



8:00–8:50	Rozpoczęcie konferencji		
8:50 – 10:30	Sala A – otwarcie konferencji		
	Standardy obsługi pacjenta w nowoczesnej placówce medycznej. Jak budzić zachwyt w sercach i umysłach pacjentów na wszystkich poziomach kontaktu z pacjentem. <b>(Aleksandra Laskowska i Katarzyna Łempicka, Trenerzy Biznesu)</b>		
	Pozyskiwanie i obsługa pacjentów online <b>(Marcin Fiedziukiewicz, kliniki.pl)</b>		
	Rozwój biznesowy placówek medycznych - dokąd zmierza system opieki zdrowotnej? <b>(r. pr. Katarzyna Fortak-Karasińska, F/K LEGAL, r.pr. Marta Byzdra-Pawlak, F/K LEGAL)</b>		
10:30 – 11:00	Przerwa Kawowa		
Podział	<b>Sala A</b> Zakres tematyczny: <i>relacje z pacjentem, kierowanie zespołem</i>	<b>Sala B</b> Zakres tematyczny: <i>Dokumentacja Medyczna, kontrole</i>	<b>Sala c</b> Zakres tematyczny: <i>Wynagrodzenia, analiza rynku</i>
11:00 – 13:30	<b>Pacjent o szczególnych potrzebach - budowanie profesjonalnych relacji z pacjentem niepełnosprawnym.</b> <b>(Aleksandra Laskowska, Trener Biznesu, Katarzyna Łempicka, Trener Biznesu)</b>	<b>Elektroniczna Dokumentacja Medyczna w świetle aktualnych zmian</b> <b>(Michał Oleksy, Centrum e-Zdrowia)</b>	<b>Jak budować wartość usług medycznych i właściwie uzasadniać podwyżki do pacjentów?</b> <b>(Łukasz Laskowski, Poziom 4)</b>
	<b>Ścieżki i sposoby ochrony indywidualnej pacjentów, personelu medycznego i paramedycznego</b> <b>(Daniel Robak, BISAF)</b>	<b>Jak optymalnie dobrać system informatyczny do potrzeb placówki opieki zdrowotnej</b> <b>(Marek Żołnowski, Eurosoft)</b>	<b>Systemy Zarządzania Jakością w Placówkach Służby Zdrowia- norma ISO 9001 oraz Standardy Akredytacyjne POZ</b> <b>(Helena Włoka, AGM Przedsiębiorstwo konsultingowe)</b>
	<b>Jak budować zachwyt pacjenta? – system „touch points” w obsłudze pacjenta (od kontaktu telefonicznego do wyjścia z gabinetu)</b> <b>(Łukasz Laskowski, Poziom 4)</b>	<b>Organizacja dokumentacji medycznej z uwzględnieniem aktualnych przepisów</b>	<b>Wynagrodzenia w ochronie zdrowia i zawieranie umów z personelem medycznym – wybrane zagadnienia praktyczne</b> <b>(Senior Lawyer r.pr. Katarzyna Sikorska w F/K LEGAL)</b>
	<i>Prezentacja partnera wydarzenia</i> <b>(Novamed)</b>	<b>Wymagania prawne z zakresu ochrony środowiska dla Placówek Medycznych</b> <b>(Marcin Kuszaj, AGM Przedsiębiorstwo konsultingowe)</b>	<i>Prezentacja partnera wydarzenia</i>
	<b>Manager w swojej codziennej pracy - nowe role i zmiana sposobu kierowania</b> <b>(Monika Sienkiewicz doradca ds. strategii i rozwoju)</b>	<b>Kontrola podmiotów leczniczych - zakres, przebieg i skutki okiem kontrolującego</b>	<b>Analiza konkurencyjnego rynku - co się zmieniło przez czas pandemii?</b> <b>(Marta Chalimoniuk – Nowak, BCC)</b>
	13:30 – 14:00	Przerwa Kawowa	
14:00 – 15:30	<b>Sala A</b> Zakres tematyczny: <i>NFZ, podatki</i>	<b>Sala C</b> Zakres tematyczny: <i>Dotacje unijne, budowanie strategii</i>	
	<b>Rozliczenia z Narodowym Funduszem Zdrowia – wybrane zagadnienia i problemy praktyczne</b> <b>(Senior Lawyer r.pr. Marta Woś w F/K LEGAL)</b>	<b>Standardy prowadzenia rozmowy z wymagającymi i roszczeniowymi pacjentami. Stworzenie procedury reklamacyjnej w kilku krokach.</b> <b>(Aleksandra Laskowska i Katarzyna Łempicka, Trenerzy Biznesu)</b>	
	<b>Nowy ład – bieżące zmiany podatkowe.</b> <b>(radca prawny Przemysław Kosiński, Kancelaria Cieciórski Wacławik, Kosiński Spółka Partnerska Radców Prawnych)</b>	<b>Nowoczesne budowanie strategii - czarne łabędzie i metody scenariuszowe</b> <b>(Monika Sienkiewicz doradca ds. strategii i rozwoju)</b>	
		<b>Aktualne programy unijne dla sektora ochrony zdrowia – podział środków, główne priorytety i terminy składania wniosków</b> <b>(Bogna Zaborowska–Smagacz, Bognaconsulting Sp. z o.o.)</b>	
	Zakończenie konferencji		

