



بسمه تعالی

نهمین پیمایش ملی عوامل خطر بیماری‌های غیرواگیر (استپس) سال ۱۴۰۵

کد اخلاق طرح

IR.TUMS.NIHR.REC.1404.021

زمان اجرا

پاییز ۱۴۰۵

مجری اجرای پیمایش

مرکز تحقیقات بیماری‌های غیرواگیر،

پژوهشگاه علوم غدد و متابولیسم



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
مؤسسه ملی تحقیقات سلامت



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
معاونت بهداشت
دفتر مدیریت بیماری‌های غیرواگیر



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی تهران



پژوهشگاه علوم غدد و متابولیسم
دانشگاه علوم پزشکی تهران



مرکز تحقیقات
بیماری‌های غیرواگیر
پژوهشگاه علوم غدد و متابولیسم

شناسنامه مستند

عنوان مستند	ماژول آموزشی شماره ده: مدیریت مسائل و چالش‌ها، پشتیبانی و ارتباطات اجرایی در پیمایش عوامل خطر بیماری‌های غیرواگیر
نوع مستند	محتوای آموزشی استاندارد
مخاطبان	مدیر اجرایی دانشگاه، ناظر اجرایی دانشگاه، ناظر آزمایشگاه، مدیر شهرستان، پرسشگر
مجری پیمایش	دکتر سمانه اکبرپور
مدیران و همکاران تیم اجرایی کشوری	دکتر محمدرضا امینی، دکتر عذرا طباطبایی، دکتر یسری عزیزپور، دکتر علی گلستانی، دکتر محمد جواد منصورزاده، دکتر مینا میرزاد، دکتر زهرا سلیمانی، دکتر نازیلا رضایی، دکتر سرمد صالحی، دکتر یاسین رحمانی، خانم پردیس زارع پور، خانم مهنا خجسته، خانم آنیتا امینی، خانم شیدا قربانی، خانم سمیه جوانمرد،
مشاوران علمی و اجرایی	دکتر باقر لاریجانی، دکتر داود خلیلی، دکتر مهدی یاسری، دکتر فرشاد فرزادفر، دکتر فرشاد شریفی، دکتر علیرضا مهدوی، دکتر جعفر جندقی، دکتر فریده رضی دکتر محمدرضا امینی
نظارت اجرایی	موسسه ملی تحقیقات سلامت
توصیف مستند	این سند، محتوای آموزشی ماژول ده دوره جامع آموزش فرآیندهای اجرایی پیمایش ملی عوامل خطر بیماری‌های غیرواگیر (STEPS) را ارائه می‌کند. در این ماژول، فرآیند شناسایی، ثبت، گزارش، ارجاع و پیگیری مشکلات و شرایط خاص در اجرای پیمایش و نحوه استفاده از مسیرهای ارتباطی و پشتیبانی تلفنی برای دریافت پشتیبانی، هماهنگی و رفع مشکلات تا حصول نتیجه تشریح می‌شود.
ویرایش	دوم
تاریخ تنظیم ویرایش اول	۱۴۰۵/۶/۲۷
تاریخ بازنگری	۱۴۰۵/۶/۲۹
اطلاعات تماس	تهران، بزرگراه جلال آل احمد، جنب بیمارستان دکتر شریعتی، پلاک ۱۰، پژوهشگاه علوم غدد و متابولیسم، طبقه دوم، مرکز تحقیقات بیماری‌های غیرواگیر، شماره تماس: ۰۲۱-۸۸۶۳۱۲۹۳



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
مؤسسه ملی تحقیقات سلامت



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
معاونت بهداشت
دفتر مدیریت بیماری‌های غیر واگیر



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی تهران



پژوهشگاه علوم حد و متابولیسم
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
پژوهشگاه علوم حد و متابولیسم



مرکز تحقیقات
بیماری‌های غیر واگیر
پژوهشگاه علوم حد و متابولیسم

فهرست مطالب

۵	مقدمه
۶	اهداف ماژول
۷	اصل اساسی نظام پشتیبانی پیمایش
۷	مفهوم مدیریت مسئله در پیمایش STEPS
۷	مسئله چیست؟
۸	انواع مسائل و شرایط خاص
۱۰	فرآیند استاندارد حل مسئله
۱۰	گام ۱: مسئله را دقیق شناسایی کنید
۱۱	گام ۲: مستندات را بررسی کنید
۱۱	گام ۳: بررسی بخش سوالات متداول (FAQ)
۱۱	گام ۴: تماس با مرکز پاسخگویی و حل مشکل
۱۲	گام ۵: دریافت و ثبت مشکل
۱۴	گام ۶: پاسخگویی در سطح اول
۱۵	گام ۷: ارجاع تخصصی
۱۵	سطوح حل مشکل
۱۵	سطح ۱ - پاسخگویی مستقیم
۱۵	سطح ۲ - ارجاع تخصصی
۱۶	سطح ۳ - پیگیری و اقدام
۱۶	مسیرهای تخصصی پشتیبانی



