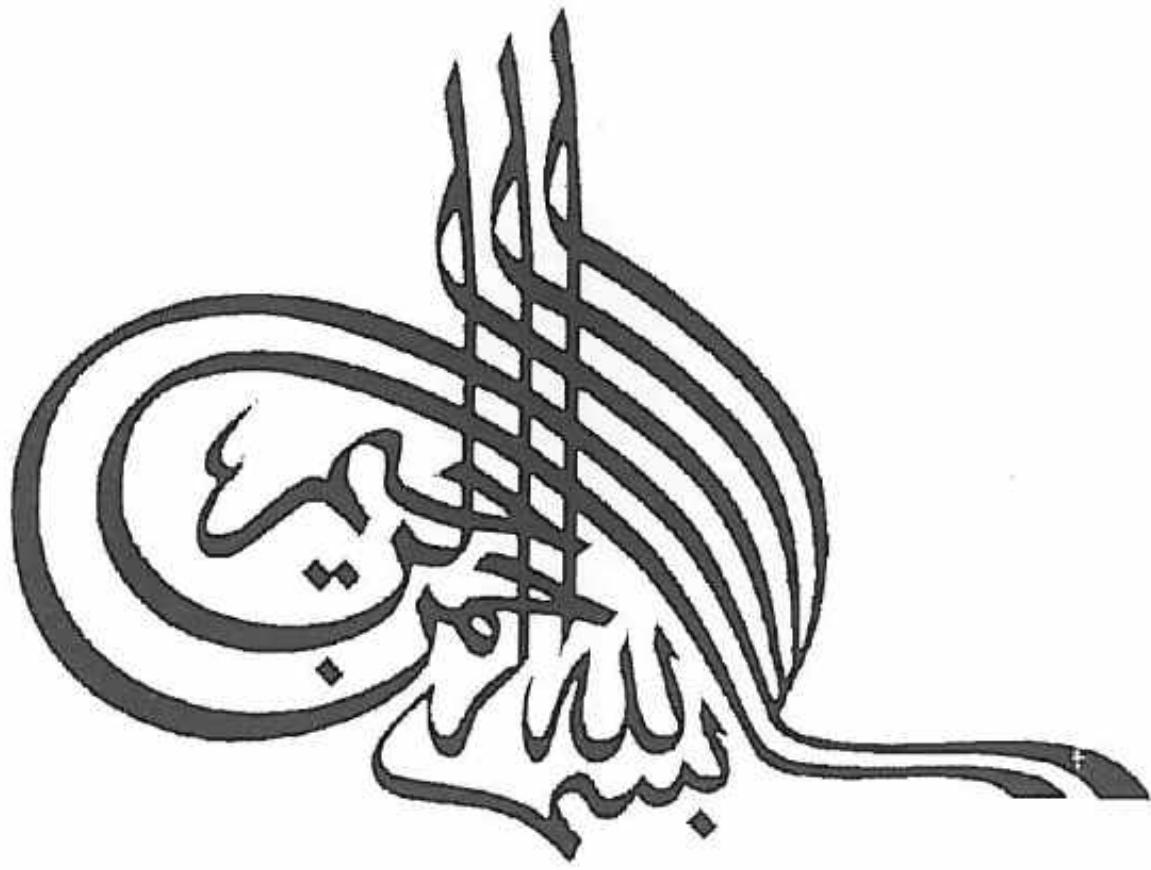


مطالب قابل مطالعه جهت

رسه شیخ غلی سرایدار



فصل ۱

مبانی و مفاهیم حفاظت فیزیکی

► تعریف اطلاعات

► ارگان اطلاعات

► تعریف حفاظت

► تعریف امنیت

► اهداف قابل حفاظت

► انواع حفاظت

► تعریف حفاظت فیزیکی

کلیات:

اگر حفاظت از اسناد، اماکن، تجهیزات و اطلاعات موجود در هر سازمان مستلزم بهره برداری از مجموعه اقدامات بهم پیوسته باشد ناگزیر از زنجیری استفاده می کنیم که مشکل از حلقه های مجزا اما بهم پیوسته باشد البته در چنین زنجیری قدرت استحکام به اندازه ضعیف ترین حلقه خواهد بود. بدین منظور که در صورت مواجهه با خطر زنجیر مذکور از محل ضعیف ترین حلقه پاره شده و کارآیی امنیتی خود را از دست می دهد. از جمله مهمترین اهداف قابل حفاظت هر تشکیلات بعد از نیروی انسانی، اماکن و تجهیزات سازمان می باشد نگهداری از اماکن و تجهیزات نیاز به مراقبت مستمر در طول شباهه روز و در تمام طول سال حتی در ایام تعطیلات دارد چنین امر پر مسئولیتی از جانب کارکنان قسمتهایی که دارای مسئولیت مشخصی هستند قابل اجرا نبوده و نیازمند افراد خاصی است که باتلاش بی وقه خویش از اماکن و تجهیزات در مقابل تهدیدات حفاظت نمایند و از سوی دیگر با توجه به ارتباط مستقیم با کارکنان و ارباب رجوع نیاز به آموزش های لازم در چگونگی برخورد و همچنین ارائه

گزارش های لازم در این خصوص می باشد. بنابراین لازم است نیروهای حفاظتی هر مجموعه با مبحث کاری خود آشنائی شوند. برای استفاده و نگهداری صحیح از کلیه امکانات و پرسنل باید طرح جامعی وجود داشته باشد (۱)

از آنجایی که پرداختن به مقوله حفاظت فیزیکی مستلزم شناخت کاملی از جایگاه این موضوع در بین ارکان اطلاعات دارد لذا از همین منظر و بر اساس همین ضرورت در ابتدا اشاره بسیار مختصری به مفاهیم اطلاعات، ارکان اطلاعات، امنیت و تهدید می نماییم.

تعريف اطلاعات: (Intelligence)

اطلاعات به اخباری که با تدوین و اجرای سیاست کشورها جهت تأمین منافع امنیتی و مقابله با تهدیدات حریقان بالفعل یا بالقوه نسبت به آن منافع سروکار دارند، اطلاق می شود.

ارکان اطلاعات:

الف) جمع آوری اطلاعات

ج) اقدام پنهان

ب) بررسی اطلاعات

د) ضد اطلاعات (۲)

الف) جمع آوری اطلاعات:

عبارة است از گردآوری داده ها، از طریق جاسوسی، روشهای فنی (عکس برداری، شنود ارتباطات الکترونیک و...) و یا هر طریق دیگر

شیوه های جمع آوری اطلاعات:

۱. جمع آوری انسانی
۲. جمع آوری از طریق ابزار (جمع آوری فنی)
۳. جمع آوری غیر مخفی از طریق منابع آشکار نظیر روزنامه ها یا برنامه های رادیو و تلویزیون ، که به عنوان جمع آوری آشکار نامیده می شود.

۱ - جمع آوری انسانی: در این روش غالباً اطلاعات از طریق منابع انسانی جمع آوری می گردد. اساس این روش شناسایی و استخدام افرادی است که به اطلاعات مهم دسترسی دارند و بنا به دلایل گوناگون(مانند: طمع ، یا بیزاری از طرز زندگی خود و یا عدم تعادل در زندگی) مایلند در اختیار دیگران قرار دهند.

در این روش جمع آوری ، معمولاً دو نقش مختلف وجود دارد: یک مامور اطلاعاتی و یک منبع ، که اطلاعات خود را در اختیار مامور مذکور قرار می دهد.

۲ - جمع آوری فنی : شیوه ای است که به جای منابع انسانی از دانش پیشرفتی فنی استفاده می گردد. این شیوه اغلب عکس برداری از راه دور و شنود از طریق امواج که تحت عنوان جمع آوری موجی و فرآیند شنود اطلاعات از طریق امواج رادیویی می باشد.

۳ - جمع آوری آشکار: به جمع آوری اطلاعات و اخبار از منابع آشکار یعنی روزنامه ها، کتابها، برنامه های رادیو و تلویزیون و هر منبع عمومی خبر، جمع آوری آشکار گفته می شود..

ب) بررسی اطلاعات: بررسی اطلاعاتی عبارت است از فرآیند تبدیل تکه ها و اقلام خبری جمع آوری شده (به شیوه ممکن) به چیزی که برای سیاستگذاران و تصمیم گیران قابل استفاده باشد.

ج) ضد اطلاعات: عبارت است از حفاظت از یک جامعه و بویژه اطلاعات آن و یا اقداماتی که به منظور دفاع از یک کشور در مقابل اقدامات سازمانهای اطلاعاتی حریف صورت می گیرد.
از دیدگاه اطلاعات، ضد اطلاعات به دو دسته تقسیم می شود:

۱- اقدامات ضد اطلاعات تدافعي: مجموعه بسترهایی که یک سازمان اطلاعاتی باید ایجاد کند تا حریف نتواند به اطلاعات دسترسی داشته باشد و به آن ضربه بزنده گفته می شود. مانند فعالیتهای حفاظتی و غیر عملیاتی که بیشتر هدف حفظ اطلاعات و اسرار خودی در جهت مقابله با زمینه های ممکن برای فعالیتهای اطلاعاتی حریف است که حفاظت فزیکی در این گروه قرار می گیرد.

۲- اقدامات ضد اطلاعات تهاجمی:

شامل فعالیتهای ضد اطلاعاتی با هدف مقابله با عملیات جاسوسی، براندازی، خرابکاری، فریب

تعریف حفاظت:

کلیه اقدامات پیشگیرانه‌ای است که به منظور حفظ و نگهداری منابع حیاتی وغیر حیاتی در مقابل تهدیدات طبیعی و غیر طبیعی و محدود نمودن توانایی حریف به عمل می‌آید.

امنیت: احساسی است که در برابر تهدید منجر به آرامش گردد. و یا فراغت از هر گونه تهدید یا حمله و یا آمادگی برای رویارویی با هر تهدید و حمله.

به عبارت دیگر، علم امنیت شناسی عبارت است از علم تهدید شناسی. با شناخت تهدید می‌توان راههای مقابله با آن را معین و به اجرا درآورد و بدین گونه است که با از بین رفتن یا خنثی شدن و یا ضعیف شدن هر تهدید امنیت جان دو باره‌ای گرفته و تقویت می‌شود.

سطوح امنیت

- امنیت فردی(حق زنده ماندن- بهره مندی از حقوق شهروندی)
- امنیت اجتماعی(بهره برداری از سطوح قابل قبولی از امنیت در جامعه(محیط شغلی...))
- امنیت ملی(امکان استفاده از منافع ملی بدون در گیری)
- امنیت منطقه‌ای(بهره برداری از حوزه‌های منافع مشترک بین کشورهای یک منطقه خاص)

■ امنیت بین المللی (محافظت انسان در قبال خطراتی که مرز نمی شناسند و انسان را در هر لباس، مکان، نژاد یا زبانی مورد تهدید قرار می دهد - بیماری ایدز...)

بدلیل فرآگیر بودن مفهوم امنیت، انسان در هر بار مواجهه با یک نارسایی، تهدید یا معضل ساختاری در جامعه با تاثیرات بیشتر امنیت روبرو شده که می تواند بر کلیه ارکان زندگی فردی یا سطح بین المللی تاثیر بسزایی داشته باشد.

تهدید:

در لغت تهدید را با خطر، بحران و ریسک متراffد می دانند اما در تعریف تهدید را هر گونه نارسایی در اجزاء سیستم است که سبب اختلال یا توقف کار سیستم گردد.

برای انسان منشاء تهدید می تواند درونی (اعضاء و جوارح داخلی فرد)، مصرفی (همراه با مواد غذایی مصرف شده)، بیرونی (عوامل خارج از انسان)، محیطی (محیط پیرامون) روحی و روانی، ارشی و زننگی وغیره باشد.

ناامنی: هر وضعیتی که برای انسان ایجاد خطر نماید، اعم از آنکه این خطرناشی از خطرات طبیعی یا مصنوعی باشد.

شاخص های سنجش تهدید:

- ۱ - درونی (شامل عواملی همچون توان ملی و منافع ملی که قدرت بازیگر ابرای وصول به خواسته هایش را در شرایط معین بیان می نماید)
- ۲ - بیرونی (عمق تهدید - دامنه تهدید - زمان تهدید - مکان تهدید - قدرتمندی تهدید)

اهداف قابل حفاظت:

برای انجام هر نوع اقدام حراستی چاره ای جز تعیین و تبیین اهداف قابل حفاظت نیست . ابتدا بایستی معین شود چه چیز بایستی مورد حراست قرار گیرد تا متعاقباً به طرح و برنامه ریزی برای حفاظت از آن بپردازند . در این راستا بطور کلی می توان پدیده های قابل حفاظت را به چهار رده تقسیم نمود .

۱- کارکنان : نیروی انسانی مهمترین و گرانترین سرمایه موسسات بوده و در صورتی که دچار مشکلاتی گردند خدمات سنگین و بعضی جبران ناپذیری به سازمان وارد می آید که رفع آن جز با صرف زمان طولانی و ثروت های هنگفت میسر نخواهد شد . به همین دلیل کارکنان هر تشکیلات در ابتدای ورود و نیز در طول سالهای ارائه خدمات تحت حفاظت پرسنلی قرار می گیرند .

۲- اماکن : تاسیسات و محل هایی هستند که بدون اتكاء به آنها نمی توان انتظار امری را داشت و لذا حفاظت از اماکن شرط اصلی انجام امور اداری یا صنعتی خواهد بود .

تاسیسات اعم از بخش های خصوصی یا دولتی در شرایط مساوی قرار نداشت بلکه برمبنای آسیب پذیری و میزان خسارتنی که در اثر انهدام آنها ایجاد می شود با یکدیگر تفاوت های بسیار دارند بنابراین حفاظت از آنها بطور یکسان نخواهد بود.

۳- تجهیزات: ابزار و امکاناتی هستند که کاربران و متخصصین با کمک آنها قادر به انجام وظایف خوبش باشند. بنابراین حفاظت از تجهیزات که بعضًا بسیار گرانبها بوده و در ردیف سرمایه های ملی کشور محسوب می شوند از ضروریات حراست خواهد بود.

برخی از تجهیزات سنگین منحصر به فرد بوده (مانند سکوی شناور حفاری) و بعضی دیگر سبک و گرانبها (مانند لپ تاپ) و گروهی دیگر به تعداد بسیاری در هر کوی و برzen قرار دارند. (مانند خودروها)، بنابراین شیوه های حراست از تجهیزات نیز یکسان نبوده و دارای دستورالعمل مخصوص بخود می باشد.

۴- اطلاعات: هر نوع نرم افزاری که بدون آن امکان بکارگیری کارکنان در تاسیسات موضوعه بوسیله ابزار موجود میسر نباشد را اطلاعات نامند. بنابراین اطلاعات راه ورود به تمامی مقدورات و توانمندی های هر مجتمع بشمار رفته و لذا مورد توجه دولستان، دشمنان، همکاران، مشتریان، پیمانکاران و غیره می باشد ، از این رو هر قسمت برای بالا بردن میزان سود و کنترل هزینه های ناخواسته چاره ای جز حفاظت از اطلاعات ندارد. درز ناخواسته اطلاعات که در اثر عدم رعایت حفاظت و حراست از آن صورت می گیرد ممکن است براثر گفتار نابجا، عدم توجه به اسناد طبقه بندی شده یا سرقت

اطلاعات بوسیله مشتریان باشد و لذا حلقه های متمرکز اقدامات حراستی برای نگهداری از اطلاعات می باشد.(۲)

أنواع حفاظت

۱- حفاظت کلام و گفتار:

حفظ گفتار یکی از روش‌های حفاظت اطلاعات می باشد که عبارت است از شکردهای مختلفی که افراد بکار می بردند تا اخبار اطلاعات و اسرار سازمانی از دسترس عوامل دشمن و افراد غیرمجاز محافظت گردد و انواع آن عبارتند از :

۱ - رازداری ۲ - کلی گوئی ۳ - ترقیق ۴ - طفره ۵ - توریه ۶ - رمزگوئی

۲ - حفاظت ارتباطات: حفاظت ارتباطات به مجموعه اقدامات جهت ایجاد شرایط امن در مسیر ارتباط و خنثی سازی تهدیدات موجود یا بالقوه را می گویند. تهدیدات در ارتباطات شامل شنود(استراق سمع) ، تخلیه تلفنی ، دخالت در تماس ، قطع ارتباط و... می باشد.

۳ - حفاظت پرسنل: به مجموعه اقدامات اطلاعاتی جهت کشف و خنثی سازی عناصر و جریانهای سیاسی ، براندازی و خرابکاری حفاظت پرسنلی می گویند.

۴ - حفاظت اسناد: هدف اصلی حفاظت اسناد پیش بینی و انجام تمهیداتی به منظور جلوگیری از خروج اطلاعات و اسناد دستگاه (عادی و بدون طبقه بندی، دارای طبقه بندی حفاظتی و امنیتی) و جلوگیری از دسترسی های غیر مجاز به این اسناد و اطلاعات است.

۵ - حفاظت رایانه: به مجموعه ابتکارات و اقدامات امنیتی اعم از سخت افزاری یا نرم افزاری برای مقابله و خنثی کردن تهدیدات حفاظت رایانه می گویند.

۶ - حفاظت شخصی: به مجموعه اقداماتی که فرد در جهت حفظ خود و اموالش در مقابل تهدیدات در مکانها و کشورهای دیگر بکارمی برد حفاظت شخصی می گویند.

۷ - حفاظت شخصیتها: حفاظت از جان مقامات یک کشور درست مانند ایجاد امنیت و جلوگیری از دسترسی دشمن به موسسات و مکانهای حساس مهم بوده و به مجموعه اقدامات تامینی که به منظور حفاظت از مقامات مورد نظر به مورد اجرا گذشته می شود حفاظت شخصیت می گویند.

۸ - حفاظت اطلاعات: حفاظت اطلاعات عبارت است از کلیه اقداماتی که به منظور حفظ و نگهداری اخبار ، اطلاعات ، اسناد و مدارک بعمل می آید.

۹ - حفاظت فیزیکی:

حفظ فیزیکی عبارت است از اقداماتی که حریف(افراد فاقد صلاحیت) را از دسترسی به اطلاعات و تجهیزات سازمان بازمی دارد.

حفظ فیزیکی با مسائلی مانند استحکام گاو صندوق های حاوی اطلاعات محترمانه، سیستمهای هشدار دهنده و سیستمهای بسیار پیچیده حاوی اسامی و رمز جهت حفاظت برخوردارند. معمولاً الزمات حفاظت فیزیکی ، مخفی و اسرار آمیز نبوده و جهت ممانعت از سرقت کالاهای ، تجهیزات یا اطلاعات و اسناد مهم لحاظ می گردد.

با این حال ، یک تفاوت مهم این است که حفاظت فیزیکی تنها حفاظت از اشیای مادی، نظری اسنادی که محتوای اطلاعات است نبوده، و معمولاً جهت حفاظت از خود اطلاعات نیز هست.

لازمه این امر ایجاد محدودیتهای شدید جهت عدم دسترسی به محیط های مهم است، چرا که متجاوز می تواند به سرعت و بدون زحمت، وسایل استراق سمعی را در آنجا کار گذاشته و در جریان گفتگو و مکالمات سری داخل سازمان قرار گیرد.

فصل ۲

نگهبانی ، اصول و کارکردها

- تعاریف
- شرایط نگهبانی
- روش نگهبانی
- تجهیزات مورد نیاز
- انواع خطرات
- آتش سوزی (انواع ، وظایف نگهبان در مقابل آن) وسایل مورد نیاز
- سرقت (انواع و وظایف نگهبان)
- خرابکاری و وظایف نگهبان
- گزارش نویسی و قایع توسط نگهبان
- شرح وظایف نگهبان (عمومی و اختصاصی)

➤ تعاریف:

نگهبانی: به روشهایی که موجب حفظ و حراست از اموال دولتی و غیر دولتی، اماکن، تأسیسات، با ایجاد مقررات انتظامی می‌شود نگهبانی گویند.

نگهبان: فردی است که به منظور پاییدن و مراقبت یک منطقه و جلوگیری از غافلگیر شدن گمارده می‌شود
موقع نگهبانی: محلی است که نگهبان جهت مراقبت محیط و حفاظت خود در آن قرار می‌گیرد.

شرایط موقع نگهبانی:

- ۱- داشتن حداقل میدان دید و اختفاء
- ۲- قرار گرفتن موقع در امتداد معابر وصولی
- ۳- داشتن حفاظت کامل
- ۴- داشتن ارتباط موقع پست با یکدیگر

تعویض نگهبان: هنگام تعویض پست، نگهبان حق ترک موضوع نگهبانی را ندارد، بلکه سر شیفت باید پست‌ها را تعویض نماید
اصل مهم: باید دانست که اگر افراد نگهبان با هوشیاری کامل مراقب محیط پیرامون خود نباشند از غفلت آنها استفاده شده و اتفاقات غیر متربقه مثل سرقت و آتش سوزی و ... به وقوع می‌پیوندد.

کارهایی که برای نگهبان ممنوع است :

- | | | |
|--------------------------------------|--|------------------------------------|
| ۳- اجازه عبور دادن به اشخاص غیر مجاز | ۲- خوابیدن | ۱- ترک پست |
| ۶- غذا خوردن سر پست | ۵- استعمال دخانیات | ۴- حرکت بی مورد |
| ۸- گوش دادن به رادیو | | ۷- کلیه اعمالی که باعث غفلت می شود |
| ۱۰- روشن کردن آتش در شب | | ۹- نگاه کردن به تلویزیون |
| | ۱۱- پوشاندن سر و صورت به نحوی که نتراند پسند | |

وسائل و ملزمات جهت انجام نگهبانی :

- ۱- چراغ قوه سالم و آماده بکار مجهز به آویز:جهت گشت زنی و کنترل موائع ، حصارها ، قفلها ، دربها و پنجره ها و نقاط تاریک در شب
- ۲- سوت برای موارد اضطراری:جهت اطلاع به نگهبانان دیگر در صورت بروز حادثه و متوقف نمودن شخص یا خودرو
- ۳- تابلوی دستی ایست (کفکیرگ ایست):جهت متوقف نمودن خودرو
- ۴- پانجو:جهت اوقات بارانی در فضاهایی که فاقد سقف باشند.
- ۵- نورافکن:جهت روشن نمودن محدوده و منطقه استحفاظی در شب
- ۶- موائع ایست و بازررسی:جهت نظم دادن در امر عبور و مرور و جلوگیری از ورود افراد متفرقه
- ۷- وسائل موتوری:جهت سرکشی به پستهای نگهبانی به خصوص در مناطقی که دارای وسعت زیاد می باشند.
- ۸- وسائل ارتباطی مانند تلفن ، بی سیم ، آیفون:جهت ارتباط پست ها با یکدیگر و هماهنگی و اطلاع رسانی در صورت بروز موارد اضطراری

- ۹- در صورتیکه سلاح گرم در اختیار نگهبان نباشد می توان از باتوم
بعنوان تجهیزات بازدارنده استفاده نمود .
- ۱۰- لباس متحدالشکل برای نگهبانان.

نگهبانی در حال گشت :

گشت در مواقعي است که باید پستها کنترل شود ، یا منطقه حساس بوده
و یا تعداد پست نسبت به وسعت منطقه کم است

انواع گشت: گشت پیاده و گشت موتوری

الف) گشت پیاده: گشتنی که بدون استفاده از وسیله نقلیه انجام شود را
گشت پیاده گویند .

اصول گشت پیاده :

- ۱- عدم عبور از یک مسیر مشخص بطور دائم
- ۲- عدم انجام گشت در ساعات معین
- ۳- چشم پوشی نکردن از هر چیزی که حتی به مقدار کم مشکوک به نظر
می رسد .
- ۴- حرکت بدون سر و صدا از گوشه های دیوار جهت گشت .
- ۵- شناسایی منطقه گشت خود .

ب) گشت موتوری: به گشتنی گفته می شود که با انواع وسائط نقلیه از
قبيل دوچرخه، موتور و ماشين صورت می پذيرد که خود شامل
گشت با دوچرخه ، ماشين و موتور می باشد و بستگی به حساسيت
منطقه ممکن است يك يا چند نفره باشد و بيشتر در مجموعه هايي با
وسعت زياد كاربرد دارد .

اصول گشت موقوری :

- ۱- از موتور و ماشین های کم صدا و بدون ترک بند استفاده کنند
- ۲- رانندگی را خوب یاد گرفته باشند
- ۳- تمام شیشه ها را به جز شیشه رانده بالا بکشند
- ۴- از سالم بودن اتومبیل یا موتور و پر بودن باک بنزین مطمئن باشند
- ۵- آینه بغل و جلو سالم باشند.
- ۶- وسائل و تجهیزات گشت را به همراه داشته و از سالم بودن آن اطمینان حاصل نمایند.
- ۷- گواهینامه وسائط نقلیه مورد استفاده را داشته باشند.

خطرات در حوزه حفاظت فیزیکی:

تعریف خطر:

هر نوع عمل با شرایطی که سبب نقض حراست گردیده و در نتیجه موجب فقدان، خسارت ، جراحت یا مرگ شود خطر نامیده می شود خطراتی که هدف های حراستی را تهدیدمی کنند بطور کلی به دو گروه طبیعی و مصنوعی تقسیم می گردند.

خطر طبیعی:

خطراتی هستند که از کنش های طبیعی ناشی شده و دست بشر در ایجاد آنها دخالتی ندارد مانند سیل، زلزله، طوفان، آتشسوزی و.....

خطرات مصنوعی:

خطرات مصنوعی خطراتی هستند که به دست بشر بوجود آمده و به دو نوع آشکار و پنهان تقسیم می گردند:

الف) خطرات آشکار:

خطراتی است که بوسیله دشمن جهت برهم زدن نظم عمومی و ایجاد رعب و وحشت به صورت های منظم و نامنظم بوجود می آید. منظم مانند حمله نظامی گسترده (جنگ های هوایی، زمینی و دریایی) که در این موارد بایستی از طرح های دفاعی استفاده کرد و نامنظم مانند انفجارات، آتش سوزی ها، از کار انداختن وسایل و تجهیزات، فرسودگی زودرس ابزار آلات و نظایر آن که در اثر خرابکاری یا سهل انگاری افراد در موسسات رخ می دهد.

برای کاهش خطرات آشکار، با اعمال مدیریت صحیح، نظارت بر حسن انجام وظایف پرسنل، انجام بازدید و بازرگانی های مداوم اثر بخشی آنها بسیار بیشتر خواهد بود.

ب) خطرات پنهانی:

خطراتی است که مخفیانه و بصورت پنهانی توسط دشمن به انجام رسیده وناشی از نارسایی در سیستم حراستی بوده و دشمن با بهره گیری از این نارسایی ها در صدد ضربه زدن و تخریب تأسیسات و انهدام تجهیزات برمی آید نظیر خرابکاری، سرقت، آدم ربایی، گروگانگیری وغیره

آتش سوزی: آتش سوزی های شدید به عمد یا غیر عمد باعث از بین رفتن مؤسسات و تجهیزات شده و علاوه بر وارد آوردن خسارات آنی باعث ایجاد وقفه در انجام مأموریت می گردند.

انواع آتش سوزی ها :

براساس میزان و نوع موادی که حریق را تولید می کنند، آتش سوزی ها به انواع زیر طبقه بندی می شوند :

-آتش های طبقه الف) : به آتش هایی اطلاق می گردد که پس از سوختن از خود خاکستر بجا می گذارند. مانند سوختن چوب ، کاغذ ، پارچه و غیره .

برای مبارزه با این نوع آتش ها بایستی با توجه به مثُل آتش (حرارت ، اکسیژن ، مواد قابل اشتعال) درجه حرارت را پایین آورد تا بتوان به سهولت آن را خاموش نمود .

-آتش های طبقه ب) : آتش سوزی هایی که بوسیله گازوئیل ، نفت ، بنزین ، گریس ، لاک ، رنگ ، الكل و غیره بوجود می آیند و برای خاموش کردن این آتش ها بایستی از خاموش کننده های کفدار استفاده نماییم. مثل مخلوط صابون و بیکربنات سدیم ، بطوریکه بوسیله کف مانع رسیدن هوا به مخروط آتش شود.

آتش های طبقه پ) : آتش هایی است که در اثر اختلالات جریان برق ایجاد گشته و برای خاموش کردن آن بایستی از تتراکلرید کربن و بی اکسید کربن استفاده شود .

علل آتش سوزی ها :

چنانچه آتش سوزی بر اثر آتششان ، رعد و برق و غیره بوجود آید آن را آتش سوزی طبیعی و اگر در اثر عدم توجه و سهل انگاری (اتصال سیم های برق در

خارج از ساعات اداری) یا بر اساس طرح و نیت قبلی
(خرابکاری) صورت گیرد آن را مصنوعی نامند.

پیشگیری از آتش سوزی :

با توجه به خطرات زیادی که از ناحیه آتش سوزی متوجه تأسیسات خواهد شد ، اقداماتی از جمله موارد زیر برای پیشگیری از این پدیده خطرناک ضروری است :

- صدور دستورالعملها و اجرای آموزش‌های لازم .
- دور نمودن وسائل سریع الاشتعال ، مانند برگ‌های خشک و غیره از اطراف نقاط حساس .
- خالی نمودن و تمیز کردن لوله‌های بخاری و دودکشها .
- ایجاد راهرو بین وسائل موجود در انبار .
- هرگونه عملی که امکان وقوع حریق را به حداقل برساند .
- بکارگیری دستورالعملهای پیشگیرانه در تأسیسات حساس .

مقابله با آتش سوزی :

اولین قدم در مقابله با آتش سوزی ، آگاهی از وقوع آن و سپس اطلاع رسانی به مسئولین اطفاء حریق می‌باشد. بدین منظور از روش‌ها و وسائل زیر بهره برداری می‌شود .

✓ سیستم اعلام خطر مرکزی: به صورت اتوماتیک یا مکانیکی عمل نموده و موقع هر نوع آتش سوزی را به مراکز استقرار مداومتکاران و نگهبانان منتقل می‌کند. این سیستم غالباً بوسیله سلول‌های نوری که از کاهش میزان نور ورودی به سلول مذکور بر اثر دود حاصل از آتش سوزی فعال می‌گردد، راه اندازی می‌شوند.

علاوه بر سلول نوری، ادواتی نیز وجود دارند که تغییرات دمای محل را به مرکز سیستم گزارش داده و در صورت افزایش دما، سیستم اعلام خطر نموده و محل وقوع تغییر دما را نشان می‌دهد.

✓ سیستم اعلام خطر پراکنده: بدین منظور جعبه‌های کوچکی به ابعاد هفت سانتیمتر، قابل دسترس افراد در موسسه نصب گردیده که در صورت مواجه شدن با هر نوع آتش سوزی می‌توان شیشه روی جعبه را شکست که مدار اعلام خطر وصل وکلیه کارکنان موسسه و همین طور عناصر نگهبانی از وقوع آتش سوزی مطلع می‌شوند.

✓ استفاده از وسایل اطفاء حریق: غالباً در موسسات دولتی و اماکن حساس پیش‌بینی برخورد با آتش سوزی بوسیله توزیع کپسولهای مختلف اطفاء حریق در راهروها و نیز قراردادن شلنگ‌های آتش نشانی و شیرهای اضطراری در محوطه‌های مختلف صورت می‌گیرد.

✓ اعلام و اطفاء حریق به روشهای نوین: این سیستم‌ها در پیشگیری از وقوع آتش سوزی‌های گسترده که منجر به خسارات هنگفت و جبران ناپذیری می‌شوند، بکار می‌روند که در صورت بروز حریق این سیستم‌ها با اعلام آن در لحظات اولیه فرصت کافی برای مقابله را فراهم می‌نمایند. در صورتیکه علاوه بر سیستم اعلام حریق، از سیستم اطفاء حریق نیز استفاده شود، حریق ایجاد شده بلافاصله خاموش شده و خسارات واردہ را به حداقل می‌رساند.

در حال حاضر با توجه به گسترش ساختمنهای مرتفع و مجتمع های بزرگ، استفاده از این سیستم امری ضروری و اجتناب ناپذیر بنظر می رسد.

وظایف نگهبان : شامل وظیفه عمومی و وظیفه اختصاصی است .

الف) وظایف اختصاصی نگهبان:

علاوه بر وظایف عمومی که نگهبان مکلف به انجام می باشد بر اساس نوع پست و محل آن ممکن است وظایف نگهبان تغییر یابد که این دسته از وظایف را وظایف اختصاصی نگهبان می نامند که برخی این وظایف بشرح ذیل می باشد:

۱. دریافت دستورات مخصوص محل نگهبانی از رؤسای مربوطه در رابطه با نوع پست و ویژگی های آن
۲. نصب یک نسخه از وظایف اختصاصی نگهبان در محل نگهبانی برای آگاهی از آن و تسلط بر وظایف مزبور
۳. مراقبت و هوشیاری کامل در راستای اجرای وظایف اختصاصی در محل نگهبانی

به هر حال باید دانست بسیاری از پست های نگهبانی دارای وظایف اختصاصی منحصر بفرد هستند که در خارج از آن پست ، معنایی ندارد مثلاً وظیفه نگهبان جلو درب ورودی تاسیسات با وظایف نگهبان روی اسکله و وظایف نگهبان مانیتورهای حفاظت الکترونیک کاملاً متفاوت بوده و تفاوت ها در وظایف اختصاصی بنا به موقعیت شغلی مشخص می گردد.

ب) وظایف عمومی:

- ۱- منطقه و محدوده خود را دانسته و مراقبت دائمی نماید.
- ۲- هر پست را مهمترین پست دانسته و همواره برای رو برو شدن با موارد ناگهانی و حوادث آماده باشد
- ۳- موانع و حصارهای محدوده خود را همه روزه کنترل نماید
- ۴- وسائط نقلیه را در هنگام ورود و خروج به محدوده، کنترل نماید
- ۵- کنترل دقیق رفت و آمد افراد در ساعات اداری و مخصوصاً در ساعات غیر اداری
- ۶- کنترل دربهای پنجره ها، حفاظ ها، قفلهای سویچی و آویز اتاقها، راهروها، پیرامون ساختمانها، راههای نفوذی و حساس، زوایای بسی روح و نقاط کور در هنگام تحویل گرفتن پست و گشت زنی به خصوص در هنگام شب
- ۷- قفل کردن تمام درهای ورودی و پنجرهای ساختمان هنگامیکه جهت گشت زنی خارج می شود
- ۸- گشت زنی در محدوده استحفاظی به صورت دقیق و داشتن ارتباط با پست های دیگر
- ۹- هوشیاری کامل و عدم غفلت از نگاه کردن به محیط اطراف (هر چند لحظه یک بار)
- ۱۰- صحبت نکردن در مورد مسائل نگهبانی با تلفن
- ۱۱- هماهنگی و اطلاع به مسئول در صورت بروز موارد مشکوک یا موارد اضطراری و زیر نظر گرفتن موارد
- ۱۲- گزارش نویسی پس از اتمام ساعات نگهبانی
- ۱۳- گفتن موارد خاصی که نگهبان بعدی باید از آن مطلع باشد.

۱۴- حفاظت از اماکن و تاسیسات طبقه بندی شده به منظور جلوگیری از هرگونه نفوذ، اخلال نظم و خرابکاری

۱۵- آموزش در خصوص مراقبتهاي حفاظتی از تاسیسات و اماكن

۱۶- انجام اقدامات و پیش بینی های لازم به منظور جلوگیری از حوادث و سوانح احتمالی و همکاری نگهبان در زمان وقوع حوادث

هوشیاري :

غفلت عاملی است که بعنوان فرصت در اختیار افراد سود جو قرار می گیرد. مثلاً سرقت اقدام غافلگیرانه‌ای است که بیشتر ملموس می باشد و بعنوان ناهنجاری اجتماعی و اخلاقی مطرح است ولی با اندیشیدن تدبیری ساده می توان از وقوع آن جلوگیری کرد و یا آن را به حداقل رساند. لذا با هوشیاري و اتخاذ تدبیری می توان پدیده سرقت را تحت کنترل درآورد و همچنین دستزدن به اقداماتی که احتمال وقوع حادثه و اتفاق در آن می رود، خود یکی از عوامل غفلت می باشد. لذا بهتر است نکات ایمنی را رعایت کنید تا ضریب اطمینان و امنیت اموال را بالا ببرید. حفاظت از اموال مثل بستن درب اتاق، محدود کردن تردد، کنترل مرتب اموال، خودداری از تکثیر کلید اتاقها و در اختیار دیگران قراردادن، بستن کشوهای میزکار، در جای مناسب و دور از دسترس قراردادن چوب لباسی و لباسهای روی آن، عدم قراردادن اوراق بهادر و پول نقد در حیب لباسهای آویزان شده در

اتاق کار، اندیشیدن راهکارهای عملی مقابله با حوادث غیرمتربقه و رعایت اصول اطفاء حریق و... از جمله اقداماتی است که به محدود کردن دامنه سرقت و خرابکاری کمک شایانی می‌کند.

رعایت اصول اینچنی: از جمله مشخص بودن مسئولیت اشیاء و اموال مثلاً گوشی تلفن، دستگاه فاکس، اسناد محترمانه، اوراق بهادر، مواد و وسائل آزمایشگاهی، امکانات الکترونیکی مثل رایانه و ضعایم آن که در محیط کار قراردارد، باید مسئولیت حفظ آنها به مسئول همان اتاق تفویض گردد که درقبال هر گونه اتفاقی از قبیل سرقت و انهدام پاسخگو باشد لذا باید در قبال کم توجهی یا بی توجهی عمومی که منجر به خساراتی از قبیل انهدام یا سرقت می‌شود مسئول مستقیم آن مکلف به تهیه و جایگزین عین آن اموال باشد. در غیر اینصورت این مسئله با پدیده بی مسئولیتی و عدم تعهد قانونی همراه شده و موجبات خساراتی را فراهم خواهد آورد.

در اماکن عمومی مثل کتابخانه، واحدهای سمعی و بصری، ادارات، مسجد، دانشکده و آزمایشگاهها و... امکان بروز سرقت و خرابکاری و... بیشتر از سایر قسمت‌ها می‌باشد لذا باید تمهیدات لازم از قبیل گشت مداوم درجهت حفظ وسائل و اموال انجام گیرد و تذکر داده شود که از رها کردن وسائل در گوشه‌ای بدون تضمین خودداری

نمایند. بعضاً مشاهده می‌شود که در مجتمع عمومی رعایت اصول ایمنی بعنوان یک ضد ارزش مطرح است که این فقط ناشی از عدم آگاهی و احساس شخصیت کاذب می‌باشد و این مطلب که اقدامات ایمنی بعنوان کسر شان و از این قبیل مطرح می‌گردد مورد تکوهش بوده و باید به نوعی فرهنگ‌سازی شود که افراد تدبیر عقلانی را با رفتارهای نسجیده مقایسه نکنند.

کنترل تردید کارکنان و مراجعین:

- ۱- در برخورد با ارباب رجوع کلیه مسایل اخلاقی و شئونات اجتماعی رعایت گردد.
- ۲- در برخورد با مقامات مسئول شناخته شده رعایت احترام را نماید.
- ۳- هر گونه برخورد غیر اصولی و توهین آمیز از جانب دیگران را جهت پیگیری سریعاً به مقام مافوق گزارش و از برخورد مستقیم خود داری گردد .
- ۴- نظارت و کنترل دقیق بر رفت و آمد مراجعین به حوزه استحفاظی اعم از کارمند و غیره (ورود اتباع بیگانه غیردانشجو سریعاً به اطلاع حراست پرسد)
- ۵- به هنگام ورود و خروج افراد متفرقه یا افراد مشکوک در صورت همراه داشتن ساکهای بزرگ ، کیف دستی یا بسته های حجمی به جهت انجام اقدامات امنیتی با لحاظ حفظ حیثیت افراد و با درنظر گرفتن نکات حفاظتی در محلی مناسب و دور از دید مراجعین و کارکنان از محتویات کیف بازدید به عمل آید(در صورت احتمال

تخرب از طرف فرد مورد نظر با رعایت اصول حفاظتی ، حضور عینی فرد یا افرادی از پرسنل انتظامات الزامی است)

۶- هنگام بازرگانی از محتویات ، لوازم همراه افراد چنانچه اجناس یا شیئی یافت شد به هیچ عنوان جایی مطرح نگردد تا از طریق حراست دستگاه رسیدگی شود .

۷- خروج کلیه کارکنان از محیط کار در ساعت اداری به استثناء اعضاء هیئت علمی و مدیران ارشد دستگاه منوط به ارائه برگه مرخصی تایید شده از ناحیه مسئولین ذیربطری به نگهبانی خواهد بود.

۸- ورود و خروج کلیه عوامل یا کارکنان متفرقه که به منظور انجام امور عمرانی و تاسیساتی وارد محیط می شوند صرفاً با هماهنگی مسئولان فنی و امور عمومی و با رعایت دقت و مراقبت در تردد آنان و بازدید وسایل همراهشان امکان پذیر و بلامانع خواهد بود .

۹- در خصوص استفاده از کارگاهها ، آزمایشگاه ها ، اتاقهای آموزشی رایانه و ... بعداز ساعت آموزشی و خاموشی خوابگاهها و ساعت غیراداری و تعطیلی ها منوط به هماهنگی قبلی از سوی مسئولین مربوطه و با دادن اسمی افراد استفاده کننده به سرپرست انتظامات و حراست خواهد بود.

۱۰- حضور کلیه مامورین نظامی و انتظامی در محیط ، و به هر علت (از قبیل ابلاغ حکم قضایی ، تحقیقات و دستگیری و ...) ممنوع میباشد مگر با تایید بالاترین مقام سازمان .

۱۱- در خصوص ورود اتباع خارجی مرتب بایستی قبلًا توسط مسئول واحد مدعو به اطلاع مراجع مربوطه و از طریق آن به اطلاع انتظامات محیط بررسد نگهبان در اولین فرصت حضور مدعوین را به سرپرست خود گزارش نماید..

۱۲- ورود افراد متفرقه (کلیه افرادی که رابطه استخدام با سازمان ندارند)

جهت شرکت در مراسم هایی نظیر کنفرانس ها ، سمینارها و گردهمایی ها منوط به طی این مراحل میباشد: (اطلاع قبلی توسط مسئول واحد برگزارکننده به همراه تاریخ ، مکان و زمان مراسم ، ریز برنامه های اجرایی و فوق برنامه ای اجرایی، لیست اسامی مدعوین ، لیست داوطلبان ثبت نام کننده ، لیست کادر اجرایی ، محل اسکان مهمانان ، نمونه کارتهای مدعوین)

۱۳- جلوگیری از ورود ارباب رجوع بدون برگ ملاقات و کارت شناسایی
مجاز

۱۴- رسیدگی سریع به امور مراجعین و جلوگیری از ازدحام افراد در محل نگهداری

۱۵- فرم ملاقات در نگهداری تنظیم ، سپس اجازه ورود به ارباب رجوع داده شود) این مورد در مکانهایی که حراست تشخیص دهد انجام خواهد شد)

۱۶- نام و نام خانوارگی ملاقات کننده و فرد ملاقات شونده در دفتر گزارش ثبت خواهد گردید.

۱۷- حضور کلیه پرسنل در محیط کار پس از اتمام ساعت اداری و در ایام تعطیل ، منوط به هماهنگی قبلی و طی درخواست مسئول واحد مربوطه و تایید ریاست سازمان و اعلام آن به واحد انتظامات میباشد.

۱۸- نگهداری باید از انواع کارتهای شناسایی موجود در سازمان و امضاء مسئولین و مهرهای محل کار جهت جلوگیری از جعل آن اطلاع و شناخت کافی داشته باشد.

وظایف نگهبان در قبال آتش سوزی :

- ۱- قبل از هرچیز خونسردی خود را حفظ نماید.
- ۲- فوراً آتش نشانی را از جریان آتش سوزی مطلع سازید.
- ۳- درهنگام بروز آتش سوزی حتی الامکان سعی کنید قبل از جریان برق و گاز ساختمان را قطع نمایید.
- ۴- نوع آتش را شناسایی و با وسایل مناسب اقدام به خاموش کردن نمایید.
- ۵- تا رسیدن مأمورین آتش نشانی همواره به مبارزه خود با آتش ادامه دهید.
- ۶- همیشه سعی کنید در حد فاصل درب خروجی و آتش بایستید تا بتوانید هنگام احساس خطر محل را ترک کنید.
- ۷- در محیطهای باز همیشه پشت به جهت وزش باد و رو به آتش قرار گرفته و اقدام به مبارزه نمایید.
- ۸- با وسایل اطفاء حریق مناسب همیشه کانون آتش را هدف قرار داده و نه شعله های آتش را.
- ۹- راههای ورود اکسیژن (هو) را به محل آتش سوزی حتی الامکان مسدود نمایید.
- ۱۰- ظروف محتوی مایعات قابل اشتعال را که در حال سوختن می باشد و یا امکان ریزش دارد جایجا نکنید.
- ۱۱- وسایلی را که ایجاد حجم حریق می نمایند از اطراف آتش دور نمایید
- ۱۲- اطراف و جداره کپسول های گاز و یا ظروف حاوی مواد قابل اشتعال و یا مخازن سوخت که در کانون آتش قرار گرفته را بوسیله آب خنک نمایید.

وظایف نگهبان در قبال سرقت :

- ۱- سریعاً مسؤول مربوطه را مطلع نمایید .
- ۲- سریعاً اقدام به تهیه صورتجلسه مربوطه نموده مراتب را فوراً به مدیریت حراست و رئیس اداره اعلام نمایید .
- ۳- تشدید حفاظت محل و کنترل راههای ورودی و خروجی ساختمان
- ۴- جلوگیری و خودداری از دست زدن به وسائل و شکل ظاهری محل مورد سرقت (صحنه جرم)
- ۵- درصورتی که سارق دستگیر شده ، ضروری است مسؤول خود را مطلع نمایید .
- ۶- درصورتی که سرقت در ساعات غیراداری رخ دهد و هیچیک از عوامل انتظامی یا نگهبانی متوجه وقوع سرقت نگردند و یا به عبارتی روز بعد مسؤول مربوطه و پرسنل شاغل در تأسیسات اعلام سرقت نمایند ضروری است علاوه بر رعایت موارد بالا پرسنل نگهبانی شیفت قبل ، محل کار خود را ترک ننمایند .
- ۷- ازدادن هرگونه اطلاعات به افراد متفرقه خودداری شود .
- ۸- از پخش هرگونه شایعات و اخبار کذب جداً خودداری گردد .

وظایف نگهبان در قبال انتشار گاز :

- ۱- چنانچه کنتور برق در محلی خارج ازپراکندگی گاز باشد ، جریان برق را قطع کنید .
- ۲- از پوشیدن کفش میخ دار و لباسهای پشمی و مواد نفتی خودداری نمایید .
- ۳- اطرافیان را از محل پخش گاز دور نمائید.
- ۴- شیراصلی گاز را بیندید

- ۵- دستگیره درب محل را به آهستگی بازکنید
- ۶- جهت روشنایی محیط هرگز از کبریت و یا فندک استفاده ننمایید برای این کار میتوان از چراغ قوه استفاده نمود و آن را خارج از محیط روشن نمایید.
- ۷- برای جلوگیری از مسمومیت با دستمال مرطوبی جلوی دهان و بینی خود را بگیرید .

وظایف نگهبان در قبال مقابله با مواد منفجره و اشیاء مشکوک :

- ۱- حفظ خونسردی
- ۲- اطلاع سریع به مقامات مسئول ، پلیس ۱۱۰ و حراست
- ۳- مطلع نمودن کارکنان و افراد بنحوی که باعث تضعیف روحیه آنها نگردد
- ۴- تخلیه فوری افراد از محل و قطع عبور و مرور
- ۵- جلوگیری از تردد کلیه افراد در نزدیکی اشیاء مشکوک
- ۶- مسدود نمودن دریهای ورود و خروج برای کلیه افراد به غیراز مسئولین مربوطه
- ۷- محدوده محل بمب گذاری تا شعاع معین تخلیه و ترددی صورت نگیرد
- ۸- اطلاع سریع به نزدیکترین بیمارستان محل
- ۹- در صورت امکان قراردادن کیسه های شن بصورت دایره ای پیرامون مواد منفجره یا اشیاء مشکوک .
- ۱۰- خودداری و جلوگیری از دست زدن به اشیاء مشکوک و مواد منفجره
- ۱۱- عدم توجه به نوشته های مندرج بر روی اشیاء منفجره
- ۱۲- قطع سریع آب ، برق و گاز محل مورد نظر

۱۳- جلوگیری و خودداری از حرکت دادن اشیاء مشکوک

۱۴- آماده نمودن وسایل اطفاء حریق و دیگر ابزار مورد نیاز

۱۵- جلوگیری از تجمع افراد غیر مسئول و ایجاد نظم و انضباط

۱۶- درنهایت مراقبت کامل حوزه استحفاظی و نگهبانی

وظایف نگهبان در قبال تهدیدات تلفنی و بمب گذاری و...

۱- دقیقاً زمان دریافت خبر و مکالمه و خاتمه آن یاد داشت شود

۲- اظهارات گوینده عیناً یادداشت گردد و چنانچه موضوع خاصی را مطرح می کند مشخصات دقیق محل ، شیء و یا کسب شود.

۳- چنانچه گوینده همکاری نمی نماید با یادآوری خسارات احتمالی و آسیب دیدن افراد بی گناه او را وادار به افشاء محل بمب و ... نماید .

۴- سعی شود با طرح سوالات کوتاه و مفید و با حفظ خونسردی اطلاعات بیشتری را از گوینده کسب نماید .

۵- پس از خاتمه مکالمه تلفنی بلاfacسله موضوع را به اطلاع مسئول مربوطه بررسانید

۶- محلها و قسمتهایی که احتمال دارد جهت قراردادن مواد منفجره و اشیاء مشکوک مورد استفاده قرارگیرد با رعایت احتیاط بازرسی شود .

۷- هرگونه تغییر وضع که در نظام و ترتیب استقرار وسایل، کتب، جزوای، اشیاء و... در محلهای مربوطه مشاهده گردید بدون دستکاری مورد توجه قرارگیرد .

۸- بازرسی و بازدید از قسمتهای مختلف اماکن به ترتیب تقدم که احتمال دارد برای جاسازی بمب مناسب باشد بارعایت احتیاط انجام شود.

۹- در صورت مشاهده هر شیء مشکوک بلاfacسله مقررات مربوط به برخورد با مواد منفجره و اشیاء مشکوک رعایت شود .

وظایف نگهبان در قبال درگیری و نزاع :

- ۱- حفظ خونسردی و آرامش
- ۲- جلوگیری از ازدحام افراد
- ۳- میانجیگری مابین افراد درحال نزاع و متفرق نمودن آنها ، زیرا ممکن است ایجاد نزاع و درگیری به جهت برهم زدن نظم و آرامش و احتمالا رسیدن به اهداف از قبل طراحی شده باشد .
- ۴- مسدود نمودن دربهای ورودی به جهت جلوگیری از ورود افراد متفرقه
- ۵- درصورتیکه درگیری و نزاع ازشدت بالایی برخوردار باشد اطلاع سریع به رئیس اداره و نیروی انتظامی(پلیس ۱۱۰)
- ۶- تنظیم صورتجلسه از درگیری و نزاع ایجادشده و ارائه آن به مقامات ذیربسط
- ۷- مراقبت از فرد یا افرادی که باعث نزاع و درگیری شده اند و تحويل آنها به مقامات ذیربسط

وظایف نگهبان در قبال استعمال مواد مخدر :

- ۱- حفظ خونسردی و آرامش
- ۲- برخورد مؤدبانه با فرد خاطی
- ۳- اطلاع سریع به رئیس اداره و درصورت لزوم به نیروی انتظامی(پلیس ۱۱۰)
- ۴- مراقبت از قاچاقچی و خریدار قاچاق و تحويل آن به مقامات ذیربسط
- ۵- درصورتیکه موضوع به مشاجره کشیده شد لازم است حتی الامکان مشاجره را خاتمه داده و از ازدحام افراد جلوگیری شود

۶- سعی شود بنحوی مواد مخدر و وسایل موجود که در رابطه با استعمال مواد مخدر استفاده شده است به عنوان مدرک جرم حفظ و تحویل مرجع ذیصلاح شود

۷- مسدود نمودن درب محلی که در آن مواد مخدر استعمال شده است

وظایف نگهبان در قبال مشروب خواری:

- ۱- حفظ خونسردی و آرامش
- ۲- کسب اطمینان کامل از وجود مشروبات الکلی و یا مشروب خواری
- ۳- اطلاع سریع به رئیس اداره و در صورت نیاز به نیروی انتظامی
(پلیس ۱۱۰)
- ۴- برخورد مؤدبانه با فرد خاطی.
- ۵- تهیه صور تجلیسه چگونگی موضوع و شواهد عینی و ارائه به مسئولین مافوق
- ۶- مراقبت از فرد خاطی و تحویل ایشان به مقامات مافوق
- ۷- جلوگیری از ازدحام
- ۸- مسدود نمودن درب محلی که در آن مشروب خواری انجام گردیده است.

وظایف نگهبان در قبال قتل :

- ۱- حضور در محل
- ۲- حفظ خونسردی و آرامش
- ۳- گزارش سریع به حراست و رئیس اداره و پلیس ۱۱۰
- ۴- جلوگیری از ازدحام افراد و ممانعت از ورود افراد غیر مجاز در محل حادثه
- ۵- مسدود نمودن دربهای ورودی و خروجی محل

۶- خودداری از جابجایی و دست زدن به اجناس که در محل حادثه وجود دارد

۷- کنترل ورود و خروج افراد و مراجعین به محل

۸- همکاری با مسئولین نیروی انتظامی

وظایف نگهبان در قبال خودکشی :

۱- حفظ خونسردی و آرامش

۲- اطلاع سریع به حراست و رئیس اداره پلیس ۱۱۰ و گروه های امدادی

۳- صحبتهای ارشادی و ملامیم با فردی که قصد خودکشی دارد به جهت تغییر عقیده ایشان

۴- جلوگیری از ازدحام افراد

۵- جلوگیری از ورود افراد غیرمجاز

۶- شناسایی افرادی که با شخص مورد نظر صمیمی بوده به جهت درخواست همکاری از آنها درخصوص تغییر عقیده شخصی که قصد خودکشی دارد

۷- همکاری با نیروی انتظامی و گروههای امدادی و افراد مسئول

وظایف نگهبان در قبال دستگیری :

۱- حفظ خونسردی و آرامش

۲- اطلاع سریع به مسئولین نیروی انتظامی

۳- جلوگیری از انتشار موضوع بین کارکنان

۴- درصورتیکه دستگیرکنندگان از مقامات قضایی و انتظامی می باشند با رویت حکم دستگیری از مراجع قضایی و هماهنگی قبلی با رئیس اداره اجازه دستگیری داده و همکاری لازم انجام شود و در

صورتیکه دستگیرکنندگان افراد غیرنظمی می باشند سریعاً موضوع به اطلاع رئیس اداره و مقامات پلیس ۱۱۰ رسانیده شود و تا حضور نیروهای انتظامی از مداخله آنها جلوگیری شود.

۵- جلوگیری از ازدحام

۶- حفظ هوشیاری و حفاظت محل

گزارش نویسی:

گزارش به تنهایی از جمله کاربردی ترین مواد نگارشی و حتی توضیح شفاہی است که در نوشته های اداری ، شخصی و دوستانه بسیار زیاد دیده می شود.

در این زمینه کارکنانی که به امور اطلاعاتی سروکار دارند علاوه بر نیاز مستمر به گزارش دادن و گزارش گرفتن می باشند ظرایف دیگری که مبنای اطلاعاتی دارند را مورد توجه قرار دهند که بدین طریق بار معنایی و شیوه تفهیم گزارش را بگونه ای خاص نمایان می کند.

گزارش نویسی چیست؟

فني است که پیام را به سرعت، صحت و روشنی به خواننده می رساند.

گزارش باشندگان به صورتی تهیه گردد که خواننده بسرعت ، درستی و وضوح پیام را دریافت نماید تا اقدام لازم را بانجام برساند. بنابراین گزارش پایه و منشاء تصمیم گیری ها و آگاهی هاست که چنانچه گزارش درست نباشد و یا مبهم و نارسا باشد خواننده را دچار تردید نموده و خود سبب زیانهای فراوانی می گردد.

معنی گزارش :

شرح و تفسیر بیان و تحلیل مطالب ، علل و مسائل مورد نظر را اصطلاحاً گزارش نامند.

تعریف گزارش نویسی :

گزارش نویسی، انتقال پاره ای اطلاعات است به کسی که برای تصمیم گیری به آن نیاز دارد یا به بیانی دیگر می توان گفت: فن گزارش نویسی عبارت است از نگارش اطلاعات ، حقایق ، علل ، مسائل ، رویدادها ، استنتاج و ارائه راه حلی که به ترتیب و توالی منطقی با روشنی و اختصار یا رسائی به خواننده منتقل شود.

کارکردهای گزارش :

- رساندن پیام به سرعت ، به وضوح و روشنی
- مبادله اطلاعات بین مدیران سازمان
- سهولت در تصمیم گیری مدیران
- وسعت آگاهی مدیران (اقدام آگاهانه بر مبنای گزارش دریافتی)

اهداف گزارش:

- برانگیختن علاقه خواننده
- اثر گذاشتن بر حالات روانی
- دادن اطلاعات تازه به مخاطب
- حل و فصل مسأله مورد نظر
- اعلام نتیجه یک بازدید و مأموریت فردی و گروهی
- اعلام نتیجه یک تحقیق فرهنگی، هنری، اقتصادی، اجتماعی و ...
- ارزشیابی عملکرد کارکنان و مدیران بوسیله خواننده و صدور حکم از سوی ایشان

أنواع گزارش:

گزارشها از نظر ابعاد بصورت ذیل تقسیم بندی می شوند :

۱- نحوه ارائه

۲- قالب

۳- زمان

۴- حجم و اندازه

۵- محتوا

* از دیدگاه تنوع ارائه می توان گزارشات را بصورت شفاهی و یا کتبی

تقسیم نمود.

<p>مزایای گزارش کتبی :</p> <ul style="list-style-type: none"> - نگهداری و نقل و انتقال گزارش کتبی ساده تر است . - امکان استفاده غیر حاضران از گزارش کتبی وجود دارد . - گزارش کتبی بصورت سند باقی می ماند - امکان تحریف در آن کم است . - فراموش نمی شود. - قابل پیگیری است. - در گزارش کتبی تکمیل و افزایش اطلاعات به مرور زمان امکان پذیر است. - معمولاً برای نوشتن ، افراد دقت بیشتری در صحت و درستی مطالب خود اعمال می نمایند. - مطالعه گزارش کتبی وقت بیشتری برای مدیران جهت تصمیم گیری فراهم می آورد. 	<p>مزایای گزارش شفاهی :</p> <ul style="list-style-type: none"> - سرعت در ارائه گزارش . - قدرت تفهیم به شنوندگان . - وجود فرصت برای پاسخگویی سوالات حاضرین . - پایین بودن هزینه ارائه . - قابل فهم بودن برای همه سطوح . - پیشگیری از اتلاف وقت .
<p>معایب گزارش کتبی :</p> <ul style="list-style-type: none"> - لزوم آشنایی با قواعد دستوری و آئین نگارش و رعایت آن - احتیاج به دقت زیاد داشته لذا تهیه آن با کندی روی رو بوده و وقت بیشتری می گیرد. - عدم بهره گیری از آهنگ جملات ، چهره و حالات گزارش دهنده . - هزینه آن زیاد است . - امکان تکذیب گزارش کتبی وجود ندارد. 	<p>معایب گزارش شفاهی :</p> <ul style="list-style-type: none"> - عدم تولید مستلزمات برای مخاطبین - قابل استناد نبودن - فراهم نبودن امکانات لازم برای ارائه گزارش - افزایش امکان بروز خطأ در گزارش دهی و گزارش گیری - فراموشی مطالب توسط گزارش گیرندگان - عدم توجه به سابقه و نتیجه گیری و استدلال لازم

❖ گزارش رسمی ، نیمه رسمی ، غیررسمی (از نظر قالب) :

- گزارش ها از نظر اعتبار ممکن است رسمی و تشریفاتی باشند.
- مثل گزارش یک مدیر به هیئت مدیره شرکت گزارش های نیمه رسمی ، قالبی معمولی و کلیشه ای دارند و به سفارش سازمان یا اداره ای تهیه می شوند مثل گزارشات اداری (اعزام به مأموریت ، مرخصی یا سایر)
- گزارش های غیر رسمی (شخصی) : عبارتند از گزارشهايی که جنبه شخصی و خصوصی دارند و علت نگارش آنها ذوق و علاقه شخصی است . مانند گزارش سفر ، ثبت وقایع و ...

