



وبینار شماره سه

پیمایش عوامل خطر بیماری های غیرواگیر (استپس)

با حضور مدیران و ناظرین دانشگاهی



تاریخ برگزاری

۳۰ ام
شهریور



ساعت برگزاری

۸:۰۰ تا ۱۳:۰۰



مکان برگزاری

بستر اسکان روم

آموزش ماژول های زیر:

- فرآیند های آزمایشگاهی (پذیرش، نمونه گیری، آماده سازی و ارسال نمونه)
- کنترل کیفی گام یک و دو
- نظارت میدانی و اپلیکیشن نظارت میدانی.
- داشبورد و رصد شاخص های عملکردی و مدیریت روزانه عملیات و پسخوراند به دانشگاهها
- مدیریت مسائل، پشتیبانی و ارتباطات اجرایی



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی تهران



پژوهشگاه علوم خدو متابولیسیم
دانشگاه علوم پزشکی تهران

نهمین دوره پیمایش ملی عوامل خطر بیماری های غیرواگیر سال ۱۴۰۵

زمان اجرا: آبان و آذر ۱۴۰۵

مرکز تحقیقات بیماری های غیرواگیر، پژوهشگاه علوم خدو متابولیسیم
دانشگاه علوم پزشکی تهران

ماژول آموزشی شماره ده

مدیریت مسائل و چالش ها، پشتیبانی و ارتباطات اجرایی در پیمایش عوامل خطر بیماری های غیرواگیر

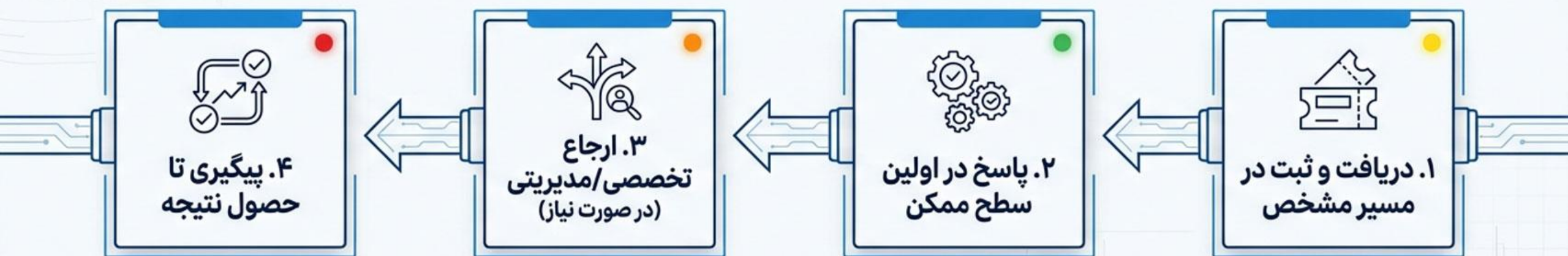


جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
معاونت بهداشت
دفتر مدیریت بیماری های غیرواگیر



موسسه ملی تحقیقات سلامت
جمهوری اسلامی ایران

«مسئله را شناسایی، ثبت، ارجاع و تا حل نهایی پیگیری کنید.
هرگز با حدس و گمان تصمیم نگیرید.»



