SỞ NỘI VỤ KHÁNH HÒA
TRUNG TÂM ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI CÓ CÔNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 347/QĐ-TTĐD&CSNCC

Khánh Hòa, ngày 15 tháng 11 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy trình vệ sinh phòng nghỉ

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI CÓ CÔNG KHÁNH HÒA

Căn cứ Quyết định số 1182/QĐ-UBND ngày 15/9/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh Khánh Hòa về kiện toàn Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa trực thuộc Sở Nội vụ Khánh Hòa;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Nghiệp vụ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình vệ sinh phòng nghỉ tại Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký, thay thế Quyết định số 317/QĐ-TTĐD&CSNCC ngày 12/11/2024.

Điều 3. Trưởng Phòng Nghiệp vụ, Trưởng Phòng Hành chính – Tổng hợp, cán bộ, viên chức, người lao động Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa, chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi Nhận:
- Như điều 3 (VBĐT);
- Lưu VT, P.NV.

GIÁM ĐỐC

SỞ NỘI VỤ TỈNH KHÁNH HÒA
TRUNG TÂM ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI CÓ CÔNG KHÁNH HÒA

Trần Thị Ngọc Thùy

SỞ NỘI VỤ KHÁNH HÒA
TRUNG TÂM ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI CÓ CÔNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

QUY TRÌNH VỆ SINH PHÒNG NGHỈ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 347/QĐ- TTĐD&CSNCC ngày 15/11/2026 của Giám đốc Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa)

I. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất trình tự, phương pháp và trách nhiệm trong công tác vệ sinh phòng nghỉ; bảo đảm phòng nghỉ sạch sẽ, an toàn, ngăn nắp, đủ tiện nghi, đáp ứng nhu cầu nghỉ dưỡng, điều dưỡng và lưu trú của người có công, thân nhân và khách sử dụng dịch vụ tại Trung tâm.

II. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

Áp dụng đối với hoạt động vệ sinh phòng nghỉ tại Trung tâm và viên chức, người lao động được phân công thực hiện, kiểm tra, giám sát công tác buồng phòng.

III. NGUYÊN TẮC CHUNG

- Thực hiện đúng phân công, đúng tình trạng phòng và yêu cầu phục vụ; tôn trọng sự riêng tư, tài sản và thời gian nghỉ ngơi của khách.

- Vệ sinh theo nguyên tắc từ trên xuống dưới, từ khu vực sạch đến khu vực bẩn, từ trong ra ngoài và từ xa cửa ra vào tiến dần ra cửa; không làm lại khu vực đã vệ sinh.

- Sử dụng đúng dụng cụ, khăn lau và hóa chất cho từng khu vực; không dùng chung khăn, dụng cụ vệ sinh nhà vệ sinh với phòng ngủ.

- Không tự ý di chuyển, sử dụng, mở hoặc kiểm tra tài sản cá nhân, tủ, vali, ngăn kéo của khách đang lưu trú.

- Đồ vải sạch phải được bảo quản riêng, không đặt trực tiếp xuống sàn; đồ vải bẩn phải thu gom riêng, không giũ mạnh làm phát tán bụi.

- Phát hiện hư hỏng, mất an toàn, dấu hiệu bất thường hoặc tài sản khách bỏ quên phải báo ngay người phụ trách; không tự ý xử lý hoặc giữ lại.

- Không trộn lẫn các loại hóa chất; đọc nhãn, hướng dẫn sử dụng và bảo đảm thông thoáng khi sử dụng.

IV. CHUẨN BỊ TRƯỚC KHI VỆ SINH

1. Nhận bàn giao và phân công

– Phụ trách buồng phòng tiếp nhận thông tin từ bộ phận lễ tân số phòng có khách, phòng khách đã trả, phòng trống, số lượng khách, yêu cầu đặc biệt và tình trạng phòng.

– Phân công nhân viên theo số lượng phòng, mức độ vệ sinh và thời gian phục vụ; xác định rõ phòng cần vệ sinh thường xuyên, vệ sinh tổng thể hoặc xử lý phát sinh.

– Nhân viên nhận chìa khóa/thẻ phòng theo quy định; ghi nhận số lượng và bàn giao lại sau ca làm việc.

2. Chuẩn bị dụng cụ, đồ vải và vật tư

– Đồ vải: ga trải giường, vỏ gối, chăn, khăn tắm, khăn mặt và các loại đồ vải khác theo tiêu chuẩn trang bị của phòng.

