



مرکز آموزشی درمانی چشم نیکوکاری

کتابچه ایمنی و سلامت شغلی

واحد مدیریت اطلاعات سلامت



تهیه کنندگان:

راحله محمدنژاد: مسئول واحد مدیریت اطلاعات سلامت

ناهید پیشکار: کارشناس فناوری اطلاعات

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

.....	مقدمه
.....	فصل اول تعاریف و مفاهیم ایمنی و بهداشت کار
.....	تعاریف و مفاهیم ایمنی و بهداشت کار
.....	روشهای متداول بررسی و اقدام در زمینه بهداشت و ایمنی کار
.....	عوامل کلیدی بهبود ایمنی و سلامت حرفه‌ای محیط کار
.....	فرهنگ
.....	سیستم‌ها
.....	سخت افزار
.....	چگونگی ایجاد یک برنامه جامع کنترل مخاطرات بالقوه
.....	انواع برنامه‌های ایمنی
.....	برنامه‌های ایمنی بر مبنای رفتار
.....	برنامه‌های ایمنی بر مبنای مشوق
.....	نظرات جاری در ایمنی و سلامت
.....	استرس
.....	استرس شغلی
.....	ایجاد کننده‌های استرس
.....	منابع استرس
.....	استرس و عملکرد کاری
.....	تصمیم‌گیری و استرس
.....	علائم استرس
.....	مدیریت استرس
.....	روش عملی کاهش استرس کارکنان توسط مدیر
.....	فصل دوم ارگونومی
.....	ارگونومی
.....	نتایج به‌کارگیری اصول ارگونومی در محیط‌های کاری
.....	توصیه‌های بهداشتی و ایمنی در استفاده از رایانه
.....	ایمنی و سلامت شغلی در واحد بایگانی و مدارک پزشکی
.....	رعایت نکات بهداشتی

عنوان

صفحه

.....	بهداشت فردی در واحد بایگانی و مدارک پزشکی
.....	رعایت اصول ایمنی حریق در بایگانی
.....	رعایت امنیت پرونده پزشکی در بایگانی
.....	بهداشت روانی در واحد پذیرش بعنوان قلب بیمارستان
.....	فهرست منابع

اهمیت اطلاعات و شیوه‌های بهره‌گیری از آن در گستره دانش و مسیر توسعه علوم و جوامع بر کسی پوشیده نیست. هر چه مرزهای دانش گسترده‌تر می‌شود، جای پای اطلاعات و نظام اطلاع‌رسانی بیشتر آشکار می‌گردد. در علوم پزشکی، رشته فناوری اطلاعات، مدارک پزشکی و خدمات مرتبط طی دهه‌های اخیر نقش اساسی در انجام پژوهش‌های بالینی ایفا نموده و در واقع مهم‌ترین منبع قابل استناد در این گونه پژوهش‌ها محسوب می‌شود. همچنین پایه اولیه ایجاد بانک‌های اطلاعات علمی پزشکی هر کشور را مدارک پزشکی و علمی نمودن نحوه تدوین، نگهداری و مکانیزم استفاده از مدارک پزشکی در سطح ملی را تشکیل می‌دهد. مدارک پزشکی به مجموعه حقایق مستند پیرامون وضعیت بهداشتی و درمانی بیماران گفته می‌شود. بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌ها شامل واحدهای کدگذاری، آمار، بایگانی سرپایی و بستری و پذیرش می‌باشد. همه واحدها با هم و همچنین با دیگر بخش‌های بیمارستان در ارتباط هستند. واحد پذیرش که ثبت و حفاظت از اطلاعات هویتی بیمار در آن صورت می‌گیرد، نخستین واحدی است که به صورت مستقیم با مراجعین در بدو ورود سروکار دارد. لذا افرادی که در این قسمت‌ها کار می‌کنند، باید از بهداشت روانی برخوردار بوده و در واقع قلب بیمارستان محسوب می‌شوند.



سلامت روانی کارکنان یک سازمان در افزایش بهره‌وری شغلی آنها و همچنین در بهره‌وری آن سازمان نقش عمده‌ای دارد. لذا موارد ذیل به عنوان عوامل مؤثر در بهبود و کارایی پرسنل معرفی می‌گردند:

آشنایی و استفاده افراد با تکنیک‌های روانشناسی جهت دفع تنش‌هایی مثل اضطراب، استرس و خشم و همچنین بالابردن اعتماد به نفس.

فضای فیزیکی کافی و متناسب با نوع کار و تعداد پرسنل

محیط و دکوراسیون محل کار

شرایط آب و هوایی محیط کار

"نتیجه تأثیر توأم موارد فوق‌الذکر و پاسخ بازخوردی کارکنان به عواملی از قبیل فشار کاری زیاد، کمبود نیرو، پاسخگویی به بیش از نرم متعارف تعداد مراجعه‌کنندگان از علل برخورد نامناسب با مراجعین توسط پرسنل واحد است."

یکی از رسالت‌های اساسی مدیریت منابع انسانی، نگهداری کارکنان توانمند بوده و لذا اقدامات نگهداری و حمایت عملی، مکملی بر سایر اقدامات و فرایندهای مدیریت منابع انسانی است. اگر دقت کافی در استخدام، انتصاب، گزینش و سایر امورات پرسنلی به نحو بایسته انجام شود، بدون توجه کافی به امر نگهداری نتایج حاصل از اعمال مدیریت چندان چشمگیر نخواهد بود. نظام نگهداری منابع انسانی ابعاد متعددی را شامل می‌شود که می‌توان آنه را به دو دسته تقسیم نمود:

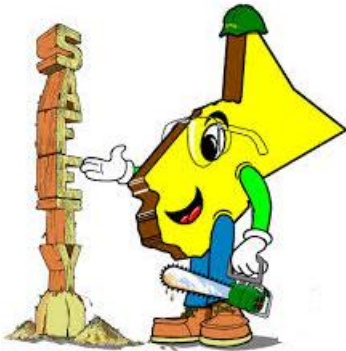
- دسته اول - حفظ و تقویت جسم کارکنان (برقراری بهداشت و ایمنی در محیط کار، اجرای برنامه‌های ورزش، تندرستی و بعضی خدمات مشابه).
- دسته دوم - تقویت روحیه علاقه‌مندی کارکنان به کار محیط کار (مشاروره روان‌شناختی، خدمات پرسنلی، خدمات بیمه و بازنشستگی ...).

فصل اول

تعاریف و مفاهیم ایمنی و بهداشت کار

فصل اول تعاریف و مفاهیم ایمنی و بهداشت کار

تعاریف و مفاهیم ایمنی و بهداشت کار



ایمنی^۱: ایمنی میزان دوری از خطر تعریف شده است. ایمنی یک موضوع حفاظت نسبی از برخورد با خطرات بوده و کمیتی نسبی می باشد. خطر بالقوه^۲: شرایطی که دارای پتانسیل صدمه به افراد، خسارت به تجهیزات و ساختمان ها، از بین بردن مواد و غیره را شامل می گردد. خطر بالفعل^۳: بیان کننده قرار گرفتن نسبی در معرض یک خطر بالقوه می باشد. وجود یک خطر بالقوه الزاماً یک خطر بالفعل را به همراه نخواهد داشت.

حادثه ناشی از کار^۴: حادثه یک رویداد یا واقعه برنامه ریزی نشده و بعضاً آسیب رسان و خسارت آور است. انجام، پیشرفت و یا ادامه روند کار را مختل ساخته و همواره در اثر یک عمل یا انجام یک کار غیر ایمن یا در اثر شرایط غیر ایمن و یا در اثر ترکیبی از این دو به وقوع می پیوندد. ریسک^۵: امکان وارد آمدن آسیب به انسان یا دارائی او.

روش های متداول بررسی و اقدام در زمینه بهداشت و ایمنی کار

روش های متداول بررسی و اقدام در زمینه بهداشت و ایمنی کار شامل موارد ذیل است:

۱. روش های تأمین سلامت کارکنان در محیط کار (شامل روش های طبی، روانشناسی و کنترل محیط).
۲. آرگونومی به مطالعاتی اطلاق می شود که در آن ساخت، ترکیب و طراحی تجهیزات شغل و محل کار در رابطه با عوامل انسانی مورد بررسی قرار می گیرد. در این روش به مسائل فیزیولوژیکی، ادراکی و تا حدی رفتاری انسان توجه می گردد.
۳. روش های بیومکانیکی تعامل فیزیکی بین انسان و سیستم مکانیکی اطراف او را مورد نظر داشته و ابزار، تجهیزات و تسهیلات محل کار را در این خصوص مورد مطالعه قرار می دهد.
۴. روش های رفتاری بررسی ایمنی و سلامت از متغیرهایی نظیر رضایت شغلی، انگیزش، مشارکت کارکنان است.

1 .safety
2 .Hazard
3 .Danger
4 .Accident
5 .RISK

عوامل کلیدی بهبود ایمنی و سلامت حرفه‌ای محیط کار

۱. فرهنگ:

بدون یک فرهنگ مناسب با این اعتقاد که جراحات‌ها و بیماری‌ها می‌توانند قابل اجتناب باشند افراد شروع به مریض شدن، زخمی شدن و مردن خواهند کرد. افراد شروع خوبی در محیط کار نخواهند داشت و امکان ترک خدمت افراد شایسته وجود دارد. پیروی از رویه‌های توسعه، ارتباطات درست آموزشی، توجه به جزئیات، هماهنگی، مسئولیت فردی، آموزش کلی و جزئی کارکنان و افزایش دقت افراد ارزش‌های اساسی یک فرهنگ مناسب می‌باشد و تعهد به آنها باید از مدیریت عالی آغاز شود و به سمت مشارکت همه کارکنان در ایمنی و سلامت حرفه‌ای برود.

۲. سیستم‌ها

در سازمان‌ها سیستم‌های مرتبط با ایمنی و سلامت حرفه‌ای باید حاضر و فعال باشند. این سیستم‌ها شامل القاء، آموزش، سیاست‌ها، استانداردها، ممیزی، فعالیت‌های ایمنی، ارزیابی عملکرد و طرح‌های بهبود می‌باشند. به علاوه این سیستم‌ها باید شامل مکانیزم‌های رسمی و بادوام برای شامل شدن همه کارکنان در برنامه‌های ایمنی و سلامت حرفه‌ای باشند. اساس این کار ایجاد یک فرهنگ حمایت‌کننده و حذف رویه‌های بوروکراتیک است تا اهداف فراموش نشده و کارکنان آسیب نبینند.

۳. سخت افزار

شامل طرح، وسیله و مواد است. نکته مهم در اینجا طراحی خرید، نصب و عملیات بر اساس نیازهای ایمنی است. در تهیه سخت افزار باید دغدغه‌های ایمنی و سلامت در نظر گرفته شود و از مناسب بودن و ایمنی آن اطمینان حاصل شود.

چگونگی ایجاد یک برنامه جامع کنترل مخاطرات بالقوه

ایجاد و طراحی یک برنامه جامع کنترل مخاطرات بالقوه به نظر ساده می‌آید ولی در عمل بسیار پیچیده است. به طور کلی سه اصل در مدیریت کنترل جامع مخاطرات و بیماری‌های حرفه‌ای وجود دارد که باید به آن توجه کرد:

۱. مشخص کردن علل حوادث و آسیب‌های ناشی از کار
۲. کنترل علل حوادث
۳. به حداقل رساندن ضایعت ناشی از حوادث و آسیب‌های ناشی از کار

بطور کلی یک برنامه کنترل جامع مخاطرات حرفه‌ای جهت متعادل ساختن عوامل مخاطره آمیز و حداکثر کردن سود یک سیستم برنامه‌ریزی می‌شود.

