

**الگوی مدیریت مؤثر واکسن**

**(EVM Model)**

**فرآیندهای اجرائی استاندارد**

**نسخه کامل با راهنما**

**Effective Vaccine Management**

**Initiative**

**ابتکار مدیریت مؤثر واکسن**

**ایجاد استاندارد برای زنجیره توزیع واکسن**

**سازمان جهانی بهداشت**

## فهرست مطالب

۱. EVM و مدیریت کیفیت
۲. نظری اجمالی بر فرآیندهای اجرائی استاندارد
  - ۲-۱. محتویات فرآیند اجرائی استاندارد
  - ۲-۲. چه کسانی می‌توانند فرآیندهای اجرائی استاندارد را تدوین نمایند؟
  - ۲-۳. راهنما برای تدوین فرآیندهای اجرائی استاندارد
  - ۲-۴. چگونه بایستی از فرآیندهای اجرائی استاندارد استفاده نمود؟
۳. مدیریت فرآیندهای اجرائی استاندارد
  - ۳-۱. مدیریت فرآیندهای اجرائی استاندارد در سطح مرکزی
  - ۳-۲. مدیریت فرآیندهای اجرائی استاندارد در سطوح محیطی و مراکز کاری
  - ۳-۳. نقش فرآیندهای اجرائی استاندارد در آموزش و سرپرستی کارکنان
  - ۳-۴. مرور فرآیندهای اجرائی استاندارد
  - ۳-۵. بازنگری فرآیندهای اجرائی استاندارد
  - ۳-۶. مدیریتی فرآیندهای اجرائی استاندارد
۴. استفاده از مدل فرآیندهای اجرائی استاندارد از روی EVM
  - ۴-۱. سازمان‌دهی مدل فرآیندهای اجرائی استاندارد
  - ۴-۲. تطبیق مدل فرآیندهای اجرائی استاندارد با محیط‌های مختلف
  - ۴-۳. تدوین فرآیند اجرائی استاندارد جدید از روی فرم مدل فرآیندهای EVM
۵. منابع اطلاعاتی و راهنمائی‌های لازم
  - تاریخچه بازنگری‌ها
  - ضمیمه - مدل فرآیندهای اجرائی استاندارد

## ۱- EVM و مدیریت کیفیت کار

یکی از اهداف اصلی ابتکار مدیریت مؤثر واکسن (EVM) این است که کشورها مدیریت کیفیت کار (QM) را استحکام ببخشند، زیرا مدیریت کیفیت بالا از لزومات زنجیره کالا<sup>۱</sup> می‌باشد.

هر مدیریت کیفیت کار سه ستون اصلی دارد:

۱- برنامه‌ریزی با کیفیت: این نوشته سعی در توضیح عملیات خاص با کیفیت بالا، منابع لازم برای این عملیات و ترتیب اجرای این عملیات که منجر به ارائه خدمتی خاص خواهد شد، دارد. به عنوان مثال می‌توان از WHO/UNICEF EVSM Model Quality Plan<sup>۲</sup> استفاده کرد.

۲- کنترل کیفیت (QC): کنترل کیفیت به طور روزمره باعث می‌شود که خدمات دارای کیفیت قابل قبول بوده و به طور کامل و صحیح ارائه شده باشند. یکی از مثال‌های خوب روش گزارش ورود واکسن که توسط صندوق کودکان سازمان ملل (UNICEF) طراحی شده است<sup>۳</sup> می‌باشد. با این روش می‌توان اطمینان حاصل کرد که فقط واکسن‌هایی که در پروازهای بین‌المللی صدمه ندیده و به طور صحیح از آنها نگهداری شده باشد به برنامه‌های ایمن‌سازی ملی وارد شوند.

۳- اطمینان از کیفیت (QA): اطمینان از کیفیت فقط وقتی می‌تواند کامل باشد که یک سیستم پایش و ارزیابی مؤثر و همیشگی در جریان باشد. مثالی از اطمینان از کیفیت (QA) پایش درجه حرارت می‌باشد. وقتی پایش مؤثر درجه حرارت همراه با وسایل با کیفیت بالای زنجیره سرما، برنامه و وسایل مؤثر تعمیرات وسایل زنجیره سرما و پایش، ثبت و گزارش درجه حرارت به طور صحیح و مؤثر باشد می‌توان به هر بازرسی نشان داد که واکسن‌ها در شرایط صحیح درمانی در کلیه مراحل زنجیره کالا نگهداری شده و قابلیت ایمن‌سازی آن‌ها به نحو احسن حفظ شده است.

شکل ۱ نشان می‌دهد که چگونه فرآیندهای اجرائی استاندارد می‌توانند اثری خاص روی مدیریت کیفیت کار داشته و در این برنامه‌ها بگنجانند.

جعبه‌های طرح چپ شکل تعدادی از استانداردها و عوامل خارج از سیستم تأثیرگذار که ضمناً سیستم باید با آنها کار کند را شامل می‌شود. این عوامل و استانداردها شامل مدیریتی کیفیت بین‌المللی مانند ISO 9001 است که شرایطی را ارائه می‌دهد که شامل شرایط محلی بوجود آمده توسط Regulatory Authority و شرایط ایجاد شده توسط سازمان‌های غیردولتی<sup>۴</sup> و وام‌دهنده<sup>۵</sup> مورد توافق نیز می‌شود.

