

## Mediation im Bereich der Geistigen Gesundheit

Seit 2002 verfügt Belgien über ein Gesetz zu Patientenrechten, welches darauf abzielt die Qualität in der Versorgung zu verbessern. Dazu gehört das Recht des Patienten einen Mediator in Anspruch zu nehmen, wenn er sich in seinen Patientenrechten verletzt fühlt.

Jeder Patient / Klient hat ein Recht auf:

- eine gute Versorgung
- Wahl der Behandlung und des Behandelnden
- Ablehnung oder Einwilligung in die Behandlung
- Information
- Einsicht in die Akte
- Schutz der Privatsphäre
- eine Beschwerde einzureichen

Eine Mediation ist ein Verfahren, das angewendet wird um Konflikte zwischen zwei Parteien zu bereinigen bzw. zu lösen. Dabei werden die Konfliktparteien durch einen neutralen Dritten (Mediator) dabei unterstützt Problemlösungen zu entwickeln. Der Mediator steuert das Verfahren und schafft Raum für eine konstruktive und angenehme Gesprächsatmosphäre. Er gibt also „Hilfe zur Selbsthilfe“. Der Mediator ist neutral, unparteiisch, unabhängig und trifft keine Entscheidungen. Der Mediator ist per Gesetz zur Verschwiegenheit verpflichtet. Jede Anfrage oder Beschwerde hat gleiches Gewicht und wird durch den Mediator gleich behandelt. Der Mediator erfasst jede Partei in seiner Gesamtheit, mit seinen Ressourcen, Möglichkeiten und Fähigkeiten.

Eine Mediation ist immer freiwillig und kann zu jedem Zeitpunkt beendet werden.

## 1. Zielsetzung

Die Mediation im Bereich der geistigen Gesundheit ist insofern gewinnbringend, da sie

- die Beziehung zwischen Patient und Berufsfachkraft verbessert,
- offene Fragen und Unsicherheiten klärt,
- kulturelle Barrieren besser erkennen und verstehen lässt,
- Verständnis füreinander wachsen lässt,
- wiederkehrende Fragen nachhaltig klären kann,
- Prozesse optimieren kann,
- Offenheit und Zugangsbereitschaft fördert sowie
- ein kostspieliges und zehrendes Gerichtsverfahren verhindert.

## 2. Zuständigkeit

Der Patient nimmt Kontakt mit dem Mediator auf, wenn er sich in der Beziehung zu einer Berufsfachkraft, Arzt oder para-medizinischem Personal in seinen Rechten verletzt fühlt. Darunter gefasst ist ebenfalls die Frage nach den Rechten. Hat der Patient beispielsweise ein diffuses Gefühl in Bezug auf den Ablauf der Behandlung, ist sich jedoch nicht sicher, ob bereits eine Verletzung seiner Rechte vorliegt, so kann er den Mediator kontaktieren.

Bedarf es einer Klärung im gemeinsamen Gespräch, so sind an diesem die beiden Konfliktparteien sowie der Mediator anwesend. Eine Ausnahme davon kann die Begleitung einer durch den Patienten ernannten Vertrauensperson sein.

## 2. Ablauf

### **Schritt 1: Klärung des Anfrage bzw. Beschwerde**

> Was ist das Anliegen, der Wunsch, die Beschwerde des Patienten?

### **Schritt 2: Darstellung der Sichtweisen**

Der Mediator schafft den Rahmen für ein ruhiges, faires und konstruktives Gespräch, erklärt die Herangehensweisen und gibt den Zeitrahmen vor.

> Die Parteien können ihre Sichtweise umfassend darstellen.

### **Schritt 3: Konfliktherhellung**

Die Konflikt- bzw. Streitpunkte werden geklärt und zusammengefasst

> Wo liegt der Konflikt, wann trat er auf, was umfasst er?

### **Schritt 4: Konfliktbereinigung bzw. -entschärfung**

Der Mediator führt die Parteien an eine gemeinsame Lösungen heran und klärt, nach Annäherung der Parteien aneinander, mögliche nachfolgende Schritte.

### **Schritt 5: Vereinbarung**

In einer gemeinsamen Vereinbarung werden die erarbeiteten Lösungen fixiert, so dass sie für alle Beteiligten nachvollzogen und jederzeit eingesehen werden können.