انواع برنامه‌های ایمنی

۱. برنامه‌های ایمنی بر مبنای رفتار



مفهوم آن استفاده از فیزیولوژی انسانی برای کمک به ارتقای ایمنی محیط کار می‌باشد. این برنامه بوسیله کاهش رفتارهایی دارای خطر و ارتقاء ایمنی آنها کار می‌کند. برنامه‌های ایمنی بر مبنای رفتار به طور کلی به وسیله مدیریت پذیرفته شده اما کارکنان چندان از آن راضی نیستند و همچنین از آن اکراه دارند. کارکنان احساس می‌کنند که وقتی مدیریت از یک برنامه ایمنی بر مبنای رفتار استفاده می‌کند، در اصل مسئولیت ایمنی خود را به کارکنان منتقل می‌نمایند. برنامه‌های ایمنی بر مبنای رفتار می‌تواند به عنوان یک روش برای درگیر کردن کارکنان استفاده شود. در

این برنامه‌ها تمرکز بر روی اصلاح رفتار کارکنان است و یک برنامه ایمنی بر مبنای رفتار فرآیند ساختن یک سیستم است که بوسیله آن هر سطح سازمان اعمال زیر انجام می‌شود:

- * تعریف دقیق از اینکه چه رفتارهایی مورد نیاز است.
- * ارزیابی اینکه آیا آن رفتارها مؤثر هستند.
- * تقویت منظم رفتارهایی که مطلوب هستند.

همه سطوح سازمان از تولید تا سطح ارشد شامل این فرآیند می‌شود و برنامه‌های ایمنی بر مبنای رفتار در صورتی موجب بهبودهای آینده می‌شود که اعمال زیر را انجام دهد:

- * تعریف رفتارهایی که هر سطح سازمان از بالا تا پایین نیاز دارد.
- * اطمینان از اینکه هر فرد به طور واضح رفتارهای مورد نیاز را درک می‌کند.
- * ارزیابی اینکه آیا رفتارها در حقیقت انجام می‌شوند.
- * پاداش‌ها برای رفتارها در یک مبنای منظم (روزانه و یا ساعتی).

میزان بیماری‌ها و حوادث بستگی به در معرض حادثه و خطر قرار گرفتن دارد. برنامه‌های ایمنی بر مبنای رفتار به رفتارهای خاصی مانند پوشیدن تجهیزات مناسب و حمایت کننده به عوض تمرکز بر روی حذف خطر پاداش می‌دهد.

۲. برنامه‌های ایمنی بر مبنای مشوق

برای کارکنان بدون جراحت و حادثه در یک دوره زمانی طراحی شده است. کارکنان و اداره کنندگان ایمنی و سلامت حرفه‌ای معمولاً یک نظر مبهم در مورد برنامه‌های ایمنی بر مبنای مشوق دارند. وقتی مدیران و کارمندان نوعاً به طور مساعد به این نوع برنامه‌ها نگاه می‌کنند اداره کنندگان ایمنی و سلامت حرفه‌ای به طور کلی اعتقاد دارند که برنامه‌های ایمنی بر مبنای مشوق منجر به عدم گزارش حوادث شده و کارکنان اعتقاد دارند که جو ترس در میان نیروی کار ایجاد می‌کند. انواع برنامه‌های ایمنی بر مبنای مشوق عبارتند از:

۱. *برنامه ایمنی بر مبنای مشوق بر اساس عملکرد*: این برنامه‌ها به عملکرد برای رسیدن به نتایج مطلوب در یک دوره زمانی معین پاداش می‌دهند.
۲. *برنامه ایمنی بر مبنای مشوق بر اساس رفتار*: این برنامه‌ها به رفتارهای خاص پاداش می‌دهد (مثل پوشیدن لباس‌های مناسب شخصی محافظت کننده).
۳. *برنامه ایمنی بر مبنای مشوق غیر سنتی*: این برنامه‌ها به کارکنانی که در فعالیت‌های خاص مشارکت می‌کنند (مثل پیشنهادات) پاداش می‌دهند.

نظرات جاری در ایمنی و سلامت

ایجاد یک محیط کار ایمن و سالم باعث کاهش بیشتر تعداد حوادث و جراحت‌های مرتبط با کار می‌شود. مدیران همواره با نظرات مختلف عملی، قانونی و اخلاقی مواجه هستند. مخصوصاً بسیاری از آنها در ارتباط با ایجاد تعادل میان حریم شخصی (بویژه حریم محرمانه) با نیازهای سازمان می‌باشد. برخی نظرات اصلی که مدیران منابع انسانی باید سیستم‌های خود را بر مبنای آنها تنظیم کنند عبارتند از ایدز، سیگار کشیدن، مواد مخدر، بی حرمتی در محیط کار و تعارضات کاری خانوادگی. متأسفانه در کشور ما به دلیل برخی ملاحظات، توجه بسیار کمی شده است و آمارهای دقیقی در این موارد موجود نمی‌باشد و تحقیقات و مطالب کمی در این زمینه موجود است.

استرس^۱



استرس واژه‌ای است در اصل به معنی فشار و نیرو. در جهان فیزیکی هر گاه فشاری بر چیزی وارد شود کنشی بر آن وارد می‌کند، ثبات اجزای درونی آن را بر هم می‌زند و تنش در آن پدید آورده و بر می‌آشوبد و سرانجام آن شی را به واکنش

می‌اندازد. در مهندسی گفته می‌شود که هر گاه فشار وارده از مقاومت شی در گذرد آن شی متلاشی می‌شود و از وضعیت موجودش در می‌آید. روانشناسان و دیگر صاحب‌نظران استرس نیز می‌گویند "روی هم جمع شدن رویدادهای زندگی که سازگاری فرد را با وضع موجودش بر هم می‌زند موجب استرس می‌شود". استرس توسط یک دوره کلی از فشار، مشکلات و تجربه‌های افراد است که در طول زندگی بوجود می‌آید. خود استرس نه خوب است و نه بد. در حقیقت بعضی درجات استرس عادی است و برای ادامه حیات روزمره لازم است. حتی هنگامی که افراد استراحت می‌کنند، درجات کمی از استرس وجود دارد. بدون استرس انگیزه و انرژی وجود نخواهد داشت. استرس برای هر فرد اجتناب ناپذیر است. استرس یک وضعیت فشار است که روی احساسات یک نفر بوسیله فرایندها و شرایط فیزیکی اثر می‌گذارد و امروزه یکی از مسائل مهم و مورد توجه در حوزه سلامت فردی، سازمانی و اجتماعی است.

نشانه‌های استرس

بیر و نیومن در ۱۹۷۸ سه دسته از نشانه‌هایی را که در شرایط استرس شغلی بروز می‌کنند نام برده‌اند:



- I. نشانه‌های روانی
- II. نشانه‌های جسمانی
- III. نشانه‌های رفتاری

• نشانه‌های روانی آن دسته از مشکلات عاطفی و شناختی هستند

که بر اثر ناراحتی ناشی از استرس شغلی بروز می‌کنند نارضایتی از شغل یکی از رایج‌ترین پیامدهای استرس شغلی است. با بی‌میلی و با تاخیر به سر کار خود می‌آید. برای آنکه کارش را به خوبی انجام دهد. دلیل چندانی نمی‌بینند. دیگر نشانه‌های روانی عبارتند از افسردگی، اضطراب، ملامت احساس ناکامی، انزوا و بی‌زاری.

• نشانه‌های جسمانی را مشکل‌تر می‌توان تشخیص داد. زیرا در حالی که شرایط کاری معینی با بیماری‌ها و ناراحتی‌های جسمانی معینی همراه هستند، اما دشوار. می‌توان فهمید که این ناخوشی‌ها تا چه اندازه نتیجه دیگر جنبه‌های زندگی شخص هستند. با این حال شواهد مدارک

پژوهشی نشان داده‌اند که همواره رابطه بین استرس شغلی و نشانه‌ها و بیماری‌های جسمانی معینی وجود دارد. یکی از عمومی‌ترین نشانه‌های بیماری جسمانی مرتبط با استرس شغلی بیماری‌های قلبی-عروقی است.

- نشانه‌های رفتاری به دو دسته تقسیم می‌شوند. دسته اول نشانه‌هایی هستند که می‌توان گفت بطور مستقیم متوجه خود فرد شاغل است. این دسته شامل رفتارهایی است مثل خودداری از کار کردن، پر خوری یا بی‌اشتهایی، رفتارهای ستیزه جویانه در برابر همکاران یا اعضای خانواده و بطور کلی مشکلات میان فردی دسته دوم از نشانه‌های رفتاری پیامدش به سازمان یا تشکیلات اداری بر می‌گردد. از جمله غیبت از کار، رها کردن شغل، افزایش حادثه‌ها ناشی از کار فقدان بهره‌وری.

عوامل استرس

بطور کلی این عوامل در منابع را می‌توان به سه دسته طبقه‌بندی کرد: دسته اول عوامل «استرس‌زای فردی»، دسته دوم «رویدادهای زندگی» و دسته سوم عوامل «استرس‌زای سازمانی». عوامل فشار عصبی سازمانی عبارتند از:

- سیاست‌ها: ارزیابی غیر واقعی کارمندان (سیستم ارزشیابی نامناسب)، جابجایی مکرر و غیر ضروری، دستورالعمل‌های مبهم، عدم تساوی حقوق و مزایای افراد هم‌رده، شرح وظایف غیر واقعی، مقررات غیر قابل انعطاف.
- ساختارها: فرصت کم برای پیشرفت، تضادهای صف و ستاد، تمرکز در تصمیم‌گیری‌ها و عدم وجود مشارکت، تشریفات اداری دست و پا گیر و تخصص‌گرایی بیش از اندازه.
- شرایط ایمنی: وجود اشعه‌ها و عوامل شیمیایی زیان‌آور، سرما و گرما و سروصدای زیاد، ازدحام و عدم وجود محل کار اختصاصی، خطرات ایمنی و نور ناکافی.
- مراحل و فرآیندها: سیستم کنترل نامناسب، اهداف مبهم و متضاد، ارتباطات ضعیف، بازخورد ناکافی و ضعیف از عملکردها، معیارهای ناقص و نادرست برای بخش عملکردها، اطلاعات ناکافی.
- ابهام نقش در سازمان: ابهام در نقش از کمبود اطلاعات یا آگاهی اندک از نحوه انجام کار حاصل می‌شود. این ابهام احتمالاً به علت کارآموزی ناکافی، ارتباطات ضعیف، یا مضایقه کردن و یا ناجور جلوه دادن اطلاعات به وسیله همکاران یا سرپرست حاصل می‌شود. حاصل این ابهام نقش، تنش است که متعلق به فرد باشد.
- تعارض نقش در سازمان: نقش فرد در سازمان کمتر و یا بیشتر از حد به کار واداشتن او، تعارضها و تضادهایی را بوجود می‌آورد. در سازمان، تعارض نقش شامل: ناسازگاری بین وظایف شغل، منابع، قواعد و مقررات، و خود افراد می‌باشد. این تعارض نقش موجب ایجاد تنش در فرد می‌شود.

