



اولین جشنواره مدیریت دانش و

نظام پیشنهادات

قطب ۹ کشوری ۱۴۰۴



پنل معاونت درمان

برآورد نیروی انسانی مورد نیاز آزمایشگاه های بیمارستان های دانشگاهی مشهد بر اساس متد WISN

بهره‌وری و افزایش درآمد بیمارستان روانپریشی ابن سینا مشهد از طریق جذب، آموزش و بکارگیری نیروهای HIM

بررسی ایمنی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی مشهد در برابر پاسخ به بلایا و حوادث در سال ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲

بهبود عملکرد پرستاران در زمینه تشخیص‌های پرستاری از طریق مورنینگ ریپورت پرستاری منظم

استفاده از تله کنفرانس در مدیریت اعزام های بیماران مانند مسمومین (پیشنهاد)

طراحی و پیاده‌سازی سامانه هوشمند مدیریت شیفت و نیروی انسانی پرستاری با رویکرد حذف خطاهای محاسباتی و ارتقاء بهره‌وری و مدیریت بهینه نیروی انسانی

پنل معاونت بهداشت

تاسیس مرکز مشاوره تغذیه از راه دور (Tele—Nutrition Consulting)

طرح هتل حامی روبان قرمز

اپلیکیشن مدیریت مادران باردار مامانا (پیشنهاد)

تدوین کتاب داستان‌های واقعی به منظور کاهش مرگ کودکان به علت سوانح و حوادث

پنل معاونت آموزشی

طراحی شاخص نسبت هیات علمی به دانشجو

ارتقاء خدمات رفاهی دانشجویان در سامانه تغذیه دانشجویی

طراحی و اجرای طرح سفیر سلامت روان دستیاری

الکترونیکی کردن فرایند ارزیابی و ممیزی آزمایشگاه واحد های تولیدی مواد غذایی، آرایشی و بهداشتی

پنل معاونت توسعه

داشبورد مدیریتی اطلاعات درآمد دانشگاه

جذب و بکارگیری نیروی بهورز جهت خانه های بهداشت به صورت الکترونیکی

پیاده‌سازی سامانه اتوماسیون آماری در دانشگاه علوم پزشکی مشهد

راه‌اندازی سامانه احصاء، اصلاح و الکترونیکی‌سازی

سیستم های موقعیت یابی بلادرنگ (پیشنهاد)

جمع آوری آب باران در مخازن و استفاده از آن جهت آبیاری فضای سبز مراکز بهداشت



اولین جشنواره مدیریت دانش و نظام پیشنهادات قطب ۹ کشوری

به نام دانش آفرین هستی

با افتخار، برگزاری "اولین جشنواره منطقه ای مدیریت دانش قطب ۹ در کشور"، به میزبانی دانشگاه علوم پزشکی مشهد، جشنی در راستای ارج نهادن به دانش و نوآوری را اعلام می‌داریم. این جشنواره که به پیشنهاد وزارت محترم بهداشت برگزار می‌گردد، تلاش خواهد کرد تا مبنا مبدا حرکتی نوین برای معرفی و تشویق فعالیت های دانشی و همچنین فرصتی بی نظیر برای قدردانی از تلاش های شما در جهت خلق، اشتراک و به کارگیری دانش در دانشگاه های علوم پزشکی قطب ۹ کشور باشد.

در این کتابچه الکترونیکی، مطالب زیر را خواهید یافت:

اهداف جشنواره:

- توسعه و ترویج فرهنگ مدیریت دانش در سطح قطب ۹ و ایجاد بستری برای همکاری و تبادل تجربیات بین واحدهای مختلف دانشگاه های علوم پزشکی
- شناسایی، تقدیر و تشویق فعالان و دانش آفرینان برتر در سطح قطب ۹ به منظور ایجاد انگیزه و رقابت سازنده
- ارتقاء سطح دانش و مهارت های کارکنان در حوزه مدیریت دانش از طریق برگزاری کارگاه ها و دوره های آموزشی ویژه قطب ۹
- بهبود مستمر فرآیندهای مدیریت دانش در سازمان و ایجاد ارزش افزوده برای ذینفعان در سطح قطب ۹
- تشویق به مشارکت فعال در فراخوان های مدیریت دانش و ارائه ایده ها و طرح های نوآورانه در راستای حل مسائل و چالش ها

