

مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

فهرست

صفحه	عنوان
2	مقدمه.....
3	چگونه ماده شوینده صحی و مناسب را انتخاب کنیم.....
3	نحوه صحیح انتخاب و کار با شوینده‌ها.....
3	مواد شوینده چگونه آلودگی را پاک می کنند.....
4	شوینده‌های صنعتی بهترند یا سنتی؟.....
4	آیا شوینده های صنعتی برای سلامت مضرند؟.....
5	در زمان استفاده از شوینده‌ها به این نکات توجه کنید.....
6	خطرات مواد شوینده را بشناسید.....
8	چند نکته درباره ایمنی و نحوه نگهداری شوینده ها.....
9	مقررات بهداشتی آبدارخانه ها.....
11	سرویس های بهداشتی.....
12	جمع آوری زباله.....
12	بهداشت فردی.....
13	سرویس های بهداشتی را چگونه نظافت کنیم.....
14	نحوه نظافت شیرآلات براق در سرویس های بهداشتی.....
14	آینه را شفاف کنید.....
15	شست و شوی پنجره ها.....
16	زدودن لکه های ظروف چای خوری.....
16	تمیز کردن چربی روی اجاق گاز و دیوارهای آشپزخانه.....
17	نظافت دیوارها.....
17	سینک ظرفشویی.....
18	آشنایی با نحوه صحیح حمل بار.....
18	راه های پیشگیرانه از آسیب به ستون مهره ها.....
19	نحوه بلند کردن بار.....
20	حمل دستی بار.....
20	عوامل موثر بر آسیب های ناشی از حمل بار.....
21	نحوه تمیز کردن رایانه ها در ادارات.....
23	آشنایی اجمالی با حریق و اقدامات اولیه در هنگام بروز حریق.....

مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

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 موثر است، زیرا انسانها بالفطره زیبایی، تمیزی، نظم و انضباط را دوست داشته و از آنها لذت می برند. هیچ توسعه فردی و اجتماعی در یک محیط کثیف، بی نظم و بی انضباط رخ نمی دهد.

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 می رود که پایه و اساس ارتقای کیفیت و بهره وری سازمانها قلمداد می شود، هر روز که می گذرد اهمیت آن در محیط کار بیشتر نمایان می شود به طوریکه ابتدا از کارخانه ها و موسسات تولیدی آغاز و امروزه دامنه آنها به کلیه بخشها و فعالیتهای گسترش یافته است.

نظام آراستگی در مجموع به معنی اصول سامان دهی کار می باشد. این تکنیک ابزاری برای جلوگیری از ضایع شدن منابع در دسترس می باشد و همچنین مهمترین سیستم جهت افزایش انگیزش در کلیه کارکنان یک سازمان تلقی می شود. که از پنج کلمه تشخیص، ترتیب، نظیف، تثبیت و تکلیف است. هر یک از این کلمات معنی و مفهوم خاصی را القاء می کنند که بکارگیری آن ها، محیط کاری را برای انجام هر گونه اقدام در جهت بهبود مهیا می کند.

مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

چگونه ماده شوینده صحیح و مناسب را انتخاب کنیم؟

برای آنکه شستشوی خوب و کاملی داشته باشید، لازم است در درجه اول ماده شوینده صحیح و مناسب را انتخاب کنید و در درجه دوم درست از آن استفاده کنید. همان طور که گفته شد، مواد شوینده از دو بخش تشکیل شده اند. اگر بخشی که مربوط به جذب آلودگی هاست به اندازه کافی قوی نباشد، شستشوی خوبی نخواهید داشت. در ضمن یک ماده شوینده خوبی باید بدون اسانس باشد و خیلی رقیق هم نباشد. سعی کنید مواد شوینده ای را تهیه کنید که علامت استاندارد دارند. در این مواد هم سلامت مصرف کننده و هم قدرت شویندگی ماده مورد توجه قرار گرفته است. در نتیجه استفاده از مواد شوینده ای که فرمول صحیحی دارند از نظر اقتصادی و بهداشتی به نفع شماست. مهم ترین مساله در مورد شوینده ها این است که زمان لازم برای عمل کردن به آنها داده شود. به عنوان مثال سفیدکننده ها، لک برها، پودرهای شوینده باید مدتی روی سطح آلوده قرار بگیرند و به اندازه کافی با آب مخلوط شوند تا بتوانند آثار آلودگی را از بین ببرند. اگر زمان لازم به آنها داده نشود به خوبی هم نمی توانند اثر کنند.

