

 2 października

2025

MCB

Mazowieckie
Centrum
Biznesowe

Agenda wydarzenia

Novotel Wrocław Centrum



VI Kongres
Menedżera Zdrowia

Sukces **zaczyna się od** spotkań

Sprawne zarządzanie budżetem placówki medycznej – Jak optymalizować koszty? **Katarzyna Łempicka, Menadżer i Trener Biznesu**

Aby najlepsi chcieli pracować u nas – jak budować skuteczny employer branding? **Dorota Gładkowska, Case Consulting**

Dlaczego w placówkach medycznych nikt nie myśli o kasie? **Marcin Fiedziukiewicz, kliniki.pl**

Cześć, chętnie Cię poznam, czym się zajmujesz, jak możemy sobie pomóc? – sesja networkingowa dla uczestników konferencji
Tomasz Telus, Mazowieckie Centrum Biznesowe

Przerwa kawowa z poczęstunkiem – foyer (11:10–11:40)

Zarządzanie i przywództwo (Sala A – 11.40 – 13.10)	Obsługa pacjenta i wizerunek (Sala B – 11.40 – 13.10)	NFZ i prawo w medycynie (Sala C – 11.40 – 13.10)	Medycyna estetyczna i świadczenia komercyjne (Sala D – 11.40 – 13.10)
Od kompetencji do fachowości. Podejście temperamentalne w zarządzaniu personelem dr Wojciech Krówczyński, GRAWENA CONSULTING	„Obsługuj pacjenta jak sam byś chciał...” – jak sprostać potrzebom i oczekiwaniom dzisiejszych kolorowych pacjentów na każdym etapie ich pobytu w Twojej placówce medycznej? Łukasz Łaskowski, Poziom 4	Moje Zdrowie – nowy program profilaktyczny w ramach NFZ Agnieszka Rudnicka-Szymczak, Centrum e-Zdrowia	Zespół w klinice medycyny estetycznej. Jak wzmacniać rolę pracowników jako naturalnych ambasadorów marki Natalia Zwierzchowska, WELL & MED Consulting
Prezentacja partnera wydarzenia	Bezpieczny personel, bezpieczny pacjent – bezprzewodowe systemy przywoławcze w praktyce. Janusz Polittowski, Kaler	Elektroniczna Dokumentacja Medyczna obowiązkiem świadczeniodawcy na przykładzie rozwiązań Eurosoft Marek Żołnowski, Eurosoft	Szybsza obsługa Pacjenta dzięki cyfryzacji dokumentacji administracyjnej. Jakub Ożga, Medyc
Siła komunikacji – jak czytać między wierszami i usłyszeć to, co nie zostało powiedziane? Tomasz Wysoczański, Wysoczański Consulting	Technologie i rozwiązania wspierające dostępność oraz ułatwiające komunikację z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Katarzyna Łempicka, Menadżer i Trener Biznesu	Cyberbezpieczeństwo w ochronie zdrowia – czego możemy się spodziewać po Krajowym Systemie Cyberbezpieczeństwa KSC 2.0? Rafał Lityński, Centrum e-Zdrowia	Lojalny pacjent premium – czy taki istnieje i jak go zdobyć? dr Anna Martens, OnData

Przerwa kawowa z poczęstunkiem – foyer (13.10–13.40)

(Sala A – 13.40 – 15.10)	(Sala B – 13.40 – 15.10)	(Sala C – 13.40 – 15.10)	(Sala D – 13.40 – 15.10)
O prawdziwym motywowaniu pracowników.... Łukasz Łaskowski, Poziom 4	Zaufanie pacjentów zaczyna się od wizerunku placówki – jak go budować? Daria Śliż, The Mad	Krajowy Plan Odbudowy w opiece zdrowotnej – przegląd aktualnych perspektyw Agnieszka Rudnicka-Szymczak, Centrum e-Zdrowia	Dokumentacja pacjentów w medycynie estetycznej. Jak chronić siebie i swoją praktykę? dr Maciej Gibiński, Centrum Doradcze Prawa Medycznego
Prezentacja partnera wydarzenia (Neuca)	Prezentacja partnera wydarzenia	Prezentacja partnera wydarzenia	Prezentacja partnera wydarzenia (Bristol)
5 faz zarządzania zespołem, które musi znać każdy menedżer Katarzyna Kuligowska, Trener Biznesu	Jestem ekspertem, poznajmy się – marka osobista specjalisty z branży medycznej na LinkedIn Dorota Gładkowska, Case Consulting	Zintegrowane zarządzanie jakością w ochronie zdrowia. dr Wojciech Krówczyński, GRAWENA CONSULTING	Reklama medycyny estetycznej w świetle aktualnych przepisów. dr Maciej Gibiński, Centrum Doradcze Prawa Medycznego