طرف راست شکل نشانگر اهداف ایمن‌سازی وزارت بهداشت و برنامه‌های کیفیت با اهداف مشخص و نحوه توزیع کالا می‌باشد. جعبه‌ها شامل اجزاء برنامه کیفیتی به شرح زیر می‌باشند:

<sup>1</sup> Supply Chain

<sup>2</sup> WHO/IVB/D4/16-20

WHO/UNICEF

Effective Vaccine Management Initiative:

Model Modeeles 1-4

این مقاله برای مدیریت مؤثر انبارداری واکسن تهیه شده و مدل قبلی EVM می‌باشد. البته درست معادل EVM.....

<sup>3</sup> UNICEF Vaccine Arrival Report

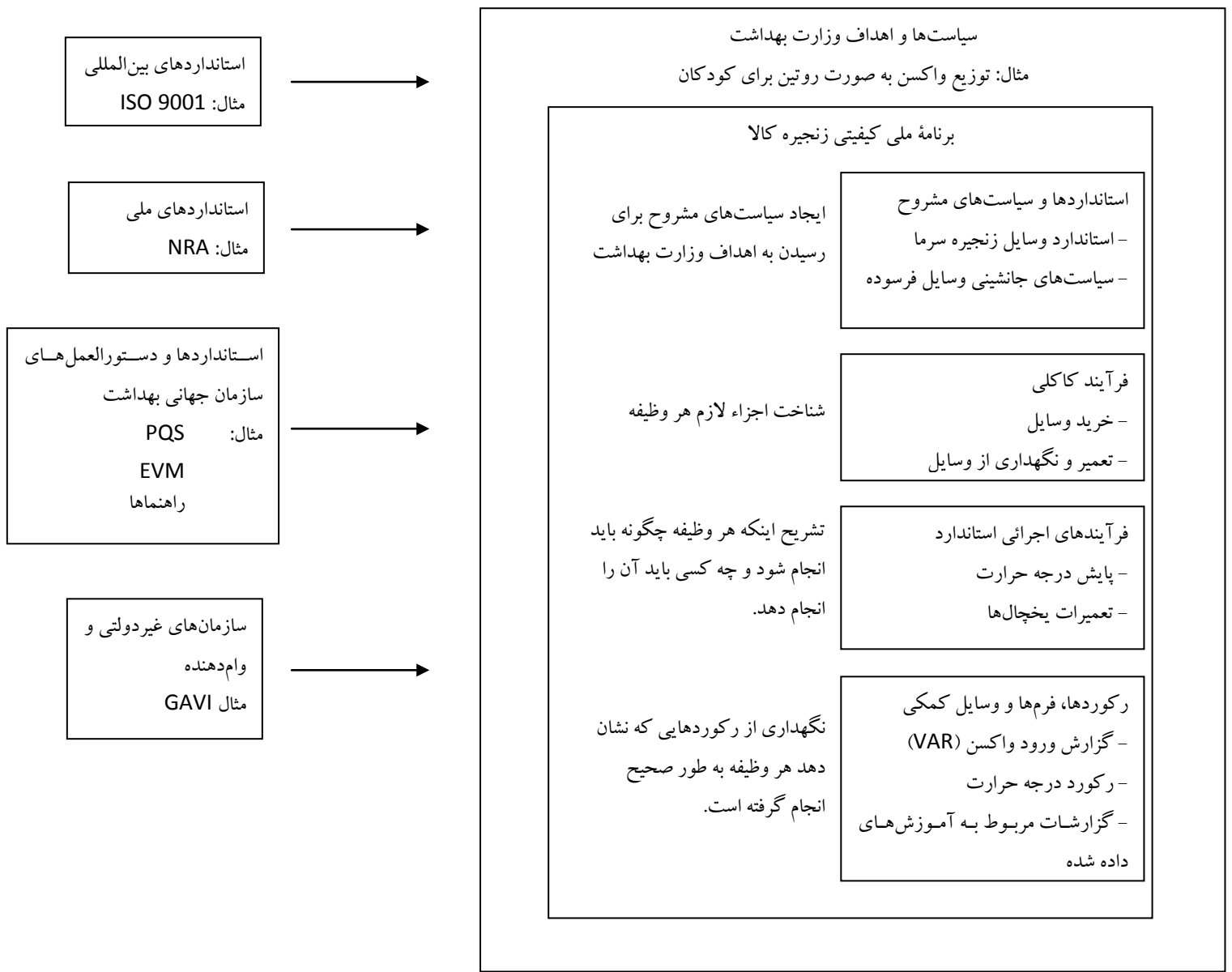
<sup>4</sup> Quality Assurance

<sup>5</sup> NGOs

<sup>۶</sup> مانند استانداردهای سازمان جهانی بهداشت برای وسایل و زنجیره سرما و GAVI

- استانداردها و سیاست‌های مشروح برای رسیدن به اهداف وزارت بهداشت
- وظایف خاص که بایستی به طور روزمره انجام شوند.
- طریقه انجام این وظایف با شرح جزئیات که همان فرآیندهای اجرائی استاندارد می‌باشند.
- و در خاتمه، سیستم پایش و ثبت که نشان دهد تمام وظایف به طور کامل و صحیح انجام شده است که همان اطمینان از کیفیت (QA) می باشد.

فرآیندهای اجرائی استاندارد از اجزاء کلیدی سیستم مؤثر اطمینان از کیفیت می‌باشند. و در حقیقت حافظه و معلومات یک سازمان را پایه‌گذاری می‌کنند. دستورالعمل‌های آنها با شرح جزئیات باعث می‌شود که کارکنان وظایف را به طور صحیح و یک پارچه انجام دهند. بالاخره می‌توان از آنها برای برنامه‌های آموزشی که بتواند کارکنان را تعلیم دهد که چگونه وظایف را انجام دهند استفاده نمود.