– Dụng cụ: xe đẩy, túi đựng rác, túi/giỏ đựng đồ vải bẩn, khăn lau phân biệt theo khu vực, cây lau sàn, xô, chổi, bàn chải, dụng cụ lau kính và máy hút bụi (nếu có).

– Vật tư: giấy vệ sinh, xà phòng, dầu gội, sữa tắm và các vật dụng phục vụ khách theo định mức, tiêu chuẩn của Trung tâm.

– Hóa chất: lựa chọn loại phù hợp với bề mặt và mục đích sử dụng; bao bì phải có nhãn, còn sử dụng được và có hướng dẫn. Không tự ý pha trộn hóa chất hoặc sang chiết vào chai không nhãn.

– Kiểm tra số lượng, chất lượng và tình trạng dụng cụ; trang bị găng tay, khẩu trang hoặc phương tiện bảo hộ phù hợp với công việc.

V. TÓM TẮT BA BƯỚC DỌN PHÒNG

Bước 1: Chuẩn bị

- Kéo rèm cửa ra, bật sáng hết các đèn trong phòng, kiểm tra các bóng đèn cháy, các thiết bị điện, đồ vật bị vỡ, hỏng và báo cáo.
- Gỡ hết ga trải giường và bỏ vào túi đựng đồ vải bẩn treo bên xe đẩy.

Bước 2: Thực hiện

- Làm giường ngủ.
- Dọn hết rác, kiểm tra dưới gầm giường, dưới gầm và phía sau các tủ.
- Dọn dẹp phòng tắm, bắt đầu từ gương, sau đó đến chậu rửa, khu vực tắm, bồn cầu và sàn nhà.
- Lau phòng ngủ bắt đầu từ gương, sau đó đến tủ, bàn ghế, cửa.
- Đặt lại xà phòng, dầu gội đầu và các đồ miễn phí khác vào phòng tắm.
- Kiểm tra các đèn và các đồ đạc trong phòng tắm, ghi lại và báo cáo nếu có hư hỏng.