Przerwa kawowa z poczęstunkiem – foyer (15.10–15.40)

(Sala A – 15.40 – 16.40)	(Sala B – 15.40 – 16.40)	(Sala C – 15.40 – 16.40)	(Sala D – 15.40 – 16.40)
Co robić gdy pracownicy sabotują normy i cele zespołowe? Katarzyna Kuligowska, Trener Biznesu	Czego chce pacjent? Doświadczenia pacjentów, które mają wpływ na ocenę usług medycznych. Anna Martens, OnData	Kontrola PSSE w placówce medycznej – najczęstsze błędy dr Maciej Gibiński, Centrum Doradcze Prawa Medycznego	Między ograniczeniami, a rezultatami: Mistrzowski Marketing w medycynie. Daria Śliż, The Mad
Feedback – jak właściwie udzielać informacji zwrotnej? Tomasz Wysoczański, Wysoczański Consulting	Pacjent odchodzi w ciszy. Jak nie tracić lojalności przez błędy w obsłudze? Natalia Zwierzchowska, WELL & MED Consulting	Jak przeprowadzić wewnętrzny audyt zgodności z RODO w placówkach ochrony zdrowia? Katarzyna Łempicka, Menadżer i Trener Biznesu	Jak pokochać sprzedaż usług medycznych? Łukasz Łaskowski, Poziom 4

Przerwa kawowa z poczęstunkiem – foyer (16.40–16.50)

(Sala A 16.50 – 17.30)

Najczęstsze wyzwania prawne i komunikacyjno-organizacyjne w placówkach medycznych – sesji pytań od uczestników oraz odpowiedzi zespołu ekspertów
Łukasz Łaskowski, Poziom 4, Katarzyna Łempicka, Menadżer i Trener Biznesu, dr Maciej Gibiński, Centrum Doradcze Prawa Medycznego

Zakończenie (17.30)

Informacje organizacyjne



Lokalizacja



Rozpoczęcie konferencji

Rejestrację otwieramy o godzinie 7:50 i jest czynna cały dzień. Zalecamy wcześniejsze przybycie w celu uniknięcia kolejek.



Parking



Program konferencji

W związku z losowymi zdarzeniami agenda konferencji może się zmienić. Aktualny program dostępny jest na stronie konferencji. Nie prowadzimy wcześniejszej rejestracji na dany panel. Wybiera się go udając się do konkretnej sali.



Jedzenie i napoje

W trakcie konferencji mamy zaplanowanych kilka przerw kawowych. W ich trakcie serwowane będą napoje, a także różnicowane i pełnowartościowe przekąski.



Wykłady i ćwiczenia

Czas zajęć jest ograniczony długością danego panelu i jest on podzielony w równych częściach na wszystkie zaplanowane wystąpienia. W przypadku chęci zmiany sali, zalecamy robić to w przerwach.



Certyfikat

Jest on wydawany za dodatkową opłatą. Jeśli podczas zgłaszania udziału na Kongres zaznaczyłeś zainteresowanie certyfikatem, to zostanie on Ci wręczony podczas porannej rejestracji.



Materiały wideo

Prezentacje video zostaną wysłane w ciągu 14 dni po konferencji. Prezentacje będą dostępne do obejrzenia online pod zawartym w wiadomości e-mail linkiem. Dostęp na 30 dni od daty otrzymania hasła.



Informacje

Jeśli masz inne pytania, możesz je zadać przy stoisku rejestracyjnym.

W trakcie konferencji prowadzona będzie sprzedaż książek kierowanych do menedżerów zdrowia.

Będą one dostępne od godziny 10:00 przy stoisku rejestracyjnym.
Zapraszamy!

Eksperci:



Katarzyna Łempicka

Jest doświadczonym trenerem, managerem placówki medycznej, Inspektorem Ochrony Danych, certyfikowanym Audytorem Wewnętrznym Bezpieczeństwa Informacji według normy ISO/IEC 27001:2017 i ISO/IEC 27701:2019, certyfikowanym Audytorem Wewnętrznym Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy według normy ISO 45001:2018 oraz autorką bloga rejestratorkamedyczna.pl. Ukończyła socjologię, pedagogikę oraz studia podyplomowe „Prawo Medyczne”, „Inspektor Ochrony Danych Osobowych”. Obecnie jest w trakcie studiów podyplomowych z zakresu BHP. Pomaga w otwieraniu nowych placówek medycznych – wspiera właścicieli w tworzeniu, wdrażaniu oraz audycie dokumentacji RODO, SANEPID, Urząd Wojewódzki, BDO, GUS, BHP oraz procedur pracy.