تبدیل مشکلات به تجربه آموزشی



جلوگیری از تصمیم‌گیری‌های متناقض



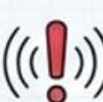
کاهش تماس‌های غیرضروری



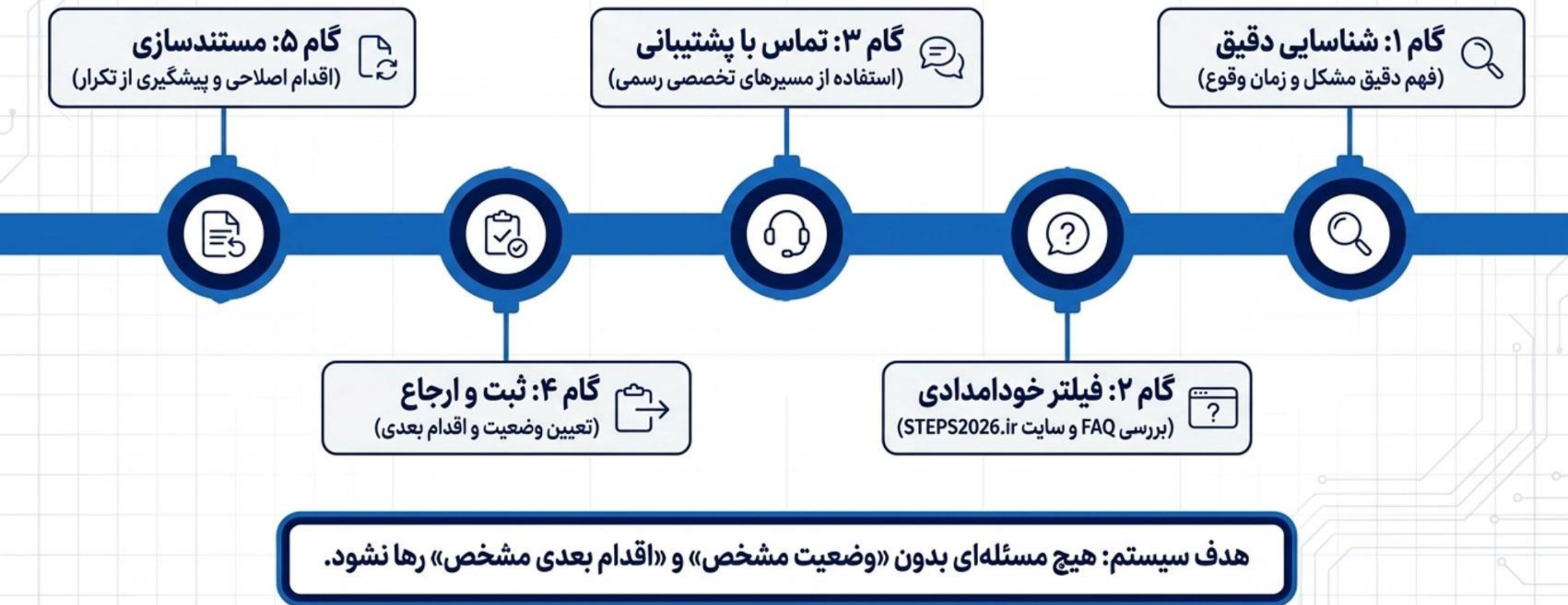
کالبدشکافی «مسئله» در میدان اجرا



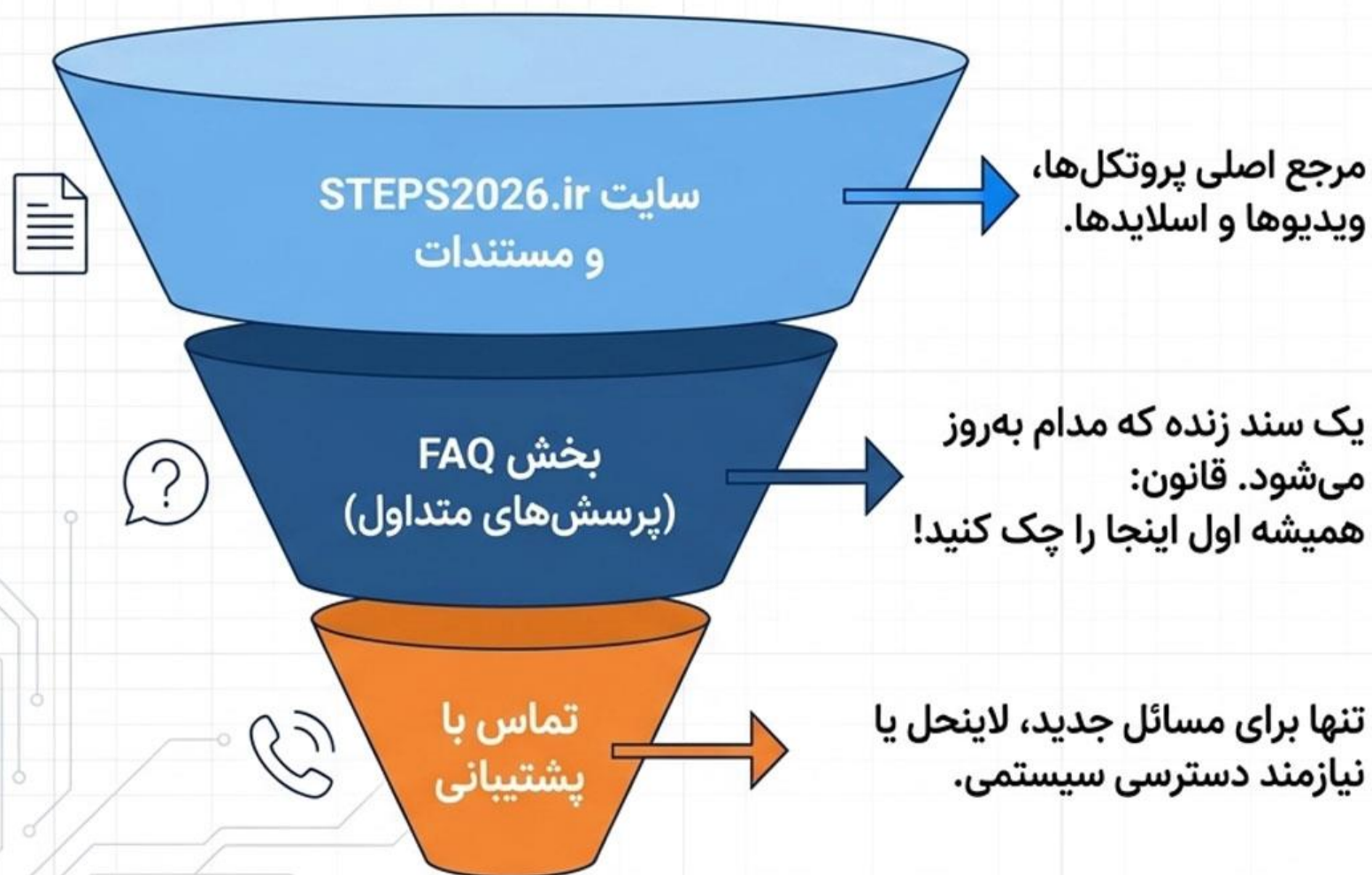
ماتریس تشخیص و دسته‌بندی مسائل

نوع مسئله	تعریف ساده	اقدام / وضعیت
خطا (Error) 	اقدام برخلاف دستورالعمل استاندارد	نیازمند اصلاح محلی
مشکل اجرایی (Operational Issue) 	مانع انجام صحیح یا به موقع فعالیت	نیازمند رفع مانع
شرایط خاص (Special Condition) 	وضعیت غیرمعمول نیازمند تصمیم	توقف: بر اساس حدس شخصی تصمیم نگیرید!
عدم انطباق (Non-compliance) 	عدم مطابقت فرایند/خروجی با پروتکل	نیازمند بررسی ناظر
بحران (Crisis) 	احتمال اختلال مهم و گسترده در اجرای پیمایش	ارجاع به سطوح مدیریتی