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
مؤسسه ملی تحقیقات سلامت



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
معاونت بهداشت
دفتر مدیریت بیماری‌های غیر واگیر



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی تهران



پژوهشگاه علوم عدد و متابولیسم
دانشگاه علوم پزشکی تهران



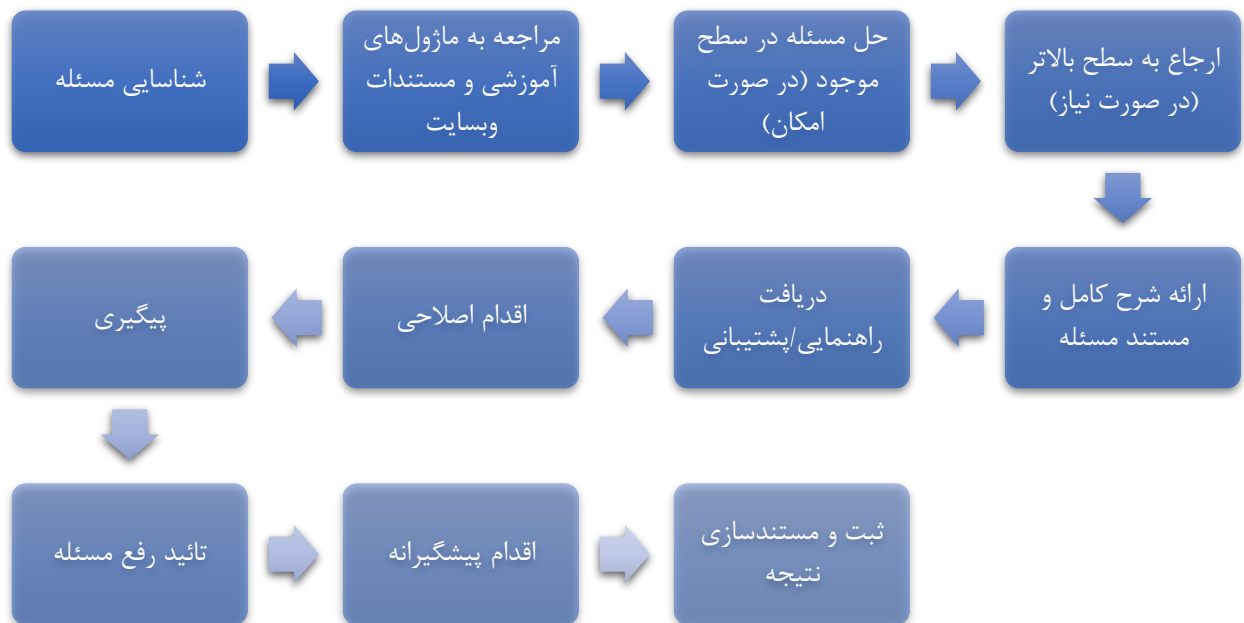
مرکز تحقیقات
بیماری‌های غیر واگیر
پژوهشگاه علوم عدد و متابولیسم

- پشتیبانی مدیران دانشگاه ۱۷
- پشتیبانی آزمایشگاه ۱۷
- مسائل مربوط به اپلیکیشن، داشبورد و وبسایت و اطلاع‌رسانی ۱۸
- کانال‌های رسمی ارتباطی ۱۸
- وبسایت پیمایش ۱۸
- کانال اطلاع‌رسانی بله ۱۸
- ایمیل ۱۹
- پشتیبانی تلفنی ۱۹
- مسیرهای پشتیبانی ۲۰

مقدمه

اجرای یک پیمایش ملی مانند پیمایش ملی عوامل خطر بیماری‌های غیرواگیر (STEPS) یک فرایند چندلایه و پیچیده است که در آن مجموعه‌ای از عوامل انسانی، فنی، اجرایی، اداری، آزمایشگاهی و فناوری اطلاعات به صورت هم‌زمان درگیر هستند. در چنین فرایندی، بروز مشکل، خطا، تأخیر، شرایط پیش‌بینی نشده و موقعیت‌های خاص اجتناب‌ناپذیر است.