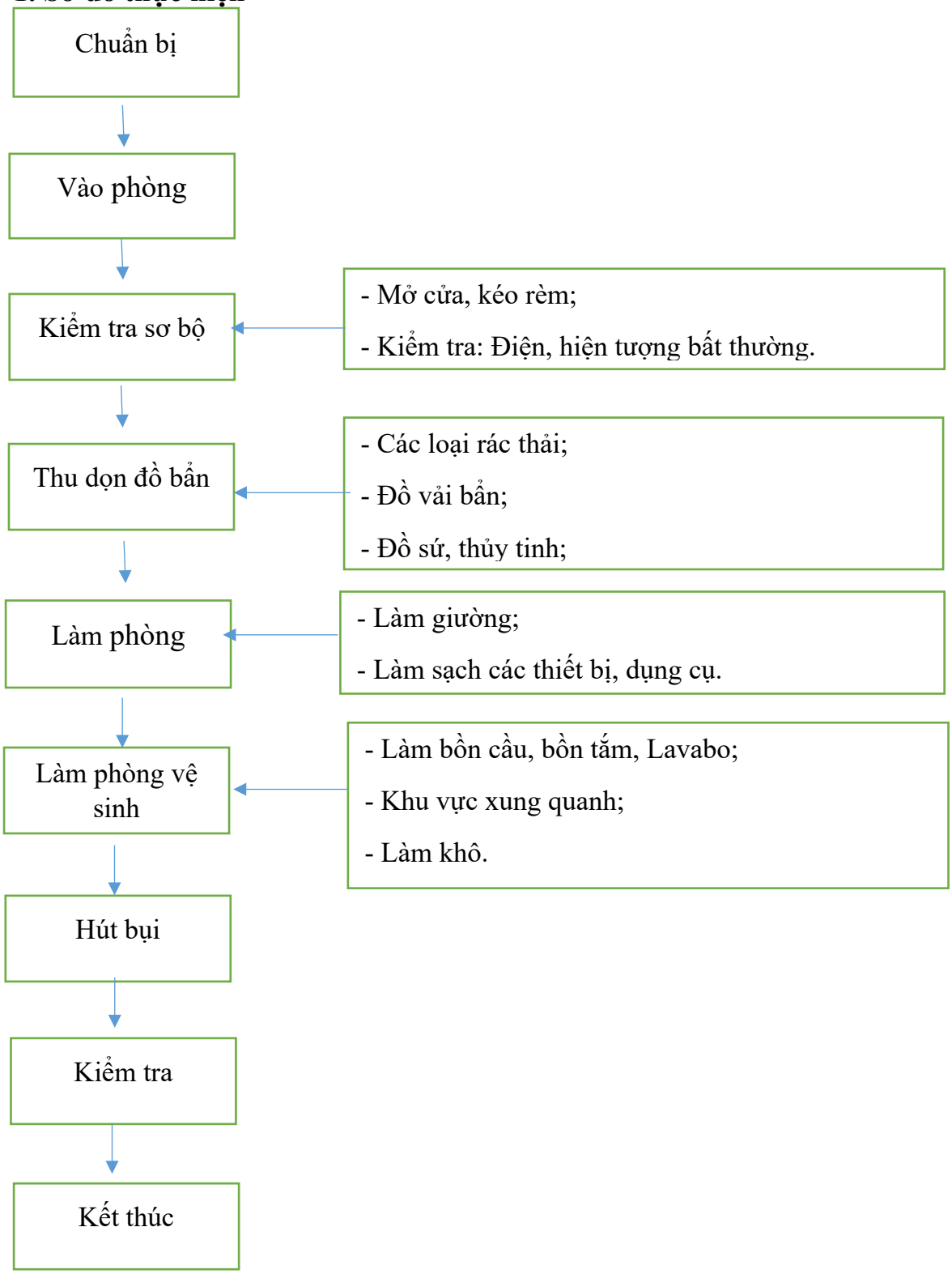
Bước 3: Kết thúc

- Kiểm tra lại để chắc chắn rằng phòng ngủ đã ngăn nắp.

- Đặt khăn tắm vào buồng tắm.
- Hút bụi trong phòng, lau sàn.
- Kiểm tra và đóng cửa phòng.

VI. QUY TRÌNH VỆ SINH PHÒNG NGHỈ

1. Sơ đồ thực hiện



2. Quy trình vệ sinh phòng nghỉ

Bước 1. Kiểm tra trước khi vào phòng

– Đối chiếu đúng số phòng và tình trạng phòng. Quan sát biển báo "Không làm phiền" hoặc yêu cầu dọn phòng.

– Đối với phòng đang có khách: gõ cửa nhẹ nhàng, xưng danh/đề nghị dọn phòng và chờ phản hồi. Không tự ý vào khi khách không đồng ý hoặc đang có biển "Không làm phiền".

– Đối với phòng khách đã trả: xác nhận thông tin phòng đã bàn giao; nếu phát hiện dấu hiệu bất thường, cửa không khóa, tài sản hoặc thiết bị có dấu hiệu bị xáo trộn, báo người phụ trách trước khi tiếp tục.

Bước 2: Mở cửa

- Khi chuẩn bị vào phòng khách, phải quan sát xem ở cửa phòng khách có treo bảng yêu cầu vệ sinh gấp hay bảng không làm phiền hoặc không treo bất kỳ bảng hiệu nào.

- Chờ đợi và lắng nghe trước cửa, tai hướng về phía cửa.

- Nếu không có tiếng trả lời, nhân viên đưa chìa khóa (hoặc thẻ từ) vào và mở cửa.

- Mở cửa chậm, nhìn quanh cửa cẩn thận, đứng ở lối vào buồng và gọi lại "Xin phép dọn buồng".

- Mở rộng cửa hoặc dùng cái chèn cửa.

- Nếu không có tiếng trả lời thì gõ cửa lần nữa và nói "Xin phép dọn phòng" và đợi tiếng động và câu trả lời của khách (tối thiểu là 10 giây).

- Nếu có tiếng trả lời thì nhân viên dọn buồng nói "Xin phép dọn phòng", nếu khách đồng ý thì buồng mời khách ra ngoài khoảng 10 phút quay lại, tiến hành dọn buồng.

- Nếu khách không đồng ý dọn phòng thì xin lỗi khách và báo khách khi nào có nhu cầu dọn phòng thì liên hệ lễ tân.

- Đối với trường hợp cửa phòng có treo bảng **"Không làm phiền"** thì nhân viên phục vụ phòng tuyệt đối không được gõ cửa làm phiền tới khách vì lúc này khách đang cần sự yên tĩnh để nghỉ ngơi hoặc đang riêng tư. Nhân viên phục vụ buồng nhanh chóng chuyển sang làm vệ sinh buồng khác trước cho đến khi khách tháo bảng ra mới tiến hành dọn phòng này.