حادثه (Incident) 	پیامد قابل توجه برای فرد، تیم یا تجهیزات	هشدار قرمز: نیازمند گزارش فوری

مسیر استاندارد حل مسئله



گام ۱ و ۲: فیلتر خودامدادی



شناسایی دقیق پیش از فیلتر

- ☐ مشکل دقیقاً چیست؟
- ☐ چه کسی تحت تأثیر است؟
- ☐ کد خطای نمایش داده شده چیست؟

آناتومی یک گزارش بی نقص



سلام، سیستم خراب
است و کار نمی‌کند. لطفاً
درست کنید.

⚠ مبهم

⚠ فاقد زمان

⚠ بدون قابلیت پیگیری



هنگام ثبت پرسشنامه، پس از
انتخاب ذخیره، اپلیکیشن پیام
خطای X را نمایش می‌دهد؛
مشکل از ساعت ۱۰ صبح
ایجاد شده و برای دو مورد
تکرار شده است.

→ تعیین دقیق مرحله فرایند.

→ عینی و مستند (کد خطا).

→ قابل پیگیری و تعیین
گسترده‌گی مشکل.

چک لیست اطلاعات پیش از تماس

۱) مشخصات تماس []

تاریخ و ساعت، نام تماس گیرنده، دانشگاه/تیم، شماره تماس.

