Patientenbeteiligung als Erfolgsfaktor für Krankenhäuser

Wie Patientenfürsprache und Lob- und Beschwerdemanagement die Klinikqualität stärken

Patientenbeteiligung stärkt Klinikqualität. Rückmeldungen von Patientinnen und Patienten sowie Angehörigen geben Kliniken wichtige Hinweise darauf, wo Kommunikation, Abläufe und Vertrauen verbessert werden können.
Im Mittelpunkt des Symposiums steht das Zusammenspiel von Patientenfürsprache, Lob- und Beschwerdemanagement und Qualitätsmanagement. Gemeinsam bilden sie wichtige Schnittstellen, damit Anliegen nicht nur aufgenommen, sondern strukturiert bearbeitet und in konkrete Verbesserungen übersetzt werden.
Ein besonderer Schwerpunkt liegt auf vulnerablen Versorgungssituationen und den praktischen Anforderungen im Klinikalltag: schwierige Gesprächssituationen, zunehmende Emotionalisierung, Belastungslagen, Schutz ehrenamtlich Tätiger sowie Formen kollegialer Unterstützung, Supervision und Resilienz.

Datum:

Donnerstag, 22. Oktober 2026, ab 11:30 Uhr

Freitag, 23. Oktober 2026, 09:00–14:00 Uhr



Veranstaltungsort:

kbo-Isar-Amper-Klinikum
Vockestraße 72
Hs. 4 Tagungsraum
85540 Haar bei München
https://kbo-iak.de



Inhalt

Programm	S. 2
Anmeldung	S. 5
Hotelempfehlungen, Anreise, Kontakt	S. 5

Donnerstag, 22. Oktober 2026

Uhrzeit	Programmpunkt
11:30	**Ankommen, Registrierung, kleiner Imbiss** Anreise, informeller Auftakt, erste Vernetzung.
12:30	**Offizielle Eröffnung: Patientenbeteiligung als Erfolgsfaktor für Krankenhäuser** Begrüßung: • Nicolas von Oppen, Geschäftsführer kbo-Isar-Amper-Klinikum Region München • Detlef Schliffke, 1. Vorsitzender BPiK • Heinz Wamser, 2. Vorsitzender BPiK • Matthias Bäuerlein, 1. Vorsitzender BBfG • *Video-Grußworte:* Thomas Zöller, MdL, Patienten- und Pflegebeauftragter der Bayerischen Staatsregierung Thomas Schwarzenberger, Bezirkstagspräsident von Oberbayern
13:15	**Fachlicher Auftakt: Von der Rückmeldung zur besseren Versorgung Wie Patientenfürsprache, Lob- und Beschwerdemanagement und Qualitätsmanagement zusammenwirken** Kurzer fachlicher Impuls von BPiK und BBfG zur Zusammenarbeit von Patientenfürsprache, Lob- und Beschwerdemanagement und Qualitätsmanagement. Ergänzend gibt ein Praxisimpuls aus dem kbo-Isar-Amper-Klinikum Einblick in die Zusammenarbeit vor Ort. • **Mitwirkende:** Matthias Bäuerlein (BBfG), Heinz Wamser (BPiK)
13:45	**Fachpanel: Patientenbeteiligung in vulnerablen Versorgungssituationen – Vertrauen und Kommunikation in sensiblen klinischen Kontexten** Das Panel zeigt, wie Patientenbeteiligung in sensiblen Versorgungssituationen gelingen kann – mit Erfahrungen aus psychiatrischer Versorgung, Patientenfürsprache, Lob- und Beschwerdemanagement sowie aus der Begleitung besonders vulnerabler Patientengruppen. **Podium:** Max Lukas, Abteilungsleitung Qualitäts- und Projektmanagement, kbo-Isar-Amper-Klinikum Mariam Bichler, Beschwerdebeauftragte, kbo-Isar-Amper-Klinikum Heinz Wamser, 2. Vorsitzender BPiK und Patientenfürsprecher kbo-Isar-Amper-Klinikum Matthias Bäuerlein, 1. Vorsitzender BBfG **Moderation:** Hajo Neu, Leiter der Geschäftsstelle BPiK
14:45	**Pause**

15:15	**Workshop: Vom Patientenanliegen zur Qualitätsverbesserung – Praxis, Belastungslagen und konkrete Lösungsansätze** Wie können Patientenfürsprache, Lob- und Beschwerdemanagement und Qualitätsmanagement so zusammenwirken, dass Rückmeldungen von Patientinnen und Patienten nicht nur bearbeitet, sondern für konkrete Verbesserungen genutzt werden? Der Workshop sammelt praktische Erfahrungen, Belastungslagen, Schnittstellenprobleme und Lösungsansätze. Die Ergebnisse werden dokumentiert und fließen in den Haarer Impuls 2026 ein. • Moderierter Arbeitsblock im Plenum mit kurzen Tischgesprächen.
16:30	**Tagesresümee und Übergang zur Klinikführung** Zum Abschluss des ersten Veranstaltungstages werden zentrale Eindrücke aus fachlichem Auftakt, Panel und Workshop zusammengeführt. Die wichtigsten Hinweise für den Haarer Impuls 2026 werden gesichert. Anschließend erfolgt die Überleitung zur Klinikführung und zum Besuch des Psychiatrie-Museums.
17:00	**Klinikführung und Besuch des Psychiatrie-Museums** Die Klinikführung und der Besuch des Psychiatrie-Museums geben Einblick in das besondere Profil des kbo-Isar-Amper-Klinikums und verbinden den fachlichen Austausch mit der Geschichte und Gegenwart psychiatrischer Versorgung. Die Teilnahme ist kostenfrei. Eine Anmeldung über das Anmeldeformular (s. u.) ist zur Planung erforderlich.
19:00	**Netzwerkabend im Gasthaus Almwirt** Zum Abschluss des ersten Tages besteht beim Netzwerkabend im Gasthaus Almwirt Gelegenheit zum persönlichen Austausch und zur weiteren Vernetzung. Die Teilnahme erfolgt auf Selbstzahlerbasis; die Anmeldung ist über das Anmeldeformular (s. u.) möglich und für die Reservierungsplanung erforderlich.

