







دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اصفهان  
مدیریت امور پشتیبانی و تأمین تجهیزات پزشکی دانشگاه

## اصول خدمات عمومی (۱)



## مقدمه

امروزه ضرورت و اهمیت پاکیزگی محیط کار، زندگی و جامعه همچنین قرار گرفتن وسایل و امکانات مورد نیاز در محل مناسب به منظور دسترسی آسان به آن بر کسی پوشیده نیست. محیط پاکیزه، سالم و شاداب از نظر روحی و روانی و ایجاد انگیزه در کارکنان مؤثر است، زیرا انسان ها بالفطره زیبایی، تمیزی، نظم و انضباط را دوست داشته و از آنها لذت می‌برند. هیچ توسعه فردی و اجتماعی در یک محیط کثیف، بی‌نظم و بی‌انضباط رخ نمی‌دهد.

نظام آراستگی آغاز یک زندگی راحت، ایمن، زیبا و دوست داشتنی برای همه افراد در محیط کارشان است و به عنوان زمینه ساز اجرا در سازمان‌ها به شمار می‌رود که پایه و اساس ارتقای کیفیت و بهره‌وری سازمان‌ها قلمداد می‌شود، هر روز که می‌گذرد اهمیت آن در محیط کار بیشتر نمایان می‌شود. نظام آراستگی در مجموع به معنی اصول سامان‌دهی کار می‌باشد. این تکنیک ابزاری برای جلوگیری از ضایع شدن منابع در دسترس می‌باشد و همچنین مهمترین سیستم جهت افزایش انگیزش در کلیه کارکنان یک سازمان تلقی می‌شود. که از پنج کلمه تشخیص، ترتیب، نظیف، تثبیت و تکلیف است. هر یک از این کلمات معنی و مفهوم خاصی را القاء می‌کنند که بکارگیری آن‌ها، محیط کاری را برای انجام هر گونه اقدام در جهت بهبود مهیا می‌کند.

نظافت و خدمات عمومی بخشی از وظایف اصلی مؤسسات و سازمانهاست. این وظیفه برای گردش کار صحیح مؤسسات بهداشتی و درمانی نیز ضروری است. بهداشت محیط در ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، مراکز آموزشی درمانی، بیمارستان‌ها و شبکه‌های بهداشت و درمان تابعه، مجموعه فعالیت هایی است که در جهت بهبود وضعیت و سالم‌سازی محیط آن انجام می‌گیرد، به طوری که عوامل بیماریزای خارجی نتوانند در این محیط گسترش و شیوع یابند. از این رو با کنترل

عواملی در خصوص بهداشت محیط می‌توان موجب سالم‌سازی محیط شده و از اشاعه بیماری به داخل و همچنین انتقال آن به خارج جلوگیری نمود.

## فهرست مطالب

| عنوان                                                        | صفحه |
|--------------------------------------------------------------|------|
| کلیات و تعاریف                                               |      |
| هدف کلی واحد خدمات عمومی .....                               | ۱۸   |
| شرح وظایف مسئول واحد خدمات .....                             | ۱۸   |
| شرح وظایف کارکنان واحد خدمات عمومی .....                     | ۱۹   |
| بخش اول: بهداشت فردی                                         |      |
| تعریف بهداشت فردی .....                                      | ۲۲   |
| مهمترین مواردی که در بهداشت فردی باید به آنها توجه کرد ..... | ۲۲   |
| بهداشت چشم .....                                             | ۲۲   |
| بهداشت گوش .....                                             | ۲۴   |
| بهداشت بینی .....                                            | ۲۶   |
| بهداشت پوست .....                                            | ۲۷   |
| بهداشت مو .....                                              | ۳۰   |
| بهداشت ناخن .....                                            | ۳۲   |
| بهداشت دست ها .....                                          | ۳۴   |
| بهداشت پاها .....                                            | ۳۵   |
| بهداشت دهان و دندان .....                                    | ۳۶   |
| بخش دوم: بهداشت عمومی (مبارزه با بیماری ها)                  |      |
| مفهوم بهداشت عمومی .....                                     | ۳۹   |
| بیماری های واگیردار .....                                    | ۴۰   |
| تقسیم بندی عوامل بیماری زا .....                             | ۴۲   |
| بیماری های غیرواگیر .....                                    | ۴۸   |
| فهرستی از شایع ترین بیماری های غیرواگیر .....                | ۵۲   |
| شیوه و روش زندگی سالم .....                                  | ۵۵   |
| مولفه های یک سبک زندگی سالم .....                            | ۵۷   |

## بخش سوم: نظافت و ضدعفونی واحدهای اداری، بهداشتی و درمانی

- ۶۱ ..... اصول نظافت و ضدعفونی سطوح محیطی
- ۶۲ ..... مواد و تجهیزات خدمات نظافتچی
- ۶۳ ..... مراحل اجرای کار در خدمات نظافتچی
- ۶۴ ..... شرایط و نکات قابل توجه در زمان پاکسازی و ضدعفونی سطوح محیطی
- ۶۵ ..... نحوه استفاده از مواد شوینده و ضد عفونی کننده
- ۶۷ ..... نکات مهم درخصوص استفاده از مواد شوینده
- ۶۸ ..... نکاتی در مورد استفاده از وسایل جهت نظافت
- ۶۸ ..... نحوه نظافت مشترک واحدهای اداری، بهداشتی و درمانی
- ۷۵ ..... نحوه تفکیک، جمع‌آوری، انتقال و دفع زباله
- ۷۶ ..... نحوه شستشوی ترالی و سطل‌های زباله

## بخش چهارم: آیین پذیرایی و خدمات

- ۸۰ ..... قسمت اول: بهداشت فردی و پوشش ظاهری
- ۸۴ ..... قسمت دوم: آداب معاشرت
- ۸۸ ..... آداب و نحوه دست دادن
- ۸۹ ..... قسمت سوم: پذیرایی
- ۹۰ ..... انواع پذیرایی
- ۹۵ ..... مواردی که باید در پذیرایی جلسه‌های اداری رعایت شود
- ۹۷ ..... نکات مربوط به چیدمان میوه در جلسات اداری
- ۹۸ ..... ده مرحله کاربردی برای دم کردن چای
- ۱۰۰ ..... تکنیک جلوگیری از کف کردن چای آبدارچیان و دلایل ایجاد کف روی چای
- ۱۰۱ ..... نکاتی که باید برای پذیرایی نوشیدنی‌ها در نظر بگیریم
- ۱۰۳ ..... نحوه چیدمان ظروف
- ۱۰۶ ..... قوانین کلی برای سرویس‌دهی میز

## بخش پنجم: آشنایی اجمالی با حریق و اقدامات اولیه در هنگام بروز حریق

- ۱۱۰ ..... طبقه بندی انواع آتش
- ۱۱۱ ..... راه‌های اطفاء حریق

|                                                                            |     |
|----------------------------------------------------------------------------|-----|
| تجهیزات اطفاء حریق .....                                                   | ۱۱۱ |
| انواع خاموش کننده .....                                                    | ۱۱۳ |
| تعیین مکان مناسب جهت نصب خاموش کننده ها .....                              | ۱۱۶ |
| شناسایی نوع خاموش کننده براساس رنگ بدنه سیلندر .....                       | ۱۱۷ |
| خطرات گازها و طریقه مبارزه .....                                           | ۱۱۷ |
| عوامل گسترش آتش سوزی .....                                                 | ۱۲۰ |
| سیستم اعلام حریق .....                                                     | ۱۲۱ |
| <b>بخش ششم: اقدامات بهداشتی در مبارزه با حشرات و جوندگان در واحد خدمات</b> |     |
| روش های مبارزه با حشرات و جوندگان .....                                    | ۱۲۴ |
| <b>بخش هفتم: نکات بهداشتی و ایمنی پرسنل خدمات</b>                          |     |
| مقررات عمومی بهداشتی .....                                                 | ۱۳۳ |
| نکات بهداشتی در مورد وضعیت جسمانی .....                                    | ۱۳۵ |
| نکات ایمنی در مورد مصرف آب ژاول .....                                      | ۱۴۲ |
| نحوه استفاده از ماسک .....                                                 | ۱۴۴ |
| وضعیت بدن در حین انجام کار .....                                           | ۱۴۴ |
| نحوه انجام کار در حالت نشسته و یا در حالت ایستاده .....                    | ۱۴۷ |
| راه های آگاهی یافتن از وضعیت غیر طبیعی بدن .....                           | ۱۴۷ |
| <b>بخش هشتم: آشنایی با نحوه ی صحیح حمل بار</b>                             |     |
| نکات ایمنی قبل از حمل بار .....                                            | ۱۵۱ |
| نحوه بلند کردن بار .....                                                   | ۱۵۲ |
| حمل دستی بار .....                                                         | ۱۵۳ |
| راه های پیشگیرانه از آسیب به ستون مهره ها .....                            | ۱۵۳ |
| عوامل مؤثر بر آسیب های ناشی از حمل بار .....                               | ۱۵۴ |
| بخش نهم: عوامل زیان آور محیط کار .....                                     | ۱۵۷ |
| عوامل زیان آور محیط کار .....                                              | ۱۵۷ |
| الف) عوامل فیزیکی زیان آور محیط کار .....                                  | ۱۵۸ |
| ب) عوامل شیمیایی زیان آور محیط کار .....                                   | ۱۵۹ |

- پ) عوامل زیست شناختی زیان آور محیط کار ..... ۱۵۹
- ت) عوامل ارگونومیک زیان آور محیط کار ..... ۱۶۰
- ث) عوامل روانی زیان آور محیط کار ..... ۱۶۱

#### بخش دهم: بیماری‌های شغلی در محیط کار

۱. بیماری‌های ناشی از عوامل زیان آور فیزیکی محیط کار ..... ۱۶۴
۲. بیماری‌های ناشی از عوامل زیان آور شیمیایی محیط کار ..... ۱۶۷
۳. بیماری‌های ناشی از عوامل زیان آور ارگونومی در محیط کار ..... ۱۶۸
۴. بیماری‌های ناشی از عوامل زیان آور روانی محیط کار ..... ۱۶۹
۵. بیماری‌های ناشی از عوامل زیان آور بیولوژیکی ..... ۱۶۹
- بیماری پوستی ناشی از کار ..... ۱۶۹
- علل بیماریهای پوستی شغلی ..... ۱۷۰
- روشهای پیشگیری از بیماریهای شغلی پوست ..... ۱۷۱

#### بخش یازدهم: مدیریت استرس

- اهمیت استرس ..... ۱۷۵
- نشانه های استرس ..... ۱۷۶
- انواع استرس ..... ۱۷۷
- منابع استرس ..... ۱۸۲
- تاثیر استرس بر انسان ..... ۱۸۳
- برخی از اختلالات و بیماری مرتبط با استرس ..... ۱۸۴
- ویژگی های شخصیت های مقاوم در برابر استرس ..... ۱۸۴
- عوامل بوجود آورنده ی استرس ..... ۱۸۵
- راهکارهای مدیریت استرس ..... ۱۸۶
- چگونه می توان از استرس پیشگیری کرد؟ ..... ۱۹۲
- منابع ..... ۱۹۷

## کلیات و تعاریف

نظافت یا پاکسازی: این واژه به معنی حذف تمام آلودگی‌ها مانند مواد آلی و معدنی از اجسام و سطوح می‌باشد. طبیعتاً این عمل توسط زدودن و یا استفاده از آب با ترکیبات آنزیمی یا دترجنت‌ها امکان‌پذیر می‌باشد. پاکسازی قبل از روش‌های ضدعفونی و استریلیزاسیون الزامی است.

ضدعفونی: ضدعفونی فرآیندی را توصیف می‌کند که در آن تمامی میکروارگانیسم‌های بیماری‌زا به جز اسپور باکتری‌ها بر روی اجسام بی‌جان از بین می‌روند. در مراکز بهداشتی درمانی معمولاً ضدعفونی توسط محلول‌های شیمیایی یا پاستوریزاسیون مرطوب انجام می‌شود.

برخی از عواملی که هم بر روی کارایی استریلیزاسیون و هم بر روی ضدعفونی تأثیر گذار می‌باشند عبارتند از: پاک‌سازی اولیه وسایل و اجسام، میزان مواد آلی و معدنی، نوع و سطح آلودگی میکروبی، غلظت و مدت زمان تماس با ماده ضد عفونی کننده، ماهیت جسم مانند درزها، لولاها و حفرات کوچک، وجود بیوفیلم، درجه حرارت و PH روش ضدعفونی و در بعضی موارد رطوبت نسبی روش استریلیزاسیون.

استریلیزاسیون: حذف کامل یا تخریب همه اشکال حیات میکروبی می باشد که در مراکز درمانی هم به وسیله روش های فیزیکی و هم به وسیله روش های شیمیایی انجام می شود. بخار تحت فشار، حرارت خشک، گاز اتیلن اکساید، گاز پلاسمای پراکسید هیدروژن و مواد شیمیایی مایع، عوامل اصلی استریل کننده به کار رفته در مراکز بهداشتی درمانی می باشند.

مواد پاک کننده: ماده ترکیبی که پس از انحلال در آب، مولکول های آب و یا حلال، کشش سطحی مایع یا کشش سطحی بین دو مایع را تغییر دهد ماده مؤثر سطحی یا surfactant نامیده می شود. موادی مثل صابون و پودر رختشویی میکروب ها را نابود نمی کند، اما اغلب میکروب ها را همراه با کثافات موجود از سطح جدا می کند. از آنجایی که ماهیت چرک و آلودگی ها از نوع چربی است، وقتی ماده پاک کننده با چربی تماس پیدا می کند، چربی ها را در خود حل می کند و از سطح جدا می کند. پاک کننده ها بر روی سطح اجسام تأثیر می نمایند و حتماً بایستی با آب مصرف شوند.

مواد ضد عفونی کننده: نابود کردن عوامل بیماری زا از بافت های زنده، مانند ضد عفونی پوست یا ضد عفونی زخم را ضد عفونی کردن می گویند و هر عامل یا ترکیب شیمیایی را که باعث جلوگیری از عفونت و یا نابودی میکروب های بیماری زا و سایر میکرو ارگانیسم مضر می گردد ضد عفونی کننده نامیده می شود.

گندزدایی: عبارت است از نابود کردن عامل بیماری زا در محیط های بی جان مانند اماکن مسکونی، البسه، ظروف، آب، سبزی و غیره، به عبارت دیگر گندزدایی در مورد محیط زندگی بکار می رود.

ضد عفونی کردن و گندزدایی دو کلمه مترادف هستند که در مورد اشیاء و جامدات بیشتر می توان کلمه گندزدا و در مورد انسان و جانداران کلمه ضد عفونی به کار می رود. غلظت ضد عفونی کننده ها بایستی کمتر از گندزداها باشد تا از آسیب به بافت ها

جلوگیری شود به همین دلیل ضد عفونی کننده ها نسبت به گندزداها سمیت کمتری دارند.

مواد گندزدا: به مواد شیمیایی اطلاق می شود که برای نابودی میکروب ها مورد استفاده قرار می گیرند. لذا ماده شیمیایی که جهت نابودی میکروب ها بکار می رود بایستی در تماس نزدیک با میکروب قرار گیرد. وجود مواد دیگری در محیط مثل چربی یا پودر پاک کننده که به سادگی قابل جذب سطوح باشد می تواند از تماس واقعی ماده گندزدا با میکروب جلوگیری به عمل آورد.

انواع گندزداها: به طور کلی گندزداها را دو دو گروه گندزدهای فیزیکی و شیمیایی تقسیم بندی می نمایند.

- الف) گندزدهای فیزیکی: مهمترین ضد عفونی کننده های فیزیکی شامل سوزاندن، حرارت مرطوب، حرارت خشک، سرما، خشکی، جوشاندن، نور و اشعه می باشد.
- سوزاندن: بهترین راه از بین بردن عوامل بیماری زا است این روش در مورد مواد آلوده ای از قبیل باندهای زخم، البسه بیماران مبتلا به بیماری های مسری خطرناک و همچنین لیوان های کاغذی مخصوص خلط بیماران مبتلا به سل کاربرد مؤثر دارد.
  - حرارت مرطوب: بخار یا حرارت مرطوب روشی است که قادر است کلیه عوامل بیماری زا را از بین برده و اشیاء آلوده را سترون نماید. در این روش غالباً از بخار اتوکلاو استفاده می شود که دارای اندازه های مختلف بوده و در بیمارستان ها به مقدار زیاد مورد مصرف قرار می گیرد. بخار تحت فشار برای ضد عفونی بسیار مناسب بوده و هرچه فشار بخار بیشتر باشد زمان کمتری برای سترون کردن لازم است. بخار تحت فشار در کلیه نقاط وسایل تحت ضد عفونی رسوخ کرده و آنها را به خوبی ضد عفونی می کند.

- حرارت خشک: در این روش نیز برای ضد عفونی کردن استفاده می شود. اثر آن از حرارت مرطوب کمتر بوده، اتو کشیدن البسه در این گروه قرار دارد.
  - سرما: فقط جلو رشد میکروب را گرفته و ضد عفونی کننده نمی باشد.
  - خشکی: اغلب میکروب ها نسبت به خشکی حساس بوده و در محیط خشک معدوم و یا رشد و ازیاد آنها به تعویق می افتد.
  - جوشانیدن: در مدت ۲۰-۱۵ دقیقه کلیه میکروب ها از بین می روند. این روش برای ضد عفونی کردن لباس بیماران و ظروف آلوده خیلی مناسب است.
  - نور و اشعه: نور آفتاب به علت وجود اشعه ماوراء بنفش آن ضد عفونی کننده خوبی می باشد و نسبتاً میکروب کش قوی است. اشعه ماوراء بنفش برای ضد عفونی وسایل فلزی به کار می رود ولی در موقع کار باید از برخورد آن به اعضای بدن مخصوصاً چشم جلوگیری کرد.
- ب) گندزدهای شیمیایی: برای گندزدایی یا استریل کردن وسایلی که تحمل حرارت را ندارند باید از مواد شیمیایی با غلظت های مختلف استفاده نمود. قبل از استفاده از این مواد وسایل را کاملاً شست و شو و خشک کرد. وجود آلودگی های قابل مشاهده مثل خون خشک شده باعث زنده ماندن باکتری ها و سایر موجودات می شود. خیس بودن وسایل باعث رقیق شدن محصول می گردد.
- پسماند: پسماند به مواد جامد، مایع و گاز (غیر از فاضلاب) گفته می شود که به طور مستقیم حاصل فعالیت انسان بوده و از نظر تولید کننده زائد تلقی می شود.
- ترکیب پسماند: ترکیب اصطلاحی است که معمولاً برای تشریح تک تک اجزای تشکیل دهنده جریان پسماند و توزیع نسبی آنها براساس درصد وزنی به کار می رود. اطلاعات در مورد ترکیب پسماند برای ارزیابی تجهیزات مورد نیاز، سیستم ها و طرحها و برنامه های مدیریتی دارای اهمیت می باشد. برای مثال اگر پسماند تولید شده در یک

مجموعه تجاری تنها شامل محصولات کاغذی باشد. در این صورت استفاده از تجهیزات فرایندی ویژه‌ای نظیر خردکننده‌ها ممکن است مناسب باشد. علاوه بر آن چنانچه شهر یا آژانس‌های جمع‌آوری درگیر برنامه‌های بازیافت محصولات کاغذی باشند، ممکن است جمع‌آوری مجزا نیز مورد توجه باشد.

مواد زائد جامد: عبارت مواد زائد جامد (solid waster) به مجموعه مواد ناشی از فعالیت‌های انسان و حیوان که معمولاً جامد بوده و به صورت ناخواسته و یا غیرقابل استفاده دور ریخته می‌شود اطلاق می‌گردد. این تعریف به صورت کلی در برگیرنده همه منابع، انواع طبقه‌بندی‌ها، ترکیب و خصوصیات مواد زائد بوده و به سه دسته کلی پسماندهای شهری، پسماندهای صنعتی و پسماندهای خطرناک تقسیم می‌گردند.

• پسماند صنعتی: مواد زائد ناشی از فعالیت‌های صنعتی هستند و معمولاً شامل فلزات، مواد پلاستیکی، مواد شیمیایی و ... می‌باشند.

• پسماند خطرناک: به مواد زائد جامدی اطلاق می‌شود که بالقوه خطرناک بوده و یا اینکه پس از طی مدت زمانی موجبات خطر را برای محیط زیست فراهم می‌کنند. پسماندهای خطرناک یکی از مشخصات قابلیت انفجار، احتراق، خوردگی، واکنش پذیری و سمی بودن را دارد.

• پسماند شهری: مواد زائد غیر خطرناکی را گویند که در مناطق مسکونی، تجاری، مؤسسات و صنایع سبک تولید می‌شوند. این پسماندها شامل پسماندهای فرایندهای صنعتی، پسماندهای کشاورزی، معدن، لجن، فاضلاب و پسماندهای خدمات شهری نمی‌شود.

پسماندهای پزشکی (بیمارستانی): به کلیه پسماندهای عفونی و زیان‌آور ناشی از بیمارستان‌ها، مراکز بهداشتی درمانی، آزمایشگاه‌های تشخیص طبی و سایر مراکز مشابه گفته می‌شود. سایر پسماندهای خطرناک بیمارستانی از شمول این تعریف خارج

است. جمع‌آوری این نوع از پسماند به عهده وزارت بهداشت و درمان می‌باشد. در حال حاضر کلیه پسماندهای پزشکی در بیمارستان‌ها توسط دستگاه‌های بی‌خطر ساز پسماند بی‌خطر شده و توسط شرکت‌های خصوصی حمل و نقل و در محل دفع پسماندهای پزشکی واقع در منطقه شهری دفن بهداشتی می‌شوند. همچنین کلیه پسماندهای پزشکی مراکز بهداشتی درمانی خصوصی و دولتی، مطب‌ها، آزمایشگاه‌ها و درمانگاه‌ها و ... توسط پیمانکار خصوصی مشخص جمع‌آوری و جهت رفتن به محل دفن پسماندها منتقل می‌شود. پسماندهای عفونی در کیسه‌های زرد رنگ جمع‌آوری می‌شوند. افراد باید از تماس با این کیسه‌ها و یا بازکردن آنها جداً خودداری نمایند. کارگران جمع‌آوری پسماند پزشکی ضمن جمع‌آوری این کیسه‌ها حتماً از دستکش‌های سالم استفاده نمایند و در صورت هرگونه پاره شدگی یا سوراخ شدگی در دستکش کار سریعاً دستکش را تعویض نمایند. کارگران جمع‌آوری پسماند پزشکی در صورت ایجاد هر نوع بریدگی و یا زخم شدگی که ناشی از فرو رفتن اشیاء تیز و برنده محتوی کیسه‌ها است (سوزن و ...) به علت خطر آلودگی شدید سرپرست خود را آگاه و سریعاً (حداکثر ۷۲ ساعت) به مراکز بهداشتی - درمانی جهت انجام اقدامات ضروری مراجعه نمایند. کارگران خدماتی در صورت مشاهده تخلف مطب‌ها و آزمایشگاه‌ها (اختلاط پسماند، تخلیه پسماند، عدم استفاده از کیسه زرد رنگ، عدم رعایت زمان‌بندی جمع‌آوری موارد را به مسئول مربوطه گزارش دهند. کارگران خدماتی حق هیچ‌گونه دخالتی در جمع‌آوری پسماند پزشکی در سطح منطقه ندارند. تعریف بهداشت و اهمیت بهداشت در کنترل بیماری‌ها و سالم‌سازی محیط: در تعاریف بهداشت تعریفی که امروزه بیشتر مورد استفاده است، تعریف سازمانی جهانی بهداشت (WHO) می‌باشد.

طبق این تعریف، بهداشت یک حالت کامل سلامتی جسمی و روانی و اجتماعی است و تنها عدم ابتلا به بیماری یا ناتوانی و نقص عضو دلیل بر سلامت و بهداشت نمی تواند باشد. بیماری‌ها بدون علت بوجود نمی‌آیند و اگر کوشش کافی نشود تندرستی مدت زیادی دوام نمی‌یابد. زیرا سلامت همچون جامی بلورین بسیار زیبا و شکننده است و نگهداری از آن احتیاج به مراقبت و دقت زیادی دارد.

بیماری معمولاً یک حالت ناراحت‌کننده جسمی یا روانی است که اکثراً با علایمی مثل تب، استفراغ، درد و غیره همراه است و یا حالتی است که در شکل ظاهری بدن، ساختمان بافت‌ها و ترکیب شیمیایی مایعات آن تغییری پیدا می‌شود و یا در کار طبیعی اعضای بدن اختلال رخ می‌دهد. به عبارت ساده‌تر تأمین بهداشت با حفظ سلامت و بهداشت تن و روان توأمأً عاید می‌گردد و عدم ابتلا به بیماری ناتوانی و نقص عضو دلیل بر سلامت و بهداشت نیست بلکه سلامت روانی نیز همراه با سلامت جسمانی در تکمیل بهداشت باید منظور گردد. درمقابل کسانی که نسبت به مسائل بهداشتی بیگانه بوده و یا توجه کمتری به آن دارند افرادی نیز وجود دارند که نهایت دقت در بهداشت خود به عمل می‌آورند این افراد دارای قدرت و کارایی بیشتری بوده، خوب می‌اندیشند و با حوصله زیاد و رفتار پسندیده با دیگران معاشرت می‌نمایند. شما علایم سلامت کامل را در چهره و رفتار آنها به خوبی تشخیص می‌دهید. تمامی اعضای بدن آنان دارای شرایطی است که لازمه یک فرد سالم می‌باشد و سلامتی را در گفتار و کردار این افراد که با قدرت، پرحوصله، خوشرو و شاد هستند می‌توان تشخیص داد.

برای داشتن بهداشت خوب هر کس بایستی به موضوعات زیر توجه نموده و درمورد هر یک رعایت اصول مربوطه را نماید:

- نظافت و بهداشت اعضای بدن

- تغذیه و بهداشت مواد غذایی
- خواب و استراحت کافی در حد ۷-۸ ساعت در شبانه روز
- ورزش و تفریح و فعالیت حداقل ۲-۳ روز در هفته
- عدم اعتیاد به مخدرات و محرکات
- مراقبت پزشکی
- توجه کافی به مسایل بهداشت روانی

### هدف کلی واحد خدمات عمومی

نظافت و ضدعفونی نواحی و مناطق اداری، خدمات و پشتیبانی و تشخیصی - درمانی جهت جلوگیری از انتقال آلودگی ها و عفونت ها

### شرح وظایف مسئول واحد خدمات

- ۱ - برنامه ریزی های لازم در مواجهه با شرایط بحران و پیش بینی نشده
- ۲ - نظارت بر صرفه جویی هزینه های منابع انرژی در ستاد مرکزی
- ۳ - نظارت بر رعایت اصول ایمنی حفاظتی و بهداشتی برای کلیه کارکنان خدمات عمومی
- ۴ - برنامه ریزی و هماهنگی آموزش های مستمر جهت ارتقاء سطح توانمندی کارکنان خدمات عمومی
- ۵ - بازدید مستمر و روزانه از کلیه قسمت ها، اتاق ها، ساختمان ها، محوطه، خیابان ها نظارت بر امر نظافت و پاکسازی بر اساس چک لیست و شاخص های نظارتی
- ۶ - تدوین و پایش برنامه های عملیاتی

- ۷ - بازنگری فرآیندها و تدوین روش‌ها و برنامه‌های اجرایی در حوزه امور عمومی در راستای ارتقاء کیفیت خدمات
- ۸ - کنترل و نظارت بر عملکرد شرکت‌های طرف قرارداد مربوط به حمل زباله
- ۹ - برنامه‌ریزی و هماهنگی آماده‌سازی امکانات مورد نیاز برگزاری همایش‌ها، اعیاد و نظارت بر فراهم نمودن امکانات و نیروی خدماتی مورد نیاز
- ۱۰ - تأمین نیروی خدماتی مورد نیاز جهت نقل و انتقال وسایل و تجهیزات اداری و اموال منقول
- ۱۱ - همکاری در بازسازی و تعمیرات امور ساختمانی ستاد و مجموعه انبارها
- ۱۲ - تدوین گزارش عملکرد کمی و کیفی
- ۱۳ - تدوین و بازنگری بانک اطلاعاتی پرسنل شاغل در واحد
- ۱۴ - پاسخگویی متعهدانه و تکریم ارباب رجوع
- ۱۵ - انجام سایر امور محوله در راستای اهداف مدیریت حسب دستور مقام مافوق

### شرح وظایف کارکنان واحد خدمات عمومی

۱. نظافت روزانه ساختمان‌های اداری، رستوران، نمازخانه، درب و پنجره و شیشه‌ها، کف اتاق‌ها و سالن‌ها، راهروها و راه پله‌ها، تجهیزات و اثاثیه و...
۲. نظافت و شستشوی دستشویی‌ها، سرویس‌های بهداشتی، حمام، رختکن‌ها به طور مستمر و روزانه با استفاده از مواد شوینده و ضد عفونی کننده
۳. گردگیری کلیه لوازم و ملزومات اداری
۴. نگهداری وسایل نظیف در مکان‌های مشخص
۵. ضد عفونی کردن محیط‌های درمانی بیماران در واحدهای درمانی
۶. جمع‌آوری ملحفه و البسه بیماران و انتقال به واحد لندری در واحدهای درمانی

۷. استفاده صحیح و بهینه از مواد شوینده و ضد عفونی کننده
۸. کمک به برگزاری همایش ها، جشن ها و ... و پذیرایی از میهمانان
۹. جابجایی و نقل و انتقال اثاثیه و تجهیزات اداری و سایر اقلام مورد نیاز طبق دستور مافوق
۱۰. جمع آوری، تفکیک و انتقال ضایعات و زباله ها به محل های تعیین شده
۱۱. پیگیری و اقدام در جهت دریافت تجهیزات و لوازم مورد نیاز برای امور نظافت
۱۲. رعایت اصول ادب و نزاکت در برخورد با دیگران
۱۳. اطلاع دادن مشکلات، موانع کاری و نواقص مشاهده شده به مافوق
۱۴. رعایت اصول ایمنی، حفاظتی و بهداشتی برای خود و دیگران در محیط کار

# بخش اول:

## بهداشت فردی

### مقدمه

هنگامی که از سلامتی صحبت می کنیم، انسانی سرزنده و شاداب را در نظر می گیریم که با قدم های محکم و بانگاهی محبت آمیز و دوستانه به کار و تلاش روزانه می پردازد. فعالیت، تحرک و نشاط نشانه انسان سالم است. گر چه برای افراد جوان و تندرست که زندگی فعال و با نشاطی دارند، ارزش تندرستی آنقدرها معلوم نیست، لیکن زمانی که آنها فرد سالمندی را می بینند که پس از بالا رفتن از چند پله دچار تنگی نفس می شود و یا بیماری را مشاهده می نمایند که بر اثر دردهای شدید استخوانی قادر به حرکت نیست، آنگاه بهتر متوجه نعمت تندرستی می شوند و سعی خواهند کرد تا از آن محافظت نمایند.

### تعریف بهداشت فردی

بهداشت به معنای علم و هنر پیشگیری از بیماری ها، افزایش طول عمر و افزایش سطح سلامتی در فرد است.

اطلاع از مسائل بهداشتی انسان را در استفاده کامل از زندگی سراسر آمیخته با نشاط و شادابی چه به صورت یک فرد و چه به عنوان یک عضو جامعه کمک زیادی می نماید. در این هنگام است که انسان به وسعت و ارزش سلامتی و بهداشت پی برده و به نیازمندی های بهداشتی خود و نیاز به اهمیت سلامت خانواده و جامعه با دید بهتری می نگرد.

رعایت بهداشت فردی، عبارت از پیروی افراد جامعه از یک سلسله دستورات و عادت های بهداشتی و دوری جستن از رفتارها و عادت های غیربهداشتی است که مجموعاً باعث می شود افراد جامعه، در معرض عوامل و شرایط بیماری زا قرار ن گرفته و به بیماری ناشی از آنها دچار نشوند. استراحت، نظافت، خواب، رژیم غذایی مناسب، ورزش، پوشاک و استحکام از نکات مهم اصول بهداشت فردی هستند.

### مهمترین مواردی که در بهداشت فردی باید به آنها توجه کرد

#### بهداشت چشم

چشم دارای ساختمان و عملکرد پیچیده ای است که به کمک آن می توان اشیا دور و نزدیک را مشاهده کرد و بروز کوچکترین عیب در ساختمان قسمت های مختلف چشم موجب تضعیف بینایی و اشکال در درک تصاویر، سبب کاهش ارتباط فرد با محیط و توان یادگیری افراد می شود.

یکی از علل شایع کوری خصوصا در کشورهای جهان سوم عفونت های چشمی است. استفاده از حوله تمیز و شخصی، در پیشگیری از عفونت های چشمی، امری بسیار مهم است. عفونت چشم ممکن است سبب کوری دائمی قرنيه شود. اهمیت بهداشت چشم: چشم حساس ترین عضو بدن است و در عین حساسیت زیاد در معرض تهدیدات محیطی فراوانی می باشد.

مواظبت از چشم جهت جلوگیری از بیماری کاری بسیار آسانتر و کم هزینه تر از درمان بیماری است. زیرا در صورت ابتلا به بیماری علاوه بر صرف هزینه، ممکن است مقداری از بینایی خود را از دست بدهیم.

انسان بیش از ۷۱٪ اطلاعات زندگی را از طریق چشم دریافت می کند. به همین دلیل توجه به بهداشت چشم برای داشتن چشمی سالم امری بسیار مهم است.

به منظور پیشگیری از بروز اختلال در قوه بینایی رعایت نکات زیر اهمیت دارد:

- انجام فعالیت در نور کافی: نور خوب نوری است که دارای روشنایی کافی بوده و خیره کننده نباشد و بطور یکسان پخش شده باشد. نور کم یا خیره کننده باعث می شود که چشم با دشواری بیشتری کار کرده و در نتیجه فشار بیشتری به آن وارد شود. در این حالت چشم زودتر و بیشتر خسته می شود. هنگام مطالعه می بایست از نور کافی که از پشت سر و طرف چپ می تابد استفاده نمود و فاصله چشم ها از سطح مطالعه باید بین ۳۱-۴۵ سانتی متر باشد.

- مصرف غذاهای متنوع و مناسب، خصوصا غذاهای حاوی ویتامین A، در سلامت چشم ها نقش اساسی دارد.

- مطالعه و کارهای ظریف به مدت طولانی چشم را خسته می کند در این مورد بهتر است به مدت ۱۱ تا ۱۵ دقیقه دراز بکشید و چشمانتان را ببندید و یا چشم ها را از کار به محیط برگردانده و ب اطراف نگاه کنید با این کار خستگی چشم ها رفع می شود.

- از عواملی مانند : مواد منفجره، باد، گرد و خاک، خیره شدن به نور شدید، پرتاب سنگ و اشیاء نوک تیز به طرف یکدیگر و ... که سلامت چشم ها را تهدید می کنند، دوری نمایید.
- در حالت دراز کشیده و هنگام حرکت وسایط نقلیه از مطالعه خودداری نمایید.
- با استفاده از عینک های آفتابی مرغوب، از چشم ها در برابر اشعه ماورا بنفش حفاظت نمایید.
- در موقع وزش باد و گرمای شدید و نور زیاد و در زمین های برفی باید از عینک مخصوص استفاده کرد بدون تجویز پزشک هر دارویی را در چشم نریزد.
- تلویزیون یکی از منابع مهم ایجاد خستگی در چشم است. لذا سعی کنید حداقل تلویزیون را در فاصله ۳/۵ متری چشمان خود قرار دهید و پس از دو ساعت نگاه کردن به تلویزیون به چشم استراحت بدهید، بدین ترتیب از تحمیل کار اضافی به چشمانتان جلوگیری خواهد شد.
- از آنجائی که چشم ها به آسانی آلوده می گردند می بایست اطراف چشم و پلک ها را به دفعات شسته و با حوله نرم خشک نمود. همچنین اگر هر گونه جسم خارجی وارد چشم یا داخل پلاک گردد می بایست با گوشه یک دستمال تمیز و با احتیاط فراوان آن را بیرون آورد. در این حالت از مالیدن چشم خودداری نمائید.
- چشم طبیعی و سالم احتیاج به درمان ندارد لذا از بکار بردن هر گونه دارو و یا محلول های شستشوی چشم بدون دستور پزشک خودداری نمائید.

گوش از جمله دستگاه های حساس و مهم بدن می باشد. گوش اندام شنوایی انسان بوده و وظیفه آن، دریافت امواج صوتی و حفظ تعادل بدن است. قسمت اعظم این عضو در استخوان گیجگاهی قرار دارد سلول های گیرنده شنوایی توسط صوت تحریک می شود، این تحریکات در مسیر اعصاب شنوایی حرکت می کنند و به قشر مخ می رسند و صوت در آنجا درک می شود. حرکت شخص نیز سلول های گیرنده تعادل را تحریک کرده و امواجی ایجاد می شود که به قشر مخ می رسد و وضعیت فضایی شاخص را مشخص می نماید تعادل حفظ می گردد.

اهمیت بهداشت گوش: گوش عضو حسی بسیار پیچیده ای است که ارتباط انسان را با دیگران و محیط پیرامون فراهم می کند. فردی که ناشنوا متولد می شود طبیعتاً قادر به تکلم نیز نخواهد بود، زیرا تجربه شنیداری برای کلام آموزی لازم است چنانچه گوش دچار آسیب، اختلال و یا بیماری شود، سلامت عمومی بدن را در معرض خطر قرار می دهد. لازم به تاکید است که آسیب های گوش همیشه قابل درمان نیست بنابراین مراقبت از گوش از سنین کودکی اهمیت دارد.

از اهم نکاتی که در بهداشت گوش باید رعایت گردد، به موارد زیر می توان اشاره نمود:

- از پاک کردن گوش با اشیای خارجی نظیر کلید، چوب کبریت و گوش پاک کن جدا خودداری کنید زیرا یکی از موارد عفونت گوش خارجی است.

- از قرار گرفتن در معرض سروصدای زیاد خودداری نمائید زیرا باعث کم شدن قدرت شنوایی و بروز اختلالاتی در اعضای مختلف بدن می گردد. اگر ناچار به کار کردن در محیط پر سر و صدا هستید، حتماً از پلاگ های مخصوص گوش و گوشی های محافظ گوش استفاده کنید.

- دردها و عفونت های گوش را جدی بگیرید و در اسرع وقت به پزشک مراجعه نمایید.

- در صورت خارش گوش از خاراندن آن پرهیز نموده و به پزشک مراجعه نمایید.
- از ورود عمدی آب و مواد شوینده مانند شامپوها به داخل مجرای گوش در حین استحمام اجتناب کنید همچنین از شنا کردن در آب های آلوده بپرهیزید.
- از گوش پاک کن برای خشک کردن گوش ها بعد از هر استحمام اجتناب کنید. بعد از استحمام با جریان دادن هوای گرم و ملایم سشوار به مدت دو دقیقه از فاصله نیم متری به سمت گوش ها آنها را خشک کنید.
- از شنیدن صداهای بلند خودداری شود.
- دود سیگار و امثال آن دوی گوش درد نیست، برای تسکین درد گوش قبال از رسیدن به پزشک می توان حوله گرم روی گوش ها گذاشت.
- از نفوذ آب در داخل گوش هنگام شنا مخصوصا شیرجه بایستی جلوگیری کرد.
- در زمستان کلاه یا روسری به سر کنید که دچار سرماخوردگی و گوش درد نشوید.

### بهداشت بینی

بینی از استخوانچه های مختلف با ضخامت های متفاوت تشکیل شده است که توسط تیغه بینی به دو قسمت تقریبا مساوی تقسیم می شود. در قسمت های بالا و جانبی حفره بینی فضاهای خالی (سینوس) نیز وجود دارد که بزرگترین آنها در درون استخوان فک بالایی قرار داشته و مجرای آن به داخل حفره بالایی باز می شود. این حفره های سینوسی در اطراف بینی، کمک زیادی در گرم نگاه داشتن فضای بینی داشته و نیز در تناسب طنین صدا موثر است.

اهمیت بهداشت بینی: حفره های بینی با داشتن مخاط پوششی مودار و عروق زیاد و سلول هایی با مژه های لرزان و سلول های دفاعی که عمل به دام انداختن عوامل خارجی و عفونت ها را انجام می دهند و نیز ترشح مواد موکوسی نقش مهم و

اساسی در گرم نگاهداشتن، مرطوب کردن و تمیز و پاک کردن هوای تنفسی را عهده دار می باشد.

چنانچه حفره های بینی به عللی مثل انحراف تیغه آن به طور نسبی یا کامل بسته شوند، شخص نمای تواند به خوبی تنفس کند، در نتیجه هوای خشک، ناپاک و نامناسب وارد حلق و حنجره شده و عوارض مختلفی را موجب می شود. از طرف دیگر جریان هوا نیز از طریق شیپور استاش (رابط گوش و حلق) در گوش میانی دچار اختلال شده و عوارض شنوایی یا عفونی را در این قسمت ایجاد می کند و حتی ممکن است التهاب درون سینوس های پیرامون بینی را موجب شود. علاوه بر انحراف تیغه بینی لوزه سوم نیز می تواند مشکلات انسدادی یاد شده را باعث شود. عواملی چون دود سیگار مستقیم و غیر مستقیم، کم شدن میزان اکسیژن تنفسی، سردی هوا، آلودگی هوا، قطره های خشک کننده یا باز کننده بینی و عفونت های ویروسی مثال سرماخوردگی می توانند بر روی سیستم دفاعی مخاط بینی تاثیر گذاشته و موجب عوارض تنفسی و نیز عفونت های گوش میانی و سینوس های مجاور شوند.

### بهداشت پوست

پوست یکی از اعضاء مهم و وسیع بدن است. پوست حاوی غدد مولد چربی است، در نتیجه فعالیت این غدد، آب، مواد زائد، املاح و مقداری چربی از طریق پوست از بدن دفع می شود. دفع مواد مزبور به همراه فعالیت باکتری هایی که در نقاط مختلف پوست، خصوصا در نواحی گرم و مرطوب زندگی می کنند سبب تخمیر مواد موجود در عرق و پوست می شوند. به این ترتیب بوی نامطبوعی ایجاد می نماید که جهت رفع آن، اقداماتی باید انجام داد. فعالیت غدد مولد عرق در سنین بلوغ فوق العاده زیاد بوده و با ورزش، گرمای هوا، پوشیدن لباس های ضخیم، خستگی، عصبانیت، نگرانی و هیجان، بیشتر می شود.