نحوه صحیح انتخاب و کار با شوینده ها

انواع مواد شوینده ای که ما در طول روز با آنها سرکار داریم و از آنها برای شستشو و پاک کردن آلودگی ها از روی ظروف، سطوح و لباس هایمان استفاده می کنیم از ترکیبات پاک کننده ای ساخته شده اند که منشأ اصلی آنها نفت است. به این ترکیبات مواد دیگری به منظور بهبود و افزایش قدرت پاک کنندگی نیز افزوده می شود که از آن جمله می توان به مواد ضدآهک، تنظیم کننده pH و مواد ساینده به ویژه در پودرهای شستشو، انواع آنزیم ها برای پاک کردن لک ها، عوامل سفیدکننده کلری یا اکسیژنی، ضدعفونی کننده ها، عطرها، اسانس ها و رنگ ها ... اشاره کرد.

مواد شوینده چگونه آلودگی را پاک می کنند؟

تمامی مواد شوینده از دو بخش تشکیل شده اند. یک بخش هیدروفیل که آب را جذب می کند و یک رشته طولانی هیدروفب که چربی ها را به سمت خود جذب می کند. وقتی که مواد شوینده را همراه با آب روی سطح آلوده می ریزیم، آلودگی و چربی به سمت هیدروفب ها و آب به سمت هیدروفیل ها جذب می شود و به این ترتیب محیط از آلودگی پاک می شود.

مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

شوینده های صنعتی بهترند یا سنتی؟

نکاتی که لازم است به آنها توجه کنیم این است که امروزه استفاده از موادی در ساخت وسایل باب شده که ۵۰ سال پیش امکان استفاده از آنها وجود نداشت. امروزه به عنوان مثال انواع پلاستیک در ساخت وسایل مختلف به کار گرفته می شود. آلودگی هایی که امروز با آنها روبه رو هستیم با نوع آلودگی های ۵۰ سال پیش متفاوت است. حتی میزان زمانی که مردم برای شستشو اختصاص می دهند و توجهی که به پاکیزگی دارند نیز تغییر کرده است. شاید در چند دهه گذشته کمتر کسی به پاکیزگی حمام و دست شویی خود اهمیت می داد اما امروز به دلیل منتقل شدن دست شویی و حمام به داخل خانه ها، افراد توجه بیشتری به پاکیزگی های توالت می کنند. در ضمن از آنجایی که شوینده ها و سفیدکننده های سنتی مثل سرکه وقت زیادی برای پاک کردن محیط لازم دارند، استفاده از شوینده های صنعتی البته به شکل صحیح که در مدت کوتاهی همان کار را انجام می دهند، عاقلانه تر به نظر می رسد! در ضمن مقدار بسیار کمی شوینده صنعتی همان کاری را انجام می دهد که مقدار زیادی شوینده سنتی می تواند انجام دهد و این به صرفه تر است.

آیا شوینده های صنعتی برای سلامت مضرند؟

بسیاری از مواد شوینده جدید سمی هستند. به همین دلیل لازم است موقع کار با آنها به دستورالعمل ذکر شده روی بسته بندی دقت کرد. موقع کار با این نوع شوینده ها استفاده از دستکش و ماسک ضروری است و باید آنها را از دسترس کودکان دور نگه داشت.

مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

در زمان استفاده از شوینده ها به این نکات توجه کنید:

- 1) هنگام استفاده از شوینده ها روی سطوح، شستشو را از بالا به پایین انجام دهید زیرا کثیفی به سمت پایین می آید.
- 2) به شوینده ها به چشم مواد سمی و خطرناک نگاه کنید. این مواد باید دور از دسترس کودکان نگهداری شوند و در موقع استفاده از آنان دستکش دست کنید، ماسک بزنید و دستگاه تهویه را روشن کنید.
- 3) برای آنکه شستشوی بهتری داشته باشید، لازم نیست بیش از اندازه از مواد شوینده استفاده کنید! دستورالعمل روی بسته بندی را بخوانید و به همان میزان از ماده استفاده کنید. تنها توصیه ای که می توانیم به شما بکنیم این است که در رابطه با مایعات شستشویی که نیاز به رقیق شدن دارند، آنها را کمتر از آنچه که توصیه شده رقیق کنید!
- 4) در صورتی که شنیده اید ماده شوینده ای بدون نیاز به سابیدن پاک کننده قوی است به آن شک کنید. آب و سایش دو پایه از بین برنده آلودگی ها هستند. مواد شوینده تنها به دلیل ترکیباتی که دارند کمک می کنند آلودگی ها راحت تر از سطح جدا شوند. موادی که نیازی به سابیدن برای پاک کردن آلودگی ندارند یا موادشیمیایی بسیار قوی دارند که استفاده از آنها توصیه نمی شود یا تنها تبلیغات دروغینی دارند.
- 5) در حال حاضر شوینده های مختلفی وارد بازار شده است: شوینده مخصوص حمام و دست شویی، شوینده مخصوص کف، مخصوص سینک، مخصوص گاز و... ترجیحا توصیه می کنیم از شوینده های چند کاره استفاده کنید تا در هزینه ها صرفه جویی کنید و حتما مرتبا کار پاکیزگی و شستشو را انجام دهید تا مجبور به استفاده از مقدار فراوانی ماده شوینده نباشید.
- 6) برخی افراد از آب ژاول به عنوان ماده شوینده استفاده می کنند، در صورتی که آب ژاول ضدعفونی کننده است و بیشتر در بیمارستان ها مورد استفاده قرار می گیرد تا در خانه. اگر قصد ضدعفونی کردن دارید نیز ابتدا باید سطح را تمیز کرده بعد از مواد ضدعفونی کننده بهره ببرید!
- 7) ترجیحا از مواد آنتی باکتریال استفاده نکنید زیرا استفاده از این مواد به مرور سبب قوی تر شدن باکتری ها می شود. تمامی باکتری هایی که با ما زندگی می کنند برای سلامت ما مضر نیستند. استفاده از یک ماده شوینده معمولی سبب کمتر شدن میزان باکتری ها می شود اما اگر می خواهید محیط کاملا ضدعفونی شود ترجیحا به درستی از آب ژاول بهره ببرید.
- 8) هنگام استفاده از موادشوینده از اسفنج به جای پارچه بهره ببرید زیرا پارچه میزان کثیفی و آلودگی را بیشتر در خود نگه می دارد.

مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

۹) ترجیحاً از مواد شوینده بی بو استفاده کنید. برخی اسانس ها مثل اسانس لیمو یا پرتقال چه طبیعی باشند چه مصنوعی بی فایده اند و در امر شستشو تاثیری نمی گذارند. برخی از آنها می توانند برای سلامت مضر بوده و سبب آلرژی شوند.

۱۰) از آنجایی که برخلاف بسیاری از مواد بهداشتی، روی بسته بندی شوینده ها تمامی ترکیبات آنها یادداشت نمی شود، حتما توجه داشته باشید که از مواد استاندارد که بی ضرر بودن آنها برای محیط و سلامت تایید شده، آن هم به شکل درست، استفاده کنید!

خطرات مواد شوینده را بشناسید:

در شوینده ها ترکیباتی وجود دارد که به قدرت پاک کنندگی شان کمک کند ولی در کنار آن ترکیبات، دارای مواد شیمیایی مضر نیز هستند. این مواد می توانند بر روی پوست افراد به تناسب حساسیت آنان تأثیر بگذارد و مشکلاتی ایجاد کند.

موادی که به عنوان سفیدکننده ها یا تحت عنوان مواد چندمنظوره و چندکاره استفاده می شوند قطعاً حاوی حلال های شیمیایی هستند که این حلالها نیز دارای ترکیبات اسیدی به خصوص اسید کلریدریک هستند.

متأسفانه بخار یا گاز ناشی از تبخیر اسید کلریدریک در فضای کاملاً بسته ای مثل دستشویی که تهویه مناسب نداشته باشد می تواند تبعات ناخوشایندی برای فرد به ارمغان بیاورد.

اگر شوینده مورد مصرف در دسته مواد جرمزدا باشد قطعاً قدرت پاک کنندگی نیز بیشتر است و به همان نسبت، خطرات استفاده از آن نیز بیشتر خواهد بود. هر چه قدرت اسیدی افزوده شود قدرت نشر و غلظت گاز حاصله نیز بیشتر می شود و خطر بیشتری نمود پیدا می کند.

در این صورت بهتر است نکات احتیاطی را رعایت کنید یعنی در فضای باز با تهویه مناسب از این مواد استفاده کنید.

تأثیرات حاصل از مواد شوینده، آنی است به خصوص در افرادی که دچار مشکلات و حساسیت ریوی هستند چرا که در صورت گرفتار شدن نمی توان هیچ کمکی کرد.

مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

استفاده از ماسک بسیار کمک‌کننده اما حل‌کننده مشکل به طور کامل نیست و نمی‌توان به اعتماد ماسک و بدون هیچ نگرانی از شوینده‌ها استفاده کرد زیرا در افرادی که حساسیت دارند استفاده از ماسک نمی‌تواند برطرف‌کننده حساسیت‌ها باشد.

افرادی که دارای حساسیت هستند، حساسیتشان حتی با استنشاق مقدار کمی از مواد شوینده تشدید می‌شود بنابراین ماسک نمی‌تواند کمک‌کننده باشد.

مهمترین تأثیرات این مواد را بر روی دستگاه تنفسی و سیستم پوست می‌باشد و در صورت مسمومیت، فرد دچار سرگیجه، سردرد و بی‌حس و حالی نسبی می‌شود که اگر ادامه پیدا کند باعث بی‌رمقی فرد می‌شود.

باور عموم در خوردن یک لیوان شیر یا آب برای برطرف کردن مسمومیت حاصله نادرست است زیرا آب و شیر به طور نسبی می‌تواند رقیق‌کننده سموم باشد اما در صورت مسمومیت، باید هر چه سریعتر به پزشک مراجعه کرد.