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...



Dorota Gładkowska

Z wykształcenia filolożka i PR managerka, była dziennikarka radiowa.

Dzięki pracy w newsroomie zdobyła cenną wiedzę o tym, jak budować skuteczne narracje, które są chętnie „kupowane” przez media. 20 lat doświadczenia w marketingu B2B i B2C, obecnie wiceprezeska Case Consulting Sp.z o.o. Autorka kilkudziesięciu strategii marketingowych i wizerunkowych dla klientów z branży usługowej i przemysłowej. Współtwórczyni strategii wyborczych i realizatorka pięciu wygranych kampanii wyborczych. Copywriterka, która kocha dobre opowieści, skutecznie zarządzająca „gaszeniem pożarów” podczas kryzysów wizerunkowych. Wydawczyni prasy na zamówienie. Uwielbia pracę warsztatową z klientami, dzięki której mogą oni nowo odkrywać prawdziwą wartość ich marek.



Marcin Fiedziukiewicz

Ekspert w zakresie tworzenia i audytu modeli biznesowych. Specjalista w budowaniu strategii i projektowania zmian w funkcjonowaniu przedsiębiorstw. Doradca w zakresie strategii sprzedażowych i marketingowych. Od lat związany z rynkiem nowych technologii oraz e-commerce. Prezes Zarządu Kliniki.pl. Swoją karierę z biznesem oraz internetem zaczynał jako publicysta w miesięczniku Marketing Serwis, gdzie opisywał tworzący się w Polsce świat Internetu oraz przeprowadzał rozmowy z twórcami polskich spółek internetowych (Onet, Interia, Hoga). Realizował projekty m.in. na rzecz Grupy Allegro, Tauron czy ING Bank Śląski. Twórca aplikacji rekrutacyjnej do szukania pracy i pracowników Jobsquare, z której korzystało ponad 300 tys. użytkowników w Polsce i na Ukrainie. Od ponad trzech lat w branży medycznej zmienił serwis Tourmedica.pl w Kliniki.pl i buduje drugą co do wielkości markę medycznego med techu w Polsce, która w ciągu ostatnich 2 lat urosła o ponad 300%.



Eksperti:

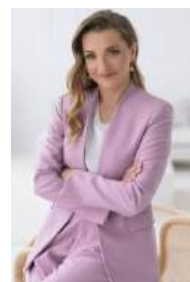
dr Wojciech Krówczyński



dr nauk ekonomicznych i finansów. Absolwent Uniwersytetu Jagiellońskiego, Uniwersytetu Ekonomicznego i Politechniki Krakowskiej. Specjalista w zakresie zgodności (compliance) w zarządzaniu jakością i bezpieczeństwem w podmiotach leczniczych. Audytor ISO z doświadczeniem w zakresie minimalizowania ryzyka wystąpienia braku zgodności z przepisami prawa, standardami branżowymi, normami, regulacjami wewnętrznymi i dobrymi praktykami stosowanymi w podmiotach sektora prywatnego i publicznego. Inspektor ochrony danych. Doradca zawodowy. Związany z branżą medyczną od 1989 roku. Prowadzi wykłady, audyty, szkolenia oraz nadzór w zakresie zarządzania jakością i bezpieczeństwem.

Natalia Zwierzchowska

Pasjonatka pracy w ochronie zdrowia. Od ponad 15 lat realizuje się zawodowo w branży medycznej, gdzie z sukcesami pełniła funkcje managerskie i zarządcze obiektów medycznych oraz medical & wellness. Wspiera placówki ochrony zdrowia w tworzeniu miejsc, w których potrzeby ich pacjentów są w pełni zaopiekowane, a pracownicy czują się docenieni i w pełni zaangażowani. W WELL & MED Consulting optymalizuje procesy, układa strategię i buduje dobrze współpracujące zespoły. Wykorzystuje przy tym swoje doświadczenie w zarządzaniu ponad 100 osobowym zespołem i wiedzę zdobytą podczas studiów na kierunkach: Zdrowie Publiczne oraz Zarządzanie w ochronie zdrowia. Stworzyła cykl szkoleń, który pomaga organizacjom i zespołom przechodzić przez procesy zmian z większą otwartością, poczuciem wpływu i troską o dobrostan.



dr Anna Martens



Jest prezesem firmy badawczo-szkoleniowej OnData. Od lat jej pasją i pracą są badania User i Customer Experience. Doktorat z literaturoznawstwa zrobiła na paryskiej Sorbonie, a umiejętności badawcze pogłębiała zdobywając kolejne certyfikaty UX Researcher Nielsen Norman Group oraz Data Communication Through Storytelling Massachusetts Institute of Technology (MIT). Od 2008 roku bada, wyklada i szkoli. W tym czasie przeprowadziła już pewnie ponad 10 tys. godzin zajęć, warsztatów i szkoleń. Występuje na konferencjach, eventach biznesowych i branżowych. Szkoli z badań marketingowych i Data Storytelling. Badania prowadzi dla wielu branż, w tym transportowej, budowlanej, produkcyjnej, usługowej i medycznej.

dr. n. praw. Maciej Gibiński

Doświadczony trener biznesu oraz konsultant. 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.