❖ گزارش ادواری ، اتفاقی (از نظر زمان) :

- چنانچه نوعی از گزارش در دوره های مختلف ارائه گردد ، آن را ادواری گویند مانند گزارشهاي هفتگی ، ماهیانه یا سالیانه
- گزارش اتفاقی ، ابتداء به ساکن بوده و یکبار نوشته شده یا تکرار آن دارای قاعده منطقی نیست مانند گزارش پیشرفت یک پروژه در حال احداث

❖ گزارش فردی - گروهی: توسط یک مأمور یا یک هیئت به نگارش در می آید.

❖ گزارش کوتاه - متوسط - بلند :

بر اساس متن و تحقیقات صورت گرفته گزارش را به سه قالب شکلی یاد شده تهیه می کنند.

◆ گزارش از نظر هدف :

- گزارش کار ، که مربوط به امور محوله و انجام وظیفه است.
- گزارش تحصیلی ، پیشرفت تحصیلی را نمایان می سازد.
- گزارش خبری ، در رسانه های جمعی و به هدف اطلاع رسانی صورت می گیرد
- گزارش عادی ، شامل تمام گزارش های اداری ، بازرگانی و غیره است.
- گزارش مشورتی ، جهت ارائه مشورت به مدیران بکار می رود.
- گزارش انتقادی ، برای نقد و بررسی انتقادی یک حادثه و رویداد است.
- گزارش فنی ، که از سوی متخصصین تهیه می شود.

گزارش بر حسب موضوع :

گزارش ها می توانند هر موضوع مختلف همچون هنری، ورزشی ، اقتصادی و غیره را به خود اختصاص دهد .

◆ گزارش پژوهشی - استدلالی - تشریحی و توصیفی(از نظر محتوی) :

- گزارش های پژوهشی ممکن است میدانی یا کتابخانه ای باشند و پس از جمع آوری مواد لازم نیاز به تهیه گزارش جامع دارند.
- برخی دیگر از گزارش ها تحلیلی و استدلالی هستند که با چیدن سلسله علت ها و معلول ها به تجزیه و تحلیل موضوع می پردازند. بیشتر گزارشات مطبوعاتی و خبری چنین ماهیتی دارند.

- آندسته از گزارشها که فقط به وضعیت آنچه مشاهده شده می پردازند به آنها گزارش توصیفی و تشریحی می گویند.
- * گزارش از نظر حجم و اندازه : ۱- کوتاه ۲- بلند

◆ گزارش از نظر سفارش :

- سفارشی ، از سوی رئیس یا مدیر اداره خاصی سفارش شده باشد.
- غیر سفارشی ، که بر اساس ذوق و سلیقه گزارش دهنده تهیه می شود.

ارکان گزارش : هر گزارش سه وکن اصلی دارد :

- موضوع: تعیین دقیق موضوع گزارش از امور مهم بشمار می رود.
- گیرنده: باید معلوم شود که گزارش برای چه شخصی یا تشکیلاتی تهیه می شود.
- * هدف : تعیین هدف از گزارش ، جهت و سمت تلاش جمع آوری اطلاعات برای تهیه گزارش را مشخص می سازد

شناخت نامه های اداری :

تعريف نامه اداری: کلیه مکاتباتی که در داخل اداره یا خارج از آن، یا از سازمانی به سازمان دیگر، درباره انجام یافتن کارهای اداری مبادله می گردد، نامه اداری نامیده می شود.

اجزاء و ارکان نامه های اداری :

هر نامه اداری از پنج قسمت به شرح ذیل تشکیل می شود :

- سرلوحة
- عناوین گیرنده ، فرستنده و موضوع نامه
- متن نامه
- امضاء نامه
- گیرندگان رونوشت

پنج قسمت تشکیل دهنده نامه در حقیقت ارکان نامه های اداری می باشد ، چرا که با نبود هر یک از آنها نامه از اعتبار افتاده و حالت رسمیت خود را از دست می دهد.

فصل ۴

دوربین های مدار بسته

➤ تعریف و کارکردها

➤ انواع سامانه

➤ دوربین های تحت شبکه

➤ تجهیزات و اصطلاحات مورد استفاده

➤ فن آوری های مورد استفاده در دوربین های امنیتی

➤ ارگونومی افاق کنترل

تعريف و کارکردها

امروزه در مراکز صنعتی و اداری جهت نظارت بر محیط فیزیکی و نظارت بر کار کارکنان یا کارگران به منظور کنترل و مدیریت بهتر و کارآمدتر به وفور از سیستم‌های تلویزیونی مدار بسته (CCTV) استفاده می‌شود. این سیستم‌ها به عنوان سیستم‌های کنترل تصویری نیز نامیده می‌شوند. گاهی نیز از این سیستم‌ها با مخفف CCVE (تجهیزات ویدئویی مدار بسته) یاد می‌شود. در محلهایی مانند بانکها - ادارات - دانشگاهها - کارخانجات - فروشگاههای بزرگ - فروشگاههای فروش اجتناس گرانقیمت مانند طلافروشیها - در سوپرمارکتهای بزرگ و در کنترل ترافیک خیابانها و چهارراهها این سیستم‌ها را می‌توان نصب و مورد استفاده قرار داد.

فرایندهای صنعتی که تحت شرایط خطرناک برای انسان هستند، اغلب توسط دوربینهای مدار بسته تحت نظارت می‌باشند. در بسیاری از بزرگراه‌ها از تلویزیون مدار بسته برای تشخیص گرفتگی و تصادفات استفاده می‌شود و می‌تواند اطلاعات مسیر را به راننده از طریق سیستم جی‌پی‌اس منتقل کند.

اصول کار سیستم‌های CCTV به این صورت است که ابتدا تصاویر توسط دوربینهای مدار بسته دریافت شده و برای نمایش و پخش به مانیتور یا تلویزیون انتقال داده می‌شود. همچنین برای ضبط و یا تغییر نحوه نمایش روی مانیتور و پخش همزمان تصاویر دوربینها روی مانیتور و کنترل از راه دور دوربینها نیز تجهیزات و امکاناتی وجود دارد. چون تصاویر دریافت شده از این سیستم‌ها برای

بینندگان محدودی می‌باشد لذا به آنها تلویزیون مدار بسته می‌گویند. با توجه به تنظیماتی که روی دوربینها و سایر تجهیزات میتوان انجام داد این سیستمها در شرایط جوی متفاوت و در روز و شب نیز کارآیی خوبی دارند.

برای کنترل ورود و خروج افراد به یک محل و برای کنترل مکانهای وسیع توسط چندین دوربین و نمایش همزمان تصویر آنها و نظارت سمعی و بصری از فواصل بسیار دور از طریق شبکه تلفن بدون نیاز به حضور فیزیکی کنترل کننده در محل و در دستگاههایی که کنترل بصری آنها توسط انسان مقدور نبوده یا خطر آفرین می‌باشد نیز میتوان از این سیستمها استفاده کرد. لذا استفاده از سیستم‌های CCTV روز به روز در حال رشد است و با توجه به تکنولوژی ساخت تجهیزات آن که مبتنی بر صنعت الکترونیک و کامپیوتر می‌باشد ساخت و تولید تجهیزات این سیستمها دائماً در حال تکامل و پیشرفت است. بنابراین اهداف و کارکردهای آن را می‌توان به شرح زیر خلاصه کرد:

حفظه و ایمنی (حوزه حواست)

- ایجاد امنیت و پیشگیری از وقوع جرم
- ایمنی واحدها مثل انبارها، تجهیزات پزشکی، پارکینگها، محل استقرار سرورها و ...
- کاهش نیروی انسانی، هزینه و زمان
- تأمین امنیت پرسنل و مشتریان سازمان مثل بیماران بستری در بیمارستان
- تأمین حفاظت اموال و اینه ها

کنترل و نظارت (حوزه مدیریت)

• آموزش و تحقیقات

دوربین های مدار بسته همواره دارای محاسن و معایب متعددی می باشد ولی ظاهرا محاسن آن بر معایب شرکتی دارد زیرا همواره افرادی در جوامع مختلف وجود دارند که می خواهند از خط قرمز ها عبور نمایند چه بسا وجود این ابزار سبب می شود از ترس شناسایی شدن مرتكب خلاف نشوند و یا اگر شدند به راحتی با این ابزار سودمند شناسایی می شوند.

أنواع سامانه

تلويزيون مدار بسته، مجموعة ايست که به تصويربرداری توسط دوربین های ویدئوي و انتقال تصاویر برای نمایش محدود می پردازد. اين سامانه ها از نظر چگونگی تهيه، مشاهده و ضبط اطلاعات به دو گروه آنالوگ و ديجيتال دسته بندی می شوند.

سامانه های آنالوگ که براساس يك سيگنال پيوسته کار می کنند، نسبت به سистем های ديجيتال از قدمت بيشتری برخوردارند.

در سامانه های ديجيتال، تصوير در ابتدا به صورت ديجيتال برداشته شده و یا توسط يك ديجيتاليزر (ديجيتال کننده) بصورت ديجيتال به سистем وارد می گردد. از اينجا به بعد، می توان با تصوير ورودی به مثابه "اطلاعات" برخورد نمود. بدین معنی که پردازش، خبط و تکثیر آن نیاز به سخت افزار خاصی نداشته و برای همه گونه عملیات، می توان از يك راياني خانگی بهره برد.

مقایسه دوربین ها و سیستم آنالوگ با دیجیتال:

- یک دوربین آنالوگ یک فرستنده یک طرفه است که سیگنالی را تولید کرده که در DVR به پایان میرسد و بصورت دیگری در می آید، در حالیکه ارتباط دوربین تحت شبکه کاملاً دو طرفه است و با بقیه شبکه ترکیب شده و یک سیستم یکپارچه را بوجود می‌آورد، علاوه بر این چندین عمل را بطور همزمان انجام میدهد مثلاً تشخیص حرکت و ارسال فرمتهای مختلف تصویر
- تصویر آنالوگ بدلیل محدودیت استاندارد مورد استفاده (PAL,NTSC) نمی‌تواند کیفیتی بالاتر از ۰/۴ مگاپیکسل داشته باشد در حالیکه دوربین های تحت شبکه ۱ یا ۲ مگا پیکسلی بسیار معمول میباشند.
- دوربین های آنالوگ بدلیل محدودیت استاندارد مورد استفاده، هر تصویر را دوبار و با تاخیر زمانی اسکن میکند، در حالیکه دوربینهای تحت شبکه کل تصویر را در آن واحد اسکن میکند و بدین ترتیب تصویر یک جسم متحرک مانند یک جسم ثابت شفاف و بدون موج خواهد بود.
- تامین ولتاژ مصرفی دوربین دیجیتال از طریق کابل شبکه POE علاوه بر کاهش هزینه های اجرایی، خرابی های ناشی از گستردگی سیستم را به حداقل میرساند و استفاده از سیستم پشتیبان مرکزی را بسیار ساده و کم هزینه میسازد.
- **Mega pixel Resolution** در دوربین های دیجیتال
- دوربین های دیجیتال توانایی تشخیص حرکت و امکان مدیریت آلام با قابلیت تنظیم حساسیت و حتی محوطه مورد نظر را دارند.

* صدای دو طرفه: در سیستم های آنالوگ، انتقال و نخیره صدا فقط در صورتی ممکن است که کابل کشی مستقل از محل دوربین به DVR صورت گیرد در حالیکه در سیستم دیجیتال با یک کابل صدا و تصویر بصورت همزمان منتقل میگردد.

دوربین های تحت شبکه

این نوع دوربین ها دیگر نیازی به تبدیل تصاویر آنالوگ به دیجیتال را از طریق کارت های دی وی آر ندارند و با داشتن یک آی پی و نرم افزارهای اختصاصی خود به راحتی در کامپیوترها قابل شناسایی می باشد.

تجهیزات و اصطلاحات مورد استفاده

عموماً در سیستمهای **CCTV** تجهیزات زیر مورد استفاده قرار می گیرد:

- ۱- دوربین (camera)
- ۲- کاور دوربین (camera Housing)
- ۳- پایه دوربین (Bracket BASE) یا (BASE)
- ۴- نمایش دهنده تصویر (TV یا monitor)
- ۵- انتخاب کننده (switcher)
- ۶- کواد (Quad)
- ۷- ترکیب کننده (Multiplexer)
- ۸- ضبط کننده (Recorder)
- ۹- کنترل کننده (controller)
- ۱۰- کارت های تصویر (capture card)
- ۱۱- تقویت کننده رادیویی (Booster)
- ۱۲- نظم دهنده ویدیویی (Video Router)

فن آوری های مورد استفاده در دوربین های امنیتی :

تصحیح نور پشتی WIDE DYNAMIC RANGE

در صورتیکه پنجره یا منبع نوری پر قدرتی در زمینه تصویری که دوربین ارایه میدهد قرار گیرد تصحیح این نور در دوربین ممکن است باعث شود تا موضوعاتی که در مقابل این منبع نوری قرار گرفته اند بسیار تاریک و حتی غیر قابل تشخیص گردند. از این رو فن آوری BLC در دوربین مجهر به این فناوری باعث میگردد تا اشیاء مقابل منابع نوری با دقت کافی و وضوح مناسب تولید شوند.

در حالیکه فناوری BLC باعث میشود تا اشیاء تیره موجود در تصاویر واضح تر گردند فناوری WDR در دوربین ها سبب میشود تا در صورتیکه در محل تصاویر تیره و روشن وجود داشته باشد وضوح هر یک از این اشیاء مناسب با یکدیگر و به صورت کاملا مشخص از هم تشکیل گردد.

تفویت گردن تصویر IMAGE ENHANCER

این فناوری سبب میشود تا در تصاویر تولید شده لبه های اشیاء مشخص تر شوند و در تصاویر ارایه شده اشیاء کاملاً متمایز از یکدیگر به نظر آیند.

بالанс سفیدی تصویر

در صورتیکه شعله یک شمع را در مقابل یک دوربین بینیم مشاهده میشود که نقاط سفید رنگ شعله به صورت آبی کم رنگ و نقاط کم دماتر در شعله به رنگ زرد مایل به قرمز دیده میشود در صورتیکه در واقعیت اینگونه نیست و یا زمانیکه رنگ لباس های اشخاص از زاویه دید دوربین مشاهد شود بوضوح خواهیم دید که رنگ آنها در

محیط درون اتاق با محیط خارج از اتاق که نور بیشتری در آن است تفاوت پیدا میکند اما در چشم انسان این اتفاق نمی افتد . دلیل این امر در این است که چشم انسان رنگ سفید موجود در محیط را متناسب با درجه حرارت آن رنگ احساس میکند و بقیه رنگ ها را با توجه به درجه حرارت رنگ سفید موجود در محیط تشخیص میدهد . این فن آوری که در دوربین مجهرز به AWB استفاده میشوند باعث رفع این مشکل در تصاویر به دست آمده از دوربین میگردد و تصاویر با رنگ های واقعی تری متناسب با درجه حرارت رنگ سفید موجود در محیط میدهد .

تصحیح اتوماتیک سیگنال

این فناوری باعث میشود که سیگنال ورودی در صورتیکه به طور ناگهانی افزایش و یا کاهش یابد این مقدار تغییر ناگهانی را از بین برده و به سیگنال اولیه قبل از تغییر تنظیم کند . البته باید توجه داشت که این امر باعث میشود در شرایط نوری پایین ، بر روی تصاویر به دست آمده نویز ایجادگردد .

تصحیح اتوماتیک حساسیت

این فناوری در دوربین های امنیتی باعث می گردد که میزان روشنایی به دست آمده از تصاویر تهیه شده توسط دوربین در یک حد متعادل قرار گیرد این امر با کنترل سرعت شاتر دوربین تعیین میشود و با تغییر سرعت شاتر به جای تغییر در کوچک شدن یا بزرگ شدن لنز میزان نور ورودی را در حد متعادل قرار میدهد . این فن آوری AES در مناطقی که فرکانس برق منطقه ۵۰ هرتز باشد قابل استفاده نخواهد بود .

تصحیح لرزش

در مناطقی که مقدار فرکانس برق ۵۰ هرتز میباشد نور متصاعد شده از لامپ های فلورسنت و یا لامپ های جیوه ای باعث ایجاد پرش در تصاویر به دست آمده از دوربین میشود دلیل این امر هم در این است که سیکل فرکانس خاموش و روشن شدن لامپ در این مناطق هر $1/50$ ثانیه است و سرعت شاتر $1/60$ ثانیه و تولید 60 فرم در ثانیه است از این رو در این مناطق در صورتیکه سرعت شاتر را به $1/120$ افزایش دهیم این مشکل حل خواهد شد اگر چه این امر باعث می شود تا تصویر به دست آمده مقداری تیره تر گردد.

تصحیح حداقل حساسیت

این فناوری باعث میشود تا سرعت شاتر کاهش یابد این امر زمانی مناسب است که بخواهیم از موضوع مورد نظر مدت زمان بیشتری تصویر داشته باشیم ، اگر چه این عمل سبب از بین رفتن تعدادی از فرم ها و یا ایجاد نویز در تصویر نیز میشود اما با ترکیب با فناوری دید در روز و شب میتواند به صورت بهینه تری مورد استفاده قرار گیرد .

دید در شب

در صورتیکه بخواهیم از منطقه ای تصویر داشته باشیم که میزان روشنایی در آن از یک لوکس کمتر باشد میتوان فیلتر قطع اینفرارد را از مقابله CCD دوربین برداشت . در این صورت منبع ساطع کننده اینفرارد به عنوان منبع نوری برای دوربین به کار برده میشود و در نتیجه میتوان در مناطق تیره نیز از اشیاء تصویر داشت . البته استفاده از این فناوری باعث میشود که دوربین رنگی نیز در این شرایط کاری تصاویر مونوکروم تولید نمایند .

فیلتر کردن نقاط خاص از دید دوربین

در هنگام تصویر گرفتن از مناطق خاص در صورتیکه نیاز باشد تا بخش خاصی از مکان مورد نظر مورد مونیتورینگ دوربین قرار نگیرد مانند پنجره های ساختمان های اطراف میتوان تا حد اکثر ۴ بخش را توسط این فیلتر از مونیتور شدن توسط دوربین حذف نمود . این فناوری بر روی دوربین متحرک و هنگام زوم کردن دوربین نیز قابل استفاده میباشد.

ملاحظات نصب سیستم

قبل از پیاده سازی سیستم مورد نظر باید نکات ذیل بررسی گردد :

- ۱- درک اهداف مورد نظر سیستم
- ۲- بررسی مکان نصب دوربین ها و مانیتورها
- ۳- درک شرایط آب و هوایی که دوربین ها قرار است در آن نصب شود
- ۴- انتخاب دوربین ها و لنزها و درایورهای pan/tilt
- ۵- انتخاب مسیر سیگنال ها به مانیتورها
- ۶- انتخاب سیستم ضبط

مکان بهینه نصب دوربین کجاست

اگر میزان کارآمدی سیستم میزان موفقیت در کاهش جرم باشد دوربین هایی که مکان نصب آنها بر اساس برنامه ریزی انتخاب نشده باشد نمی توانند در این امر چندان موفق باشند. مکان نصب دوربین ها باید بر اساس افزایش ضریب حفاظت محیط انتخاب شده و به علاوه می بایست ملاحظاتی از جمله نور مکان در ایام مختلف سال نیز مدنظر قرار گیرد بدین معنی که در بهار و تابستان نور زیاد و در

شباهی زمستان تاریکی محیط ثبایست تأثیری بر تصویربرداری بگذارد هم چنین برگزاری مراسم مختلف در ایام سال ممکن است محدوده دید دوربینها را بپوشاند برای مثال چراغانی شب‌های عید می‌تواند راه دید دوربینها را سد نماید. هم چنین نحوه طراحی محل نیز ممکن است بتواند بر روی میزان دید و موقعیت یک سیستم نظارت تصویری مؤثر باشد.

نصب دوربین‌های داخلی

برای نظارت بر محیط یک اتاق بدون توجه به اندازه آن به یک لنز با زاویه دید کاملاً باز نیاز است.

برای نمایش از نزدیک (Close up) و یا نظارت همزمان همه اتاق ممکن است به دو یا چند دوربین احتیاج داشته باشیم.

اگر فضای کافی برای نصب دوربین نداریم از لنزهای زوم و دوربین‌های پن، تیلت استفاده می‌کنیم.

از شرایطی که نور در پس زمینه باشد پرهیز کنیم (جهت پنجره‌ها را در نظر داشته باشیم) در صورت نیاز از دوربین‌هایی که توانایی تنظیم نور پس زمینه را دارند استفاده کنیم.

نصب دوربین‌های خارجی

شرایط محیطی که برای نصب دوربین باید مشخص کنیم به شرح ذیل می‌باشد:

۱- شدت روشنایی

۲- درجه حرارت و رطوبت نسبی

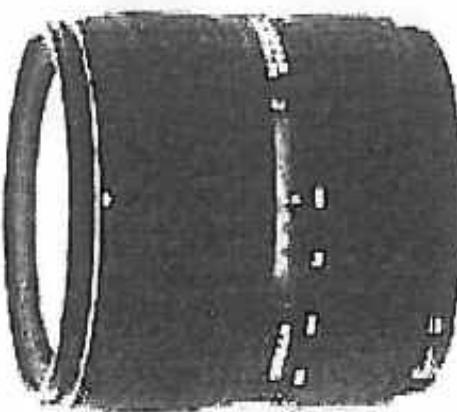
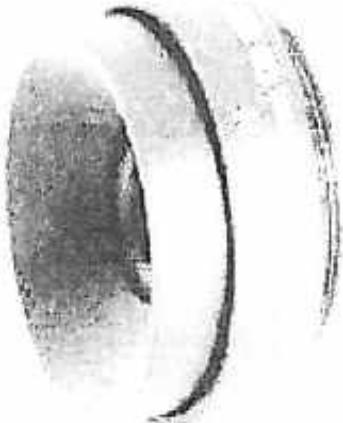
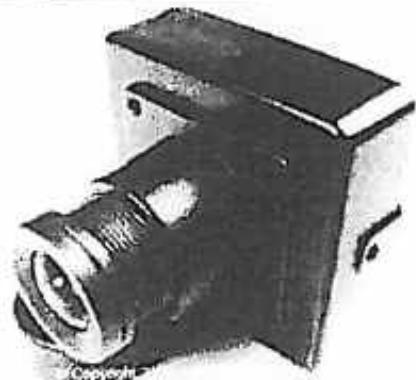
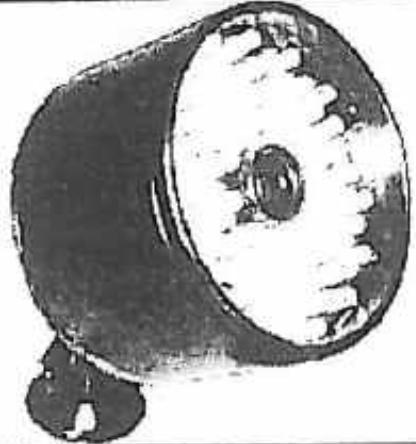
۳- صاعقه

۴- امواج الکترومغناطیسی

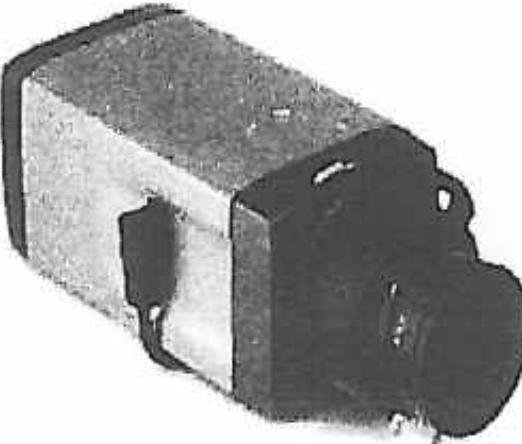
۵- تشعشع

۶- بارندگی و گرد و غبار

لنز دوربین ها

لنز با فاصله کانونی متغیر	لنز با فاصله کانونی ثابت
	
لنز متغیر شب و روز	لنز مینیاتوری دوربینهای کوچک
	
	قابلیت دید در شب
	

دوربین های متدائل در سامانه ها

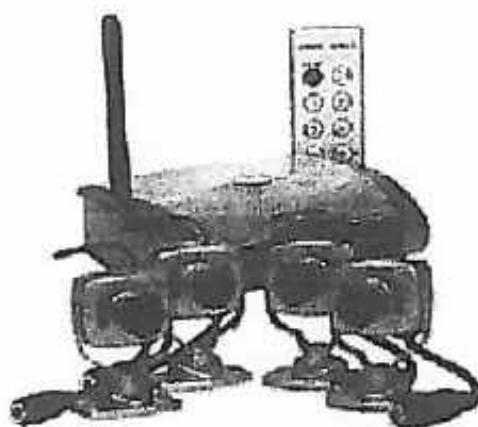
Box Camera	دوربین های سقفی مرسوم به Dome
ممکن است بدون لنز و پایه باشد	<p>ثابت، متحرک و بعضی مجهز به مادون قرمز میباشند ولز بعضی از آنها تا ۲۶۰ درجه را پوشش میدهد، از نظر کارایی مطلوب و قادر است محیط وسیعی را پوشش دهد زیبا میباشند و چون به سقف نصب میشود، نسبت به دوربین های دیواری غیرقابل دسترس برای سارقین میباشد. بسیار معمول و قابل تهیه هم برای محیط های داخلی (INDOOR) و هم برای محیط های بیرونی (OUTDOOR) میباشد.</p>  

پایه ها و کاورهای دوربین: دوربین ها مستقیماً به دیوار نصب نمی گردند. نخست آنکه در معرض تخریب قرار خواهد گرفت. همچنین ممکن است باران و شرایط طبیعی باعث اختلال در عملکرد دوربین شود، ضمناً قابلیت حرکت و چرخش از دوربین سلب خواهد شد. بعضی دوربین های نیز پایه های سرخود دارند و نیازی به پایه جداگانه نمی باشد.

روش های انتقال تصویر

انتقال تصویر بصورت بی سیم

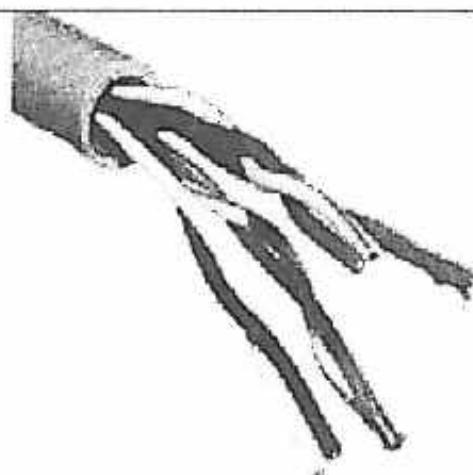
(Wire Less)



انتقال تصویر از طریق فیبر نوری:



انتقال تصویر از طریق سیم
(Cabling)



دستگاه های ضبط کننده تصاویر

<p>Server & Storage</p> <p>اسناده از یک ریانه قوی به همراه نرم افزار مانیتورینگ</p>	<p>NVR مخفف NVR Network Video Recorder میباشد که قابلیت ضبط تصاویر در شبکه را دارا میباشد. ضمناً دارای قابلیت ضبط تصاویر بصورت mirror در هارد دیسک میباشد. یکی از مزایای NVR آن است که چون ساختار آن بر اساس شبکه میباشد قبل نصب در هر جای شبکه میباشد.</p> 
<p>DVR مخفف Digital Video Recorder</p> <p>ضبط تصاویر را بصورت دیجیتال در روی هارد دیسک دارد. امروزه DVR های پیشرفته دارای بورت اتصال به شبکه شده و هر یک میتواند دارای یک آدرس منحصر به فرد برای خود باشد.</p> 	<p>پس از معرفی DVR ها آن است که در صورت خرابی ممکن است تصاویر ضبط شده نیز از بین بودنها در هنگام خرید هارد برای DVRها باید توجه داشت که از هارد های با کیفیت و رتبه پنده صنعتی استفاده شود چرا که در غیر اینصورت خرابی و نابودی اطلاعات بسیار سریعتر از آن چشمی که تصویر میکنیم اتفاق خواهد افتاد. غالباً ایندادها و خرابی یک مربوط به کارکرد و دمای بالای هارد دیسک می باشد.</p>

ارگونومی اتاق کنترل

تعریف ارگونومی:

اهداف ارگونومیک شامل بهبود و اصلاح عملکرد انسان ، سلامت و ایمنی و راحتی فرد با طراحی محیط کار و تجهیزات موجود در آن ، شیوه های کارکردن و انجام وظایف می باشد . سودمندی دوربین های مدار بسته در یک سیستم امنیتی و محربانه به کیفیت اطلاعاتی که از آنها بدست می آید وابسته است. نوع طراحی اتاق های کنترل بر عملکرد اپراتورها در دستیابی موفق به اطلاعات بموقع و بدون خطا توسط سیستم های دوربین مدار بسته تاثیر خواهد داشت .

اپراتورها به نحو سیار موثرتری انجام وظیفه خواهند کرد، اگر :

- باراحتی برروی صندلیهایی که طراحی ارگونومیک شده اند، نشسته باشد.

- مونیتورهای دارو وضعیت خوب و صحیح [از نظر ارگونومیکی] نصب شده باشد.

- میزان روشنایی برای دیده بانی تصاویر دوربین هامناسب باشد .
اینها بخشی از وضع ظاهری و فیزیکی یک اتاق کنترل هستند که در گام اول طراحی ارگونومیکی باید مدنظر قرار گیرند .

هزینه ها و مزایای اجرای ارزیابی اتاق کنترل :

- افزایش کارایی اپراتورها

- تشخیص مشکلات بالقوه اتاق کنترل که بر کارایی سلامت و ایمنی اپراتور تاثیر منفی دارند .

- ارتقاء فرهنگ بهداشت و ایمنی در اتاق کنترل . این موضوع شامل آگاهی دادن به اپراتورهادر مورد خطرات ممکن و راههای پیشگیری از آنها می شود .

یک ارزیابی اتاق کنترل دوربین های مداربسته نیازمند سرمایه گذاری به موقع و تلاش بوده و ممکن است منجر به صرف سرمایه های اضافی و هزینه های جاری گردد که این هزینه ها باید با مزایای کار در تعادل باشند.

ملاحظات ساختمانی :



ممکن است که در انتخاب محل برای اتاق کنترل محدودیت هایی وجود داشته باشد لیکن بایستی هرگونه تلاشی درجهت لحاظ نمودن فاکتورهای معماری زیر صورت گیرد موارد به صورت خلاصه ذکر می گردد :

اندازه و شکل اتاق کنترل

نقاط ورود - خروج به درون اتاق کنترل

سرویس های بهداشتی

پنجره ها برای کنترل میزان نور و روایی

طراحی محیطی :

موارد زیر بایدهنگام طراحی اتاق کنترل مدنظر قرار گیرند :

روشنایی

دما

تهویه

ارتفاع

اندازه ایستگاه کاری

سطح ایستگاه کاری

چیدمان ایستگاه کاری

فاصله بندی

کابل های برق

صندلی

راحتی اپراتور

مونیتورهای دوربین های مدار بسته در جهت بیشترین احتمال دیدن جزئیات و اطلاعات نشان داده شده .

اصول کار و ایمنی کارگاه خدماتی

در ادارات و مراکز بهداشتی درمانی



فاکتورهای موثر در تعداد تصاویر هنگام دیده بانی برای یک اپراتور :

- نوع فعالیتی که باید تحت نظر باشد مانند مرکزیک شهرک شلوغ یا یک پارکینگ ماشین چندطبقه
- نوع فعالیت اهداف درون تصویر مانند تخریب به منظور ساخت و ساز یا آشغال ریزی ، ترافیک
- حوادث مکرر
- طول مدت زمان صرف شده برای آنچه مشاهده میشود .
- دیگروظایف درحال انجام در اتاق کنترل
- توانایی اپراتور

زمان دیده بانی :

روز کاری اپراتورها باید برنامه ریزی و سازماندهی شود تا اپراتورها بتوانند اجباراً در فواصل معین زمانی به دور از صفحه نمایش ها استراحت کنند. اما این زمان های استراحت باید به نحوی برنامه ریزی شوند که مطابق با اوقاتی باشد که احتمال وقوع حوادث در آنها کمتر است . باید برای اپراتورها زمینه آموزش بهداشت و ایمنی درجهت کاهش ریسک های شرح داده شده که با کار بصری توأم هستند فراهم شود . اپراتورها باید از تماشای تلویزیون در ساعت استراحت برهنگ شوند .

فصل اول – بهداشت عمومی

بهداشت فردی

﴿ اهمیت بهداشت در کنترل بیماریها و سالم سازی محیط

برای خیلی از افراد جوان و سالم که زندگی فعال و بانشاطی دارند مفهوم و ارزش تندرستی به اندازه کافی قابل درک نیست. آنها وقتی با بیماری و یا درد مواجه می‌شوند، مفهوم سلامت را بهتر می‌فهمند. حفظ سلامتی به مراقبت و نگهداری نیاز دارد. بیماری و ناتوانی تیجه توجه نکردن به اصول سلامت و بهداشت است.

ظاهر هر کس در نحوه قضاوت مردم درباره او موثر است. پس بهتر است به آراستگی ظاهر نیز توجه شود. ظاهر آراسته به درست ایستادن، درست راه رفتن، تمیز بودن لباس و متناسب بودن آن بستگی دارد. پاکیزگی پوست، موها، دندان‌ها و سایر اعضای بدن اهمیت به سزاگی دارد و بی‌توجهی به آنها می‌تواند سبب بروز بیماری‌های مختلف گردد. افرادی که نهایت دقیقت را در بهداشت خود به عمل می‌آورند دارای قدرت و کارائی بیشتری هستند، خوب فکر می‌کنند، با حوصله زیاد و رفتار پسندیده با دیگران معاشرت می‌نمایند، سلامت کامل در چهره و رفتار آنها به خوبی مشخص است و تمامی اعضای بدن آنان دارای شرایطی است که لازمه یک فرد سالم می‌باشد.

برای داشتن بهداشت خوب باید به موارد زیر توجه کرد و اصول مربوط به هریک را رعایت نمود:

۱- نظافت و بهداشت اعضای بدن

۲- تغذیه و بهداشت مواد غذایی

۳- خواب و استراحت کافی

۴- ورزش و تفریح

۵- عدم اعتیاد به مواد مخدر و محرک

۶- مراقبتهای پزشکی

۷- رعایت بهداشت روان

۱- نظافت و بهداشت اعضای بدن

رعایت بهداشت پوست، مو، دهان و دندان، چشم، گوش، دستگاه تنفس، دستگاه گوارش، گردش خون و دستگاه اداری-تناسلی در سلامت انسان بسیار مهم می‌باشد.

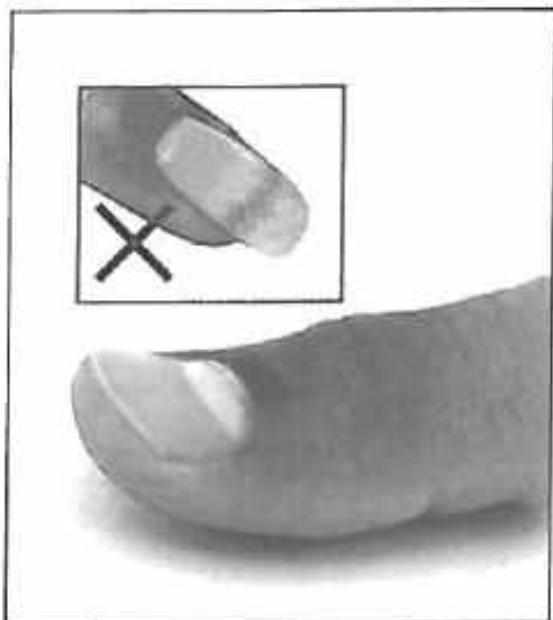
﴿ بهداشت پوست ﴾

داشتن پوست تمیز و سالم هدف اساسی بهداشت پوست است و باید مورد توجه و دقت کافی قرار گیرد. حمام روزانه برای پاک کردن مواد زائد روی پوست و ازین بردن بوی عرق لازم است. هر فرد با توجه به نوع پوست خود باید از صابون و یا شامپو بدن مناسب استفاده نماید.

شستشوی روزانه پاها لازم است تا علاوه بر این بردن بوی نامطبوع ناشی از عرق کردن پا، از ایجاد محیط مناسب برای رشد میکروب‌ها و قارچ‌ها جلوگیری به عمل آورد. هر فرد بایستی بیش از یک جوراب داشته باشد تا بتواند هر روز آنها را تعویض کرده و بشوید. کفش‌های مورد استفاده توسط افراد باید راحت و مناسب باشند و پا را تحت فشار قرار ندهند و هر فرد باید کفش مناسب با شغلش را پوشد.

مصرف بیش از حد مواد پاک کننده، پوست را خشک و زبر می‌کند و در دراز مدت ممکن است مشکلاتی برای پوست ایجاد نماید. در کسانی که مرتب از مواد شوینده استفاده می‌کنند با

توجه به نوع پوست خود می‌تواند از کرم‌های مناسب استفاده نمایند. برای تراشیدن صورت و موهای زائد بدن باید از تیغ و وسایل شخصی استفاده شود و از بکار بردن وسایل دیگران به طور جدی خودداری گردد. عرق کردن عمل طبیعی بدن است. برای جلوگیری از بوی نامطبوع عرق، شستشو و حمام کردن روزانه، پاک کردن موهای زیر بغل، تعویض مرتب لباس‌های زیر و مصرف ضد بوها موثر می‌باشد.



بهداشت ناخن نیز مانند بهداشت پوست، اهمیت زیادی دارد. باید سعی نمود تا پوستهای اطراف ناخن را نرم و بدون ترک نگهداشت. برای این کار می‌توان آنها را چرب کرد. از تراشیدن پوستهای اطراف ناخن با اشیاء تیز خودداری شود. لازم است ناخن‌ها همیشه کوتاه باشند و هنگام کوتاه کردن بهتر است به شکل هلالی گرفته شوند و با سوهان ناخن، گوشه‌های آن صاف شود، به طوری که گوشه‌های ناخن در پوست فرو نرود.

بایستی زیر ناخن‌ها همیشه تمیز نگه داشته شود.

همچنین از بلند کردن اشیاء با ناخن خودداری شود و از جویدن ناخن پرهیز گردد.

☒ بهداشت مو



رعایت بهداشت مو در نقاط مختلف بدن مانند سر، صورت، ناحیه تناسلی، زیر بغل، ابرو، ریش و... لازم است. هر فردی با توجه به نوع موی خود می‌تواند از شامپوهای مناسب استفاده نماید.

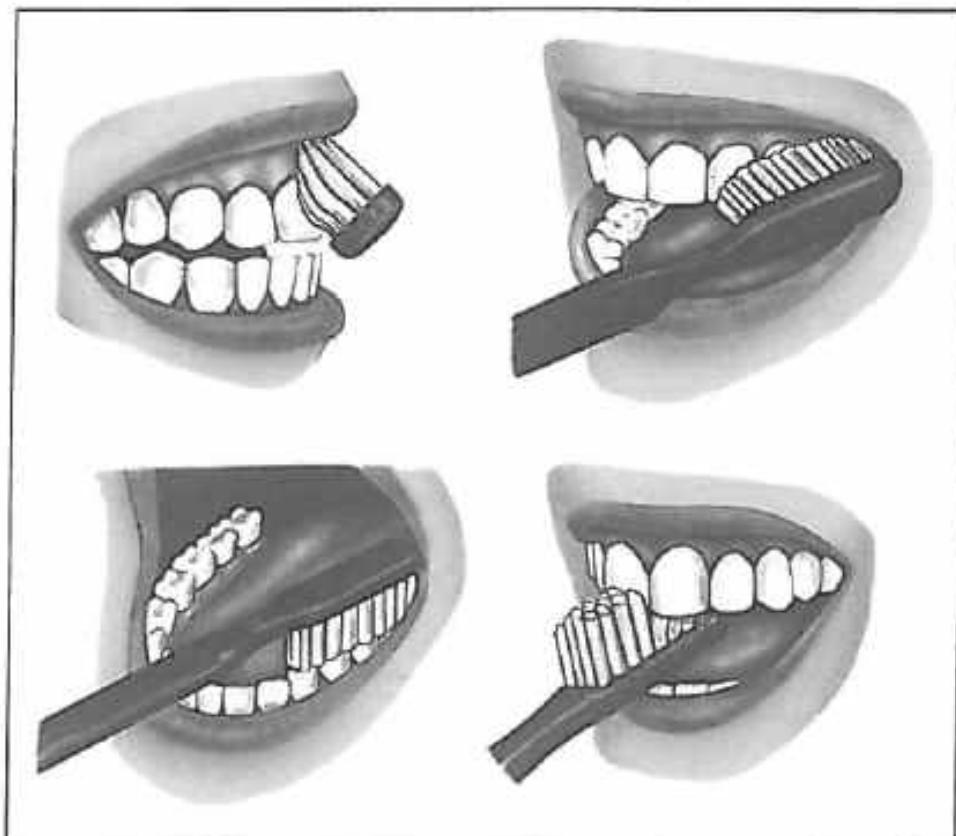
شانه زدن موها بصورت روزانه موجب ماساژ و تشدید سرعت جریان خون و مانع از جمع شدن گرد و غبار

می گردد. البته شانه زدن شدید، مکرر و طولانی باعث صدمه زدن به مو می شود و باید از انجام آن خودداری نمود. برنامه غذایی و خواب مناسب برای بهداشت موها لازم است و باعث سلامت مو می شود.

بهداشت دهان و دندان

رعایت بهداشت دهان و دندان در زیبایی و سلامت افراد بسیار موثر است. برای جلوگیری از بروز بیماریهای دهان و دندان و بوی بد تنفس، لازم است موازین بهداشتی و برنامه غذایی مناسب رعایت گردد و نگهداری دندان‌ها بطور صحیح انجام شود. انتخاب خمیر دندان و مسواک مناسب و استاندارد و همچنین شیوه صحیح مسواک زدن در افزایش سلامتی دندان‌ها بسیار موثر است. مسواک زدن مرتب و استفاده از نخ دندان برای سلامت دندان‌ها لازم است.

استعمال دخانیات، شکستن مواد خوراکی سفت با دندان‌ها مانند پسته، فندق و...، خوردن زیاد مواد قندی، نوشیدن مایعات بسیار گرم و بسیار سرد، سلامتی دندانها را به خطر می‌اندازد.



﴿ بهداشت چشم ﴾

بینایی از مهمترین حواس انسان است که در ایجاد ارتباط ما با محیط خارج نقش مهمی دارد. چشم عضو بسیار حساس و لطیفی است و انتظار داریم برای تمام مدت عمر به ما خدمت کند بنابراین لازم است نهایت دقیقت در مراقبت از آنها به عمل آید.

از جمله مواردی که در سلامت چشم‌ها بسیار موثر است می‌توان به این موارد اشاره کرد:

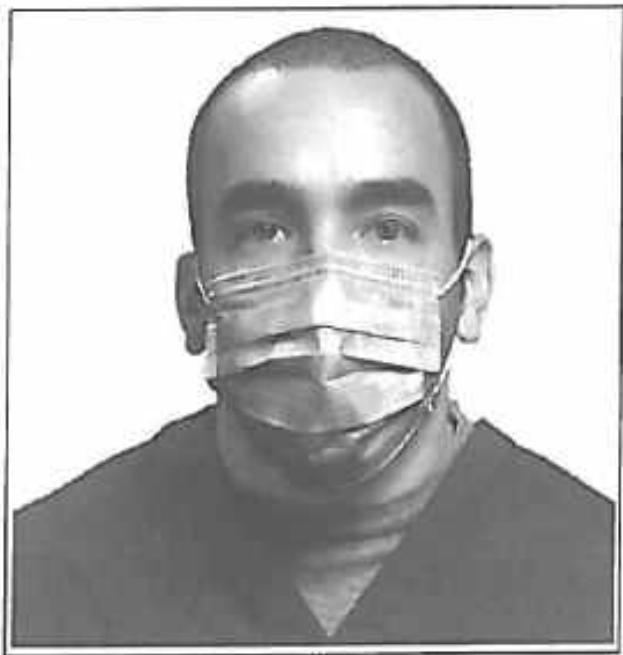
- قرار گرفتن در نور مناسب و کافی
- جلوگیری از تاثیر مستقیم نور خورشید و اشعه ماوراء بتفش
- رعایت فاصله مناسب هنگام تماشای تلویزیون
- خواب و تغذیه مناسب و کافی
- رعایت نظافت چشم‌ها و عدم تماس دست و مواد آلوده با آنها
- بررسی دوره‌ای چشمها توسط چشم پزشک



﴿ بهداشت گوش ﴾

برای سلامت گوش و سیستم شنوایی، رعایت بهداشت و پاکیزه نگه داشتن آن از اهمیت زیادی برخوردار است. در صورت کار در محله‌ای پرسر و صدا باید از وسائل حفاظتی گوش استفاده کرد و حتی الامکان از آلودگی‌های صوتی پرهیز نمود. لازم است در صورت بروز هر گونه مشکل در گوش و یا تغییر در وضعیت شنوایی به پزشک مراجعه گردد.

﴿ بهداشت دستگاه تنفس



عوامل زیادی در محیط زندگی و کار می‌توانند منجر به ایجاد بیماری و مشکل در دستگاه تنفسی افراد شوند. طول مدت، شدت مواجهه و نوع آنها می‌تواند در ایجاد بیماری موثر باشد. انجام ورزش روزانه می‌تواند در افزایش ظرفیت‌های تنفسی بدن موثر باشد. ممانعت از تنفس دود و غبار غلیظ و استفاده از ماسکهای تنفسی مناسب در شرایط آلودگی هوا از ابتلای به بیماری‌های تنفسی جلوگیری می‌نماید.

رعایت اصول نظافت فردی و اینمی، معاینات دوره‌ای، تهویه مناسب، عدم استعمال دخانیات و رعایت بهداشت می‌تواند به سلامتی دستگاه تنفس افراد کمک کند.

﴿ بهداشت دستگاه گوارش

داشتن بدن سالم بستگی به وجود دستگاه گوارش خوب و سالم دارد. برای حفظ سلامتی دستگاه گوارش، رعایت بهداشت دهان و دندان لازم است. خوردن غذاهای سالم، رعایت رژیم غذایی با تنوع کافی و مناسب با شرایط سنی در سلامت جسمی افراد از اهمیت زیادی برخوردار است. جویدن کامل غذا و رعایت اعتدال در خوردن در عملکرد خوب دستگاه گوارش موثر است. در غذاهای روزانه حتی الامکان از همه گروه‌های غذایی استفاده شود. مصرف سبزیجات و میوه‌های سالم و بهداشتی در برنامه غذایی روزانه گنجانده شود. در طی روز از آب آشامیدنی سالم استفاده شود.

هنگام خوردن باید از استرس، عصبانیت و اضطراب خودداری نمود. نوشیدن مایعات خیلی سرد و خیلی داغ علاوه بر صدمه به دندان‌ها می‌تواند در دستگاه گوارش اثرات سوء داشته باشد. از مصرف مواد مخدر، سیگار و مواد محرک جداً اجتناب گردد.

﴿ بهداشت دستگاه گودش خون ﴾

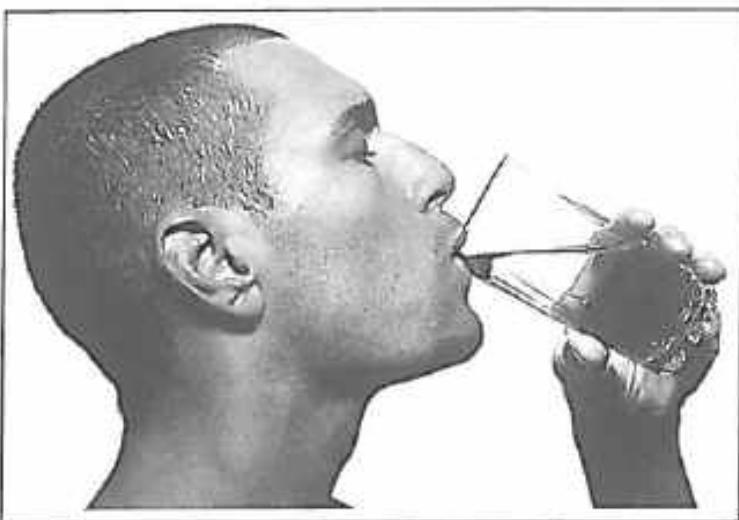
سرعت، شتابزدگی، ضربه‌های عصبی، اضطراب، استرس، هیجان بیش از حد، احساس نگرانی، حرص و آر، غم و غصه، سروصدای زیاد، انواع اعتیاد، خستگی‌های مغزی و بدنی، افراط در تغذیه، چاقی، سوء تغذیه و انجام ورزش‌های غلط از عوامل مهم بروز ناراحتی‌های قلبی وعروقی هستند. رعایت اصول زیر می‌تواند در پیشگیری از بروز بیماریهای قلبی موثر باشد:

- اعتدال در خوردن غذاهای چرب و فنده و اجتناب از خوردن غذاهای پر نمک
- خودداری از کشیدن سیگار
- تعادل در وزن بدن
- حفظ خونسردی و خودداری از هیجانات آنی و عصبانیت‌های شدید
- انجام ورزش‌های مناسب با سن و بدن
- تفریحات سالم
- خواب و استراحت کافی
- پرهیز از خستگی روحی و جسمی
- مصرف درست داروها

﴿ بهداشت دستگاه ادراری ﴾

رعایت بهداشت دستگاه ادراری در سلامت بدن دارای نقش مهمی می‌باشد و رعایت اصول نظافت فردی و پیشگیری از ابتلا به بیماریهای عفونی در سلامت دستگاه ادراری از اهمیت زیادی برخوردار است. لازم است در طول روز به اندازه کافی آب نوشید و در نوشیدن انواع مایعات دیگر اعتدال را رعایت نمود.

رژیم غذایی مناسب برای هر سن که در آن مصرف مایعات به میزان مناسب رعایت شده باشد در سلامت دستگاه ادراری موثر می‌باشد.



بایستی از دستگاه ادراری در مقابل ضربه، فشار، صدمات فیزیکی، سرما و گرمای شدید محافظت نمود. رعایت اصول بهداشتی دستگاه گوارش، گردش خون و تنفس، اجتناب از خستگی جسمی و روانی، برخورداری از خواب و استراحت کافی، انجام ورزش و فعالیت‌های جسمی مناسب بطور مرتب و استحمام و شنا در آبهای تمیز و بهداشتی در مراقبت از دستگاه ادراری موثر می‌باشد.

﴿ بهداشت دستگاه تناسلی ﴾

از جمله مواردی که می‌تواند به بهداشت دستگاه تناسلی کمک کند:

- رعایت نظافت شخصی
- رژیم غذایی مناسب
- خواب و استراحت کافی
- انجام ورزش مناسب و مرتب
- اعتدال در اعمال زناشویی و پرهیز از آمیزش با افراد مشکوک و ناسالم
- حفظ تعهدات اخلاقی و خودداری از مصرف نوشابه‌های الکلی و مواد مخدر
- تعویض لباس‌های زیر بطور مرتب
- خودداری از پوشیدن لباس‌های تنگ و نامناسب
- استفاده از لباس‌های زیر با جنس مناسب نظیر پارچه‌هایی از جنس نخ و الیاف طبیعی

﴿ بهداشت دستگاه حرکتی

حفظ سلامت و بهداشت استخوانها، مفاصل و ماهیچه‌ها در حفظ سلامت بدن از اهمیت زیادی برخوردار است. توصیه می‌شود ورزش مناسب با سن و وضعیت بدن بطور مرتب در برنامه روزانه قرار گیرد.

رژیم غذایی مناسب و غنی از ویتامین‌ها و مواد معدنی بویژه کلسیم، فسفر، ویتامین «آ»، «ث» و «د۳» جهت استحکام استخوانها و رشد طبیعی آنها لازم است. انجام فعالیت‌های فیزیکی، ورزش منظم و مصرف صحیح و مناسب مواد غذایی در ایجاد تعادل در وزن بدن نقش اساسی ایفا می‌کند. اصول بهداشتی و رعایت اصول ارگونومیک در انجام کار برای حفظ سلامتی مفاصل و ماهیچه‌ها بسیار مهم است. نحوه صحیح حمل بار، جابجایی اجسام، چگونگی نشستن و برخاستن و استفاده درست از نیروی بدنی در انجام کارهای مختلف از ایجاد صدمه به دستگاه حرکتی بدن جلوگیری می‌نماید. بایستی در هین کار از انجام کارهای خطرناک و نادرست خودداری کرده و احتیاطات لازم را رعایت نمود.

۲- تغذیه

تغذیه صحیح از عوامل مهم و حیاتی در تامین سلامت و بهداشت فردی است. استفاده از غذای کافی و مناسب در هر فرد انرژی لازم جهت کار و فعالیت را تامین می‌کند و قدرت مقابله با بیماریها را افزایش می‌دهد.

بدن به مواد غذای موجود در غذاها شامل پروتئین‌ها، کربوهیدرات‌ها، چربی‌ها، ویتامین‌ها و مواد معدنی نیاز دارد تا بتواند جهت تامین انرژی مورد نیاز، ترمیم و بازسازی بدن و همچنین حفاظت بدن در مقابل صدمات و بیماریها از آنها استفاده کند.

گوشت و مواد پروتئینی، دانه‌های گیاهی مانند نخود، عدس، لوبیا و...، لبنیات، سبزیجات، میوه‌ها، نان و سایر مواد نشاسته‌ای و کربوهیدراتی همچون برنج، ذرت، سیب زمینی و... دسته‌های اصلی مواد غذایی هستند که بایستی در وعده‌های غذایی افراد مورد استفاده قرار گیرند.

باید از مصرف زیاد چربی‌ها و مواد قندی خودداری نمود. خوردن سبزیجات و میوه‌های تازه می‌تواند مقادیر زیادی از ویتامین‌ها و مواد معدنی مورد نیاز بدن را تامین کند. مصرف مواد غذایی به اندازه کافی و با کیفیت مناسب برای رشد و سلامت بدن لازم می‌باشد.

صرف نامرتب و نامنظم غذا، حذف بعضی از وعده‌های غذایی و یا مصرف پی در پی مواد غذایی و انجام ریزه‌خواری از عوامل شایع در سوء تغذیه و بروز بیماری‌های گوارشی در افراد می‌باشد.

هرم غذایی

تعداد سهم روزانه از هر دسته غذایی

مواد قندی و چربی به میزان ناچیز

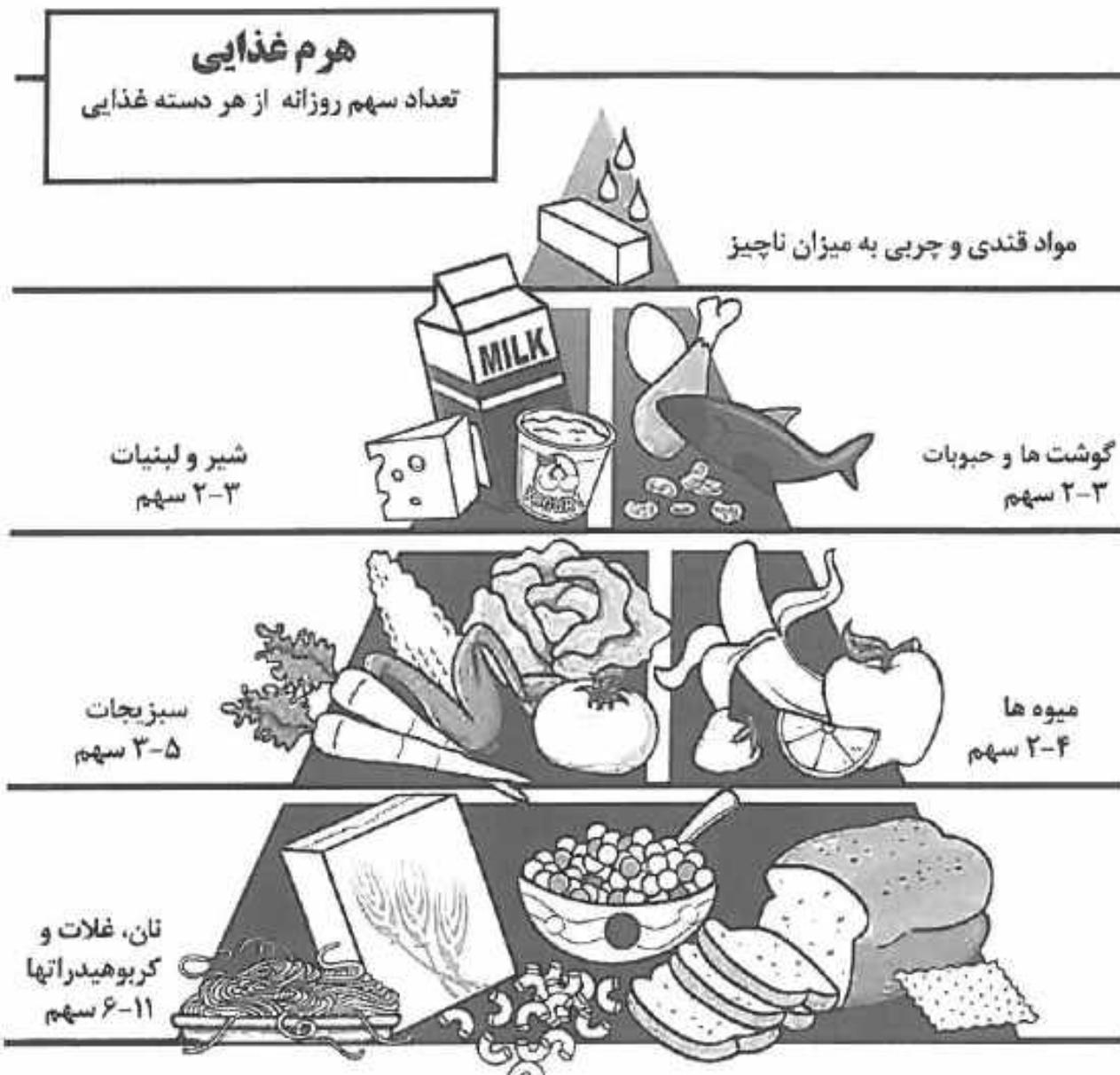
شیر و لبنیات
۲-۳ سهم

گوشت‌ها و حبوبات
۲-۳ سهم

سبزیجات
۳-۵ سهم

میوه‌ها
۲-۴ سهم

نان، غلات و
کربوهیدراتها
۶-۱۱ سهم



۳- خواب و استراحت

خواب بزرگترین تجدید کننده قواست که استراحت سیستم عصبی را تامین می کند. خواب خستگی های جسمی و فکری را برطرف می کند. رعایت اعتدال در خوابیدن و خواب آرام و عمیق باعث شادابی و سلامتی می شود.



رعایت نکات زیر باعث می شود که افراد خواب خوب و راحتی داشته باشند:

- خوابیدن در ساعت مشخص
- خودداری از خوابیدن بلا فاصله پس از صرف غذا
- خودداری از خوردن غذاهای سنگین قبل از خواب
- پیاده روی قبل از خواب
- رعایت فاصله زمانی بین خوردن غذا و خوابیدن برای هضم بهتر غذا
- گرفتن دوش آب ولرم و یا خوردن یک لیوان شیر قبل از خواب
- استفاده از وسایل خواب مناسب
- استفاده از لباسهای گشاد، راحت و سبک
- رعایت طرز صحیح خوابیدن
- جلوگیری از ورود حشرات مزاحم همچون استفاده از توری فلزی و یا تدابیر بهداشتی دیگر
- دوری از سر و صدا
- استفاده از نور یکنواخت و کم در هنگام خوابیدن

۴- ورزش و تفریح

برای سلامت بدن، انجام ورزش و فعالیتهای جسمی مناسب از اهمیت زیادی برخوردار است. ورزش باعث انجام بهتر کار عضلاتی و فکری می‌شود. با ورزش، حرکات بدن منظم و هماهنگ شده، خستگی دیرتر ظاهر می‌شود.

