

نمونه توافقنامه سطح خدمت

توافقنامه سطح خدمت "اعتبارسنجی موسسات سلامت کد ۱۶۰۶۱۰۱۲۰۰۰ و

۱. مقدمه

اعتبارسنجی معیاری جهت ارزیابی بیمارستان‌های دولتی و غیر دولتی به منظور بالا بردن کیفیت ارائه خدمت و کسب درجه اعتبارسنجی می‌باشد. و عملیات اعتبارسنجی به صورت بازدید جامع توسط ارزیابان وزارتخانه بعد از مکاتبه با دانشگاه و انجام فرآیند خودارزیابی توسط بیمارستان و ثبت در سامانه اعتبارسنجی هر دوسال یک بار انجام می‌گردد. همچنین بازدید نظارتی به صورت موردی یا دوره‌ای توسط معاونت درمان انجام می‌گردد و بررسی شکایت نیز به صورت مکاتبه یا بازدید از مرکز انجام می‌گردد.

۲. هدف

هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمات ارائه شده توسط دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قزوین، کیفیت تحویل کلیه خدمات برای خدمت گیرندگان مورد توافق قرار گیرد این بیانیه سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمات و مسئولیت‌های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می‌کند همچنین بررسی شکایات و نظرات مردمی از طریق فرم‌های الکترونیک و فیزیکی صورت می‌گیرد و در اسرع وقت بررسی و پاسخ داده می‌شود.

۳. مسئولیت: اعتبارسنجی و بازدید دوره ای و بررسی شکایت معیاری جهت ارزیابی بیمارستانها به منظور بالا بردن کیفیت خدمت و کسب درجه بیمارستان است.

۴. تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی

- متقاضی دریافت خدمت مکلف است مدارک خود را از طریق سامانه یا حضوری به این دستگاه ارائه نماید.
- ایجاد زمینه لازم برای کاهش مراجعه مردم به دستگاههای اجرایی برای اخذ استعلام ها
- کمک به افزایش شفافیت کارایی و اثربخشی در تصمیم گیریهای حاکمیتی
- کاهش زمان سرویس دهی به مراجعین

۵. هزینه‌ها و پرداخت‌ها

در خصوص هزینه‌ها، فقط اعتبارسنجی هزینه طبق دستور وزارتخانه دارد.

۶. دوره عملکرد

این بخش، دوره زمانی را که در آن، شرایط تحت این توافق سطح خدمت، فعال هستند را مشخص می‌کند.

۷. خاتمه توافقنامه

در این قسمت، مقررات مربوط به خاتمه موافقت‌نامه سطح خدمت شرح داده می‌شود.