

Regulamin Ogólnopolskiego Konkursu i Programu Certyfikacji „Wysoka Jakość w Ochronie Zdrowia” (9. edycja - 2023)

Idea, założenia i cele strategiczne Programu

§ 1

1. Ogólnopolski Konkurs i Program Certyfikacji „Wysoka Jakość w Ochronie Zdrowia, zwany dalej „Programem”, odbywa się z inicjatywy środowisk naukowych i jest organizowany przez Quality Institute sp. z o. o. sp. k. z siedzibą w Katowicach, ul. Wolnego 4/200, zwany dalej Instytutem.
2. Istotą Programu jest przeprowadzenie procedury certyfikacji środowiskowej instytucji publicznych i podmiotów niepublicznych reprezentujących branżę medyczną, kosmetyczną i sektor ochrony zdrowia, a w szczególności podmiotów wykonujących działalność leczniczą w rozumieniu Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, aptek oraz przedsiębiorstw produkujących i dystrybuujących wyrobów medyczne/kosmetyczne.
3. Certyfikacja w Programie ma charakter certyfikacji „trzeciej strony”, w której niezależna jednostka ekspercka dokonuje ewaluacji podmiotów uczestniczących w Programie oraz potwierdzenia, iż podmioty te spełniają jakościowe kryteria certyfikacyjne określone w niniejszym Regulaminie.
4. Program odbywa się w rocznym cyklu edycyjnym.

§ 2

Celem Programu jest:

- a. Identyfikowanie i wyróżnianie podmiotów branży medycznej, które opracowały wysokie standardy w zakresie polityki jakości,
- b. Identyfikowanie i wyróżnianie jednostek, które - świadcząc usługi medyczne lub dostarczając produkty wykorzystywane w takich usługach - wykazują się nowoczesnym i innowacyjnym podejściem do zarządzania, wpływającym na efektywność i skuteczność w realizowaniu celów,
- c. Identyfikowanie i wyróżnianie podmiotów branży medycznej inwestujących w nowoczesną bazę materialną w postaci sprzętu, technologii, zasobów lokalowych etc.
- d. Identyfikowanie i wyróżnianie podmiotów branży medycznej, które w swojej działalności akcentują rolę personelu (kapitału ludzkiego) o najwyższych kwalifikacjach zawodowych,
- e. Wyróżnianie placówek o szczególnych osiągnięciach w zakresie pozyskiwania funduszy zewnętrznych (europejskich, pozarządowych) na realizację celów z zakresu świadczenia usług medycznych lub dostarczania produktów wykorzystywanych w takich usługach,
- f. Upowszechnianie modeli zarządzania wypracowanych przez podmioty sektora ochrony zdrowia kierujące się w swojej działalności zasadami etyki, profesjonalizmu, uczciwości, rzetelności i służby publicznej,
- g. Upowszechnianie „dobrych praktyk” w ochronie zdrowia oraz wyróżnianie jednostek, które w swojej codziennej działalności wdrażają rozwiązania uznane za „dobre praktyki” w tej dziedzinie,
- h. Zapewnianie podmiotom branży medycznej możliwości ewaluacji działań w obszarze zarządzania poprzez opinie ekspertów zewnętrznych - specjalistów w dziedzinie organizacji ochrony zdrowia,
- i. Zapewnianie certyfikowanym jednostkom informacji zwrotnej na temat skuteczności i efektywności ich działań w obszarze zarządzania, ze szczególnym uwzględnieniem zarządzania jakością,
- j. Promowanie menadżerów ochrony zdrowia o szczególnych osiągnięciach w dziedzinie organizacji i zarządzania,
- k. Wspieranie polityki projakościowej w certyfikowanych jednostkach.

