



## Kurzinformation:

# KOMMUNIKATION IM KRISENFALL

## mit Anmerkungen zum Sonderfall Corona-Pandemie

**Krisenfall aus Sicht der Kommunikation:** Ein Vorgang, der das Image von Trägern und Einrichtungen in der Öffentlichkeit negativ beeinflussen kann.

### Krisenfallunabhängig: Organisatorische Sprachregelung treffen!

Eine organisatorische Sprachregelung hilft Ihnen, gezielt gegenüber der Öffentlichkeit zu agieren und sorgt für Klarheit. Eine organisatorische Sprachregelung ist wie das Beherrschen von Erste-Hilfe-Maßnahmen – wenn man sich erst im Notfall damit befasst, ist es oft schon zu spät. Nur wenn bei allen Mitarbeiter(inne)n das Bewusstsein für die Notwendigkeit und die Verbindlichkeit einer organisatorischen Sprachregelung besteht, haben Sie eine Chance, die Kommunikation zu steuern!

Klären Sie die folgenden Fragen:

- Wer ist gegenüber der Öffentlichkeit (Verwandte, Medien etc.) auskunftsberechtigt (Vertretungsberechtigung)?
- Welches Verfahren besteht für kurzfristige interne Absprachen (Vorrangregelung)?
- Sind allen Mitarbeiter(inne)n die offiziellen Sprachregelungen, Verhaltensweisen sowie notwendige Kontaktdaten bekannt?

### Der ‚Krisenfall‘ ist da.

Entscheidend für die öffentliche Wahrnehmung Ihres Trägers/ Ihrer Einrichtung ist ein souveränes Auftreten mit klaren Botschaften. Eine gute Auf- und Vorbereitung hat daher absolute Priorität.

Klären Sie für sich:

- Was ist genau geschehen?
  - Wie viele Bewohner/Patienten sind erkrankt, bzw. bei wie vielen Bewohnern/Patienten besteht der begründete Verdacht
  - Wie schwer erkrankt sind die Menschen
  - Wie viele Mitarbeiter sind erkrankt, bzw. bei wie vielen Mitarbeiter besteht der begründete Verdacht
- Wie schwerwiegend ist der Vorfall aus Ihrer Sicht? (Bewertung)
  - Gibt es Todesfälle? Wenn ja, Wie viele?
- Welche Konsequenz haben Träger/ Einrichtung gezogen und warum sind diese Konsequenzen aus Ihrer Sicht angemessen/ ausreichend?
  - Liegen Pandemiepläne vor
    - Wurden diese aktiviert und sind den MA bekannt
  - Kontaktaufnahme zu den zuständigen Behörden, insbesondere Gesundheitsamt
  - Kontaktaufnahme und Zusammenarbeit mit den zuständigen Ärzten

- Gibt es KH- Einweisungen?
- Sind die Mitarbeiter geschult im Umgang mit COVID-19 Maßnahmen
- Sind Quarantänebereiche eingerichtet?
  - Im ambulanten Bereich: Sind gesonderte „COVID-19 Touren gebildet
  - Wurden Einsätze abgesagt/gekürzt
- Hat die Einrichtung/der Dienst genug qualifiziertes Schutzmaterial
  - Wurde schon vor Auftreten der ersten Infektion/des ersten Verdachts mit Schutzausrüstung gemäß RKI Richtlinien gearbeitet
  - Wenn Nein, woran liegt das Fehlen der Ausrüstung
- Gibt es Besuchsverbote/-einschränkungen
  - Wenn Ja, wie wird mit Sondersituationen umgegangen (z.B. bei sterbenden Bewohnern/Patienten)
- 
- Welche kritischen Fragen könnten in Bezug auf den Vorfall aufkommen und wie können Antworten lauten?
  - Wann erfolgte die erste Kontaktaufnahme zum Gesundheitsamt? Wie war die Reaktion dort? Wie ist die Zusammenarbeit?
  - Wie ist die Zusammenarbeit mit den Ärzten?
  - Wie ist die Reaktion der Bewohner/der Patienten
    - (Stationärer Bereich) Welche Maßnahmen sind getroffen um den veränderten Alltag für die Bewohner zu gestalten? Insbesondere für die Bewohner mit dementiellen Erkrankungen.