انجام تمرینات ورزشی منظم بر روی گردش خون، دستگاه تنفس، دستگاه حرکتی، سیستم عصبی و سیستم گوارشی تأثیرات مثبتی دارد.

ورزش‌های شادی آور علاوه بر فعالیت بدنی، خستگیهای روانی و فشارهای عصبی را از بین می‌برد و هیجانات را کنترل می‌کند. افراد ورزشکار از سلامت روانی بیشتری برخوردارند.

۵- عدم اعتیاد به مواد مخدر و محرک

مواد مخدر و محرک اثر قابل ملاحظه‌ای بر روی شخصیت و سلامت انسان می‌گذارند. مصرف این مواد منجر به اختلالات جسمی، عقلی و زایل شدن شخصیت فرد می‌شود. از بین رفتن جایگاه اجتماعی افراد، تباہی خانواده و از بین رفتن سلامت جسمی و روانی از نتایج اعتیاد به مواد مذکور است.

۶- مراقبت‌های پزشکی

برای نگهداری از سلامتی، لازم است افراد به طور مرتب و کامل تحت معاینات پزشکی قرار بگیرند. در صورت وجود بیماری و یا ناتوانی جسمی، می‌بایست به مراکز درمانی و بهداشتی مراجعه شود.

لازم است از مصرف خودسرانه داروها پرهیز شود و انجام دقیق برنامه واکسیناسیون رعایت گردد. علاوه بر جزئیات بیماری و تغییرات آن در طی زمان، اقدامات تشخیصی، درمانی و توانبخشی انجام شده نیز در پرونده پزشکی کارکنان ثبت شود.

فاصله معاينات در اشخاص مختلف فرق می کند. ثبت اين گونه اطلاعات بهترین امكان را فراهم می آورد که پزشك تغييرات حاصله در وضع سلامتی افراد را ارزیابی و از بروز بیماری های سخت جلوگیری نماید.

❖ بهداشت دست

اهمیت دست ها در انتقال عفونت، خصوصاً در مراکز بهداشتی و درمانی کاملاً مشخص است. از طریق شستن دست ها به طریق صحیح می توان خطر انتقال عفونتها را به حداقل رساند.

نحوه شستن دست



قبل از شستشوی دست باید جواهرات، زینت آلات و ساعت از دست ها خارج گردد. شستن معمولی دست به انگشتان و مچ محدود می گردد. بر اساس محل کار فرد، میزان خطر عفونت و حساسیت کار از نظر رعایت بهداشت، نحوه شستن دست متفاوت می باشد.

در مکان هایی که لازم است از نظر جلوگیری از ایجاد آلودگی بطور جدی کنترل شود (مثل اتاق عمل) شستن دست ها می تواند به طریق ویژه ای که مخصوص این اماکن است و اسکراب جراحی نامیده می شود انجام پذیرد. در این روش، شستن دست ها و ساعد به شیوه مخصوصی است. نکاتی که لازم است هنگام شستشوی دست به آنها توجه شود:

- دست ها باید در زیر آب شسته شوند.
- حتی المقدور بدون کمک دست، درجه حرارت آب تنظیم شود.
- جا صابونی مناسب در دسترس باشد. جای صابون مایع اگر قابل پرشدن مجدد است باید ابتدا آن را کاملاً شسته و پاک نمود، سپس مجدداً با مایع صابون پر شود.



- برای خشک کردن دست‌ها از حوله یک بار مصرف و یا دستعمال کاغذی استفاده شود.
- برای دفع حوله یک بار مصرف و دستعمال کاغذی، سطل مخصوص وجود داشته باشد.
- بستن شیر آب باید با استفاده از حوله یا دستعمال انجام شود تا دست‌ها مجدداً آلوده نشوند.

در چه مواقعی باید دست‌ها را شست؟

با توجه به اینکه بهداشت و شستن دست‌ها در انجام امور خدماتی بسیار مهم می‌باشد، رعایت

آن در موارد زیر لازم است:



- هنگام شروع کار و پایان کار روزانه.
- قبل و بعد از خوردن غذا یا دست زدن به آن.
- بعد از رفتن به دستشوئی و بعد از پاک کردن بینی یا تخلیه آن.
- قبل و بعد از جمع آوری زباله.
- قبل و بعد از دست زدن به وسائل مورد استفاده سایر افراد.
- اگر دست‌ها به وضوح و به صورت قابل مشاهده آلوده و یا کثیف شده باشد.

همچنین در مراکز بهداشتی درمانی، همچون بیمارستان‌ها که احتمال آلودگی‌های عفونی بیشتر است، علاوه بر موارد قبلی، لازم است در موارد زیر نیز شستن دستها انجام شود:

- قبل و بعد از دست زدن به وسایلی که آلوده‌اند یا احتمال آلودگی آنها می‌رود.
- قبل و بعد از جمع آوری نمونه‌های آزمایشگاهی.
- قبل و بعد از تماس با هر بیمار یا انجام اعمالی مانند جمع آوری بقایای پانسمان و ظروفی که خلط، ترشحات، خون و مواد دفعی یا موارد تخلیه شده از داخل بدن در آن جمع آوری شده است.
- قبل و بعد از دست زدن به وسایل مورد استفاده بیمار.

برای شستشوی دست‌ها از مواد شوینده و ضد عفونی کننده مختلفی استفاده می‌شود. در موارد معمول شستشوی دست‌ها استفاده از صابون‌های مایع و جامد کفایت می‌نماید. اگر چه در اماکن عمومی به منظور رعایت بهتر بهداشت، بهتر است از صابون‌های مایع استفاده شود. مواد مورد استفاده جهت شستشوی ظروف و البسه همچون مایع ظرفشویی و پودرهای لباسشویی برای شستشوی دست‌ها مناسب نمی‌باشند.

بکار بردن این مواد خصوصاً در طولانی مدت می‌تواند در نواحی پوستی بدن منجر به ایجاد صدمه و بروز واکنش‌های حساسیت زا گردد.

در مراکز بهداشتی درمانی به دلیل احتمال بیشتر آلودگی‌های عفونی در مواردی لازم است از مواد ضد عفونی کننده استفاده شود. از جمله این مواد می‌توان به الكل، کلر هگزیدین و ترکیبات یددار اشاره کرد.



فصل دوم - اصول اولیه کنترل عفونت

عفونت بیمارستانی

عفونت به معنای پدیده‌ای است که افراد به دلیل تهاجم، رشد و تکثیر عامل بیماری‌زا دچار آسیب می‌شوند.

عفونت بیمارستانی به عفونتی گفته می‌شود که پس از پذیرش بیمار در بیمارستان (۴۸ یا ۷۲ ساعت بعد) یا طی دوره‌ای مشخص (۱۰ تا ۳۰ روز) پس از ترخیص بیمار رخ دهد و در زمان پذیرش بیمار وجود نداشته باشد.

عفونت‌های بیمارستانی یکی از مهمترین مشکلات در مراکز بهداشتی درمانی محسوب می‌شوند به طوری که ۷-۱۰ درصد بیماران بستری در بیمارستان، حداقل به یک عفونت بیمارستانی مبتلا می‌شوند.

هرچند در یک قرن گذشته پیشرفت‌های زیادی در کنترل عفونت بیمارستانی صورت گرفته است، اما عفونت‌های بیمارستانی هنوز به عنوان یک منبع مهم بیماری‌زاگی و مرگ و میر در بیمارستان‌ها و مراکز درمانی به حساب می‌آید به طوری که در کشورهای در حال توسعه یا زدهای علت مرگ و میر می‌باشد. رشد تعداد بیماران مبتلا به نقص ایمنی و افزایش باکتری‌های مقاوم به آنتی بیوتیک‌ها، فرصت طلبی عفونت‌های قارچی و استفاده از وسایل و اقدامات درمانی خاص، مشکلات زیادی در کنترل عفونت‌های بیمارستانی ایجاد کرده است.

عفونت بیمارستانی نه تنها برای بیماران بستری در بیمارستان‌ها و تشدید کارکنان مراکز پزشکی خطرساز است بلکه برای خانواده آنها و افراد غیربستری نیز مشکل آفرین می‌باشد. بیماران مبتلا به عفونت‌های بیمارستانی، بعد از تخدیم، از بیمارستان، عاماً انتقال و بخش عفونت‌های مُسیله،

بیمارستانی در سطح جامعه می‌شوند. به همین علت پیشگیری از ابتلاء، درمان و جلوگیری از انتشار عفونت بیمارستانی از اهمیت فوق العاده‌ای برخوردار است. عفونت ادراری، شایع‌ترین و عفونت‌های ریوی کشنده ترین عفونت‌های بیمارستانی محسوب می‌شوند.

﴿احتیاط‌های لازم برای کنترل عفونت

به منظور کنترل عفونت و پیشگیری از انتقال عوامل بیماری‌زا به خود و دیگران لازم است توسط کارکنان شاغل در بیمارستان‌ها و مراکز درمانی اقداماتی انجام شود. شایع‌ترین راه‌های انتقال عفونت عبارت است از:

- انتقال از راه قطرات و ترشحات آلدۀ
- انتقال از طریق تماس با محل آلدۀ
- انتقال عوامل بیماری‌زا از راه هوا

برای کاهش خطر انتقال عفونت در مواجهه با موارد زیر در مورد کلیه بیماران بسترهای باید احتیاط‌های لازم بکار برد شود:

- خون
- همه مایعات و ترشحات بدن به جز تعریق
- پوست آسیب دیده
- سطوح مخاطی

احتیاط‌های توصیه شده برای کنترل عفونت تحت عنوان احتیاط‌های استاندارد نامیده می‌شود که شامل این موارد است:

- ❖ شستشوی دست
- ❖ استفاده از وسائل حفاظت فردی
- ❖ پیشگیری از ایجاد جراحات ناشی از فرو رفتن سرسوزن و لوازم نوک تیز
- ❖ تمیز کردن صحیح محیط و مدیریت صحیح موادی که به اطراف می‌ریزند
- ❖ انتقال صحیح زباله‌ها و پسماندها

شستشوی دست

اهمیت دست‌ها در انتقال عفونت‌های بیمارستانی کاملاً مشخص است و از طریق شستن دست‌ها به طریق صحیح، خطر انتقال عفونت به حداقل می‌رسد.

در سطح پوست طبیعی انسان باکتری‌های مختلفی وجود دارد که گروهی از آنها توانایی بیماری‌زاوی بالای دارند. در مراکز درمانی خصوصاً در صورت تماس مستقیم پوست با بیماران، این باکتری‌ها به راحتی منتقل می‌شوند. اگر به طور صحیح دست‌ها شسته شوند می‌توان مواد آلوده و باکتری‌های سطح پوست را به حداقل کاهش داد و یا آنها را از بین برد. برای شستن دست‌ها باید از روش مشخص و استاندارد استفاده گردد. جواهرات و زینت آلات باید قبل از شستن، از دست‌ها خارج گردد. شستن معمولی دست به انگشتان و مچ محدود می‌گردد. در مراکز درمانی، در اتفاق عمل و قبل از انجام اعمال جراحی شستن دست‌ها بطور ویژه‌ای انجام می‌پذیرد که شامل دست‌ها و ساعد می‌گردد. روش صحیح برای شستن دست شامل مراحل زیر می‌باشد:

۱- ابتدا دست‌ها با آب و لرم خیس شود. سپس در کف دست مایع دستشویی ریخته شده و با مالیدن کف دست‌ها به هم کف ایجاد گردد.

۲- پشت دست‌ها به طور کامل و با استفاده از انگشتان و کف دست مقابله شسته شود.



۳- در مرحله بعد، فضای بین انگشتان از ناحیه پشت دست شسته شود.

۴- سپس فضای بین انگشتان و کف دست با انجام مالش بر روی هم شسته می شود.

۴



۳



۵- سپس انگشتان دو دست طوری در هم قفل شود که پشت انگشت و ناخن هر دست در کف دست مقابل قرار گرفته و با مالش پشت انگشت به کف دست تمیز شود. اگر دست خیلی آلوده است ، ناخن ها به صورت تک به تک شسته شود.

۶- انگشت شست به حالت چرخشی و به صورت جداگانه شسته شود.

۶

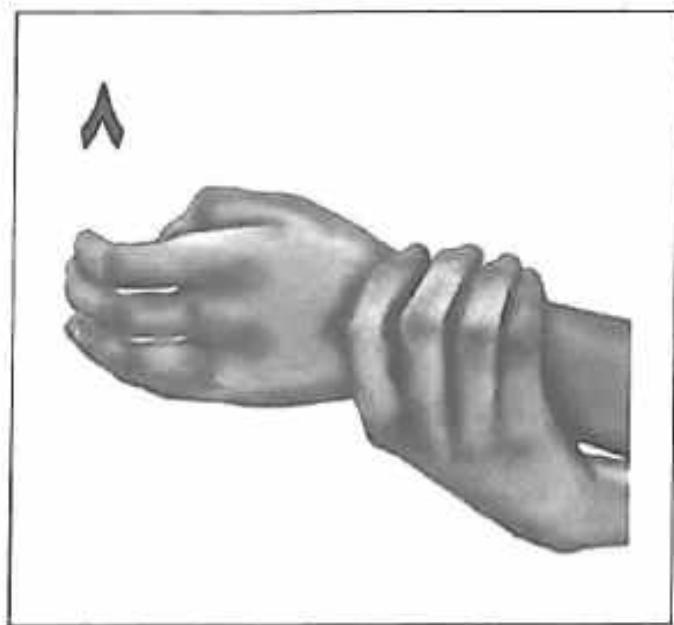


۵



۷- سپس نوک انگشتان هر دست با جمع کردن و مالیدن آنها به کف دست مخالف شسته شود.

۸- در مرحله بعد مج دست با حرکات چرخشی کاملاً تمیز گردد.



تمام این مراحل باید به ترتیب انجام شود. حداقل زمان کافی برای شستن دست‌ها بین ۲۰ تا ۳۰ ثانیه است. شستشوی دست‌ها با آب گرم و صابون برای کاهش بار میکروبی موثر است. در مواردی که آلودگی زیاد است می‌توان از الکل و یا ضد عفونی کننده‌هایی با ترکیبات الکلی استفاده نمود. پس از پایان شستشو، بهتر است دست‌ها با حوله یکبار مصرف خشک شوند. در موارد زیر باید دست‌ها شسته و ضد عفونی شود:

- ۱- قبل و بعد از هر تماس با بیمار
- ۲- بعد از درآوردن دستکش و سایر وسائل حفاظت فردی
- ۳- در صورت کثیف بودن و آلودگی دست‌ها به خون و سایر ترشحات بدن
- ۴- تماس با پوست دارای جراحت و خراش
- ۵- بعد از اجابت مزاج

وسائل حفاظت فردی

به علت خطر آلودگی و تماس البسه و پوست کارکنان با خون، مایعات و سایر ترشحات بدن بیماران، استفاده از وسائل حفاظت فردی ضروری می‌باشد.

وسایل حفاظت فردی شامل انواع مختلف دستکش، ماسک، گان و سایر وسایلی است که رای حفاظت از پوست، راههای تنفسی و نواحی مخاطی استفاده می‌شود. انتخاب این وسایل بر ساس نوع عفونت، روش‌های سرایت بیماری و یا نحوه تماس تفاوت می‌کند.



برای نگهداری از وسایل محافظت فردی (گان، ماسک، دستکش و...) که به صورت یک یا چند بار مصرف ممکن است مورد استفاده قرار گیرند بایستی محل مناسبی در نظر گرفته شود تا حمل و نقل آن‌ها باعث انتشار آلودگی نشود.

در مراکز بهداشتی درمانی و بیمارستان‌ها بایستی وسایل حفاظت فردی قبل از بیرون رفتن از اتاق بیمار و نزدیک به درب خروج اتاق خارج شود. بلافصله بعد از خارج گردن وسایل حفاظت فردی آلوده، دست‌ها باید شسته شوند.

پوشیدن دستکش توسط کارکنان ارائه دهنده خدمات بهداشتی درمانی در مراکز درمانی و در حین مراقبت از بیماران لازم است. این کار با توجه به دو هدف ذیل صورت می‌گیرد:

۱. پیشگیری از انتقال عوامل بیماری‌زا از دست کارکنان به بیماران و یا از یک بیمار به بیمار دیگر
۲. پیشگیری از انتقال بیماری از بیماران به کارکنان در استفاده از دستکش توجه به نکات ذیل



ضروریست:

الف) ضرورت استفاده یا عدم استفاده از دستکش و انتخاب نوع مناسب آن (دستکش تمیز یا استریل) بر اساس احتیاط‌های استاندارد بهداشتی در مراکز بهداشتی درمانی تعیین می‌گردد.

ب) در زمانی که پیش‌بینی می‌شود در حین ارائه خدمات و یا مراقبت از بیماران، احتمال آلودگی دست‌ها با خون و سایر ترشحات و مواد بالقوه عفونی بیمار و یا غشاء مخاطی و پوست ناسالم آنان وجود دارد، از دستکش استفاده می‌شود.

ج) در هر بیمارستان باید ضوابط و مقررات مشخصی در ارتباط با موارد استفاده از دستکش و انتخاب نوع مناسب آن با موقعیت‌های مختلف ارائه خدمات و مراقبت از بیماران وجود داشته باشد.

د) دقت شود هنگام پوشیدن دستکش، همچنان رعایت بهداشت دست ضرورت دارد. به عبارت دیگر استفاده از آب و صابون و یا محلول‌های ضد عفونی در جای خود باقی است.

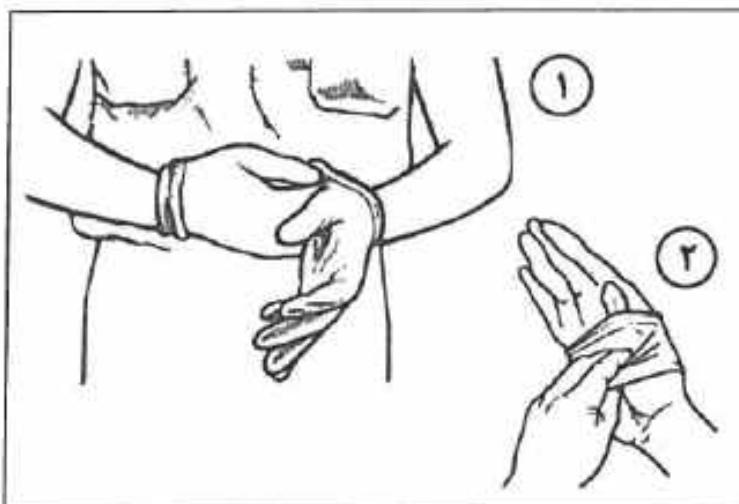
ه) از یک جفت دستکش فقط برای ارائه خدمات و یا مراقبت از یک بیمار استفاده شود.

و) در هنگام استفاده از دستکش، در صورتی که در حین مراقبت از بیمار بعد از اتمام یک اقدام درمانی در یک ناحیه آلوده نیاز است در موضع تمیز همان بیمار و یا محیط، اقدام دیگری انجام شود، لازم است دستکش تعویض گردد.

- ز) در بخش های ویژه (ایزو لاسیون) در بیمارستان که برای جلوگیری از انتشار بیماری مراقبت های ویژه از بیمار به عمل می آید از دستکش غیر استریل استفاده می شود.
- ح) اکیداً توصیه می شود از استفاده مجدد دستکش ها اجتناب شود.
- ط) شماره دستکش، متناسب با اندازه دست انتخاب شود.
- ی) در هنگام استفاده همزمان از دستکش و گان، دستکش باید معج و ابتدای آستین گان را کاملاً پوشاند.
- در موارد زیر از دستکش تمیز استفاده می شود:
- ۱- تماس مستقیم با بیمار
- در مواردی که ممکن است فرد با خون، مایعات بدن، ترشحات و مواد دفعی بیمار و اشیاء و اجسامی که به صورت مشهود آلوده به مایعات دفعی بیمار است تماس پیدا کند.
- ۲- تماس غیرمستقیم با بیمار از جمله:
- الف) تخلیه مواد برگشتی از معده بیمار
- ب) جابجایی یا تمیز کردن وسایل و تجهیزات
- ج) جابجایی یا تخلیه پسماندها و زباله های عفونی و غیر عفونی
- د) تمیز نمودن ترشحات و مایعات بدن که بر روی اشیاء پاشیده شده است
- ه) در ضمن لکه گیری و تمیز کردن البسه
- در مواردی که احتمال تماس مستقیم یا غیر مستقیم با خون، مایعات بدن بیمار و یا محیط آلوده وجود ندارد، پوشیدن دستکش ضروری نیست. از جمله می توان به موارد زیر اشاره کرد:
- انتقال بیمار
 - استفاده از گوشی تلفن مشترک بین بیماران و کارکنان بخش درمانی
 - درج گزارش در پرونده بیمار و یا جدول بالای سر بیمار
 - جمع نمودن سینی غذای بیمار
 - تعویض ملحفه بیمار (در صورتی که ملحفه بیمار آلوده به ترشحات و مواد دفعی نباشد و یا بیمار در بخش ویژه (ایزو له) بستری نباشد.)
 - جابجایی وسایل و اثاثیه بیمار

در هنگام خارج کردن دستکش از دست توجه شود که سطح خارجی دستکش‌ها آلوده می‌باشد. مراحل خارج کردن دستکش به ترتیب زیر انجام می‌شود:

- قسمت خارجی دستکش با دست دستکش دار دیگر گرفته و خارج شود.
- دستکش خارج شده در دست دستکش دار نگه داشته شود.
- انگشتان دست بدون دستکش به زیر دستکش دست مقابل برده شود و از سمت مچ، سطح داخلی دستکش گرفته شده و به آرامی از دست خارج گردد.



گان

گان اغلب با دستکش و سایر وسایلی که برای حفاظت فردی لازم است، پوشیده می‌شود. در هنگام پوشیدن گان لازم است نکات بهداشتی ذیل رعایت گردد:

- گان باید کاملاً از گردن تا زانو، بازوها تا انتهای مچ و تمام قسمت‌های پشت بدن را پوشاند.
 - گان از قسمت پشت و در ناحیه کمر و گردن بسته می‌شود.
- در هنگام خارج کردن گان توجه شود قسمت جلوی گان و آستین‌های آن آلوده است. برای خارج کردن آن مراحل زیر انجام می‌شود:

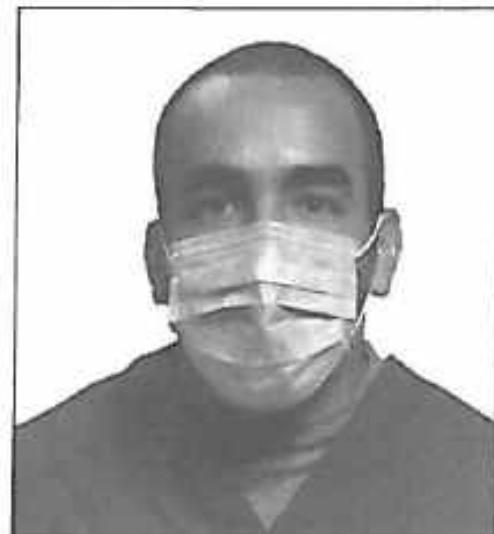
- گره ناحیه گردن و کمریند گان باز می شود.
- با یک حرکت، گان از شانه ها به طرف دست ها خارج می شود به طوری که با این حرکت گان پشت و رو می گردد.
- گان خارج شده از بدن دور می گردد.
- سپس آن را لوله نموده در سطل زباله یا داخل سطل مخصوص لباس ها انداخته می شود.

ماسک

ماسک ها در مراکز بهداشتی درمانی به این منظور استفاده می شوند تا بر روی صورت کارکنان در ناحیه دهان و بینی قرار گرفته و آنها را از انتشار و انتقال عوامل بیماری زایی که از طریق ترشحات تنفسی بیماران منتقل می شوند، محافظت نماید. آنها با شکل ها و اندازه های مختلف و با کارایی گوناگون به منظور جلوگیری از ورود ذرات و ترشحات احتمالی به دستگاه تنفسی تهیه می شوند.

نحوه استفاده از ماسک طبق مراحل زیر انجام می شود:

- کش یا نخ ماسک وسط سر و گردن بسته شود.
- مفتول قابل انعطاف روی پل بینی قرار داده شود.
- ماسک از زیر چانه تا بالای بینی فیکس شود.
- ماسک روی صورت تنظیم شود.



هنگام خارج کردن ماسک توجه شود که قسمت جلوی آن آلوده است و نباید به آن دست زد. برای خارج کردن ماسک کافی است فقط از گره یا کش های آن استفاده شود. ابتدا گره یا کش پایینی و سپس گره یا کش بالای ماسک را گرفته و خارج شود. سپس ماسک خارج شده در سطل زباله انداخته می شود.

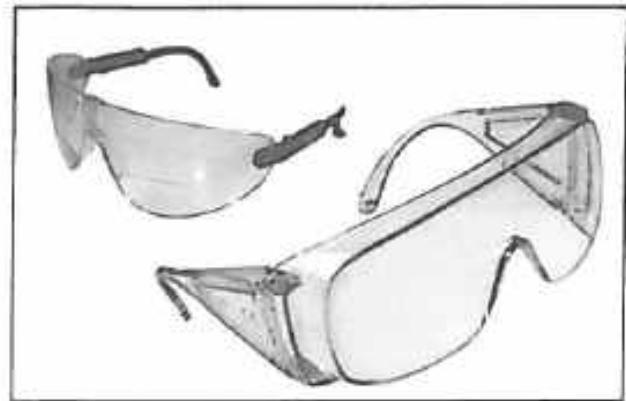
☒ عینک محافظت

بکارگیری عینک‌های محافظت همراه با ماسک‌ها می‌تواند به محافظت همزمان از چشمها، دهان و بینی کمک کند و محافظت کامل‌تری از صورت به عمل آورد.

انواع عینک‌ها و محافظه‌های چشمی برای محافظت از چشم‌ها در موقعیت‌های کاری خاص موجود می‌باشد.

جلوگیری از صدمات فیزیکی به چشم‌ها و یا مواجهه با ترشحات و یا مواد آلوده کننده از مهمترین اهداف استفاده از عینک‌های محافظت می‌باشد.

باید توجه شود که عینک‌های شخصی و لنز‌های تماسی از جنبه حفاظتی، موارد مناسبی برای چشم محسوب نمی‌شوند. در هنگام استفاده از عینک محافظ باید دقت شود قرارگیری عینک بر روی صورت مناسب با صورت تنظیم شود.



باید توجه شود که پس از پایان کار سطح خارجی عینک محافظ آلوده است. عینک محافظ از قسمت تمیزی که در ناحیه سر و گوش فرار گرفته است، خارج می‌گردد. سپس داخل ظرف مخصوص زباله یا سطل مخصوص بازیافت قرار داده می‌شود.

احتیاط‌های لازم برای جلوگیری از انتقال عفونت

احتیاط‌های مربوط به انتقال از راه تماس

این احتیاطات کمک می‌کند تا از انتقال عفونت از طریق تماس مستقیم یا غیرمستقیم با بیماران یا محیط مراقبتی بیمار پیشگیری شود. مهمترین موارد در مواجهه با بیماران بستری که احتمال سرایت عوامل بیماری‌زای عفونی را دارند عبارت است از:

- بیمار در اتاق خصوصی بستری شود و یا در صورت عدم امکانات کافی با بیمار دیگری که دارای همان نوع عفونت می‌باشد و عفونت دیگری ندارد هم اتاق گردد.

- حرکت و انتقال بیمار به مکان‌های مختلف محدود شود.
 - در هنگام تماس با بیمار و ورود به اتاق بیمار از گان و دستکش استفاده شود و بلاfaciale پس از تماس با بیمار در آورده شوند.
 - دست‌ها از صورت دور نگه داشته شود و چشم‌ها، بینی و دهان با دست‌ها تماس پیدا نکند.
 - کار از قسمت تمیز به طرف قسمت کثیف شروع شود و تماس با سایر سطوح در موارد غیر ضروری محدود شود.
 - از آلودگی سطوح محیطی در پیرامون بیمار اجتناب گردد.
 - بلاfaciale بعد از تماس با بیمار دست‌ها شسته شود.
 - تا حد امکان از وسائل اختصاصی استفاده گردد و چنانچه امکان پذیر نیست لازم است در فواصل کار آنها را تمیز و ضد عفونی نمود.
 - وسائلی که استفاده شده و خیلی آلوده یا پاره شده است تعویض شود.
 - بطور روزانه اتاق بیمار و وسائل موجود در آن نظافت و ضد عفونی شود.
- از جمله:
- نرددهای کنار تخت
 - میز غذای بیمار
 - سطوح دستشویی و توالت
 - کاف فشار خون و سطوح وسائل موجود در اتاق
- ### احتیاط‌های مربوط به انتقال از راه قطرات
- پیشگیری از انتقال عفونت توسط قطرات مربوط به عطسه، سرفه و صحبت کردن از اهمیت زیادی برخوردار است. از احتیاط‌های لازم در این خصوص به موارد زیر اشاره می‌شود:
- بیمار در اتاق خصوصی بستری شود و یا در صورت عدم امکان در اتاق مشترک با حداقل یک متر فاصله بین تخت‌ها بستری گردد.
 - هنگام ورود به اتاق بیمار از ماسک استفاده شود.

- هنگام کار در فاصله یک متر و کمتر با بیمار بستری از ماسک استفاده شود.
- حرکت و جابجایی بیمار به مکان‌های مختلف محدود شود و در صورت ضرورت جابجایی لازم است بیمار ماسک بپوشد.

احتیاط‌های قبل از ورود به اتاق ویژه بیماران خاص (ایزوله)

قبل از ورود به اتاق ایزوله بایستی موارد زیر رعایت شود:

- وسایل حفاظت شخصی آماده و به ترتیب پوشیده شود.
- دست‌ها با آب و صابون یا مواد حاوی الکل شسته شود.
- پس از ورود به داخل اتاق ایزوله، درب آن بسته شود.

پیشگیری از آلودگی با عوامل بیماریزا منتقله از راه خون

☒ پیشگیری از ورود سرسوزن آلوده به دست و جراحت با اشیاء تیز و برنده

جراحاتی که با سرسوزن و سایر اشیاء تیز رخ می‌دهد می‌تواند بیماری‌های مختلفی همچون هپاتیت عفونی و ایدز را به کار کنان منتقل نماید. پیشگیری از جراحت با اشیاء تیز همیشه از موارد ضروری در احتیاطات استاندارد در مراقبت‌های شخصی می‌باشد.

نحوه گرفتن صحیح سرسوزن‌ها و سایر اشیاء تیز از وارد شدن جراحت به فرد استفاده کننده و افراد دیگری که در نزدیکی وی قرار دارند جلوگیری می‌نماید.

دفع نامناسب وسایل درمانی تیز و برنده که مصرف شده‌اند می‌تواند احتمال بریدگی و آسیب‌های پوستی را افزایش دهد.

واکسیناسیون کارکنان ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی بر علیه بیماری هپاتیت ب در کاهش صدمات ناشی از جراحت با سرسوزن در آنان بسیار مؤثر می‌باشد. پوشیدن دستکش، به حداقل رسانیدن دست کاری وسایل تیز و برنده از جمله سرسوزن و وسایل مربوط به تزریقات و تفکیک صحیح و دفع بهداشتی وسایل تیز و برنده از روش‌های مؤثر در کاهش خطر انتقال عوامل بیماریزا در اثر جراحت پوستی می‌باشد.

سر سوزن و سایر اشیاء تیز و برنده مصرفی پس از مصرف در ظروف خاصی که به نام ظروف ایمن خوانده می‌شوند جمع آوری می‌گردد و سپس به روش استاندارد پس از بی‌خطرسازی و تبدیل به پسماند شبه خانگی، همراه با سایر پسماندهای بیمارستانی به نحو مطلوب دفع می‌گردد.

اکیداً از باز کردن ظروف ایمن محتوی پسماندهای نوک تیز و برنده و تخلیه آنها و استفاده مجدد از پسماندهای داخل آن اجتناب گردد. باید از حمل وسایل تیز و برنده در دست یا جیب لباس خودداری کرد و برای حمل آنها از سینی و یا وسیله مشابه با آن استفاده نمود.



☒ پیشگیری از تماس نواحی مخاطی با خون و ترشحات بیمار

در معرض قرار گرفتن نواحی مخاطی چشم، بینی و دهان کارکنان با خون و مایعات بدن بیماران می‌توانند منجر به سرایت میکروب‌ها، ویروس‌ها و سایر عوامل بیماری‌زا گردد. کار کردن به روش صحیح به همراه استفاده صحیح از وسایل حفاظت فردی می‌تواند از تماس نواحی مخاطی و پوست آسیب دیده با خون و ترشحات بیمار محافظت می‌کند.

دقت در پوشیدن وسایل حفاظت فردی قبل از تماس با بیمار کمک خواهد کرد تا در حین کار نیازی به تنظیم مجدد وسایل مذکور نباشد و این باعث می‌گردد احتمال آلودگی صورت، چشم و سایر نواحی مخاطی از بین برود.

باید دقت شود دست‌ها، چه با دستکش و چه بدون آن با چشم‌ها، دهان و بینی تماس پیدا نکند.

احتیاط‌ها در خصوص وسایل و تجهیزات اتاق بیمار

جهت پیشگیری از سرایت عوامل عفونی از بیماری به بیمار دیگر، تجهیزات و وسایل موجود در اتاق بیمار باید بر طبق اصول صحیح تمیز و نگه داری شوند. وسایلی همچون کمد یا یخچال باید قبل از استفاده برای بیمار دیگر کاملاً تمیز و ضد عفونی شوند.

احتیاط‌ها در خصوص اجتناب از ترشحات تنفسی بیمار و آداب سرفه کردن

آموزش کارکنان، بیماران، خانواده‌ها و ملاقات کنندگان در خصوص ترشحات و قطرات تنفسی که از دهان بیماران خارج می‌شود و نقش آنها در انتقال عوامل بیماری‌زا خصوصاً ویروس‌ها از اهمیت زیادی برخوردار است.

در بسیاری از مراکز درمانی به منظور رعایت بهداشت تنفسی و رعایت آداب سرفه توسط بیماران مبتلا به بیماری‌های حاد و تب دار تنفسی و خانواده‌های آنها علائم هشدار دهنده نصب گردیده است. اگر کارکنان در حین کار در نزدیک بیمار قرار دارند حتی الامکان باید دقت کنند که مسیر ترشحات و قطرات دهانی بیمار مستقیماً به طرف صورت آنها نباشد. کلیه افراد می‌بایست هنگام عطسه و سرفه جلوی دهان و بینی خود را با دستمال محافظت نمایند و در صورت همراه نداشتن دستمال، در قسمت جلوی آستین خود (با خم کردن آرنج) عطسه و سرفه نمایند.



﴿ کمک های اولیه فوری پس از تماس در کار کنان بهداشتی درمانی

جراحات و اتفاقات عمدہ در حین انجام کار در مراکز بهداشتی و درمانی که نیاز به کمک های اولیه فوری دارد شامل موارد ذیل می باشد:

الف) فرورفتن سرسوزن به دست کار کنان

ب) پاشیدن شدن خون و یا سایر ترشحات آلدوده بدن بیمار به:

○ بریدگی های باز

○ مخاط داخل چشم ها

○ نواحی مخاطی بدن (برای مثال داخل دهان)

○ گاز گرفتگی که منجر به پارگی پوست شود.

در این گونه موارد لازم است فرد مصدوم یا در معرض آلدگی تحت کمک های اولیه فوری قرار گیرد. عمدہ ترین اقداماتی که باید در این موارد انجام پذیرد شامل:

الف) شستشوی زخم با صابون و آب ولرم

ب) خودداری از مالش موضعی چشم

ج) شستشوی چشم ها و نواحی مخاطی با مقادیر زیاد آب در صورت آلدگی

د) گزارش فوری سانحه به مسئول مربوطه

ه) ثبت رسمی مورد گزارش شده توسط مسئول مربوطه

و) تشکیل پرونده و در صورت لزوم پیگیری انجام مراقبت های درمانی

اصول کلی در تمیز کردن وسایل

اصول کلی در تمیز کردن وسایل عبارت است از:

• باید در حین تمیز کردن وسایل و تجهیزات از دستکش استفاده کرد. (دستکش های

ضخیم خانگی یا صنعتی مناسب می باشند). به منظور استفاده مجدد از دستکش ها باید

آنها را پاک و خشک نمود. دستکش ها در صورت آسیب باید دور اندخته شوند.

علاوه بر پوشیدن دستکش، در مورد جلوگیری از فرورفتن سرسوزن یا بریدگی‌ها نهایت دقت صورت گیرد.

- باید برس در آب و صابون تمیز شود (از یک مساوک کهنه نیز می‌توان استفاده نمود). لازم است به وسایلی که دارای دندانه، لولا یا پیچ می‌باشند و امکان جمع شدن ذرات زنده در آنها وجود دارد بطور اختصاصی توجه گردد. پس از تمیز کردن، وسایل باید کاملاً آبکشی شوند تا صابون باقیمانده که باعث اختلال در گندزدایی شیمیایی می‌گردد، پاک شود.

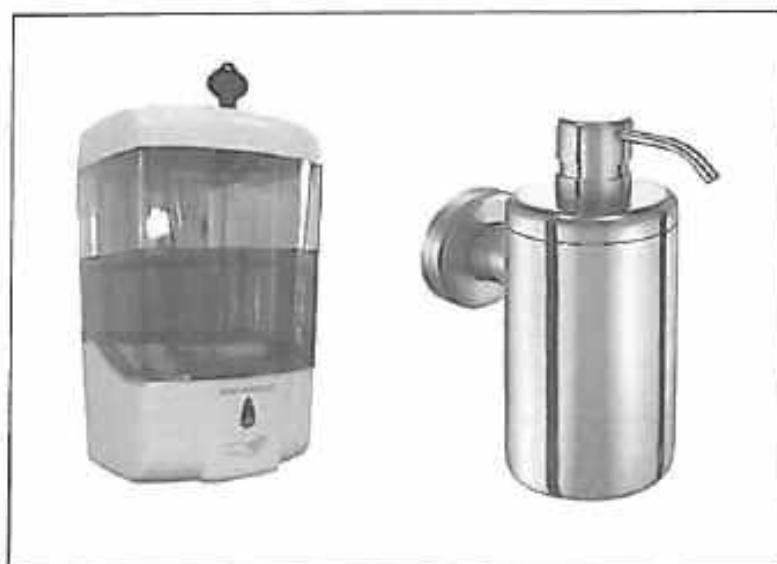


- سرسوزن‌ها و سرنگ‌های چند بار مصرف باید جدا از هم با آب و صابون شسته شوند، نسبت به قسمت میانی آنها توجه ویژه مبذول شود. پس از آن سه بار با آب تمیز آبکشی کرده، آب داخل سرسوزن‌ها به ظرف دیگری تخلیه می‌گردد تا آب آبکشی آلوده نشود. سپس آنها را خشک می‌نمایند. با توجه به اینکه از سرسوزن‌ها و سرنگ‌های یکبار مصرف استفاده می‌شود توجه گردد هرگز نباید آنها را مورد استفاده مجدد قرار داد.
- کلیه پوشش‌های پارچه‌ای، نایلونی و مقواطی بایستی از سطح بخش جمع آوری شود و این سطوح به طور روزانه با مواد یا اسپری مخصوص گندزدائی شوند.
- بایستی سطح برانکارد در صورت عدم استفاده حتماً با اسپری گندزدا روزانه ضد عفونی شود و در صورت نقل و انتقال بیمار، ملحفه آن تعویض و سطح برانکارد ضد عفونی شود.

استفاده از صابون مایع

در صورتی که هنگام استفاده از صابون مایع اطراف ظرف دستشویی آلوده به قطرات صابون گردید، باید روزانه تمیز و صابون های اضافی پاک گردد. پس از اتمام صابون موجود در ظرف صابون مایع، از پر کردن مجدد آن خودداری شود و حتماً پس از شستشو و خشک کردن ظرف، نسبت به پر کردن آن اقدام گردد.

باقي ماندن آلودگی ها در اطراف ظرف صابون و یا پر کردن مجدد آن بدون شستشو و خشک نمودن، باعث رشد باکتری های بیمارستانی در صابون مایع می شود.



فصل سوم - ایمنی کار در مشاغل خدماتی

بهداشت و ایمنی در محل کار

بهداشت حرفه‌ای عبارت است از علم و هنر تامین بالاترین سطح سلامت در نیروی کار و حفظ و ارتقاء سلامتی کارگران. سلامت و ایمنی در محل کار از طریق ایجاد محیط کار سالم و به وسیله شناسایی، اندازه گیری، ارزیابی و کنترل عوامل زیان آور محیط کار عوامل زیان آور انجام می‌پذیرد. عوامل زیان آور محیط کار بر روی سلامت انسان تاثیرات مخرب دارد. لازم به ذکر است سالیانه تعداد بسیار زیادی از افراد به بیماری‌های شغلی مبتلا می‌شوند که حدود ۳۵٪ آنها به بیماری‌های مزمن و حدود ۱۰٪ آنها به ناتوانی‌های دائمی چهار می‌شوند. حوادث و بیماری‌های مرتبط با کار، سالیانه تعداد زیادی از افراد را به کام مرگ می‌فرستد و منجر به ضررها ای اقتصادی فراوانی می‌گردد. عوامل زیان آور محیط کار به انواع زیر تقسیم بندی می‌شوند:

- عوامل زیان آور فیزیکی
- عوامل زیان آور شیمیایی
- عوامل زیان آور بیولوژیکی
- عوامل زیان آور مکانیکی
- عوامل زیان ارگونومیکی
- عوامل زیان آور روانی

حفظ سلامت شغلی در محیط کار از اهمیت زیادی برخوردار است. برای تامین سلامت شغلی و پیشگیری از صدمات ناشی از عوامل زیان آور شغلی، اهداف زیر مورد نظر می‌باشد:

• تأمین، نگهداری و بالا بردن سلامت جسمانی، روانی و اجتماعی کارکنان در هر شغلی که هستند.

• پیشگیری از بیماریها و آسیب‌های ناشی از کار.

• حفاظت کارکنان در برابر عواملی که برای تدرستی زیان‌آور است.

• بکارگیری فرد در کاری که از نظر جسمی و روانی توانایی انجام آن را داشته باشد.

• هم‌خوانی کار با فرد و در صورتی که امکان پذیر نباشد، هم‌خوانی فرد با کار.

برخی از صدمات در محل کار می‌تواند منجر به ناتوانی‌های شدید و حتی مرگ شود. همچنین از دست دادن سلامتی، اثرات زیادی بر شرایط فرد و زندگی فردی و اجتماعی او خواهد گذاشت.

برخی از هزینه‌های ناشی از صدمات شغلی برای افراد عبارت است از:

• درد و رنج ناشی از آسیب یا بیماری

• از دست دادن درآمد

• از دست دادن کار

• هزینه‌های مراقبت‌های بهداشتی

• هزینه‌های غیرمستقیم شامل اثرات آن بر خانواده‌های کارگران و جامعه

در جهت کاهش بیماریها و حوادث ناشی از کار اقدامات زیر توصیه می‌شود:

• شناسایی خطرات و عوامل زیان آور محیط کار

• شناسایی حقوق کارگر

• آموزش افراد در خصوص چگونگی دفاع از حقوق خود در محل کار

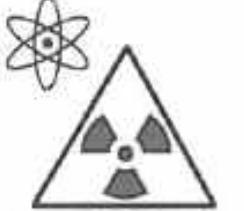
• آشنایی با شیوه‌های بهتر کار

• فراهم شدن شرایط بهتر کار توسط کارفرما

عوامل زیان آور محیط کار در مشاغل خدماتی

﴿ عوامل زیان آور فیزیکی ﴾

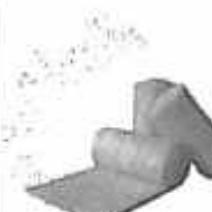
عوامل زیان آور فیزیکی در محیط کار شامل عواملی همچون سر و صدای بیش از حد، دمای خیلی بالا یا خیلی پایین و یا وجود تشعشعات رادیواکتیو در محیط کار می باشد. در جدول زیر مثالهایی از این نوع عوامل ذکر شده است:

مثال	انواع خطرات	
ماشین آلات صنعتی، تاسیسات بیمارستانی و موتورخانه مرکزی	<u>سر و صدا</u> صدای بلند در طول زمان می تواند به فوریت و یا به تدریج باعث آسیب شنوایی شود.	 
کار در محیط باز در طول تابستان، رختشوی خانه بیمارستان و لندری	<u>گرما</u> سطع داغ، آتش و یا حرارت بیش از حد خورشید یا گرمای شدید می تواند باعث سوژه و یا کم آبی بدن شود.	
کار در محیط خارج و در طول فصل زمستان و در سردخانه	<u>سرمازدگی</u> در معرض سرما بودن و یا کار کردن در یک مکان سرد باعث سرمازدگی، کاهش حرارت بدن و حتی مرگ می شود	
تابش، تجهیزات حفاظتی نامناسب، اشعه های مضر رادیولوژی	<u>تابش اشعه های زیان آور</u>	 

﴿ عوامل زیان آور شیمیایی

مواد شیمیایی می‌تواند از راههای زیر وارد بدن شود:

- استنشاق و تنفس
- بلعیدن
- جذب از راه پوست
- جذب از ناحیه بریده شده یا صدمه دیده پوست

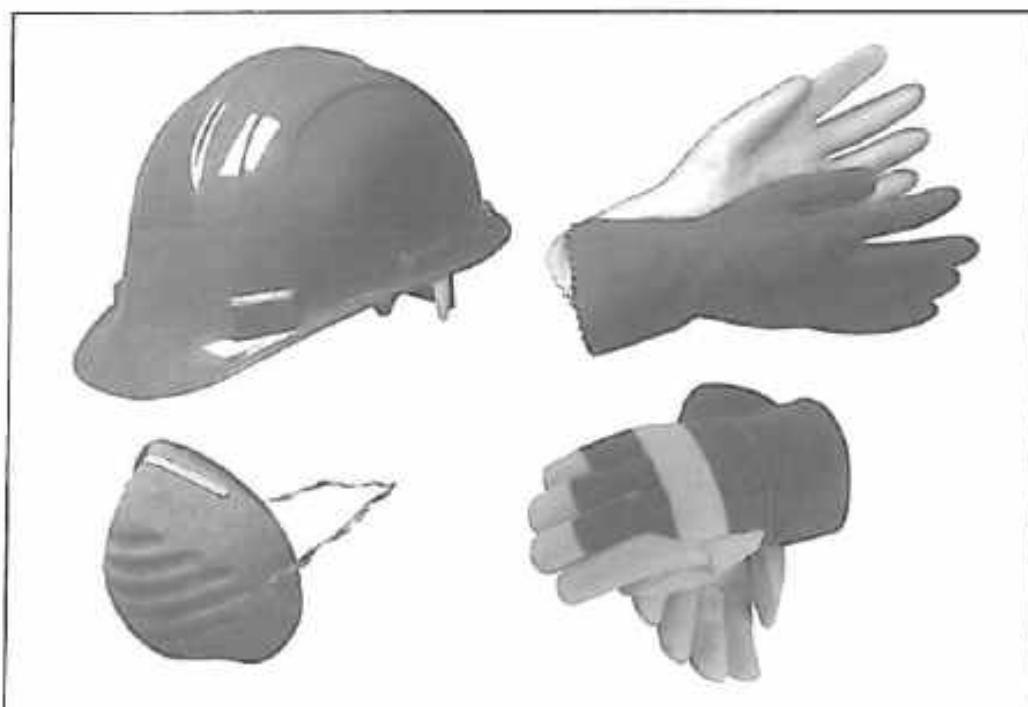
مثال	أنواع خطرات شيمياي	
رنگ خشک (رنگ خشک می‌تواند حاوی سرب باشد)	<u>مواد جامد</u> مواد شیمیایی که به صورت جامد می‌باشند.	
پشم ششه، پبه نسوز (در لندری و اماكن تاسيساتی)	<u>گردوغبار</u> گردوغبار، ذرات کوچکی از مواد جامد می‌باشد که می‌تواند در حین فرایندهای کاری ایجاد شود و عموماً از طریق دستگاه تنفس وارد بدن می‌شوند.	
آفت‌کش‌ها، رنگ، محصولات پاک‌کننده (در لندri و بخش‌های يمارستانی)	<u>مايعات</u> اين نوع مواد شيمياي شامل موادی هستند که در دمای اتاق به شکل مایع می‌باشند.	
آفت‌کش‌ها، رنگ، محصولات پاک‌کننده	<u>بخارات</u> بخارات شامل گازهایی است که تبخیر شده‌اند. بخارات خاص می‌تواند باعث سوزش چشم و پوست شود. برخی حتی می‌تواند در طول زمان باعث صدمه به مغز گردد.	

مثال	انواع خطرات شیمیایی
<p>دود خودرو، مونواکسید کربن، سولفید هیدروژن (در لندری و بخش‌های بیمارستان)</p>	<p>گازهای بوخی از مواد شیمیایی</p> <p>بعضی گازهای مضر می‌تواند در دمای اتاق وجود داشته باشد. بعضی مواد شیمیایی جامد یا مایع می‌تواند گاز، ذرات معلق در هوای آبروسل، مونواکسید کربن، دود و یا سولفید هیدروژن ایجاد نمایند. افزایش دما می‌تواند بعضی مواد شیمیایی را تبدیل به گاز کند.</p> 

در مشاغل خدماتی ممکن است خطرات شیمیایی وجود داشته باشد و بر روی سلامت انسان دارای تأثیرات کوتاه مدت و یا طولانی مدت باشد.

توصیه می‌شود هنگام کار ملاحظات ذیل در نظر گرفته شود:

- هنگامی که کارگران در معرض مواد شیمیایی زیان آور مانند گرد و غبار یا گازها قرار دارند ضروری است تجهیزات مناسب برای حفاظت در برابر مواد شیمیایی را در اختیار داشته باشند. کارفرما موظف است تجهیزات حفاظت فردی مانند دستکش، عینک ایمنی و ماسک را تهیه و در اختیار کارگران قرار دهد.



• بسیاری از مواد بهداشتی که برای نظافت مورد استفاده قرار می‌گیرند و توسط کارکنان خدماتی در محل کار استفاده می‌شوند حاوی مواد سفید‌کننده، آمونیاک یا سایر مواد شیمیایی دیگر هستند که می‌تواند برای سلامتی مضر باشد. بعضی از این محصولات ممکن است گاز یا دود تولید کنند که می‌تواند باعث صدمه به افراد شود. استفاده از دستورالعمل نحوه استفاده از این مواد و نیز استفاده از وسایل حفاظت فردی مناسب در

حفظ احیان شاغلین بسیار مهم است.

• کارفرما موظف است نسبت به آموزش کارگران در خصوص نحوه استفاده از مواد شیمیایی و رعایت نکات ایمنی اقدام نماید و برگه ایمنی مواد شیمیایی مصرفی را در اختیار کلیه شاغلین قرار دهد.

• لازم است هنگام استفاده از مواد شیمیایی مانند آمونیاک نکات ایمنی رعایت شود. آمونیاک گازی قوی و بیرونگ است. اگر گاز در آب حل شود، آمونیاک مایع نامیده می‌شود. تماس و لمس محصولات آمونیاک باعث مسمومیت شده و ممکن است تنفس مقادیر زیاد آمونیاک، باعث بیماری شود.

نکات ایمنی حین استفاده از مواد شیمیایی:

• استفاده از تهویه مناسب.

• عدم ترکیب مواد شیمیایی با یکدیگر.

• شست و شوی دست‌ها بعد از استفاده از مواد شوینده. لازم است آموزش لازم در خصوص شستن دست‌ها بعد از کار با مواد شیمیایی به کارگران داده شود.

• شست و شوی تجهیزات مورد استفاده جهت نظافت.



- نگهداری مواد شوینده مورد استفاده در کیسه های مجرا و به صورت جداگانه و با تهويه مناسب.
- آموزش لازم در خصوص راه های مقابله حین تماس پوستی با مواد شیمیایی قبل از مراجعته به مرکز بهداشتی درمانی.
- نگهداری و انبار ظروف مواد شیمیایی در محل مناسب به گونه ای که افراد با آنها برخورد نداشته باشند.
- نصب برچسب های لازم بر روی مواد شیمیایی.

مواد شیمیایی خطرناک رایج مورد استفاده جهت نظافت:

در هنگام استفاده از مواد شیمیایی توجه به نکات ایمنی در حفظ سلامت کارکنان و آموزش کمک های اوایل بسیار مهم می باشد. به همین علت شناخت اثرات مضر این مواد که در صورت استفاده نامناسب از آنها ایجاد می گردد برای کلیه کارکنان خدماتی لازم می باشد.

در جدول زیر تعدادی از مواد شیمیایی خطرناک که بطور شایع مورد استفاده قرار می گیرند به همراه اثرات کوتاه مدت و بلند مدت ناشی از تماس نامناسب با آنها ذکر شده است.

اثرات تماس نامناسب و عدم رعایت نکات ایمنی		نوع محصول
اثرات طولانی مدت	اثرات کوتاه مدت	
مشکلات هورمونی	تحریک دستگاه تنفسی، تورم و سوزش پوست، سوزش چشم	مواد شوینده پودر رختشویی پاک کننده عمومی
امکان ایجاد سرطان کبد، صدمه به کلیه ها، آسیب به جنین در حال رشد	سردرد، سوزش چشم و گلو، سرگیجه، استفراغ و سوزش معده	شیشه پاک کن شوینده های عمومی مواد شوینده فرش
آسیب به دستگاه تنفس، برونشیت، التهاب پوست	سوزش پوست و چشم، سوزش گلو، سرفه، تهوع، استفراغ و اسهال	شوینده های توال

اثرات تماس نامناسب و عدم رعایت نکات ایعنی		نوع محصول
اثرات طولانی مدت	اثرات کوتاه مدت	
صدمه به کبد و کلیه ها، خشکی و قرمزی پوست	سوزش چشم و پوست، سوزش دهان، بینی و گلو	شیشه پاک کن
امکان ایجاد سرطان کلیه و سرطان های دستگاه ادراری	سوزش پوست و چشم، سوزش دهان، بینی و گلو، آسیب کلیوی	شامپو فرش
سرفه مداوم، تنگی نفس، سوزش ریه، آسیب به دستگاه تنفسی	سوزش پوست و چشم، سوزش دهان، بینی و گلو، تحریک ریه	پاک کننده اجاق گاز مواد پاک کننده

سمومیت های ناشی از استنشاق مواد شوینده و پاک کننده

در بیشتر موارد سمومیت با شوینده ها از نوع استنشاقی است و در اثر تنفس هوای آلوده با بخارات این مواد ایجاد می شود. استفاده از مواد سفید کننده در فضای بسته حمام و دستشویی به علت ایجاد گاز کلر، موجب تحریک راه های هوایی شده و علایم سمومیت در افراد بروز می کند. ایجاد سرفه، خس خس سینه و تنگی نفس به ویژه در افراد دارای زمینه بیماری های ریوی از جمله علایم سمومیت با این مواد است.

گاهی برای پاکیزگی بیشتر در سطوح سرامیکی از مخلوط مواد سفید کننده و ترکیبات اسیدی بسیار قوی مانند جوهر نمک استفاده می شود که به علت برخی فعل و انفعالات شیمیایی موجب آزاد شدن بیشتر گاز کلر خواهد شد و در نتیجه شدت علایم سمومیت افزایش می یابد که در صورت بالا بودن سن و داشتن زمینه بیماری های ریوی و قلبی، حتی می تواند منجر به مرگ شود. لذا به طور اکيد توصیه می شود از مخلوط کردن مواد سفید کننده و جوهر نمک خودداری گردد.

هنگام شست و شوی حمام و دستشویی با مواد سفید کننده حتماً از ماسک های محافظ استفاده شود. همچنین پنجره ها را باز نموده و تهویه روشن شود تا جریان هوا برقرار گردد.

استفاده زیاد از مواد سفید کننده و پاک کننده، انواع حلال‌ها و مواد ضد عفونی کننده به ویژه در محیط‌های سربسته و کوچک می‌تواند آسیب‌های جدی و گاه جرمان ناپذیری به ریه و مجرای تنفسی وارد کند. کارگرانی که مبتلا به مشکلات تنفسی مانند آسم یا حساسیت ریوی هستند، به هیچ عنوان نباید با این مواد شیمیایی در تماس باشند.

بسیاری از مواد ضد عفونی کننده به راحتی از ماسک‌های کاغذی عبور می‌کند و می‌توانند موجب آسیب ریه شوند. بنابراین تهویه مناسب در محل و استفاده نکردن از محلول‌های غلیظ می‌تواند به پیشگیری از این مشکلات کمک کند. باید توجه شود که استفاده از ماسک به تنها یکی در افراد سالم باعث جلوگیری از مخاطرات نخواهد شد و استفاده از تهویه ضروری است.

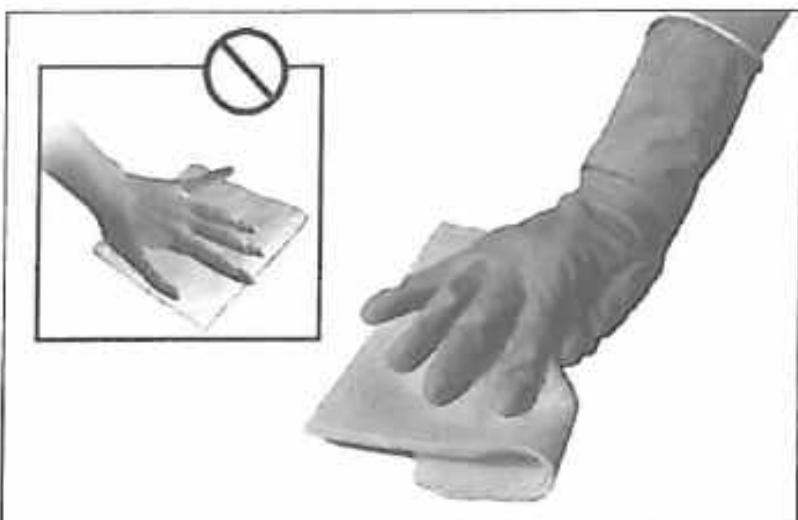
مشکلات پوستی ناشی از تماس مستقیم با مواد شوینده و پاک کننده
مشکلات پوستی و مخاطی از دیگر عوارض مصرف نادرست مواد شوینده می‌باشد. ترکیبات شوینده خاصیت سوزانندگی خفیفی دارند که در نتیجه تماس طولانی با سطح پوست اثر تحریکی روی آن ایجاد می‌کنند.

در این موارد بیماری‌های پوستی ناشی از تحریک مداوم پوست با مواد شیمیایی همچون درماتیت یا اگزماًی دست شایع می‌باشد. این بیماری‌ها اکثراً علایمی نظیر خارش، قرمزی و خشکی پوست و تاول‌های ریز در سطح پوست ایجاد می‌کنند. به محض ایجاد این علامت لازم است فرد توسط پزشک مورد معاینه قرار گیرد.

زیاد نگه داشتن دست در آب و رطوبت می‌تواند منجر به ایجاد قارچ پوستی گردد که در صورت درمان نشدن به موقع موجب التهاب و ترک پوست می‌شوند. در این موارد که سطح پوست صدمه دیده است تاثیر مواد شیمیایی بر روی پوست می‌تواند بیشتر گردد.

تماس مواد شیمیایی با پوست می‌تواند عوارض مختلفی در بر داشته باشد، به عنوان مثال تماس مکرر با سفید کننده‌ها موجب از بین رفتن چربی پوست در محل تماس شده و به دنبال آن خارش، سوزش، زخم، ترشحات آبکی و چرکی ایجاد می‌شود.

بهترین راه برای جلوگیری از خشکی پوست و عود این ضایعات، استفاده از کرم‌های حاوی اوره، گلیسیرین، واژلین و غیره است.



