



Drucksachen-Nr. X/1130

Bad Schwalbach, den 22.10.2019

Aktenzeichen: II.7 bü  
Ersteller/in: Ute Bücherl

## Gesundheitsverwaltung

Beratungsfolge	Sitzungstermin	TOP	Öffentlich
Kreisausschuss	04.11.2019		nein
Ausschuss für Jugend, Bildung und Soziales	21.11.2019		ja
Kreistag	03.12.2019		ja

### Titel

**Schlechte Bewertungen für das Helios-Krankenhaus in Idstein  
hier: Berichts Antrag Nr. 15/19 der LINKEN-Fraktion vom 30.07.2019**

### I. Sachverhalt:

Mit Kreistagsbeschluss vom 27.08.2019 wurde der Kreisausschuss um Bericht gebeten, ob und wenn ja, wie die Ursachen für die schlechten Bewertungen des Idsteiner Helios Krankenhauses im Internet behoben worden sind.

Laut Mitteilung der Regionalleitung Marketing und Kommunikation der Helios-Kliniken vom 15.10.2019 wird Kritik sehr ernst genommen. Helios überprüft seine Prozesse und geht mit Mitarbeitern ins Kritikgespräch. Wenn möglich, wird mit den Beschwerdeführern in Kontakt getreten und sie werden über Änderungen und Maßnahmen, die aufgrund der Beschwerde eingeleitet wurden, informiert. Helios bedauere sehr, wenn berechnigte Unzufriedenheit entsteht bzw. berechnigte Beschwerden vorgetragen werden, und gehe diesen umgehend intensiv nach. Die Rückmeldungen werden als Chance gesehen, Abläufe zu verbessern und Mitarbeiter zu sensibilisieren.

Gleichzeitig wird von der Regionalleitung Marketing und Kommunikation aber auch darauf verwiesen, dass sich in Bewertungsportalen auch sehr viel positive Resonanz und Lob finde. Es gäbe auch nicht nachweisbare Behauptungen und unsachliche Äußerungen. Ein derartiger Einträge-Mix sei durchaus üblich und betreffe auch andere Kliniken.

Helios verweist in diesem Zusammenhang darauf, dass die fachärztliche Kompetenz in Idstein aktuell deutlich ausgebaut werde, um die wohnortnahe Versorgung durch chirurgische wie auch internistische Leistungen auf noch breitere Füße zu stellen.

### II. Auswirkungen auf die demografische Entwicklung: Keine

### III. Personelle Auswirkungen: Keine

### IV. Finanzierungsübersicht: Keine Auswirkungen

(Merkert)  
Kreisbeigeordnete