§ 3

1. Certyfikat „Wysoka Jakość w Ochronie Zdrowia” przyznawany jest podmiotom branży medycznej/kosmetycznej i sektora ochrony zdrowia, prowadzącym działalność na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Certyfikat otrzymać mogą podmioty, które spełniają wszystkie bądź większość z poniższych kryteriów:
 - a. przestrzegają wysokich standardów w dziedzinie zarządzania, w szczególności zarządzania jakością,
 - b. wyróżniają się wysoką jakością świadczonych usług lub produkowanych wyrobów,
 - c. cechują się dynamicznym rozwojem,
 - d. wykazują troskę o zapewnienie najwyższych standardów w relacjach ze swoimi interesariuszami wewnętrznymi i zewnętrznymi (pacjentami, klientami, kontrahentami etc.),
 - e. starają się kształtować własną ofertę, uwzględniając potrzeby i oczekiwania otoczenia zewnętrznego,
 - f. posiadają potencjał innowacyjny.

§ 4

1. Program i postępowanie certyfikacyjne z nim związane odbywają się w następujących kategoriach:
 - a. Szpital,
 - b. Przychodnia/ośrodek zdrowia lub inny podmiot wykonujący działalność leczniczą w rodzaju ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych,
 - c. Praktyka zawodowa lekarza lub lekarza dentystry,
 - d. Sanatorium uzdrowiskowe,
 - e. Firma farmaceutyczna/producent wyrobów medycznych lub kosmetycznych służących ochronie zdrowia,
 - f. Dystrybutor wyrobów medycznych lub kosmetycznych służących ochronie zdrowia,
 - g. Apteka,
 - h. Transport sanitarny i ratownictwo medyczne,
 - i. Laboratorium medyczne/jednostka służby krwi,
 - j. Dietetyka / SPA / Medycyna estetyczna,
 - k. inna.
2. Uczestnicy Programu mogą ubiegać się o certyfikat w więcej niż jednej kategorii.
3. W każdej kategorii certyfikaty nadaje się na podstawie liczby punktów rankingowych przyznanych przez recenzentów oceniających i weryfikujących aplikacje w Programie.
4. Instytut może znieść lub zmienić nazwę kategorii konkursowej, może też połączyć kategorie lub ustanowić nowe. Informacja w tym zakresie winna być opublikowana na stronie internetowej Instytutu Programu.

Przyznawane certyfikaty

§ 5

1. W Programie można uzyskać następujące certyfikaty:
 - a. Certyfikat „Wysoka Jakość w Ochronie Zdrowia” – certyfikat otrzymują podmioty sektora branży medycznej, które w toku oceny uzyskają co najmniej 40 pkt w ramach I etapu certyfikacji i co najmniej 35 pkt w ramach II etapu certyfikacji.
 - b. Wyróżnienie „Grand Quality” – wyróżnienie otrzymują te spośród placówek certyfikowanych w danej edycji Programu, które uzyskają najwyższą liczbę punktów rankingowych.
 - c. Wyróżnienie „Laur Nowoczesności” – wyróżnienie otrzymują menadżerowie (osoby zarządzające) certyfikowanymi placówkami medycznymi, w których wprowadzono najbardziej zaawansowane systemy zarządzania jakością, i które w sposób szczególnie wyróżniają się na tle innych jednostek sektora branży medycznej nowoczesnością, dynamiką rozwoju, silną pozycją rynkową oraz innowacyjnością rozwiązań w zakresie organizacji, zarządzania czy wdrażanych procedur medycznych.
 - d. certyfikat srebrny „Wysoka Jakość w Ochronie Zdrowia” – otrzymują je podmioty, które po raz trzeci uzyskują certyfikat zwykły.
 - e. certyfikat złoty „Wysoka Jakość w Ochronie Zdrowia” – otrzymują je podmioty, które po raz szósty uzyskują certyfikat zwykły.
 - f. certyfikat platynowy „Wysoka Jakość w Ochronie Zdrowia” – otrzymują je podmioty, które po raz ósmy uzyskują certyfikat zwykły.
2. Liczbę wyróżnień „Grand Quality” i „Laur Nowoczesności” przyznawanych w danej edycji Programu określa zarząd Instytutu, odrębnie dla każdej edycji Programu.
3. W Programie przyznawane są również Certyfikaty i Znaki Jakości „Samorząd Promujący Zdrowie”. Zasady i tryb przyznawania Certyfikatów i Znaków Jakości „Samorząd Promujący Zdrowie” określa odrębny Regulamin.