(Đối với làm vệ sinh phòng khách đã trả thì bỏ qua bước 1 và 2)

Bước 3: Đặt xe đẩy và các thiết bị làm vệ sinh

- Đặt xe đẩy trước cửa đã mở. Máy hút bụi đặt ngay ngắn trước cửa, đưa máy hút bụi hoặc/và cây lau sàn và xô/chổi và giỏ đồ vào buồng. Trên sàn nhà và gần tủ tường hoặc tường trong buồng.

- Đưa hóa chất và các dụng cụ làm vệ sinh đặt vào trong phòng tắm.

- Đưa bộ hàng vải trải giường mới vào phòng ngủ và đặt trên bàn hành lý.

Bước 4: Mở các rèm, cửa sổ và tắt điều hòa nhiệt độ

- Kéo dây ròng rọc của rèm hoặc cầm mép rèm kéo sát vào tường một cách nhẹ nhàng. Chỉnh lại rèm (và buộc lại rèm) để cho rèm được treo thẳng và gọn.

- Mở cửa sổ ra và cố định bằng móc cửa (nếu có thể và thời tiết cho phép)

Lưu ý:

- Không kéo quá mạnh.

- Chắc chắn rằng tay sạch và khô.

- Kiểm tra rèm có thiếu móc không.

- Điều chỉnh lại nhiệt độ tiêu chuẩn 25 độ C và tắt hệ thống điều hòa.

Bước 5: Nhặt và loại bỏ các đồ vật trong phòng

- Loại bỏ các đồ vật, vật dụng trước khi dọn như: khay đĩa thức ăn, giỏ hoa quả,...Mọi thức ăn thừa và khay phải được mang ra khỏi phòng khách và gọi bộ phận phục vụ ăn uống tại phòng để nhân viên này mang đi.

- Thu dọn cốc, tách, muỗng cà phê,...vào nhà tắm để cọ rửa. Khi dọn gạt tàn thì đổ gạt tàn vào túi rác nhỏ, chắc chắn rằng không có đầu mẫu thuốc lá đang cháy, không cầm gạt tàn đi lại vòng quanh.

- Mọi đồ vật khác trong buồng cần được mang đến khu phục vụ. Không để các đồ vật bên ngoài buồng hoặc hành lang.

Bước 6: Thu nhặt rác, kiểm tra đồ thất lạc và kiểm tra các trang thiết bị trong phòng cho công tác bảo dưỡng.

- Bắt đầu từ phía sau cửa chính và đi một vòng để thu gom rác vào túi (túi rác được mang theo cùng nhân viên dọn buồng), nhặt rác dưới sàn nhà, trên dưới bàn, trong gạt tàn, ngoài ban công, ngăn kéo và tủ.

- Kết hợp quá trình thu nhặt rác là:

+ Nhìn dưới gầm giường, gầm ghế, trong tủ, ngăn kéo để tìm các đồ dùng thất lạc như quần áo, giày dép, túi hoặc các đồ vật giá trị khác mà khách bỏ quên. Có thể nghi ngờ giữa "rác" và "đồ thất lạc" được tìm thấy.

+ Giữ đồ tìm thấy trong túi ni lông trong, có ghi rõ đồ đạc. Viết lên giấy số buồng, ngày tháng, tên của nhân viên và mô tả về đồ đạc tìm thấy. Tuân theo các quy trình của khách sạn.

- Kiểm tra trang thiết bị trong buồng xem có hoạt động tốt không?

- Báo cáo trang thiết bị cần bảo dưỡng đến Lễ tân, viên chức Quản trị công sở hoặc bộ phận kỹ thuật để đảm bảo các trang thiết bị sau bảo dưỡng là:

+ Bản lề cửa: các cánh cửa, ngăn kéo hoạt động tốt, nhẹ nhàng, tủ không trầy xước, két sắt đóng mở dễ dàng...

+ Bàn hành lý: phải chắc chắn, không bập bênh, không trầy xước.

+ Tủ lạnh hoạt động tốt, không trầy xước, tủ lạnh phải lạnh, không kêu, không bị chảy nước bên trong và bên ngoài.

+ Bàn ghế phải chắc chắn không bập bênh, không trầy xước, đệm sạch không rách.