بنابراین به خاطر داشته باشید:

- هرکس باید بدن خود را حتی الامکان همه روزه یا حداقل هفته ای دو بار با آب و صابون بشوید. در صورتی که امکان استحمام در برخی موارد برای فرد مقدور نباشد باید حتی الامکان با استفاده از آب گرم اقدام به نظافت نقاط چرب و کثیف بدن (صورت، گردن، زیربغل و پاها) نمایند. استفاده از مواد ضد بوی استاندارد به صورت اسپری یا مام سبب پیشگیری از بوی نامطبوع خواهد شد. پس از هر بار استحمام اقدام به تعویض لباس ها خصوصا لباس های زیر و جوراب ها شود. عدم تعویض لباس های زیر سبب بروز بیماری های قارچی مسری می شود.
- حمامی که از آن استفاده می کنید باید تمیز باشد لذا توصیه می شود پس از هر بار استحمام، حمام را تمیز نموده و هر چند وقت یکبار درب و پنجره حمام را باز گذاشت تا فضای حمام مرطوب نماند. زیرا رطوبت شرایط را برای رشد قارچ ها آماده تر می کند. همچنین پس از استحمام درب کف شور حمام را بست تا از ورود سوسک وحشرات جلوگیری شود. بهتر است در حمام از دمپایی استفاده کرد تا از انتقال آلودگی های کف زمین به پاها جلوگیری به عمل آید.
- تعداد دفعات استحمام با توجه به دمای هوا، میزان فعالیت، آلودگی هوا و محل کار متفاوت است. بهتر است فاصله نوبت های استحمام زیاد نباشد. استحمام روزانه برای پاک کردن مواد زائدی که روی پوست جمع شده است و از بین بردن بوی عرق لازم است.
- شستشوی بدن با آب و صابون، پوست را از وجود مواد زائد پاک می کند. مواد قلیایی موجود در صابون، سبب حل شدن در چربی ها و مواد زائد موجود بر پوست شده و جلوی انسداد منافذ پوستی را می گیرد. استحمام با آب گرم (حرارت حدود ۳۸ درجه سانتی گراد) نه تنها سبب بهتر حل شدن مواد زائد و نرمی و

لطافت پوست می شود بلکه موجب رفع خستگی عضلانی و افزایش خون گیری پوست نیز می شود. و علاوه بر آن آب نیم گرم حمام باعث تسکین و آرامش اعصاب و احساس شادی در انسان می شود.

● استحمام، بلافاصله پس از صرف غذا، موجب گشاد شدن عروق پوست بدن شده و خون را از معده و دیگر اندام های داخلی متوجه پوست می کند. بنابراین نباید بلافاصله پس از صرف غذا استحمام کرد.

● کسانی که بیماری قلبی و فشار خون دارند نباید در حمام خیلی گرم و بخارآلود استحمام کنند.

● اگر پوست حساسی دارید و یا مویرگ های پوست تان به چشم می خورد، هرگز با آب داغ حمام نکنید، حرارت آب باید کمی بیش از حرارت بدنتان باشد تا به پوست لطمه نخورد.

● لباس باید همیشه تمیز و مرتب باشد زیرا پاکیزه و آراسته بودن نشانه اعتماد به نفس و شخصیت هر فرد است.

● پوست بدن افراد از نظر میزان چربی متفاوت است. کسانی که پوست چرب دارند نیازمند شستشوی بیشتری هستند. شامپو و صابون مورد استفاده در پوست های چرب و خشک متفاوت است. مصرف صابون و شامپوهای مخصوص پوست های چرب در افرادی که پوستی چرب ندارند سبب خشکی و تحریک پوست می شود. در این مورد اغلب افراد به خوبی می دانند که کدام شامپو و یا صابون سازگاری بیشتری با پوست آنها دارد. حتی الامکان می بایست از مصرف صابون های حاوی مواد معطره برای شستشوی بدن خودداری نمود. در افرادی که پوست حساسی دارند استفاده از شامپو و صابون بچه مفید است.

- از مصرف بی رویه شامپو و صابون در موقع استحمام خودداری نمایید زیرا این کار سبب تحریک پوست و خشکی و ریزش موها می شود.
- پس از اتمام شست و شوی بدن و موها با شامپو و صابون، باید با مقدار کافی آب آنها را شست.
- بلافاصله پس از استحمام، باید بدن و موهای سر را کاملاً خشک کرد و از قرار گرفتن در مسیر مستقیم باد خودداری نمود.
- هر فرد بایستی وسائل استحمام شخصی برای خود داشته باشد. استفاده از وسائل نظافت مشترک سبب انتقال بیماری های عفونی و قارچی می شود. باید توجه داشت که این گونه وسائل را باید بلافاصله پس از استفاده در معرض جریان هوا و نور آفتاب قرار داد. زیرا باقی ماندن رطوبت در آنها سبب ایجاد بوی نامطبوع و رشد میکروب ها و قارچ ها می گردد.
- لباس های زیر لازم است در هفته چند بار عوض شده و از پوشیدن لباسهای مرطوب خودداری شود.

موی یکی از ضمایم پوست است که از دو قسمت تشکیل یافته است قسمتی از آن که دیده می شود، سلول های مرده هستند. قسمت دیگر ریشه و پیاز مو نام دارد که سلول های زنده و فعالی را داراست. تمام سطح بدن بجز کف دست ها و پاها، لب ها و سطوح تاشونده انگشتان از مو پوشیده شده است و به طور یکسان یک انسان بالغ در حدود ۱۰۰۰۰۰ تا ۲ میلیون مو بر روی سر دارد و رشد هر تار مو در روز ۰/۳۲ میلیمتر و در سال ۱۲-۱۰ سانتی متر است و ممکن است روزانه ۷۰ تا ۱۵۰ تار مو بریزد که طبیعی است و عواملی از قبیل نژاد، سن ، تواریث، نوع غذا، میزان رطوبت، پروتئین و چربی

در سلامت مو نقش حیاتی دارند. موی سالم، ظاهری درخشان، مرتب و قابل انعطاف دارد.

اگر می‌خواهید موهای سالمی داشته باشید، رعایت نکات بهداشتی زیر ضروری می‌باشد:

- نوع شامپو و سایر مواد پاک‌کننده مهم بوده و انتخاب صحیح آنها با توجه به مشخصات مو، به ویژه میزان چرب بودن آنها است و باعث تقویت رشد مو و سالم ماندن آنها می‌شود.

- برس کشیدن روزانه موها باعث تشدید سرعت جریان خون در پوست سر شده و از جمع شدن گرد و غبار و مواد زائد در پوست سر جلوگیری به عمل می‌آورد.

- پس از شست شوی موها، برای خشک کردن آنها باید از مالش شدید با حوله خودداری شود و بجای آن، موها را با فشار دادن به حوله خشک کرد. زیرا موی خیس دارای قوه کشش کمتری است و به آسانی می‌شکند.

- دفعات شست و شوی موها به نوع آن (چرب- خشک- معمولی) بستگی دارد.

- ناراحتی‌های عصبی، نگرانی، دلوپسی، اندوه، کم‌خوابی یا بدخوابی سلامتی موها را به خطر انداخته و رشد آنها را متوقف می‌کنند بنابراین خوب غذا بخورید و غم و غصه و نگرانی را به خود راه ندهید.

- مصرف شیرینی، نوشابه‌های گازدار، قند و شاکر را به حداقل برسانید. نوشیدنی‌های کافئین دارو کربنات دارمانع حداکثر توانایی رشد مو می‌شوند.

- موهای شما به هر رنگ و از هر جنس که باشد نیاز به تغذیه و مراقبت دارد یک برنامه درست غذایی که به اندازه کافی ویتامین‌های گروه A, B, C و همین‌طور کلسیم، آهن، مس و ید داشته باشد، لذا انجام این موارد سبب می‌شود که موها زیبا بمانند و با مشکل روبرو نشوند. از املاحی که در سالم سازی و رشد موها

موثر است، ید از اهمیت بیشتری برخوردار است و اگر به اندازه لازم به بدن نرسد، موها کدر، مرده و دچار ریزش می شوند.

● میوه ها، سبزی های تازه و خام، ماهی تازه، جگر و روغن های گیاهی (روغن های زیتون، آفتابگردان و ذرت) از غذاهای مفیدی هستند که به رشد و سلامت موها کمک می کند.

● ماساژ سر در تسریع جریان خون و رشد موها نقش مهمی دارد.

### بهداشت ناخن

ناخن ها باز تاب سلامت عمومی بدن و منعکس کننده عادات شخصی فرد هستند، ناخن از پروتئینی بنام کراتین تشکیل یافته است. کراتین در مو و پوست نیز وجود دارد. ناخن بخشی از دستگاه پوششی بدن است. بخش های دیگر این دستگاه پوست، مو و غشاء مخاطی هستند. صفحات حفاظتی که ناخن نامیده می شوند، انتهای انگشتان دست و انگشتان پا را می پوشانند. ناخن ها اساسا از کراتین که یک پروتئین درشت مولکول در مو و پوست است، تشکیل شده اند. ناخن ها هنگامی که در شرایط ایده آل باشند جذاب هستند. جدا از جذبه آرایشی، ناخن ها وظایف دیگری نیز به عهده دارند از جمله کمک به بلند کردن اجسام با ایجاد تکیه گاه برای بافت انگشتان و یا دست کاری اجسام و از همه مهمتر آن که ناخن ها سلامت عمومی بدن را بازتاب می دهند. ناخن هایی که به راحتی می شکنند و ترک می خورند از مشکلات احتمالی تغذیه ای خبر می دهند. کمبود ویتامین A و کلسیم باعث خشکی و ورقه ورقه شدن پوست می شود. کمبود پروتئین، فولیک اسید، ویتامین B که برای رشد سلول ها و احیای سلول های مرده ضروری است و ویتامین C موجب افتادن ناخن ها می شود. کمبود پروتئین باعث ایجاد راه راه های سفید بر روی ناخن ها می شود.

نکات مهم برای داشتن ناخن های سالم:

- از رژیم غذایی متعادل که شامل مقادیر فراوان از میوه ها و سبزیجات تازه، حبوبات و گوشت می باشد استفاده کنید. عدم استفاده از تغذیه مناسب ممکن است باعث پوسته پوسته شدن یا ترک برداشتن یا شکستن ناخن ها شود. بی رنگی، لکه های سفید، خطوط عمودی وافقی، برآمدگی و فرورفتگی هر یک نشان دهنده نوعی بیماری جسمی است.
- هنگام انجام وظایف خانه به ویژه شستن ظرف ها از دستکش استفاده کنید.
- ناخن را با برس ویژه تمیز کنید مخصوصا پس از کار با مواد آلوده.
- برای سوهان کشیدن ناخن هایتان از سوهان های نرم و ظریف استفاده کرده و هیچگاه ناخن ها را در دو جهت سوهان نکشید. ناخن ها را تنها از سمت گوشه به سمت مرکز ناخن در یک جهت سوهان بکشید.
- از ناخن ها استفاده ابزاری نکنید از آنها برای بیرون آوردن منگنه استفاده نکنید.
- ناخن ها را خشک و تمیز نگاه دارید این کار کمک می کند تا باکتری ها و قارچ ها روی ناخن ها تجمع پیدا نکنند.
- اگر ناخن های پایتان ضخیم بوده و کوتاه کردن آنها دشوار است آنها را به مدت ۵ الی ۱۱ دقیقه درون مخلوط آب و نمک گرم (یک قاشق چایخوری نمک در نیم لیتر آب) فرو ببرید. این کار باعث نرم شدن آنها می گردد.
- ناخن ها را برای دارا بودن حداکثر استحکام باید بطور مستقیم کوتاه کرده و اندکی در گوشه ها گرد کرد.
- از جویدن ناخن ها خودداری کنید.
- صابون و مواد شوینده قوی سبب خشکی و ترک برداشتن ناخن ها می گردند، برای شستن دست ها از صابون های ملایم استفاده کنید.

- پیش از باغبانی ناخن های خود را در صابون فرو ببرید این کار سبب می شود آلودگی به زیر ناخن ها نفوذ نکنند.
- آب و مایعات فراوان بنوشید.
- هر روز دستان و ناخن های خود را با مواد مرطوب کننده مرطوب کنید.
- آب هویج تازه بنوشید چون سرشار از کلسیم و فسفر بوده و در استحکام ناخن ها بسیار مفید می باشد دشمنان ناخن ها را بشناسید و از آنها دوری کنید. آفتاب، کلر و پاک کننده های قوی باعث تردی و شکنندگی ناخن ها می شوند.

### بهداشت دست ها

دست قسمتی از بدن است که در انسان از مچ به پایین قرار گرفته و شامل پیش مشت و انگشتان و کف دست است. دست انسان قادر به انجام حرکات مختلف ارادی و لمس است. بیشتر کارهای روزمره هر انسانی با دست انجام می گیرد. دستان ما در واقع شاخص میزان سلامتی ما هستند و حتی کوچکترین تغییرات ظاهری در آنها می تواند علامت یک مشکل پزشکی جدیتر در جای دیگری از بدنمان باشد. پوست دست بسیار حساس و آسیب پذیر است. بسیاری از بیماری های انگلی و روده ای از طریق دست ها و ناخن های آلوده منتشر می شوند که می توان با رعایت اصول بهداشت فردی (شستن دست ها و کوتاه کردن ناخن ها بطور مرتب) از آنها جلوگیری نمود.

بنابراین برای محافظت از دست ها رعایت نکات زیر الزامی است:

به هنگام انجام کارها باید از دستکش استفاده نمایید. دستکش لاستیکی علاوه بر حفاظت پوست دست ها، ناخن ها را هم سالم و تمیز نگه می دارد.

همیشه باید قبل و بعد از غذا خوردن، پس از توالی رفتن و بعد از انجام کارهای روزانه، دست ها را با آب و صابون بشویید.

**بهداشت پاها**

پاها یکی از بهترین بخش های طراحی شده ی بدن هستند. هر پای انسان ۳۳ مفصل، ۲۶ استخوان، بیش از صد عضله، رباط و تاندون دارد که همگی با هم باعث می شوند وزن انسان در همه جای بدن پخش شود (یعنی وزن بدن فقط به یک قسمت وارد نشود) و انسان بتواند حرکت کند. متأسفانه بسیاری از افراد به سلامتی پاهای شان توجهی ندارند، مگر این که آسیبی ببینند.

مراقبت از پاها و حفظ سلامتی آنها زحمت زیادی ندارد. انجام منظم و همیشگی کارهای زیر، احتمال بروز مشکل در پاهای شما را کم می کنند:

- کفش مناسب پاهای تان را بپوشید. پاهای شما برای تنفس نیاز به فضای خالی دارند، بنابراین آنها را در کفش های نامناسبی که صرفاً شیک و بر اساس مُد هستند، زندانی نکنید.

- پاهای خود را خشک نگه دارید. قبل از پوشیدن جوراب، مطمئن شوید که بین انگشتان پاهای شما خشک است. اگر پاهای شما خیلی عرق می کنند، به طور مرتب آن ها را با یک پارچه نخی، خشک کنید.

- هر روز پاهای خود را بشوید. شستن پاها با صابون و لیف یا صابون و سنگ پا، تاثیر زیادی در کاهش عفونت دارد.

- جوراب های تمیزی بپوشید. هرگز جوراب های کثیف یا آلوده به قارچ را قبل از شستن آنها نپوشید.

- از پوشیدن کفش گشاد یا تنگ یا پاشنه بلند خودداری نمایید، زیرا علاوه بر آنکه سبب بروز تغییر فرم پاها می شود، سبب انتقال نامتعادل فشار وزن به ستون فقرات

- و بروز دردها و ضایعات کمری خواهد شد. کفش باید طوری باشد که قوس کف پا را از بین نبرد و باع درد پاشنه پا نشود.
- کف کفش بایستی حداقل نیم سانتیمتر کلفتی داشته باشد تا کف پاها را در برابر سطوح سخت مانند آسفالت خیابان یا سنگ ریزه ها محافظت کند.
  - ناخن های پا را نیز باید به طور مرتب کوتاه نگه داشت تا از خطرات ناشی از بلند بودن و برگشت آنها به داخل گوشت انگشتان که به ایجاد زخم و عفونت منجر می شود، جلوگیری گردد.

### بهداشت دهان و دندان

- بهداشت دهان و دندان عبارتست از تامین و حفظ کم و کیف فیزیولوژی قسمت های مختلف مربوط به حفره دهان یعنی مخاط آن، لثه ها، غدد بزاقی، و دندان ها که در نتیجه سلامت، استحکام و زیبایی، دندان ها تامین می شود.
- رعایت بهداشت دهان، اهمیت بسیار زیادی دارد؛ زیرا:
- مهم ترین کار دندان ها، جویدن است. اگر بتوانیم غذا را به خوبی بجویم، از خوردن غذا بیشتر لذت خواهیم برد. اگر غذا خوب جویده شود، هضم غذا راحت تر انجام می شود و مشکلات گوارشی کمتری خواهیم داشت.
  - همه دوست دارند که دندان های سالم و دهان خوشبو داشته باشند. بوی بد دهان، علاوه براین که موجب دوری اطرافیان می شود، برای خود ما نیز آزار دهنده است. هر چند بسیاری از بیماری ها، مثال گلودرد، سینوزیت و بیماری های داخلی می توانند موجب بوی بد دهان شوند، اما یکی از دلایل بوی بد دهان، باقی ماندن ذرات غذا در بین دندان ها و رشد میکروب ها روی آن است. اولین اقدام برای

برطرف کردن بوی بدن دهان، پیشگیری از خرابی دندان ها و عفونت های لثه است.

● با رعایت بهداشت دهان و دندان ها، دچار عفونت های لثه و دندان ها نمی شویم. این نوع عفونت ها را نباید کم اهمیت دانست؛ زیرا عفونت های لثه و دندان به دهان محدود نمی شوند و ممکن است از طریق خون به سایر قسمت های بدن مثل قلب برسند و باعث آسیب آن ها شوند.

● برای داشتن دندان های سالم، مراقبت از دندان ها باید از ابتدای زندگی آغاز شود.

● هریک از ما برحسب این که چقدر بهداشت دهان و دندان های مان را رعایت کرده باشیم، ممکن است تعدادی دندان سالم، پرکرده، روکش شده و دندان مصنوعی داشته باشیم. در هر سنی با داشتن دندان طبیعی یا مصنوعی و حتی بدون دندان، باید بهداشت دهان را رعایت کنیم.



## **بخش دوم:**

# **بهداشت عمومی (مبارزه با بیماری ها)**

### **مفهوم بهداشت عمومی**

بهداشت عمومی عبارتست از مجموعه دانش و هنر پیشگیری از بیماری و تامین، حفظ و ارتقای تندرستی و توانمندی بشر با استفاده از تلاش دسته جمعی که منجر به توسعه جامعه شود. این مفهوم در حوزه زندگی انسان گسترش یافته و به طریقی ضامن سلامت فرد و جامعه به شمار می رود. از این رو از دیدگاه جهانی مطابق تعریف استاندارد که سازمان جهانی بهداشت از سلامتی ارائه کرده است، عرصه رسالت ها، سیاست ها و وظایف و فعالیت های بهداشت عمومی، جهان شمول

گرددیده و از فرد به سمت جامعه جهانی به پیش می‌رود. از دیدگاه فوق، سلامت عبارتست از تامین رفاه کامل جسمی، روانی و اجتماعی که معنای آن تنها به نبود بیماری و نقص عضو، محدود نشده بلکه شامل چهار محور جسمی، روانی، اجتماعی و معنوی می‌شود و لذا هرگونه نقص و آسیبی که به هریک از این محورها وارد شود، تعادل فرد را بر هم زده و منجر به نبود سلامت می‌شود. بهداشت عمومی دارای دامنه وسیعی از فعالیت‌های بهداشتی است که در ادامه به تشریح برخی از آنها خواهیم پرداخت.

### بیماری‌های واگیردار

به آن دسته از بیماری‌ها گفته می‌شود که عامل عفونی بیماری‌زا یا فرآورده‌های سمی آن بتواند به صورت مستقیم یا غیر مستقیم از انسان به انسان و یا از حشرات و حیوانات به انسان قابل انتقال باشند.

بیماری‌های واگیردار در طی قرن‌های گذشته همواره یکی از تهدیدکننده‌های اصلی سلامت انسان محسوب می‌شدند. این بیماری‌ها گاهی به سرعت در بین تعداد زیادی از افراد شیوع پیدا کرده و باعث مرگ و میر بالای افراد شده‌اند. امروزه به علت کنترل بیماری‌های واگیردار و تغییر شیوه زندگی مردم، شاهد گذر اپیدمی بیماری‌ها از بیماری‌های واگیردار به غیرواگیر دار می‌باشیم به طوری که مهمترین علل مرگ و میر در جهان، بیماری‌های غیرواگیردار می‌باشد. اما این گذر اپیدمی نایستی سبب بی توجهی به کنترل بیماری‌های واگیردار شود چرا که با بروز مقاومت دارویی در عوامل بیماری‌زا و یا ناقلین آنها، بازگشت مجدد برخی بیماری‌ها و ظهور بیماری‌های جدید، باعث توجه بیش از پیش به این بیماری‌ها شده است، به طوریکه از ایدز به عنوان طاعون این دوره یاد می‌شود. باتوجه به اهمیت این موضوع،

مرکز بیماری‌های مزمن و صعب‌العلاج، بخشی از تحقیقات و فعالیت‌های پژوهشی خود را معطوف به بیماری‌های واگیردار کرده است.

بیماری‌های واگیردار می‌توانند بر اساس شیوه‌های انتقال آنها طبقه‌بندی شوند. بیماری‌هایی که از طریق تماس مستقیم سرایت می‌کنند:

الف: برخی بیماری‌هایی که از طریق هوا منتقل می‌شوند: به وسیله‌ی قطرات کوچکی که به هنگام عطسه یا سرفه‌ی عفونی فرد بیمار در هوا پاشیده می‌شود، سرایت می‌کنند. بسیاری از بیماری‌های تنفسی به این شکل سرایت می‌کنند. برای مثال، سل، برونشیت، دیفتری، خروسک یا کروپ (croup)، سرخک، تب ماحملک، و سیاه‌سرفه از این دست می‌باشند. بیماری‌های پوستی مسری نیز از طریق تماس مستقیم منتقل می‌شوند.

ب: بیماری‌های آمیزشی می‌توانند از طریق برقراری رابطه جنسی منتقل شوند: برخی از این بیماری‌ها همچنین از مادر باردار به کودک خود منتقل می‌شوند. ایدز نمونه‌ای از بیماری‌های آمیزشی می‌باشد.

ج: بیماری‌هایی که از طریق مدفوع منتقل می‌شوند: بیماری‌های خاصی می‌توانند با مصرف آب یا غذای آلوده منتقل شوند. گاهی اوقات این بیماری‌ها هنگامی که آلودگی در مقیاس بزرگ رخ می‌دهد، به بیماری‌های هم‌دگیر تبدیل می‌شوند. اسهال، وبا، و برخی از انواع اسهال و استفراغ یا گاستروانتریت نمونه‌های از آن هستند.

د: بیماری‌هایی که از طریق حشرات بیماری‌زا و پاتوژن‌ها (عوامل بیماری‌زا) انتقال می‌یابند: بسیاری از بیماری‌های واگیردار توسط حشرات ناقل بیماری و پاتوژن موجود در یک منطقه خاص سرایت می‌کنند. مالاریا، مننژیت، طاعون، تیفوس، کزاز،

و تب زرد نمونه‌هایی از این مورد هستند. این بیماری‌ها معمولاً در مناطق گرمسیری استوایی و نیمه‌قاره‌ای یافت می‌شوند.

در ذیل فهرستی از کشنده‌ترین بیماری‌های واگیردار آورده شده که علت مرگ میلیون‌ها نفر در سراسر جهان بوده‌اند.

• تمام بیماری‌های عفونی دستگاه تنفسی تحتانی

• ایدز یا HIV

• سل

• مالاریا

• سرخک

• سیاه‌سرفه

• کزاز

• مننژیت

• هپاتیت B

### تقسیم‌بندی عوامل بیماری‌زا

۱. عوامل بیماری‌زای زنده: مانند ویروس‌ها، قارچ‌ها، میکروب‌ها، تک‌یاخته‌های انگلی یا پریاخته‌ها هستند.

۲. عوامل مربوط به تغذیه: این عوامل می‌توانند پروتئین‌ها، چربی‌ها، کربوهیدرات‌ها، ویتامین‌ها، مواد معدنی و آب باشند. هر گونه افزایش یا کمبود در خوردن اجزایی غذا می‌تواند موجب اختلالات تغذیه‌ای شود. سوء تغذیه‌ی پروتئین، انرژی، کم‌خونی، گواتر، چاقی و کمبود ویتامین‌ها برخی از دشواری‌های تغذیه‌ای بسیاری از کشورها را تشکیل می‌دهند.

۳. عوامل فیزیکی: مانند قرار گرفتن در معرض گرمای زیاد، سرما، رطوبت، فشار، پرتوها، الکتریسته و سر و صدا.

۴. عوامل شیمیایی: عوامل شیمیایی درون بدن انسان مانند: اوره (که ایجاد اورمی می‌کند)، اسید اوریک (ایجاد نقرس)، کربنات کلسیم (ایجاد سنگ کلیه) و عوامل شیمیایی برون بدن انسان مانند مواد آلرژی زا، فلزات، بخارها، گرد و خاک، گازها، مواد حشره کش و غیره. این عوامل از راه استنشاق، خوردن یا تلقیح به بدن وارد می‌شوند.

۵. عوامل مکانیکی: تماس مزمن با عوامل ساینده یا نیروهای مکانیکی دیگر ممکن است سبب له شدگی و پارگی، تغییر رنگ حتی مرگ شود.

۶. عوامل اجتماعی بیماری‌زا: این عوامل عبارتند از: فقر، سیگار کشیدن، اعتیاد به مواد دارویی و الکل، شیوه‌ی زندگی ناسالم، دور ماندن از اجتماع، محرومیت از محبت مادری

همه‌گیری: عبارتست از بروز غیر معمول بیماری در یک جامعه یا منطقه که آمار بیماری در منطقه بسیار بالا باشد. مثلاً یک بیماری مانند وبا در حالت عادی در آمریکا وجود ندارد از این رو حتی یک مورد بیماری وبا می‌تواند در آن کشور یک همه‌گیری بالقوه باشد ولی در کشورهایی که وبا همواره بصورت بومی وجود دارد مانند هند و بنگلادش حتی اگر چند صد مورد وبا در یک سال باشد عادی یا بروز پیش‌بینی شده بشمار می‌رود، وضعیت بومی و برای آن که در چندین کشورهایی وبا همه‌گیر شناخته شود چند صد یا چند هزار مورد یعنی بیش از حد فراوانی بومی باید روی دهد.

بومی: واژه‌ی بومی موقعی گفته می‌شود که بیماری یا عامل بیماری‌زا بطور پایدار در یک منطقه‌ی جغرافیایی یا گروه جمعیتی وجود داشته باشد بدون آن که

از خارج به آن جا وارد شده باشد. این واژه را می توان برای (فراوانی پیش بینی شده) یا (عادی) بیماری در این گونه مناطق یا جمعیت ها هم اطلاق نمود. مثلاً سرماخوردگی یک بیماری بومی است زیرا همواره عده ای از مردم به آن دچارند. یک بیماری بومی در صورت مساعد شدن شرایط می تواند طغیان کرده و به حالت همه گیری در آید.

انفرادی: واژه ی منفرد بودن به معنای پراکندگی است، یعنی موارد بیماری بطور نامنظم و معمولاً بصورت نادر بروز می نمایند. موارد بیماری بسیار کم و از نظر زمانی و مکانی با فاصله ی زیاد هستند و از این رو کم تر بنظر می آید که با یکدیگر مرتبط باشند و نمی توان یک منبع مشترک برای آن ها یافت.

مانند بیماری کزاز، فلج کودکان، مننژیت مننژوکوکی و تب خال، اگر شرایط برای انتشار بیماری مناسب باشد یک مورد انفرادی بیماری می تواند آغاز همه گیری باشد. بسیاری از بیماری های مشترک انسان و دام به صورت انفرادی به انسان منتقل می شوند.

عفونت فرصت طلب: این عفونت ها هنگامی بوجود می آیند که نقصی در دفاع میزبان در برابر عفونت وجود داشته باشد و از این رو ایجاد بیماری می نمایند. عوامل فرصت طلب عبارتند از: تب خال ساده، توکسوپلازما، باسیل سل انسانی عفونت های فرصت طلب در ایدز به فراوانی دیده می شوند.

بیماری های مشترک انسان و دام: عبارتست از یک عفونت یا بیماری عفونی که در شرایط طبیعی می تواند از جانوران مهره دار به انسان انتقال یابد. این بیماری ها ممکن است بصورت همه گیری یا بومی باشند مانند طاعون، هاری، سل گاوی، سیاه زخم، تب مالت، هیداتیدوز و ... در سال های اخیر چند بیماری مشترک تازه پیدا شده اند.

ریشه کنی بیماری: قطع انتقال عفونت با از بین بردن عامل بیماری را از طریق مراقبت و محصور کردن بیماری را گویند. ریشه کنی یک فرآیند مطلق و یک پدیده ی همه یا هیچ است و این اصطلاح محدود به پایان یافتن عفونت در سراسر جهان است و به معنای آن است که دیگر آن بیماری در جهان روی نخواهد داد تنها بیماری که تا کنون ریشه کن شده بیماری آبله می باشد. با توجه به دانش کنونی، بیماری هایی که احتمال ریشه کنی آن ها می رود. عبارتند از: سرخک، دیفتی، فلج کودکان.

مخزن عفونی: هر شخص، حیوان، بندپا، گیاه، خاک یا ماده یا ترکیبی از این ها که عامل عفونت به شکلی عادی در آن ها زندگی و تکثیر یابد بطوری که ادامه حیات آن عامل به آن ها بستگی داشته باشد و به طریقی در آن ها تکثیر یابد که بتواند به میزبان حساسی منتقل شود، مخزن عامل عفونی خواهد بود. مثلاً در مورد حصبه مخزن بیماری انسان است. در مورد هاری مخزن حیوان است و در کچلی مخزن شامل انسان، حیوان و خاک است.

منبع عفونت: عبارت است از شخص یا حیوان یا چیزی که عامل عفونت را از آن مستقیماً و بدون واسطه به میزبان سرایت می کند بطور مثال مخزن عفونت بیماری حصبه انسان است، حال چنان چه بیمار حصبه ای موجب آلوده شدن غذا یا آب شود و از این غذا یا آب افراد استفاده کنند و مبتلا به بیماری شوند گفته می شود منبع عفونت حصبه، غذای آلوده و آب آلوده است.

حامل: فرد آلوده ای است که اگر چه دارای علائم ظاهری و بالینی بیماری نیست ولی می تواند منبع عفونت برای دیگران باشد. چنان چه حالت حامل بودن برای یک دوره طولانی باقی بماند به آن حامل مزمن گویند.

دوره کمون: به فاصله بین تماس با یک عامل عفونت و بروز اولین نشانه های بیماری ناشی از آن گفته می شود. دوره کمون از نظر طول مدت به چند دسته تقسیم می شود:

\* دوره کمون بسیار کوتاه مدت (۲ تا ۹ ساعت): مثل مسمومیت غذایی استافیلوکوکی (۲ تا ۴ ساعت)، مسمومیت غذایی سالمونلایی (۲ تا ۹ ساعت).

\* دوره کمون کوتاه (۲ تا ۸ روز): مثل عفونت استرپتوکوکی (مخملک، آنژین)، پنومونی، آنفولانزا، مننژیت، دیسانتری، پاراتیفوئید، سیاه زخم و سوزاک.

\* دوره کمون بلند (۱۰ تا ۲۵ روز): مثل تیفوس، آبله مرغان، سرخجه، سرخک، سیاه سرفه، اوریون، تیفوئید، فلج اطفال، هاری، هیپاتیت A، B

دوره واگیری: عبارت از مدت زمانی است که یک عامل عفونی به طور مستقیم یا غیر مستقیم از شخص آلوده به شخص دیگر یا از حیوان آلوده به انسان یا از شخص آلوده به حیوان از جمله بندپایان منتقل می شود. در بیماری هایی مثل دیفتری و عفونت های استرپتوکوکی که غشای مخاطی از همان مراحل اول ورود عامل عفونت درگیر می شود، دوره واگیری از تاریخی که برای اولین بار در معرض عفونت قرار می گیرد شروع و تا زمانی که دیگر میکروب از طریق مخاط مبتلا منتشر نشود، یعنی از قبل از شروع پیش نشانه های بالینی تا پایان دوران حامل بودن ادامه خواهد داشت. قدرت واگیری بعضی از بیماری ها در دوره کمون بیشتر از دوره ای است که نشانه های بیماری وجود دارد. در بیماری هایی مثل سل، جذام، سیفلیس، سوزاک دوره واگیری ممکن است مدت طولانی در خون و یا سایر بافت های فرد آلوده وجود داشته باشد.

جداسازی: جدا کردن افراد یا حیوانات آلوده از دیگران در دوره واگیری بیماری و نگهداری آن ها در محل و تحت شرایطی که انتقال مستقیم یا غیر مستقیم عامل عفونی

را از افراد یا حیوانات آلوده به میزبانان حساس یا به کسانی که ممکن است عامل عفونی را به دیگران منتقل کنند پیشگیری و یا محدود کند. جداسازی در مورد برخی از بیماران مثل مبتلایان به دیفتری، مننژیت و... لازم است.

قرنطینه: محدودیت فعالیت افراد سالمی که در دوره کمون یک بیماری واگیر در معرض آن قرار گرفته اند و بمنظور پیشگیری از انتقال بیماری در دوره کمون است قرنطینه به مدتی معادل طولانی ترین دوره کمون بیماری اعمال می شود و به صورت کامل و یا تعدیل شده اجرا می گردد.

ناقل: به حشره و یا هر حامل زنده اطلاق می شود که عامل بیماریزای عفونی را از فرد و یا محیط آلوده به فرد حساس، محیط اطراف و یا غذای او انتقال دهد. تعریف واکسیناسیون (ایمن سازی): ایجاد مصونیت به وسیله واکسن را واکسیناسیون می گویند.

#### واکسن چیست؟

موجود زنده، مانند بدن انسان به خودی خود نیروی مقاومت و غلبه یافتن بر میکروبها را دارد. این حالت را مصونیت می نامند. اما در برخی از موارد باید بدن را از خارج کمک کرد، تا چنین مصونیتی را پیدا کنید. در بسیاری از بیماری هایی که از ویروس پدید می آیند، اگر انسان یکبار آن بیماری را بگیرد و خوب بشود دیگر در برابر آن مصونیت پیدا می کند. مثلاً آبله، سرخک و آبله مرغان از بیماری هایی هستند که اگر یک بار انسان آنها را بگیرد، برای همیشه از آنها مصونیت پیدا می کند. یعنی دیگر آنها را هرگز نخواهد گرفت.

اما بیماری های دیگری مانند آنفولانزا ممکن است چند بار به سراغ انسان بیایند. پس برای رهایی از چنگ آنها می آیند و به طور مصنوعی در انسان مصونیت ایجاد می کنند.

بدین طریق که ویروس ضعیف شده آن بیماری را به بدن تزریق کرده، انسان را دچار یک حالت خفیفی از آن بیماری می نمایند. ولی چون این بسیار ضعیف است، انسان به زودی بهبودی می یابد و پس از بهبودی کامل برای یک مدت طولانی در برابر آن مرض، مصونیت می یابد. واکسن زدن یعنی تزریق ویروس ضعیف یک بیماری به بدن. واکسن دارای میکرب بیماری است که البته آنرا ضعیف و بی آزار ساخته اند واکسن از پی تزریق در بدن انسان پادزهر درست می کند که با ویروس بیماری وارد نبرد می شوند و آنها را خنثی می کنند.

#### واکسن ها چگونه از بیماری ها پیشگیری می کنند؟

واکسن ها از میکروب یا ویروس کشته شده و یا ضعیف شده که عوامل بیماری های خاص هستند ساخته شده اند. با تزریق واکسن سیستم ایمنی تحت حمله این میکروب ها و یا ویروس ها قرار می گیرد و در نتیجه ترشح آنتی بادی ها یا پادتن ها در بدن بالا می رود.

این آنتی بادی ها در بدن کودک فعال باقی می ماند و در صورتی که بدن با بیماری واقعی مواجه شود آن را در مقابل آن ویروس یا میکروب محافظت می کنند. بعنوان مثال اگر سیاه سرفه در منطقه شما شایع شود احتمال ابتلا کودک شما که واکسینه شده است به مراتب کمتر از کودکی است که واکسینه نشده است.

#### بیماری های غیرواگیر

بیماری های غیر واگیر به گونه ای از بیماری ها گفته می شود که به صورت مستقیم از یک فرد به فرد دیگر قابل انتقال نیست. برخی از بیماری های غیر واگیر شامل پارکینسون، بیماری های خودایمنی، سکته، اکثر بیماری های قلبی، اکثر سرطان ها، دیابت، بیماری های مزمن کلیوی، آب مروارید و پوکی استخوان می شود. این

بیماری‌ها اکثراً غیر عفونی هستند، با این حال برخی از بیماری‌های انگلی که در آن چرخه عمر انگل شامل انتقال میزبان به میزبان نیست نیز در گروه بیماری‌های غیر واگیر جا می‌گیرند.

بیماری‌های غیر واگیر عامل اصلی مرگ و میر در سراسر جهان است. در سال ۲۰۱۲، شصت و هشت درصد آمار فوت به دلیل ابتلا به این بیماری‌ها بوده است (۳۸ میلیون). از سال ۲۰۰۰ تا زمان ارائه این آمار بیماری‌های غیر واگیر رشدی معادل ۶۰٪ داشته است. نیمی از این جمعیت سنی زیر ۷۰ سال دارند. زنان نیز درصد قابل ملاحظه‌ای از مبتلایان را به خود اختصاص داده است. عوامل خطری چون ویژگی‌های فردی، سبک زندگی و عوامل محیطی احتمال ابتلا به بسیاری از بیماری‌های غیر واگیر را افزایش می‌دهند. هر سال حداقل ۵ میلیون نفر بر اثر استعمال دخانیات جان خود را از دست می‌دهند. تلفات ناشی از اضافه وزن و کلسترول بالا نیز چیزی ۲/۸ میلیون نفر در سراسر جهان است.

عوامل خطری چون ویژگی‌های فردی، سبک زندگی و عوامل محیطی ریسک ابتلا به بیماری‌های غیر واگیر را افزایش می‌دهند. برخی از این عوامل خطر عبارتند از جنسیت، عوامل ژنتیکی، تماس با هوای آلوده و رفتارهایی چون استعمال دخانیات، رژیم غذایی نامناسب و عدم تحرک جسمانی که به فشار خون بالا و چاقی منجر می‌شود که در نتیجه فرد را بیش از دیگران در معرض ابتلا به بیماری‌های غیرواگیر قرار می‌دهد. بسیاری از بیماری‌های غیرواگیر قابل پیشگیری است چون می‌توان با اجتناب از عوامل خطر به آن‌ها مبتلا نشد.

سازمان جهانی بهداشت در سال ۲۰۰۲، پنج عامل خطر اصلی ابتلا به بیماری‌های غیر واگیر را از بین ده عامل خطر معرفی کرد. این پنج عامل خطر عبارت است از افزایش فشار خون، افزایش کلسترول، مصرف دخانیات و مشروبات الکلی و اضافه وزن.

علاوه بر این شرایط اقتصادی و اجتماعی نیز در ردیف این عوامل خطر می‌توان برشمرد.

پیش‌بینی می‌شود چنانچه از عوامل خطر اجتناب شود، ۸۰٪ موارد بیماری‌های قلبی، انواع سکته‌ها و دیابت نوع دوم همچنین ۴۰٪ انواع سرطان قابل پیشگیری خواهد بود. انجام اقداماتی که پیشگیری از بیماری‌های غیرواگیر را دنبال می‌کند می‌تواند به‌طور قابل توجهی آمار ابتلا به بیماری‌های غیر واگیر را کاهش دهد. تمرکز بر روی رژیم غذایی مناسب و افزایش فعالیت فیزیکی تأثیر ملموسی بر پیشگیری از بیماری‌های غیرواگیر داشته است.

همه افراد در گروه‌های سنی مختلف و ساکنان مناطق جهان تحت تأثیر بیماری‌های غیرواگیر قرار دارند. همچنین گاهی اوقات این بیماری‌ها با گروه‌های سنی مسن مرتبط هستند اما شواهد نشان می‌دهد که بیش از ۹ میلیون مورد از کل مرگ و میرهای مرتبط با بیماری‌های غیرواگیر پیش از سن ۶۰ سالگی اتفاق می‌افتد. علاوه بر اینها ۹۰ درصد از موارد مرگ و میرهای زودرس در کشورهای با درآمد پایین و متوسط رخ می‌دهد.

پزشکان همچنین تأکید دارند که کودکان، بزرگسالان و افراد مسن در برابر فاکتورهای خطرزایی چون رژیم غذایی ناسالم، بی‌حرکی، تماس با دود تنباکو یا تأثیرات مخرب مصرف مواد الکلی که به بروز بیماری‌های غیرواگیر کمک می‌کنند، آسیب پذیرتر هستند.

این بیماری‌ها از طریق محرک‌هایی همچون سن، رشد سریع و کنترل‌نشده پدیده شهرنشینی، جهانی‌سازی الگوهای زندگی ناسالم گسترش می‌یابد. به طور مثال، پدیده جهانی شدن الگوهای زندگی ناسالم همچون رژیم‌های غذایی ناسالم خود را در افراد

مختلف از طریق افزایش فشار خون، گلوکز، لیپیدهای خون، اضافه وزن و چاقی نشان دهد.

عوامل (فاکتور ها) خطرزا در بروز بیماری‌های غیرواگیر

- فاکتورهای خطرزای رفتاری شامل استعمال دخانیات، کم‌تحركی و رژیم غذایی ناسالم عامل بیشترین موارد ابتلا به بیماری‌های غیرواگیر هستند. آمار نشان می‌دهد که استعمال دخانیات سالانه تقریباً به مرگ شش میلیون نفر می‌انجامد و پیش‌بینی‌ها حاکی از افزایش این آمار تا سال ۲۰۳۰ میلادی و رسیدن به عدد هشت میلیون قربانی است. در عین حال حدود ۳۰۲ میلیون مورد مرگ و میرها در سال به عدم فعالیت بدنی کافی مرتبط است و تقریباً ۱۰۷ میلیون از مورد از تلفات ناشی از این بیماری‌ها به عدم مصرف مقادیر کافی میوه‌ها و سبزیجات مربوط می‌شود.