## Prelegenci:

**Aleksandra Laskowska** - trener Biznesu, konsultant. W 2013 roku ukończyła Akademię Trenerów Biznesu Grupy SET, a od początku 2014 roku systematycznie prowadzi szkolenia dla placówek medycznych z zakresu rozwoju kompetencji społecznych. Jej klientami są zarówno duże szpitale państwowe, prywatne kliniki jak i przychodnie rodzinne i specjalistyczne. Tematy szkoleniowe, które cieszą się największym zainteresowaniem dotyczą przede wszystkim profesjonalnej obsługi pacjenta poprzez pryzmat radzenia sobie z sytuacjami trudnymi w celu budowania wizerunku nowoczesnej placówki medycznej przyjaznej pacjentowi, podstaw komunikacji interpersonalnej opartej na empatii i asertywności, zarządzania personelem poprzez komunikację opartą na wzajemnym szacunku, budowania zdrowej współpracy zespołowej oraz radzeniem sobie ze stresem w miejscu pracy.



**Michał Oleksy** - Kierownik projektów (PMP, P2P) Absolwent Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. W latach 2002 – 2018 brał udział w projektach transformacyjnych (wdrożenie CRM), regulacyjnych oraz zarządzał zespołem wdrożeniowym IT w Telekomunikacji Polskiej/Orange Polska. W Centrum e-Zdrowia od 2018r, prowadzi szkolenia związane z projektem „Elektroniczna Platforma Gromadzenia, Analizy i Udostępniania zasobów cyfrowych o Zdarzeniach Medycznych”. Obecnie jako Kierownik Wydziału Wdrożeń odpowiada za ogólnopolskie wdrożenie e-skierowania.



**Katarzyna Łempicka** - trener, menedżer, Inspektor Ochrony Danych i certyfikowany Audytor Wewnętrzny Bezpieczeństwa Informacji według normy ISO/IEC 27001:2017 i ISO/IEC 27701:2019. Od 7 lat związana z branżą medyczną. Na stałe współpracuje z 5 prywatnymi placówkami medycznymi w Trójmieście. Pomaga w otwieraniu nowych placówek medycznych, przygotowując procedury sanitarne, procedury pracy oraz dokumentację RODO. W 2017 roku stworzyła bloga dla rejestratorek medycznych i kierowników rejestracji rejestratorkamedyczna.pl, który wspiera pracowników rejestracji w kształtowaniu ich kompetencji zawodowych. Prowadzi szkolenia z zakresu kompetencji miękkich, wdrażania procedur pracy, ochrony danych osobowych oraz wdrażania procedur sanitarnych dla branży medycznej. Jej celem zawodowym jest kompleksowe wspieranie właścicieli placówek medycznych, tak by ich przychodnie działały zarzutu.



**Katarzyna Sikorska** - Senior Lawyer, Radca Prawny specjalizuje się w obszarze prawa medycznego ze szczególnym uwzględnieniem podmiotów leczniczych finansowanych ze środków publicznych i prawa pracy. Odbiła aplikację radcowską przy Okręgowej Izbie Radców Prawnych w Łodzi, absolwent prawa na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Łódzkiego.