شکل ۱- اجزاء سیستم اطمینان از کیفیت برای زنجیره کالا در سطح ملی

## ۲- نظری اجمالی بر فرآیند اجرایی استاندارد

فرآیند اجرایی استاندارد مجموعه‌ایست از دستورالعمل‌های مکتوب که یک فعالیت روتین و یا مکرر را تشریح می‌کند. هر فرآیند اجرایی اطلاعات لازم برای انجام صحیح و یک پارچه وظایف را ارائه می‌دهد و معلومات سازمان موجود را به کارکنان جدید انتقال می‌دهد.

فرآیند اجرایی استاندارد توجهش به یک وظیفه و یا گروهی از وظایف خاص می‌باشد و به هیچ وجه جانشین برنامه‌ها و سیاست‌های کلی نمی‌شود.

بعضی از فرآیندهای اجرایی استاندارد جمعی و همگانی بوده و در همه جا می‌توان از آنها استفاده کرد. برای مثال می‌توان از روش Shake Test یاد کرد که در هر محیطی یکسان می‌باشد. فرآیندهای اجرایی دیگر مخلوطی از استانداردهای جمعی و همگانی و مختص به یک مکان و محیط می‌باشد. در این رابطه می‌توان از سیستم کنترل کالا (Stock Control) که هم اجزاء همگانی و هم اجزاء خاص به یک محیط را دارد یاد نمود. ولی به هر حال جزئیات هر فرآیند از کشوری به کشور دیگر تغییر می‌کند و متفاوت می‌باشد. فقط چندی از فرآیندهای اجرایی کاملاً مختص به یک محیط و یک مکان می‌باشد. مثلاً در این رابطه می‌توان از فرآیند اجرایی مربوط به حمل واکسن از طریق قایق یاد نمود که فقط در مناطقی خاص اتفاق می‌افتد.

## ۱-۲- محتویات فرآیند اجرایی استاندارد

هر فرآیند اجرایی استاندارد باید بر یک و یا یک سری وظایف مشترک متمرکز باشد. ناپیوستگی شامل مطالب غیرمرتبط به وظیفه خاص یا کارکنانی که قرار است از این فرآیند خاص استفاده کنند شود. به عنوان مثال چنانچه فرآیند اجرایی خاصی برای نگهداری از یخچال‌های موجود در سطوح استانی هست باید فقط متمرکز بر نوع یخچال‌هایی باشد که در این سطح از زنجیره کالا وجود دارند. این فرآیند اجرایی خاص نباید به یخچال‌های نفتی و گازی بپردازد. به طور خلاصه بایستی فقط به نوع یخچال‌هایی که در این سطح موجود است متمرکز باشد که احتمالاً یخچال‌های برقی خاص هستند.

هر فرآیند اجرایی استاندارد بایستی دارای اجزاء زیر باشد:

- تشریح سیاست‌ها: خلاصه‌ای از هدف فرآیند اجرایی را که سیاست خاصی را شامل شود به طور خلاصه و روشن بیان کند و آن سیاست را به وضوح توضیح دهد.
- هدف: دامنه فرآیند اجرایی را مشخص کند و فعالیت‌های لازم برای رسیدن به هدف را به وضوح تشریح نماید.
- مسئولیت: هر جزئی از هر وظیفه‌ای را به شخص و یا پست خاصی که قرار است آن وظیفه را انجام دهد اختصاص دهد. به عنوان مثال جزء خاصی از وظیفه را به انباردار اختصاص دهد.
- مدارک و تجهیزات مرتبط
- 

### صورت فرآیندهای اجرایی استاندارد مرتبط به این فرآیند و صورت فرم‌ها و مدارک دیگر مرتبط به این وظیفه

- فرآیند: تشریح روشن و قدم به قدم روشی که برای انجام وظیفه‌ای خاص لازم است همچنین چنانچه لازم باشد تصاویری که کمک به انجام وظیفه خاص شود.

- توزیع: رکورد توزیع فرآیندهای اجرایی استاندارد جدید و آنهایی که از رده خارج شده‌اند و لزومی به جانشینی دارد
- ۲-۲- چه کسی میتواند فرآیندهای اجرایی استاندارد را تدوین نماید؟ تدوین‌کننده فرآیند اجرایی استاندارد بایستی با اجزاء و اجراء آن وظیفه آشنایی کامل داشته باشد. ضمناً تدوین‌کننده بایستی ریسک‌های موجود در انجام آن وظیفه را خوب بشناسد و از احتمال آنها واقف باشد.

همچنین تدوین‌کننده فرآیند اجرایی بایستی شناسایی کامل از سیستم سازمانی و منطقه‌ای داشته باشد تا بتواند هر وظیفه را به شخص درست و یا پست سازمانی درست محول نماید. تدوین‌کننده بایستی فرآیند اجرایی تدوین شده را به همکاران خود برای بازنگری بسپارد و نظرات، انتقادات و تغییرات آنها را دریافت کرده و در نسخه بعدی بگنجانند. یک فرآیند اجرایی ناقص که

در تدوین آن نکات فوق گنجانده نشده و در نظر گرفته نشده باشد نه تنها بی‌فایده است بلکه حتی ممکن است زیان‌بخش هم باشد.