باید هنگام استفاده از مواد شوینده، پاک کننده و سفید کننده حتماً از دستکش استفاده کنند. بهتر است به علت احتمال ایجاد حساسیت به دستکش‌های لاستیکی، ابتدا دستکش نخی و سپس از دستکش پلاستیکی استفاده نمود.

آسیب‌های ناشی از مواد شوینده بر چشم

أنواع مواد شیمیایی در درجه‌های مختلف می‌تواند به چشم آسیب می‌رسانند. مواد شوینده و رنگ بر از جمله خطرناک ترین مواد برای چشم به شمار می‌روند. در صورت تماس این مواد با چشم به سرعت قرنیه را زخم کرده و حتی در موارد شدیدتر می‌توانند به سوراخ شدن کره چشم منجر شوند. مواد شوینده همچنین می‌توانند موجب ایجاد زخم‌های شدید در پلک شده و چسبندگی‌های کره چشم و پلک را به همراه داشته باشند. آسیب ناشی از این مواد ممکن است آن قدر جدی باشد که بینایی به طور کامل از بین برود.

در صورت تماس مواد شوینده یا هر ماده شیمیایی دیگر با چشم باید بلا فاصله چند بار چشم را در آب باز و بسته کرده مواد آلوده کننده شسته شود. باید توجه نمود که در صورت باقی ماندن ماده شیمیایی در چشم، در فاصله زمانی مراجعه مصどوم به چشم پزشک، آسیب ناشی از این مواد شدیدتر می‌شود.

باید هنگام کار با مواد شیمیایی و شوینده از عینک‌های حفاظتی استفاده گرد. همچنین باید این مواد دور از دسترس اطفال نگهداری شوند و در هنگام استفاده، حداقل غلظت آنها را بکار برد. هر چه میزان غلظت مواد شوینده و پاک کننده بیشتر باشد، آسیب ناشی از این مواد شدیدتر می‌شود.

توصیه‌های ایمنی جهت پیشگیری از حوادث ناشی از مواد شوینده

با توجه به اینکه مصرف مواد شوینده و سفید کننده جهت نظافت اماکن بسیار شایع می‌باشد لذا جهت

تاكید بیشتر بر رعایت نکات ایمنی مورد نیاز در هنگام استفاده از آنها موارد ذیل توصیه می‌گردد:

- در هنگام بکار بردن شوینده‌های شیمیایی از دستکش و ماسک مناسب استفاده شود.

- تهویه مناسب از طریق باز کردن پنجره‌ها و روشن نمودن دستگاه تهویه انجام شود بطوری که هوا به خوبی در محیط جریان داشته باشد.

- از مخلوط کردن مواد شیمیایی مانند جوهر نمک و مواد سفید کننده به طور اکید خودداری شود. توجه شود که بخارها و گازهای ناشی از این اختلاط بسیار سمی و خفه کننده است. همچنین می‌تواند صدمات جدی برای چشم، پوست و ریه ایجاد نماید.

- استفاده زیاد و تداوم مصرف مواد شوینده و پاک کننده از جمله جرم‌گیرها و سفید کننده‌ها به همراه آب گرم می‌تواند اثر منفی آن را دوچندان کند.

- محصولات شیمیایی و شوینده همیشه در ظرف اصلی آن نگهداری شود و هیچگاه این مواد در ظروف مربوط به مواد خوراکی (مانند بطری نوشابه) نگهداری نگردد.

- همیشه پس از استفاده از مواد شیمیایی سریعاً درب ظرف آن بسته شود.

- هنگام نگهداری از مواد شوینده و سفید کننده بایستی درب ظرف آنها را کاملاً بسته و دور از مواد غذائی، نوشیدنی و خوراکی قرار داده شوند. همچنین در جای خنک و دور از نور مستقیم آفتاب نگهداری گردد.

- توجه شود مواد شوینده و سفید کننده در صورتی که خورده شود و یا با پوست تماس داشته باشد به سلامتی آسیب می‌رساند.

- در صورت بروز هر گونه حادثه یا احساس ناراحتی فوراً به پزشک مراجعه شود.

- بهترین اقدام برای مسمومین ریوی با مواد شیمیایی، خروج سریع فرد از محل سربسته، استفاده از هوای آزاد و تماس با اورژانس جهت تجویز اکسیژن و مصرف داروهای مورد نیاز است.

- لازم است کارکنان در زمان کار با مواد شوینده و پاک کننده، با اطلاعات ایمنی و بهداشتی آشنایی کافی داشته باشند.

کمکهای اولیه حین تماس با مواد شوینده و پاک کننده

- حین تماس پوستی با مواد مذکور ناحیه آلوده با آب فراوان شستشو داده شود.
- در صورت تماس چشمی با مواد، حداقل به مدت ۳۵ دقیقه تا بهبودی کامل با آب شستشو داده شود. در صورت ضرورت به چشم پزشک اطلاع داده شود.
- چنانچه مصدوم تماس طولانی مدت با این مواد داشته است بایستی وی را به هوای آزاد انتقال داد.
- چنانچه مواد شوینده و پاک کننده بلعیده شود سریعاً فرد به مرکز درمانی انتقال داده شود. توجه شود تا هنگام رسیدن به مرکز درمانی، هر گز شخص وادار به استفراغ نشود.

☒ عوامل زیان آور بیولوژیکی

خطرات بیولوژیکی شامل مواردی است که در طبیعت وجود دارد و می‌تواند باعث آسیب یا بیماری در انسان شوند. در جدول زیر تعدادی از شایعترین این خطرات آورده شده است:

نمونه	أنواع خطرات	
موس، گربه، فضولات حیوانی و کود (بیشتر در شاغلین در فضای سبز مراکز و بیمارستانها)	<u>حیوانات</u> بسیاری از جراحات و بیماری‌ها در اثر تماس با حیوانات یا فضولات حیوانی ایجاد می‌شود.	
سوسک و موس	<u>حشرات و حیوانات جونده</u> می‌توانند در مکانهای کثیف با نیش زدن باعث گسترش بیماری شوند.	

نمونه	انواع خطرات
مایعات بدن بیمار همچون بزاق، خون و خلط و بیماری هایی همچون سرماخوردگی و آنفولانزا	<u>افراد بیمار</u> بیماری می تواند از فردی به فرد دیگر منتقل شود، روش انتقال از طریق تماس با فرد و یا ترشحات شخص بیمار می باشد.
هپاتیت ، ایدز	<u>سوزن و انواع سرنگ</u> بعضی بیماریها می توانند از طریق سرنگ مشترک و یا آلوده و یا سوراخ شدن پوست توسط سرسوزن آلوده منتقل شوند.
گرده، پیچک سمی (بیشتر در شاغلین در بخش فضای سبز مراکز)	<u>بیماریهای منتقله از گیاهان</u> بیماری می تواند از طریق تماس با گیاهان ایجاد شود.

☒ عوامل زیان آور مکانیکی

حوادث و بیماریهایی که در اثر کار با وسایل و ماشین آلات مختلف ایجاد می شود در این گروه قرار می گیرند. رعایت عوامل زیان آور ارگونومی در جلوگیری از بروز صدمات ناشی از عوامل مکانیکی نقش بسیار زیادی دارد. ارگونومی عبارت است از دانش بکار بردن اطلاعات علمی موجود درباره انسان در طراحی محیط و وسایل کار. علم ارگونومی ظرفیت ها و توانمندی های انسان را بررسی می کند و اطلاعات به دست آمده را در طراحی مشاغل، فراورده ها، محیط های کار ، تجهیزات و وسایل به کار می بندد.

﴿عوامل زیان آور ارگونومی﴾

ارگونومی دانشی است که در آن شرایط محیط، مشاغل و تجهیزات به گونه‌ای طراحی می‌شود که متناسب با وضعیت بدن انسان باشد و با توجه به محدودیت‌ها و قابلیت‌های بدن، امکان کار و فعالیت در بهترین و سالم ترین شرایط ایجاد گردد. وضعیت و حرکات بدن، طریقه بلند کردن و حمل بار، نحوه نشستن و برخاستن در حین کار، طراحی محیط و ابزار و وسائل کار متناسب با شرایط بدن افراد از جمله مباحثی است که در ارگونومی مورد توجه می‌باشد.

ارگونومی علم طراحی کار متناسب با شرایط بدن، به جای تناسب بدن با شرایط کار است. بکار بردن اصول ارگونومی در محیط کار تا حد زیادی میزان ایمنی، سلامتی و بهداشت، راحتی و کارایی در کار و زندگی روزمره را تعیین می‌کنند.

انجام حرکات نادرست و قرار گرفتن در وضعیت‌های نامناسب بدنی می‌تواند بر ماهیچه‌ها، رباطها و مفاصل فشار مکانیکی موضعی ایجاد کند و سبب احساس ناراحتی در گردن، کمر، شانه، مچ و سایر قسمتهای ماهیچه‌ای و استخوانی بدن شود.

برای بسیاری از کارگران، رعایت اصول ارگونومی در اولویت برنامه‌های کاری قرار دارد که تا حد امکان از آسیب‌های ناشی از شرایط نامناسب کاری جلوگیری شود. عدم رعایت این اصول در طول زمان منجر به آسیب‌های جدی به بدن می‌شود. عمدۀ این آسیب‌ها به صورت اختلالات اسکلتی عضلانی می‌باشد.

برخی از نمونه‌های شرایط کار که می‌تواند منجر به صدمه بدنی شود در ذیل آمده است:

- کارهایی که نیاز به پیچ و تاب دست‌ها یا مفاصل دارد.
- اعمال فشار بیش از حد در قسمت‌های دست، پشت، مچ دست و مفاصل.
- کار با دست‌ها در بالای سر.
- کار به صورت خم شدن به سمت عقب.
- بلند کردن یا هل دادن بارهای سنگین.

چیدن وسایل در قفسه‌ها

نکاتی که می‌بایست در هنگام چیدن وسایل در قفسه‌ها رعایت شود در ادامه شرح داده می‌شود.

ذخیره سازی



- بهترین منطقه جهت بارهای سنگین ترجیحاً منطقه بین کمر و شانه می‌باشد. روش قرار دادن تجهیزات در قفسه‌ها باید به صورتی باشد که حداقل عمل بالابردن اتفاق نیافتد. این امر فشار ناشی از خم شدن فرد برای جابجایی اجسام قرار داده شده در طبقات پایین قفسه و یا فشار کشیدن بدن برای رسیدن به بار در طبقات بالایی قفسه را کاهش می‌دهد.



قفسه‌های پایین و دراورها

- از زانوبند برای کارهای طولانی مدت در حالت چمباتمه استفاده شود. این کار موجب کاهش فشار در زانو و پاها در زمانی که فرد در حالت چمباتمه است می‌شود.

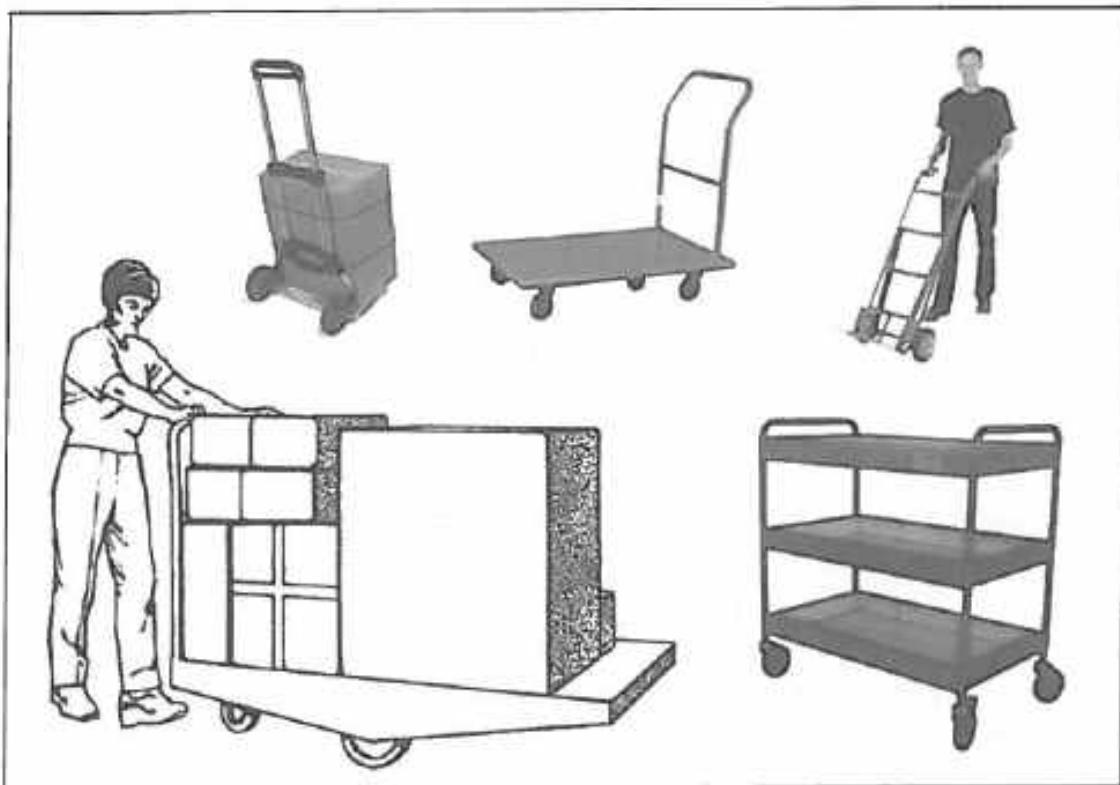
قفسه‌های بالا

- استفاده از چارپایه برای دسترسی به وسایل در قفسه‌های بالا
- استفاده از جاروی دسته بلند برای مناطقی که دسترسی به آن سخت می‌باشد.



بلند کردن و جابجایی

- استفاده از سبد جهت انتقال اشیای سنگین می‌تواند به حرکت بارها و تجهیزات کمک کند.
- استفاده از سبدهای چرخ دار و یا چرخ دستی باعث کاهش فشار به بدن می‌شود.
- در صورت امکان، از جعبه‌های دسته دار استفاده شود.
- حمل بارهای سنگین توسط چند نفر صورت گیرد.

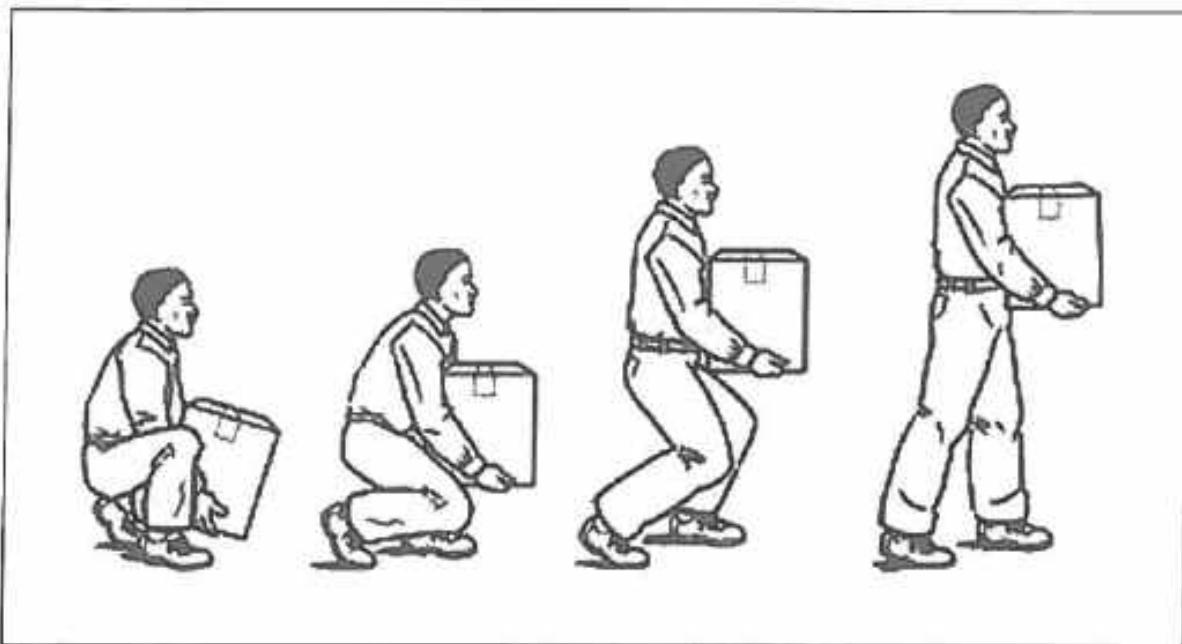


- از خم شدن و رسانیدن بدن به بار اجتناب گردد.

روش بلند کردن بار

- در هنگام بلند کردن بار از روی زمین باید زانوها خم شود و از خم کردن کمر خودداری گردد. این کار باعث می‌شود بار با نیروی پاهای بلند گردد نه با نیروی کمر.
- تا حد ممکن بار به بدن نزدیک شود و به تدریج پاهای صاف تا به حالت ایستاده در آید.
- از چرخش بدن خود داری شود. چرخش بدن باعث می‌شود فشار بیشتری بر کمر وارد شود و منجر به صدمه جدی گردد.

• لازم است پاهای زانوها و حرکت آنها در هنگام بلند کردن بار در یک جهت باشند.



توصیه‌های متدائل قبل و هنگام بلند کردن بار به طریق صحیح

در خصوص بلند کردن بار علاوه بر توصیه‌های فوق الذکر، موارد دیگری که با رعایت آنها می‌توان از ایجاد آسیب در حین کار جلوگیری نمود در زیر آمده است:



(۱) بهتر است از لباس‌هایی با وزن کم، انعطاف پذیر، مقاوم در برابر پارگی و سوراخ شدن استفاده شود. لباس‌هایی با دکمه‌های بدون پوشش، زیپ‌ها و آویزهای آزاد برای حمل بار مناسب نمی‌باشند.

(۲) چکمه‌های ایمنی دارای پوشش حفاظتی پنجه‌ها و کف مقاوم در برابر رطوبت و ترشحات استفاده شود.

(۳) برای موادی که حمل دستی می‌شوند لازم است از دستکش‌های حفاظتی مناسب استفاده شود. دستکش‌های دو انگشتی مناسب نیستند.

- ۴) قبل از بلند کردن بار بهتر است افراد عضلات خود را با انجام نرمش های سپک گرم نمایند.
- ۵) در هنگام جابجایی بار لازم است افراد چنگش مناسبی روی بار داشته باشند.
- ۶) قبل از بلند کردن بار باید مطمئن شد که بار بی حرکت است.
- ۷) بایستی مسیر حرکت و محل قرار گیری بار تمیز باشد. موادی مثل گریس، روغن، ریخت و پاش و باقیمانده خاک و سنگ می تواند موجب لغش و افتادن شود.
- ۸) اگر فرد مطمئن نیست که بار را می تواند حمل دستی کند، باید آن را بلند کند.
- ۹) ورزش مرتب و مستمر در افزایش مقاومت بدن و جلوگیری از صدمات احتمالی نقش بسیار مؤثری دارد.

وضعیت نشسته و ایستاده در انجام کار

- افرادی که کارشان را در وضعیت ایستاده انجام می دهند همواره باید نکات زیر را مورد توجه قرار دهند:
 - محل استقرار کلیه لوازم کار به دقت تعیین شود.
 - فضای مورد نیاز و مکان انجام فعالیت کاملاً مشخص شود.
 - وجود فضای کافی برای زانوها پیش بینی گردد.
 - اندازه و جهت نیروهایی که در حین کار باید اعمال شوند با وضعیت ایستاده متناسب باشد.
 - فرد در حین کار عمل نشستن و برخاستن را به طور مکرر انجام دهد.
 - در مواردی که کار به صورت ایستاده انجام می شود، ارتفاع کار می بایست با نوع کاری که فرد انجام می دهد تناسب داشته باشد تا از بروز مشکلات مربوط به ستون فقرات و اندامها و همچنین خستگی پیش از حد پیشگیری شود.
 - در حالتی که فرد ایستاده کار می کند اگر ارتفاع میز بیش از حد کوتاه باشد و فرد خم شود، علاوه بر مصرف انرژی زیاد برای کنترل بدن و ایجاد خستگی زودرس، می تواند منجر به عدم دقت در کار شود و احتمال ایجاد صدمات اسکلتی و مفصلی را افزایش دهد.

• افرادی که کارشان را در وضعیت نشسته انجام می‌دهند همواره باید نکات زیر را مورد توجه

قرار دهند:

- بین صندلی و سطح کار ارتباط مناسبی برقرار شود.
- تغییر وضعیت بدنی بر روی صندلی امکان پذیر باشد.
- صندلی از استحکام و ثبات کافی برخوردار باشد بویژه زمانی که متحرک است.
- سهولت ایستادن و نشستن در هنگام استفاده از صندلی وجود داشته باشد.
- سطح نشیمن و پشتی صندلی از نرمی کافی برخوردار باشد.
- محیط کار و محل استقرار وسایل باید طوری باشد که افراد در حین کار بتوانند وضعیت بدنی خود را به طور متناسب تغییر دهند و در وضعیت بدنی نامناسب و تحمل ناپذیر قرار نگیرند.
- در انجام کارها باید به راست دست بودن و یا چپ دست بودن افراد توجه شود. در صورتی که این مسئله در نحوه بکارگیری وسایل مورد استفاده موثر باشد، باید برای فرد ابزار مناسب تهیه شود.
- در وضعیت نشسته انرژی کمتری نسبت به حالت ایستاده مصرف می‌شود، همچنین تعداد عضلات در گیر برای حفظ تعادل بدن کاهش می‌یابد، پس بهتر است تا جایی که امکان دارد کارهای ایستاده به کارهای نیمه نشته و نشسته تبدیل شود.
- در صورتیکه کار در پشت میز انجام می‌شود، از صندلی با ارتفاع مناسب استفاده شود یا اگر صندلی قابل تنظیم است، ارتفاع آن طوری تنظیم شود که فاصله مناسب بینایی رعایت شود. ارتفاع سطح نشیمنگاه باید طوری تنظیم شود که ران‌ها در حالت افقی و ساق‌ها به طور عمودی قرار گیرند.
- بهترین حالت نشستن پشت میز، نزدیک نشستن به میز است طوری که ناحیه پشت بدن، محکم به پشت صندلی چسبیده باشد و پاهای بر روی زمین و یا زیرپایی قرار گرفته باشند.

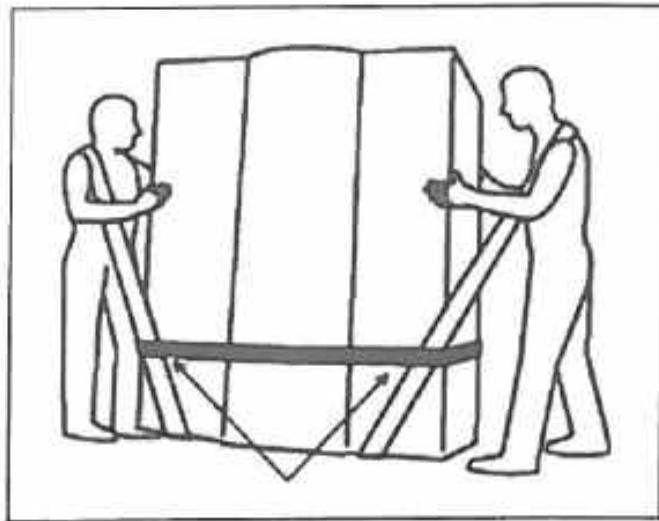
- هنگام نشستن باید سر را کاملاً راست و کمی رو به جلو نگه داشت. شانه‌ها باید افتاده باشد و فرد باید حالت قوز داشته باشد.
- باید مکان کافی برای تحرک پاها در زیر میز وجود داشته باشد.
- بهتر است افراد بعد از مدتی نشستن، کمی بایستند. این کار منجر به خونرسانی بهتر و کاهش فشارهای مفصلی می‌گردد.

حمل و نقل بار به صورت گروهی

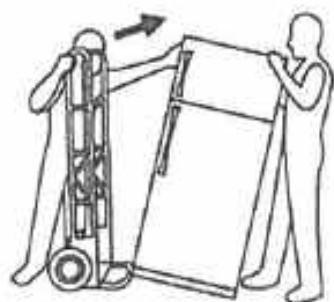
- زمانی که حمل بار به نیروی بیش از یک نفر نیاز داشته باشد، بار را باید به صورت گروهی حمل نمود. بهتر است افراد از نظر قد و قواره شبیه هم باشند.
- در حین جابجایی بار، باید افراد مشارکت کننده بطور یکسان عمل نمایند تا توازن بار برقرار گردد و فشار ناگهانی و یا نامتعادل به کسی وارد نشود. در این موارد برای ایجاد هماهنگی بیشتر می‌توان از یک سری فرامین برای اعمالی نظیر بلند کردن بار، حرکت کردن، ایستادن، پایین آوردن بار و... استفاده نمود به طوری که افراد گروه با شنیدن این فرامین به صورت هماهنگ و به نحو یکسانی حرکت مورد نظر را انجام دهند.
- برای حمل گروهی اشیاء طویل، پارچه‌های نرمی بر روی شانه قرار داده شود. شیء مورد نظر بر یک طرف شانه افراد گذاشته شده و برای حمل آن گام به گام حرکت نمایند.



- برای حمل اثاثیه سنگین از حمایل‌های محکم و مخصوص باید استفاده نمود. طول این حمایل‌ها می‌بایستی متناسب با قد افراد تنظیم گردد، ضمن اینکه برای محکم نگه داشتن حمایل و ممانعت از سر خوردن آن لازم است از یک تسمه محکم برای محافظت آن استفاده گردد.



استفاده از تجهیزات مکانیکی بار



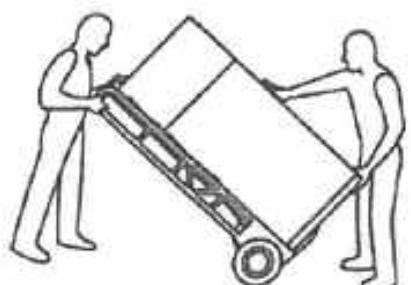
①

- برای فرار دادن بار سنگین بر روی چرخ دستی از فرد دیگری کمک گرفته شود. از وزن بدن خود برای کج نمودن بار استفاده وسیس لبه چرخ دستی در زیر بار قرار داده شود.

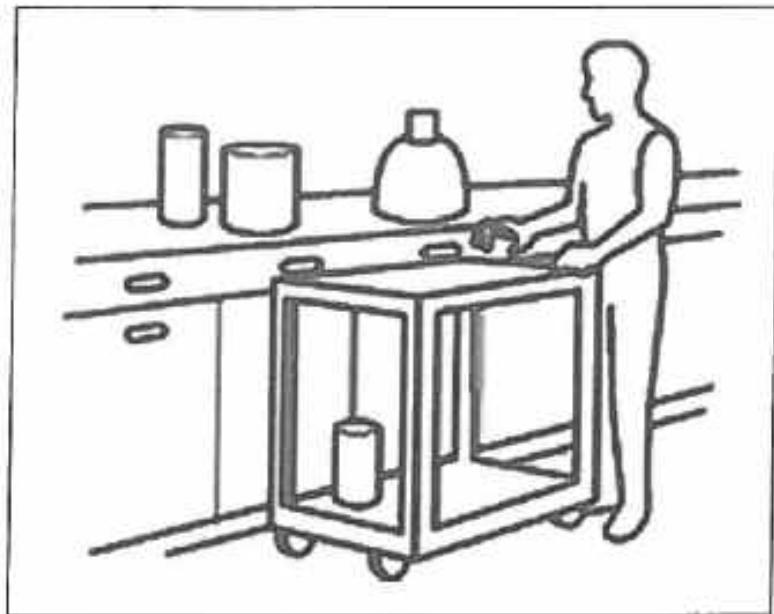


②

- پس از قراردادن بار بر روی چرخ دستی، با کمک یک نفر همکار بار به طرف عقب کشانیده شود. در حین جابجایی بار و به منظور پیشگیری از سقوط آن، تا رسیدن به محل مورد نظر به صورت گروهی حمل گردد.



③



- برای حمل و نقل مواد از چرخ های دستی می توان استفاده نمود.

وقتی از چرخ دستی یا وسایل حمل بار سنگین استفاده می گردد لازم است فرد اطمینان حاصل کنید که پشت بار را می بیند. توجه به نقاط کور در هنگام حمل بار برای جلوگیری از ایجاد تصادف مهم می باشد.

- از گاری های دستی با قفسه طبقه بندی شده برای حمل انواع مختلفی از اشیاء به ویژه آنهایی که فاقد شکل یکسانی می باشند می توان استفاده نمود.

حمل و جابجایی بیماران

مهمنترین خطرات رایج در حمل و جابجایی بیماران در ذیل آمده است:

- حمل تکراری (چندین بار در یک شیفت).
- حمل در وضعیت نامناسب (برای کمک کردن به بلند شدن بیمار از عرض تخت).
- اعمال نیرو و فشار بیش از حد ضروری (هل دادن صندلی چرخ دار در حین بالا رفتن از مسیر شیب دار).
- بلند کردن بارهای سنگین (مثل بیمار بی حرکت).
- حمل بیمار در وضعیت کشیدگی بیش از حد عضلات.
- سرپا نگهداشتن بیماری که در حال افتادن است.
- بیش از ۲۰ بار حمل در هر شیفت کاری.
- وضعیت نادرست در قرار گیری بدن در هنگام کار (مثل خم شدن یا چرخش کمر)

چند نکته مهم که در حمل بیمار لازم است
به آن دقت شود:

- بیمار در نزدیک بدن جابجا گردد.
- بیمار به کمک یک یا چند نفر دیگر جابجا گردد.
- سعی شود تعداد موارد حمل بیمار توسط یک نفر کاهش یابد.



علت‌های شایع کمردرد در حمل بار:

- بلند کردن اشیاء سنگین می‌تواند سبب آسیب به کمر شود. به ویژه وقتی این کار به طور تکراری و به مدت زمان طولانی صورت پذیرد.
- چرخاندن و پیچاندن کمر در هنگام بلند کردن بار یا نگه داشتن اشیاء سنگین.
- گذاشتن و برداشتن اشیاء در نقاط دور از دسترس، همچون سطوح مرتفع بالاتر از سطح سر، روی میز و به فاصله زیاد از کمر و تن.
- بلند کردن و جابجایی اشیائی که شکل‌های نامناسب و نامنظم دارند.
- کار کردن در وضعیتهای نامناسب و ناراحت کننده.
- سر خوردن و زمین خوردن در اثر راه رفتن در سطوح لغزنه اضافه وزن.
- وجود استرس و فشار روانی.

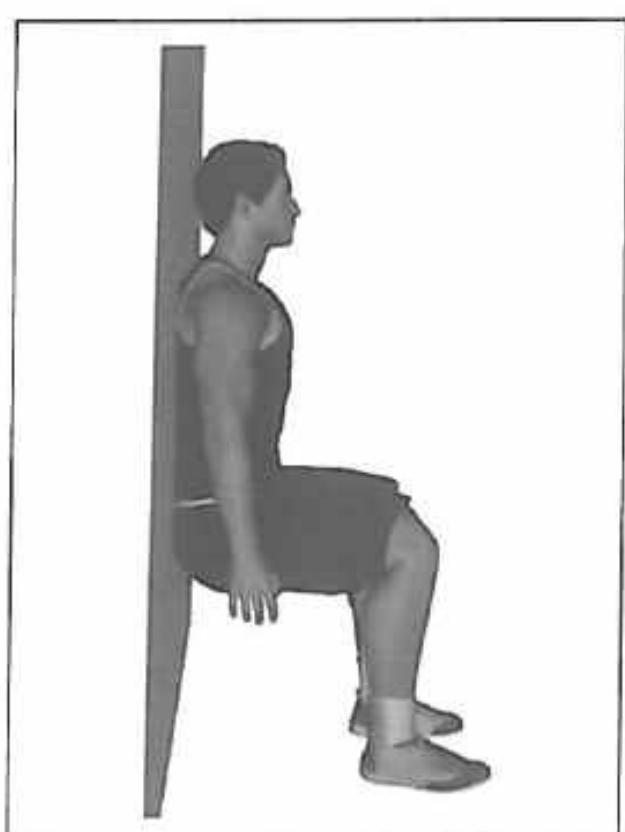


برای پیشگیری از ایجاد کمردرد موارد زیر توصیه می‌شود:

- بار به روش صحیح برداشته شود.
- به طور مرتب حرکات اصلاحی انجام شود.
- حتی الامکان از یک سکو برای بلند کردن و گذاشتن اشیاء استفاده شود.
- در صورت امکان برای بلند کردن و جابجایی اشیاء از تجهیزات مکانیکی مثل چرخ دستی استفاده شود.
- قبل از بلند کردن بار با برداشتن گوشه آن، وزن بار برآورد شود.
- اگر جسم خیلی سنگین است برای بلند کردن آن از دیگران کمک خواسته شود.

چند نمونه از ورزش‌های مناسب برای جلوگیری از کمردرد:

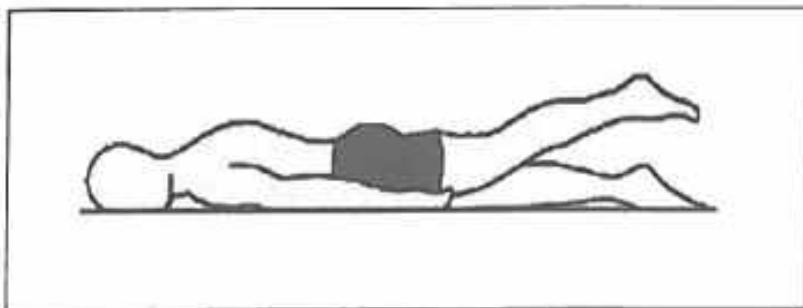
ورزش شماره ۱ :



- کمر به دیوار چسبانیده شود و پاها به اندازه عرض شانه باز شود.
- در حالی که ناحیه پشت به دیوار چسبیده است بدن به طرف پائین کشیده می‌شود. تا حدی که زانوها به اندازه 90° درجه خم شود.
- وضعیت بدن به مدت حدود ۵ ثانیه (با شمارش از عدد ۱ تا ۵) در این حالت حفظ شده و سپس به حالت اولیه باز گردد.
- این تمرین ۵ مرتبه تکرار شود.

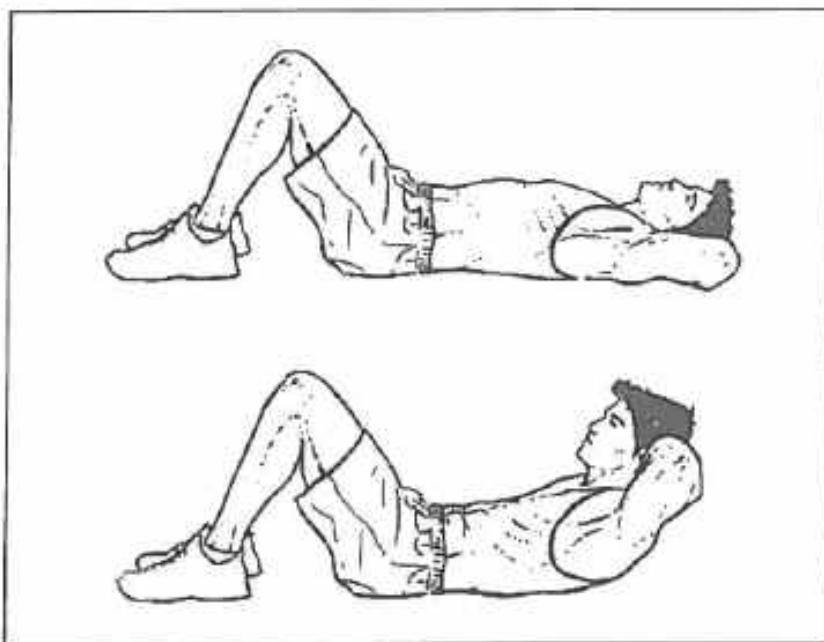
ورزش شماره ۲:

- ابتدا فرد از طرف شکم بر روی زمین می‌خوابد. سپس یک پا را از روی زمین بلند کرده و آن را به اندازه مدتی که از عدد ۱ تا ۱۰ بشمارد بالا نگه دارد.
- سپس پا به وضعیت اولیه بر گردانده شده و همین کار را برای پای دیگر نیز تکرار شود.
- این تمرین برای هر پا ۵ بار تکرار شود.



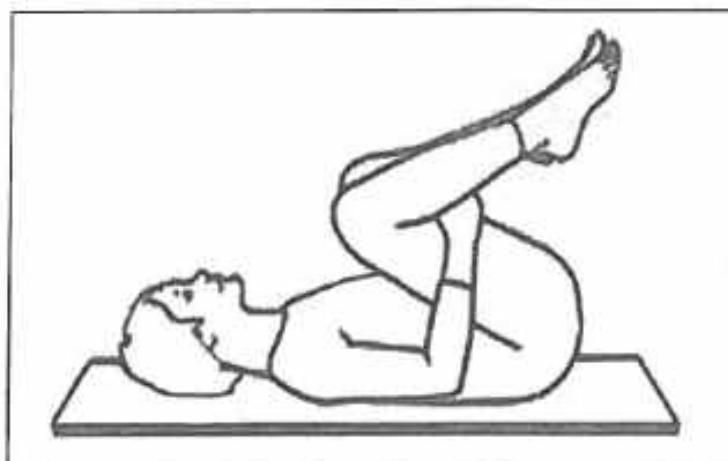
ورزش شماره ۳:

- ابتدا فرد به پشت بر روی زمین دراز می‌کشد، طوری که زانوها خمیده و کف پاهای بر روی زمین قرار گرفته باشد. سپس با هر دو دست سر و گردن نگه داشته شود.
- در این حالت به آرامی سر و شانه‌ها را از زمین بلند کرده و تا ۱۰ شمارش شود، پس از آن سر و گردن به وضعیت اولیه خود بر گردد.
- این کار ۵ مرتبه تکرار شود.



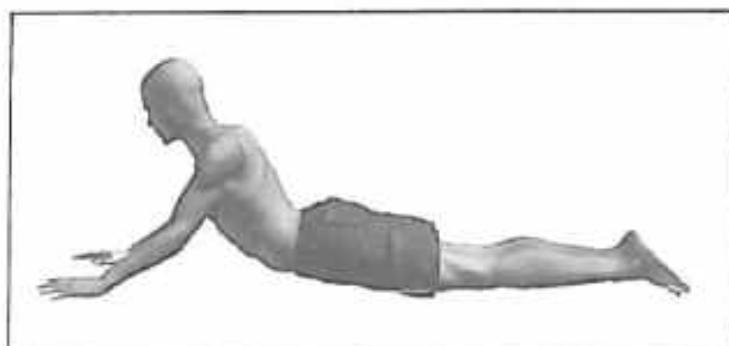
ورزش شماره ۴ :

- فرد به پشت دراز می‌کشد و زانوهای خود را خم نموده و به سمت سینه بالا می‌آورد. در این حالت باید سر بلند نشود.
- سپس پاهای به سمت پائین می‌آید، لازم است دقت شود پاهای صاف نشده و از حالت خمیده خارج نگردد.
- این تمرین ۱۰ مرتبه تکرار شود.



ورزش شماره ۵ :

- فرد بر روی شکم دراز کشیده و دست‌ها زیر شانه‌ها قرار گیرد و به سمت بالا فشار داده شود.
- نیمه بالایی بدن تا حد امکان بالا آورده شود، در این حالت ران‌ها و لگن در روی زمین نگه داشته شود.
- تا ۱۰ شمارش شده و سپس بدن به وضعیت اولیه خود برگردد.
- این تمرین ۱۰ مرتبه تکرار شود.



ورزش شماره ۶:



- در حالتی که فرد ایستاده است، پاها به اندازه عرض شانه‌ها باز شده و دست‌ها پشت کمر قرار گیرد.
- در حالتی که زانوها صاف نگه داشته شده است، تا حد امکان بدن از ناحیه کمر به سمت عقب خم شود.
- در این حالت به مدت ۲ ثانیه صبر شود و سپس بدن به وضعیت اولیه خود بر گردد.

زمان مراجعه به پزشک

در صورت گرفتنگی ساده کمر، فرد به مدت ۷۲ ساعت استراحت نماید. در موارد نادر کمر درد می‌تواند نشانه وضعیت بیماری باشد که در این صورت باید به پزشک مراجعه نمود. علائم هشدار که در صورت بروز لازم است فرد توسط پزشک معاينه گردد عبارتند از:

- ضعف و بی‌حسی در پاها
- داشتن تب همراه با کمر درد
- بی اختیاری ادرار یا مدفوع همراه با کمر درد
- تشدید کمر درد با دراز کشیدن
- داشتن سابقه بیماری مزمن عروقی، پوکی استخوان، دیابت و یا سرطان

﴿عوامل زیان آور روحی روانی﴾

وقتی در محیط کار احساس ناراحتی کنید، اعتماد به نفستان را از دست می‌دهید و ممکن است کچ خلق و عصبی شوید. این امر بهره‌وری شما را پایین می‌آورد و انگیزه کاری خود را نیز از دست می‌دهید. اگر نشانه‌های هشداردهنده استرس در محیط کار را نادیده بگیرید، ممکن است مشکلات بزرگ‌تری بروز کند. استرس شدید و مزمن، علاوه بر تاثیرگذاری بر عملکرد و رضایت

کاری، می تواند باعث بروز مشکلات جسمی و احساسی هم شود. در این راستا، علائم استرس محیط کار عبارتند از:

- احساس اضطراب، زودرنجی و یا افسردگی
- بی علاقه‌گی به کار
- گرفتگی عضلات یا سردرد
- درد معده
- اختلال در خواب
- خستگی
- عدم تمرکز
- انزوای اجتماعی
- استفاده از مواد مخدر یا الکل

روش‌های کاهش استرس در محیط کار

- پیاده روی
- تغذیه مناسب
- انجام بسیع کارها
- لبخند زدن
- استراحت منظم و کوتاه مدت در طول شیفت کاری
- نفس‌های عمیق کشیدن

﴿مخاطرات ناشی از لیز خوردن، لغزیدن و سقوط﴾

مخاطرات ناشی از لیز خوردن، لغزیدن و سقوط یکی از عوامل مسبب جراحات ناشی از کار و حتی وقوع مرگ در محیط‌های کاری می‌باشد.



در اینجا چند روش که می‌توان با اجرای آنها بروز اینگونه مخاطرات را در محیط کار کاهش داد ذکر می‌شود:

- کفش‌های مورد استفاده در محیط کار باید مناسب و راحت و کف آن به گونه‌ای باشد که از لیز خوردن فرد ممانعت کند.
- در مکان‌هایی که افراد تردد دارند سعی شود کف اتاق‌ها خیس نبوده و در صورت خیس بودن نسبت به خشک کردن آن اقدام شود.
- اگر میزان رطوبت و خیس بودن کف اتاق کم باشد بهتر است از پارچه یا دستمال برای خشک کردن استفاده شود و از تی خیس برای این کار استفاده نشود تا شرایط جهت لغزende شدن کف اتاق مهیا نگردد.
- برای کاهش خطر سقوط اشیاء لازم است به نحوه ذخیره سازی و انبار آنها توجه گردد بطوریکه اشیاء سنگین در سطوح مرتفع و بلند قرار داده نشوند.
- برای دسترسی به نقاط مرتفع در اتاق همچون سطوح بالای دیوارها و یا پنجره‌ها از چهار پایه استفاده نمایید. استفاده از صندلی برای اینکار مناسب نمی‌باشد.

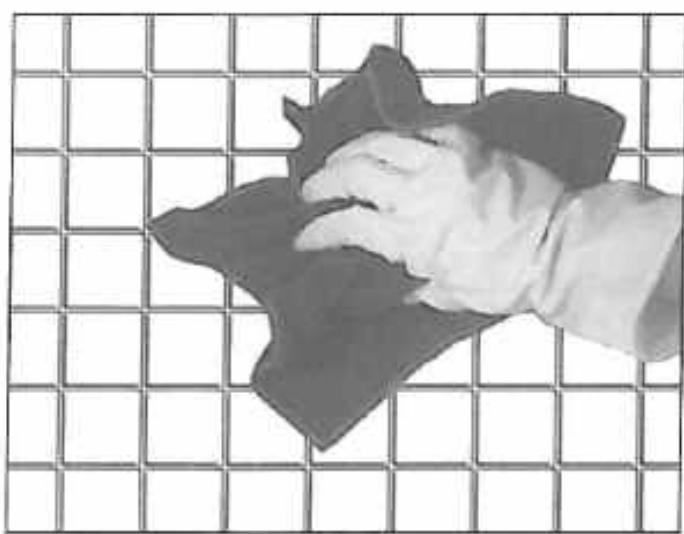
حفظه در برابر وسایل تیز و برند و لوازم آلوده عفونی

جراحات ناشی از فرو رفتن سرسوزن و وسایل تیز و برند از مهمترین موارد آلودگی در کارکنان مراکز بهداشتی درمانی با بیماری های عفونی همچون ایدز، هپاتیت B و C محسوب می شود. کارکنان خدماتی در معرض بسیاری از عوامل بیماریزا با منشاء خون، مایعات و ترشحات بدن بیماران می باشند. این عوامل معمولاً از طریق ترشح و پاشیدن ، فرورفتن سوزن، وسایل شیشه ای شکسته ، خراشیدگی و بریدگی پوست و یا در اثر تماس با چشم، بینی، دهان و پوست ایجاد می شوند.

اقدامات پیشگیرانه و حفاظتی که در این موارد بایستی مورد توجه قرار گیرد عبارتند از:

- در هنگام کار با مواد یا وسایل آلوده از دستکش در اندازه مناسب و از جنس مناسب و مرغوب استفاده شود.
- دستکش هایی از جنس لاتکس ، نیتریل و یا وینیل محافظت کافی را در برابر آلودگی های عفونی ایجاد می نماید. دقت شود دستکش هایی که از جنس لاتکس یا وینیل نازک تهیه شده باشند محافظت کافی را در مقابل سوراخ شدن بوسیله وسایل تیز ایجاد نمی نمایند.
- دستکش ها باید در اندازه های تا مج ، آرنج و شانه در دسترس باشند.
- نباید دستکش ها را هنگام انجام کار تعویض نمود بلکه باید بعد از اتمام کار این عمل را انجام داد.
- برای کارهای مختلف باید از دستکش های متفاوتی استفاده نمود ، به طوریکه:
 - ✓ در موقع کارهای سنگین، سر و کار داشتن با وسایل داغ و یا هنگام خالی کردن محفظه های محتوی مواد خطرناک از دستکش های لاستیکی و چرمی استفاده شود.
 - ✓ برای تمیز نمودن ، شستن وسایل و ضد عفونی کردن از دستکش های خانگی استفاده شود.
 - ✓ در موقع کار با خون، ترشحات بدن، مواد شیمیایی از دستکش های جراحی (لاتکس) استفاده شود.
 - ✓ دستکش های پلاستیکی یکبار مصرف در موقع اضطراری و فوری کاربرد دارند.

- دستکش‌ها نباید شسته شده و مجدداً مورد استفاده قرار گیرند، زیرا از کیفیت عملکرد و میزان نقش حافظتی آنها کاسته می‌شود. اگر دستکش‌ها برای استفاده مجدد با مواد شوینده و یا مواد ضد عفونی شسته شوند، ممکن است مواد شوینده سبب افزایش نفوذ مایعات از طریق سوراخهای غیر مرئی شده و یا مواد ضد عفونی باعث خراب شدن دستکش‌ها گردند.
- حلال‌های آلی سریعاً سبب خراب شدن دستکش‌های لاتکس می‌شود و بعضی از حلال‌ها دستکش‌های وینیلی را حل می‌کنند.
- دستکش‌هایی مانند دستکش‌های لاستیکی خانگی که استفاده عمومی داشته و ممکن است در تماس با خون و یا تمیز کردن آلودگی‌ها بکار روند را می‌توان ضد عفونی و مجدداً استفاده نمود. اما اگر بریدگی، سوراخ یا تغییر رنگ در آنها مشاهده گردید، باید دور اندخته شوند.
- باید دستکش‌ها را بعد از پوشیدن و قبل از شروع به کار از نظر مقایص احتمالی بررسی نمود.
- هنگامی که امکان آلودگی با خون و مایعات بدن (مثل کار در بخش اورژانس) زیاد است، پوشیدن دو جفت دستکش توصیه می‌گردد. احتمال آلودگی پوست در زمان استفاده از دو دستکش کمتر از زمان استفاده از یک دستکش می‌باشد.
- اکیداً توصیه می‌شود از حمل اشیاء تیز و برنده با دست خودداری شود.
- هنگامی که در دست بریدگی و یا زخمی وجود دارد حتماً از دستکش استفاده گردد.
- در مواردی که احتمال آلودگی با خون و یا ترشحات بدن زیاد است از پیش بند پلاستیکی یکبار مصرف استفاده شود.



- در صورتیکه احتمال فرو رفتن اجسام توک تیز، پاشیده شدن خون و یا قطعاتی از نسوج و یا مایعات آلوده به چشم و نواحی مخاطی وجود دارد از ماسک و عینک محافظ استفاده شود.
- جمع آوری، نگهداری، انتقال و دفع زباله‌های تیز و برنده باید به صورت مناسب و بهداشتی انجام شود.
- دقت شود اشیای تیز و برنده خصوصاً در مراکز بهداشتی درمانی (همچون سر سوزن، آنزبیوکت، تیغ بیستوری، لانست، اسکالپ وین، و بالهای شکسته و...) بلاfaciale پس از مصرف در ظروف ایمن (Safety box) جمع آوری شده و به نحو مطلوب دفع گردد.
- درب ظروف ایمن وقتی پر شدند حتماً بسته شود و سپس نسبت به دفع آنها اقدام گردد.
- ظروف ایمن که پر شده‌اند را در یک مکان مطمئن و خشک و دور از دسترس مردم، خصوصاً کودکان نگهداری شود تا مطابق دستورالعمل‌های مربوطه دفع شوند.
- برای اجتناب از ایجاد صدمه در اثر سرسوزن هرگز ظروف ایمن پرشده را نباید در دست نگهداشت و یا آن را تکان داد یا روی آن فشار آورد. از نشستن و یا ایستادن بر روی آنها اکیداً خودداری گردد.
- ظروف ایمن پر را نباید دوباره باز نمود و مجدد مورد استفاده قرار داد.
- لازم است به منظور پیشگیری از جراحات ناشی از وسایل تیز و برنده ظروف ایمن به تعداد کافی و با ابعاد گوناگون در دسترس کلیه واحدهای زیربسط قرار داشته باشد.
- استفاده از برچسب هشداردهنده بر روی ظروف ایمن با مضمون (احتمال آلودگی با اشیای تیز و برنده عفونی) به منظور جلب توجه کارکنان بهداشتی درمانی الزامی است.
- به منظور پیشگیری از سرریز شدن وسایل دفعی پس از اینکه حداقل سه چهارم حجم ظروف ایمن پر گردید لازم است درب ظروف به نحو مناسبی بسته و سپس دفع شوند.

اقدامات فوری پس از تماس با اجسام تیز و برونده یا مواد و وسائل آلوده عفونی در مراکز بهداشتی و درمانی، جراحات و اتفاقاتی که برای کارکنان در حین انجام وظایف اتفاق می‌افتد، عمدتاً شامل مواردی همچون فرورفتن سرسوزن به دست کارکنان، بریدگی پوست با اجسام تیز و یا پاشیده شدن خون و یا سایر ترشحات آلوده به نواحی متهمه چشم، نواحی مخاطی (برای مثال داخل دهان) و بریدگی‌های باز می‌باشد.

الف) اقدامات فوری و لازم پس از ایجاد جراحات ناشی از اجسام تیز و برونده:

- شستشوی زخم با صابون و آب و لرم
- جلوگیری از خونریزی در محل اولیه زخم (موقع تماس)
- مراجعه فوری به واحد اورژانس و ارائه خدمات درمانی
- گزارش فوری سانحه به مسئول مربوطه و سوپر وایزر بالینی

ب) اقدامات فوری پس از ایجاد آلودگی با مواد و اجسام عفونی و شیمیایی:

- خودداری از مالش موضعی چشم (در مواردی که چشم‌ها آلوده شده‌اند)
- شستشوی چشم‌ها و غشا مخاطی با مقادیر زیاد آب
- مراجعه فوری به واحد اورژانس و ارائه خدمات درمانی
- گزارش فوری سانحه به مسئول مربوطه و سوپر وایزر بالینی

ایمنی در برابر آتش سوزی

آتش سوزی یکی از خطرناکترین پدیده‌هایی است که می‌تواند خسارت‌های جانی و مالی عمدی ای بوجود آورد. از آنجا که بیماران حاضر در بیمارستان عموماً افراد ناتوانی هستند که در صورت وقوع حوادث آتش سوزی امکان نجات خود را ندارند. بنابراین آتش سوزی در بیمارستان بیشتر از هر مکان عمومی دیگری می‌تواند باعث خسارات جانی شود.

علاوه بر آن به دلیل وجود دستگاه‌ها و تجهیزات گرانقیمت و متعدد در بیمارستان، آتش سوزی می‌تواند باعث خسارات مالی بزرگی نیز شود. بنابراین اینمی‌درباره آتش سوزی یکی از فاکتورهای مهم در نگهداری و اینمی‌بیماران، کارکنان و بیمارستان به حساب می‌آید.

خاموش کردن آتش می‌تواند به سه طریق انجام شود:

-۱- سرد کردن: بوسیله آب می‌توان حرارت را کم نمود و به این طریق منجر به خاموش شدن آتش شد. بهترین روش سرد کردن جامدات، آب است.

-۲- قطع کردن هوا یا اکسیژن (خفه کردن): این عمل توسط گازهای غیر قابل اشتعال سنگین تراز هوا و یا راندن سریع هوا توسط پودرهای شیمیایی یا پوشاندن آتش توسط کف‌های شیمیایی یا حتی توسط یک پتوی خیس یا بکار بردن مقداری ماسه صورت می‌گیرد.

-۳- قطع کردن یا دور کردن مواد سوختی: در آتش سوزی ناشی از مایعات و گازهای قابل اشتعال، بهترین روش قطع نمودن مواد سوختی است. مثلاً در آتش سوزی مربوط به یک سیلندر گاز، بهترین کار ابتدا بستن شیر سیلندر گاز و قطع جریان گاز سپس اقدام در جهت سرد کردن آن است و همچنین در سرد کردن آتش مربوط به مایعاتی مانند بنزین، علاوه بر اقدامات اطفائی باید منبع سوخت را نیز دور نمود.

نحوه خاموش کردن آتش توسط کپسول آتش نشانی

• در موقع مشاهده آتش، فرد باید خونسردی

خود را حفظ نموده و با برداشتن خاموش

کننده مناسب به سمت آتش حرکت کند.

• بایستی به هنگام خاموش کردن آتش همواره پشت به باد ایستاد.

• با توجه به بردم مؤثر کپسول آتش نشانی تا جایی که احساس ناراحتی و سوزش در





نقاط حساس بدن مثل گونه‌ها و لاله‌گوش پیش نمایند می‌توان به آتش نزدیک شد.

- با کشیدن ضامن و پاره کردن پلمپ و با ضربه زدن یا فشار آوردن به دسته خروجی و یا پیچاندن شیر کپسول، اقدام به خروج مواد خاموش کننده به سمت آتش می‌گردد.
- قسمت پایینی شعله نشانه گرفته می‌شود بطوریکه مواد خاموش کننده قبل از نقطه شروع آتش از قسمت پایین و به صورت جاروب کردن به سمت آتش پاشیده می‌شود.
- دقت شود هیچ قسمت از آتش بدون پوشش باقی نماند زیرا خطر بازگشت شعله از همان محل امکان پذیر است.
- در صورتیکه با مصرف مقداری از مواد خاموش کننده آتش خاموش شد از ادامه خروج مواد جلوگیری شود.
- قبل از حصول اطمینان از خاموش شدن آتش محل آتش سوزی ترک نشود.
- کپسول آتش نشانی استفاده شده را باید از روی پهلو بر روز زمین خواباند تا به اشتباه مجددًا مورد استفاده قرار نگیرد.

نحوه بکارگیری جعبه آتش نشانی در موقع بروز آتش سوزی

- ابتدا درب جعبه از طریق دکمه‌ای که روی آن تعییه شده است، باز شود.
- حلقه شیلنگ آتش نشانی در جهت زاویه 90° درجه به سمت بیرون جعبه هدایت شود.
- با چرخاندن حلقه، شیلنگها از روی آن خارج گردد.
- سپس سر نازل شیلنگ را در دست گرفته و به طرف آتش حرکت کنید.
- هیچگاه به صورت انفرادی از جعبه آتش نشانی و باز کردن شیر آب استفاده نشود زیرا امکان دارد به فرد آسیب برسد.



- قبل از باز کردن شیر فلکه آب نسبت به باز کردن شیر نازل اقدام گردد.
- در صورتیکه محل آتش سوزی از طول شیلنگ مورد استفاده طویل تر باشد بایستی از لوله یدکی که در جعبه می باشد جهت امتداد دادن شیلنگ استفاده شود.
- شیر نازل به سمت کانون آتش نشانه گرفته و تا دفع کامل آتش عملیات ادامه می یابد.
- پس از اتمام عملیات بایستی شیلنگ از محل اتصال آن باز شده و بعد از آب گیری و خشک شدن دوباره به صورت اول پیچیده شود.
- هنگام پیچیدن، شیلنگ اصلی به صورت دولا به دور حلقه دوار پیچیده می شود.
- کمکهای اولیه که عموماً پس از حریق مورد استفاده قرار می گیرد شامل:
 - فرد کمک کننده ابتدا باید مراقب خود باشد.
 - مصدوم را خیلی فوری از منطقه سمی خارج نموده و در هوای آزاد قرار داده می شود.
 - کمربند و یقه مصدوم را شل کرده و راه هوایی او باز نگه داشته شود.
 - اکسیژن ۱۰۰٪ برای مصدوم فراهم گردد.
 - سریعاً مصدوم به بیمارستان منتقل شود.

توصیه‌های ایمنی در زمان کار با تجهیزات برقی

برق گرفتگی می‌تواند موجب صدمات و آسیب‌های خطرناکی گردد که عموماً در اثر قرار گرفتن در مدار یا مسیر عبور جریان برق ایجاد می‌گردد. شدت جراحات و صدمات بستگی دارد به اینکه چه قسمت از بدن و در چه مدت زمانی در مسیر عبور جریان قرار گیرد. برق گرفتگی می‌تواند باعث سوختگی، توقف یا ایست قلبی، فلنج کردن مرکز اعصاب، خونریزی داخلی و حتی مرگ شود. علاوه بر آن در مواردی نیز علاوه بر اثرات مستقیم ناشی از برق گرفتگی، ممکن است آسیب‌های ثانوی نیز به فرد مصدوم وارد شود به عنوان مثال با ایجاد شوک الکتریکی منجر به سقوط فرد از ارتفاع شود و یا در اثر توقف یا حرکت ناگهانی ماشین آلات در اثر قطع و وصل ناخواسته منجر به صدمات مکانیکی در فرد مصدوم گردد. توصیه می‌شود در هنگام کار با وسایل برقی موارد زیر رعایت گردد:

- تنها از وسایل الکتریکی که کاملاً عایق‌بندی شده‌اند، استفاده شود.
- همیشه در هنگام تنظیم کار با یستی کلید راه اندازی ماشین آلات و وسایل برقی در حالت خاموش (off) باشد.
- باز کردن حفاظ ماشین آلات و دستگاه‌های برقی با یستی فقط از طریق کارشناسان فنی مربوطه انجام شود.
- در هنگام استفاده از وسایل برقی بهتر است رطوبت محل کار بر طرف گردد و اگر امکان این کار نبود حتماً از وسایل و لوازم حفاظتی مناسب استفاده شود.