§ 6

1. Podmioty, które otrzymają certyfikat zwykły „Wysoka Jakość w Ochronie Zdrowia”, mają prawo posługiwania się tytułem, znakiem jakości i certyfikatem z oznaczeniem roku, w którym został on nadany, przez okres 12 miesięcy od dnia oficjalnego ogłoszenia wyników Programu.
2. Podmioty, które otrzymają wyróżnienie „Grand Quality”, mają prawo posługiwania się tytułem i znakiem jakości „Grand Quality” z oznaczeniem roku, w którym został on przyznany, przez okres 12 miesięcy od dnia oficjalnego ogłoszenia wyników Programu.
3. Podmioty, które otrzymają wyróżnienie „Laur Nowoczesności”, mają prawo posługiwania się tytułem i znakiem jakości „Laur Nowoczesności” z oznaczeniem roku, w którym został on przyznany, przez okres 12 miesięcy od dnia oficjalnego ogłoszenia wyników Programu.
4. Uprawnienie do posługiwania się certyfikatami i znakami jakości uzyskanymi przez podmioty biorące udział w Programie realizują ich organy, zgodnie z istniejącym podziałem zadań pomiędzy nimi, na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego i wewnętrznego.

§ 7

1. Certyfikaty, tytuły i znaki jakości przyznawane w ramach Programu mogą być wykorzystywane do wszelkich celów informacyjnych i wizerunkowych Podmiotów certyfikowanych w Programie, a w szczególności mogą być publikowane na stronach internetowych, w dokumentach firmowych, materiałach prasowych, broszurach itp.

2. Certyfikaty, tytuły i znaki jakości przyznawane w ramach Programu są znakami chronionymi prawem autorskim, mają charakter zastrzeżony i mogą być wykorzystywane wyłącznie przez podmioty certyfikowane w Programie, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

§ 8

Ogłoszenie wyników Programu oraz wręczenie certyfikatów i wyróżnień następuje po zakończeniu procedury certyfikacji i może mieć miejsce podczas Gali Finałowej Programu.

Przebieg procedury certyfikacyjnej

§ 9

1. Zgłoszenia udziału w Programie dokonują organy lub osoby upoważnione do reprezentowania podmiotu ubiegającego się o uzyskanie certyfikatu.
2. Zgłoszenia udziału w Programie dokonuje się poprzez przesłanie do Sekretariatu Programu zgłoszenia wraz z wypełnioną ankietą certyfikacyjną (ankietą samooceny) w terminie określonym przez Instytut i ogłoszonym na stronie internetowej Programu.
3. W indywidualnych przypadkach Zarząd Instytutu może wyrazić zgodę na przystąpienie do Programu poza terminarzem danej edycji Programu lub po jej zakończeniu. W takim przypadku postępowanie certyfikacyjne przeprowadzane jest w ciągu miesiąca od dnia przesłania przez uczestnika Programu zgłoszenia i ankiety certyfikacyjnej.
4. W przypadku, o którym mowa w pkt. 3, postępowanie certyfikacyjne odbywa się według przepisów niniejszego Regulaminu na podstawie kryteriów i zasad certyfikacji obowiązujących podczas poprzedniej przeprowadzonej edycji Programu.
5. W przypadku, o którym mowa w pkt. 3, w ramach certyfikacji nie przyznaje się wyróżnień specjalnych „Grand Quality” i „Laur Nowoczesności”.
6. W przypadku, o którym mowa w pkt. 3, ogłoszenie wyników Programu następuje w formie korespondencyjnej.