### ۳-۲- راهنمایی برای تدوین فرآیندهای اجرائی استاندارد

مطالب زیر صورتی است از نکاتی لازم برای تدوین یک فرآیند اجرائی استاندارد مؤثر:

- زمینه: دانستن زمینه سیاست‌هایی که قرار است هر فرآیند اجرائی استاندارد به آن بپردازد و دلیل نیاز به این فرآیند اجرائی خاص،

- دانستن جزئیات وظیفه‌ای که قرار است این فرآیند اجرائی به آن بپردازد: خواندن کلیه و یا مقدار زیادی از مطالب مربوط به این وظیفه و این فرآیند خاص. مشاوره همکاران وارد به این وظیفه خاص و کارکنان بهداشتی. مشاهده انجام این وظیفه خاص توسط کارکنان با تجربه به صورت ایمن و صحیح.

- اشراف به مبانی و کمبودهای منابع لازم: دانستن نوع و طبیعت مراکزی که قرار است این فرآیند اجرائی در آن به کار بیاید. اشراف به قدرت‌ها و کمبود کارکنان کلیدی و در نظر گرفتن محدودیت‌های تحصیلی و محدودیت‌های برقراری ارتباط. دانستن محدودیت‌های فیزیکی کارکنان- برای مثال توجه به این که کارکنان نباید بارهای سنگین را بدون وسایل لازم از زمین بلند کنند و یا حمل نمایند.

آگاهی از وجود فرآیندهای اجرائی موجود در رابطه با این فرآیند:

جلوگیری از دوباره کاری

تجزیه و تشریح وظایف به طور سیستماتیک:

- آیا این وظیفه یک کار روتین و روزمره است؟
- چنانچه جواب مثبت باشد و این وظیفه روتین باشد، هر چند وقت یکبار این کار انجام می‌شود؟
- چنانچه جواب منفی و این کار به صورت روتین انجام نمی‌شود در چه شرایطی این کار انجام می‌شود؟ برای مثال چنانچه در اثر خراب شدن سردخانه واکسن‌هایی خراب و لازم به از بین بردن آن‌ها شود.
- چنانچه وظیفه‌ای باشد که قبلاً هم همیشه انجام می‌گرفته:
  - در چه جاهایی انجام می‌گیرد؟
  - آیا مرکز و یا انباری که این وظیفه در آن صورت می‌گیرد مناسب برای این کار هست یا نه؟
  - چنانچه محل مناسب نیست، بهینه ساختن آن امکان دارد.
- چنانچه وظیفه‌ای جدید است:
  - محل مناسبی برای انجام این وظیفه وجود دارد؟
  - اگر وجود ندارد، به چه اقداماتی برای ایجاد چنین محلی نیاز هست؟

وظیفه را به وظایف خردتر تقسیم نمائید:

کارکنان را به انجام وظایف خردتر منصوب نمائید. انجام وظایف خردتر را تشریح نمائید. توضیحات را به دقت و با کمک تصویر و یا طرح‌های لازم بازگو کنید.

ایجاد رکورد: کلیه رکوردها و نحوه نگهداری از آنها با جزئیات لازم توضیح دهید. مثال‌هایی از فرم‌های لازم و چگونگی پر کردن آنها را ارائه نمائید.

پیش‌بینی خطرات مربوط به هر وظیفه و ارزیابی عواقب آن:

چنانچه خطراتی در انجام این وظیفه بخصوص وجود داشته باشد نحوه جلوگیری از آن‌ها و روش‌های ایمن برای انجام وظیفه را به روشنی نشان بدهید.

آموزش: چنانچه برای انجام وظیفه خاصی آموزش به کارکنان لازم باشد آنرا به روشنی مشخص نمائید.

۴-۲- بکارگیری و استفاده از فرآیندهای اجرائی استاندارد برای اینکه هر فرآیند اجرائی استاندارد مفید باشد و درست بکار گرفته شود بایستی همیشه نسخه‌ای از آن فرآیند در محلی که برای آن تدوین شده است وجود داشته و در دسترس کارکنانی

که فرآیند برای آنان تدوین شده باشد. کارکنان آن محل هم چنین بایستی از وجود این فرآیند مطلع بوده و بدانند آن را از کجا پیدا کنند.

سرپرستان مراکز بایستی از اینکه کارکنان جدید با فرآیندهای مربوطه آشنا شده و آموزش‌های لازم را دیده‌اند اطمینان حاصل کنند. همچنین سرپرستان بایستی انجام کامل فرآیند را توسط کارکنان پایش و دنبال کنند و چنانچه هر فرآیندی به درستی انجام نمی‌شود تدابیر لازم برای درست انجام شدن آن را بکار گیرند.