Eksperci:

Rafał Lityński



Starszy Specjalista w Sektorowym Zespole Reagowania na Incydenty Bezpieczeństwa (CSIRT CeZ). Od ponad dekady kieruje zespołami ludzi zarówno w sektorze prywatnym jak i publicznym. Z Centrum e-Zdrowia (wcześniej CSIOZ) związany od 2019 roku. Od 3 lat pracuje w Departamencie Bezpieczeństwa CeZ współpracując przy budowaniu i rozwijaniu systemów cyberbezpieczeństwa. Od początku zaangażowany w budowę i powołanie do życia CSIRT dla sektora ochrony zdrowia.

CSIRT rozpoczął swoją działalność pod koniec 2023 roku, w celu przygotowania Ministerstwa Zdrowia i sektora ochrony zdrowia do spełnienia wymagań stawianych przez europejską dyrektywę NIS 2 i nowelizację ustawy KSC, która ma wejść w życie 17 października tego roku.

Katarzyna Kuligowska

Twórczyni marki Przestrzeń Holistycznego Rozwoju, Trenerka Rozwoju Osobistego i Biznesu.

Opiekunka kierunku i wykładowczyni studiów podyplomowych Psychologia pozytywna na WSG w Bydgoszczy, Terapeutka i Coach systemowy, Mentorka biznesu. Od ponad 10 lat prowadzę własną firmę szkoleniową, w nurcie rozwoju osobistego i rozwoju samoświadomości. Wspieram przedsiębiorców w szlifowaniu ich liderkich kompetencji oraz w rozwoju ich zespołów w obszarze efektywności, komunikacji, sprzedaży, rozwiązywania konfliktów, budowania kultury organizacji opartej o szacunek i empatię. Pracuję z klientami w czasie grupowych warsztatów i w czasie indywidualnych sesji. Pracujemy na poziomach świadomości i nieświadomości, co efektywnie wspiera proces zmian klienta, odblokowując jego potencjał, zarówno w życiu osobistym, jak i zawodowym.



Jakub Ożga



Właściciel Medyc.pl Obserwując rynek oprogramowania medycznego w 2014 roku zauważyłem, że istniejące rozwiązania są trudne w obsłudze i nieintuicyjne. Postanowiłem to zmienić. Moim celem było stworzenie rozwiązań charakteryzujących się wysoką jakością i jednocześnie prostotą obsługi. Wykorzystując umiejętności programistyczne i posiłkując się wskazówkami użytkowników – samodzielnie zbudowałem Platformę Medyc i stworzyłem firmę, w której centrum uwagi znalazł komfort pracy klienta. Postawiłem na najwyższą jakość, partnerskie podejście i szczerą wzajemnych relacji. W ciągu kilku lat osiągnąłem cel i teraz codziennie z zespołem pracujemy nad podwyższaniem standardów produktu i rozwojem firmy.

Tomasz Wysoczański

Doświadczony trener biznesu oraz konsultant. Posiada wieloletnie doświadczenie w zarządzaniu projektami, doradztwie strategicznym oraz szkoleniach rozwojowych. Aktualnie z pasją i zaangażowaniem wspiera liderów w rozwijaniu ich umiejętności przywódczych. Z powodzeniem w codziennej pracy wykorzystuje profilowanie motywacyjne Reiss Motivation Profile, co umożliwia lepsze zrozumienie motywacji i potrzeb klientów. Dodatkowo, dzięki pracy w roli menedżera, ma unikalną perspektywę łączącą teorię z praktyką, co przekłada się na bardziej pragmatyczne podejście do szkoleń i konsultacji. Jego holistyczne podejście do rozwoju liderów, połączone z bogatym doświadczeniem i zaangażowaniem, czynią go cennym partnerem dla każdego lidera dążącego do osiągnięcia sukcesu w dzisiejszym wymagającym środowisku biznesowym.