پیامدهای استرس

پیامدهای استرس را می‌توان به دو بخش عمده پیامدهای فردی و پیامدهای اجتماعی تقسیم کرد:

- پیامدهای فردی نتایجی هستند که عمدتاً بر فرد اثر می‌گذارند. هر چند ممکن است سازمان نیز به طور مستقیم یا غیر مستقیم از این پیامد متأثر می‌شود، ولی این فرد است که بهای اصلی آن را می‌پردازد. پیامدهای فشار عصبی را می‌توان به سه گروه رفتاری، روانی و جسمانی تقسیم کرد:

- پیامدهای رفتاری فشار عصبی واکنش‌هایی هستند که ممکن است باعث ایجاد آسیب به فرد یا دیگران شوند. یکی از این نوع رفتارها سیگار کشیدن است. حادثه آفرینی، خشونت و به هم خوردن اشتهای نیز از جمله پیامدهای رفتارهای فشار عصبی می‌باشند.
- پیامدهای روانی فشار عصبی بستگی به سلامت جسمانی - روانی فرد دارند. هنگامی که اشخاص در محیط کار با فشار عصبی شدیدی مواجه می‌شوند، ممکن است دچار افسردگی، پر خوابی یا بی‌خوابی شوند. ممکن است فشار عصبی باعث بروز مشکل خانوادگی و ناراحتی‌های نیز گردد.
- پیامدهای جسمی فشار عصبی ممکن است باعث بروز بی‌نظمی‌های جسمی نیز شود و همچنین بر وضع جسمی فرد اثر گذارند. به عنوان مثال، بین ناراحتی و حمله قلبی با فشار عصبی رابطه وجود دارد. سایر پیامدهای ناشی از فشار عصبی شدید سردرد، کمردرد، زخم معده و ناراحتی‌های معده، ناراحتی‌های پوستی مانند جوش صورت و کهیر.

- پیامدهای سازمانی: فشار عصبی پیامدهایی که اثر مستقیم بر سازمان دارند:

- عملکرد: یکی از پیامدهای واضح فشار عصبی شدید، کاهش عملکرد مناسب و درست است. این کاهش در مورد کارمندان اجرایی بصورت کیفیت ضعیف کار و افت بهره‌وری متجلی می‌گردد. در مورد مدیران ممکن است به معنی تصمیم‌گیری غلط و یا برهم خوردن روابط کاری با دیگران به دلیل عصبانیت و ناسازگاری باشد.
- کناره‌گیری: کناره‌گیری نیز می‌تواند نتیجه فشار عصبی باشد. مهمترین انواع کناره‌گیری عبارتند از غیبت و استعفا کاری. اشخاصی که برای مقابله با فشار عصبی، دوران سختی را در محیط کار می‌گذرانند احتمالاً بیشتر بیمار می‌شوند و یا به منظور پیدا کردن سازمان بهتری، به ترک سازمان خود می‌اندیشند.



- طرز تلقی‌ها: یکی دیگر از پیامدهای مستقیم سازمانی فشار عصبی کارکنان به طرز تلقی مربوط می‌شود. رضایت شغلی، روحیه، تعهد سازمانی، همزمان با انگیزش فرد از فشار عصبی صدمه می‌بینند.

○ پیامد نهایی فشار عصبی که هم بر اشخاص و هم بر سازمان‌ها اثر می‌گذارد و اماندگی است. و اماندگی یک احساس عمومی تحلیل رفتگی است و هنگامی بوجود می‌آید که فرد احساس کند فشارهای خیلی زیادی را تحمل می‌کند و منابع رضایت نیز خیلی کم می‌باشند. در این مرحله، ممکن است فرد کم‌کم از رفتن به سر کار احساس وحشت کند، ممکن است وقت زیادی را صرف انجام کار کند ولی موفق به انجام کار کمتر شود و ممکن است ناتوانی فکری و جسمی از خود نشان دهد.

استرس شغلی



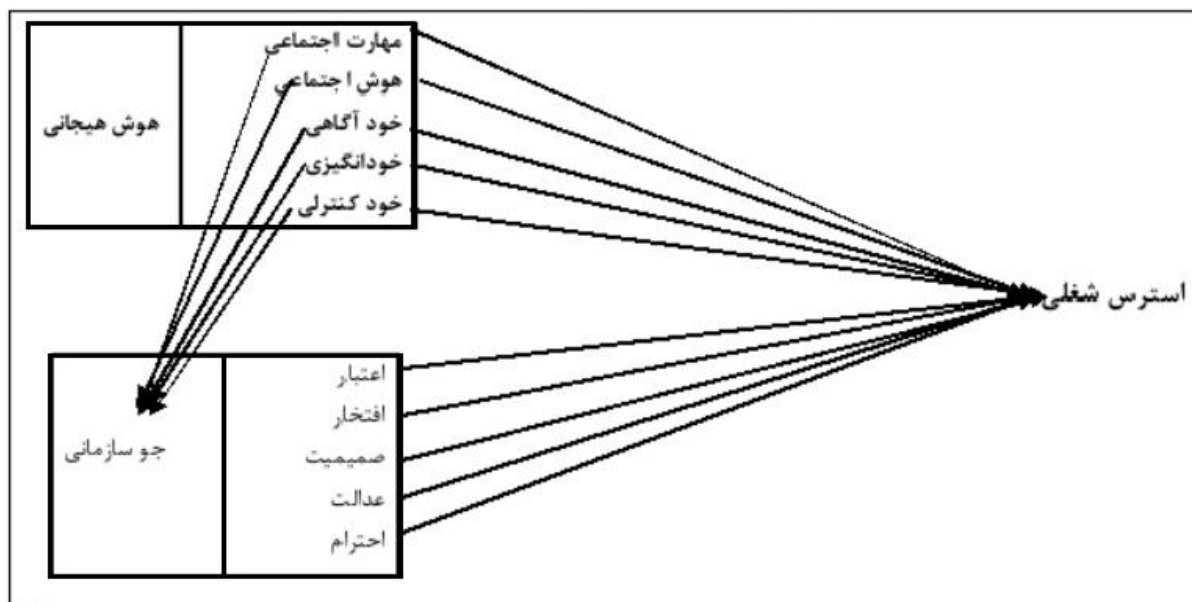
استرس شغلی را می‌توان جمع شدن عامل‌های استرس‌زا در وضعیت‌های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد نسبت به استرس-زا بودن آن اتفاق نظر دارند. همچنین استرس شغلی به عنوان کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل، میزان بیش از حد خواست‌های محیط کار و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن است که فرد بتواند از عهده آنها برآید.

ایجاد کننده‌های استرس^۱

استرس‌زاها عواملی هستند که موجب استرس می‌شوند. آنها مانند شرایطی هستند که که آغاز کننده یک تغییر در شرایط فیزیکی یا روانی می‌باشند. به عبارت دیگر برهم زنده تعادل فیزیکی و روانی هستند. استرس‌زاها مثبت یا منفی می‌باشند و عکس‌العمل‌های فیزیولوژیکی در فرد ایجاد می‌کنند. تپش قلب، افزایش فشار خون، خشکی دهان، تنفس سریع، اغلب عکس‌العمل‌های غالب در مقابل استرس‌زاها هستند. همچنین حالت‌های احساسی مختلف نیز باعث این عکس‌العمل‌ها می‌شوند و سطوح استرس بوسیله وقایع غیر مترقبه مطلوب یا نامطلوب افزایش پیدا می‌کند اما فقط در صورتی که از حد معینی فراتر رود باعث ایجاد درد و بیماری در افراد می‌شود.

منابع استرس

همه کارکنان با استرس مواجه هستند و این یک قسمت از وجود هر فرد است. چگونگی هدایت استرس توسط هر فرد ممکن است به زندگی شادتر و یا تخریب زندگی کاری و سلامتی منجر شود. این بستگی به طرز تلقی افراد نسبت به استرس دارد که آن را یک تهدید یا یک چالش درک کنند. منابع واقعی استرس بی انتها هستند. تاکنون سه گروه کلی از منابع استرس شناسائی شده‌اند که گروهی مربوط به عوامل شرایط کاری، گروهی مربوط به صفات شخصیتی فرد و گروهی نیز مربوط به عوامل محیطی خارجی می‌باشند که در شکل نشان داده شده‌اند. به طور کلی ترکیب این منابع باعث ایجاد استرس در افراد می‌شوند. همچنین با توجه به مطالعات انجام شده عوامل خارجی مانند زندگی خانوادگی اثر بیشتری در ایجاد استرس کارکنان دارند.

علل کاری استرس

استرس‌های محیط کار بوسیله غیبت‌ها، تأخیرها و ناتوانی‌های مرتبط با استرس کارکنان یک بار سنگین بر روی سازمان تحمیل می‌کند. تحقیقات نشان داده است که بیشتر از یک روز در ماه کارکنان به دلیل افسردگی، مواد مخدر یا اضطراب از کار باز می‌مانند. تحقیقات دیگری نشان داده است افراد مجرد به خصوص زنان بیشتر در معرض خطرات استرس می‌باشند. در یک تحقیق دیگر نیز این نتیجه حاصل شده است که بیکاری زیاد، عدم امنیت

شغلی، قراردادهای کوتاه مدت و فشار زمانی روی کارکنان با استرس مرتبط هستند. همچنین نگرانی از آینده شرکت، عدم تطابق نیازها و احساسات و عدم مالکیت می تواند ایجاد استرس کند. هر یک از جنبه های کار می توانند موجب استرس شوند. در بعضی حرفه ها (برای مثال قانون، پزشکی، مالی، مشاوره و تکنولوژی) کار زیادی انجام می شود و نگرانی زیادی برای ارتقاء وجود دارد. بعضی از عوامل اصلی استرس را در محیط کار در زیر ذکر شده است.

■ بار زیاد کاری



انجام کار زیاد، بار اطلاعات زیاد کار کردن برای ساعت های طولانی و داشتن جلسات بدون وقفه از فراوان ترین علل استرس هستند. اگر این عوامل در دوره های زمانی طولانی ادامه یابند می توانند منجر به اتلاف انرژی در فرد شوند. زیرا فشارهای اقتصادی و کشمکش برای باقی ماندن در استانداردهای زندگی، افزایش کارمندان و یافتن خود در مقابل کوهی از کار همیشه فرا روی افراد هستند و حتی ممکن است فشارهای کاری به خانواده نیز منتقل شوند. طبق تحقیقات انجام شده در کشورهای مختلف این بارهای کاری بیش از اندازه و نداشتن تعطیلات موجب افزایش هزینه های ناشی از تصادفات و خستگی و همچنین بیماری های مرتبط شده اند.

■ فشار کاری کم

به طور تعجب آوری انجام دادن کار کم نیز یکی از علل استرس است. درماندگی، سررفتن حوصله، نارضایتی و خستگی و زیاد در خانه ماندن سلامتی را کاهش می دهد. بر طبق مطالعه ای که در کشور سوئیس انجام شده سررفتن حوصله خطر بیشتری از استرس ناشی از کار و تقاضای شغلی برای سلامتی دارد.

■ نوبت کاری

کارکنان نوبت کار، بیشتر احتمال دچار شدن به مشکلات سلامتی مزمن را دارند. نرخ طلاق در این کارکنان بیشتر است. بعلاوه آنها دارای رضایت شغلی کمتر، تصادفات بیشتر، افزایش مصرف الکل و مواد مخدر را دارند. به طور کلی کارکنان نوبت کار بیشتر احتمال مواجه شدن با مشکلات در ارتباط با عملکرد کاری را دارند. بعلاوه تحقیقات نشان داده که در این کارکنان کم خوابی، ضعف در کار و ایجاد خطر برای خود و همکارانشان بیشتر می باشد. همچنین زنان نوبت کار مستعد دوره های قاعدگی نامنظم، فراوانی نرخ سقط جنین و تولد فرزندان نارس و کم وزن هستند.

