



## Przedsiębiorstwo Konsultingowe „AGM”

Siedziba: 42-674 Zbrostawice ul. Morcinka 14

Biuro: 44-100 Gliwice ul. Chorzowska 44b

www.agm-konsulting.pl e-mail: biuro@agm-konsulting.pl

NIP 648-198-46-67 REGON 276415939

# AGM

Tel. +48 32 330 07 65  
Tel. +48 32 230 93 98  
Tel. +48 32 726 54 71  
Tel. + 48 662 106 376  
Tel./Fax  
+48 32 331 61 76

*Konsultant*

**Grzegorz Kłunduk**

+48 602 463 561

agm@agm-konsulting.pl

*Konsultant*

**Aneta Kłunduk**

+48 604 141 376

agm@agm-konsulting.pl

*Konsultant*

**Tomasz Lipina**

+48 600 202 008

agm@agm-konsulting.pl

*Konsultant*

**Ilona Lipina**

+48 606 672 792

agm@agm-konsulting.pl

*Spec. ds. marketingu*

**Ewa Białek**

+ 48 662 061 044

marketing@agm-konsulting.pl

*Spec. ds. marketingu*

**Elżbieta Kucera**

+ 48 515 479 656

biuro@agm-konsulting.pl

*Spec. ds. marketingu*

**Sylwia Chłód**

+ 48 608 527 675

pkagm@agm-konsulting.pl

*Spec. ds. dokumentacji*

**Jolanta Pawłowska**

+48 519 579 682

dokumentacja@agm-konsulting.pl

*Spec. ds. dokumentacji*

**Łukasz Przystał**

+48 662 106 376

dokumentacja@agm-konsulting.pl

Tarnów dnia 26.07.2010 r.

# O F E R T A

## W ZAKRESIE

### PROJEKTOWANIA

### I WDRAŻANIA

## SYSTEMU ZARZĄDZANIA

## JAKOŚCIĄ WG NORMY

## PN – EN ISO 9001:2009

## W PLACÓWKACH

## NZOZ

## Przedsiębiorstwo Konsultingowe „AGM” - opis firmy

**Przedsiębiorstwo Konsultingowe „AGM”** od 1999 roku prowadzi działalność konsultingową na terenie całej Polski związaną z doradztwem biznesowym w zakresie poprawy efektywności wewnętrznej i zewnętrznej organizacji. Łącząc profesjonalną, wielodyscyplinarną wiedzę inżynierską z praktyczną i teoretyczną wiedzą dotyczącą zarządzania świadczymy usługi w następujących obszarach:

- *Projektowanie, wdrażanie i szkolenia w zakresie systemów:*
  - *Zarządzania Jakością wg PN – EN ISO 9001:2009,*
  - *Zarządzania Środowiskowego wg PN – EN ISO 14001:2005,*
  - *Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy wg PN – N 18001:2004,*
  - *Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy wg OHSAS 18001:2007,*
  - *Specyfikacji Technicznej ISO/TS 16949:2002,*
  - *Akredytacji Laboratorium wg PN-EN ISO/IEC 17025:2005,*
  - *Bezpieczeństwa Żywności wg PN – EN ISO 22000:2006 i HACCP, IFS Food, IFS Logistic, BRC Global Standard Food.*
  - *Bezpieczeństwa Informacji wg PN – EN ISO/IEC 27001:2007,*
  - *Przestrzenie Zagrożone Wybuchem wg PN – EN 13980,*
  - *System Zarządzania Jakością Systemy Zarządzania Jakością według norm branżowych:*
    - *PN-EN ISO 3834-2:2007-Spawalnictwo*
    - *PN-EN ISO 13485:2005–Wyroby medyczne,*
    - *PN-EN ISO 22716:2009-Produkcja kosmetyków,*
  - *Zintegrowanych i Grupowych Systemów Zarządzania,*
  - *Wewnętrznego Systemu Kontroli - WSK,*
  - *Publikacji Standaryzacyjnej - AQAP,*
  - *Zakładowej Kontroli Produkcji – ZKP,*
  - *Wymagania Bezpieczeństwa Przewozu – TAPA FSR,*
- *Przygotowanie organizacji do uzyskania znaku CE;*
- *Doradztwo związane ze startem w Nagrodach Jakości (w tym EFQM);*
- *Audyty marketingowe, logistyczne i inne;*
- *Pomoc przy opracowywaniu wniosków z funduszy dotacyjnych;*
- *Doradztwo i nadzór w zakresie Ochrony Środowiska oraz Gospodarki Odpadami,*
- *Doradztwo i nadzór w zakresie Bezpieczeństwa i Higieny Pracy.*

Ponad 312 klientów - przedsiębiorstw polskich i zagranicznych zaufało nam w zakresie usług szkoleniowych i doradczych. 10 lat intensywnego funkcjonowania pozwoliło osiągnąć nam znaczącą pozycję na rynku. Świadczymy usługi doradcze dla małych, średnich oraz dużych przedsiębiorstw. Realizujemy projekty związane z budową systemów zarządzania obejmujących certyfikacje grupowe (np. TEW Entsorgung - 13 przedsiębiorstw na terenie Polski).