- فاکتورهای خطرزای فیزیولوژی/متابولیک که خطر ابتلا به بیماری‌های غیرواگیر را افزایش می‌دهند شامل افزایش فشارخون، اضافه وزن و چاقی، افزایش قندخون و افزایش سطح چربی خون هستند.

در مورد نقش این فاکتورها در مرگ و میر افراد آمارها نشان می‌دهد که فشارخون بالا با ۱۶،۵ درصد از مجموع مرگ و میرهای جهان در صدر قرار دارد و همچنین استعمال دخانیات با ۹ درصد، افزایش قندخون با شش درصد، کم‌تحركی با شش درصد و اضافه وزن و چاقی با پنج درصد در رتبه‌های بعدی قرار دارند.

تأثیرات اجتماعی - اقتصادی بیماری‌های غیرواگیر

بیماری‌های غیرواگیر روند پیشرفت در اهداف توسعه هزاره سازمان ملل را تهدید می‌کنند و فاکتور فقر ارتباط نزدیکی با شیوع بیشتر بیماری‌های غیرواگیر دارد. همچنین پیش‌بینی می‌شود که رشد سریع آمار مبتلایان به بیماری‌های غیرواگیر، اقدامات برای کاهش فقر در کشورهای کم‌درآمد را متوقف می‌سازد.

افرادی که از نظر اجتماعی آسیب‌پذیر هستند نسبت به افرادی که از موقعیت بالای اجتماعی برخوردارند بیشتر بیمار شده و سریع‌تر هم فوت می‌کنند زیرا آنان در معرض خطر فزاینده استعمال دخانیات و در عین حال مصرف مواد خوراکی ناسالم هستند و علاوه بر اینها کمتر به خدمات درمانی دسترسی دارند.

افزایش هزینه‌های درمانی بیماری‌هایی چون امراض قلبی - عروقی، سرطان‌ها، دیابت یا بیماری مزمن ریوی می‌تواند به سرعت منابع مالی خانواده را کاهش دهد و خانواده را به سمت فقر سوق دهد.

#### پیشگیری و کنترل بیماری‌های غیرواگیر

برای کاهش تاثیرات بیماری‌های غیرواگیر بر افراد و جامعه، رویکرد جامعی نیاز است که تمامی بخش‌ها را مستلزم می‌کند تا برای کاهش خطرات مرتبط با این بیماری‌ها روش‌های کنترلی و پیشگیرانه را اتخاذ کنند.

یکی از شیوه‌های مهم برای کاهش بیماری‌های غیرواگیر تمرکز بر کاهش فاکتورهای خطرزای مرتبط با این بیماری‌هاست. راه‌حل‌های کم‌هزینه‌ای برای کاهش فاکتورهای خطرزای این بیماری‌های شایع وجود دارند. دیگر شیوه‌های کاهش این بیماری‌ها رویکردهای درمانی اولیه شامل تشخیص زودهنگام و درمان به موقع هستند. شواهد نشان می‌دهد که چنین سرمایه‌گذاری‌هایی تاثیر چشمگیر در کاهش هزینه درمان‌ها دارد.

### **فهرستی از شایع‌ترین بیماری‌های غیرواگیر**

#### **● بیماری‌های قلبی - عروقی**

بیماری‌های قلبی - عروقی به مجموعه‌ای از اختلالات قلبی و عروق خونی اطلاق می‌شود. سکت‌های قلبی و مغزی عمدتاً از طریق انسداد رگ‌های خونی اتفاق می‌افتند

که موجب می‌شود جریان خون به مغز یا قلب متوقف شود. اصلی‌ترین دلیل این بیماری تولید چربی در جداره داخلی رگ‌های خونی است که تامین کننده نیازهای مغز یا قلب هستند. سکته مغزی همچنین می‌تواند از خونریزی ناشی از رگ‌های خونی مغز یا لخته‌های خونی ناشی شود.

از مهم‌ترین فاکتورهای خطرزای مهم در بیماری قلبی و سکته مغزی می‌توان به رژیم غذایی ناسالم، بی‌حرکی، استعمال دخانیات اشاره کرد که عامل ۸۰ درصد بیماری‌های عروق کرونری قلب و بیماری عروق مغزی است.

تاثیرات رژیم غذایی ناسالم و فعالیت بدن ناکافی با علائمی چون فشارخون بالا، افزایش گلوکز خون، بالا رفتن لیپید خون، اضافه وزن و چاقی بروز می‌کنند.

عدم استعمال دخانیات، کاهش مصرف نمک در رژیم غذایی، مصرف میوه و سبزی و ورزش کردن می‌تواند خطر ابتلا به بیماری‌های قلبی - عروقی را کاهش دهد همچنین از احتمال ابتلای فرد به فشارخون، دیابت و افزایش لیپید خون بکاهد.

اغلب موارد ابتلا به بیماری‌های قلبی - عروقی بدون علائم ظاهری هستند. سکته قلبی یا مغزی ممکن است اولین هشدار این بیماری نهفته باشد که می‌تواند خود را با احساس درد یا ناآرامی در قفسه سینه، آرنج، شانه سمت چپ، فک یا کمر نشان دهد. همچنین از شایع‌ترین علائم سکته مغزی ضعف ناگهانی در صورت، دست یا پاهاست که بیشتر اوقات در یک طرف بدن ظاهر می‌شوند.

#### ● دیابت (بیماری قند)

دیابت بیماری مزمنی به حساب می‌آید و زمانی اتفاق می‌افتد که پانکراس انسولین کافی تولید نمی‌کند یا نمی‌تواند انسولین تولیدی را به درستی مصرف کند. افزایش سطح قند خون تاثیر شایع دیابت‌های غیرکنترل به حساب می‌آید و با گذشت زمان به آسیب‌های جدی به بسیاری از بخش‌های بدن به خصوص رگ‌های خونی و عصب

منجر می‌شود. در سراسر جهان ۳۴۷ میلیون نفر مبتلا به دیابت وجود دارند. در سال ۲۰۰۴ میلادی، حدود ۳٫۴ میلیون نفر بر اثر پیامدهای ناشی از افزایش قندخون جان خود را از دست دادند. در سال ۲۰۱۰ نیز عدد مشابهی با این آمار گزارش شد. همچنین بیش از ۸۰ درصد مرگ و میرهای ناشی از دیابت در کشورهای با درآمد پایین یا متوسط بروز می‌یابد.

#### ● سرطان

سرطان واژه عامی است که گروه وسیعی از بیماری‌ها را که می‌تواند بر هر بخش بدن تاثیر بگذارد، شامل شود. یکی از ویژگی‌های تعیین کننده سرطان تولید سریع سلول‌های نابهنجار است که فراتر از مرزهای خود رشد می‌کنند و به دیگر اعضای بدن گسترش می‌یابند.

سرطان اصلی ترین عامل مرگ و میر در سراسر جهان است که در سال ۲۰۰۸ میلادی به مرگ ۷٫۶ میلیون تن انجامید. همچنین حدود ۷۰ درصد تمامی موارد فوتی ناشی از سرطان در کشورهایی با درآمد پایین یا متوسط اتفاق می‌افتد و پیش‌بینی می‌شود تا سال ۲۰۳۰ میلادی نرخ مرگ و میر ناشی از انواع سرطان‌ها به ۱۳٫۱ میلیون تن افزایش یابد.

#### ● بیماری مزمن انسداد ریوی

بیماری مزمن انسداد ریوی با انسداد طولانی مدت جریان هوا در ریه‌ها شناخته می‌شود. شایع ترین علائم بیماری مزمن انسداد ریوی تنگی نفس، خلط غیرمعمول و سرفه‌های مزمن است که با وخیم‌تر شدن وضعیت بیمار انجام فعالیت‌های روزانه برای فرد سخت‌تر می‌شود. ساده‌ترین روش تشخیص این بیماری تست «اسپیرومتری» است که میزان هوای دم و بازدم فرد و سرعت ورود و خروج هوا به ریه‌ها را

اندازه‌گیری می‌کند. این بیماری اغلب درمان‌پذیر نیست اما شیوه‌های متنوع درمانی می‌تواند به کنترل علائم آن و افزایش کیفیت زندگی فرد مبتلا کمک کند.

#### ● آسم

آسم بیماری مزمنی است که با حملات مکرر تنگی نفس و خس خس سینه خود را نشان می‌دهد. علائم این بیماری می‌تواند چندین بار در طول روز یا هفته در افراد مبتلا اتفاق افتد که در برخی افراد هنگام شب یا انجام فعالیت‌های بدنی افزایش می‌یابد. در زمان حمله آسمی، جداره مجاری تنفسی متورم می‌شود و موجب شده مجرای هوا باریک شود و جریان هوا به داخل و خارج ریه‌ها را کاهش دهد.

سازمان جهانی بهداشت در آمارهای جهانی خود آورده است که ۲۳۵ میلیون نفر به آسم مبتلا هستند. آسم شایع‌ترین بیماری مزمن در میان کودکان است و در تمامی کشورها به رغم سطح توسعه‌شان مشاهده می‌شود.

#### ● اضافه وزن و چاقی

اضافه وزن و چاقی به انباشت افراطی و غیرمعمول چربی عنوان می‌شود که ممکن است سلامت فرد را به خطر اندازد. شاخص توده بدنی شاخص ساده‌ای از وزن و قد است که برای طبقه‌بندی کردن اضافه وزن و چاقی در افراد بزرگسال به کار می‌رود.

### شیوه و روش زندگی سالم

قبل از هر چیز لازم است تعریفی از سلامت ارائه شود تا با شناخت مفهوم سلامتی در راه زندگی سالم گام برداریم و علاوه بر حفظ سلامت خود به سلامت دیگران نیز بیندیشیم.

سلامتی یعنی: برخورداری از رفاه کامل جسمی، روحی، روانی و اجتماعی افراد نه فقط نبود بیماری و یا عدم زمین گیر بودن. پس انسان سالم انسانی است که از نظر جسمی

سالم، از نظر فکری بی عیب، از لحاظ روانی شاد، از لحاظ اجتماعی فعال، از جنبه سیاسی آگاه، از نظر اقتصادی مولد و از نظر فرهنگی مسئول باشد.

شیوه زندگی سالم یعنی: تمرین عادت های خوب، سالم و به کار بستن آنها در تمام مراحل زندگی و همچنین دوری جستن از عادت های زیان بار و غیر سالم مثل ورزش روزانه است و یکی از عادات زیان بخش و ناسالم استعمال دخانیات به ویژه سیگار است.

برخی از مشکلات بهداشتی به سهولت رفع شدنی است مثل نبستن کمربند ایمنی اما بسیاری از مشکلات بهداشتی نظیر عدم تحرک فیزیکی، تغذیه نامناسب، استعمال سیگار و سوء مصرف مواد ریشه در فرهنگ و شرایط اقتصادی اجتماعی مردم دارند و رویارویی با آنها بسیار مشکل است. شواهد نشان می دهد که بسیاری از عوامل فردی و اجتماعی وابسته به سلامت، مواردی هستند که تنها از طریق استراتژی های جامع، بین بخشی و طولانی مدتی که متضمن انواعی از رویکردهای آموزش سلامت، ارتقای سلامت و پیشگیری از آسیب و بیماری باشد، قابل تعدیل و تغییراند.

بسیاری از رفتارهای مؤثر در بهبود سلامت یا پیشگیری از بیماری و آسیب، به طور واضحی با روابط متقابل، شیوه زندگی مردم و شرایط جامعه ای که در آن زندگی می کنند، مرتبط هستند.

شیوه ی زندگی به ویژه وقتی که در ارتباط با رفتارهای مخاطره آمیزی نظیر استعمال سیگار و نداشتن تحرک فیزیکی مطرح می شود، به طور خاص به عنوان عملکردی ارادی و نتیجه انتخاب های شخصی مردم تجسم می شود.

به چه دلیل ما نیازمند شیوه های سالم برای زندگی هستیم؟ همه ی ما مسئولیم برای حفظ سلامتی خود چیزهایی را یاد گرفته و به آنها عمل کنیم که باعث حفظ سلامت و برخورداری از سلامتی کامل می شود. دیگران را نیز تشویق و ترغیب نماییم تا با

بکارگیری این روش‌ها که برای ادامه زندگی ضروری است در راه یک زندگی سالم، شاد و با طراوت و هدفمند گام بردارند و به دلیل اینکه کلید برخورداری از یک زندگی سالم جهت استفاده هرچه بیشتر و بهتر از مواهب زندگی، انتخاب روشی مناسب و سالم است تا با اتخاذ این شیوه، احساس خوبی از زندگی خود داشته باشیم. در این صورت است که خواب بهتر و راحت‌تری داشته و انرژی بیشتری جهت فعالیت‌های خود خواهیم داشت و همواره آرام و راحت خواهیم بود و ظاهری خوشایند خواهیم داشت. فیزیک بدنی مناسب، عضلاتی قوی، پوستی سالم و شاداب، چشمانی شفاف و موهایی سالم خواهیم داشت و همیشه شاد و خوشحال بوده و دارای یک نگرش مثبت به زندگی هستیم و انگیزه کافی جهت فعالیت داشته و این نگرش مرتباً افزایش خواهد یافت. زندگی انسان بازتاب باورها، اندیشه‌ها و رفتارهای او می‌باشد. باورهای نادرست و ناسالم باعث تخریب اندیشه و زندگی انسان می‌گردد.

### مولفه‌های یک سبک زندگی سالم

برخی از عادت‌های ضروری برای حرکت به سوی یک سبک زندگی سالم عبارتند از: فعالیتهای ورزشی: به توصیه اکثر متخصصین سلامتی حداقل ۳۰ دقیقه ورزش در روز یا به طور کلی ۱۵۰ دقیقه در هفته الزامی است. این ورزش می‌تواند پیاده روی با سرعت بالا باشد، به شرطی که ضربان قلب بالا رود. فعالیت بدنی روزانه به شما کمک می‌کند از یک طرف کالری‌های اضافی را بسوزانید و عضلات و استخوان‌های خود را تقویت کنید و از طرف دیگر فشار خون، کلسترول و سطح قند خون خود را کنترل کنید.

ورزش همچنین باعث کاهش سطح استرس و بهبود خواب شما می‌شود. پس از ورزش کردن می‌توانید تمدد اعصاب داشته، از تغییرات وضعیت روحی اجتناب

کرده، عزت نفس خود را افزایش داده و به سطحی از رضایتمندی شخصی دست یابید. در شرایطی که ورزش کردن به صورت جمعی باشد، به افزایش فعالیت اجتماعی سالم هم کمک خواهد کرد. ورزش کردن مزایای بسیاری دارد که اکثر افراد از آن آگاه هستند، سعی کنید آن را به یکی از عادات خود تبدیل کنید.

رژیم غذایی متعادل: یک رژیم غذایی سالم شامل تمامی گروههای غذایی معرفی شده در هرم غذایی یا بشقاب من، اما در اندازه مناسب و صحیح برای شرایط بدنی شما است. هدف اصلی باید حفظ نیازهای تغذیه ای بدن باشد، آن میزان که انرژی کافی مورد نیاز روزانه را تأمین کند.

بشقاب من به چهار بخش عمده حدوداً شامل ۳۰ درصد غلات، ۴۰ درصد سبزیجات، ۱۰ درصد میوه جات و ۲۰ درصد پروتئین تقسیم شده است و شامل یک کاسه ماست یا لیوان شیر در روز می شود. برای اطلاع دقیق از مواد مغذی مورد نیاز بدن می توانید اطلاعات بسیار جامعی را از طریق متخصصین تغذیه پیدا کنید.

فعالیت اجتماعی: زندگی اجتماعی شما در حقیقت یکی اصلی ترین ابعاد یک سبک زندگی سالم است. انزوای اجتماعی ممکن است منجر به تخریب تدریجی و اجتناب ناپذیر توانایی های فیزیکی و ذهنی شامل ناتوانی جسمی و زوال عقل شود. شاد بودن و شادی با دیگران یکی از ضروریات زندگی یک فرد است. اما قبل از هر چیز باید از شاد بودن خودتان اطمینان حاصل کنید تا بتوانید به شادی افرادی که دوستشان دارید نیز کمک کنید. ایجاد ارتباط با دیگران برای تداوم حیات و زندگی سالم و مملو از شادی ضروری است.

تعادل ذهنی: این مسئله نه تنها به سلامت ذهن مربوط می شود، بلکه سلامت روحی، احساسی و روانی را نیز دربر می گیرد. سلامت ذهن برای حفظ و توسعه توانایی های شناختی، روابط اجتماعی و مقابله با چالش های شخصی و شغلی زندگی

ضروری است. استرس، خستگی و اضطراب از مهمترین نشانه‌های عدم سلامت ذهن است. فعالیت‌هایی را انتخاب کنید که سلامت ذهن کمک می‌کنند، یوگا یا مدیتیشن ممکن است برای کاهش استرس و اضطراب‌های ذهنی مفید باشند.

از اوقات فراغت خود لذت ببرید: شما از تعداد افرادی که زندگی می‌کنند تا کار کنند به جای اینکه کار کنند تازندگی بهتری داشته باشند، متعجب خواهید شد. شاید هم یکی از همین افراد باشید! لطفاً لطفاً از اوقات فراغت خود لذت ببرید و از آن تنها برای سپری کردن بهترین ساعات روزتان استفاده کنید. کتاب بخوانید، فیلم ببینید، موسیقی گوش دهید و یا هر کار دیگری که مورد علاقه شما است.

ورزش ذهن: ذهن مهمترین عنصر در یک سبک زندگی سالم است. این تنها بدن ما نیست که به ورزش نیاز دارد، ورزش ذهن به فعالیت بهتر آن کمک میکند و مانع ظهور زوال عقل و اختلال شناختی می‌شود. برای ورزش دادن به ذهن خود سعی کنید فعالیت‌هایی را انجام دهید که برای تقویت حافظه مناسب بوده، به توجه، توانایی تمرکز کردن نیاز دارد و به یادگیری موضوعات جدید کمک می‌کند. این فعالیت‌ها از زوال عقل جلوگیری کرده یا حداقل آن را به تأخیر می‌اندازد.

خواب کافی و مناسب: خوابیدن به مقدار کافی، حداقل ۸ ساعت در شب، برای سلامت بدن ضروری است. خواب کافی و با کیفیت به شما کمک کرده تا استراحت کنید و انرژی مورد نیاز برای روز بعد را بدست آورید. بی‌خوابی باعث افزایش فشارخون، بیماری‌های قلبی، روانی، متابولیک و داخلی خواهد شد. وقتی خواب کافی داشته باشید، بدن و ذهنتان به خوبی استراحت کرده و آماده روز بعد می‌شود، با انرژی کافی اهداف‌تان را دنبال می‌کنید و به رضایت درونی دست خواهید یافت که نشانه یک سبک زندگی سالم است.



# **بخش سوم:**

## **نظافت و ضدعفونی واحدهای اداری، بهداشتی و درمانی**

### **اصول نظافت و ضدعفونی سطوح محیطی**

- نظافت اولین اقدام ضروری برای فرآیندهای استریلیزاسیون و ضدعفونی است.
- نظافت شکلی از آلودگی زدایی است که باعث تمیز نمودن سطوح جهت استعمال و همچنین زدودن مواد آلی، نمک‌ها و آلودگی‌های قابل رؤیت از سطوح محیطی می‌شود.
- کلیه اعمال فیزیکی جهت نظافت توسط دترجنت‌ها، سورفکتانت‌ها، و شستشو با آب، باعث حذف تعداد زیادی از میکروارگانیسم‌ها از روی سطوح می‌گردد.
- اصول نظافت و ضدعفونی سطوح محیطی بر اساس نحوه استفاده مورد نظر از سطح و وسیله مراقبت از بیمار است.
- انتقال عمده میکروارگانیسم‌ها از سطوح محیطی به بیماران از طریق تماس دست با این سطوح می‌باشد.

- هر چند نظافت و شستشوی دست عامل مهمی در جهت به حداقل رساندن این انتقال می‌باشد، علاوه بر این نظافت و ضدعفونی سطوح محیطی قدم اساسی در جهت کاهش شیوع و انتشار عفونت‌های مربوط به مراکز بهداشتی درمانی به حساب می‌آید.
- اکثر سطوح خدماتی را باتوجه به ماهیت، سطح، نوع و درجه آلودگی آن می‌بایست به وسیله آب و دترجنت و یا با یک ماده ضدعفونی‌کننده مناسب تمیز کرد.

### مواد و تجهیزات خدمات نظافتی

مواد شیمیایی مورد نیاز: پودر پاک‌کننده و شیشه شورها و مایعهای دستشویی و ظرفشویی.

#### • تجهیزات مورد نیاز:

۱. جاروی مویی دسته بلند
۲. خاک انداز
۳. سطل پلاستیکی پنج لیتری
۴. پیمانه (فنجان و یا لیوان)
۵. پیش بند نایلونی
۶. دستکش پلاستیکی
۷. تی کف شوی
۸. آب خشک کن کف
۹. کیسه‌های زباله بزرگ و کوچک
۱۰. دستکش نخی
۱۱. دستمال نخی

### مراحل اجرای کار در خدمات نظافتچی

۱. گردگیری و نظافت روزانه میزهای تحریر و کنفرانس، میزهای زیرتلفن، صندلی‌ها، شیشه میزها و کازیه‌های کلیه اتاق‌ها.
۲. نظافت روزانه و گردگیری رخت آویزها، فایل‌های فلزی و چوبی، صندوق‌ها و تنظیم مبل‌ها و موکت‌ها.
۳. نظافت روزانه لوازم التحریر، جا خودکاری، ظروف مربوط به کلیپس‌ها، جاسنجاقی‌ها و نوارچسب‌ها، گلدان‌های کریستال، گلدان‌های نباتات تزئینی مستقر در اتاق‌ها، تابلوها، ساعت‌های دیواری، قفسه‌ها، کلاسورها، دفاتر اداری بطور مرتب.
۴. گردگیری و نظافت روزانه دستگاه‌های تلفن و کابل گوشی‌های مربوطه، نظافت دستگاه‌های فاکس، ویدئو، رادیو و تلویزیون، چراغ‌های رومیزی، کلیه کلید پریزها و ماشین‌های تایپ و ماشین حساب‌ها.
۵. نظافت و گردگیری روزانه درب اتاق‌ها و اطراف آن، پرده کرکره‌ها و پشت پنجره‌ها و پارتیشن‌ها.
۶. جارو زدن و کشیدن تی با مایعات پاک‌کننده برای هر اتاق بطور روزانه.
۷. تخلیه کردن زباله‌ها و هر نوع کاغذهای باطله از داخل سطل زباله اتاق‌ها و انتقال آنها به خارج از ساختمان روزانه.
۸. نظافت شیشه پنجره‌ها، هواکش‌ها، چراغ‌ها هر هفته یکبار و در روزهای بارندگی پس از اتمام باران به طور مداوم تا عادی شدن آب و هوای جوی.
۹. نظافت روزانه فن کوئل‌های مستقر در اتاق‌ها، سالن‌ها و راهروها.

۱۰. نظافت روزانه راهروها، کوریدورها، راه پله‌ها، قرنیزها و نظافت آبسردکن و آبیاری گلدان‌های مستقر در محل‌های مختلف کاری، شستشوی کامل راه پله‌ها و راهروها هفته‌ای یکبار.
۱۱. نظافت عمومی دستشویی‌ها با مواد پاک‌کننده و ضدعفونی کردن محیط دستشویی‌ها. نظافت دست خشک کن‌ها و جای مایع صابون و پر کردن ظرف محلول شستشوی دست، سیفون‌ها و آینه‌ها و هواکش و شیر آلات دستشویی بطور روزانه تعویض دستمال توالت و حوله توالت.
۱۲. نظافت و گردگیری نرده‌های پله‌ها بطور روزانه.
۱۳. نظافت پنجره‌ها و شیشه راهروها و کوریدورها هر هفته یکبار.
۱۴. گردگیری سقف اطاق‌ها، سالن‌ها، راهروها و کوریدورها هر هفته یکبار.
۱۵. نظافت و رعایت بهداشت و پاکیزگی کلیه ظروف و تاسیسات آبدارخانه بطور روزانه.

### **شرایط و نکات قابل توجه در زمان پاکسازی و ضدعفونی سطوح محیطی**

۱. برای استفاده صحیح از ضد عفونی‌کننده ها - دترجنت‌ها رعایت دستورالعمل کارخانه، میزان رقت، سازگاری مواد، نحوه نگهداری، مدت زمان نگهداری، استفاده و دفع صحیح آن‌ها الزامی می‌باشد.
۲. محلول‌های ضدعفونی‌کننده بایستی بطور صحیح و دقیق رقیق شده و برای هر بار استفاده بصورت تازه تهیه گردد. بعنوان مثال محلول‌ها ضدعفونی رقیق شده‌ی زمین می‌بایست حداکثر پس از پاکسازی سه یا چهار اتاق بیمار تعویض شود، مشروط به اینکه حداکثر زمان استفاده از یک محلول ضدعفونی‌کننده بیشتر از یک ساعت نباشد.

۳. در صورتیکه محلول‌های کلرین مورد استفاده بصورت روزانه و تازه تهیه نمی‌شود، می‌توان آن‌ها را در درجه حرارت اتاق، درون ظروف پلاستیکی تیره‌ی در دار، حداکثر به مدت یک هفته، نگه داشت.

۴. در مواردیکه استفاده از هیپوکلریت سدیم (آب ژاول) موجب آسیب به سطوح می‌گردد، استفاده از سایر ترکیبات مورد تایید مناسب می‌باشد.

۵. از آنجا که تی‌های مرطوب و پارچه‌های نظیف بدلیل بار آلودگی میکروبی بسیار بالا احتمال انتقال عفونت را بدنال دارد لازم است، سرتی‌ها و پارچه‌های نظیف بطور منظم آلودگی زدایی شوند. سر تی زمین شوی باید بعد از استفاده حداکثر (پس از نظافت سه یا چهار اتاق) با مواد ضد عفونی کننده مناسب شسته و قبل از استفاده مجدد خشک شود که این عمل به کاهش آلودگی کمک می‌کند.

۶. پارچه‌های نظیف باید بعد از استفاده با مواد پاک کننده بطور مناسب شسته و سپس خشک گردند برای رفع بار میکروبی می‌توان آن‌ها را در محلول هیپوکلریت سدیم (۴۰۰ ppm) برای ۲ دقیقه فرو، سپس آبکشی و خشک نمود.

### نحوه استفاده از مواد شوینده و ضد عفونی کننده

۱. نحوه استفاده از صابون مایع: در صورتیکه هنگام استفاده از صابون مایع اطراف ظرف دستشویی آلوده به قطرات صابون گردید، بایستی روزانه تمیز و صابون‌های اضافی پاک گردد. پس از اتمام صابون موجود در ظروف صابون مایع، از پر کردن مجدد آن خود داری کرده و حتما پس از شستشو و خشک کردن ظرف، اقدام به پر کردن آن نمایید. باقی ماندن آلودگی‌ها در اطراف ظرف صابون و یا پر کردن مجدد آن، بدون شستشو و خشک کردن، باعث رشد باکتری‌های بیمارستانی در صابون مایع می‌شود. شستشو و ضد عفونی کردن ظرف صابون مایع در وایتکس

۱. به مدت ۱۰ دقیقه هر هفته یکبار الزامی است. پس از خشک کردن ظرف صابون نسبت به پر کردن آن اقدام نمایید.
۲. نحوه استفاده از الکل اتیلیت ۷۰٪: برای ضد عفونی پوست هنگام تزریق، وسایل و تجهیزات از قبیل مانیتور، دستگاه ECG، دستگاه الکتروشوک و سایر وسایلی که نیاز به ضد عفونی داشته، اما حتی الامکان نباید خیس شوند، بایستی از پارچه یا پنبه آغشته به الکل ۷۰٪ استفاده شود.
۳. نحوه استفاده از هیپوکلریت سدیم (آب ژاول): محلول بصورت رقیق شده ۱٪ تا حداکثر ۱٪ جهت ضد عفونی و شستشوی زمین، کف دیوارها، تمامی قسمت‌های متشکل از سنگ، دستشویی، توالت، حمام و... در کلیه بخش‌ها بکار برده می‌شود. همچنین در مواردی که خون و مایعات آلوده بر روی سطوح پاشیده شوند بایستی شستشو مطابق دستورالعمل انجام شود. محلول بایستی به صورت تازه و روزانه تهیه و مصرف شده و از مصرف محلول رقیق شده پس از گذشت ۲۴ ساعت پرهیز شود زیرا ماده اثر بخشی خود را از دست می‌دهد. همچنین از مصرف ماده با غلظت بیش از ۱٪ خودداری شود. به دلیل اثر خوردگی از مصرف هیپوکلریت سدیم برای اشیاء فلزی و استیل خودداری شود. باید به خاطر داشت که در زمان کاربرد این محلول درجه حرارت ابزار یا وسیله مورد نظر از ۴۷ درجه سانتیگراد تجاوز ننماید. آب ژاول یک ترکیب بسیار خورنده و اکسید کننده است. از این رو می‌تواند به پوست، چشم‌ها و مجاری تنفسی آسیب برساند. در پوست می‌تواند ایجاد قرمزی، درد و سوزش کند. و تنفس بخار هیپوکلریت و کلر آزاد شده آن باعث سرفه و تحریک شدید دستگاه تنفس و ایجاد سرفه و گلو درد می‌شود.
۴. نحوه استفاده از بنز الکونیم کلراید (هایژن): برای ضد عفونی میوه، ظروف، لوازم، پارچه و سطوح شامل کف دیوارها و وسایل فلزی و چوبی از قبیل میز، تخت،

ترالی و... می باشد. برای ضد عفونی سطوح مانند کف، دیوار، لوازم، ملحفه و پارچه ۱ قسمت بنزآلکونیوم را با ۹۹ قسمت آب مخلوط کرده تا محلول ۱٪ به دست آید.

### نکات مهم در خصوص استفاده از مواد شوینده

- از مخلوط کردن مواد شوینده و سفیدکننده با یکدیگر (جوهر نمک - وایتکس - انواع پودرها و مایعات) جداً خود داری کنید زیرا بخارات و گازهای ناشی از این اختلاط بسیار سمی و خفه کننده می باشد و خطرات زیادی برای چشم، پوست و ریه ایجاد می کند.
- مواد شوینده را در ظرف های مخصوص به خود نگهداری کنید و از نگهداری آن ها به صورت رقیق شده پرهیزید و آن ها را در بطری های نوشابه و یا بطری های بدون برچسب دیگر نریزید و پس از هر بار استفاده از بسته بودن درب آن مطمئن شوید.
- در هنگام استفاده از اسیدها و یا قلیاهای قوی حتماً از لباس و دستکش لاستیکی و عینک های محافظ استفاده نمایید و توجه نمایید که به هیچ وجه بخارات آن ها را استنشاق نکنید.
- قبل از مصرف شوینده ها و پاک کننده ها به برچسب روی بسته و هشدارهای مربوطه توجه داشته باشید و همواره به تاریخ مصرف آن ها دقت کنید زیرا با گذشت زمان و تجزیه شدن ترکیبات آن ها گاز کلر، اکسیژن و سدیم کلرات آزاد می شود.
- پارچه هایی که برای نظافت مورد استفاده قرار می گیرند باید پس از هر بار مصرف توسط ضد عفونی کننده (وایتکس ۱٪) گندزدایی شوند.
- محلول ضد عفونی کننده وایتکس ۱٪ (به ازاء هر ۲۰۰ cc وایتکس ۸۰۰ cc آب به نسبت  $\frac{1}{5}$ ) را در ظرف تمیز و با آب سرد و یا معمولی تهیه نمایید..

- هنگام تهیه محلول همیشه باید محلول غلیظ (وایتکس) به آب اضافه شود. (اول آب درون ظرف ریخته و بعد وایتکس به آن افزوده شود).

### نکاتی در مورد استفاده از وسایل جهت نظافت

- جهت نظافت حمام‌ها و سینک‌ها بایستی از برس‌های نایلونی استفاده شود.
- استفاده از دستمال‌های پنبه ای یا برس‌های غیر پلاستیکی موجب آلودگی شدید آنها شده و ضد عفونی آنها را مشکل می‌کند؛ به همین دلیل نباید مورد استفاده قرار گیرد.
- پارچه‌های نظیف جهت گردگیری و نظافت سطوح مورد استفاده می‌بایست برای هر قسمت به صورت جداگانه در نظر گرفته شود. پارچه‌های نظیف باید پس از هر بار استفاده، شستشو و با محلول مناسب ضد عفونی گردد. بهتر است از پارچه های یک بار مصرف استفاده گردد.
- در صورتیکه پارچه‌های چند بار مصرف برای نظافت استفاده می‌شوند، پارچه‌ها بایستی پس از هر بار استفاده شسته شده ترجیحاً توسط ماشین‌های شستشو که دارای سیکل ضد عفونی باشند شستشو داده شده و سپس خشک گردند.
- استفاده از پارچه‌های مختلف برای محل آشپزخانه و یا غذا خوری ضروری می‌باشد و استفاده از پارچه‌ها با رنگ‌های مختلف این جداسازی را کاملاً آسان نموده است.

### نحوه نظافت مشترک واحدهای اداری، بهداشتی و درمانی

۱. نظافت کف زمین: در رابطه با نظافت زمین این نکته قابل توجه می‌باشد که میزان انتقال عفونت با استفاده از مواد ضد عفونی کننده بجای مواد دترجنت تغییر قابل توجه پیدا نکرده و استفاده از مواد پاک کننده معمولی جهت نظافت بطور طبیعی کافی بنظر می‌رسد. استفاده از مواد ضد عفونی کننده تنها جهت موارد شناخته شده و یا احتمال انتقال عفونت (جمع آوری ترشحات آلوده به HBS-HIV در مراکز

درمانی یا بهداشتی) بایستی انجام گیرد. در مواردی که نظافت بصورت خشک انجام می‌شود، در مجاورت بیمار و یا محل‌های تهیه غذا برای نظافت از جاروی دستی نباید استفاده کرد، بایستی از سیستم‌های واکيوم استفاده گردیده و قبل از هر بار استفاده کیسه داخل دستگاه بایستی چک شده و کمتر از نصف آن پر باشد. کف زمین براساس جدول زمانبندی منظم روزانه، در صورت آلودگی با خون و سایر مواد بالقوه عفونی و پس از ترخیص بیمار با استفاده از محلول‌های ضد عفونی کننده‌های مورد تأیید اداره کل غذا و دارو پاکسازی و ضد عفونی شود. طی دو ساعت پس از پاک کردن زمین با ماده گندزدا یا بدون ماده گندزدا میزان آلودگی باکتریال مشابه زمان قبل از پاک کردن خواهد شد.

برای لکه‌گیری و جرم‌گیری استفاده از یک ماده دترجنت لازم است. توالت‌ها و سایر نواحی مرطوب بایستی حداقل روزی یک بار با مواد پاک کننده شسته شوند. یک ماده دترجنت معمولاً کافی است و باید تازه تهیه شود. زمین شوی و لوازم لازم باید پاک و تمیز شده و در جای مناسب تخلیه و خشک شوند. سطرها نیز باید آبکشی شده و به صورت وارونه نگهداری شوند. محلول‌های پاک کننده باید مرتباً تعویض شده و پس از اتمام نظافت روزانه دور ریخته شوند. بهتر است برای پاک کردن کف زمین با ماده دترجنت از دو سطل استفاده شود. بعد از پاک کردن، سطوح باید حتی الامکان خشک باقی بمانند. اگر از دستگاه کف ساب برای پاک کردن بیش از یک قسمت (محل) استفاده می‌شود باید پدهای جداگانه بکار رود. در محل استقرار بیمار(درمان و مراقبت از بیمار) از دستگاهی که مخزن آن کاملاً تخلیه نمی‌شود، استفاده نگردد. اگر دستگاه دارای مخزن ذخیره سازی باشد، باید در انتهای کار روزانه کاملاً تخلیه و خشک گردد.

در شستشوی هفتگی کلیه سطوح باتوجه به مواد شوینده و ضدعفونی کننده مورد تأیید اداره کل غذا و دارو تمیز و آلودگی زدایی گردد.

۲. نظافت دیوارها و سقفها: در صورتیکه این سطوح تمیز، صاف، خشک و سالم باشند، احتمال خطر عفونت بسیار پایین می باشد. نظافت دیوارها و سقف جهت جلوگیری از آلودگی و کثیفی ظاهری بایستی در فواصل منظم و در حد کافی صورت گیرد تا خاک و لکه بر روی آنها مشاهده نشود. این فاصله بطور معمول نبایست از ۱۲ تا ۲۴ ماه جهت بخش های معمولی و از ۶ ماه برای اتاق های عمل تجاوز نماید. لازم به ذکر است فاصله زمانی مطلوب بایستی توسط مسئول بخش برنامه ریزی گردد. گندزدایی این قسمت ها مورد نیاز نمی باشد مگر در صورت مشاهده آلودگی شناخته شده خون، ادرار یا مایع آلوده کننده که باید پاک شود. در زمان پاک کردن دیوارها سطوح آنها باید حتی المقدور خشک نگه داشته شود. آسیب دیدن دیوارها و از بین رفتن رنگ و روی آنها باعث مشخص شدن گچ زیر آن شده و خون ریخته شده به طور کامل پاک نمی شود و به دنبال مرطوب شدن، به شدت با باکتری آلودگی پیدا می نماید. بنابراین این گونه دیوارها باید به سرعت ترمیم شوند بویژه در اتاق عمل برای تمیز کردن سطح دیوارهای رنگ روغنی و یا کاشی و سرامیک از پارچه نظیف نمدار با مواد شوینده مناسب (دترجنت) استفاده کنید. دیوارها با استفاده از هیپوکلریت سدیم و یا ترکیبات آمونیوم چهار ظرفیتی و سطوح کوچک و تجهیزات با استفاده از ترکیبات الکلی یا سایر ترکیبات مجاز جهت واحدهای درمانی استفاده شود.

۳. نظافت کمد ها، قفسه ها و طاقچه ها: روی کمد ها باید روزانه با یک محلول دترجنت تازه تهیه شده و دستمال یک بار مصرف پاک شود. در صورت لزوم بایستی سایر اثاثیه نیز به همین روش پاک شوند. قفسه ها و طاقچه ها باید به طور مرتب با دستمال

مرطوب گردگیری و اگر گرد و خاک روی آن تجمع می‌یابد لازم است مدت زمان نظافت نزدیک‌تر شود. نیازی به گندزدایی این سطوح نمی‌باشد مگر اینکه با مایعات عفونی بدن و سایر مواد بالقوه عفونی آلوده شده باشند.

۴. نظافت توالت‌ها: توالت‌ها حداقل روزانه یکبار بایستی نظافت شوند، همچنین اگر به وضوح و به صورت قابل رویت آلوده شوند باید پاک گردند. جهت نظافت روتین استفاده از محلول دترجنت کافی است. در مورد توالت فرنگی مشترک بعد از استفاده بیمارانی که مبتلا به عفونت دستگاه گوارش می‌باشند ضد عفونی نمودن الزامیست. مایع ضد عفونی کننده مورد استفاده هیپوکلریت سدیم ۵٪ / ۰٪ بوده و پس از استفاده از آن محل نشستن، بایستی با آب شستشو شده و قبل از استفاده خشک گردد. لازم به ذکر است ریختن ماده گندزدا به داخل سوراخ توالت یا فاضلاب خطر عفونت را کم نمی‌کند. در زمان اپیدمی بیماری‌های روده ای پس از استفاده بیمار مبتلا از توالت بهتر است از یک ماده گندزدا مانند کرئولین یا آب آهک جهت گندزدایی فاضلاب استفاده گردد. برس مخصوص پاک کردن توالت باید به اندازه کافی آبکشی شده و بعد خوب تکان داده شود تا آب آن تخلیه گردد و بعد به صورت خشک نگهداری شود. از اسفنج نباید برای پاک کردن سطوح استفاده کرد. دستگیره‌ها و کلیدهای برق باید حداقل روزی یکبار پاک شوند.

۵. نظافت محل شستن دست‌ها: محل شستشوی دست‌ها بایستی حداقل بصورت روزانه توسط پرسنل خدمات تمیز گردد. استفاده از مواد دترجنت برای نظافت روتین کافیست ضمناً در هنگام شستشو کلیه شیر آلات و اتصالات نیز بایستی شستشو شود. در مواردی که بیمار عفونی یا مبتلا به ارگانیسم‌های مقاوم و یا ارگانیسم‌های مشکل‌زا باشد، بایستی از ماده ضد عفونی کننده استفاده شود (ماده ضد عفونی مناسب همان هیپوکلریت سدیم (آب ژاول ۰/۵ درصد) می‌باشد. در

مواردی که احتمال آسیب رساندن به سطوح در اثر استفاده از هیپوکلریت سدیم وجود دارد، می‌توان با مشورت کمیته کنترل عفونت مایع ضدعفونی کننده جایگزین انتخاب نمود. در سینک‌های مخصوص شستشوی دست نباید سوراخ آنها با درپوش بسته شوند.

۶. نظافت ظرفشویی و دستشویی: سینک ظرفشویی معمولاً از جنس استیل است. بهتر است از مواد سفید کننده قوی برای تمیز کردن استفاده نکنید، زیرا رنگ استیل کدر می‌شود. جوش شیرین برای تمیز کردن سینک‌های استیل عالی عمل می‌کند. این ماده را به عنوان پودر تمیز کننده به کار گیرید. برای تمیز کردن سینک‌های آلومینیومی و چینی محلول پودر ماشین لباسشویی توصیه می‌شود. بعد از آبکشی با روزنامه مچاله شده سینک را برق بیندازید. برای از بین بردن لکه‌ها و رسوبات آب روی سینک، پارچه‌ای را به سرکه سفید آغشته کنید و روی سطح را با آن مالش دهید.

۷. نحوه نظافت پرده‌ها: نحوه نظافت پرده‌ها بر حسب نوع آن متفاوت است. نظافت پرده‌های پارچه ای معمولاً هر سه ماه یکبار با آب و دترجنت کافی است. جهت گردگیری پرده‌های کرکره‌ای هر ماه یکبار با استفاده از برس مخصوص جارو برقی گرد و غبار آن برطرف شود و هر ۶ ماه یکبار بطور کامل با آب و دترجنت شسته شود و سپس نصب شوند. در صورت آلوده شدن پرده‌ها بلافاصله باید با مواد ضدعفونی کننده مناسب شسته شود.

