**ПРОГРАММА**

**V Международной конференции «Качество и управление рисками в здравоохранении»**

**02.06.2017г., Казань, ГТРК «Корстон»**

|  |  |
| --- | --- |
| **09.00 - 10.00** | Регистрация участников |
| **ЗАЛ «БАЛЬНЫЙ»** |
| **10.00  - 10.20** | Открытие Конференции  |
| **10.20 – 11.00** | **Построение эффективной системы управления клиникой на примере Испанского детского госпиталя San Joan de Déu** **(Барселона)**Энтони Ариас Энрике, Директор по международным связям Международного госпиталя Сан Жуан де Дэу, Барселона, ИспанияМерседес Хабалера Контрерас, начальник Службы качества и безопасности Международного госпиталя Сан Жуан де Дэу |
| **11.00 – 12.00** | **Впереди перемен. Внедрение изменений: организация, процессы, люди**Наталья Зверек, бизнес-тренер, Руководитель тренерского департамента компании BDG (Москва) |
| **12.00 – 13.00** | **Как интернет-технологии повлияют на Здравоохранениеhttps://ssl.gstatic.com/ui/v1/icons/mail/images/cleardot.gif.**Григорий Бакунов**,** Директор по распространению технологий Яндекса, руководитель сервиса «Яндекс.Здоровье» |
| **13.00 – 13.40** | **Обед** |
| **13.40 – 18.20** | **Работа по секциям** |
| **Зал «Пушкин-1»** | **Зал «Пушкин-2»** | **Зал «Достоевский»** | **Зал «Бальный»** |
| ***13.40 - 14.40*****Внутренний сервис. Отношение к сотрудникам. Способы их вовлечения в работу медицинских учреждений**Галина  КушнареваБизнес-тренер, коуч, спикер, основатель тренинговой компании SMART, автор и ведущая уникальных тренингов «Идеальный клиентский сервис», «Эффективные коммуникации» | ***13.40 - 14.40*** **Вопросы преодоления ригидности и сопротивления персонала при проведении организационных изменений в медицинском учреждении.**Ильдар Хайруллин, к.м.н., главный врач ГАУЗ «Республиканский клинический онкологический диспансер», заслуженный врач РТ | ***13.40 - 14.10******Панельная дискуссия******«Защита медицинской организации от репутационных рисков»*****Основы управления репутацией и PR**Никита Прохоров, эксперт в области интернет-маркетинга, Руководитель проекта ReputationLab, Соучредитель и заместитель генерального директора «Сидорин Лаб»***14.10 - 14.40*****Угрозы репутации медицинской организации: почему классические механизмы управления рискaми не работают и что делать?**Радомир Бошкович, член Института Обеспечения Качества (Лондон), ведущий аудитор ISO 9001 и 14001, директор по проектам института «Bonex Ingeneering», Белград, Сербия | ***13.40 – 14.40******Эмоциональное выгорание***Виктория Матвеева, клинический психолог, специалист по аддиктологии, координатор реабилитационных программ, Руководитель центра профессиональной психологии «БЕРКАНА». |
| ***14.40 - 15.40*****От отдела кадров к HR-службе в коммерческой медицинской организации.**Татьяна Григоренко, директор департамента управления и развития персонала группы компаний «СМ-Клиника» | ***14.40 - 15.40*****Воспитание корпоративной культуры в медицинском учреждении как фактор результативности системы менеджмента качества.** Светлана Жабоева, к.м.н., Заслуженный Врач РТ, доцент КГМУ, Генеральный директор ООО «Медицина Красоты»-Клиники СЛ | ***14.40 - 15.10******Обзор социологического исследования.*****Проблематика системы здравоохранения России. Интернет-отзывы как показатель общественного мнения.** Вадим Галеев, директор фонда «Республиканский центр маркетинговых исследований, консалтинга и обучения»***15.10 - 15.40*****Управление репутационными рисками как неотъемлемая часть стратегий медицинской организации.**Олег Куликов, к.м.н, заместитель главного врача по организационно-методической работе, главный внештатный специалист педиатр МЗ РТ | ***14.40 - 15.40*****Мастер-класс с погружением. Кайдзен в медицине. Визуализация ценности медицинского обслуживания.**Такура Томоюки, доктор медицинских наук, кандидат технических наук, профессор, специалист в области экономики и политики здравоохранения Аспирантуры медицинских исследований Токийского Университета |
