

CHECKLISTE

Für die Kommunikation von stationären Altenpflegeeinrichtungen mit Angehörigen und Bewohner*innen in der Krise

In der Krise ist es wichtig, dass alle Beteiligten die notwendigen Informationen schnell erhalten. Denn wir möchten unser Handeln in dieser Ausnahmesituation bestimmen und uns nicht von außen treiben lassen. Dazu ist eine lückenlose Kommunikation wichtig – vor allem auch mit den uns anvertrauten Menschen und denen, die ihnen nahestehen.

Oftmals sind wir damit beschäftigt, Presseanfragen oder Informationen an lokale Behörden vorzubereiten und vernachlässigen dabei die Kommunikation mit Betroffenen, mit unseren Klientinnen und Klienten und ihren Angehörigen und unseren Mitarbeitenden. Wenn wir sie nicht im Blick haben, fühlen sie sich verunsichert oder alleingelassen, es entstehen Gerüchte, im schlimmsten Fall geht Vertrauen verloren. Als Ergänzung zu Ihren Krisenplänen bieten wir Ihnen deshalb diese ergänzende Checkliste für die Kommunikation mit Mitarbeitenden, Betroffenen und Angehörigen an.

Wir sind als Landesverband für Sie da! Wir beraten Sie in einer akuten Krise, geben Ihnen Hilfestellungen und unterstützen Sie in der Krisenkommunikation.

Vor einer Krise

- Sie haben regelmäßig, mindestens aber einmal jährlich, Ihren Krisenplan überprüft und auf den neuesten Stand gebracht (Personen, Telefonnummern aktualisiert, etc.) Spielen Sie gemeinsam den Ablauf Ihres Krisenplans regelmäßig durch.

In der Krise

- Bilden Sie ein Krisenteam. Fragen Sie sich: Wer ist jetzt für die Bewältigung der konkreten Lage notwendig?
- Legen Sie fest: Wie stimmen Sie sich über den Wortlaut ab, den Sie kommunizieren wollen? Wer hat die Letztverantwortung, wer zeichnet verantwortlich (Vorstand/Geschäftsführung – Aufsichtsrat – beide)? Wer spricht gegebenenfalls vor der Presse, tritt vor die Kamera?
- Erstellen Sie eine Meldung. Zumeist ist das, was Sie an die Presse geben, auch vollständig geeignet für die Kommunikation mit den Mitarbeitenden/Bewohner*innen und deren Angehörigen.
- Benennen Sie eine Person als Ansprechpartner*in für die Medien.
- Benennen Sie gegebenenfalls eine Person/ein Team, das auch die Sozialen Medien beobachtet.
- Legen Sie die Kanäle und Medien fest, über die Sie mit Klient*innen und ihren Angehörigen kommunizieren. Sie müssen geeignet sein, um im Krisenfall alle schnell zu erreichen. Das können die Info-Tafel am Eingang, funktionierende E-Mail-Verteiler, Facebook-Gruppen oder eine Telefon-Bereitschaft sein. Nicht alle sind mit digitalen Medien vertraut. Richten Sie eine Info-Box oder Pinnwand in der Einrichtung an einer zentralen Stelle ein, wo sich Betroffene und ihre Angehörigen z.B. ein Info-Blatt mitnehmen können.
- Kündigen Sie an, wann mit einer nächsten Information zu rechnen ist. In einer akuten Situation ist es gut, jeden Tag um eine gleiche Zeit einen täglichen Lagebericht abzugeben.
- Bestimmen Sie im Krisenstab/Krisenteam eine Person, die Ansprechperson für besorgte Angehörige und Mitarbeitende ist. Sie informiert auch als Schnittstelle/Koordinatorin für die Kommunikation im Krisenstab über den Stand der Dinge und den Austausch mit Angehörigen.
- Prüfen Sie auf der Homepage der Einrichtung, wo Sie Informationen (Kontaktpersonen, Infos/Statements zu Krise) einstellen wollen.
- Erstellen Sie einen Fragen- und Antwort-Katalog (FAQ) zur aktuellen Situation. Dieser dient als Grundlage, um schnell auf die wichtigsten Nachfragen antworten zu können. Dieser muss zentral zur Verfügung stehen.

Informationsbeschaffung

Identifizieren Sie die Personen, von denen Sie die aktuellen Informationen erhalten müssen und die Sie wiederum informieren müssen:

Legen Sie dazu einen Ordner an (digital und analog):

- Aktuelle Richtlinien der Gesundheitsämter
- Pandemieplan
- Muster für Infoschreiben an die Klient*innen/Angehörige
- Muster-Anschreiben an lokale Behörden, Gesundheitsämter

Liste mit:

- Ansprechpartner*innen der lokalen Behörden
- Amtsärzt*innen
- Seelsorger*innen
- Notfallseelsorge
- Ansprechpersonen im Kirchenkreis
- Pflegekräfte, die für ein Angehörigengespräch geeignet sind. Die Liste muss Notfalltelefonnummern und Erreichbarkeit gewährleisten (auch außerhalb der Geschäftszeiten)

Seelsorge

Identifizieren Sie die Personen, die einen guten Zugang zu Angehörigen haben und in der Krise unterstützen können. (Einrichtungsärzt*innen, Pflegeleitungen, Seelsorgende Ihrer Landeskirche)

Sorgen Sie dafür, dass schnell eine Hilfsnummer für Angehörige im Krisenfall erreichbar und bekannt ist. Dies sollte nicht die übliche Nummer der Zentrale sein, sondern eine Nummer, die in erster Linie für besorgte Angehörige zur Verfügung steht.

Prüfen Sie: Wer kann die Seelsorge koordinieren? Geschäftsführung und PDL sind organisatorisch zu sehr belastet. Hier kann die Notfallseelsorge, eine Pfarrei oder die Superintendentur/das Dekanat unterstützen – klären Sie dies im Vorfeld.

Beziehen Sie in Ihre Planung den zuständigen Landesverband ein. Wenn Sie konkrete Fragen haben, scheuen Sie sich nicht, die Kolleg*innen anzusprechen. Es gibt keine Fragen, die zu banal sind.

Für Rückfragen wenden Sie direkt an:

Sven Quittkat
Leitung Öffentlichkeitsarbeit
Stabstelle diakonische Theologie
0511-3604-402
Mobil: 0162-2452306
sven.quittkat@diakonie-nds.de

Konstanze Schneider
Referentin Onlinekommunikation
0511-3604-302
Mobil : 0172-6878554
konstanze.schneider@diakonie-nds.de