- در محل های خیس یا محیط های بسته و مرطوب از کف لاستیکی استفاده گردد.
 - قبل از استفاده از وسایل برقی، لازم است سیم یا کابل آن بررسی شود و از سالم بودن عایق بندی آن اطمینان حاصل گردد.
 - همیشه از پریزهای سالم استفاده شود.
 - در دستگاهها و وسایلی که سیم اتصال به زمین دارند، دقت شود اتصال آنها قطع نشود.
 - تمامی عیب و نقصی که در وسایل برقی و تجهیزات الکتریکی مشاهده می شود را باید به مسئول مربوطه گزارش نمود حتی اگر کم اهمیت و کوچک به نظر برسد.
- در خصوص حريق های ناشی از الکتریسیته به موارد زیر توجه شود:
- مطمئن ترین راه جهت جلوگیری از حريق های ناشی از الکتریسیته این است که از ایجاد آن پیشگیری شود.
 - شایع ترین علل ایجاد حريق های ناشی از الکتریسیته شامل عایق بندی نامناسب و ضعیف تجهیزات الکتریکی و یا نگهداری ناصحیح از لوازم الکتریکی، جریان زیاد و نیز ضعیف بودن سیم های ارتباطی می باشند.
 - برای خاموش کردن آتش سوزی ناشی از الکتریسیته، ابتدا باید جریان برق را قطع نمود و سپس از کپسول های آتش نشانی حاوی دی اکسید کربن (CO_2) برای خاموش کردن آن استفاده شود. این نوع کپسول ها معمولاً دارای علامت دایره آبی رنگ با حرف C می باشند. توجه شود به هیچ وجه نباید از آب برای خاموش کردن این نوع آتش سوزی ها استفاده نمود. در موقع اضطراری که فردی چار برق گرفتگی می شود و محل کار از نظر وجود جریان الکتریکی این نمی باشد موارد ذیل توصیه می گردد:
 - برای ولتاژ های الکتریکی فشار ضعیف، قبل از هر اقدامی ابتدا کلید یا دوشاخه از منبع برق قطع گردد. اگر این کار امکان پذیر نبود، بوسیله بعضی از وسایل و تجهیزات خشک (بدون رطوبت) مانند لاستیک، چوب و یا کتاب ضخیم به فرد یا تجهیزات اتصال یافته فشار آورده تا تماس قطع شود.

برای ولتاژهای الکتریکی فشار قوی، بلا فاصله با مرکز فوریت‌های شرکت برق تماس گرفته شود و همزمان از طریق مرکز فوریت‌های پزشکی، آمبولانس در خواست گردد. سپس لازم است افراد از محل فاصله بگیرند زیرا در ولتاژهای فشار قوی علی رغم وجود فاصله با منبع الکتریسیته، ممکن است فرد دچار برق گرفتگی شود.

معاینات شغلی کارکنان خدماتی

برنامه پیشگیری از بیماری‌های شغلی در کلیه کارکنان شاغل در سازمان‌ها از اهمیت زیادی برخوردار است. در این برنامه با شناخت از محیط کار، فرآیند کاری، خطرات و عوامل زیان آور در محیط کار و تاثیر این عوامل بر سلامت شاغلین بررسی می‌شود.

در برنامه پیشگیری از بیماری‌های شغلی، از طریق ارزیابی محیط کار و معاینات دوره‌ای و غربالگری بیماریها در کارکنان، تشخیص زودرس و درمان به موقع بیماری‌ها و آسیب‌های ناشی از کار انجام می‌پذیرد.

اقداماتی که عموماً در طی معاینات شغلی کارکنان انجام می‌شود شامل این موارد است:

- تشکیل پرونده پزشکی جهت کلیه شاغلین و انجام معاینات پزشکی حداقل سالی بکار
- قرار دادن شاغلین در کارهای متناسب با توانایی جسمی، روحی و روانی آنان
- شناسایی به موقع بیماری‌های شغلی و مداخله موثر در جهت کنترل و درمان آنها

﴿ انواع معاینات شغلی ﴾

انواع معاینات شغلی کارکنان شامل موارد ذیل می‌باشد:

۱-معاینات بد و استخدام:

با توجه به اینکه، انتخاب نوع کار و بکارگیری افراد در مشاغل مختلف، به اندازه سلامت، توان، قابلیت و آمادگی افراد بستگی دارد امروزه معاینه‌های پیش از استخدام از اهمیت بسیار برخوردار است.

۲-معاینات دوره‌ای:

معاینات دوره‌ای معایناتی هستند که در دوره‌های زمانی خاص با فاصله معین جهت دستیابی به اهداف زیر صورت می‌پذیرد :

- تشخیص زودرس بیماری‌های ناشی از کار و بیماری‌های غیر شغلی
- پیگیری موارد مشکوک به بیماری تا روشن شدن وضع آنها
- درمان به موقع و جلوگیری از پیشرفت بیماری
- توصیه برای تغییر شغل و یا محدود کردن کار در فرد بیمار
- جلوگیری از انتقال و انتشار بیماری‌های مسری
- مطالعه اثرات زیان آور عوامل موجود در محیط کار
- تعیین اثر محیط بر سلامتی و بیماری کارگران
- ارزیابی روش‌های پیشگیری و ایمنی

کارت معاینه و پرونده بهداشتی کارکنان خدماتی

به منظور کنترل سلامتی نیروهای خدماتی شاغل در مراکز پزشکی، بهداشتی و درمانی به ویژه در واحدهایی چون آشپزخانه، توزیع غذا، لاندری، مهد کودک و جایگاه نگهداری موقت زباله‌ها لازم است این افراد قبل و بعد از استخدام از نظر سلامتی بررسی و جهت ایشان پرونده بهداشتی تهیه گردد. کارت معاینه و پرونده بهداشتی کارکنان خدماتی شامل سوابق بیماری، وضعیت واکسیناسیون و معاینات انجام شده برای آنها می‌باشد.

واکسیناسیون کارکنان خدماتی

توصیه می‌شود کارکنان خدماتی، خصوصاً شاغلین در مراکز بهداشتی درمان، واکسن‌های هپاتیت B و توام بزرگسالان (کزانز- دیفتری) را مطابق با برنامه ایمن سازی بزرگسالان دریافت کنند. برنامه واکسیناسیون موارد مذکور در جداول زیر آمده است.

(جدول ۱)

ایمن سازی علیه دیفتری و کراز (واکسن دو گانه ویژه بزرگسالان) در افراد بالای ۱۸ سال بدون سابقه ایمن سازی	
زمان تزریق	دفعات واکسیناسیون
اولین مراجعت	نوبت اول
یک ماه بعد از نوبت اول	نوبت دوم
شش ماه بعد از نوبت دوم	نوبت سوم*

* برای حفظ ایمنی کافی بهتر است هر ۱۰ سال یکبار تکرار شود

(جدول ۲)

ایمن سازی علیه بیماری "هپاتیت B" برای گروههای پرخطر	
زمان تزریق	دفعات واکسیناسیون
در اولین مراجعت	نوبت اول
یک ماه بعد از نوبت اول	نوبت دوم
شش ماه بعد از نوبت اول	نوبت سوم

توصیه‌های عمومی جهت ایمنی و کاهش مخاطرات در کارکنان خدماتی

برای افزایش ایمنی و کاهش مخاطرات موجود در محیط کار، موارد زیر توصیه می‌شود:

۱. نیروهای خدماتی قبل از شروع به کار بایستی از نظر تایید سلامت و نداشتن بیماری‌های واگیر دار مورد بررسی پزشکی قرار گرفته و در صورت نداشتن بیماری برای نامبردگان کارت تندرنستی صادر گردد.
۲. انجام معاینات پزشکی و آزمایشات لازم هر شش ماه یک بار تکرار می‌گردد.
۳. کلیه پرسنل خدمات بایستی دارای لباس کار مناسب با نوع کار بوده و از وسائل حفاظتی و ایمنی دستکش، ماسک، کلاه، چکمه یا کفشه مناسب استفاده نموده و پس از پایان کار نسبت به تعویض لباس اقدام نماید. در صورت امکان بهتر است تعویض لباس پس از استحمام انجام شود. آکیداً توصیه می‌شود کارکنان نباید بالباس کار و قبل از تعویض لباس محل را ترک نمایند.

۴. کارکنان خدماتی مربوط به بخش‌های مختلف بیمارستان خصوصاً کارکنان بخش‌های عفونی و آزمایشگاه‌های میکروب شناسی حق تردد در سایر بخش‌ها به ویژه بخش کودکان، زنان و زایمان، آشپزخانه و ... که از نظر انتقال عفونت از حساسیت بیشتری برخوردار می‌باشند را ندارند و در صورت اجبار بایستی نسبت به تعویض لباس و کفش خود اقدام و احتیاط‌های لازم را به عمل آورند.
۵. جارو و تی‌های نظافت در پایان کار بایستی در محل‌های اختصاص داده شده به این قبیل وسایل، نظافت و شستشو شوند و به منظور آب‌گیری و خشک شدن در حوضچه‌های زهکشی شده و قابل نظافت و بهداشتی نگهداری گردد.
۶. استفاده از یک جارو یا تی به تنها بی در تمیز کردن و نظافت قسمت‌های مختلف (همچون سالن بخش، اتاق بیمار، محل استقرار پرسنل و پرستاری و ...) اکیداً ممنوع و مخاطره‌آمیز می‌باشد.
۷. از وسایل حمل و نقل برای انتقال غذا و سایر لوازم نباید بطور مشترک استفاده شود.
۸. عدم نگهداری و انبار نمودن وسایل اسقاطی و مستعمل.
۹. در گوش و کار و فضاهای خالی موجود در بخش‌ها و سایر مکان‌های موجود در بیمارستان نباید وسایل اسقاطی و مستعمل را نگهداری و انبار نمود. محل‌های جمع آوری و انبار وسایل یاد شده می‌توانند محل تجمع حشرات و پناهگاه جوندگان (موش) و سایر جانوران موزی و حتی بروز حریق گردد.
۱۰. در مراکز درمانی و بیمارستان‌ها از قرار دادن لگن، لوله ادرار، تشت و ... در کف سرویس‌های بهداشتی و روی زمین یا زیر تخت بیمار، زیر دستشویی و ... جداً پرهیز گردد در غیر این صورت این عمل می‌تواند آلودگی و عفونت را به تخت بیماران بستری شده انتقال دهد.
۱۱. از دست زدن به زباله به خصوص زباله آزمایشگاه‌ها، بخش‌های عفونی و ... اکیداً خودداری گردد. در صورت لزوم از دستکش مناسب استفاده شود.

۱۲. در جمع آوری، حمل و نقل و تخلیه زیاله بایستی کلیه نکات اینمی و حفاظتی رعایت گردد.
۱۳. مواد شوینده، سفید کننده، گندزدaha و ضد عفونی کننده‌ها بایستی در محل مناسب و دارای تهویه کافی نگهداری گردد.
۱۴. در صورت نگهداری غیر اصولی مواد شیمیایی و حلالها و... در شرایط غیر قابل قبول می‌تواند عامل انفجار یا آتش سوزی یا ایجاد گازهای خطرناک در محیط انبار شوند.
۱۵. از نگهداری مواد غذایی توسط بیماران یا همراهان در کیسه‌های پلاستیک تیره و سیاه (از دوده صنعتی در تهیه پاکت‌های پلاستیکی استفاده شده باشد) در يخچال بخش جلوگیری به عمل آید.
۱۶. نگهداری مواد غذایی در کیسه‌های پلاستیکی تیره و سیاه و کیسه‌های پلاستیکی بازیافتی برای سلامت انسان زیان آور است. از بکارگیری کیسه‌های مذکور در این موارد پرهیز شود.

فصل چهارم - بهداشت و نظافت محیط

بهداشت محیط

با هدف بهداشت محیط کنترل کلیه عواملی است که می‌تواند بر بقاء و سلامتی انسان تاثیرات نامطلوب داشته باشد. برای رسیدن به این هدف، بهره‌گیری از اصول مهندسی و دانش زیست محیطی به منظور کنترل، اصلاح و بهبود عوامل فیزیکی، شیمیایی و بیولوژیک محیط ضرورت می‌یابد.

به عنوان نمونه برای دستیابی به تعذیه صحیح و متعادل، توجه کافی به بهداشت مواد غذائی از جمله عوامل اساسی است، زیرا امکان آلودگی و فساد مواد غذائی به دلیل راهیابی و فعالیت میکروب‌ها و یا سایر عوامل فیزیکی و شیمیائی همواره وجود دارد. بطوریکه در مراحل مختلف تهیه، طبخ و نگهداری مواد غذائی، سلامت انسان در صورت عدم رعایت شرایط بهداشتی در معرض تهدید قرار خواهد گرفت.

از طرف دیگر رعایت بهداشت محیط در رسیدن به محیطی سالم و ایمن از اهمیت بسیاری برخوردار است. بنابراین افرادی که در مراکز بهداشتی درمانی و بیمارستانها مشغول به کار می‌شوند خصوصاً کارکنان خدماتی می‌بایست از نظر آگاهی و توانایی عملی در حدی باشند که نه تنها خود بیمار نشوند بلکه بتوانند با نظافت اصولی و رعایت کلیه مسائل مربوط به آن از سرایت بیماری‌ها به سایرین نیز جلوگیری کنند. در محیط‌های کاری به ویژه در مراکز بهداشتی درمانی و بیمارستان‌ها، انجام نظافت و پاکیزگی مستمر و با برنامه نقش مهمی در سلامت کارکنان و بیماران در آن مراکز ایفا

از بین بردن میکروب‌ها و سایر عوامل بیماری‌زا بر روی اشیاء بی جان را گندزدایی می‌گویند. هدف از انجام گندزدایی به حداقل رساندن خطر عفونت و یا فساد محصولات است. از روش‌های گندزدایی می‌توان به سوزاندن، جوشاندن، خشک کردن، اشعه دادن و یا بکارگیری عوامل شیمیایی همچون محلول‌های گندزدا اشاره نمود.

تعريف ضد عفونی

رجلوگیری از ایجاد عفونت با استفاده از عوامل ضد عفونی کننده بر روی بافت زنده را ضد عفونی می‌گویند. جلوگیری از رشد و یا از بین بردن عوامل بیماری‌زا هدف اصلی در انجام ضد عفونی می‌باشد. به عنوان مثال از مواد ضد عفونی کننده می‌توان به موادی همچون بتادین و الكل اشاره نمود.

توصیه‌های ضروری در هنگام استفاده از مواد ضد عفونی کننده و گندزدا

۱- در هنگام استفاده از مواد گندزدا حتماً دستورالعمل قید شده بر روی برچسب ظروف آنها را به دقت خوانده و به آن عمل شود.

۲- قبل از استفاده از مواد گندزدا به تاریخ انقضای آن توجه کرده و از مصرف موادی که تاریخ آنها گذشته جداً خودداری شود. مواد تاریخ گذشته علاوه بر اینکه تأثیر کمتری بر عوامل بیماری‌زا دارند ممکن است عوارض جانبی مضری نیز ایجاد نمایند.

۳- در هنگام کار با مواد گندزدا حتماً از لباس کار مناسب از قبیل روپوش کار کامل، دستکش، چکمه و ماسک استفاده شود.

۴- قبل از مصرف مواد گندزدا تا حد امکان چرک، جرم و لکه‌ها از روی سطوح پاک شود.

۵- از ترکیب و اختلاط مواد پاک کننده و مواد گندزدا پرهیزید زیرا ممکن است اثر آنها از بین برود. به عنوان مثال در اثر مخلوط کردن صابون و ساولن، اثر ساولن از بین می‌رود.

۶- هیچگاه دو محلول گندزدا را نباید با هم بکار برد. تنها استثناء آن الكل است که می‌تواند همراه با سایر مواد گندزدا مصرف شود. بکاربردن همزمان دو یا چند نوع مواد گندزدا در

مواردی بسیار خطرناک و حتی کشنده می باشد مثلاً مصرف سفید کننده با جوهر نمک که باعث تشکیل گاز سمی بسیار خطرناکی می گردد.

۷۸- برای تهیه و آماده سازی محلول گندزدا و ضد عفونی از ظرف تمیز و خشک استفاده شود.

۷۹- هنگام تهیه محلول براساس دستور مصرف مربوط به آن محلول عمل شود زیرا کم و زیاد کردن غلظت مواد می تواند منجر به کاهش اثر یا مصرف غیر ضروری آن و یا احتمال ایجاد غلظت های زیاد و مضر از محلول مورد نظر گردد.

۸۰- محلول تهیه شده در هر بخش بیمارستان در همان بخش استفاده شود و مازاد آن برای روزهای بعد نگهداری نشود. محلول مورد نیاز باید به صورت روزانه تهیه شود.

۸۱- از مواد گندزدا مختلف برای گندزدایی بخش ها استفاده شود تا از ایجاد مقاومت در میکروبها جلوگیری شود.



۷- اصول نظافت در مراکز بهداشتی درمانی و بیمارستان ها

فعالیت های مربوط به نظافت در مراکز بهداشتی درمانی و بیمارستان ها به صورت منظم و بر اساس برنامه کاری که به این منظور تدوین شده است انجام می پذیرد، بطوریکه:

۱) در ابتدای هر شیفت کاری، نظافت سرویس های بهداشتی، لاکرها، کمدها، یخچالها و

سلطه‌های زیاله و همچنین تی کشیدن کف راهروها و اتاق‌ها انجام می‌شود.

۵ در ساعات آخر هر روز، نظافت کلی یک اتاق انجام می‌شود که شامل نظافت دیوارها از زیر سقف، تلویزیون، درب اتاق‌ها، شیشه و پنجره، صندلی همراه، تخت بیمار، سرویس‌های بهداشتی از زیر سقف، جرم گیری قسمت‌هایی که با شستشوی روزانه تمیز و براق نمی‌شوند و شستشوی لاکرها و کمد‌های کار تخت‌ها می‌باشد.

با این روش تمام قسمت‌های بخش‌های بیمارستانی در طول یک ماه نظافت می‌گردد و محیط همواره تمیز و پاکیزه خواهد بود.

اما نکات کلی که لازم است هر یک از کارکنان خدماتی قبل از شروع به کار به آن توجه داشته باشد به شرح ذیل می‌باشد:



• برخی از کارهایی که به منظور نظافت اتاق‌ها انجام می‌گیرد نظیر جارو کردن، استفاده از تی (زمین شوی)، گردگیری و تعویض ملحفه‌ها می‌تواند منجر به معلق کردن ذرات ریز گرد و غبار از روی زمین و سطوح مختلف شود. این ذرات می‌توانند حاوی میکروب‌ها و عوامل بیماری‌زای گوناگونی باشند. برای جلوگیری از این امر و کاهش ذرات معلق لازم است از تی یا زمین شوی مرطوب استفاده شود.

• تی‌های نخی باید به مدت ۱۵ دقیقه داخل محلول واکتس قرار گیرد و بعد از انجام آب‌کشی در هوای آزاد نگهداری شود.

• در بیمارستان‌ها بهتر است جهت نظافت هر بخش از یک تی استفاده شود.

در برخی مراکز به این منظور از تی‌هایی با دسته‌های رنگی مختلف استفاده می‌شود. رنگ‌های مورد استفاده عموماً به شرح ذیل می‌باشد:

- ✓ الف) تی با دسته سفید رنگ جهت نظافت آتاق پرسنل، ایستگاه پرستاری و راهروهای عمومی
- ✓ ب) تی با دسته به رنگ آبی یا سبز جهت نظافت آتاق بیماران و راهروهای بخش
- ✓ ج) تی با دسته زرد رنگ جهت نظافت آتاق‌های ایزوله
- فهرست تعداد دفعات تمیز کردن و نظافت نواحی و مناطق مختلف بیمارستان باید در داخل تی شوخانه‌ها نصب شود. برای مثال تعداد دفعات تی کشیدن کف آتاق‌ها و راهروها در روز و یا دفعات تمیز کردن در و پنجره‌ها در هفته از جمله این موارد می‌باشد.
- کارکنان هر واحد موظف به نظافت همان واحد هستند.
- تمام مواد ضد عفونی کننده و گندزدا باید به طور صحیح علامت گذاری شوند بطوریکه نام محصول و چگونگی استفاده از آن بر روی برچسب ظروف درج گردد.
- آتاق‌های تی شوخانه باید کاملاً تمیز و پاکیزه باشند و نظم و ترتیب آنها قابل مشاهده باشد.
- برس، تی، سطل‌های تی شو، جاروهای دسته بلند و کوتاه و سایر لوازم مورد نیاز خدمات باید همیشه تمیز بوده و عاری از هر گونه آلودگی باشند.
- کف تمامی آتاق‌ها، راهروهای اصلی و فرعی، سرویس‌های بهداشتی، آسانسورها، تی شوخانه‌ها و راه پله‌ها باید به گونه‌ای تمیز شود که جرم یا آلودگی در گوش و کنار آنها مشاهده نشود.
- تمام تجهیزات و سطوح محیطی ساختمان طوری تمیز شود که پاکیزگی آنها مشخص باشد.
- لازم است بالباس‌های تمیز و سر و وضع مناسب امور نظافت انجام شود.



- هر یک از کارگنان خدمات باید ۲ جفت دستکش داشته باشند. یک جفت از آنها را برای نظافت وسایل و مکانهایی که آلودگی بیشتر دارند مانند سرویس‌های بهداشتی و دیوارها و یک جفت دیگر را برای نظافت وسایلی که آلودگی کمتری دارند یخچال‌ها، لاکرهای، کمدها و... استفاده شود.
- نظافت از وسایلی که آلودگی کمتری دارند مثال یخچال شروع و با آلوده‌ترین قسمت‌ها مانند سرویس‌های بهداشتی به اتمام برسد و در آخر از بالای اتاق تی کشیده شود.
- کف اتاق‌ها باید با آب و پودر شوینده شسته شوند و به محض مشاهده آلودگی و یا در صورت عدم ایجاد آلودگی واضح، هفت‌های یک بار با محلول‌های گندزداشته شوند.
- قبل از گندزدایی حتماً باید کف بخشها با آب و مواد شوینده تمیز شده باشند.
- محلول آب و مواد گندزداشدا باید تمیز و شفاف باشند و به محض کدر شدن باید تعویض شوند.
- اتاق‌های ایزوله باید جداگانه نظافت و ضد عفونی شوند. محلولهای استفاده شده در اتاق‌های ایزوله نباید برای قسمت‌های دیگر بخش استفاده شود.

بعد از اتمام نظافت روزانه و یا انجام گندздایی، حتماً تی شوها و تی ها شسته و در مکان مناسبی برای خشک شدن نگهداری شود. تی ها باید همیشه آویزان باشند و در صورت امکان در هوای آزاد نگهداری شوند.

تی های آلوده به خون یا مخاط به هیچ عنوان داخل تی شو فرو برد نشوند. در این موقع تی داخل تی شوی ثابت گذاشته، ابتدا با آب و سپس با مواد گندздایی مانند آب ژاول، وايتکس، پر کلرین و یا مواد گندздای دیگر تمیز شود و بعد از آب گیری، کف زمین با آن تمیز یا گندздایی شود.

بعد از اتمام نظافت یا گندздایی هر قسمت، یک بار تی با محلول مواد شوینده با گندزا آغشته شود.

حتی الامکان از تماس تی با وسایل داخل اتاق خودداری شود. برای این کار ابتدا وسایل قابل حمل یا چرخدار به یک سمت اتاق برد، کف تمیز یا گندздایی شود و سپس آنها مجدداً در جای خود قرار داده شود.

الف) نظافت راهروها و اتاق ها

۱) نظافت کف

برای انجام نظافت کف اتاق و راهروها اگر از دستگاه سیار استفاده می شود، روش شستشوی روزانه با آن به طریق زیر انجام می گردد:

○ یک مخزن آن را با آب و پودر شوینده و مخزن دیگر با آب تمیز پر گردد.

○ تی کیف را داخل مخزن آب تمیز فروبرده، آب گیری شود.

○ سپس مجدداً تی را داخل مخزن آب و مواد شوینده فرو برد، آب گیری گردد.

○ حالامی توان با استفاده از تی، کف اتاق را تمیز نمود.

گندздایی کف بخش ها طبق برنامه و یا به محض مشاهده آلودگی انجام می شود. انجام گندздایی کف، بعد از نظافت و شستشو با آب و پودر شوینده انجام می شود.



- سطوح کف زمین بصورت مارپیچی تی کشی شود. ابتدا منطقه تمیز و سپس منطقه کثیف نظافت شود.
- وسایلی از قبیل سطل ها و نخ تی باید بصورت خشک و در محل مناسب نگهداری شود. تی ها باید همیشه آویزان باشند و در صورت امکان در هوای آزاد نگهداری شوند.
 - نخ تی هر ۱۵ روز یکبار باید تعویض شوند.
 - خشک نمودن وسایل مورد استفاده جهت تمیز کردن زمین لازم است زیرا این وسایل می توانند به راحتی با میکروب های مختلف آلوده شوند.

استفاده از دستگاه کفشوی

کف شوی نوعی از دستگاه های نظافتی است که همزمان عمل شستشوی سطح، جمع آوری آب کثیف و خشک کردن آن را هین کار انجام می دهد. در این دستگاه ها آب به همراه مواد شوینده محلول در آن روی برس دوری که جلوی دستگاه قرار گرفته پاشیده می شود. حرکت دورانی برس به همراه فشار آن به سطح باعث جدا شدن آلودگی ها از سطح شده و سطح را شستشو می دهد.



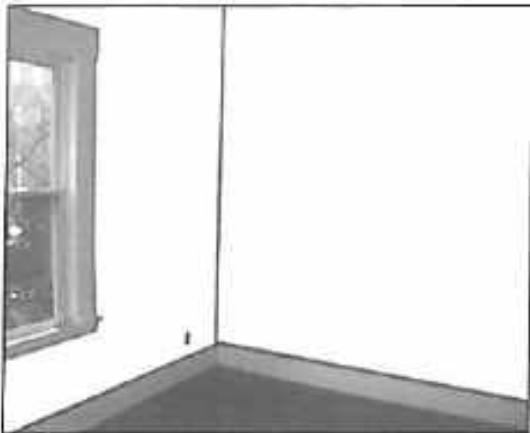
در انتهای دستگاه یک تی قرار گرفته که توسط یک خرطومی به مخزن آب کلیف و موتور مکش متصل است. با ادامه حرکت دستگاه آب کلیف ایجاد شده در مرحله شستشوی سطح توسط تی عقب به صورت کامل جمع آوری شده و به کمک موتور مکش دستگاه به داخل مخزن آب کلیف ریخته می‌شود.

از مهم‌ترین مزایای سیستم‌های کف‌شو در مقایسه با روش‌های سنتی نظافت سطح می‌توان به مکش آلودگی‌ها به صورت همزمان با حرکت دستگاه اشاره کرد.

این در حالی است که در روش‌های سنتی و مرسوم آلودگی‌ها از مکانی به مکان دیگر منتقل می‌شوند. از طرف دیگر چریان هوای گرم ناشی از کار کرد موتور مکش به گونه‌ای هدایت شده است که به خشک کردن سطح کمک می‌کند، در نتیجه پس از عبور دستگاه از سطح مورد شستشو سطح کاملاً خشک به نظر می‌رسد.

(۲) گوشه دیوارها

گوشه دیوارها باید بطور مرتب جرم زدایی شود. هیچ گونه جرم و سیاهی نباید در این نقاط مشاهده گردد. جرم زدایی ابتدا با پودر شوینده و سپس بصورت جداگانه با محلول واکس انجام می‌شود.



(۳) دیوارها

- دیوارها باید تا قسمتی که قابل دسترس است در هرماه یکبار شسته شوند. البته اگر هر زمان بر روی دیوار آلودگی مشاهده شود باید همان موقع شسته شود.
- هر ۳ تا ۶ ماه یکبار باید دیوارها تا زیر سقف شسته و تمیز شوند.
- هیچ گونه آلودگی نباید بر روی دیوار دیده شود.
- بهتر است حتی الامکان از چسباندن اطلاعیه‌های مختلف بر روی دیوار خودداری نمود و آنها را بر روی بوردهای اطلاعاتی نصب کرد.
- چسب‌های به جا مانده از نصب اطلاعیه‌ها بر روی دیوار، بعد از شستن دیوار با پارچه تمیز آغشته به الکل پاک شوند.
- هیچ گاه برای از بین بردن اثر چسب‌ها از اجسام نوک تیز استفاده نشود. این کار باعث آسیب دیدن رنگ دیوار می‌شود.
- برای از بین بردن لکه‌های سیاه و یا دوده از محلول آب و واکس استفاده شود.
- از جرم گیرها برای تمیز کردن دیوار استفاده نشود زیرا به رنگ دیوار صدمه می‌زند.
- برای تمیز کردن دیوار از دستمال‌های تمیز و به تعداد مناسب استفاده شود.
- محلول مورد استفاده بلا فاصله بعد از کدر شدن تعویض گردد.
- دقت شود پس از خشک شدن دیوار خطوط ایجاد شده توسط دستمال باقی نماند.
- هنگام شستشوی دیوارها باید اتاق‌ها خالی باشد.

نکات مهم ایمنی در هنگان نظافت دیوارها:

- از دستکش کار (ضخیم) در زمان نظافت استفاده کنید.
- هیچ گاه محلول واپتکس را با آب داغ تهیه نکنید، به این علت که فعالیت محلول‌های کلر در دمای بالا بیشتر شده، کلر بیشتری آزاد می‌کنند و در تماس‌های طولانی ممکن است باعث مسمومیت شود.

در نظافت دیوارها روش انجام کار به شرح ذیل می‌باشد:

- سطل تمیزی انتخاب نموده آنرا تا نیمه آب کرده، مقداری پودر شوینده به آن اضافه شود.
- یک دستمال خشک و یک دستمال تمیز مرطوب آماده شود. (دستمال‌ها به اندازه کافی بزرگ باشند)
- یک اسکاچ و یک اسفنج را روی هم قرار داده و در محلول فوق فرو برده و به اندازه یک متر مربع از دیوار با آن تمیز گردد.
- با دستمال خشک محلول را از روی دیوار پاک کرده و با دستمال مرطوب، باقیمانده آن از روی دیوار تمیز شود.
- تمیز کردن دیوار از انتهای اتاق و از بالاترین قسمت شروع شده و تا اطراف درب ورودی ادامه پیدا کند.
- برای تمیز کردن، دیوار به قسمت‌های کوچک تقسیم شود تا محلول حاوی ماده شوینده زمان زیادی بر روی دیوار باقی نماند چرا که در این صورت پاک کردن آن از روی دیوار مشکل شده و جای آن باقی می‌ماند.
- درهای ورودی اتاق‌ها و چهار چوب و قسمت فوقانی بالای درها همزمان با دیوارها تمیز شوند ولی دستگیره درها باید جداگانه تمیز و گندزداری شوند.

۴) پنجره، شیشه و درب‌های توری

نکات قابل توجه در هنگام نظافت پنجره‌ها:

- چهارچوب پنجره‌ها و درهای رو به بالکن باید هر ۲ تا ۳ ماه یکبار و به محض مشاهده آلودگی شسته شوند.
- دقت شود هیچ گونه جرم، جای دست و یا لکه‌ای روی پنجره و شیشه دیده نشود.
- ریل‌های پنجره‌ها و درهای توری را بایستی همیشه تمیز و براق نگهداشت.

طریقه نظافت پنجره‌ها و چهارچوب آنها:

- ظرف تمیزی را تا نیمه آب ریخته، مقداری پودر شوینده به آن اضافه شود.
- یک دستمال خشک و یک دستمال مرطوب آماده گردد.
- با اسکاچ و محلول فوق تمام قسمت‌های پنجره غیر از شیشه‌ها تمیز شود.
- با دستمال خشک محلول پاک گردد.
- با دستمال مرطوب تمام قسمت‌های شسته شده مجدداً تمیز شود.
- پنجره‌های آلومینیومی فیکس نشده را می‌توان از ریل خارج نمود و سپس در محل تی‌شوی خانه (یا در صورت عدم وجود تی‌شوی خانه در داخل سرویس بهداشتی) شسته و آب کشی کرد و بعد از خشک شدن در جای خود قرار داده شوند.
- در مراکز درمانی و بیمارستان‌ها عمل شستن پنجره‌های آلومینیومی در زمان بستری بودن بیمار انجام نشود.
- بعد از شستن پنجره‌ها به علت تار شدن شیشه با یک دستمال تمیز و مرطوب تمیز شود.
- دقت شود شیارهای موجود در قسمت‌های فوقانی و تحتانی پنجره‌ها و درهای آلومینیومی به خوبی تمیز و جداگانه جرم‌زدایی گردد.



طريقه نظافت ريل های پنجره های آلومینیومی:

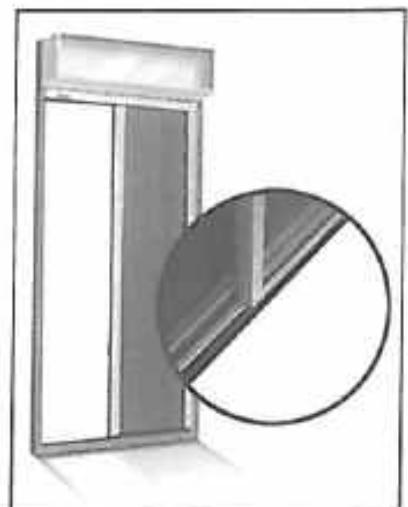
- ريل های درها و پنجره های آلومینیومی هر ۲ تا ۳ ماه یکبار و به محض مشاهده آلودگی تمیز شوند.
- ابتدا و قبل از خیس شدن ريل ها لازم است آشغال، پرز و گرد و غبار داخل آنها با فرجه و یا برس خارج گردد.



- اسکاج را با محلول آب و پودر شوینده آغشته کرده، آب اضافی آن گرفته می شود، سپس داخل ريل ها را با آن تمیز می شود.
- با يك جسم نوك تيز مانند پیچ گوشتی و دستمال مرطوب داخل ريل ها تمیز و براق شود.
- لازم است هنگام نظافت ريل ها حتماً درها و پنجره های آلومینیومی خارج گردد.

طريقه نظافت درها و پنجره های توری:

- درها و پنجره های توری از ريل خارج می کردند و به محل تی شوی خانه (یا داخل سرویس های بهداشتی) منتقل شده و شسته می شوند.
- در صورتیکه درها و پنجره های توری بر روی چهار چوب فيکس شده باشند به طريقه زیر تمیز می شوند:
 - داخل ظرفی با استفاده از آب و کمی پودر شوینده محلولی تهیه شود.
 - دو دستمال خشک و يك دستمال مرطوب آماده گردد.
 - يك دستمال خشک را داخل محلول فوق فرو برد و آب اضافی آن گرفته شود و سپس تمام قسمت های پنجره توری با آن تمیز گردد.
 - با دستمال مرطوب مجدداً تمام قسمت ها، بخصوص قسمت تور سیمی کاملاً تمیز شود.



طريقه تميز کردن شيشه ها:

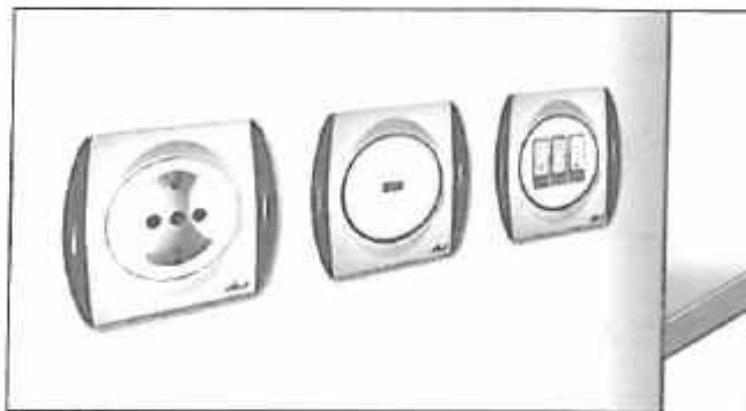


- شيشه درهای رو به بالکن و پنجره ها در آخرین مرحله و بعد از نظافت چهارچوب، ریل و درب توری تمیز می شود.
- دقت شود دستمالی که با آن شيشه ها پاک می گردد بدون پرز، عاری از هر گونه مواد شوینده و کاملاً تمیز باشد.
- در فصول سرد به دلیل استفاده از وسایل گرمایی و رسوب دوده سیاه بر روی اجسام موجود در داخل اتاق بخصوص شيشه ها، باید مدت زمان بیشتری را صرف نظافت شيشه ها نمود.
- در صورت استفاده از دستمال مرطوب حتماً باید دو عدد دستمال آماده شود بطوریکه با یکی از آنها تمامی شيشه را تمیز کرده و با دستمال دوم آن را براق و شفاف کرد.
- اگر از محلول های شيشه پاک کن استفاده می گردد يك دستمال تمیز و خشک کافی است.
- بعد از تمیز کردن هر پنجره حتماً دستمال ها شسته و برای پنجره بعدی آماده شوند.
- با دستمالی که چهارچوب پنجره تمیز شده است برای تمیز کردن شيشه استفاده نشود. این کار باعث تار شدن شيشه می شود.

(۵) کلید و پریزها

طريقه نظافت کلید و پریزها در زیر توضیح داده شده است:

- دستمال هایی که با آن کلید و پریز را تمیز می کنند، بدون آب بوده و کافی است فقط کمی رطوبت داشته باشد.
- داخل يك ظرف تمیز مقداری آب ریخته می شود، سپس مقدار کمی پودر شوینده به آن اضافه می گردد.

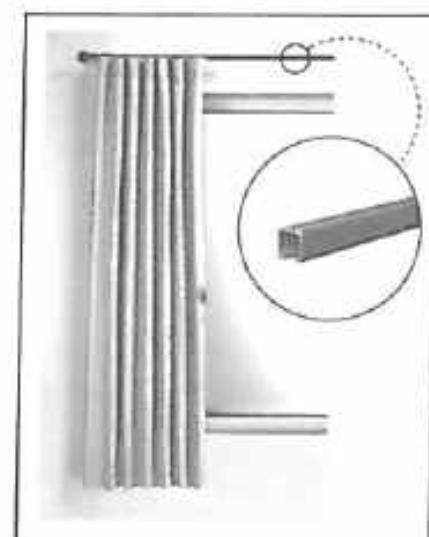


- دستمال تمیزی را به محلول فوق آغشته نموده، آب اضافی آن گرفته می‌شود. سپس کلید و پریزها با آن تمیز می‌گردند.
- سپس با دستمال مرطوب دیگری باقیمانده محلول از روی کلید و پریزها پاک می‌شود.
- دستگیره درهای ورودی اتاق‌ها و سرویس‌های بهداشتی رانیز به همین طریق می‌توان تمیز و جداگانه گند زدایی نمود.

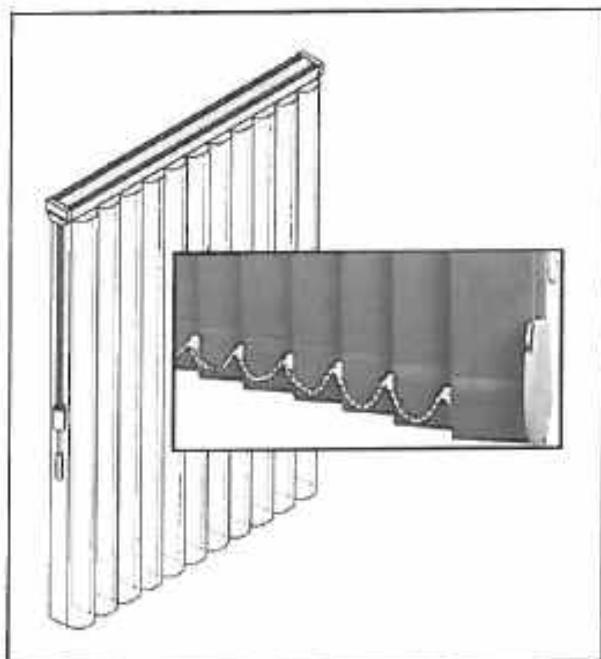
(۶) پرده‌ها

در هنگام نظافت پرده‌ها لازم است نکات زیر رعایت شود:

- پرده‌ها حداقل هر ۳ ماه یکبار و به محض مشاهده آلودگی شسته شوند.
- شستشوی پرده‌ها بر حسب نوع آنها متفاوت است. شستشوی پرده‌های پارچه‌ای معمولاً هر سه ماه یکبار انجام می‌شود. گردگیری پرده‌های کرکره‌ای هر دو هفته یکبار انجام می‌شود و هر سه ماه یک بار بطور کامل شسته می‌شود.
- در هنگام جداکردن پرده‌ها از ریل، به دلایل زیر این کار را بایستی با کمترین حرکت انجام داد:
 - گرد و غبار و ذرات موجود در هوای مرور زمان بر روی پرده نشسته و با حرکت دادن آن مجدداً در هوای پراکنده می‌شود و می‌تواند وارد ریه افرادی شود که در اتاق هستند و یا بر روی وسایل موجود در اتاق بنشینند.



۵ گرد و غبار و ذرات موجود در هوا محل مناسبی برای رشد میکروب‌های بیماری‌زای موجود در هوا هستند. به دلیل اینکه تعداد این عوامل بیماری‌زا و خصوصاً انواع مقاوم آنها در بیمارستان بیشتر است، رعایت موارد ذکر شده در آنجا از اهمیت بیشتری برخوردار است. پس از جدا کردن پرده‌ها از دیل، نباید آنها را بر روی زمین پرتاب کرد. بایستی پرده‌ها به آهستگی بر روی زمین گذاشته شوند.



هنگام جدا کردن و یا نصب پرده‌ها اگر مشاهده شد قسمتی از آنها پاره یا سوراخ است، با هماهنگی مسئول خود جهت ترمیم و یا تعویض آن اقدام گردد. در بیمارستان‌ها و سایر مرکز درمانی می‌توان با هماهنگی مسئول بخش، آنها را به خیاط خانه تحويل داد تا نسبت به ترمیم آنها اقدام نمایند.

۶ از وسائل داخل اتاق به عنوان چهارپایه استفاده نشود. در صورتی که مجبور به استفاده از آنها شدید، نباید با کفش بر روی میزها و یا صندلی‌ها رفت.



- زمانی که پرده‌ها از روی پنجره‌ها برداشته شد، نظافت درها، شیشه‌ها و پنجره‌های توری انجام گردد و دقت شود قبل از نصب آنها، شیشه و پنجره‌ها تمیز شده باشند.
- در صورت خراب بودن ریل پرده‌ها، بعد از برداشتن پرده به تاسیسات اطلاع داده شود تا در زمان شستشوی پرده آن را تعمیر یا تعویض نمایند.
- دقت شود پرده‌های لیوردرایپ نیز به روش پرده‌های معمولی و در رختشوی خانه شسته می‌شوند.
- پرده‌های کرکره را بعد از جدا کردن داخل تی شوخانه شسته، خشک کرده و سپس در محل اولیه نصب می‌گردند. نظافت پرده کرکره نباید در اتاق انجام شود.
- بعد از جدا کردن پرده کثیف و قبل از نصب پرده تمیز، ریل و یا میله پرده تمیز شده باشد.
- در مراکز درمانی و بیمارستان‌ها باید موارد ذیل رعایت شود:

 - پرده‌های جداساز تخت‌های بیماران هنگامی که بر روی آنها بیمار بستری شده است، نباید برداشته شود.
 - پرده‌ها جدا از ملحفه و لباس‌های بیماران و توسط ظرف حمل ملحفه‌های کثیف به رختشوی خانه برده شوند و از حمل آنها با دست جدا خودداری گردد. دقت شود انتقال پرده تمیز همراه با ملحفه و لباس تمیز از رختشوی خانه به بخش‌ها بلامانع است.



- بلا فاصله بعد از ورود پرده‌ها به بخش بایستی آنها را نصب نمود و از گذاشتن آنها در قفسه البسه تمیز خودداری شود.

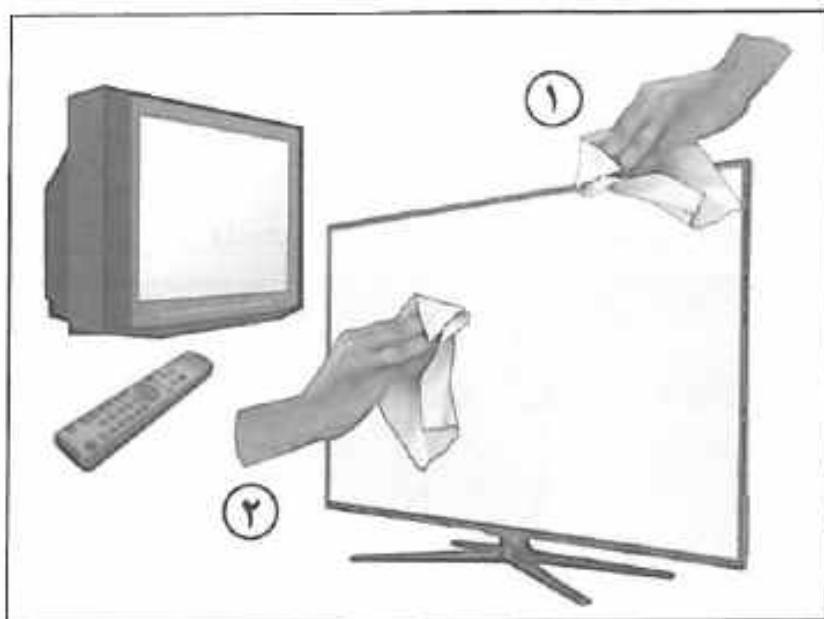
﴿ ب - نظافت وسایل داخل اتاق‌ها

۱- تلویزیون

هنگام نظافت تلویزیون باید به نکات زیر توجه شود:

- تلویزیون باید حداقل ماهی یکبار با اسپری مخصوص و یا دستمال مرطوب حاوی مقدار کمی پودر شوینده تمیز شود.
- نظافت تلویزیون شامل تمام قسمت‌های آن مانند قسمت‌های فوقانی، جانبی، تحتانی، صفحه اصلی، دکمه‌ها، سیم برق و دو شاخه می‌شود.
- برای تلویزیون‌هایی که سیستم کنترل از راه دور دارند، نظافت و گندزداری نمودن کنترل تلویزیون باید در زمان‌های کوتاه‌تری که به تعداد تخت‌های اتاق و زمان اشغال یا خالی بودن اتاق دارد، انجام شود.

طریقه تمیز کردن تلویزیون با استفاده از پودر شوینده:



- داخل ظرف تمیزی آب و مقدار کمی پودر شوینده ریخته شود.
- دو دستمال خشک تمیز و یک دستمال مرطوب تمیز آماده شود.
- یکی از دستمال‌های خشک را داخل محلول فرو برد و سپس آب آن گرفته شود به طوریکه فقط مرطوب باشد.

- تمام قسمت های تلویزیون را تمیز نموده و در صورت لزوم مجدداً دستمال به محلول آغشته گردد.
- بلا فاصله با دستمال خشک دیگر محلول را پاک کرده و با دستمال مرطوب مجدداً تمام سطوح تلویزیون تمیز شود.
- دقت شود صفحه نمایش بعضی تلویزیون ها از صفحات حساسی ساخته شده است (LCD و LED) لذا دستمال مورد استفاده باید از جنس بسیار نرم باشد و در هنگام تمیز کردن به آرامی سطح صفحه نمایش پاک شود و تنها از آب یا اسپری مخصوص استفاده گردد.

طریقه تمیز کردن تلویزیون با استفاده از اسپری مخصوص:

- این اسپری ها مخصوص تمیز کردن رایانه است ولی دستور العمل آنها یکی بوده و معمولاً بر روی آنها نوشته شده است.
- از اسپری کردن بر روی صفحه تلویزیون جداً خودداری شود.
- علاوه بر اسپری لازم است یک دستمال مرطوب تمیز نیز تهیه شود.
- به فاصله ۲۰ تا ۳۰ سانتیمتری سطوح جانبی، فوقانی و تحتانی تلویزیون اسپری شود.
- سپس با دستمال مرطوب سطوح مورد نظر تمیز گردد.
- سیم و دوشاخه با محلول آب و پودر شوینده تمیز شود.

۲- یخچال

یخچال باید از نظر ظاهری وضعیت مطلوبی داشته باشد یعنی: لوازم جانبی آن به عنوان مثال کشواری میوه و گوشت، درب جایخی، طبقات و ترمومتر آن سالم و بدون شکستگی و یا ترک خودگی باشد.

- لاستیک دور درب یخچال باید سالم و تمیز باشد و جرم یا سیاهی بر روی آن مشاهده نشود.
- گوشها و زوایای طبقات و درب یخچال بدون آلودگی و جرم باشد.

- داخل جایخی بدون برفک و زنگ زدگی و تمیز باشد.
- یخچال باید بر روی پایه های چرخدار باشد تا کف اتاق در قسمت زیر آن جهت نظافت قابل دسترسی باشد.
- سیم و دو شاخه یخچال باید تمیز و بدون جرم و سیاهی باشد.

نکات قابل توجه در نظافت یخچال:

- دستمال ها، اسکاچ و ظرف تهیه محلول شوینده برای یخچال باید جدا بوده و نباید برای مکان ها و وسایل دیگر استفاده شوند.
- یخچال ها از نظر ظاهری باید همیشه تمیز و بدون لکه و یا جای دست باشند.
- داخل و قسمت بیرونی یخچال به محض مشاهده آلودگی باید تمیز شود.
- در مرکز درمانی و بیمارستان ها لازم است علاوه بر نظافت مرتب یخچال ها، در اتاق های خصوصی پس از ترخیص هر بیمار داخل و قسمت بیرونی یخچال تمیز شود. در اتاق های عمومی نظافت یخچال باید بصورت هفتگی انجام شود.

چند نکته مهم بهداشتی

گذاشتن گلدان بر روی یخچال ها ممنوع است زیرا گرده و یا برگ های خشک گل ها بر روی یخچال می ریزد و در زمان باز و بسته شدن درب یخچال داخل آن را آلوده می کند.



- استفاده از کیسه های پلاستیکی مشکی داخل یخچال ممنوع است. کیسه های سیاه رنگ اکثراً از مواد پلاستیکی بازیافتی بوده و می توانند محیط یخچال را آلوده کنند.
- گذاشتن غذا، کنسرو و کمپوت بدون در و بصورت رو باز و یا میوه پوست کنده داخل یخچال ممنوع است.

- در بین باکتری‌های موجود در محیط زندگی ما باکتری‌هایی هستند که در محیط سرد بهتر رشد و تکثیر می‌یابند که به آنها باکتری‌های سرما دوست می‌گویند و محیط داخل یخچال برای آنها بسیار مناسب است چون هر سه عامل لازم برای ادامه حیات یعنی دمای مناسب، رطوبت و مواد غذایی (خصوصا در مواردی که روی مواد غذایی پوشانده نشود) وجود دارند. این باکتری‌ها در هوانیز وجود دارند و با هر بار باز و بسته شدن درب یخچال وارد آن می‌شوند.
- نظافت، گندازدایی مداوم و نگذاشتن غذاهای رو باز در یخچال به کمتر شدن باکتری‌های موجود در آن کمک می‌کند.

روش تمیز کردن یخچال:

- ظرف تمیزی را تانیمه آب کرده و به آن مقداری پودر شوینده اضافه شود.
- یک دستمال خشک و یک دستمال مرطوب آماده گردد.
- کشوی میوه و گوشت را از داخل یخچال خارج نموده، با محلول تهیه شده شسته و آبکشی شوند.
- اسکاچ نرم یا پارچه تمیزی را به محلول آغشته نموده و تمام قسمت‌های داخل یخچال با آن تمیز می‌شود.
- با دستمال خشک باقیمانده محلول از روی سطوح داخلی یخچال پاک گردد.
- با دستمال مرطوب مجدداً تمام قسمت‌های داخل یخچال تمیز شود.
- درب یخچال را بسته و قسمت خارجی درب، قسمت‌های جانبی و روی آن با استفاده از یک قطعه اسکاچ نرم یا پارچه آغشته به محلول ذکر شده تمیز گردد.
- ابتدا با دستمال خشک و بعد با دستمال مرطوب تمام سطوح خارجی یخچال تمیز شود.
- با دستمال مرطوب سیم و دوشاخه یخچال تمیز گردد.
- گندازدایی بطور جداگانه به روش فوق انجام می‌گیرد.



۳- نظافت تلفن، صفحه کلید و ماوس رایانه

- لازم است در پایان هر روز با دستمال آغشته به محلول شوینده نظافت و با الکل ۷۰٪ گندزدایی شود.

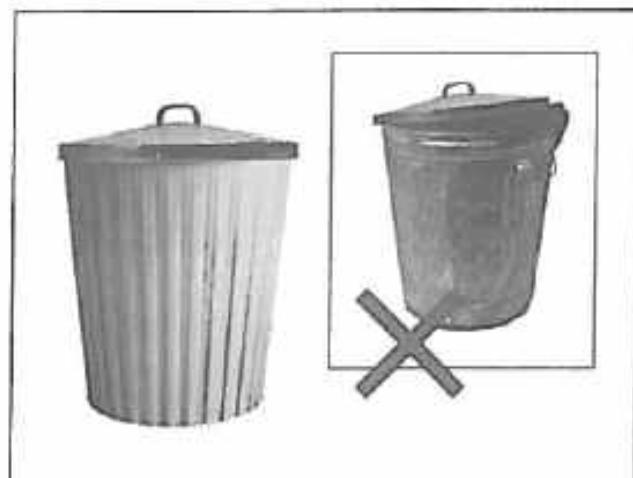
۴- نظافت قاب عکس‌ها

- قاب عکس‌ها با دستمال مرطوب و بصورت هفتگی گردگیری شود.

۵- سطل زباله

نکاتی که در هنگام نظافت سطل‌های زباله باید رعایت گردد:

- سطل‌های زباله باید بطور روزانه بعد از آنکه تخلیه شد و همچنین به محض مشاهده آلودگی با آب و پودر شوینده و مایع گندزداشته شوند.
- وسیله‌ای که برای شستشوی سطل زباله بکار می‌رود (مانند اسکاچ) باید برای هیچ وسیله دیگری مورد استفاده قرار گیرد. وسائل مورد استفاده برای شستشوی سطل زباله به منظور مشخص کردن آنها با رنگ‌های جداگانه تهیه شوند.
- دیوارها و کف زمین در اطراف سطل باید بدون جرم گرفتگی بوده و همیشه تمیز و براق باشد.
- سطل‌های زباله باید درب دار باشد و از برداشتن درب سطل‌ها و گذاشتن آنها در گوشه سرویس‌های بهداشتی جداً خودداری گردد.



- بعد از پر شدن دو سوم از حجم سطل زباله کیسه داخل آن را ابتدا گره زده و سپس از درون سطل خارج شود.
 - هیچکس نباید دست خود را تحت هیچ شرایطی داخل سطل زباله فرو ببرد.
 - در مراکز درمانی و بیمارستانها باید موارد ذیل رعایت شود:
 - تعویض کیسه‌های زباله و انتقال آنها به جایگاه موقت باید در ساعت معین و در دو نوبت صبح و عصر انجام شود.
 - جمع آوری کیسه‌های زباله ابتدا از انتهای بخش انجام می‌شود.
 - زمان جمع آوری کیسه‌های زباله اگر مواردی مانند عدم رعایت تفکیک مشاهده شد قبل از بستن درب کیسه حتماً به مسؤول بخش اطلاع داده شود.
 - انتقال کیسه زباله باید بوسیله مخازن حمل انجام شود و حمل کیسه‌ها با دست اکیداً ممنوع است.
 - بعد از انتقال پسماندهای هر بخش، مخازن حمل را با آب و پودر شوینده و مایع گندزدا شسته و به صورتی قرار داده شود تا آب آن خارج شده و خشک شود.
 - در بخش‌های بیمارستانی به هیچ عنوان از کیسه‌های زرد به جای کیسه‌های سیاه و بالعکس استفاده نشود.
 - قبل از تمام شدن رنگ و سایز کیسه مورد نظر، به میزان مورد نیاز درخواست نموده تا بخش با کمبود مواجه نشود.
 - کیسه‌های زرد رنگ را به علت نازک بودن و کم دوام بودن داخل کیسه‌های مشکی گذاشته نشوند. در این صورت زباله‌های عفونی و غیر عفونی مخلوط خواهد شد.
- 

- کیسه‌های پر شده را بلاfacسله از بخش خارج نموده و از گذاشتن آنها داخل تی‌شوها و یا اتاق‌های خالی خودداری گردد.
- به هیچ عنوان کیسه‌ها در داخل مخازن حمل با دست فشرده نشوند.
- باز کردن درب کیسه‌های زباله در محل تولید در زمان حمل و یا در جایگاه موقت اکیداً ممنوع است.
- فقط در صورتی می‌توان گره کیسه‌های زباله عفونی را باز نمود که حکم بازرگانی از طرف کمیته انتقال عفونت وجود داشته باشد.
- در صورتی که بوسیله اجسام نوک تیز و برنده موجود در کیسه‌های زباله مانند درب قوطی‌های کمپوت و کنسرو و مانند آنها خراشی هر چند کوچک در پوست فرد ایجاد شد، بلاfacسله محل آسیب دیده را با آب و صابون شسته و به مسئول خدمات، پرستار کنترل عفونت و یا مسئول بهداشت مراجعه گردد.
- تخلیه مخازن باید بدون عجله و با دقت انجام شود. هنگام تخلیه فقط قسمت گره خورده کیسه‌ها گرفته شده و از مخزن حمل خارج گردد و به مخزن داخل جایگاه منتقل شود تا خطر آسیب در اثر تماس با اجسام نوک تیز موجود در کیسه‌های زباله به حداقل برسد.
- زمان تخلیه در جایگاه موقت اگر مواردی مانند پاره شدن کیسه زباله و یا عدم رعایت قوانین تفکیک مشاهده گردید بلاfacسله باید به مسئولین مربوطه اطلاع داده شود.
- بعد از خروج از جایگاه موقت حتماً درب جایگاه بسته شود تا حیوانات موذی مانند موش و گربه به جایگاه موقت دسترسی پیدا نکنند.
- بعد از تخلیه کامل کیسه‌های زباله از بخش، دستکش‌ها را خارج نموده، دست‌ها شسته و خشک شوند و سپس از دستکش جدید استفاده گردد.

روش شستن سطل‌های زباله

- ابتدا سطل‌ها به داخل سرویس بهداشتی منتقل شوند.
- مقداری پودر شوینده بر روی اسکاچ مخصوص شستشوی سطل‌های زباله ریخته شود.
- ابتدا درب سطل و بعد تمام قسمت‌های داخلی و خارجی سطل زباله شسته شود.
- پس از آنکه سطل با آب داغ آبکشی گردید، به شکل وارونه به صورتی قرار داده می‌شود که آب آن خارج شود.
- پس از خشک شدن سطل، کیسه زباله جدید داخل آن قرار داده شود.

ج - نظافت وسایل اتاق‌ها در مراکز درمانی و بیمارستان‌ها

۱- تخت بیمار

نکاتی که در هنگام نظافت تخت بیمار باید رعایت شود:

- تخت بیمار را باید بعد از ترخیص هر بیمار و یا به محض مشاهده هر گونه آلودگی بطور کامل نظافت و گندزدایی نمود.
- ابتدا باید نظافت و شستشو را جهت پاک کردن آلودگی‌های قابل روئیت انجام داد.



- پس از نظافت حتماً با استفاده از محلول‌های آنتی باکتریال جهت از بین بردن آلودگی‌های باکتریال، ویروسی، تک یا خته‌ای و فارچی عمل گندزدایی انجام شود.
- در صورتی که پس از نظافت با مواد شوینده، از محلول وايتکس یا آب ژاول استفاده می‌شود، نیاز به گندزدایی کردن مجدد تخت نیست. مواد گندزدا بر اساس جنس تخت و تشک در هر مرکزی متفاوت است.
- قبل از شروع کار، تشک، بالش و کلیه ملزومات پارچه‌ای تخت در مکان مناسبی قرار داده می‌شود.
- از گذاشتن تشک خوشخواب و بالش بر روی زمین جداً خودداری شود.
- تمام قسمت‌های تخت شامل سطوح روی تخت، قسمت‌های جانبی، میله بالا و پائین و پایه‌های تخت باید تمیز و براق شوند.
- دقت کنید چرخ‌های تخت باید در انتهای کارشسته و تمیز شوند.
- در صورتی که چرخ‌ها و یا هر یک از لوازمات جانبی تخت خراب بود با هماهنگی مسئول بخش به واحد تاسیسات اطلاع دهید.