۲) مشخصات مسئله []

حوزه مشکل، زمان شروع، تعداد موارد درگیر، اقدامات انجام شده تاکنون.

۳) اطلاعات تکمیلی []

شناسه فرد نمونه، نام/شناسه دستگاه، نسخه نرم افزار.

۴) مستندات پیوست []

حتماً Screenshot یا کد خطا ضمیمه شود.



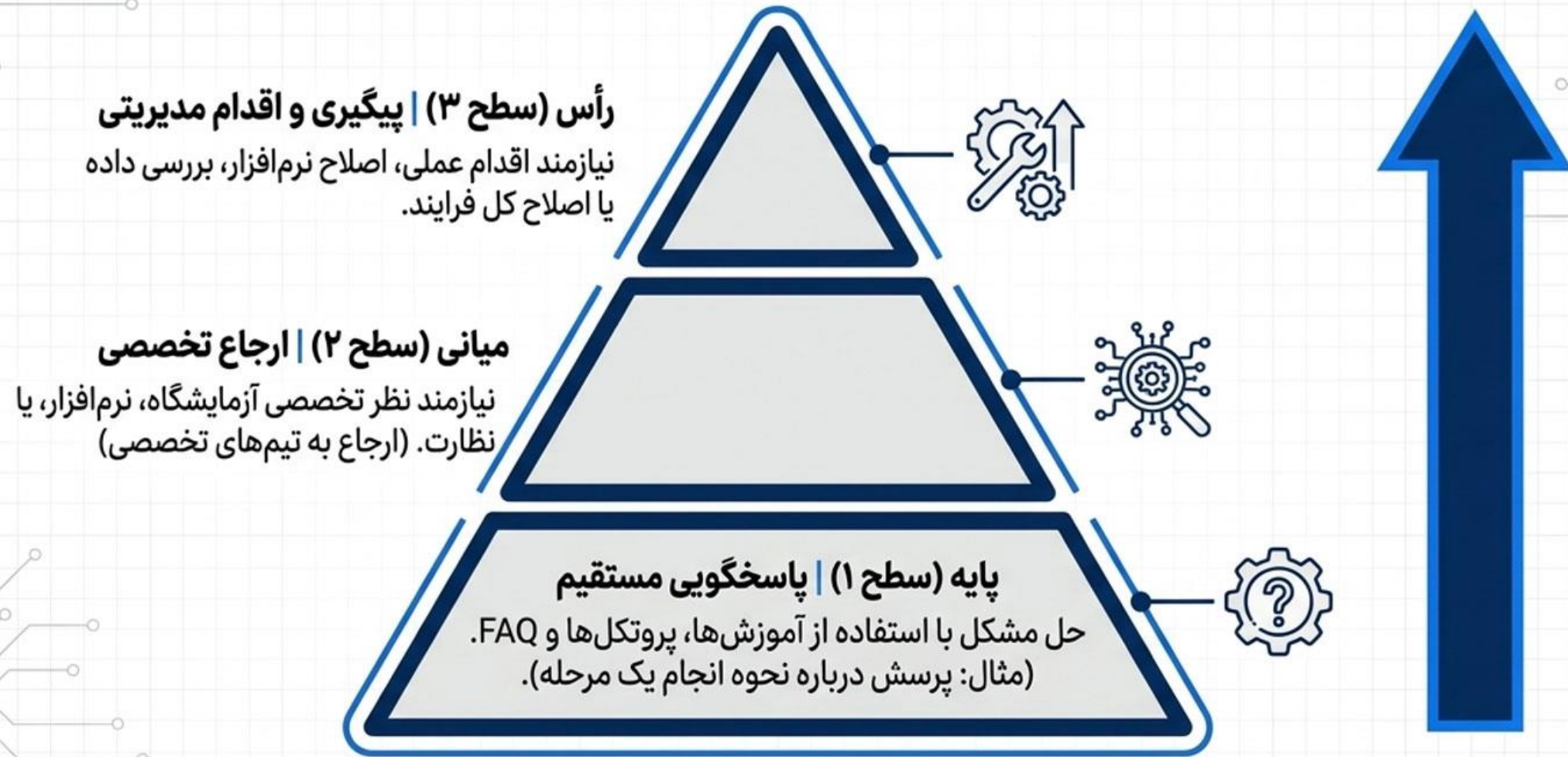
۵) تعیین وضعیت نهایی تماس []

(حل شده / در حال پیگیری / ارجاع شده / نیازمند اقدام ستاد).