§ 10

1. Ankiety certyfikacyjne opracowane zostaną odrębnie dla każdej kategorii konkursowej, z uwzględnieniem ich specyfiki.
2. Ankieta certyfikacyjna obejmuje pytania o charakterze ilościowym i jakościowym odnoszące się do problematyki objętej procedurą certyfikacji i pozwalające ocenić w szczególności: realizowaną w jednostce strategię zarządzania, stosowane standardy w zakresie polityki jakości, politykę inwestycyjną jednostki, skuteczność w pozyskiwaniu funduszy zewnętrznych, stosowane w certyfikowanej jednostce mechanizmy komunikacji z otoczeniem wewnętrznym i zewnętrznym, model zarządzania kapitałem ludzkim.

§ 11

Przystępując do Programu, uczestnicy wyrażają zgodę na udostępnianie swoich danych teleadresowych oraz materiałów i informacji niezbędnych do prawidłowego i rzetelnego przeprowadzenia procedury certyfikacji.

§ 12

Uczestnicy Programu zobowiązują się do udzielania zgodnych z prawdą informacji, będących podstawą dokonania oceny, w zakresie objętym procedurą certyfikacji.

§ 13

1. Zgłoszenia i ankiety nadesłane przez uczestników Programu podlegają ocenie formalnej, w toku której Instytut bada poprawność wypełnienia dokumentów oraz ich aspekty formalno-prawne.
2. Zgłoszenia zweryfikowane pozytywnie w toku analizy formalnej kierowane są do oceny merytorycznej.
3. Ocena merytoryczna dokonywana w Programie i procedura przyznawania certyfikatów przebiegają dwuetapowo.

§ 14

1. W ramach etapu pierwszego (aplikacyjnego) każdą ankietę ocenia niezależnie od siebie 2 recenzentów Programu: recenzent zewnętrzny i recenzent wewnętrzny.
2. Na recenzentów zewnętrznych Programu powołuje się osoby posiadające co najmniej stopień naukowy doktora, dorobek naukowy lub praktyczny w dziedzinie nauk medycznych lub nauk ekonomicznych oraz wiadomości specjalistyczne z zakresu zarządzania w sektorze ochrony zdrowia.
3. Recenzent zewnętrzny Programu dokonuje analizy i oceny punktowej ankiety i na tej podstawie przyznaje uczestnikowi Programu od 0 do 30 punktów rankingowych.
4. Na recenzentów wewnętrznych Programu powołuje się pracowników lub współpracowników Instytutu, którzy posiadają uprawnienia audytorów systemów zarządzania oraz wiadomości specjalistyczne z zakresu zarządzania jakością.
5. Recenzent wewnętrzny Programu dokonuje analizy i oceny punktowej ankiety i na tej podstawie przyznaje uczestnikowi Programu od 0 do 30 punktów rankingowych.
6. Każdy z uczestników Programu otrzymuje w ramach pierwszego etapu oceny łącznie od 0 do 60 punktów rankingowych, na które składa się suma punktów przyznanych przez recenzenta zewnętrznego i recenzenta wewnętrznego.

§ 15

1. W ramach etapu drugiego (weryfikacyjnego) każdą ankietę poddaje się dodatkowej, uzupełniającej analizie, której dokonuje recenzent wewnętrzny Programu.
2. Celem analizy, o której mowa w pkt. 1, jest uzupełnienie i weryfikacja informacji przedstawionych w ankiecie.

3. Podczas trwania etapu drugiego procedury certyfikacyjnej recenzent wewnętrzny Programu może wystąpić do certyfikowanego podmiotu o przekazanie dodatkowych, szczegółowych informacji, nie ujętych w ankiecie.
4. Podczas trwania etapu drugiego procedury certyfikacyjnej recenzent wewnętrzny Programu może potwierdzać przekazane przez uczestnika Programu dane, włącznie z prawem odbycia wizyty audytorskiej w podmiocie ubiegającym się o uzyskanie certyfikatu. Wizyta taka odbywa się w terminie uzgodnionym z uczestnikiem Programu.
5. Podczas trwania etapu drugiego procedury certyfikacyjnej recenzent wewnętrzny Programu może pozyskiwać dodatkowe informacje o certyfikowanym podmiocie ze źródeł zewnętrznych, niezależnych od placówki uczestniczącej w Programie.
6. W ramach etapu drugiego recenzent wewnętrzny przyznaje uczestnikowi Programu od 0 do 50 punktów rankingowych.

