



وزارة الصحة

سياسات وإجراءات

اسم الخطة : خطة تحسين جودة الخدمات الفندقية المقدمة للمواقع التابعة لوزارة الصحة	رمز الخطة:
عدد الصفحات : 6 صفحات	الطبعة: الأولى
	MOH PLN D SP 17

الاعداد : مديرية الخدمات الفندقية	المعنيون بالخطة :
تاريخ الاعداد: 2024/5/6	موظفو قسم الخدمات في مديرية الخدمات الفندقية
التوقيع:	موظفو قسم الإعاشة في مديرية الخدمات الفندقية
التدقيق والمراجعة من ناحية إدارة الخدمات	لجان الاشراف على الخدمات في المستشفيات و مديريات الصحة
التدقيق من ناحية ضبط الجودة :	لجان الاستلام في المستشفيات والمديريات المعنية
مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	التوقيع:
الاعتماد: الامين العام للشؤون الادارية والفنية والإجراءات	تاريخ التدقيق: 2024/5/6
تاريخ الاعتماد:	تاريخ تدقيق ضبط الجودة: 2024 / 5 / 15

ختم الاعتماد

معتمة

Approved

تتم مراجعة الخطة كل سنتين على الأقل من تاريخ اعتماد آخر طبعة:

رقم الطبعة	تاريخ الاعتماد	مبادرات مراجعة السياسة

ختم النسخة الأصلية

MASTER COPY



وزارة الصحة

سياسات وإجراءات

اسم الخطة : خطة تحسين جودة الخدمات الفندقية المقدمة للمواقع التابعة لوزارة الصحة					رمز الخطة:
MOH	PLN	D	SP	17	الطبعة: الأولى
عدد الصفحات : 6 صفحات					

المقدمة:

تشكل الخدمات التي تقدمها مديرية الخدمات الفندقية ركيزة أساسية لإدامة العمل واستمرارية تقديم الرعاية الصحية في مختلف المواقع التابعة لوزارة الصحة لمقدمي خدمات الرعاية الصحية والخدمات المساندة ومتلقي الخدمة ضمن أعلى المعايير ومن خلال تنظيم العمل الرقابي على الخدمات المقدمة من كادر مديرية الخدمات الفندقية وتكاملية العمل في المواقع المختلفة. ويستمر العمل على تطوير خطط التحسين المستمرة مواكبة للأحداث الطارئة وحاجات المنظومة الصحية المستجدة.

نطاق الخطة:

تشمل خطة التحسين في الخدمات الفندقية المقدمة جوانب عدة أهمها:

1. الخدمات المساندة: والتي تتضمن (التدبير والنظافة - النقل الداخلي والمراسلة- البستنة - المصبغة - التغذية) .
2. خدمات الإعاشة : تزويد أقسام التغذية والمعنيين في المواقع المستحقة للخدمة (مستشفيات - مراكز صحية نائية) بالمواد الغذائية الأساسية كما ونوعا.
3. خدمات الأمن والحماية : تأمين كافة المواقع التابعة لوزارة الصحة بخدمات الأمن والحماية والحراسة وعلى مدار الساعة لضمان حماية الأفراد والممتلكات.
4. خدمات البستنة: الحفاظ على المساحة الزراعية ومواكبة المبادرات الوطنية للحفاظ على البيئة وزيادة الرقعة الخضراء بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة (مثل وزارة الزراعة - وإمانة عمان الكبرى-ومشائل المجتمع المحلي)

MASTER COPY



وزارة الصحة

سياسات وإجراءات

اسم الخطة : خطة تحسين جودة الخدمات الفندقية المقدمة للمواقع التابعة لوزارة الصحة					رمز الخطة:
MOH	PLN	D	SP	17	الطبعة: الأولى
عدد الصفحات : 6 صفحات					

أهداف الخطة:

تحسين جودة الخدمات الفندقية المقدمة ضمن أعلى المعايير الصحية وبالشراكة الفاعلة مع الجهات ذات العلاقة وضمان تغطية حاجات المواقع ضمن الإمكانيات وبأعلى المواصفات.