نکته آزمایشگاه:

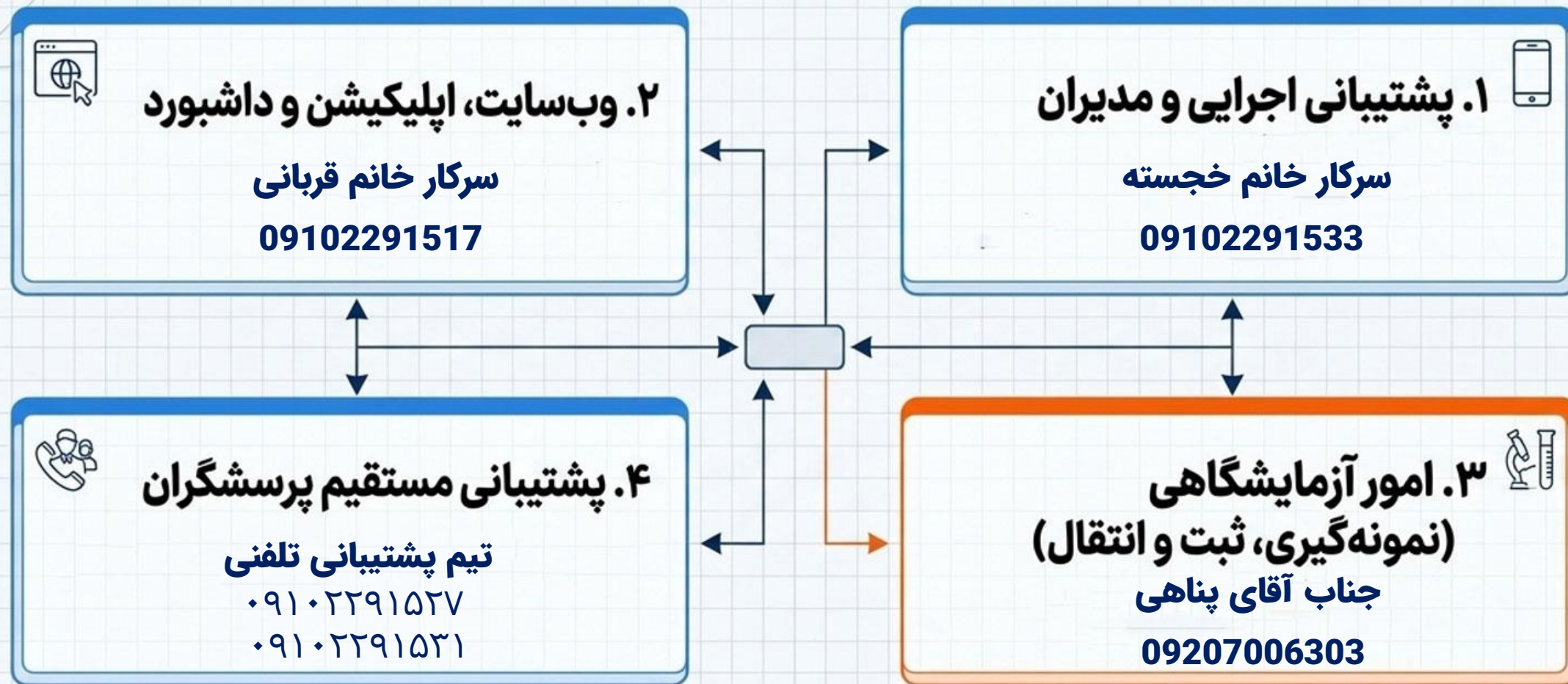
نام نمونه گیر، مشخصات دقیق نمونه و وضعیت فعلی آن الزامی است.

هرم ارجاع و سطوح سه‌گانه حل مسئله



قانون مهم: در ارجاعات سطح ۲ و ۳، «انتقال مسئولیت» اتفاق نمی‌افتد. فرد پاسخگو موظف به پیگیری و هماهنگی تا حصول نتیجه است.

