

Beispiel 1

Corona in Senioren- und Pflegeheimen - „Wegducken“ ist keine Lösung

Senioren- und Pflegewohnheime gehören seit Monaten zu den von der Corona-Pandemie am stärksten betroffenen Bereichen. Dies spiegelt sich fast täglich in der Berichterstattung der Medien wider. Von der „Corona-Tragödie im Pflegeheim“, der „Corona-Falle Altenheim“ oder gar dem „Todesheim“ war in den vergangenen Wochen zu lesen.

Sind die Mängel und Defizite bei der Umsetzung der Hygienevorschriften in Seniorenwohnanlagen und Pflegeheimen wirklich so gravierend, dass es eine solche Berichterstattung rechtfertigt? In den meisten Fällen vermutlich eher nicht. Dass sie trotz hoher Sicherheitsstandards häufig zur Zielscheibe der Medien werden, ist in erster Linie auf eine unzureichende und unprofessionelle Kommunikation zurückzuführen, wie unsere Erfahrung aus anderen Branchen zeigt.

„Wegducken“ oder „Aussitzen“ ist im Krisenfall keine Lösung. Eine proaktive, vertrauensvolle Zusammenarbeit mit der Presse ist gefragt und die Voraussetzung für eine faire Berichterstattung. Am Beispiel der Rosenhof Seniorenwohnanlagen, für die wir mit KC3 seit einigen Monaten als Kommunikationsagentur tätig sind, zeigt sich, wie gut das funktioniert. Obwohl es auch dort in einigen Häusern Corona-Infizierte und leider auch Tote zu beklagen gibt, wurden in der Presse keinerlei Vorwürfe gegen die Betreibergesellschaft erhoben.

Im Gegenteil: Als Experten für Krisenkommunikation konnten wir im Dialog mit den Journalisten die umfangreichen Sicherheitsmaßnahmen und das schnelle Handeln des Unternehmens herausstellen, und dies wurde in den Medien auch so dargestellt.