

فرم استاندارد ثبت و مستندسازی تجربه (مدیریت دانش)

راهنما:

این فرم به منظور ثبت تجارب، درس آموخته ها و ابتکارات سازمانی طراحی شده است. لطفا هر بخش را با اطلاعات دقیق، مستند و قابل استناد تکمیل نمایید.

۱. عنوان تجربه:

عنوان کوتاه و گویا که بیانگر موضوع اصلی تجربه باشد.

۲. زمان و مکان اجرای تجربه:

نام سازمان / واحد / بخش

✓ موقعیت جغرافیایی:

✓ تاریخ شروع اجرا:

✓ تاریخ پایان اجرا:

در صورت اجرای مرحله ای، فازها را ذکر کنید:

۳. هدف، محدوده و مخاطبان تجربه

✓ هدف اصلی اجرای تجربه:

✓ (محدوده اجرا) دامنه فعالیت یا بخشهای درگیر:

✓ مخاطبان و ذی نفعان:

✓ کاربران نهایی که از نتایج تجربه بهره مند می شوند

✓ نتایج اصلی

۴. بیان مسئله و ضرورت اجرا

- ✓ تشریح وضعیت موجود قبل از اجرای تجربه
 - ✓ مشکلات، چالش‌ها یا نارسایی‌های موجود
 - ✓ دلایل ضرورت انجام اقدام
 - ✓ ارتباط موضوع با اولویت‌های حوزه سلامت (کیفیت، عدالت، ایمنی، کاهش هزینه‌ها، پاسخگویی و ...)
- در صورت امکان ارجاع به اسناد بالادستی یا برنامه‌های عملیاتی

۵. تحلیل علل بروز مسئله

- ✓ تحلیل علل ریشه‌ای مشکل
- ✓ بررسی عوامل مؤثر در ایجاد چالش
- ✓ نگاه سیستمی به مسئله (فرآیندی، مدیریتی، منابع انسانی، تجهیزات و ...)

۶. روش اجرا و گامهای عملیاتی

- ✓ تشریح روش یا رویکرد انتخاب شده
- ✓ توضیح مراحل اجرا به صورت گام به گام
- ✓ استفاده از مدل‌ها، استانداردها یا مبانی علمی مرتبط
- ✓ شفافیت روش به گونه‌ای که قابلیت الگوبرداری داشته باشد

۷. نوآوری یا تغییر در شیوه اجرا

- ✓ معرفی جنبه‌های نوآورانه تجربه
- ✓ نوع نوآوری (در فرآیند، ابزار، روش اجرا یا نگرش مدیریتی)
- ✓ تفاوت روش جدید با روش‌های قبلی
- ✓ قابلیت الگوبرداری در سایر واحدها

۸. روشهای نظارت و پایش اجرای تجربه

- ✓ نحوه پایش و ارزیابی روند اجرا
- ✓ ابزارهای نظارتی مورد استفاده

- ✓ اقدامات اصلاحی انجام شده بر اساس بازخوردها
- ✓ مستندسازی فرآیند پایش

9. نتایج حاصل از اجرای تجربه

- ✓ تأثیر بر بهبود کیفیت خدمات یا مراقبت
- ✓ تأثیر بر رضایت ذی‌نفعان
- ✓ بهبود کارایی یا عملکرد سازمانیتایج و دستاوردهای تجربه

۱۰. شواهد و مستندات

- ✓ ارائه نمودارها، جداول و داده‌های تحلیلی
- ✓ مقایسه وضعیت قبل و بعد از اجرای تجربه
- ✓ استفاده از داده‌های معتبر و مستند
- ✓ ارائه شواهد مانند آمار، فرم‌های نظرسنجی، گزارش‌های سیستم‌های اطلاعاتی

۱۱. ارزیابی اقتصادی و مقرون به صرفه بودن

- ✓ بررسی هزینه‌های اجرای تجربه
- ✓ تحلیل هزینه - اثربخشی
- ✓ میزان بهره‌وری ایجاد شده
- ✓ استفاده بهینه از منابع و امکانات موجود

۱۲. قابلیت تعمیم و گسترش تجربه:

- ✓ امکان اجرای تجربه در سایر واحدها یا سازمان‌ها
- ✓ شرایط لازم برای تعمیم تجربه
- ✓ محدودیت‌ها و الزامات اجرا (نیروی انسانی، تجهیزات، منابع مالی و ...)