مخلوط کردن مواد شوینده اشاره داشت به شدت خطرناک است چرا که هیچ کس نمی‌داند از ترکیب دو ماده شیمیایی یا دو ترکیب شوینده چه موادی ایجاد می‌شود و چه تبعاتی در انتظار استفاده‌کنندگان هست.

افراد باید با توجه به حساسیت‌های خود از مواد شیمیایی رقیق‌تر استفاده کنند و شوینده‌های غلیظ را نیز تا حد امکان با آب رقیق کنند؛ اگر چه غلظت بالای شوینده‌ها بر سرعت تمیزکنندگی و جرم‌زدایی آنها می‌افزاید ولی به همان نسبت نیز تأثیر منفی خود را بر فرد باقی می‌گذارد.

تا حدی که شوینده بتواند رفع نیاز پاک‌کنندگی کند باید آن را رقیق کرد و در شست و شوها از دستکش، لباس‌های پوشیده و روپوش‌های غیرقابل نفوذ استفاده شود.

مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

چند نکته درباره ایمنی و نحوه نگهداری شوینده ها :

- ✓ مواد شوینده ، ضد عفونی کننده و سفید کننده را در کمد نگه داری کنید که در آن قفل شده باشد.
- ✓ بر روی قوطی مواد یاد شده حتماً برچسبی حاوی نام کالا و جمله “ خوردنی نیست ” بچسبانید.
- ✓ به هنگام استفاده از مواد شوینده از دستکش استفاده کنید.
- ✓ اگر از مواد سفید کننده و انواع اسیدها استفاده می کنید ، مراقب باشید که به پوست ، چشم و حتی لباس شما نپاشد.
- ✓ در صورتی که حتی قطره ای از آن با چشم شما تماس پیدا کرد ، به سرعت چشمتان را با آب فراوان بشویید.
- ✓ هنگامی که برای شست و شوی سرویس های بهداشتی از مواد فوق استفاده می کنید ، حتماً پنجره ای را در آن مکان باز کرده و در صورت وجود هواکش ، آن را روشن کنید. در ضمن برای شست و شو از آب داغ استفاده نکنید ، زیرا بخارات ناشی از محلول آب داغ و مواد شوینده ، سبب مسمومیت تنفسی شود.
- ✓ از کار با مواد شیمیایی قابل اشتعال در نزدیکی شعله گاز بپرهیزید ، زیرا ممکن است همین بی احتیاطی سبب بروز آتش سوزی عظیمی در خانه تان شود.
- ✓ هرگز مواد شوینده مختلف را با هم دیگر مخلوط نکنید. اگر یک محصول شوینده برای پاک کردن سطحی کافی و کارساز نباشد ، ابتدا با دستمال نمدار مواد قبلی را کاملاً از روی سطح زدوده ، سپس مواد جدید را استفاده کنید.

مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

مقررات بهداشتی آبدارخانه ها:

- کارکنان آبدارخانه موظفند کارت بهداشتی معتبر داشته باشند .
- کارکنان آبدارخانه باید ملبس به روپوش با رنگ روشن بوده و بهداشت فردی را کاملاً رعایت نمایند .
- هر یک از کارکنان آبدارخانه باید حوله و صابون اختصاصی داشته باشند .
- وجود کمد لباس برای هر یک از کارکنان آبدارخانه الزامی است .
- استعمال دخانیات در آبدارخانه ممنوع می باشد .
- وجود جعبه کمکهای اولیه با تمام وسایل و لوازم مربوطه در آبدارخانه الزامی می باشد .
- وجود کیسول اطفای حریق و ارائه آموزش کافی برای پرسنل مربوط جهت استفاده از آن در آبدارخانه الزامی است.
- سیستم فاضلاب بایستی بهداشتی باشد .
- کف آبدارخانه بدون فرو رفتگی و دارای شیب مناسب باشند .
- در و پنجره ها سالم و مجهز به توری سیمی ضد زنگ باشند .
- سقفها بدون شکاف و تمیز باشد .
- شیرهای برداشت آب باید سالم و بدون نقص باشد .
- ساختمان دیوار از جنس مقاوم ، قابل نظافت به رنگ روشن و بدون شکاف و ترک باشد .
- قفسه نگهداری ظروف باید تمیز و قابل نظافت بوده و فاصله کف آن از زمین حداقل ۲۰ سانتیمتر باشد .

مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

- سیستم روشنایی کافی و بدون نقص باشد .
- آبدارخانه بایستی دارای تهویه مناسب و کافی باشد .
- سقف و کف بدون فرورفتگی ، قابل شستشو و همواره تمیز باشد .
- ساختمان دیوار باید از جنس مقاوم قابل شستشو و همواره تمیز باشد .
- تهویه به نحوی انجام گیرد که هوای داخل آشپزخانه سالم باشد .
- پنجره ها باید مجهز به توری سیمی ضد زنگ باشد .
- آشپزخانه باید از وسایل کافی و بدون نقص برخوردار باشد .
- از سطوح زباله درپوش دار مناسب با کیسه پلاستیکی در آشپزخانه استفاده شود .
- شیرهای آب باید سالم و بدون چکه باشند .
- سیستم فاضلاب (از نظر گرفتگی لوله ، استفاده از سیفون ، عدم پوسیدگی لوله های فاضلاب و ...) بهداشتی باشد .
- ضد عفونی محیط آشپزخانه به طور روزانه انجام شود .
- وسایل پخت مناسب و همواره تمیز باشد .
- سمپاشی به نحو مطلوب صورت گرفته و هیچگونه حشره ای نباید در آشپزخانه دیده شود .
- یخچال به تعداد کافی و مناسب که همواره تمیز بوده وجود داشته باشد .
- ظرفشویی به تعداد کافی ، سالم و مناسب باشد .
- از آب سردکن به تعداد کافی ، سالم ، تمیز و مناسب استفاده شود .

مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

سرویسهای بهداشتی:

- تهویه باید به نحوی صورت گیرد که همیشه هوای داخل توالت و دستشویی سالم و عاری از بو باشد .

- دارای نور و روشنایی کافی و بدون نقص باشد .

- کف باید بدون فرو رفتگی ، شکاف و دارای شیب مناسب و همواره تمیز و پاکیزه باشد .

- سقف بدون شکاف و تمیز باشد .

- ساختمان دیوار از جنس مقاوم قابل شستشو و تمیز باشد .

- در و پنجره ها سالم و مجهز به توری سیمی باشد .

- سیستم فاضلاب سالم و بهداشتی باشد (عدم گرفتگی لوله ، عدم نشست فاضلاب از لوله ها و عدم پوسیدگی لوله های فاضلاب)

- شیرهای برداشت آب و شیلنگ مربوطه سالم و بدون نقص باشد .

- دستشویی می بایست مجهز به ظرف مخصوص محتوی صابون مایع باشد .

- استفاده از توالت و دستشویی های صاف و صیقلی از جنس مناسب که همواره تمیز باشد الزامی است .

- انجام منظم ضد عفونی سرویسها ضروری می باشد .

- پرده محافظ ورودی در دستشویی های خواهران بایستی مرغوب و تمیز باشد .

- توالت باید مجهز به سیفون و دارای شتر گلو باشد .

- توالت باید دارای سطح زباله درپوش دار ، قابل شستشو ، تمیز و مجهز به کیسه زباله باشد .

مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

جمع آوری زباله:

- سطلهای زباله دارای درپوش ، قابل شستشو و تمیز باشد .
- سطلهای زباله مجهز به کیسه زباله باشد.
- حمل کیسه زباله تا انبار موقت جمع آوری زباله بایستی بنحو مناسب و به دور از ریخت و پاش صورت گیرد .
- انبار موقت جمع آوری زباله مناسب باشد .
- زباله ها روزانه از محل تولید و انبار موقت زباله جمع آوری و از محیط دانشگاه خارج شود .
- انبار موقت جمع آوری زباله روزانه نظافت و ضدعفونی شود .
- کارگر نظافتچی به هنگام نظافت انبار موقت زباله و جمع آوری زباله بایستی دارای وسایل ایمنی (ماسک و دستکش ...) باشد.
- زباله ها حتی الامکان در مبدا باید تفکیک گردد (زباله خشک شامل کاغذ ، نان خشک ، پلاستیک و ...) از زباله تر جا شوند.

بهداشت فردی :

- کلیه کارگران موظفند کارت بهداشت معتبر در محل کار خود داشته باشند .
- کارگران موظفند اصول بهداشت فردی را کاملا رعایت نموده و به دستورهایی که توسط کارشناس بهداشت داده می شود عمل نمایند.
- کارگران رستوران باید ملبس به کلاه ، دستکش ، روپوش و کفش مناسب و کاملا تمیز و بهداشتی باشند .

مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

- متصدیان موظفند جایگاه مناسبی جهت قراردادن لباس کارگران خود تهیه نمایند .
- هر کارگر موظف به داشتن صابون و حوله تمیز اختصاصی می باشد .
- کارگرانی که به نحوی از انحا با طبخ و توزیع مواد غذایی سر و کار دارند در حین کار حق دریافت بهای کالای فروخته شده را شخصا از دانشجو نخواهند داشت .
- برای کارگران می بایست حمام ، دستشویی ، توالت مجزا و مناسب از نظر کیفی و کمی وجود داشته باشد .

سرویس‌های بهداشتی را چگونه نظافت کنیم؟

یکی از قسمت‌هایی هم که باید دائم تمیز شود و نظافت آن اهمیت ویژه‌ای دارد، سرویس‌های بهداشتی محیط‌های اداری است؛ این مکان علاوه بر این که بسیار آلوده است، در صورتی که به‌درستی و به موقع تمیز نشود، عاملی برای ایجاد بوی بد و زننده هم خواهد بود. البته در اغلب موارد تمیز کردن سرویس بهداشتی کار سخت و ناخوشایندی هم هست.