Eksperci:



Daria Śliż

Strateg marketingowy z misją, aby działania marketingowe stały się policzalne. Prezes agencji The Mad, od 2011 roku pomaga przedsiębiorcom zwiększać sprzedaż dzięki nieszablonowym kampaniom. Medycyna, produkcja i sprzedaż B2B, a nawet ginekologia estetyczna – dla niej nie ma rzeczy niemożliwych do wypromowania i przedstawienia efektów. W końcu, kto lepiej zrozumie Twojego klienta niż studentka psychologii?

Agnieszka Rudnicka-Szymczak

Posiada 12 letnie doświadczenie w pracy w instytucjach państwowych związanych z systemem opieki zdrowotnej w Polsce (NFZ), oraz jako kierownik projektów IT (ZUS). Absolwentka Wydziału Fizjoterapii Uniwersytetu Medycznego w Łodzi. Ukończyła podyplomowe studia na SGH Zarządzanie Zakładami Opieki Zdrowotnej. Posiada międzynarodowe certyfikaty z zakresu zarządzania projektami (Prince2, Prince2Practictional, Management of Risk, Agile, Facylitation) Obecnie, studentka podyplomowych studiów MBA Healthcare Innovation & Technology w Centrum Kształcenia Podyplomowego Łazarski w Warszawie. Jest członkiem zespołu wdrożeniowego w Projekcie „Elektroniczna Platforma Gromadzenia, Analizy i Udostępniania zasobów cyfrowych o Zdarzeniach Medycznych” (System E-zdrowie, P1).



VI Kongres Menedżera Zdrowia

Opisy poszczególnych prezentacji

Sala A

Aby najlepsi chcieli pracować u nas – jak budować skuteczny employer branding?

Dorota Gładkowska, Case Consulting, **czas trwania: 9.20–9.50**

Niemal każda placówka z branży medycznej, nad której wizerunkiem pracujemy skarży się na braki personelu i „trudne” (przedłużające się, nieskuteczne) rekrutacje.

Jak prowadzić działania marketingowe, aby najlepsi specjaliści, dokładnie tacy jakich szukamy chcieli się zatrudnić właśnie u nas?

Cześć, chętnie Cię poznam, czym się zajmujesz, jak możemy sobie pomóc? – sesja networkingowa dla uczestników konferencji

Tomasz Telus, Mazowieckie Centrum Biznesowe, **czas trwania: 10.20–10.50**

Konferencje dla branży medycznej organizowane przez Mazowieckie Centrum Biznesu odbywają się w wielu miastach w Polsce. Ich celem jest edukacja i dawanie inspiracji, dzięki czemu kadra placówek medycznych może się rozwijać, a obecności firm świadczących usługi dla branży medycznej sprzyja poznawaniu nowych, ciekawych rozwiązań i nawiązywaniu cennych kontaktów.

W 2024 roku MCB wprowadza do programu konferencji nowy cykl paneli, które mają służyć wzajemnemu głębszemu poznaniu jej uczestników. Naszą ambicją jest zainspirowanie środowiska medycznego w danym mieście do większej integracji. Moderowana sesja networkingowa będzie służyć pobudzeniu uczestników do wymiany myśli, nawiązania relacji, które, mamy nadzieję, będą służyły temu, że lepiej poznamy się nawzajem i będziemy mogli skutecznie się wspierać w swoich działaniach na lokalnym rynku.

Od kompetencji do fachowości. Obraz psychologiczny mojego zespołu

dr Wojciech Krówczyński, Poziom 4, **czas trwania: 11.40–12.10**

Tworzenie obrazu temperamentalnego zespołu w placówce medycznej pozwala na lepsze zrozumienie dynamiki grupy, funkcjonowania personelu oraz identyfikację obszarów, które wymagają wsparcia lub interwencji. Autor na podstawie swoich doświadczeń, omawia praktyczne zastosowania oraz wynikające z tego korzyści dla placówki medycznej.

O prawdziwym motywowaniu pracowników...

Łukasz Laskowski, Poziom 4, **czas trwania: 13.40–14.10**

„Motywację dzielimy na zewnętrzną i wewnętrzną...” Każdy z nas nie raz pewnie słyszał te frazesy. Wiele razy słysząc to potakiwaliśmy głową, nie zastanawiając się co to właściwie oznacza. Ile razy zastanawialiśmy się, co wyzwala energię do działania naszemu zespołowi? Co motywuje każdego ze współpracowników? Podczas tego wykładu odkryjesz czym jest motywacja, jak motywować właściwie i zdrowo swoich pracowników i czego nie robić, żeby nie pakować się w pułapki „motywowania pracowników do niechęci do pracy”.

