

8:00–8:50	Rozpoczęcie konferencji	
8:50 – 11:00	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. (Aleksandra Laskowska i Katarzyna Łempicka, Trenerzy Biznesu)	
	3 kluczowe wyzwania placówki medycznej - Jak im sprostać? (Znany Lekarz)	
	Jak budować wartość usług medycznych i właściwie uzasadniać podwyżki do pacjentów? (Łukasz Laskowski, Poziom 4)	
	Kontrola podmiotów leczniczych - zakres, przebieg i skutki okiem kontrolującego (dr n. praw. adwokat Maciej Gibiński, Centrum Doradcze Prawa Medycznego)	
11:00 – 11:40	Przerwa Kawowa	
Podział	Sala A Zakres tematyczny: <i>relacje z pacjentem, budowanie wartości usług</i>	Sala B Zakres tematyczny: <i>Dokumentacja Medyczna, podatki</i>
11:40 – 14:10	Pacjent o szczególnych potrzebach - budowanie profesjonalnych relacji z pacjentem niepełnosprawnym. (Aleksandra Laskowska, Trener Biznesu, Katarzyna Łempicka, Trener Biznesu)	Projekty i koncepcje w e-zdrowiu – Elektroniczna Dokumentacja Medyczna i e-rejestracja (Bartłomiej Chmielewski, Centrum e-Zdrowia)
	<i>Prezentacja partnera wydarzenia</i> (Novamed)	Jak optymalnie dobrać system informatyczny do potrzeb placówki opieki zdrowotnej (Marek Żołnowski, Eurosoft)
	Marketing rekomendacji, czyli jak w oparciu o pocztę pantoflową, budować wielkość i renomę placówki medycznej (Łukasz Laskowski, Poziom 4)	Zatrudnienie personelu medycznego – omówienie form współpracy z uwzględnieniem możliwości zatrudnienia cudzoziemców (dr n. praw. adwokat Maciej Gibiński, Centrum Doradcze Prawa Medycznego)
	<i>Prezentacja partnera wydarzenia</i>	Projektowanie systemów wynagrodzeń pracowników, osób funkcyjnych i właścicieli w przedsiębiorstwie (Mateusz Kluk, Phinance)
	Standardy prowadzenia rozmowy z wymagającymi i roszczeniowymi pacjentami. Stworzenie procedury reklamacyjnej w kilku krokach. (Aleksandra Laskowska i Katarzyna Łempicka, Trenerzy Biznesu)	Nowy Ład – bieżące zmiany podatkowe. (radca prawny Przemysław Kosiński, Kancelaria Cieciorowski Waclawik, Kosiński Spółka Partnerska Radców Prawnych)
14:10 – 14:40	Przerwa Kawowa	
	Sala A Zakres tematyczny: <i>rekrutacja, wdrażanie nowych pracowników</i>	Sala C Zakres tematyczny: <i>formy współpracy, dane osobowe</i>
14:40 – 16:00	Nowy menadżer w placówce medycznej - jak zbudować autorytet i wdrożyć nowego menadżera? (Łukasz Laskowski, Poziom 4)	Zakaz konkurencji personelu medycznego (dr n. praw. adwokat Maciej Gibiński, Centrum Doradcze Prawa Medycznego)
	Jak znaleźć dobrą rejestratorkę. Profesjonalna rekrutacja pracowników Działu Obsługi Pacjenta. Jak zaplanować i przeprowadzić rekrutację, aby znaleźć osoby najlepiej pasujące do naszej organizacji. (Katarzyna Łempicka, Trener Biznesu)	Monitoring w placówce - czy, gdzie i jak dopuszczalny? (dr n. praw. adwokat Maciej Gibiński, Centrum Doradcze Prawa Medycznego)
	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.



Bartłomiej Chmielewski - Absolwent Politechniki Warszawskiej. Swoje główne doświadczenie Project Managera oraz Opiekuna Biznesowego usług cyfrowych zdobywał w branży telekomunikacyjnej, pracując dla jednego z największych telecomów na polskim rynku. W Centrum e-Zdrowia od 2018r wspiera wdrażanie kolejnych e-usług w dziedzinie ochrony zdrowia, prowadzi szkolenia związane z projektem „Elektroniczna Platforma Gromadzenia, Analizy i Udostępniania zasobów cyfrowych o Zdarzeniach Medycznych”.



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 rejestratorokamedyczna.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 zarządkowo.



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, współnik zarządzający w kancelarii Cieciorński, Wacławik, 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.