برنامه های جشنواره:

- سخنرانی های کلیدی
- پنل های آموزشی تخصصی
- بیان دانش های برتر توسط برگزیدگان
- مراسم تجلیل از برگزیدگان

فراخوان مدیریت دانش:

- فراخوان مدیریت دانش در آبان ماه سال جاری توسط مدیریت توسعه سازمان و تحول اداری دانشگاه علوم پزشکی مشهد با هفت



اولین جشنواره مدیریت دانش و نظام پیشنهادات قطب ۹ کشوری

محور اصلی در سایت دانشگاه منتشر گردید. این محورها عبارتند از:

۱. مدیریت بهینه منابع انسانی، مالی و فیزیکی
۲. ارتقاء و بهره‌وری و بهبود کیفیت در نظام سلامت
۳. توسعه و بهبود فرهنگ سازمانی در جهت نیل به اهداف دانشگاه
۴. ارتقاء میزان دسترسی و بهره‌مندی عادلانه از خدمات در جهت تعالی نظام سلامت
۵. جذب منابع مالی در حوزه‌های مختلف
۶. کاهش مصرف حامل‌ها و انرژی
۷. ایجاد تحول در راستای چابک سازی سازمانی

نحوه برگزیدگان دانشی برتر:

- در این دوره از جشنواره، بیست دانش برتر از سطح دانشگاه مشهد و شهرهای تابعه قطب نه، پس از ارزیابی دقیق توسط کمیته علمی جشنواره و دبیرخانه‌های مدیریت دانش زیرمجموعه قطب نه برگزیده شده‌اند.
- هشت نفر از برگزیدگان، نمایندگان از هشت شهر زیرمجموعه قطب نه شامل: تربت حیدریه، تربت جام، نیشابور، سبزوار، بردسکن، بیرجند، گناباد و بجنورد می‌باشند.
- همچنین، دوازده نفر دیگر از برگزیدگان، از میان معاونت‌های زیرمجموعه دانشگاه مشهد انتخاب شده‌اند.
- شما می‌توانید اسامی و اطلاعات مربوط به این برگزیدگان، به همراه برترین‌های سامانه در سال‌های ۱۴۰۳ و ۱۴۰۴ را در صفحات آتی این کتابچه مطالعه نمایید.

معرفی اعضای کمیته علمی داوران:

- ۱- دکتر مجید خادم رضائیان (سرپرست مدیریت توسعه و تحقیقات دانشگاه)
- ۲- جناب آقای دکتر مجید جعفری نژاد (دبیر کمیته پژوهشی معاونت بهداشت)
- ۳- دکتر محبوبه جنگی (سرپرست آزمایشگاه مرجع سلامت مدیریت امور آزمایشگاه‌های معاونت درمان)
- ۴- سرکارخانم یگانه حشمتی (مدیر دانشجویی)



اولین جشنواره مدیریت دانش و نظام پیشنهادات قطب ۹ کشوری

- ۵- سرکار خانم محبوبه حاجی زاده صفار (معاون مدیریت امور هیات علی)
- ۶- سرکار خانم دکتر رزیتا سالاری (جانشین رئیس اداره تحقیق و توسعه معاونت غذا دارو)
- ۷- جناب آقای دکتر ابوالفضل منصوری کیا (رئیس اداره نیروی انسانی)
- ۸- جناب آقای دکتر امیر عباس آذریان (رئیس گروه آمار مدیریت آمار و فناوری اطلاعات دانشگاه)
- ۹- جناب آقای دکتر شهرام طاهرزاده (رئیس اداره مدیریت حوادث بالایا و پایش مراقبت های درمانی)
- ۱۰- سرکار خانم سمانه معمارزاده (کارشناس مسئول اداره حسابداری درآمد مدیریت امور مالی)

معرفی اعضای دبیرخانه:

