



Mein Name ist Kerstin Rummer-Löns, ich bin zertifizierte Mediatorin und Logopädin. Ich arbeite seit mehr als 20 Jahren in Krankenhäusern und habe mich auf die Themen Kommunikation und Konfliktvermittlung im Gesundheitswesen spezialisiert. Neben meiner Ausbildung zur Mediatorin habe ich verschiedene Fortbildungen zu Konfliktursachen und Konfliktlösungen absolviert und beende aktuell meine Ausbildung in Gewaltfreier Kommunikation nach M. B. Rosenberg. Ich bin Mitglied im Bundesverband für Mediation (BM) und Mitbegründerin von Interventionsgruppen und Arbeitsgemeinschaften zum Thema „Mediation im Gesundheitswesen“.

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

Persönlich in der offenen Sprechstunde

Montag und Dienstag von 12.30 bis 16.30 Uhr
Mittwoch bis Freitag von 8.00 bis 12.00 Uhr
Am Haupteingang, gegenüber der Information, Raum 956

Am Telefon

Montag bis Donnerstag von 8.00 bis 16.30 Uhr
Freitag von 8.00 bis 12.00 Uhr
Fon 0421 408-2063

Per Mail

mediation-kbo@gesundheitnord.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: April 2018

www.gesundheitnord.de

Mediation im Krankenhaus

Vermittlung bei Beschwerden und Konflikten





Was ist Mediation?

Mediation heißt „Vermittlung“ und ist ein Verfahren, um Konflikte, Auseinandersetzungen und Beschwerden zu klären

Eine Mediation ist darauf ausgerichtet, dass:

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

Eine Mediation wird von einem Mediator oder einer Mediatorin begleitet

Mediatoren/-innen sind zur Verschwiegenheit verpflichtet und verhalten sich allparteilich. Allparteilichkeit bedeutet, dass alle Personen gleichwertig gesehen und unterstützt werden

Warum gibt es die Mediation im Klinikum Bremen-Ost?

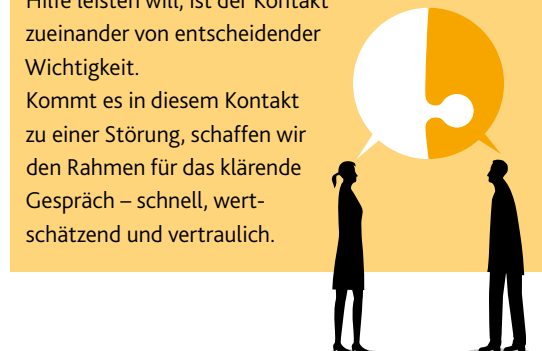
Überall, wo Menschen zusammenkommen, entstehen Konflikte – in Familien, in Freundschaften, in der Nachbarschaft, am Arbeitsplatz.



Auch in Krankenhäusern kommt es zu Konflikten und oft wiegen sie dort besonders schwer.

Gerade dann, wenn man auf Hilfe angewiesen oder Hilfe leisten will, ist der Kontakt zueinander von entscheidender Wichtigkeit.

Kommt es in diesem Kontakt zu einer Störung, schaffen wir den Rahmen für das klärende Gespräch – schnell, 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 und Patientinnen
- ▶ Zu- und Angehörige
- ▶ Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen