



## Pressemitteilung

### Forderung von BBfG, BPiK und imug: Krankheitsbehandlung muss soziale Aspekte berücksichtigen

17. August 2020. Nicht nur körperliche oder seelische Faktoren gehören zum Krankheitsgeschehen, sondern auch soziale. Daher fordern Beschwerdemanager und Patientenfürsprecher gemeinsam mit der Initiative Mediation und Gesundheit e.V., dass Krankheitsbehandlung auch soziale Aspekte mitberücksichtigen muss. Denn Krankheit betrifft stets nicht nur den/die Patientinnen/in, sondern auch andere Menschen mit unterschiedlichen Bedürfnissen. Diese Bedürfnisse stehen nicht selten im Widerspruch zu einander. Das führt zu Missverständnissen, Enttäuschungen oder Konflikten. Oft ist es erforderlich, die Akzeptanz entsprechender Enttäuschung durch geschulte Begleitung möglich zu machen oder bei unterschiedlichen Bedürfnissen Lösungswege zu finden, in denen sich alle Beteiligten wiederfinden. Beschwerdemanager\_innen treten in Krankenhäusern als Begleitpersonen für solche Klärungsprozesse auf.

#### Mediation kann helfen

Meist ist der/die Beschwerdemanager\_in in der Lage die Wogen zu glätten. Übrig bleiben Situationen, in denen zwei Seiten eine unterschiedliche Sicht auf das gleiche Geschehen haben. Um dennoch zu einer Lösung zu gelangen, die für alle Beteiligte tragbar ist, kann das Verfahren der Mediation helfen. Unter Mediation versteht sich die Begleitung aller Konfliktparteien über verschiedene Hilfestellungen wie Gesprächsermöglichung und Perspektivwechsel. Seit circa 30 Jahren wird sie in verschiedenen Bereichen wie Wirtschaft, Schule und Familie angewandt. Mediation ist überall dort einsetzbar, wo Konflikte Beziehungen stören und Streitigkeiten auslösen. Gerade in Krankenhäusern und Kliniken gibt es eine große Zahl potentieller Konfliktbeteiligter: Betroffene, Angehörige, Therapie, Pflege in unterschiedlicher Konstellation. Seit fünf Jahren gibt es imug e.V., eine Vereinigung spezialisierter Mediatoren, die sich auf die Besonderheiten von Mediation im Gesundheitskontext spezialisiert haben. Der Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen (BBfG) unterstützt seine Mitglieder, um diese wichtige Rolle des Beschwerdemanagements und zunehmend auch die Mediation zur Konfliktlösung und Unternehmensentwicklung zu erkennen und auszubauen.



### **Qualifizierungsfortbildungsgang geplant**

Im Vordergrund der Arbeit von Beschwerdemanager\_innen stehen Patienten- (und Angehörigen-) Empfindungen, häufig im Konfliktfall, also betreffend Behandlung, Aufklärung und Kommunikation. Bisher gibt es noch keine Ausbildung zum Beschwerdemanager. Da aber an einer so entscheidenden Stelle im Gesundheitswesens ein fundiertes Wissen über die Grundlagen von Gesundheitseinrichtungen, über Kompetenzen in der Gesprächsführung und Anwendungserfahrung von Mediation entscheidend sind, wird der BBfG im Jahr 2021 zu diesem Bereich einen ersten Qualifizierungsfortbildungsgang starten. Denn: Der Einsatz eines als wirksam wahrgenommenen Verfahrens wie das der Mediation sollte gefördert werden.

Gleiches unterstützen auch die unabhängigen und ehrenamtlich tätigen Patientenfürsprecher, organisiert im Bundesverband der Patientenfürsprecher (BPiK). Gemeinsam fordern imug, BPiK und BBfG, dass Krankheitsbehandlung auch soziale Aspekte mitberücksichtigt. Mediation ermöglicht die bestmögliche Konfliktlösung für alle Parteien. Deshalb ist es wichtig, dass die Strukturen des Beschwerdemanagements und der Patientenfürsprecher dafür genutzt werden, Mediation anzuwenden und so im Sinne aller Konflikte zu bewältigen.