آنچه کیفیت اجرای پیمایش را تعیین می‌کند، صرفاً «عدم بروز مشکل» نیست؛ بلکه مهم‌تر از آن، توانایی تیم اجرایی برای شناسایی سریع، ثبت دقیق، گزارش مناسب، ارجاع صحیح، دریافت پشتیبانی، پیگیری تا حصول نتیجه و جلوگیری از تکرار مشکل است. در یک نظام اجرایی منسجم، مشکل نباید صرفاً یک اتفاق تلقی شود که فرد با تجربه شخصی خود آن را حل کند. هر مسئله باید در چارچوب یک فرایند استاندارد مدیریت مسئله قرار گیرد. این فرایند را می‌توان به شکل زیر خلاصه کرد:



شکل شماره ۱. فرایند استاندارد مدیریت مسئله



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
مؤسسه ملی تحقیقات سلامت



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
معاونت بهداشت
دفتر مدیریت بیماری‌های فراگیر



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی



پژوهشگاه علوم و خدمات وزارت بهداشت
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی



مرکز تحقیقات
بیماری‌های فراگیر
پژوهشگاه علوم و خدمات وزارت بهداشت

هدف از این دستورالعمل آن است که تمام اعضای تیم‌های اجرایی بدانند:

- هنگام بروز سؤال یا مشکل چه اقدامی انجام دهند؛
- ابتدا از چه منابعی استفاده کنند؛
- از چه مسیری درخواست پشتیبانی کنند؛
- چه اطلاعاتی را هنگام گزارش مشکل ارائه دهند؛
- چه مواردی نیازمند ارجاع تخصصی هستند؛
- چه مواردی باید فوراً گزارش شوند؛
- چگونه وضعیت مشکل را تا زمان حل نهایی پیگیری کنند؛
- و چگونه مشکلات پرتکرار به بازخوردی برای اصلاح فرایندها و آموزش‌ها تبدیل شوند.

اهداف

در پایان این ماژول، فراگیر باید بتواند:

۱. مفهوم مدیریت مسئله در اجرای پیمایش STEPS را توضیح دهد.
۲. انواع مسائل و چالش‌های احتمالی در اجرای پیمایش را شناسایی کند.
۳. قبل از درخواست پشتیبانی، منابع آموزشی مناسب را پیدا و استفاده کند.
۴. از بخش «مستندات» سایت پیمایش برای حل مسائل استفاده کند.
۵. از بخش «سوالات متداول» برای یافتن پاسخ مسائل احتمالی استفاده کند.
۶. تفاوت میان سؤال آموزشی، مشکل اجرایی، مشکل فنی، مغایرت و شرایط خاص را تشخیص دهد.
۷. مسئله را در اولین سطح مناسب از زنجیره اجرایی مطرح کند.
۸. بدانند چه زمانی باید مسئله را به سطح بالاتر ارجاع دهد.
۹. هنگام ارجاع مسئله، شرح کامل و اطلاعات مورد نیاز را ارائه کند.
۱۰. از کانال‌های رسمی پشتیبانی به شکل صحیح استفاده کند.
۱۱. مسائل مربوط به فرایند پرسشگری و نظارت را از مسائل آزمایشگاهی و وبسایت تفکیک کند.
۱۲. مسائل ثبت‌شده را تا حصول نتیجه پیگیری کند.
۱۳. از گزارش‌های ناقص، تماس‌های موازی و ارجاع‌های غیرضروری جلوگیری کند.
۱۴. از اطلاعات پایش داشبورد برای شناسایی و پیگیری مسائل اجرایی استفاده کند.



مؤسس ملی تحقیقات سلامت



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
معاونت بهداشت
دفتر مدیریت بیماری‌های غیرواگیر



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی تهران



پژوهشگاه علوم عدد و متابولیسم
دانشگاه علوم پزشکی تهران



مرکز تحقیقات
بیماری‌های غیرواگیر
پژوهشگاه علوم عدد و متابولیسم

اصل اساسی نظام پشتیبانی پیمایش

نظام پشتیبانی پیمایش ملی عوامل خطر بیماری‌های غیرواگیر (STEPS) بر یک اصل ساده استوار است:

هر مسئله باید از یک مسیر مشخص دریافت و ثبت شود، در اولین سطح ممکن پاسخ داده شود و در صورت نیاز، توسط مسئول پاسخگویی به سطح تخصصی یا مدیریتی مربوطه ارجاع شود.

این اصل چند هدف مهم دارد:

- افزایش سرعت پاسخگویی؛
- استفاده حداکثری از آموزش‌های رسمی؛
- ایجاد یک نقطه تماس مشخص؛
- جلوگیری از تماس‌های موازی؛
- جلوگیری از پاسخ‌های متناقض؛
- ایجاد مسیر مشخص برای حل مسائل؛
- ثبت و مستندسازی مشکلات مهم
- تبدیل مشکلات تکرارشونده به تجربه آموزشی برای سایر دانشگاه‌ها
- کاهش حجم تماس‌های غیرضروری با پشتیبانی کشوری

بنابراین، مراجعه مستقیم و فوری به پشتیبانی کشوری برای هر سؤال، لزوماً بهترین روش نیست.