Fertigen Sie eine Erklärung an, die den Sachverhalt und Ihre eigene Position darstellt. Treffen Sie kurze, klare Aussagen. Die Erklärung sollte nicht länger als eine A4-Seite sein und die Kontaktdaten der zuständigen Ansprechperson beinhalten. Die Erklärung dient gleichzeitig als Grundlage für eine inhaltliche Sprachreglung zum aktuellen Vorfall.

*Mit einer abgestimmten Erklärung können Sie Ihre Position intern und extern erkenntlich machen. Wenn Anfragen kommen, haben Sie die wichtigsten Aussagen und Informationen sofort zur Hand.*

### **Die Presse kommt - was nun?**

Signalisieren Sie gegenüber Medienvertretern Offenheit und Transparenz. Die Kernbotschaft hierbei ist: „Ja, es gab ein einmaliges Problem. Das haben wir erkannt und adäquat gehandelt. In Zukunft sind derartige Vorkommnisse nicht mehr möglich.“

Zeigen Sie Offenheit, indem Sie Medienvertreter(inne)n den Einblick in die tägliche Arbeit anbieten oder ihnen diesen zumindest nicht verwehren.

*Der Einblick macht deutlich, dass in der Einrichtung alles normal läuft. Der auslösende Zwischenfall kann daher nur ein Einzelfall gewesen sein und in dieser Form nicht wieder geschehen. Sie haben nichts zu verbergen.*

Erklären Sie ihr tägliches Tun in kurzen und prägnanten Sätzen – keine Fachbegriffe. (Was sind die täglichen Abläufe/ Herausforderungen und wie lösen Sie diese kompetent?)

*Sie bieten von sich aus Informationen an und können so Inhalte definieren (Positives betonen ohne werbend zu werden. Eindeutig sein - keine Konjunktive.)*

Medienvertreter(innen) sind auf dem eigenen Gelände stets zu begleiten – dies gilt insbesondere für Fotograf(inn)en und Kamerateams! Machen Sie sich vorher bewusst, was Sie zeigen und was nicht. Wenn Sie einen Bereich nicht zeigen wollen, begründen Sie bei Nachfragen sachlich, weshalb das so ist. Sie haben das Hausrecht.

*Sie führen durch Ihre Einrichtung und können somit steuernd auf die Verweildauer und die besichtigten Bereiche wirken.*

**Exkurs Bildmedien:** Bilder sagen mehr als Worte. Überlegen Sie sich bereits im Vorfeld, wo Fotograf(inn)en/ Kamerateams Bilder machen dürfen und wo möglichst nicht. Ein generelles Film- und Fotoverbot innerhalb der Einrichtungen kann als Verschleierungstaktik ausgelegt werden. Wenn Sie Aufnahmen in bestimmten Bereichen untersagen wollen, begründen Sie dies nachvollziehbar (z.B. Persönlichkeitsrechte, Datenschutz etc.). Achten Sie darauf, dass keine Bilder von Orten gemacht werden, die zur verstärkenden Illustration des Vorfalls dienen können – vielmehr soll sich die Normalität widerspiegeln. (Beispiel: Unfall im Waschraum – keine Aufnahmen von Waschgelegenheiten in der Einrichtung > besser: zufriedene Einrichtungsnutzer, Alltag)

---

Die aufgeführten Punkte bieten Ihnen eine Hilfestellung für die Kommunikation im Krisenfall. Die Art und Tragweite eines Vorfalls ist für den Umfang der begleitenden Kommunikation ausschlaggebend.

Offenheit und gezielt dargestellte Konsequenz von Träger oder Einrichtung im Umgang mit den Geschehnissen können die Dauer und Intensität der medialen Aufmerksamkeit positiv beeinflussen.

**Bitte füllen Sie das Teamhandout zur Krisenkommunikation aus und informieren Sie Ihre Mitarbeiter\*Innen zur Vorgehensweise im Krisenfall!**