

# Krisenkommunikation im Gesundheitstourismus

Betriebe im Gesundheitstourismus tragen in Krisensituationen eine besondere Verantwortung: Viele Gäste befinden sich in gesundheitlich sensiblen Phasen, sind auf Ruhe, Sicherheit und Verlässlichkeit angewiesen und reagieren stärker auf Unsicherheit. Eine **klare, abgestimmte Krisenkommunikation** ist entscheidend, um Vertrauen zu erhalten, gesundheitliche Risiken zu minimieren und handlungsfähig zu bleiben. Dafür braucht es vorbereitete Kommunikationsabläufe für jede Eskalationsstufe.

## Beispielszenarien mit Warnstufe

### Szenario: Unwetterwarnung, Hitzeperiode, kurze Stromausfälle

- Leitung beobachtet Wetter- Apps und Frühwarnsysteme
- Gäste frühzeitig, ruhig und sachlich informieren – mit Fokus auf Sicherheit und Ablauf
- Mitarbeitende erhalten klare Sprachregelungen, um einheitlich Auskunft zu geben
- Hinweise zu Verhaltensvorsorge (z. B. Trinkempfehlungen, Wege meiden, Therapieanpassungen)
- **Kanäle:** Aushänge, Informationsbildschirme, Zimmerinformationen, persönliche Ansprache, ggf. App oder E-Mail
- **Kommunikationsweise:** ruhig, vertrauensvoll, präventiv, fürsorglich



Vorwarnung/  
geringe Vorfälle



- ### Szenario: Starkregen mit Einschränkung der Infrastruktur
- Aktivierung eines internen Krisenteams und Festlegung einer einheitlichen Kernbotschaft
  - Klare, wiederholte Informationen zu Einschränkungen, Alternativen und nächsten Schritten
  - Sichtbare Präsenz von Ansprechpersonen (Rezeption, Pflege, Gästebetreuung)
  - Besondere Aufmerksamkeit für vulnerable Gäste (Mobilität, Medikation, Ruhebedürfnis)
  - **Kanäle:** Persönliche Ansprache, Durchsagen (falls vorhanden), Handzettel, Informationsbildschirme, kurze Website- oder App-Updates
  - **Kommunikationsweise:** Kommunikationsweise:
    - klar, regelmäßig aktualisiert, ruhig – bei Bedarf mit Nachdruck

### Szenario: Schwere Überschwemmung mit Evakuierung

- Umsetzung des Notfall- und Evakuierungsplans in enger Abstimmung mit Behörden und Rettungskräften
- Gäste mit eindeutigen, nicht diskutierbaren Handlungsanweisungen versorgen
- Medizinisches und betreuendes Personal übernimmt aktiv die Führung besonders schutzbedürftiger Gäste
- Verantwortliche zeigen sichtbare Präsenz und vermitteln Sicherheit
- **Kanäle:** Direkte persönliche Ansprache, Durchsagen, Megafon; Online-Kommunikation nur nach Freigabe durch Behörden
- **Kommunikationsweise:** urz, eindeutig, bestimmt – dabei ruhig und zugewandt



Schwere Krisen  
Notfälle

## Nachsorge

### für alle Schweregrade

- Gäste transparent über den weiteren Ablauf informieren und für ihre Kooperation danken
- Beschwerden und Unsicherheiten empathisch aufnehmen und sachlich beantworten
- Dokumentation aller Vorgänge für Versicherungen, Behörden und Träger
- Interne Nachbesprechung: „Was lief gut? Wo müssen Abläufe, Zuständigkeiten oder Kommunikation verbessert werden?“
- **Kanäle:** E-Mail oder Brief an Gäste, Website-Updates, persönliche Gespräche – insbesondere mit Stamm- und Langzeitgästen