5 faz zarządzania zespołem, które musi znać każdy menedżer

Katarzyna Kuligowska, Trener biznesu, **czas trwania: 13.40–14.10**

Celem prelekcji jest poszerzenie wiedzy z zakresu zarządzania zespołem w oparciu o sprawdzone i efektywne narzędzia i metody oraz najnowszą wiedzę z zakresu zarządzania, psychologii pozytywnej, dobrostanu i neuronauki.

- Poznasz podstawowe etapy rozwoju zespołu biznesowego i zweryfikujesz na jakim etapie jest twój zespół.
- Poznasz kluczowe wskazówki wspierania zespołu na każdym etapie rozwoju.
- Odkryjesz jakie konkretnie działania możesz podejmować jako lider, aby zyskiwali ludzie i twoja firma. „motywowania pracowników do niechęci do pracy”.

Co robić gdy pracownicy sabotują normy i cele zespołowe?

Katarzyna Kuligowska, Trener biznesu, **czas trwania: 13.40–14.10**

Celem prelekcji jest poszerzenie wiedzy z zakresu zarządzania zespołem w oparciu o sprawdzone, efektywne narzędzia i metody oraz najnowszą wiedzę z zakresu zarządzania, psychologii pozytywnej, dobrostanu i neuronauki.

- Poznasz typy dysfunkcyjnych postaw pracowników.
- Otrzymasz konkretne wskazówki jak radzić sobie z postawami i zachowaniami typu: Bycie na pół gwizdka, Zosia Samosia, Zawsze mam rację, Niski poziom zaangażowania, ZakamufLOWANA agresja, Wieczna ofiara.

Sala B

Obsługuj pacjenta jak sam byś chciał... – jak sprostać potrzebom i oczekiwaniom dzisiejszych kolorowych pacjentów na każdym etapie ich pobytu w Twojej placówce medycznej?

Łukasz Laskowski, Poziom 4, **czas trwania: 11.40–12.10**

Każdy z pacjentów jest wyjątkowy. Każdy ma inne potrzeby, oczekiwania. Każdy chce czuć się ważny na swój wyjątkowy sposób. „Obsługuj pacjenta, tak jak sam chciałbyś być obsługiwany”. To zdanie wielokrotnie powtarzane, nie sprawdza się w dzisiejszych wymagających czasach. Na czym konkretnie zależy różnym pacjentom? Jak podejść do pacjentów wg najnowszych i najbardziej aktualnych standardów obsługi? Jak reagować na różne oczekiwania pacjentów? Na tym wykładzie poznasz instrukcję obsługi pacjentów, którzy przestaną być dla Ciebie „trudni”...

VI Kongres Menedżera Zdrowia

Opisy poszczególnych prezentacji

Opisy poszczególnych prezentacji

Sala B

Czego chce pacjent? Doświadczenia pacjentów: co na nie wpływa i jak je mierzyć, żeby mieć wpływ.

Dr Anna Martens, OnData, **czas trwania: 15.40–16.10**

Doświadczenia pacjentów nie dotyczą tylko prywatnych klinik. Coraz częściej zwraca się uwagę, że doświadczenia i emocje w trakcie kontaktu z placówką medyczną, mają realny wpływ na przebieg leczenia i zdrowienia pacjentów. Co wpływa na doświadczenia pacjentów? Korzystając z wyników najnowszych badań i odkryć naukowych z różnych dziedzin, można wybrać i mierzyć te doświadczenia, które mają największy wpływ na pracę z pacjentem.

Pacjent odchodzi w ciszy. Jak nie tracić lojalności przez błędy w obsłudze

Natalia Zwierzchowska, WELL & MED Consulting, **czas trwania: 16.10–16.40**

Niezadowolony pacjent nie często mówi wprost, co konkretnie poszło nie tak — częściej po prostu nie wraca. Utrata lojalności zazwyczaj wynika z błędów w codziennej obsłudze, niedostrzeganych przez zespół. Podczas prelekcji pokażę jak identyfikować i eliminować te „ciche powody” utraty pacjentów. Dowiesz się, jak budować doświadczenie pacjenta oparte na zaufaniu, spójnej komunikacji i uważności zespołu. Prelekcja pomoże Ci spojrzeć na jakość obsługi nie tylko z perspektywy procedur, ale też emocji i relacji które decydują o powrotach do placówki.