۸. نحوه نظافت پنجره، شیشه و آینه: جهت تمیز کردن شیشه‌ها و پنجره‌ها و آینه از محلول آماده شیشه شو استفاده گردد. برای از بین بردن لکه‌های سیاه که در گوشه های پنجره به وجود می‌آید، از برس دسته دار استفاده کنید. شیشه‌ها هر ۱۵ روز یکبار تمیز گردد. شیارهای داخل پنجره‌ها به طور مرتب با برس تمیز گردد.

۹. نحوه نظافت یخچال: برای تمیز کردن دیوارهای داخلی یخچال از محلول جوش شیرین و آب کمک بگیرید. (برای این منظور یک تا دو قاشق جوش شیرین را در یک چهارم لیتر آب گرم حل کنید و یخچال را با آن پاک کنید سپس با دستمال تمیز خشک نمایید.) جوش شیرین بوی نامطبوع یخچال را از بین می برد. قفسه ها و کشوهایی را که می توان بیرون آورد می توانید با آب گرم و مایع ظرفشویی بشوید و پس از خشک شدن دوباره در یخچال قرار دهید. پشت یخچال را تمیز نگاه دارید. برای پاک کردن این قسمت دوشاخه یخچال را بیرون آورید و دستگاه را کمی جلو بکشید. یخچال ها باید بصورت هفتگی تمیز شوند و باید دقت شود از گذاشتن پلاستیک سیاه داخل یخچال خود داری شود. پارچه مورد استفاده جهت نظافت یخچال باید از وسایل نظافت سایر قسمت ها مجزا باشد.

۱۰. نحوه نظافت وسایل برقی و کامپیوتر ها

- قسمت بیرونی و دیواره های وسایل برقی بوسیله دستمال نم دار گردگیری و نظافت گردد.

- رعایت اصول ایمنی قبل از نظافت وسایل برقی الزامی است.

- برای تمیز کردن مانیتورهای و تلویزیون های LCD از دستمال مخصوص که موقع خرید در جعبه آن موجود است استفاده کنید. توسط این دستمال و یا نمونه هایی که برای همین منظور در بازار موجودند، می توانید صفحه نمایش را از گرد و خاک و اثرات انگشت عاری نمایید.

- به یاد داشته باشید از اسپری کردن هر نوع مایع تمیز کننده شیشه و حتی آب روی LCD پرهیز نمایید و در زمان تمیز کردن، صفحه نمایش مانیتور حتماً خاموش باشد. از وارد کردن فشار به روی صفحه در حین تمیز کردن آن پرهیز کنید، چرا که موجب سوختن پیکسل های صفحه نمایش می شود.

- در صورتی که از مانیتور CRT استفاده می‌کنید می‌توانید توسط کف‌های تمیزکننده که در قالب قوطی‌های فلزی فروخته می‌شوند، قاب و بدنه مانیتور را تمیز نمایید. کافیسست که مقداری کف را در محل بریزید و پس از چند ثانیه با پارچه‌ای نرم و تمیز، آن را پخش کرده و سطح را تمیز نمایید، اما دقت کنید از این کف‌ها برای تمیز کردن شیشه مانیتور استفاده نکنید در صورتی عدم دسترسی به این کف‌های تمیز کننده، می‌توانید از محلول آب ولرم و مایع ظرفشویی استفاده نمایید.
- یک راه ساده برای تمیز کردن صفحه کلید کامپیوترتان، وارونه کردن آن و ضربه زدن به پشت صفحه کلید برای بیرون افتاد آشغال‌ها، گلوله‌های پرز و مو و حتی مواد غذایی است.
- بعد از آن، برای تمیز کردن فضای بین کلیدها از هوای فشرده استفاده نمایید تا ذرات کوچک‌تر به این ترتیب از صفحه کلید جدا و دور شوند. آن را یک بار از سمت راست و یک بار از سمت چپ در سرتاسر صفحه کلید بگیرید.
- در ادامه می‌توانید توسط یک گوش پاک کن مرطوب شده با الکل فضای بین کلیدها و حتی خود کلیدها را که چربی گرفته اند، تمیز کنید.
- جالب است بدانید که طبق تحقیقات انجام شده. صفحه کلید کامپیوتر می‌تواند از شیر دستشویی و توالت فرنگی نیز آلوده‌تر باشد. تحقیق یک سازمان غیرانتفاعی در انگلستان که آلودگی صفحه کلیدها را در اداره‌ای مورد بررسی قرار داد، مشخص کرد که در چهار مورد از صفحه کلیدها، میزان آلودگی کلیدها و میکروب‌های روی آن در حد خطرناک بود و یک صفحه کلید دیگر هم پنج برابر دستشویی اداره آلودگی داشت. بنا به گفته محققان این تحقیق، علت واضح است زیرا توالت به دفعات تمیز می‌شود اما حدود ده درصد افراد هرگز صفحه کلید کامپیوتر خود را تمیز نکرده اند.

• در حالی که سیم ماوس را از پشت کیس جدا کرده اید، پارچه‌ای را که در اختیار دارید، اندکی به الکل آغشته نمایید و سطح زیرین و روی ماوس را تمیز نمایید اما مراقب باشید که به زیر ماوس‌های نوری (Optical) که حس گر نوری آنجا واقع شده است، فشاری وارد نکنید که موجب خراب شدن آن شود.

• در مورد ماوس‌های دارای غلتک (ماوس‌هایی که گوی دارند) در پوش زیر آن را باز کنید و گوی موجود را در آورید. گوی را زیر آب گرم بشویید و با پارچه‌ای بدون پرز، آن را خشک کنید و یا اینکه صبر نمایید تا خوب خشک شود. دو محور موجود در داخل ماوس را نیز توسط همان پارچه و یا یک عدد گوش پاک کن که با الکل مرطوب شده است، تمیز نمایید، سپس ماوس را وارونه کرده و تکان دهید تا کرک‌های آن بیرون بریزد. گوی را در محل خود قرار داده و درپوش آن را محکم کنید.

۱۱. نحوه شستشو و نظافت انبار در بخش‌های درمانی و بهداشتی: انبارها باید هر هفته با دستمال مرطوب گردگیری شود و با تی مخصوص در مواقع لزوم نظافت گردد و از گذاشتن کارتن در انبار جداً خودداری شود.

### نحوه تفکیک، جمع‌آوری، انتقال و دفع زباله

الف - انواع زباله‌ها

• زباله‌های معمولی به شبه خانگی: به زباله‌هایی اطلاق می‌گردد که از لحاظ حمل و نقل مشکل خاصی ندارند. مانند زباله‌های قمست اداری، آشپزخانه، آبدارخانه، پسماندهای تولیدی توسط عیادت کنندگان و پرسنل خدماتی (زباله ناشی از نظافت)

• زباله‌های عفونی و خطرناک: به زباله‌هایی اطلاق می‌گردد که می‌تواند حداقل یک بیماری عفونی را منتقل کند مانند زباله‌های اطاق عمل، بخش‌های زایمان، اورژانس،

ICU، تزریقات، آزمایشگاه، اتاق پانسمان، دیالیز، بانک خون، داروهای تاریخ گذشته و ته مانده‌های داروها و مواد شیمیایی و بطور کلی تمام پارچه‌ها و البسه آلوده به خون، گاز و پنبه مصرف شده برای پانسمان، نمونه‌های آزمایشگاهی و محیط‌های کشت مربوطه، اقلام پلاستیکی مانند سوند، کیسه ادرار، سرنگ فیلترهای دیالیز و ...

- زباله‌های نوک تیز و برنده: مانند سرسوزن، تیغ جراحی، و ...
- ب - در صورت عدم وجود سیستم سرد کننده، زمان نگهداری موقت زباله‌ها (فاصله زمانی بین تولید و تصفیه یا امحا) نباید از موارد زیر تجاوز کند:
- شرایط آب و هوایی معتدل: ۷۲ ساعت در فصل سرد و ۴۸ ساعت در فصل گرم
- شرایط آب و هوایی گرم: ۴۸ ساعت در فصل سرد و ۲۴ ساعت در فصل گرم
- ج - در هنگام جمع آوری و حمل و نقل زباله‌ها رعایت نکات زیر الزامی است:
- در صورت عدم وجود کیسه زباله مقاوم از دوکیسه هم رنگ داخل یکدیگر استفاده شود.
- درب کیسه‌ها بعد از پر شدن بسته شود.
- از فشردن کیسه‌های زباله جهت کاهش حجم اکیداً خودداری شود.
- پس از جمع آوری زباله‌ها به وسیله ترالی به جایگاه موقت حمل و درب ترالی حتماً بسته باشد.
- از ریختن زباله با شیرابه آن در هنگام حمل زباله خودداری شود.

### نحوه شستشوی ترالی و سطل‌های زباله

- ترالی‌های زباله بایستی بعد از هر بار تخلیه بوسیله برس مخصوص، دترجنت و آب ژاول ۱٪ شستشو و ضد عفونی شوند بطوریکه تمام سطوح داخلی و خارجی آن

کاملاً تمیز شود و شخص مسئول شستشوی ترالی‌ها باید از وسایل ایمنی استفاده نماید.

- سطوح‌های زباله می‌بایست در پایان هر شیفت در بخش‌های درمانی و در پایان ساعات اداری در سایر بخش‌ها تخلیه گردد.
- در هنگام تخلیه سطوح‌ها مخصوصاً سطوح‌ها با پسماند عفونی از دستکش استفاده نماید.
- سطوح‌های دارای زباله معمولی و خشک بهتر است هر هفته یکبار شستشو و با محلول دترجنت ضد عفونی گردد.
- جهت شستشو و ضد عفونی سطوح‌های دارای زباله‌های عفونی از محلول دترجنت و یا هیپوکلریت سدیم (آب ژاول) در فواصل زمانی تعیین شده توسط کارشناس بهداشت استفاده گردد.



## **بخش چهارم:**

# **آیین پذیرایی و خدمات**

در دنیای امروز، سرمایه‌های انسانی به عنوان با ارزش‌ترین منابع سازمانی، به سازمان معنا و مفهوم می‌بخشند و زمینه تحقق اهداف سازمانی را فراهم می‌کنند. در این میان کارکنان نیروهای خدماتی و پذیرایی اداری با توجه به ماهیت خدماتی که ارائه می‌دهند نقش بسیار مهم و بزرگی در دیدگاه و نظر مهمانان، ارباب رجوع و مشتریان شرکت دارند. به نوعی پیشانی اداره یا سازمان محسوب می‌شوند و می‌توانند فضا و تصویری زیبا، دلنشین، صمیمی را از اداره یا سازمان به نمایش بگذارند. آنچه که در ایجاد یا تغییر این نگرش بسیار مؤثر است رعایت اصول و نحوه صحیح پذیرایی، نحوه نظافت، پوشش، چگونگی صحبت کردن و به طور کلی شخصیت کارکنان خدماتی و پذیرایی است. لذا مطالب این بسته آموزشی در سه قسمت به منظور افزایش سطح دانش و توانمندی نیروهای خدماتی و پذیرایی پرسنل خدماتی تدارک تهیه و تنظیم گردیده است.

## قسمت اول: بهداشت فردی و پوشش ظاهری

**۱ - بهداشت فردی:** بهداشت فردی مهم‌ترین مسئله در جلوگیری از انتقال آلودگی به شمار می‌رود. توجه به بهداشت فردی برای تمامی کارکنانی که در آشپزخانه کار می‌کنند ضروری بوده و کلیه آنان موظف به اجرا و رعایت کامل آن می‌باشند. چنانچه کارکنان در محیط کار موازین بهداشتی را رعایت نمایند به اشکال گوناگون موجب آلودگی مواد غذایی و محیط کار می‌شوند که مهمترین آنها عبارتند از: پوست دهان، حلق، بینی، چشم و گوش و دستگاه گوارش

مواردی که به کاهش یا ریشه کن کردن آلودگی کمک می‌کند عبارتند از:

- در محیط کار، فاصله خود را با همکاران دیگر حفظ کنید. خیلی از بیماری‌های مسری مثل سرماخوردگی و کرونا در محیط‌های شلوغ که فاصله افراد با یکدیگر کم است، منتقل می‌شوند.
- اگر زخمی در بدن (مثل بریدگی انگشت) دارید، قبل از ورود به محل کار، آن را با باند استریل بپوشانید تا عفونت نکند.
- درجه حرارت غذا را با انگشت آزمایش نکنید.
- اگر غذا را می‌چشید از قاشق یا پیاله مخصوص استفاده نمائید و فوراً آن را بشوئید یا در ردیف ظروف کثیف قرار دهید.
- برای پاک کردن لیوان از بخار دهان استفاده نکنید.
- تا آنجا که ممکن است به غذا دست نزنید، خصوصاً اگر با پول سروکار دارید.
- افرادی که با مواد غذایی سرو کار دارد باید از استعمال دخانیات، جویدن آدامس، شکستن تخمه و جویدن ناخن که می‌تواند منجر به آلودگی مواد غذایی شوند اجتناب نمایند، این موضوع همچنین در مورد چشیدن مواد غذایی در هنگام تهیه غذا نیز صادق است.

- از لمس کردن قسمت‌های مختلف بدن (گوش، بینی، موی سر، دهان و ...) اجتناب کنید.
  - حداقل یک بار در سال به دندانپزشک مراجعه کنید. با مراجعه به دندانپزشک می‌توانید از مشکلات احتمالی دهان و دندان خود مطلع شوید و از مشکلاتی مثل بوی بد دهان، که در محل کار همکاران تان را آزار می‌دهد، جلوگیری کنید. می‌توانید در محل کار بعد از خوردن ناهار، از مسواک و نخ دندان استفاده کنید.
  - هر شب قبل از خواب و یا پیش از رفتن به محل کار حمام کنید. حمام کردن نه تنها پوست را تمیز می‌کند، بلکه سبب می‌شود تا شاداب‌تر و سر حال‌تر به نظر برسید و بوی نامطبوع عرق را از شما دور می‌کند.
  - ناخن‌های خود را همواره کوتاه و تمیز نگه دارید، با کوتاه نگه داشتن ناخن‌ها، از انتقال میکروب‌های دست و ناخن به مواد غذایی، جلوگیری می‌کنید.
  - بعد از دستشویی اگر زیاد عرق می‌کنید و بوی عرق تن‌دی دارید، از مصرف زیاد غذاهای ادویه دار و تند خودداری کنید.
- در محیط کار، در موارد زیر دست‌های خود را با آب و صابون بشوید:
- بعد از اینکه با فردی که سرما خورده و عطسه و سرفه می‌کرده، دست داده‌اید.
- بعد از دست زدن به پول و وسایل پرکاربرد مثل صفحه کلید کامپیوتر و دستگیره در، ماشین فکس، دکمه‌ی آسانسور ... .

## ۲- پوشش ظاهری

لباس و پوشش ظاهری نقش بسیار مؤثری در برقراری روابط دارد. انسان‌ها معمولاً در اولین برخورد با طرف مقابل خود به اولین چیزی که توجه جدی دارند پوشش ظاهری و سر و وضع افراد است و همین مسئله می‌تواند زمینه را برای پذیرش بهتر

ما توسط طرف مقابل فراهم کند. به هر حال منظور از پوشیدن لباس، جدید و شیک بودن نیست بلکه مهم نظم و نظافت آن است، لذا:

- لباس باید اتو شده و بدون لک باشد (یقه و سرآستین) باید تمیز باشد.
- هیچ چیزی بدتر از پوشیدن لباسی نیست که سایز شما نباشد، فرقی نمی‌کند تنگ یا گشاد باشد.
- اطمینان حاصل کنید پیراهن تان کاملاً فیت شماست و به خوبی عیوب و کاستی های اندام شما را می‌پوشاند.
- باید در پوشیدن لباس به ریزه کارهایی مانند بستن دکمه‌ها توجه کنید.
- جوراب‌ها از رنگ خاکستری و کفش‌ها بایستی غالباً واکس زده و مشکی باشند.
- هرگز در مجامع رسمی پاهایمان را از کفش‌ها بیرون نیاوریم.
- از پایپوش نامناسب مثل دمپایی، صندل و... استفاده نکنیم.
- البسه و بدن میزبان باید معطر باشند (حتماً از دئودورانت مخصوص بدن و زیر بغل استفاده کنید).
- هنگام کار از عطر و ادکلن با بوی تند استفاده نکنید.
- موها باید اصلاح شده و مرتب باشد.
- از زیورآلاتی مانند انگشتر، گردنبند و یا دستبندهایی که مثل الگو در دست شما می‌چرخند اجتناب کنید.
- تنها زیورآلاتی که مجاز به استفاده از آنها هستید، ساعت مچی و حلقه ازدواج تان است.
- جیب‌های کت و شلوارتان را خالی نگه دارید.
- کیف دستی تان را مثل یک ساک پر نکنید.
- در ملاقات‌ها آدامس نجوید و روی میزتان را با پوست تخمه آرایش ندهید.

• بطور کلی بایستی و همیشه متوجه باشیم که دیگران به پوشش ظاهری ما حساس هستند و با توجه به آن در مورد ما و کارمان قضاوت می کنند.

نکته: چرا مردان نباید جوراب سفید بپوشند!

در اینجا چهار دلیل را برای شما ذکر می کنیم که چرا مردان نباید جوراب سفید بپوشند:

■ جوراب سفید با هیچ چیز ست نمی شود. اغلب آقایان معمولاً شلوار سفید نمی پوشند؛ اگر شلوار سفید نپوشید، جوراب سفید با بیشتر لباس های شما هماهنگ و ست نمی شود. بنابراین سعی کنید به جای جوراب سفید، جوراب های خاکستری، سرمه ای و مشکی تهیه کنید که به خوبی با لباس های شما ست می شوند.

■ کثیف شدن جوراب سفید: اگر شما هم جزء آن دسته از افرادی هستید که جوراب سفید می پوشید، باید توجه داشته باشید که لکه و آلودگی به طور مشخص و واضحی روی زمینه سفید جوراب شما دیده می شود. بنابراین در میهمانی و مراسم رسمی باعث شرمندگی و ناراحتی شما خواهد شد. خصوصاً در فصل زمستان که آلودگی، کثیفی و برف و باران باعث کثیف شدن بیشتر جوراب می شود.

■ جوراب سفید ورزشی و غیررسمی است: جوراب سفید همیشه جورابی غیررسمی و ورزشی است. بنابراین هیچ وقت نباید با لباس رسمی و کفش رسمی خود جوراب سفید بپوشید. جوراب سفید با شلوارک ورزشی، شلوار بنددار راحتی، پیژامه و کفش ورزشی خوب است؛ اما با لباس های دیگر مسخره و خنده دار می شود.

■ جوراب سفید خیلی خیلی معمولی است: همیشه تلاش کنید تا بهترین را انتخاب کنید نه ساده ترین را. به جای انتخاب روش ساده و خیلی معمولی در پوشیدن جوراب، حتما دقت کنید که جوراب با شلوارتان ست باشد. در مرحله بعد سعی کنید آن را با لوازم جانبی خود هماهنگ کنید. رنگ جوراب های شما ممکن است

خیلی بی‌اهمیت و جزئی به نظر برسد، اما توجه به همین جزئیات است که افراد را از هم متمایز می‌کند. پس پوشیدن جوراب سفید را فراموش کنید.

### قسمت دوم: آداب معاشرت

در هر زمان و هر مکانی یک سری از رفتارها شکل می‌گیرد که افراد بر اساس آن رفتارهایی که جا افتاده است از آن تبعیت می‌کنند و البته در هر مکانی متفاوت می‌باشد که رعایت نکردن آن جزء خط قرمزهای آن محیط خواهد بود. آداب معاشرت برای تمامی انسان‌ها معیاری برای سنجش شخصیت آنهاست و آگاهی از اصول و الگوهای رفتاری درست برای همه در هر موقعیت و جایگاهی که قرار دارند لازم و ضروری است. رفتار و صحبت آبدارچی یا پیشخدمت تأثیر زیادی بر نحوه نگرش مشتریان و ارباب رجوع و همچنین روحیه مدیران و پرسنل داخل سازمان دارد و آنها را به صورت فردی کاملاً حرفه‌ای و مؤثر در سازمان معرفی می‌کند. داشتن این مهارت‌ها است که نیروهای خدماتی را از یکدیگر متمایز می‌کند. رفتار غیرحرفه‌ای می‌تواند تهدیدی برای شغل شما باشد. بنابراین بسیار مهم است که با آداب معاشرت در محیط کار آشنا باشید تا بتوانید حرف‌های رفتار کنید و در محل کار موفق باشید.

- دست دادن را از یاد نبرید: دست دادن، حرکت ساده‌ای است که ادب، اعتماد به نفس و حسن نیت شما را نشان می‌دهد و روند روابط احتمالی آتی را مشخص می‌کند. در محیط‌های کاری غیررسمی، یک سلام ساده و تکان دادن سر برای برقراری ارتباط با دیگران کافی است، اما اثرات دست دادن خیلی بیشتر است.

- مراقب ادبیات و واژگان خود باشید: این روزها ادبیات کلامی و نوشتاری کمی خودمانی‌تر و غیررسمی‌تر شده است، اما باید مواظب باشید که کلمات و جملاتتان را عاقلانه انتخاب کنید. ادبیات غیرمحترمانه و بی‌ادبانه در هر شرایطی مردود و

غیرقابل قبول است. یادتان باشد استفاده از ادبیات کوچه بازاری و عامیانه در موقعیت‌های رسمی اصلاً درست نیست کلماتی مثل مخلصیم! چاکریم! این گونه کلمات مناسب فضاهای کاری و رسمی نیستند.

• از واژه‌های «سپاسگزارم» و «لطفاً» استفاده کنید: اهمیت استفاده از این واژه‌ها (یا معادل‌های آنها) برکسی پوشیده نیست. حتی در محیط‌های غیررسمی نیز از این واژه‌ها غافل نشوید.

• وسط حرف دیگران نپزید: یکی از آداب معاشرت در محیط کار این است که یاد بگیرد حرف دیگران را قطع نکنید. متأسفانه بیشتر ما طاقت نداریم صحبت دیگران را کامل بشنویم و عجله داریم نظرات خودمان را سریع‌تر ابراز کنیم. کنترل این میل به ویژه وقتی بحث داغ میشود، کمی دشوار است، اما باید بدانید پزیدن وسط حرف دیگران اصلاً درست نیست و باعث می‌شود بی‌ادب جلوه کنید. یادتان باشد که قاطع اما باادب باشید و از قطع صحبت‌های دیگران و تحمیل نظرتان بپرهیزید.

• در زمینه‌ی ارتباطات نوشتاری دقت زیادی به خرج بدهید: قبل از فرستادن هرگونه پیام متنی، آن را بازبینی کنید تا مطمئن شوید غلط املائی ندارد. با وجود امکاناتی که نرم افزارهای تصحیح نگارش و املا در اختیارمان می‌گذارند، وجود غلط املائی بسیار ناخوشایند است. علاوه بر بررسی املاي کلمات، سعی کنید لحن و محتوا را نیز به خوبی بررسی و ویرایش کنید.

• بدون اطلاع قبلی، وارد اتاق دیگران نشوید: ایجاد وقفه در کار دیگران، غیرمحترمانه است. شما حق ندارید بدون در زدن و تنها به دلیل باز بودن در، وارد اتاق دیگران بشوید! اگر احساس می‌کنید کاری که با طرف مقابل دارید بیش از چند دقیقه طول می‌کشد، باید از قبل برای صحبت کردن با او وقت بگیرید.

- غیبت نکنید: گاهی اوقات شرکت نکردن در غیبت کمی سخت است! همه گاهی تمایل به غیبت کردن دارند.
- اما یادتان باشد که حتی غیبتی ساده و جزئی نیز شخصیت‌تان را خدشه‌دار می‌کند. صحبت کردن پشت سر کسی که در جمع حاضر نیست، بی‌ادبانه و غیرمحترمانه است.
- به حریم خصوصی دیگران احترام بگذارید: هرکسی در محیط کار مکالمات خصوصی نیز دارد. شاید این مکالمه در قالب تلفن یا ایمیل و ... باشد، در هر حال شما اجازه‌ی دید زدن پیام‌ها یا استراق سمع را ندارید.
- به دیگران کم محلی نکنید: وقتی شخصی به شما نزدیک می‌شود، به او توجه کنید. سلام و علیک ساده را فراموش نکنید و اگر فعلاً سرتان شلوغ است، از او بخواهید چند دقیقه صبر کند. وقتی در راهرو و ... آشنایی را می‌بینید، به بهانه‌ی کمبود وقت به او بی‌محلی نکنید که اصلاً بهانه و دلیل خوبی برای بی‌توجهی به دیگران نیست. به صحبت‌های دیگران باید توجه نمود و نباید به افراد بی‌اعتنایی نمود. سعی کنید از عجله و کم‌تحملی پرهیزید. در خلال صحبت‌های دیگران، از آنها سؤال پرسید و نشان بدهید که به حرف‌های شان علاقه دارید.
- دور بحث‌های مذهبی و سیاسی را خط بکشید: به هیچ وجه درباره‌ی این دو موضوع بحث نکنید. بهتر است عقاید و نظراتتان را پشت در اداره بگذارید و بعد به آنها رسیدگی کنید.
- وقت شناس باشید: همه‌ی ما گرفتار هستیم و سرمان شلوغ است، اما باید وقت شناس باشیم. وقت شناسی به دیگران نشان می‌دهد که برای زمان ارزش قائل هستیم. به موقع حاضر نبودن، نشانه‌ی این نیست که سرتان از دیگران شلوغ‌تر است بلکه نشانه‌ی بی‌ملاحظگی شماست.

- پشت سر خود نباید درب را محکم بست و یا بهم زد. درب‌های ورودی و یا خروجی را باید برای نفر بعدی نگاه داشت و در مقابل چنین خدمتی باید متقابلاً تشکر نمود. در مبادی ورودی و خروجی می‌بایست تقدم بانوان را رعایت کرد.
- به هنگام ترک منزل باید سر و وضع را مرتب نمود، انجام این امر در ملاء عام جایز نیست.
- در ملاعام نباید با صدای بلند صحبت کرد و یا افراد را با آواز بلند صدا نمود.
- نباید تند، سلانه سلانه یا شل و خمیده راه رفت.
- در یک جمع رسمی از طرح مباحث شخصی و غیر قابل فهم برای دیگران باید خودداری نمود.
- در یک جمع عمومی در گوشی صحبت کردن جایز نیست.
- مزاح کردن و بیان لطیفه می‌بایست متناسب با جمع باشد و به موقع انتخاب شود.
- به محض آشنا شدن با افراد جدید نباید خود را زیاد صمیمی نشان داد و آنها را با ضمیر تو مورد خطاب قرار داد.
- سرفه کردن، عطسه نمودن و یا دهن دره کردن در ملاء عام و بخصوص در جلسات رسمی شایسته نیست و باید آنرا بطور نامحسوس انجام داد و در مقابل این اعمال نیز نباید عکس العمل ناشایست نشان داد.
- در هنگام راه رفتن با مهمان یا مدیر خود شما در سمت چپ و مدیران و مهمانان در سمت راست شما قرار بگیرند.
- در زمانی که مهمانان شما در حال خروج هستند شما بازهم باید آنها را تا جلوی درب خروجی همراهی کنید و البته در این شرایط باید در پشت مهمان خود قرار بگیرید نه مثل زمانی که برای استقبال از مهمان خود رفته باشید و بخواهید صرفاً مسیر را نشان دهید. (زمان‌هایی هم هست با اینکه مهمان یکبار از درب ورودی

آمده است و ممکن است مسیر را بداند اما بازهم بدرقه شما خیلی در مهمانداری شما و حس خوبی که مهمان از شما می‌گیرد مهم و ضروری خواهد بود.

### آداب و نحوه دست دادن

- زمانی که می‌خواهید دست بدهید چه خوب است بجای اینکه پشت دست نمایان شود، کف دست نمایان و به حالت پذیرا بودن طرف مقابل دست بدهید.
- دست دادن محکم (نه آنقدر محکم که دست فرد مقابل شما اذیت شود) و همراه با لبخند نشان دهنده شور و اشتیاق ملاقات و آشنایی با طرف مقابل می‌باشد.
- مدل دست دادن با سرانگشتان و شل دست دادن حس تکبر و غرور، حس زوری بودن و عدم صمیمیت و این حس که من تمایلی برای ارتباط زیاد و صمیمی با شما را ندارم را انتقال می‌دهد. اگر نشسته هستید و فردی ایستاده به شما دست می‌دهد حتماً به احترام او بلند شوید و ایستاده دست بدهید و این وظیفه شماست که ابتدا بلند شوید، دست بدهید و ایشان را دعوت به نشستن کنید.
- طوری دست بدهید که کل دست شما با شخصی که دست می‌دهید در تماس باشد و کامل به هم بچسبند و کمی به همدیگر فشار دهید.
- نگه داشتن دست برای مدت ۵-۷ ثانیه کافی و ضروریست و در این زمان کم، رسم است که افراد دست یکدیگر را تکان می‌دهند و به حالت لغزان در می‌آورند.
- در زمانی که شما با همکاران تان دست می‌دهید لازم هست جملاتی شبیه از دیدن شما خوشحالم، خوشحالم می‌بینمتون به سرزبان بیاورید و با این کار ابراز احساسات مثبت خودتان را نسبت به طرف مقابل نشان دهید.
- اگر با فردی که صمیمی نیستید، زمانی که با دست راست تان دست می‌دهید به هیچ عنوان با دست دیگر تان مج، آرنج، بازو یا شانه طرف مقابل تان را نگیرید یا

لمس نکنید و اما اگر صمیمیتی در بین شما هست لازم نیست این مورد را رعایت کنید و می‌توانید با هم راحت‌تر باشید.

▪ اگر شرایطی داریم که نمی‌توانیم دست بدهیم حتماً دلیل دست ندادن خود را به طرف مقابل بگوییم، ممکن است دست ما جراحی داشته باشد، خیس باشد و یا هر دلیل دیگری که ما داریم می‌بایست این موضوع را بگوییم تا باعث ناراحتی همکار ما نشود.

### قسمت سوم: پذیرایی

پر واضح است که با تنوع آداب و رسوم در نقاط مختلف جهان و فرهنگ‌های متفاوت بی‌شمار در بین جوامع بشری روش‌ها و سبک‌های پذیرایی نیز مانند سایر رفتارهای بشری با یکدیگر اختلافات زیادی دارد و در بعضی موارد تنها منحصر به یک نقطه جغرافیایی محدود گردیده و در سایر نقاط دنیا مشاهده نمی‌شود. لذا سعی شده است آنچه بیشتر متداول بوده و تا حدود زیادی عمومیت دارد را در قالب چند روش طبقه‌بندی نموده و به اختصار به شرح آنها پردازیم. قبل از پرداختن به انواع پذیرایی به انواع وعده‌های غذایی اشاره می‌شود:

۱ - صبحانه: که در هر کشوری متفاوت است و یکی از وعده‌های غذایی به حساب می‌آید.

۲ - میان وعده: که می‌توانند یک نوشیدنی سرد یا گرم همراه با کیک یا بیسکویت باشد. البته میوه‌ها را هم می‌توان به عنوان میان وعده به حساب آورد.

۳ - ناهار که خود یک پذیرایی مفصل بوده و دارای سبک‌های مختلفی است.

۴ - عصرانه که باز هم می‌تواند نسبت به فصل، یک نوشیدنی گرم یا سرد باشد و همراه کیک یا بیسکویت سرو می‌شود.

۵ - شام که باز هم نسبت به فرهنگ هر کشوری می‌تواند متفاوت باشد.

### انواع پذیرایی

پذیرایی بشقابی: (که به سبک آمریکایی معروف است.) این روش یکی از متداول ترین سیستم‌های پذیرایی است که در اکثر نقاط دنیا رایج می‌باشد و غالباً در رستوران های سطح متوسط و پایینتر از متوسط دیده می‌شود مانند رستوران‌های داخلی خودمان که در اصطلاح عامه به چلوکبابی معروف شده است.

خصوصیات این روش عبارتند از: مقدار غذا از قبل (تحت عنوان یک پرس غذا) مشخص بوده و میهمان در افزایش و یا کاهش اندازه و حجم آن نمی‌تواند بدون سفارش قبلی و یا تقاضای مجدد غذای اضافی دخل و تصرفی داشته باشد. غذا به صورت تک نفری و در حجم مشخصی برای یک نفر سرو می‌شود. در میهمانی‌های بزرگ با تعداد زیاد میهمانان در صورت کمبود پرسنل و نبود امکانات و تجهیزات کافی و فاصله نامعقول مرکز تولید (آشپزخانه) از مرکز سرویس‌دهی قطعاً این روش زمان بر بوده و مناسب نخواهد بود. بکارگیری این روش در مقایسه با روش‌های مشکل‌تر کار نسبتاً ساده‌تری بوده و میزبان‌ها از تخصص خیلی بالایی برخوردار نمی‌باشند. در این روش از حداقل سرویس‌های پذیرایی (قاشق، چنگال، بشقاب و ...) استفاده می‌شود. در این روش غالباً غذا در آشپزخانه داخل بشقاب قرار گرفته و پس از تزئین و دورچین عیناً توسط میزبان و کمک وی به داخل سالن آورده شده و جلوی میهمان گذاشته می‌شود. سرویس‌دهی در این روش یک مرحله‌ای بوده و به ندرت تکرار می‌شود مگر با تقاضا و هماهنگی میهمان. در این روش اگر تیم آشپزخانه و تیم پذیرایی آموزش کافی ندیده باشند و هماهنگی عمل نمایند و سرعت و دقت کافی نداشته باشد غذا اغلب سرد و دیر و با کیفیت نامطلوب به میهمان خواهد رسید.

پذیرایی دیسی: در ایران و بسیاری از کشورها کاربرد دارد و به این صورت که برنج سفید داخل بشقاب سرو نمی‌شود بلکه در دیس وسط میز قرار داده شده تا مهمانان هر اندازه که دوست دارند از خود پذیرایی کنند. در اینجا دو نمونه از سرویس‌دهی دیسی (فرانسوی، روسی) آورده شده است:

▪ سرویس‌دهی فرانسوی: این روش به جهت اینکه ابتدا در فرانسه متداول شده و سپس به سایر نقاط دنیا رسوخ کرده است اصطلاحاً به این نام و مشخصه معروف شده است. تشریفات و سرویس‌دهی لوکس در این طریقه بسیار مهم بوده و تیم میزبان باید دارای مهارت و تخصص بیشتری در مقایسه با روش قبلی داشته باشند. میزبان در شرایط پذیرایی می‌بایستی دست راست خود را به حالت احترام پشت کمر قرار داده و در حالی که سینی و ظرف غذا را از سمت چپ جلوی میهمان گرفته است به حالت نیم تعظیم و رعایت فاصله مجاز آنقدر منتظر بماند تا میهمان به دلخواه خود با استفاده از گیره غذا و یا قاشق و چنگال‌های سرویس که در کنار دیس غذا گذاشته شده و جلوی میهمان قرار گرفته است به هر میزان که تمایل دارد غذا بردارد (در بعضی از رستوران‌های لوکس در اجرای این روش گوشت و یا غذای اصلی را داخل بشقاب جلوی میهمان گذاشته و تنها سبزیجات و دورچین گرم را به این طریق تعارف می‌نمایند ولی بیشتر معمول است که شانس انتخاب را در تمامی مواد غذایی به میهمان داده و همه چیز تعارف شود.

خصوصیات این روش عبارتند از: زمان پذیرایی نسبت به روش قبلی طولانی‌تر است. سرو غذا در این روش چند مرحله‌ای است و به تعداد تنوع غذا و دسرهای تشریفات معمولاً تکرار می‌شود. نیروی انسانی بیشتری برای انجام چنین سرویس‌دهی مورد نیاز است. تیم پذیرایی در این روش می‌بایستی از مهارت و تبحر بیشتری نسبت به روش قبلی برخوردار باشد. انتخاب مقدار غذا و سبزیجات به حد دلخواه در

اختیار میهمان است. تعرفه غذا در این نوع سرویس‌دهی از قیمت بالاتری برخوردار است. محل‌های پذیرایی با این روش از نظر رده‌بندی در حد متوسط و متوسط به بالا طبقه‌بندی می‌شوند. در این روش سرویس‌ها و وسایل و ملزومات سرویس‌دهی به مراتب بیشتر و تکمیل‌تر از روش قبلی است. چیدمان و طراحی مبلمان و میز و صندلی در رستوران‌هایی که به این روش سرویس‌دهی می‌نمایند از فضای نسبتاً بیشتری در مقایسه با روش قبلی برخوردار بوده و حتماً می‌بایستی فضای کاملی جهت مانور و انجام تشریفات پذیرایی برای میزبان مربوطه در نظر گرفته شود. برای میهمانی‌های بزرگ و تعداد زیاد میهمانان این روش وقت گیر بوده و برای گرفتن نتیجه مطلوب نیاز به کادر پذیرایی زیادی می‌باشد.

▪ روش روسی: این روش که در بعضی از کتب و رسالات از آن به عنوان روش شرقی نیز یاد شده در اصل ریشه ایرانی داشته و از دیرباز در ایران بزرگ متداول بوده و پس از جدایی قمست‌هایی از خاک ایران و تشکیل امپراتوری روسیه از آن طریق به اروپا و سپس آمریکا انتقال یافته و تحت عنوان روش روسی شناخته شده است. در این طریقه بیش از حد نیاز و در دیس‌های بزرگ و غالباً به صورت کامل و درسته (در مورد مرغ و بوقلمون و پرندگان) غذا تزیین شده و در وسط میز و یا سفره گذاشته شده و میهمانان به میل و اراده خود و به هر میزان که علاقمند باشند از آن برداشته و تناول می‌کنند. (روشی که در حال حاضر هم هنوز در بین خانواده‌های ایرانی معمول است)

خصوصیات این روش: در این روش به سلیقه و علاقه میهمان اهمیت زیادی قائل شده و ترجیحاً بیش از یک نوع غذا انتخاب می‌گردد. زمان سرو غذا و تناول آن در اختیار میهمان بوده و مقدار آن به دلخواه وی تعیین می‌گردد. این روش نسبتاً پرهزینه است و با توجه به این که میزان غذای ارائه شده بیش از حد نیاز است در پایان

مقداری از غذا قطعاً باقی میماند که نوعی اسراف تلقی می‌شود، اما به هر جهت بخشی از تشریفات محسوب شده و بهتر است برای استفاده مجدد آن از قبل برنامه‌ریزی شود. برای میهمانی‌های بزرگ و با مقدار زیاد نسبت به روش قبلی مناسب‌تر بوده و نیروی انسانی کمتری را نیاز دارد.

روش سلف سرویس: در سلف سرویس معمولاً مشتریان و مراجعه کنندگان متفرقه مراجعه نموده و کمتر به شکل ضیافت و میهمانی می‌باشد و غالباً مشتری در مسیر یک خط زنجیرهای ابتدا سینی و سرویس قاشق و چنگال را شخصاً برداشته و با توجه به نرخ غذاها و سلیقه خود در حال حرکت آنرا انتخاب نموده و تقاضای وی توسط آشپز حاضر در پشت میز کانتر سلف سرویس اجابت شده و غذای مورد نظر با میزان و پرس‌های تعیین شده از قبل تحویل وی گردیده و به همین ترتیب پیش غذا - نوشابه و دسر خود را نیز انتخاب نموده و در انتهای خط با حضور در مقابل صندوقدار وجه آن را پرداخت نموده و شخصاً به یکی از میزهای آماده در سالن مراجعه نموده و در مواردی حتی پس از صرف غذا ظروف کثیف خود را نیز به محل خاصی تحویل می‌دهد. اگر ظروف یک بار مصرف باشد مانند بعضی از رستوران‌های فست فود آنها را به داخل ظروف مخصوص زباله بزرگ که مجهز به دریچه متحرک می‌باشد می‌ریزد. سلف سرویس‌ها فاقد تشریفات زیاد بوده و غذاها به جای تزئین و چیدمان در روی میز بوفه داخل بن ماری قرار داشته در یک خط و در اختیار تیم آشپزی قرار دارد و سالادها و نوشابه‌ها نیز در ظروف مخصوص سالاد بار و نوشابه سردکن نگهداری و از پشت خط سلف سرویس در رویت میهمانان و مشتریان قرار دارد. نیروی انسانی در این روش در حداقل ممکن بوده و بسیار با صرفه است. سرعت پذیرایی در این روش بسیار بالا بوده و تحویل غذا به تندی صورت می‌پذیرد بنابراین امکان استفاده از میزهای سالن به دفعات وجود دارد. تعرفه‌ی غذا در این

روش ارزان و پایین بوده و این گونه سالن‌ها بیشتر در مراکز شلوغ تجاری کاربرد داشته و میهمانانی که به علت کمبود وقت، قصد صرف غذا را به سرعت دارند، مشتریان دایمی آن را تشکیل می‌دهند. این قبیل مراکز بیشتر ظهرها شلوغ می‌باشد. این روش در بسیاری از مراکز نظامی - دانشگاهی و کارخانجات و مؤسسات بزرگ کارگری که در زمان کوتاه و محدودی می‌بایستی غذا توزیع و سرو شود کاربرد اجرایی داشته و متداول می‌باشد.

### **بیست گام برای انجام یک پذیرایی رسمی از آبدارخانه تا محل پذیرایی**

گام اول: اطمینان از تمیز بودن ظروف مخصوص پذیرایی (سینی، قندان، فنجان، لیوان و ...)

گام دوم: یکسان و ست بودن ظروف از لحاظ طرح، اندازه و شکل و...

گام سوم: سالم بودن ظروف

گام چهارم: ریختن چای در فنجان‌ها به میزان مناسب

گام پنجم: استفاده از دستمال کاغذی و قاشق چای خوری

گام ششم: خشک بودن ظروف قبل از پذیرایی

گام هفتم: پوشیدن دستکش نخی

گام هشتم: نگاه کردن به آینه موجود در آبدارخانه قبل از شروع پذیرایی

گام نهم: نگهداری صحیح سینی و حمل چای و سایر نوشیدنی‌ها برای پذیرایی

گام دهم: ورود به موقع به اتاق جلسات و انجام آداب معاشرت لازم در ورود

گام یازدهم: توجه به تقدم و تأخر پذیرایی در جلسات داخلی

گام دوازدهم: توجه به تقدم و تأخر پذیرایی در جلساتی که مهمان از بیرون شرکت

و یا سازمان وجود داشته باشد.

