

Grundprinzipien der Mediation im Bereich der geistigen Gesundheit<sup>1</sup>

## I. Zielsetzungen

Die Mediationsfunktion bietet dem Patienten<sup>2</sup> einen leicht zugänglichen Ort der Aussprache, wo er vertrauensvoll seine Unzufriedenheit, seine Probleme und seine Fragen äußern kann. Seine Unzufriedenheit in Worte fassen zu können, ist eine der wichtigsten Ziele der Mediationsaufgabe.

Die Mediation hat eine vorbeugende Aufgabe: Einerseits wird durch ein frühzeitiges Erkennen der Probleme, ein Eskalation vermieden. Andererseits kann die Einrichtung auf Basis der Fragen und Klagen zukünftigen Konflikten zuvorkommen.

Die Mediation hat auch als Ziel, die Beziehung zwischen Patient und professionellem Helfer zu optimieren. Durch Information und Unterstützung kann der Mediator nicht nur das Ansprechen und Austragen von Konflikten fördern, er garantiert auch ein günstiges Klima für die Pflegebeziehung. Dadurch dass er Patient und Helfer dazu anregt, Verständnis für den gegenseitigen Standpunkt aufzubringen, können Missverständnisse behoben werden. Hier zeigt sich der Unterschied zu einem juristischem Verfahren bei formellen Beanstandungen und Klagen, wo Patient und Pfleger sich als entgegengesetzte Parteien gegenüberstehen, was die Beziehung zwischen Patient und Pfleger beeinträchtigt.

Mediation kann der Qualität der Pflegebeziehung zuträglich sein. Durch das Ansprechen von Fragen, Meinungsverschiedenheiten und Klagen kann den Bedürfnissen des Patienten besser Rechnung getragen werden. Regelmäßig vorgetragene Klagen weisen zudem auf strukturelle Missstände hin. Indem diese dem zuständigen Verantwortlichen mitgeteilt werden, kann dies zu Maßnahmen führen, die Abhilfe schaffen.

Der Mediator berücksichtigt die Erwartungen des Patienten. Diese können unterschiedlicher Art sein:

- Informationen erhalten (über die Rechte des Patienten, über Vorgehensweisen...);
- einer Wiederholung ähnlicher Vorkommnisse bei anderen Patienten zuvorkommen;
- das erhalten, worauf der Patient Anrecht hat: Information, Zugang zu den Akten...);
- Bekennung von Fehlern ( Entschuldigungen, Verständnis...);
- Suchen nach Übereinstimmung.

## II. Konzept und Zuständigkeitsbereich

### Frage oder Klage

Unter Frage oder Beschwerde versteht man: "jede Äußerung von Unzufriedenheit, jede Anfrage

nach Information oder Erklärung, die durch einen Patienten zum Ausdruck gebracht wird im Rahmen einer Pflegebeziehung."

Diese Umschreibung ist absichtlich sehr breit gefasst und bezieht sich sowohl auf Klagen im engeren Sinne wie auch auf allgemeine Fragen und auf Anfragen nach Information.

Fragen oder Beschwerden von Mitpatienten oder Familienangehörigen können zwar angehört werden, sie fallen aber nicht in den Zuständigkeitsbereich des Mediators.

Anfragen und Beschwerden, die sich an externe Dienste richten ( vorläufige Vermögensverwalter, ÖSHZ's ...) können zwar gehört werden, aber ein Erfolg kann nicht garantiert werden, da diese Dienste nicht im Gesetz vorgesehen sind.

### **Mediation bei Klagen**

Der Mediationsprozess nimmt keinen einheitlichen Verlauf; dieser wird maßgeblich von der Art der Anfrage bestimmt.

