



قال علی (ع): «تعلّموا العلم فانّ تعلّمه حسنہ... بالعلم يطاع الله و يُعبد بالعلم يعرف الله و يوحد بالعلم توصل الراحم و به يعرف الحلال و الحرام»

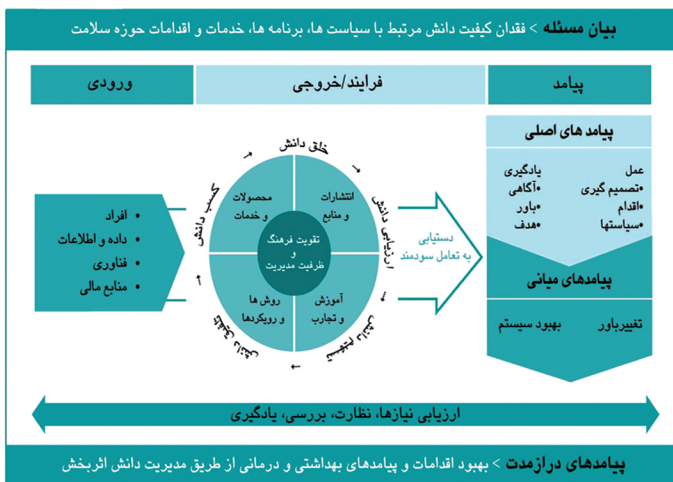
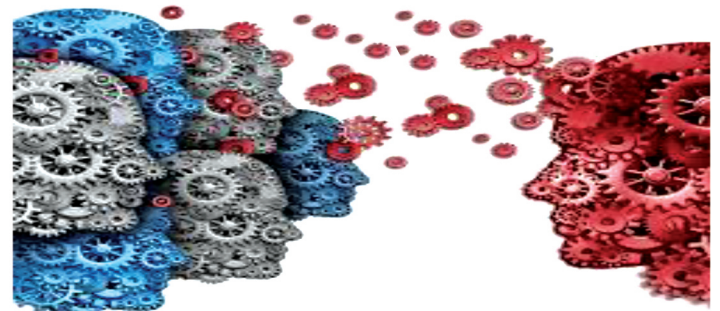
دانش پیامزید که آموزش آن حسنه است... به وسیله علم، خداوند اطاعت و عبادت می شود و به وسیله علم خداوند شناخته می شود. به وسیله علم صله ارحام انجام می شود و حلال و حرام الهی شناخته می گردد.

(امالی صدوق ۱ / ۴۹۲)

اهمیت موضوع

در واقع هدف مدیریت دانش، ایجاد یکپارچگی میان دانش درونی و بیرونی برای رویارویی با تغییرات محیطی در درون و بیرون از سازمان است. این مدل نیز به دنبال بهبود کیفیت دانش در حوزه سلامت، افزایش آگاهی و یادگیری افراد، بهبود اقدامات و تصمیم گیری ها و نهایتاً تغییر باور افراد و بهبود سیستم است که منجر به پیامدهای بهداشتی و درمانی اثربخش خواهد شد.

سازمان های ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی، علاوه بر هدف اصلی خود که ارتقای سلامت و تضمین و تأمین آن است به نوعی یک سازمان یادگیرنده نیز هستند. این سازمان ها به واسطه ارتباط با سلامت جامعه، نیازمند استفاده از روش هایی کارا در ارائه خدمات با کیفیت، کاهش هزینه های بهداشتی و پاسخگویی به موقع به نیازهای مراجعین هستند. این اهداف تنها در سایه استفاده از روش های نوین مدیریت دانش، امکان پذیر است.



مدل منطقی مدیریت دانش برای حوزه سلامت

بررسی وضعیت رصد مدیریت دانش در نظام های سلامت سایر کشورها و مقایسه آن با نظام ارزیابی مدیریت دانش در کشورمان نشان دهنده وجود تفاوت هایی است. در حالی که در نظام کنونی رصد مدیریت دانش عمدتاً با تأکید بر ارزیابی کمی و ساختاری، و ورودی های مدیریت دانش انجام می گردد، در بسیاری از نظام های ارزیابی مدیریت دانش، بیشتر از ارزیابی فرایندهای مدیریت دانش و نتایج کوتاه مدت و بلندمدت آن بر عملکرد سازمان ها تأکید می شود.