+ Rèm cửa kéo phải khít, không tuột móc, không cao quá, không thấp quá và phải sạch.

+ Cửa gương ban công phải sạch, hoạt động tốt, nhẹ nhàng.

+ Tủ kéo đầu giường phải hoạt động tốt, không trầy xước.

+ Các đèn ngủ và đèn bàn không bị nứt bể, chụp đèn không gãy, được đính chắc chắn, đèn sáng.

+ Điện thoại tín hiệu không bị rè, các nút bấm hoạt động tốt.

+ Các đèn phải sáng và các công tắc không lỏng lẻo.

+ Các vòi nước chảy đều, không bị bắn, mở dễ dàng không nặng, không kêu, không rỉ nước, dây không bị rách nứt

+ Các van điều khiển vòi nước phải hoạt động nhẹ nhàng.

+ Chặn nước bồn rửa tay, bồn tắm không bị chặt, lên xuống nhẹ nhàng không thấp quá không cao quá.

+ Các giá để khăn không bị lỏng.

+ WC khi giật phải đều nước, không quá nặng, không chảy nước ở cổ và ở chân.

+ Gương trang điểm chắc chắn, không bị lỏng, không ố lớp tráng thủy.

+ Cánh cửa phòng tắm đứng hoạt động tốt, tất cả các ron phải kín không rỉ nước.

+ Vòi sen phải hoạt động tốt, dây vòi không bị rách, nứt.

+ Cánh cửa nhà tắm không trầy xước và trong tình trạng hoạt động tốt.

- Viết một ghi chú phía sau số buồng trên danh mục tình trạng buồng.

Bước 7: Trãi giường

- Kéo nệm cách đầu giường khoảng 30 cm.

- Tháo bỏ toàn bộ ga cần thay thế.

- Thu dọn ga, chăn bẩn mang ra xe đẩy dụng cụ. Kiểm tra vết bẩn, rách hoặc thủng trên ga, để riêng

- Tay phải khô và sạch khi cầm ga giường

- Đặt các đồ vải sạch đã chọn từ xe đẩy lên ghế gần giường, không đặt các đồ vải sạch trên sàn hoặc để chạm xuống sàn nhà

- Tấm lót đệm và đệm phải luôn sạch sẽ. Thay bỏ tấm lót đệm nếu thấy bẩn, rách hoặc thủng. Lật mặt đệm 3 tháng 1 lần.

- Bung ga: Đứng ở cuối giường, cầm ga, bung mạnh về phía đầu giường, nhét ga ở 2 mép đầu giường trước sau đó nhét 2 mép còn lại ở cuối đuôi giường, dùng lòng bàn tay nhét mép 2 bên giường, chỉnh lại lần cuối, đảm bảo ga giường phải căng và được bọc chặt xung quanh đệm.

- Gấp chăn: Đứng ở chính giữa cuối đuôi giường, cầm 4 góc chăn gấp lại làm đôi, sau đó gấp làm 4 và gấp lại làm đôi lần nữa, đặt chăn ở giữa đuôi giường, các mép chăn nằm ở dưới quay về hướng đầu giường và hướng vào trong. Đẩy đệm vào sát đầu giường.

- Thay vỏ gối: Vỏ gối phải sạch, không có vết đốm, rách, tơ sợi và lỗ thủng. Vỏ gối phải đúng với kích thước ruột gối. Giữ gối bằng một tay tại cửa vỏ gối, cầm vào mép vỏ gối (ngược với tay kia), dùng hai tay kéo ra, đặt vỏ gối bẩn trên ghế để thu dọn.

- Đặt ruột gối vào vỏ gối sạch: Đặt vỏ gối lên giường, túm hai góc ruột gối lại (phía cạnh nhỏ nhất của gối), không được giữ gối bên dưới cằm hay các bộ phận khác của cơ thể khi đưa ruột gối vào trong vỏ, tay kia cầm vỏ gối, mở miệng vỏ gối, đưa 2 đầu vừa túm vào cuối vỏ gối cho đến khi chạm tới đáy vỏ gối, chỉnh lại ruột gối bên trong, thấy rằng các góc của ruột gối phía trong được chỉnh khít và phẳng với vỏ gối. Đặt gối ngay ngắn vào giữa gường, miệng gối quay vào phía trong.

Bước 8: Làm sạch bụi trong phòng, các bề mặt, đồ nội thất.