Folgende Schritte können Teil des gesamten Mediationsverlaufes sein:

- Anhören: Jede Frage oder Beschwerde wird angehört. Der Mediator wird diese nicht im voraus nach Krankheitsbild oder Erfolgsaussichten einstufen, sondern dem Patienten erst einmal ein offenes Ohr bieten.
- Informieren: Neben Informationen, die diejenigen ergänzen, die die Pflegepersonen schon erteilt haben, erhalten die Patienten Informationen über ihre Rechte als Patient und über die Rolle und die Handlungsmöglichkeiten des Mediators.  
Direktion und Personal werden informiert über die Stellung, die Rolle und die Aufgabe der Mediation.
- Überlegen: Die betroffenen Personen suchen gemeinsam nach der angemessenen Strategie, um eine bestmögliche Lösung für den Patienten zu erreichen.
- Vermitteln: Der Mediator wird, nach Möglichkeit mit dem Patienten, aber auch auf seinen Wunsch hin ohne Anwesenheit des Patienten, zwischen den betroffenen Parteien vermitteln, indem die Unzufriedenheit des Patienten verdeutlicht und eine Lösung angestrebt wird. Als Vermittlung gelten alle möglichen Versuche, die betroffenen Parteien näher zueinander zu bringen und mittels einer Aussprache zu einem einvernehmlichen Kompromiss zu führen.
- Orientieren: Wenn keine Lösung gefunden wird, kann der Mediator, auf Anfrage des Patienten und nach Information der betroffenen Pflegeperson, sich an eine übergeordnete Instanz wenden.
- Weitervermitteln: Wenn die Mediation nicht zu einer zufriedenstellenden Lösung führt, kann der Patient über mögliche Alternativen informiert werden. Der Mediator wird den Patienten nicht notwendigerweise bei den Schritten, die der Patient hierbei unternehmen muss, begleiten. Er kann weiterverweisen an eine Person innerhalb und außerhalb der Einrichtung. Weiterverweisen nach der Begleitperson oder nach dem Sozialdienst kann verhindern, dass der Mediator Aufgaben des Personals übernimmt.
- Registrieren: Jeder Anfrage oder Beschwerde muss auf einheitliche Weise registriert werden, wobei die Anonymität sowohl des Patienten, des Personalmitgliedes wie der betroffenen Einrichtung zu gewährleisten ist.
- Berichtgebung: Die Leitung der Einrichtung erhält jährlich einen Bericht über die Gegebenheiten, ohne dass Namen genannt werden dürfen.
- Hinweisen: Öfters vorgetragene gleichlautende Beschwerden können auf strukturelle Missstände aufmerksam machen. Wenn der Mediator die Verantwortlichen auf solche hinweist, können auf Ebene der Leitung der Einrichtung, entsprechende Gegenmaßnahmen

getroffen werden, die Abhilfe schaffen.

### III. Wichtigkeit der Mediation

#### Für den Patienten

- Das Bedürfnis, angehört zu werden. Patienten suchen ein offenes Ohr. Sie finden es jedoch nicht immer zu dem Zeitpunkt, wo sie es benötigen.  
Zudem wollen sie manchmal lieber mit einem unabhängigen Partner sprechen.
- Die Abhängigkeit des Patienten. Der Patient ist abhängig von der Kompetenz und der Pflege eines professionellen Helfers. Für den Patienten ist es nicht immer einfach, seine Wünsche, seine Anliegen, seine Unzufriedenheit zum Ausdruck zu bringen und seine Rechte geltend zu machen.  
Indem er ihm die nötige Information und Unterstützung anbietet, kann der Mediator einen Beitrag leisten, um das Ungleichheit in der Beziehung zwischen Patient und Pfleger auszugleichen und die (Rechts-)Position des Patienten zu stärken.
- Die Angst, seine Unzufriedenheit zu äußern. Aus Angst die Pflegebeziehung zu gefährden, äußern die Patienten nur selten ihre Einwände und Beschwerden gegenüber dem Personal oder der Direktion. Sie fürchten als "undankbar" hingestellt zu werden, wenn sie Klagen zum Ausdruck bringen. Auch wissen sie manchmal nicht so recht, wie sie vorgehen sollen. Darum ist es gerade so wichtig, dass der Mediator eine leicht zugängliche und unabhängige Person darstellt.
- Das Bedürfnis nach Unterstützung beim Einbringen einer Beschwerde. Es ist wichtig, dass der Patient sich unterstützt fühlt, wenn es gilt, seine Unzufriedenheit in Worte zu fassen .  
Die Erfahrung, dass der Mediator ihn weder be- noch verurteilt, liefert ihm diesen Beistand. Die Beschwerden können gegebenenfalls in Zusammenhang stehen mit dem Krankheitsbild des Patienten. Auch dann ist es wichtig, dass der Mediator zuhört, die Situation näher erforscht und eventuelle Beschwerden konkretisiert und so entscheidet, ob er entsprechende Schritte unternimmt.
- Langen und kostspieligen gerichtlichen Prozessen zuvorkommen. Die Mediation bietet einen Rahmen an, wo die beiden Parteien ihre gegensätzliche Standpunkte austauschen können und so eine Brücke geschlagen wird zwischen Patient und Pflegeperson, wenn ein Ungleichgewicht sich aufgetan hat.  
Die Mediation bietet die Chance, juristische Verfahren zu vermeiden, wo die Parteien sich als Gegner betrachten, nach einem Schuldigen suchen; solche Verfahren führen nämlich selten zu befriedigende Lösungen.

