

## الدليل التشغيلي لقسم الفندقة بالمستشفى

### أولاً: المقدمة

قسم الفندقة من الأقسام الحيوية التي تضمن بيئة نظيفة وأمنة للمرضى والزوار والعاملين، ويشمل خدمات النظافة العامة، التعقيم، الغسيل، وتنسيق الغرف. ويهدف هذا الدليل إلى تنظيم سير العمل وضمان الجودة والسلامة.

### ثانياً: الرؤية والرسالة

- الرؤية: تقديم خدمات فندقية بمعايير عالية تعزز من راحة المرضى وسلامتهم.
- الرسالة: توفير بيئة نظيفة وأمنة في جميع أنحاء المستشفى من خلال كوادر مؤهلة وإجراءات معيارية دقيقة.

### ثالثاً: الأهداف

- (1) الحفاظ على النظافة العامة والتعقيم الدائم.
- (2) ضمان نظافة المستشفى وسلامة البيئة المحيطة، مما يقلل من خطر انتشار العدوى.
- (3) وفير خدمات غسيل وتجهيز المفروشات بطرق آمنة.
- (4) توفير خدمات فندقية متكاملة تدعم جودة الرعاية الصحية.

### رابعاً: الهيكل التنظيمي لقسم الفندقة

#### ➤ أهمية الهيكل التنظيمي:

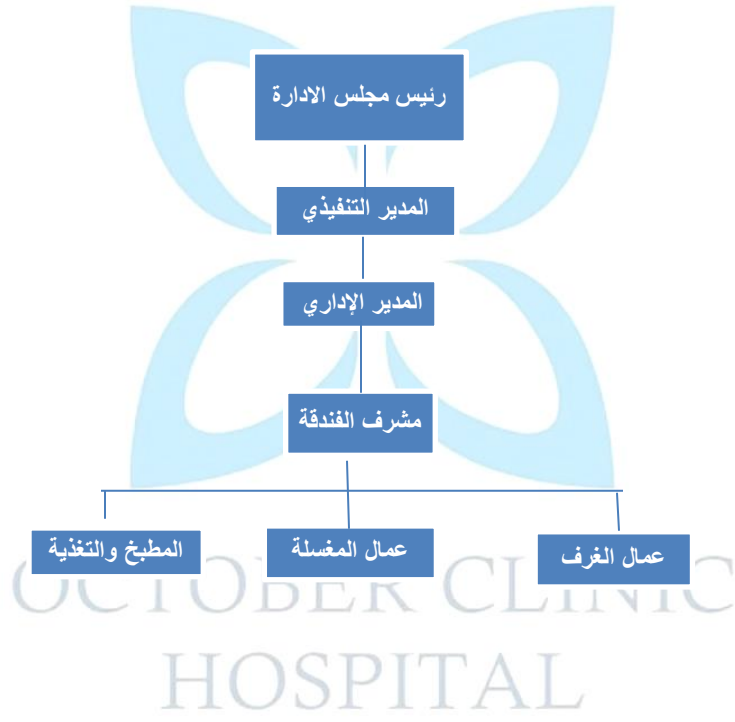
- (1) تحديد المسؤوليات: يوضح الهيكل التنظيمي مسؤوليات كل قسم ووحدة، مما يمنع التداخل والازدواجية في العمل.
- (2) تسهيل التواصل: يسهل الهيكل التنظيمي عملية التواصل بين الأقسام المختلفة، مما يعزز التعاون والتنسيق بينها.
- (3) تحقيق الأهداف: يضمن الهيكل التنظيمي تحقيق أهداف قسم الفندقة بشكل فعال ومنظم.
- (4) توضيح علاقات العمل: -

- ✓ قسم الجودة
- ✓ قسم مكافحة العدوى
- ✓ إدارة الامن
- ✓ الاستقبال

➤ الوظائف المدرجة بالهيكل:

- (1) مدير/مشرف قسم الفندقية
- (2) عمال النظافة
- (3) مسؤول الغسيل والمغسلة
- (4) المطبخ والتغذية