بنابراین بهتر است با یک برنامه‌ریزی دقیق تمام سرویس‌های بهداشتی را به طور مرتب تمیز کنید تا این کار خیلی سخت و طاقت‌فرسا نشود.

برای نظافت سرویس‌های بهداشتی اول از همه با توجه به جنس کف، دیوارها، دستشویی، وان و... مواد شوینده و لوازم مناسب را انتخاب کنید؛ به عنوان مثال دستشویی از جنس فایبرگلاس، لعابی یا چینی ساخته شده است و روش نظافت هر کدام با دیگری فرق دارد.

مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

گاهی هم ممکن است در اثر استفاده از لوازم نامناسب، روی سطح دستشویی خراش ایجاد شود که به همین دلیل برای تمیز کردن آنها باید دقت کنید و فقط از مواد و وسایل مناسبی استفاده نمایید که هیچ خراشی ایجاد نمی‌کند؛ چون خراش‌ها نه تنها ظاهر نامناسبی ایجاد می‌کند، بلکه به محلی برای تجمع میکروب‌ها هم تبدیل می‌شود.

نحوه نظافت شیرآلات براق در سرویس‌های بهداشتی

شیرآلات موجود در دستشویی هم یکی از قسمت‌های مهمی است که حتما باید تمیز و براق باشد؛ برای این کار هیچ وقت از مواد سفیدکننده یا دیگر موادی که مخصوص این کار نیستند، استفاده نکنید چون لعاب روی شیرها از بین می‌رود و دیگر مانند گذشته براق نخواهد شد.

بنابراین همیشه برای تمیز کردن شیرآلات از مواد مخصوص این کار که در بازار وجود دارد یا از سرکه سفید استفاده کنید که می‌تواند آنها را براق و تمیز کند. علاوه بر این مواد، لیموترش هم انتخاب خوبی برای تمیز کردن شیرهاست؛ تعجب نکنید. اگر مقداری لیموترش روی شیرها بمالید نه تنها تمیز می‌شود، بلکه بوی خوبی نیز داخل فضای سرویس بهداشتی می‌پیچد.

آینه را شفاف کنید:

تمیز کردن آینه و جای صابون هم معمولا فراموش می‌شود؛ جای صابون را هم مرتب بشویید تا تمیز شود و اگر از صابون‌های جامد استفاده می‌کنید، حتما تکه صابون‌های قدیمی را که روی جای صابون مانده است، پاک کنید. برای این که صابون به ظرفش نچسبد، مقداری از آن را کف ظرف صابون بمالید.

مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

نکته مهم دیگری هم هست که باید به آن توجه کنید؛ وسایلی که به کمک آنها سرویس بهداشتی را تمیز می‌کنید مانند اسکاچ، برس مخصوص سرویس‌های بهداشتی و.... نیز باید تمیز شود. نکته مهم این است که هیچ وقت لوازم مختلف را برای تمیز کردن قسمت‌های متفاوت به کار نبرید؛ به این معنی که اگر اسکاچ مخصوص شیرآلات است آن را هرگز به دستشویی نزنید و برس مخصوص شستشوی توالت را نیز برای تمیز کردن سایر قسمت‌ها استفاده نکنید .

یادتان باشد این وسایل محل تجمع میکروب‌ها خواهد بود و به همین دلیل حتما باید پس از استفاده، آنها را بشویید و در جای مخصوص خود بگذارید و علاوه بر این، هر چند وقت یکبار هم آنها را تعویض کنید.

شست و شوی پنجره ها :

برخلاف تصور بسیاری از مردم بهترین زمان برای تمیز کردن شیشه صبح‌ها نیست! بلکه برعکس عصرها آن هم هنگام غروب است ، زمانی که آسمان هنوز روشن است اما نور آفتاب دیگر تابش مستقیم ندارد. بهترین زمان روزهایی است که هوا کمی ابری است و بارانی نمی‌بارد، به عبارتی خورشید زیر ابر است . برای آن که تابش نور خورشید به شیشه و گرمایی که در آن تولید می‌کند باعث تبخیر و خشک شدن سریع آب یا مایعی که برای تمیز کردن شیشه از آن استفاده می‌کنید می‌شود و زمانی برای شما باقی نمی‌گذارد تا با دستمال شیشه را تمیز کنید و عملاً " شما دستمال را روی شیشه ی تقریباً " خشک خواهید کشید.

برای دستمال کشیدن بهتر است که از ارزان ترین وسیله یعنی روزنامه های باطله استفاده کنید، چرا که بهتر از آن چیزی را پیدا نخواهید کرد. قسمت بیرونی شیشه را به صورت عمودی و قسمت داخلی را به صورت افقی با روزنامه تمیز کنید. در این صورت چنانچه قسمتی از شیشه کماکان کثیف باشد شما به سادگی خواهید فهمید که مربوط به کدام طرف است ، این مشکلی است اگر تا به حال اقدام به تمیز کردن شیشه کرده باشید حتما" با آن برخورد کرده اید.

