

Kommunikation im Umfeld Krankenhaus





Hygiene-Skandal: Schönheitsklinik feuert Chefarzt

Eltern protestieren weiter vor St. Annastiftskrankenhaus

Hygiene-Skandal im Klinikum Bogenhausen

SCHOCKZAHLEN!

1712 Tote durch Ärztepfeusch

...UND MANGELHAFTE MEDIZINPRAXIS



Vertauschte Kinder

Albtraum aller Eltern

Ermittlungen nach Todesfall in Klinik

Überlebensschmerz



KRISE

Infusion versucht - zwei Säuglinge tot

Klinikskandal

Tote durch Richter verurteilen Zitronensaft-Arzt

Patient draußen vor Müllcontainer

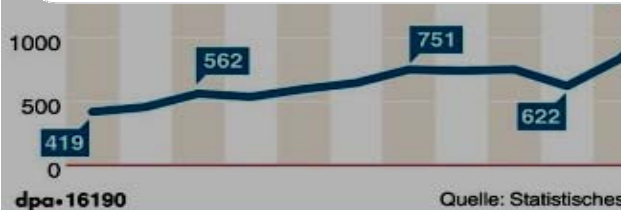


Müllcontainer abgestellt

Nach Frühchen-Tod in Bremen

"Keine natürliche Todesursache"

Tote in Tuttlinger Klinik Krankenschwester kommt





Hintergründe

Trends: Medien, Moden und Moral

Internet:

Meinungs-Communities

Medienmarkt:

892 Redaktionen im Wettbewerb

Transparenz:

Neue Form der Kontrolle

Qualität:

Neue Form der Standardisierung

Whistle Blowing:

Praktizierte Entsolidarisierung

Remoralisierung:

Revival des **Sündenbocks**



Krisenherde des Krankenhauses:

**Strom- und
Wasser-
versorgung**

**Massenunfall
Epidemie**

**Medizinische
Mängel**

**Die Krise ist meist eine
Kommunikationskrise**

Vom Ereignis zur Krise

Labilität der öffentlichen Meinung

Emotionalität der Dienstleitung

Ereignis

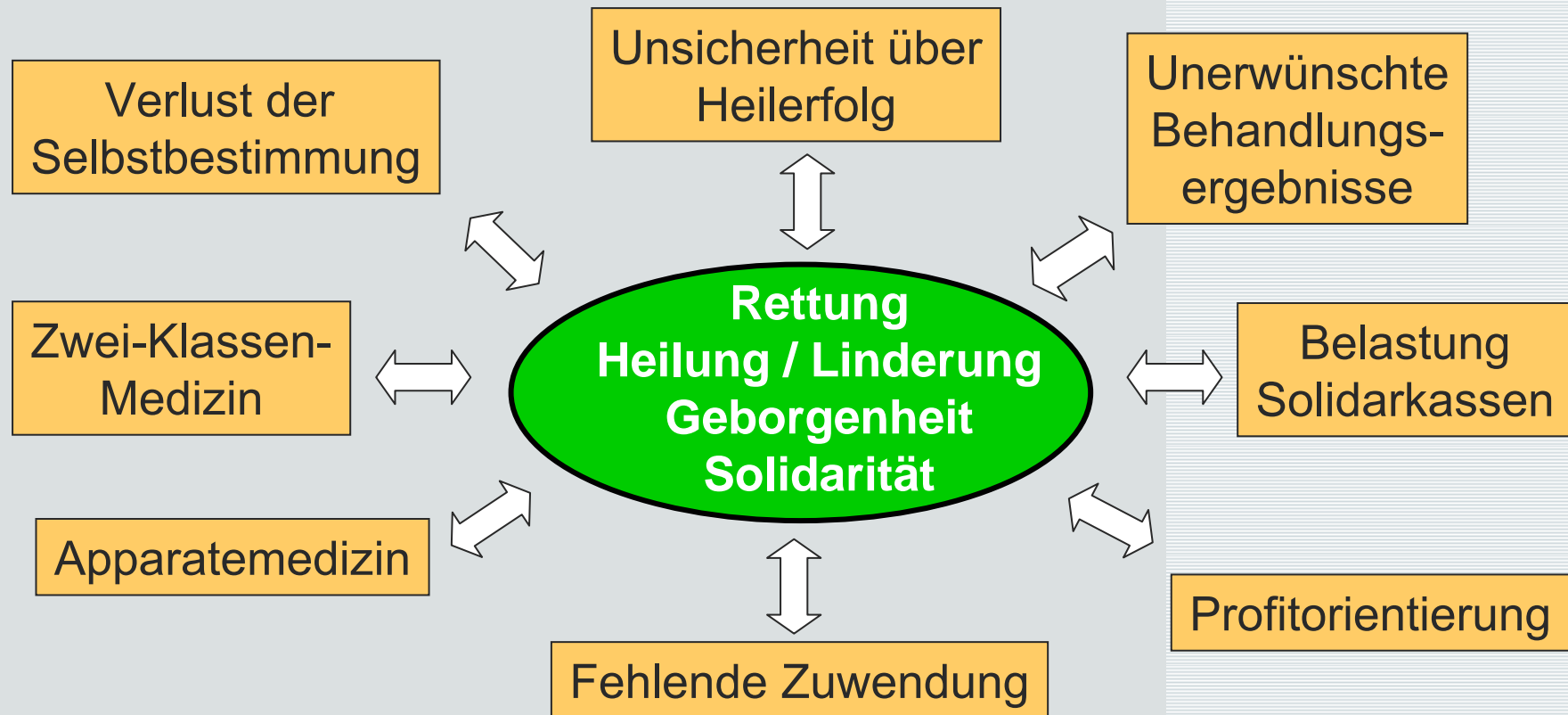
Medienthema

Skandalisierung

Krise



Meinungskulisse Krankenhaus: Ambivalenzen



=> Dilemmakommunikation

Dilemma-Kommunikation

keine Verweigerung ohne Begründung

nach bestem Wissen und Gewissen informieren

kein Ergebnis-offenes Für und Wider

die positive Seite definieren und besetzen

beschreiben statt bewerten

Todsünden in der Krisenkommunikation

ignorieren

bagatellisieren

dramatisieren

distanzieren

pauschalisieren

spekulieren

denunzieren

Defensiv-Strategie

- **Verantwortung delegieren**
 - „Der Kostendruck ...“
- **Sofortmaßnahmen hinausschieben**
 - „Bevor wir nicht wissen ...“
- **Kontakten ausweichen**
 - „Bei dieser emotionalisierten Atmosphäre ...“
- **Fremdautoritäten in Anspruch nehmen**
 - „Wir haben alles getan, was das Gesetz ...“
- **Selbst-Exkulpiieren**
 - „An uns kann es nicht liegen ...“
- **Suche nach pseudo-positiven Aspekten**
 - „Diese Katastrophe war notwendig, um neue Erkenntnisse zu gewinnen ...“

„Verantwortung“ - das Missverständnis

**Öffentlichkeit
(Medien)**

↓
Verursacher

↓
Schuldiger

Haltung

**Gesetz
(Religion)**

↓
Verursacher

↓
+ Vorsatz

- bewußt / absichtlich
- mit Wissen und Wollen
- Eventualvorsatz

+ Fahrlässigkeit

↓
Schuldiger

Tat

Offensiv-Strategie

■ Erste Vorfälle

- ernst nehmen
- verifizieren / falsifizieren

■ Benachrichtigung der Behörden

- umgehend

■ Information der Öffentlichkeit

- umgehend

■ Prophylaktische ad hoc-Maßnahme

- worst case einbeziehen
- das Ende bedenken

■ Verhalten gegenüber den Opfern

- Empathie zeigen
- Unternehmenskultur einhalten

Krise ist Psychologie

- Gefühl von diffuser Bedrohung
- Kontrollverlust (Prozesse, Werte)
- Kritik-Flut von Öffentlichkeiten
- Klammern an „bewährte“ Verhaltensmuster