نموذج توضيحي للهيكل التنظيمي



نموذج توضيحي (Flowchart) في حالة تقديم طلب خدمات الفندقية: -



OCTOBER CLINIC  
HOSPITAL

## خامساً: المهام والمسؤوليات

### 1 - مدير/مشرف القسم:

- 1) وضع الجداول الزمنية وخطط العمل (العدد الفعلي لأعضاء القسم- حصر الاحتياج من العمال-خطة التدريب المستمر بالتنسيق مع قسم مكافحة العدوى)
- 2) إجراء الجولات التفقدية والإشراف العام على العمليات اليومية (وضع جدول بمعدل المرور اليومي بكل دور وبالأماكن الطبية والإدارية والسكن)
- 3) حصر السجلات المستخدمة بالأقسام المختلفة وبكل دور.
- 4) جر د وحصر الأدوات والمستلزمات (الرصيد والمخزون يكفي لمدة شهر على الأقل -ابلاغ ادره المشتريات عن طريق المدير الإداري)
- 5) متابعة الصيانة الوقائية للأدوات والمعدات
- 6) توزيع المهام ومراقبة وتقييم الأداء لأعضاء القسم (جدول توزيع الأعضاء/العمال بكل دور وبالأماكن الطبية والإدارية والسكن) وتسليم الجداول للشهر التالي للمدير الإداري في الاسبوع الأخير من الشهر الجاري
- 7) التنسيق مع الأقسام الأخرى (الصيانة-الامن-مكافحة العدوى-الجودة-التمريض). باستخدام النماذج الخاصة بكل قسم
- 8) رفع التقارير إلى المدير الإداري بصفة دورية (اسبوعيا) على ان يشمل أهم التحديات -الإجراءات المتخذة - المسؤول عن التنفيذ- المدة الزمنية.
- 9) الاشراف على توزيع وجبات التغذية بمختلف الاقسام

### 2 -فريق النظافة:

- 1) تنظيف وتعقيم الغرف والممرات ودورات المياه. (جدول)
- 2) التعامل مع النفايات الطبية والعادية حسب البروتوكولات الخاصة بقسم مكافحة العدوى.
- 3) تجهيز غرف المرضى.

### 3- فريق الغسيل:

- 1) جمع الغسيل المتسخ من الأقسام. (جدول)
- 2) الغسيل، التجفيف، الكي، إعادة التوزيع. (جدول)
- 3) الحفاظ على نظافة المغسلة وتعقيم المعدات.

## سادساً: السياسات/ الإجراءات التشغيلية القياسية (SOPs) للفريق

### 1- سياسات السلوك المهني لفريق الفندقية

- الالتزام بالحضور والانصراف وبالمظهر العام والنظافة الشخصية.
- احترام خصوصية المرضى والزوار.
- عدم الحديث مع المرضى إلا للضرورة.
- الحفاظ على سرية المعلومات داخل الغرف

### 2- إجراءات التنظيف اليومي:

- 1) فحص عربات النظافة والأدوات يوميا.
- 2) الاعداد القياسي لعربة التنظيف اليومي المستلزمات (أدوات التنظيف - الوقاية الشخصية)
- 3) تنظيف الأسطح، الأرضيات، النوافذ، الحمامات.
- 4) استخدام المنظفات والمطهرات المعتمدة تبعا لإرشادات مكافحة العدوى
- 5) التحقق من أن جميع علامات التحذير مرئية (أرضية مبتلة، ممنوع الدخول...).
- 6) استبدال الماسح والفرش عند التلف أو التآكل.
- 7) تنظيف وتعقيم أدوات النظافة بعد كل وردية.
- 8) في حالة وجود ماكينات للتنظيف يجب ابلاغ المشرف قبل الاستخدام وتبعا للجدول الخاص بها وعدم استخدامها ليلا
- 9) تسجيل أي عطل أو مشكلة فنية في نموذج مخصص.

### ➤ تنظيف غرف المرضى:

- 1) قبل دخول المريض.
- 2) أثناء إقامة المريض.
- 3) بعد الخروج ثم جرد الغرفة والتأكد من عدم ترك أي متعلقات شخصية وذلك قبل خروج المريض من المستشفى.