پنجره های رنگ شده را با دستمال آغشته با آب و صابون تمیز کنید و پنجره های آلومینیومی را به وسیله خمیری از بوراکس و آب تمیز کنید.

مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

اطراف شیرآلات را با کشیدن مسواک آغشته به یکی از شوینده های مناسب که در بازار موجودند تمیز کنید. سر دوش آب را باز کنید. شن ها و ناخالصی های آب را که موجب بسته شدن منافذ می شوند خالی کنید.

برای از بین بردن رسوب آب آن را با استفاده از سرکه سفید و یک مسواک تمیز کنید. شیشه ها و آینه ها را با دستمال بدون پرز و محلول های الکلی مخصوص پاک کردن شیشه تمیز کنید و برای پاک کردن شیشه و آینه به جای دستمال پارچه ای از روزنامه باطله استفاده کنید.

هنگام پاک کردن پنجره ها برای به هدر نرفتن انرژی و داشتن توانایی کافی برای کارها ، جهت حرکت دستتان را هر از گاهی تغییر دهید تا نقاط پاک نشده را ببینید. مثلاً بعد از اینکه یک طرف شیشه را شستید موقع خشک کردن دستتان را از بالا به پایین ، و در موقع خشک کردن طرف دیگر شیشه دستتان را از چپ به راست حرکت دهید .

زدودن لکه های ظروف چای خوری:

برای زدودن لکه های ناشی از سیگار در جاسیگاری و لکه چای در فنجان ها ، از دستمالی مرطوب و آغشته به جوش شیرین استفاده کنید .

تمیز کردن چربی روی اجاق گاز و دیوارهای آشپزخانه:

برای این منظور پارچه ای را در سرکه خیس کرده ، روی آن بمالید . بهتر و آسان تر تمیز می شود . به طور کلی سرکه و چربی دشمن یکدیگرند .

مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

نظافت دیوارها:

برای تمیز کردن دیوارهایی که رنگ روغنی دارند، از این محلول استفاده کنید: یک سطل آب گرم، یک دوم پیمانه بوراکس (BORAX)، یک دوم قاشق مرباخوری مایع ظرفشویی و یک قاشق غذاخوری آمونیاک؛ حین استفاده از محلول حتماً دستکش بپوشید. (بوراکس را می توانید از مغازه های مواد شیمیایی - بهداشتی تهیه کنید.) مخلوط یک پیمانه آمونیاک، یک چهارم پیمانه جوش شیرین و یک دوم پیمانه سرکه در یک سطل آب داغ نیز فرمول دیگری برای تمیز کردن سطح دیوارهای رنگ روغنی و یا کاشی و سرامیک است.

سینک ظرفشویی:

سینک ظرفشویی را چنانچه لعابی باشد با سفیدکننده ها و رخشا بشویید و در صورتی که استیل باشند با دستمال آغشته به سرکه سفید و سپس با جوش شیرین و اسکاچ خوب بسایید. در آخر با آب آبکشی کرده و با دستمال ابری خشک کنید تا اثر آب روی آن باقی نماند. پره های هواکش ها را در ظرفی از محلول آب و مایع ظرفشویی خیس کنید و پس از چند ساعت با یک برس خوب بشویید تا دوده و چربی از آنها زدوده شود.

مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

آشنایی با نحوه ی 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.

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 نگاه 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.

مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

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.

1. 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.

2. 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.

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

مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

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 کردن 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 تاثیر 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.

عوامل موثر بر آسیب‌های ناشی از حمل بار:

- ❖ گرفتن و نگه داشتن بار، با فاصله از بدن
- ❖ چرخش کمر در هنگام بلند کردن بار
- ❖ انتقال اشیا به پایین‌تر از زانو و یا بالاتر از شانه. فاصله میان زانو تا شانه محدوددهی 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 120 درصد زمان کار در نظر گرفته شود.
- ❖ بلند کردن بار به صورت تکراری (فرکانس برداشتن اجسام نباید بیش از یک بار در هر 5 دقیقه باشد)
- ❖ بلند کردن بار در حین نشستن

مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

❖ 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).

نحوه تمیز کردن رایانه‌ها در ادارات:

✘ نحوه تمیز نمودن فن های کامپیوتر

با یک تکه پارچه تمیز و بدون پرز که اندکی با الکل آغشته شده است، فن کیس و پره های آن را تمیز کنید. در مورد فن های کوچک تر مانند فن پردازنده که امکان تمیز کردن به این شیوه وجود ندارد از یک گوش پاک کن مرطوب شده با الکل استفاده نمایید .

