



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

MOH	POL	D	GL	04	رمز السياسة :	إسم السياسة :الإشراف على خدمات العقود.
عدد الصفحات 5 صفحات.						الطبعة :الأولى

الوحدة التنظيمية: مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة						
الجهة المعنية بتنفيذ السياسة :إدارة المنشآت الصحية التابعة لوزارة الصحة الأردنية.						
تاريخ الإعداد: ٢٠٢٤ / ٢ / ١١	التوقيع:	الإعداد: قسم إدارة وتطوير السياسات / داليا زياد				
تاريخ المراجعة: ٢٠٢٤ / ٢ / ١٤	التوقيع:	التدقيق والمراجعة: لجنة إعداد وتوحيد سياسات المستشفيات والمراكز الصحية.				
	التوقيع:	إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات/ د. حسيه المبراهيم				
	التوقيع:	إدارة الرعاية الصحية الأولية/ د. وليد عتات				
	التوقيع:	مديرية التمريض/ م. ق ندى حنبلي				
	التوقيع:	إدارة مستشفيات البشير/ م. ق محمد التعمري				
	التوقيع:	مستشفى الزرقاء الحكومي/ م. ق اكرام عبد الله				
	التوقيع:	مستشفى الأمير الحسين بن عبد الله الثاني/ د. حنان أبو صالح				
	التوقيع:	مديرية صحة محافظة العاصمة / د. رائدة صوالحة				
	التوقيع:	مديرية صحة محافظة البلقاء/ د. فريهان بقور				
	التوقيع:	مجلس اعتماد المؤسسات الصحية/ المستشار محمد جميل المناصرة				
تاريخ تدقيق ضبط الجودة: ٢٠٢٤ / ٢ / ٦	التوقيع:	التدقيق من ناحية ضبط الجودة :مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة				
تاريخ الاعتماد: ٢٠٢٤ / ٢ / ١١	التوقيع:	الإعتماد: الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية وتطوير المؤسسي وضبط الجودة السياسات والإجراءات Policies & Procedures				

١٤ شباط ٢٠٢٤

ختم الاعتماد

معدة

Approved

تم مراجعة السياسة كل سنتين على الأقل من تاريخ اعتماد آخر طبعة:		
مبررات مراجعة السياسة	تاريخ الاعتماد	رقم الطبعة

ختم النسخة الاصلية

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

MOH	POL	D	GL	04	رمز السياسة :	إسم السياسة :الإشراف على خدمات العقود.
					الطبعة :الأولى	عدد الصفحات 5 صفحات.

موضوع السياسة:

الرقابة والإشراف على خدمات العقود والتأكد من تنفيذ مهام المطلوبة ضمن بنود العقد.

الفئات المستهدفة :

كافة العاملين في شركات الخدمات المتعاقد معها.

الهدف من السياسة /المنهجية :

تطوير آلية منظمة لمتابعة ومراقبة الجهات المتعاقدة مع المنشأة الصحية لضمان تقديم خدمات تعاقدية بجودة عالية والمحافظة على سلامة مقدمي ومتلقي الخدمة من خلال إلزام الجهات المتعاقدة ببنود العقد المتفق عليها.

التعريفات :

1. الخدمات المتعاقد عليها: خدمات يتم تقديمها في المنشأة الصحية بموجب اتفاقية رسمية تنص على شروط وأحكام تتعلق بتقديم الخدمات التي يتم الحصول عليها من مؤسسة أخرى أو يتم تقديمها لمؤسسة أخرى ويتم مراقبة العقد والخدمة المقدمة المتعاقد عليها وتشمل:
 - 1.2 الخدمات الفندقية وتشمل (التنظيف والنقل الداخلي والمصبغة (غسيل وكوي مع صيانة آلاتها) وخدمات البستنة وخدمات الإطعام مع صيانة آلاتها وخدمات الأمن والحماية)
 - 1.3 خدمات إدامة الصيانة.
2. لجنة الإشراف على خدمات العقود:
 - 2.1 في المستشفى: لجنة تشرف على أعمال الخدمات والمراسلات والأمن والحماية وتضم على الأقل أعضاء من الأقسام التالية: رئيس وحدة الجودة ورئيس وحدة ضبط العدوى ورئيس قسم الصحة العامة ورئيس قسم التغذية ورئيس قسم التمريض أو من ينوب عنهم وتعتمد اللجنة بالموافقة عليها من قبل الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية ومهمتهم الإشراف على تنفيذ المتعهد لما جاء في بنود العقد.
 - 2.2 في المراكز الصحية: يتم تشكيل لجنة إشراف على الخدمات في مديريات الصحة والمراكز الصحية التابعة لها من خلال اصدار كتاب تشكيل اللجنة من قبل مدير مديرية صحة المحافظة ويتضمن تكليف عدد من الأعضاء ورئيس اللجنة من مختلف التخصصات ويعاد تشكيل اللجنة كل ستة أشهر مهمة.

