

Số: /QĐ-TTĐD&CSNCC

Khánh Hòa, ngày tháng năm 2024

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

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

Căn cứ Quyết định số 2058/QĐ-UBND ngày 31/8/2023 của UBND tỉnh về việc điều chuyển chức năng, nhiệm vụ, tổ chức lại Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công - Công tác xã hội tỉnh Khánh Hòa thành Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công tỉnh Khánh Hòa;

Căn cứ Quyết định số 1431/QĐ-SLĐTBXH ngày 31 tháng 10 năm 2023 của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội Khánh Hòa về việc phê duyệt Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Nghiệp vụ.

QUYẾT ĐỊNH:

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

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký.

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 tỉnh Khánh Hòa, chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi Nhận:

- Như điều 3 (VBĐT);
- Lưu VT, P.NV.

GIÁM ĐỐC

Trần Thị Ngọc Thùy

QUY TRÌNH VỆ SINH PHÒNG NGHỈ

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ- TTĐD&CSNCC ngày / /2024
của Giám đốc Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công tỉnh Khánh Hòa)*

I. MỤC ĐÍCH

Nhằm hướng dẫn và đảm bảo tuân thủ các nguyên tắc, các bước khi tiến hành làm vệ sinh phòng nghỉ, đáp ứng đúng các tiêu chuẩn vệ sinh để mang đến dịch vụ phòng nghỉ chất lượng.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI ÁP DỤNG

Cán bộ, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công tỉnh Khánh Hòa.

III. NỘI DUNG

1. Các nguyên tắc làm vệ sinh phòng nghỉ

- Khi làm vệ sinh phòng nhất thiết phải theo đúng trình tự nhất định. Việc làm sau không ảnh hưởng đến việc làm trước và phải nâng cao được năng suất lao động. Khi quét và lau phải quét lau các bộ phận từ trên cao xuống thấp, từ trong ra ngoài, từ phải sang trái hay từ trái sang phải. Tùy theo kiến trúc, diện tích của phòng ngủ rộng hay hẹp, tùy theo chiều gió để vệ sinh sao cho không bị trùng sốt, không sạch. Quét trần rồi đến tường kết hợp với lau các trang thiết bị ở tường, kiểm tra độ an toàn của các trang thiết bị đó luôn.

- Khi làm vệ sinh phải tùy theo từng loại trang thiết bị mà ta sử dụng dụng cụ làm vệ sinh và thao tác làm vệ sinh cho phù hợp.

2. Chuẩn bị cho công việc

Trước khi bắt đầu ca làm việc thường sẽ chuẩn bị các công việc sau:

Bước 1: Nhận kế hoạch

Sau khi nhận ca xong, phụ trách tổ buồng phòng nhận sổ bàn giao giữa lễ tân và buồng, căn cứ vào sổ bàn giao sẽ biết được tổng số phòng hiện đang có khách, tổng số khách, loại phòng, số phòng khách mới trả, tổng số phòng trống...để phân công cho từng nhân viên. Các nhân viên phục vụ buồng chịu trách nhiệm thu dọn vệ sinh do phụ trách tổ buồng phân công để biết được số buồng phòng, số lượng, loại

phòng, số lượng khách có ở trong phòng, tình trạng phòng, tiêu chuẩn đặt phòng của khách...để từ đó chuẩn bị dụng cụ làm vệ sinh, đồ dùng thay thế cho phù hợp và nhận chìa khóa các phòng phải làm vệ sinh.

