

بسم الله الرحمن الرحيم

مدیریت دانش (ثبت تجربه)

تیر ماه ۱۴۰۰

انواع دانش

به انجام فرایندهایی
اطلاق می‌گردد که شما
آن را نسبت به سایر
همکاران و یا افراد با
تجربه کمتر بهتر انجام
می‌دهید

**مهارت
کاری**

تجربه

تجربه در اثر
مواجهه با یک
مشکل و حل
مشکل ایجاد
می‌گردد.

دانش تطبیقی

دانش تطبیقی حاصل تجربه حضور یا بازدید شما از شرکت‌های مشابه
و یا جستجو در منابع خارج سازمانی نظیر اینترنت می‌باشد.



همه انسان ها در طول زندگی خود با مسائل و مشکلات مختلفی مواجه می شوند که با استفاده از **ابتکار عمل** و **شیوه های متنوعی** سعی در رفع آن مشکل یا مسئله دارند و این مشکل نه تنها در **سطح فردی**، بلکه در **سطح گروهی** و **سازمانی** نیز نمود می یابد.

اگر تجربه های کارکنان در **رفع مسئله** یا **مشکل** مستند گردد، می تواند مانع از **تکرار اشتباهات** و **یا صرف هزینه و زمان زیاد** برای **رفع مشکل مشابه با آن در زمان دیگری** شود.



تعریف تجربه:

دانش: در تجربه دانش مربوط به حل مسئله نهفته است

تمرین و ممارست: تجربه از تمرین و ممارست حاصل می شود و بدون تمرین، فرد مجرب نمی شود

فعالیت یا انجام کار: افراد در حین انجام فعالیت های کاری و شخصی با روش های حل مسایل روبرو شده و به تجربه خود می افزایند

دوره زمانی: تجربه همواره در طول یک دوره فعالیت مستمر ایجاد می شود

تجربه را می توان به منزله **دانش** دانست که از **تمرین و ممارست** در **یک فعالیت یا انجام کاری** در یک **دوره زمانی نسبتاً طولانی** حاصل می شود و به تعبیری دیگر تجربه را می توان به **عنوان دانشی قلمداد کرد که فرد در طول زمان و با درگیر شدن در حل مسائل می آموزد، مسائلی که ممکن است آنها را خود حل نموده و یا با استفاده از تجربیات دیگران حل نماید.**

تجربه **فرایند حصول دانش یا مهارت در یک مقطع زمانی خاص** است، که از طریق **مشاهده و انجام دادن کاری** حاصل می شود، به عبارت دیگر می توان گفت که برای تحقق تجربه باید به **طور مستقیم** درگیر کار بود.



هدف مستندسازی تجربیات

نظام مستندسازی تجربیات به دنبال استفاده از **نتایج وقایع** و **رویدادهای گذشته** برای **کسب مزیت در فعالیتهای و اقدامات آتی** می باشد.

هدف سازمانها از اجرای فرایند مستندسازی تجربیات را می توان **آموزش** **رهیافت صحیح** به جای استفاده از **روش آزمون و خطا** و کمک به **کاهش هزینه های** ناشی از انجام دوباره روشها و اقداماتی که نادرستی آنها در گذشته به اثبات رسیده است، دانست. بنابراین، **کیفیت محتوای** این اسناد خلق شده از اهمیت به سزایی برخوردار است



ویژگی های یک تجربه خوب مستند شده:

- ▶ مشخص بودن هدف:
- ▶ مجذوب کردن خواننده از ابتدا؛
- ▶ بالا بردن فرصتهای یادگیری؛
- ▶ داشتن قدرت انعطاف: یعنی باید برای خوانندگان در سطوح مختلف مناسب باشد؛
- ▶ حرفی تازه برای گفتن داشتن؛
- ▶ داشتن ساختار مناسب: موجز و روشن؛
- ▶ حالت داستان گونه دارد: جزئیات رفتارها و تصمیمات را ذکر میکند .
- ▶ حالتی واقعی دارد: استفاده از نقل قولها، جداول، نمودارها و عدد و رقم؛
- ▶ موضوع تجربه خیلی قدیمی نیست؛

نکته مهم:

همانگونه که مستندسازی **تجارب موفق** بسیار با اهمیت است، تجربیات ناموفق نیز ارزش **مستندسازی** دارند، بنابراین تجارب مورد نظر ما تجاربی هستند که **جنبه های مختلف یک مسئله یا موضوع** را توضیح داده و تنها به **توصیف موقعیت** مسئله اکتفا نمی کنند. این تجارب می بایست شامل **راه حل ها و نتایج** حاصل از آن نیز باشد.