گام سیزدهم: قرار گرفتن در مکان مناسب برای پذیرایی از حاضران جلسات و یا مهمانان اداری

گام چهاردهم: توانایی پذیرایی از افراد در اشکال مختلف میزها و مبلمان اداری و شرکتی

گام پانزدهم: توجه به افرادی که دیرتر وارد جلسه شده اند.

گام شانزدهم: در پذیرایی کمترین صدا و تردد را داشته باشیم

گام هفدهم: تعارف و گرداندن میوه و گاهی شکلات در اتاق جلسات و اتاق مدیریت

گام هجدهم: برگشت به موقع جهت جمع‌آوری ظروف

گام نوزدهم: در صورتی که زمان برگزاری جلسات یکساعت یا بیشتر باشد، تدابیر لازم برای پذیرایی دوم و سوم در نظر گرفته شود.

گام بیستم: در دسترس بودن جهت دستورات احتمالی

### مواردی که باید در پذیرایی جلسه‌های اداری رعایت شود

- قبل از شروع رسمی جلسه و ورود اعضای جلسه به اتاق جلسات، برخی وسایلی که ممکن است در حین جلسه مورد نیاز باشد را روی میز قرار دهید. مانند: قندان، دستمال کاغذی، آب و دیگر وسایل مورد نیاز را آماده کنید.
- در مورد این که قرار است چه چیزی در جلسه پذیرایی شود، با مدیر خود صحبت کنید. این کار به شما کمک می‌کند تا بدانید چه چیزی را باید قبل از جلسه، در اتاق جلسات قرار دهید.
- همواره سعی کنید هم نوشیدنی گرم (مثل چای، قهوه، نسکافه) و هم نوشیدنی سرد (مثل آب، شربت) برای جلسه آماده کنید.

- نوشیدنی ثابتی که باید از قبل در جلسات و روی میز گذاشته شود، آب معدنی خنک به همراه لیوان شیشه‌ای باشد (حداً امکان از لیوان‌های پلاستیکی یا کاغذی استفاده نکنید) برای گذاشتن آن روی میز و در کنار هم، آب معدنی در سمت چپ و لیوان در سمت راست آب معدنی قرار می‌گیرد.
- اگر قرار است میوه جزء پذیرایی شما باشد، بهتر است قبل از شروع جلسه، میوه را روی میز قرار دهید و بشقاب و کارد و چنگال به اندازه اعضای جلسه داشته باشید.
- از کاردی استفاده کنیم که سر آن تیز نباشد و گرد باشد، این گونه کاردها مناسب جلسه رسمی و مهمانی‌های رسمی هستند.
- می‌بایست کارد و چنگالی استفاده کنیم که از یک مارک و مدل باشند و به اصطلاح ست باشند. میوه‌هایی انتخاب کنیم که مناسب جلسات باشد.
- تا حد امکان رفت و آمد در جلسه کاری را محدود کنید. به طور معمول این طور است که یک بار در اول جلسه، بار دوم در وسط جلسه و یک بار در انتهای جلسه پذیرایی کنید. البته که همه‌ی این رفت و آمدها باید با هماهنگی مدیر انجام شود. بهتر است این هماهنگی قبل از شروع جلسه صورت گیرد، تا در حین جلسه سردرگم نباشید.
- با خوش رویی از مهمانان حاضر در جلسه پذیرایی کنید و لبخند به لب داشته باشید.
- انواع پذیرایی خود را متناسب با فصل و آب و هوا، مشخص کنید. به عنوان مثال نوشیدنی در زمستان بهتر است گرم و در تابستان سرد باشد.
- همیشه قبل از جلسه تعداد صندلی‌ها، تعداد لوازم و موارد پذیرایی را چک کنید تا به هنگام پذیرایی با کمبود آن مواجه نشوید.

- یادمان باشد میهمانان در اولویت پذیرایی ما هستند و نحوه پذیرایی ما باید متناسب با علاقه و اهمیت آنها تعیین شوند. بعد از آن مدیر یا رئیس جلسه و به همین روال از مقام بالا شروع شده و تا پایین ترین مقام ادامه پیدا می کند.

### نکات مربوط به چیدمان میوه در جلسات اداری

- همیشه میوه در مقابل افراد با فاصله ۳۰ سانتیمتر از لبه میز قرار می گیرد و باید آب و چای را با فاصله مناسب (۱۰ سانتی متر) در کنار آن قرار دهیم.
- میوه را می توانیم به صورت برش خورده و یا درسته بچینیم.
- اگر میوه ای را مثل پرتقال و یا موز برچسب داشته باشد باید برچسب آن را جدا نمائیم.
- به هیچ وجه از خیار برای میهمانان خارجی و بین المللی استفاده نکنید. افرادی که خارج از ایران زندگی می کنند، خیار را جزء سبزیجات می دانند و در پذیرایی های اداری خود استفاده نمی کنند.
- سیب را بعد از شستن توسط دستمال های تمیز خشک و براق نمایید. چوب سیب را حتما جدا نموده و همان قسمت را توسط دستمال تمیز کنید.
- اگر از انگور به عنوان میوه فصل استفاده می کنید آن را به بخش های کوچکتر تقسیم نمایید. در شستن انگور دقت کافی به خرج دهید، زیرا ممکن است تار عنکبوت و یا مو در میان خوشه انگور وجود داشته باشد، که از دید ما پنهان بماند.
- در صورتی که از گیلان و یا توت فرنگی استفاده می کنیم نیاز نیست چوب گیلان و یا برگ توت فرنگی را از آن جدا نماید.
- می توانیم از میوه های درشت مانند هندوانه و خربزه نیز به صورت برش خورده در چیدمان میوه استفاده کنید.

### ده مرحله کاربردی برای دم کردن چای

در ایران اگر از کسی سوال شود که آیا می‌تواند چای دم کند به طور حتم پاسخ سوال مثبت است. اما اگر بپرسیم آیا مراحل دم‌آوری قهوه ترک یا اسپرسو را می‌داند؟ متوجه می‌شویم که معمولاً افراد هیچ گونه اطلاعی در باره انواع قهوه و روش‌های دم‌آوری آن ندارند.

دلیل اصلی پاسخ مثبت به تهیه چای این است که مردم آنرا دارای تکنیک خاصی نمی‌دانند و فکر می‌کنند هم اینکه چای خشک را در قوری ریخته و آب جوش روی آن بریزند و مدتی صبر کنند کفایت می‌کند.

مرحله اول: آماده کردن ظروف مربوط به چای

در این مرحله اگر کتری و یا سماور ما نو و جدید هستند باید آب‌بندی گردد و اگر مدتی است از آن استفاده می‌کنیم با بهترین روش ممکن و بدون دردسر جرم‌گیری شوند. باید بدانیم که نوع ظروف و آب جوشیده شده تأثیر زیادی در طعم و رنگ چای دارد.

مرحله دوم: دور ریختن آب شب مانده

آبدارچیان نباید آب باقی مانده در کتری یا سماور را که از روز قبل باقی مانده دوباره بجوشانند.

مرحله سوم: پر کردن کتری یا سماور با آب سرد

بعضی وقت‌ها می‌بینیم که آبدارچیان به دلایل مختلف و البته از روی ناآگاهی کتری یا سماور را با شیر لوله آب گرم پر می‌کنند که این امر هم برای سلامتی مشکل ایجاد می‌کند و هم اینکه کیفیت چای کم می‌شود و باعث ایجاد چربی روی چای می‌شود.

مرحله چهارم: استفاده از قوری مناسب

قوری‌های چینی به دلیل اینکه گرما را حفظ می‌کند و همچنین تغییری در کیفیت چای ایجاد نمی‌کنند از سایر قوری‌ها بهتر هستند. اما اگر قوری چینی در دسترس نداشتیم می‌توانیم از قوری سرامیک یا شیشه‌ای هم استفاده کنیم.

مرحله پنجم: گرم کردن قوری

باید قبل از دم کردن چای، قوری خالی را روی کتری یا سماور قرار دهیم یا اینکه با آب جوش آن را گرم کنیم.

مرحله ششم: شستن چای

چای از زمان برداشت، آماده‌سازی و بسته‌بندی به هیچ عنوان شسته نمی‌شود. همچنین در کارخانجات معمولاً رفتارهای غیر بهداشتی در قبال آن انجام می‌گیرد. می‌توان گفت یکی از دلایل اصلی شستن چای تمیز کردن و پاک کردن آن است که البته این کار به زلال و شفاف شدن چای کمک می‌کند متأسفانه بسیاری از پرسنل آبدارچی از شستن چای اجتناب می‌کنند. همه می‌دانند چای سیاه با وجود داشتن میزان بالایی از کافئین به میزانی هم سمی می‌باشد. به همین دلیل است که چای نسبت به سایر گیاهان کمترین آفت را دارد. پس دومین دلیل برای شستن چای به حداقل رساندن سم موجود در آن است.

مرحله هفتم: استفاده از دستمال سفید و تمیز بعنوان دمی

همان طور که در تهیه برخی از غذاها مانند ماکارانی و پلو از دمی استفاده می‌شود چای نیز برای اینکه درست دم بکشد به دمی نیاز دارد.

مرحله هشتم: زمان دم کشیدن چای

یکی از اصلی‌ترین مراحل در دم‌آوری چای زمان دم کشیدن چای است. باید بدانیم چای‌های موجود در ایران که بصورت محصولات داخلی و خارجی هستند، می‌توان به زود دم و دیر دم تقسیم کرد و از لحاظ دم‌آوری متفاوت هستند. اما نکته مهم

اینجاست که در زمان دم‌آوری باید دما در حداقل ممکن باشد. چرا که برخی فکر میکنند اگر دما را بالا ببرند چای بهتر دم می‌کشد. توجه داشته باشید که تنها ۲۳ قوری باید پر از آب جوش شود. بالای چای باید فضایی برای تجمع بخار داشته باشید که باعث دم کشیدن چای شود.

مرحله نهم: جدا کردن تفاله از چای

بلافاصله پس از دم کشیدن چای، قوری را از بخار سماور، گرم کن برقی یا شعله دور کنید و چای درون آن را در قوری یا کتری دیگری بریزید تا تفاله یا پوره آن جدا شود. این چای، دیگر جوشیده و بی‌خاصیت و تا مدتی طولانی‌تر بدطعم نخواهد شد در واقع روند سیاه شدن چای کندتر می‌شود.

مرحله دهم: طعم دار کردن چای با هل، دارچین، گل سرخ و...

برای اینکه چای را توسط دارچین و یا هل طعم دار نماییم باید برخلاف روش‌های سنتی که همیشه در زمان دم‌آوری چای طعم دهنده‌ها را اضافه می‌کنیم عمل نماییم. به این صورت که قبل از دم کردن چای هل و یا دارچین را آماده کنیم.

### تکنیک جلوگیری از کف کردن چای آبدار چیان و دلایل ایجاد کف روی چای

احتمالاً آب کاملاً جوش نبوده است.

آب داخل کتری و یا سماور سرد شده است.

آب جوش از فاصله زیاد روی چای ریخته شده است.

باید بدانیم اگر ما چای کف کرده برای مهمان یا مشتری شرکت بیاوریم به هیچ عنوان تشریفاتی نبوده و نشان از بی‌توجهی ما است. بهترین تکنیک برای جلوگیری از کف کردن چای و همچنین تنظیم رنگ چای این است.

که برخلاف روش سنتی که همه آبدارچیان انجام می دهند عمل نماییم. یعنی اینکه بجای اینکه اول در فنجان چای بریزیم ابتدا آب جوش ریخته شود و بعد چای را به آب جوش اضافه نماییم. با این ترفند ساده ما دیگر چای کف آلود نخواهیم داشت.

### **نکاتی که باید برای پذیرایی نوشیدنی ها در نظر بگیریم**

نکته مشترک برای تمام چیدمان های میزها این است که برای پذیرایی نوشیدنی ها چه سرد باشد و چه گرم، باید از پشت سر و از سمت راست میهمان باشد. متأسفانه عموم پذیرایی نوشیدنی خود را به اشتباه از روبروی افراد انجام می دهند.

▪ طرز قرار گرفتن فنجان چای باید به شکلی باشد که دسته فنجان عدد ۴ عقربه های ساعت را نشان دهد.

▪ در زمان سرو چای و قهوه حتماً زیر آن نعلبکی یا زیراستکانی بگذارید و در صورت نبود استکان حتماً زیر آن دستمال کاغذی بصورت تاخوردۀ گذاشته شود.

▪ تا چند سال پیش از نعلبکی صرفاً برای سرد شدن چای استفاده میکردند، اما در حال حاضر بیشتر جنبه ی کلاسیک دارد.

▪ موردی که بسیاری از افراد فراموش کرده و یا جدی نمی گیرند، اگر نوشیدنی شما گرم است، داخل نعلبکی و سمت راست فنجان، یک عدد قاشق چایخوری بطوری که سر قاشق به سمت بالا باشد و به همراه آن شکرپاش بگذارید تا میهمانان به اندازه دلخواه خودشان شیرین کنند. (مخصوصاً اگر میهمانان شما از کشور تشریف آورده باشند رعایت این مورد ضرورت بیشتری پیدا می کند، چون معمولاً به این شکل میل می کنند نه با حبه قند).

▪ میزان ریختن نوشیدنی در فنجان یا استکان معمولاً باید به اندازه (۳/۴ سه چهارم) یک ظرف نوشیدنی (فنجان یا لیوان) بوده و به هیچ وجه نباید سرریز باشد.

- خیس یا قطره چکان نبودن ته فنجان یا لیوان: در برخی مواقع ته فنجان یا لیوان قطره چکان میشود که باعث خواهد شد روی لباس شخصی که می‌نوشد بریزد و یا ممکن است روی میز یا روی زمین بریزد، در این صورت نیز لکه خواهد شد و باعث خواهد شد که زحمت پاک کردن آن برای شما اضافه شود، پس در این صورت حتماً قبل از گذاشتن فنجان یا لیوان روی میز یا گرفتن جلوی مدیر ته آنرا با دستمال کشیده و خشک کنید.
- اگر نوشیدنی شما سرد مثل آبمیوه‌ها می‌باشد، نی و قاشق شربت خوری نیز فراموش نشود، اگر مخلوط باشد و نیازی به هم زدن نداشته باشد، نی کافیهست، اما اگر قرار هست به همراه لیوان نوشیدنی، قاشق شربت خوری هم گذاشته شود، حتماً قاشق را داخل لیوان نوشیدنی بگذارید و بعد برای مهمان ببرید.
- برای پذیرایی نوشیدنی در جلسات رسمی و کاری، برای حمل آن باید از سینی استفاده شود و صرفاً گرفتن با دست اشتباه است.
- در صورتی که آبدارچی، مستقیماً خود نعلبکی و فنجان را روی میز مدیر بگذارد باید در زمان گذاشتن روی میز، اگر نوشیدنی گرم است، ابتدا فنجان و قاشق را داخل نعلبکی گذاشته و سپس نعلبکی را گرفته و روی میز بگذارد. اگر نوشیدنی سرد است، از وسط لیوان بگیرد و جلوی مهمان بگذارد. برخی به اشتباه زمانی که می‌خواهند لیوان را بردارند و جلوی مدیر بگذارند، ممکن است سرلیوان (و بدتر اینکه انگشت‌ها داخل لیوان باشد) گرفته شود که کاملاً غیربهداشتی و از دید مدیر یا مهمان زننده است، و اگر ته لیوان گرفته شود، بازهم نادرست است، با گرفتن وسط لیوان خود نیز راحت‌تر خواهید بود.
- در صورتی که آبدارچی، سینی را جلوی مدیر یا مهمان بگیرد تا خودشان از داخل سینی بردارند باید با دو دست دو طرف سینی را بگیرید نه با یک دست، اگر با یک

دست سینی نوشیدنی را بگیرید بی‌احترامی به فرد مقابل خواهد بود و حتماً از این کار اجتناب کنید.

### نحوه چیدمان ظروف

نکاتی که ابتدا در هنگام چیدمان میز غذا باید به آن توجه داشته باشید این است که:

- آیا برای یک مهمانی رسمی تدارک می‌بینید یا میز غذای صمیمی، دوستانه و غیر رسمی؟

- آیا برای وعده صبحانه، ناهار و یا شام باید تدارک ببینید؟

- نکته دیگر در ارتباط با وسایلی است که بر روی میز باید بر اساس مورد مصرف و نیاز، در جای مناسب قرار گرفته شوند چیدمان مناسب کارد، قاشق و چنگال و نیز استفاده از گلها و سایر عناصر تزئینی، از جمله عوامل مهمی است که باعث می‌شود مهمان احساس راحتی داشته و نسبت به صرف غذا ترغیب شود. در واقع شکل و ظاهر میز غذاخوری، نمایانگر خلاقیت شما برای پذیرایی از میهمان به شیوه‌ای مطلوب است. اصلی‌ترین اقلامی که در میز غذا مورد استفاده قرار می‌گیرند بشقاب، لیوان، قاشق، چنگال و نمک پاش و فلفل پاش به تعداد کافی است که چیدمان هر یک تابع قوانین خاص است.

- اولین اقدام مهم که در چیدمان میز غذا خوری باید رعایت نمایید این است که وسایل میز را از کل به جزء بچینید. به این ترتیب که باید از لبه‌های میز شروع به چیدن وسایل کرد و کم کم به سمت مرکز میز رسید. توجه به این نکته مهم است که هیچ یک از تزئینات روی میز نباید به اندازه‌ای بلند باشد که مانع دید افراد دور میز گردد.

- بشقاب غذا دقیقاً باید روبروی صندلی که مهمان می‌خواهد بنشیند روی میز گذاشته شود.
- کلیه آرم‌ها و علائم روی سرویس باید به سمت مهمان باشد.
- بشقاب غذای اصلی و بشقاب سالاد بر روی هم و در وسط قرار می‌گیرد.
- بشقاب سالاد می‌تواند در قسمت وسط بشقاب اصلی یا سمت چپ بشقاب اصلی قرار گیرد.
- بشقاب‌های تخت را اول و بشقاب گرد را روی آن قرار دهید.
- بشقاب کوچک نان یا دسر باید در سمت چپ بشقاب بزرگ و بالای چنگال قرار گیرد و چنانچه به جز غذاها کره هم روی میز آورده شود، باید از همان بشقاب نان استفاده کرد.
- اگر می‌خواهید برای هر کس کارد کوچکی برای مالیدن کره به نان، جزء وسایل روی میز بگذارید، آن را روی بشقاب نان و کره و در کنار آن عمود یا موازی با کارد یا چنگال آن شخص بگذارید. در هر حال دسته کارد را باید به طرفی قرار دهید که برداشتن آن با دست به آسانی انجام پذیرد.
- چاقو یا کارد برای سرو ماهی و استیک و غذای اصلی است و باید در سمت راست بشقاب به صورتی که دندانه‌های آن به سمت بشقاب باشند قرار می‌گیرد و کارد مخصوص صرف سالاد در کنار کارد اصلی در منتهی علیه سمت راست قرار می‌گیرد.
- مواقعی که خوردن غذای مورد نظر احتیاج به کارد نداشته باشد، آن را نباید روی میز گذاشت.
- تنها تفاوت کشور ما با اغلب کشورها استفاده از کارد است.

- قاشق غذاخوری را در همان طرفی که کارد هست و در سمت راست آن بگذارید. چنگال را باید سمت چپ بشقاب گذاشت.
- چنگال کوچک برای صرف سالاد در قسمت پایین سمت چپ بشقاب کنار چنگال بزرگتر است که برای صرف غذای اصلی مورد استفاده قرار می‌گیرد.
- قاشق سوپخوری در منتهی علیه سمت راست قرار می‌گیرد چرا که سوپ معمولاً در ابتدا سرو می‌شود.
- توجه داشته باشید که اگر قرار نیست سوپ به همراه غذا سرو شود از قرار دادن قاشق سوپخوری خودداری کنید و میز را بیش از حد شلوغ نکنید.
- در صورتی که چند نوع کارد و چنگال و قاشق مورد احتیاج باشد، باید آنها را به ترتیب استفاده و در هر طرف از سمت خارج به طرف بشقاب چید. مثلاً اگر غذای اول سوپ است، باید در سمت راست بشقاب، اول قاشق سوپخوری را قرار داد، بعد از صرف سوپ، آن را با بشقاب سوپخوری باید برداشت تا با غذای بعد، کارد و چنگال به کار برده شود. به این ترتیب آخرین غذا یا وسایلی که بلافاصله پهلوی بشقاب قرار دارد صرف می‌شود.
- در صورت سرو کیک به عنوان دسر نیز یک چنگال کوچک در بالای بشقاب به صورت افقی قرار می‌گیرد.
- قاشق بستنی خوری برای صرف دسر در بالای بشقاب غذا در کنار چنگال صرف کیک به صورت موازی قرار خواهد گرفت گوشه بالا سمت راست ( بالای کارد غذا خوری) محل استقرار لیوان ( آب و نوشیدنی) خواهد بود.
- اگر احتیاج باشد که یک یا چند لیوان برای هر نفر روی میز گذاشته شود چنانچه بلندی لیوان‌ها با هم فرق داشته باشد، بهتر است آنها را به ترتیب بلندی از چپ به

- راست بچینید. در موقعی که آشامیدنی را در لیوان می‌ریزید، بیش از سه چهارم آن را پر نکنید تا به آسانی بدون آنکه چیزی روی میز بریزد، بتوانید لیوان را بردارید.
- محل قرارگیری کاسه ماست و ترشی در سمت راست و بالای بشقاب اصلی است. (یعنی بین لیوان و بشقاب)
  - دستمال سفره را در سمت چپ و یا روی بشقاب‌ها قرار دهید.
  - بشقاب، کارد، چنگال و قاشقی که برای هر نفر در دو طرف بشقاب قرار می‌دهید، باید ۲/۵ تا ۲ سانتیمتر از لبه میز فاصله داشته باشد.
  - حتماً دستمال کاغذی را به تعداد مناسبی در سر میز قرار دهید تا این مورد پیش نیاید که اگر کسی لازم داشت دست خود را دراز کند یا اینکه از فرد دیگری درخواست کند که به ایشان بدهد.
  - استفاده از شمع، گلدان گل و زیر بشقابی بسته به سلیقه و نوع میز غذا انجام می‌گیرد.
  - زیبایی تزئین وسط میز غذاخوری بستگی به سلیقه شما و سایر وسایل و لوازم موجود دارد. در هر حال هیچ یک از تزئینات وسط میز نباید به اندازه‌ای بلند باشد که افراد دور میز نتوانند یکدیگر را ببینند.

### قوانین کلی برای سرویس‌دهی میز

- غذاهای بشقابی را از سمت راست میهمان سرو کنید و بشقاب خالی را از سمت راست او بردارید.
- وسایل و سینی با دست چپ حمل می‌شود و با دست راست ارائه می‌گردد.
- فقط غذایی که سر میز داخل بشقاب میهمان سرو می‌شود از سمت چپ سرو می‌شود.

- همه نوشیدنی‌ها، شامل آب را در سمت راست میهمان بگذارید و از همان سمت بردارید.
- به هنگام کار کردن در سمت چپ میهمان، از دست چپ برای برداشتن و گذاشتن ظروف استفاده کنید.
- در هنگام کار کردن در سمت راست میهمان از دست راست، این طرز استفاده از برخورد دست میزبان به میهمان جلوگیری می‌کند.
- برای قراردادن ظروف روی میز، باید چهار انگشت دست چپ زیر لبهی پایینی و شست روی لبه بالایی بشقاب باشد و با غذا تماس نداشته باشد.
- غذا را با گیره و چنگال سرو کنید.
- وقتی از شخصی پذیرایی می‌کنید روبه رو یا کنار میهمان دیگری نایستید.
- ظروف شیشیه‌ای و چینی کثیف، لب پریده و ترک خورده یا ظروف نقره‌ای تو رفته و لکه دار را در جلوی میهمان نگذارید.
- برای پر کردن لیوان‌های آب، آنها را از روی میز بردارید، اگر دسترسی به آنها راحت نیست، در جای مناسب‌تری قرار دهید.
- قبل از سرو دسر تمامی سرویس روی میز باید جمع شود.



# **بخش پنجم:**

## **آشنایی اجمالی با حریق و اقدامات اولیه**

### **در هنگام بروز حریق**

**مثال آتش:** از بهم پیوستن سه ضلع اکسیژن، حرارت و مواد قابل اشتعال حریق صورت می گیرد.

مواد در طبیعت از نظر فیزیکی به سه دسته تقسیم می شود:

۱- جامد: مثل چوب

۲- سیالات: روان ها

۳- گازها

سیالات خود به دو دسته زیر تقسیم می شوند:

• مایعات: مثل آب، بنزین

• گازها: مثل اکسیژن،  $CO_2$

مواد از لحاظ قابلیت احتراق به ۳ دسته زیر تقسیم می شوند:

▪ مواد قابل انفجار مانند باروت

▪ مواد قابل احتراق مانند چوب، کاغذ

▪ مواد غیر قابل احتراق مانند آجر، سنگ

آتش: فرآیند تبدیل ماده به کربن، گرما و نور را آتش گویند. هرگاه سه عنصر-حرارت یا جرقه، مواد سوختنی و اکسیژن یا هوا در یک زمان و یک مکان با هم جمع شوند آتش پدید می‌آید که به مثلث آتش معروف است. در مورد مایعات بجای مثلث آتش مربع آتش گفته اند. یعنی جمع شدن یکجا: مواد سوختنی، حرارت یا جرقه، اکسیژن و زنجیره ی مولکولی مواد.

### طبقه بندی انواع آتش

آتش نوع A: آتشی که در اثر حریق جامدات مثل چوب بوجود می‌آید.

آتش نوع B: آتشی که در اثر حریق مایعات مثل بنزین بوجود می‌آید.

آتش نوع C: آتشی که در اثر حریق گازها مثل بوتان بوجود می‌آید.

آتش نوع D: آتشی که بعلت عوامل برقی یا تجهیزات برقی مثل اتصالات جعبه برق ایجاد می‌شود.

آتش نوع E: آتشی که در اثر حریق فلزات قابل احتراق مثل سدیم-پتاسیم-منیزیم-اورانیوم ایجاد می‌شود.

گازها: گازها هنگامی که در هوا پخش شده باشند هیچ گونه وسیله ای جهت کنترل و جلوگیری از سوختن آن وجود ندارد مگر قبل از اشتعال با تهویه و رقیق کردن هوا بدون حضور جریان برق و الکتریسیته ساکن، در صورتی که میزان نشت گاز ۱۱٪ حجم فضای باز برسد انفجار رخ خواهد داد و این میزان برای فضاهای بسته ۱-۱۱٪ می باشد.

- در صورتی که گاز در مخزن باشد اگر آتش سوزی رخ دهد به روش عملیات سد کردن و خنک کردن آن هم در مراحل اولیه و قبل از داغ شدن مخزن تحت کنترل درمی آید.
- باتوجه به خطر انفجار در این حریق لذا پیشگیری از بروز آتش سوزی به مراتب مهمتر از مبارزه با آن است گاهی خطر خاموش کردن آتش گازها از ادامه آتش سوزی به مراتب بیشتر است.
- در صورتی که آتش سوزی از سیلندر گاز باشد بستن شیر گاز توام با سرد کردن بوسیله آب توصیه می شود.
- احساس بوی گاز در راهروها نشانگر تراکم بیشتر گاز در اتاقها و خطر انفجار است.

### راههای اطفاء حریق

- قطع ارتباط اضلاع مثلث آتش
- سرد کردن آتش - استفاده از آب
- خفه کردن آتش - (قطع اکسیژن) استفاده از پتوی خیس - کپسول آتش نشانی
- سد کردن - ممانعت از رسیدن سوخت به کانون اشتعال - بستن شیر مخزن گاز

### تجهیزات اطفاء حریق

- تجهیزات خاموش کننده Fire equipment
  - تجهیزات هشدار دهنده Fire detector
  - تجهیزات پیشگیری کننده Fire protection
- قسمتهای مختلف یک خاموش کننده

-گاتریج: کپسولی کوچک فلزی است که در آن گاز ازت یا تحت فشار بسیار زیادی نگهداری می‌شود.

-پین ایمنی: این پین به منظور جلوگیری از فعال شدن کپسول به صورت سهوی در یک سوراخ قرار دارد بنابراین در مواقع استفاده باید آنرا از جای خود بیرون آورد.

-دسته نگهدارنده: با استفاده از دسته کپسول را بلند و جابجا می‌کنیم.

-ضامن یا اهرم: با فشار دادن این ضامن پس از بیرون آوردن پین محتویات کپسول با سرعت از شیلنگ و نازل به بیرون پرتاب می‌شود.

-گیج یا فشارسنج: این وسیله تنها در کپسول‌های پودر به کار می‌رود و نشان دهنده میزان فشار گاز درون گاتریج است. گیج از یک صفحه با دو رنگ سبز و قرمز و یک عقربه تشکیل شده است رنگ سبز نشان دهنده شارژ بودن کپسول و رنگ قرمز نشان دهنده خالی بودن کپسول است اما اگر عقربه روی رنگ قرمز سمت راست سبز باشد کپسول بیش از استاندارد شارژ می‌باشد.

برچسب روی سیلندرهای آتش نشانی باید شامل اطلاعات زیر باشد:

-نوع خاموش کننده بکاررفته

-علامت استاندارد

-وزن کپسول

-تاریخ شارژ و انقضاء

-نوع حریق

-دستورالعمل استفاده از کپسول

-نام شرکت سازنده

## انواع خاموش کننده

- آب
- فوم
- پودر
- شن و خاک

خاموش کننده ی آب: متداول ترین خاموش کننده ای است که بخصوص برای اطفاء حریق جامدات استفاده می شود. که مزایای آن عبارت است از فراوانی و دسترسی آسان خنک کننده است، ارزانی و سهولت استفاده اشکالات استفاده از آب:

- در حریق فلزات قابل اشتعال استفاده از آب موجب انفجار می گردد
- آب بر روی برخی از کالاهای مانند وسایل برقی یا کاغذی اثر نامطلوب دارد
- استفاده زیاد از آب در کشتی ها می تواند موجب از بین رفتن تعادل آن گردد.
- در حریق تجهیزات الکتریکی و برق کاربر آب می تواند موجب برق گرفتگی و گسترش آتش می گردد.
- نکات الزم در خصوص استفاده از آب:

- برای اطفاء حریق جامدات آب را باید بصورت جت روی قلب آتش بگیریم.
- استفاده از آب بصورت جت بر روی مایعات در حال اشتعال موجب گسترش آتش به اطراف می گردد.

در صورتی که بخواهیم برای اطفای حریق مایعات از آب استفاده کنیم باید آنرا بصورت مه پاش بکار ببریم.

- برای خاموش کردن حریق گوگرد هیچگاه از آب دریا (آب شور) استفاده نکنیم زیرا اینکار باعث تولید گاز سمی و در نتیجه موجب خفگی می گردد.

در مورد تجهیزات الکتریکی و برقی رعایت نکات ذیل ضروری است:

- در صورتی که برای خاموش کردن حریق وسایل و تجهیزات برقی خاموش کننده ای جز آب در دسترس نباشد باید برق را از منبع قطع کرد.

- در برخی از تجهیزات برقی برق ذخیره می شود (خازن ها) ریختن آب بر روی این گونه وسایل و تجهیزات موجب برق گرفتگی و جرقه می گردد.

خاموش کننده فوم یا کف: فوم مایعی خاموش کننده است که بویژه در مورد مایعات کاربرد دارد این ماده بعلت سبکی روی مایع در حال اشتعال را گرفته و از رسیدن اکسیژن به آتش جلوگیری می کند. از خواص دیگر فوم خنک بودن آن است.

نمونه کپسول فوم: کپسول فوم برنگ خردلی یا قرمز با نوار خردلی دور آن برای اطفاء حریق مایعات استفاده می گردد.

فوم از نظر نوع ماده ای که از آن تولید میشود به دو دسته زیر تقسیم می شود:

- فوم مکانیکی: این نوع فوم از بقایایی اجساد حیوانات مرده مانند شاخ، پوست، سم، خون و غیره... تهیه می گردد.

- فوم شیمیایی: این نوع فوم از مواد شیمیایی بنام بی کربنات سدیم و سولفات آلومینیوم تهیه می شود.

انواع فوم:

فوم از نظر میزان انبساط به انواع ذیل تقسیم می گردد.

- فوم با قابلیت انبساط بالا که در کپسول ها استفاده می گردد.

- کف با قابلیت انبساط متوسط

- کف با قابلیت انبساط کم که در foam tank شناورها استفاده می گردد.

بطور معمول فومی که از نازل خارج می شود ترکیبی از ۳٪ فوم خالص و ۹۷٪ آب و هوا می باشد.

در استفاده از فوم به نکات ذیل باید توجه نمود:

فوم مانند آب بر روی برخی از کالا مانند وسایل برقی یا کاغذی اثر نامطلوب دارد.

-در حریق فلزات قابل اشتعال استفاده از آب موجب انفجار می گردد.

-در حریق تجهیزات الکتریکی و برق کاربر آب می تواند موجب برق گرفتگی و گسترش آتش می گردد.

خاموش کننده فوم یا پودر:

پودر خاموش کننده جامد است بسیار نرم و لطیف به رنگ سفید مایل به صورتی که برای اطفاء تمام انواع آتش کاربرد دارد اما بیشترین کاربرد آن برای اطفاء آتش نوع B, C و D می باشد.

پودر از موادشیمیایی مانند بیکربنات سدیم یا پتاسیم تهیه می شود و با اختلال در زنجیره مولکول مایعات همچنین ایجاد یک پوشش روی حریق، آتش را خاموش می کند.

برای اطفاء حریق فلزات از نوعی پودر سیاه رنگ که از ترکیبات کلرورسدیم و پتاسیم استفاده می گردد.

نمونه ی کپسول پودر: کپسول پودر برنگ آبی یا قرمز با نوار آبی رنگ دور آن که برای اطفاء هر نوع حریق استفاده می گردد اما مؤثرترین کاربرد آن برای خاموش کردن حریق مایعات و فلزات است.

خاموش کننده های دستی: کپسول های به وزن ۱ تا ۱۲ کیلو گرمی هستند که به منظور اطفاء حریق های کوچک و یا در مراحل ابتدایی آن استفاده می گردد.

امتیازات خاموش کننده های سیار:

-هر شخص به آسانی می تواند آنرا حمل نماید.

-هزینه خرید و نگهداری و شارژ آن کم است.

- جای کمی را اشغال می کنند.
- به آسانی در دسترس است.
- متناسب با نوع آتش قابل استفاده است.
- در مورد حریق های موضعی و کوچک کاربرد مؤثری دارد.
- اجزاء خاموش کننده های سیار:
- بدنه: از جنس فلز و بصورت قالب یک تکه است و می بایست در برابر حرارت، ضربه و خوردگی مقاوم باشد همچنین فشار زیادی را تحمل نماید.
- نازل و شیلنگ: ماده خاموش کننده محتوی کپسول از طریق نازل و شیلنگ با سرعت خارج شده و بسمت آتش هدایت می گردد طول شیلنگ باید ۰۱٪ از طول بدنه باشد.
- بعضی از شیلنگ ها باعث پرتاب آب می شوند (حالت جت پاش) و بعضی هم آب را به صورت مه پاش می ریزند.
- اگر توجه کرده باشید دو سر شیلنگ ها و پایین نازل ها به قطعاتی متصل هستند به آنها (کوپلینگ) گویند.
- کوپلینگ ها بصورت نر و مادگی در هم بسته میشوند و این کار با یک چرخش کم باید انجام شود تا با اندک زمان این اتصالات صورت گیرد. جنس آنها را از آلیاژها مثل برنج و آلومینیوم می سازند تا زنگ نزنند.

### تعیین مکان مناسب جهت نصب خاموش کننده ها

- ۱ - حداکثر در ارتفاع ۱/۱ متری از سطح زمین نصب شود چنانچه وزن خاموش کننده بیشتر از ۱۰ کیلو باشد حداکثر در ارتفاع ۱ متری زمین نصب شود در مکان های پر تردد کودکان و نوجوانان کم است می توان در ارتفاع پائین تر نصب شود.
- ۲ - توزیع یکنواخت صورت بگیرد.

- ۳ - در نزدیکی ورودی‌ها و خروجی‌ها باشد.
- ۴ - در مکانی نصب شود که امکان صدمات فیزیکی به آنها را به حداقل برساند.
- ۵ - مسیر، جهت دسترسی کوتاه فراهم باشد.
- ۶ - در فضای باز، سیلندر نباید در مقابل تابش مستقیم نور خورشید یا برف و باران قرار گیرد.
- ۷ - باید دقت داشت که خاموش کننده در فاصله دورتر از مواد مخاطره آمیز نصب شود.
- ۸ - وقتی که خاموش کننده بر روی چرخ یا دیوار نصب می‌باشد باید از بستهای مخصوص استفاده نمود.

### شناسایی نوع خاموش کننده براساس رنگ بدنه سیلندر

- ۱-خاموش کننده محتوی آب به رنگ قرمز می‌باشد.
  - ۲-خاموش کننده محتوی کف به رنگ زرد یا لیمویی می‌باشد.
  - ۳-خاموش کننده محتوی پودر به رنگ آبی می‌باشد.
  - ۴-خاموش کننده محتوی گاز  $CO_2$  به رنگ مشکی می‌باشد.
  - ۵-خاموش کننده محتوی هالوژنه به رنگ سبز می‌باشد.
- لازم به ذکر است در حال حاضر اکثر تولید کنندگان از رنگ قرمز برای تمامی خاموش کننده‌ها استفاده می‌کنند.

### خطرات گازها و طریقه مبارزه

به طور کلی در مورد مواجه شدن با خطرات گازها دو حالت مختلف وجود دارد:

- ۱ - مرحله ای که آتش سوزی ناشی از گاز بوجود آمده باشد.

۲- مرحله ای که گاز در ساختمان پخش شده و آتش نگرفته باشد. برای مبارزه در مرحله اول؛ یعنی آتش سوزی‌های ناشی از گاز در محلهای سرپوشیده، الزم است ابتدا اطراف مخازن گاز را با توجه به نوع آتش سوزی خاموش نماییم، در صورتی خود گاز را خاموش می‌نماییم که مخزن گاز قابل حمل به بیرون یا شیر کنترل آن سالم باشد تا بتوانیم پس از خاموش کردن، بلافاصله مخزن را به خارج از ساختمان منتقل و یا با بستن شیر کنترل از خروج گاز جلوگیری نماییم. در صورتی که مخزن قابل انتقال نباشد و یا به عللی نتوانیم از خروج گاز جلوگیری کنیم، باید از خاموش کردن خود سیلندر گاز پس از خاموش کردن اطراف خودداری نماییم و مرتباً بوسیله آب مخزن را از تمام نقاط و بیشتر از قسمت بالا خنک نموده از سرایت آتش به اطراف جلوگیری کنیم تا زمانی که وسایل انتقال مخزن و یا جلوگیری از خروج گاز آماده گردد.

یادآوری: علت این که باید از خاموش کردن گاز در صورت عدم انتقال مخزن یا جلوگیری از خروج گاز در جاهای سرپوشیده خودداری نماییم، این است که امکان دارد در اطراف سیلندر گاز خاموش نشده باشد و جرقه ای در زیر جعبه‌ها، داخل کشوها و یا بطور کلی در محلی خارج از دید آتش نشان، باقی بماند، از طرفی گاز را که خاموش ساختیم نتوانیم آن را کنترل کنیم که در نتیجه گاز رها شده مخلوط با هوا، فضا را پر می‌کند و با باقی مانده جرقه آتش، تولید انفجار می‌کند که هم امکان تلف شدن افراد وجود دارد و هم خسارات ناشی از انفجار به مراتب بیشتر از آتش سوزی اولیه خواهد بود.

برای خاموش نمودن آتش سوزی گازها، باید هر سه طریق اطفای مثلث آتش را انجام دهیم:

۱ - سیلندر را به وسیله آب خنک می‌کنیم. (پایین آوردن درجه حرارت)

۲ - آتش را بوسیله مواد خفه کننده، پودرهای شیمیایی و گاز کربنیک و غیره خاموش می‌سازیم. (خفه کردن)

۳ - جریان گاز را قطع می‌کنیم. (دور ساختن مواد سوختنی)  
\*مرحله دوم؛ زمانی که گاز در ساختمان پخش شده و آتش نگرفته باشد (مرحله خطر) در این حالت الزم است که برای جلوگیری از انفجار و آتش سوزی اقدامات زیر انجام شود.

۱ - خاموش کردن تمام منابع حرارتی؛ از قبیل بخاری و چراغ‌های خوراک پزی و غیره  
۲ - از قطع و وصل نمودن کلیدهای برق خودداری شود؛ یعنی اگر حتی یک لامپ روشن بود آن را بوسیله کلید خاموش نکنیم چون خود کلید تولید جرقه می‌نماید البته در مواردی که فیوز برق در خارج از ساختمان قرار دارد می‌توانیم فیوز کنتور را باز کنیم تا جریان برق در داخل ساختمان بدون ایجاد جرقه قطع شود ولی اگر فیوز در محل پخش شدن گاز باشد به هیچ عنوان آن را باز نمی‌کنیم.

۳ - جلوگیری از خروج گاز بوسیله بستن شیر کنترل.

۴ - باز کردن تمام درب‌ها و پنجره‌های ساختمان.

۵ - خارج کردن گاز داخل ساختمان بوسیله ایجاد باد و برای این کار باید از وسائلی استفاده شود که تولید الکتریسیته ساکن یا جرقه ننماید و وسایل مناسب عبارتند از یک مقوای بزرگ یا قطعه‌ای گونی یا پارچه‌های نخی و غیره. مطمئن‌تر آن است که پارچه یا گونی را خیس نماییم.

۶ - بهتر است از دستکش یا یک تکه پارچه مرطوب برای باز و بسته کردن درب‌ها استفاده شود چون حرکت در روی موکت‌ها، در بدن تولید الکتریسیته ساکن می‌کند.

۷ - برای داخل شدن به محل بهتر است از دستگاه تنفس استفاده کنیم یا قطعه ای پارچه در جلوی دهان قرار دهیم و در صورت امکان چیزی باشد که صورت را بپوشاند تا در زمان بروز آتش سوزی ریه و مجاری دچار سوختگی نشود.

### عوامل گسترش آتش سوزی

۱ - افقی، ۲ - عمودی.

