



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی
استان چهارمحال و بختیاری

انواع تجربه سازمانی (مدیریت دانش)

مدیریت توسعه سازمان و تحول اداری دانشگاه

پاییز ۱۴۰۳





مقدمه

مدیریت دانش (KM) در حوزه بهداشت و درمان به فرآیند شناسایی، جمع‌آوری، سازماندهی و به اشتراک‌گذاری دانش مرتبط با مراقبت‌های بهداشتی و درمانی اشاره دارد. این رویکرد می‌تواند به افزایش کیفیت خدمات، کاهش هزینه‌ها و بهبود نتایج بیماران و ارباب رجوع منجر شود.

با ایجاد یک فرهنگ تبادل دانش و تجربیات، سازمان‌ها می‌توانند از بهترین شیوه‌ها بهره‌برداری کنند و در مسیر پیشرفت قرار گیرند. این فرآیند نه تنها به بهبود کیفیت خدمات و ارتقاء سلامت بیماران کمک می‌کند، بلکه به تصمیم‌گیری‌های بالینی مؤثرتر و تخصیص بهینه منابع نیز منجر می‌شود.

انواع تجارب سازمانی



۱. تجارب مستند (Documented Experiences):

جمع آوری و مستندسازی تجارب و دانش متخصصان و کارکنان به منظور استفاده‌های آینده.

- مثال: ایجاد و به‌روز رسانی پروتکل‌های بهداشتی و درمانی مبتنی بر شواهد. به‌عنوان مثال، دستورالعمل‌های درمان دیابت که با توجه به آخرین تحقیقات و یافته‌ها تنظیم می‌شوند.
- تأثیر: مستندسازی این پروتکل‌ها باعث می‌شود که همه اعضای تیم درمان از آخرین روش‌های درمانی مطلع شوند و خطاهای پزشکی کاهش یابد.

۲. تجارب ضمنی (Tacit Experiences):

دانش و تجربیاتی که به‌سختی قابل بیان و مستندسازی هستند و معمولاً از طریق تعاملات اجتماعی و تجربیات شخصی به دست می‌آیند.

- مثال: تجربیات پرستاران در مدیریت شرایط بحرانی مانند ایست قلبی. پرستارانی که در موقعیت‌های مشابه کار کرده‌اند، می‌توانند راهکارهای مؤثری را به دیگران آموزش دهند.
- تأثیر: این نوع دانش معمولاً در جلسات آموزشی و کارگاه‌ها منتقل می‌شود و می‌تواند جان بیماران را نجات دهد.



۳. تجارب جمعی (Collective Experiences):

دانش و تجربیاتی که از طریق تعامل و همکاری گروهی به دست می‌آید و معمولاً شامل تجارب مشترک تمامی اعضای یک تیم یا سازمان است.

- مثال: برگزاری جلسات میان‌رشته‌ای برای بررسی موارد پیچیده. به‌عنوان مثال، تیمی متشکل از پزشکان، پرستاران و متخصصان تغذیه برای مدیریت یک بیمار مبتلا به چند بیماری مزمن تشکیل می‌شود.



- تأثیر: این نوع همکاری به تبادل ایده‌ها و تجارب مختلف کمک می‌کند و راه‌حل‌های بهتری برای درمان بیماران فراهم می‌آورد.



۴. تجارب فردی (Individual Experiences):

دانش و تجربیاتی که به صورت شخصی و فردی کسب می‌شوند و معمولاً بر اساس تحصیلات، تجربه شغلی و تحقیقات شخصی شکل می‌گیرند.

- مثال: پزشکان می‌توانند تجربیات شخصی خود از درمان بیماران خاص را در کنفرانس‌ها به اشتراک بگذارند. برای نمونه، یک جراح می‌تواند از یک مورد خاص با نتایج ناموفق یا موفق خود صحبت کند.

- تأثیر: این تجارب به سایر پزشکان کمک می‌کند تا از اشتباهات و موفقیت‌های یکدیگر درس بگیرند.



۵. تجارب نوآورانه (Innovative Experiences):

دانش و تجربیاتی که منجر به ایده‌ها و روش‌های جدید و خلاقانه در زمینه‌های مختلف می‌شوند و معمولاً به دنبال حل مسائل و چالش‌ها هستند.

- مثال: استفاده از فناوری Telemedicine برای ارائه مشاوره‌های پزشکی از راه دور. این امر به ویژه در مناطق دورافتاده یا در شرایط بحرانی (مانند پاندمی‌ها) اهمیت دارد.