۱۳. پیشنهادهای کاربردی:

- ✓ راهکارهای عملی و قابل اجرا بر اساس تجربه کسب‌شده
- ✓ توصیه‌ها برای سایر واحدها یا سازمان‌ها
- ✓ اولویت‌بندی پیشنهادهای در صورت لزوم

چک‌لیست ارزیابی تجارب و پیشنهادات			
ردیف	شاخص	توضیحات	دارد / ندارد
۱	ارائه نمودار، جداول و داده‌های اثرگذاری و سایر مستندات مرتبط	استفاده از ابزارهای بصری و داده محور	
		مقایسه قبل/بعد و نمودارهای تحلیلی	
		داده ها معتبر، مرتبط و مستند باشند.	
۲	ارائه پیشنهادات و توصیه‌های کاربردی در راستای تجربه	راهکارهای عملی و قابل اجرا ارائه شود	
		مرتبط با تجربه و ارزشمند برای سایر واحدها	
		اولویت بندی توصیه ها مفید است	
۳	مشخص کردن هدف، محدوده، مخاطبان و کاربران	هدف نهایی اقدام به وضوح بیان شود	
		محدوده اجرایی (دامنه) و گروه های مخاطب مشخص شود.	
		کاربران نهایی که از نتیجه تجربه بهره مند می شوند تعیین شوند	
۴	نوآوری یا تجدید نظر در شیوه اجرا	تجربه شامل راهکار جدید، خلاقانه و قابل الگوبرداری باشد.	
		نوآوری می تواند در فرایند، ابزار یا نگرش باشد.	
		تغییرات جزئی یا ظاهری نوآوری واقعی محسوب نمی شوند.	
۵	اشاره به روش‌های نظارت و اصلاحات حین اجرا	پایش مداوم در طول اجرای تجربه	
		اصلاحات بر اساس بازخوردها	
		نظام پایش شفاف و مستند	
۶	ارائه شدن تجربه در راستای چالش‌های حوزه سلامت	ارتباط مستقیم با اولویت های نظام سلامت کیفیت، عدالت، پاسخگویی، کاهش هزینه ها، ایمنی	
		ارجاع به اسناد بالا دستی یا برنامه عملیاتی وزارت	
		هدف گیری مسائل واقعی و اولویت دار حوزه سلامت	
۷	قابلیت تعمیم و گسترش تجربه	توان بالقوه اجرا در محیط ها یا سازمان های دیگر با شرایط مشابه	
		توضیح محدودیت ها و شرایط تعمیم (نیاز به تجهیزات، منابع). انسانی و	
۸	اشاره به علل بوجود آورنده مشکل یا چالش	تحلیل علل ریشه ای مشکل	
		نگاه سیستماتیک، نه صرفاً سطحی	
۹	تبیین روش بکار گرفته شده و گام‌های اجرایی با رویکرد علمی	ارائه روش اجرا به صورت مرحله به مرحله	
		استناد به مدل ها، استانداردها یا مبانی علمی	
		شفافیت و قابلیت الگوبرداری تجربه	
۱۰	اشاره به زمان و مکان اجرای تجربه	بازه زمانی اجرای تجربه مشخص باشد. شروع و پایان	
		موقعیت سازمانی و جغرافیایی دقیق ذکر شود	
		در صورت اجرای چند فاز، هر فاز ذکر شود	
۱۱	تبیین ضرورت اجرایی با اشاره به وضعیت قبلی	توضیح واضح و مستند از وضعیت قبل از اجرای تجربه	
		ارائه دلایل قانع کننده برای ضرورت اقدام	
		نشان دادن نیاز واقعی و ملموس به تغییر	
۱۲	ارائه نتایج اجرای تجربه و میزان تاثیر بر کیفیت مراقبت یا خدمات	مستندسازی نتایج اجرای تجربه	
		تأثیر بر بهبود کیفیت خدمات، رضایت ذی نفعان یا کارایی عملکردی	
		استفاده از داده ها و شواهد معتبر عدد، فرم نظرسنجی، سیستم مطالعاتی	
۱۳	مقرون به صرفه بودن تجربه اجرا شده	ارزیابی تأثیر تجربه نسبت به هزینه و منابع مصرف شده	
		بهره وری و استفاده بهینه از امکانات موجود	
		نتایج مناسب با کمترین هزینه، بیشترین اثر را داشته باشند	