Bước 2: Chuẩn bị vật dụng và sắp xếp lên xe đẩy

- Nhận chìa khóa phòng
- Nhận đồ vải và khăn tắm:
 - + Kiểm tra chủng loại và số lượng cần thiết.
 - + Sắp xếp đồ vải và khăn tắm lên xe đẩy: sắp xếp đồ vải và khăn tắm vào giữa xe đẩy, không được xếp quá nặng.
 - + Kiểm tra đồ vải và khăn tắm: khối lượng và chất lượng phải đủ cho một ca làm việc theo số phòng và công việc vệ sinh phát sinh.
- Nhận các vật dụng cung cấp cho phòng
 - + Nhận các đồ dùng cho khách như: xà phòng, sữa tắm, dầu gội đầu, dầu xả (nếu có), kem, bàn chải đánh răng. Số lượng và nhu cầu của khách có thể khác nhau giữa các buồng.
 - + Xếp các đồ vật lên xe đẩy hoặc vào hộp. Xếp các đồ vật gọn gàng và trên bề mặt sạch. Tem nhãn phải quay về phía mình và dễ đọc. Không xếp quá nhiều vào giỏ. Không sờ bằng tay ướt.
- Nhận các đồ uống trong mini bar (nếu có)
- Nhận các công cụ và hóa chất tẩy rửa
 - + Máy hút bụi cùng túi, ống hút
 - + Khăn hoặc cây lau sàn và xô
 - + Chổi để quét ban công hoặc sân thượng bên ngoài
 - + Túi nhựa để đựng rác vụn.
- Xếp các đồ vật vào giỏ đựng hóa chất và dụng cụ vệ sinh như: chổi cọ bồn cầu, khăn lau bồn cầu, khăn khô và khăn lau bụi, khăn và hóa chất lau kính, khăn sạch và miếng xốp, găng tay cao su, bình xịt và chất tẩy rửa.
- Nhận hóa chất tẩy rửa: chất tẩy rửa đa năng, chất tẩy vô trùng, hóa chất làm sạch, nước rửa bồn cầu, nước xịt thơm phòng, chất đánh bóng vật dụng.
- Kiểm tra các công cụ và chất tẩy rửa: theo danh mục kiểm tra và các hướng dẫn của khách sạn.

3. Danh mục kiểm tra trong phòng nghỉ

*** Phòng ngủ:**

- ✓ Thảm không có vết bẩn.
- ✓ Khung và tay nắm cửa sạch sẽ, cả phía trong và phía ngoài không có dầu mỡ và vết bẩn.
- ✓ Lớp ốp chân tường không có bụi bẩn và rác.
- ✓ Các mắc áo trong tủ quần áo đủ và đúng vị trí.
- ✓ Các giá đỡ sạch sẽ, không có bụi bẩn và dầu mỡ.
- ✓ Khung cửa sổ sạch sẽ, hãy chú ý hơn đến các góc cửa sổ.
- ✓ Các cửa sổ sạch sẽ.
- ✓ Mặt bàn và các chân bàn được lau chùi sạch sẽ.
- ✓ Thùng rác được dọn sạch và có túi đựng rác mới.
- ✓ Giường ngủ đã được làm lại với đồ vải sạch sẽ.
- ✓ Gói đã được kiểm tra các vết bẩn và mồ hôi.
- ✓ Vỏ gói sạch sẽ.
- ✓ Tấm phủ giường sạch, không có vết bẩn hoặc rách.
- ✓ Thảm dưới giường ngủ sạch.
- ✓ Các bức tường phía sau giường ngủ sạch.
- ✓ Các bức tranh sạch, không có đốm bẩn.

***Buồng tắm:**

✓ Cửa và tay nắm buồng tắm, phía trước và phía sau đều sạch, không có vết bẩn dầu mỡ và bụi.

- ✓ Bậc bước lên bồn cầu sạch, không có bụi
- ✓ Bồn cầu sạch bao gồm cả phần dưới.
- ✓ Bồn cầu sạch cả bên trên và phía trong bồn cầu.
- ✓ Phía trên và dưới của bệ ngồi bồn cầu sạch.
- ✓ Chậu rửa sạch, không bụi.
- ✓ Vòi nước và xung quanh sạch, không có bụi.
- ✓ Lối thoát nước được làm sạch.
- ✓ Giá đỡ phía trên bồn rửa sạch, đặc biệt là trong các góc.
- ✓ Gương sạch và không có vết lau.
- ✓ Các cốc sạch và để trên giá.
- ✓ Các bức tường gần vòi hoa sen sạch, không có cặn canxi và vết nước.
- ✓ Đầu hoa sen chảy tốt
- ✓ Trần nhà sạch, không có bụi.
- ✓ Các bóng đèn hoạt động tốt và sạch không bụi.
- ✓ Sàn nhà sạch đặc biệt là các góc, phía sau bồn cầu vệ sinh.
- ✓ Các đồ dùng cho khách được thay mới như khăn, dầu gội, xà phòng...

4. 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 bản treo bên xe đẩy.