- تأثیر: این نوع نوآوری می‌تواند به افزایش دسترسی بیماران به خدمات درمانی و کاهش هزینه‌های رفت و آمد منجر شود.



۶. تجزیه و تحلیل داده‌ها (Data Analytics):

استفاده از داده‌های به دست آمده از بیماران برای شناسایی الگوها و روندها.

- مثال: تحلیل داده‌های بیماری‌های اپیدمیک برای پیش‌بینی شیوع آن‌ها و برنامه‌ریزی‌های لازم برای مقابله با آن.
- تأثیر: تحلیل داده‌ها می‌تواند نواقص موجود در روند درمان را شناسایی کند و راهکارهای بهبودی ارائه دهد.

کدام تجربه را مستند کنیم؟

— تجربه ای که حداقل یکی از ویژگی های زیر را دارد، ارزش یادآوری و مستندسازی خواهد داشت:

- نتایج آن باعث تغییر و تأثیرگذاری در سازمان شود.
- نقطه عطفی در دوران مدیریت مدیران محسوب شود.
- برای شما ارزشمند و به یاد ماندنی محسوب شود و از آن درس گرفته باشید.
- نسبت به تواناییهای خود دیدگاهتان را تغییر داده باشد.
- دید شما را نسبت به همکاران و شرایط کاری خود عوض کرده باشد.



چه مواردی را می توان به عنوان دانش نوشت و مستند نمود؟

— موارد زیر در صورت مستندسازی و نگارش صحیح " دانش " محسوب می شوند.

- تجربیات عملی از پیاده سازی یک روش یا شیوه جدید و نتایج حاصل از یک تغییر یا نوآوری در فرآیندهای کاری
- بیان موفقیت های سازمان به شرط آنکه در خصوص تصمیم ها، نگرش ها و جزئیات دستیابی به این موفقیت و بررسی گزینه های مختلف توضیحاتی داده شود.
- مستند سازی موارد تجربی و کاربردی که در کتابها، مقالات و اینترنت یافت نمی شوند.
- مستندسازی تغییرات، تصمیمات مهم مدیران و دانشی که این تصمیم ها را احاطه کرده است.
- مستندسازی حوادث، شامل جزئیات و علل ریشه ای بروز حادثه و توصیه هائی برای جلوگیری از بروز مجدد آن و درس های آموخته از هر حادثه.
- مصاحبه با مدیران و مسئولین و مستندسازی تجربیات ایشان.
- مستندسازی تجربیات گروهی برای حل یک مسئله یا مشکل سازمانی یا فرآیندی به صورت انجمن های خبرگی
- موردنویسی (Case Study) نوشتن به عنوان مثال در مورد پی بردن به یک نوع خرابی یا مشکل خاص = ثبت و نگارش تلاش ها و تصمیمات و مراحل بر طرف نمودن موفقیت آمیز آن عیب یا خرابی، توصیه هائی برای جلوگیری و بروز مجدد آن عیب و درس های آموخته از آن یک نمونه مورد نویسی به حساب می آید.
- مستند سازی و ارائه مهمترین مطالب آموخته شده در یک ماموریت آموزشی برون مرزی یا یک دوره آموزش تخصصی کاربردی در خارج از سازمان.



- انجام تحقیق و پژوهشهای کاربردی در حوزه های مربوط به سازمان و مستندسازی نتایج و دانش حاصل از پژوهش کاربردی.
- مستندسازی درس های آموخته از پروژه ها.



- شناسائی و ارزیابی ریسک واحدها و تجهیزات فرآیندی و ارائه نکات و مطالبی در خصوص ریسک های اصلی و بزرگ واحد یا یک تجهیز و بیان تمهیدات لازم. (بهتر است این نوع مستندسازی به صورت گروهی و در قالب انجمن خبرگی صورت پذیرد).
- مستند سازی تعاملات دانشی با سازمان ها و موسسات دیگر و کانال های ارتباطی و تعامل دانشی با این موسسات و نیز مستند سازی فعالیت های مشترک و مهم
- تعامل با سازمان های مشابه و ثبت تجربیات ایشان در خصوص فرآیندها و تجهیزات مشترک و یا تحقیق و تفحص اینترنتی در مورد نحوه برخورد یک سازمان دیگر با مشکلات کنونی ما.
- برگزاری جلسات هم اندیشی در مورد یک مشکل سازمان و مستندسازی مهمترین یافته ها و به ویژه پس از عملی و اجرایی شدن یک یا دو مورد.

« پایان »