المسؤوليات والمهام:

1. مدير إدارة الخدمات للمتابعة والتوجيه
2. مدير مديرية الخدمات الفندقية: للمتابعة والتوجيه.
3. قسم الخدمات في مديرية الخدمات الفندقية من خلال دراسة عطاءات الخدمات والاشراف على تقديم الخدمة والرقابة على تطبيق شروط عطاءات الخدمات المساندة واتفاقيات الامن والحماية وخدمات البستنة في المواقع المختلفة.
4. قسم الإعاشة : من خلال دراسة عطاءات تزويد المستشفيات والمراكز الصحية النائية بمواد الإعاشة والرقابة على نظام الاستحقاق الغذائي للفرد في المواقع المستفيدة.
5. لجان الاشراف على عطاءات الخدمات والأمن في المواقع التابعة لوزارة الصحة للاشراف على تطبيق شروط العطاءات
6. لجان الاستلام لمواد الاعاشة في مختلف المواقع المستحقة لتحديد الكميات المطلوبة ومطابقة المواصفات لها ضمن عطاءات الإعاشة.

الخطة /الإجراءات:

تشمل خطة تحسين جودة الخدمات الفندقية المقدمة في المواقع المختلفة ما يلي:

MASTER COPY



وزارة الصحة

سياسات وإجراءات

اسم الخطة : خطة تحسين جودة الخدمات الفندقية المقدمة للمواقع التابعة لوزارة الصحة					رمز الخطة:
MOH	PLN	D	SP	17	
عدد الصفحات : 6 صفحات					الطبعة: الأولى

1. الخدمات المساندة: يتم تقديم الخدمات المساندة ضمن شروط ومواصفات العطاءات التي يتم إعدادها في مديرية الخدمات الفندقية لضمان تغطية الحاجات للمواقع المختلفة ضمن أعلى المواصفات والتي تشمل:

1.1 النقل الداخلي والمراسلة.

1.2 خدمات التغذية من إعداد وتجهيز وتقديم.

1.3 خدمات التدبير والتنظيف وفصل النفايات ونقلها حسب القوانين المعمول بها.

1.4 خدمات المصبغة في المستشفيات .

2. خدمات الإعاشة: يتم دراسة عطاءات تزويد مواد الإعاشة في مديرية الخدمات الفندقية لضمان الوصول لأعلى المواصفات للمواد المحالة في عطاءات الإعاشة:

2.1 يقوم مسؤول (رئيس) قسم/ شعبة التغذية في المستشفيات المختلفة بطلب الكميات من مواد الإعاشة حسب حاجات الموقع وأعداد المستحقين وضمن نظام الاستحقاق الغذائي للفرد

2.2 تقوم لجنة الاستلام في المواقع باستلام الطلبات والتأكد من مطابقة المواصفات والكميات

2.3 يقوم قسم الإعاشة في مديرية الخدمات الفندقية بتدريب لجان الاستلام والإشراف والرقابة على عمليات الاستلام وكميات السحب للمواد بما يتناسب مع نظام الاستحقاق.

3. خدمة الأمن والحماية والحراسة لكافة المواقع التابعة لوزارة الصحة وتشمل :

3.1 حماية الأفراد من موظفين ومراجعين وزوار

3.2 حماية الممتلكات من مباني ومركبات وأجهزة وموجودات .

MASTER COPY



وزارة الصحة

سياسات وإجراءات

اسم الخطة : خطة تحسين جودة الخدمات الفندقية المقدمة للمواقع التابعة لوزارة الصحة					رمز الخطة:
MOH	PLN	D	SP	17	
عدد الصفحات : 6 صفحات					الطبعة: الأولى

4. خدمات البستنة والعناية بالمساحات الخضراء في المستشفيات ومديريات الصحة والمراكز الصحية التابعة لها من خلال عطاءات الخدمات والمخاطبات للجهات المعنية والمشاركة بالمبادرات الوطنية لإدامة المساحات الخضراء.

تنفيذ خطة تحسين الخدمات الفندقية:

1. يقوم المعنيين في قسم الخدمات وقسم الإعاشة في مديرية الخدمات الفندقية بدراسة عطاءات تقديم الخدمات وتزويد مواد الإعاشة كل حسب اختصاصه.
2. تقوم مديرية الخدمات الفندقية بتبليغ المتعهدين لمباشرة تقديم الخدمة
3. يقوم مدير مديرية الخدمات الفندقية بتبليغ المواقع المختلفة بأمر المباشرة وتزويدهم بنسخة العطاء للتقيد بشروطه
4. يقوم مدير الموقع بتشكيل لجان الإشراف على الخدمات ولجان استلام مواد الإعاشة
5. تقوم اللجان بالإشراف على تطبيق بنود العطاءات والعقود المبرمة من قبل المتعهدين في مختلف المواقع
6. تقوم مدراء المواقع التابعة لوزارة الصحة بمخاطبة مديرية الخدمات الفندقية وتقديم التقارير بطبيعة أداء الخدمة
7. تعمل مديرية الخدمات الفندقية بدراسة التقارير و واقع تطبيق العطاءات في المواقع لتحسين الشروط في العطاءات لكل موقع حسب واقع الحال والحاجات الفعلية بعد تحويلها للقسم المعني.
8. يتم إلزام قسم/شعبة التغذية في المواقع المستفيدة بخدمة الإعاشة بتأمين مواد الإعاشة من مستودع الطوارئ بموجب كتاب رسمي من مدير مديرية الخدمات الفندقية في الحالات التي تستلزم ذلك.

