

# Die holde Kunst der Kommunikation

In den letzten Monaten hatte Klaus Schwertner die wahrscheinlich schwerste Aufgabe seiner bisherigen beruflichen Laufbahn zu bewältigen: Journalisten und Paparazzi aus aller Welt belagerten die Landeslinik Amstetten-Mauer, in der seit Ende April die Opfer von Joseph Fritzl untergebracht sind. Eine der großen Herausforderungen war es, alle Tore und auch Informationslücken dicht zu machen. Wer die Tricks kennt, mit denen manche Journalisten arbeiten, weiß, wie schwer das war.

Lange Zeit schafften es die Verantwortlichen, alles dicht zu halten und nur mit den Anwälten abgestimmte Details an die Öffentlichkeit durchdringen zu lassen. Offenbar hatte man aus dem Fall Kampusch gelernt, wo eine allzu offensive Kommunikationspolitik dem Opfer nicht nur gut getan hat. Erst nach einigen Monaten veröffentlichte die Tageszeitung „Österreich“ Informationen eines vermeintlichen „Spital-Insiders“. Mag. (FH) Klaus Schwertner, der zu dieser Zeit Pressesprecher der Niederösterreichischen Landeskliniken-Holding war, ist überzeugt, dass keiner seiner Kollegen der Zeitung ein Interview gegeben hatte und die Veröffentlichungen damit auch sehr fragwürdig gewesen sei. „Wir haben einfach auch das nötige Quäntchen Glück gehabt, dass so lange nichts an die Öffentlichkeit gedrungen ist. Das hätte

Öffentlichkeitsarbeiter in Spitälern haben es oft nicht einfach. Sie stehen als Troubleshooter an vorderster Front und müssen ständig erreichbar sein. Besonders in Krisensituationen erreicht der Stressfaktor hohe Werte. Was PR-Profis jedoch an ihrem Job schätzen: Langeweile gibt es nicht.

## Philipp Ollenschläger



Die Landeslinik Amstetten-Mauer hielt dem Medienansturm stand

Foto: NO Landeskliniken-Holding

auch ganz anders laufen können. Das professionelle Vorgehen der Mitarbeiter im Landeslinikum Amstetten-Mauer war aber sicherlich mitentscheidend“, sagt Schwertner. Gerade bei schwebenden Verfahren ist es besonders wichtig, dass bestimmte Informationen nicht publiziert werden. Im Fall Fritzl scheint die Absprache zwischen dem Krankenhaus und den anderen verantwortlichen Personen, wie den Mitarbeitern der Berufsfeuerwehr und der zuständigen Securityfirma, einfach gut funktioniert zu haben – ein Glücksfall.



Wenn Größe das entscheidende Kriterium wäre, wäre die Titanic nicht gesunken.

Ihr **dynamischer**  
Spezialist für Krankenhaus-  
Informationssysteme

 **MEIERHOFER AG**  
Perspektiven erleben  
[www.meierhofer.de](http://www.meierhofer.de)

Schwertner war bis Ende August Leiter der Stabsstelle Kommunikation und Public Relations der Niederösterreichischen Landeskliniken-Holding. In dieser Funktion war er auch Pressesprecher und sorgte dafür, dass Informationen nach außen gelangen und Anfragen von Medien kompetent und rasch beantwortet werden. Zu diesem Zweck veröffentlicht die NÖ Landeskliniken-Holding regelmäßige Presseaussendungen, organisiert Pressekonferenzen, publiziert einen Management-Letter zur Information der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ein viermal jährlich erscheinendes Mitarbeitermagazin. Nach drei Jahren bei der NÖ Landeskliniken-Holding wechselte Schwertner vor Kurzem als Pressesprecher zur Caritas der Erzdiözese Wien.



Reinhard Sudy ist bei der KAGES für die strategische Kommunikation verantwortlich.  
Foto: privat

### PR gewinnt an Bedeutung

Öffentlichkeitsarbeit ist in den letzten Jahren auch in der Spitalsbranche immer wichtiger geworden. Was früher so nebenbei miterledigt wurde, hat heute in den meisten Häusern und Verbänden einen hohen Stellenwert. Die Vinzenz Gruppe, ein Spitalsverband von sieben Ordenskrankenhäusern in Wien und Oberösterreich, hat sich dazu im Vorjahr einen Vollprofi ins Haus geholt. Die Vorarlbergerin Carola Purtscher macht „eigentlich schon seit Ewigkeiten“ Public Relations. So hat sie unter anderem schon als Sprachrohr für Mc Donald's und Wolfgang Schüssel in seiner Zeit als Wirtschaftsminister gearbeitet. Auch für die Tageszeitung Österreich machte sie schon PR. Ihren jetzigen Job mag sie, weil es „eine wunderschöne Aufgabe“ ist, bei einem Unternehmen zu arbeiten, das Menschen hilft.