Knowledge
Management



اجزای تجربه در سامانه مدیریت دانش

عنوان

عنوان: عنوان می بایست تا حد امکان بیانگر محتوای تجربه و متناسب با آن باشد. پس، سعی کنید عنوان خود را طوری انتخاب نمایید که خواننده با خواندن کل متن شما عنوان را مناسب ارزیابی نماید و یا با دیدن عنوان شما بتواند محتوای متن را حدس بزند.

عنوان می بایست:

- ساده
- قابل فهم
- واضح
- تا حد امکان کوتاه و مختصر
- جذاب

عنوان مناسب:

- ▶ تدوین شیوه نامه و دستورالعمل به کارگیری نیروهای داوطلب جهادی در زمینه بیماری کرونا
- ▶ تاسیس و راه اندازی بیمارستان توانبخشی جهت ارائه خدمات بستری توانبخشی به بیماران در سطح ۳ سلامت
- ▶ صنعتی نمودن آشپزخانه بیمارستان روانپزشکی مهر خرم آباد و تاثیر آن بر افزایش رضایت مندی بیماران و کارکنان آشپزخانه
- ▶ مداخلات اجتماع محور در کنترل بیماری کووید-۱۹ در استان گلستان

- ▶ مستند سازی تجربیات کارشناس اموال مرکز آموزشی درمانی امام خمینی (ره)
- ▶ رابطه بین هوش معنوی و سلامت روانی کارکنان بیمارستان خیریه حاج کریم عسلی خرم آباد
- ▶ بررسی شیوع خرف و توزیع علل شناخته شده ی آن در کودکان ۲-۶ ساله
- ▶ نقش گردشگری سلامت با رویکرد پزشکی در توسعه گردشگری استان خوزستان
- ▶ انجام موارد لازم جهت بالا بردن دقت انجام کارهای حوزه فناوری اطلاعات
- ▶ کار در واحد حسابداری دانشکده مدیریت

عنوان نامناسب

- راه اندازی واحد تریاژ در بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فارابی ، شرکت در کلاس ها و دوره های تریاژ بیمارستانی و برگزاری کلاس های بیمارستانی (به انضمام فرم ۲۶) ، الگودهی، ساماندهی و فضا سازی تریاژ در بخش اورژانس جنرال، دبیر کمیته تریاژ بیمارستان عوارض بی حرکتی در بخش های روان
- پورتال
- سامانه ی سیب-برنامه ی قالببافی
- غدد درون ریز بالغین
- گرفتن **order** تلفنی توسط پرستار بخش زنان برای بیمارانی که دستور بستری تلفنی در بخش زنان دارند.
- استفاده از ابزارهای کاربردی در ماموریت

خلاصه دانش

- نوشتن خلاصه (چکیده) را در انتهای فرایند ثبت تجربه انجام دهید و پس از اتمام متن کامل تجربه این بخش را تکمیل کنید.
- در نوشتن خلاصه دانش از کپی کردن مطالب داخل متن تجربه اجتناب کنید و به جای استفاده از نقل قول‌های مستقیم، با جملات خودتان خلاصه دانش را به نگارش دریاورید.

فیلدهای دانش

- ▶ مرتبط ترین زمینه در خصوص تجربه براساس درخت دانش در این بخش انتخاب شود.
- ▶ در صورتی که یک دانش به چندین حوزه دانشی مرتبط باشد، اصلی ترین حوزه دانشی انتخاب گردد.
- ▶ در انتخاب حوزه دانشی دقت شود زیرا در صورت انتخاب حوزه دانشی دقیق فرآیند ارزیابی با دقت بیشتری انجام خواهد شد.

کلمات کلیدی:

➤ با عنوان تجربه متفاوت است.

➤ در داخل متن اصلی حدود ۱۰ الی ۱۵ کلمه را انتخاب میکنیم که در رابطه با موضوع اصلی یا فرعی تجربه است.

➤ این کلمات بسیار حایز اهمیت هستند پس باید با دقت انتخاب شوند.

رویداد یا مشکل منجر به کسب تجربه:

- ▶ رویداد یا مشکل به وجود آمده که موجب ایجاد تجربه شده است، تشریح شود و به دلایل بروز آن اشاره شود.
- ▶ همچنین پیامدهای مشکل ایجاد شده نیز در این بخش تشریح شود.

شرح تجربه (نحوه حل مشکل)

- دقیقاً بیان شود که در در شکل گیری رویداد یا حل مشکل ایجاد شده از چه فرآیندی استفاده شده است.
- توضیح ارائه شده در این بخش باید باید کاملاً کاربردی باشد به گونه ای که سایر کارکنان با مطالعه این بخش بتوانند به طور کامل **فرآیند حل مشکل** را تجسم نمایند.