§ 16

Certyfikat „Wysoka Jakość w Ochronie Zdrowia” przyznaje się podmiotom, które:

- a. w ramach etapu pierwszego (aplikacyjnego) otrzymają co najmniej 40 punktów rankingowych.
- b. w ramach etapu drugiego (weryfikacyjnego) otrzymają co najmniej 35 punktów rankingowych.

§ 17

1. Recenzentów Programu powołuje się spośród osób posiadających najwyższe kwalifikacje etyczne pozwalające uznać daną osobę za zdolną do dokonania rzetelnej i obiektywnej oceny nadesłanych do Programu ankiet.
2. Recenzenci Programu dokonują oceny nadesłanych ankiet, kierując się zasadami prawdy, obiektywizmu, rzetelności, uczciwości i etyki zawodowej.
3. Recenzenci Programu pracują na zasadzie niezawisłości. Zakazane jest wpływanie na ich oceny.
4. Recenzenci zachowują w poufności wszelkie informacje pozyskane w toku Programu, a w szczególności informacje i dane ujawnione w ankietach certyfikacyjnych.

§ 18

1. Recenzenci Programu, dokonując oceny ankiet, korzystają z Klucza Oceny - dokumentu wewnętrznego Programu, określającego ogólne zasady i kryteria przyznawania punktów rankingowych.
2. Klucz Oceny jest dokumentem poufnym, którego treść udostępniana jest wyłącznie recenzentom Programu.

§ 19

Instytut przekazuje uczestnikom Programu informację o wynikach Programu drogą korespondencyjną.

§ 20

1. Instytut nie ujawnia nazw ani innych danych uczestników Programu, którzy nie otrzymali certyfikatu. Instytut może upublicznić jedynie nazwy uczestników Programu, którym przyznano certyfikat.
2. Ankiety certyfikacyjne uczestników Programu, którzy nie uzyskali certyfikatu, są zwracane uczestnikom wraz z pozostałą dokumentacją przekazaną Organizatorowi poprzez odesłanie ich na adresy pocztowe podane w zgłoszeniach.
3. Dane, które zamieszczają uczestnicy Programu w ankietach, są objęte przez Instytut klauzulą poufności. Instytut nie ujawnia przekazanych informacji wobec jakichkolwiek osób trzecich.

§ 21

1. Program ma charakter certyfikacji środowiskowej i nie jest dofinansowany ze środków publicznych.
2. Koszty Programu finansowane są z opłat certyfikacyjnych, funduszy własnych Instytutu oraz środków pozyskanych od sponsorów.
3. Podmiot, który uzyska certyfikat „Wysoka Jakość w Ochronie Zdrowia”, zobowiązany jest do wniesienia jednorazowej opłaty certyfikacyjnej w wysokości zależnej od kategorii uczestnictwa w Programie.
4. Opłata certyfikacyjna pokrywa w szczególności:
 - a. koszty merytoryczne i organizacyjne pracy recenzentów wewnętrznych i zewnętrznych,
 - b. koszty związane z organizacją ewentualnej Gali Finałowej Programu
 - c. koszty związane z przygotowaniem dokumentacji certyfikacyjnej
 - d. koszty pracy Sekretariatu Programu.
5. Opłata certyfikacyjna wnoszona jest po zakończeniu procedury certyfikacji na podstawie Faktury VAT wystawionej przez Instytut. Podmioty, które wezmą udział w Programie, a nie uzyskają certyfikatu, nie wnoszą opłaty certyfikacyjnej ani żadnych innych opłat.
6. Ustala się następujące stawki opłaty certyfikacyjnej:
 - a. Szpital do 80 łóżek - opłata jednorazowa w wysokości 2500 zł netto
 - b. Szpital o liczbie łóżek od 81 do 150 łóżek - opłata jednorazowa w wysokości 3200 zł netto
 - c. Szpital o liczbie łóżek powyżej 150 - opłata jednorazowa w wysokości 4500 zł netto
 - d. Przychodnia/ośrodek zdrowia lub inny podmiot wykonujący działalność leczniczą w rodzaju ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych - opłata jednorazowa w wysokości 3400 zł netto
 - e. Praktyka zawodowa lekarza lub lekarza dentystry - opłata jednorazowa w wysokości 1800 zł netto
 - f. Sanatorium uzdrowiskowe - opłata jednorazowa w wysokości 4000 zł netto
 - g. Firma farmaceutyczna/producent wyrobów medycznych - opłata jednorazowa w wysokości 4100 zł netto
 - h. Dystrybutor wyrobów medycznych - opłata jednorazowa w wysokości 3200 zł netto
 - i. Apteka - opłata jednorazowa w wysokości 4000 zł netto
 - j. Transport sanitarny i ratownictwo medyczne - opłata jednorazowa w wysokości 3800 zł netto
 - k. Laboratorium medyczne - opłata jednorazowa w wysokości 3000 zł netto
 - l. Dietetyka / medycyna estetyczna / SPA - opłata jednorazowa w wysokości 4000 zł netto,
 - m. Inna - 3500 zł netto.