### Jeder Tag ist anders

Beruflich ist die diplomierte PR Beraterin viel unterwegs, hält Meetings ab und geht auf Abendveranstaltungen, die meist dazu dienen, berufliche Kontakte zu pflegen. Ihre Arbeit beschreibt sie als sehr abwechslungsreich. Einen typischen Arbeitstag hat sie nicht: „Jeder Tag ist anders. Das ist das Schöne an meinem Job, es kommt keine Langeweile auf.“ In den Kompetenzbereich der Kommunikationsabteilung fallen Aufgaben wie die Wartung und Weiterentwicklung der Website der Vinzenz Gruppe und ihrer Krankenhäuser, die Herausgabe der hauseigenen Zeitung, dem „Vinzenzmagazin“, das vier mal im Jahr mit einer Auflage von 35.000 Stück erscheint, sowie die Organisation von Diskussionsveranstaltungen.

Im Fall einer Krise gibt es bei der Vinzenz Gruppe straffe Vorgaben: Der Vorstand des betroffenen Krankenhauses wird in Kenntnis gesetzt, und es wird schnellst möglich ein Krisenstab einberufen. Im



PR-Profi Carola Purtscher war schon das Sprachrohr von McDonald's und Wolfgang Schüssel.  
Foto: beige stellt

weiteren Verlauf versucht man „proaktiv“ auf die Medien zuzugehen. Proaktiv bedeutet, dass man handelt, ehe die Umwelt das Unternehmen zu reaktiven Handlungen zwingt. Dies funktioniert – zumindest theoretisch – am besten, wenn man mit offenen Karten spielt.

### Kommunikation als Job

Proaktivität ist auch ein wichtiger Aspekt bei der Arbeit von Dr. Reinhard Sudy, dem Leiter der Organisationsabteilung der Steiermärkischen Krankenanstaltengesellschaft (KAGES). In Graz gehört er fast schon zur Lokalprominenz. Wenn er hier in einem Café

sitzt, wird er von Menschen aller Altersklassen erkannt und begrüßt. Im Gegensatz zu Klaus Schwertner und Carola Purtscher ist er nicht derjenige, der ständig für die Presse erreichbar ist. Hierfür gibt es bei der KAGES einen Pressesprecher, der 24 Stunden am Tag ansprechbar ist. „Das wäre kein Job für mich“, meint Sudy lachend.

Der promovierte Jurist und seine Abteilung sind für die Wahrnehmung der Überwachungsfunktion durch die Interne Revision sowie für strategische Aufgaben in den Bereichen Organisation & Planung und Kommunikation verantwortlich. Das umfasst auch die Herausgabe der Mitarbeiterzeitschrift „G'sund“, die Leitung der Internet- und Intranet Redaktion, wie auch die Organisation von Meetings für die Zeitungsherausgeber und die Presseverantwortlichen der KAGES. In dem Bereich Organisation & Planung geht es primär um die Weiterentwicklung des Leitbildes und der Unternehmensstrategie, der Aufbereitung von grundlegenden rechtlich-organisatorischen Fragen zur Entwicklung der KAGES sowie um die Erstellung des Management-Reviews für die Qualitätspolitik der Zentraldirektion.

Öffentlichkeitsarbeit ist nicht immer so aufregend wie im Fall von Klaus Schwertner.

So etwas kommt hoffentlich nur einmal im Leben vor. Aber auch bei Ereignissen, die im Krankenhaus häufiger vorkommen, wie zum Beispiel ein unerwarteter Todesfall, ein falsch operiertes Bein oder ein Patient, der mit seiner Behandlung unzufrieden ist, müssen PR-Menschen prompt und professionell reagieren. Denn schon ein Yoghurt mit abgelaufenem Haltbarkeitsdatum kann schnell mal Auslöser für einen mittelschweren Skandal werden. ::



Philipp Ollenschläger ist Student für Medienkommunikation & Journalismus in Köln. Der Beitrag entstand im Rahmen eines Praktikums bei der ÖKZ.