Sala D

Zespół w klinice medycyny estetycznej. Jak wzmacniać rolę pracowników jako naturalnych ambasadorów marki”

Natalia Zwierzchowska, WELL & MED Consulting, **czas trwania: 11.40–12.10**

Silny i zgrany zespół to fundament sukcesu w branży medycyny estetycznej. Pracownik, który czuje się ważną częścią kliniki, staje się jej autentycznym ambasadorem. Jak tworzyć kulturę pracy, w której różnorodne osobowości potrafią skutecznie współdziałać i dążyć do wspólnego celu? Jak wzmacniać poczucie przynależności i doceniać unikalny wkład każdego członka zespołu? Podczas prelekcji poznasz praktyczne wskazówki, jak budować przewagę rynkową kliniki medycyny estetycznej poprzez zespół, który naturalnie reprezentuje jej wartości i wizerunek.

Szybsza obsługa Pacjenta dzięki cyfryzacji dokumentacji administracyjnej

Jakub Ożga, Medyc, **czas trwania: 12.10–12.40**

Zapraszamy na prelekcję Jakuba Ożga, poświęconą cyfryzacji dokumentacji w placówkach medycznych. W dobie rosnących wymagań prawnych i konieczności sprawnej obsługi pacjenta, tradycyjne procesy oparte na papierowej dokumentacji okazują się niewydajne i nieadekwatne do współczesnych potrzeb placówek medycznych. Jakub Ożga, ekspert w dziedzinie informatyki medycznej, zaprezentuje, jak cyfrowe narzędzia mogą usprawnić podpisywanie i archiwizowanie dokumentów, eliminując problemy związane z błędami, drukowaniem, przechowywaniem oraz wyszukiwaniem danych. Podczas prelekcji omówione zostaną nowoczesne rozwiązania, które nie tylko zwiększają efektywność pracy personelu medycznego, ale także poprawiają doświadczenie pacjentów. Dołącz do spotkania i dowiedz się, jak wdrożenie cyfrowej dokumentacji może wspierać Twoją pracę i przyspieszyć obsługę pacjentów w Twojej placówce.

Lojalny pacjent premium – czy taki istnieje i jak go zdobyć?

dr Anna Martens, **czas trwania: 12.40–13.10**

Pacjenci płacący za usługi patrzą na placówkę medyczną z zupełnie innej perspektywy niż pacjenci "na NFZ". A przecież często to te same osoby! Jak zmienia się perspektywa pacjenta premium? Co warto robić i o co zadbać, żeby tego pacjenta przekonać do siebie i zatrzymać? Wiedza o zachowaniach konsumentów to skarbnica inspiracji i warto z niej korzystać, bo przynosi korzyści niezależnie od specjalizacji jakie ma Twoja placówka.

Jak pokochać sprzedaż usług medycznych?

Łukasz Laskowski, Poziom 4, **czas trwania: 16.10–16.40**

Brzydzimy się wciskaniem... Ale wciskanie to nie sprzedawanie. Każdy z nas codziennie sprzedaje... Sprzedajemy siebie, to co mówimy, to co robimy, to do czego jesteśmy przekonani i w co wierzymy. Polecamy i rekomendujemy znajomym, rodzinie produkty i usługi zaprzyjaźnionych specjalistów. Przez zaufanie jakie mają do nas, korzystają z poleceń. Ba! Czasem nawet jeszcze nam dziękują. Sprzedaż może być piękna, może być ekspercka, może być pomocna. Podczas tego wystąpienia dowiesz się jak powinna wyglądać sprzedaż z poziomu eksperta. Jak „zarazić” sprzedaż ekspercką swój personel.

VI Kongres Menedżera Zdrowia

Organizator:



Mazowieckie Centrum Biznesowe Sp. z o.o. jest organizatorem licznych konferencji i szkoleń dedykowanych sektorowi ochrony zdrowia ze szczególnymi uwzględnieniem tematów związanych z prawem, zarządzaniem i obsługą pacjenta. Specjaliści współpracujący z MCB prowadzą warsztaty w formule szkoleń z otwartym naborem oraz na zlecenie indywidualne.

Partner główny:



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>

VI Kongres Menedżera Zdrowia

Złoci partnerzy



Medyc to platforma do prowadzenia przychodni, kliniki i gabinetu lekarskiego. Oprogramowanie jest proste, intuicyjne, kompleksowe i modułowe. Potrafi obsłużyć mały gabinet lekarski jak i duży podmiot z wieloma specjalizacjami medycyny prywatnej, NFZ, medycyny pracy, medycyny estetycznej, stomatologii i medycyny specjalistycznej. Posiada szereg integracji z innymi systemami.



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 wymagom klientów. Budując nasze systemy uwzględniamy wszystkie uwagi i sugestie użytkowników- dlatego też są one w pełni kompletne, nowoczesne i intuicyjne w obsłudze.



Agencja PR współpracująca z placówkami medycznymi w zakresie budowy planów i strategii marketingowej. Ponadto Case Consulting pomaga w komunikacji kryzysowej oraz budowie marki osobistej. Zespół jest tworzony przez doświadczonych ekspertów mających w swoim portfolio wiele skutecznie zrealizowanych projektów.