| ***15.40 - 16.00 Кофе-брейк*** |
| ***16.00 – 16.40*****Новые тенденции в системе мотивации персонала**Владислав Тупиков, к.м.н., главный врач [Клиники «Источник](https://www.med74.ru/clinicsitem1886.html)» (Челябинская обл.) | ***16.00 - 16.40*****Вопрос дня - как организовать систему идентификации** **пациента**Светлана Палевская, д.м.н., профессор, ведущий научный сотрудник ФГБНУ «Национальный НИИ общественного здоровья имени Н.А. Семашко» | ***16.00 – 16.40*** | ***16.00 - 18.30*** |
| **Анализ триггеров неблагоприятных событий - один из элементов системы управления качеством медицинской помощи**Антон Назаренко, Главный врач ФГБУ «Клиническая больница» Управления делами Президента Российской Федерации,д.м.н., профессор РАН | **Мастер-класс. Кайдзен в медицине. Визуализация ценности медицинского обслуживания.**Такура Томоюки, доктор медицинских наук, кандидат технических наук Профессор, специалист в области экономики и политики здравоохранения Аспирантуры медицинских исследований Токийского Университета |
| ***16.40 - 17.40*****Маркетинг в медицине. Как отстраиваться от конкурентов и сделать антириски для пациентов.**Роман ТарасенкоКонсультант по маркетингу, бизнес-спикер, соучредитель и генеральный директор Krostu.com, Соучредитель компании «Clientomania.com» | ***16.40 - 18.00*****Коммуникация с пациентом – основа доверия к врачу и инструмент формирования приверженности к лечению,** Алексей Эбич, руководитель Корпоративного учебного центра группы компаний «СМ-Клиника»***Демо-тренинг «*Коммуникация с пациентом – основа доверия к врачу и инструмент формирования приверженности к лечению»**, бизнес-тренеры Корпоративного учебного центра группы компаний «СМ-Клиника» клинический психолог, нейропсихолог Анна Пестова, клинический психолог Антон Воробьев | ***16.40 – 17.20*****Управление качеством медицинской помощи и безопасностью пациента в ЛПУ**Лилия Саляхова, к.м.н., доцент кафедры менеджмента в здравоохранении Казанского государственного медицинского университета***17.20 – 17.50*****Управление хирургическими рисками в деятельности крупных медицинских организаций. Внедрение стандартов JCI в хирургическую службу.**Резеда Каримова - заместитель главного врача по медицинской части ГАУЗ «БСМП г. Набережные Челны» |
| ***17.40 - 18.30******SMM-продвижение в медицинской организации.***Регина Фасхеева,эксперт в области digital и SMM, основатель форума Russian PR Week. | ***18.00 – 18.30*****Построение результативной системы менеджмента качества в медицинском учреждении на основе новой версии международного стандарта ISO 9001:2015 и модели премии Правительства Российской Федерации в области качества**Максим Екатеринин,кандидат экономических наук, Генеральный директор Института технического регулирования, стандартизации и сертификации, эксперт ИСО/ТК 176 «Менеджмент качества и обеспечение качества» | ***17.50 - 18.30******Дискуссионная площадка*****Работа с жалобами****Правовые риски деятельности** **медицинской организации.**Резеда Каримова - заместитель главного врача по медицинской части ГАУЗ «БСМП г. Набережные Челны»Наталья Егорова - юрист-консультант, начальник контрактного отдела ГАУЗ «БСМП г. Набережные Челны» |
| **18.30**  | Вручение сертификатов |