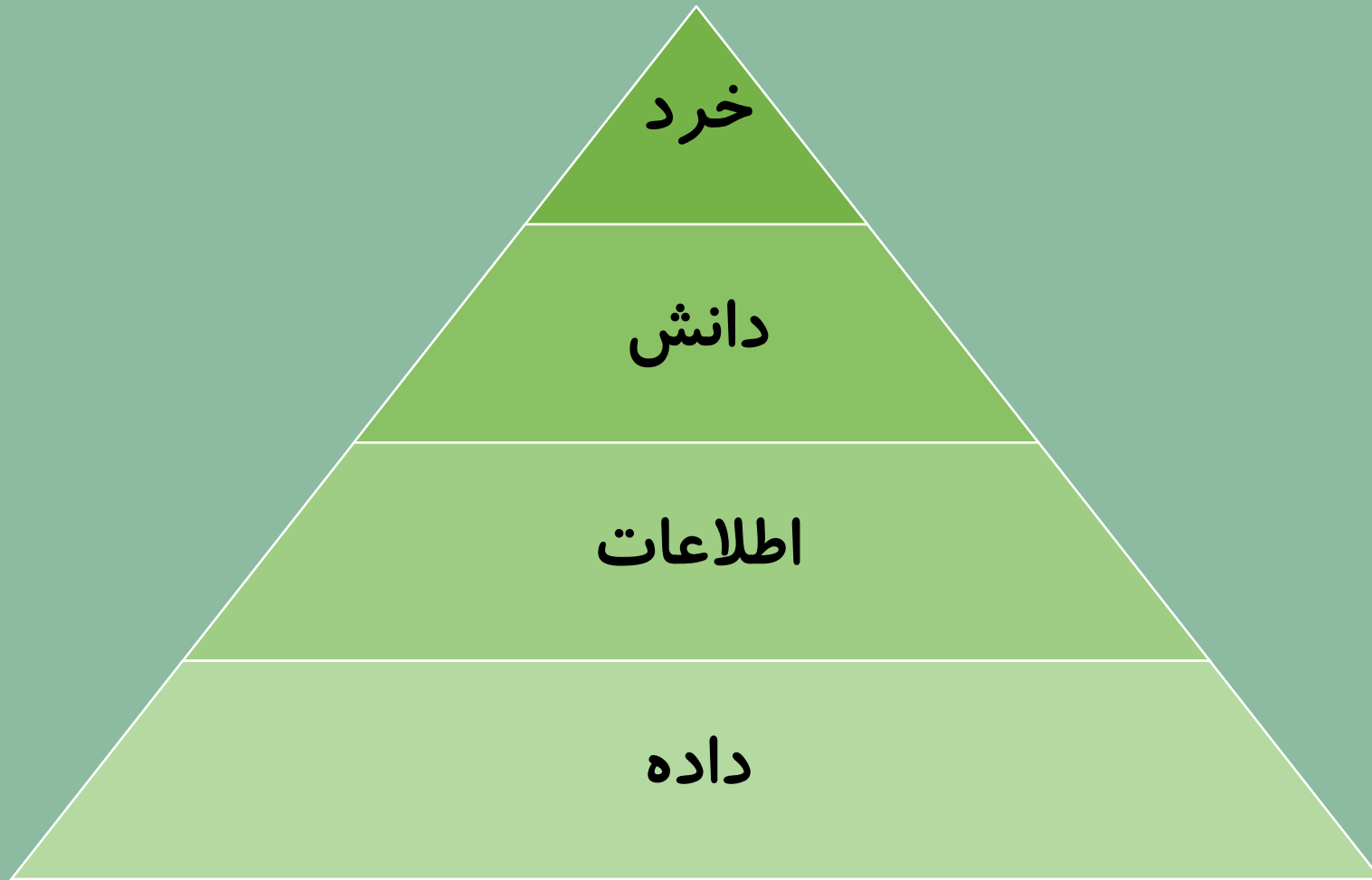


الرحمن الرحيم

نظام پیشنهادات و مدیریت دانش

چی هست؟
چرا هست؟
باید چه کاری انجام بدیم؟





تعریف تجربه: دانش یا مهارت کسب شده در یک مقطع زمانی خاص که از طریق مشاهده و بررسی یک مسئله سازمانی و انجام یک یا چند مداخله برای رفع آن صورت میگیرد. تجربه، موجب ایجاد تغییر (مثبت یا منفی) در عملکرد سازمان و مدیریت می شود.

خب بیاین این متن رو به زبان روان ترجمه کنیم...

اگر موردی توی ذهنتونه که در پاسخ به
سؤالات می تونید بگید بله...
پس شما یک تجربه ارزشمند دارید.