روابط بین شخصی

روابط غیر رضایت بخش با رئیس، زیردستان و همکاران منبع کلیدی استرس در محیط کار است. این حالت می تواند در سازمان های با رفتار سیاسی زیاد (که اهداف و استانداردهای عملکرد وجود نداشته و ارتباطات شخصی دچار بحران باشد) بدتر باشد. همچنین در جایی که مدیران مجبور به تعهد در مورد عملکرد زیر دستان شوند و از ارزیابی های موضوعی استفاده کرده و شخصاً ارزیابی کنند، استرس تولید می شود. به خصوص در جایی که نرخ عملکرد اثر مستقیمی بر حقوق و پرداخت به کارکنان داشته باشد.

تغییر



تغییر یک علت پذیرفته شده استرس است. جانشینی مدیران، کوچک سازی و تولید تکنولوژی جدید همه می توانند به عنوان استرس زا عمل کنند. زیرا در این حالت ها کارکنان باید با شرایط غیر آشنا تطبیق پیدا کنند. تغییر وقتی با استدلال منطقی سازمان شامل انتقال ها، خاتمه همکاری ها و دوباره کاری ها مرتبط باشد به دلیل افزایش عدم امنیت شغلی و تقاضای کار نامعین، می تواند پر استرس باشد. عدم امنیت شغلی به طور خاص یکی از بزرگترین تولید کنندگان استرس در اغلب کارکنان است.

جو سازمانی

رقابت بسیار زیاد در محیط های کاری که خصوصیت آن می باشد در اثر ارتباطات ضعیف، مدیر اقتدارگرا و سبک مدیریتی تهدیدآمیز استرس زا باشد. چنانچه مدیران دارای استرس باشند این استرس را به کارکنان و زیر دستان منتقل کرده و دوباره استرس زیردستان به دیگر مدیران منتقل می شود که بصورت یک حلقه باطل افزایش استرس در می آید و در نهایت به نارضایتی شغلی منجر می شود. همچنین نارضایتی بالای شغلی منجر به ناتوانی کارکنان می شود و در صورت عدم ترک سازمان توسط فرد، باعث بیماری در وی می شود.

محیط فیزیکی

صدای زیاد، نور نامناسب، دمای بالا یا پایین، شلوغی، کمبود حریم خصوصی و ناتوانی در شخصی سازی محیط کار می تواند تولید استرس کند. کار و زندگی در ساختمان های بلند مرتبه هم از جنبه روانی و هم فیزیولوژیکی روی افراد اثر گذاشته و استرس را افزایش می دهد.

▣ ابهام نقش



در سازمان‌هایی که کارکنان نمی‌دانند از آنها چه انتظاری وجود دارد، نتیجه عدم اطمینان است که استرس ایجاد می‌کند. در بعضی شرایط مدیران برای پیش‌بینی اینکه چه وظیفه‌ای دارند و مسئولیت آنها چیست دچار فشار هستند. در نتیجه برای آنها یک تهدید داخلی بوجود می‌آید و ممکن است از سوی مقامات بالاتر تنبیه شوند. این حالت نیز سطح استرس را افزایش می‌دهد.

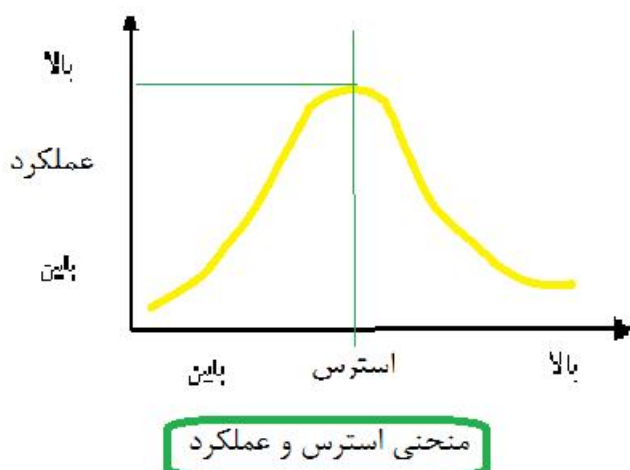
▣ عوامل شخصی

بسیاری از عوامل شخصی منابع بالقوه استرس در محیط کار هستند. به طور ذاتی بسیاری از مردم در مقابل فشارهای فیزیولوژیکی و روانی آسیب‌پذیر بوده و مشکلاتی برای این افراد بوجود می‌آید. به طور کلی شخصیت افراد به دو نوع الف و ب تقسیم می‌شود. افراد نوع الف افراد رقابتی پر انرژی و همیشه در فشار زمانی هستند و افراد نوع ب درست بر خلاف نوع الف هستند و کمال‌گرا می‌باشند. افراد نوع الف بیشتر مستعد استرس زیاد، بیماری‌های قلبی، فشارخون بالا و سایر بیماری‌های مرتبط با استرس هستند.

▣ عوامل خارجی

بسیاری از عوامل خارجی و محیطی می‌توانند استرس ایجاد کنند. برای مثال بر اساس تحقیقات صورت گرفته عوامل محیطی مانند افزایش رقابت، کاهش قابلیت سود دهی، وضعیت اقتصادی، روابط کار و محدودیت‌های صنعتی می‌توانند در ایجاد استرس مؤثر باشند. عوامل اصلی خارجی (شرایط اقتصادی، مقررات و قوانین دولتی، مسافرت، ارزش‌های جامعه و موضوعات خانوادگی و شخصی) تولیدکننده استرس هستند.

استرس و عملکرد کاری



سطوحی از استرس ممکن است به بهتر شدن عملکرد کاری کمک کنند. شکل ارتباط بین استرس و عملکرد کاری را نشان می‌دهد. وقتی استرس وجود ندارد چالش‌های کاری وجود نخواهد داشت و لذا کسالت و ناتوانی افزایش یافته و بر روی عملکرد اثر منفی می‌گذارد. چنانچه استرس افزایش پیدا کند عملکرد به سمت بهبود می‌رود و کارکنان

آمادگی ذهنی و روانی بالایی برای رویارویی با چالش‌ها پیدا می‌کنند.

بعضی تحریک‌ها مفید هستند و کارکنان را برای رسیدن به احساس موفقیت و رضایت شغلی فعال می‌کنند. حال اگر مقدار استرس از سطح بهینه فراتر رود تقاضاهای زیاد از حد از کارکنان افزایش می‌یابد و سطح عملکرد افت می‌کند. در این نقطه، توان هماهنگی کارکنان از بین رفته، تصمیم‌گیری برای آنها مشکل شده و رفتارهای نامتعادل بروز می‌دهند. همچنین اگر استرس از حد معینی بیشتر شود عملکرد بدتر شده و کارکنان با درهم شکستگی ذهنی و فیزیکی روبرو می‌شوند.

تصمیم‌گیری و استرس

شاید یکی از شایع‌ترین علل استرس در مدیران عدم توانایی تصمیم‌گیری و اجرا باشد. عدم تصمیم‌گیری باعث ایجاد استرس می‌شود و استرس نیز باعث تشدید ناتوانی در تصمیم‌گیری می‌شود. این امر به صورت یک دور باطل عمل نموده و موجب اتخاذ تصمیمات نادرست می‌شود. چنانچه مدیران از ابتدا نگران همه تصمیماتی باشند که تاکنون گرفته یا خواهند گرفت دچار استرس بیش از اندازه خواهند شد و پیامد آن کاهش توانایی آنها در مواجهه با وضعیت‌های جدید است. این امر منجر به نگرانی، فشار و مشکلات بیشتر می‌شود. در تصمیم‌گیری باید میزان مسئولیت و فوریت تصمیم لحاظ شود و نباید تأمل زیاد از حد روی تصمیمات صورت گیرد. یک تصمیم بد بهتر از تصمیم نگرفتن است و تصمیم درستی که دیر اتخاذ شود غیر قابل استفاده است. این یک باور نادرست است که تأخیر، کیفیت یک تصمیم را بهبود می‌بخشد. اما واقعیت اینست که تأخیر در تصمیمات استرس را افزایش می‌دهد.

علائم استرس

علائم استرس به راحتی می‌توانند شناسایی شوند و به مدیران در مورد کارکنانی که با استرس کار می‌کنند هشدار دهند. علائمی که می‌توان مشاهده کرد عبارتند از:

- شکست در احساسات
- احساس عصبانیت هیجان یا خفگی
- سوء هاضمه
- فشار خون بالا
- بیخوابی
- بیقراری و ناتوانی در تمرکز
- افزایش مصرف دخانیات
- تغییر در رفتار غذایی
- ناتوانی از استراحت
- درد و ناراحتی‌های مزمن

اغلب کارکنان بعضی از این نشانه‌ها را دارند که احتمالاً نتیجه استرس زیاد می‌باشد و اگر به این مشکلات توجه نشود ممکن است باعث بروز انواع بیماری‌ها شود.

مدیریت استرس

چالش اساسی برای هر کارمند یافتن آن سطح از استرس است که بهره‌وری را بدون آسیب‌زدن به سلامت افزایش دهد. این امر با مدیریت مؤثر استرس امکان پذیر می‌شود. بعضی مهارت‌های مدیریت استرس که برای کنترل استرس لازم است در زیر ذکر شده است:

استراحت

برای اجتناب از اثرات زیان آور استرس، کارکنان باید قطع کردن کار را یاد بگیرند. راحت بودن و درست استراحت کردن می‌تواند فرا گرفته شود. فعالیت‌های اساسی کاهش دهنده تنش مانند تنفس عمیق، تکنیک‌های رهاسازی مستمر خود و یوگا می‌تواند برای شکست دادن استرس استفاده شود. راه‌های دیگر راحت بودن و استراحت، گوش کردن به موسیقی، داشتن روابط جنسی مشروع و رژیم غذایی خوب هستند. حتی نگهداری حیوانات خانگی نیز می‌تواند به افرادی که از استرس رنج می‌برند کمک کند به خصوص نگهداری پرندگان می‌تواند اثر روانی مثبتی روی افراد بگذارد.

ورزش

فعالیت‌های منظم فیزیکی مثل قدم زدن، درجا دویدن، شنا کردن، قایقرانی، رقص باله، دوچرخه سواری یا تنیس نه تنها قوای جسمانی را تقویت می‌کند، بلکه برای مواجهه با استرس نیز به فرد کمک می‌کند. قبل شروع ورزش یک کنترل پزشکی توصیه می‌شود. همچنین اغلب حرکات‌های اروبییک علاوه بر تنظیم وزن، استرس را نیز کاهش می‌دهند. تحقیقات نشان داده است که سازمان‌هایی که مکانی برای فعالیت‌های سلامتی در نظر گرفته‌اند دارای میزان غیبت، ترک خدمت و ادعاهای حقوقی کمتری هستند.

رژیم غذایی

طولانی شدن استرس می‌تواند بدن را از ویتامین‌ها تهی کرده و آن را مستعد بیماری کند. بعلاوه افرادی که تحت استرس هستند عادات غذایی‌شان تغییر می‌کند، آنها ممکن است بعضی وعده‌های غذایی را حذف کنند و مصرف داروهای محرک مانند قهوه، الکل یا سیگار را افزایش دهند. بنابراین باید رژیم غذایی متعادلی را ایجاد نمود. طبق تحقیقات انجام شده وجود سطح استرس بالا و رژیم غذایی نامطلوب ۳۰ تا ۵۰ درصد بهره‌وری را کاهش می‌دهد.