Charakteryzuje nas elastyczność i innowacyjność w działaniu. Wykorzystujemy w nim doświadczenia z wielu sektorów przemysłu i usług.

Nasi klienci certyfikowani byli m.in. w następujących jednostkach certyfikujących: **DEKRA Certification Sp. z o.o., Germanischer Lloyd Sp. z o.o., Polska Akademia Jakości CERT Sp. z o.o., BVQI- Bureau Veritas Certification, TÜV Rheinland Polska Sp. z o.o., TÜV Nord Polska Sp. z o.o., TÜV Saarland, PRS SA, UDT - Urząd Dozoru Technicznego, TDT – Transportowy Dozór Techniczny, BSI Management Systems Polska Sp. z o.o., Zakład Systemów Jakości i Zarządzania.**

**AGM jest akredytowanym wykonawcą Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości w funduszach strukturalnych SPO WKP działanie 2.1 – Usługi Doradcze - Doradztwo w zakresie Jakości**

## ISO w Służbie Zdrowia – informacje ogólne

*Problematyka jakości usług zdrowotnych w polskiej służbie zdrowia nabiera na znaczeniu. Odgrywa ona w opiece zdrowotnej istotną rolę, głównie koncentrując się na sprawnym i czytelnym systemie zarządzania.*

*Poprawa jakości zapewnia efektywne funkcjonowanie systemu ochrony zdrowia, prowadzi do zadowolenia pacjentów z otrzymanych usług, satysfakcji pracowników z wykonywanej pracy, ograniczenia kosztów prowadzonej działalności, lepszego i bardziej efektywnego wykorzystania posiadanych zasobów materialnych, ludzkich, finansowych i wzrostu udziału w rynku. Zwiększenie udziału świadczeniodawcy w rynku usług jest potwierdzeniem zaufania do świadczonych przez nich wysokiej jakości usług medycznych. Wysoka jakość warunkuje skuteczną opiekę zdrowotną, zgodną z wymaganiami społecznymi.*

*W przypadku służby zdrowia, gdzie najważniejszym priorytetem jest zdrowie i życie pacjenta, nie można sobie pozwolić na niską jakość. Najwyższa jakość powinna być podstawową cechą usług zdrowotnych. Nie do zaakceptowania jest niska jakość sprzętu lub aparatury medycznej, a także niskie kompetencje personelu świadczącego usługi medyczne. Istotną rolę odgrywa także świadomość jakości postrzeganej oczami pacjenta oraz innych zainteresowanych stron. Pomiar i monitorowanie jakości usług zdrowotnych jest sprawą trudną.*

*Niematerialność tych usług stanowi podstawowy problem ich pomiaru.*

*Systemowe podejście realizacji usług zawodowych umożliwia organizacjom działającym w tym sektorze wyróżnić się i dać dowody wiarygodności i rzetelności realizowanych procesów.*

*Problematyka jakości usług medycznych obejmuje takie elementy jak:*

- *profesjonalizm opieki medycznej,*
- *wiarygodność i uczciwość w informowaniu pacjenta o sposobie i zakresie procesu leczenia,*
- *wygląd personelu, infrastruktury szpitalnej (gabinetów, sal chorych, poczekalni),*
- *kulturę i standardy obsługi pacjenta,*
- *bezpieczeństwo personelu i pacjentów (ochrona przeciw zakażeniom),*
- *problematykę ochrony środowiska związaną z postępowaniem z odpadami takimi jak : igły jednorazowego użytku, skalpele, materiały opatrunkowe, strzykawki, próbówki do pobrań krwi, ampułki po szczepionkach, zużyte klisze z pracowni RTG, inne.*