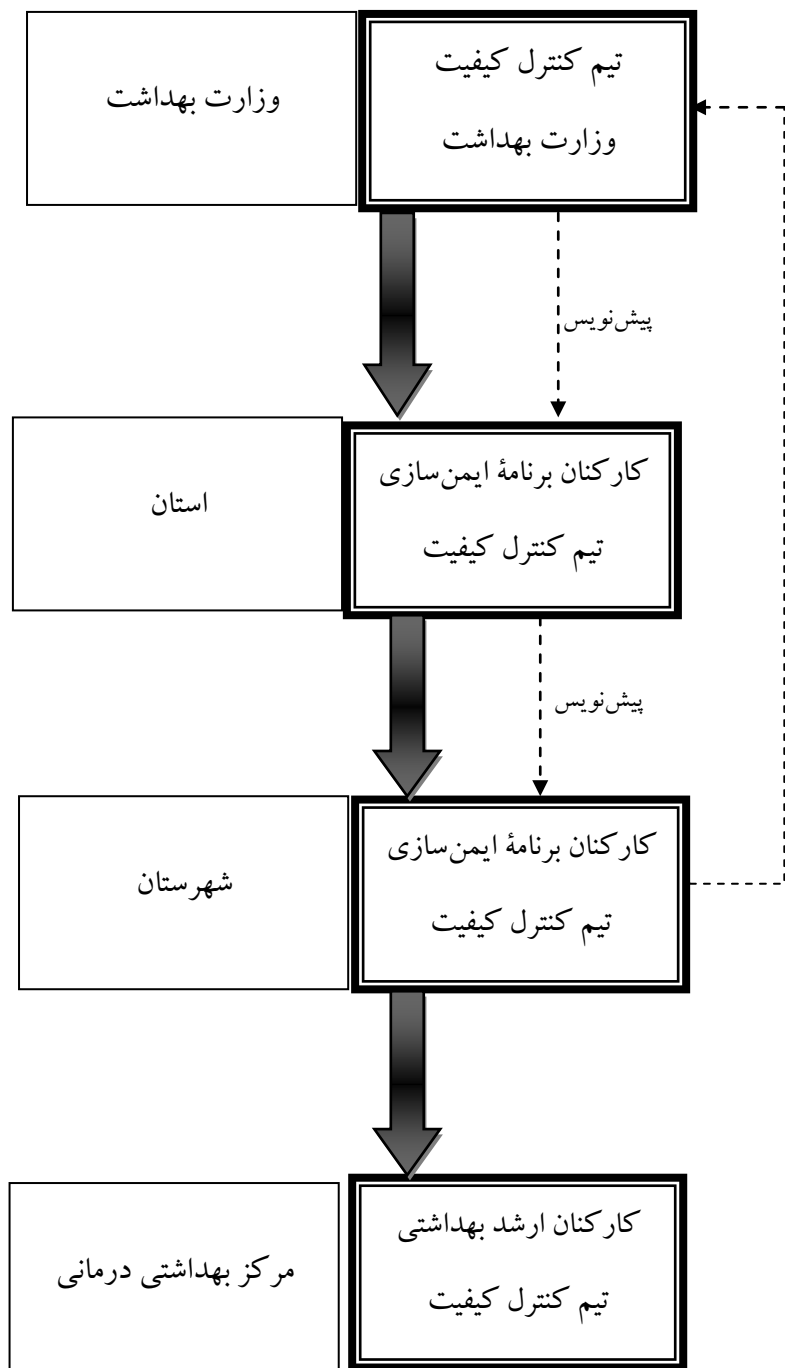
### **۳- مدیرتی فرآیندهای اجرائی استاندارد**

هم روند با سایر مدارک، فرآیندهای اجرائی بایستی به درستی مدیریت شده، به روزرسانی شوند و در دسترس کلیه کارکنانی فرآیندها برای آنان تدوین شده قرار داشته باشند. ضروری است که سازمان مدیریتی خاصی با توجه به مدیریت در سطح ملی و در سطوح محیطی و پائینی ایجاد شود که تدوین فرآیندهای اجرائی استاندارد و مدیرتی آنها و سایر امور مربوط به کنترل کیفیت را اداره نماید. شکل ۲ شمای چنین ساختاری را که تدوین فرآیندهای اجرائی استاندارد را به سطح مرکزی و ملی وابسته می‌کند نشان می‌دهد. در این شما کارشناسان ایمن‌سازی در سطوح محیطی و کارکنان ارشد بهداشتی در سطوح اجرائی مسئولیت کنترل کیفیت را به عهده دارند.



شکل ۲- مثالی از ساختار مدیریتی یک فرآیند اجرایی استاندارد

مدیریت در سطح ملی برای تدوین فرآیندهای اجرایی توسط تیم کنترل کیفیت وزارت بهداشت



۱-۳- مدیریت فرآیندهای اجرائی استاندارد در سطح مرکزی (ملی) هر زمانی که یک فرآیند اجرائی استاندارد جدید تدوین می‌شود:

- نسخه اولیه و اصلی را در این سطح نگهداری کنید.
- نسخه‌های دیگر را به کلیه مراکزی که برای آنها تدوین شده است توزیع کنید.
- رکوردی از توزیع و رسیدن به مرکز تهیه و از آن هم در سطح ملی و هم در سطوح محیطی در محل‌هایی مناسب نگهداری کنید.

## ۲-۳- مدیریت فرآیندهای اجرائی استاندارد در محل کار

فایده و ارزش یک فرآیند اجرائی استاندارد وقتی است که در دسترس افرادی که برای آن تدوین شده قرار داشته و در محل کاری که مربوط به آن می‌شود وجود داشته باشد. طبیعی است کلیه فرآیندهای اجرائی بایستی به صورتی منطقی فایل و در محل‌های کاری مربوطه نگهداری شوند.

امکان دسترسی به نسخه چاپ شده فرآیندهای اجرائی استاندارد باید در ساعات کاری و در محل کار وجود داشته باشد.

## ۳-۳- نقش فرآیندهای اجرائی استاندارد در برنامه‌های آموزشی و سرپرستی کارکنان

یک فرآیند اجرائی استاندارد مناسب انجام وظیفه مربوطه را به طور صحیح و قدم به قدم شرح می‌دهد. به همین ترتیب کارکنانی که فرآیند برای آنان تدوین شده بایستی آموزش‌های لازم برای انجام درست آن وظیفه ببینند، که انجام وظیفه‌ای خاص را فراموش کرده‌اند کمک می‌کند تا آن را به یاد بیاورند. همچنین فرآیندهای استاندارد به سرپرستان کمک می‌کند تا نحوه کار کردن کارکنان را پایش و ارزش‌یابی نمایند.