نتایج اجرای تجربه (تأثیر بر زمان، هزینه، ایمنی، کیفیت یا بهبود عملکرد)

▶ پس از شکل گیری رویداد و یا رفع مشکل ایجاد شده با استفاده از تجربه ثبت شده تشریح شود که وضعیت انجام کار به چه صورت بهبود پیدا کرده است.

▶ همچنین در این بخش باید تأثیر اجرای تجربه بر زمان اجرای کار، هزینه های احتمالی، ایمنی و کیفیت و ... تشریح شود.

مخاطبان و کاربران و موارد کاربرد این تجربه

➤ چه کسانی و در چه زمان و شرایطی می توانند از تجربه ثبت شده در آینده استفاده کنند.

پیشنهاد حاصل از تجربه

پیشنهاداتی که به اجرای بهتر تجربه ثبت شده کمک می کند. ▶

دانش ویژه

- ▶ دانشی که ارزش افزوده بیش از ۱۰ میلیون تومان برای سازمان داشته باشد.
- ▶ دلایل ویژه بودن دانش ثبت شود.
- ▶ برآورد ارزش افزوده ثبت گردد.

پیوست فایل

▶ مستندات مرتبط با تجربه ثبت شده باید بارگذاری گردد.

▶ مستندات با فرمت **word**، **pdf** و **Power point** بارگذاری گردند.

نمونه تکمیل نادرست فرم ثبت تجربه

در زمان مسئولیت درمانگاه پیگیری راه اندازی دستگاه OCT جهت عکسبرداری از شبکیه چشم بیماران

کد دانش	تعداد بازدید	نفره نهایی	نوع دانش تجربه	فیلد دانش خدمات درمانی
---------	--------------	------------	----------------	------------------------

حوزه دانش :

فیلدهای دانش حوزه سلامت > درمان > خدمات سلامت > خدمات > خدمات درمانی

خلاصه دانش :

پیگیری راه اندازی دستگاه OCT در درمانگاه و مدیریت در جهت آموزش پرسنل



فرناز فروتن نائینی
معاونت درمان
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اصفهان

مهم از دانش 100%

کلمات کلیدی :

اشفایی-چاهدستگاه-OCT-در-چشم-پزشکی

فیلد های خاص :

رویداد یا مشکل منجر به کسب تجربه

بیماران به دلیل مشکلات شبکیه با تشخیص چشم پزشکان به مراکز دیگری ارجاع میشدند که همین مسئله منجر به تاخیر در درمان به موقع بیماران میشد

شرح تجربه (نحوه حل مشکل)

در درمانگاه با توجه به حضور فوق تخصص شبکیه و نیاز بیماران و کمک به بیماران برای تشخیص به موقع پیگیری راه اندازی دستگاه OCT صورت گرفت تا از ارجاع بیماران به مراکز دیگر جلوگیری گردد و در ضمن برای سیستم درآمدزایی باشد

نتایج اجرای تجربه (تاثیر بر زمان، هزینه، ایمنی، کیفیت یا بهبود عملکرد)

دسترسی آسان بیماران و عدم پرداخت هزینه بالا در مراکز خصوصی/ عدم ارجاع به مراکز دیگر / تشخیص به موقع مشکلات شبکیه/ درآمدزایی برای بیمارستان

مطابقان و کاربران و موارد کاربرد این تجربه

اپتومتریست های شاغل در مراکز

پیشهادات حاصل از تجربه

به جهت مشکلات اقتصادی در بیمارانی که به مراکز دولتی مراجعه میکنند لازم است امکانات تجهیزات پزشکی در مراکز دولتی مانند خصوصی تامین گرددکه بیماران نیاز به ارجاع در این شرایط نداشته باشند

دانش ویژه :

در آمدزایی برای بیمارستان

ارزیابی اولیه دانش

▶ مسئولیت نهایی ارزیابی اولیه دانش های ثبت شده بر عهده **مسئول دبیرخانه مدیریت دانش** دانشگاه / دانشکده / سازمان می باشد.

▶ با توجه به اینکه ارزیابی محتوایی هر دانش **زمان بر** و **هزینه بر** می باشد بنابراین باید در **ارزیابی اولیه** دقت لازم صورت پذیرد و پس از حصول اطمینان از کامل بودن دانش نسبت به ارسال به **ارزیابان محتوا** اقدام گردد.



سپاس از توجه شما