3 Fallen

Sich reflexartig entlasten

Mediendruck nicht standhalten

„Verluste“ nicht realisieren

ÜBERFALL – Widerspruch

persönlichen
Kontakt abbrechen

instinktiver Impuls

Kommunikation
minimieren

persönlichen
Kontakt aufrechterhalten

rationale Notwendigkeit

Kommunikation
maximieren

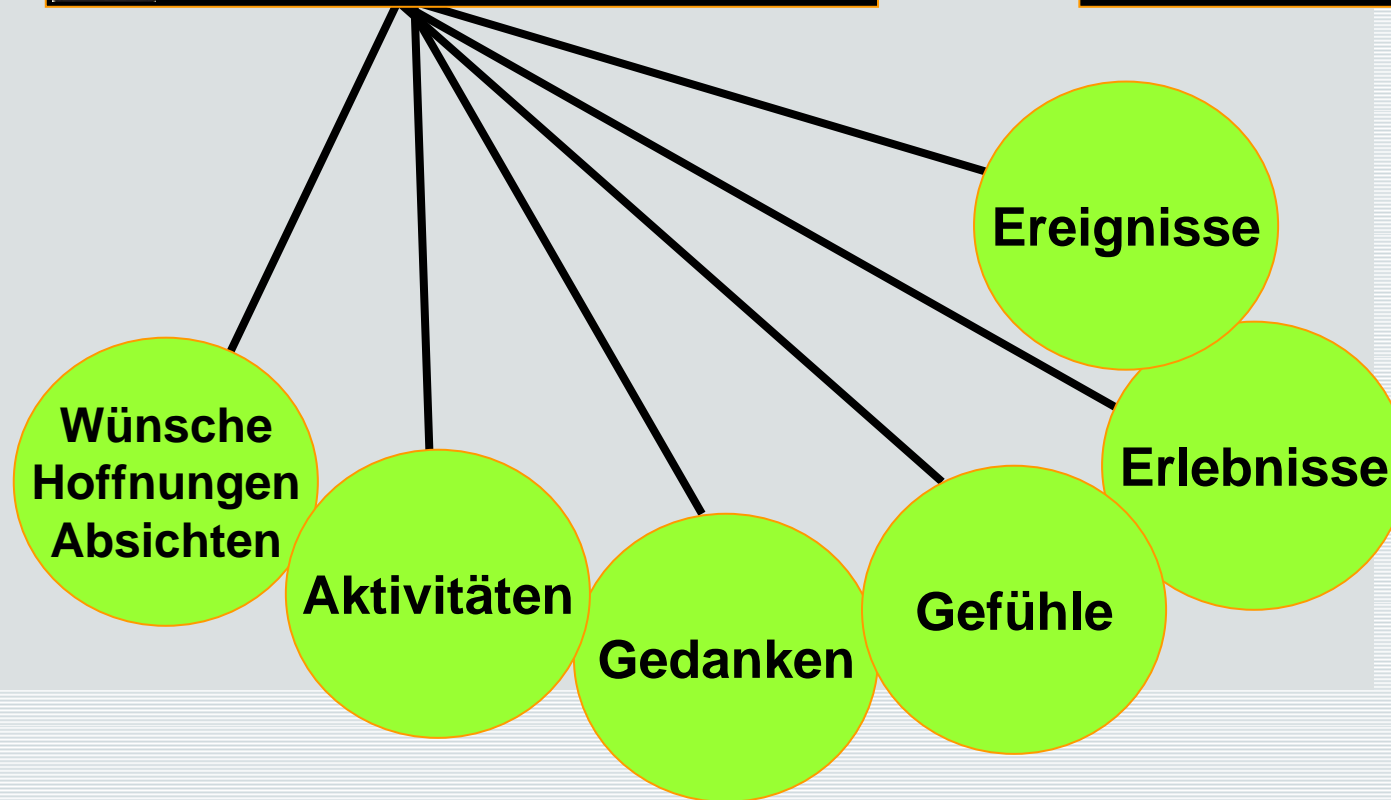
Die „Zauberformel“

mehr

weniger

 **Beschreiben**

Bewerten 



ÜBERFALL – „Lora“-Methode

1. Ich heiße...
Ihr Name?
Worum geht's?



2. Das ist eine
wichtige Sache.

3. Ich weiß nicht
genau
Bescheid.

4. Ich werde
mich aktuell
informieren.

5. Wie kann ich
Sie dann am
besten
erreichen?

6. Alles andere
später...

Vielen Dank

für

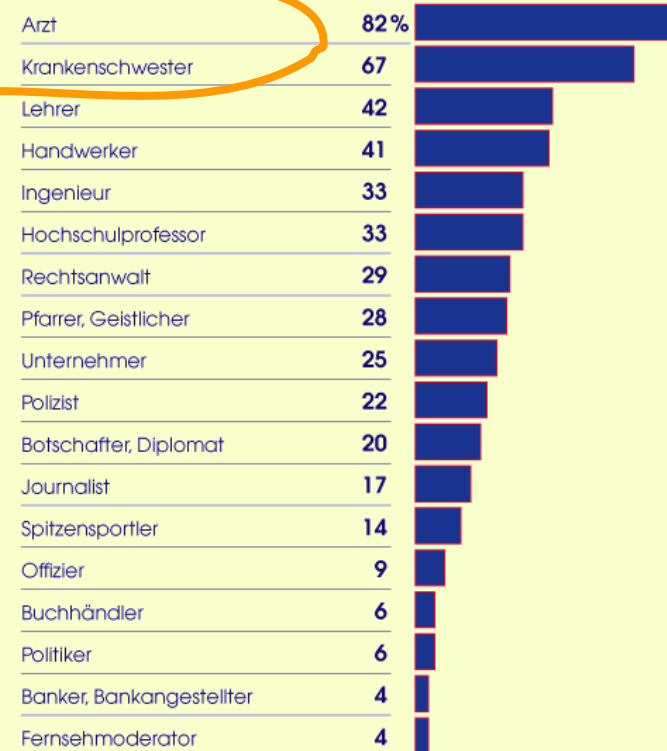
Ihre

Aufmerksamkeit!

zum Abschluss ein Trost:

Die Allensbacher Berufsprestige-Skala 2011

Frage: "Hier sind einige Berufe aufgeschrieben. Könnten Sie bitte die fünf davon herausuchen, die Sie am meisten schätzen, vor denen Sie am meisten Achtung haben?" (Vorlage einer Liste)



Deutsche Bevölkerung ab 16 Jahre

Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 10067, Februar 2011