عوامل گسترش آتش سوزی بصورت افقی عبارتند از:

- ریختن مایعات قابل اشتعال و جاری شدن آنها - انتقال حرارت به صورت تشعشعی  
- باد - انفجارات ناشی از احتراق یا فشار - سرعت انتقال آتش در موارد مختلف  
عوامل توسعه آتش سوزی بصورت عمودی:

آتش سوزی به صورت عمودی سریع تر از افقی صورت می گیرد و عوامل آن عبارتند از:

۱ - راهروها و پله ها

۲ - کانال آسانسورها

۳- پنجره ها

۴ - روزنه و منافذ سقف های کاذب

۵ - کانال کابل های برق، کولر و تهویه

روش کار اطفای حریق:

اول شناسائی عامل حریق بعد بکارگیری استراتژی اطفای حریق

اطمینان از شارژ بودن کپسول های آتش نشانی با کنترل گج فشار گاز.

سروته کردن کپسول پودر و گاز جهت یکنواخت شدن محتویات آن.

کشیدن ضامن کپسول و فشار دادن اهرم ابتدا بصورت تک ضربه جهت خنک شدن لوله خروجی گاز CO<sub>2</sub>.

رعایت فاصله ۱/۷ تا ۳ متری از حریق جهت استفاده از کپسول آتش نشانی.

جهت استفاده از کپسول بایستی پشت به جهت باد ایستاد.

در صورتی که حریق در فضای بسته ایجاد شده نبایستی درب و پنجره‌ها یکباره باز شوند.

قطع جریان برق و گاز در اولویت اقدامات اطفاء حریق است.

### سیستم اعلام حریق

معمولاً از اجزایی نظیر موارد زیر تشکیل شده است:

- ۱- پانل کنترل (تصمیم گیرنده)
  - ۲- ریپتر (تکرار کننده)
  - ۳- دتکتور (آشکار کننده اتوماتیک)
  - ۴- کال پوینت (آشکار کننده دستی)
  - ۵- زنگ اخبار و آژیر (اعلام کننده داخلی و خارجی)
  - ۶- باتری و شارژر (تغذیه کننده)
  - ۷- کابل و سیم (اتصال دهنده)
- چگونه می‌توان به طریقه صحیح از خاموش کننده جهت اطفاء حریق استفاده کرد:
- خونسردی خود را در هر حال حفظ نمایید.
  - در فضاهای رو باز پشت به باد و در فضاهای بسته جلوی درب ورود یا خروج بایستید.
  - ضامن (پین) دستگیره حمل کپسول‌های تحت فشار و CO<sub>2</sub> را از محل خود خارج نمایید.

- سر پاشنده شلنگ کپسول را در دست گرفته و به طرف آتش نشانه گیری نمایید.
- بن آتش را هدف گرفته و به صورت جاروب کردن آتش را اطفاء نمایید.
- ضامن کپسول‌های سیلندر داخل را از محل خود خارج نمایید و با وارد کردن ضربه به سوزن بالای درب کپسول پاشنده شلنگ کپسول را محکم در دست گرفته و با فشار به اهرم سر شلنگ را به سوی آتش نشانه گیری نمایید.
- در مورد کپسول‌های سیلندر بغل اهرم پاشنده شلنگ را در دست گرفته و فلکه سیلندر بغل را به آرامی تا انتها باز نموده و با فشار به اهرم سر شلنگ را به سوی آتش نشانه گیری نمایید.
- کلیه کپسول‌های موجود در بازار فعلی با توجه به مکانیزم آنها به شکل استوانه‌ای شکل ساخته شده و لوله تخلیه آنها در قسمت زیرین داخل کپسول تعبیه شده است لذا حتما باید کپسول سرپا و ایستاده استفاده گردد. در غیر این صورت گاز یا عامل فشار آن تخلیه شده و مواد اطفاء حریق از آن خارج نخواهد شد.
- کلیه کپسول‌های پودر و گاز، آب و گاز و بعضی از کپسول‌های CO<sub>2</sub> از ۱ کیلویی تا ۲۵۰ کیلویی در هر مرحله استفاده هر چند کم و کوچک برای بار دوم قابل استفاده نمی‌باشند و جهت شارژ مجدد باید به نمایندگی‌های مجاز تحویل داده تا شارژ گردد.
- کپسول‌های هالورنه و بعضی کپسول‌های CO<sub>2</sub> از این قاعده مستثنی می‌باشند.

## **بخش ششم:**

# **اقدامات بهداشتی در مبارزه با حشرات و جوندگان در واحد خدمات**

یکی از ابتدایی ترین و بنیادی ترین اقدامات در جهت آغاز مبارزه با جوندگان آموزش و ایجاد آگاهی و نگرش مناسب در جامعه هدف می باشد که در این راستا انتقال اطلاعات ضروری و تخصصی براساس میزان انتظاری خواهد بود که تیم مبارزه از مخاطب در جهت همکاری سازنده دارد. استفاده از پمفلت، جزوات و بروشورهای سطح بندی شده آموزشی، برگزاری سمینار و کارگاه های مناسب و نمایش فیلم های آموزشی با هدف ایجاد زمینه های مثبت همکاری در افراد بسیار ضروری و مفید خواهد بود. رعایت دائمی و مستمر بهداشت یکی از اصول پایه ای به منظور کنترل جوندگان است چرا که اگر این اقدامات مرتب و به طور مناسب انجام نگیرد با تحت شعاع قرار دادن دیگر اقدامات مبارزه ای از تأثیر آنها کاسته و موجب بازگشت سریع جوندگان از قبیل موش ها به منطقه خواهد شد. مدیریت صحیح محیط در جهت

مبارزه با جوندگان علاوه بر کاهش پناهگاه‌های سهل الوصول موجب کاهش منابع غذایی برای موش‌ها نیز می‌گردد. استفاده از پالت‌بندی جهت دپوی لوله‌ها، چوب و الوار، صندوق و جعبه‌های مشابه نه تنها تأثیر بسیاری در کاهش پناهگاه شناسایی و مشاهده سریع موش‌ها در محوطه انبار و اماکن مشابه دارد بلکه موجب سهولت نظافت زیر آنها و کاهش منابع غذایی موش‌ها نیز می‌گردد. به این منظور ارتفاع کف پالت‌ها از سطح زمین حداقل ۴۵ سانتی متر و فاصله آنها از دیوار حداقل ۳۰ سانتی متر در نظر گرفته می‌شود.

تردیدی وجود ندارد که زباله محل زندگی جوندگان از قبیل موش‌ها است و بیشترین تجمع موش‌ها را می‌توان در مکانی مشاهده کرد که مسأله تراکم زباله و عدم دفع کامل و به موقع آن وجود دارد، قابل توجه است که وجود محل انباشتن زباله در یک محل کافی است تا تمامی خانه‌های آن محله در معرض تاخت و تاز موش‌ها قرار گیرند. زیرا موش‌ها در فرصت مناسب مأمن خود را ترک کرده و برای دسترسی به منابع غذایی وارد ساختمان می‌شوند و همچنین سیستم‌های قدیمی و ناقص دفع زباله نیز محل‌های مناسبی برای تجمع و زاد و ولد موش به شمار می‌روند. استفاده از سطل‌های زباله درب دار در داخل اماکن و انواع فلزی آن در خارج از اماکن، استاندارد نمودن جایگاه‌های جمع‌آوری زباله و انتقال محل دفع و یا بازیافت پسماند به خارج از محدوده فعالیت شهری به میزان زیادی موجب حذف یکی از منابع مهم غذایی موش‌ها خواهد بود.

### روش‌های مبارزه با حشرات و جوندگان

۱- روش‌های فیزیکی (بهسازی محیط، نصب توری، و ...)

۲- روش‌های شیمیایی (استفاده از سموم و حشره کش‌ها)

۳- روش‌های بیولوژیکی (استفاده از دشمنان طبیعی حشرات و جوندگان و یا استفاده از برخی باکتری‌ها و ویروس‌ها)

۴- روش‌های ژنتیکی (مانند عقیم کردن و نازاکردن حشرات و جوندگان)  
از بین روش‌های بالا، دو روش فیزیکی و شیمیایی متداول‌ترین روش برای مبارزه با حشرات و جوندگان است.

• **سوسک (سوسری):** تعدادی از حشرات به دلیل نیازهای زندگی خود در محل‌های زندگی انسان‌ها زندگی می‌کنند و ارتباط نزدیکی با آنها برقرار می‌نمایند که سوسک‌ها (سوسری) از آن جمله هستند و به دلیل نیازهای خاص خود تقریباً در اکثر مناطق مسکونی و اماکن عمومی دیده می‌شوند. این حشره از همه مواد قابل هضم موجود در محیط تغذیه می‌کند و در انتقال بیماری‌ها نیز نقش عمده ای دارد.

اهمیت عمومی و بهداشتی سوسک: امروزه سوسک‌ها از آفات بسیار مهم اماکن مختلف به شمار می‌آیند این حشرات در منازل، ادارات یا اماکن دیگر تخم‌ریزی می‌کنند و در غذا، آب، پناهگاه و گرما با انسان شریک می‌شوند. آنها در اماکن داخلی در تمام طول سال فعالند. سوسک‌ها هر نوع غذا یا نوشیدنی انسانی و حیوانی، مواد گیاهی و حیوانی، چرم، چسب، کاغذ دیواری و ... را می‌خورند. وقتی در نظر بگیرید که سوسکی از خلط مریض مبتلا به سل و یا مدفوع بیمار اسهالی تغذیه می‌کند و دست و پا و بدنش به آن آلوده می‌شود و بعد به آشپزخانه راه پیدا می‌کند و روی ظروف غذاخوری و مواد غذایی راه می‌رود اهمیت موضوع بیشتر درک می‌شود.

در جوامع پیشرفته این حشرات معمولاً به عنوان علامت مهمی در پایین بودن سطح بهداشت محیط، شرایط اجتماعی و اقتصادی به شمار می‌روند. علاوه بر این وجود سوسک‌ها در آشپزخانه، حمام، رستوران، بیمارستان و سایر اماکن می‌تواند موقعیت

اجتماعی و اقتصادی این مکان‌ها را در نظر مردم پایین آورد. این حشرات از چند راه سلامت انسان را به خطر می‌اندازند:

۱ - مواد غذایی را آلوده می‌کنند. (از این راه هم باعث انتقال بیماری می‌شوند و هم باعث خسارت مالی به صاحب کالا می‌گردند)

۲ - بوی بدی تولید می‌کنند.

۳ - عوامل بیماری زای موجود بر روی قسمت‌های مختلف بدنشان را به انسان منتقل می‌کنند که این مسئله مهم ترین اثرات سوء این حشره می‌باشد.

۴ - گاهی اوقات ممکن است گزش‌های ضعیفی خصوصاً در بین انگشتان کودکانی که به خواب رفته‌اند انجام دهند.

۵ - ترشحات و پوسته‌های ناشی از تعویض جلد سوسک باعث ایجاد حساسیت می‌گردد.

انتقال عوامل بیماری‌زا: اهمیت بهداشتی سوسری‌ها از یک طرف به علت وجود آنها در خانه، محل کار، انبارهای آشپزخانه‌ها و بخش‌های تهیه مواد غذایی و از طرف دیگر حضور آنها در فاضلاب‌ها و سطوح زباله می‌باشد لذا آنها قادر به انتقال عوامل بیماری‌زا از یک محل به محل دیگر می‌باشند به این ترتیب بعضی ویروس‌ها، تخم انگل‌ها، میکروب‌ها و قارچ‌های بیماری‌زا را به انسان منتقل می‌کنند.

مبارزه با سوسک و مراحل آن:

الف - شناسایی محل: ابتدا باید مشخص کرد که محل اصلی آلودگی و زیاد شدن سوسک کجاست و در کدام قسمت‌ها امکان تخم ریزی این حشره وجود دارد. بررسی نمودن شکاف‌های موجود در گوشه کنار ساختمان به خصوص در محل‌های گرم و مرطوب مثل دستشویی‌ها، آشپزخانه، حمام، زیرزمین، اطراف قرنیزها، کنار چهارچوب

درها و پنجره‌ها، اطراف عایق بندی فرها، یخچال‌ها و وسایل فرسوده، پشت موتورهای دستگاه‌ها که معمولاً دارای حرارت بیشتر است.

به‌خصوص در هنگام شب که سوسک‌ها فعال هستند ما را به یافتن محل اصلی تخم ریزی این حشره یاری و مبارزه با آن را آسان می‌سازد .

برای بیرون کشیدن سوسک‌ها از پناهگاه‌هایشان و پی بردن به میزان آلودگی محل میتوان از یک اسپری که دارای نوعی حشره کش بنام پیرتروم است استفاده نمود زیرا این ترکیبات می‌توانند سوسک را جلب کرده و از پناهگاه‌هایشان بیرون بشکنند. وجود کپسول تخم، پوسته بدن و مدفوع آنها نیز می‌تواند ما را به محل اصلی آلودگی راهنمایی کند .

ب - تعیین نوع سوسک: برای موفقیت بیشتر مبارزه با سوسک تعیین نوع آنها لازم است. سوسک‌هایی که به محیط انسان‌ها وارد می‌شوند و از نظر بهداشتی اهمیت بیشتری دارند عبارتند از سوسک آلمانی و سوسک آمریکائی، سوسک شرقی، سوسک استرالیائی، سوسک ائاثیه یا نوار قهوه ای. سوسک آلمانی از مقاوم ترین نوع سوسک هاست. کپسول تخم سوسک‌ها تقریباً شبیه لوبیا قرمز است و از هر یک تخم بسته به نوع سوسک ۱۴ تا ۴۴ نوزاد بیرون می‌آید.

انواع مبارزه :

الف - مبارزه فیزیکی - بهسازی محیط

ب - مبارزه شیمیایی - سمپاشی

الف - بهسازی محیط: بهسازی محیط اساسی ترین راه مبارزه با سوسک‌ها است که در این روش لازم است پناهگاه‌های سوسک را از میان برداریم برای اینکار باید :

۱- چهارچوب درهای فرسوده عوض شود .

۲- کلیه شکافهای دیوارها، کف، سقف، درزهای بین پله‌ها و غیره با سیمان یا مصالح دیگر ساختمانی دقیقاً گرفته شود. بندکشی بین کاشی‌ها، بین دیوار و کف و حاشیه اطراف قرنیزها تجدید شود. این کار مانع بیرون آمدن نوزاد سوسک از تخم‌هایی است که در شکاف‌ها گذاشته شده است.

۳- رعایت نظافت و بهداشت ساختمان‌ها، جمع آوری و حمل و دفع بهداشتی زباله  
۴- جلوگیری از ریخت و پاش مواد غذایی

۵- پوشاندن مجاری فاضلاب با توری مناسب و استفاده از توری ریز در مدخل هواکش فاضلاب و دهانه لوله‌های فاضلاب و...

مبارزه شیمیایی (سمپاشی): با استفاده از سموم حشره کش نیز می‌توان به عنوان اقدام تکمیلی به مبارزه با سوسک پرداخت که به روش محلول پاشی، گردپاشی، طعمه گذاری و ... انجام می‌شود برای انتخاب سم و نحوه و زمان سمپاشی بهتر است با مراکز بهداشتی (واحد بهداشت محیط) مشاوره نمود.

**مگس خانگی:** این مگس معمولاً در اماکن انسانی دیده می‌شود و به آنها مگس کثیف نیز گفته می‌شود. این مگس انسان را نمی‌گزرد اما به علت انتقال عوامل بیماری‌زا توسط دست و پا و بدن خود از مدفوع یا حیوانات مرده به مواد غذایی یا اماکن تهیه مواد غذایی از نظر بهداشتی دارای اهمیت زیاد است.  
مبارزه با مگس خانگی:

۱ - نصب توری روی پنجره‌ها، درب‌ها و سوراخ‌های تهویه

۲ - بکاربردن پشه بند روی تخت‌خواب و گهواره بچه

۳ - کشتن مگس‌ها توسط مگس کش دستی یا کاغذهای چسبنده

۴- تمیز نگهداشتن توالت و پوشاندن آن بعد از استفاده

۵ - نگهداری زباله در زباله دان درب دار

- ۶- پوشانیدن مواد غذایی یا نگهداری آنها در ظروف سر بسته
- ۷- تمیز نگهداشتن مراکز تهیه و توزیع و فروش مواد غذایی
- ۸- احداث توالت‌های بهداشتی به منظور پرهیز از استفاده از فضای آزاد بدین منظور
- ۹- جمع‌آوری مرتب زباله و دفع بهداشتی آن
- ۱۰- دفع بهداشتی لجن و فاضلاب

**پشه‌ها:** پشه‌ها از مهم ترین حشرات خونخوار هستند که باعث ایجاد مزاحمت و بیماری در انسان و سایر پستانداران و پرندگان می‌شوند در مناطق دور از دریا، مزارع برنج و زمین‌های مرطوب، پشه‌های زیادی تولید می‌شوند و هر ساله باعث بوجود آمدن مشکلاتی می‌شوند گودال‌های آب، ظروف آبخوری پرندگان و قوطی‌های خالی و لاستیک‌های کهنه اتومبیل‌ها از محل‌های بسیار خوب برای زاد و ولد پشه‌ها در شهرها هستند.

اهمیت پشه‌ها از نظر بهداشتی:

- ۱- پشه‌های ماده می‌گزند و خون را می‌مکند.
  - ۲- در محل گزش سوزش و خارش ایجاد می‌شود و ممکن است باعث انتشار بیماری‌های مختلف نیز بشود (مثل مالاریا)
- مبارزه با پشه‌ها در اماکن: از بین بردن محل‌های تخم ریزی پشه از قبیل آبهای راکد، پوشاندن درب مخازن ذخیره آب، زهکشی و از بین بردن آبراهه‌های پشت بام، تعویض ظروف آب مصرفی دام‌ها و گلدان‌ها و غیره بطور روزانه
- اقدامات پیشگیری: خوابیدن در توری پشه بند و بکاربردن دور کننده حشرات، نصب توری بر درها و پنجره‌ها و هواکش‌ها، پوشانیدن روی آبهای راکد، چاه، دستشویی و ... با نفت پاشی روی آنها

مبارزه با پشه در اطراف اماکن:

- زهکشی آبهای راکد از قبیل گودال‌ها و چاله‌ها و ...
- جلوگیری از جمع شدن آب هرز اطراف منابع آب
- سوراخ کردن و بریدن قوطی‌های کنسرو و حلب‌های خالی بطوری که در آنها آب جمع نشود، بریدن لاستیک‌های کهنه موقع دور انداختن و قراردادن آنها بنحوی که آب در آن جمع نشود، پرکردن چاله‌های زمین و درختان که در آنها آب جمع می‌شود.
- جمع آوری اشیاء اضافی که ممکن است بنحوی آب باران در آنها جمع شود.
- نفت پاشی یا روغن پاشی سطح آبهای راکدی که نمی‌شود آنها را زهکشی کرد.
- جایگزین کردن انباره‌های توات به چاه جاذب
- گرفتن درز و شکاف مخازن فاضلاب و نصب توری بر روی هواکش آنها

**موش:** موش از جمله جونداگانی است که از دو جنبه دارای اهمیت است.

الف - از نظر اقتصادی: خسارت موش به مزارع، محصولات کشاورزی و مواد غذایی، از بین بردن و ضایع نمودن کالا و اشیاء، کابل‌های برق و تلفن و ایجاد آتش سوزی هر ساله میلیون‌ها تومان خسارت به بار می‌آورد .

ب- از نظر بهداشتی: روی بدن موش‌ها کک و کنه‌های ریز زندگی می‌کنند که انتقال دهنده طاعون، تیفوئوس موشی و برخی از مسمومیت‌های غذایی به انسان است. فضله موش غذا را آلوده می‌سازد. موش می‌تواند بیماری یرقان یا ادرار خونی را از طریق ادرار خود منتقل سازد گازگرفتگی موش ممکن است منجر به انتقال بیماری تب گازگرفتگی موش شود.

موش‌های مهم از نظر بهداشتی سه گونه از موش‌های اهلی هستند که اهمیت بهداشتی جهانی دارند این سه گونه عبارتند از :

۱ - موش فاضلاب (راتوس نروژیکوس) این موش در مناطق شهری آلوده معمولاً در داخل و اطراف منازل در زیرزمین‌ها، انبارها، کشتارگاه‌ها، بندرگاه و اطراف مجاری فاضلاب لانه می‌سازد.

۲ - موش سقف (موش کشتی یا موش سیاه یا راتوس راتوس) این موش در داخل منازل و اماکن در داخل دیوارها و سقف خانه‌ها و مغازه‌ها، محل‌های نگهداری مواد غذایی، انبارها، بازارها و وسایل حمل مواد غذایی لانه می‌کند.

۳ - موش خانگی (موش موس کولوس) این موش هم در اماکن شهری و هم در اماکن روستائی در محل‌های نگهداری مواد غذایی دیده می‌شود.

عوامل مؤثر در ازدیاد موش: زباله، نخاله‌های ساختمانی، ساختمان‌های نامناسب و ضد موش نبودن آنها، بی‌اعتنایی به موازین بهداشتی، ریختن پسماندهای مواد غذایی در جوی‌ها و کانال‌های فاضلاب و زمین‌های اطراف مناطق مسکونی و...

راه‌های مبارزه: برای مبارزه با موش مؤثرترین راه بهسازی محیط است راه‌های دیگری از جمله استفاده از سموم، تله، استفاده از دشمنان طبیعی آنها وجود دارد ولی همان‌طور که گفته شد بهترین و مؤثرترین روش بهسازی محیط است. موش برای تولید مثل و زیاد شدن جمعیت احتیاج به غذا، آب و پناهگاه دارد در صورتی که با سالم سازی محیط شرایط را طوری نامناسب سازیم که موش به این سه عامل دسترسی نداشته باشد بزرگترین گام را برای پیشگیری و مبارزه با این حیوان موذی برداشته ایم. بنابراین بهسازی محیط یعنی نامناسب نمودن محیط برای جلب و تکثیر موش که مؤثرترین روش برای مبارزه است. بدین منظور اقدامات زیر توصیه می‌گردد:

- ۱ - زباله در ظروف سربسته نگهداری شده و به موقع دفع گردد.
- ۲ - سوراخ‌های بزرگتر از ۶ میلیمتر با سیمان و خورده آهن یا شیشه مسدود گردند.
- ۳ - یک نوار ۱۱ سانتیمتری پلاستیک صیقلی در پایین پنجره‌ها نصب گردد.

- ۴ - شاخه درخت‌هایی که خیلی نزدیک به سقف اماکن است بریده شود .
- ۵ - اطراف اماکن کامل تمیز و خالی از وسایل اضافی باشد.
- ۶ - ساختمان انبارها، رستوران‌ها، مغازه‌ها و محل‌های نگهداری مواد غذایی برای جلوگیری از ورود موش مجهز باشد.
- ۷ - مجاری فاضلاب و آب‌های سطحی و کابل‌های برق دارای حفاظ‌های مناسب باشند تا از ورود موش به اماکن جلوگیری شود .
- ۸ - سوراخهائی که به سیستم فاضلاب و هواکشها منتهی میشود دارای حفاظ مناسب باشد.
- ۹ - جمع‌آوری و حمل و دفع زباله بدرستی انجام گیرد .
- ۱۰ - مواد غذایی در شیشه‌ها و قوطی و پیت‌های کاملاً دربسته نگهداری شوند .
- ۱۱ - از نشت آب جلوگیری شود و شیرهایی که چکه می‌کند تعمیر گردند .
- ۱۲ - گونی‌های غلات روی پایه قرار گیرد و هر ۲ ماه یکبار جابجا گردند.

## **بخش هفتم:**

# **نکات بهداشتی و ایمنی پرسنل خدمات**

### **مقررات عمومی بهداشتی**

- نظافت سطوح شامل: دستگیره درها، درها، میز و صندلی، مبل ها شیرآلات، نرده پله ها، قفسه ها، قابها، تجهیزات آشپزخانه با مواد شوینده و دستمال تمیز و خشک انجام گیرد.
- پوشیدن لباس فرم و تمیز و رعایت بهداشت فردی، کوتاه بودن مو و ناخن الزامی است.
- در هنگام نظافت سرویس های بهداشتی باید از ماسک، دستکش، پوتین و لباس کار استفاده شود.
- هنگام کاربرد محلول ها باید از پوشش مناسب دست و صورت استفاده شود.
- نظافت را از یک نقطه آغاز و نقطه مقابل به پایان برسانید.
- نظافت کف سالن ها و راهروها در تمام وقت با تی و جارو به صورت دقیق الزامی است.

- کلیه سرویس‌های بهداشتی، روشویی‌ها باید به صورت روزانه شستشو شود.
- برای لکه‌گیری و جرم‌گیری استفاده از یک ماده دترجنت لازم است.
- محلولهای پاک کننده باید مرتباً تعویض شده و پس از اتمام نظافت روزانه دور ریخته شوند.
- بهتر است برای پاک کردن کف زمین با ماده دترجنت از دو سطل استفاده شود. بعد از پاک کردن، سطوح باید حتی الامکان خشک باقی بمانند.
- محل روشویی‌ها بایستی حداقل بصورت روزانه توسط پرسنل خدمات تمیز گردد.
- استفاده از مواد دترجنت برای نظافت روتین کافیتست ضمناً در هنگام شستشو کلیه شیر آلات و اتصالات نیز بایستی شستشو شود.
- پارچه‌های مخصوص نظیف پس از هر بار نظافت شستشو شود.
- هنگام استفاده از مواد پاک‌کننده‌ها و ضدعفونی‌کننده در دستشویی‌ها حتماً درب اصلی این اماکن باز باشد تا از غلظت آلودگی هوا کاسته شود.
- هنگام استفاده از شوینده‌ها روی سطح، شستشو را از بالا به پایین انجام دهید زیرا کثیفی به سمت پایین می‌آید.
- علائم مسمومیت با مواد شوینده سختی تنفس، تحریک چشم‌ها و پوست، گلو و دستگاه تنفسی، تغییر در رنگ پوست و تاری دید - سردرد و سرگیجه می‌باشد که می‌بایست به پزشک مراجعه شود.
- از قراردادن دستمال نظیف در جیب لباس کار اکیداً خودداری شود.
- کارکنان هنگام کار بایستی مجهز به لباس مناسب، دستکش، چکمه، ماسک و عینک محافظ باشند.
- کارکنان باید دارای کارت سلامت معتبر (کارت واکسیناسیون بر علیه بیماری هپاتیت B و...) باشند.

### نکات بهداشتی در مورد وضعیت جسمانی

الف - نظافت و مراقبت از پاها:

➤ به دلیل اینکه پاها دائماً با کف و سطح زمین تماس دارند لذا شستشوی روزانه و یا چند بار در روز آنها بسیار ضروری است در غیر این صورت تجزیه عرق بوی نامطبوعی برای پاها ایجاد می‌کند.

➤ از نکات بسیار مهم و ضروری که بایستی برای سلامت پاها و ستون فقرات به آن توجه نمود، استفاده از کفش مناسب است، به نحوی که هیچگاه فشاری به پا وارد نکرده و باعث تغییر شکل طبیعی استخوان بندی پا نشود. استفاده از کفش‌های تنگ و نوک باریک و یا پاشنه بلند علاوه بر آنکه سبب بروز تغییر شکل پاها می‌باشد. سبب انتقال نامتعادل وزن به ستون فقرات و بروز دردها و ضایعات کمری خواهد شد.

ب - نظافت موی سر:

➤ موی سر همیشه شانه زده شود، شانه را بایستی تمیز نگاه داشت، مقنعه و روسری همیشه باید تمیز باشد، اگر جوش یا زخمی در سر دیده شد باید به پزشک مراجعه شود.

➤ پس از شستن مو بایستی در خشک کردن آن دقت نمود به نحوی که از مالش شدید مو با حوله خودداری کرد چرا که موهای خیس احتمال شکستن بیشتری دارند، کافی است فقط حوله را به مو فشار دهیم تا مو خشک شود.

➤ کسانی که دارای موهای چرب هستند و یا در نقاط آلوده و یا پر گرد و خاک زندگی می‌کنند بایستی موهای خود را زود بشویند و البته لازم است به خشکی مو نیز توجه نمود بدین معنی که زیاد شستن مو باعث خشکی آن نشود.

ج - مراقبت از چشم:

➤ نظافت و شستشوی چشم برای پیشگیری از عفونت‌های چشم بسیار ضروری است، در صورت عدم رعایت این موضوع و بوجود آمدن عفونت چشم، کدورت دائمی قرنیه و در نتیجه کوری بوجود می‌آید و همچنین استفاده از حوله شخصی و تمیز پیشگیری از عفونت چشم بسیار مهم است.

➤ در صورت مشاهده هرگونه اختلال در ظاهر چشم نظیر قرمزی چشم، افتادگی پلک، تورم و انحراف فورا به پزشک مراجعه فرمایید.

➤ اگر عوارضی نظیر تاری دید، اختلال در قدرت بینایی و خستگی در هنگام مطالعه در چشمتان بروز کرد فوراً به پزشک مراجعه نمایید.

➤ به هنگام ورود جسم خارجی و یا مواد شیمیایی در چشم‌ها، آنها را مالش ندهید لکن آنها را با آب فراوان شسته و با یک گاز تمیز پوشانده و به پزشک مراجعه کنید، هنگام شستن چشم آنرا ماساژ ندهید، در صورت نیاز می‌توانید از شیر آب استفاده کنید به طوری که پلک‌ها را از دو طرف به کنار زده و چشم‌ها را زیر شیر آب نگه دارید.

#### د - مراقبت از گوش:

➤ گوش‌های خود را همیشه پاکیزه نگه دارید و هر روز صبح و عصر به هنگام شستن صورت داخل و خارج گوش‌ها را تمیز نمایید.

➤ از وارد کردن اجسام نوک تیز به گوش خودداری کنید.

➤ به محض احساس گوش درد به پزشک مراجعه کنید.

➤ بدون تجویز پزشک از بکاربردن دارو و ریختن قطره‌های مختلف در گوش خودداری شود.

➤ در صورت فرو رفتن جسم خارجی در گوش حتماً باید به پزشک آنرا خارج سازد، بیهوشی و کم هوشی و بی خوابی، خروج مایع از گوش و غیره همه ممکن است در نتیجه بیماری گوش ها باشد لذا باید به پزشک مراجعه نمود.

#### ر- مراقبت از دهان و دندان:

دهان یا حفره دهانی اولین قسمت لوله گوارش است که از لب ها شروع و به حلق منتهی می گردد. در داخل این حفره دندان ها، زبان و سوراخ های خروجی غده های بزاقی قرار دارند. فضای داخلی دهان به وسیله قوس لثه ای دندانی به دو قسمت تقسیم می شوند. یکی حفره فرعی که در جلو دندان ها قرار دارد و به دهلیز معروف است. دیگری حفره اصلی دهان که در عقب دندان ها قرار گرفته است.

#### ز - مراقبت از دستگاه تنفس:

- تنفس هوای پاک و سالم بسیار مهم است و در ایجاد بیماری های تنفسی یا جلوگیری از آن بسیار نقش دارد لذا بایستی سعی شود در مواقعی که هوا آلوده و ناپاک است از ماسک که همانند یک دستگاه تصفیه عمل می کند استفاده نمود.
- آلودگی های شیمیایی و گازهای سمی می تواند باعث مسمومیت حاد و مزمن حتی بدون علامت گردد، پیشگیری از استنشاق این گونه مواد در تأمین سلامتی ما بسیار مهم است.

- اگر در محیطی کار می کنید که آلوده به گازهای سمی است حتماً از ماسک مخصوص استفاده کنید.

- در زندگی و یا تماس با افرادی که بیماری های تنفسی به ویژه سل دارند دقت و احتیاط کامل شود چرا که احتمال انتقال عامل بیماری زا به فرد بعدی بسیار زیاد است.

- یکی از بیماری‌های مهم تنفسی، سرطان ریه است که عمدتاً در اثر سیگار کشیدن به وجود می‌آید به طوری که ۹۰ درصد سرطان‌های ریه مربوط به سیگار می‌باشد.

س - خواب و استراحت:

هر فرد انسانی بدون تردید یک سوم یا لااقل یک چهارم عمر خود را در خواب می‌گذارند یعنی یک نفر که ۶۰ سال عمر می‌کند بین ۱۵ تا ۲ سال آن را در خواب بوده است، علل عمده خستگی عبارتند از فعالیت و انجام کارهای روزانه، نداشتن استراحت، غذاهای غیر کافی و نامناسب، اختلال در اعمال گوارشی و وجود بیماری در انسان. برای این که همیشه سالم و با نشاط باشید و ضمناً این که از خواب عمیق و آرام بهره‌مند شده و لذت آن را درک نمایید و قادر باشید که در ساعات بیداری کارهای جسمی و فکری خود را به خوبی انجام دهید لازم است که از دستورات زیر پیروی نمایید.

- همه شب در ساعت معین به رختخواب بروید ثابت شده بهترین ساعت بین ۱۰ تا ۱۲ شب می‌باشد.

- از استراحت نمودن بلافاصله بعد از صرف غذا خودداری نمایید.
- حتی المقدور از مصرف غذاهای سنگین در شب خودداری نمایید.
- قبل از خوابیدن در حدود نیم ساعت در هوای آزاد پیاده روی کنید.
- غذا باید هضم شده باشد بنابراین بین صرف غذا و خوابیدن باید حدود دو ساعت فاصله داشته باشد.
- گرفتن دوش آب ولرم و صرف یک لیوان شیر قبل از خواب به راحت خوابیدن کمک می‌کند.
- از داروهای خواب‌آور تنها در صورت تجویز دکتر مصرف نموده و از استفاده خود سرانه آنها جلوگیری کنید.

- حداقل امکان از وسایل خواب مناسب استفاده نمایید.
- قبل از خواب لباس‌ها را عوض کرده و از لباس‌های گشاد، سبک و راحت استفاده کنید.
- نور اتاق خواب را یکنواخت کرده و پنجره اتاق را باز بگذارید حتی در زمستان هم بایستی کمی پنجره باز و سپس بسته شود.
- چون ساعت خواب و مقدار آن برای اهداف مختلف متغیر است، هر کس باید با توجه به شرایط زندگی و شغلی خود، ساعات خوابی مناسب برای خود تعیین نماید.

#### ش - ورزش و تفریح:

هدف ورزش ایجاد راندمان بهتر در انجام کار عضلانی و تأمین سلامتی هر چه بیشتر بدن می‌باشد. در اثر ورزش حرکات بدن منظم و هماهنگ شده خستگی دیرتر ظاهر گشته، عضلات و اندام خوش حالت ورزیده و همواره با افزایش نیروی عضلانی، مقاومت بدن زیاده‌تر می‌شود. ورزش‌های شادی‌آور علاوه بر فعالیت بدنی، خستگی‌های روحی و فشارهای عصبی را از بین می‌برد. هیجانات را کنترل و یک آرام‌کننده طبیعی و بدون ضرر می‌باشد. ورزش مرتب باعث طولانی شدن عمر می‌شود و به افراد کمک می‌کند که از زندگی لذت بیشتری ببرند. و احساس ذوق و بهبودی عمومی بنمایند و مزیت بسیار با ارزش دیگر ورزش اینکه ورزش بهترین وسیله پیشگیری در برابر دخانیات و اعتیاد شناخته شده است.

اثرات فیزیولوژیک ورزش و تمرینات بدنی

- اثر روی گردش خون
- اثر روی دستگاه حرکتی
- اثر روی دستگاه عصبی

• اثر روی تغذیه و دستگاه گوارش

• اثر روی دستگاه تنفس

• اثر روی کارکرد هورمون‌ها

۱. تأثیر ورزش بر گوارش: تمرینات ورزشی موجب تحریک اشتها و میل به غذا می‌شود مخصوصاً در افرادی که دچار بی‌اشتهایی عصبی هستند این اثر بسیار مشهود است.

۲. تأثیر ورزش بر دستگاه حرکتی:

الف) عضلات بدن با انجام ورزش مناسب تقویت می‌شوند و قدرت کارایی جسمی افزایش می‌یابد. موجب کشش و انعطاف پذیری بیشتر بدن می‌باشد.

ب) ورزش صحیح از آرتروز جلوگیری کرده و موجب سلامت و استحکام مفاصل می‌شود و مقاومت مفاصل را افزایش می‌دهد با تقویت عضلات و ستون مهره‌ها از بروز کمردرد پیشگیری می‌شود.

۳. تأثیر ورزش بر دستگاه عصبی: ورزش از فشارهای روانی و ناراحتی‌های روحی می‌کاهد و راهی مناسب برای مقابله با افسردگی است و با بهبود کار سیستم عصبی - عضلانی موجب چالاکی و افزایش کارایی بدن می‌شود و ورزش مؤثرترین راه برای بی‌خوابی است.

۴ - تأیید ورزش بر سلامت روانی و اجتماعی

- ورزش طراوت و شادابی را به ارمغان می‌آورد و افسردگی را از بین می‌برد.
- ورزش موجب احساس، اعتماد به نفس، احساس قدرت و تقویت اراده می‌شود.
- ورزش باعث تقویت تمرکز فکر و افزایش قدرت عمل می‌گردد.
- ورزش متعادل موجب داشتن احساس خوب و افزایش قدرت خلاقیت می‌گردد.
- ورزش موجب تقویت قوای ذهن و حافظه می‌شود.

- ورزش موجب پیشگیری از خستگی زودرس می‌شود.
- ورزش احساس آرامش و راحتی روح را افزایش داده و انسان را در مقابل فشارهای روانی و اضطراب مقاوم می‌کند و در نتیجه افراد کمتری دچار اعتیاد به مواد مخدرات و مشروبات الکلی می‌شوند.
- ۵ - تأثیر ورزش بر دستگاه تنفس
- در هنگام ورزش مقدار مصرف اکسیژن اعضای مختلف بدن افزایش پیدا می‌کند و جسم سرعت جریان خون برای رساندن مواد مغذی و اکسیژن به اعضا و بافت‌های مختلف به بدن را افزایش می‌دهد.
- تأثیر ورزش بر سلامت جسم و روان را به شرح زیر می‌توان خلاصه نمود.
- ازدیاد حجم ریه‌ها
- کمک به دفع سموم
- نظافت پوست و تأمین سلامت آن
- تنظیم حرارت بدن
- بهبود گردش خون
- ازدیاد گلبول‌های قرمز و هموگلوبین خون
- تقویت کار قلب
- تقلیل خطر بروز بیماری‌های قلب و عروق
- تسهیل خواب و استراحت در دنبال خستگی جسمی
- جلوگیری از پرخونی احشاء
- کمک به هضم و جذب غذا
- تقویت دستگاه عضلانی - عصبی و تنظیم متعادل آن
- بهبود سلامت روان

### نکات ایمنی در مورد مصرف آب ژاول

- هنگام خرید به تاریخ مصرف سفید کننده توجه کنید.
- ترکیب آب ژاول (هیپوکلریت سدیم) با برخی مواد شیمیایی بسیار خطرناک است، از این رو نبایستی آن را با سایر شوینده‌های خانگی مخلوط کرد.
- ترکیب آب ژاول و آمونیاک (و یا هر نوع ترکیب نیتروژن دار نظیر ادرار) باعث تولید گاز سمی کلرامین، گاز نیتروژن و همچنین یک ماده منفجره بنام تریکلرید نیتروژن می‌شود. بنابراین برای تمیز کردن ادرار نیز از آب ژاول استفاده نکنید. (ابتدا با یک شوینده اقدام به زدودن ادرار کرده و برای عفونت زدایی از آب ژاول استفاده کنید).
- ترکیب آب ژاول و متانول (الکل متیلیک) تولید متیل هیپوکلریت می‌کند که یک ماده قابل انفجار است.
- ترکیب آب ژاول و شوینده‌های حاوی اسید باعث متصاعد شدن گاز کلر می‌گردد (حتی با یک اسید ضعیف مانند سرکه) که تنفس کلر خطرناک بوده و ایجاد مسمومیت می‌کند.
- ترکیب آب ژاول و هیدروژن پروکساید تولید گاز اکسیژن می‌کند.
- تماس آب ژاول و فلزات، باعث خوردگی آنها می‌شود.
- گاهی اوقات بلع و یا استنشام آب ژاول می‌تواند مرگبار باشد.
- افراد مبتلا به آسم، بیماری‌های قلبی و تنفسی نبایستی در معرض آب ژاول قرار گیرند.
- نوزادان، کودکان و افراد سالخورده نیز نبایستی در معرض آب ژاول قرار گیرند.
- قبل از استفاده برچسب دستور مصرف محصول را به دقت مطالعه کنید.
- آب ژاول را در یک محل خنک و دور از تابش خورشید نگهداری کنید.

- آب ژاول را از دسترس کودکان دور نگه دارید.
- پس از هر بار استفاده از سفید کننده، در ظرف را مجدداً محکم ببندید.
- هنگامی که کودکان و افراد سالخورده در منزل حضور نداشتند، از آب ژاول استفاده کنید. تا خشک شدن سفید کننده و برطرف شدن کامل بوی آب ژاول، از بازگشت کودکان و افراد مسن به خانه خودداری کنید.
- حین استفاده از آب ژاول درها و پنجره‌ها را باز نگه دارید.
- خودتان نیز لازم است حین استفاده از آب ژاول دستکش دست کرده و ماسک بزنید. همچنین در صورت احتمال پاشیده شدن آب ژاول، بایستی از عینک ایمنی استفاده کنید.
- توجه داشته باشید که استفاده مستقیم و عدم رقیق کردن آب ژاول میتواند روی لباس‌ها ایجاد لکه و یا سوراخ کند.
- قبل از استفاده از آب ژاول اشخاصی که مبتلا به آسم، بیماری‌های قلبی و ناراحتی‌های تنفسی می‌باشند را از محل دور کنید.
- برای رقیق کردن آب ژاول از آب سرد استفاده کنید. چراکه آب داغ اجزای فعال سفید کننده را تجزیه میکند.
- برای ضد عفونی کردن اشیاء آنها را به مدت ۳۰ دقیقه در سفید کننده رقیق شده قرار دهید؛ سپس کاملاً آنها را آب بکشید.
- در انتها لازم است دست‌های خود را با آب و صابون بشوید.
- آب ژاول نبایستی برای فلزات، پارچه‌های رنگی و سطوح رنگ شده بکار رود.
- در صورت ورود آب ژاول به چشم‌ها به مدت ۱۵ دقیقه زیر آب سرد چشمها را شستشو داده و فوراً به پزشک مراجعه کنید.

