

# Jede Minute zählt

Krisenkommunikation am Beispiel Tollwut nach  
Organtransplantation

Arnd Schweitzer

# Am Anfang war ein Anruf

Dienstag, 15. Februar 2005

- 13 Uhr Anruf der Pressesprecherkollegin aus Heidelberg
- 15 Uhr Krisensitzung beim Vizepräsidenten für Krankenversorgung der MHH
- 16 bis 18 Uhr Telefonate mit der DSO

# Der erste Tag

Mittwoch, 16. Februar 2005

- 11.30 Uhr: DSO hat Presseinformation noch nicht verschickt, Heidelberg und Hannover laden für den Nachmittag zur PK
- Anrufe mit Nachfragen mehrerer Medien
- 15.30 Uhr: Pressekonferenz in der MHH mit acht Ärztinnen und Ärzten auf dem Podium und 20 Journalisten

## **Chronologie**

- 31. Dezember 2004:  
Spenderin stirbt in Mainz,  
Organe werden an sechs  
Patienten weitergegeben
- 1. Januar 2005: Patientin  
der MHH erhält Lunge
- 1. Februar 2005: Im Gehirn  
der Spenderin finden  
Pathologen Gewebe-  
veränderungen, die auf  
Tollwut hinweisen
- 9. Februar 2005: MHH-  
Patientin hat Sehstörungen  
und Speichelfluss

# Der zweite Tag

Donnerstag, 17. Februar 2005

- Ab 9 Uhr: Das Telefon klingelt durchgehend auf mehreren Leitungen bis nach 18 Uhr
- 10.30 Uhr: Live-Interview n-tv (Haverich und Strüber im OP)
- 14 Uhr: DSO bestätigt Tollwut bei zwei der sechs Patienten
- Prof. Haverich spricht ausführlich mit der FAZ, Dr. Strüber ist um 17.30 bei RTL im Studio

# Der Kampf mit dem Boulevard

- Bild-Redakteur will Alter der Patientin wissen
- Falscher Seelsorger schleicht sich auf die Intensivstation
- Falscher Krankenkassen-Mitarbeiter ruft in der Patientenaufnahme an
- Bild greift Vorwürfe auf, das MHH-Labor sei schlecht gerüstet

# Der dritte und vierte Tag

Freitag, 18. Februar, und Samstag, 19. Februar 2009

- Kontinuierlich Anfragen zur Patientin und zu den Mitarbeitern
- Am Freitag verschlechtert sich der Zustand der Organempfängerin trotz begonnener Spezialtherapie
- Am Samstag ca. jede halbe Stunde Anruf: „Ist sie schon tot?“
- 17.30 Uhr: Dr. Strüber teilt mit, Patientin sei verstorben
  
- Entscheidung: Kommunikation des Todes erst am nächsten Tag, Pressekonferenz um 14 Uhr

# Was lief gut?

- Agieren statt abwarten
- Kooperieren statt konfrontieren
- Antworten statt abblocken
- Reagieren statt resignieren
- Bedauern statt bedeckt halten



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!