صحبت کردن

صحبت کردن در مورد نگرانی‌ها یا مشکلات می‌تواند یک راه بسیار موثر برای کنترل استرس و کمک به کارکنان برای هماهنگی با فشار اضافی باشد. افراد نوعاً زمانی که به آنها فرصت صحبت کردن ناکامی‌ها و ناتوانی‌هایشان داده می‌شود، احساس رهایی پیدا می‌کنند. محبوس کردن فشارهای روانی در خود و صحبت نکردن در مورد مشکلات راه مناسبی برای مواجهه با استرس و کنترل آن نمی‌باشد.

برنامه ریزی و مدیریت زمان

بسیاری از استرس کارکنان نتیجه برنامه‌ریزی ضعیف است. کارکنان باید زمان کافی برای رسیدن به اهداف کاری خود در اختیار داشته باشند. ضعف برنامه‌ریزی منجر به گیج شدن در مورد اهداف، فعالیت سریع و ناتوانی قابل توجه می‌شود. وقتی یک مدیر در عمل شکست بخورد و تراکم فعالیت‌ها ایجاد شود، استرس در مدیر و اطرافیان بوجود می‌آید. نوعاً این تراکم در فعالیت‌ها موجب شکست در استفاده از فرصت‌ها می‌شود.

تفویض

تفویض کم یکی از دلایل مقدماتی شکست مدیریت و کنترل استرس است. مدیران نیاز به اتکاء کردن دارند زیرا آنها نمی‌توانند همه تصمیمات به خصوص تصمیمات کوچک روزانه را بگیرند. افسوس که بسیاری از مدیران به تفویض بی‌میل هستند. آنها از اینکه دیگران نتوانند این وظایف را انجام دهند هراس دارند. تفویض یک وسیله اساسی در مدیریت زمان و کنترل استرس است و بدون آن سلامت روانی مدیران دچار خطر می‌شود.

روش عملی کاهش استرس کارکنان توسط مدیر

ده راه که مدیریت بوسیله آن می‌تواند استرس کارکنان را در حین کار کاهش دهد عبارتند از:

۱. صحبت آزاد کارکنان به طور آزاد با یکدیگر: در یک سازمان که کارکنان می‌توانند با یکدیگر آزادانه صحبت کنند بهره‌وری و حل مسئله معمولاً بهتر می‌شود.
۲. کاهش تعارضات شخصی در کار: برای حداقل کردن تعارض در کار، مدیران سه مرحله را می‌توانند طی کنند:

(الف) آموزش مدیران و کارکنان برای حل تعارضات بوسیله ارتباطات، مذاکره و احترام.

(ب) رفتار کردن با کارکنان به طور منصفانه.

(ج) تعریف روشن وظایف شغلی .

۳. دادن قدرت کنترل کافی به کارکنان در مورد چگونگی انجام کار آنها: کارکنان وقتی که روی کار خود کنترل داشته و در روش انجام کار توسط آنها انعطاف پذیری وجود داشته باشد بهره‌وری آنها بالاتر رفته و بهتر با استرس مواجه می‌شوند .

۴. اطمینان از اینکه بودجه پرسنلی کافی می‌باشد: بارکاری زیادتر بیماری‌ها، ترک خدمت و تصادفات را افزایش داده و بهره‌وری را کاهش می‌دهد. بنابراین اگر کارکنان کافی در اختیار نداشته باشیم صحبت از یک پروژه جدید ارزش ندارد.
 ۵. درباره کارکنان به راحتی صحبت کنید: مدیریت باید کارکنان را از اخبار بد به خوبی اخبار خوب آگاه کند. دادن فرصت به کارکنان برای بیان نگرانی‌هایشان نیز مهم است.
 ۶. حمایت از تلاش‌های کارکنان: کارکنان بهتر می‌توانند خود را با بار کاری هماهنگ کنند اگر مدیریت انرژی‌دهنده، فهیم و تشویق‌کننده باشد. گوش کردن به کارکنان و هدایت نظرات آنها می‌تواند کمک‌کننده باشد.
 ۷. تأمین مرخصی شخصی رقابتی و مزایای کارکنان: کارکنانی که وقت کافی برای استراحت و بازیابی خود بعد از کارهای سنگین را دارند، بیماری‌های مرتبط با استرس کمتری دارند.
 ۸. تعیین سطوح جاری مزایای کارکنان: وقتی مزایای در نظر گرفته شده برای کارکنان کاهش پیدا کند، سطوح استرس آنها افزایش پیدا می‌کند. لذا مدیران باید به دقت فعالیت‌هایی را که موجب ذخیره مزایا برای کارکنان می‌شود، بسنجند در غیر این صورت با کاهش مزایای کارکنان، آنها دارای اتلاف انرژی می‌شوند.
 ۹. کاهش مقدار خطوط قرمز (قوانین محدودکننده) برای کارکنان: مدیران می‌توانند اتلاف انرژی را بوسیله عدم انجام کارهای غیر ضروری و رویه‌های زائد کاهش دهند.
- تشویق و پاداش برای دستاوردها و همکاری آنها: بی‌توجهی به دستاوردهای کارکنان می‌تواند روحیه آنها را پایین آورده و کارکنان با استعداد و با تجربه را خشمگین کند.

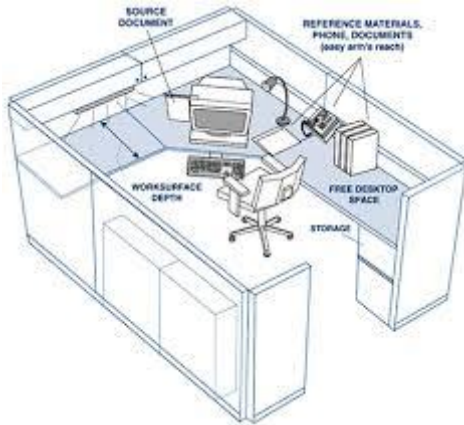
فصل دوم



ارگونومی

فصل دوم: ارگونومی

ارگونومی^۱



ارگونومی به عنوان رشته‌ای از علوم با بدست آوردن بهترین ارتباط میان کاربران و محیط کار و زندگی تعریف می‌شود. ارگونومی با ارزیابی قابلیت‌ها و محدودیت‌های انسان، استرس‌های کاری و محیطی، خستگی، طراحی و آموزش و طراحی ایستگاه کاری و ابزارها سرو کار دارد. بنابراین ارگونومی از علوم و مهندسی تشکیل شده است. ارگونومی شغلی تلاش می‌کند تا بازبینی سیستم‌های کاری، آنها را در جهت کاهش استرس‌های حرفه‌ای تغییر دهد.

جنبه‌های بهداشتی ارگونومی عبارتند از پیشگیری از بیماری‌ها و اختلالات ناخواسته، طراحی بهینه ایستگاه‌های کاری و بهترین استفاده از منابع و قابلیت‌های کارمندان. عدم توجه به اصول ارگونومی و رعایت نکردن آنها در محیط کار، هزینه‌های بسیار زیادی را هم برای کارفرما و هم برای کارکنان بدنبال خواهد داشت. و موجب کاهش کارایی و افزایش استرس کارکنان نیز می‌گردد. در صورتیکه فناوری ارگونومی بدرستی بکار گرفته شود می‌تواند موجب حذف یا کاهش صدمات و مشکلات بهداشت و ایمنی شغلی در محیط کار و افزایش کارایی گردد. با وجود این در طراحی کار توجه کافی بدانها صورت نمی‌گیرد.

نتایج به‌کارگیری اصول ارگونومی در محیط‌های کاری

پیشگیری از اختلالات اسکلتی - عضلانی در بین شاغلین (مانند کمردرد، سندروم تونل کارپال یا درد شدید در مچ دست، درد ناحیه گردن، درد ناحیه زانو یا آرنج و ...)



- کمک به پیشگیری از حوادث شغلی
- افزایش میزان رضایتمندی کارکنان
- افزایش رفاه و آسایش کارکنان
- کمک به افزایش بهره‌وری در کار
- کمک به افزایش تولید

کاربرد ارگونومی در کار با رایانه^۱

مطالعه و بررسی عوامل انسانی در ارتباط با رایانه، شیوه تطبیق ابزارها و وسایل کار با بدن فرد را ارزیابی نموده تا از بروز اثرات ناهنجار جلوگیری نماید. طی چند سال اخیر تولیدکنندگان رایانه و تجهیزات مرتبط با آن به طراحی ارگونومیک محصولات خود توجه زیادی نشان داده‌اند. تولیدکنندگان تجهیزات و وسایل رایانه (مانند صفحه کلید، ماوس، میز و صندلی و...) اکنون سعی می‌کنند تا محصولات خود را مطابق با اصول ارگونومی طراحی و تولید کنند. رعایت اصول ارگونومی سبب کاهش ضایعات چشم، سردرد، کمردرد و فشار در نواحی مچ دست، شانه و گردن در اپراتورهای رایانه خواهد شد.

نحوه صحیح نشستن پشت میز رایانه



کاربرد رایانه در زندگی بشر بسیار زیاد است و تعداد زیادی از افراد ساعت‌های متمادی با رایانه کار می‌کنند. به همین دلیل شناخت عوامل مؤثر در محیط کار با رایانه اهمیت زیادی دارد وجود شرایط نامناسب در محیط کاری و عدم توجه به موارد ارگونومیکی و بهداشتی هنگام کار با رایانه ممکن است در بلندمدت سبب بروز بیماری‌ها و ناهنجاری‌ها شود بیشتر کاربران رایانه در محیط‌های سر بسته و فضاهای کوچک کار می‌کنند. کمترین ویژگی‌های یک محیط کاری مناسب برای کاربران رایانه به قرار زیر است:

- ۱- وجود سیستم تهویه مطبوع
- ۲- نور کافی و مناسب
- ۳- استفاده از میز مخصوص که دارای عرض و ارتفاع استاندارد باشد
- ۴- استفاده از صندلی ارگونومیک با قابلیت تنظیم ارتفاع
- ۵- استفاده از زیرپایی برای قرارگیری مناسب و راحت پاها

با وجود رعایت نکات فوق، باز هم امکان بروز بیماری‌های خاص برای اپراتور وجود دارد. کم تحرکی هنگام

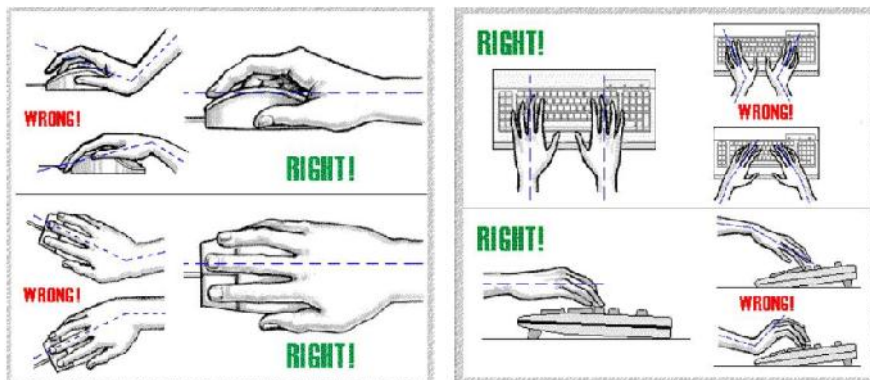


کار با رایانه، چشم دوختن در مدت طولانی به صفحه مانیتور و حرکات یکنواخت و تکراری مچ دست، ممکن است سبب بروز انواع عوارض شوند.