**Marta Woś** - Senior Lawyer, Radca Prawny specjalizuje się w obszarze prawa medycznego. Zajmuje się głównie sprawami związanymi z obsługą podmiotów medycznych ze szczególnym uwzględnieniem współpracy z Narodowym Funduszem Zdrowia oraz zawartych z nim umów o udzielanie świadczeń. Odbiła aplikację radcowską przy Okręgowej Izbie Radców Prawnych w Łodzi. Ukończyła Podyplomowe Studia Medycznego, Praw Pacjenta i Ubezpieczeń Zdrowotnych na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Łódzkiego, absolwentka prawa na Wydziale Prawa, Prawa Kanonicznego i Administracji Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego.



**Marta Chalimoniuk-Nowak** - Marketer z pasji, wykształcenia i 20-letniego doświadczenia; ekspert w zakresie strategii marek i zarządzania strategicznego; od wielu lat związana z sektorami ochrony zdrowia, farmacji i FMCG (w szczególności branżą spożywczą), również w zakresie działań wizerunkowych. Ewaluator projektów, trener biznesu i publicystka (z dorobkiem ponad 450 artykułów w prasie biznesowej). Menedżer z wieloletnim doświadczeniem korporacyjnym, agencyjnym oraz w mediach (jako Dyrektor Strategiczny, Dyrektor Marketingu, wcześniej także Redaktor Naczelny); autorka wielu raportów i analiz branżowych. B. wykładowca akademicki (SGH, PO, WSB). Edukatorka zdrowia i prezes Polskiego Stowarzyszenia Trenerów Zdrowia.



**Łukasz Laskowski** - Trener i właściciel firmy szkoleniowej POZIOM 4, od 2006 roku realizujący projekty rozwojowe w zakresie zarządzania, komunikacji, budowania zespołów, sprzedaży usług medycznych i obsługi pacjenta i klienta. Certyfikowany, międzynarodowy konsultant systemu psychometrycznego MindSonar i systemu ewaluacji szkoleń KirkPatrick Partners. Do tej pory przepracował na sali szkoleniowej ponad 18000 godzin, spędzonych na rozwijaniu ludzi. Lubi zmieniać otaczającą go rzeczywistość za pomocą pozytywnych przekonań oraz uczyć się bycia tu i teraz od swoich dzieci...



**Przemysław Kosiński** - radca prawny, współlnik zarządzający w kancelarii Ciecierski, Waclawik, Kosiński Spółka Partnerska Radców Prawnych w Toruniu; autor publikacji z zakresu prawa cywilnego i postępowania cywilnego; na co dzień pomaga przedsiębiorcom w sprawach gospodarczych, w szczególności w zakresie sukcesji i przekształceń działalności gospodarczych w spółki kapitałowe.



**Bogna Zaborowska-Smagacz** - Approved Compliance Officer . Prezes zarządu firmy Bognaconsulting Sp. z o.o. Absolwentka studiów dokotranckich na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach. Kurs ACO ukończony egzaminem z oceną bardzo dobrą (Instytut Compliance). Kilukrotny zwycięzca konkursów unijnych w ramach innowacji - typu Start up (program RPO Małopolska, Polska Wsch., Bony na innowacje). Organizator i trener usług szkoleniowo-doradczych dla firm z sektora MŚP+D z zakresu prawa, organizacji, strategii i zarządzania - w ramach prowadzenia akredytowanych podmiotów w Bazie Usług Rozwojowych (PARP) - Bognaconsulting Sp. z o.o. oraz Bookinganimalspa Sp. z o.o. Doradca w sprawach pozyskiwania dotacji unijnych regionalnych i krajowych w tym intrenacjonalizacja przedsiębiorstw.



