Mediation im Pflegesektor ?!

Autor: Katharina Reinhold - Veröffentlicht 23.02.2018 09:41 - (7348 Zugriffe)

Ein Beitrag zur Wiki to Yes Mediationskolumne

Trump, GroKo, Familiennachzug - und Pflege!
Das sind die Themen, die die Nachrichtenwelt derzeit prägen. Dass das Thema Pflege ganz vorn mit dabei ist, ist in diesem Kontext allerdings keine gute Nachricht.

Bundesweit rund drei Millionen Pflegebedürftige mit stetig steigender Tendenz einhergehend mit einem akuten Pflegenotstand in der stationären und ambulanten Betreuung fordern Konflikte.

Diese entwickeln sich zwischen den Patienten sowie Angehörigen von Patienten, die nicht mehr für sich selbst sprechen können - hier insbesondere in dem Bereich der Alten- und Behindertenpflege -auf der einen Seite und dem Pflegepersonal oder den zuständigen Einrichtungen auf der anderen Seite.

Wie oft wissen Angehörige nicht weiter, stellen aus Unzufriedenheit Zahlungen ein, prozessieren wegen unangemessener Behandlung, rufen Petitionen zur Verbesserung der Pflegesituation ins Leben. Zahlreiche Verbände und Vereine engagieren sich bundesweit für die Verbesserung der Lebensumstände von pflegebedürftigen und behinderten Menschen.

In der Folge wird häufig - zu oft - der Weg zum (Sozial-) Gericht gesucht. Die Angehörigen möchten auf diesem Weg für die Rechte und Befindlichkeiten der Betroffenen - dies sind schlussendlich auch sie selbst - eintreten und kämpfen.

Was kommt oder was bleibt?

In der Regel ein zeitintensiver und nervenaufreibender Prozess, der dann entschieden wird, wenn

sich die Akutlage schon längst erledigt hat. Zudem entstehen den Angehörigen Kosten, die sie gerade in einer alle Beteiligten ohnehin schon belastenden Situation ungern auch noch schultern möchten.

Meine Erfahrungen und Gespräche mit Betroffenen - sowohl Angehörigen wie auch Pflegedienstmitarbeitern - zeigen einen enormen Bedarf an zügigen Lösungen, die alle zufrieden stellen. Dies betrifft auch einrichtungsinterne Konflikte.

Dass die Mediation hier ein probates Mittel ist, wissen die wenigsten Betroffenen. Hier sind die Privatpersonen sowie die Verantwortlichen in den Pflegeeinrichtungen noch sehr wenig aufgeklärt.

Umso größer ist die Überraschung, wenn es geklappt hat:

Man findet schnell und ohne prozessuale Auseinandersetzung eine Lösung, mit der alle Beteiligten, insbesondere die pflegebedürftige Person, zufrieden nach Hause gehen, in ihrem Wohnheim bleiben oder in dem eigenen Zuhause von einem Pflegedienst weiter betreut werden.

Oft hilft beispielsweise der Austausch von Pflegepersonen sowie Betreuern im Alltag, die Veränderung von Therapiezeiten oder die Verlegung in ein anderes Zimmer.

Gemeinsam realistische Optionen zu erkennen und umzusetzen, gibt gerade in diesem hochsensiblen Bereich allen Beteiligten am Ende der Auseinandersetzung ein befriedigendes Gefühl. Man kann die nahestehende Person wieder guten Gewissens in der Obhut fremder Menschen lassen und den Pflegeeinrichtungen ist die Zufriedenheit von Patienten und Angehörigen sicher.

Leider wird das Verfahren der Mediation auch hier noch kritisch beäugt, sofern es überhaupt bekannt ist.

Zudem scheuen sich die Träger der Einrichtungen oder Pflegedienste noch zu oft, externe Mediatoren - auch zur Verbesserung des Konfliktmanagements oder der Implementierung eines solchen - „zur Hilfe zu holen“.

Meine Erfahren bestätigen jedoch, dass die Mediation gerade in diesem hochsensiblen Bereich das vernünftige Mittel ist, zügige und nachhaltige Lösungen zu finden, die die Betroffenen nicht zu sehr finanziell und nervlich belasten.

Umso wichtiger ist es, die Hürden in den Köpfen der Verantwortlichen zu überwinden, Vorbehalte oder Skepsis abzubauen und von dem Nutzen des Verfahrens zu überzeugen.

Ich freue mich über einen Austausch zu diesem Thema und stehe selbstverständlich zur Beratung zur Verfügung (www.mediaton-reinhold.eu).

Quelle: https://mediation-reinhold.eu/mediation-im-pflegesektor/

Verbundener Inhalt:

- Die Mediationslandschaft
- Dialog ja, aber kein Vermittler
- LAG Hamm, 16.10.2015, 17 Sa 696/15