تشمل عمليات التحسين :

- 1- تحسين شروط العطاءات المختلفة في مديرية الخدمات الفندقية
- 2- تقييم الموردين (المتعهدين) من خلال تقارير لجان الإشراف في المواقع ولجان الاستلام



وزارة الصحة

سياسات وإجراءات

اسم الخطة : خطة تحسين جودة الخدمات الفندقية المقدمة للمواقع التابعة لوزارة الصحة					رمز الخطة:
MOH	PLN	D	SP	17	
عدد الصفحات : 6 صفحات					الطبعة: الأولى

4- تشكيل لجان من مديرية الخدمات الفندقية لتدريب لجان الاشراف والاستلام في المواقع المختلفة وحسب حاجة

الموقع مع رفع التقارير لمديرية الخدمات الفندقية

5- استحداث شعبة البستنة في قسم الخدمات في مديرية الخدمات الفندقية لمتابعة جميع المواقع المشمولة بخدمة

البستنة بطريقة متخصصة من تنظيم واشراف على العمليات الزراعية .

المتابعة والقياس:

1. عدد الزيارات الميدانية للمواقع المختلفة

2. نسبة تغطية الزيارات الفعلية للعدد الإجمالي للمواقع التابعة لوزارة الصحة

النماذج والمرفقات:

نموذج تقييم الموردين

جدول تقييم اداء الخدمة في المواقع

تقييم الخطة:

يتم دراسة التقارير الواردة من المواقع من قبل فريق مديرية الخدمات الفندقية خلال الزيارات الميدانية لإجراء اللازم

المراجع:

1- نظام المشتريات الحكومية الأردني رقم 8 لعام 2022 والتعليمات الصادرة بموجبه.

2- اتفاقية الأمن والحراسة رقم (2023/53) والموقعة في رئاسة الوزراء مع المؤسسة الاقتصادية والاجتماعية

للمتقاعدين العسكريين والمحاربين القداماء و الشروط المرجعية الملحقة بالاتفاقية.

MASTER COPY

جدول تقييم تنفيذ المواقع المختلفة التابعة لوزارة الصحة لعطاءات الخدمات أثناء الزيارات الميدانية.

إسم الموقع :

اليوم :

التاريخ :

أولاً : خدمات التنظيف.					
الرقم	البيان	متوفرة	نقص %	غير متوفرة	الإجراء التصحيحي
1	توفر المواد والمعدات اللازمة للقيام بالعمل المعتمدة في النموذج (ب)				
2	الالتزام بعدد العمال كما ورد في قرار الإحالة للعطاء النافذ.				
3	مدى الالتزام بالزي الموحد وهوية المستخدم.				
4	توفر مكان لإدارة المشروع داخل الموقع وعددها وقياسها.				
5	تأمين الحاويات الحديدية والبلاستيكية وحسب الدليل اللوني والعدد في قرار الإحالة.				
6	وجود بطاقة بيان على عبوات مواد التنظيف.				
7	توفر الملابس الواقية (كفوف، مرايل، أغطية رأس وغيرها).				
8	القيام بأعمال التنظيف الخارجي للشبابيك.				
9	مدى الالتزام بتوفير العمال المدربين على التنظيف الخاص على مدار الساعة مع معدات وقاية ومطهرات خاصة.				
10	مدى الالتزام باستخدام أكياس مميزة حسب الدليل اللوني للتخلص من النفايات بطريقة مناسبة لنوع النفايات (قمامة ، طبية، وغيرها).				
11	وجود برنامج يومي ، دوري ، طارئ لمكافحة الحشرات والقوارض والحيوانات الضالة معتمد.				
12	مدى مطابقة المؤهلات لشروط التعيين.				
13	الوضع العام للمعدات والأدوات وحاجتها للصيانة.				
14	توفر شهادات خلو الأمراض وشهادات التطعيم				
15	مدى الالتزام بصرف الرواتب للعاملين في موعدها				
16	مستوى النظافة بشكل عام في الموقع.				