## ۴-۳- مرور فرآیندهای اجرائی استاندارد

کلیه فرآیندهای اجرائی بایستی مدام مرور شوند تا مطمئن شویم که هنوز مناسب بوده و هنوز با نیازهای مدیریتی مطابقت دارند. چنانچه تغییری در سیاست‌ها و یا عملکرد وظایف پیش بیاید فرآیند اجرائی مربوطه نیاز به بازنگری دارد. به هر حال کلیه فرآیندهای اجرائی را باید یک بار در سال بازنگری کرد.

## ۵-۳- بازنگری فرآیندهای اجرائی استاندارد

هر زمانی که یک فرآیند اجرائی استاندارد بازنگری شد لازم است که توسط همکاران دیگر مرور و نتیجتاً به امضا مقامات بالاتر برسد. تاریخچه بازنگری و تغییرات داده شد بایستی مکتوب شده و تاریخ جدیدی به فرآیند بازنگری شده داده شود.

## ۶-۳- مدیریت فرآیندهای اجرائی استاندارد

هر زمانی که فرآیند اجرائی استاندارد خاصی بازنگری و یا از رده خارج شد، لازم است که تدابیر مدیریتی اندیشیده شود که کارکنان سردرگم نشوند و بین فرآیند جدید و فرآیند قدیمی و یا از رده خارج شده اشتباه نکنند. نسخه اصلی و اولیه فرآیند جدید را بایستی مطابق معمول در سطح ملی و مرکزی بایگانی و نگهداری کرد و کلیه نسخه‌های قدیمی و از رده خارج شده را جمع‌آوری و جایگزین با نسخه جدید نمود. توزیع نسخه جدید و جمع‌آوری نسخه‌های قدیمی و از رده خارج شده را بایستی هم در سطح ملی مرکزی و هم در سطوح محیطی به دقت مکتوب و ثبت نمود.

## ۴- استفاده از مدل فرآیندهای اجرائی استاندارد EVM

فرآیندهای اجرائی استاندارد نمونه در EVM به جهت ارائه جزئیات و راهنمایی‌های لازم برای خدمات ایمن‌سازی به طور مناسب و مدیریت آن تدوین گردیده‌اند. این مدل‌ها روش‌های مناسب ارائه خدمات ایمن‌سازی می‌باشند ولی بایستی با شرایط محلی تطبیق داده شوند و نمی‌توانند به همین صورت فعلی و بدون هیچ تغییری در همه شرایط استفاده نمود.

فرآیندهای اجرائی مدل در EVM طوری نوشته و دسته‌بندی شده‌اند که در ۹ معیار (EVM Criterion) قرار گیرند. به همین ترتیب یک گروه از فرآیندهای اجرائی استاندارد مربوطه به پایش درجه حرارت و گروه‌های دیگر در رابطه با انبارداری، تعمیر و نگهداری از وسایل زنجیره سرما و غیره می‌باشند. جدول ۱ عنوان و نام فایل و گروه هر فرآیند را در رابطه با ۹ معیار موجود در EVM نشان می‌دهد.

<p>عنوان فرآیند اجرایی استاندارد گرفتن واکسن و خروج آن از گمرک روش‌های ورود واکسن روش‌های ورود مواد غیر واکسن</p>	<p>معیارهای EVM E1 ورود واکسن E1-01-1 دریافت واکسن E1-02-1 ورود واکسن E1-03-1 ورود مواد غیر واکسن</p>
<p>پایش درجه حرارت در انبارهای ثابت بدست آوردن دقت وسایل اندازه‌گیری درجه حرارت درجه حرارت صحیح برای انبار کردن و نگهداری از واکسن و .....</p>	<p>E2 پیش درجه حرارت E2-01-1 پیش درجه حرارت E2-02-1 دقت در پیش درجه حرارت</p>
<p>برخورد با حالت‌های اضطراری در مورد انبارهای ثابت</p>	<p>E3 ظرفیت انبارها E3-01-1 ظرفیت انبار در حالت اضطراری</p>
<p>ایمنی در سردخانه‌ها و سردخانه‌های زیر صفر</p>	<p>E4 حلال‌ها ، تجهیزات و حمل و نقل E4-01-1 کار کردن ایمن</p>
<p>نگهداری و تعمیرات انبارها نگهداری و تعمیرات سردخانه‌ها و سردخانه‌های زیر صفر نصب، تعمیرات و نگهداری از یخچال‌ها و فریزرهای واکسن نگهداری و تعمیرات ژنراتورهای اضطراری تعمیرات و نگهداری از دستگاه‌های ثابت نگهدارنده ولتاژ برق</p>	<p>E5 تعمیرات و نگهداری از وسایل E5-01-1 تعمیرات و نگهداری از انبار E5-02-1 تعمیرات E5-03-1 تعمیرات و نگهداری از یخچال‌ها E5-04-1 تعمیرات و نگهداری از ژنراتورها E5-05-1 تعمیرات و نگهداری از دستگاه‌های ثابت نگهداری ولتاژ</p>
<p>استفاده از کامپیوتر برای مدیریت کالا مدیریت حلال‌ها در زنجیره کالا چگونگی انبارگردانی از بین بردن واکسن‌های تاریخ گذشته و صدمه دیده به طریقی ایمن انبار کردن واکسن و بسته‌های آب سرد در سردخانه‌ها و سردخانه‌های زیر صفر انبار کردن واکسن و بسته‌های آب سرد در یخچال و فریزر انبار کردن کالا در انبارهای خشک</p>	<p>E6 مدیریت کالا (Stock Managemet) E6-01-1 مدیریتی کالا با کامپیوتر E6-02-1 مدیریت حلال‌ها E6-03-1 انبارگردانی E6-04-1 از بین بردن واکسن‌های خراب E6-05-1 انبار کردن واکسن در سردخانه E6-06-1 انبار کردن واکسن در یخچال E6-07-1 انبار کردن کالا در انبارهای خشک</p>
<p>پایش درجه حرارت در هنگام حمل واکسن بار کردن کلد باکس برای حمل واکسن بار کردن واکسن کاربر برای حمل واکسن مطلوب کردن درجه حرارت آیس پک یخ زده آمادگی برای موارد اضطراری هنگام حمل واکسن</p>	<p>E7 توزیع E7-01-1 درجه حرارت در هنگام حمل و نقل E7-02-1 بار کردن کلد باکس E7-03-1 بار کردن واکسن کاربر E7-04-1 مطلوب کردن درجه حرارت آیس پک Conditioning Ice-packs E7-05-1 حمل و نقل در مواقع اضطراری</p>
<p>چه موقع و چگونه شیک تست انجام شود؟</p>	<p>E8 مدیریت واکسن</p>