لزوم فاصله گرفتن از تأکید صرف بر ارزیابی های کمی و ساختاری و ادغام آن با مقتضیات ارزیابی های کیفی، فرایندی و نتیجه ای، اهمیت مرور جدیدترین مدل های رصد مدیریت دانش در بخش سلامت را آشکار می سازد.

بر این اساس به علت فقدان کیفیت دانش مرتبط با سیاست ها، برنامه ها، خدمات و اقدامات حوزه سلامت مدل منطقی برای مدیریت دانش در حوزه سلامت مطرح شده است که فرآیند مدیریت دانش در آن شامل مراحل خلق، کسب، تلفیق، تسهیم و ارزیابی دانش اسطت. ورودی فرآیند مدیریت دانش شامل افراد، داده ها، فناوری، منابع مالی و زیرساخت های لازم است.

معرفی شاخص های کلی / جهانی ارزیابی مدیریت دانش

شاخص های مدیریت دانش در حوزه سلامت

مطالعات اخیر نشان می دهند، جهت سرمایه گذاری بر روی مدیریت دانش، نیاز به ایجاد زیرساخت های مناسب علم و فناوری است. شورای عالی انقلاب فرهنگی شاخص های کلان ارزیابی علم و فناوری را به شرح ذیل تصویب کرده است:

- شاخص های نیروی انسانی شامل تعداد دانشجویان، اعضای هیئت علمی و محققان
- شاخص های ساختاری شامل تعداد دانشگاه های علوم پزشکی، مراکز تحقیقاتی، مراکز رشد فناوری، همایش ها و کارگاه های آموزشی برگزار شده
- شاخص های عملکردی شامل تعداد انتشارات (مقالات، کتب، اختراعات) و تعداد مجلات
- شاخص های مالی شامل کل اعتبارات آموزشی و تحقیقاتی

شاخص‌های سنجش نتایج اولیه عبارت‌اند از:

یادگیری (آگاهی، نگرش، قصد به کارگیری) شامل نسبتی از کاربران می‌باشند که اعلام کرده‌اند خروجی مدیریت دانش، دانش جدیدی به آن‌ها اضافه و دانش قبلی آن‌ها را تقویت کرده است. دیدگاه آن‌ها تغییر کرده و قصد به کارگیری خروجی‌های مدیریت دانش را دارند.

اقدام (تصمیم‌گیری، سیاست‌گذاری، اجرا) شامل نسبتی از کاربران که خروجی‌های مدیریت دانش را برای تصمیم‌گیری مبتنی بر شواهد، بهبود عملکرد و سیاست‌گذاری به کار می‌گیرند.

مهم‌ترین چالش‌های مدیریت دانش در بخش سلامت کشور

- شفاف نبودن متولی حوزه سلامت جهت نظارت و ارزیابی حوزه مدیریت دانش
- کم‌رنگ بودن نقش بخش خصوصی
- قابل استخراج نبودن اطلاعات برخی شاخص‌ها
- تناقض در اطلاعات ارائه شده توسط مراجع مختلف
- ضعف در پیاده‌سازی فرایند مدیریت دانش
- نادیده گرفتن شاخص‌های کیفی و بهره‌وری

برخی راهکارهای ارتقای وضعیت مدیریت دانش در بخش سلامت کشور

- تعیین متولی مدیریت دانش در بخش سلامت
- تعیین الزامات قانونی جهت ارزیابی مدیریت دانش و ارسال گزارش‌های دوره‌ای
- تدوین دستورالعمل یا آیین‌نامه‌ای جهت یکسان‌سازی و ابلاغ شاخص‌های ارزیابی علم و فناوری در بخش سلامت برای اطلاع سازمان‌های ذی‌ربط
- سیاست‌گذاری مناسب جهت تجاری‌سازی و استفاده کارآمد از دانش
- ایجاد نظام یکپارچه اطلاعات مدیریت خدمات سلامت در سطوح سیاست‌گذاری و عملیاتی

