



Mein Name ist Kerstin Rummer-Löns. Ich arbeite seit über 20 Jahren in Pflegeeinrichtungen und Krankenhäusern. Ich bin Logopädin und in der fortgeschrittenen Ausbildung zur zertifizierten Mediatorin. Nebenberuflich habe ich verschiedene Fortbildungen zu Konfliktursachen und Konfliktlösungen absolviert, darüber hinaus befinde ich mich in der Ausbildung zur Gewaltfreien Kommunikation nach M. B. Rosenberg. Ich bin Mitglied im Bundesverband für Mediation (BM) und Fördermitglied des Blaumeier-Ateliers. Mein berufliches wie persönliches Augenmerk gilt der Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen und chronischen Erkrankungen.

#### WIE KANN ICH DIE KRANKENHAUSMEDIATION IM KLINIKUM BREMEN-OST ERREICHEN?

##### **Persönlich in der offenen Sprechstunde**

Montag, Dienstag, Donnerstag von 14.30 bis 16.30 Uhr  
Mittwoch und Freitag von 10.00 bis 12.00 Uhr  
Am Haupteingang, gegenüber der Information,  
Raum 956

##### **Am Telefon**

Montag, Dienstag, Donnerstag von 12.30 bis 16.30 Uhr  
Mittwoch und Freitag von 8.00 bis 12.00 Uhr  
0421 408-2063

##### **Per Mail**

mediation-kbo@gesundheitsnord.de

##### **Mit der Post**

Klinikum Bremen-Ost  
-Krankenhausmediation-  
Züricher Straße 40 | 28325 Bremen

#### **HERAUSGEBER**

GESUNDHEIT NORD  
KLINIKVERBUND BREMEN gGMBH

Kurfürstenallee 130  
28211 Bremen

Nachdruck nur mit ausdrücklicher  
Genehmigung des Herausgebers gestattet.  
Stand: Oktober 2017

[www.gesundheitsnord.de](http://www.gesundheitsnord.de)

## Mediation im Krankenhaus

*Vermittlung bei Beschwerden und Konflikten*





### WAS IST MEDIATION?

Mediation kann man so beschreiben:

Geraten zwei oder mehrere Menschen in einen Konflikt, kommt eine dritte Person hinzu, um zu vermitteln. Ziel ist es, den Konflikt zu lösen. In einer Mediation werden keine Kompromisse angestrebt, vielmehr ist die Mediation darauf ausgerichtet, dass:

- ▶ beide oder alle Seiten gewinnen
- ▶ niemand das Gesicht verliert
- ▶ eine Lösung gefunden wird, die den Interessen und Bedürfnissen der beteiligten Personen entspricht

Für die Konfliktvermittlung schafft die Mediation mit verschiedenen Methoden eine Gesprächssituation, in der:

- ▶ das Thema des Konflikts deutlich wird
- ▶ die verschiedenen Positionen genannt und gehört werden können
- ▶ Gesprächsinhalte so übersetzt werden, dass eine Klärung möglich wird

Innerhalb einer Mediation nimmt die Mediatorin/der Mediator eine allparteiliche Haltung ein. Allparteilichkeit bedeutet, dass ein/-e Mediator/-in auf der Seite aller beteiligten Personen steht und sie gleichwertig unterstützt.

### WARUM GIBT ES IM KLINIKUM BREMEN-OST EINE MEDIATORIN?

Überall dort, wo Menschen zusammenkommen, entstehen Konflikte – in Familien, in Freundschaften, in der Nachbarschaft, am Arbeitsplatz. Auch in Krankenhäusern kommt es zu Konflikten. Zum Beispiel dann, wenn:

- ▶ Sichtweisen
- ▶ Wertevorstellungen
- ▶ Gefühle und Bedürfnisse

nicht beachtet werden oder nicht miteinander vereinbar sind.

Kommt es in unserem Klinikum zu Konflikten zwischen Patienten/-innen, Angehörigen und Mitarbeitenden, lassen wir die beteiligten Personen nicht allein. Der entstandene Konflikt kann in der Krankenhausmediation angesprochen und geklärt werden – wertschätzend und vertraulich.



### WANN KANN ICH MICH AN DIE KRANKENHAUSMEDIATION WENDEN?

- ▶ wenn Sie sich selbst in einer Konfliktsituation sehen
- ▶ wenn sich ein/-e Angehörige/-r in einer Konfliktsituation befindet
- ▶ wenn Sie sich beschweren wollen
- ▶ wenn Sie Fragen oder Anregungen haben
- ▶ und auch gerne, wenn Sie unser Haus zufrieden verlassen

### WER KANN DIE KRANKENHAUSMEDIATION IN ANSPRUCH NEHMEN?

- ▶ Patienten/-innen
- ▶ Angehörige
- ▶ Mitarbeiter/-innen

der somatischen Stationen im Klinikum Bremen-Ost

*„Ein einziges Wort, gesprochen mit Überzeugung in voller Aufrichtigkeit und ohne zu schwanken während man Auge in Auge gegenüber steht, sagt bei weitem mehr als einige Dutzend Bogen beschriebenes Papier.“*

**Fjodor Dostojewski**