استفاده صحیح از VVM	E8-01-1 شیک تست Shake-test E8-02-1 استفاده از VVM
چگونه فرآیندهای اجرائی استاندارد را تدوین و بازنگری کنیم؟ چگونه فرآیندهای اجرائی استاندارد را مدیریت و توزیع کنیم؟ فرم فرآیندهای اجرائی استاندارد در قالب EVM	E9 مدیریت برنامه E9-01-1 تدوین فرآیندهای اجرائی استاندارد E9-02-1 مدیریت فرآیندهای اجرائی استاندارد E9-03-1 فرم فرآیندهای اجرائی استاندارد در قالب EVM

کلیه فرآیندهای اجرائی استاندارد فوق‌الذکر را می‌توان از وب سایت EVM دانلود کرد. ابتکار مدیریت مؤثر واکسن یک کارگروهی است و استفاده کنندگان از آن تشویق به انتقاد و اظهار عقیده در مورد مطالب آن می‌شوند. ضمناً از کشورها در خواست می‌شوند فرآیندهای اجرائی استاندارد تدوین شده خود را با سایر کشورها در میان بگذارند.

۱-۴- نحوه سازمان داده شده فرآیندهای اجرائی استاندارد EVM و محتوای موجود در فرآیندهای اجرائی استاندارد EVM در قسمت ۱-۲ توضیح داده شد. توجهات لازم و راهنمایی‌ها در جعبه‌های خاکستری رنگ ارائه شده‌اند محتویان جعبه‌های خاکستری رنگ نبایستی در تدوین فرآیندهای اجرائی استاندارد تکرار شوند هر چند که بعضی از آنها ممکن است در تدوین بعضی از فرآیندهای اجرائی استاندارد جدید به کار بیایند.

محتویات بعضی از فرآیندهای اجرائی استاندارد نبایستی تغییر پیدا کنند چون مراحل را ارائه می‌دهند که در همه شرایط یکسان می‌باشند و در شرایط مختلف تغییر نمی‌کنند. به عنوان مثال «چه موقع و چگونه شیک تست انجام بدهیم؟» هیچ‌وقت تغییر نمی‌کند و برای همه برنامه‌ها یکسان است.

تعدادی از فرآیندهای اجرائی استاندارد گزینه‌های مختلفی را برای شرایط مختلف ارائه می‌دهند. به عنوان مثال فرآیند اجرائی استاندارد در مورد «نصب و نگهداری از یخچال‌ها و فریزرهای مخصوص نگهداری از واکسن» چند نوع از یخچال از جمله یخچال‌های Ice-lined، و نفت سوز و نور خورشیدی را پوشش می‌دهد.

فقط یکی از این گزینه‌ها ممکن است متناسب با شرایط محلی خاصی باشد و بقیه آن‌ها به کار همه برنامه نمی‌آید و یا شاید بعضی از آنها متناسب با سطوح مختلف در یک کشور باشد. بنابراین شما باید گزینه‌هایی که متناسب با برنامه و کشور شما نیستند را حذف نمائید تا فرآیند اجرائی استاندارد مناسبی برای خود تدوین نمائید.

فقط تعداد معدودی از فرآیندهای اجرائی استاندارد ارائه شده به تجهیزات خاصی بستگی داشته و برای آن وسایل خاص تدوین شده‌اند. به عنوان مثال فرآیند اجرائی استاندارد در مورد «چگونه از دستگاه‌های ثابت نگهدارنده ولتاژ برق نگهداری و آن‌ها را تعمیر کنیم؟» به نوع خاصی از این دستگاه بستگی دارد و به آن نوع خاص اشاره می‌کند. بنابراین برای تدوین چنین فرآیندی شما لازم است فقط از محتویات این فرآیند به عنوان الگو و راهنما استفاده کرده و فرآیند خاص خود را برای نوع خاصی که در کشور و یا برنامه خود دارید تدوین نمائید.