ثالثاً : خدمات المصبغة.				
الرقم	البيان	متوفرة	نقص %	غير متوفرة
1	مدى الالتزام بإجراء عمليات الصيانة الدورية والوقائية والطارئة للمعدات ووجود فني صيانة مؤهل.			
	الالتزام بعدد العمال كما ورد في قرار الإحالة للعطاء النافذ.			
2	مدى توفر قطع الغيار.			
3	مدى الالتزام بفرز الأنواع المختلفة ومعالجتها حسب الشروط الصحية السليمة.			
4	الالتزام بعمل الإصلاحات اللازمة على الشراشف والملابس المختلفة.			
5	تأمين الأكياس لجمع الغسيل ومواد التنظيف.			
6	مطابقة المؤهلات لشروط التعيين.			
7	وجود بطاقة بيان على عبوات مواد التنظيف.			
8	توفر الملابس الواقية (كفوف، مرايل، أغطية رأس.. وغيرها)			
	مدى الالتزام بآلية جمع الغسيل.			
	مدى الالتزام بكوي الشراشف.			
	مدى الالتزام بتغليف الغسيل النظيف			
	مستوى نظافة الشراشف والبياضات بشكل عام.			
9	تأمين المستخدمين بزي مميز عن باقي الخدمات وهوية للمستخدم.			
ثانياً : خدمات النقل الداخلي والمراسلة.				
الرقم	البيان	متوفرة	نقص %	غير متوفرة
1	تأمين عربات النقل.			
2	الالتزام بعدد العمال كما ورد في قرار الإحالة للعطاء.			
3	تأمين المستخدمين بزي مميز عن باقي الخدمات وهوية للمستخدم.			
4	مدى مطابقة المؤهلات لشروط التعيين.			

ملاحظات عامة:

الاسم :

التوقيع :

الاسم :

التوقيع :



وزارة الصحة الالمانية
نموذج تقييم أداء الموردين

تتخذ الوزارة هذه الدراسة لتتمكن من التعرف على مستويات رضاكم عن مورديكم وتقييمكم لهم، وعليه فإننا نرجوكم التكرم بإقتطاع جزء من وقتكم للإجابة على فقرات وأسئلة هذا الاستبيان. ونؤكد لكم أن تقييمكم سيسهم في تحسين وتطوير عمليات وإجراءات العمل. كما أن جميع البيانات والمعلومات التي تقدمونها ستعامل بسرية ولن تستخدم إلا لأغراض الدراسة.

معلومات عامة			1
	اسم معبىء التقييم		1-1
	وظيفته		1-2
	المديرية		1-3
	التاريخ		1-4

طبيعة المواد / الموارد التي تم توريدها		
خدمات	لوازم غير طبية	لوازم طبية

MASTER COPY

اسم الشركة/ الجهة الموردة		فترة التقييم	القسم المعني	النسبة المئوية المستحقة من التقييم	المرجعية المعتمدة	الرقم
بند عنصر التقييم	النسبة المئوية المحددة للبند	تفاصيل عناصر البند	النسبة المئوية المحددة لعنصر البند	النسبة المستحقة من التقييم	المرجعية المعتمدة	الرقم
1	%40	التوريد الفوري/ حسب ما ورد في العطاء	%40			
		التوريد خلال اسبوع من الموعد المتفق عليه	%30			
		التوريد بعد اسبوع ولغاية اربعة اسابيع من الفترة المتفق عليها	%20			
		التوريد بعد أكثر من اربعة اسابيع ولغاية ستة اسابيع	%10			
		التوريد بعد أكثر من ستة اسابيع ولغاية ثمانية اسابيع	%5			
3	%30	أكثر من ثمانية اسابيع	صفر			
		جميع المواد مطابقة	%30			
		مخاليف/تم التصويب خلال اسبوع	%20			
		مخاليف/تم التصويب من اسبوع ولغاية ثلاثة اسابيع	%10			
		مخاليف/تم التصويب خلال أكثر ثلاثة اسابيع	%0			
4	%10	متعاون بشكل ممتاز وسريع التجاوز ضمن الفترة المحددة	%10			
		متعاون بشكل جيد مع تجاوز الفترة المحددة	%5			
		غير متعاون مع تجاوز المدة المحددة لتسليم العروض وتنفيذ تبلغ قرارات الاحالة	صفر%			
5	%10	تجاوب وتعاون المورد مع طلبات لجان الاستلام	-			
6	%10	الانطباع العام عن الالتزام بشروط التعاقد	-			
المجموع				%100		