**PROGRAM SZKOLEŃ DLA POZ**

**Zarządzanie rozwojem małej placówki medycznej**

**w kontekście zmian systemowych**

Polski system ochrony zdrowia przechodzi głęboką reformę. Zmianom ulegają zasady finansowania świadczeń ambulatoryjnych i szpitalnych, wdrażane będą nowe modele opieki nad pacjentem w tym koordynowana opieka w POZ. Procedowana jest ustawa o jakości w opiece zdrowotnej. Wdrażane i projektowane zmiany mają zagwarantować pacjentowi skoordynowaną i kompleksową opiekę. To w modelu POZ+ zespół podstawowej opieki zdrowotnej ma przejąć rolę koordynatora i organizatora opieki, w tym również tej specjalistycznej. Jednocześnie podkreśla się znaczenie współpracy przychodni POZ z lecznictwem szpitalnym, rozszerzającym swój zakres ambulatoryjny.

Codzienne funkcjonowanie właściciela lub zarządzającego małą placówka medyczną skoncentrowane na świadczeniach POZ lub AOS zdeterminowane jest poprawności interpretacji kluczowych przepisów prawa i skutecznego dostosowania się do potrzeb zdrowotnych na swoim terenie. Otoczenie zewnętrzne, w szczególności otoczenie prawne i konkurencyjne zmusza do redefinicji strategii rozwoju placówki w kolejnych latach. Zdefiniowanie jej kluczowych obszarów działalności, modyfikacji procesów i narzędzi stosowanych w codziennej pracy.

Program szkolenia koncentrował się będzie na udzieleniu odpowiedzi na następujące pytania:

* Czym jest wizerunek, co go kształtuje i jakie jest jego znaczenie dla rozwoju i pozycji małej placówki medycznej?
* Jakie jest znaczenie marki pracodawcy i marki osobistej lidera dla perspektyw rozwojowych placówki medycznej? Jak je skutecznie kształtować?
* Jak dbać o wizerunek małej placówki medycznej  w dobie internetu i mediów społecznościowych?
* Jak kształtować kulturę organizacji otwartej na  zmiany, rozwój, skoncentrowanej na pacjencie i wiarygodnej?
* Jak komunikacja wewnętrzna może wpływać na zaangażowanie pracowników i satysfakcję pacjenta?
* Jakie są narzędzia i metody kształtowania spójnego wizerunku małej placówki medycznej?
* Jak w praktyce radzić sobie w relacjach z mediami?
* Jak przygotować strategie marketingową i komunikacyjną małej placówki medycznej, jak w praktyce monitorować ich wdrażanie i oceniać efektywność?
* Jakie są możliwości osiągania przewagi na rynku usług komercyjnych?
* Jakie są założenia koordynowanej opieki w POZ?
* Jak będzie finansowana POZ?
* Jak koordynacja świadczeń wpłynie na architekturę wewnętrzną i zewnętrzną placówki? Analiza relacji.
* Jakie są szanse i zagrożenia w procesie wdrażania modelu opieki koordynowanej?
* Jak skutecznie komunikować się z pacjentem i specjalistami w modelu opieki koordynowanej?

**Szczegółowy harmonogram szkolenia:**

**Dzień I**

**Strategia rozwoju małej placówki medycznej**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bloki | Temat | Zagadnienia szczegółowe: |
| 10:00-11:30 | **BLOK A**  **Marka jej wpływ na pozycję placówki medycznej** | * Wizerunek placówki medycznej i czynniki kształtujące go * Narzędzia kształtowania wizerunku placówek medycznych (relacje z pacjentem, komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna, relacje z otoczeniem, obecność w internecie i nowych mediach, reklama, promocja, PR) * Zarządzanie doświadczeniem pacjenta (w tym wystrój placówki, organizacja, obsługa pacjenta) * Kształtowanie marki pracodawcy * Kształtowanie marki skutecznego lidera * Korupcja i jej wpływ na wizerunek |
| 11:30-11:45 | Przerwa kawowa | |
| 11:45-13:15 | **BLOK B**  **Komunikacja jako narzędzie zarządzania rozwojem placówki medycznej** | * Kultura organizacji i zaangażowanie pracowników * Analiza systemu komunikacji placówki * Standardy komunikacyjne w placówce * Przygotowanie i wprowadzenie efektywnego systemu komunikacji zewnętrznej i wewnętrznej w placówce * Relacje z mediami * Komunikacja kryzysowa |
| 13:15-14:00 | Przerwa obiadowa | |
| 14:00:15:30 | **BLOK B**  **Komunikacja jako narzędzie zarządzania rozwojem placówki medycznej** | * Komunikacja z pacjentem – kanały, jakość, wykorzystanie nowych technologii * Standardy komunikacji i obsługi pacjenta * Prawne uwarunkowania komunikacji w placówce medycznej |
| 15:30-15:45 | Przerwa kawowa | |
| 15:45-17:15 | **BLOK C**  **Strategia rozwoju małej placówki medycznej w kontekście zmian w otoczeniu** | * Analiza podmiotu medycznego * Strategie marketingowa i wizerunkowa oraz ich wdrożenie z uwzględnieniem usług komercyjnych * Przygotowanie planu marketingowego i komunikacyjnego * Realizacja planu i ewaluacja * Nowoczesne zarządzanie marketingowe |

**Dzień II**

**Opieka koordynowana w POZ – konieczność czy mrzonka ?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Bloki** | **Temat** | **Zagadnienia szczegółowe** |
| **9:00-10:30** | **BLOK D**  **OK w POZ - ramy prawne, definicje i założenia** | * Kontekst ustawy o POZ * Kontekst standardów akredytacji w POZ * Definicja i założenia opieki koordynowanej |
| 10:30-10:45 | Przerwa kawowa | |
| **10:45-12:15** | **BLOK D**  **Przykłady OK w Polsce i na świecie** | * Przykłady z Europy i świata * Polskie doświadczenia historyczne * Model ABCD w CMD Siedlce * Inne jaskółki w Polsce |
| 12:15-12:30 | Przerwa kawowa | |
| **12:30:14:00** | **BLOK E**  **Model POZ PLUS oraz inne modele OK przygotowane dla POZ** | * Założenia modelu POZ PLUS oraz harmonogram wdrożenia pilotażu * Możliwe wsparcie organizacyjne dla placówek zakwalifikowanych do pilotażu POZ PLUS * Model KAOZ oraz dla pacjentów 65+ po hospitalizacji * Model OK w niewydolności serca |
| 14:05-14:30 | Przerwa obiadowa | |
| **14:30:16:00** | **BLOK E**  **Analiza ryzyka wdrożenia OK w POZ** | * Analiza oczekiwanych rezultatów * Analiza barier * Analiza szans i zagrożeń * Analiza ryzyka prawnego * Analiza ryzyka finansowego * Analiza ryzyka korupcji |

**METODY SZKOLENIOWE:**

Praktyczny wykład z elementami dyskusji i warsztatu.

**SYLWETKI TRENERÓW:**

Szkolenie poprowadzi zespół trenerów doświadczonych w pracy z menedżerami i pracownikami sektora ochrony. Każdy z trenerów legitymuje się min. 5 letnim doświadczeniem w pracy szkoleniowej w sektorze ochrony zdrowia. Dodatkowym atutem każdego z trenerów jest dorobek naukowy i/lub ekspercki w zakresie tematyki szkolenia.