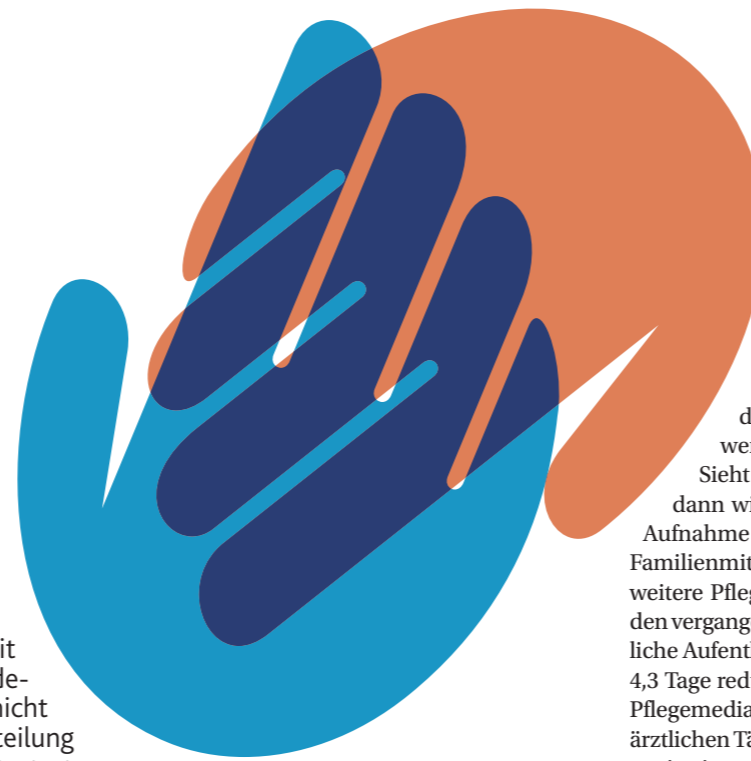


# Pflegemediation macht Schule



Auch von ärztlicher Seite als eine der besten Einführungen im Krankenhaus seit langem gelobt, ist die Pflegemediation mittlerweile an einigen steirischen Landekrankenhäusern etabliert. Eine Vorreiterrolle hat hier das LKH Hartberg, wo nicht zuletzt mit Hilfe der Pflegemediation die Aufenthaltsdauer an der Internen Abteilung deutlich gesenkt wurde.

Von Mag. Christina Lechner

Initiatorin der Pflegemediation ist DGKS Judith Jaindl vom LKH Hartberg: „Eine plötzliche Erkrankung wie ein Schlaganfall oder ein Schenkelhalsbruch bringt meist die ganze Familienstruktur durcheinander, v.a. dann, wenn ein älterer Mensch plötzlich auf Betreuung angewiesen ist.“ Als für das Entlassungsmanagement verantwortliche DGKS stieß Jaindl angesichts innerfamiliärer Konflikte immer wieder an ihre Grenzen. Auf der Suche nach einem „passenden Werkzeug“ für derartige Situationen fiel der routinierten Krankenschwester vor rund zehn Jahren ein Zeitungsbericht über Mediation ins Auge. Jaindl entschied sich daraufhin zur berufsbegleitenden Ausbildung zur Mediatorin und begann – zunächst auf eigene Faust und nach Dienstschluss – betroffenen Familien ihre neu erworbenen Kenntnisse zur Konfliktlösung anzubieten.

**Jaindl: „Die Mediation ist aus meiner Sicht das beste Werkzeug, um mit Konflikten umzugehen.“**

„Die meisten Menschen sind angesichts der plötzlichen Herausforderung der Betreuung eines pflegebedürftigen Angehörigen überfordert, oft brechen zusätzlich alte, vielleicht lange unbearbeitete innerfamiliäre Konflikte aus.“ Nicht selten wird dann die Bitte geäußert, den Patienten noch „ein, zwei Tage zu behalten“. „Mit einer solchen kurzfristigen Aufschiebung der Entlassung ist keinem geholfen“, sagt Jaindl. Ein frühzeitiges und lösungsorientiertes Vorgehen, wie es in der Mediationsausbildung gelehrt wird, helfe dagegen allen Beteiligten – den Familien wie den Teams im Krankenhaus, weiß Jaindl. „Die Mediation ist aus meiner Sicht das beste Werkzeug, um mit Konflikten umzugehen.“ Mediation als ein Prozess, der auf Freiwilligkeit beruht und bei dem die Parteien selbst Lösungen erarbeiten, die auch von allen mitgetragen werden können. Ermutigt durch die Erfolge ihrer Initiative setzt sich Jaindl dafür ein, die Pflegemediation im Spital zu etablieren: „Von Anfang an hatte ich die volle Unterstützung durch die Anstaltsleitung“, erklärt Jaindl. Heute ist Jaindl am LKH Hart-