#### Für das Pflegepersonal

- Die Mediation kann, auf informeller Ebene, die Kommunikation zwischen den Parteien wieder herstellen<sup>3</sup>.
- Vermittlung wird als weniger bedrohlich erlebt, da sie nicht zur Obrigkeit in der Einrichtung durchdringt. Die Mediation startet da, wo das Problem aufgetaucht ist.
- Die Mediation kann dem Pflegepersonal ein größeres Gewicht geben beim Durchsetzen ihrer Anliegen bei den übergeordneten Stellen. Strukturelle Probleme, bei denen sie sich machtlos fühlen, können durch das Dazwischenkommen des Mediators an die Obrigkeit herangetragen werden und auf höherer Eben besprochen werden.
- Der Mediator kann als neutrale und unabhängige Person dem Patienten den Standpunkt und die Position der Pflegeperson verdeutlichen und näher bringen.
- Der Mediator kann Hilfe anbieten bei der Suche nach Information.
- Der Mediator kann der Pflegeperson ohne Voreingenommenheit wiedergeben, wie sie von

dem Patienten erfahren wird.

### **Für die Pflegeeinrichtung**

- Öfters wiederkehrende Klagen weisen auf strukturelle Mängel hin. Wenn der Mediator dem verantwortlichen Leiter das Problem vorträgt, kann die Leitung entsprechende Maßnahmen treffen.
- Die Mediation verstärkt erst und vor allem die rechtliche Position des Patienten, sie kann aber auch zur Qualität der Pflege beitragen. Die Fragen und Klagen der Patienten sind eine Form der Rückmeldung über das, was gut funktioniert, und das, was verbesserungswürdig ist. Die Prinzipien "Kundenfreundlichkeit" und "Der Patient steht im Mittelpunkt" finden durch die Mediation zur konkreten Verwirklichung.
- Die Mediation kann der Stimme der Direktion bei der Obrigkeit größeres Gewicht verleihen.
- Die Tatsache, dass die Patienten ihre Unzufriedenheit bei dem Mediator vortragen, ermöglicht eine betriebsinterne Klärung und Lösung der Probleme.
- Mediation ist mehr als ein Suchen nach Lösungen. Der Mediator spielt eine Rolle in der Kommunikation zwischen Patienten und Direktion und Pflegepersonal der Einrichtung. Der Mediator nimmt Signale wahr darüber, wie eine Einrichtung funktioniert, und entwickelt eine Sensibilität für das, was zwischen den Zeilen gesagt wird. Diese Signale können eine brauchbare Information für die Leitung der Einrichtung darstellen.
- Der Mediator hat Erfahrungen und Kontakte mit anderen Einrichtungen, die sein Blickfeld erweitern. Dies stellt ein Mehrwert für die Pflegeeinrichtung dar.