Mateusz Kluk - Starszy Partner Phinance S.A., prowadzi biuro w Toruniu - obszar Kujawsko-pomorski. Pracuje jako Planer Finansowy dla firm. Ma ponad 10-letnie doświadczenie w branży finansowo-ubezpieczeniowej. Precyzyjnie planuje, liczy i sprawdza osiągnięte wyniki. Wśród jego specjalizacji są: doradztwo sukcesyjne, optymalizacja finansowa, programy lojalnościowe dla firm, wypłata dywidendy BEZ PIT, programy motywacyjne, pracownicze plany kapitałowe, inwestycje w nieruchomości.



dr n. praw. adwokat Maciej Gibiński - Adwokat, doktor nauk prawnych, absolwent Uniwersytetu Jagiellońskiego, właściciel Kancelarii Adwokackiej CDPM w Krakowie. W ramach wykonywanej pracy zajmuje się ochroną prawną placówek medycznych w zakresie procesowym i nieprocesowym, ponadto prowadzi szkolenia z zakresu prawa medycznego. Z systemem opieki zdrowotnej związany od 2004 r., praktykę zdobywał w publicznych i prywatnych placówkach medycznych na terenie całej Polski. Posiada szerokie doświadczenie w zakresie zarządzania i funkcjonowania placówek medycznych. Prowadzona przez niego kancelaria na co dzień swoją opieką obejmuje ponad 200 placówek medycznych w Polsce. Specjalizuje się w ochronie danych osobowych oraz roszczeniach placówek medycznych. Wykładowca akademicki. Inspektor ochrony danych. Autor licznych publikacji z zakresu prawa medycznego. Uczestnik krajowych i międzynarodowych Konferencji naukowych z zakresu Prawa Medycznego.



Główny partner konferencji:

DocPlanner (ZnanyLekarz.pl) - ZnanyLekarz.pl jest częścią Grupy DocPlanner, wiodącej na świecie platformy łączącej pacjentów i lekarzy, czyniącej służbę zdrowia przyjazną pacjentom. ZnanyLekarz.pl oferuje pacjentom przestrzeń na znalezienie i sprawdzenie najlepszego lekarza w zależności od ich potrzeb. Z kolei lekarzom i placówkom medycznym udostępnia narzędzia, które pomagają zarządzać przepływem pacjentów, poprawiają efektywność pracy i budują renomę w Internecie.



Serwisy Grupy DocPlanner odwiedza 30 milionów pacjentów miesięcznie, a w każdym miesiącu umawianych jest 2 miliony wizyt. W bazie danych znajduje się około 2 milionów lekarzy i pracowników służby zdrowia z 15 krajów z łączną liczbą 3 milionów opinii. DocPlanner powstał w 2012 roku w Polsce. Zatrudnia 1300 osób i posiada biura w Warszawie, Barcelonie, Stambule, Rzymie, Meksyku, Kurytybie, Santiago i w Bogocie.

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.



DOR-MED zajmuje się produkcją kabin ciszy stanowiących wyposażenie centrów medycznych, szpitali, gabinetów audioprotetycznych, laryngologicznych, audiologicznych i medycyny pracy. Kabinę 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 kabiny to KC-120 które zaczęto produkować w 2011 roku. W roku 2019 produkowano już 6 typów kabin ciszy.



Firma Phinance SA jest największą niezależną firmą pośrednictwa finansowego, której misją jest zabezpieczenie spokoju finansowego klientów. Za pośrednictwem kadry o najwyższych kwalifikacjach już od 19 lat na rynku zapewnia kompleksowe usługi finansowe: inwestycje i oszczędności, ubezpieczenia oraz kredyty i leasingi. Oprócz tego, specjalizuje się w: doradztwie sukcesyjnym, optymalizacji finansowej, programach lojalnościowych dla firm, wypłatach dywidendy, programach motywacyjnych.



Firma EuroSoft Sp. z o.o. rozpoczęła działalność w 1999 roku. Od początku istnienia zajmowała się dostarczaniem rozwiązań informatycznych, wspierających procesy biznesowe w różnych sektorach gospodarki. Oferujemy zaawansowane aplikacje, usługi serwisowe oraz sprzęt komputerowy. Stanowimy zespół wysoko wykwalifikowanych pracowników, którzy dzięki swojemu doświadczeniu potrafią sprostać najtrudniejszym wymaganiom klientów. Budując nasze systemy uwzględniamy wszystkie uwagi i sugestie użytkowników- dlatego też są one w pełni kompletne, nowoczesne i intuicyjne w obsłudze.