مواردی که به عنوان تجربه میتونید ثبت کنید

- ✓ تجربیات عملی از پیاده سازی یک روش یا شیوه جدید و نتایج حاصل از یک تغییر یا نوآوری در فرآیندهای کاری به طوری که نتایج آن باعث تغییر و تأثیر گذاری در سازمان شود.
- ✓ بیان موفقیت های سازمان، واحدها، گروه ها و افراد به شرط آنکه در خصوص تصمیم ها نگرش ها و جزئیات دستیابی به این موفقیت و بررسی گزینه های مختلف توضیحاتی داده شود.
- ✓ تصمیمات مهم مدیران و دانشی که این تصمیم ها را احاطه کرده است به طوری که نقطه عطفی در دوران مدیریت افراد درون سازمان محسوب می شود.
- ✓ حوادث شامل جزئیات و علل ریشه ای بروز حادثه و توصیه هائی برای جلوگیری از بروز مجدد آن و درسهای آموخته از هر حادثه (تجربه ناموفق)
- ✓ تجربیات گروهی برای حل یک مسئله یا مشکل سازمانی یا فرآیندی به صورت انجمن های خبرگی .
- ✓ روایت های سازمانی و روایت گوئی ها و درسهای آموخته از پروژه ها.
- ✓ مورد نویسی: به عنوان مثال در مورد پی بردن به یک نوع خرابی خاص به ویژه در کارهای بازرسی فنی و تعمیرات ثبت و نگارش تلاش ها و تصمیمات و مراحل برطرف نمودن موفقیت آمیز آن عیب یا خرابی توصیه هائی برای جلوگیری و بروز مجدد آن عیب و درس آموخته هایی که از آن ارائه می شود را می توان یک نمونه مورد نویسی به حساب می آورد.
- ✓ تعاملات دانشی با سازمانها و موسسات دیگر و فعالیتهای مشترک و مهم.
- ✓ برگزاری جلسات هم اندیشی در مورد یک مشکل و مساله و تصمیم سازی و اجرای تصمیمات .

مواردی که بعنوان تجربه نمی تونید ثبت کنید

- ✓ موارد تکراری که قبلاً توسط دیگران ارایه گردیده است.
- ✓ مواردی که خارج از مأموریت و فلسفه وجودی دانشگاه باشد.
- ✓ مواردی که قبلاً در دستور کار دانشگاه قرار گرفته باشد یا دستورالعمل اجرایی در مورد آن وجود داشته باشد.
- ✓ مواردی که در آن امر یا امور بدیهی مستند گردد.
- ✓ شاخص های دانش قابل انتشار را نداشته باشد.
- ✓ پیاده سازی استانداردها بخشنامه ها و الزامات قانونی

ارائه راهکار عملیاتی برای کاهش هزینه ها ؛

بهبود فعالیتهایی که منجر به افزایش ایمنی و سلامت مشتریان داخلی و خارجی (مردم) گردد.
ارتقاء و اصلاح رویه های کاری در جهت افزایش رضایتمندی مشتریان داخلی و خارجی (مردم)
سازمان.



چرا باید دانش بنویسیم و یا پیشنهاد ثبت کنیم؟



چگونه این کار را انجام دهیم؟

قبل از هر چیز خوب فکر کنید و تمام آنچه به ذهن شما می رسد را یادداشت کنید.

از طریق روش های زیر شما میتوانید با ذهن بازتری موضوع را بررسی و شرح دهید. هر چقدر توضیحات شما شفاف تر و کامل تر باشد امکان رفت و برگشت برای بررسی و ارزیابی کمتر می شود.

روش اول استفاده از روش STAR
روش دوم استفاده از WH question

روش STAR

Situation وضعیت: به یک موقعیت خاص فکر کنید.

Task وظیفه: وظایف مربوط به موقعیت را شرح دهید.

Action عمل: مشخص کنید که چه اقداماتی را در موقعیت انجام داده اید

Result نتایج: چه نتایجی به دنبال داشت؟



WH questions

Who چه کسی؟ چه کسانی درگیر می شوند؟ چه کسانی کمک می کنند؟ چه کسانی مخالفت می کنند؟

WHEN چه زمانی؟

WHERE کجا؟ در چه بستری؟

HOW چگونه؟ چگونه حل؟ چگونه تاثیر گذاری؟

WHY چرا؟ به چه دلیلی؟ اگر انجام نشود چه؟

WHAT چرا اتفاق افتاد؟ شما چه کار کردید؟ نقش شما چه بود؟

مسئولیت چی بود؟ چه چالشی بود؟



چند نکته مهم برای ثبت تجربه:

- ۱- اشاره به علل بوجود آمدن مشکل و راهکار اقدامات اصلاحی
- ۲- ضرورت اجرایی را با اشاره به وضعیت قبلی تبیین کنیم.
- ۳- هدف، محدوده، مخاطبین و کاربران را مشخص کنیم.
- ۴- روش و کام های اجرا با رویکرد علمی تبیین شود.
- ۵- ارائه نمودار، جداول و داده های اثرگذار
- ۶- اشاره به روش های نظارت و اصلاح
- ۷- ارائه پیشنهادات و توصیه های کاربردی در راستای چالش های حوزه سلامت.
- ۸- اشاره به زمان و مکان ، نتایج و تاثیر بر کیفیت مراقبت یا خدمات
- ۹- نوآوری یا تجدید نظر در شیوه اجرا و قابلیت تعمیم و گسترش
- ۱۰- مقرون به صرفه بودن تجربه اجرا شده

چند نکته مهم برای ثبت پیشنهاد:

- ۱- تبیین مشکل، چالش یا شکاف و علل آن
- ۲- تبیین فرصت های بهبود و ارتقاء کیفیت
- ۳- مشخص کردن هدف ، محدوده و ذینفعان
- ۴- بررسی منابع علمی و سوابق مشابه
- ۵- ارائه راه حل های پیشنهادی با رویکرد علمی
- ۶- تبیین ویژگی ها و وجوه تمایز با ایده
- ۷- شرح گام های اجرایی پیشنهاد به طور کامل
- ۸- ارائه پیشنهاد در راستای نیازهای حوزه سلامت
- ۹- ارائه داده ها و شواهد پشتیبان
- ۱۰- نوآوری و خلاقیت و ارائه تیمی پیشنهاد
- ۱۱- امکان پذیری و قابلیت اجرا و مقرون به صرفه بودن پیشنهاد



سؤالات پرتکرار



تشکر ویژه از توجه شما همکاران محترم

ن وَالْقَلَمِ وَمَا يَسْطُرُونَ

اگر می خواهید جهان را تغییر دهید
قلم بردارید و نوشتن را آغاز کنید