Freitag, 23. Oktober 2026

Uhrzeit	Programmpunkt
09:00–10:00	**Award Patientendialog 2026 „Empowering Patients – Connecting Care“: Verleihung und Impulse** Zu Beginn des zweiten Tages wird der Award Patientendialog 2026 verliehen bzw. die Preisträgerinnen und Preisträger bekannt gegeben. Anschließend geben ausgewählte Projekte aus der bisherigen Geschichte des Awards Impulse für Patientenbeteiligung, Kommunikation und Klinikqualität. Im Mittelpunkt stehen praxiserprobte Beispiele, die zeigen, wie gute Patientenkommunikation, wirksame Beteiligung und patientenorientierte Versorgung im Klinikalltag gelingen können. **Moderation und Leitung:** Hajo Neu
10:00–10:45	**Zusammenführung der Ergebnisse und Ausblick** **Grundlagen für den Haarer Impuls 2026** Zentrale Erkenntnisse aus fachlichem Auftakt, Panel, Workshop und Praxisbeispielen werden zusammengeführt. Im Mittelpunkt steht die Frage, welche Impulse aus dem Symposium für die Weiterentwicklung von Patientenfürsprache, Lob- und Beschwerdemanagement sowie patientenorientierter Klinikqualität festgehalten werden sollen. Die Ergebnisse bilden eine Grundlage für den Haarer Impuls 2026, der im Nachgang des Symposiums weiter ausgearbeitet wird. **Moderation und Leitung:** Hajo Neu
10:45–11:00	**Abschluss des öffentlichen Symposiums**
11:00–12:00	**Pause und Übergang zur BPiK-Mitgliederversammlung**
12:00–14:00	**BPiK-Mitgliederversammlung** Auch Nicht-Mitglieder sind als Gäste zur BPiK-Mitgliederversammlung herzlich willkommen und können die Gelegenheit nutzen, den BPiK und seine Verbandsarbeit näher kennenzulernen. Das Stimmrecht in der Mitgliederversammlung bleibt den Vereinsmitgliedern vorbehalten. Die Mitgliederversammlung findet in Präsenz statt.
14:00	**Ende der Gesamtveranstaltung**

Organisatorische Hinweise

Anmeldung:
Die Anmeldung zum Symposium erfolgt online über das Anmeldeformular des BPiK:

https://forms.cloud.microsoft/e/US5nEen1EF?origin=lprLink

Im Formular können die einzelnen Programmpunkte ausgewählt werden, darunter die Teilnahme am öffentlichen Symposium, die Online-Teilnahme, die Klinikführung mit Besuch des Psychiatrie-Museums, der Netzwerkabend sowie die BPiK-Mitgliederversammlung.

Online-Teilnahme: Eine Online-Teilnahme per Microsoft Teams ist für den öffentlichen fachlichen Teil des Symposiums am Donnerstag und Freitagvormittag möglich. Die Online-Teilnahme erfolgt passiv; mündliche Redebeiträge sind online nicht vorgesehen. Fragen können schriftlich eingereicht und während der Veranstaltung oder im Nachgang aufgegriffen werden. Der Zugangslink wird nach der Anmeldung zugesandt. Die BPiK-Mitgliederversammlung, die Klinikführung, der Besuch des Psychiatrie-Museums und der Netzwerkabend sind nicht Teil der Online-Übertragung.

Anreise:
Das kbo-Isar-Amper-Klinikum ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar. Ab München Hauptbahnhof besteht Anschluss mit der S-Bahn bis Haar; von dort fährt die Buslinie 243 auf das Klinikgelände.
Anreise mit dem Auto:
Für die Anfahrt mit dem Auto nutzen Sie bitte die Adresse Vockestraße 72, 85540 Haar bei München. Auf dem Klinikgelände stehen Parkmöglichkeiten zur Verfügung.
Für Transfers zwischen Tagungsort und Hotel ist ein *Shuttle* vorgesehen. Nähere Informationen folgen rechtzeitig vor der Veranstaltung.

Hotelempfehlungen
Almwirt – Hotel und Gasthaus
Wasserburger Straße 29
85540 Haar
https://hotel-almwirt.de
Hinweis: Der Almwirt ist zugleich Ort des Netzwerkabends am Donnerstagabend.

Premier Inn München Messe Hotel
Münchener Straße 33
85540 Haar
https://www.premierinn.com/de/de/hotels/deutschland/bayern/muenchen/muenchen-messe.html

Rückfragen an:

Heinz Wamser kbo-Isar-Amper-Klinikum, Region München Patientenfürsprecher Vockestraße 72 2. Stock Zimmer 228 85540 Haar bei München E-Mail: Heinz.Wamser@kbo.de Mobil: 0151 58054233	Hajo Neu Leiter der Geschäftsstelle des Bundesverbandes Patientenfürsprecher in Krankenhäusern e.V. BPiK - Campus Universitätsklinikum Essen Hufelandstraße 55 45147 Essen Mail: h.neu@bpik.de Tel.: 0179 – 51 28 065

Wir danken dem kbo-Isar-Amper-Klinikum herzlich für Organisation, Bereitstellung der Tagungsräume und des Caterings während des Symposiums!

Wir freuen uns auf ein inhaltsreiches Symposium und einen kollegialen Austausch mit Ihnen.