Dùng khăn để lau bụi. Bắt đầu từ cửa đi hướng vào trong phòng, làm việc một cách có hệ thống xung quanh buồng trên nguyên tắc từ trên xuống dưới, từ trái sang phải và từ trong ra ngoài.

Kiểm tra mạng nhện và tường.

Lau cánh cửa và tay nắm cửa.

Lau gương, lau chân tường xung quanh, lau bàn hành lý.

Lau tủ lạnh tất cả mọi chi tiết, lau bộ bàn ghế.

Lau cửa gương bằng bộ dụng cụ lau gương và hóa chất.

Lau ban công và lan can.

Lau tủ đầu giường và lau bộ đầu giường.

Lau đèn ngủ và kiểm tra sự hoạt động của đèn.

Lau tủ quần áo và tất cả các chi tiết.

Lau bàn làm việc và tất cả mọi chi tiết trên bàn đảm bảo mọi thứ sạch và mới.

Lau sàn dưới giường nếu thật sự quá dơ.

Lau tất cả các công tắc, ổ cắm bộ điều khiển trong phòng.

Bước 9: Kiểm tra và bổ sung các đồ dùng trong phòng khách.

Kiểm tra các đồ dùng trong tủ, trên bàn làm việc, tủ Minibar để bổ sung những đồ thiếu hoặc đồ quá cũ và bẩn. Các đồ đó là: Tập giới thiệu, laundry list, Minibar list,...và cả trà, đường, cà phê, gạt tàn (nếu có) và ly tách...

Bước 10: Sắp xếp đồ dùng và trang thiết bị nội thất.

- Đồ dùng của khách sau khi bổ sung đầy đủ theo tiêu chuẩn thì tiến hành sắp đặt theo đúng vị trí thứ tự trật tự và lưu ý logo phải đứng lên trên hoặc xoay ra ngoài.

- Sắp xếp đồ nội thất trong phòng như đèn bàn, đèn ngủ, bàn ghế phải đúng vị trí quy định và dễ dàng sử dụng cho khách.

Bước 11: Vệ sinh phòng tắm và nhà vệ sinh

– Đeo găng tay phù hợp. Thu gom rác và đồ vải bẩn; phân biệt dụng cụ vệ sinh khu vực bồn cầu với dụng cụ vệ sinh lavabo, gương và các bề mặt khác.

– Làm sạch gương, kệ, lavabo, vòi nước, khu vực tắm và các bề mặt tiếp xúc; xử lý cặn bẩn bằng sản phẩm phù hợp theo hướng dẫn.

– Vệ sinh bồn cầu bằng dụng cụ chuyên dụng; làm sạch các phần bên trong, bên ngoài, bệ ngồi, nắp và khu vực chân bồn cầu. Không dùng chung khăn lau bồn cầu với các khu vực khác.

– Làm sạch lỗ thoát nước, sàn và các góc; kiểm tra tình trạng thoát nước, vòi sen, vòi nước nóng/lạnh và dấu hiệu rò rỉ.

– Lau khô các bề mặt cần thiết, bảo đảm sàn không trơn trượt; bổ sung khăn sạch, giấy vệ sinh, xà phòng, dầu gội, sữa tắm và vật dụng theo tiêu chuẩn phòng.

– Rửa sạch, khử khuẩn và cất dụng cụ sau khi sử dụng theo quy định; tháo găng tay và vệ sinh tay.

Bước 12. Vệ sinh sàn và ban công

– Hút bụi hoặc quét sàn, chú ý các góc, gầm giường và gầm bàn ghế; thực hiện từ vị trí xa cửa ra vào tiến dần ra ngoài.

– Lau sàn bằng dụng cụ sạch và dung dịch phù hợp; không để sàn đọng nước. Đặt biển cảnh báo trong thời gian sàn còn ướt.

– Lau ban công, lan can và khu vực cửa kính nếu có; kiểm tra, đóng chốt cửa ban công sau khi hoàn tất. Không thực hiện thao tác ngoài lan can hoặc tại vị trí có nguy cơ té ngã.

Bước 13: Kiểm tra lại toàn bộ phòng khách

– Kiểm tra tổng thể: phòng sạch, không có rác, không có mùi khó chịu; giường và đồ vải sạch; phòng tắm khô ráo; vật dụng được bổ sung đủ; nội thất được sắp xếp ngay ngắn.