### **Für die Obrigkeit**

- Mediation und Registrierung von Beschwerden geben der Obrigkeit ein Instrument in die Hand, um strukturelle Mängel in der geistigen Gesundheitsvorsorge näher zu analysieren und gegebenenfalls zu beheben.
- Der Mediationsdienst ersetzt nicht die Kontrolle durch den Inspektionsdienst, wenn es individuelle Klagen zu bearbeiten gilt.
- Zufriedenstellende Mediation vermeidet lange und kostspielige gerichtliche Prozeduren und bedeutet Kostenersparnis für die Gemeinschaft.
- Mediation verstärkt die Stimme des Patienten als Bürgers.
- Mediation erlaubt der Obrigkeit eine Evaluation des Gesetzes über die Rechte des Patienten.

### **IV. Grundprinzipien**

- Jeder Patient hat ein Recht auf Inanspruchnahme der Mediation
- Wenn Drittpersonen, für die der Mediator nicht zuständig ist, Beschwerden vorbringen, wird der Mediator überprüfen, ob der Patient dieselbe Beschwerde äußert. Wenn dies nicht möglich ist, gilt es zu ermitteln, ob das Ziel der Drittpersonen vorrangig das Wohl des Patienten im Sinne hat.
- Der Mediator hört jeden Patienten an, der ein Anliegen vorträgt. Jede Beschwerde verdient es, angehört und ernstgenommen zu werden. Patienten können auch gemeinsam ein Anliegen vorbringen; dann ist es jedoch ratsam, auch jedem einzelnen Patienten Gehör zu schenken.
- Der Mediator unternimmt nicht irgendwelche Schritte, ohne im voraus das Einverständnis des Patienten eingeholt zu haben.
- Der Mediator übernimmt nicht die Rolle des Pflegepersonals der Einrichtung. Er wird die Patienten also gegebenenfalls an dieses Personal verweisen. Wenn der Patient mit Diensten außerhalb der Einrichtung Kontakt aufnehmen will, wird er ihn an den Sozialdienst

- verweisen.
- Die Mediator nimmt unmittelbar Kontakt auf mit der von der Klage betroffenen Pflegeperson und nicht mit der übergeordneten Leitung. Erst wenn keine befriedigende Lösung gefunden werden kann, kann der Mediator, auf Wunsch des Patienten und nach Rücksprache mit der Pflegeperson, sich mit dem Anliegen an eine übergeordnete Autoritätsperson wenden.
  - Der Mediator begegnet allen Parteien ohne Voreingenommenheit und bemüht sich um ein Klima des Wohlwollens allen gegenüber, das darauf abzielt, dass alle Ungleichheit in der Beziehung überwunden wird.
  - Der Mediator behandelt alle Daten mit der nötigen Verschwiegenheit, was den Patienten, die Pflegeperson und die Einrichtung angeht.

## **V. Beschwerden bei der föderalen Kommission**

Unstimmigkeiten, die den Mediator einerseits und den Patienten oder die Einrichtung andererseits betreffen, können der föderalen Kommission "Rechte des Patienten" vorgelegt werden. Diese Kommission ermittelt, ob der Mediator in seiner Vorgehensweise dem Patienten gegenüber sich an den Verhaltenskodex gehalten hat (Dieser ist in den Texten "Geschäftsordnung" und "Verhaltenskodex"<sup>4</sup> festgeschrieben).

Diese Kommission muss Garant sein für die Unabhängigkeit des Mediators gegenüber der Einrichtung.

### ***Fussnoten:***

1. Dieser Text stimmt mit dem der wallonischen Mediatoren überein, der seinerseits wiederum bis auf einige Nuancen mit dem der flämischen Mediatoren übereinstimmt. Siehe: [www.ombudsfunctieggz.be](http://www.ombudsfunctieggz.be)
2. Im Text wird meist von Patienten und Pflegepersonen gesprochen, wie dies auch im Gesetzestext über die Rechte des Patienten der Fall ist. Im Bereich des Begleiteten Wohnens sind dies einerseits die Bewohner und andererseits die Begleitpersonen.
3. Das Gesetz führt als erste Aufgabe der Mediation die Herstellung einer besseren Kommunikation zwischen dem Patienten und der Pflegeperson an.
4. Zum Verhaltenskodex haben Wallonen und Flamen einen identischen Text ausgearbeitet.