



**Regulamin Ogólnopolskiego Konkursu  
i Programu Certyfikacji  
„Wysoka Jakość w Ochronie Zdrowia”  
(X edycja – 2024/2025)**

§ 1

1. Ogólnopolski Konkurs i Program Certyfikacji „Wysoka Jakość w Ochronie Zdrowia, zwany dalej „Programem”, jest organizowany przez Europejskie Centrum Badań nad Jakością sp. z o. o. z siedzibą w Krakowie, ul. Rynek Główny 28, zwaną dalej w treści Regulaminu Centrum.

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 wybory medyczne/kosmetyczne.

3. Certyfikacja w Programie ma charakter certyfikacji „trzeciej strony”, w której Centrum dokonuje ewaluacji podmiotów uczestniczących w Programie oraz poświadczenia, iż podmioty te, w ocenie Centrum, potwierdzonej wynikiem certyfikacji w Programie, spełniają kryteria certyfikacyjne określone w niniejszym Regulaminie.

4. Program odbywa się w rocznym cyklu edycyjnym.

§ 2

Celem Programu jest:

- Identyfikowanie i wyróżnianie podmiotów branży medycznej, które opracowały wysokie standardy w zakresie polityki jakości,

- Identyfikowanie i wyróżnianie jednostek, które - świadcząc usługi medyczne lub dostarczając produkty wykorzystywane w takich usługach - wykazują się nowoczesnym i innowacyjnym podejściem do zarządzania i świadczenia usług społecznych / publicznych,
- Identyfikowanie i wyróżnianie podmiotów branży medycznej inwestujących w nowoczesną bazę materialną w postaci sprzętu, technologii, zasobów lokalowych etc.
- Identyfikowanie i wyróżnianie podmiotów branży medycznej stosujących nowoczesne i wartościowe formy komunikacji rynkowej,
- Upowszechnianie modeli zarządzania wypracowanych przez podmioty sektora ochrony zdrowia kierujące się w swojej działalności zasadami profesjonalizmu,
- Identyfikowanie i premiowanie dobrych praktyk na rynku ochrony zdrowia,
- Zapewnianie podmiotom branży medycznej możliwości ewaluacji działań w obszarze zarządzania poprzez opinie jurorów zewnętrznych,
- Zapewnianie certyfikowanym jednostkom informacji zwrotnej na temat oceny ich działań w obszarze zarządzania,
- Promowanie menadżerów ochrony zdrowia o szczególnych osiągnięciach w dziedzinie organizacji i zarządzania,
- Wspieranie polityki projakościowej w certyfikowanych jednostkach.

### § 3

1. Certyfikat „Wysoka Jakość w Ochronie Zdrowia” przyznawany jest podmiotom z branż: medycznej, kosmetycznej, farmaceutycznej i ochrony zdrowia oraz branż pokrewnych, prowadzącym działalność na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Certyfikat przyznawany jest w szczególności podmiotom leczniczym i podmiotom prowadzącym działalność leczniczą, przedsiębiorcom i przedsiębiorstwom.

2. Certyfikat otrzymać mogą podmioty, które w ocenie Centrum spełniają wszystkie bądź większość z poniższych kryteriów:

- wprowadzają wartościowe rozwiązania w dziedzinie zarządzania, w szczególności zarządzania jakością i budowania relacji z pacjentem / klientem,
- cechują się dynamicznym rozwojem,
- stosują nowoczesne narzędzia komunikacji rynkowej,
- wykazują troskę o zapewnienie wysokich standardów w relacjach ze swoimi interesariuszami wewnętrznymi i zewnętrznymi,
- starają się kształtować własną ofertę, uwzględniając potrzeby i oczekiwania otoczenia zewnętrznego,
- posiadają potencjał innowacyjny,
- posiadają pozytywną renomę i silną markę rynkową.

#### § 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 dentysty,
- 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 jurorów oceniających i weryfikujących aplikacje w Programie.

4. Centrum może znieść lub zmienić nazwę kategorii konkursowej, może też połączyć kategorie lub ustanowić nowe.

#### § 5

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 dodatkowe (specjalne) „Grand Quality” – wyróżnienie otrzymują te spośród placówek certyfikowanych w danej edycji Programu, które uzyskają najwyższą liczbę punktów rankingowych.

c. Wyróżnienie dodatkowe (specjalne) „Laur Nowoczesności” – wyróżnienie otrzymują menadżerowie (osoby zarządzające) certyfikowanymi placówkami medycznymi, w których w ocenie Centrum 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.