– Kiểm tra các thiết bị và khóa cửa; tắt/bật thiết bị theo chế độ chuẩn bị phòng đón khách của Trung tâm. Đóng cửa sổ, cửa ban công và cửa phòng theo quy định.

– Ghi nhận thời gian hoàn thành, tình trạng phòng, vật tư đã bổ sung và các hư hỏng/phát sinh vào sổ hoặc biểu mẫu theo dõi; báo người phụ trách để kiểm tra, xác nhận và cập nhật tình trạng phòng.

– Thu gom dụng cụ, rác và đồ vải bẩn về đúng nơi quy định; vệ sinh xe đẩy và dụng cụ sau ca làm việc.

VII. VỆ SINH PHÒNG ĐANG CÓ KHÁCH LƯU TRÚ

Khi vệ sinh phòng đang có khách, nhân viên phải tôn trọng quyền riêng tư, tài sản và nhu cầu nghỉ ngơi của khách; chỉ thực hiện công việc sau khi khách đồng ý.

– Liên hệ hoặc gõ cửa, giới thiệu nhiệm vụ và hỏi ý kiến khách trước khi vào. Nếu khách từ chối hoặc đề nghị thời gian khác, ghi nhận và báo bộ phận phụ trách để sắp xếp.

– Chỉ vệ sinh các khu vực khách đồng ý; không mở tủ, ngăn kéo, vali, túi xách hoặc kiểm tra tài sản cá nhân.

– Không tự ý di chuyển, sử dụng, loại bỏ hoặc mang tài sản của khách ra khỏi phòng. Nếu phát hiện tài sản có giá trị hoặc đồ vật nghi bị bỏ quên, báo người phụ trách.

– Không tự ý thay đồ vải hằng ngày nếu chưa có yêu cầu hoặc chưa đến lịch thay theo tiêu chuẩn phục vụ; thực hiện thay khi khách yêu cầu hoặc theo quy định của Trung tâm.

– Bổ sung vật dụng đã sử dụng hoặc theo yêu cầu của khách; không tự ý thu dọn đồ dùng cá nhân, thực phẩm, thuốc hoặc vật dụng của khách.

– Không nghe, trả lời hoặc sử dụng điện thoại, thiết bị cá nhân của khách; không đọc giấy tờ, tài liệu của khách.

– Khi khách có mặt trong phòng, thao tác nhẹ nhàng, hạn chế tiếng ồn; nếu cần di chuyển đồ vật hoặc thực hiện công việc ảnh hưởng đến khách phải xin phép trước.

– Kết thúc công việc, kiểm tra khu vực đã vệ sinh, thông báo với khách và đóng cửa theo yêu cầu của khách.

VIII. AN TOÀN, VỆ SINH LAO ĐỘNG VÀ XỬ LÝ TÌNH HUỐNG

1. An toàn khi sử dụng hóa chất và dụng cụ

– Đọc kỹ nhãn và hướng dẫn sử dụng; sử dụng đúng liều lượng, đúng mục đích. Tuyệt đối không trộn các loại hóa chất với nhau.

– Bảo quản hóa chất trong bao bì có nhãn, đậy kín, để đúng nơi quy định; không để gần thực phẩm, đồ uống hoặc nơi khách dễ tiếp cận.

– Sử dụng găng tay, khẩu trang và phương tiện bảo hộ phù hợp; mở cửa thông thoáng khi cần thiết. Nếu hóa chất bắn vào người hoặc mắt, thực hiện sơ cứu theo hướng dẫn trên nhãn và báo người phụ trách.

– Không để dây điện, máy hút bụi hoặc dụng cụ chắn lối đi; không sử dụng thiết bị điện khi tay ướt hoặc thiết bị có dấu hiệu hư hỏng.

– Khi làm vệ sinh trên cao, sử dụng thang/thiết bị phù hợp và có người hỗ trợ khi cần; không đứng trên ghế không chắc chắn, bồn cầu, bệ cửa sổ hoặc trèo lên đồ nội thất.

– Đặt biển cảnh báo sàn ướt; chỉ thu biển khi sàn đã khô và bảo đảm an toàn.

2. Xử lý tình huống phát sinh

– Tài sản khách bỏ quên: không tự ý sử dụng hoặc giữ lại; báo ngay người phụ trách, ghi nhận thời gian, số phòng, mô tả tài sản và bàn giao theo quy trình quản lý tài sản thất lạc của Trung tâm.