## Korzyści z ISO 9001 w służbie zdrowia

### Korzyści związane z funkcjonowaniem placówki służby zdrowia w środowisku zewnętrznym

- *dotatkowe punkty w konkursach ofert na zawieranie umów o udzielanie świadczeń zdrowotnych ogłaszanych przez Narodowy Fundusz Zdrowia podstawa:*
  - *Ustawa o powszechnym ubezpieczeniu w Narodowym Funduszu Zdrowia z dnia 23 stycznia 2003 r. (Dz. U. Nr 45 poz. 391 - art. 91 pkt. 2)*
  - *Szczegółowe warunki postępowania w sprawie zawarcia umów o udzielanie świadczeń zdrowotnych w 2004 r. Narodowego Funduszu Zdrowia z dnia 25 września 2003 r. Rozdział VI "Kryteria oceny ofert" § 29 ust. 2 pkt. 4 i ust. 3.*
- *prestż*
- *uzyskanie przewagi konkurencyjnej na rynku usług medycznych*
- *wzrost popytu na świadczone usługi medyczne*
- *kreowanie wizerunku placówki służby zdrowia jako zdolnej do zapewnienia właściwej opieki pacjentom*
- *promocja pozytywnego wizerunku placówki w świadomości lokalnej jako profesjonalnej i przyjaznej pacjentowi*
- *wzrost wiarygodności dla Narodowego Funduszu Zdrowia, samorządów*
- *rzetelne udowodnienie ponoszonych wydatków*
- *ułatwianie zawierania kontraktów*
- *efekt marketingowy - atut w negocjacjach z inwestorami, sponsorami*
- *spełnienie wymagań Unii Europejskiej*
- *możliwość współpracy i wymiany doświadczeń z zakresu sprawnego zarządzania z podobnymi placówkami*
- *poprawa relacji z pacjentami i innymi stronami zainteresowanymi*

### Korzyści z ISO 9001 dla placówki służby zdrowia

- *optymalizacja efektów ekonomicznych działalności placówki służby zdrowia:*
  - *wsparcie dla planowania wydatków:*
    - ✓ *możliwość przewidzenia zmian organizacyjnych, restrukturyzacyjnych*
    - ✓ *możliwość dokładniejszego określania potrzeb poszczególnych komórek organizacyjnych*
    - ✓ *możliwość dokładniejszego szacowania miejsc powstawania kosztów*
    - ✓ *klarowne określenie zasobów niezbędnych do wykonania pracy*
  - *obniżenie nakładów materiałowych i kosztów funkcjonowania placówki, poprawa rentowności*
  - *lepsze wykorzystanie zasobów*
  - *właściwa gospodarka lekiem*
  - *poprawa produktywności i jakości usług medycznych*
  - *zmniejszenie kosztów "złej jakości", które system wyłapie i zlikwiduje*
  - *jasne zdefiniowanie określonych efektów podejmowanych działań*

- planowanie jakości oparte na ustanawianiu celów mierzalnych
- usprawnienie wewnętrznego funkcjonowania placówki służby zdrowia
  - uporządkowanie prowadzonej działalności
  - eliminacja działań zbędnych i dublujących się
  - przewidywalność postępowania
  - usprawnienie komunikacji w placówce poprzez likwidację "wąskich gardeł"
  - skuteczne i szybkie identyfikowanie oraz rozwiązywanie problemów
  - lepszy system organizacji i obiegu dokumentów
- zgodność z wymaganiami prawnymi, wewnętrznym regulaminem placówki służby zdrowia
- zaufanie kierownictwa do działania własnej organizacji
- jakość wynikiem działań planowych a nie przypadku
- umożliwienie placówce długofalowego rozwoju poprzez wymóg ciągłego doskonalenia swoich działań, które są monitorowane m.in. przez audyty wewnętrzne
- pozwala na łatwiejsze pozyskiwanie pieniędzy z NFZ i innych środków budżetowych.
- stanowi standard przy ubieganiu się o środki z Unii Europejskiej.

### Korzyści z ISO 9001 dla pracowników

- poprawa wydajności i jakości pracy pracowników poprzez:
  - jasny i czytelny opis realizowanych zadań - opisane przez pracowników i zatwierdzone przez kierownictwo procedury postępowania i instrukcje zapewniają wzrost bezpieczeństwa i minimalizację popełniania błędów
  - jednoznacznie przydzielone uprawnienia i odpowiedzialności pracownikom
  - powtarzalność postępowania - "wszyscy śpiewają z tych samych nut"
- spadek fluktuacji kadr
- pracownicy mają świadomość swojego miejsca w całej placówce służby zdrowia i wiedzą, jak ważnym są jego elementem
- stałe podnoszenie kwalifikacji personelu
- szybka adaptacja nowych pracowników
- rozwijanie inicjatyw wewnętrznych
- aktywizacja działań zespołowych