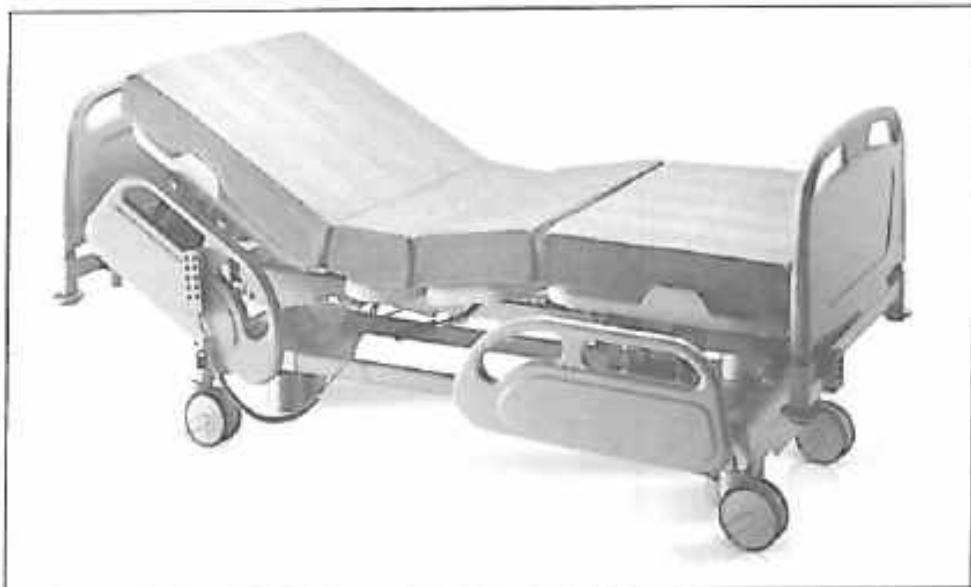
طریقه نظافت و گندزدایی تخت بیمار

- محلول آب و پودر شوینده درون ظرف تمیزی تهیه شود.
- یک دستمال خشک تمیز و یک دستمال مرطوب تمیز آماده گردد.
- با اسکاج و یا اسفنج تمیز آغشته به محلول فوق تمام قسمت‌های تخت تمیز شود.
- با دستمال خشک رطوبت محل تمیز شده پاک شود.
- با دستمال مرطوب مجدداً تمام قسمت‌های تخت تمیز شود.
- پس با یک محلول آنتی باکتریال تخت را گندزدایی کرد.
- طریقه گندزدایی به این صورت است که دستمال خشک و تمیزی را به محلول ضد عفونی کننده آغشته نموده و تخت با آن گندزدایی می‌گردد.



روش نظافت و گندزدایی تشك تخت بیمار

- تشك و بالش بیمار باید از روکش غیر قابل نفوذ به آب تهیه شده باشد تا هنگام شستشو و نظافت، آب به داخل آن نرود.
- در صورت مشاهده آلودگی های قابل رویت شامل خون یا مخاط ابتدا آلودگی مشاهده شده با دستمال جداگانه آغشته به محلول گندزدای پاک نموده و دستمال به داخل سطل مخصوص زباله های عفونی (کيسه زرد رنگ) انداخته شود.



- تمام سطوح تشك با محلول حاوي پودر شوینده تمیز شده و جداگانه گند زدایی گردد.
- با دستمال تمیز و خشک محلول از روی سطوح پاک گردد.
- با دستمال مرطوب تمیز مجدداً تشك تمیز شود.
- بالش نیز به همین طریق تمیز می شود. نحوه تمیز کردن بالش به نوع آن بستگی دارد.
- در صورتی که رویه تشك یا بالش پاره یا سوراخ بود بعد از نظافت و گند زدایی، به واحد مربوطه تحویل داده شود تا آلودگی به بخشها دیگر انتقال نیابد.

۲- کمد های کنار تخت بیمار و قفسه ها

نکاتی که در هنگام نظافت کمدها و قفسه ها باید رعایت شود:

- کمدهای کنار تخت و قفسه ها از اثاثیه بسیار حساس اتاق بیمار هستند و در نظافت و گندزدایی آنها باید دقت زیادی به عمل آورد.
- بعد از ۲ تا ۳ بار نظافت و گندزدایی کمد و قفسه حتماً باید آنها را داخل سرویس بهداشتی که از قبل شسته و گندزدایی شده، برده و در آنجا شسته شوند.
- از کمد و قفسه به عنوان چهارپایه استفاده نشود.
- اگر بیمار در روزهای بعد از نظافت اتاق بستری شد بلافاصله بعد از مشخص شدن تخت باید روی میز کنار تخت و قفسه با دستمال مرطوب تمیز شود.
- ظرف تهیه محلول شوینده کمدها، قفسه ها و یخچال باید از ظرف محلول شوینده سایر وسایل جدا باشد.
- سطوح روی کمدها و قفسه ها باید همیشه تمیز و براق باشد.



روش نظافت کمد و قفسه کنار تخت

- محلول آب و پودر شوینده در داخل ظرف تمیزی تهیه می‌شود.
- یک دستمال تمیز و یک دستمال مرطوب آماده گردد.
- همه قسمت‌های کمد شامل داخل کمدها، داخل کشوها، رویی کمد و قسمت‌های جانبی آن با اسکاچ آغشته به محلول تمیز شود.
- با دستمال خشک تمیز، باقیمانده محلول پاک گردد.
- با دستمال مرطوب تمیز مجدداً تمام قسمت‌های کمد تمیز شود.
- قفسه‌ها نیز به همین طریق گندздایی می‌گردد.

﴿ ۵ - نظافت سرویس‌های بهداشتی ﴾

۱- درب ورودی سرویس‌های بهداشتی و پاشنه درب‌ها

نکاتی که در هنگام نظافت درب سرویس بهداشتی باید رعایت شود:



- دستگیره درب سرویس بهداشتی یکی از آلوده‌ترین قسمت‌های اتاق یماران است و لازم است مرتب ضد عفونی شود.
- تعداد زیادی از میکروب‌های بیماریزا منشاء مذفووعی دارند و به بیماریهایی که ایجاد می‌کنند اصطلاحاً عفونتهاي مذفووعي-دهاني می‌گويند.
- اين میکروب‌ها به وفور بر روی دستگیره درب‌های سرویس‌های بهداشتی وجود دارند.

طريقه نظافت درب سرويس های بهداشتی

- داخل ظرف تمیزی مقداری آب، پودر شوینده ریخته تمیز گردد و بعد جداگانه گندздایی شود.
- یک دستمال تمیز خشک و یک دستمال تمیز مرطوب آماده گردد.
- درب سرویس بهداشتی از داخل و خارج و دستگیره های آن با اسکاچ و محلول تهیه شده تمیز شود.
- با دستمال خشک باقیمانده محلول از روی درب پاک شود.
- با دستمال مرطوب بار دیگر تمام قسمت های درب تمیز شود.

طريقه نظافت پاشنه درب سرويس های بهداشتی

الف - پاشنه سنگی درب ها

- داخل ظرف تمیز دهانه باریک مانند ظرف خالی مایع ظرفشویی مقداری جوهر نمک و کمی آب مخلوط شود.
- کمی از محلول به آرامی و با کمترین فاصله بر روی سنگ در محل پاشنه درب ریخته شود.
- بعد از گذشت حدود ۵ دقیقه، محلول مذکور با پارچه پاک گردد.
- محل مورد نظر با آب و مقدار کمی پودر شوینده و سیم ظرفشویی به خوبی جرم گیری شود.
- باقیمانده محلول توسط پارچه پاک گردد.
- با پارچه مرطوب مجدداً محل مذکور تمیز شود.

ب - پاشنه فلزی درب ها

- داخل ظرف تمیزی مقداری آب و پودر شوینده ریخته و آماده گردد.
- محلول تهیه شده روی پاشنه فلزی درب ریخته شود.
- با اسکاچ معمولی محل مذکور تمیز گردد.
- سپس با دستمال خشک و بعد با دستمال مرطوب محل مورد نظر تمیز شود.

- توجه شود استفاده از اسکاچ زبر باعث از بین رنگ پاشنه درب و در نهایت ایجاد زنگ زدگی می‌شود.

۱۲- نظافت سرویس‌های بهداشتی

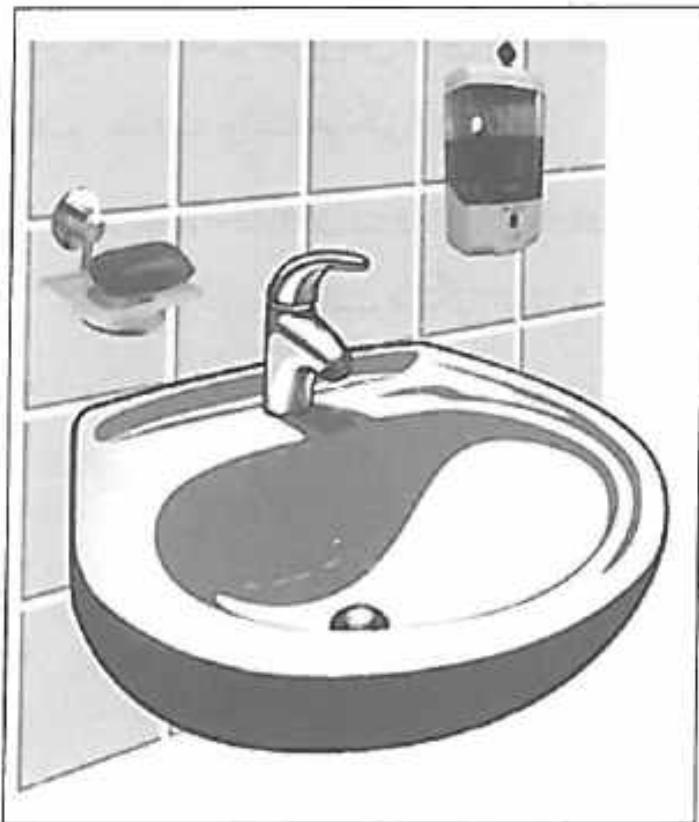
نکات قابل توجه در خصوص نظافت سرویس‌های بهداشتی:

- با توجه به این نکته که منشاء بسیاری از بیماریهای عفونی میکروب‌های بیماریزای مدفعی هستند بهداشت و نظافت سرویس‌های بهداشتی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.
- آلوده‌ترین قسمت‌های داخل سرویس‌های بهداشتی قسمت‌هایی است که با دست تماس دارند مانند سرشیرهای آب، شیلنگ‌ها، دکمه تخلیه جای مایع صابون، دستگیره درب ورودی، دستگیره سیفون و غیره.
- هرگز جرم گیری کف سرویس و دستشویی و توالت هم‌زمان با گندزدایی کردن داخل سرویس انجام نشود زیرا مخلوط شدن جوهر نمک با واکس و یا آب ژاول باعث آزاد شدن سریع و زیاد کلر شده و باعث آسیب دیدگی شدید مخاط و در موارد حاد باعث خفگی می‌شود.

در مواردی که سرویس بهداشتی در داخل اتاق است، جرم گیری حتماً در زمان تخلیه اتاق انجام شود.

هنگام جرم گیری با جوهر نمک باید درب اتاق بسته و پنجره‌ها باز و هواکش داخل سرویس روشن باشد.

حتماً بعد از جرم گیری با جوهر نمک، محل جرم گیری شده مجدداً با پودر شوینده شسته شود زیرا محلول جوهر



نمک لایه‌ای از چربی بر روی سطوح باقی می‌گذارد و اگر این لایه به خوبی پاک نشود باعث می‌گردد سطحی که جرم گیری شده است، سیاه شود.

- رسوبات و لایه‌آهکی داخل فاضلاب و روی توالت‌ها را باید بوسیله برس دسته بلند تمیز نمود.

بعد از نظافت سرویس‌های بهداشتی باید هیچگونه جرم و آلودگی مشاهده نشود.

- مراقبت شود در زمان نظافت تماس آب با کلید و پریزها باعث اتصال و برق گرفتگی نشود.
- جهت جلوگیری از اتصال و برق گرفتگی، در قسمت بالای کلید و پریزها آب ریخته نشود.
- در صورت خراب بودن هر یک از وسائل داخل سرویس مانند: هواکش، سیفون، شیلنگ، سرشیر یا واشر آن، دوش آب، جای مایع صابون و... با هماهنگی مسؤول بخش به تأسیسات اطلاع داده شود.

قبل از شروع نظافت، هواکش را روشن کرده و سیفون توالت کشیده شود.

- اسکاچ مخصوص شستشوی توالت باید با اسکاچ شستشوی دستشویی جدا باشد و در زمان بازرسی با تفکیک رنگ و یا علامت مشخص باشد.

طریقه نظافت سرویس‌های بهداشتی

الف- نظافت توالت فرنگی

- در صورت داشتن رسوب ابتدا سیفون را زده و بعد مقداری جوهر نمک روی رسوبات ریخته و سپس درب توالت فرنگی بسته شود.
- مقدار کمی پودر شوینده روی اسکاچ ریخته و قسمت خارجی توالت فرنگی تمیز و بعد گندزدایی گردد.
- بعد از گذشت ۵ تا ۱۰ دقیقه، یک بار دیگر سیفون را زده و با فرچه سیمی رسوبات پاک شوند.
- با پودر شوینده و فرچه دسته بلند پلاستیکی تمام قسمت‌های داخلی توالت شسته شود.



۱- نظافت توالت‌های معمولی

- تمام مراحل مانند توالت فرنگی است با این تفاوت که نباید به هیچ وجه از اسکاچ برای تمیز کردن استفاده شود و همه قسمت‌ها با فرچه پلاستیکی دسته بلند تمیز می‌شود.

۲- نظافت و رسوب زدایی شیرهای آب

رسوب زدایی

- داخل ظرف تمیز دهانه باریک مانند ظرف خالی مایع ظرفشویی مطابق دستور کارخانه سازنده رسوب زدا، محلول آماده شود.
- محلول بر روی قسمت‌هایی که رسوب دارند ریخته شود. بعد از گذشت ۵ تا ۱۰ دقیقه، بوسیله اسکاچ سیم دار و یا سیم ظرفشویی رسوبات از روی شیرهای آب پاک شود.
- مجدداً شیرهای آب با اسکاچ آغشته به پودر شوینده شسته شوند.

شستن شیرهای آب

- در صورتیکه شیرهای آب بدون رسوب باشد برای نظافت آن فقط پودر شوینده و در بعضی مواقع مواد گندزدا کافیست.
- بر روی اسکاچ زبری مقداری پودر شوینده ریخته و تمام شیرهای آب، سرشیرها، شلنگ توالت از ابتدا تا انتهای و سایر قسمت‌ها به خوبی تمیز شوند بطوری که تمامی آنها شفاف و براق گردند.
- سپس با مقداری آب، مواد شوینده از روی آنها پاک شود.



۴- نظافت جای مایع صابون

شستن جای مایع صابون بعد از خالی شدن و قبل از پر کردن مجدد الزامی است. پس از اتمام صابون موجود در ظرف صابون مایع، از پر کردن مجدد آن خودداری شود و حتماً پس از شستشو و خشک کردن ظرف نسبت به پر کردن آن اقدام گردد.

- داخل و خارج جای مایع صابون با باقیمانده مایع صابون موجود در آن شسته شود.
- در صورت وجود جرم و آلودگی روی جای مایع صابون و یا درب آن، بوسیله اسکاچ تمیز گردد.

- جای مایع را کاملاً آبکشی کرده و طوری قرار داده شود تا به خوبی آب آن خارج شود. بعد از خشک شدن می‌توان آن را از مایع صابون پر کرد.

- در صورتی که هنگام استفاده از صابون مایع اطراف ظرف دستشویی با قطرات صابون آلوده شده باشد، با استی صابون‌های اضافی پاک گردد. این کار بطور روزانه انجام می‌شود.



۵- نظافت دستشویی



رسوب زدایی دستشویی

- داخل ظرف دهانه باریک مانند ظرف خالی مایع ظرفشویی مقداری مایع رسوب زدا مطابق دستور کارخانه سازنده آن رقیق شود.

- مایع رسوب زدا به آرامی و با کمترین فاصله بر روی تمام قسم های دستشویی ریخته شود.

بعد از گذشت حدود ۵ تا ۱۰ دقیقه، محل با آب شسته شود.

بوسیله اسکاچ زبر آغشته به پودر شوینده، دستشویی شسته شود.

- دستشویی ها بعد از شسته شدن باید تمیز، براق و شفاف باشند و هیچ گونه جرم و آلودگی نداشته باشند.

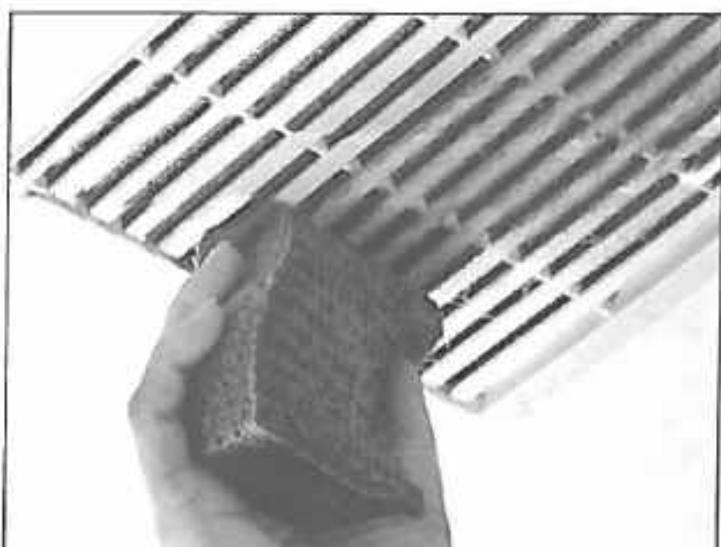
۶- نظافت هواکش

- مقداری پودر شوینده داخل آب گرم حل گردد. دستمالی را به محلول فوق آغشته کرده و آب اضافی آن خارج شود تا در زمان شستشو اولاً آب از آن سرازیر نشده و باعث کشیدن دیوار نشود، ثانیاً باعث اتصال و برق گرفتگی نگردد.

- با دستمال آماده شده، هواکش کاملاً تمیز شود.

- سپس با یک دستمال خشک مواد شوینده از روی هواکش پاک گردد.

- با دستمال مرطوب تمیز بار دیگر هواکش تمیز شود.



۷- نظافت کاشی‌های دیوار و سنگ کف سرویس‌های بهداشتی

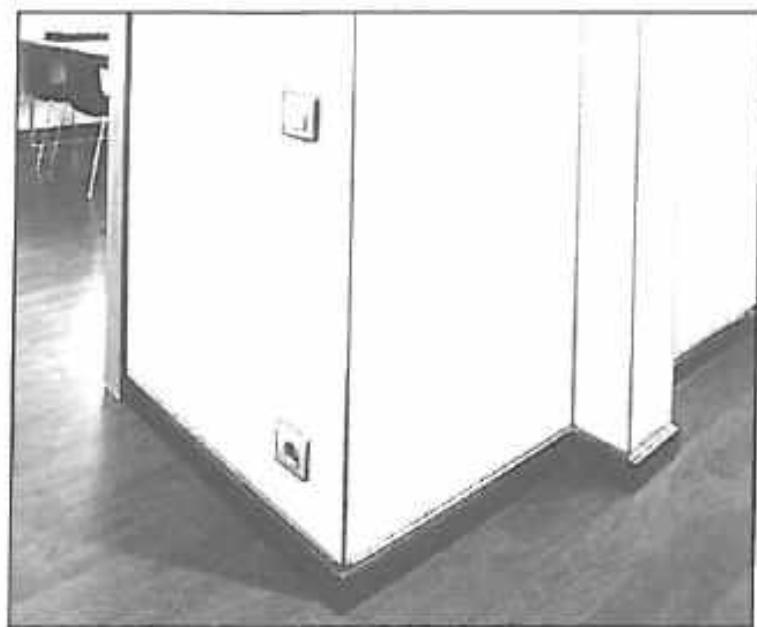
- داخل ظرفی مقداری آب و پودر شوینده ریخته شود.
 - بوسیله اسکاچ و با استفاده از چهارپایه کاشی‌ها از زیر سقف تا ارتفاع ۱/۵ متری از زمین تمیز شود.
 - بوسیله شیلنگ و به آرامی و بدون فشار، دیوار بجز در قسمت بالای کلید و پریزها با آب شسته شود.
 - قسمت بالای کلید و پریزها را با دستمال خشک و سپس با دستمال مرطوب پاک گردد.
 - از فاصله ۱/۵ متری تا کف نیز به همین طریق تمیز شود.
 - مقداری پودر شوینده بر روی کف سرویس بهداشتی ریخته، با برس دسته بلند کف شسته شود.
 - با مقداری آب تمامی کف شسته شود.
 - توری فاضلاب را برداشته و تمیز گردد و سپس در جای خود قرار داده شود.
 - در صورت خراب بودن توری فاضلاب به مسؤول مربوطه اطلاع داده شود.
- جرم زدایی کاشی‌های سرویس بهداشتی و سنگ کف با استفاده از محلول جرم‌زدا
- با توجه با اینکه پاشیدن آب در قسمت پایین دیوار بیشتر است ممکن است این ناحیه نیاز به جرم‌گیری داشته باشد.
 - مقداری محلول جرم‌زدا مطابق دستور شرکت سازنده داخل یک ظرف دهانه باریک (مانند ظرف خالی مایع ظرفشویی) تهیه شود.
 - در صورت استفاده از جوهر نمک مقداری آب به آن اضافه گردد. اثر جوهر نمک با آب بیشتر از خالص آن است.
 - مایع جرم‌گیر را به آرامی و با کمترین فاصله بر روی دیوار و کف سرویس بهداشتی ریخته و بوسیله اسکاچ و یا برس دسته بلند تمام دیوار و کف با آن آغشته شود.
 - سپس از سرویس بهداشتی خارج شده و درب آن بسته شود.



- بعد از گذشت ۵ تا ۱۰ دقیقه تمام سطح سرویس بهداشتی که با محلول آغشته شده است با آب سرد شسته شود.
- بوسیله اسکاج زبر یا سیم ظرفشویی و پودر شوینده دیوار و کف تمیز گردد.
- سپس دیوار و کف با آب شسته شود.
- نکاتی که در زمان جرم زدایی با محلول جرم زدا باید رعایت کنید:
- زمان جرم زدایی با محلول جرم زدا حتماً هواکش داخل سرویس بهداشتی روشن باشد.
- بعد از آغشته نمودن دیوار و کف حتماً از سرویس بهداشتی خارج شده و درب آن بسته شود.
- برای شستن محلول جرم زدا از آب داغ استفاده نشود.
- بعد از جرم زدایی حتماً سطح جرم زدایی شده مجدداً با پودر شوینده شسته شده تالایه ایجاد شده بوسیله ماده جرم زدا از بین برود. در غیر این صورت بعد از مدت کوتاهی سطح جرم زدایی شده سیاه خواهد شد.
- جرم زدایی حتماً باید در زمان تخلیه اتاق باشد و در هنگام حضور افراد در اتاق ممنوع است.
- جرم زدایی کاشی‌های سرویس بهداشتی و سنگ کف با استفاده از پودر شوینده ابتدا سطح دیوار و کف با آب مرطوب شود.
- مقداری پودر شوینده بر روی اسکاج نم‌دار ریخته و قسمتی از دیوار آغشته شود و این کار آنقدر تکرار گردد تا تمام سطح دیوار با لایه نازک پودر شوینده پوشیده شود.



- پودر شوینده با کمترین فاصله بر روی زمین ریخته شود و با برس پلاستیکی تمام قسمت‌ها آغشته شود.
- از نقطه شروع که دیوار با پودر آغشته شده است بوسیله سیم ظرفشویی جرم گیری شود.
- در انتهای با آب، دیوار و کف شسته شود.
نکاتی که در زمان جرم زدایی با پودر شوینده باید رعایت شود:
 - جرم زدایی حتماً باید با استفاده از دستکش ضخیم و ماسک انجام شود.
 - پودر شوینده با کمترین فاصله بر روی اسکاچ یا سطوح ریخته شود و از استنشاق آن جداً خودداری گردد.
 - بعد از اینکه نظافت محلی که از پودر شوینده برای جرم زدایی آن استفاده شده است پایان یافته، به خوبی با آب شسته شود تا پودرهای زبر بر روی سطوح باقی نماند.
در هنگام جرم زدایی با جوهر نمک موارد زیر باید رعایت شود:
 - محلول جوهر نمک به تنهایی اثر جرم زدایی کمتری دارد و باید با مقداری آب (بسته به غلظت جوهر نمک و مقدار رسوبات) مخلوط شود. مقدار آب به کار رفته با توجه به غلظت جوهر نمک و همچنین مقدار رسوبات موجود تعیین می‌گردد. هر چه غلظت جوهر نمک بیشتر باشد به آب بیشتری نیاز دارد.



• به دلیل اینکه اثر جوهر نمک در تماس بالکه‌های چربی کم می‌شود و باید قبل از استفاده سطح مورد نظر از چربی پاک شود.

• استفاده از محلول جوهر نمک باعث می‌شود یک لایه بر روی سطوح باقی گذارد که این لایه باقیمانده بعد از مدت زمان اندکی

تبدیل به جرمی سیاه رنگ می‌شود. برای جلوگیری از ایجاد این لایه سیاه باید بعد از انجام عمل جرم‌گیری و شستشو، محل مورد نظر را با آب و پودر شوینده و توسط برس یا اسکاچ تمیز نمود.

• هنگام استفاده از جوهر نمک حتماً از دستکش و ماسک استفاده شود.

• هیچگاه جوهر نمک و واپتکس را با هم مخلوط نکنید. در اثر ترکیب این دو محلول کلر زیادی آزاد شده و باعث مسمومیت، خفگی و حتی مرگ می‌شود.

• جرم‌زدایی را در اتاق‌های در پسته انجام نشود و قبلاً پنجره اتاق باز شده باشد. در اتاق‌هایی که سرویس بهداشتی در داخل آنها وجود دارد، هنگام کار هواکش آن روشن گردد.

• تا حد امکان با فاصله زیاد از محلول جوهر نمک کار انجام شود.

• در مراکز درمانی و بیمارستان‌ها جرم‌زدایی اتاق‌ها را باید با هماهنگی مسئول بخش و در اتاق‌های خالی از بیمار انجام داد.

روش انجام جرم‌زدایی به شرح ذیل می‌باشد:

• ظرف دهانه باریکی (مانند قوطی‌های مایع ظرفشویی) انتخاب نموده و تا نیمه آن محلول جوهر نمک ریخته می‌شود و بقیه ظرف با آب پر می‌شود.

- در هنگام کار با جوهر نمک باید از پاشیده شدن محلول و زیاد شدن گازهای حاصله در اثر افزایش سطح آغشته به محلول جلوگیری نمود. برای این کار با رعایت کمترین فاصله، محل مورد نظر را آغشته نموده و بلا فاصله از اتاق و یا سرویس بهداشتی خارج شده و درب آنبسته شود.
- بعد از گذشت حدود ۵ دقیقه، به مکان مورد نظر وارد شده و محل آغشته به محلول با آب سرد کاملاً شسته شود.
- مقداری پودر شوینده بر روی سطح جرم زدایی شده ریخته می‌شود و با اسکاچ یا برس، باقیمانده جرم و رسوبات تمیز و سپس آب‌کشی می‌شود.

۸- نظافت آینه‌ها

نکات قابل توجه در نظافت آینه:



- اگر قاب آینه تمیز نباشد باید ابتدا آن را تمیز نمود.
- آینه داخل سرویس بهداشتی باید همیشه تمیز، شفاف و بدون لکه باشد.
- تمیز کردن آینه باید روزانه و بعد از نظافت سرویس بهداشتی انجام شود.
- در زمان نظافت اگر در قاب و یا خود آینه ترک خورده‌گی و یا شکستگی مشاهده گردید به مسئول مربوطه اطلاع داده شود.

روش نظافت آینه:

- قاب آینه با آب، کمی پودر شوینده و یا شیشه پاک کن نظافت و با دستمال مرطوب تمیز گردد.
- شیشه آینه با دستمال مرطوب و یا شیشه پاک کن و دستمال خشک تمیز شود.

﴿ و - نظافت بخش‌های مراقبت‌های ویژه ﴾

بیماران بستری در بخش‌های مراقبتها ویژه (همچون آئی سی یو، سی سی یو و ان آئی سی یو) در شرایط پزشکی بسیار حساسی قرار دارند و لازم است علاوه بر نکاتی که باید در نظافت سایر بخش‌های بیمارستان رعایت شود، به موارد دیگری نیز دقت نمود. همانطور که مراقبت‌های پزشکی برای این بیماران شدیدتر و دقیق‌تر انجام می‌شود، چگونگی نظافت و نگهداری محیط نیز بایستی با دقت و حساسیت بیشتری انجام پذیرد. از جمله مواردی که دقت در نظافت آنها مهم است، وسائل و تجهیزات موجود در این بخش‌ها است که در ادامه نحوه نظافت آنها شرح داده خواهد شد.

(۱) دستگاه ساکشن



- در صورت نیاز به ساکشن برای بیماران، وجود ساکشن جداگانه برای هر بیمار الزامی است.
- بطری ساکشن بدون در نظر گرفتن مقدار مایعی که به داخل آن برگشته است بایستی بطور روزانه تخلیه گردد.
- بطری دستگاه ساکشن می‌تواند داخل دستشویی تخلیه شده و پس از شستشو با محلول گندزدا، خشک شود. توجه شود استفاده از دستکش‌های غیر استریل کافی بوده و شستشوی دست‌های پاس از دفع مایع بطری الزامی است.

- در هر بار استفاده از دستگاه ساکشن، بایستی از لوله ارتباطی جدیدی برای بیمار استفاده نمود.

• در حالت کلی استفاده از گندزدا در بطری ساکشن توصیه نمی شود. ولی در صورتیکه احتمال آسودگی محیط توسط ترشحات بیمار وجود داشته باشد، می توان جهت ضد عفونی بطری، به مقدار کافی آب ژاول داخل بطری وارد نمود (برای رسیدن به درصد مطلوب به نسبت ۱ به ۱۰) و سپس به مدت حداقل ۱۰ دقیقه قبل از تخلیه و شستشو به همین حال باقی گذاشت.

• در مدتی که دستگاه ساکشن مورد استفاده قرار نمی گیرد، بطری آن باید به صورت خشک نگهداری شود.

(۲) دستگاه ونتیلاتور

• امروزه انواع فراوانی از دستگاههای ونتیلاتور مورد استفاده قرار می گیرد که اکثر آنها با استفاده از فیلتر، به خوبی محافظت می شوند و این موضوع باعث شده است که لزوم گندزدایی دستگاه بطور قابل توجهی کاهش پیدا کند.

• در مورد استفاده از فیلتر باید به موارد زیر توجه داشت:

— برای هر بیمار فیلتر جداگانه استفاده شده و پس از جدا شدن بیمار از ونتیلاتور فیلتر دور انداده شود و برای بیمار بعدی فیلتر جدید گذاشته شود.

— برای بیمارانی که به مدت طولانی از دستگاه ونتیلاتور استفاده می شود، بایستی فیلتر آن هر ۴۸ ساعت تعویض گردد. قسمت های مرطوب گشته ونتیلاتور را می توان با استفاده از ماشین های شستشو یا بخار با درجه حرارت کم (۷۰ درجه سانتیگراد) ضد عفونی نمود.



پس از جدا شدن بیمار از ونتیلاتور، قسمت مرطوب کننده باید شسته و خشک شود و سپس برای بیمار بعدی استفاده شود. در مورد بیمارانی که به مدت طولانی از ونتیلاتور استفاده می شود، شستشوی آن در هر ۴۸ ساعت توصیه می گردد.

- خشک شدن تمامی قسمت های دستگاه برای استفاده مجدد ضروری بوده و رشد میکروب ها و عوامل عفونی را بطور قابل توجهی کاهش می دهد.

لوله های خرطومی

لوله های خرطومی یکبار مصرف می باشد و برای هر بیمار تعویض می شود.



- در بیمارانی که به مدت طولانی از لوله های خرطومی استفاده می شود، بعد از گذشت ۳-۵ روز لوله خرطومی تعویض می گردد.
- در صورت نیاز، گندزدايی کردن آن به روش بخصوصی انجام می شود.

(۳) فیلترها

- فیلترها از نوع یکبار مصرف می باشند و بعد از گذشت مدت زمان معینی از مصرف آن تعویض می گردد.

(۴) ترمومتر (دماسنجه طبی)

- ترمومترهای دهانی باید به صورت خشک و تمیز نگهداری شود.
- نگهداری دائم ترمومتر در مواد گندزدا باعث افزایش احتمال رشد باسیل های گرم منفی خواهد شد.



- در صورتی که برای بیمار از ترمومتر اختصاصی استفاده می شود، بایستی پس از هر بار استفاده، ابتدا توسط پنبه یا گاز آغشته به الکل ۷۰٪ تمیز شود. سپس با آب شستشو شده و بصورت خشک برای دفعات بعدی نگهداری شود.
- در مواردی که ترمومتر بصورت مشترک بین بیماران استفاده می شود، باید ابتدا ترمومتر را تمیز کرده و سپس آن را با مواد پاک کننده خنثی و سرد شست. پس از آبکشی کردن، آن را در الکل ۷۰٪ برای مدت ۱۰ دقیقه غوطه ور نمود. سپس ترمومتر پاک شده و خشک می گردد.



(۵) لارنگوسkop

تیغه های لارنگوسکوپ ابتدا باید شستشو شده و سپس با استفاده از مواد گندزدا گندزدایی گردد. (طبق دستورالعمل واحد کنترل عفونت)

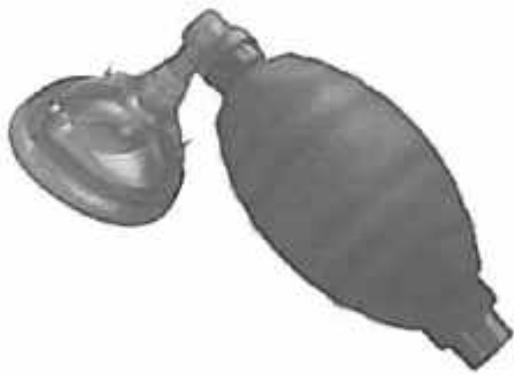
(۶) فلومتر اکسیژن

- با توجه به اینکه دستگاه فلومتر اکسیژن همیشه مرطوب است و در تماس مستقیم با مجرای تنفسی بیمار می باشد، گندزدایی و تمیز کردن آن ضروری است. محیط های مرطوب مکان مناسبی برای رشد میکروب ها و عوامل بیماریزا، خصوصاً باکتری ها می باشد.

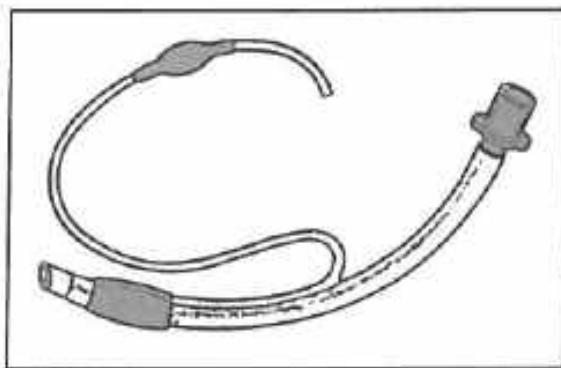


- دستگاه فلومتر اکسیژن از دو قسمت مجزا شامل مانومتر و محفظه آب تشکیل شده است.
- قسمت مانومتر دستگاه غیرقابل شستشو بوده و برای گندزدایی آن بایستی از یک دستمال تمیز آغشته به الکل ۷۰٪ استفاده کرد.
- محفظه آب دستگاه قابل شستشو می باشد. برای ضد عفونی و تمیز کردن آن بایستی ابتدا آن را کاملاً از مانومتر جدا نمود. سپس با مواد پاک کننده معمولی و برس، جرم زدایی گردد. در انتها آن را شسته و خشک نمود.
- شستشوی دستگاه در حالت عادی هفتاهی یک بار ضروری است. در صورتی که بیمار مبتلا به عفونت های تنفسی باشد، لازم است برای بیمار بعدی فلومتر شسته و تمیز گردد.
- به این نکته توجه شود که هنگام استفاده از دستگاه، در محفظه آب آن فقط بایستی از آب مقطر استفاده شود و از ریختن آب معمولی به داخل آن پرهیز شود، زیرا باعث تشکیل جرم در داخل فلومتر می گردد.

۷) آمبوبگ‌ها



- آمبوبگ‌ها قابل استریل شدن هستند و بعد از استفاده جهت استریل کردن به واحد استریل (سی اس آر) فرستاده می‌شوند.

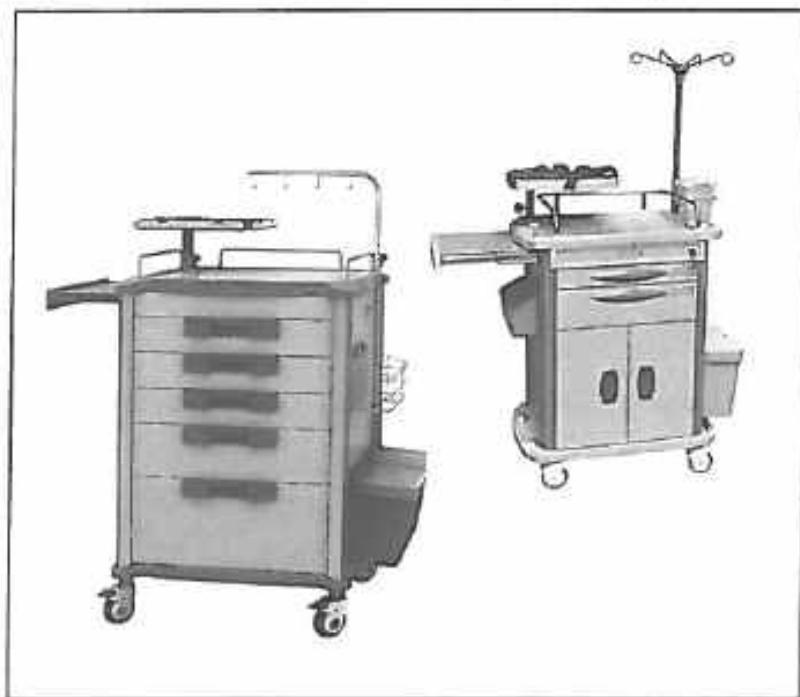


۸) لوله تراشه

لازم است توجه شود که لوله‌های تراشه از نوع یک بار مصرف هستند و پس از استفاده دور انداخته می‌شوند.

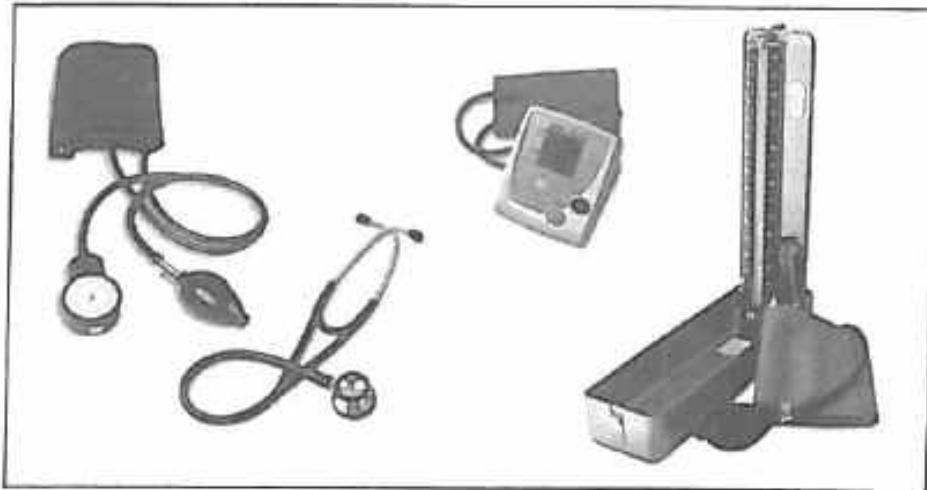
۹) ترالی پانسمان و دارو

- قبل از انجام کار و در پایان هر نوبت کاری بایستی روی ترالی پانسمان و دارو با الکل ۷۰٪ و یا دکونکس گندздایی شود.
- اگر آلودگی بر روی ترالی باشد ابتدا باید آنرا پاک کرده و سپس با الکل گندздایی نمود.
- دقت شود پایه و چرخ‌های ترالی روزانه با دستمال جداگانه تمیز شود.



۱۰) دستگاه فشارسنج و گوشی پزشکی

- گوشی پزشکی و فشار سنج باید با الكل ۷۰٪ ضد عفونی شود. بازو بند کاف دستگاه فشارسنج در صورت آلودگی باید از محل خود خارج شده و شسته شود.

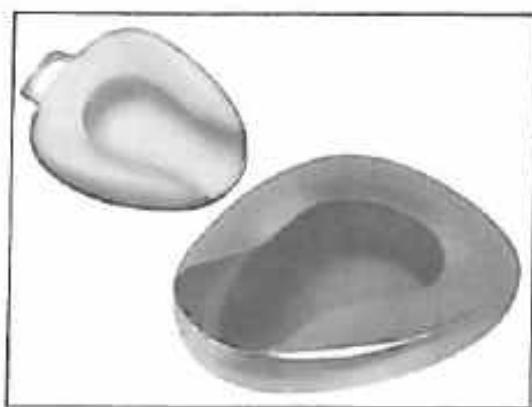


۱۱) ماشین‌های شیو (خود تراش‌ها)



- خود تراش‌ها معمولاً از نوع یکبار مصرف هستند. ولی هنگام استفاده از ماشین‌های برقی ریش تراشی و کوتاه نمودن مو (مثل مدل مو زر) ابتدا باید قطعات آن را جدا نمود و سپس موهای روی آن را تمیز کرد. پس از آن با اسپری مخصوص گندزدایی، قطعات دستگاه گندزدایی می‌شود.

۱۲) لگن (بِدَن)



- برای جلوگیری از انتقال عفونت پس از استفاده یا جایه جایی لگن (بِدَن) حتماً بایستی دست‌ها شسته شوند حتی اگر ظرف مورد نظر ظاهرآ تمیز باشد.
- لگن‌های قابل شستشو، بایستی در ماشین شستشوی لگن شستشو و گندزدایی گردد.

- برای گندزدایی لگن (انواع فلزی) توسط حرارت، بایستی درجه حرارت به ۹۰ درجه سانتیگراد برسد و برای حداقل زمان یک دقیقه در این درجه حرارت باقی بماند. برای اطمینان از خود عفونی شدن ظرف، باید از رسیدن به این درجه حرارت اطمینان حاصل کرد.
- در صورت خرابی یا عدم وجود دستگاه شستشو، بصورت جایگزین می‌توان از محلول واکس ۱۰ درصد استفاده نمود.

(۱۳) ظرف ادرار (یورین باقل)

- برای شستشو و گندزدایی این ظروف، استفاده از دستگاه شستشو و ضد عفونی کننده همراه با حرارت توصیه می‌شود.
- ظرف ادرار که با حرارت گندزدایی نشده باشند، حتماً بایستی بعنوان ظروف آلوده تلقی گردد و دستها پس از تماس با آن حتماً شسته شود.
- در مراکزی که دستگاه شستشوی لگن وجود ندارد، این ظروف در پایان هر شیفت کاری، در محلول واکس ۱۰ درصد گندزدایی می‌گردد و در قفسه مخصوص قرار داده می‌شود تا خشک شود.
- هنگامی که ظروف ادرار و لگن از انبار به بخش تحویل می‌گردد، در قسمت پشت ظروف تاریخ تحویل قید می‌گردد. بعد از گذشت یک هفته از تاریخ تحویل، بایستی ظروف مجدداً گندزدایی شوند.



فصل هفتم - تغذیه سالم

امروزه بیماریهای مزمن اصلی ترین عامل مرگ و میر و ناتوانی در جهان هستند. ۵۹ درصد از مرگ و میر سالیانه و حدود ۴۶ درصد کل بار بیماریها در جهان، در اثر بیماریهای غیر واگیر نظر بیماری‌های قلبی-عروقی، دیابت، چاقی، سرطان و بیماریهای تنفسی رخ می‌دهد. بیش از یک میلیارد بزرگ‌سال در جهان دارای اضافه وزن هستند که حداقل ۳۰۰ میلیون نفر از آنها چاق محسوب می‌شوند.

از ۱۲ عامل اصلی خطری که تهدید کننده سلامتی انسان‌ها می‌باشد، ۷ مورد پر فشاری خون، کلسترول بالا، چاقی، بی تحرکی، مصرف ناکافی میوه و سبزی، مصرف الکل و استعمال دخانیات سبب بیش از نیمی از بار بیماری‌ها در جهان هستند.

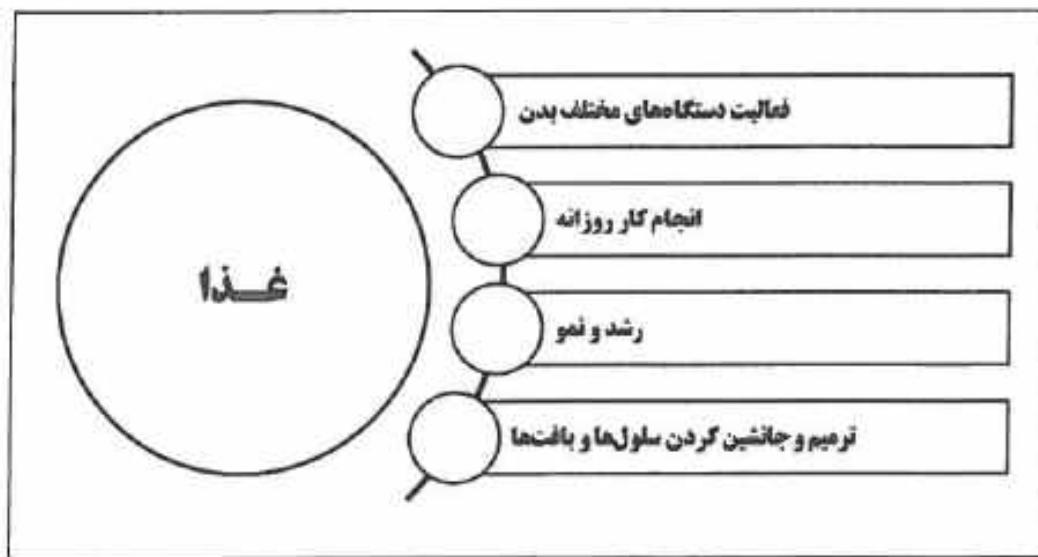
تغذیه سالم یکی از عوامل مهم در سلامتی انسان است. فردی می‌تواند شاداب، پر تحرک و با استعداد باشد که ضمن رعایت سایر نکات بهداشتی از تغذیه متنوع و متعادلی برخوردار باشد. تغذیه در پیشگیری و همچنین درمان بسیاری از بیماریها نقش مهمی دارد.

اصول تغذیه صحیح

تعريف غذا

غذا به مواد جامد یا مایعی گفته می‌شود که از راه دهان مصرف می‌شود و علاوه بر رفع حس گرسنگی، نیازهای بدن را نیز تامین می‌کند. این نیازها عبارتند از:

- انرژی لازم برای ادامه کار دستگاه‌های مختلف بدن مانند: قلب، ریه، دستگاه گوارش و...
- انجام فعالیتهای روزانه
- تامین مواد اولیه برای رشد و نمو
- ترمیم و جانشینی کردن سلول‌ها و بافت‌های مختلف بدن که در اثر فرسودگی از بین می‌روند.



ニازهای تغذیه‌ای

نیازهای تغذیه‌ای به مقدار مواد مغذی گفته می‌شود که برای حفظ سلامت لازم هستند. نیازهای غذایی به عوامل مختلفی بستگی دارند: از جمله شرایط جسمی، شرایط محیطی و فردی، سن، جنس، اندازه بدن و فعالیت فرد. شرط اصلی سالم زیستن تغذیه صحیح است. تغذیه صحیح یعنی دو اصل تعادل و تنوع در برنامه غذایی روزانه رعایت شود. تعادل یعنی مصرف مقادیر کافی از مواد مورد نیاز بدن برای حفظ سلامت و تنوع یعنی مصرف انواع مختلف مواد غذایی.

بهترین راه برای اطمینان یافتن از تعادل و تنوع در غذای روزانه استفاده از ۵ گروه اصلی غذایی است.

پنج گروه اصلی غذایی عبارتند از:

۱) نان و غلات

۲) میوه‌ها

۳) سبزی‌ها

۴) شیر و لبنیات

۵) گوشت، حبوبات، تخم مرغ و مغز دانه‌ها

و یک گروه متفرقه (فندوها، چربی‌ها و نمک)



مواد غذایی در هر گروه از نظر تولید انرژی دارای ارزش غذایی تقریباً مشابهی هستند و می‌توان از یکی به جای دیگری به شرط رعایت مقادیر جایگزین استفاده کرد.

گروههای غذایی

۱) گروه نان و غلات

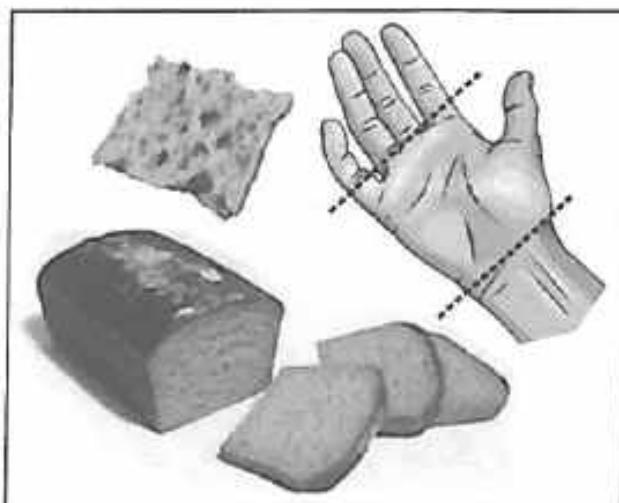
مواد غذایی این گروه شامل انواع نان به خصوص نوع سبوس دار (سنگک، بربی، نان جو)، نانهای سنتی سفید (لواش و تافتون)، برنج، انواع ماکارونی و رشته‌ها، غلات صبحانه و فرآورده‌های آنها به ویژه محصولات تهیه شده از دانه کامل غلات است.

این گروه حاوی کربوهیدرات‌های پیچیده و فیر (مواد غیرقابل هضم گیاهی) می‌باشد. همچنین برخی ویتامین‌های گروه ب، آهن، پروتئین و بعضی از املاح معدنی همچون منیزیوم در این گروه غذایی یافت می‌شود. این گروه برای تامین انرژی، رشد و سلامت لازم است.

میزان توصیه شده برای مصرف روزانه از گروه نان و غلات به میزان ۶ تا ۱۱ واحد است که بسته به جثه بدن، میزان فعالیت و جنس متفاوت است.

برای نشان دادن میزان یک واحد از گروه نان و غلات می‌توان موارد زیر را مثال زد:

- ۳۰ گرم یا به اندازه یک کف دست بدون انگشت (تفریاً یک برش 10×10 سانتی‌متری) از نان بربی یا سنگک، یا به اندازه دو کف دست نان تافتون و یا چهار کف دست برای نان لواش.
- نصف لیوان ماکارونی یا برنج پخته
- یک چهارم لیوان غلات خام (گندم، جو)
- ۳ عدد بیسکویت ساده سبوس دار

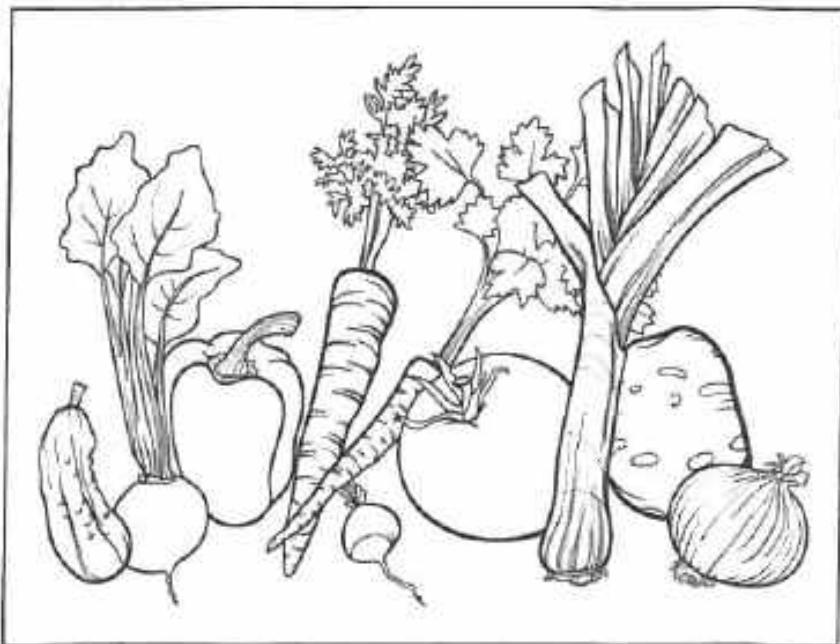


در استفاده از گروه نان و غلات به چند نکته مهم اشاره می‌شود:

- بهتر است برنج به صورت کته مصرف شود.
- بیشتر از نان‌های حاوی سبوس استفاده شود.
- برای کامل کردن پروتئین گروه نان و غلات بهتر است آنها به صورت مخلوط با جبوبات مصرف شود (مانند عدس پلو، خوراک لوبياچیتی با نان و...).

(۲) گروه سبزیجات

انواع سبزیجات در این گروه جای می‌گیرند. سبزی‌ها در مقایسه با گروه‌های دیگر، انرژی و پروتئین کمتری دارند و بر عکس دارای مقدار قابل توجهی فیبر، ویتامین و املاح معدنی هستند.



این گروه شامل انواع سبزی‌های برگ دار، انواع کلم، هویج، بادمجان، نخودسبز، لوبيا سبز، انواع کدو، فلفل، قارچ، خیار، گوجه فرنگی و پیاز می‌باشد.

این گروه دارای انواع ویتامینهای آ، ب و ث، مواد معدنی مانند پتاسیم، منیزیوم و مقدار قابل توجهی فیبر است.

گروه سبزیجات باعث حفظ مقاومت بدن در برابر عفونت‌ها، ترمیم زخم، پیشگیری از ابتلا به سرطان، بهبود دید در تاریکی، تقویت بینایی و سلامت پوست می‌شوند.

میزان توصیه شده مصرف روزانه سبزی‌ها ۳-۵ واحد می‌باشد.

مثال‌هایی از میزان یک واحد از گروه سبزی‌ها در زیر آمده است:

- یک لیوان سبزی‌های خام برگ دار (اسفناج، کاهو، سبزی خوردن)
- نصف لیوان سبزی‌های پخته
- نصف لیوان نخود سبز، لوبیا سبز و هویج خرد شده
- یک عدد گوجه فرنگی یا هویج یا خیار متوسط.

در استفاده از سبزیجات، نکات زیر قابل توجه می‌باشند:

- حتی الامکان سبزی‌ها را باید بصورت خام مصرف کرد زیرا پختن سبزی خصوصاً به مدت طولانی، موجب از بین رفتن ویتامین‌های آن می‌شود. سبزی خوردن، گوجه فرنگی، پیاز، گل کلم، شلغum، ترب، انواع فلفل سبز مثال‌هایی از سبزی‌های خام هستند و در صورت در دسترس بودن، مصرف آنها همراه با غذا توصیه می‌شود.
- در صورتی که سبزی مورد نظر به صورت پخته مصرف می‌گردد دقت شود پختن آن با حداقل آب انجام شود و در هنگام پخت، درب ظرف بسته باشد. در این موارد بهتر است از باقیمانده آب سبزی نیز استفاده شود.
- افراد خصوصاً نوجوانان می‌توانند انواع ساندویچ‌ها را با سبزی‌های مختلف به عنوان میان وعده مصرف کنند مثلاً نان و پنیر و سبزی، نان و پنیر و گوجه‌فرنگی، نان و پنیر و خیار، نان و تخم مرغ و گوجه‌فرنگی.
- اگر برای وعده ناهار یا شام در نظر است از سالاد استفاده شود بهتر است از زمان تهیه سالاد تا مصرف غذا مدت زمان زیادی فاصله نباشد زیرا ویتامین‌های موجود در اجزاء سالاد همچون گوجه‌فرنگی، پیاز، فلفل دلمه‌ای و... در معرض هوا تخریب شده و از بین می‌رود.
- جوانه گندم و جوانه ماش از جمله مواد بسیار مغذی هستند که توصیه می‌گردد همراه با سالاد استفاده شوند. حتی می‌توان از آنها به عنوان تنقلات استفاده نمود.

○ استفاده از انواع سبزیجات پخته همراه با غذا توصیه می شود مثلاً اسفناج پخته که همراه با ماست و پاکشک می توان از آن استفاده نمود. هویج پخته، لویسا سبز، نخود فرنگی پخته، سبب زمینی، کدو حلوایی و لبو، گل کلم، کرفس، ریواس، کنگر، بادمجان و کدوی خورشتی پخته از سبزیجاتی هستند که در کنار غذاهای مختلف می توان آنها را مصرف کرد.

○ لازم است در هنگام استفاده از سبزیجات خام، در نحوه شستشو و ضد عفونی کردن آن دقت شود.

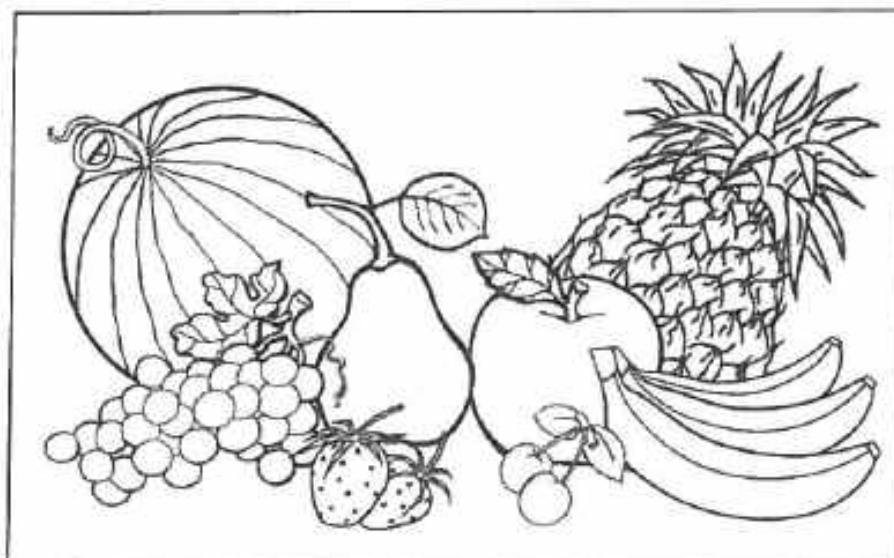
نحوه شستشو و ضد عفونی کردن سبزیجات

ابتدا باید سبزی را کاملاً با آب شست تا گل و لای آن پاک شود. سپس نصف قاشق چایخوری مایع ظرفشویی را با ۵ لیتر آب مخلوط کرده و سبزی را به مدت ۵ دقیقه در آن قرار داد. پس از خارج کردن سبزی از محلول آب و کف، باید آن را با آب تمیز شستشو داد. سپس به منظور ضد عفونی نمودن سبزی، نصف قاشق چایخوری پودر پرکلرین را به ۵ لیتر آب اضافه کرده و سبزی به مدت ۱۰ دقیقه در آن قرار داده می شود و پس از آن مجدداً سبزی با آب تمیز آبکشی می شود. ضد عفونی کردن سبزیجات خام قبل از مصرف برای پیشگیری از آلودگی انگلی بسیار حائز اهمیت می باشد.

