



Grußwort

Sehr geehrte Damen und Herren,

ohne Dialog ist eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Ärzten, Patienten und dem Pflegepersonal in unseren Krankenhäusern nicht denkbar. Eine gelungene Kommunikation ist nicht nur ethisch geboten, sie fördert auch den Genesungsprozess, wenn Patientinnen und Patienten sich im wahrsten Sinne des Wortes „verstanden“ fühlen. Sie treten dafür ein und engagieren sich in Ihren Rollen als Patientenfürsprecher und Beschwerdemanager in den Krankenhäusern unseres Gesundheitswesens: für ein gutes Miteinander mit den Patienten, für ein vertrauensvolles Klima in den Häusern, für eine Feedbackkultur, die ein gegenseitiges Verstehen fördert und ein Lernen voneinander fordert. Hierfür gebühren Ihnen mein Dank und meine Anerkennung. Ich übernehme deshalb sehr gern die Schirmherrschaft über den „Award Patientendialog“, mit dem Sie als Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen zusammen mit dem Bundesverband der Patientenfürsprecher in Krankenhäusern im November diesen Jahres erstmalig Krankenhäuser auszeichnen, die sich in besonderer Weise um einen ethisch geprägten und achtsamen Umgang mit ihren Patienten bemühen.

Dialog erfordert von allen Beteiligten einerseits die Bereitschaft, den Menschen verstehen zu wollen und ihm zuzuhören, andererseits aber auch die Fähigkeit, die eigene Kommunikation so zu gestalten, dass sie verstanden werden kann. In den Ausbildungsordnungen der Gesundheitsberufe werden zunehmend kommunikative Fähigkeiten gefordert und so die Grundlage für einen gelungenen Dialog geschaffen.

Die vertrauensvolle Gestaltung des Krankenhausalltages, in dem komplexe Abläufe vorherrschen, die Patientinnen und Patienten oft nur schwer durchschauen, ist eine bleibende Herausforderung. Wie Missverständnissen und Konflikten vorgebeugt werden kann, wie gute Organisation und Teamarbeit gemeinsam mit den Patientinnen und Patienten und ihren Angehörigen auf den Stationen eine vertrauensvolle Atmosphäre

fördern kann – diese Fragen stehen heute auf Ihrem Symposium Patientendialog im Mittelpunkt. Ich wünsche Ihnen dabei anregende Diskussionen und der Veranstaltung einen guten Verlauf.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ralf Brauksiepe', written in a cursive style.

Dr. Ralf Brauksiepe MdB

Beauftragter der Bundesregierung für die Belange der Patientinnen und Patienten