- در صورت بلع آب ژاول از القاء استفراغ خودداری کرده و مصدوم را فوراً به اورژانس منتقل کنید.
- از اختلاط آب ژاول با هر نوع شوینده خانگی جدا خودداری کنید.
- پس از شستشوی لباس‌ها با آب ژاول، حتماً آنها را کاملاً آبکشی کنید، چراکه باقی ماندن بقایای سفید کننده باعث تضعیف استحکام الیاف پارچه‌ها می‌شود.

### نحوه استفاده از ماسک

- ماسک باید روی بینی، دهان و چانه را بپوشاند.
- ماسک باید بوسیله بند یا کش پشت سر بسته شود.
- ماسک باید در صورت مرطوب شدن تعویض شود.
- ماسک را هرگز به گردن آویزان نکنید.
- ماسک باید پس از استفاده معدوم گردد.

### وضعیت بدن در حین انجام کار

- انواع وضعیت‌های بدنی که بیشتر افراد هنگام انجام کار به خود می‌گیرند، می‌تواند موجب ایجاد درد در بخش‌های خاصی از بدن شوند. تعدادی از وضعیت‌های بدنی هنگام انجام کار و مشکلات ناشی از آن عبارتند از:
- انجام کارهای طولانی مدت در وضعیت بدنی ایستاده سبب ناراحتی پاها و ناحیه پایین کمر می‌شود.
  - انجام کار در وضعیت نشسته، بدون داشتن تکیه گاه در ناحیه پایین کمر که پستی صندلی، هیچگونه حمایتی را برای مهره‌های کمر ایجاد نمی‌کند، سبب ایجاد ناراحتی ناحیه پایین کمر می‌شود.

- در صورتیکه کار در وضعیت نشسته، بدون وجود حمایت‌کننده یا تکیه گاه کمر انجام گیرد بخش مرکزی کمر آسیب می‌بیند.
- در کار نشسته بدون وجود تکیه گاه مناسب برای پا زانوها، پاها و ناحیه پایین کمر دچار آسیب می‌شوند.
- در کار نشسته‌ای که آرنج‌ها در ارتفاع زیاد قرار می‌گیرند ناحیه بالایی کمر و بخش پایینی گردن دچار ناراحتی می‌شود.
- کار کردن در حالتی که بازو و ساعد در بالای سر قرار می‌گیرند شانه‌ها و بازوها دچار مشکل می‌شوند.
- در کارهایی که در آن وضعیت خم شدن گردن به سمت عقب وجود داشته باشد موجب ایجاد درد در ناحیه گردن می‌شود.
- کار کردن در فضای محدود و محصور سبب آسیب به ماهیچه‌های عمل‌کننده می‌گردد.
- کار کردن در وضعیتی که مفصل یا مفاصل در وضعیت نهایی قرار گیرد منجر به ایجاد ناراحتی در مفصل‌های عمل‌کننده می‌گردد.
- همانگونه که ذکر گردید مفصلی که در وضعیت انتهایی یا نهایی خود قرار می‌گیرد و دارای خمش کامل یا حداکثر باز شدگی باشد می‌تواند سبب ایجاد ناراحتی‌های مختلفی در این مفاصل گردد. اصولاً مفاصل باید در وضعیت حد واسطه دامنه حرکت خود قرار گیرند
- وضعیت بدن در یک پست کاری باید طوری باشد که کارگر برای حفظ این وضعیت نیاز به تلاش زیادی نداشته باشد.
- ایجاد تنوع در وضعیت بدن در هنگام انجام کار توصیه میشود به شرط اینکه این امر روی راحتی یا اجرای کار اثر نگذارد.

- وضعیت بدن در یک پست کاری باید طوری باشد که کارگر بتواند در وضعیت عمودی قرار گرفته و به جلو نگاه کند.
- هنگامی که کارگر در وضعیت ایستاده کار می‌کند وزن بدن روی هردو پا به طور مساوی توزیع می‌شود.
- وضعیت بدنی باید متعادل باشد به طوری که برای ثابت کردن کل بدن یا برخی اندام‌ها، مانند آنچه که به هنگام خم شدن به جلو اتفاق می‌افتد، نیازی به فعالیت اضافی ماهیچه‌ها نباشد.
- سر باید به طور معقولی در حالت عمودی یا کمی رو به جلو قرار گیرد.
- اندام‌ها، تنه و سر در حین انجام کار باید طوری قرار گیرند که مفاصل مجبور نباشند بیشتر از حد وسط دامنه حرکتشان حرکت کنند.
- دست‌ها نباید به طور منظم یا برای مدت زمان طولانی در ارتفاعی بالاتر از ارتفاع آرنج حرکت کنند. بلکه دست، مچ و آرنج باید در امتداد خط مستقیم قرار گرفته و تقریباً حالتی موازی با کف اتاق داشته باشند.
- سر باید هم سطح با تنه و یا اندکی متمایل به جلو قرار گیرد، به عبارت دیگر سر و تنه در یک امتداد باشند.
- شانه‌ها، باید کاملاً راحت باشند و بازوها نیز به شکل طبیعی و آزاد خود در دو طرف بدن قرار گیرند.
- آرنج‌ها، باید نزدیک بدن قرار گیرند و زاویه ای که با بازوها می‌سازند حدوداً ۹۰ تا ۱۲۰ درجه باشد.
- پاها، کاملاً بر کف اتاق و یا روی زیر پایی قرار گیرند.
- کمر، باید در حالتی که فرد صاف نشسته و یا به سمت عقب تکیه داده است کاملاً با تکیه گاه حمایت گردد.

### نحوه انجام کار در حالت نشسته و یا در حالت ایستاده

در کارهایی که کارگر در انجام آن خسته یا ناراحت می‌شود انجام کار در هر دو وضعیت ایستاده و نشسته مورد بررسی قرار گیرد تا مشخص گردد که انجام کار در کدام وضعیت برای وی راحت‌تر و بهتر است. در صورتی که کاری نیازمند دقت زیاد، تکرار کارهای ظریف، یا نظارت مداوم باشد برای انجام آن ایستگاه کاری نشسته توصیه می‌شود. در کارهای نیازمند حرکات بدنی و نیروی زیاد ایستگاه کاری ایستاده مناسب‌تر است.

### راه‌های آگاهی یافتن از وضعیت غیر طبیعی بدن

- کارگر هنگام کار احساس درد یا ناراحتی دارد.
- فعالیت کارگر با کشیدن، خم کردن، یا چرخاندن بدن انجام می‌گیرد.
- باید توجه داشت که بهترین ارتفاع برای انجام کارهای تکراری در کار ایستاده سطح بین کمر و سینه و در کار نشسته سطح بین آرنج و سینه است.
- تا حد امکان بهتر است انجام کار به تناوب در حالات ایستاده و نشسته انجام گیرد. زیرا در این حالت کارگر با خستگی کمتر و روحیه بالاتر کار می‌کند. با تناوب بین نشستن و ایستادن می‌توان کارهای مختلف انجام داد در این حالت برقراری ارتباطات و کسب مهارت‌های مختلف نیز آسان می‌شود.
- کارهای خشک ماشینی که عمدتاً نیاز به حفظ یک وضعیت ثابت دارد، خسته‌کننده بوده و اشتباه در آنها زیاد است که با فراهم نمودن امکان تناوب نشستن و ایستادن می‌توان کار را به شکل بهتری انجام داد.

باید توجه داشت که :

- کارها به گونه‌ای باشد که کارگر بتواند وظایف خود را با تغییر حالت نشستن و ایستادن انجام دهد. مثلاً کار با ابزار را در حالت ایستاده و نظارت و ثبت را در حالت نشسته انجام دهد.
- در صورتی که کار اصلی در ایستگاه کار ایستاده انجام می‌شود، فرصت نشستن برای کارگر فراهم شود.
- اگر کار اصلی در حالت نشسته انجام می‌گیرد، فرصت‌هایی برای کار ایستاده فراهم شود.
- در صورت لزوم، چرخش کار به شکلی باشد که یک کارگر بتواند کارهای مختلف را در حالات ایستاده یا نشسته انجام دهد.
- اگر تناوب نشستن و ایستادن در کار امکان نداشته باشد کارگر باید زمان‌های کوتاه استراحت داشته باشد.

## بخش هشتم:

# آشنایی با نحوه‌ی صحیح حمل بار

در میان آسیب‌های اسکلتی و عضلانی مرتبط با کار، کمر درد و مشکلات مربوط به کمر و پشت از شیوع برخوردار است.

شیوه نادرست انجام کار یکی از عوامل آسیب رسان به ستون مهره‌ها به ویژه مهره‌های پشت و کمر می‌باشد، به همین منظور مطالبی درخصوص شیوه‌ی درست حمل بار در میان نیروهای خدماتی فراوانی بالایی ارائه می‌گردد.

کشیدن و هل دادن بار دارای خطراتی برای بدن انسان می‌باشد. این خطرات در نوع کار، شخص انجام دهنده، نوع بار، محیط و تجهیزات نهفته می‌باشد.

نوع کار: موارد زیر باعث افزایش خطرات می‌شود :

- سطوح ناهموار با شیب تند
- افزایش تعداد هل دادن و کشیدن بدون وجود استراحت کافی
- وجود موانع و پاگیرها
- تلاش فراوان در شروع کردن و خاتمه کار

- هل دادن و کشیدن‌های تکراری
- حالت دستها در حین انجام کار مخصوصا وضعیت مچ و ارتفاع شانه‌ها بسیار مهم است.

#### شخص انجام دهنده:

- افراد دارای قابلیت‌ها و توانایی‌های مختلفی می‌باشند. برای مثال: برای یک کارگر بلند قد هل دادن یک گاری با دستگیره‌های در ارتفاع پایین بسیار دشوار است در حالیکه یک کارگر کوتاه قد حتی نمی‌تواند آن چیزی را که پشت گاری می‌باشد ببیند.
- محدودیت‌هایی مثل: بیماری، معلولیت و ... می‌تواند در کاهش توانایی کارگر در انجام کار ایمن مهم باشد.
- ممکن است کار به ظرفیت‌ها و توانایی‌های جدیدی نیاز داشته باشد. بنابراین باید در نحوه انجام کار بیشتر دقت کرد.
- دستورالعمل و آموزش‌های اختصاصی در این امر بسیار مهم است.

#### نوع بار:

- بررسی وزن بار و وزن تجهیزات توسط کارگر.
- اطمینان از مناسب بودن و ثابت بودن بار.
- تهیه نقشه حرکتی و اطمینان از اینکه حمل‌کننده بتواند آن طرف بار را ببیند.

#### محیط:

- شرایط محیطی مثل دما، روشنایی و جریان هوا
- محیط مرطوب و گرم (مثل نانوایی) و تأثیر آن در شروع خستگی در فرد
- افزایش جریان هوا و نقش آن در افزایش انرژی جهت هل دادن و به خطر انداختن ثبات بار

- سرد بودن بیش از حد هوا
- ناکافی بودن روشنایی محیط
- پوشچرهای نامناسب و ایجاد خطر برای کارگر
- وجود فضاهای محدود و سکندری خوردن، لیز خوردن و ...

#### تجهیزات:

- اطمینان از مناسب بودن و سالم بودن تجهیزات
- وجود سیستم نگهداری مناسب برای مراقبت از تجهیزات حمل
- اطمینان از سالم بودن چرخهای گاری حمل بار بویژه در محیطهای گرم و دارای کف پوش
- ارتفاع دستگیره‌های گاری و تناسب آن با شخص حمل‌کننده بار
- وجود ترمز برای گاری‌های حمل بار

### **نکات ایمنی قبل از حمل بار**

- یکی از متداول ترین مشکلات و بیماری‌های ناشی از کار، کمر دردهای شغلی می‌باشد. که در نتیجه حمل بار نامناسب ایجاد می‌شود.
- الف - بنابراین قبل از حمل بار توجه به نکات ذیل لازم است :
- قبل از بلند کردن بار فکر کنید.
  - بار را امتحان کرده و ببینید که آیا می‌توانید آن را بطور ایمن بلند کنید.
  - اطمینان حاصل کنید که مانعی که باعث افتادن شما شود، بر سر راهتان وجود ندارد.
- ب- برای بلند کردن ایمن بار بایستی :
- برای خم کردن زانوها چمباتمه بنزید.
  - سرتان را بالا بگیرید.

- با هر دو دستتان بار را گرفته و آن را در نزدیک بدن نگه دارید.
- بار را به آرامی به کمک پاهایتان بلند کنید. (عدم استفاده از کمر)
- همیشه در موقع بلند کردن بار (در صورت نیاز) پاهایتان را بچرخانید نه کمرتان را
- د - رعایت اصول ارگونومیکی زیر به شروع ایمن کار و ایمن ماندن کمک خواهد کرد:
- وظایف یا محیط کارتان را با خود متناسب سازید.
- ریسک فاکتورها را کاهش دهید.
- همیشه برای بلند کردن ایمن بار تمرین کنید.
- از ابزارهایی که برای شما مناسب است استفاده کنید.
- نرمش‌های کششی سبک و سایر ورزش‌ها را قبل و در حین انجام کار انجام دهید.

### نحوه بلند کردن بار

اولین چیزی که قبل از بلند کردن یک جسم باید در نظر گرفته باشید این است که آیا جسمی که می‌خواهید بلند کنید خیلی سنگین یا بزرگ است؟ هیچ قانونی خاصی وجود ندارد که بگوید حداکثر وزنه‌ای که می‌توان بدون خطر بلند کرد چقدر باید باشد. میزان این وزنه بیشتر بستگی به شرایط، وضعیتی که باید آن را بلند نمود، اندازه، شکل، وزن و نیز به سلامت و قدرت شما دارد.

۱. ابتدا پاهایتان را به اندازه کافی از یکدیگر باز کنید، بطوری که آنها با یکدیگر زاویه قائمه تشکیل دهند نوک پای جلویی باید به سمت مسیری که می‌خواهیم جسم سنگین را بعد از بلند کردن حمل نماییم باشد.

۲. در حالی که پشت خود را صاف داشته‌اید مفصل ران‌ها و زانو‌ها را خم کنید. کل ستون فقرات شما ممکن است به سمت جلو خم شود، اما اهمیت دارد که پشت خود را خم نکنید در این وضعیت زانوهای شما به خوبی از هم جدا هستند و جسمی که

می‌خواهید بلند کنید در بین زانوها و نزدیک بدن قرار می‌گیرد شما می‌توانید به خوبی و محکم جسم مورد نظر را بگیرید و با استفاده از عضلات پاها اقدام به بلند شدن نمایید.

۳. به محض بلند شدن شما باید این که پشتتان را بیچرخانید جسم مورد نظر را به بدن نزدیک کرده و آن را حمل نمایید. سپس با همین روش جسم را بر روی زمین بگذارید.

### حمل دستی بار

اگر حمل دستی بار اجتناب ناپذیر باشد بار باید با هر دو دست محکم گرفته شده و تا حد امکان در مقابل و نزدیک تنه و در فاصله‌ی بین لکن و سینه حمل شود. بار می‌بایست با دست‌ها و بازوهای کشیده و راست حمل شود این حالت سبب کاهش تنش وارده بر ماهیچه‌های بازو و شانه می‌شود.

اگر لازم باشد بار از روی زمین برداشته یا روی زمین گذاشته شود باید تا حد امکان در فاصله‌ی بین پاها قرار گیرد و حرکات عمده و فعالیت ماهیچه‌ای اصلی از طریق پاها انجام گیرد نه از سوی ماهیچه‌های پشت کمر (بار باید با خم کردن زانوها و کشیده نگه داشتن ستون مهره‌ها برداشته شود). از بلند کرد و پایین آوردن بار در مقابل زانوها باید پرهیز کرد، زیرا در این شرایط تنه به ناچار به جلو خم می‌شود. در نتیجه کمر تحت تأثیر نیروهای خارجی فراوان قرار گرفته و آسیب می‌بیند. برای بلند کردن بار در جلوی تنه و یا بین پاها باید ابعاد کالا مناسب باشد و به راحتی و به طور ایمن در دست قرار گیرد.

### راه‌های پیشگیرانه از آسیب به ستون مهره‌ها

- تا جایی که ممکن است از حمل و نقل دستی اشیاء خودداری کنید و از وسایل حرکتی مانند چرخ و ... استفاده نمایید.
- در مورد حمل اشیاء توسط چرخ‌های دستی و یا حمل بیمار توسط تخت هل دادن بهتر از کشیدن است.
- خم شدن به جلو و حرکات پیچشی همراه با حمل کردن اشیاء سنگین باعث فشار آمدن بیش از حد به ستون فقرات شده و ایجاد مشکلات پشت و کمر می‌شود.
- در هنگام راه رفتن مستقیم بایستید پشت خود را صاف کنید و سرتان را به سمت روبرو نگه دارید و از قوز کردن اجتناب کنید.
- بی حرکت ماندن در یک وضعیت و به مدت طولانی یک علت مهم درد و سفتی عضلات پشت می‌باشد.
- از کفش‌های طبی در محیط کاری استفاده نمایید.

### عوامل مؤثر بر آسیب‌های ناشی از حمل بار

- گرفتن و نگه داشتن بار، با فاصله از بدن
- چرخش کمر در هنگام بلند کردن بار
- انتقال اشیاء به پایین‌تر از زانو و یا بالاتر از شانه انجام گردد. فاصله میان زانو تا شانه محدوده‌ی ایمن برای بلند کردن بار به حساب می‌آید.
- انتقال بار در فواصل افقی و عمودی طولانی
- انتقال بار برای مدت زمان طولانی. وظایف جا به جایی نباید بیش از یک ساعت به صورت متوالی به درازا بکشد و پس از آن باید زمان استراحت برابر با ۱۲۰ درصد زمان کار در نظر گرفته شود.

- بلند کردن بار به صورت تکراری ( فرکانس برداشتن اجسام نباید بیش از یک بار در هر ۵ دقیقه باشد)
- بلند کردن بار در حین نشستن
- فضای کار محدود
- پوسچر نامناسب (هنگام جابه جایی دستی بدن شخص نباید به جلو خم شود و در کشیدن و هل دادن بار باید از وزن بدن برای ایجاد نیرو کمک گیرد).



## **بخش نهم:**

# **عوامل زیان آور محیط کار**

### **عوامل زیان آور محیط کار**

عوامل زیان آور محیط کار به ۵ دسته عمده به صورت زیر تقسیم می شوند:

الف - عوامل فیزیکی زیان آور محیط کار مانند: صدا، ارتعاش، گرما، سرما، روشنایی و...

ب - عوامل شیمیایی زیان آور مانند مواد شیمیایی سمی که برخی بیماریها و مسمومیت های شغلی را سبب می شوند .

پ - عوامل زیست شناختی زیان آور شامل ویروس ها، باکتری ها، انگل ها، قارچ ها  
ت - عوامل ارگونومیک زیان آور مانند وضعیت نامطلوب بدنی در هنگام کار، وارد شدن فشار بیش از حد بر روی اندامی خاص، نبود تناسب جسمانی و روانی میان انسان و کار و ...

ث - عوامل روانی مانند استرس های شغلی، اعتیاد و ... .  
هریک از عوامل یاد شده اگر از حد تحمل فیزیولوژیک بدن انسان پیشی گیرد، عوارض و آسیب هایی را ایجاد خواهد نمود.

### الف) عوامل فیزیکی زیان آور محیط کار

۱. صدا در محیط کار: صوت چیست؟ صوت شکلی از انرژی است که توسط سازوکار شنوایی قابل تشخیص است و به بیان ساده صوت هر چیزی است که شنیده می شود. دامنه شنوایی انسان بین ۵۰۰۰ تا ۲۰۰۰ هرتز می باشد.

۲. ارتعاش در محیط کار: انرژی ارتعاشی اربیشتر تجهیزات و ماشین آلات منتشر می شود و امکان انتقال آن به بدن افرادی که با این تجهیزات کار می کنند، وجود دارد. انتقال انرژی مکانیکی از یک منبع لرزان (مرتعش) به بدن انسان، آسایش را مختل کرده، بازدهی کار را کاهش داده و سرانجام اعمال فیزیولوژیک بدن را دچار اختلال می کند. واکنش انسان به ارتعاش تا حدی زیاد به زمان مواجهه با ارتعاش بستگی دارد و تحقیقات نشان داده است که افزایش زمان روبرویی با ارتعاش یکنواخت تحمل انسان را کاهش می دهد.

۳. گرما در محیط کار: گرمای موجود در محیط کار از منابع مختلفی ایجاد می گردد که می توان از وسایل و ماشین آلات گوناگون، فرآیندهای تولید، تابش خورشید، وسایل روشنایی مصنوعی، انسان و شرایط جوی را نام برد.

۴. سرما در محیط کار: امروزه مطلوب ترین درجه حرارت برای زندگی را ۲۱ درجه سانتیگراد می دانند که از نظر شرایط محیطی با رطوبت ۵۰٪ و جریان هوای نزدیک به ۱۰ متر در ثانیه همراه می باشد. البته گفتنی است که درجه حرارت های مطلوب برای فعالیت های بدنی گوناگون به نوع کار و شدت فعالیت بستگی دارد. اما به هر صورت در درجه حرارت پایین، کار و فعالیت مشکل می شود.

۵. روشنایی در محیط کار :

می توان اهداف تأمین روشنایی بسنده و مناسب را چنین بیان کرد:

الف - بیشترین حفاظت از بینایی کارکنان

ب - کاهش عوامل ایجاد خستگی و فشار ناشی از روشنایی کافی  
 پ - پیشگیری حوادث ناشی از کار  
 ت - افزایش بازده کار  
 ث - بهبود کیفیت فرآورده (در صنایع تولید)  
 بی گمان مهمترین حس انسان بینایی است و به این دلیل مهندسی روشنایی اهمیت حیاتی دارد.

روشنایی رضایت بخش دارای ویژگی های زیر است:  
 الف - نور کافی باشد.

ب - نور از نظر توزیع مطلوب باشد.

پ - درخشندگی سطوح سبب چشم زدگی نگردد.

ت - سایه های مزاحم ایجاد نشود.

### **(ب) عوامل شیمیایی زیان آور محیط کار**

مواد شیمیائی به شکل گاز، مایع و یا جامد هستند، این مواد ممکن است طبیعی یا مصنوعی بوده و دارای منشأ گیاهی، حیوانی و یا معدنی یا آلی باشند. هریک از این مواد دارای خطر و زیان های مختص به خود است که در صورت تماس فرد با آن رخ می نمایند. زیان حاصل از آنها به نوع، راه ورود مقدار و طول زمان تماس بستگی دارد.

### **(پ) عوامل زیست شناختی زیان آور محیط کار**

در برخی مشاغل به سبب شرایط کار و نوع فعالیت، کارکنان در معرض عوامل زیست شناختی زیان آور و نتیجه ابتلا به بیماری های عفونی قرار دارند. این بیماری ها، با توجه به عامل به وجود آورنده به پنج دسته تقسیم می شوند.

- ۱- بیماری های ناشی از ویروس ها مانند هپاتیت، ایدز و هاری و ...
- ۲- بیماری های ناشی از باکتری ها مانند کزاز، سل، آسم، سیاه زخم، طاعون و ...
- ۳- بیماری ها ناشی از ریکتزیاها
- ۴- بیماری های ناشی از قارچ ها مانند کچلی، قارچ ناخن و ...
- ۵- بیماری های ناشی از انگل ها مانند سالک، توکسوپلاسموز و ...

### ت) عوامل ارگونومیک زیان آور محیط کار

در جهان صنعتی امروز بسیاری از کارگران و کارکنان ناچارند خود را با شرایطی نامناسب که محیط بر آنها تحمیل می کند، منطبق و متناسب سازند و با محدودیت های ایجاد شده به گونه ای کنار آیند. پیامد چنین مصالحه ای می تواند بسیار و خیم بوده و بر زندگی فرد، تندرستی، ایمنی و فرآوری وی اثری نامطلوب داشته باشد. در چنین وضعیتی انسان از نظر جسمانی یا روانی با نوع کار یا تجهیزاتی که مورد استفاده قرار می دهد و یا در محیطی که در آن زندگی کرده یا به کار می پردازد تناسبی ندارد.

نبود تناسب جسمی، ناراحتی های جسمانی را سبب می شود که از آن جمله می توان به ناراحتی های اسکلتی - ماهیچه ای که از دسته شایع ترین عوارض ناشی از کار در جوامع امروزی هستند اشاره کرد.

برای پیشگیری از بروز این گونه و مسائل و تأمین تندرستی نیروی کار، ارگونومی به عنوان رهیافتی کار آمد به انسان یاری می دهد. ارگونومی توانمندی های انسان را می سنجد و آن گاه دستگاه ها، کار و محیط را متناسب با آنها سازماندهی و تنظیم می کند. آن گونه که روجر وکاواناگ توصیف می کند ارگونومی در پی آن است که کار را متناسب با انسان سازد و نه انسان را متناسب با کار.

### ث) عوامل روانی زیان آور محیط کار

انسان موجودی با ابعاد مختلف از جمله جسمی و روانی. حیات جسمی او پیوسته شرایط روانی او را تحت تأثیر قرار داده و در عین حال از آن تأثیر می‌پذیرد. بنابراین زندگی جسمی و روانی انسان پیوندی همه جانبه و تنگاتنگ با هم دارند و بر روی یکدیگر تأثیر عمیقی می‌گذارند. یک عارضه جسمی مانند شکستگی استخوان دست یا پا تأثیری شگرف و فعالیت‌های روانی انسان می‌گذارد. شخص را کم حوصله کرده سطح فعالیت وی را کاهش داده و بالاخره میزان رضایتمندی او از زندگی کم می‌کند. هم چنین یک عارضه مختصر روانی مانند یک افسردگی ساده نیز روی فعالیت‌های جسمانی فرد اثر می‌گذارد به عنوان مثال اشتها را کاهش داده و سطح فعالیت‌های جسمانی را کم می‌کند.

نیروهای کار هم همانند دیگر انسان‌ها واجد چنین ویژگی‌هایی هستند به گونه‌ای که عوامل وابسته به کار و شرایط محیط کار بر وضعیت روانی آنها تأثیر می‌گذارد و سلامت جسمی و روانی آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهد تا جایی که در بعضی آمارها آمده است حدود ۲۰٪ از کارگران دچار نوعی ناراحتی روانی اند و حدود ۳۰٪ از غیبت‌های ناشی از کار ریشه در وضعیت نامناسب روانی دارند.

عوامل زیان‌آور واقعی محیط کار عبارتند از: افسردگی ناشی از کار یکنواخت، فشارهای روانی، محیط کار، شیفت‌های مکرر، استرس‌های شغلی و ...





## **بخش دهم:**

# **بیماری‌های شغلی در محیط کار**

بیماری‌های شغلی از بیماری‌هایی هستند که به علت کار به وجود آمده و یا به عبارت دیگر منحصراً بیماری‌هایی هستند که عامل مولد آنها در محیط کار می‌باشد.

گرچه طبقه بندی‌هایی مختلفی برای بیماری‌های شغلی عنوان شده لیکن به نظر می‌رسد که بهترین روش جهت طبقه‌بندی بیماری‌های شغلی توجه به عامل مولد آن می‌باشد. لذا براساس بیماری‌های در ۵ دسته زیر می‌توان طبقه‌بندی نمود:

۱. بیماری‌های ناشی از عوامل زیان‌آور فیزیکی مثل ناشنوایی شغلی، گرمزدگی، سرمازدگی

۲. بیماری‌های ناشی از عوامل زیان‌آور شیمیایی مثل آسم

۳. بیماری‌های ناشی از عوامل زیان‌آور ارگونومیکی مثل اختلالات اسکلتی - عضلانی

۴. بیماری‌های ناشی از عوامل زیان‌آور مثل خستگی مفرط (سورمناد)

۵. بیماری‌های ناشی از عوامل زیان‌آور بیولوژیکی مثل ایدز، هپاتیت، کزاز

**۱. بیماری‌های ناشی از عوامل زیان‌آور فیزیکی محیط کار**

الف) بیماری‌های ناشی از گرما شامل :

۱. بیماری گرمازدگی: این بیماری اغلب در کارگرانی که مجبور به کار در هوای گرم و در زیر آفتاب می‌باشند بروز پیدا می‌کند. در نتیجه مرکز تنظیم حرارت در مغز به علت تأثیر مستقیم اشعه حرارتی قدرت کار خود را از دست می‌دهد و دارای شروع ناگهانی است. علائم بیماری گرما زدگی: بیمار بی‌هوش و سیانوزه (کبودی پوست) بوده و دارای پوستی بسیار گرم و خشک می‌باشد.

۲. کرامپ‌های عضلانی: این بیماری در کارگرانی که کارهای عضلانی سنگین در محیط‌های گرم انجام می‌دهند دیده می‌شود. در این بیماری قبل از شروع علائم مخصوص کارگر ممکن است سردرد و سرگیجه مختصری داشته باشد ولی به هر حال شروع کرامپ‌های عضلانی که توام با دردهای شدید است، ناگهانی بوده و در درجه اول در عضلات دست و بازو و سپس در عضلات شکم دیده می‌شود. علت اصلی به وجود آمدن این بیماری در کارگران از دست دادن آب و املاح بدن به خصوص سدیم در نتیجه تعریق می‌باشد.

۳. آستنی مخصوص: این ناراحتی معمولاً در کارگرانی که در ضمن کار عرق زیادی می‌کنند دیده شده و شروع آن آرام است. بیمار معمولاً از ضعف، خستگی و سرگیجه شکایت نموده و ممکن است علائم همچون اسهال و استفراغ نیز داشته باشد. بیمار مرطوب، نبض کند و ضعیف و فشار خون پایین است. علت این بیماری ضعف گردش خون در جبران مایعات از دست رفته می‌باشد.

ب) بیماری‌های ناشی از سرما

این عوارض به دو گروه عمومی و موضعی تقسیم می‌شوند:

۱. عوارض عمومی: وقتی شخصی در معرض سرمای شدید قرار می‌گیرد حرارت مرکزی بدن او کاهش می‌یابد و عوارض سرما زدگی بروز می‌کند. در تولید سرما

زدگی مدت اثر سرما فوق العاده اهمیت دارد و اگر این مدت طولانی باشد حتی سرمایه متوسط هم خطرناک می گردد. در هیپوترمی عمومی (از دست رفتن مایعات بدن) ابتدا لرز شدیدی به شخص دست می دهد که با بی قراری و دردهای شدید عضلانی به ویژه در پشت گردن همراه است و تا حالت اغما پیش می رود.

۲. عوارض موضعی: گرچه تأثیر موضعی سرما ممکن است عوارض خفیفی از قبیل ورم و کبودی انگشتان ایجاد نماید که در صورت تماس با گرما احساس سوزش شدید و خارش شدید کند و در صورت ترک برداشتن زخم های دیرجوش نیز به وجود می آید ولی در حقیقت مهمترین عارضه موضعی سرما یخ زدگی می باشد. غالباً یخ زدگی در انگشتان دست و پا، گوش و بینی و به ندرت در تمامی دست و پا و مچ دست و پا صورت می پذیرد.

(ج) بیماری های ناش از سر و صدا

اثرات سوء سر و صدا بر سلامت کارگران به شرح زیر می باشد:

۱. افت شنوایی (کری)

۲. اختلالات عصبی

۳. اختلالات فیزیولوژیکی مثل افزایش ضربان قلب و فشار خون

۴. کاهش راندمان کار

از موارد اشاره شده در بالا، افت شنوایی از بیشترین درجه اهمیت برخوردار است. کری ها به دو دسته کلی تقسیم می شوند: الف) کری انتقالی ب) کری حسی - عصبی الف) کری انتقالی: به کری گفته می شود که ضایعه در گوش خارجی یا میانی صورت گرفته است.

ب) کری حسی - عصبی: به کری گفته می شود که ضایعه در گوش داخلی وجود داشته باشد.

## ۲. بیماری‌های ناشی از عوامل زیان‌آور شیمیایی محیط کار

۱. بیماری آسم: یکی از شایع‌ترین بیماری‌های تنفسی جوامع بشری است که در دهه‌های اخیر روند رو به افزایش پیدا کرده است. بیماری آسم از زمان بقراط با بشر همراه بوده است. آسم از کلمه یونانی به معنی (نفس نفس زدن) گرفته شده است. امروزه آسم را بیماری التهابی مزمن تنفسی تعریف می‌کنند. ویژگی‌های بارز آن شامل حمله‌های مکرر تنگی نفس است که منجر به انسداد مجاری هوای می‌شود. در واقع در افراد مستعد این بیماری التهاب راه‌های هوایی منجر به بروز سرفه‌های مکرر، خس خس سینه و تنگی نفس می‌گردد. بررسی‌های اپیدمیولوژیکی ارتباط قوی بین بروز حمله‌های آسم و آلودگی هوا را مشخص ساخته است. تماس با آلاینده‌های هوا از قبیل  $SO_2$ ,  $NO_2$ ,  $O_3$  منجر به التهاب مجاری هوایی و کاهش ظرفیت تنفسی می‌گردد.

۲. بیماری‌های ناشی از آلودگی هوا: کارگران خدمات شهری دائماً در معرض هوای آزاد به سر می‌برند. و امروزه آلودگی هوا همچون دیگر موارد آلودگی محیط زیست اثرات مضر بر انسان و دیگر موجودات زنده به جا می‌گذارد. آلوده‌کننده‌های هوا که موجب آلودگی هوا می‌شوند عبارتند از: ازن و دی اکسید نیتروژن،  $SO_2$  ذرات گرد و غبار سرب و مونوکسید کربن تمامی آلوده‌کننده‌های هوا به جز سرب و مونوکسید کربن بر روی دستگاه تنفس اثر گذاشته و موجب افزایش علایم بیماری ریوی در بیماران و یا دیگر اثرات مضر بر سلامت می‌شوند. بر دیگر اعضای بدن اثرات زیان‌آوری دارند. سرب موجب اختلال عصبی رفتاری در کودکان و افزایش فشار خون در افراد بالغ می‌گردد.

مونوکسید کربن هم بر دستگاه قلبی - عروقی اثر گذاشته و می تواند موجب افزایش مرگ و میر بیماران قلبی و عروقی گردد. مونوکسید کربن، دی اکسید نیتروژن، دی اکسید گوگرد و ازن، ۴ ماده شیمیایی آلاینده هوا هستند که هیچ ماسک کاغذی یا پارچه ای نمی تواند از آنها جلوگیری کند. استفاده از ماسک های کاغذی به منظور مقابله با عوارض ناشی از آلودگی هوا، تأثیرگذار نیست.

استفاده از ماسک های شیمیایی، فیلتر دار در برابر جلوگیری از ورود گرد و غبار و آلودگی هوا در سیستم تنفسی مقاومت بیشتری دارند همچنین در هوای آلوده پوشاندن دهان و بینی با پارچه نسبتاً مرطوب توصیه می شود.

### ۳. بیماری های ناشی از عوامل زیان آور ارگونومی در محیط کار

عوامل مکانیکی شامل انواع و اقسام ماشین های مختلفی است که آدمی با پیشرفت صنعت آنها را به کار گرفته و برای افزایش تولید از آنها استفاده می کند. در علم ارگونومی یا مهندسی انسانی نیز چگونگی تطبیق کار ماشین با انسان و یا چگونگی تطبیق انسان با ماشین مورد مطالعه قرار می گیرد.

بیماری های اسکلتی - عضلانی: بعضی از فعالیت هایی که افراد حین کار انجام می دهند مانند بلند کردن، حرکات تکراری، بردن دست به سمت اشیاء دور از بدن، به بدن آنها آسیب می زند. در بعضی شرایط این حرکات باعث آسیب ماهیچه ها، تاندون ها، اعصاب، رگ های خونی، مفاصل، گردن، شانه ها، بازوها، دست ها، پاها و پشت می گردند به این نوع آسیب ها اصطلاحاً آسیب های اسکلتی - عضلانی اطلاق می شود.

آسیب های اسکلتی - عضلانی یکی از شایع ترین بیماری های ناشی از کار در تمام صنایع می باشد.

منظور آسیب‌های اسکلتی-عضلانی چیست؟ هرگونه اختلال یا آسیب به ماهیچه‌ها، تاندون‌ها، اعصاب، رگ‌های خونی، رباط‌ها، مفاصل، بافت‌های نرم که شامل فشار و تنش، التهاب و درد که ممکن است در اثر شغل فرد به وجود آمده باشد یا به وسیله کار فرد تشدید گردد گفته می‌شود.

#### ۴. بیماری‌های ناشی از عوامل زیان‌آور روانی محیط کار

یکی از ابعاد انسان ابعاد روحی - روانی است که متعاقباً در زندگی جسمی او تأثیر می‌گذارد بیماری‌های روانی و عصبی اشکارا در هر محیط کاری مشاهده می‌شود. این بیماری‌ها عامل مهمی در تشنج محیط کار و افت بهره‌وری است.

#### ۵. بیماری‌های ناشی از عوامل زیان‌آور بیولوژیکی

عوامل بیولوژیکی محیط کار بسیار متنوع بود و ممکن است ویروس، ریکتزیا، باکتری، قارچ، انگل و ... باشد در زیر عمده‌ترین این بیماری‌ها را که نزد کارکنان خدماتی حادث می‌شوند به شرح زیر می‌باشد:

- از دسته ویروس‌ها: هپاتیت، ایدز، هاری
- از دسته باکتری‌ها: کزاز، تولا رمی، سیاه زخم، طاعون، بروسلوز، سل، لپتوسپیروز
- از دسته انگل‌ها: ژiardیازیس، آمیبیازیس، توکسوپلاسموز، کیست هیداتیک، سالک
- از دسته قارچ‌ها: عفونت‌های قارچی مزمن پوست، مو و ناخن

#### بیماری پوستی ناشی از کار

به طور کلی بیماری‌های ناشی از کار در اثر عوامل مختلفی به وجود می‌آیند که این عوامل در ۵ گروه مجزا تحت عنوان بیماری‌های ناشی از عوامل فیزیکی، شیمیایی،

مکانیکی، بیولوژیکی و روانی مورد بررسی قرار گرفتند و لی در این قسمت به دلیل این که ضایعات پوستی پس از ضایعات اسکلتی - عضلانی با شیوع ۲۹٪ شایع‌ترین بیماری‌های شغلی می‌باشند به تفصیل آن را مورد بحث قرار می‌دهیم.

### علل بیماری‌های پوستی شغلی

علل اصلی به وجود آورنده بیماری‌های پوستی ناشی از کار را می‌توان به ۵ گروه عوامل مکانیکی، فیزیکی، بیولوژیکی، نباتی و شیمیایی تقسیم کرد:

۱. بیماری‌های پوستی ناشی از عوامل مکانیکی: فشار و اصطکاک ابزار و آلات روی دست یا قسمت‌های دیگر بدن کارگر باعث به وجود آمدن انواع مختلف پینه و میخچه می‌شوند. که بعداً ممکن است عفونی نیز بشوند.

۲. بیماری‌های پوستی ناشی از عوامل فیزیکی: عوامل فیزیکی که سبب به وجود آمدن بیماری‌های پوستی می‌گردند، گرما، سرا، اشعه خورشید، اشعه X و... را می‌توان نام برد.

۳. قرار گرفتن در معرض اشعه خورشید در کارگران می‌تواند سبب سوختگی ناشی از آفتاب، عرق سوزشیدن، کهیر گرمایی و حتی سرطان‌های پوست، چین و چروک-های پوست، لکه‌های رنگی و... شود.

۴. بیماری‌های پوستی ناشی از عوامل بیولوژیکی، بیماری‌هایی مثل سیاه زخم و بیماری‌های قارچی که قبلاً به آن پرداخته شده است.

۵. بیماری پوستی ناشی از عوامل نباتی: برخی از نباتات سبب تحریک پوست می‌گردند این گیاهان سبب درماتیت (حساسیت‌های پوستی) گردیده و اکثراً کارگران در اثر تماس شغلی پس از مدتی مقاومت حاصل می‌نمایند. همچنین برخی از انواع چوب‌ها به خصوص زمانی که سنباده زده شوند اثر سوء بر روی پوست دارند

## ۶. بیماری‌های پوستی ناشی از عوامل شیمیایی:

اگزما: اگزما در اثر تماس مکرر با عوامل شیمیایی موجود در محیط کار به وجود می‌آید. که یکی از مهمترین حساسیت‌های پوستی است که در اثر رعایت نکردن مسائل ایمنی در محیط کار به وجود می‌آید. در ماتیت پوستی یا «اگزما» در اثر تماس مکرر با عوامل شیمیایی موجود در محیط ایجاد می‌شود که همراه با تحریک، خارش، آلرژی و تورم است. این بیماری خصوصا در پوست سر، صورت، دست و آرنج و زانو، پشت گردن رخ می‌دهد. کارگران ساختمانی، خانم‌های خانه دار و کارگران خدمات شهری بیش از سایرین به این بیماری پوستی مبتلاء می‌شوند. از مهمترین دلیل بروز اگزما مربوط به عوامل تحریکی است که این مواد بیشتر در شوینده‌های خانگی و صنعتی، اسیدها و مواد قلیائی قوی موجود ایجاد می‌شود. عوامل دیگر مثل استعداد ارثی، نیز میزان ضریب ابتلاء به این بیماری را افزایش می‌دهد.

## روش‌های پیشگیری از بیماری‌های شغلی پوست

گرچه مؤثرترین راه برای کاهش شیوع بیماری‌های شغلی پوست، جداسازی و حفاظت کامل پوست از مواد بالقوه مضر می‌باشد. ولی این کار در اکثر محل‌های کاری امکان‌پذیر نیست. روش‌های پیشگیری مختلفی وجود دارد. که برخی از آنها را ذکر می‌کنیم:

- استفاده از مواد تمیزکننده پوست پس از تماس با مواد مضر و تحریک کننده.
- استفاده از تمیزکننده‌های بدون آب، مثل محلول، کرم، ژل و خمیر که می‌تواند عامل کثیف‌کننده صنعتی را بدون آب از بین ببرند.
- استفاده از لباس‌های محافظ (لباس کار)
- استفاده از پیش‌بندها
- استفاده از دستکش‌های مناسب و مقاوم

- استفاده از چکمه‌ی مخصوص
- استفاده از کرم‌های ضد آفتاب برای افراد در معرض آفتاب
- استفاده از کلاه آفتاب‌گیر
- معاینات قبل و بعد از استخدام



# بخش یازدهم:

## مدیریت استرس

همه انسان ها در جوامع و فرهنگ های مختلف، در مقاطعی از زندگی، استرس را تجربه می کنند. واژه استرس که در زبان فارسی، فشار، فشار روانی یا تنش روانی ترجمه شده، در مکالمه های روزمره بسیاری از افراد دیده می شود به طور مثال افراد موقعی که نگران هستند می گویند استرس دارم یا این که می گویند همیشه سر امتحان استرس می گیرم، در حالی که این کاربرد از کلمه استرس به معنای اضطراب، نگرانی و ترس و وحشت صحیح نیست.