مفهوم مدیریت مسئله در پیمایش STEPS

مسئله چیست؟

در ساده‌ترین تعریف، مسئله هر وضعیت یا رویدادی است که بتواند اجرای صحیح، به‌موقع و باکیفیت یکی از فرایندهای پیمایش را مختل کند یا نیازمند تصمیم، راهنمایی، پشتیبانی یا اقدام اصلاحی باشد. برای مثال:

- اپلیکیشن پرسشگری باز نمی‌شود.



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
مؤسسه ملی تحقیقات سلامت



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
معاونت بهداشت
دفتر مدیریت بیماری‌های غیرواگیر



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی



پژوهشگاه علوم و خدمات وزارت بهداشت
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی



مرکز تحقیقات
بیماری‌های غیرواگیر
پژوهشگاه علوم و خدمات وزارت بهداشت

- فرد نمونه در محل حضور ندارد.
- تجهیزات اندازه‌گیری دچار مشکل شده‌اند.
- نمونه آزمایشگاهی به درستی ثبت نشده است.
- اینترنت محل اجرای مصاحبه قطع شده است.
- تیم اجرایی در مورد یک سؤال پرسشنامه ابهام دارد.
- یک نمونه خارج از محدوده زمانی تعیین شده جمع‌آوری شده است.
- تعداد موارد عدم پاسخ در یک منطقه افزایش یافته است.
- بین دستورالعمل کتبی و نحوه اجرای یک فرایند ابهامی ایجاد شده است.

تمام این موارد الزاماً از نظر اهمیت یکسان نیستند.

انواع مسائل و شرایط خاص

برای مدیریت مؤثر مسائل، لازم است انواع مختلف آن از یکدیگر تفکیک شوند.

خطا (Error): خطا به وضعیتی گفته می‌شود که یک اقدام یا فرایند برخلاف دستورالعمل یا روش استاندارد انجام شده باشد.
مثال:

- ورود اشتباه یک مقدار در اپلیکیشن
- انتخاب اشتباه گزینه پاسخ
- انجام یک اندازه‌گیری با روش نادرست

خطا ممکن است توسط فرد اجرا کننده شناسایی شود یا در فرایند پایش و کنترل کیفیت کشف گردد.

مشکل اجرایی (Operational Problem): مشکل اجرایی وضعیتی است که مانع انجام صحیح یا به موقع یک فعالیت می‌شود.
مثال:

- نبود تجهیزات
- کمبود نیروی انسانی
- عدم دسترسی به محل نمونه



مؤسسه ملی تحقیقات سلامت



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
معاونت بهداشت
دفتر مدیریت بیماری‌های غیر واگیر



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی تهران



پژوهشگاه علوم و فناوری‌های سلامت
دانشگاه علوم پزشکی تهران



مرکز تحقیقات
بیماری‌های غیر واگیر
پژوهشگاه علوم و فناوری‌های سلامت

- خرابی دستگاه
- مشکل اینترنت

شرایط خاص (Special Situation): شرایط خاص موقعیتی است که در دستورالعمل‌های معمول، پاسخ مستقیم یا ساده‌ای برای آن وجود ندارد و نیازمند تصمیم یا راهنمایی سطح بالاتر است. برای مثال:

- فرد نمونه شرایطی دارد که انجام فرایند معمول برای او امکانپذیر نیست.
- شرایط محیطی اجازه اجرای یک مرحله از پیمایش را نمی‌دهد.
- اطلاعات موجود در فهرست نمونه با اطلاعات واقعی فرد مغایرت دارد.
- یک وضعیت غیرمعمول در زمان انجام اندازه‌گیری یا نمونه‌گیری ایجاد شده است.

در این موارد، تیم اجرایی نباید بر اساس حدس یا تفسیر شخصی تصمیم بگیرد، بلکه باید موضوع را از مسیر رسمی پیگیری کند.

حادثه (Incident): حادثه رویدادی است که می‌تواند پیامد قابل توجهی برای فرد، تیم اجرایی، تجهیزات یا فرایند پیمایش داشته باشد. برای مثال:

- آسیب فرد یا عضو تیم
- آسیب جدی به تجهیزات
- از دست رفتن اطلاعات
- وقوع یک رویداد ایمنی در محل اجرای پیمایش

حادثه معمولاً نیازمند گزارش سریع‌تر و ارجاع در سطح مناسب است.