✘ تمیز کردن نمایشگر کامپیوتر (صفحه نمایش ، مانیتور)

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 می کنید می توانید توسط کف های تمیز کننده که در قالب قوطی های فلزی فروخته می شوند، قاب و بدنه مانیتور را تمیز نمایید. کفایت که مقداری کف را در محل بریزید و پس از چند ثانیه با پارچه ای نرم و تمیز، آن را پخش کرده و سطح را تمیز نمایید، اما دقت کنید از این کف ها برای تمیز کردن شیشه مانیتور استفاده نکنید در صورتی عدم دسترسی به این کف های تمیز کننده، می توانید از محلول آب ولرم و مایع ظرفشویی استفاده نمایید.

مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

✘ نحوه تمیز کردن صفحه کلید (کی بورد) کامپیوتر

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 کوچک تر 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 پاک‌کن مرطوب شده با الکل فضای بین کلیدها و حتی خود کلیدها را که چربی گرفته‌اند، 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 نکرده‌اند.

✘ نحوه تمیز کردن ماوس (موس) کامپیوتر

در حالی که سیم ماوس را از پشت کیس جدا کرده‌اید، 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 حس‌گر نوری آنجا واقع شده است، فشاری وارد نکنید که موجب خراب شدن آن شود.

در مورد ماوس‌های دارای غلتک (ماوس‌هایی که گوی دارند) در پوشش 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 پاک‌کن 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 در پوشش آن را محکم کنید.

مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

آشنایی اجمالی با حریق و اقدامات اولیه در هنگام بروز حریق:

مثلث آتش:

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



راه های 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 شیرمخزن گاز

مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

چگونه می توان به طریقه صحیح از خاموش کننده جهت اطفاء حریق استفاده کرد:

*خونسردی خود را در هر حال حفظ نمایید.

*در فضاهاى رو باز پشت به باد و در فضاهاى بسته جلوى درب ورود یا خروج بایستید.

*ضامن (پین) دستگیره حمل کپسول های تحت فشار و CO2 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 کپسول های 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 کپسول های 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 کپسول های موجود در بازار فعلى با توجه به مکانیزم آنها به شکل استوانه ای 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 بعضی از کپسول های CO2 از 1 کیلوویی تا 250 کیلوویی در هر مرحله استفاده هر چند کم و

کوچک برای بار دوم قابل استفاده نمی باشند و جهت شارژ مجدد باید به نمایندگی های مجاز تحویل داده تا شارژ گردد.

*کپسول های هالوژنه و بعضی کپسول های CO2 از این قاعده مستثنی می باشند.

مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

کاربرد خاموش کننده ها بر مبنای طبقه بندی آتش:

حال که با آموزش های لازم جهت پیشگیری از حریق، مثلث حریق، چگونگی از بین بردن مثلث حریق، طبقه بندی آتش، خاموش کننده های مختلف، کاربرد خاموش کننده ها، طبقه بندی خاموش کننده ها و طرز استفاده آنها آشنا شدیم می پردازیم به چگونگی استفاده خاموش کننده ها بر مبنای طبقه بندی آتش تا بتوانیم به صورت 100% حریق را اطفاء نماییم و بدون اتلاف وقت و نیرو باعث از بین رفتن مثلث حریق گردیم.

اول ایمنی ، بعد کار

مناسب بودن یک خاموش کننده برای مبارزه با طبقه مشخصی از آتش سوزی به صورت ذیل طبقه بندی می شود :

* جهت اطفاء آتش سوزی طبقه A یعنی جامدات از خاموش کننده محتوی آب و آب کف استفاده می گردد .

* جهت اطفاء آتش سوزی طبقه B یعنی مایعات از خاموش کننده محتوی پودر خشک شیمیایی کف و ماسه خشک استفاده می گردد.

* جهت اطفاء آتش سوزی طبقه C یعنی گازها از خاموش کننده محتوی پودر خشک شیمیایی استفاده می گردد.

* جهت اطفاء آتش سوزی طبقه E یعنی الکتریسیته (برق) از خاموش کننده محتوی گاز کربنیک (CO₂) استفاده می گردد.

* جهت اطفاء آتش سوزی طبقه D یعنی فلزات از خاموش کننده محتوی پودر خشک مخصوص که از کیفیت بهتری برخوردار می باشد مثل (T.E.F) استفاده می گردد.

* در این راستا خاموش کننده های محتوی هالوژنه ها نیز وجود دارند که می تواند به صورت 100% کلیه طبقات حریق را اطفاء نماید، ولی به علت اینکه خاموش کننده های هالوژنه در تخریب لایه ازن نقش به سزایی دارند، محیط زیست جهانی اعلام کرده است که باید ساخت و استفاده از آنها در تمام دنیا ممنوع شود و تولید آن متوقف گردد، در نتیجه استفاده از این مواد خیلی محدود بوده و یا بکلی منسوخ شده است.

البته در آزمایشگاه های شیمی به دنبال جایگزین کردن ماده ای به نام اینرژن هستند که در صورت موفقیت از این ماده به جای هالون استفاده خواهد شد.