برای پیشگیری از این عوارض نکات ساده و مهم زیر را هنگام کار با رایانه رعایت کنید.

✓ به تناوب از پشت میز رایانه برخاسته و با نرمش‌های خیلی ساده، گردن، بازو، مچ دست و پاها را حرکت دهید. برای

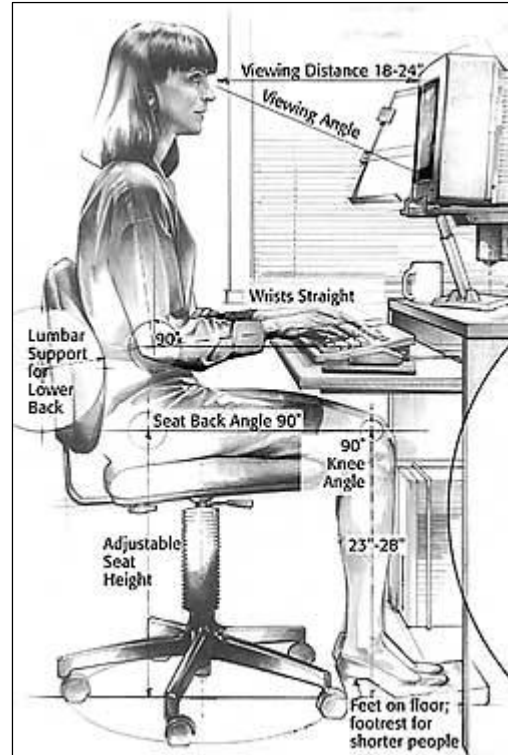
- این منظور نرم‌افزار *Stretch Break* می‌تواند به شما کمک زیادی کند. این نرم‌افزار در مدت زمان‌هایی که از طرف خود شما مشخص می‌گردد بر روی صفحه مانیتور ظاهر شده و انواع نرمش‌ها را به شما نشان می‌دهد و شما می‌توانید به همراه آن چند دقیقه نرمش نمائید.
- ✓ صفحه مانیتور (صفحه نمایش) را طوری تنظیم کنید تا ستون فقرات شما به صورت مستقیم قرار گرفته و چشمان شما با قسمت بالائی صفحه نمایش در یک خط مستقیم قرار گیرند. این وضعیت برای چشمان شما راحتی بیشتری به همراه خواهد داشت.
 - ✓ فاصله صفحه مانیتور تا چشمان باید بین ۵۰ تا ۶۰ سانتی‌متر باشد.
 - ✓ هر ۳۰ دقیقه به اشیائی که در فاصله ۶ متری قرار دارند، چند دقیقه چشم بدوزید.
 - ✓ ارتفاع میز رایانه باید بین ۶۶ تا ۷۱ سانتی‌متر باشد.
 - ✓ ترجیحاً از یک زیر پائی استفاده نمائید و پاها را روی آن قرار دهید این وسیله به راحت بودن وضعیت پاهای شما کمک می‌کند.
 - ✓ میز کار را طوری قرار دهید که روشنائی لامپ‌های سقف در طرفین قرار گیرد و از قرار دادن میز در محلی که نور لامپ مستقیماً در برابر شما باشد خودداری کنید. در استفاده از روشنائی طبیعی نیز نباید صفحه مانیتور در برابر پنجره قرار گیرد.
 - ✓ سطح صفحه کلید، تقریباً هم‌ارتفاع با دسته‌های صندلی و آرنج باشد و مچ‌ها به‌طور عادی روی صفحه کلیدها قرار گیرد، به طوری که هنگام کار، ساعدها تقریباً موازی با افق قرار گرفته و زاویه بین مچ دست و ساعد، ۵ تا ۱۰ درجه باشد. موقعیت *mouse* در همان ارتفاع و فاصله نسبت به صفحه کلید است.



- ✓ روشنائی محل کار باید مخلوطی از نور سفید و زرد بوده (ترجیحاً از لامپ مهتابی استفاده شود).
- ✓ برای به حداقل رساندن فشار بر روی گردن و کمر هنگام تایپ یک نوشته یا نامه، استفاده از نگهدارنده‌های کاغذ برای قرار دادن نامه روی آن لازم است.
- ✓ برای اتاق کار، دمای ۱۹-۲۳ درجه سانتی‌گراد و رطوبت حدود ۵۰ درصد مناسب است.
- ✓ بهتر است با باز کردن درب و پنجره‌ها و یا تعبیه دستگاه تهویه، هوای اتاق به‌طور مرتب تعویض شود.

ویژگی‌های صندلی ارگونومیک:

- ✓ ارتفاع صندلی باید قابل تنظیم باشد. ارتفاع صندلی، ۴۱ تا ۵۲ سانتی‌متر توصیه می‌شود.
- ✓ سطح نشیمنگاه صندلی باید دارای طول و عرض ۴۰ تا ۴۸ سانتی‌متر باشد برای افراد چاق صندلی‌های پهن‌تر توصیه می‌شود.
- ✓ ضخامت تشک در حدود ۴ تا ۵ سانتی‌متر باشد و رویه آن از جنسی باشد که اصطلاحاً بتواند تنفس کند و لبه جلو صندلی، گرد و لبه بیرونی آن، نرم باشد.
- ✓ زاویه پشتی با تشک صندلی، حداقل ۹۵ تا ۱۱۰ درجه باشد.
- ✓ عرض پشتی صندلی باید حداقل ۳۲ تا ۳۶ سانتی‌متر باشد ارتفاع پشتی صندلی را نیز بین ۵۰



تا ۸۲ سانتی‌متر توصیه می‌کند. صندلی باید در قسمت قرار گرفتن گودی کمر (ارتفاع ۱۵ تا ۲۰ سانتی‌متر را از پائین) دارای یک قوس محدب و در قسمت پشت دارای یک قوس مقعر باشد.

✓ صندلی‌های مورد استفاده در کار با رایانه بهتر است دسته‌دار بوده و دسته آن با ارتفاع میز کار

مطابقت داشته باشد. همچنین دارای ۵ چرخ بوده و چرخان باشد. شیب کف صندلی ۵ تا ۱۵ درجه برای تمایل به جلو و ۵ درجه تمایل به عقب را امکان‌پذیر سازد.

توصیه‌های بهداشتی و ایمنی در استفاده از رایانه:

- ☑ پرهیز از نشستن طولانی پشت میز و انجام کارهای اداری یکنواخت.
- ☑ قراردادن بعضی از ملزومات در فاصله‌ای از میز تا مجبور باشید برای برداشتن آنها حرکت کنید.
- ☑ انجام حرکات نرمشی ساده در حین کارهای طولانی مدت.
- ☑ توجه به محیط کار مناسب، محل استقرار مناسب رایانه، ارتفاع میز و صندلی و صفحه کلید.
- ☑ استفاده از زمان استراحت در طول کار با رایانه.
- ☑ توجه به قابل تنظیم بودن صندلی و میز کار.
- ☑ لزوم تماس پاها با کف زمین. در غیر این صورت از زیرپایی با ارتفاع مناسب استفاده شود.
- ☑ از تکیه‌گاه مچ برای صفحه کلید استفاده نشود.

ایمنی و سلامت شغلی در واحد بایگانی و مدارک پزشکی



حفظ اوراق مدارک پزشکی از وظایف بیمارستان و از مسولیت مدیر بیمارستان به شمار می‌آید. بخش مدارک پزشکی و اتاق کار پرسنل باید از بایگانی مدارک پزشکی به جهت دارا بودن اسناد و مدارک جدا باشند. همچنین بایستی بایگانی فعال نیز از بایگانی راکد جدا بوده و پرسنل به جز در موارد ضروری به آن مراجعه ننمایند. عواملی که بهداشت محیط بایگانی را تهدید

می‌کنند شامل موارد ذیل است:

گرد و غبار، تهویه ناقص، ضعف نور و روشنایی، درجه حرارت بالا یا پایین، استفاده از وسایل و تجهیزات نامناسب و وجود حشرات و جوندگان.

بهداشت محیط بایگانی به عوامل ذیل بستگی دارد:

روشنایی 🌞



هدف از تامین روشنایی یا نور عبارت است از به وجود آوردن محیطی که در آن عمل دیدن به بهترین وجه و حداقل زحمت و کوشش انجام گیرد. بهترین نور برای بایگانی، نور غیر مستقیم است. یعنی نوری

که به سقف تابیده و بعد منعکس می‌شود. در غیر این صورت ترکیبی از نور زرد و سفید استفاده گردد.

سرو صدا

سرو صدا در محیط کار موجب ناراحتی‌های عمومی از قبیل خستگی، عصبانیت و کاهش بازده کاری می‌شود.

تهویه

تهویه عبارت است از تأمین هوای تازه و سالم با درجه حرارت مناسب و خروج هوای آلوده و بوهای نامطبوع از محیط. برای هر فرد در محیط کار باید حداقل ۲ متر مربع سطح و ۵/۵ متر مکعب حجم هوا در نظر گرفته شود. تعبیه سیستم تهویه مطبوع در بایگانی مدارک پزشکی اولاً تا حدودی از رشد و نمو میکروب‌های موجود بر روی پرونده‌ها جلوگیری نموده و ثانیاً از ایجاد هوای آلوده به میکروب در اماکنی که تراکم و فشردگی هوای آلوده صورت می‌گیرد، ممانعت می‌کند.

رطوبت

میزان رطوبت اطاق بایگانی نیز در دوام اوراق مؤثر است. هرگاه هرگاه میزان رطوبت نسبی از ۳۰ درصد کم‌تر باشد، کاغذ به تندی و خشکی می‌گراید. در صورت بالا بودن رطوبت نسبی از ۷۵ درصد مقاومت خود را از دست می‌دهند. اثر رطوبت بر اسناد به صورت لکه‌های کوچک سیاه رنگ که اغلب در اسناد کتب با قدمت ۵۰ تا ۱۰۰ سال ظاهر می‌گردد.

حرارت

دوام کاغذ نیز به میزان حرارت محیط بستگی دارد. کاهش درجه حرارت موجب افزایش دوام کاغذ می‌گردد ولی تقلیل میزان حرارت اطاق بایگانی بهداشت کارمندان را به مخاطره می‌اندازد. لذا دمای بین ۱۸ تا ۲۲ درجه سانتی‌گراد برای اطاق بایگانی توصیه شده است.

گرد و غبار

گرد و غبار یکی از عوامل مهم و تأثیرگذار در تخریب اوراق و اسناد است. با جذب چربی نباتی کاغذ آن را متلاشی می‌کند.

حشرات و جوندگان

حشرات و جوندگان از قبیل موربانه، موش آثار تخریبی زیادی بر جای می‌گذارند. و بایستی توجه خاصی در این مورد مبذول گردد.



رعایت نکات بهداشتی

پیشگیری از آسیب دیدن اسناد و فراهم آوردن شرایط فیزیکی و محیطی مناسب از مهم‌ترین وظایق بش



مدارک پزشکی است. توجه به نور، رطوبت دما، عوامل شیمیایی و بیولوژیک حائز اهمیت بوده و عدم توجه به آن آثار مخربی بر اسناد و مدارک مهم بیمارستانی دارد.

۱. طبقات همکف بهترین محل برای بایگانی اسناد و مدارک است.