عدم انطباق (Non-conformity): عدم انطباق زمانی رخ می‌دهد که یک فرایند، خروجی یا اقدام با استاندارد، دستورالعمل یا معیار تعیین‌شده مطابقت نداشته باشد. برای مثال:

- انجام اندازه‌گیری با تجهیزات نامناسب
- ناقص بودن بخشی از اطلاعات ضروری
- رعایت نشدن یک مرحله الزامی از فرایند
- مغایرت عملکرد تیم با پروتکل



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
مؤسسه ملی تحقیقات سلامت



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
معاونت بهداشت
دفتر مدیریت بیماری‌های غیرواگیر



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی تهران



پژوهشگاه علوم و خدمات وزارت بهداشت
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
پژوهشگاه علوم و خدمات وزارت بهداشت



مرکز تحقیقات
بیماری‌های غیرواگیر
پژوهشگاه علوم و خدمات وزارت بهداشت

عدم انطباق باید علاوه بر اصلاح موردی، از نظر احتمال تکرار نیز بررسی شود.

بحران: بحران وضعیتی است که دامنه اثر آن گسترده است یا می‌تواند اجرای بخش مهمی از پیمایش را مختل کند و نیازمند تصمیم‌گیری سریع در سطح بالاتر است. مثال‌ها:

- از کار افتادن گسترده سامانه
- اختلال جدی و هم‌زمان در چند مرکز
- بروز مشکل گسترده در تجهیزات
- رویدادی که اجرای پیمایش در یک منطقه را متوقف می‌کند.

فرآیند استاندارد حل مسئله

فرایند پیشنهادی برای تمام عوامل اجرایی به شکل زیر است:

گام ۱: مسئله را دقیق شناسایی کنید

پیش از تماس، در صورت امکان مشخص کنید:

- مشکل دقیقاً چیست؟
- در کدام مرحله رخ داده است؟
- چه فرد، تیم یا فرایندی تحت تأثیر قرار گرفته است؟
- مشکل از چه زمانی شروع شده است؟
- آیا مشکل یک مورد منفرد است یا تکرار شده است؟
- آیا فعالیت متوقف شده است؟
- آیا پیام خطا یا کد مشخصی نمایش داده می‌شود؟
- آیا در مستندات یا FAQ پاسخ آن وجود دارد؟

در صورت وجود پاسخ روشن در مستندات، فرایند بر اساس دستورالعمل مربوطه ادامه یابد.

گام ۲: مستندات را بررسی کنید

تمام پروتکل‌ها، ماژول‌های آموزشی، اسلایدهای مربوط به ماژول‌ها و ویدیوهای آموزشی مربوط به اجرای پیمایش در بخش «مستندات» سایت پیمایش <https://steps2026.ir/> در دسترس کاربران قرار گرفته است.

کاربران می‌توانند با استفاده از نام کاربری و گذرواژه‌ای که در اختیار آنان قرار گرفته است وارد سایت شده و به مستندات دسترسی پیدا کنند. این مستندات، مرجع اصلی یادگیری و اجرای صحیح فرایندهای پیمایش هستند.

بنابراین، هنگام مواجهه با یک سؤال یا مشکل، اولین اقدام باید این باشد:

بررسی کنید آیا پاسخ مسئله در ماژول آموزشی، پروتکل، اسلاید یا ویدیوی آموزشی مربوطه وجود دارد یا خیر.

گام ۳: بررسی بخش سوالات متداول (FAQ)

با توجه به اجرای فاز پایلوت پیمایش در دانشگاه علوم پزشکی تهران و دانشگاه علوم پزشکی گلستان، بخشی از بازخوردها، سؤالات و چالش‌های اولیه شناسایی و جمع‌آوری شده است. این موارد در قالب سؤالات متداول (FAQ) در سایت پیمایش <https://steps2026.ir/> ارائه شده‌اند.

این بخش با هدف پاسخ سریع به سؤالاتی ایجاد شده است که ممکن است در زمان اجرای پیمایش برای دانشگاه‌ها و تیم‌های اجرایی ایجاد شوند.

نکته مهم این است که FAQ یک بخش ثابت و نهایی نیست. با ادامه اجرای پیمایش و دریافت بازخورد از سایر دانشگاه‌های مجری سؤالات جدید شناسایی، پاسخ‌ها بررسی، موارد مناسب به FAQ اضافه و محتوای FAQ به‌روزرسانی می‌شود. بنابراین، کاربران باید در طول اجرای پیمایش به‌صورت دوره‌ای بخش FAQ سایت را نیز بررسی کنند.

گام ۴: تماس با مرکز پاسخگویی و حل مشکل

در صورت باقی ماندن سؤال یا مشکل، اعضای تیم اجرایی می‌توانند با مرکز پاسخگویی و حل مشکل تماس بگیرند.



