

## 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 خدمت‌گیرندگان 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 دوره‌ای 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 تصمیم‌گیریهای 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.