



## IDEA KONKURSU

Do Ogólnopolskiego Programu i Konkursu „Lider Zaufania Pacjentów” mogą się zgłaszać podmioty reprezentujące szeroko rozumiany sektor ochrony zdrowia, np. szpitale, przychodnie, indywidualne praktyki lekarskie, laboratoria analityczne, apteki, sanatoria i inne. Ideą Konkursu jest wyróżnianie i certyfikowanie Znakiem Jakości „Lider Zaufania Pacjentów” tych placówek, **które wyróżniają się wysoką jakością obsługi pacjenta (klienta) i profesjonalizmem w budowaniu relacji na rynku ochrony zdrowia.** Podstawowym celem Konkursu jest wspieranie polskiego sektora ochrony zdrowia oraz rozwoju placówek medycznych poprzez identyfikowanie i promowanie podmiotów dbających o wysoką kulturę obsługi pacjenta i najwyższe standardy jakościowe (profesjonalne) w kooperacji z interesariuszami zewnętrznymi.

## MODEL OCENY KONKURSOWEJ

Nasi jurorzy konkursowi dokonają oceny placówek medycznych (uczestników konkursu), pracując **metodą tzw. tajemniczego klienta.** Metoda ta, zwana także z angielskiego Mystery Shopping, to metoda badań jakościowych, zajmująca się analizą jakości usług organizacji i instytucji publicznych, np. przedsiębiorstw, urzędów, szpitali i innych. Audytor bada uczestnika konkursu anonimowo (*incognito*) – np. odwiedzając szpital, telefonując do placówki medycznej, pisząc maila jako pacjent czy kontaktując się poprzez social media itp. **Po wykonaniu czynności „tajemniczego klienta” nasz juror ocenia m.in. dostępność dla pacjenta w audytowanej placówce wymaganych prawem informacji, kulturę i jakość obsługi (np. czy mógł w sposób efektywny zapisać się na wizytę /badanie w danym gabinecie czy przychodni itp.), jakość działań marketingowych certyfikowanej jednostki i wiele innych aspektów wpływających na szeroko rozumianą jakość relacji z pacjentem / klientem.**

Jurorzy konkursowi, po wykonaniu swojej pracy, przyznają uczestnikom konkursu punkty rankingowe. Placówki, które pozytywnie przejdą ocenę „tajemniczego klienta” i uzyskają wysoki pułap punktów rankingowych, otrzymują od nas Znak Jakości „Lider Zaufania Pacjentów”, który jest wręczany podczas Uroczystej Gali Finałowej Konkursu. Znakiem „Lider Zaufania Pacjenta” Laureaci Konkursu mogą posługiwać się przez rok w swojej komunikacji marketingowej – np. na stronie internetowej, w mediach społecznościowych, w reklamach, ulotkach, na plakatach itp. Po upływie roku znak należy usunąć, chyba że podmiot podda się kolejnej ocenie konkursowej i zakończy się ona wynikiem pozytywnym. Poza wyróżnieniami „Lider Zaufania Pacjentów” w konkursie mogą być też przyznawane dodatkowe, nadzwyczajne Wyróżnienia. Ich Laureatów wyłania się biorąc pod uwagę opinię Ekspertów Konkursu – wybitnych przedstawicieli świata nauki.

## **WARUNKI KONKURSU I KORZYŚCI DLA LAUREATÓW KONKURSU**

Laureat Konkursu otrzymuje możliwość wykorzystania w swojej działalności promocyjnej (marketingowej) Znak Jakości „Lider Zaufania Pacjentów”, który może zostać opublikowany m.in. na stronie internetowej Laureata, papierze firmowym, ulotkach, folderach, wizytówkach, w mediach społecznościowych i w innych kanałach komunikacji marketingowej. **Nadto uczestnik Konkursu otrzymuje od organizatora cenną informację zwrotną na temat jakości obsługi pacjenta, ewentualnych błędów czy niedociągnięć w tej obsłudze, jak i „mocnych stron” modelu komunikacji z pacjentem / klientem.** Dodatkowo Laureaci Konkursu zapraszani są do udziału w Galii Finałowej Konkursu. Gala jest okazją do promocji Laureatów, uroczystego wręczenia wyróżnień konkursowych, ale także spotkania networkingowego przedstawicieli branży ochrony zdrowia z całej Polski. Uczestnik Konkursu, który otrzymał Certyfikat i Znak Jakości (Godło Promocyjne) „Lider Zaufania Pacjentów”, zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz Organizatora Programu jednorazowej opłaty za wykonanie usługi certyfikacyjnej w terminie wskazanym w wystawionej przez Organizatora Programu fakturze. Warunki finansowe udziału w konkursie i wysokość opłaty określa par. 10 regulaminu Konkursu, który jest dostępny na stronie internetowej konkursu w zakładce „regulamin”. Warunkiem udziału w konkursie jest zapoznanie się i zaakceptowanie postanowień regulaminu.

## **ORGANIZATOR KONKURSU**

Organizatorem Konkursu jest Europejskie Centrum Badań nad Jakością sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie (ul. Rynek Główny 28) – spółka prawa handlowego działająca w branży zarządzania jakością i promocji przez jakość. **ECBJ zajmuje się organizacją autorskich konkursów jakości, szkoleń, doradztwa oraz innych działań wspierających sektor polskiej przedsiębiorczości oraz branżę ochrony zdrowia.** Z ECBJ współpracują przedstawiciele środowiska akademickiego oraz praktycy zarządzania. Europejskie Centrum Badań nad Jakością zostało wpisane do Krajowego Rejestru Sądowego (Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego) pod numerem 0001088550.

***Kontakt w sprawie Konkursu:***

***tel. kom. 601-623-243***

***e-mail: [biuro@ecbj.eu](mailto:biuro@ecbj.eu)***

*Europejskie Centrum Badań nad Jakością sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie  
ul. Rynek Główny 28, 31-010 Kraków*