مسیرهای ارتباطی



پروتکل قرمز: مدیریت حوادث و ایمنی



حادثه یک «سؤال عادی» نیست. نیازمند واکنش فوری است.

گزارش همزمان و فوری به سلسله مراتب:

چه چیزی حادثه محسوب می شود؟

- آسیب به فرد یا عضو تیم، آسیب جدی به تجهیزات، از دست رفتن قطعی اطلاعات، رویداد ایمنی در محل.

[شهرستان]

[دانشگاه]

[ستاد کشوری]

تماس مستقیم ستاد:
سرکار خانم خجسته
(۰۹۱۰۲۲۹۱۵۳۳)

هدف: کنترل سریع پیامد، هماهنگی فوری، و تصمیم گیری در سطح مدیریتی.

داشبورد داده‌ها: رادار پیشگیری زودهنگام

از: واکنش منفعلانه به مشکلات (Reaction)



به: کشف زودهنگام از روی الگوها (Proactive Detection)

توصیه‌های کاربردی

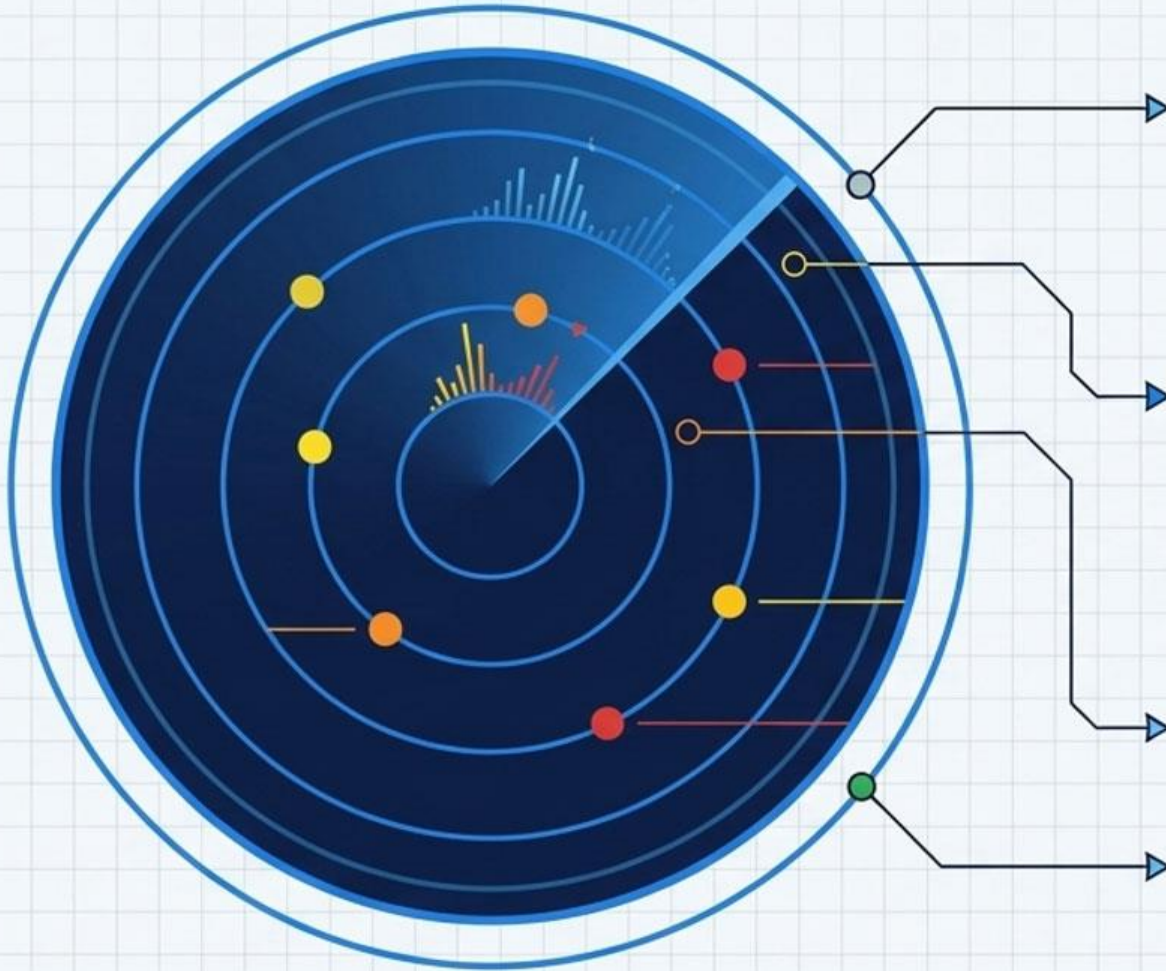
داشبورد صرفاً ابزار گزارش‌گیری پایانی نیست.