در واقع هر جا که تغییری در زندگی روی دهد فرد با استرس روبه رو شده است و استرس یعنی دوباره سازگار شدن فرد با شرایط و موقعیت های جدید. لازاروس و سلیه با توجه به یافته های علمی جدید تر، استرس را این گونه تعریف می کنند: واکنش مقابله با یک تهدید ادراک شده (واقعی یا خیالی) نسبت به سلامت روانی، جسمانی، هیجانی و معنوی فرد که منجر به یک سلسله پاسخ ها و سازگاری های فیزیولوژیک می شود. واژه "ادراک شده" اهمیت زیادی دارد، زیرا آنچه که برای

کسی تهدید به حساب می آید، ممکن است برای دیگری تهدید شمرده نشود. به عبارت دیگر ادراک تهدید، پیامد فرآیند ارزیابی فرد از تجارب تنش زای محیط است که منجر به تجربه ای هیجانی به نام استرس می شود و با تغییرات بیوشیمیایی، روان شناختی و رفتاری همراه است.

### اهمیت استرس

امروزه بشر به صورت مداوم با تغییر شرایط و موقعیت های مختلف روبرو می شود و استرس بخش جدا نشدنی هر تغییری است.

استرس به عنوان طاعون قرن بیست و یکم شناخته شده است، چرا که علت اصلی مرگ و میر تا قبل از سال ۱۹۹۵ بیماری های حاد و عفونی بوده. در حالی که شایع ترین علل مرگ و میر در ایالات متحده امریکا در سال ۲۰۰۰ به ترتیب زیر گزارش شده است: بیماری های قلبی، سرطان، بیماری های عروقی، بیماری های ریوی مزمن، تصادف و اشتباهات پزشکی. اگرچه علت این بیماری ها زیستی - جسمانی است اما فشارهای ناشی از سبک زندگی قرن اخیر در شکل گیری این بیماری ها یا تشدید آن نقش جدی دارند. از طرفی آمارها نشان می دهند که:

- ۴۳٪ آدم ها عوارض ناشی از استرس را تجربه می کنند.
- ۹۰٪ - ۷۵٪ از مراجعه های به پزشک به دلیل عوارض ناشی از استرس است.
- استرس با ۶ دلیل اصلی مرگ و میر پیوند نزدیک دارد. این دلایل عبارتند از بیماری قلبی، سرطان، تصادف، سیروز کبدی، خودکشی و مشکلات حنجره استرس فاجعه خطرناک محل کار نامیده شده است.
- استرس در محل کار باعث کاهش بازدهی و بهره وری می شود.

- زیان ناشی از استرس در محل کار در ایالات متحده امریکا، در سال ۲۰۰۳ سیصد میلیون دلار برآورده شده است.

### نشانه های استرس

با وجود این که استرس تجربه ای طبیعی است و نقش اساسی در تداوم بقای انسان داشته، اما استرس های شدید یا دراز مدت تأثیرات ناخوشایندی بر ابعاد مختلف زندگی به جای می گذارند. این آثار که در جنبه های مختلف دیده می شوند، نشانه های استرس نامیده می شوند که در چهار بعد جسمانی، رفتاری، هیجانی و شناختی دسته بندی می شود.

نشانه های جسمی استرس: سردرد، سوء هاضمه (مشکلات گوارشی)، درد پشت گردن، گرفتگی گردن و شانه ها، ضربان قلب سریع (تاکی کاردی)، درد معده، عرق کردن کف دست، نفس نفس زدن، تند و سطحی نفس کشیدن، سرد شدن دست و پا، بی قراری، سرگیجه، وزوز کردن گوش، زود خسته شدن، یبوست، تنش عضلانی و اسهال.

نشانه های هیجانی استرس: زودرنجی، عصبی بودن، اضطراب، خستگی و کسالت، به سادگی به گریه افتادن، فشار مفرط، خشم، تنهایی، کلافگی، غمگینی، افسردگی، دمدمی مزاج شدن، احساس ناتوانی، احساس درماندگی.

نشانه های شناختی استرس: مشکل در تفکر، ناتوانی در تصمیم گیری، مشکل در تمرکز، نگرانی دایمی، فراموشکاری، از دست دادن حس طنز، خود انتقادی، از دست دادن خلاقیت، بدبینی، توقع بیش از حد دیگران.

به طور خلاصه، دانستن علائم و نشانه های استرس به فرد کمک می کند تا دریابد که چقدر تحت استرس قرار دارد و به این ترتیب تدبیری برای مدیریت استرس و

مقابله با شرایط استرس آفرین بیاندیشد. علایم هشدار دهنده در مورد استرس در پنج سطح قابل مشاهده هستند.

در سطح رفتاری این علایم حاکی از وجود استرس هستند: تغییر در اشتها (بی اشتهایی و گاهی پر اشتهایی)، تغییر در خواب (کم خوابی، پر خوابی، بد خوابی، دیر به خواب رفتن، زود بیدار شدن، خواب آشفته) و تغییر در عادات روزانه (ورزش نکردن، معاشرت نکردن، سینما و پارک را کنار گذاشتن).

در سطح هیجانی وجود احساس خشم، اضطراب و غمگینی علایم هشدار دهنده در مورد وجود استرس هستند.

در زمینه سبک زندگی این نشانه ها زنگ خطر هستند: کار بیش از حد، سبک زندگی پرخاشگرانه، سبک زندگی همراه با بی صبری، سبک زندگی همراه با احساس گناه حوادث بحران را معمولاً هشداری در مورد به وجود آمدن استرس هستند: مرگ یا بیماری اطرافیان، بلایای طبیعی، طلاق و مشکلات کاری، می توانند در مورد وجود استرس به فرد هشدار بدهند.

حوادث بحران را معمولاً هشداری در مورد به وجود آمدن استرس هستند: مرگ یا بیماری اطرافیان، بلایای طبیعی، طلاق و مشکلات کاری، می توانند در مورد وجود استرس به فرد هشدار بدهند.

### انواع استرس

استرس های زندگی انسان بسیار زیاد، متنوع و متعددند، به همین دلیل استرس ها را طبقه بندی کرده اند. این طبقه بندی ها مختلف و متفاوت است. در زیر تعدادی از این طبقه بندی ها ارائه می شوند.

الف - طبقه بندی استرس ها از نظر شدت و فراوانی:

۱. استرس های فاجعه آمیز (شدید): بعضی از اتفاقات، تغییر بسیار شدید و عظیمی در زندگی ایجاد می کنند. حوادث و فاجعه هایی مانند سیل، زلزله، جنگ، آتش سوزی، تصادفات و پدیده هایی از این قبیل. چنین سوانحی باعث تغییرات بسیار شدیدی در زندگی فرد می شود به گونه ای که مدت ها طول خواهد کشید تا بتواند با این تغییرات شدید و بزرگ کنار آمده و سازگار شود. با این حال، به این نکته توجه داشته باشید که اگر چه این حوادث قدرت تخریبی شدیدی بر انسان دارند ولی به ندرت اتفاق می افتند و بسیاری از افراد ممکن است در تمام طول زندگی خود اصلاً چنین مواردی را تجربه نکنند.

۲. استرس های معمول و هنجار زندگی: این نوع از استرس ها در زندگی همه انسان ها رخ می دهند و معمولاً همه افراد در طی زندگی خود آنها را تجربه می کنند. استرس هایی مانند طلاق، ازدواج، ورود به دانشگاه، از دست دادن عزیزان، بیماری، بدهکاری و مشکلات مالی و مسائلی از این قبیل. اگر چه این استرس ها مانند مورد اول (استرس های فاجعه آمیز) خیلی شدید و ناتوان کننده نیستند؛ ولی تعداد این استرس ها بسیار بیشتر است و به طور مکرر و فراوان تری رخ می دهند.

۳. استرس های خرد یا ریز استرس ها: این استرس ها شدت بسیار کمی دارند ولی به تعداد بسیار فراوان و متعددی در زندگی رخ می دهند. نمونه این استرس ها در محیط خانواده عبارتند از سر و صدای خوابگاه، مهمان ناخوانده، نداشتن محل خلوت و مناسب برای ترافیک، استراحت و مطالعه، از سرویس جا ماندن، جر و بحث با هم اتاقی یا هم کلاسی و مواردی از این قبیل. همان طور که می بینید این استرس ها چندان شدید نیستند ولی به دلیل رویارویی زیاد با آنها در طول زندگی باعث بروز مشکلاتی می شوند.

نمونه هایی از ریز استرس های زندگی خانوادگی

- نداشتن پول برای هزینه های زندگی
- نداشتن پول برای فعالیت های تفریحی و سرگرمی ها
- زندگی در محله شلوغ
- کارهای زیاد
- مشاجره با دوستان
- مشاجره با افراد خانواده
- زندگی در منزل پرسر و صدا و شلوغ
- نداشتن خلوت در زندگی خانوادگی یا منزل
- کثیف و نامرتب بودن محل زندگی
- انجام کارهای سخت در منزل ، خوابگاه یا محیط کار
- زندگی در محله خطرناک یا آلوده و نامناسب
- تکالیف زیاد دانشگاه

ب- طبقه بندی استرس ها از نظر کیفیت:

بعضی از استرس های خوشایند هستند مثل به دنیا آمدن یک کودک، پیدا کردن کار، ازدواج، و بعضی از استرس ها ناخوشایند مانند اختلاف و مشاجره والدین، قبول نشدن در کنکور یا مراحل مختلف دانشگاه، طلاق، فوت یکی از عزیزان، بیماری یکی از افراد خانواده. به همین دلیل استرس ها را می توان از نظر کیفیت نیز به نوع دیگری طبقه بندی نمود:

۱- استرس های منفی (دسترس): این استرس ها، اتفاقاتی منفی و ناخوشایند می باشند. نمونه این استرس ها عبارت است از: مرگ یکی از عزیزان، طلاق، جدایی، بیماری، ناکامی و افت تحصیلی، مشکلات ارتباطی و مواردی از این قبیل.

۲- استرس های مثبت (یوسترس): این اتفاقات مثبت و خوشایند می باشند. نمونه این استرس ها عبارت اند از: قبول شدن در دانشگاه، یافتن شغل، ازدواج، بچه دار شدن، رفتن به مسافرت ممکن است این سوال به ذهن بیاید که چگونه استرس هم می تواند مثبت و هم منفی باشد. در این رابطه بهتر است به یکی از تجارب مثبت که همان ازدواج است نگاه دقیق تری صورت گیرد:

یکی از بهترین تجارب انسان در زندگی ازدواج است و همانطور که قبلا گفته شد ازدواج یکی از استرس های نرمال و هنجار زندگی است که معمولا هر انسانی آن را تجربه می کند. ازدواج از این نظر استرس به حساب می آید که باعث تغییرات بزرگ در زندگی دختر و پسر می شود. به عبارت دیگر، دختری که تا قبل ازدواج فقط به تحصیل یا اشتغال در بیرون یا داخل از منزل می پرداخت و توقع دیگری از او نمی رفت بعد از ازدواج باید به کارهای منزل بپردازد، از نظر اجتماعی فعال باشد، وظایف همسررداری را انجام دهد، از نفریحات و فعالیت های دوران مجرد خود کم کند و ... یا پسری که تا قبل از ازدواج فقط به کار یا تحصیل می پرداخت و درآمد وی برای یک فرد مجرد کافی بود، بعد از ازدواج باید هزینه های سنگین مسکن و خانه و خانواده را پرداخت کند. بیشتر وقت خود را با خانواده خود بگذراند و از دوستی های دوران مجرد کم کند، در صورت عدم کفاف حقوق برای تامین مخارج خانواده به شغل دوم نیز بپردازد و ... به عبارت خلاصه، از آن جایی که ازدواج منجر به تغییرات متعددی در زندگی دختر و پسر می شود، گفته می شود که استرس است حتی اگر پدیده مثبت خوشایندی باشد.

ج - طبقه بندی استرس های از نظر مدت:

۱- استرس های کوتاه مدت: مدت این استرس ها محدود است، برای مدت کوتاهی وجود دارند و فرد زمان زیادی را برای مبارزه با آن ها صرف نمی کند. نمونه

استرس های کوتاه مدت عبارتند از: ابتلای یکی از اعضای خانواده به یک بیماری حاد مثل آپاندیس یا یک بحران مالی موقت در خانواده.

۲- استرس های مزمن یا طولانی مدت: این استرس ها بلند مدت و طولانی می باشند و ممکن است سال های سال یک فرد را اسیر خود نماید. نمونه این استرس ها عبارتند از: داشتن یک معلول در خانواده، بدهکاری و مشکل مالی طولانی مدت، اختلاف و درگیری قدیمی بین والدین و یا با دیگران اگر دو استرس مزمن و حاد را با هم مقایسه کنیم که از نظر شدت با هم برابر باشند، به نظر شما کدام یک از این دو استرس سخت تر و پرفشارتر می باشند، استرس حاد یا استرس مزمن؟ مسلم است که هرچه استرسی مزمن تر شود عوارض روانی و جسمانی و صدمه های ناشی از آنها نیز سنگین تر خواهد بود. زیرا بدن و روان انسان برای استرسهای مزمن ساخته نشده است.

۳- وقتی که استرس کوتاه مدت باشد این تغییرات بدنی ایجاد شده، زود تمام می شود ولی اگر استرس طولانی مدت باشد و دائماً بدن شما دچار این همه تغییر شود و هر روز این تغییرات در قلب، ریه، خون، معده و ... ایجاد شود، مسلم است که به تدریج بدن شما دچار مشکل می شود. همان طور که اگر شما دائماً به یک ماشین فشار آورید از کار می افتد، این فشاری که به اندام های مختلف بدن وارد می شود بالاخره باعث می شود دچار مشکلات قلبی، تنفسی، گوارشی (به خصوص زخم معده و اثنی عشر) و ... شوید. نکته مهم آن است که بسیاری از استرس های زندگی مزمن اند. بعضی از استرس های زندگی ماهیتاً مزمن هستند مانند وجود یک معلول یا بیمار در خانواده و بسیاری دیگر از استرس های زندگی به دلیل مقابله های نامناسبی که با آنان صورت می گیرد، مزمن می شوند مانند مشکلات ارتباطی. در

این جا بد نیست که به منابع استرس و عوامل که منجر به استرس می شوند نیز اشاره ای شود.

### منابع استرس

عواملی وجود دارند که می توانند تولید استرس نمایند. این عوامل متعدد و متنوع می باشند:

- ۱- عوامل بدنی و جسمانی مانند هر نوع عفونت، سوختگی، بیماری، تب و ...
- ۲- ناکامی ها و محرومیت ها: استرس های زندگی از آن جا ریشه می گیرد که افراد در دست یابی به خواسته ها، نیازها و اهداف خود باز می مانند. نمونه مهمی از محرومیت در محیط خانواده طلاق یا فوت والدین است که فرزند از فضای خانوادگی محروم می شود. همچنین، زمانی که خانواده برای فرزندان استانداردها و انتظارات غیر منطقی تنظیم می کند، فرزندان از دست یابی به انتظارات خانواده ها باز می مانند و مرتباً ناکامی و محرومیت را تجربه می کنند.
- ۳- باورها و عقاید، انتظارات: باورها و عقاید افراد یکی از مهم ترین منابع استرس می باشند. به این نوع استرس ها، استرس های درون زاد گفته می شود زیرا محرکی از بیرون بر فرد فشار نمی آورد بلکه این دیدگاه و باورهای فرد است که او را دچار استرس کرده است، به طور مثال فردی که بسیار کمال گرا است و از خود انتظار دارد که همیشه بهترین عملکرد را داشته باشد خود را با استرس سنگینی روبرو ساخته است زیرا یک انسان به لحاظ انسان بودن همیشه دارای محدودیت هایی است.
- ۴- شخصیت: یکی دیگر از منابع استرس نوع شخصیت افراد است. در مطالعات انجام شده، سبک شخصیتی خاصی دیده می شود که به آن شخصیت الف یا تیپ A می گویند، این افراد به شدت به زمان حساسند، همیشه مایلند در حداقل زمان، حداکثر

کار را انجام دهند. عصبانی هستند و به ویژه زمانی که با مانعی در راه رسیدن به اهدافشان مواجه شوند. مشکلات و شکست هایشان را به دیگران نسبت می دهند و آنها را مقصر می پندارند و به همین دلیل از دیگران عصبانی هستند. ملاک ارزش خود را فعالیت ها و کارهایشان می دانند. بسیار کمال گرا هستند و انتظارات زیادی از خود دارند. چندان به استراحت و آرامش خود توجهی ندارند به طوری که در روزهای تعطیل از این که کاری انجام نمی دهند دچار احساس گناه و عذاب وجدان می شوند. چنین شرایطی باعث می شود که این افراد در خطر بالای ابتلا به اختلالات روان تنی و به ویژه بیماری ها و اختلالات دستگاه قلب و عروق قرار گیرند. بر خلاف شخصیت، A شخصیت های B افرادی انعطاف پذیر و واقع بین ترند که ارزش خود را از موقعیت های اجتماعی و اقتصادی جدا می کنند و آن را بالاتر از هر هدفی می دانند. اوقاتی را برای استراحت و لذت بردن از زندگی خود اختصاص داده اند. حساسیت زیادی به زمان ندارند و هر گاه که مشکلی پیش می آید به صورت سازگارانه و واقع بینانه ای به حل آن می پردازند و در فرایند حل مسئله بسیار خلاقند. ۵- تعارض ها: منظور از تعارض آن است که فرد مجبور شود از میان دو موقعیتی که بار یکسانی دارند، یک مورد را انتخاب کند و انتخاب یک موقعیت مانع از انتخاب موقعیت دیگر می شود.

### تأثیر استرس بر انسان

بسیاری از محققین و پزشکان اعتقاد دارند که استرس همیشگی، طولانی مدت و بیش از حد به می تواند منجر به بیماری ها و اختلالات متنوعی گردد. در استرس مزمن دستگاه عصبی خود مختار، برای مدت زمانی طولانی بی وقفه فعالیت می کند و باعث تأثیر قرار دادن نظام عصبی - هورمونی تعادل هورمونی، فرد را بر هم می زند. فرض

بر این است که استرس علت بیشتر این بیماری ها نیست. بلکه استرس سیستم های فیزیولوژیک بدن را ضعیف کرده و در نتیجه بستر ابتلا به اینگونه بیماری ها را فراهم می کند. یکی از جنبه های خطرناک استرس مزمن این است که فرد به آن عادت می کند و آن را به عنوان بخشی از زندگی اش می پذیرد و نسبت به آن بی تفاوت شده و فراموش می کند که چنین فشار روانی را تجربه می کند به همین دلیل این افراد کمتر برای درمان اقدام می کنند. برخی از اختلالات و بیماری های مرتبط با استرس در زیر مشخص شده اند. دامنه این اختلالات و بیماری ها، از علائم ساده ای نظیر ناخشنودی و ناراحتی تا بیماری های خطرناک تر که می تواند منجر به ناتوانی و مرگ شوند متغیر است.

### برخی از اختلالات و بیماری مرتبط با استرس

سیستم قلبی - عروقی: فشار خون بالا، سکته قلبی، میگرن، بیماری عروق کرونر  
دستگاه گوارش: یبوست، سندرم روده تحریک پذیر، زخم های معده و اثنی عشر، تهوع، سوء هاضمه

عضلات و مفاصل: سردردها، کمردرد، گردن درد، اسپاسم عضلانی  
اختلالات هیجانی و روان شناختی: اضطراب، افسردگی، اختلالات جنسی، اختلالات خواب، بیماری های روان تنی  
موارد دیگر: دیابت، سرطان ها، آسم، آلرژی ها

### ویژگی های شخصیت های مقاوم در برابر استرس

یکی از کشفیات مهم در زمینه ی استرس کشف خصوصیات شخصیت های مقاوم در موقعیت های استرس زا است. یافته ها حاکی از آن است که افراد مختلف، در برابر محرک پاسخ های متفاوتی از خود نشان می دهند. برخی افراد در برابر محرک های تنش زا بسیار آسیب پذیر و برخی بسیار مقاوم هستند. آنها استعداد تبدیل فشار روانی بالقوه بد، به فشار روانی خوب را دارند و می توانند تاثیر بسیاری از محرک های تنش زا را کاهش دهند. برخی از ویژگی هایی که فرد را درمقابل استرس مقاوم می گردند عبارتند از: عزت نفس و معنویت بالا، خوش بینی، کنترل مثبت، خودکارآمدی، وجدان مندی، حس طنز، احساس تعهد و مسئولیت پذیری.

هم چنین برخی ویژگی های شخصیتی، افراد را نسبت به استرس آسیب پذیر می کند که از میان آنها می توان به کمال گرایی منفی، جدی بودن بیش از اندازه، اعتیاد به کار، تعجیل در انجام دادن کارها، عزت نفس پائین، حساسیت بیش از حد به زمان اشاره نمود.

### عوامل بوجود آورنده ی استرس

عواملی که استرس ایجاد می کنند، استرس آور نامیده می شوند. این عوامل الزاماً اتفاقات یا رویدادهای بیرونی نیستند بلکه ممکن است از درون برخیزند. از سوی دیگر این عوامل تنها رویدادهای منفی بیرونی را شامل نمی شود بلکه شامل بسیاری از تغییرات مثبت نیز می گردد به دلیل آن که مستلزم سازگار شدن دوباره ی فرد با شرایط جدید و صرف انرژی زیاد است، مانند ازدواج، بچه دار شدن، قبولی در دانشگاه. عوامل ایجاد کننده استرس را می توان به دو دسته تقسیم کرد: استرس آفرین های درونی و استرس آفرین های بیرونی. استرس آفرین های بیرونی به دو گروه عوامل فیزیکی و عوامل اجتماعی تقسیم می شوند و استرس آفرین های درونی

عبارتند از : عوامل جسمانی، رفتاری، روان شناختی. نمونه هایی از هریک از این عوامل در زیر معرفی شده است:

عوامل فیزیکی: سروصدا ، هوای بد یا فجایع طبیعی ، ترافیک ، آلودگی و غذای غیر بهداشتی

عوامل اجتماعی: مشکلات مالی ، اختلالات بین فردی ، از دست دادن فرد مورد علاقه عوامل جسمانی: عواملی نظیر بلوغ ، بیماری ، تغییرات هورمونی

عوامل رفتاری: ورزش نکردن ، اختلال در خواب ، مصرف سیگار

عوامل روانی: تغییرات ناگهانی خلق ، تجربه های هیجانی زودگذر یا پایدار

عوامل شناختی: تصمیم گیری ها، نگرش ها و باورهای منفی، کمال گرایی، رقابت جویی، خودانتقادگری و پوچ گرایی

در مورد موقعیت های ایجاد کننده استرس باید به دو نکته توجه داشت:

۱) این عوامل با هم همپوشانی داشته و یکی از آنها و یا یک گروه از عوامل به تنهایی استرس ایجاد نمی کنند. بنابراین اثر تعاملی و تجمعی آنها همواره باید مد نظر باشد.

۲) بسیاری از این عوامل اگرچه به عنوان موقعیت های استرس آفرین در اینجا مطرح گردیده اند ولی می توانند در عین حال خود ناشی از استرس یا نشانه آن باشند. مثل به هم خوردن نظم خواب

### راهکارهای مدیریت استرس

۱. تنفس شکمی: انسان ها بر حسب عادت سطحی نفس می کشند و تنها از قسمت بالای ریه یعنی بخشی از ریه برای تنفس استفاده می کنند. در تنفس ریوی اکسیژن کمتری جذب می شود. تنفس ریوی سبب می شود که مغز، امواج کوتاه تر و سریع

تر ارسال کند. در حالی که در تنفس شکمی مغز امواج بلندتر و کندتری را تولید میکند این نوع امواج فرد آرام می سازد.

بنابراین تنفس شکمی نه تنها اکسیژن بیشتری به بدن می رساند بلکه کمک می کند تا سریع تر از استرس رها شویم و احساس آرامش کنیم. تنفس شکمی به صورت زیر انجام می شود.

مرحله ی اول: برای شروع لازم است که دست راست را روی شکم و دست چپ را روی سینه قرار دهید از راه بینی به طور عمیق با کندترین سرعت ممکن هوا را به درون ببرید و تا جایی که ممکن است ریه را پر از هوا کنید . همچنان که نفس می کشید با دستی که بر روی شکم قرار دارد بالا آمدن آن را احساس کنید. توجه داشته باشید که دست دیگر شما که بر روی سینه قرار دارد باید کمی بالا بیابد. در صورتی که ریه بیشتر از شکم بالا می آید. در این صورت تنفس از نوع ریوی است نه شکمی. مرحله ی دوم: پس از آن که ریه اندازه کافی پر شد، تا ۴ شماره مکث کنید، سپس سعی کنید هوا را با کندترین سرعت ممکن، از طریق دهان به بیرون هدایت کنید. در اینجا هم هوا را آنقدر به بیرون بفرستید که حس کنید دیگر هوایی در ریه شما باقی نمانده است. پس از آن به احساس آرامش خود توجه کنید.

۲. مقابله با افکار غیر منطقی و ناکارآمد: در زندگی روزمره ما ، موقعیت ها و شرایطی وجود دارند که به طور عینی خطرناک هستند. در این موقعیت ها، ادراک و برداشت ما، اغلب ارزیابی های واقع نگرانه ای از تهدید را تشکیل می دهند، اما در حالت های اضطرابی، افراد مرتباً خطر متعلق به موقعیتی خاص را بیش از آنچه واقعاً وجود دارد، برآورد می کنند. این گونه بیش برآوردها، به طور خودکار، برنامه اضطراب را فعال می کنند. منظور از برنامه اضطراب مجموعه ای از پاسخ ها هستند که از راه تکامل زیست شناختی به ما رسیده اند و در اصل برای محافظت از آسیب های مربوط به

محیط ابتدایی، طراحی شده اند (ایجاد تغییر در برانگیختگی خود مختار به منظور آمادگی برای گریز و ستیز/ بازداري رفتار جاری/ جستجوی انتخابی در محیط برای شناختن منشأ احتمالی خطر). برای بشر نخستین، بسیاری از خطرهای جسمی بوده و زندگی را تهدید می کرد. مثل تهدید یک حیوان وحشی و برنامه اضطراب نقش ارزشمندی در فرار یا مقابله با موقعیت های خطرناک ایفا می کرد. در زندگی امروزی ما هم، اضطراب، همین نقش ارزشمند را در موقعیت های واقعی دارد اما زمانی که ترس و اضطراب ما از یک سوء ادراک و خطای شناختی بر می خیزد، پاسخ هایی که به وسیله برنامه اضطرابی فعال می شوند، تناسبی با موقعیت ندارند. در این صورت، این پاسخ ها و پیامدهای هیجانی و رفتاری به جای آن که نقش مفیدی داشته باشند باعث بروز اضطراب می شوند. مثلاً لرزش دست یا صدا در هنگام صحبت در جمع ممکن است به عنوان نشانه شروع از دست دادن کنترل، تلقی شود و این فکر و باور، خود به اضطراب و لرزش بیشتری منجر شود.

از این رو، شناخت و بررسی "افکار و برداشت هایی" که از موقعیت استرس زا داریم، کمک مؤثری در جهت مدیریت رفتار و واکنش های ما در مواجهه با منابع استرس خواهد بود.

وقتی با تعمق بیشتر به شرایطی که در آن اضطراب را تجربه کرده ایم نگاه کنیم، در می یابیم که آنچه از اهمیت بیشتری در شدت و تداوم اضطراب ما برخوردار است، محرک ها یا رویدادهای برانگیزنده نیستند، بلکه "برداشتها و باورها و تعبیرهای ما از رویدادها" است که نوعی ترس و اضطراب را به همراه می آورد. ترس، حالتی پیشگیرانه دارد و شامل این عقیده است که اولاً چیزی یا شخصی خطرناک وجود دارد و ثانیاً باید در مقابل آن از خود دفاع کرد.

۳. آموزش مسئله گشایی (حل مسئله): استفاده از گام های حل مسئله یا مسئله گشایی از دیگر روش هایی است که به صورت کاربردی می تواند استرس ما را مدیریت کند، درباره این شیوه و آموزش آن مطالب و برنامه های مختلفی نگاشته شده است. اما جنبه مشترک هر کدام از این برنامه ها، الگوریتم مسئله گشایی متوالی است که گام های زیر را در بر دارد:

- عوامل استرس زا یا واکنش های استرسی را به عنوان مشکلی که باید حل شود، تعیین کنیم.
- اهداف واقع بینانه را تا جای ممکن به طور ملموس و عینی به وسیله بیان مشکل با اصطلاحات رفتاری و به وسیله ترسیم کردن گام های ضروری برای رسیدن به هر هدف، معین کنیم.
- ذهن خود را آزاد بگذارید (بارش فکری) و انواع راه حل های ممکن را پیدا کنید.
- تصور کنیم که دیگران چگونه ممکن است در مقابل مشکل استرس مشابه مدارا کنند یا واکنش نشان دهند.
- دلایل موجود موافق یا مخالف هر یک از راه حل های پیشنهادی را ارزیابی کنیم و راه حل ها را بر اساس عملی بودن و مطلوب بودن از کمترین تا بیشترین رتبه بندی می کنیم.
- راهبردها و رفتارها را به وسیله تصویر سازی ذهنی، تمرین رفتاری و تمرین تدریجی تکرار کنیم.
- قابل قبول ترین و امکان پذیر ترین راه حل خوب را بیازماییم.
- انتظار شکست هایی را داشته باشیم، در عین حال به علت تلاش شخصی، به خودمان پاداش دهیم.

• شکل اولیه از لحاظ تلاش در مسئله گشایی و رسیدن به هدف و نتیجه مورد نظر دوباره بررسی کنیم.

مهارت حل مسئله (مسئله گشایی) یکی از مهم ترین های زندگی است که پرورش آن، آثار مثبت قابل توجهی در گستره ای از مدیریت انواع هیجان ها، حل مشکلات ارتباطی و تقویت مهارت های شناختی به دنبال دارد. از این رو این مهارت، به صورت عمیق و مشروح در فرایند آموزش تم طولی رشد فردی در آینده از دید نظری و کاربردی ارائه خواهد شد.

۴. آرام سازی: بیشتر افراد وقتی با وقایع استرس زا مواجه می شوند، دچار تنش جسمی می شوند.

آموزش آرمیدگی عضلانی تدریجی، روشی برای کاهش تنش در بدن ماست که با یادگیری و تمرین آن، به ماهیچه ها می آموزیم که آرمیده شوند و به این ترتیب تنش جسمی کمتری، تجربه می شود.

آرمیدگی عضلانی تدریجی ، نخستین بار در سال ۱۹۳۰ مطرح شد. در آن زمان دریافتند که چگونه منقبض کردن ماهیچه ها می تواند با دیگر تغییرات فیزیولوژیک در بدن مرتبط باشد. هنگامی که ماهیچه ها منقبض می شوند ، هورمون ها و دیگر مواد شیمیایی در بدن رها می شوند و تغییرات جسمی همچون افزایش ضربان قلب و جریان خون در نواحی انتهای بدن (مثل دست و پا) به وجود می آیند. این تغییرات زمانی مؤثرند که استرسی که با آن مواجه می شویم به پاسخ فیزیکی نیاز داشته باشد، مثل پریدن از سر راه یک ماشین یا مبارزه با یک مهاجم. به این مجموعه پاسخ های فیزیکی، پاسخ " جنگ یا گریز " گفته می شود.

معمولاً استرس هایی که با آنها برخورد می کنیم به پاسخ فیزیکی نیازی ندارند ، اما ممکن است که بدن به گونه ای واکنش نشان دهد که گویی، جنگیدن یا فرار کردن،

تنها پاسخ های مناسب یا کافی هستند. بر این اساس، تغییرات شیمیایی و بدنی که برای پاسخ فیزیکی مهم هستند، هنوز رخ می دهند اما خود پاسخ فیزیکی اتفاق نمی افتد. وقتی این واکنش ها، به صورت مکرر و در دوره های طولانی رخ می دهند، می توانند بر سلامت جسمی، تأثیرات منفی داشته باشند. عملکرد ایمنی و قلبی - عروقی ممکن است به طور منفی تحت تأثیر قرار گیرند، به گونه ای که این سیستم ها نسبت به آسیب حساس تر شده و کمتر می توانند به چالش ها پاسخ دهند. یکی از روش های پیشگیری از چنین مواردی این است که یاد بگیریم چگونه پاسخ "جنگ یا گریز" را خاموش کنیم. یکی از این راه ها، ایجاد آرمیدگی در ماهیچه هاست که بدن را از تنش رها می کند.

اساس آموزش آرمیدگی عضلانی تدریجی، یادگیری منقبض و سپس رها کردن گروه های مختلف ماهیچه ای در سراسر بدن است. با توجه به حس هایی که در بدنتان ایجاد می شود، می آموزید که نشانه های تنش و آرمیدگی را شناسایی کنید. آگاهی از سطح تنش و استفاده از تکنیک های آرمیدگی می تواند به شما کمک کند تنش را که در زندگی روزمره احساس می کنید، کاهش دهید بسیاری از افراد در می یابند که اگر تنش را کاهش دهند می توانند به طور مؤثری کار کنند و از فعالیت ها لذت ببرند و به زندگی اجتماعی خود بهای بیشتری بدهند.

برای انجام relaxation ابتدا در حالت راحت قرار بگیرید (نشسته بر روی مبل راحتی یا به حالت دراز کشیده). دست راست خودتان را مشت کنید، به طوری که در ناحیه مشت و بازو احساس تنش بکنید. دست چپ تان را مشت کنید، به طور یکه در ناحیه مشت و بازو، احساس تنش کنید. دست تان را از آرنج خم کنید و در عضله دو سر انقباض ایجاد کنید. ناحیه انگشتان را آزاد بگذارید. دست تان را صاف نگهدارید و در عضله دو سر انقباض ایجاد کنید. ناحیه انگشتان را آزاد بگذارید. دست تان را صاف

نگهدارید و عضله سه سر را منقبض کنید و قسمت پایین دست هایتان را به صندلی بچسبانید و سعی کنید ناحیه انگشتان را در حالت آرمیدگی نگه دارید. ابروهایتان را بالا ببرید و در پیشانی تان چین ایجاد کنید. ابروهایتان را جمع کنید (مانند حالت عصبانیت). عضلات اطراف چشم ها را جمع کنید. دندانهایتان را به هم فشار دهید و در ناحیه آرواره، انقباض ایجاد کنید. زبان تان را محکم به قسمت بالای دهان بچسبانید، در حالی که لب هایتان بسته است به تنش موجود در ناحیه گلو توجه کنید. لب ها را محکم به هم فشار دهید (مانند حالت عبوسی). تا جایی که می توانید گردن تان را به عقب فشار دهید (روی قسمت پشت صندلی). چانه تان را به ناحیه سینه بچسبانید و فشار دهید. شانه هایتان را در جهت گوش هایتان بالا ببرید. شانه هایتان را بالا ببرید و به حالت انحنایی در آورید. به طور آرام و منظم نفس بکشید و به شکم تان فشار نیاورید. نفس عمیق بکشید، ریه هایتان را کاملاً پر کنید و چند ثانیه نگه دارید و بعد بدون مقاومت نفس تان را بیرون دهید. عضلات شکم را منقبض کنید. به شکم فشار بیاورید. در ناحیه کمر قوس ایجاد کنید. پاهایتان را صاف نگه دارید و پاشنه تان را به زمین فشار دهید و در ناحیه باسن و عضلات پشت ساق، انقباض ایجاد کنند. کف پا و انگشتان پا را به سمت پایین فشار دهید و عضلات ساق پا را منقبض کنید. کف پا و انگشتان پا را به سمت بالا خم کنید و در عضلات ساق پا انقباض ایجاد کنید. به تنفس آرام و منظم خود، ادامه دهید.

### چگونه می توان از استرس پیشگیری کرد؟

تصمیم گیری صحیح: زمانی که به دلائل مختلف مانند نداشتن اطلاعات کافی در باره موضوع، مشورت نکردن با دیگران، شتاب زدگی مبادرت به تصمیم گیری عجولانه

می کنیم، دیری نمی گذرد که با پیامدهای منفی آن روبرو می شویم که باعث پیچیدگی بیشتر مشکل یا بروز مشکلات جدیدتر و شدیدتر می گردد. هر چه مورد تصمیم گیری جدی تر بوده و از اهمیت بیشتری برخوردار باشد، تامل، کسب اطلاعات و مشورت گرفتن با افراد صاحب نظر حیاتی تر است.

توجه به واکنش های خود: یکی از مشکلات اکثر افرادی که مقابله ناکارآمد دارند این است که نسبت به واکنش های خود در موقعیت های مشکل آفرین خودآگاهی ندارند و پس از آن که با پیامد های رفتار خود روبرو می شوند، متوجه رفتارهای مخرب خود می شوند. آگاهی نسبت به واکنش های خود در زمان بروز استرس باعث می شود بتوانیم آن را نقد کنیم و در تحلیل موقعیت سوگیری نداشته باشیم. علاوه بر آن تا زمانی که رفتارهای کنونی را شناسیم نمی توانیم در جهت تغییر و رفع اشکالات آن اقدام کنیم.

مشورت با افراد متخصص: مهارت هایی که در طول دوران رشد آموخته ایم ممکن است در برخی موقعیت های استرس زا برای مقابله موثر کافی نباشد و سیستم حمایتی (خانواده، دوستان) نیز اطلاعات کافی برای یاری رساندن به ما نداشته و حتی گاهی عمل کردن به رهنمودهای آنها تاثیر منفی در روحیه ما داشته باشد، در این صورت بهتر است از مشاوران حرفه ای کمک بخواهیم. آنها در ضمن یاری رساندن و ارائه مشورت می توانند از درگیری های عاطفی پرهیزکنند و به شیوه علمی ما را در جهت حل مشکل و کاهش استرس یاری رسانند.

مدیریت مالی: پژوهش های گوناگون نشان داده اند که فشار مالی یکی از مهم ترین منابع استرس زاست. یکی از فشار آورترین پدیده های زندگی این است که فرد در سطحی زندگی کند که متناسب با توان مالی اش نیست. چند توصیه ساده برای غلبه بر این مشکل عبارت است از:

در چهارچوب توانایی مالی خودتان زندگی کنید.

اهداف مالی خود را بنویسید.

مخارج خود را نوشته و هر هفته به آنها رسیدگی کنید.

قبل از هر خرید عمده کمی فکر کنید و با اطرافیان مشورت نمایید.

فهرست خرید درست کنید و بجز آن چیزی نخرید.

امتیاز دادن به خود: جایزه، قدردانی و تشکر در قبال انجام کاری بخش مهمی از مدیریت استرس است. پژوهش ها نشان داده اند که تقویت و پاداش اندورفین یا اوپیوئیدهای درون زاد بدن را آزاد می کنند(همان موادی که فرد برای کاهش استرس آنها را به شکل مواد مخدر مصرف می کند). منظور از جایزه هر چیزی است که برای شما لذت بخش است و باعث لبخند زدن شما می شود. مثل سینما رفتن، پرسه زدن در کتاب خانه ها، وقت گذرانی با یک دوست خوب و ... سعی کنید در طول روز یک کار لذت بخش برای خود تدارک ببینید.

ایجاد تعادل بین باید ها و خواسته ها: باید و نباید هایی که به خود تحمیل می کنیم و خود را مجبور به اجرای آنها می کنیم ریشه مهمی از استرس ها هستند مثل کار کردن، درس خواندن و ... خواسته ها در مقابل بایدها قرار دارند و فعالیت هایی هستند که تمایل به انجام آنها داریم و به ما احساس لذت و آرامش می دهند مانند فعالیت های ورزشی، تماشای فیلم، شرکت در مهمانی و ... دور ساختن بایدها امکان پذیر نیست، چون برای زندگی ضروری هستند. اما می توان بین بایدها و خواسته ها تعادل برقرار کرد. برای این کار ترازویی را فرض کنید که یک کفه آن بایدها و در کفه دیگر خواسته ها قرار دارد. برای ایجاد تعادل در ترازو لازم است دو سمت آن تا حدی برابر باشند. اکنون به برنامه های روزانه خود نگاهی بیندازید. آیا بایدها و خواسته ها به طور متعادل در این برنامه گنجانده شده است؟ البته در نظر داشته باشید که همه بایدها

و خواسته ها از نظر میزان اهمیت و لذت بخشی به یک اندازه نیستند. ممکن است یک خواسته مانند مسافرت آن قدر لذت بخش باشد و آن قدر به شما انرژی بدهد که بتوانید به کمک آن با فشار چند "باید" مقابله کنید.

تخلیه خشم به شکل سالم: نجش و خشم ابراز نشده می تواند در دراز مدت مشکلات جسمی و روانی ایجاد کند. وقتی در مهارت کنترل هیجان های ناخوشایند مثل خشم به اندازه کافی وقت صرف کرده باشیم، می توانیم از پس موقعیت های استرس زا برآییم. زیرا موقعیت های استرس زا ماشه ای است که اسلحه ی هیجان های ناخوشایند را به شلیک وامی دارد. برای این کار لازم است در ابتدا با توجه به ارزیابی از موقعیت، طرف مقابل و سود و زیان ابراز خشم، تصمیم بگیرید که خشک خود را به دیگری ابراز کنید یا آن را کنترل نمایید.

اختصاص زمانی برای خود: در نظر گرفتن اوقاتی از شبانه روز برای خود و پرداختن به فعالیت هایی به منظور شاد ساختن خویش می تواند در دراز مدت گامی موثر برای مقابله با استرس باشد. گاهی افراد آن قدر طی روز سرگرم مسائل روزمره، نگرانی های آینده یا مشغولیت ذهنی نسبت به مشکلات گذشته هستند که پس از مدتی متوجه می شوند که زمان زیادی از عمر خود را سپری کرده اند بدون اینکه برای شخص خود برنامه لذت بخش خاصی داشته باشند و جدا از هیاهوی دیگران به فعالیتی خوشایند بپردازد. اختصاص زمانی در طول هفته به برنامه مورد علاقه خود باعث ایجاد احساس شادمانی، رضایت و دور شدن از استرس های زندگی می شود.