7. Poza opłatą certyfikacyjną, o której mowa w pkt. 2-6, w Programie nie obowiązują żadne inne opłaty.
8. Podmiotowi, który posiada aktualny certyfikat „Wysoka Jakość w Ochronie Zdrowia” i przystępuje do kolejnej edycji Programu w celu ponownego uzyskania certyfikatu, przysługuje bonifikata w wysokości 10 proc. wysokości opłaty certyfikacyjnej obowiązującej dla kategorii, w której uczestniczy w Programie.
9. Ewentualnej rezygnacji z udziału w Programie uczestnik Programu może dokonać nie później niż na 3 dni od dnia nadesłania drogą e-mailową swojego zgłoszenia do konkursu. Rezygnacji należy dokonać w formie pisemnej, listem poleconym, na adres Instytutu, pod rygorem nieważności.
10. Po zakończeniu oceny konkursowej i wykonaniu procedury (usługi) certyfikacji z wynikiem pozytywnym (przyznanie znaku jakości „Wysoka Jakość w Ochronie Zdrowia”), anulowanie opłaty certyfikacyjnej jest niedopuszczalne.
11. Uczestnik Programu upoważnia Instytut do wystawienia mu – w przypadku uzyskania certyfikatu - faktury VAT i przesłania jej drogą e-mail na adres poczty elektronicznej uczestnika Programu wskazany w formularzu zgłoszeniowym

Postanowienia końcowe

§ 22

Przyznane certyfikaty nie mają charakteru roszczeniowego, co oznacza, że uczestnicy Programu, którym nie przyznano certyfikatów, nie mogą się domagać jakichkolwiek ekwiwalentów z tego tytułu.

§ 23

W sprawach spornych lub nieuregulowanych w niniejszym regulaminie głos decydujący przysługuje Prezesowi Zarządu Instytutu.

§ 24

Instytut zastrzega sobie prawo cofnięcia lub zawieszenia prawa do posługiwania się certyfikatem oraz wszystkich korzyści z tym związanych w przypadku stwierdzenia po stronie podmiotu certyfikowanego w Programie zachowania rażąco naruszającego kryteria przyznania certyfikatu lub innych działań sprzecznych z prawem, zasadami współżycia społecznego lub normami etyki.

§ 25

Przystąpienie do Programu jest równoznaczne z akceptacją treści niniejszego Regulaminu.

§ 26

Wszelkie spory pomiędzy uczestnikami Programu a Instytutem rozstrzygać będzie sąd właściwy ze względu na siedzibę Instytutu.

§ 27

Program nie stanowi akredytacji w rozumieniu Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o akredytacji w ochronie zdrowia.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 21 sierpnia 2023 r.