در خاتمه فقط بعضی از فرآیندهای اجرائی استاندارد چارچوب خاصی را برای تدوین فرآیند ارائه می‌دهد. به عنوان مثال استخراج واکسن و سایر کالاها از گمرک فقط شامل راهنمایی‌های لازم بوده و شما بهتر است با استفاده از این راهنمایی فرآیند اجرائی استاندارد مطابق شرایط محلی خود تدوین نمائید.

خیلی بهتر است که شما قبل از شروع به خواندن فرآیندهای اجرائی استاندارد ارائه شده در EVM و مبادرت به تدوین فرآیندهای اجرائی استاندارد جدید برای برنامه و یا کشور خود فرآیندهای اجرائی استاندارد E9-01-1 (چگونه فرآیندهای اجرائی استاندارد را تدوین و بازنگری کنیم؟) و E9-02-1 (چگونه فرآیندهای اجرائی استاندارد را مدیریت و توزیع کنیم؟) را به دقت بخوانید. سپس تغییرات لازم را به خصوص در مورد فرم آن‌ها بدهید تا مطابق نیازهای خاص کلی شما بشود. بعد فرم جدید را با همکاران خود در میان بگذارید و نظر آنان را بخواهید و فرم را نهائی کنید.

## ۲-۴- تطبیق الگوهای فرآیندهای اجرائی استاندارد

وقتی شما فرآیند اجرائی خاصی را انتخاب و تصمیم به تطبیق و تدوین فرآیند اجرائی جدید کردید، به طریق زیر عمل نمائید:

- فرآیند اجرائی استاندارد الگو را به دقت بخوانید.
- قسمت‌هایی که با شرایط محلی شما سازگار هستند را مشخص نمائید.
- قسمت‌هایی را که لازم است حذف و یا تغییر پیدا کنند را مشخص نمایند.
- این را با همکاران خود در میان بگذارید
- الگو را با شرایط خاص خود تطبیق بدهید.
- در مورد تغییرات با همکاران به توافق برسید.
- شخص و اشخاصی را که قرار است هر مرحله از این فرآیند را انجام بدهند با سمت شخصی مشخص کنید. از اسم بردن افراد خودداری کنید چون ممکن است افراد عوض بشوند ولی پُست‌های سازمانی معمولاً باقی خواهند ماند.
- فرآیند اجرائی استاندارد تدوین شده را به همکاران خود بدهید تا مرور کنند.
- فرآیند اجرائی استاندارد تدوین شده را آزمایش میدانی (field test) کنید و مطمئن شوید که گروه کارکنانی که این فرآیند برای آنان تدوین شده کلیه مطالب و ..... را به خوبی درک و می‌توانند براحتی به عمل درآورند. تغییرات لازم را پس از آزمایش میدانی اعمال آورید.
- تأیید نهائی را قبل از توزیع فرآیند تدوین شده بدست آورید.

## ۳-۴- تدوین فرآیند اجرائی استاندارد جدید با استفاده از الگوهای موجود

از الگوی فرآیند اجرائی استاندارد استفاده کنید و فرم آن را مطابق شرایط خاص خود تغییر دهید و سپس فرآیند اجرائی استاندارد جدید را به صورت پیش‌نویس تدوین کنید و به قدم‌های زیر توجه بنمائید.

- روش‌ها را در قدم‌های مشخص شده به وضوح تشریح کنید.
- از زبانی ساده و روشن و بدون ابهام استفاده کنید.
- اشخاصی را که باید هر یک از مراحل را در این فرآیند خاص انجام دهند با ذکر پُست سازمانی آنان مشخص نمایند. هرگز نام افراد را ذکر نکنید زیرا افراد ممکن است تغییر کنند ولی پُست سازمانی معمولاً تغییر نمی‌کند.

- دقت کنید که پیش‌نویس به طور کامل تمام مراحل لازم برای انجام کار را از ابتدا تا انتها در بر گرفته باشد.
  - تصاویر و دیاگرام‌های لازم را به پیش‌نویس اضافه کنید.
  - مثال‌های لازم را به فرم‌ها و جداول اضافه کنید.
  - فرآیندهای اجرائی استاندارد دیگر مرتبط به این فرآیند را مشخص و به آنها ارجاع دهید.
  - پیش‌نویس را با همکاران خود در میان بگذارید و از آنان نظرخواهی کنید.
  - پیش‌نویس را آزمایش میدانی کرده و اگر لازم شد تغییرات لازم را اعمال نمائید.
  - تأییدیه و امضاهای لازم را بگیرید.
- ۵- منابع اطلاعاتی و توصیه‌ها

اگر مایل به ترجمه الگوهای فرآیندهای اجرائی استاندارد هستید می‌توانید از امکانات Google Translate استفاده کرده و گزینه Translate document را انتخاب کنید. ترجمه‌هایی که از این طریق بدست بیایند نیاز به تصحیح و بازنگری دقیق دارند ولی می‌توانند شروع خوبی باشند.

مطالب زیر منابع مفیدی برای تدوین فرآیندهای اجرائی استاندارد می‌باشند.

وب سایت سازمان جهانی بهداشت (WHO):

#### ضمیمه - الگوهای فرآیندهای اجرائی استاندارد

متن کامل الگوهای فرآیندهای اجرائی استاندارد، نمونه‌های هر فرآیند را می‌توان از وب‌سایت سازمان بهداشت جهانی دانلود کرد.

نسخه‌های این الگوها را به صورت MS Word می‌توان از سایت دیگری دانلود نمود.