Bước 2: Thực hiện

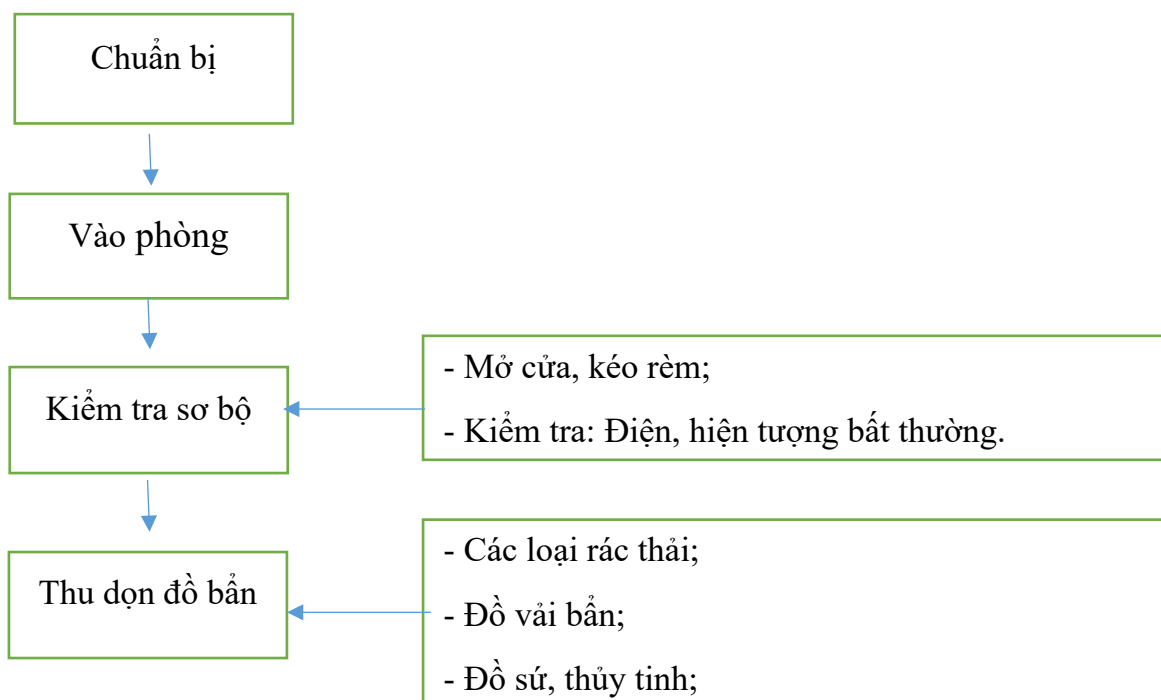
- Làm giường ngủ.
- Dọn hết rác, kiểm tra dưới gầm giường, dưới gầm và phía sau các tủ.
- Dọn dẹp phòng tắm, bắt đầu từ gương, sau đó đến chậu rửa, khu vực tắm, bồn cầu và sàn nhà.
- Lau phòng ngủ bắt đầu từ gương, sau đó đến tủ, bàn ghế, cửa.
- Đặt lại xà phòng, dầu gội đầu và các đồ miễn phí khác vào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