الگوهای غیرعادی (مانند افت ناگهانی ثبت، افزایش عدم پاسخ، تغییرات نامعمول) نشانه‌هایی برای مداخله پیش از وقوع بحران هستند.



مشکلات کشف‌شده در رادار نیز باید در مسیر رسمی پشتیبانی ثبت و پیگیری شوند.



تله‌های ارتباطی و خطاهای رایج پشتیبانی



گزارش شبیح [X]

ارائه گزارش‌های شفاهی و مبهم بدون مستندات، عکس یا کد خطا.



تماس میان‌بر [X]

تماس مستقیم با پشتیبانی کشوری برای سوالات ساده (بدون چک کردن FAQ).



حلقه مفقوده [X]

رها کردن مشکل در وضعیت «در حال پیگیری» پیگیری» و بستن تماس بدون تعیین تکلیف و اقدام بعدی.



موازی‌کاری [X]

تماس همزمان با چند مسئول مختلف که منجر به تولید پاسخ‌های متناقض می‌شود.

قاعده عملی: یک مسیر مشخص، یک ثبت مشخص، یک مسئول پیگیری مشخص.

چرخه یادگیری سازمانی: یک مشکل = یک سیگنال بهبود

۴. به روزرسانی آموزش و FAQ
(توزیع راه حل برای کل کشور)

۳. اقدام اصلاحی و پیشگیرانه
(حل ریشه‌ای مشکل در سیستم/اپلیکیشن)



۱. ثبت مسئله
(توسط پرسشگر در میدان)

۲. تحلیل الگو و علت‌یابی
(توسط تیم پشتیبانی)

مسیرهای پشتیبانی

نوع موضوع	اقدام اولیه	مسئول	راه ارتباطی
سؤال آموزشی	بررسی مستندات، FAQ	سرکار خانم قربانی	Steps2026.ir
سؤال عمومی اجرایی	بررسی مستندات، FAQ	سرکار خانم قربانی	Steps2026.ir
اطلاع‌رسانی‌های عمومی	بررسی کانال بله	سرکار خانم خجسته	ble.ir/steps2026
مشکل پرسشگری	تماس با پشتیبانی تلفنی	تیم پشتیبانی تلفنی	۰۹۱۰۲۲۹۱۵۲۷ ۰۹۱۰۲۲۹۱۵۳۱
مشکل اپلیکیشن/ داشبورد	تماس با پشتیبانی اپلیکیشن	سرکار خانم قربانی	09102291517
مشکل اجرایی/خوشه‌ها	تماس با پشتیبانی مدیران	سرکار خانم خجسته	09102291533
مشکل نظارت	تماس با پشتیبانی مدیران	تیم پشتیبانی تلفنی	09102291533
مشکل آزمایشگاهی	تماس با پشتیبانی آزمایشگاه (شرکت کولایف)	جناب آقای پناهی	09207006303
مشکل محتوای سایت	تماس با پشتیبانی وبسایت	سرکار خانم قربانی	09102291517
اخبار و اطلاعیه‌ها	تماس با پشتیبانی وبسایت	سرکار خانم قربانی	09102291517
حادثه یا مسئله ایمنی	گزارش فوری به همه سلسله مراتب شهرستان و دانشگاه و کشوری	سرکار خانم خجسته	09102291533
مسائل حقوقی/قرارداد	ارسال ایمیل به مدیر استپس	سرکار خانم دکتر اکبریور	irsteps2025@gmail.com

بایسپاس از توجه شما