مراجع

Ohkubo S, Sullivan TM, Harlan SV. Guide to monitoring and evaluating knowledge management in global health programs. 2013

سند ارزیابی علم و فناوری، 1382

شاخص‌های سنجش مدیریت دانش در نظام‌های سلامت دنیا

بر اساس مدل منطقی رصد مدیریت دانش در بخش سلامت، شاخص‌های ۳۹ گانه پایش و ارزیابی مدیریت دانش در برنامه‌های بخش سلامت، به شرح زیر ارائه شده‌اند:

شاخص‌های سنجش فرایند مدیریت دانش عبارت‌اند از:

ارزیابی دانش شامل نتایج ممیزی دانش انجام‌شده طی ۵ سال گذشته، تعداد موارد نیازسنجی دانش سلامت، تعداد و نوع مکانیسم‌های دریافت بازخورد از کاربران دانش در مورد نیازهای شناسایی شده و تعداد موارد به کارگیری، بازخورد کاربران برای طراحی و تولید محصولات و خدمات.

تولید، کسب و ترکیب دانش شامل تعداد تجارب کسب‌شده، ارزیابی شده و طبقه‌بندی شده کاربردی، تعداد و انواع خروجی‌های جدید و به‌روز شده مدیریت دانش.

به اشتراک‌گذاری دانش شامل تعداد و انواع فعالیت‌های مشارکتی مدیریت دانش، جلسات آموزشی، کارگاه‌ها و یا کنفرانس‌های برگزار شده.

تقویت فرهنگ و جایگاه مدیریت دانش شامل نسبت خروجی‌های مدیریت دانش مبتنی بر تئوری‌های علمی، نسبت دوره‌های آموزشی مدیریت دانش مبتنی بر اهداف آموزشی تعیین شده، نتایج خودارزیابی کارکنان از توسعه مهارت‌های مدیریت دانش و تعداد و انواع رویکردها، روش‌ها و ابزارهای استفاده‌شده در مدیریت دانش.

شاخص‌های سنجش خروجی مدیریت دانش عبارت‌اند از:

انتشار اولیه شامل تعداد افرادی که از نتایج مدیریت دانش استفاده می‌کنند، تعداد و انواع خروجی‌های توزیع‌شده مدیریت دانش در سازمان و تعداد مولتی‌مدیا تولیدشده برای انتشار خروجی‌های مدیریت دانش.

انتشار ثانویه شامل تعداد موارد اطلاع‌رسانی در مورد موفقیت‌های ناشی از به کارگیری خروجی‌های مدیریت دانش، تعداد دفعات بازنشر خروجی‌های مدیریت دانش، دانلود فایل و بازدیدهای صفحات توسط دریافت‌کنندگان.

ارجاع‌ها و تبادل شامل تعداد موارد لینک به صفحات وب از سایر وبسایت‌ها و تعداد افرادی که در سایت دیدگاهشان را ثبت کرده‌اند.

شاخص‌های سنجش سودمندی نتایج مدیریت دانش عبارت‌اند از:

موفقیت کاربران شامل نسبت کاربران نهایی که خروجی مدیریت دانش را خوانده‌اند و موفقیتی کسب کرده‌اند.

کیفیت شامل تعداد استناد به یک مقاله یا سایر انتشارات مدیریت دانش، تعداد یا درصد کاربران سازگار با خروجی مدیریت دانش و ترجمه‌کننده خروجی‌های مدیریت دانش.



صاحب امتیاز: پژوهشکده آینده پژوهی در سلامت
مدیر مسئول: دکتر علی اکبر حقدوست

سردبیر: دکتر رضا دهنوی

نویسندگان این شماره: دکتر محمداعظمی، امین بیگ زاده، سیمین پورحسینی، آتوسا پورشیخعلی، فهیمه حسین آبادی، دکتر رضا دهنوی، روحانه رحیمی، سمیرا اعتمادی، ناز الاحمدی، دکتر محمدحسین مهرالحسنی، دکتر سیمین پورحسینی