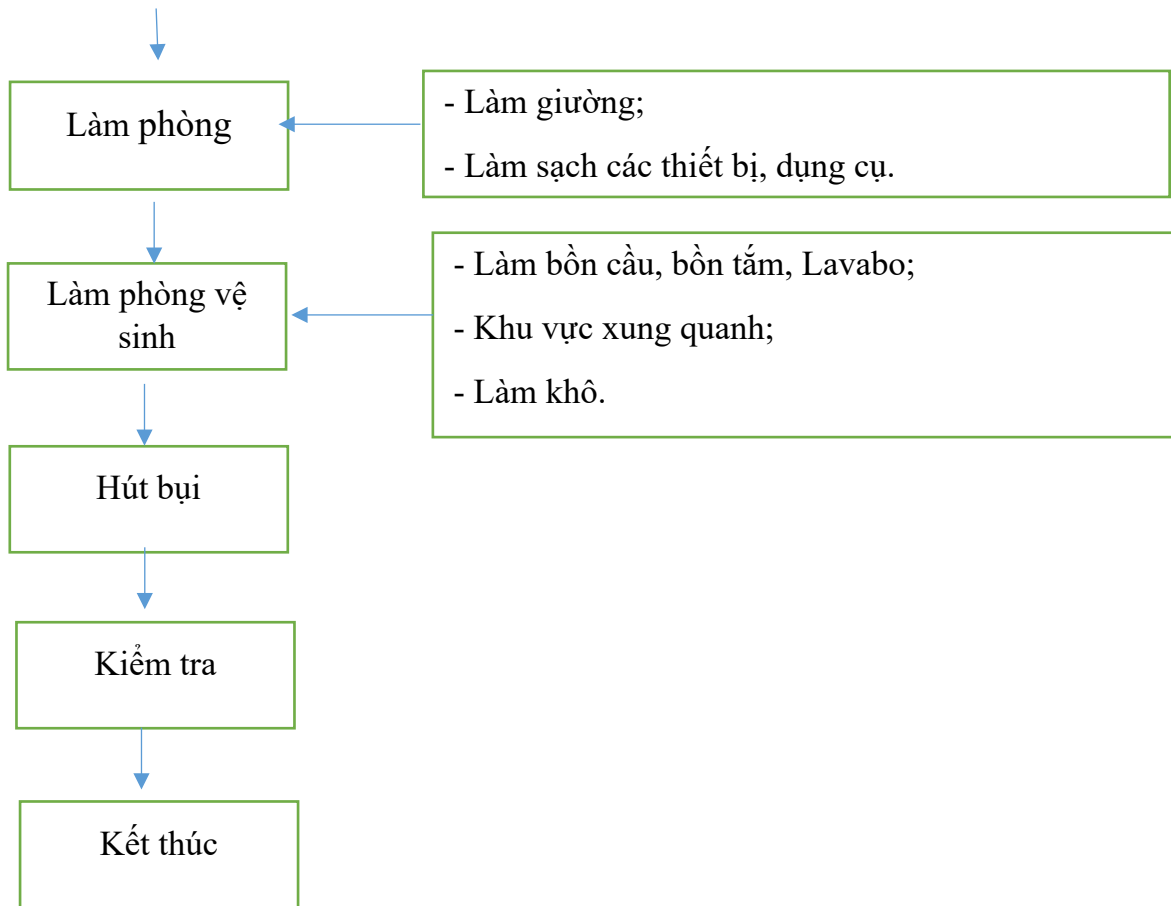
Bước 3: Kết thúc

- 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.

5. Quy trình làm vệ sinh phòng khách

5.1 Sơ đồ thực hiện





5.2. Quy trình làm vệ sinh phòng khách

Bước 1: Gỡ cửa phòng khách

- Trước khi gỡ cửa hãy kiểm tra số phòng, hãy quan sát tấm biển báo “xin đừng làm phiền” treo trên tay nắm cửa. Không được gỡ hoặc mở cửa khi có biển báo trên. Nếu không có biển báo hoặc có biển báo là “xin hãy dọn phòng” thì có thể thực hiện công việc.

- Đứng ngay ngắn trước cửa phòng, khoảng cách bằng một sải tay. Dùng khớp đốt ngón tay gỡ cửa và nói “Xin phép dọn buồng” 2 lần mỗi lần cách nhau 5-7 giây. Lưu ý không gỡ cửa quá mạnh, không được gỡ bằng các vật khác.

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 mẩu 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 phòng Hành chính – Tổng hợp hoặc gọi điện trực tiếp đến bộ phận kỹ thuật để đảm bảo các trang thiết bị sau bảo dưỡng là:

+ Bàn lễ cửa: các cánh cửa, ngăn kéo hoạt động tốt, nhẹ nhàng, tủ không trầy xước, kết 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 giặt phải đều nước, không quá nặng, không chảy nước ở cổ và ở chân.
- + Gương trang điểm chắc chắn, không bị lỏng, không ô lớp tráng thủy.
- + Cánh cửa phòng tắm đúng 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: Trải 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 ghé gần giường, không đặt các đồ vải sạch trên sàn hoặc để chạm xuống sàn nhà
- Tắm 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 bản 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 cầm 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 giường, 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: Hút bụi sàn nhà

- Bật máy hút bụi lên và bắt đầu từ nơi xa nhất tính từ cửa chính, thường là hút bụi sàn ban công.

- Hút bụi dưới gầm giường, gầm bàn ghế, gầm tủ.

- Hút bụi các góc và khe trong buồng.

- Hút bụi toàn bộ bề mặt sàn và tiến dần ra cửa chính.

- Đặt máy hút bụi ra bên ngoài.

Bước 12: Vệ sinh phòng tắm

- Trước khi vệ sinh bồn tắm cần giặt nước bồn cầu, xịt hóa chất tẩy rửa bồn cầu vào cầu và bên dưới mép trong bồn cầu

- Vệ sinh vòi sen, van điều khiển nước.

- Vệ sinh bồn rửa tay, trước hết rửa các ly tách, lót ly trà, muỗng cà phê, bình nấu nước trong bồn rửa tay, mang ra ngoài.

- Kiểm tra hệ thống nước nóng, lạnh có làm việc tốt hay không.

