

نمونه توافقنامه سطح خدمت

توافقنامه سطح خدمت "ارزشیابی بخش های آموزشی دستیار دانشگاه های علوم پزشکی"

۱. مقدمه

سامانه اعتبار بخشی بیمارستانهای آموزشی، فعالیت های آموزشی هر ۶ مرکز آموزشی درمانی را در دو سطح دانشگاهی و کشوری هدایت و ارزیابی می نماید.

قابلیت های سامانه عبارتند از:

- ثبت، بررسی و ارزشیابی ۹۶ سنج آموزشی مراکز آموزشی درمانی توسط مسئول کمیته ارتباط با مراکز و وزارت متبوع
- ذخیره، تجزیه و تحلیل داده ها و به اشتراک گذاری منابع آموزشی ارزشیابی شده در سطح دانشگاهی و ملی
- قابلیت جستجو و گزارش گیری و مقایسه کیفیت بارگذاری مستندات بارگذاری شده مراکز آموزشی درمانی

۲. هدف

این بخش، دلایل اجرای توافقنامه سطح خدمت را بیان می کند.

متن نمونه:

تعالی خدمات بالینی در مفهوم کلی به معنای ارتقای کیفیت خدمات بالینی و افزایش پاسخگویی ارائه دهندگان و متولیان امر سلامت در قبال کیفیت خدمات ارائه شده به مردم است. تعالی خدمات بالینی به مجموعه برنامه ها، استراتژی ها و اقداماتی گفته می شود که هدف از آنها استانداردسازی و ارائه خدمات بالینی با بیشترین اثربخشی و کمترین هزینه و عوارض ممکن می باشد

هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط مراکز آموزشی درمانی، کیفیت تحویل [ارزشیابی بخش های آموزشی دستیار دانشگاه های علوم پزشکی] برای [تمامی فراگیران] مورد توافق قرار گیرد. همچنین توافق نامه ای با نظارت معاونت آموزشی از سوی مراکز آموزشی درمانی با دانشکده ها برای ارائه خدمات بهتر به فراگیران انجام می گیرد.

۳. مسئولیت

این بخش، قوانین و مقرراتی را که به [نام دستگاه اجرایی] اجازه می دهد خدمت ارائه شده در توافقنامه سطح خدمت را ارائه کند، مستند می کند. همچنین به صورت شفاف بیان می شود که دستگاه چه مسئولیت قانونی در قبال شهروند متقاضی خدمت دارد.

متن نمونه:

- مسئولیت ادمن این سامانه به عهده کارشناس کمیته اعتبار بخشی مراکز آموزشی درمانی خانم مریم جمالی می باشد که لازم است هماهنگی مربوطه قبل از بارگذاری مستندات توسط مراکز آموزشی درمانی را انجام دهد و همچنین بعد از بارگذاری مستندات مراکز، ارزیابی و تجزیه تحلیل نوع بارگذاری را نیز انجام دهد.

۴. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

- تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی تعیین شوند.
- شرایط و استثناها، مشخص شوند.
- فرآیند روشن و کارآمدی برای حل و فصل تناقضات و جبران عدم ارائه خدمت در نظر گرفته شود.

متن نمونه:

الف- تعهدات خدمت گیرنده:

- ضروری است خدمت گیرنده با مراجعه به سامانه به آدرس (<http://pe.iums.ac.ir>) نسبت به بارگذاری مستندات اقدام نماید.

- خدمت گیرنده (مراکز آموزشی درمانی) همه اطلاعات مربوطه را در ۹۶ سنجه اعتبار بخشی را تکمیل نماید.

- خدمت گیرنده بعد از بارگذاری مستندات نسبت به کیفیت بارگذاری خودارزیابی را نیز انجام دهد.

- خدمت گیرنده باید منتظر ارزیابی دانشگاه و وزارت متبوع باشد و نسبت به موارد ناقص اصلاحات لازم را انجام دهد.

ب- تعهدات دستگاه اجرایی:

- لازم است ادمین مستندات بارگذاری شده توسط خدمت گیرنده را ارزیابی نماید.

- لازم است ادمین مستندات ناقص را جهت اصلاح به خدمت گیرنده بازگشت نماید.

- لازم است ادمین پس از ارزیابی مستندات توسط وزارت متبوع، تجزیه و تحلیل را انجام دهد و گزارش حاصله را به مقام بالاتر ارائه نماید.

۵. هزینه‌ها و پرداخت‌ها

این سامانه هزینه ای برای مرکز مطالعات ندارد.

۶. دوره عملکرد

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

متن نمونه:

بارگذاری در یک دوره زمانی ۱۵ روزه انجام و نسبت به امتیاز کسب شده در دو نوبت به صورت ارزیابی از طریق سامانه و ارزیابی میدانی توسط ارزیابان منتخب وزارت متبوع انجام می‌شود.

۷. خاتمه توافقنامه

پس از کسب نتایج، مراکز آموزشی درمانی نسبت به حل مشکلات و رفع نواقص مربوط اقدام می‌نمایند و عملکرد آموزشی مراکز (تقریباً هر ۳ ماه) توسط مرکز مطالعات و توسعه آموزشی پزشکی (EDC) سنجیده می‌شود و گزارش عملکرد مراکز به مقام بالاتر و خود مراکز جهت ارتقای بهبود کیفیت ارسال می‌گردد.