## § 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. Po upływie tego terminu należy usunąć znak ze wszystkich pól eksploatacji, na których został on uprzednio zamieszczony.

2. Podmioty, które otrzymają wyróżnienia dodatkowe (specjalne) mają prawo posługiwania się tytułem i znakiem jakości symbolizującym otrzymane wyróżnienie dodatkowe (specjalne) z oznaczeniem roku, w którym został on przyznany, przez okres 12 miesięcy od dnia oficjalnego ogłoszenia wyników Programu. Po upływie tego terminu należy usunąć znak ze wszystkich pól eksploatacji, na których został on uprzednio zamieszczony.

3. 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. –

przez okres 12 miesięcy od dnia ogłoszenia wyników edycji Programu, w której przyznano certyfikat i znak.

2. Certyfikaty, tytuły i znaki jakości przyznawane w ramach Programu są znakami (utworami) chronionymi prawem autorskim 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.

#### § 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 Centrum zgłoszenia wraz z wypełnioną ankietą certyfikacyjną (ankietą samooceny). Zgłoszenia i ankiety certyfikacyjne przyjmowane są drogą elektroniczną (e-mail).

#### § 10

Ankieta certyfikacyjna obejmuje pytania odnoszące się do problematyki objętej procedurą certyfikacji

#### § 11

1. Przystępując do Programu, uczestnicy wyrażają zgodę na udostępnianie swoich danych teleadresowych oraz materiałów i informacji niezbędnych do prawidłowego i rzetelnego przeprowadzenia procedury certyfikacji.
2. Przystąpienie do Programu jest równoznaczne ze zleceniem Centrum realizacji usługi certyfikacji uczestnika Programu na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

#### § 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 Centrum 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 aplikację konkursową ocenia niezależnie od siebie 2 recenzentów (jurorów merytorycznych) Programu.
2. Recenzent (juror merytoryczny) dokonuje analizy i oceny punktowej aplikacji i na tej podstawie przyznaje uczestnikowi Programu od 0 do 30 punktów rankingowych.
3. 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 poszczególnych recenzentów (jurorów merytorycznych).
4. W toku certyfikacji recenzenci Programu (jurorzy merytoryczni) mogą wystąpić do certyfikowanego podmiotu o przekazanie dodatkowych, szczegółowych informacji, nie ujętych w ankiecie, a także pozyskiwać te informacje ze źródeł zewnętrznych (domena publiczna). W przypadku wystąpienia przez recenzenta do certyfikowanego podmiotu o przekazanie dodatkowych, szczegółowych informacji, nie ujętych w ankiecie, przekazanie tych informacji jest obowiązkiem uczestnika konkursu.
5. Recenzentów Programu (jurorów merytorycznych) pozyskuje Centrum spośród osób reprezentujących środowisko naukowe (w szczególności nauki o zarządzaniu i jakości, nauki medyczne, nauki o zdrowiu) i środowisko praktyków zarządzania.

#### § 15

1. W ramach etapu drugiego certyfikacji każdą aplikację poddaje się dodatkowej, uzupełniającej ocenie, której dokonuje juror ds. komunikacji.
2. Celem oceny, o której mowa w ust. 1, jest uzupełnienie oceny aplikacji konkursowej o analizę aspektów związanych z komunikacją rynkową (informacyjną i perswazyjną) uczestnika Programu.
3. W ramach etapu drugiego certyfikacji juror ds. komunikacji analizuje treść i formę komunikacji uczestnika Programu z interesariuszami rynkowymi.

4. Podczas trwania etapu drugiego procedury certyfikacyjnej juror ds. komunikacji przyznaje uczestnikowi Programu od 0 do 50 punktów rankingowych.

5. Jurorów ds. komunikacji pozyskuje Centrum spośród osób posiadających wykształcenie, dorobek zawodowy lub doświadczenie w zakresie komunikacji społecznej, marketingu, promocji, logistyki procesów komunikacyjnych lub reklamy. Funkcję jurora ds. komunikacji można łączyć z pełnieniem funkcji piastuna organu statutowego Centrum.

#### § 16

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

a. w ramach etapu pierwszego certyfikacji otrzymają co najmniej 40 punktów rankingowych.

b. w ramach etapu drugiego certyfikacji otrzymają co najmniej 35 punktów rankingowych.

#### § 17

1. Recenzenci (jurorzy) Programu dokonują oceny aplikacji, kierując się zasadami prawdy, obiektywizmu, rzetelności, uczciwości i etyki zawodowej.