مؤسس علم تحقیقات سلامت



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
معاونت بهداشت
دفتر مدیریت بیماری‌های غیرواگیر



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی تهران



پژوهشگاه علوم عدد و مابولیسیم
دانشگاه علوم پزشکی تهران



مرکز تحقیقات
بیماری‌های غیرواگیر
پژوهشگاه علوم عدد و مابولیسیم

پشتیبانی تلفنی ویژه پرسشگران

- شماره اول: ۰۹۱۰۲۲۹۱۵۲۷
- شماره دوم: ۰۹۱۰۲۲۹۱۵۳۱

پشتیبانی اپلیکیشن و وبسایت استپس

- سرکار خانم قربانی: ۰۹۱۰۲۲۹۱۵۱۷

پشتیبانی تلفنی ویژه مدیران دانشگاه

- سرکار خانم خجسته: ۰۹۱۰۲۲۹۱۵۳۳

پشتیبانی تلفنی ویژه آزمایشگاه (نماینده کولایف)

- جناب آقای پناهی: ۰۹۲۰۷۰۰۶۳۰۳

این شماره‌ها، نقطه تماس اولیه برای دریافت و پیگیری سؤالات و مشکلات تیم‌های اجرایی هستند.

گام ۵: دریافت و ثبت مشکل

کارشناس پاسخگو پس از دریافت تماس، موضوع را بررسی و در فایل ثبت و پیگیری فرایند حل مشکل ثبت می‌کند. ثبت تمام تماس‌ها الزامی است؛ حتی اگر مشکل در همان تماس اولیه حل شود.

اطلاعات ثبت‌شده ترجیحاً می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

مشخصات تماس

- تاریخ و ساعت تماس؛
- نام فرد تماس گیرنده؛
- دانشگاه/مرکز؛



مؤسسه ملی تحقیقات سلامت



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
معاونت بهداشت
دفتر مدیریت بیماری‌های غیرواگیر



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی تهران



پژوهشگاه علوم غدد و متابولیسم
دانشگاه علوم پزشکی تهران



مرکز تحقیقات
بیماری‌های غیرواگیر
پژوهشگاه علوم غدد و متابولیسم

- واحد یا تیم؛
- شماره تماس.

مشخصات مسئله

- موضوع یا حوزه مشکل؛
- شرح دقیق مشکل؛
- مرحله‌ای که مشکل در آن رخ داده؛
- زمان شروع مشکل؛
- تعداد موارد تحت تأثیر؛
- اقدامات انجام شده پیش از تماس.

اطلاعات تکمیلی

در صورت مرتبط بودن:

- Screenshot؛
- کد خطا؛
- شناسه فرد نمونه؛
- نام دستگاه؛
- شماره یا شناسه تجهیز؛
- نسخه نرم‌افزار؛
- سایر مستندات مرتبط.

وضعیت

- حل شده؛
- در حال پیگیری؛
- ارجاع شده؛
- نیازمند اقدام دانشگاه؛



مؤسس ملی تحقیقات سلامت



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
معاونت بهداشت
دفتر مدیریت بیماری‌های غیرواگیر



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی تهران



پژوهشگاه علوم عدد و مابولیسیم
دانشگاه علوم پزشکی تهران



مرکز تحقیقات
بیماری‌های غیرواگیر
پژوهشگاه علوم عدد و مابولیسیم

- نیازمند اقدام ستاد مرکزی؛
- نیازمند اصلاح نرم‌افزار/سامانه؛
- حل نشده؛
- سایر.

ویژگی‌های یک گزارش خوب

گزارش مناسب باید دقیق باشد و از عبارتهای مبهم مانند «سیستم خراب است» اجتناب شود. بهتر است گفته شود:

«در تیم X، هنگام ثبت پرسشنامه X برای فرد نمونه، پس از انتخاب گزینه ذخیره، اپلیکیشن پیام خطای X را نمایش می‌دهد. این مشکل از ساعت ... ایجاد شده و برای دو فرد نمونه (با ذکر نام و مشخصات افراد) تکرار شده است. اپلیکیشن بسته و مجدداً باز شده اما مشکل برطرف نشده است.»

- **کوتاه ولی کامل باشد:** گزارش نباید شامل توضیحات غیرضروری باشد، اما اطلاعات کلیدی نباید حذف شود.
- **قابل پیگیری باشد:** فرد پشتیبان باید بتواند با اطلاعات گزارش، مسئله را شناسایی کند.
- **مستند باشد:** در صورت امکان، Screenshot، کد خطا یا سایر شواهد ضمیمه شود.

گام ۶: پاسخگویی در سطح اول

کارشناس پاسخگو ابتدا موضوع را بر اساس:

- آموزش‌های رسمی؛
- پروتکل‌ها؛
- مستندات؛
- FAQ؛
- تجربیات و پاسخ‌های استاندارد شده؛
- و تصمیمات رسمی پیمایش

بررسی می‌کند. اگر پاسخ در حیطه وظایف و دانش کارشناس باشد، پاسخ در همان تماس ارائه می‌شود.