۲. نصب دماسنج و رطوبت سنج در اتاق بایگانی و کنترل دائمی موارد حرارتی رطوبتی توسط کارکنان و اقدام لازم در مواقع خارج از حد توصیه شده و استاندارد.

۳. بهره‌گیری از ترکیب نور طبیعی و مصنوعی

۴. استفاده از دستگاه فیلتر و تهویه هوا جهت تمیزی محیط بایگانی اسناد و مدارک پزشکی.

۵. در هر دوره زمانی مشخص گرد و غبار روبری پرونده‌ها توسط جارو برقی مخصوص بسته به موقعیت مکانی صورت پذیرد تا از نشستن گردو غبار و زوال زودرس جلوگیری گردد.

۶. ممانعت از شیوع و گسترش حشرات و جانوران موزی با سمپاشی دوره‌ای.

۷. نظافت به موقع کف اتاق، تجهیزات و میزهای کاری.

۸. دقت لازم در انتخاب جنس اوراق و پوشه‌ها مبذول گردد.

۹. جهت رعایت اصول مستندسازی از جوهر خودکار در نوشتن اوراق استفاده شود. روان‌نویس یا خودنویس به دلیل بخار شدن به مرور زمان آثار آن از بین می‌رود مناسب مستندسازی نمی‌باشند.

۱۰. استفاده از تجهیزات مناسب مانند قفسه‌های فلزی (دورویه و مشبک) به منظور رعایت ایمنی و حفظ پرونده‌های پزشکی به هنگام بروز آتش‌سوزی توصیه می‌گردد.

۱۱. نصب دستگاه انفاء حریق در محیط بایگانی به منظور اقدام سریع در مواقع آتش‌سوزی.

۱۲. بهره‌گیری از بایگانی رایانه‌ای با اسکن نمودن اسناد و مدارک پزشکی.

۱۳. به منظور حداقل نمودن خطا در بایگانی اسناد، یک نفر به عنوان مسئول بایگانی و در صورت بزرگ بودن مجموعه، برای هر قسمت یک نفر متصدی مسئول این امر تعیین گردد.

۱۴. کار بایگانی پرونده‌ها بایستی روزانه انجام گیرد و از انباشت آنها بکاهد.

۱۵. کار بایگانی بین افراد شاغل به منظور کار حداقلی افراد در محیط بایگانی تقسیم گردد.

۱۶. امحاء نمودن حداکثری و سریع پرونده‌های بالای ۱۵ سال و تهیه میکرو فیلم از آنها.
۱۷. عدم بهره گرفتن از زونکن با لبه‌های تیز و برنده.
۱۸. مشخصات و اطلاعات روی هر پرونده، با محل در نظر گرفته شده کنترل گردد.
۱۹. به منظور بالا بردن ایمنی واحد بایگانی، افراد غیر مجاز اجازه ورود نداشته باشند.
۲۰. در مواقع نفوذ آب و سایر موارد سیلاب به داخل محیط بایگانی پایین‌ترین طبقه قفسه‌ها حدود ۱۰-۱۲ سانتی‌متر با کف زمین فاصله داشته باشد. با این کار زمان لازم جهت انتقال و جابجایی پرونده‌ها با اطمینان خاطر بیشتری صورت پذیرد.
۲۱. جهت دسترسی آسان به پرونده‌ها، بلندی قفسه‌ها از ۱۵۰ سانتی‌متر بیشتر نباشد.
۲۲. هیچ‌گوشه یا زاویه‌ای در انتهای هر قفسه و در پشت پوشه‌ها نبایستی وجود داشته باشد که پوشه‌ها با آن درگیر و پاره شوند.
۲۳. قفسه‌های بایگانی در قسمت عاری از هرگونه پنجره‌ای به منظور جلوگیری از تابش نور مستقیم نصب شوند. برای کاهش اشعه ماوراء بنفش و مادون قرمز از شیشه مخصوص در پنجره‌ها بهره گرفته شود.
۲۴. عبور لوله‌ها از محیط بایگانی و مدارک پزشکی نیز ممکن است خطرات زیادی برای اوراق و اسناد موجود در آن ایجاد نماید.
۲۵. پاک نمودن روزانه گرد و غبار چسبیده به صفحه رایانه لوازم جانبی.
۲۶. استفاده از چهارپایه مطمئن جهت دسترسی به بایگانی بالای قفسه‌ها.
۲۷. عدم استفاده از لامپ‌ها و سیم‌کشی‌های آویزان در قسمت کمدهای بایگانی به منظور جلوگیری از اتصال برق و آتش‌سوزی اسناد و مدارک پزشکی.
۲۸. نصب کلید و فیوزهای قطع برق اضطراری در خارج از اتاق کار پرسنل و بایگانی.
۲۹. عدم نصب وسایل سرمایشی و گرمایشی و کابل‌های برق در محل‌های خطرناک مانن پشت فایل‌ها.
۳۰. از نصب بخارهای گازسوز و هیترهای برقی در اتاق کار پرسنل و بایگانی جداً خودداری گردد.

بهداشت فردی در واحد بایگانی و مدارک پزشکی

- ✓ استفاده از یونیفرم تعیین شده واحد مدارک پزشکی
- ✓ جهت ضد عفونی نمودن دست‌ها از هندی‌دراب استفاده نموده و همچنین به ازاء ۳ - ۴ بار، بایستی دست‌ها شسته شوند.
- ✓ شستن دست‌ها به روش استاندارد.
- ✓ تشکیل پرونده بهداشتی برای هر فرد.
- ✓ عدم استفاده از سوزن ته‌گرد در بخش مدارک پزشکی.
- ✓ نظافت روزانه و اتاق کار پرسنل مدارک پزشکی و بایگانی.
- ✓ ضد عفونی تمام سطح کار پرسنل مدارک پزشکی.
- ✓ روشنایی و نور کافی اتاق‌ها.

- ✓ شستشوی دست‌ها بعد از هر شیفت کاری و اتمام کار با پرونده‌ها.
- ✓ تعبیه کمدهای شخصی و استفاده از روپوش و دستکش و ماسک هنگام کار در واحد.
- ✓ هنگام پوشه‌گذاری پرونده‌ها از خطر بریدگی دست‌ها توسط گیره‌های پرونده مراقبت گردد.
- ✓ بهره گرفتن از آبدست و عدم استفاده از بزاق برای مرتب کردن اوراق پرونده‌ها.
- ✓ صرف غذا در خارج از واحد بایگانی و استفاده از شوینده‌های بهداشتی برای شستشوی کف و سطوح.
- ✓ عدم استعمال دخانیات در واحد مدارک پزشکی.

رعایت اصول ایمنی حریق در بایگانی



اقدامات لازم برای مقابله و پیشگیری از وقوع حریق شامل موارد زیر است:

- ✚ آموزش کارکنان و همه پرسنل شاغل در بایگانی مدارک پزشکی
- بایستی دوره‌های آموزش اطفاء حریق که معمولاً بصورت سالانه می‌باشد را بگذرانند.
- ✚ دسترسی سهل‌الوصول به تجهیزات دستی مقابله با حریق و آموزش دستورالعمل به کلیه پرسنل.
- ✚ نصب سیستم‌های کشف و اعلام خطر که به گرما، دود و نور حساس هستند.
- ✚ شارژ و کنترل کپسول‌های آتش‌نشانی قبل از تاریخ انقضاء
- ✚ در واحد بایگانی، هر ساله بایستی مانور اطفاء حریق قبل از شارژ مجدد کپسول‌های آتش‌نشانی به منظور آمادگی پرسنل انجام پذیرد.

رعایت امنیت پرونده پزشکی در بایگانی



- ✚ بعد از اتمام ساعات اداری، تمام درب‌های دسترسی بخش مدارک پزشکی بسته شده و تنها افراد مجاز برای ورود به بخش اجازه دارند.
- ✚ تمامی درب‌های موجود در اتاق بایگانی بایستی قفل داشته باشند.
- ✚ دسترسی به مدارک پزشکی باید محدود به کارمندان بایگانی و مقام مافوق مجاز باشد.



باید ترجیحاً اتاق بایگانی یک راه ورودی و همچنین یک راه خروج اضطراری برای مواقع آتش‌سوزی داشته باشند.



به منظور افزایش سطح ایمنی فضای بخش بایگانی و مدارک پزشکی توسط یک کد رمز ورود به سیستم محافظت گردد.

نصب دوربین در محل‌های ضروری از نظر امنیتی با هماهنگی مدیر و حراست مرکز و کنترل دائمی آنها انجام گیرد.

بر ورود و خروج کارکنان جهت خروج پرونده‌ها و نیز انتقال آنها در بین بخش‌ها و یا خارج از بیمارستان کنترل گردیده و استفاده از کارت راهنمای خروج ضروریست.

تدوین برنامه عملیاتی اقدام سریع در زمان وقوع حوادث و بلایای طبیعی و همچنین برگذاری جلسات توجیهی و آموزش همکاران نسبت به انجام وظایف خود.

قفسه‌های ریلی توسط بایگان در پایان شیفت کاری به منظور عدم دسترسی افراد غیر مجاز به پرونده‌ها قفل گردد.

عدم وجود انشعاب آب در بایگانی.

کنترل دائمی و حصول اطمینان از عدم وجود حشرات و جوندگان.

استفاده از تجهیزات بادوام و استاندارد در واحد بایگانی.

اطمینان از تثبیت و استحکام قفسه‌های ثابت که جهت نگهداری اوراق و پوشه‌ها استفاده می‌شود.

از رمزهای عبوری که مبتنی بر اطلاعات شخصی به علت سادگی قابل حدس و تشخیص آن توسط افراد استفاده نگردد.

عدم استفاده از کلماتی که می‌توان در هر فرهنگ لغت و یا زبانی پیدا نمود.

پیاده سازی یک سیستم و روش خاص به منظور به خاطر سپردن رمزها.

استفاده از ترکیب حروف بزرگ، کوچک و اعداد در زمان تعریف رمز عبور.

رمز عبور متفاوت برای سیستم‌ها تعریف شوند.



پس از انتخاب رمز عبور با رعایت موارد فوق‌الذکر، تمهیدات لازم در خصوص نگهداری آن پیش‌بینی گردد. در این خصوص موارد ذیل جهت حصول به این امر پیشنهاد می‌گردد:

از دادن رمز عبور خود به سایر افراد جداً خودداری گردد.

- ⊕ از یادداشت و نگهداری رمز عبور بر روی میز کار خودداری نمائید.
- ⊕ قفل نمودن رایانه در مواقع خارج شدن از محل کار.
- ⊕ قطع اینترنت در مواقع عدم استفاده از آن.
- ⊕ از سیستم عامل ویندوزهای جدید که آسیب پذیری در برابر برنامه‌های مخرب دارند بهره گرفته شود.
- ⊕ در سیستم‌هایی که به اینترنت یا شبکه متصل هستند، اسم رایانه خود را با مشخصات واقعی قرار ندهید.
- ⊕ از امانت و یا واگذار نمودن دستگاه دارای حافظه (فلش مموری ، رایانه، هارد دیسک، رم گوشی و ...) که اطلاعات محرمانه یا شخصی یا هرگونه اطلاعات مهم دیگری بر روی آن ذخیره بوده و بعداً فرمت یا پاک شده‌اند، قبل از انجام تدابیر امنیتی جداً خودداری نمائید. برای جلوگیری از بازیابی اطلاعات می‌توان از نرم‌افزارهای خاصی کمک گرفت. یا اینکه در یک روش ساده بعد از پاکسازی اطلاعات محرمانه، حافظه را از مطالب معمولی مانند نرم‌افزار، آهنگ، فیلم، آهنگ پرکرده و دوباره پاک نمائید.
- ⊕ تعویض نام کاربری administer ویندوز با یک کلمه رمز عبور غیر قابل دسترس.
- ⊕ نصب و بروز رسانی مداوم نرم‌افزارها.