- Vệ sinh bồn rửa tay và khu vực xung quanh bồn cầu.

- Vệ sinh gương

- Sắp xếp lại các đồ dùng.

- Vệ sinh trong và ngoài bồn cầu

- Vệ sinh sàn nhà tắm, có thể lau khô lại cán tắm bằng khăn khô.

- Đặt lại khăn, 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 13: Lau sàn

Dùng khăn lau nhà có cán dài để lau sàn và cũng theo nguyên tắc từ nơi xa nhất so với cửa chính (thường là từ ban công).

Chỉnh trang bàn ghế ban công.

Đóng chốt cửa gương ban công, kéo rèm lại theo tiêu chuẩn quy định.

Cất dụng cụ lau sàn trên xe công tác.

Bước 14: Kiểm tra lại toàn bộ phòng khách

Kiểm tra lại toàn bộ lần cuối xem:

- Chắc chắn rằng mọi thứ đã được làm sạch.
- Đồ dùng cho khách được bổ sung đầy đủ.
- Trang thiết bị nội thất là trong tình trạng hoạt động tốt và được sắp xếp ngay ngắn.
- Hệ thống điều hòa sẵn sàng cho khách mới đến.
- Kênh ti vi sẵn sàng trình chiếu.
- Xịt khử mùi vào buồng.
- Đóng cửa nhà tắm.

Bước 15: Điền vào bảng tình trạng phòng

- Điền vào bảng tình trạng phòng là phòng sạch (VC), thời gian kết thúc.
- Các từ viết tắt trong bảng tình trạng phòng:
 - + OCC = Occupied: Phòng có khách ở
 - + VC = Vacant Clean: Phòng trống sạch;
 - + VD = Vacant Dirty: Phòng trống bẩn;
 - + VR = Vacant ready: Phòng trống
 - + OOS = Out of used: Phòng không sử dụng, phòng hỏng.
- Đóng cửa phòng chắc chắn và đảm bảo buồng đã khóa.

6. Kỹ năng làm phòng khách đang ở.

Cách thức vệ sinh được tuân thủ như quy trình vệ sinh phòng khách trả. Và lưu ý thực hiện các điều sau:

- Không kiểm tra tài sản thất lạc.
- Không trả lời điện thoại của khách.
- Đồ vải trải giường có thể thay đổi hàng ngày.
- Chỉ bổ sung đồ cung cấp cho khách khi có yêu cầu hoặc khi khách đã sử dụng xong.
- Không phải kiểm tra các ngăn kéo. Kiểm tra giường ngủ xem có đồ đạc của khách khi thay ga giường.
- Không bỏ đi chai rượu vang uống dở. Để chai rượu uống dở vào tủ đồ uống.
- Báo cáo cho người giám sát nếu thấy nhiều tiền hoặc tài sản khác có giá trị trong phòng.
- Kiểm tra thùng rác xem có đồ giá trị bỏ đi không. Nếu có hãy lấy ra và bỏ chúng trên bàn. Để giày dép gọn gàng và ngăn nắp.
- Treo quần áo của khách lên mắc áo.
- Hãy cẩn thận khi lau bụi trong phòng.
- Không lấy đi bất cứ tài sản nào của khách.
- Gọi nhân viên giặt ủi đến lấy yêu cầu đồ giặt.

7. Các nguyên tắc an toàn khi làm vệ sinh phòng

- Khi làm vệ sinh phải hạn chế việc di chuyển hay không di chuyển mạnh các trang thiết bị trong buồng, không gây tiếng động cũng như không làm biến dạng hay sút mẻ các trang thiết bị.

- Khi làm vệ sinh trên cao phải có ghế và có thang. Tuyệt đối không được leo trèo lên tường hoặc bậc cửa sổ. Không đảm bảo an toàn cho người làm vệ sinh cũng như không đảm bảo an toàn cho các trang thiết bị

- Khi vào buồng khách làm vệ sinh hay trả đồ giặt là...đều phải gõ cửa buồng. Nếu khách ở nhà phải được sự đồng ý của khách mới được vào buồng và khi vào làm buồng thì không gây phiền hà cho khách .

- Khi đón khách mới vào tất cả các đồ dùng tiện nghi như: ga gối, khăn tắm, khăn mặt, xà phòng, giấy vệ sinh đều phải thay mới.

- Không lấy đi bất cứ tài sản nào của khách.

- Nhận đồ giặt ủi khi khách có nhu cầu.

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./.