مؤسسه ملی تحقیقات سلامت



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
معاونت بهداشت
دفتر مدیریت بیماری‌های غیرواگیر



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی تهران



پژوهشگاه علوم عدد و متابولیسم
دانشگاه علوم پزشکی تهران



مرکز تحقیقات
بیماری‌های غیرواگیر
پژوهشگاه علوم عدد و متابولیسم

پس از پاسخگویی، نتیجه تماس در فایل ثبت و پیگیری ثبت می‌شود.

گام ۷: ارجاع تخصصی

اگر موضوع نیازمند نظر یا اقدام یک واحد تخصصی باشد، تماس گیرنده نباید برای یافتن واحد تخصصی به بخش دیگری ارجاع داده شود.

کارشناس پاسخگو مسئول هماهنگی با واحد تخصصی مربوطه است. در صورت امکان، برای مسائل فوری از تماس همزمان/کنفرانسی بین:

فرد تماس گیرنده + کارشناس پاسخگو + مسئول تخصصی

استفاده می‌شود. در مواردی که پاسخ نیازمند بررسی بیشتر باشد، موضوع به واحد تخصصی ارجاع و تا دریافت نتیجه پیگیری می‌شود.

سطوح حل مشکل

فرایند حل مسئله در پیمایش استپس در سه سطح مدیریت می‌شود.

سطح ۱ – پاسخگویی مستقیم

موضوعاتی که کارشناس پاسخگو با استفاده از آموزش‌ها و مستندات موجود می‌تواند مستقیماً پاسخ دهد.

نمونه: سؤال درباره نحوه انجام یک مرحله مشخص از پرسشگری که پاسخ آن در دستورالعمل موجود است.

سطح ۲ – ارجاع تخصصی

موضوعاتی که نیازمند نظر تخصصی واحدهای مربوطه هستند.



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
مؤسسه ملی تحقیقات سلامت



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
معاونت بهداشت
دفتر مدیریت بیماری‌های غیرواگیر



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی تهران



پژوهشگاه علوم عدد و تاباویسم
پژوهشگاه علوم عدد و تاباویسم
پژوهشگاه علوم عدد و تاباویسم



مرکز تحقیقات
بیماری‌های غیرواگیر
پژوهشگاه علوم عدد و تاباویسم

نمونه‌ها:

- مسائل تخصصی آزمایشگاهی؛
- مسائل نرم‌افزاری؛
- مسائل تخصصی داشبورد؛
- مسائل تخصصی نظارت؛
- مواردی که نیازمند تفسیر یا تصمیم تخصصی هستند.

در این سطح، کارشناس پاسخگو مسئول هماهنگی و انتقال پاسخ به تماس گیرنده است.

سطح ۳ – پیگیری و اقدام

موضوعاتی که با ارائه یک پاسخ ساده حل نمی‌شوند و نیازمند اقدام عملی هستند، مانند:

- اصلاح نرم‌افزار؛
- بررسی داده؛
- اصلاح فرایند؛
- هماهنگی با دانشگاه؛
- تصمیم مدیریتی؛
- بررسی سیستماتیک یک مشکل تکرار شونده.

این موارد باید تا زمان تعیین تکلیف در وضعیت «در حال پیگیری» باقی بمانند و مسئول اقدام بعدی مشخص باشد.

مسیرهای تخصصی پشتیبانی

اگرچه مرکز پشتیبانی تلفنی نقطه تماس اولیه است، برخی حوزه‌ها دارای مسیر تخصصی مشخص هستند.



مؤسسه ملی تحقیقات سلامت



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
معاونت بهداشت
دفتر مدیریت بیماری‌های غیر واگیر



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی تهران



پژوهشگاه علوم عدد و مابولیسیم
دانشگاه علوم پزشکی تهران



مرکز تحقیقات
بیماری‌های غیر واگیر
پژوهشگاه علوم عدد و مابولیسیم

پشتیبانی مدیران دانشگاه

برای مسائل مرتبط با:

- اجرای پرسشگری؛
- چالش با خوشه‌ها؛
- چالش‌های پایش و نظارت؛
- ادامه صحیح مراحل اجرای پیمایش؛
- هماهنگی‌های اجرایی

مسئول پشتیبانی مدیران دانشگاه: سرکار خانم خجسته

شماره تماس: ۰۹۱۰۲۲۹۱۵۳۳

پشتیبانی آزمایشگاه

مسائل مربوط به فرایندهای آزمایشگاهی، نمونه‌گیری، نگهداری، انتقال و ثبت نمونه‌ها از مسیر تخصصی آزمایشگاه پیگیری می‌شوند.