- ۱- جناب آقای دکتر علیرضا مسلم (معاون توسعه مدیریت، منابع و برنامه ریزی دانشگاه و رئیس جشنواره)
- ۲- سرکار خانم فرشچی (سرپرست مدیریت توسعه تحول اداری دانشگاه و دبیر جشنواره)
- ۳- جناب آقای دکتر آذریان (معاون مدیریت توسعه و تحول اداری و عضو شورای راهبری جشنواره)
- ۴- سرکار خانم جعفرزاده (سرپرست گروه تحول اداری دانشگاه و عضو شورای راهبری جشنواره)
- ۵- سرکار خانم گارسچی (کارشناس مدیریت دانش و عضو شورای راهبری جشنواره)

امیدواریم این کتابچه، به عنوان راهنمایی جامع، شما را در جریان کامل برنامه های جشنواره قرار داده و فرصتی برای آشنایی بیشتر با اهداف و دستاوردهای مدیریت دانش در سازمان فراهم آورد.

ضمن برگزاری این رویداد ارزشمند مرهون حمایت و هدایت دلسوزانه بزرگان عرصه معاونت توسعه و همچنین مدیریت و تحول سازمانی می باشد. دبیرخانه جشنواره مدیریت دانش، مراتب عمیق ترین سپاس و قدردانی خود را تقدیم می دارد به:

- جناب آقای دکتر مسلم معاون محترم توسعه سازمان که با تلاش های مجدانه و نقش بی بدیل شان در پیشبرد اهداف جشنواره مدیریت دانش در توسعه دانش و نوآوری، منبع الهام بخش تمامی همکاران بوده اند..



اولین جشنواره مدیریت دانش و نظام پیشنهادات قطب ۹ کشوری

• جناب آقای دکتر جوانمرد، رئیس محترم مرکز تحول اداری، که با نگاهی تحول آفرین، مسیر توسعه دانایی محور سازمان ها را هموار می سازند.

• جناب آقای دکتر شریفی زارچی، رئیس محترم مدیریت دانش وزارت، که با تلاش های مستمر خود، استقرار فرهنگ دانش محوری را به سرچشمه ی تعالی سازمانی تبدیل کرده اند.

مدیران محترم توسعه دانشگاه های علوم پزشکی قطب نه و همچنین تلاشگران خط مقدم، نمایندگان و رابطین دانشی، به مناسبت همت عالی شان در فرهنگ سازی و نهادینه مدیریت دانش تلاش می نمایند.

از همراهی و مشارکت صمیمانه شما عزیزان سپاسگزاریم.

با آرزوی توفیق

دبیر خانه قطب نه کشوری-دانشگاه علوم پزشکی مشهد

اولین جشنواره مدیریت دانش و نظام پیشنهادات قطب ۹ کشوری

عنوان تجربه: برآورد نیروی انسانی مورد نیاز آزمایشگاه های بیمارستان های دانشگاهی مشهد بر اساس متد WISN

معاونت تخصصی و واحد ارائه دهنده تجربه: معاونت درمان - مدیریت امور آزمایشگاه ها

دانشکار: محبوبه جنگی - سعید اشکانی فر

مقدمه (خلاصه تجربه): منابع انسانی یکی از مهم ترین ورودی های سیستم های سلامت می باشد که نقش کلیدی در تعیین هزینه و کیفیت ارائه خدمات دارد. با توجه به نقش مهم آزمایشگاه های تشخیص پزشکی در سیستم های سلامت، تعیین تعداد نیروی انسانی مورد نیاز جهت ارائه خدمات با کیفیت آزمایشگاهی از اهمیت ویژه ای برخوردار است. تعیین نیروی انسانی مورد نیاز در آزمایشگاه ها، مستلزم در نظر گرفتن متغیرهای بسیار زیادی مانند روش انجام آزمایشات، نوع تجهیزات موجود در آزمایشگاه ها، است. مدیریت امور آزمایشگاه های معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی مشهد، با بهره گیری از توان علمی و عملی کارشناسان و متخصصین آزمایشگاهی شاغل در مراکز تحت پوشش و نیز تجربه کارشناسان این مدیریت و نیز همکاران معاونت توسعه، در سال ۱۴۰۱ اقدام به برآورد نیروی انسانی مورد نیاز آزمایشگاه ها در بیمارستان های دولتی تحت پوشش نمود. جهت اجرای این طرح در بازه زمانی هشت ماهه، از اصول متد وایزن استفاده شد.