berg im Bereich „Aufnahme- und Entlassungsberatung/Pflegemediation“ zu „100 Prozent“ als Mediatorin tätig.

### Hartberger Erfolgsmodell

Überzeugt von den nachhaltigen Effekten der Pflegemediation zeigt sich auch Dr. Norbert Bauer, Vorstand der Abteilung für Innere Medizin am LKH Hartberg: „Für mich ist die Pflegemediation eine der besten Einführungen zum Entlassungsmanagement, die es im Krankenhaus in den letzten 20 Jahren gab.“ Entscheidend sei dabei die duale Ausbildung als diplomierte Pflegekraft und als Mediatorin: Die Pflegemediatorin organisiert aus pflegerischer Sicht

die maßgeschneiderte Versorgung des Patienten für die Zeit nach dem Spitalsaufenthalt und unterstützt die Familienmitglieder im Umgang mit innerfamiliären Konflikten. Bauer: „Das bedeutet, dass wir keine zusätzlichen stationären Behandlungstage benötigen, nur weil die Versorgungssituation noch nicht geklärt ist. Wenn der Patient aus medizinischer Sicht entlassen werden kann, ist bereits alles geregelt.“

Sieht das Abteilungsteam entsprechenden Bedarf, dann wird Pflegemediatorin Jaindl schon am Tag der Aufnahme hinzugezogen und führt Gespräche mit den Familienmitgliedern, in denen die Möglichkeiten für die weitere Pflege und Betreuung im Mittelpunkt stehen. „In den vergangenen acht Jahren konnten wir die durchschnittliche Aufenthaltsdauer von mehr als sechs auf mittlerweile 4,3 Tage reduzieren. Das ist österreichweit einzigartig. Die Pflegemediation hat neben der qualitativ hochstehenden ärztlichen Tätigkeit und der ausgezeichneten Abteilungsorganisation einen großen Anteil an diesem Erfolg“, betont Bauer. Belegt wird das Erfolgsmodell der Pflegemediation auch durch eine sehr niedrige Wiederaufnahmerate, wie eine Evaluierung durch das Joanneum Research ergab.

**Bauer: „Pflegemediation ist eine der besten Einführungen zum Entlassungsmanagement, die es im Spital in den letzten 20 Jahren gab.“**

Das Hartberger Modell der Pflegemediation macht mittlerweile auch Schule über die Steiermark hinaus: Jaindl hat nicht nur die Pflegemediation ins Leben gerufen sondern auch eine entsprechende berufsbegleitende Weiterbildung initiiert. Der mittlerweile dritte Ausbildungslehrgang am LKH Hartberg ist derzeit in Planung. Eine der ersten Absolventinnen der Ausbildung ist DGKS Ulrike Wechtitsch, Pflegemediatorin am LKH Hörgas/Enzenbach. Die Motive für die Ausbildung zur Pflegemediatorin waren ganz ähnliche wie jene von Jaindl: Auch Wechtitsch hatte in ihrem ursprünglichen Aufgabenbereich im Aufnahme- und Entlassungsmanagement angesichts familiärer Konfliktsituationen oft das Gefühl, dass ihr pflegerisches Wissen alleine nicht weiterhelfe. „Manchmal sind es scheinbar banale Dinge, die zum Anlass dafür werden, dass wir als Pflegepersonen plötzlich in Konflikte hineingezogen werden“, so Wechtitsch. Da werde das Essen im Spital lautstark beklagt oder die Ausstattung der Zimmer kritisiert. „Bei genauerem Nachfragen stellt sich heraus, dass die Angehörigen mit der Situation schlichtweg überfordert sind.“