بهداشت روانی در واحد پذیرش بعنوان قلب بیمارستان

هر کس در دوران زندگی می‌تواند دو کارکرد داشته باشد، ساختن یا کاشتن. سازندگان شاید سالها در کار خود بمانند اما روزی فرا می‌رسد که کارشان به پایان می‌رسد. در این هنگام می‌ایستند و در میان دیوارهای خود ساخته محصور می‌شوند. وقتی که کار ساختن پایان می‌گیرد، زندگی معنایش را از دست می‌دهد. اما کسانی هستند که می‌کارند و هنگام طوفان و تغییر فصل رنج می‌برند و گاهی به ندرت خسته می‌شوند. اما یک باغ بر خلاف یک ساختمان هرگز از رشد باز نمی‌ماند. انسان به عنوان موجودی برتر همواره به دنبال رشد و ارتقاء نسبی سطح زندگی خویش است. رشته‌ی روانشناسی به پویایی و تکامل بشر کمک فراوانی می‌کند. روانشناسی دارای رشته‌ها و زمینه‌های متعددی است. کاربرد یافته‌ها و تحقیقات آن در هر زمینه‌ای می‌تواند به کار گرفته شود. تأثیر این علم روانشناسی در مشاغلی که به طور مستقیم با مردم در ارتباط هستند، کاربردی دوچندان دارد.

مدراک پزشکی به مجموعه حقایق مستند پیرامون وضعیت بهداشتی و درمانی بیماران گفته می‌شود. در بیمارستان‌ها بخش مدارک پزشکی شامل قسمت‌های کدگذاری، آمار، بایگانی سرپایی و بستری، و پذیرش می‌باشد. که همگی با هم و با دیگر بخش‌های بیمارستان در ارتباط هستند. واحد پذیرش که ثبت و حفاظت از اطلاعات هویتی بیماران در آن صورت می‌گیرد، در واقع قلب بیمارستان محسوب می‌شود و نخستین جاییست که بصورت مستقیم با مراجعین سروکار دارد. افرادی که در این قسمت‌ها کار می‌کنند، باید از بهداشت روانی کافی برخوردار باشند. سلامت روانی کارکنان یک سازمان در افزایش بهره‌وری

شغلی آنها و همچنین در بهره‌وری سازمانی نقش عمده‌ای دارد. شاغلین این حرف از نظر رفتار و شرایط جسمانی با یکدیگر تفاوت دارند. بعضی فعال و بعضی کند هستند. بعضی زود یاد می‌گیرند. برخی مطالب را دیرتر می‌آموزند. آشکارترین تفاوت‌های موجود بین افراد در خصوصیات بدنی آنها مثل رنگ پوست، قد و وزن و ... دیده می‌شود. هرچند تفاوت در این دسته از خصوصیات به سادگی مشخص می‌شود ولی تفاوت در رفتار دیرتر آشکار می‌گردد. حتی نحوه‌ی دست دادن، تکیه کلام، رفتارهای کلی و شرایط کاری در سطوح مختلف بر روی رفتار تأثیر گذار است. محیط پیرامون کار و دکوراسیون محیط کار و شرایط آب و هوایی بر روی فعالیت کارکنان تأثیر دارد.

یکی از دیگر مسائلی که بر روی فعالیت کارکنان تأثیر می‌گذارد، آشنایی افراد با روش‌های جلوگیری از تنش‌هایی مثل استرس، اضطراب و خشم، و همچنین بالابردن اعتماد به نفس، بدست آوردن شخصیت سالم که نه تنها به خود فرد کمک می‌کند، بلکه کارش را نیز بهتر انجام داده و به مراجعه‌کنندگان کمک بیشتری می‌کند. هر چقدر افراد از لحاظ روحی سالم‌تر باشند، از نظر جسمی کمتر دچار مشکل می‌شوند. بین کارکنان و مراجعه‌کنندگان ممکن است یک سری ارتباط کوتاه مدت بوجود آید که این ارتباطات مکرراً تکرار می‌شوند. چون اغلب برای چکاپ مراجعه می‌کنند، برخورد این کارکنان در ذهن مراجعه‌کنندگان می‌ماند. اگر افراد در همان ارتباط کوتاه مدت به درستی از این تکنیک‌ها استفاده کرده باشند، از تنش مراجعه‌کنندگان را کمتر می‌نمایند. برخورد نامناسب با مراجعه‌کنندگان اکثراً به خاطر فشار کاری، زمان کم، کمبود نیرو، تعداد زیاد مراجعه‌کنندگان و عوامل محیطی (گرما، سرما) و درونی (مشکلات خود فرد) می‌تواند این تنش را بوجود بیاورد. "پس مهمترین مسئله دفع تنش است".

کارل راجرز پایه‌گذار روانشناسی انسان‌گرا می‌گوید: "هر کسی خودش بهترین درمانگر خویش است". هر فردی ذاتاً عاقل و واقع‌بین است و چنانچه او را آزاد و خودمختار بگذارند در حد ظرفیت و استعداد خود پیشرفت می‌کند یعنی افراد در مورد آنچه باید بیاموزند مسئولیت بیشتری بر عهده دارند و باید آزاد و خود رهبر باشند. پس ما باید محیط کار خود را از نظر موارد ذیل ارزیابی کنیم:

✓ آیا این محیط چالش تنش را کاهش یا افزایش میدهد؟

✓ آیا جنبه‌های مثبت کار بر آثار منفی محیط کار شما غلبه میکند؟

حال چگونه شغل خود را خوب بشناسیم و آن را انجام دهیم. در غیر اینصورت حتما دچار تنش خواهیم شد. برای از بین بردن این تنش‌ها و بالا بردن اعتماد به نفس باید قادر به رهبری خویش باشیم. برای رهبری خویشتن و دفع این تنش‌ها باید از این راهکارها استفاده کنیم:

۱. انعطاف‌پذیر باشیم.

۲. احساسات خود را کنترل کنیم. کنترل احساسات برای هر فرد بسیار مهم است هیچ کس دوست ندارد وقت خود را صرف یک بمب ساعتی احساساتی کند که هر لحظه ممکن است منفجر شود.

۳. زمان را کنترل کنیم

۴. نیرو یا توان خود را کنترل کنیم. یعنی نیروی خود را جیره بندی کنیم و از خود پیرسیم کار عمده

امروز ما چیست؟

۵. اندیشه خود را کنترل کنیم. جیمز جویس شاعر و رمان نویس می گوید " ذهن شما دقیقا همان چیزی را که به آن وارد کرده اید به شما باز می گرداند " پس همواره مثبت فکر کنید.
۶. قدرت سخن زیاد است و لذا گفتار خود را کنترل کنیم. سخن سنجیده و بجا در اغلب موارد شکست را به پیروزی تبدیل می کند. اگر مطلبی دارید که ارزش گفتن دارد آن را به صورت مختصر و مفید بیان نمایید. در غیر اینصورت بهترین کار سکوت است.
۷. زندگی شخصی خود را مدیریت کنیم. اگر مدیریت بر خویشتن در زندگی شخصی اجرا نشود، تاثیر منفی بر تمامی مراحل زندگی از جمله کار خواهد گذاشت.
۸. از مسئولیتی که باید بر عهده گرفته ایم غافل نشویم.
۹. زمانیکه مسئولیت های خود را تغییر دادیم، شخصیت خود به تبع آن مسئولیت تغییر ندهیم.
۱۰. هر مسئولیت با تعامل با دیگران، فعالیت خوب و مفید را فراهم می سازد.
۱۱. ارزش موقعیت خود را بدانیم هر موقعیتی دارای ارزش خاص خود است، با ارزشی که برای کار خود قائل می شویم، آن را مهم جلوه می دهیم. این کار باعث احساس رضایت از انجام کار می شود. این راهکارها تنها قسمتی از هزاران راهکارهای مفیدی است که در روانشناسی وجود دارد.

پیشنهاداتی برای بهبود روند کاری:

- I. گذاشتن جلسات مشاوره ای به صورت گروهی و خصوصی برای رفع مشکلات و تنش ها
 - II. مجهز کردن قسمتی از کتابخانه بیمارستان به کتاب های روانشناسی
 - III. تست های روانشناسی از جمله تست رضایت شغلی، افسردگی، اضطراب، شخصیت از کارکنان گرفته و نتیجه گیری این تست ها قبل و بعد از استفاد از این راهکارها و روش های شاد بودن استفاده نمود.
- " ما در قبال شیوه ای که دنیا را درک می کنیم و روشی که به این ادراک واکنش نشان می دهیم، مسئولیم. لذا مسئول بودن یعنی آگاه بودن این شخص از خود، شرنوشت و گرفتاری ها و اگر این طور باشد، رنج کشیدن خود را بوجود آورده است. (آروین یالوم).

فهرست منابع:

۱. ابطحی، سید حسین (۱۳۸۳): مدیریت منابع انسانی، چاپ سوم، انتشارات موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت، تهران.
۲. آر راس، راندال (۱۳۷۷): استرس شغلی، ترجمه خواجه پور، چاپ اول، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی، تهران.
۳. اصول مدیریت دکتر محمود ساعتچی
۴. پورشریفی راوری، مرتضی. بررسی رابطه بین ارگونومی محیط کار و استرس شغلی کارکنان. ۱۳۸۸.
۵. جزء کنعانی، معصومه، باقر مرتضوی، علی خوانین، حسن اصیلیان، ۱۳۸۸، ارگونومی، ایمنی و بهره‌وری، نخستین کنفرانس بین المللی ارگونومی.
۶. رهبری ۳۶۰ درجه‌ای دکتر محمود ساعتچی.
۷. شرعی، ز.، ۱۳۸۵، بررسی رابطه بین سطح ارگونومی و کیفیت ارائه خدمات در شعب بانک کشاورزی شهرستان بیرجند، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه سیستان بلوچستان.
۸. شهریاری احمدی، م.، ۱۳۸۶، روانشناسی عوامل انسانی (ارگونومی) انتشارات زرباف اصل، تهران.
۹. صمدی، ص.، ۱۳۸۵، اصول ارگونومی، انتشارات چهر، تهران.
۱۰. محمدنژاد، ر.، ۱۳۸۸. بررسی رابطه ویژگیهای شخصیتی و مکانیزمهای سازگاری با فرسودگی شغلی کارکنان پذیرش بیمارستانهای تبریز. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی تبریز.
۱۱. ولی پور، ف.، خوانین، ع.، پور تقی، غ.، ایزدی، م.، مذهبی، م.، ۱۳۸۸، اندازه‌گیری ظرفیت کار فیزیکی پرسنل دانشگاه بقیه الله (عج) در شرایط آب و هوایی آزمایشگاهی نرمال و خیلی گرم و مرطوب، نخستین کنفرانس بین المللی ارگونومی.
۱۲. وهابی، ح.، ۱۳۸۵. امنیت شغلی با رویکرد ایمنی و سلامت و نقش آن در نگهداری کارکنان سازمان.
13. <http://www.mgtsolution.com/olib/505016699.aspx>
14. <http://vista.ir/article/249559>
15. <http://ohmr.sharif.edu/index.php/education/education-files6>