﴿۳﴾ گروه میوه‌ها

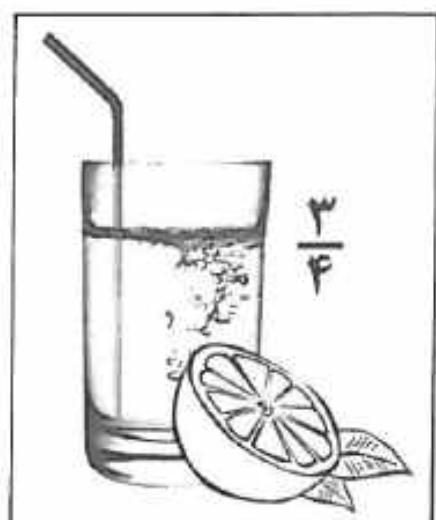
این گروه شامل انواع میوه، آب میوه طبیعی، کمپوت میوه‌ها و میوه‌های خشک (خشکبار) می باشد.

در میوه‌ها انواع ویتامین خصوصاً ویتامین ث و آ، فیبر و مواد معدنی مثل پتاسیم و منیزیوم موجود است.



مقداری میوه که اندازه انرژی زایی آن به میزان یک سهم از مجموع سهم‌های غذای روزانه است به عنوان یک واحد میوه تعریف شده است. هر یک از مثال‌های زیر به اندازه یک واحد میوه می‌باشد:

- ✓ یک عدد میوه متوسط (سیب، موز، پرتقال یا گلابی)
- ✓ نصف گریپ فروت
- ✓ نصف لیوان میوه‌های ریز مثل توت، انگور، انار
- ✓ نصف لیوان میوه پخته یا کمپوت میوه
- ✓ یک چهارم لیوان میوه خشک یا خشکبار
- ✓ سه چهارم لیوان آب میوه تازه و طبیعی



میزان مورد نیاز مصرف روزانه میوه‌ها در حدود ۲-۴ واحد است.

تعدادی از توصیه‌های مهم در استفاده از انواع میوه به این شرح است:

- روزانه حداقل یک واحد از میوه‌های غنی از ویتامین ث و ویتامین آ همچون سیب و پرتقال مصرف شود.
- میوه‌هایی که پوست آنها خوردنی است با پوست مصرف شوند ولی دقت شود قبل از خوردن پوست میوه کاملاً شسته شود.
- از قرار دادن میوه پوست کنده در مجاورت هوا خودداری شود زیرا موجب می‌شود ویتامین‌های آن، مخصوصاً ویتامین ث از بین برود.

﴿٤﴾ گروه شیر و لبنیات

این گروه مهمترین منبع تامین کلسیم مورد نیاز بدن به شمار می‌رond. کلسیم در تشکیل استخوان و دندان و همچنین تامین استحکام آنها نقش ضروری دارد.

در این گروه علاوه بر شیر، فرآورده‌های آن مثل ماست، پنیر، کشک و بستنی قرار می‌گیرند. این گروه دارای کلسیم، فسفر، پروتئین، ویتامین ب₂، ویتامین ب₁₂، ویتامین آ و سایر مواد مغذی است. مصرف گروه شیر و لبنیات به علت آنکه مهم‌ترین منبع کلسیم و فسفر می‌باشد برای

استحکام استخوان‌ها و دندان‌ها لازم است، همچنین به علت داشتن ویتامین آ برای رشد و سلامت پوست هم مفید هستند.

میزان مصرف توصیه شده روزانه از این گروه به مقدار ۲-۳ واحد است. مثالهایی از میزان هر واحد از این گروه در زیر آمده است:



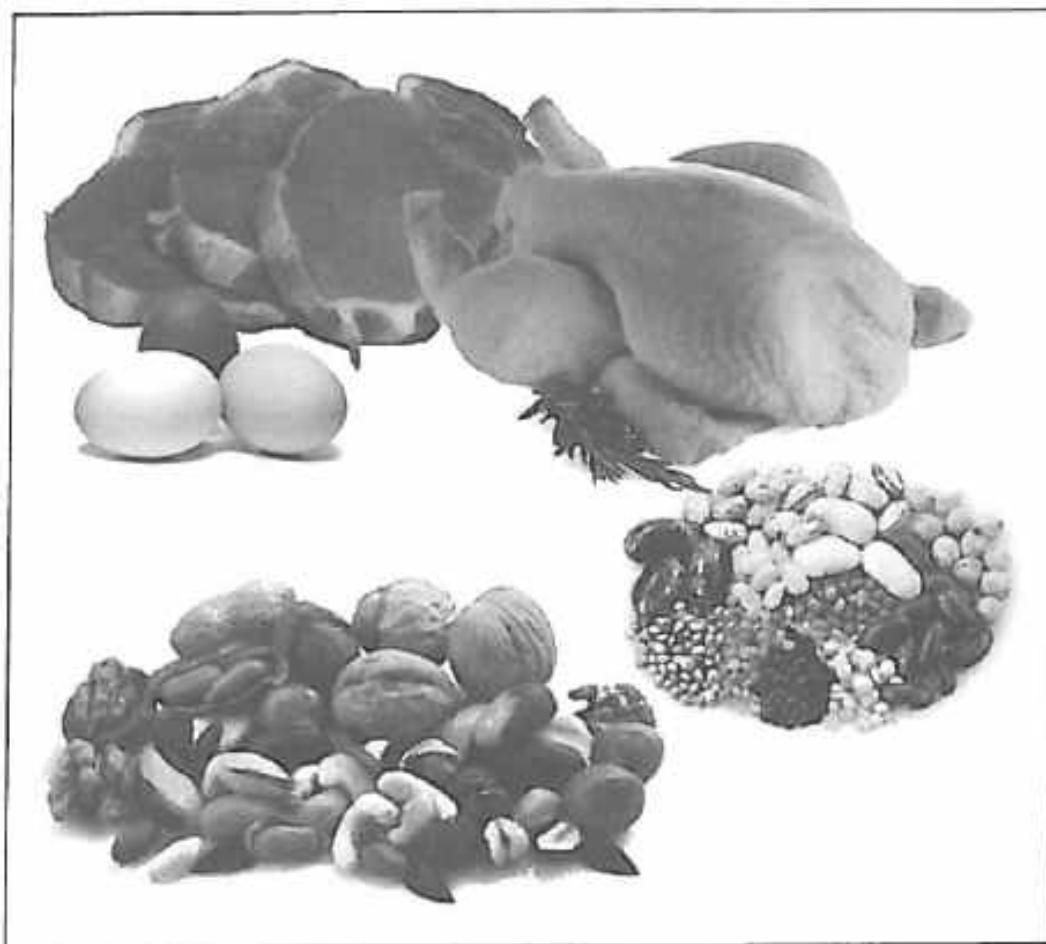
- یک لیوان شیر یا ماست کم چرب (کمتر از ۲/۵ درصد)
- ۴۵ گرم پنیر معمولی معادل تقریبی یک و نیم قوطی کبریت
- یک چهارم لیوان کشک
- ۲ لیوان دوغ

در استفاده از گروه شیر و لبنیات بکار گیری نکات زیر توصیه می‌شود:

- از شیرهای پاستوریزه کم چرب (۲/۵ درصد یا کمتر) استفاده شود.
- در صورت عدم دسترسی به شیر پاستوریزه باید شیر تازه را مدت ۱۰ دقیقه در حال هم زدن جوشانید و سپس مصرف نمود.
- از مصرف پنیر تازه پرهیز شود مگر اینکه با شیر پاستوریزه تهیه شده باشد.
- هنگام استفاده از کشک باید دقت شود که کشک زدگی و بوی نامطبوع نداشته باشد. کشک مایع را قبل از مصرف باید به مدت ۵ دقیقه جوشانید.
- از بستنی‌هایی که با شیر جوشیده شده و یا پاستوریزه تهیه شده‌اند استفاده شود. در عین حال باید توجه داشت که مصرف زیاد بستنی بدلیل کالری بالای آن می‌تواند منجر به اضافه وزن و چاقی شود.

﴿۵﴾ گروه گوشت، حبوبات، تخم مرغ و مغز دانه‌ها

این گروه شامل گوشت‌های قرمز (گوسفند و گوساله)، گوشت‌های سفید (مرغ، ماهی، پرنده‌گان)، امعاء و احشاء (جگر، دل، قلوه، زبان و مغز)، تخم مرغ، حبوبات (نخود، لوبیا، عدس، باقلاء، لپه و ماش) و مغزها (گردو، بادام، فندق، پسته و انواع تخمه) می‌باشد.



مواد مغذی مهم در گروه غذایی گوشت و جبوبات شامل انواع پروتئین‌ها، آهن، روی، بعضی از انواع ویتامین‌ها خصوصاً گروه ب می‌باشد.

این گروه غذایی در رشد، خون سازی و سلامت دستگاه عصبی موثر می‌باشد. مقدار مصرف توصیه شده روزانه از این گروه به مقدار ۳-۴ واحد است.

مثال‌هایی از میزان یک واحد غذایی از این گروه در زیر آمده است:

- دو تکه گوشت خورشته (معادل ۶۰ گرم گوشت لحم پخته)
- نصف ران متوسط مرغ یا یک سوم سینه متوسط مرغ بدون پوست
- دو عدد تخم مرغ
- یک تکه ماهی به اندازه یک کف دست بدون انگشت
- یک لیوان جبوبات پخته (معادل نصف لیوان جبوبات خام)
- یک سوم لیوان انواع مغز دانه‌ها (گردو، فندق، بادام، پسته و تخمه)

در استفاده از گروه گوشت، جبوبات، تخم مرغ و مغز دانه‌ها رعایت نکات زیر توصیه شده است:

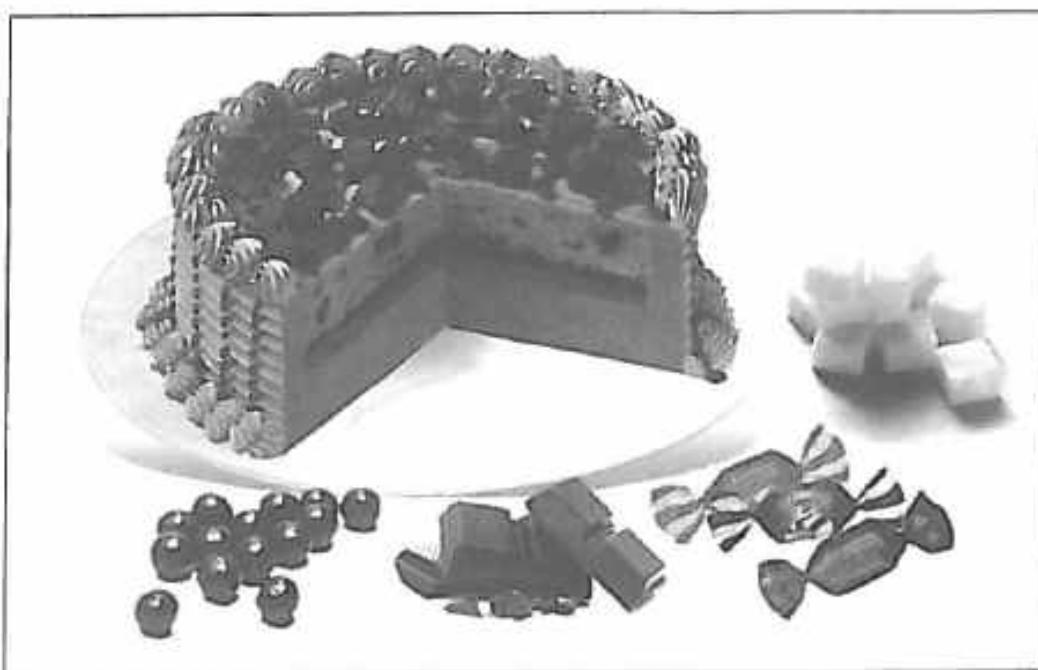
- پیش از پختن گوشت تا حد امکان چربی‌های قابل رویت جدا شود.
- قبل از طبخ مرغ، پوست آن جدا شود. پوست مرغ حاوی چربی فراوان است.
- تا حد امکان از سرخ کردن گوشت خودداری شود.
- مغز، زبان و کله پاچه حاوی کلسترول بالایی است. بهتر است تا حد امکان مصرف این مواد محدود شود.
- قبل از پختن گوشت‌های یخ زده بهتر است مدت زمانی را فرصت داد تا یخ گوشت در دمای محیط باز شود و سپس اقدام به پختن آن نمود. همچنین می‌توان گوشت را ۲۴ ساعت قبل از طبخ از فریزر خارج و در یخچال نگهداری کرد.
- بهتر است بیشتر از گوشت‌های سفید مانند مرغ و ماهی به جای گوشت قرمز استفاده شود.
- مصرف حبوبات به علت دارابودن فیبر و پروتئین زیاد توصیه می‌شود.
- انواع مغزها (گردو، فندق، بادام و پسته) میان وعده‌های مناسب برای تامین پروتئین، انرژی و برخی مواد مغذی مانند آهن است. بهتر است مغزها به صورت خام خورده شود و اگر از نوع بو داده استفاده می‌شود نمک آن زیاد نباشد.

﴿٦﴾ گروه متفرقه‌ها (مواد قندی و چربی)

این گروه شامل انواع مواد قندی و چربی‌ها است. توصیه می‌شود افراد بزرگسال در برنامه غذایی روزانه از این گروه کمتر مصرف کنند.
انواع مواد غذایی این گروه عبارتند از:

- چربی‌ها (روغن‌های جامد و روغن‌های مایع، پیه، دنبه، کره، خامه، سرشیر و سس‌های چرب مثل مايونز)
- شیرینی‌ها و مواد قندی (مثل انواع مربا، شربت، قند و شکر، انواع شیرینیهای خشک و تر، آب نبات و شکلات)
- ترشی‌ها، شورها و چاشنی‌ها (انواع ترشی و شور، فلفل، نمک، زردچوبه، دارچین و غیره)

نوشیدنی‌ها (نوشابه‌های گازدار، چای، قهوه، انواع آب میوه‌های صنعتی و پودرهای آماده مثل پودر پرتقال و غیره)



چربی‌ها

چربی‌ها یکی از مواد مغذی مورد نیاز روزانه بدن است. مصرف روغن (از نوع مایع) در حد کم برای تامین بخشی از انرژی مورد نیاز روزانه، جذب ویتامین‌های محلول در چربی و دریافت اسیدهای چرب ضروری برای بدن لازم است.

چربی‌ها به دو دسته تقسیم می‌شوند:

۱. چربی‌های مرئی: چربی‌های مرئی شامل چربی‌هایی هستند که بطور واضح در مواد غذایی قابل دیدن می‌باشند همچون کره، دنبه، چربی گوشت و روغن‌های جامد و مایع

۲. چربی‌های نامرئی: چربی‌های نامرئی شامل چربی‌هایی هستند که عمدهاً در داخل مواد

غذایی هستند و به صورت واضح و جداگانه قابل جداسازی از آن مواد نمی‌باشند مثل

آجیل، شیر، گردو، زردہ تخم گوشت و...

مصرف زیاد روغن مثلاً از طریق سرخ کردن غذاها با روغن زیاد و یا تهیه غذاهای چرب و پر روغن موجب بالارفتن میزان چربی‌ها در خون و نفوذ آنها به جدار رگ‌ها می‌شود و این موضوع باعث می‌شود تا در خونرسانی به اعضای داخلی بدن به ویژه قلب اختلال ایجاد شود.



همچنین روغن حاوی کالری زیاد است و می‌تواند موجب اضافه وزن و چاقی شود. بهترین و سالم‌ترین روغن‌ها برای مصرف، روغن‌های مایع هستند. روغن‌های مایع حاوی ترکیبات مناسب برای تامین انرژی مورد نیاز بدن می‌باشند.

توجه به این نکته مهم است که حتی مصرف زیاد روغن‌های مایع هم می‌تواند سلامت را به خطر اندازد. بنابراین لازم است در مصرف آنها تعادل و تنوع را رعایت نمود.

انواع روغن‌های مایع ویژگی‌های تغذیه‌ای خاص خود را دارند. بنابراین توصیه می‌شود بسته به کاربرد آنها (پخت و پز، سالاد و سرخ کردن) مصرف شود. تمامی روغن‌های خوراکی مایع برای پخت غذا مناسب هستند اگر چه برای پخت و پز به ترتیب اولویت روغن‌های زیر توصیه می‌شود: روغن‌های زیتون، کنجد، کلزا، ذرت، آفتاب‌گردان و سویا.

با توجه به نوع پخت غذاهای سنتی و استفاده از حرارت بالا و زمان طولانی پخت، به علت ناپایداری روغن‌های مایع در برابر حرارت زیاد و از بین رفتن کیفیت غذایی آنها توصیه می‌شود از روغن مایع فقط برای طبخ انواع خورش، خوراک و برنج که نیاز به سرخ کردن ندارند استفاده شود. برای سالاد نیز مصرف روغن زیتون توصیه می‌شود.

در مورد غذاهای سرخ کردنی روغن های نیمه جامد مقاومت بیشتری در برابر حرارت دارند. در صورت تمايل به مصرف روغن نیمه جامد بهتر است از انواعی که روی برچسب آن نوشته شده "حاوی اسید چرب ترانس کمتر از ۵%" استفاده شود.

صرف روغن های جامد به هیچ عنوان توصیه نمی شود. این نوع روغن ها عمدتاً در قنادی ها مورد استفاده قرار می گیرد. روغن جامد حاوی مقادیر زیادی اسیدهای چرب اشباع و ترانس است که موجب ابتلاء به بیماریهای قلبی و عروقی و انواع سرطان ها می شود. این روغن ها در حال حاضر در کشور ما با اصلاح فرایند و بهبود کیفیت به روغن نیمه جامد تبدیل شده اند که مقدار اسیدهای چرب اشباع و ترانس کمتری دارند. در زمان استفاده از این روغن ها باید با تکان دادن مختصر آن، قسمت مایع روغن را با بخش نیمه جامد آن مخلوط کرد. بطور کلی توصیه می شود که برای حفظ سلامت از انواع روغن های مایع و آن هم به مقدار کم استفاده شود.

مناسب ترین روغن برای مصارف سرخ کردن، روغن مخصوص سرخ کردنی می باشد، زیرا این روغن در مقابل حرارت مقاوم بوده و هنگام سرخ کردن نمی سوزد و کف نمی کند. با سوختن و دود کردن روغن، ترکیبات مضری در آن ایجاد می شود که سرطانزا است بنابراین سرخ کردن باید با حرارت کم انجام شود بطوریکه روغن نسوزد.

در مصرف چربی ها و روغن ها رعایت نکات زیر توصیه می شود:

- در طبخ غذا از روغن مناسب با نشان استاندارد، روغن با اسید چرب ترانس کمتر از ۵ درصد (ترجیحاً از روغن مایع یا نیمه جامد) استفاده شود.
- در صورت در دسترس نبودن روغن مخصوص سرخ کردنی می توان از روغن نیمه جامد به دلیل مقاومت بالاتر نسبت به حرارت استفاده نمود. از استفاده مکرر روغن برای سرخ کردن خودداری شود.
- بهتر است از شعله کم برای سرخ کردن استفاده شود.

- روغن زیتون و روغن هسته انگور به دلیل پایین بودن مقاومت در برابر حرارت، برای سرخ کردن مناسب نیست ولی برای مصارف پخت و پز به شرط آنکه حرارت کم باشد قابل استفاده می باشد.
- برای جلوگیری از به هدر رفتن ویتامین ها در تهیه انواع خورش ها مواد اولیه مورد استفاده مثل سبزی، کدو و بادمجان با روغن کم و به مدت کوتاه تفت داده شوند.
- پوست و چربی مرغ و گوشت قبل از طبخ جدا شده و غذاها بصورت کم چرب تهیه شود.
- استفاده از روغن های حیوانی، کره، پیه و دنبه منجر به بالا رفتن چربی های بد خون می شود و می تواند باعث ابتلاء به بیماری های قلبی عروقی، دیابت، چاقی و برخی سرطان ها شود.
- بهترین راه برای پیشگیری از بالا رفتن چربی های خون و ابتلاء به بیماری های قلبی عروقی، کاهش مصرف روغن در برنامه غذایی روزانه و افزایش فعالیت بدنی می باشد. با مصرف غذاهای آب پز، تنوری و کبابی به جای سرخ کردن آنها، می توان میزان روغن مصرفی را کاهش داد.
- بهترین مکان برای نگهداری ظرف روغن باز شده، مکان خشک، خنک و دور از نور و در ظروف تیره و در دار است. از قرار دادن ظرف روغن نزدیک اجاق گاز باید خودداری شود.

نمک

نمک یکی از مواد ضروری برای بدن می باشد ولی مصرف نمک در رژیم غذایی روزانه باید بسیار محدود باشد. لازم است در غذاها از مقدار کم نمک استفاده شود. توصیه می شود از استفاده نمک در سر سفره اکیداً خودداری گردد. استفاده از غذاهای شور و مصرف نمک بیش از نیاز روزانه در ایجاد و تشدید بیماری های قلبی عروقی موثر است. همچنین می تواند منجر به عوارضی همچون پوکی استخوان، سرطان معده، بیماری های کلیوی و فشار خون بالا شود.

در مناطقی همچون ایران که میزان ید پایین است توصیه می شود از نمک یددار استفاده شود. ید یکی از عناصر طبیعی مورد نیاز برای بدن است که حتماً باید از طریق برنامه غذایی روزانه تأمین شود.



کمبود یا باعث ایجاد بیماری گواتر می‌گردد که درمان به موقع آن بخصوص در کودکان و نوجوانان بسیار مهم است.

در این بیماری بزرگی غده تیروئید اتفاق می‌افتد. استفاده از نمک یددار تصفیه شده آسان‌ترین و مطمئن‌ترین راه پیشگیری از کمبود پد است.

سنگ نمک و نمک دریا که از معادن و آب دریا به دست می‌آیند ناخالصی‌های فراوانی مانند شن، ماسه، سنگ و فلزات سنگین از قبیل سرب و جیوه دارند که این فلزات سنگین می‌توانند در گبد انسان رسوب کند بدون اینکه بدن بتواند آنها را دفع کند و به مرور بر میزان آن افزوده می‌شود و به این ترتیب باعث بیماری‌های کبدی می‌گردند. پس این نوع نمک‌ها برای مصارف خوراکی حتی خیساندن برنج مناسب نمی‌باشند. در نمک‌های یددار تصفیه شده این ناخالصی‌ها از نمک جدا شده و در عوض مقداری ید به آن اضافه می‌شود تا ید بدن را تامین کند.

جهت نگهداری نمک یددار تصفیه شده موارد زیر توصیه می‌شود:

- نمک یددار به مدت طولانی در معرض نور مستقیم خورشید و یا رطوبت قرار نگیرد زیرا بخشی از ید آن از دست می‌رود.
- بهتر است نمک یددار در ظروف بدون منفذ پلاستیکی، چوبی، سفالی یا شیشه‌ای رنگی با سرپوش محکم نگهداری شود.

نکات مهمی که در نحوه مصرف نمک در برنامه غذایی روزانه توصیه می‌شود در زیر آمده است:

- در هنگام خرید نمک، به عبارت "نمک تصفیه شده یددار"، تاریخ تولید و انقضای نمک و درج شماره پروانه ساخت وزارت بهداشت بر روی بسته بندی توجه شود و از خرید هرگونه نمک دریا و صنعتی خودداری شود.
- نمک یددار برای پیشگیری از ابتلا به گوادر می‌باشد نه درمان آن. پس در صورت ابتلا به بیماری گوادر حتماً با پزشک مشورت شود.
- نمک به میزان کم مصرف شود و همان مقدار کم نیز از نوع تصفیه شده یددار باشد.
- میزان نمکی که هنگام پخت به غذا اضافه می‌شود می‌بایست کاهش یابد.
- برای اجتناب از مصرف بی رویه نمک، بر سر سفره یا میز غذا از نمکدان استفاده نشود.
- مصرف غذاهای شور مثل آجیل شور، انواع فرآورده‌های حجمی شده، چیپس، انواع شورها، سوسیس و کالباس، غذاهای کنسرو شده و آماده محدود شود
- از طعم دهنده‌هایی مانند سبزی‌های معطر (آویشن، ریحان، ترخون، نعنا، مرزه و.....)، آبلیمو، آبغوره، آب نارنج و سرکه می‌توان به جای نمک برای معطر و دلپذیرتر کردن غذا استفاده نمود.

نوشیدنی‌ها

در حدود ۷۰ درصد وزن بدن همه انسان‌ها را آب تشکیل می‌دهد. نوشیدنی‌ها در تامین نیاز روزانه بدن به آب سهم عمده‌ای دارند. کاهش مصرف آب و نهایتاً کاهش آب دریافتی باعث بروز اختلال در عملکرد بدن می‌شود. مصرف روزانه آب برای عملکرد صحیح بدن، دفع مواد زائد از بدن، تنظیم دما، کار کرد مناسب دستگاه گوارش و پیشگیری از یبوست لازم است.

یکی از مهمترین و ضروری ترین مواد غذایی مورد نیاز بدن آب است بطوریکه برای زنده ماندن کلیه سلول‌های بدن وجود آب ضروری است. آب از راه‌های مختلفی مانند: آب آشامیدنی، انواع نوشیدنی‌ها، آب موجود در غذاها، میوه‌ها و سبزی‌ها به بدن می‌رسد.

 ۱) آب‌های قابل شرب

آب لوله کشی تصفیه شده بهترین و سالم ترین نوشیدنی است. آب معدنی آبی است زلال و شفاف که محتوی املاح معدنی خاص، عناصر کمیاب و دیگر ترکیبات می‌باشد و از منابع طبیعی مانند چشم و آب‌های زیرزمینی به دست می‌آید. توصیه می‌شود در برنامه غذایی روزانه مقداری زیادی آب مصرف شود. خصوصاً در آب و هوای گرم و در هنگام فعالیت‌های شدید، نیاز بدن به آب افزایش می‌یابد.

 ۲) شیر

شیر از نوشیدنی‌هایی است که در تقسیم بندی مواد غذایی در گروه لبنیات جای می‌گیرد. انواع مختلف شیر در دسترس می‌باشد. مقدار چربی شیر استاندارد یا شیر معمولی در ایران حدود ۲/۵ درصد است. شیر کم چرب برای افراد مبتلا به بیماری‌های قلبی و عروقی، دیابت و افراد چاق به جای شیر معمولی توصیه می‌شود. مصرف شیرهای پر چرب توصیه نمی‌شود، خصوصاً اینکه عموماً چربی اضافی به آنها افزوده می‌گردد.

نوع دیگری از شیر تحت عنوان شیر کم لاکتوز موجود می‌باشد بطوریکه در این نوع از شیر میزان قند شیر (لاکتوز) کمتر از حد معمول می‌باشد. این نوع شیر مورد استفاده افرادی است که بطور طبیعی به قند شیر (لاکتوز) حساسیت دارند. مصرف لاکتوز در این افراد منجر به علائم گوارشی مانند دل درد و تهوع می‌شود. علاوه بر این موارد انواع دیگری شیر تولید می‌گردد که می‌توان به شیرهای غنی شده با انواع مواد مغذی و ویتامین‌ها و شیرهای طعم دار اشاره نمود.

 ۳) نوشابه‌های گازدار

نوشابه‌های گازدار ترکیبی از آب، مواد رنگی، طعم دهنده‌ها و گازکرنیک یا دی‌اکسید کربن خوراکی است. مصرف مستمر آن‌ها به دلیل وجود مواد رنگی و گازکرنیک سبب بروز

اختلالاتی مانند پوکی استخوان، کهیر، عوارض تنفسی، گوارشی و رفتاری می‌شود. از طرفی قند موجود در این نوشابه‌ها موجب افزایش وزن، چاقی و عوارض ناشی از آن مانند دیابت، بیماری‌های قلبی عروقی و همچنین پوسیدگی دندان به ویژه در کودکان و نوجوانان می‌شود. لذا حتی الامکان از مصرف این نوشیدنی‌ها باید خودداری نمود.

﴿۴﴾ آب میوه‌ها

آب میوه‌ها که از میوه‌های تازه و طبیعی تهیه می‌شوند از جمله نوشیدنی‌های سالم و مغذی هستند که سرشار از ویتامین‌ها، موادمعدنی و رنگدانه‌های گیاهی می‌باشند و می‌توانند تامین کننده بخشی از نیاز بدن به این مواد باشند. اگر چه به علت خواص اختصاصی میوه‌ها بهتر است بجای آب میوه از میوه تازه استفاده شود.

نوشیدن آب میوه‌های غنی از ویتامین ث مانند آب مرکبات به جذب آهن کمک می‌کند و نوشیدن آب میوه‌هایی که دارای رنگدانه‌های ارگوانی تا قرمز هستند به دلیل دارا بودن آنتی اکسیدان‌ها خطر ابتلا به بیماری‌های قلبی عروقی و سرطان را کاهش می‌دهد. توصیه می‌شود این نوع آب میوه‌ها به صورت تازه و بهداشتی در منزل تهیه شود و بلا فاصله پس از تهیه شدن جهت حفظ ارزش غذایی، مصرف شود.

انواع آب میوه‌های صنعتی نیز در بسته بندی‌های مختلف تولید شده است که عمدهاً محلوظی از شربت غلیظ شده یا عصاره میوه همراه با آب، شکر و اسانس می‌باشند و ممکن است در بعضی از انواع آنها مقداری پالپ میوه (گوشت میوه) نیز اضافه شده باشد. این نوع آب میوه‌ها به جهت سهولت دسترسی و مصرف آسان مورد توجه مصرف کنندگان می‌باشد ولی مصرف روزانه آن به دلیل داشتن شکر زیاد و سایر افزودنی‌ها به هیچ وجه جانشین مناسبی برای آب میوه‌های طبیعی نمی‌باشد و توصیه می‌شود از مصرف بی رویه آن خودداری گردد.

﴿5﴾ انواع دوغ

دوغ ساده و بدون گاز که از ماست تهیه می شود و جزو گروه لبیات می باشد از نوشیدنی هایی است که بیشترین مصرف و تنوع را در کشور ما دارد. دوغ به دلیل دارا بودن کلسیم و انواع ویتامین ها می تواند از بروز کمبود این ریز مغذيات پیشگیری نماید.

از جمله انواع دوغ که تهیه می شود، دوغ های گازدار و با اسانس است. دوغ گازدار حاوی گاز دی اکسید کربن است و اگرچه ممکن است طعم بهتری داشته باشد اما این گاز ارزش غذایی آن را می کاهد و پس از مصرف، آزاد شدن گاز در معده سبب ایجاد ناراحتی های گوارشی می گردد. دوغ های با اسانس نعناء، آویشن و غیره نیز تولید می شود که برای تشویق به مصرف دوغ مناسب هستند. نوعی دوغ به نام دوغ کفیر تولید می شود که حاصل تخمیر نوعی باکتری در شیر می باشد. این نوع باکتری ها می توانند در پیشگیری و درمان بسیاری از بیماری ها مفید باشند. همچنین دوغ کفیر جانشین مناسبی برای کسانی می باشد که شیر نمی خورند.

﴿6﴾ انواع چای

یکی از پرمصرف ترین نوشیدنی ها در دنیا و خصوصاً در کشورهای آسیایی مانند ایران چای است. چای حاوی کافئین، فلوئور و مواد آنتی اکسیدان می باشد. تحقیقات مختلفی تاکنون در خصوص اثرات مثبت و منفی چای شده است. نکته قابل توجه این است که مصرف بیش از ۳ فنجان چای به دلیل دریافت کافئین زیاد، قند و شکری که همراه با چای مصرف می شود و همچنین کاهش جذب آهن موجود در مواد غذایی توصیه نمی شود. چای انواع مختلفی دارد از جمله چای سفید، چای سبز، چای سیاه و چای های طعم دار. چای سیاه پر طرف دار ترین و پرمصرف ترین چای در جهان است.

﴿7﴾ قهوه و نسکافه

مقدار کافئین موجود در قهوه بسیار زیاد است. نسکافه یک نوع قهوه فوری است که مصرف آن در کشور رو به افزایش است.

برخی نکات مهم در مصرف آب و مایعات

با توجه به نیاز بدن به آب توصیه می‌شود در روز به میزان کافی از مایعات مختلف خصوصاً آب آشامیدنی استفاده شود. از جمله نکات قابل توجه در این زمینه می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- روزانه حداقل ۶ تا ۸ لیوان آب ساده و سالم بنوشید.
- در صورتیکه آب آشامیدنی پاکیزه در دسترس نمی‌باشد از آب بسته بندی شده (آب معدنی) استفاده کنید.
- عوارض ناشی از کم آبی در بدن بسیار جدی است و می‌تواند باعث ایجاد بیوست، اختلالات عصبی، دردهای مفاصل و حتی مرگ شود.
- از نوشیدن آب‌های یخ زده در بطری‌های یکبار مصرف و یا آب‌های موجود در بطری‌هایی که ساعت‌های زیاد در معرض تابش نور خورشید قرار گرفته خودداری شود.
- در طول انجام ورزش به فاصله هر ۱۰ تا ۱۵ دقیقه مقداری آب نوشیده شود.
- در مناطق گرم‌سیر و یا در فصول گرم سال نیاز بدن به آب بیشتر است و لازم است آب بیشتری نوشیده شود.

تغذیه صحیح در محل کار

تمامی انسان‌ها جهت حفظ و ارتقاء سلامت خود و همچنین دستیابی به کارآیی جسمی و روانی مطلوب، نیازمند تغذیه مناسب می‌باشند. تغذیه صحیح ضمن تامین کالری و مواد مغذی مورد نیاز بدن، از افزایش یا کاهش نامناسب وزن و همچنین بروز اختلالات جسمی و روانی مرتبط با تغذیه جلوگیری می‌کند و سبب ارتقاء قابلیت‌های فرد می‌گردد.

افراد شاغل که بخش قابل توجهی از جمعیت فعال کشور را تشکیل می‌دهند، حداقل یک سوم روز و یا حتی نصف روز خود را در محیط کار می‌گذرانند و بطور معمول یک وعده غذایی و یک میان وعده خود را در محیط کار مصرف می‌کنند. نقش تغذیه مناسب در سلامت عمومی و

بازده کاری به اثبات رسیده است، تامین غذای مغذی و سالم سبب ارتقاء سلامت و افزایش بازده کاری کارکنان می‌شود. کارکنان برای حفظ سلامت خود به تغذیه مناسب نیاز دارند.

اضافه وزن و چاقی از عواقب پشت میز نشینی و کم تحرکی در محیط‌های کار است. تغذیه در محیط‌های کار باید مناسب با میزان تحرک بوده و از تعادل و تنوع برخوردار باشد.

نحوه تغذیه در محیط کار می‌تواند به ایجاد استرس هم کمک کند، استرس همراه با تغذیه نامناسب و بی تحرکی زمینه را برای ابتلا به بیماری‌های مزمن فراهم می‌نماید. سطح هورمون‌های مولد استرس با مصرف غذاهای چرب و در اثر مصرف زیاد قند و شکر و کافئین (در قهوه و نوشابه‌های کولا) در خون بالا می‌رود.

مصرف مداوم کربوهیدرات‌ها و غلات همچون انواع کیک، کلوچه، بیسکویت با توجه به کالری بالایی که دارند می‌تواند سبب اضافه وزن و چاقی، به ویژه در افرادی که فعالیت بدنی کمی در محل کار دارند شود.

نکات ضروری برای داشتن تغذیه مناسب در محل کار

- با توجه به اینکه تداوم کار نشسته و بدون تحرک می‌تواند موجب اختلال در کار کرد دستگاه گوارش و ایجاد یبوست شود، بهتر است از نان و غلات کامل (سبوس دار) استفاده شود. به عنوان مثال بجای مصرف نان‌های تهیه شده از آرد سفید (مثل نان لواش و باگت) نان سنگک و یا نان جو مصرف شود.
- در صورتی که امکان انتخاب غذا در رستوران محل کار وجود دارد، از غذاهای بخارپز، آب پز و یا کبابی به جای غذاهای چرب و سرخ شده استفاده شود.
- حتی امکان به جای گوشت قرمز، از غذاهایی که با ماهی و یا مرغ تهیه شده‌اند مصرف شود و در صورتی که امکان انتخاب نیست، بهتر است تمام چربی‌های گوشت قرمز را قبل از مصرف جدا کرد.

- به جای نوشابه‌های گازدار که مقدار زیادی مواد فندي و کافئين وارد بدن کرده و منجر به چاقی می‌شوند، از نوشیدنی‌های سالمتر مثل آب و دوغ کم‌نمک و بدون گاز استفاده شود.
- اگر در محیط کار غذاهایی مانند عدسی و یا خوراک لوبيا سرو می‌شود، به خورش‌های چرب و غذاهای سرخ شده ترجیح دارند. غذاهایی که با حبوبات تهیه شده‌اند (مثل عدسی و خوراک لوبيا) وقتی همراه با نان مصرف شود نه تنها منبع خوب پروتئین هستند بلکه به علت دارا بودن فيبر به سلامت بدن کمک می‌کنند. فيبر علاوه بر تنظیم حرکات دستگاه گوارش، جذب چربی‌ها و مواد فندي را نیز کاهش می‌دهد.
- در میان وعده‌ها، به جای مصرف مواد فندي، شیرینی و یا یسکویت، بهتر است انواع سبزیجات مثل گوجه فرنگی، خیار، کاهو، هویج و انواع میوه‌ها و یا لقمه‌هایی که در منزل تهیه شده‌اند مثل نان و پنیر و سبزی مصرف شود.
- در مراکزی که چند نوبت (شیفت) کاری دارند رعایت نظم در برنامه غذایی روزانه، توزیع مناسب انرژی در وعده‌های غذایی، مصرف غذاهای متنوع باگنجانیدن گروه‌های غذایی اصلی (نان و غلات شیر و مواد لبنی، میوه‌ها، سبزی‌ها و گروه گوشت، حبوبات و تخم مرغ) و توجه به زمان مصرف غذا در کاهش خستگی و بهبود عملکرد کارکنان موثر است. افرادی که نوبت‌های شب کاری دارند، بهتر است:

 - وعده اصلی غذای خود را در بعد از ظهر و یک وعده غذایی در نیمه زمان شیفت میل کنند.
 - غذاهای چرب و سنگین و پر ادویه که سبب خواب آلودگی و کاهش کارایی می‌شود مصرف نکنند.
 - در غذای خود گوشت کم چربی (بویژه ماهی و مرغ) به شکل کبابی و یا آب پز، سبزی‌های تازه و سالاد، نان‌های سبوس‌دار، حبوبات و ماست کم چرب مصرف نمایند
 - از انواع مواد پروتئینی مثل گوشت (بویژه مرغ و ماهی)، حبوبات، تخم مرغ (آب پز) استفاده کنند. شیر و مواد لبنی کم چرب از جمله ماست، پنیر و کشک نیز علاوه بر تامین املاحی

مانند: کلسیم و فسفر، از منابع خوب پروتئین به شمار می‌روند، غذاهای پروتئینی، با افزایش ناقل‌های شیمیایی مانند نوراپی نفرین سبب افزایش هوشیاری و رفع خواب آلودگی می‌شوند
در بین دو وعده غذایی میوه مصرف کنند تا ویتامین‌های مورد نیاز بخصوص ویتامین‌های **ب و ث** که در کاهش فشارهای کاری و استرس سودمندند را به مقدار کافی دریافت نمایند.

برنامه غذایی در واحدها و سازمان‌ها

در کارخانجات، بیمارستان‌ها و سازمان‌های بزرگ که یک جمعیت، بخشی از زندگی خود را به صورت شباهتر روزی در آنماکان‌ها می‌گذرانند لازم است رژیم غذایی خاصی منظور شود تا بتواند نیاز غذایی افراد را در دراز مدت فراهم سازد.
مواردی که باید در تهیه و تنظیم رژیم غذایی کارکنان لحاظ شود شامل این موارد است:

- **بهداشت غذایی:** باید توجه داشت در صورت وجود آلودگی در مواد غذایی در ادارات یا سازمان‌ها، به دلیل جمعیت زیاد می‌تواند اثرات وخیم و جبران ناپذیری را به بار آورد.
- **کیفیت غذا:** غذا باید متناسب یا متعادل باشد. انرژی مورد نیاز باید به این صورت باشد که حدود ۵۵-۶۵ درصد انرژی از کربوهیدرات‌ها، ۱۰-۱۵ درصد از پروتئین‌ها و ۲۵-۳۵ درصد از چربی‌ها تامین شود. در ضمن غذا باید حاوی ویتامین‌ها و املالح مورد نیاز بدن باشد. غذای مناسب می‌تواند شادابی مصرف کنندگان را در پی داشته باشد؛ همچنین موجب افزایش بهره‌وری کارکنان، احساس خستگی کمتر و مانع از بروز بیماری‌های مختلف می‌شود.

- **تنظیم هیزان انرژی:** میزان انرژی روزانه باید طوری تنظیم شود که متناسب با نیاز مصرف کننده باشد، تا کمتر به چاقی و یا لاغری دچار شود.

- **وعده‌های غذایی:** صبحانه، ناهار، شام و فواصل صبح و عصر یا حتی آخر شب نیز باید رعایت شود تا مواد غذایی مصرف شده به صورت چربی ذخیره نگردد و از جهت دیگر، از ذخائر بدن کاسته نشود. در مرآکزی که سه وعده غذا مصرف می‌شود، باید تقسیم انرژی و مواد مغذی به صورت درست در این سه نوبت صورت پذیرد. در مرآکزی که فقط یک

و عده غذای اصلی (مثل ناهار) داده می‌شود، باید کوشید بیشترین انرژی و مواد مغذی ضروری در این و عده غذا گنجانده شود تا در صورت نخوردن صبحانه و یا کم خوردن شام، مصرف کننده دچار کمبود نشود (البته توصیه می‌شود تا حمامکان سه و عده اصلی و ۲ میان و عده در نظر گرفته شود).

• **تهیه غذا:** فراهم کردن غذا باید به صورت مطبوع و پاکیزه انجام شود؛ مهارت آشپز و نظافت وی و دیگر همکاران او بسیار حائز اهمیت است. توجه شود که یکنواخت بودن برنامه غذایی سبب کسالت و بی توجهی و در نهایت بروز اختلالات تغذیه‌ای خواهد شد.

☒ عوامل مؤثر در تامین انرژی مورد نیاز

از جمله عواملی که در میزان انرژی مورد نیاز کارکنان در طول کار موثر می‌باشد شامل:

- طول مدت کار
- سلامت فرد
- شدت کار
- وضعیت تغذیه‌ی افراد (هم قبل از کار و هم در حین انجام کار)
- شرایط محیطی مانند ارتفاع، حرارت، رطوبت، فشار، همچنین وجود استرس
- تفاوت‌های بین افراد مختلف از نظر توده عضلانی

انرژی مورد نیاز در طول کار از طریق مصرف مواد غذایی تامین می‌شود. مواد انرژی زا در مواد غذایی شامل سه نوع اصلی کربوهیدرات‌ها و چربی‌ها و پروتئین‌ها هستند که انرژی مورد نیاز بیشتر از کربوهیدرات و چربی تامین می‌شود و پروتئین در زمانی که ذخایر کربوهیدرات تخلیه شده باشد، به عنوان منبع دیگری از انرژی محسوب می‌گردد. چربی‌ها در تامین انرژی در طولانی مدت نقش بیشتری دارند. در برنامه غذایی افراد، استفاده از انواع مواد غذایی لازم است تا گروه‌های مختلف مواد که مورد نیاز بدن می‌باشند تامین شود.

نگهداری از مواد غذایی

در نگهداری از مواد غذایی به موارد زیر توجه شود:

- مواد غذایی خام و پخته باید در مجاورت هم نگهداری شوند.
- مواد غذایی فاسد شدنی باید در یخچال یا سردخانه با دمای کمتر از ۴ درجه و مواد غذایی منجمد باید داخل فریزر یا سردخانه با دمای کمتر از ۱۸- نگهداری شود.
- مواد غذایی پخته شده باید بیش از دو ساعت در دمای محیط قرار بگیرد. در ضمن نگهداری مواد غذایی پخته توصیه نمی شود و تا حد امکان غذا باید به اندازه مصرف روزانه تهیه شود.

► در صورت استفاده از ظروف یکبار مصرف برای سرو غذای گرم، بهتر است از ظروف با پایه گیاهی (نشاسته ذرت یا کاغذ) استفاده شود.

► ظروف و تجهیزات مورد استفاده باید از جنس مناسب و مطلوب باشد. ترجیحاً از ظروف چینی و بلور و استیل برای سرو غذا استفاده شود.

► از خشک کردن ظروف با پارچه‌های آلوده خودداری شده و ظروف ترجیحاً در مجاورت هوای محیط خشک شود.

تغذیه و استرس

تغذیه سالم نقش مهمی در توانایی افراد برای مقابله با استرس و فشارهای روانی دارد. کربوهیدرات‌ها، پروتئین، چربی، ویتامین‌ها و مواد معدنی برای تولید انرژی، تمرکز ذهنی، و ثبات عاطفی مهم می‌باشند. استرس واضطراب می‌تواند سیستم ایمنی بدن را تضعیف و نیاز بدن به مواد مغذی خاص را افزایش دهد.

صرف زیاد و بی‌رویه غذاهای آماده (فست فودها) و یا تنقلات تجاری که معمولاً ارزش غذایی کمی دارند و جایگزین شدن آنها با وعده‌های اصلی غذایی، احتمال بروز سوء تغذیه و کمبود ریز مغذی‌ها مثل آهن، روی و کمبودهای ویتامینی افزایش می‌یابد. کمبودهای تغذیه‌ای

می تواند به تغییرات خلق و خو منجر شود. همچنین مصرف زیاد کافئین، موجب بروز اختلال در خواب و تشدید اثرات منفی استرس بر بدن می شود.

توصیه های تغذیه ای برای پیشگیری از استرس

۱. برای ایجاد آرامش، مصرف یک لیوان شیر گرم می تواند مفید باشد. قبل از خواب می توان یک لیوان ماست و یا شیر کم چرب استفاده نمود.
۲. از انواع میوه ها و سبزی ها در طول روز مخصوصاً مواد سرشار از ویتامین ث استفاده شود.
۳. مصرف روزانه یک لیوان آب میوه طبیعی فصلی توصیه می شود.
۴. برای صبحانه از مواد غذایی پر فیبر شامل نان سبوس دار همراه با ماست یا پنیر کم چرب مصرف شود.
۵. از مصرف شیرینی جات در میان وعده خودداری شود.
۶. در صورت تمایل به مصرف قهوه، روزانه فقط در حد یک لیوان قهوه نوشیده شود.
۷. نوشیدن حداقل ۸ لیوان آب در روز توصیه می شود.
۸. از مواد غذایی سرشار از ویتامین ب و ث و د حتماً استفاده شود. شیر و لبنیات، سبزی ها و میوه ها از منابع خوب ویتامین های ب و ث هستند. ویتامین د رانیز می توان با مصرف شیر غنی شده با این ویتامین و هم چنین استفاده از نور مستقیم آفتاب که بر پوست دست، پا و صورت بتابد تامین نمود.
۹. گوجه فرنگی، فلفل، مرکبات، توت فرنگی و اکثر سبزیجات به علت داشتن منابع غذایی ویتامین ث در تقویت قدرت فکری و آرامش اعصاب نقش به سزاگی ایفا می کنند.
۱۰. جوانه ها، غلات سبوس دار، حوبات، لبنیات، گوشت قرمز، تخم مرغ حاوی مقداری از ویتامین د هستند که در آرامش فرد و در تقویت حافظه مؤثرند.

نقش تغذیه در کاهش خطرات آلودگی محیط

از جمله مواد آلوده کننده محیط می‌توان به مونوکسید کربن، دی‌اکسید گوگرد، اکسیدهای نیتروژن‌دار، هیدروکربن‌های سوخته نشده، ذرات ریز معلق، ترکیبات سربی و غیره اشاره کرد. آلاینده‌های موجود در هوا با حمله به سلول‌های بدن عوارض نامطلوبی را به جا می‌گذارند. در حالت عادی، سیستم دفاعی بدن، سلول‌ها را از آسیب‌های بیرونی محافظت می‌کند. اما عوامل مخرب محیطی مثل اشعه ماوراء بنفش، الكل و آلودگی‌های محیط منجر به تضعیف سیستم ایمنی و افزایش احتمال صدمه به سلول‌های بدن می‌گردد.

آنچه اکسیدان‌ها مولکول‌هایی هستند که می‌توانند جلوی عمل بعضی عوامل مخرب سلولی را بگیرند و مانع از تخریب سلول‌های حیاتی بدن شوند. مصرف مواد غذایی حاوی آنتی اکسیدان می‌تواند مقاومت بدن را افزایش دهد. از جمله منابع غذایی آنتی اکسیدان می‌توان به مواردی همچون ویتامین ای، ویتامین ث و بتاکاروتین اشاره نمود. چای سبز از جمله موادی است که به دلیل داشتن مقدار قابل توجهی آنتی اکسیدان تاثیر زیادی بر سیستم ایمنی داشته، با تقویت سیستم ایمنی می‌تواند منجر به افزایش مقاومت بدن در برابر عوامل بیماریزا گردد.

استفاده مناسب از مواد غذایی می‌تواند از جذب مواد مضر جلوگیری نماید. به عنوان مثال کلسیم موجود در شیر، منجر به کاهش جذب سرب و اکثر فلزات سنگین موجود در هوای آلوده می‌گردد. به همین دلیل توصیه می‌گردد در شرایط آلودگی هوای از شیر کم چرب استفاده شود. اسیدهای چرب امگا ۳ که در انواع ماهی به فراوانی یافت می‌شوند می‌توانند در کاهش تنگی نفس و اثرات زیان بار ترکیبات التهاب آور موثر باشد. برای از بین نرفتن اسیدهای چرب مذکور بهتر است از سرخ کردن ماهی اجتناب نموده و در صورت امکان به صورت بخار پز، آب پز و یا تنویری مورد استفاده قرار گیرند.

فصل نهم - آداب معاشرت و ارتباط موثر

آداب معاشرت

ارتباط مناسب با سایر افراد با رعایت آداب معاشرت امکان پذیر می‌گردد. این دانش یکی از نیازهای اجتماعی در جامعه امروز است. آداب و معاشرت نوعی دانش شناخته می‌شود و دارای اصولی است که لازم می‌باشد توسط هر فردی از اجتماع فراگرفته شود. به کار بردن این اصول می‌تواند بر ارتباطات بین افراد تأثیر بسیار زیادی داشته باشد.

بعضی تعاریف و اصطلاحات اولیه در آداب معاشرت در ادامه شرح داده می‌شود:

○ آداب:

به مجموعه روش‌هایی که در هر جامعه، ساختار ارزش‌های آن جامعه را تکمیل نماید و سبب رشد و اعتلای فرهنگی آن جامعه شود، آداب گفته می‌شود.

○ معاشرت:

به گونه‌ای از روابط بین افراد جامعه که بر پایه اصول و آدابی بناساره باشد، معاشرت گویند.

○ ارتباطات:

شامل فرایندهای انتقال پیام از فرد فرستنده به فرد گیرنده می‌شود. ارتباط فرایندی است که در آن یک مفهوم بین دو یا چند نفر به اشتراک گذاشته می‌شود. می‌تواند در زمانهای مختلف و در فواصل و مسافتهاي دور یا نزديك اتفاق افتد.

○ آداب معاشرت:

به مجموعه قوانین و روش‌هایی گفته می‌شود که در جامعه پذیرفته شده است و با اصول اخلاقی، احتماعی، هماهنگ می‌باشد و افاده طبق آن باشد، ابطه و قدر نمائید.

اصول و معیارهای آداب معاشرت

﴿ ۱- برقراری ارتباط مناسب با افراد ﴾

الف) کنار گذاشتن کم رویی

یک میزبان کم رو نمی تواند ارتباط شایسته و موثر با میهمان خود برقرار کند. گفتگو با افراد در زمان های مناسب و بدون احساس خجالت یکی از عوامل موفقیت در یک ارتباط موثر می باشد.

ب) تبسم

یکی از عوامل تاثیرگذار در معاشرت افراد، متبسم بودن چهره است. هنگامی که میهمانان با چهره متبسم کارمند میزبان رو به رو شوند بهتر و راحت تر نیازهای خود را بیان می کنند و ارتباط موثرتری برقرار می نمایند.

ج) استفاده از سخنان مفید

یکی از اصول سخن گفتن بکارگیری کلمه های تأثیرگذار و در عین حال روزمره است.

یک میزبان باید تلاش نماید که همواره با واژه هایی زیبا و بدون هر گونه زیاده گویی، اطرافیان خود را جلب نماید. اگر بخواهیم درست صحبت کنیم باید تلاش کنیم تا اندیشه های بد و نادرست را به ذهن خود راه ندهیم. باید به خوبی ها فکر کنیم تا بتوانیم خوب صحبت کنیم.



چند نمونه از جملاتی که در برخورد با میهمان می توان استفاده نمود:

- آیا می توانم به شما کمک کنم؟
- امیدواریم همیشه موفق باشید.
- لطفاً در صورت نیاز، مرا مطلع فرمائید.

۵) گوش دادن

باید شنونده خوبی باشیم و به صحبت فرد مقابل به خوبی توجه کنیم. برای ارتباط با افراد باید با تمرکز و دقیق به سخنان آنان گوش دهیم.



ه) صريح و صادق بودن

در ارتباط با افراد باید هیچ ابهامی در سخن گفتن وجود داشته باشد. با رعایت احترام و مهربانی باید منظور خود را به صراحة و وضوح به فرد مخاطب بیان کنیم. صداقت در گفتار از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است.

و) تقویت همدلی با مخاطب

باید به خوبی به حرف‌های فرد مقابل گوش دهیم تا بتوانیم متوجه احساس او و منظور واقعی او بشویم و بتوانیم نگرانی‌ها، ترس‌ها و مشکلات او را درک کنیم.

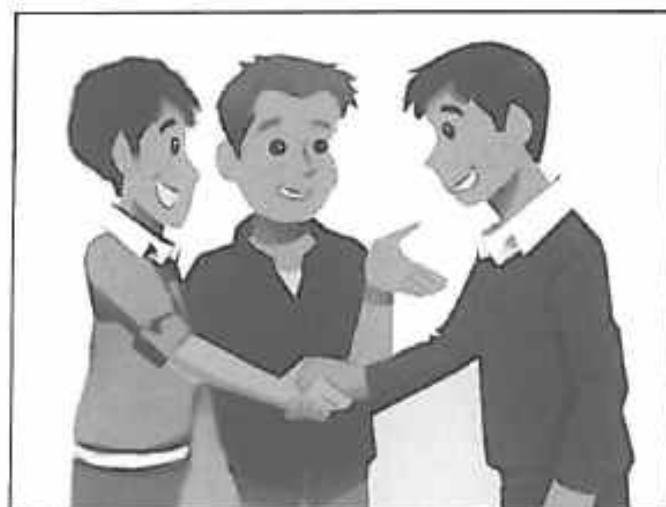
ز) حفظ آرامش و احترام به طرف مقابل

در ارتباط با دیگران لازم است به نظرات آنها احترام بگذاریم. با آرامش به سخنان آنان گوش دهیم. سعی نکنیم دیگران را مورد ارزیابی و قضاوت قرار دهیم تا بتوانیم در محیطی آرام، درک درستی از آنها داشته باشیم.

۲- معرفی اشخاص به یکدیگر

مواردی را که باید در معرفی اشخاص به یکدیگر مورد توجه قرار داد عبارت است از:

- کوچکترها را به بزرگترها معرفی کنید. همیشه اول شخص بزرگتر را مخاطب قرار دهید، بعد نام شخص کوچک تر را بگویید. مثلا: آقای لطفی، دوستم علی را به شما معرفی می‌کنم.
- اگر اختلاف سنی دو نفر خیلی زیاد بود لازم نیست نام شخص بزرگتر را بگویید. مثلا: مادر بزرگ، ایشان نیما هم کلاسی من هستند.
- خانم‌ها را به آقایان معرفی کنید. مثلا: آقای میرزا، خانم ابراهیمی را به شما معرفی می‌کنم.
- میزبان موظف است میهمان‌ها را به هم معرفی کند. اگر میزبان حضور نداشت میهمانان یکدیگر و همراهانشان را به هم معرفی می‌کند.
- برای معرفی یک نفر به یک عدد، اول نام شخص را بیان کنید سپس تک تک افراد را با ذکر نامشان معرفی کنید.
- زمان معرفی دو نفر که در شرایط سنی و اجتماعی یکسانی هستند فرقی نمی‌کند اول کدام یک را معرفی کنید.
- وقتی به یک دختر یا پسر کوچولو معرفی می‌شوید باید با آنها خوش و بش کنید.
- اگر کسی هنگام معرفی، نام شما را اشتباه گفت مودبانه آن را اصلاح کنید.
- اگر هنگام معرفی کسی، نام او را فراموش کردید، با صدای آهسته نامش را پرسید.



۳- سلام و احوالپرسی

نکات قابل توجه در هنگام سلام دادن عبارت است از:

- کوچک ترها در برخورد یا بزرگترها باید سلام بدهند. افراد بزرگتر هم در برخورد با افراد بزرگتر از خود باید سلام بدهند.
- افراد بزرگتر در برخورد با کوچکترها باید ضمن پاسخ دادن به سلام، از آنها احوالپرسی کنند.
- پیشی گرفتن در سلام شخص را متواضع و مؤدب نشان می دهد.
- هنگامی که فردی به جایی وارد می شود باید سلام بگوید (چه فرد بزرگتر از بقیه باشد و چه کوچکتر).
- هنگام احوال پرسی باید از سوال پرسیدن پشت سرهم، پرهیز شود. این حالت علاوه بر این که به فرد مخاطب فرصت پاسخ دادن نمی دهد، احساس ناخوشایندی در او ایجاد خواهد کرد. مانند: حال شما چطور است؟ حال بچه ها چطور است؟ حال خانواده چطور است؟ و...
- هنگام احوال پرسی از پرسش هایی مانند چرا زنگ پریده؟ چرا لاغر شده ای؟ مریضی؟ و... استفاده نکنیم.
- هنگامی که دو نفر از دوستان یا آشنایان در جایی ایستاده و صحبت می کنند، وقتی به ایشان رسیدیم پس از سلام و احوال پرسی نباید بدون اظهار تمايل آنها کنارشان توقف کنیم. در چنین موقعی باید فوراً خدا حافظی کرده و مانع صحبت آنها نشویم.
- باید توجه نمود که سلام دادن در حالی که سیگار یا مواد دخانی در دهان باشد بسیار زشت و نادرست است.



﴿ ۴-شیوه دست دادن

در هنگام دست دادن توصیه می شود موارد زیر رعایت گردد:



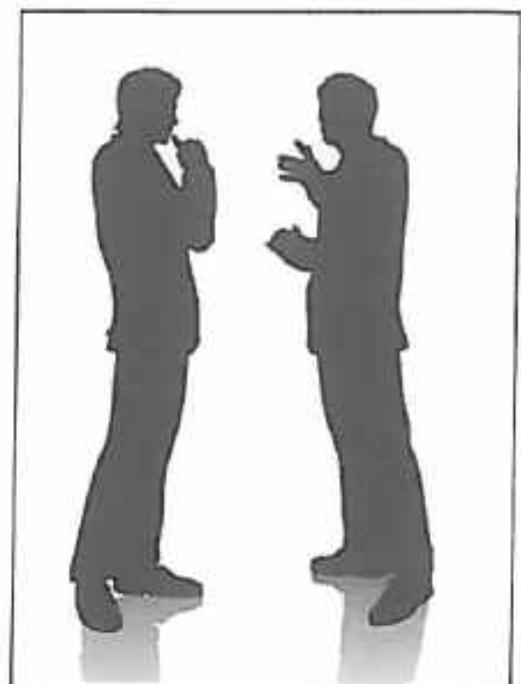
- فرد سلام کننده باید برای دست دادن اقدام کند.
- در دست دادن نباید تعلل کرد و بلا فاصله پس از اینکه شخص سلام کننده دست خود را دراز کرد، باید جواب دهنده سلام با او دست بدهد.
- هنگام دست دادن نباید دو دستی دست داد.
- هنگام دست دادن نباید دست طرف مقابل را فشار داد.
- هنگام دست دادن باید به چهره طرف مقابل نگاه کرد، این نگاه باید با تبسم همراه باشد.
- پس از دست دادن نباید زیاد دست طرف مقابل را در دست خود نگه داشت زیرا در فصول و مکان های گرم ممکن است این کار سبب گرم شدن و در نهایت موجب عرق کردن دست طرف مقابل شود.
- اگر یکی از دو طرف هنگام دست دادن عذر موجه (بیماری، خیس بودن دست و...) داشت باید با معذرت خواهی از طرف مقابل از دست دادن خودداری نمود.