### Anderen Blickwinkel einnehmen

Als Mediatorin hat Wechtitsch gelernt, hinzuhören, nachzufragen und die Bedürfnisse von Patienten und Angehörigen zu erhellen. „Das bedeutet auch, einen anderen Blickwinkel einzunehmen. Als Pflegenden glauben wir oft zu wissen, was für die Patienten gut ist. Tatsächlich hat jeder Mensch seine eigenen Bedürfnisse und ganz genaue Vorstellungen davon, wie er leben möchte.“ Wechtitsch wird daher an den beiden Häusern des LKH in Hörgas (Interne Abteilungen und Akutgeriatrie/Remobilisation) und

**Wechtitsch: „Bei genauerem Nachfragen stellt sich heraus, dass die Angehörigen mit der Situation schlichtweg überfordert sind.“**

Enzenbach (Pulmologisches Zentrum) auch immer dann von den interdisziplinären Teams hinzugezogen, wenn in der Kommunikation mit Patienten und/oder Angehörigen Probleme auftauchen. Ähnlich wie Jaindl betont Wechtitsch dabei, dass nicht immer eine Mediation erforderlich sei, in jedes Gespräch allerdings mediative Elemente einfließen. Und: die Verfügbarkeit von Zeit und Raum für Gespräche ist von unschätzbarem Wert. „Eine Mediation kann auch mehrere Stunden in Anspruch nehmen. Das gehört zu meiner Dienstzeit“, so Wechtitsch.

Auf die Unterstützung ihrer Kollegen kann Wechtitsch ebenfalls zählen: „Ich habe von Anfang alle eingebunden; jeder bei uns im Haus weiß daher, worin meine Aufgaben bestehen.“ Nicht zuletzt trägt sie durch ihre Tätigkeit und ihr Wissen über Entstehung und Lösungsmöglichkeiten in Konfliktsituationen auch dazu bei, das gegenseitige Verständnis innerhalb der Teams zu erhöhen. So mancher innerbetriebliche Konflikt konnte damit bereits im Vorfeld abgeschwächt werden. „Häufig sind es einzelne Wörter, die schmerzen“, erklärt Wechtitsch. Vor Unmutsäußerungen in die Richtung Anderer sei es hilfreich, zunächst die eigene Befindlichkeit zu hinterfragen.

### Mediation als Beitrag zur sozialen Gesundheit

Mediation als Verfahren zur Konfliktbeilegung ist ein Prozess, bei dem ausgebildete Mediatoren Konfliktparteien bei der Suche nach kooperativen Lösungen unterstützen. Im Gesundheitsbereich wird Mediation heute als wesentlicher Beitrag zur Förderung der sozialen Gesundheit gesehen, so Dr. Elvira Hauska, Fachgruppensprecherin für Gesundheit, Soziales und Sicherheit im Österreichischen Bundesverband für Mediation (ÖBM). Im Rahmen von zwei Pilotprojekten am Wiener Hanuschkrankenhaus und an der Privatklinik in Wien Döbling ist eine Kontaktaufnahme mit Mediatoren sogar schon während des Spitalsaufenthaltes möglich. Konfliktthemen, die mit Hilfe der Mediatoren einer Lösung zugeführt werden, drehen sich etwa um die berufliche Wiedereingliederung der Patienten. Hauska, „Konflikte können krank machen und auch die Rehabilitation erschweren. „Wir werden es uns in Zukunft auch nicht mehr leisten können, die soziale Gesundheit weiterhin so zu vernachlässigen, wie es derzeit der Fall ist.“ Pflegemediation ist ein noch junger Zweig in der Mediation, bei der Familien lösungsorientiert unterstützt werden, pflege- und betreuungsbedürftige Angehörige zu versorgen. Das Besondere daran ist die Verknüpfung zwischen dem Fachwissen der Pflege und dem Know-how zur Konfliktlösung. Seit 2011 wird am Ausbildungszentrum am LKH Hartberg für diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen die **zweijährige berufsbegleitende Weiterbildung Aufnahme- und Entlassungsberatung/Pflegemediation** angeboten. Das Besondere an der Ausbildung: die Absolventen sind zugleich Mediatoren nach dem Zivilrechtsmediationsgesetz. Auf der von der KAGes geführten Internet-Seite [www.pflegemediation.at](http://www.pflegemediation.at) sind bereits an neun steirischen Landeskrankenhäusern Pflegemediatorinnen angeführt.

Foto: iStock/Vectraart