2. Recenzenci (jurorzy) Programu pracują na zasadzie niezawisłości. Zakazane jest wpływanie na ich oceny.

3. Recenzenci zachowują w poufności wszelkie informacje pozyskane w toku Programu, a w szczególności informacje i dane ujawnione w ankietach certyfikacyjnych.

#### §18

Centrum przekazuje uczestnikom Programu informację o wynikach Programu drogą korespondencyjną (e-mailową).

#### §19

1. Centrum nie ujawnia nazw ani innych danych uczestników Programu, którzy nie otrzymali certyfikatu. Centrum może upublicznić jedynie nazwy uczestników Programu, którym przyznano certyfikat, w szczególności podczas Gali Finałowej Programu.

2. Ankiety certyfikacyjne uczestników Programu, którzy nie uzyskali certyfikatu, są brakowane wraz z pozostałą dokumentacją przekazaną Centrum niezwłocznie po zakończeniu Programu.

3. Dane, które zamieszczają uczestnicy Programu w ankietach, są objęte przez Centrum klauzulą poufności. Centrum nie ujawnia przekazanych informacji wobec osób trzecich.

## § 20

1. Podmiot (uczestnik Programu), któremu przyznany zostanie certyfikat „Wysoka Jakość w Ochronie Zdrowia”, zobowiązany jest do wniesienia na rzecz Centrum jednorazowej opłaty certyfikacyjnej w wysokości zależnej od kategorii uczestnictwa w Programie. Opłata ta stanowi wynagrodzenie za wykonanie przez Centrum usługi certyfikacji w Programie.

2. Opłata certyfikacyjna wnoszona jest po zakończeniu procedury certyfikacji na podstawie Faktury VAT wystawionej przez Centrum. Podmioty, które wezmą udział w Programie, a nie uzyskają certyfikatu, nie wnoszą opłaty certyfikacyjnej ani żadnych innych opłat.

3. Ustala się następujące stawki opłaty certyfikacyjnej:

a. Szpital do 80 łóżek - opłata jednorazowa w wysokości 3500 zł netto

b. Szpital o liczbie łóżek od 81 do 150 łóżek - opłata jednorazowa w wysokości 5200 zł netto

c. Szpital o liczbie łóżek powyżej 150 - opłata jednorazowa w wysokości 7500 zł netto

d. Przychodnia/ośrodek zdrowia lub inny podmiot wykonujący działalność leczniczą w rodzaju ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych - opłata jednorazowa w wysokości 3900 zł netto

e. Praktyka zawodowa lekarza lub lekarza dentystry - opłata jednorazowa w wysokości 3500 zł netto

f. Sanatorium uzdrowiskowe - opłata jednorazowa w wysokości 4500 zł netto

g. Firma farmaceutyczna/producent wyrobów medycznych – opłata jednorazowa w wysokości 5500 zł netto

h. Dystrybutor wyrobów medycznych - opłata jednorazowa w wysokości 4200 zł netto

i. Apteka - opłata jednorazowa w wysokości 4000 zł netto

j. Transport sanitarny i ratownictwo medyczne - opłata jednorazowa w wysokości 4800 zł netto

k. Laboratorium medyczne - opłata jednorazowa w wysokości 4000 zł netto

l. Dietetyka / medycyna estetyczna / SPA – opłata jednorazowa w wysokości 5000 zł netto,

m. Inna – 4500 zł netto.



4. Poza opłatą certyfikacyjną, o której mowa w ust. 1-3, w Programie nie obowiązują żadne inne opłaty.

5. Ewentualnej rezygnacji z udziału w Programie uczestnik Programu może dokonać nie później niż na 3 dni od dnia nadeśnięcia drogą e-mailową swojego zgłoszenia do Programu. Rezygnacji należy dokonać w formie pisemnej, listem poleconym, na adres rejestrowy Centrum, pod rygorem nieważności.

6. Po zakończeniu oceny certyfikacyjnej i wykonaniu usługi certyfikacji z wynikiem pozytywnym (przyznanie znaku jakości „Wysoka Jakość w Ochronie Zdrowia”), anulowanie opłaty certyfikacyjnej jest niedopuszczalne.

7. Uczestnik Programu upoważnia Centrum 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

#### § 21

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

#### § 22

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

#### § 23

Centrum 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.

#### § 24

Przystąpienie do Programu jest równoznaczne z akceptacją treści niniejszego Regulaminu.

#### § 25

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

§ 26

Program nie stanowi akredytacji w rozumieniu Ustawy z dnia 16 czerwca 2023 r. o jakości w opiece zdrowotnej i bezpieczeństwie pacjenta.

*Regulamin wchodzi w życie z dniem 22.11.2024 r.*