﴿ ۵-آداب سخن گفتن

مهم ترین وسیله ارتباط و بیان مقاصد و خواسته ها، سخن گفتن است. توصیه می شود:

- آهسته و شمرده سخن بگوییم.
- هنگامی که فردی با شما صحبت می کند از صحبت کردن پرهیز کنید و جواب او را بعد از تمام شدن صحبت فرد بدهید.

- هنگام صحبت کردن باید به چهره طرف مقابل نگاه کرد و فاصله خود را با طرف مقابل حفظ نمود.
- هنگام صحبت کردن باید مواطن بود تا دهان بیش از حد معمول باز نشود و باید از پرتاب شدن آب دهان به بیرون جلوگیری کرد.
- باید سنجیده سخن گفت، یعنی قبل از صحبت کردن به جمله‌ای که می‌خواهیم بیان کنیم فکر کنیم تا بعد موجب پشیمانی نشود.



- با هر کسی باید به فراخور سن، سواد و میزان درک او سخن گفت.
- هنگام صحبت با میهمان، دقت شود که در بیان خواسته‌ها باید به عنوان یک میزبان صحبت کرد نه یک طلبکار.

۶-آداب استفاده از تلفن

- مدت مکالمه باید بین یک تا سه دقیقه باشد.
- هنگام مکالمه تلفنی باید شمرده و با دقت صحبت کنیم.
- هنگام مکالمه تلفنی نباید گوشی تلفن را از گوش دور نگه داشت.
- میزان تن صدارا باید در هنگام مکالمه تلفنی کنترل کرد. صدای کوتاه منجر به سختی مکالمه و قطع شدن ارتباط می‌انجامد و بلند بودن صدا برای طرف مقابل و افرادی که احیانا در اطراف فرد قرار دارند، بسیار ناخوشایند و آزار دهنده است.
- هنگام مکالمه تلفنی نباید چیزی خورد.
- هنگام مکالمه تلفنی نباید از واژه‌های نادرست استفاده کرد. همچنین نباید به صحبت‌های دیگران گوش کرد.
- اگر شماره‌گیری و ارتباط تلفنی بطور اشتباه انجام شد باید از طرف مقابل عذر خواهی کنیم.



- هنگامیکه کسی از طریق تلفن با ما تماس گرفته است، باید بیش از حد او را معطل نگه داریم.
- اگر کسی با یکی از همکاران یا اعضای خانواده ما کار داشت و فرد مورد نظر در دسترس نبود، باید شماره تلفن و نام شخص را یادداشت کنیم و بعدا به دست فرد برسانیم.
- به جای استفاده از واژه "الو" از واژه سلام استفاده کنیم.
- هنگام برقراری تماس تلفنی باید بعد از سلام، خود را معرفی کنیم. برای مثال: سلام. من احمدی هستم و از... تماس می گیرم.
- جواب دادن به تلفن را به کودک و اگذار نکنید.
- گفتگوی تلفنی خود را در عین رعایت اختصار با یک نتیجه مناسب به پایان ببرید.

۷- آداب لباس پوشیدن

موارد عمومی زیر در خصوص لباس پوشیدن توصیه می گردد:



- در هر سن و سال از پوشیدن لباس های نادرست و به اصطلاح سبک و نامتناسب باید خودداری کرد.
- در هر مکان و زمان باید لباس مناسب با آن مکان و زمان را پوشید.
- در محیط های خدماتی، باید با هماهنگی مدیریت، لباس پوشید. عموماً افراد دارای لباس مشترکی هستند که باید هماهنگ و یکنواخت باشد تا نظم سازمان آشکارتر شود.



- لباسی که می‌پوشیم باید مرتب و آراسته باشد. دقت کنید که مرتب بودن لباس، ارتباطی به گران بودن یا نبوعدن آن ندارد.
- رنگ کت و شلوار، پیراهن و... بهتر است حتی الامکان هماهنگی داشته باشد. از رنگ‌های بسیار تندر و نامتعارف پرهیز شود. همه افراد باید در لباس پوشیدن، تناسب را رعایت نمایند.
- استفاده از لباس دیگران کار صحیحی نیست و بهتر است هر کس لباس‌های خود را پوشد.
- تمیز بودن لباس به ویژه یقه، آستین‌های کت، پیراهن و مانتو بسیار مهم است. باید تلاش کرد تا این قسمت‌ها همیشه تمیز، صاف و بدون چین و چروک باشد.
- هنگام لباس پوشیدن باید دقت کرد تا دکمه‌های پیراهن، مانتو، روپوش، کمربند و زیپ شلوار را درست و محکم بست.
- هنگام پوشیدن کت و شلوار، یقه کت باید صاف و مرتب باشد به طوری که یقه پیراهن از زیر آن بیرون بیاید. همچنین بهتر است آستین پیراهن از آستین کت قدری بیرون باشد.
- از شلوارهایی باید استفاده کرد که تا نزدیک پاشنه‌ی کفش را پوشاند. نباید لبه‌های شلوار خیلی کوتاه یا خیلی بلند باشد.
- کفش همیشه براق و واکس خورده باشد. اگر هم براق نیست باید روی آن تمیز باشد.

﴿ ۸-آداب راه رفتن ﴾

- هنگام راه رفتن باید با نهایت دقت و متانت راه رفت.
- باید با کمال وقار راه رفت و از لگد کردن و سایلی که در سر راه است، جداً خودداری نمود.

- هنگام قدم زدن در راهروها باید توجه کرد تا گام‌ها یکنواخت باشد و حتی الامکان از برداشتن قدم‌های ناهماهنگ خودداری کنیم.
- هنگام راه رفتن باید دقیق نماییم تا سر و گردن را به صورت راحت بالا نگه داریم.
- در مکان‌های عمومی و در جاهایی که پذیرایی انجام می‌شود باید از دویدن خودداری کرد.
- زمانی که هنگام راه رفتن می‌خواهیم از راه تنگی گذر کنیم، اگر کسی خواست از آن مکان رد شود، باید ابتدا اجازه دهیم او گذر کند سپس ما از آن جا رد شویم.
- هنگام بالا رفتن یا پایین آمدن از پلکان ساختمان باید با نهایت دقیقی قدم برداشت و از دویدن یا دوتا دوتا بالا یا پایین رفتن از پلکان خود داری نمود.



اصول و معیارهای ارتباطی

﴿ طرز گفت و گوی صحیح با دیگران ﴾

- هنگامی که از یک میهمان پذیرایی می‌کیم، لازم است به طرز صحبت و شکل گفتگوی خود با آنان دقیق لازم را داشته باشیم. در این مورد توصیه‌های وجود دارد که در زیر آمده است:
 - باید از شوخی‌های نادرست هنگام سخن گفتن با میهمانان خودداری کرد.
 - فرد در هنگام انجام کارهای میهمانان به منزله یک میهمان دار است و نباید در هنگام سخن گفتن به فرهنگ یا عقاید میهمانان اهانت کند.
 - سخنان فرد میهمان دار باید بسیار رسمی و مودبانه باشد.
 - در مواردی‌که میهمان خارجی است، نباید مسائل سیاسی وابسته به یک کشور را در سخنان خود به کار برد.

☒ طرز نگاه کردن صحیح به دیگران

در فرهنگ اسلامی ما، برای طرز نگاه کردن افراد، آداب قابل توجهی ذکر گردیده است به طوریکه حتی برای نگاه کردن به چهره پدر، مادر، استاد، معلم، برادر، خواهر، دوست و.... آدابی تعریف شده است. طرز نگاه می تواند در شکل ارتباط ما با افراد مختلف تاثیر گذار باشد. از جمله آدابی که در نگاه کردن وجود دارد می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- نگاه کردن به طرف مقابل به ویژه میهمان، باید به گونه ای باشد که طرف مقابل احساس آرامش و امنیت نماید.



- وقتی اتفاقی به میهمان اختصاص داده شده است، اگر فرد به اتفاق میهمان وارد شد، باید نگاه خود را به اطراف اتفاق یا افرادی که در آن هستند، بیندازد.
- فردی که مسئول پذیرایی از میهمانان است، باید از نگاه کردن به کارهای افراد و میهمانانی که در جلوی او تردد می کنند، به طور جدی خودداری نماید.
- نگاه کردن بیش از پنج ثانیه در چشم ان جنس مخالف خلاف اخلاق است.
- نگاه کردن به زیور آلات، پول های نقد یا اموال و دارایی های همراه میهمان کاری نادرست است.

☒ طرز رفتار به عنوان راهنمای طبقات

- یک متصدی باید هنگام راهنمایی میهمانان با فاصله حداقل دو قدم و حداقل یک قدم جلوتر از میهمان حرکت کند.
- از صحبت کردن با میهمان به ویژه هنگام بالارفتن از پلکان یا آسانسور باید خودداری نمود.
- تنها در صورتی که توسط میهمان از متصدی سوالی پرسیده شود، باید بسیار مختصر و مفید پاسخ او داده شود.
- متصدی باید خیلی آرام و با تبسمی بر لب کار راهنمایی را انجام دهد.
- در هنگام عبور، متصدی باید از نگاه کردن به اتاق‌هایی که در آنها میهمان وجود دارد خودداری نماید.
- متصدی در هنگام راهنمایی افراد باید از حرکات اضافه و دور از نزدیک خودداری نماید.
- راهنمای طبقات باید همواره چهره‌ای سرزنش و شاداب داشته باشد و اثرات خستگی در چهره او و مشخص نباشد زیرا این مسئله در روحیه میهمانان اثر منفی می‌گذارد.

☒ طرز رفتار متصدی پذیرایی



- هنگام ورود به اتاق باید سرزده وارد شد. هنگام ورود باید ابتدا در زد و سپس وارد شد.
- باید از خواندن، نگاه کردن و کنجکاوی بی مورد در خصوص وسائل میهمان‌ها خودداری کرد.
- باید از شوخی‌های نادرست و زنده در حین کار به طور جدی پرهیز نمود.
- از به کار بردن اسم کوچک همکاران خود در محوطه باید خودداری کرد.

- فرد باید از انجام دادن کارهای خودسرانه و بدون مشورت با مدیر مربوطه یا فرد مسئول خودداری کند.
- هنگامی که برای یکی از میهمانان مشکل خاصی بوجود می‌آید، باید به سرعت نسبت به رفع مشکل اقدام نمود و تا آن جایی که ممکن است باید پیش‌بینی‌های لازم در این زمینه انجام پذیرد.
- هنگام برگزاری مراسم مختلف، متصدیان امور پذیرایی باید تا حد امکان با صبر و حوصله و آرامش کافی و با هماهنگی مسئول مربوطه کارها را انجام دهند.
- متصدی پذیرایی باید در تمام زمینه‌ها و همه‌ی مراحل کار دارای انضباط کامل باشد و کارهای محله را به موقع انجام دهد.
- از ویژگی‌های مهم کارکنان رازداری است. باید از بازگو کردن اسرار یا مسائل سازمان برای میهمان و یا بازگو کردن چیزهایی که به میهمانان مربوط می‌شود خودداری نمود.

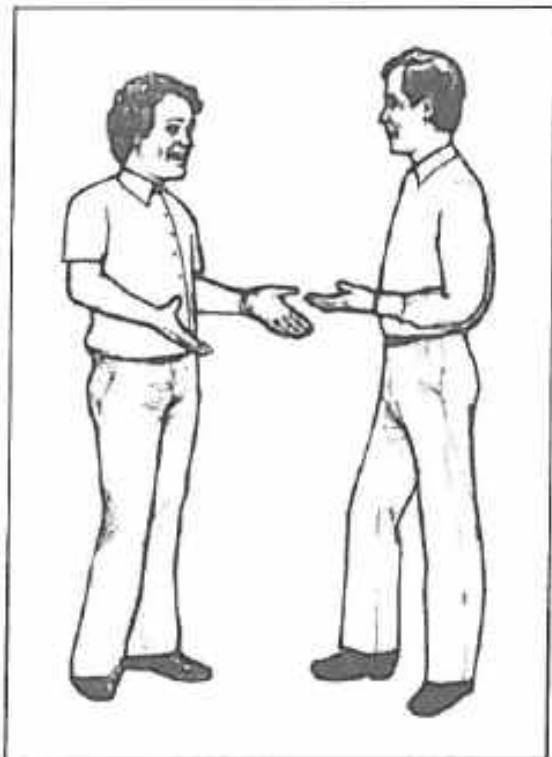
روش‌های ارتباط موثر

عصری که در آن زندگی می‌کنیم، عصر ارتباطات است. همه‌ما، بخشن زیادی از زندگی روزمره خود را صرف ارتباط با دیگران می‌کنیم و یا به این روابط می‌اندیشیم. طبق تحقیقات صورت گرفته، ۷۵٪ از اوقات روزمره افراد در ارتباط با دیگران سپری می‌شود و شاید به همین خاطر باید گفت که ۷۵٪ از موقعيت‌های هر یک از ما به نحوه ارتباطات ما مربوط می‌شود.

ارتباط مؤثر رابطه‌ای است که در آن شخص بگونه‌ای عمل می‌کند که در آن علاوه بر اینکه می‌تواند در افراد تاثیر گذاشته و به خواسته‌هایش برسد، افراد مقابله نیز احساس رضایت دارند. این توانایی به فرد کمک می‌کند تا بتواند از طریق ارتباط کلامی و غیر کلامی و مناسب با فرهنگ جامعه و موقعيتی که در آن قرار دارد، خواسته‌های خود را بیان کند و به هنگام نیاز بتواند از دیگران درخواست کمک و راهنمایی نماید. در ادامه روش‌های مهم در برقراری ارتباط موثر بیان می‌گردد.

﴿ زبان تن و لحن صدا

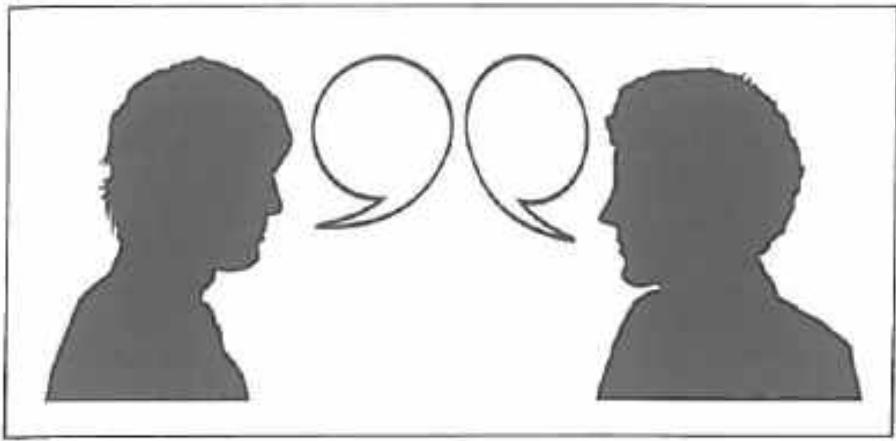
زبان تن و لحن صدا از کلمات، مهمتر و موثرترند. ممکن است متوجه شده باشید که در شرایط ارتباط موثر افراد حالات جسمانی و ظرفی مشابه را به نمایش می‌گذارند و باهم تماس چشمی برقرار می‌کنند. هر کسی سعی می‌کند در پاسخ به حرکت مخاطب خود واکنشی مناسب نشان دهد. با تطابق دادن و هماهنگ کردن زبان بدن و لحن کلام خود می‌توانید به سرعت با هر کسی که بخواهید به شرایط ارتباط موثر برسید.



برای ایجاد ارتباط موثر به طرز حرکت و حالت مخاطب خود توجه کنید. کافی است حرکت بدن خود را با حرکت بدن او تطبیق دهید. منظور تقلید هر حرکت مخاطب نیست این کار اغلب به حساب بسی ادبی و بی احترامی گذاشته می‌شود. می‌توان با کمی تغییر دادن دست خود حالت بازواتان را به حالت بازوان مخاطب و با تغییر دادن سر، بدن خود را مانند او حرکت دهید. توجه داشته باشید که اشخاص شبیه به یکدیگر، بیشتر از هم استقبال می‌کنند.

﴿ هم آوایی با مخاطب

هم آوایی با صدا راه دیگری برای ایجاد ارتباط موثر است. می‌توان بالحن صدا، سرعت، بلندی یا کوتاهی و آهنگ کلام مخاطب خود هماهنگ شوید. مسلم ارفارهایی هم وجود دارد که نمی‌خواهید مستقیماً با آنها هم آواشوید. مثلاً اگر کسی به سرعتی بیش از شما نفس می‌کشد، هماهنگ شدن با او دشوار است می‌توان با حرکت دست با طرز تنفس مخاطب خود هماهنگی ایجاد کنید.



﴿ همگام شدن با اشخاص ﴾

برای سازگار شدن با موقعیت‌های اجتماعی مختلف، خود را با اشخاص همگام می‌کنیم. همگام شدن مهارتی است برای برقراری ارتباط موثر که از آن به هنگام گفتگو در باره علائق مشترک با دوستان در محیط کار یا سرگرمی‌های مورد نظر استفاده می‌کنیم برای هم آواشدن از لحن ملایمی استفاده کنید. لحنی که نشان دهد شما احساس او را درک می‌کنید. وقتی یکی از عزیزان ما اندوهگین است، بالحنی دلسوزانه حرف می‌زنیم. گفتن این جمله به شخص اندوهگین که "شاد باش" کمکی به او نمی‌کند، کار بهتری که می‌توانید انجام دهید این است که با او هم آواشوید و از لحن ملایمی استفاده کنید. لحنی که نشان دهد احساس او را درک می‌کنید، یعنی با احساسات او همگام می‌شوید.

﴿ توجه کردن به گفته‌های افراد ﴾

با توجه کردن به گفته‌های افراد، با آنها ارتباط موثر برقرار می‌کنید. مجبور نیستید با نظر آنها موافق باشید برای این منظور می‌توان کلمه "اما" را از فهرست کلمات مورد استفاده خود حذف کنید. به جای "اما" از کلمه "و" استفاده کنید.



استفاده از واژه "اما" به معنای آن است که شما مخالفتی با گفته‌های مخاطب دارید. کلمه "و" مخالفتی را تداعی نمی‌کند و به مطلبی که قبل از گفته اید نکته‌ای را می‌افزاید و آن را بسط می‌دهد.

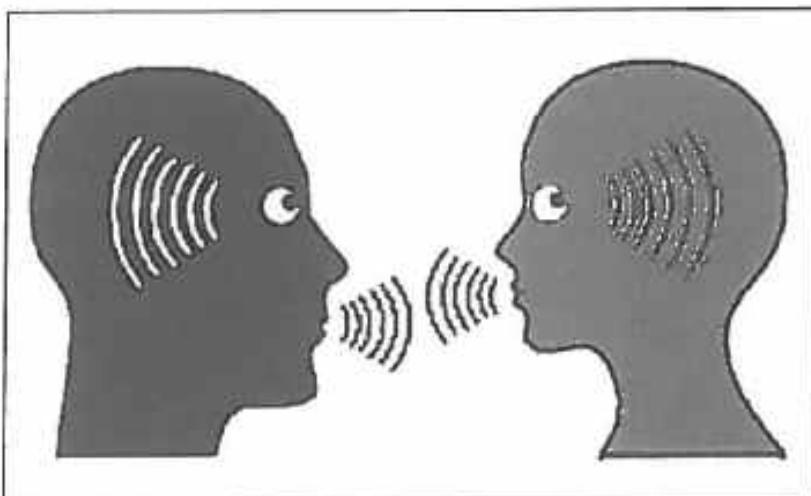
﴿ همگام شدن و راهنمایی کردن ﴾

برای همگام شدن و راهنمایی کردن باید به مخاطب توجه کنید و رفتاری چنان انعطاف پذیر داشته باشید که نسبت به آنچه می‌بینید و می‌شنوید پاسخ مساعد بدھید. روش‌های علمی برقراری ارتباط به منزله هنر نمایی در کار ارتباط است.

﴿ مهارت‌های ارتباط کلامی ﴾

مجموع روابطی را که از طریق گفت و گو ایجاد می‌شود، ارتباط کلامی می‌گویند. برای ارتباط موثر باید از واژگان با دقت استفاده کنیم. در هنگام برخورد و رویرو شدن با دیگران، از به کار گیری واژگان منفی همچون نمی‌توانم، غیرممکن است، امکان ندارد، هرگز و... پرهیز شود فراموش نکنید که فرمان دادن، یکی از برخوردهای محکوم به شکست است. واژگان می‌توانند تاثیر مثبت داشته باشند و یا با ایجاد حالت تدافعی گفتگوی آرام را به برخورد و جدل بکشانند. پس چار چوب پیام خود را با دقت مشخص کنید و سپس با صراحة و بدون پیش داوری حقایق را با لحن و کلامی غیرمغرضانه شرح دهید. از کلمات قضاوت کننده اجتناب کنید.

بیان واژگانی دلپذیر و موزون موجب می‌شود که شخص با متأنی گوش فرا دهد،



حقایق را جمع بندی کند و به فکر حل مساله باشد. بطور کلی واژگانی را انتخاب کنید که دارای این خصوصیات باشد: صریح، کوتاه، دقیق، مودبانه، صحیح و پر محتوا.

وازگان باید روش و صریح باشند. مطلب را دقیق و مشخص و واقع بینانه بیان کنید تا مخاطبان شوق شنیدن را از دست ندهند. نظرات خود را تا آنجا که می‌توانید کامل و کوتاه و صادقانه بیان کنید.

گوش دادن از موارد مهم ارتباط مطلوب است. شنیدن به عنوان مهارت از زمانی آغاز می‌شود، که فرد تصمیم می‌گیرد و با اراده آن را انجام می‌دهد.

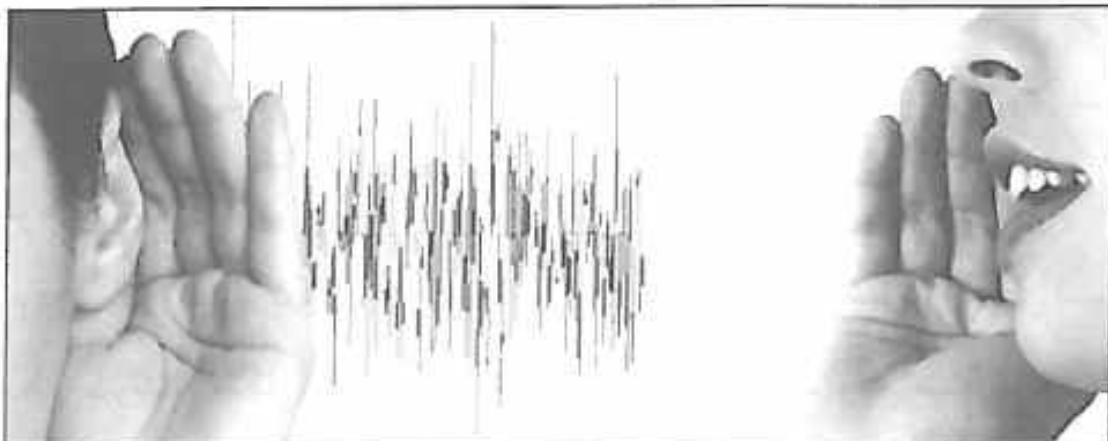
حال چگونه از این مهارت بهتر و بیشتر بهره مندشویم:

- پذیریم که دیگران حق حرف زدن و حرفی برای گفتن دارند.
- از قطع کردن حرف دیگران خودداری کنیم.
- همواره سعی کنید فقط به حرف یک گوینده گوش فرا دهید.
- شنونده فعالی باشید، یعنی آنچه را که گوینده درست می‌گوید، تایید کنید.
- اگر ابهامی در سخنان گوینده دارید، سوال کنید.
- گوش دادن، یعنی اینکه به حرف دیگران و حرف آنان ارج می‌گذاریم.

موانع ارتباطی

موانع ارتباطی عبارت است از هر نوع یا عامل یا علتی که در راه ارسال یا در کیام اختلال ایجاد کند. برخی از موانع ارتباطی که می‌توانند بر یک فرآیند ارتباطی صحیح تاثیر گذار باشند عبارتند از:

☒ موانع فیزیکی



به عواملی اطلاق می شود که در محیط خارج بر فرایند ارتباطی تاثیر می گذارد. برخی از این عوامل عبارتند از: عدم وجود نور و روشنایی مناسب، وجود سر و صدای زیاد، سردی و یا گرمی نامطلوب محیط، تهويه نامناسب و وجود بوی نامطبوع، نامناسب بودن زمان برقراری ارتباط، تمیز بودن محیط و ...

▣ موانع ادراکی

پیامی که توسط فرستنده ارائه می شود، باید در حد فهم و درک و سطح دانش و اطلاعات مخاطب باشد. در صورتی که پیام ارائه شده، دشوار و یا مبهم بوده و مخاطب قادر به درک و فهم آن نباشد، ارتباطی برقرار نخواهد شد. یکی از نکات مهم این است که مخاطبین، قادر به درک و فهم اصطلاحات و واژه های فنی باشد



▣ موانع عاطفی

اگر پیام بر اساس علائق، نیازها و نگرش های مخاطب طراحی و ارائه نشود، به خوبی دریافت نخواهد شد. برای مخاطب، ارزش پیام به جذابیت و تطابق آن با نیازها و علائق، وی بستگی دارد.

▣ موانع فرهنگی

اگر پیام در یک زمینه و بستر فرهنگی و اجتماعی متفاوت ارائه شود، ممکن است معنی و مفهومی در ذهن گیرنده، شکل بگیرد که با آنچه مورد نظر فرستنده بوده است، متناقض باشد. در

چنین وضعیتی، مهم این است که یک زمینه مشترک، برای کار کردن با همدیگر را جستجو نماییم. موانع بسیار زیادی بر سر راه پذیرش ایده‌ها و دستورهای سازمانی قرار دارند که کارکنان را با چالشهای متعدد مواجه می‌سازند. برخی از عوامل ارتباطی بازدارنده برای پذیرش ایده‌ها و وظایف از سوی کارکنان عبارت است از:

- نارسا بودن صدا
- کیفیت ضعیف صدا و تصویر
- کمبود یا فقدان رسانه‌های ارتباطی
- محدودیت در اشاعه اطلاعات بین کارکنان
- بی‌سوادی یا کم‌سوادی کارکنان
- ناتوانی در کم مطلب
- زبان متفاوت (فرستنده و گیرنده پیام زبان واحدی ندارند)
- مشغولیتهای ذهنی
- وضع نامناسب سلامت جسمی و روانی
- خستگی و فشار کار
- ارسال پی‌درپی پیام (تراکم پیام‌ها)
- نگرانی‌های شخصی
- کمبود یا فقدان بازخورد

روش‌های بهبود دریافت پیام و حذف موانع ارتباطی استفاده از بازخورد

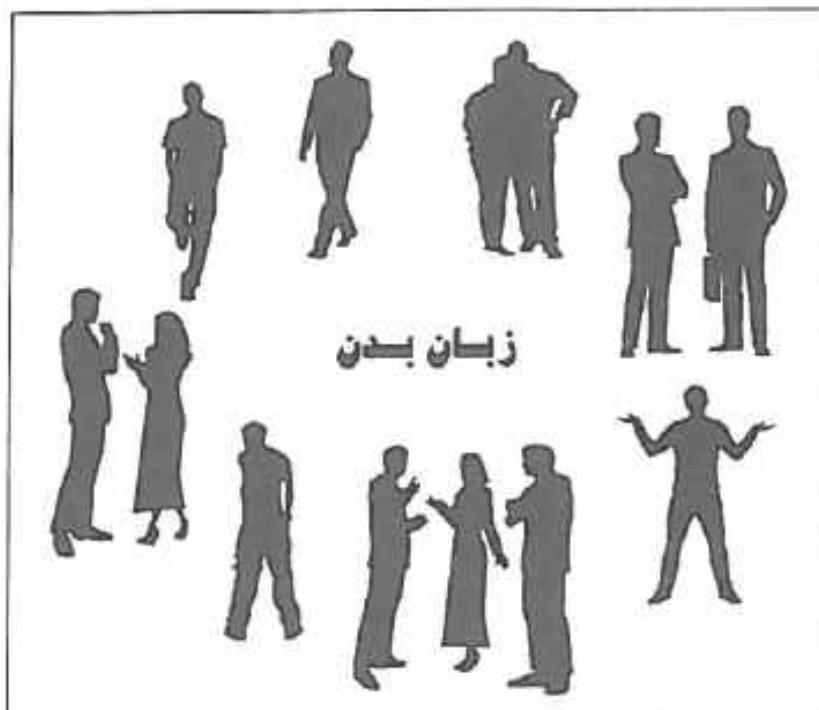
به ابراز نظر و واکنش‌های فرد گیرنده در باره پیامی که دریافت کرده است و انتقال آن به فرستنده پیام، بازخورد گفته می‌شود.

بازخورد ایجاد شده می‌تواند نشان دهنده کمبودها و نارسایی‌های ارتباطی بین فرد فرستنده و گیرنده پیام باشد. شناسایی بازخورد برای رفع اشکالات و بهسازی ارتباطات کمک می‌کند.

﴿ ارتباط غیر کلامی ﴾

پیام های غیر کلامی، سهم مهمند در دامنه ارتباطات انسانی دارند. واقعیت این است که کل بدن انسان، به طور بالقوه قادر به برقراری ارتباط می باشد.

اصطلاح زبان بدن، به انواع شکل های ارتباط غیر کلامی یا رفتاری اشاره می کند که یک فرد از طریق رفتارهای فیزیکی خود و بدون آنکه صحبتی بکند با دیگران ارتباط برقرار می نماید.



این رفتارها می توانند مربوط به وضعیت و حالات بدنی (محل قرار گرفتن دستها، پاهای، نحوه نشستن، ایستادن، راه رفتن، خوابیدن)، ژستها (حالتها، اطوارها)، حرکات و اشارات بدنی، جلوه های هیجانی صورت و حرکات چشم ها باشد.



اگر شما بتوانید ذهن افراد دیگر را بخوانید و آنچه را که آنها واقعاً نیاز دارند و می خواهند، درک کنید بی شک ارتباطات فردی و اجتماعی شما بسیار آسان و مؤثر خواهد شد. با استفاده از این دانش قادر خواهید بود در هر زمان بر طرف دیگر تأثیر بگذارید یا حداقل بتوانید درک کنید که او واقعاً درباره شما چه فکر می کند.

زبان بدن دارای معانی و مفاهیم خاص خود بوده و می توانند از جامعه ای به جامعه ای دیگر، متفاوت باشد و حتی نسبت به جامعه دیگر در تضاد باشد. ارتباطات غیر کلامی آموزش دادنی است و باید یاد گرفته شود.

ارتباط غیر کلامی به دلایل زیر از ارتباط کلامی مهمتر است :

- ارتباط غیر کلامی زودتر از ارتباط کلامی اتفاق می افتد
- ارتباط غیر کلامی کنترل نمی شود یا به سختی قابل کنترل است. به این علت که هر چه عواطف و احساسات بیش تر باشد حرکت های غیر کلامی نیز بیش تر است.
- ارتباط غیر کلامی صادق تر از کلامی است.
- ارتباط غیر کلامی ماندگار تر و کارساز تر از ارتباط کلامی است
- ارتباط غیر کلامی بین المللی است و در عموم جوامع قابل درک می باشد.

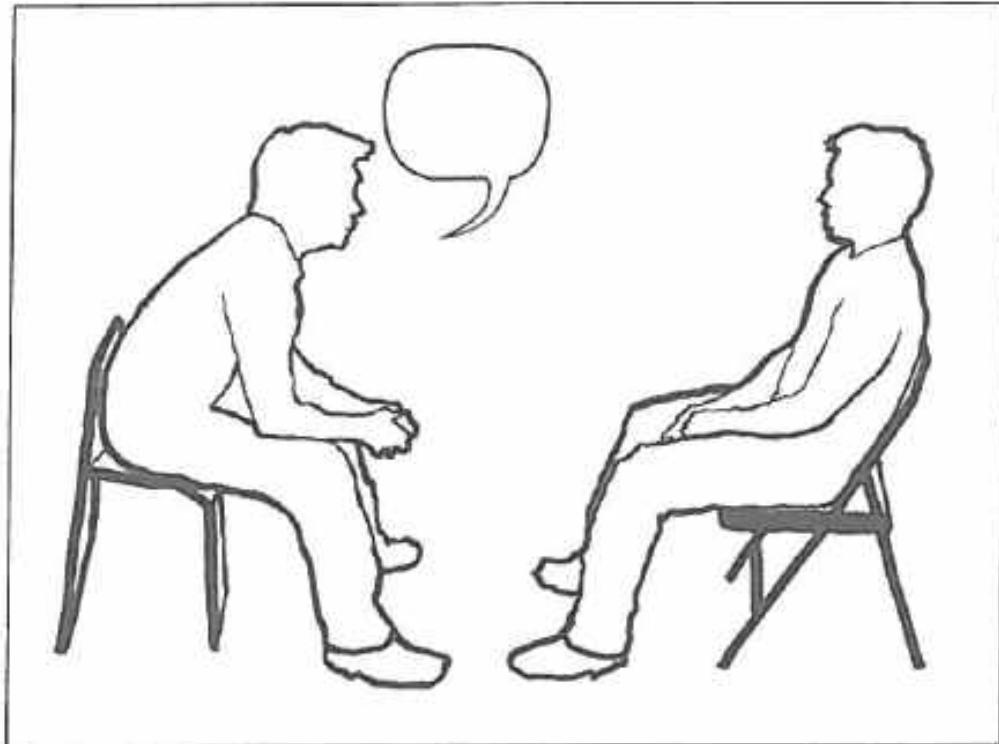
﴿ راهکارهایی برای رسیدن به یک ارتباط موثر و تأثیرگذار ﴾

۱- اعتماد دیگران را جلب کنید.

مردم خود به خود در مقابل افرادی که می خواهند نظراتشان را تغییر دهند هشیارانه رفتار می کنند. به همین دلیل است که جلب اعتماد آنها یکی از مهمترین قدم ها است. باید به فرد مخاطب ثابت کنید که فردی بی ریا و صادق هست و نظرات مفیدی دارد. باید تسلط کامل روی صحبت های خود داشته باشید.

این نکته را فراموش نکنید که عنصری که در اعتمادسازی نقش مؤثری دارد عنصر شناخت است؛ یعنی سطح شناخت و درک افراد را باید در نظر گرفت و براساس میزان درک و شناختی

که دارند با آنها صحبت کرد. توجه به جنبه های عاطفی، شناختی و انگیزشی در افراد موجب ایجاد اعتماد در آنها نسبت به خود می شود. وقتی که شما این اعتماد را ایجاد کردید آنگاه می توانید تأثیرگذار باشید.



۲- نقطه‌ی مشترک پیدا کنید.

افراد زیادی در مورد مسائل و موضوعات مختلف نظرات مشابهی دارند. به مخاطبین خود نشان دهید که افکار و ایده‌های شما با مال آنها سازگار است. باید خودتان را جای آنها بگذارید، نگرانی‌های آنها را بفهمید و نسبت به احساساتشان همدلی نشان دهید.

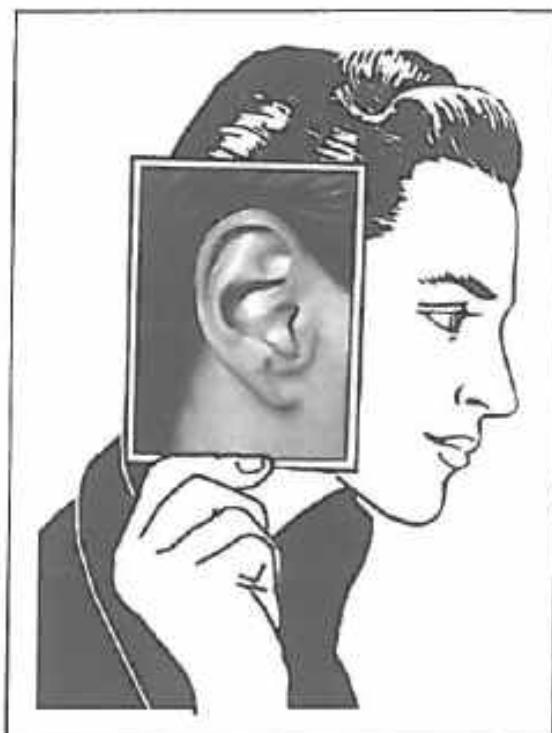
از این طریق می توان خود را به جای یک فرد قرار داد و به دنیای درونی و تجربه‌های شخصی او راه پیدا کرد. بدینوسیله می توان تجربه‌های هیجانی مختلف، نگرانی‌ها، اضطراب‌ها، غم‌ها و مشکلات فرد دیگر را درک نمود. طرف مقابل نیز احساس‌های خود را به طور کلامی بیان خواهد کرد و ارتباط بیشتر و بهتر ایجاد خواهد شد.

در چنین وضعیتی است که فرد می تواند به بررسی هر چه بیشتر گفته‌های او پردازد و به تدریج علت تجربه‌های تلغی و مشکلاتش را جویا شود و به حل آنها پردازد. خداوند متعال در قرآن کریم (سوره توبه آیه ۱۵۹)، پیامبر اکرم (ص) را چنین توصیف می کند: «رسولی از خودتان به

سوی شما آمد که رنج‌های شما بر او سخت است و اصرار به هدایت شما دارد و نسبت به مؤمنان رئوف و مهربان است.^۱ در این آیه به شدت ارتباط آن حضرت با مردم اشاره شده است؛ گویی پاره‌ای از جان مردم و از روح جامعه در شکل پیامبر (ص) ظاهر شده است و هرگونه ناراحتی و زیان و ضرری که به مردم برسد، برای او سخت ناراحت کننده است. او نسبت به مردم بی تفاوت نیست و از رنج‌های آنان رنج می‌برد. این صفت باطنی پیامبر (ص) بود که توانست در دل و قلب مردم جای گیرد و تأثیرگذاری اش را چندین برابر کند.

۳- شنونده خوبی باشد.

پکوشید شنونده خوبی باشد و زمینه‌ای فراهم آورید که دیگران درباره خود، برای شما حرف بزنند. اگر کسی احساس کند شنونده خوبی برای سخنان خود یافته است، به راحتی می‌تواند افکار و احساسات خود را به او منتقل کند و به ایجاد ارتباط با او اقدام نماید. در این مرحله شنونده می‌تواند به تأثیرگذار خوبی تبدیل شود.



(۱) «لَقَدْ جَاءَكُمْ رَسُولٌ مِّنْ أَنفُسِكُمْ عَزِيزٌ عَلَيْهِ مَا عَنِتُّمْ حَرِيصٌ عَلَيْكُمْ بِالْمُؤْمِنِينَ رَؤُفٌ رَّحِيمٌ» سوره

۴- ابراز علاقه کنید.

افراد خودخواه و مغورو را کسی دوست ندارد. حتی اگر بدانید و مطمئن باشید که نظر شما بهترین است، اگر خودبین و خودخواه باشید دیگر کسی به حرفهایتان گوش نخواهد داد. صمیمانه دیگران را دوست داشته باشید و محبت قلبی خود را به آنان اظهار دارید. پیامبر اکرم (ص) فرموده است: «هر گاه یکی از شما به برادر [دینی] خود علاقه‌مند شد، محبت خود را به او ابراز کند. این کار افراد را بیشتر به هم پیوند می‌دهد». علاقه قلی و ابراز آن مهم‌ترین گشاینده راه ارتباط مفید و مؤثر است.

۵- صادق باشید.

هر دو جنبه‌ی مثبت و منفی نظرات خود را معرفی کنید. این کاری بسیار معقول است. هیچوقت در مورد نقاط منفی آن دروغ نگویید چون اگر مخاطبین این مسئله را متوجه شوند که آنها را فریب داده اید از شما خشمگین خواهند شد و هیچوقت دوباره به شما اعتماد نمی‌کنند. نظرات و دیدگاه‌های خویش را بر دیگران تحمیل نکنید. مردم سخن چنین کسی را نمی‌پذیرند و با فردی که همچون یک سرپرست با ایشان رفتار کند، دوستی نمی‌ورزند و به او اعتماد نمی‌کنند.

۶- منافع شخصی افراد را به آنها یادآور شوید.

وقتی منافع شخصی افراد را که از یک ایده ناشی می‌شود را به آنها توضیح دهید، شанс بیشتری برای متقاعد کردن آنها دارید. برای انجام این مسئله ابتدا باید نیازهای مخاطبیتان را دریابید. توجه آنها را با گفتن نیازهایشان جلب کرده و به آنها بگویید که چطور می‌توانند آنها را راضی کنید.

۷- پذیرش مثبت بدون شرط داشته باشید.

کاری کنید که طرف مقابل احساس کند او را به دلیل ارزش ذاتی اش پذیرفته‌اید. به او اهمیت می‌دهید و به عنوان یک انسان مورد احترام صادقانه و خالصانه شما قرار گرفته است. بدون توجه به نکات ضعف و عیوبی که دارد مورد پذیرش شما است. این توجه و پذیرش مثبت، به طرف مقابل

احساس ارزشمندی می‌بخشد و تأثیرپذیری اش را نسبت به شما افزایش می‌دهد. بنابراین باید طرف مقابل را بدون قید و شرط و صرفاً به خاطر ارزش ذاتی و ماهیت انسانی اش، پذیرفت و به او احترام صادقانه گذاشت.

۸- ابراز احساسات کنید.

یکی دیگر از عوامل مؤثر در برقراری ارتباط مؤثر، تشخیص دقیق احساسات طرف مقابل و پرجسته کردن آنها است.

با بازگردانی احساسات به گوینده، به او القاء می‌کنیم که سخنانش را فهمیده و برای او ارج و احترام قائلیم. شنونده خوب، آن است که با ابراز احساسات مثبت، به عنوان بازخورد، تأثیرگذاری خود را افزایش دهد.

ابراز احساسات، نظیر حرکت سر به نشانه تأیید گفتار طرف مقابل، باز کردن چشم‌ها و کشیدگی صورت در موقع شگفت زدگی، تحسین زبانی واستفاده از بعضی تکیه کلام‌ها چون آفرین، چه جالب و... است.

به عبارت دیگر به پیام‌های کلامی و غیرکلامی مخاطبان، پاسخ و واکنشی صادقانه، عینی، دلسوزانه و همدلانه داشته باشید تا آنان دریابند شما به آنچه آنها می‌گویند، گوش فرا می‌دهید و صحبت‌های آنان را دنبال می‌کنید.

۹- عدم سرزنش مستقیم

در صورتی که اشتباه و لغزشی در طرف مقابل مشاهده کردید، به طور مستقیم از او گلایه نکنید و او را مورد انتقاد مستقیم و سرزنش قرار ندهید. وقتی تذکر اخلاقی با کنایه و اشاره گفته شود، زودتر اثر می‌بخشد تا اینکه با صراحت از گناه یا اشتباه نام برده و انتقاد گردد.

چه بسا برخورد مستقیم و بی‌پرده با گناه و لغزش در مراحل اولیه، سبب گستاخی و جرأت پیشتر وی شود و زشتی کار در نظر او رنگ باخته و به توجیه آن پردازد و یا به شکل دیگری مقاومت کند. بنابراین باید مانند یک دوست دلسوز یا مشاوری دانا با او برخورد شود. امیر مؤمنان

علی‌علیه السلام می‌فرمایید: «موقعی که جوان نورسی را به سبب گناهانش، نکوهش می‌کنی، مراقب باش که قسمتی از لغزش‌هایش را نادیده انگاری و از تمام جهات مورد اعتراض و توبیخش قرار ندهی؛ تا جوان به عکس العمل وارد نشود و نخواهد از راه عناد و لجاج، بر شما پیروز گردد.»

۱۰- از نقطه مثبت آغاز کنید.

چیزهایی را پیدا کنید که مخاطبان شما به آن افتخار می‌کنند، چه مربوط به استعدادها یا شاند و چه مشغولیات آنها. وقتی شما افراد را تحسین می‌کنید، نشان می‌دهید که توانایی‌های آنها را شناخته اید. با این کار آنها میل بیشتری به شنیدن حرفهایتان خواهند داشت.

یک یا چند نکته مثبت و ارزشمند را در طرف مقابل شناسایی و برجسته سازید و با تحسین صادقانه به جهت وجود آن امر مثبت، ارتباط خود را با او محکم سازید و هیچ گاه رابطه خود را با نکته‌ای منفی آغاز نکنید.

۱۱- از متخصصین استفاده کنید.

همه افراد متخصص را دوست دارند. اگر فرد کارشناسی در مورد موضوعی مطلبی بگوید، حتماً حرف درستی زده است. حرف‌های خود را با حرف‌های متخصصین و کارشناسان مربوطه تطبیق دهید.

۱۲- فعال باشید.

با دوستان و نزدیکان سرسرخ را باز کنید و درباره یکی از موضوعات روز و عمومی صحبت کنید و یا درباره نقطه نظرات دیگران فعال برخورد کنید و اظهار نظر نمایید تا با روش و روحیه مواجهه با دیگران آشنا شوید و توان روانی و روحی شما بالا برود.

۱۳- زمان مناسب را انتخاب کنید.

برای ارتباط با افراد در زمان مناسب اقدام کنید. هیچ وقت موقعی که افراد تحت فشار جسمی یا روانی هستند سراغشان نروید. وقتی به سراغ آنها بروید که راحت بتوانند به حرفهایتان گوش دهند.

۱۴- خودگشایی کنید.

قبل از انتقاد از دیگران، می‌توانید به برخی از اشتباهات، شکست‌ها و ناکامی‌های خود در زندگی و چگونگی اصلاح و بهبود آن اشاره کنید. خودگشایی باعث نزدیکی به افراد شده و

فضای صمیمیت را می‌گشاید. در اینجا اطلاعاتی در زمینه‌های مختلف و برخی مشکلات و پیشینه خود ارائه دهید که با زمینه مراوده شما با دیگران مرتبط است.

خودگشایی، اضطراب را در فرد مقابل کاهش می‌دهد؛ چون آنان اطمینان می‌یابند که در احساسات یا ترس‌ها، تردیدها، مشکلات، سختی‌ها و ناکامی‌های خود تنها نیستند. البته در استفاده از این روش نباید افراط کرد؛ زیرا موجب می‌شود توجه دیگری بیش از حد به شخص شما معطوف شود. از طرف دیگر این مسئله نباید موجب افشاء اسرار و رازهای پنهان آدمی شود.

۱۵- منحصر به فرد باشید.

این موضوع به عنوان یک اصل اجتماعی پذیرفته شده است که هر چیزی که تک و منحصر به فرد است، قیمت بالاتری هم دارد. خودتان و ایده‌ها و نظراتتان را منحصر به فرد و تک نمایید. با این کار شنونده‌هایتان بیشتر خواهند شد. این کار را می‌توانید با بالابردن اطلاعات و معلومات در موضوعات و موارد خاص انجام دهید. سعی کنید در کلاس درس درباره یکی از موضوعات تخصصی خود، مطالعه بیشتری انجام داده و در قالب کنفرانس و یا سؤال و جواب، مطالب گردآوری شده را به دیگر فرآگیران منتقل کنید.

۱۶- بی‌پروا باشید و اعتماد به نفس داشته باشید.

ممکن است همه‌جا برای انجام هر کاری این توصیه را شنیده باشید. شما خود باید به عقاید و نظراتتان ایمان داشته باشید تا بتوانید دیگران را هم به قبول آنها متყاعد کنید. سعی کنید اعتماد به نفس خود را بالا ببرید که لازمه آن تسلط داشتن بر موضوع سخن است. بعد از آن در برابر هر ذهنیتی که به شما ناتوانی را القا می‌کند ایستادگی کرده و بلکه خود را کاملاً مسلط و توانا بشمارید و همین اوصاف را به خود تلقین کنید و با خود بگوئید من توان، قادر، مسلط بر خود، سخنرانی ماهر و زیردست هستم و تحت تاثیر جو و محیط و ارادات دیگران و حتی مزاحمت‌های شنوندگان قرار نمی‌گیرم.

۱۷- قدرت بیان داشته باشید.

وقتی با یکنواختی صحبت کنید، کم کم شنونده‌هایتان را از دست خواهد داد. باید با انرژی و جالب صحبت کنید، نشان دهید که خودتان هم از نظراتتان به هیجان آمده اید. زیاد مطالعه

کنید تا با واژه‌ها و کلمات و جمله بندی‌های مختلف بیشتر آشنایی شده و هنگام نیاز از آن استفاده کنید و سطح قدرت و توان خود را بالا ببرید. کتاب‌هایی که درباره سخن و سخنوری و فن ایراد سخنرانی نوشته شده است مطالعه کنید.



۱۸- معقول باشید.

مردم دوست دارند معقول جلوه کنند، پس روی منطقشان کار کنید. منطق در کار بسیار مهم است. صحبت‌هایتان باید قالبی معقول داشته باشد.

۱۹- انعطاف داشته باشید.

در عین جدی بودن و جدی رفتار کردن، باید همواره انعطاف‌پذیری مناسب را حفظ نمود. باید انتظار داشت تغییر و اصلاح در اندیشه و رفتار طرف مقابل ناگهانی، بلا فاصله و یک مرتبه انجام گیرد.

بنابراین باید به طرف مقابل، زمان و فرصت کافی داد تا به تدریج و تحت تأثیر سخن شما تغییر و تحول لازم را در خود ایجاد کند. خداوند متعال در سوره آل عمران، آیه ۱۵۹ پیامبر اکرم (ص) را به خاطر داشتن چنین ویژگی می‌ستاید و آن را یکی از علل موفقیت آن حضرت معرفی می‌کند: «به واسطه رحمت خدا با مردم، خوش خوی و مهربان شدی و اگر تندخوی سخت دل بودی، مردم از

گردد تو پراکنده می شدند...^۲. بنابراین اگر کسی بخواهد پیامبر گونه تأثیرگذاری مثبت داشته باشد، باید از انعطاف و بردبازی کافی در برابر ناآگاهی‌ها، نقص‌ها و ضعف‌های دیگران بروخوردار باشد.

۲۰- بروخوردنی با نشاط داشته باشید.

از فنون مؤثر ارتباطی داشتن بروخورد شاد و با نشاط است. لحظه اول ملاقات از اهمیت زیادی بروخوردار است به نحوی که موققیت یا شکست در ایجاد ارتباط مؤثر، به آن بستگی دارد. سلام و احوال پرسی کردن، تبسم بر لب داشتن، احترام به طرف مقابل و پذیرش وی، راه نفوذ در قلب او است. در فرهنگ اسلامی نیز نسبت به اموری از قبیل سلام کردن، مصافحه، تبسم، احترام، ابراز محبت و علاقه قلبی به دیگران سفارش و اهتمام زیادی وجود دارد.

یادتان باشد با شنوندگان خود همان طوری باید رفتار کنید که دوست دارید با شما رفتار شود. با بلندی مناسب صحبت کنید و سر آنها داد نکشید و صدایتان را هرگز بالا نبرید. مهمتر اینکه، کاری نکنید که احساس ندادن بودن به آنها دست دهد. به یاد داشته باشید که شما می خواهید با آنها گفتگو کنید نه مشاجره. احترام گذاشتن به مخاطبان باید فراموش شود.

مهارت‌های ارتباطی مورد نیاز جهت برقرار کننده ارتباط

یکی از ویژگی‌های انسان سالم و موفق، مهارت و توانایی برقراری ارتباط مؤثر و سازنده با دیگران است. کسب این مهارت مهم و ضروری در زندگی اجتماعی خیلی مشکل نیست.

اگر می خواهید یک برقرار کننده ارتباط خوب باشید، سعی کنید:

- به طور فعالانه به صحبت‌های مخاطب گوش فرا دهید.
- مخاطب را با سوالات مناسب، تشویق به ادامه صحبت نمایید.
- سوالات خود را به صورت واضح و روشن بیان کنید.
- مخاطبین را دوست بدارید و به وی احترام بگذارید.

^۲) فِيمَا رَحْقَةٌ مِّنَ اللَّهِ لَيْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَطْلًا غَلِيلَةَ الْقَلْبِ لَا تَنْفَضُوا مِنْ خَوْلَكَ (آل عمران، آیه ۱۵۹)

- به سوالات مخاطب به طور صریح، روشن و بی طرفانه پاسخ دهد.
- به اشارات غیر کلامی و حرکات بدنی مخاطب توجه نماید و علت و معنی آن را درک کنید.
- گفته‌ها و نگرانی‌های مخاطب را جمع بندی، تکرار و تفسیر نمایید.
- مخاطب را تشویق و تحسین کنید.
- با توجه به فرهنگ مخاطب و بازبانی که برای او قابل فهم می‌باشد، صحبت‌های خود را بیان نمایید.

ارتباط با ارباب رجوع و مشتری

نوع رفتار با مخاطب باید طبیعی و غیر تصنیعی، صمیمی و هدایت کننده باشد. از گزاره گویی و تملق در نوع و کیفیت کالا یا خدمات پرهیز کنید. مخاطب را مجبور به خرید کالایی خاص نکنید. همیشه به مشتریان حق انتخاب محصولات متنوع را بدهید و اختیار عمل را به خود آنها محو کنید.



هیچ وقت نظرات و انتخاب‌های خود را به مشتریان تحمیل نکنید. همیشه به انتخاب مشتریان احترام بگذارید. انتقاد پذیر و در ارتباطات خود سخاوتمند باشید

ارتباط با ارباب رجوع و مشتری شامل همه فرایندها و فناوری‌هایی می‌شود که در سازمان برای شناسایی، ترغیب، گسترش، حفظ وارانه خدمت به مشتریان به کار می‌رود.

- نکاتی که در خصوص ارتباط با مشتری باید در نظر قرار گیرد:
- تشریح نیازهای آشکار و پنهان مشتری به عبارتی توجه به صدای مشتری
 - کاوش در باره رضایتمندی مشتری
 - تجزیه و تحلیل مشتریان از دست رفته: تماس با مشتریانی که خرید آنها متوقف شده یا آنهایی که به سراغ سایر عرضه کنندگان رفته اند و شناسایی علل این کار
 - استفاده از ساز و کارهای مختلف برای ارتباط مستمر

أنواع مشترى و ارباب رجوع از نظر رفتارى

الف- مشتریان و ارباب رجوع پر حرف

متانت و دقق در گوش دادن به حرفهای آنها بدین شتابزدگی و بی حوصلگی، بهترین راه نفوذ در آنهاست.

ب- مشتریان عصبی

به هیچ وجه در حالت عصبانیت مشتری، نمی توان به او خدماتی ارائه کرد و یا به او جنس فروخت. باید ابتدا او را آرام کرده بعد با خونسردی محصول یا خدمت خود را عرضه کنید. در برخورد با مشتریان خشمگین از روشهای زیر استفاده می شود:



- فعالانه به حرفهای او گوش دهید و با حرکات سر و گردن و گفتن کلماتی مثل "می فهمم"، "مشکلتان را درک می کنم" او را وادار نمائیم حرفهایش که ناشی از فشار عصبی و درونی است بیان کرده و خود را تخلیه نماید. فراموش نکنید هیچ کس موقعي که عصبانی است رفتار منطقی ندارد.

- مودب و متین باشید و با او فوق العاده دوستانه و صمیمی صحبت کنید و اگر او بفهمد به عنوان یک انسان برایش احترام فائل هستید باب مذاکره دوستانه و سازنده را باز می کند.
- به هیچ وجه به نحو صرفا احساسی با او بخورد نکنید. احساس ترحم کردن او را خشمگین تر می سازد.
- در صورت امکان سعی کنید مشکلی را که باعث خشم او شده در حضور خود او بررسی کنید.
- اگر متوجه شدید که حتی در صد کوچکی تقصیر با شما است سریعاً مسئولیت او را پذیرفته و ضمن اعتراف و عذر خواهی از او قول دهید که در اولین فرصت صدمات حاصله را جبران کرده و نتیجه را به او اطلاع می دهید.
- اگر حق با او بود، به او بگویید "از وقتی که برای ما صرف کرده تا مشکلی را گوشزد کند و مانعی را از سر راه شما بردارد، کمال امتنان را از او داشته و خود را مديون او می دانید."
- اقدامی سریع و فوری به عمل آورید و مساله را فوری حل کنید و به مشتری و ارباب رجوع بفهمانید که شما برای حل مساله او نهایت تلاشتان را بکار گرفته اید.

ج-مشتریان عجول

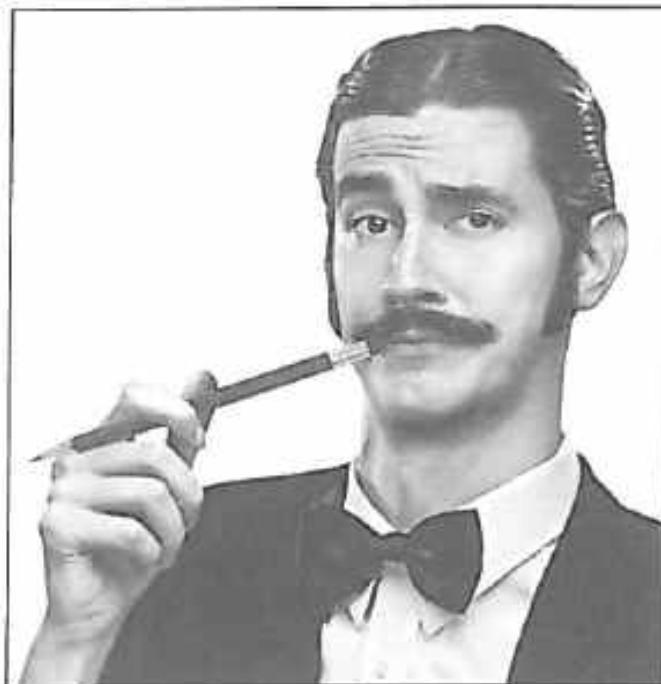
آنها سعی دارند خود را آدم مهم و کم دقت جلوه دهند. لذا سعی نمایید، بدون مسامحه و بدون عجله و شاخ و برگ و زواید، خدمات خود را به آنان ارائه نمایید.

د-مشتریان پرحوصله

چنین افرادی برای یک خرید ساده وقت فراوانی تلف می کنند ولی مطمئن باشید برای شما پیدا کردن مشتری سودمند، ارزش اندکی تحمل پرچانگی را دارد. لذا بدون خستگی و از کوره در رفتن و با حوصله به حروفهای آنها گوش دهید. مطمئن باشید آنها را جذب خواهید کرد.

هـ- مشتریان از خود راضی

این نوع از مشتریان تظاهر می‌کنند همه چیز را می‌دانند و به خوبی محصول شما را می‌شناسند. شما باید خود را هم سطح آنها بدون کم و زیاد نشان دهید و با استفاده از جملاتی مانند "همانطور که خودتان می‌دانید" یا "افرادی مثل شما کم هستند" سعی در جذب آنان نمایید.



و- مشتریان کم ادب

باید بی ادبی آنان را نادیده گرفت و با رفتار موبدانه آنها را شرمنده ساخت.

ز- مشتریان معمولی

این دسته از مشتریان زحمت چندانی برای جذب شدن ندارند.

توانمندی‌های ارتباطی

کارکنان علاوه بر مهارت‌های فنی لازم است از توانمندی‌های ارتباطی نیز برخوردار باشند. ایجاد روابط مناسب کارکنان با ارباب رجوع و مشتری از شرایط یک سازمان مشتری مدار است.

تعدادی از توانمندی‌های مورد نیاز کارکنان عبارت است از:

- در دسترس مشتری بوده به حرفهای او گوش دهند.
- قادر به رسیدگی و حل مسائل مشتری باشند.

- آمادگی لازم برای مواجهه با موقعیتهای نامطلوب را داشته باشند.
- توانایی غلبه بر احساسات خود را داشته باشند.
- به روشنی صحبت و رفتار کنند.
- برخورداری صمیمانه داشته باشند.
- قادر به ارائه پاسخهای قانع کننده باشند.
- برای درخواستهای غیرمنتظره جوابهای فوری داشته باشند.
- علاقمند به ابتکار عمل باشند.
- انعطاف پذیر باشند.