– Thiết bị hư hỏng, rò rỉ nước, chập điện hoặc nguy cơ mất an toàn: ngừng sử dụng khu vực/thiết bị nếu cần, cảnh báo người xung quanh và báo ngay bộ phận phụ trách hoặc bộ phận kỹ thuật; không tự sửa chữa khi không được giao nhiệm vụ.

– Phòng có dấu hiệu bất thường, mất trật tự hoặc có nguy cơ ảnh hưởng đến an toàn: không tự ý xử lý; giữ nguyên hiện trạng trong khả năng có thể và báo người phụ trách.

– Khách cần hỗ trợ y tế: dừng công việc, báo ngay nhân viên y tế hoặc người có trách nhiệm của Trung tâm; không tự ý thực hiện thao tác chuyên môn vượt quá nhiệm vụ được giao.

IX. KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHÒNG

Phòng chỉ được xác nhận hoàn thành khi đáp ứng các tiêu chí sau:

– Phòng ngủ, cửa, cửa kính, gương, bàn ghế, tủ và các bề mặt sạch, không còn bụi bẩn hoặc rác.

– Giường được sắp xếp ngay ngắn; ga, vỏ gối, khăn và đồ vải sử dụng cho khách sạch, khô, không rách hoặc ố bẩn.

– Nhà vệ sinh, lavabo, vòi nước, gương, bồn cầu và sàn sạch; không có mùi khó chịu, không đọng nước, không tắc thoát nước.

– Vật dụng phục vụ khách được bổ sung đủ theo tiêu chuẩn; nội thất và thiết bị được sắp xếp đúng vị trí.

– Đèn, điều hòa, khóa cửa, thiết bị và hệ thống nước hoạt động bình thường; các hư hỏng đã được ghi nhận và báo cáo.

– Cửa sổ, cửa ban công, cửa phòng được đóng hoặc đặt ở trạng thái theo yêu cầu vận hành; phòng bảo đảm an toàn và sẵn sàng đón khách.

Phụ trách buồng phòng hoặc người được phân công kiểm tra xác suất/kiểm tra trước khi bàn giao phòng; yêu cầu nhân viên khắc phục ngay các nội dung chưa đạt và ghi nhận kết quả kiểm tra.

X. KÝ HIỆU TÌNH TRẠNG PHÒNG (NẾU ÁP DỤNG)

Ký hiệu	Ý nghĩa	Cách ghi nhận
OCC	Occupied - Phòng đang có khách	Phòng có khách lưu trú

VC	Vacant Clean - Phòng trống đã vệ sinh	Đã vệ sinh, kiểm tra và sẵn sàng theo quy định
VD	Vacant Dirty - Phòng trống chưa vệ sinh	Chưa thực hiện vệ sinh
OOS	Out of Service - Phòng tạm ngừng sử dụng	Không bố trí khách; phải ghi rõ lý do và báo người phụ trách

XI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

– Phòng Nghiệp vụ chủ trì hướng dẫn, theo dõi và kiểm tra việc thực hiện quy trình; tổng hợp khó khăn, vướng mắc, tham mưu Lãnh đạo Trung tâm xem xét điều chỉnh khi cần thiết.

– Phòng Hành chính - Tổng hợp phối hợp xử lý các vấn đề liên quan đến cơ sở vật chất, trang thiết bị, điện, nước và công tác bảo đảm an toàn theo chức năng, nhiệm vụ.

– Phụ trách buồng phòng có trách nhiệm tiếp nhận bàn giao, phân công công việc, kiểm tra chất lượng vệ sinh, quản lý chìa khóa, dụng cụ, hóa chất và báo cáo các vấn đề phát sinh.

– Nhân viên được phân công có trách nhiệm thực hiện đúng quy trình, bảo quản tài sản, sử dụng tiết kiệm vật tư, ghi chép đầy đủ và chịu trách nhiệm về công việc được giao.

– Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh nội dung chưa phù hợp hoặc khó khăn, các bộ phận, cá nhân phản ánh về Phòng Nghiệp vụ để tổng hợp, trình Lãnh đạo Trung tâm xem xét, quyết định./.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Cán bộ, viên chức, người lao động tại Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa có trách nhiệm tổ chức thực hiện tốt quy trình này.

Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có vấn đề vướng mắc, ý kiến cho phòng Nghiệp vụ trình Lãnh đạo Trung tâm xem xét điều chỉnh phù hợp./.