هنگام گزارش مشکل آزمایشگاهی، اطلاعات زیر تا حد امکان ارائه شود:

- نام دانشگاه؛
- نام آزمایشگاه/نمونه‌گیر؛
- نوع مشکل؛
- زمان بروز مشکل؛
- مشخصات نمونه در صورت نیاز؛
- کد خطا یا پیام سیستم؛
- اقدامات انجام شده؛
- وضعیت فعلی نمونه یا فرایند.

پشتیبانی آزمایشگاه: نماینده شرکت کولایف

شماره تماس: ۰۹۲۰۷۰۰۶۳۰۳

مسائل مربوط به اپلیکیشن، داشبورد و وبسایت و اطلاع‌رسانی

مسائل مرتبط با اپلیکیشن، داشبورد و محتوای وبسایت، اخبار و اطلاع‌رسانی باید از مسیر مسئول اپلیکیشن و اطلاع‌رسانی پیمایش پیگیری شوند. این موارد شامل:

- ایجاد و مدیریت سطوح دسترسی در اپلیکیشن و داشبورد پیمایش استپس
- اصلاح اطلاعات دانشگاه‌ها در وبسایت استپس
- به‌روزرسانی بخش همکاران در وبسایت استپس

مسئول اطلاع‌رسانی پیمایش: سرکار خانم قربانی

شماره تماس: ۰۹۱۰۲۲۹۱۵۱۷

کانال‌های رسمی ارتباطی

کانال‌های رسمی ارتباطی پیمایش شامل موارد زیر است:

وبسایت پیمایش

لینک وبسایت: <https://steps2026.ir/>

مرجع اصلی:

- مستندات (ماژول‌های آموزشی، اسلایدها و ویدیوهای آموزشی)
- سؤالات متداول
- اخبار و اطلاعیه‌ها

کانال اطلاع‌رسانی بله

کانال: ble.ir/steps2026

این کانال برای دریافت اطلاعات و اخبار رسمی پیمایش مورد استفاده قرار می‌گیرد.

ایمیل

ایمیل: irsteps2025@gmail.com

ایمیل می‌تواند برای مکاتبات و مواردی که نیازمند انتقال اطلاعات مکتوب یا مستندات هستند مورد استفاده قرار گیرد.

پشتیبانی تلفنی

پشتیبانی تلفنی ویژه پرسشگران

- شماره اول: ۰۹۱۰۲۲۹۱۵۲۷
- شماره دوم: ۰۹۱۰۲۲۹۱۵۳۱

پشتیبانی اپلیکیشن و وبسایت استپس

- سرکار خانم قربانی: ۰۹۱۰۲۲۹۱۵۱۷

پشتیبانی تلفنی ویژه مدیران دانشگاه

- سرکار خانم خجسته: ۰۹۱۰۲۲۹۱۵۳۳

پشتیبانی تلفنی ویژه آزمایشگاه (نماینده کولایف)

- جناب آقای پناهی: ۰۹۲۰۷۰۰۶۳۰۳



مؤسس علم تحقیقات سلامت



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
معاونت بهداشت
دفتر مدیریت بیماری های غیر واگیر



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی تهران



پژوهشگاه علوم عدد و مابولیسیم
دانشگاه علوم پزشکی تهران



مرکز تحقیقات
بیماری های غیر واگیر
پژوهشگاه علوم عدد و مابولیسیم

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
اطلاع رسانی های 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	۰۹۱۰۲۲۹۱۵۱۷
مشکل اجرایی /خوشه ها	تماس با پشتیبانی مدیران	سرکار خانم خجسته	۰۹۱۰۲۲۹۱۵۳۳
مشکل نظارت	تماس با پشتیبانی مدیران	تیم پشتیبانی تلفنی	۰۹۱۰۲۲۹۱۵۳۳
مشکل آزمایشگاهی	تماس با پشتیبانی آزمایشگاه (نماینده کولایف)	جناب آقای پناهی	۰۹۲۰۷۰۰۶۳۰۳
مشکل محتوای سایت	تماس با پشتیبانی وبسایت	سرکار خانم قربانی	۰۹۱۰۲۲۹۱۵۱۷
اخبار و اطلاعیه ها	تماس با پشتیبانی وبسایت	سرکار خانم قربانی	۰۹۱۰۲۲۹۱۵۱۷
حادثه یا مسئله ایمنی	گزارش فوری به همه سلسله مراتب شهرستان و دانشگاه و کشوری	سرکار خانم خجسته	۰۹۱۰۲۲۹۱۵۳۳
مسائل حقوقی /قرارداد	ارسال ایمیل به مدیر استپس	دکتر اکبرپور	irsteps2025@gmail.com