المسؤوليات:

1. إدارة المنشأة الصحية :

- 1.1 تحديد قائمة الخدمات المتعاقد عليها.



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

MOH	POL	D	GL	04	رمز السياسة :	إسم السياسة :الإشراف على خدمات العقود.
الطبعة :الأولى						عدد الصفحات 5 صفحات.

- 1.2 تحديد الجهة المعنية بمتابعة ومراقبة أداء الجهة المتعاقدة والإشراف على عملية المتابعة كاملة.
- 1.3 الإشراف على العقود الخاصة بالخدمات الصحية و/أو الإدارية، بحيث يقوم مدير المنشأة الصحية بالإشراف على عملية المراقبة والمتابعة المستمرة لأدائهم وحسب متطلبات العقد وحسب الأنظمة والقوانين المعمول بها وحسب السياسات المعتمدة.
- 1.4 إرسال توصيات بتعديلات العقد إلى الأطراف ذات الصلة.
2. لجنة الإشراف على خدمات العقود في المستشفى /رئيس قسم الخدمات في مديرية صحة المحافظة:
- 2.1 عمل جولات ميدانية أسبوعية و/ أو شهرية وعند الحاجة للتأكد من مستوى الخدمات المقدمة من قبل الجهة المتعاقد معها وتعبئة النتائج على نماذج التفقد المعتمدة حسب بنود العقد ورفع التقرير لمدير المنشأة الصحية في حال وجود مخالفات.
- 2.2 في حال وجود أي مخالفات يتم تعبئة نموذج المخالفات واتخاذ الإجراءات المنصوص عليها في العقد المتفق عليه.
- 2.3 تعبئة نماذج التفقد اليومية، الأسبوعية، الشهرية عن أداء الجهات المتعاقد معها وإعداد التقارير المخصصة لذلك ورفعها سنوياً وعند الحاجة لمدير المنشأة.
- 2.4 توثيق نتائج الرقابة على الخدمات المتعاقد عليها واتخاذ الإجراءات المناسبة لها وتوثيقها.
- 2.5 الإشراف على توفر المستلزمات والمستهلكات والكوادر البشرية والموارد المطلوبة ببنود العقد.
- 2.6 تقديم التوصيات لإدارة المنشأة الصحية بما يخص أداء الجهات المتعاقد معها لتحسين وتطوير الخدمات المقدمة.
- 2.7 متابعة الشكاوى والإقتراحات والتحقيق بها ومعالجتها ومناقشتها لإيجاد الحلول المناسبة والتواصل مع الجهة المتعاقد معها لتحسين الخدمات المقدمة وبالتنسيق مع اللجان الأخرى.
- 2.8 مناقشة تقارير وملاحظات رؤساء الأقسام ورفع توصياتهم إلى مدير المنشأة الصحية لإجراء اللازم.
- 2.9 تعميم العقود التعاقدية على الأقسام المعنية (وحدة الجودة ، وحدة ضبط العدوى ، قسم الخدمات) والإبلاغ عن أي تغيرات قد تطرأ على العقود.
- 2.10 التأكد من إلزام الجهات المتعاقد معها بمعايير إختيار العاملين.
- 2.11 التأكد من عمل الفحوصات الطبية للعاملين ونتائجها وبشكل منتظم وتوثيقها في الملف الوظيفي.
- 2.12 التأكد من إعطاء المطاعيم اللازمة للعاملين إذا إقتضت الحاجة وتوثيقها في الملف الوظيفي.