Jesteśmy liderem rynku hurtowej dystrybucji farmaceutyków w kraju. Kluczowymi partnerami są dla nas niezależni aptekarze, których uznajemy za fundament rozwoju i stabilności rynku aptecznego. Wspieramy ich w codziennym prowadzeniu aptek, dostarczając narzędzi do budowania konkurencyjności i rentowności. Dbamy o zdrowie pacjentów rozwijając sieć przychodni lekarskich. Jesteśmy ekspertami w segmencie badań klinicznych, realizujemy ambitne projekty telemedyczne, z powodzeniem działamy w branży e-commerce. Jesteśmy również doświadczonym producentem leków i preparatów aptecznych. Od 2004 roku NEUCA jest spółką publiczną, notowaną na GPW w Warszawie, regularnie poprawiającą wyniki finansowe.

VI Kongres Menedżera Zdrowia

Złoci partnerzy



Kaler – Bezpieczeństwo zaczyna się od przywołania

Od ponad 12 lat dostarczamy bezprzewodowe systemy przywoławcze, które realnie zwiększają bezpieczeństwo personelu i pacjentów w placówkach ochrony zdrowia. Nasze rozwiązania działają w setkach szpitali, przychodni i domów opieki – pozwalając na szybkie reagowanie w sytuacjach nagłych, w tym alarmy tężeniowe, wezwania pielęgniarki czy zgłoszenie agresywnych zachowań. Technologia Kaler nie wymaga okablowania – jest szybka we wdrożeniu, elastyczna i sprawdzona w praktyce. Pomagamy placówkom działać sprawniej, bezpieczniej i nowocześniej – każdego dnia.



Spółka Fontia zarządza obiektem medycznym w centrum uzdrowiska Busko Zdrój.

Od kilku lat prowadzi prace badawczo-rozwojowe nad nowymi możliwościami wykorzystania wód leczniczych m.in. w terapii regulacji procesów przemiany materii w celu obniżenia masy ciała. Wyniki prac z sukcesem są wdrażane w ofercie Bristol Art&Medical Spa.

„Siarczkowa Dieta Redukcyjna” otrzymała szereg nagród: Srebrny Medal na Międzynarodowej Wystawie Wynalazków IWIS 2021, Nagroda Specjalną Rektora Politechniki Świętokrzyskiej w XI edycji ogólnopolskiego konkursu „Od pomysłu do przemysłu – Student Wynalazca”, Lider Innowacji 2023 – kategoria Menedżer Innowacji na Międzynarodowych Targach Wynalazków i Innowacji INTARG, Świętokrzyski Kreator Rozwoju w kategorii Nauka i Biznes za innowacyjny projekt badawczy.

Srebrni partnerzy



CeCert Sp. z o.o. to jednostka certyfikująca, oferująca kompleksowe usługi w obszarze:• systemów zarządzania, certyfikacji osób, wyrobów medycznych, szkoleń. Posiadamy akredytację Polskiego Centrum Akredytacji w zakresie systemów zarządzania jakością wg ISO 9001 i ISO 13485, a wkrótce systemu zarządzania bezpieczeństwem wg ISO 27001. Od kwietnia 2023 r. oferujemy akredytowany przez PCA program certyfikacji Audytora Wiodącego Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji wg ISO 27001, a aktualnie rozszerzamy naszą ofertę o program Audytora Wiodącego Systemu Zarządzania Ciągłością Działania wg ISO 22301. Uzyskane w tych procesach certyfikaty uprawniają do przeprowadzania audytów bezpieczeństwa wg ustawy o Krajowym Systemie Cyberbezpieczeństwa. Dzięki wysokim standardom działania i doświadczeniu wspieramy organizacje w osiąganiu ich celów biznesowych oraz spełnianiu wymagań norm międzynarodowych. CeCert to wsparcie rozwoju Twojej organizacji.

Pozostali partnerzy



WYSOCZAŃSKI
CONSULTING

Patronat honorowy



Polskie Towarzystwo
Lekarzy Menedżerów

Patronat medialny

medinwestycje.pl



pielegniarki.info.pl



TWOJAPODOLOGIA.PL



dlaszpitali.pl
SERWIS OPM



sharing
medical
knowledge™

Patient
Experience
Manager



Portal®
Fizjoterapeuty

OPM
OGÓLNOPOLSKI PRZEGŁĄD MEDYCZNY

Sukces **zaczyna** się od spotkań

www.mcbkonferencje.pl

MCB

Mazowieckie
Centrum
Biznesowe