### Korzyści z ISO 9001 dla pacjentów

- pacjent postrzegany jest jako nadrzędny odbiorca całego procesu leczenia, a nie jednorazowego odizolowanego działania
- poprawa bezpieczeństwa i zadowolenia pacjenta poprzez:
  - zapobieganie nieprawidłowościom na każdym etapie kontaktu pacjenta i jego rodziny z placówką służby zdrowia
  - badanie stopnia jego satysfakcji
  - nastawienie na ciągłą poprawę jakości świadczonych usług medycznych i pozostałych
  - nastawienie na ciągłe podnoszenie kwalifikacji personelu, co daje pacjentowi gwarancję stosowania najnowszych metod leczenia i świadczenie opieki medycznej przez profesjonalistów
  - zapewnienie pacjenta o świadczeniu usług medycznych na stałym, powtarzalnym poziomie
- nastawienie wszystkich pracowników placówki służby zdrowia na identyfikowanie i spełnianie potrzeb i oczekiwań pacjenta
- pacjent jest lepiej poinformowany o przysługujących mu prawach
- poprawa relacji personel - pacjent

# USTAWY

## Ustawy się zmieniają JAKOŚĆ pozostaje

**USTAWA** z dnia 18 07 1998 r. z późniejszymi zm. o powszechnym ubezpieczeniu zdrowotnym (**NFZ**) (Dz.U.199 Nr 117 poz.756)

### **Art. 53.**

- 1) Umowy między Narodowym Funduszem Zdrowia a świadczeniodawcami powinny określać w szczególności:
- 2) zasady kontroli jakości, zasadności i dostępności świadczeń oraz realizacji umów.**

**USTAWA** z dnia 23 01 2003 r. o powszechnym ubezpieczeniu w **NFZ**.

### **Art. 91.**

Porównanie ofert (...) obejmuje w szczególności ocenę:

- 1) zakresu merytorycznego (...)
- 2) jakości udzielanych świadczeń zdrowotnych również w oparciu o wewnętrzną oraz zewnętrzną ocenę, która może być potwierdzona certyfikatem jakości lub akredytacją;**
- 3) ceny oferowanych świadczeń zdrowotnych.

**USTAWA** z dnia 27 08 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotne, finansowanych ze środków publicznych (Dz.U. Nr 210 poz 2135)

### **Art. 148.**

Porównanie ofert w toku postępowania w sprawie zawarcia umowy o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej obejmuje w szczególności:

- 1) ciągłość, kompleksowość, dostępność, jakość udzielanych świadczeń, kwalifikacje personelu, wyposażenie w sprzęt i aparaturę medyczną, na podstawie wewnętrznej oraz zewnętrznej oceny, która może być potwierdzona certyfikatem jakości lub akredytacją;**
- 2) ceny i liczby oferowanych świadczeń opieki zdrowotnej oraz kalkulacje kosztów.

# ZARZĄDZENIA

## **Zarządzenie Nr 88/2005 z dnia 13 października 2005 r. Prezesa NFZ**

*W sprawie określenia kryteriów oceny ofert w postępowaniu w sprawie zawarcia umowy o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej*

### **§ 3.**

1. Oceny ofert dokonuje się według następujących kryteriów:

- 1) jakość;**
- 2) kompleksowość - różnorodność zakresów w rodzaju świadczeń;
- 3) dostępność - liczba dni i godzin pracy w harmonogramie pracy;
- 4) ciągłość - możliwość udzielenia świadczenia w innych rodzajach;
- 5) cena.

## **Zarządzenie Nr 73/2009/DSOZ dodano 13.11.2009 r., zmodyfikowano 11.12.2009 r.**

Zarządzenie Nr 73/2009/DSOZ Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia z dnia 13 listopada 2009 r. w sprawie określenia kryteriów oceny ofert w postępowaniu w sprawie zawarcia umowy o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej Na podstawie art. 102 ust. 5 pkt 25 i art. 146 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz. U. z 2008 r. Nr 164, poz. 1027, z późn. zm.1)), zarządza się, co następuje:

### **§1.**

1. Oceny ofert dokonuje się według następujących kryteriów:

- 1) *jakość - oceniana w szczególności poprzez:*
  - a) *kwalfikacje personelu, jego umiejętności oraz doświadczenie,*
  - b) *wyposażenie oferenta w sprzęt i aparaturę medyczną,*
  - c) zewnętrzną ocenę jakości,**
  - d) *wyniki kontroli prowadzonej przez Narodowy Fundusz Zdrowia;*

*Mam nadzieję, że nasza oferta wzbudzi zainteresowanie i będziemy mieli przyjemność pracować dla Państwa.*

*Z poważaniem  
Tomasz Lipina*

*W razie jakichkolwiek nurtujących pytań czy niejasności prosimy o kontakt :*

*Tel. Fax. 032/ 330-07-65, 032/230-93-98 lub 032/ 331-61-76*

*Tel. Kom. 0/600-202-008 e-mail : [agm@agm-konsulting.pl](mailto:agm@agm-konsulting.pl)*