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة :	إسم السياسة: الإشراف على خدمات العقود.
04 GL D POL MOH	عدد الصفحات 5 صفحات.
الطبعة: الأولى	

2.13 توفير التدريب اللازم للكوادر بما يتعلق بإجراءات ضبط العدوى والسلامة العامة وإجراءات العمل وكيفية التعامل مع المواد الخطرة والانسكابات وحسب سياسات المنشأة الصحية وبنود الإتفاقية بالتنسيق مع الأقسام المعنية.

2.14 مناقشة تقارير الحوادث العرضية التي تخص الخدمات التعاقدية .

3. رؤساء الأقسام في المستشفيات ورؤساء المراكز الصحية :

- 3.1 الإشراف المباشر على بيئة العمل داخل القسم.
- 3.2 عمل جولات دورية عشوائية على كافة الشفتات في القسم.
- 3.3 متابعة توفر المستلزمات والمستهلكات والكوادر البشرية والموارد المطلوبة حسب بنود الإتفاقية وكتابة تقارير عند عدم الإلتزام أو عدم توفرها ورفعها للجنة المعنية.
- 3.4 التأكد من الإلتزام بالزي الرسمي للعمال والباجه التعريفية.
- 3.5 متابعة وتفقد الصيانة الدورية .
- 3.6 الإشراف على كتابة نماذج الحوادث العرضية التي تخص الخدمات التعاقدية والتأكد من إرسالها إلى اللجنة المعنية.
- 3.7 متابعة نتائج بيانات رضا المرضى والتوصية بإتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة فيما يخص بنود الخدمات التعاقدية .
- 3.8 متابعة الشكاوى والإقتراحات المقدمة من متلقي الخدمة بخصوص الخدمات التعاقدية وإرسالها إلى اللجنة المعنية. .

الأدوات :

1. العقود والنماذج المرفقة معها.

الإجراءات:

1. يقوم أعضاء لجنة الإشراف على خدمات العقود في المستشفى /رئيس قسم الخدمات في مديرية صحة المحافظة بما يلي:

- 1.1 تطبيق برنامج الإشراف على خدمات العقود وحسب المهام المحددة .
- 1.2 مخاطبة الجهات المعنية من خلال الكتب الرسمية بما يتعلق بالخدمات التعاقدية عند اللزوم.



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

إسم السياسة: الإشراف على خدمات العقود.	رمز السياسة :	04	GL	D	POL	MOH
عدد الصفحات 5 صفحات.	الطبعة: الأولى					

- 1.3 جمع البيانات التي تتناول كفاءة الخدمات المتعاقد عليها باستخدام نماذج تقييم الأداء المختلفة حسب بنود العقد.
- 1.4 مراجعة تقارير الحوادث العرضية المتعلقة بالخدمات التعاقدية.
2. تتمثل مصادر المعلومات التي يمكن استخدامها لتقييم أداء الخدمات التعاقدية بما يلي:
 - 2.1 الملاحظة المباشرة.
 - 2.2 الجولات الميدانية للجنة الإشراف على خدمات العقود.
 - 2.3 التقارير والوثائق المقدمة.
 - 2.4 تقارير الأداء استنادًا إلى المؤشرات المطلوبة في اتفاقية التعاقد المبرمة بين الطرفين.
 - 2.5 التغذية الراجعة من مقدمي ومتلقي الخدمة.
 - 2.6 نتائج دراسات رضا المرضى / الموظفين.
3. في حال الإخلال بأي من شروط العقد المتفق عليها تعمل إدارة المنشأة الصحية على مخاطبة الجهات الرسمية حسب الأصول بذلك .

النماذج / المرفقات :

لا يوجد

مؤشرات الاداء :

نسبة رضى متلقي الخدمة عن الخدمات الفندقية المقدمة.

المراجع:

1. سياسة شراء الخدمات المعتمدة في وزارة الصحة رمز MOH/POL/D/HRM/10.
2. معايير اعتماد المستشفيات من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية الطبعة الرابعة 2020.
3. معايير اعتماد مراكز الرعاية الصحية الأولية من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية الطبعة الرابعة 2022.