**Monika Sienkiewicz** - strateg, trener i doradca metodyczny, doświadczony praktyk w zakresie warsztatów dla biznesu. Od 2001 roku jest związana z zarządzaniem w polskich firmach, a od 2007 – właściciel firmy doradczo-szkoleniowej Empiria oraz konsultant biznesowy. Specjalizuje się w strategicznym i kompleksowym wspieraniu rozwoju małych i średnich przedsiębiorstw w Polsce. Komunikacja i kreatywność oraz umiejętności analiz biznesowych pomagają jej w tworzeniu strategii biznesowych dla firm, które dzięki temu z powodzeniem rozwijają się i działają na rynku.



## Główny partner konferencji:



**Kliniki.pl to innowacyjna platforma łącząca pacjentów z prywatnymi klinikami, gabinetami lekarskimi i kosmetycznymi oraz ośrodkami rehabilitacji.** Obecnie umawiamy wizyty do ponad 1000 klinik, a nasi konsultanci odbierają lub przekierowują blisko 1 milion połączeń od pacjentów rocznie. Klinik.pl oferuje swoim klientom także najbardziej wiarygodny system oceniania placówek medycznych na polskim rynku – Kliniki.pl Rating Index. Link - <https://www.kliniki.pl>

## Partnerzy konferencji:



*BISAF to projekt, który powstał dzięki umiejętnemu połączeniu dwóch sił: świadomości oraz znajomości potrzeb generowanych przez przemysł. Zmiany, jakie zaszły w związku z pandemią koronawirusa sprawiły, że z przedsiębiorstwa będącego jednym z liderów branży TSL wykształciła się spółka dedykowana walce z panującym zagrożeniem. Naszym celem jest zapewnienie jak najlepszych warunków pracy dla wszystkich, którzy w tej trudnej sytuacji muszą ją podejmować. Prewencja to podstawa. Doświadczenie, którym dysponujemy pozwala nam rzetelnie przygotować środki ochrony. W ramach prowadzonej działalności oferujemy Państwu usługi i produkty, które zwiększą bezpieczeństwo w Waszych przedsiębiorstwach.*



Oferujemy wysokiej jakości sprzęt medyczny oraz wyroby medyczne renomowanych producentów. To, co nas wyróżnia to wyjątkowa troska o satysfakcję i obsługę klienta - profesjonalną, bezpieczną i szybką, celem efektywnego zaspokojenia potrzeb. Jesteśmy liderem rynku w kategoriach szybko rotującego jakościowego sprzętu medycznego, którymi kompleksowo zarządzamy w filozofii wokół klienta. Novamed.pl to grupa wyspecjalizowanych zespołów biznesowych troszczących się o efektywną reakcję na potrzeby różnych segmentów klientów w zakresie profesjonalnej dystrybucji sprzętu medycznego.



*Istniejemy na rynku od 1999 roku, a tak długi okres czynnego funkcjonowania pozwolił nam dobrze rozwinąć oraz usystematyzować prowadzoną działalność konsultingową oraz szkoleniową. Dzięki obsłudze ponad 600 Klientów uzyskaliśmy odpowiednie doświadczenie, które stanowi podstawę skutecznej realizacji naszych usług. Odpowiednia wiedza oraz praktyka naszych pracowników pozwala spełnić wymagania naszych Klientów. Realizujemy projekty związane z budową systemów zarządzania obejmujących certyfikacje grupowe (grupa kapitałowa, grupy firm). W naszej firmie mamy wdrożony i certyfikowany przez DEKRA System Zarządzania Jakością zgodny z normą ISO 9001:2015 oraz EN ISO 29990:2010 w zakresie usług edukacyjnych dla potrzeb kształcenia i szkolenia, wydany przez Polską Akademię Jakości CERT Sp. z o.o*



*DOR-MED zajmuje się produkcją kabin ciszy stanowiących wyposażenie centrów medycznych, szpitali, gabinetów audioprotetycznych, laryngologicznych, audiologicznych i medycyny pracy. Kabin ciszy firmy DOR-MED mgr Waldemar Lipiński pracują na terenie całej Polski i za granicami Polski.*

*W Muzeum Piosenki Polskiej w Opolu w tych kabinach można doskonalić swoje umiejętności w interpretacji polskich przebojów.*

*Pierwsze kabinę to KC-120 które zaczęto produkować w 2011 roku. W roku 2019 produkowano już 6 typów kabin ciszy.*