### 3- سياسات الدخول للمناطق الحساسة:

- 1) يمنع دخول عمال النظافة إلى غرف العمليات، وحدات العناية المركزة، أو المعامل إلا بعد تنسيق مع التمريض أو مشرف الوحدة.
- 2) يجب ارتداء ملابس واقية خاصة (PPE) قبل الدخول.

#### 4- سياسة التعامل مع المواد الكيميائية والانسكابات الدموية:

- 1) حفظ المنظفات والمطهرات في أماكن مغلقة ومؤمنة.
- 2) عدم خلط المواد الكيميائية المختلفة (مثل الكلور والأمونيا).
- 3) توفير بطاقات بيانات السلامة (MSDS) لكل مادة.
- 4) التأكد من تهوية مناطق التنظيف أثناء استخدام المواد الكيميائية والمعطرات التي قد تؤثر على الحالة الصحية والتنفسية للمريض
- 5) تطبيق سياسة الانسكابات الدموي والابلاغ عن الانسكاب لمدير القسم.

#### 5- إدارة النفايات:

- 1) فصل النفايات (عادية، طبية، خطرة) بالحاويات المخصصة لذلك تبعاً لإرشادات مكافحة العدوى.
- 2) التسجيل بسجل خاص بالتسليم والتسلم بكل قسم (بالتنسيق مع مشرفاً لتمرير بالقسم الطبي-مشرف مكافحة العدوى)
- 3) تسجيل لاصق على الاكياس بالوزن والمكان والتاريخ والساعة
- 4) نقلها حسب تعليمات مكافحة العدوى.
- 5) التسليم الى مسؤول غرفة النفايات (يقوم بالتسجيل في السجلات الخاصة بالقسم)
- 6) ابلاغ مشرف القسم في حالة الوخز بالهادة واتباع إجراءات مكافحة العدوى

#### 6- إدارة الغسيل:

- 1) التسجيل بالسجلات الخاصة بكل قسم (بأعداد التسليم والتسلم للمفروشات بكل قسم)
- 2) التعامل مع المفروشات الملوثة بحذر تبعاً لإرشادات مكافحة العدوى.
- 3) تطبيق درجات حرارة معينة للتطهير تبعاً لإرشادات مكافحة العدوى
- 4) أولوية المفروشات الأكثر الجيدة والغير متهالكة لقسم الطوارئ.

#### سابعاً: الجداول الزمنية الاسترشادية

- تنظيف الغرف: مرتين يومياً أو حسب الحاجة.
- تنظيف دورات المياه: كل 2-4 ساعات.
- جمع الغسيل: 3 مرات يومياً.
- جولة المشرف: كل 4 ساعات .

## ثامناً: معايير الجودة والسلامة

- الالتزام بسياسات مكافحة العدوى.
- استخدام معدات الوقاية الشخصية (PPE).

## تاسعاً: التدريب والتقييم (مشرف القسم)

- تدريب شهري على إجراءات التنظيف وكيفيته للأثاث والاسطح ومختلف المواد المستخدمة والمتداولة. التطهير والتعقيم.
- تقييم الأداء كل 3 أشهر.
- محاضرات توعية عن النظافة ومكافحة العدوى.

## عاشراً: الوثائق والسجلات والجداول

1. سجلات/جداول التنظيف اليومي.
2. سجلات التسليم والتسلم بالأقسام
3. سجل الجرد الأسبوعي لأدوات التنظيف
4. سجل الشكاوى والملاحظات وأهم التحديات
5. سجل تدريب العاملين.
6. نموذج تقييم الأداء الذاتي للعامل
7. قائمة مراجعة الغرف بعد تنظيفها. (Checklist)
8. نماذج وقوائم التحقق (Checklist) (الغرف – المغسلة - النفايات)
9. تقارير جولات الإشراف.
10. سجل توزيع المهام اليومية.
11. كتيب تعليمات استخدام المواد الكيميائية.
12. دليل علامات التحذير والسلامة (مصور).

OCTOBER CLINIC  
HOSPITAL