بیان مسئله: همواره کمبود نیروی انسانی در آزمایشگاه های بیمارستان های دولتی تحت پوشش به عنوان چالش عمده مراکز مطرح میشد. و با توجه به عدم وجود شاخص تخصصی برای این حوزه، برآورد نیرو صرفاً بر اساس تخت، مشکلات فراوانی در حیطه منابع انسانی آزمایشگاه وجود داشت. با توجه به وضعیت موجود، طراحی شاخصی بر اساس متغیرهای دخیل در خدمات آزمایشگاهی، ضرورت داشت.

نتایج اجرای تجربه (تاثیر بر زمان، هزینه، ایمنی، کیفیت یا بهبود عملکرد): باتوجه به این که تاکنون شاخص تعیین نیروی آزمایشگاهی با نگاه تخصصی به فرایندهای آزمایشگاهی صورت نپذیرفته بود، اجرای این طرح منتج به برآورد صحیح منابع انسانی آزمایشگاهی شده و با تخصیص نیرو بر اساس نوع و حجم خدمات، و در نظر گرفتن زمان در دسترس کارکنان، صرفه جویی در هزینه های ناشی از افزایش تعداد کارکنان شده است. ۲- برای اجرای طرح برآورد نیروی انسانی شاغل در آزمایشگاه های بیمارستان های دولتی، کلیه فرایندهای آزمایشگاهی با در نظر گرفتن اصول تضمین کیفیت احصا شدند. در نتیجه آگاهی کارکنان آزمایشگاهی با مشخص شدن گام به گام فرایندهای تضمین کیفیت افزایش یافته و علاوه بر صرفه جویی در مواد کنترلی، ارتقا کیفیت خدمات آزمایشگاهی نیز حاصل می شود.

پیشنهاد حاصل از تجربه: با توجه به انجام طرح توسط متخصصین آزمایشگاهی و در نظر گرفتن کلیه متغیرهای مرتبط، پیشنهاد می گردد نتایج حاصل از طرح در سایر مراکز بیمارستانی دانشگاهی نیز اجرا گردد. و پس از رفع نواقص احتمالی، به عنوان شاخص ارزیابی نیروی انسانی آزمایشگاه در وزارتخانه به کار گیری شود.



اولین جشنواره مدیریت دانش و نظام پیشنهادات قطب ۹ کشوری

عنوان تجربه: ارتقای بهره‌وری و افزایش درآمد اختصاصی از طریق جذب، آموزش و به کارگیری نیروهای HIM و ترخیص بیماران مزمن بیمارستان روانپزشکی

دکتر حجازی مشهد

معاونت تخصصی و واحد ارائه دهنده تجربه: بیمارستان روانپزشکی ابن سینا و دکتر حجازی

دانشکار: آقای دکتر منفرد، آقای دکتر ابراهیمی، آقای دکتر اکبری، خانم جعفریان، آقای کیمیایی، آقای آمدنی، خانم لقائی

مقدمه (خلاصه تجربه): در پی مشکلات مالی و کسورات گسترده بیمه‌ای ناشی از ضعف در ثبت داده‌ها در سیستم HIS، بیمارستان ابن سینا اقدام به جذب نیروهای متخصص اطلاعات سلامت (HIM)، آموزش منشی‌های بخش، و پایش مستمر پرونده‌ها نمود. همچنین ترخیص بیماران مزمن (تحويل به خانواده‌ها و سازمان بهزیستی) در نهایت موجب افزایش درآمد اختصاصی بیمارستان گردید.

بیان مسئله: کمبود نیروهای متخصص در حوزه مدیریت اطلاعات سلامت HIM و اتکای بیش از حد به نیروهای طرح فاقد مهارت کافی، موجب بروز خطا در ثبت خدمات، تأخیر در تکمیل پرونده‌های ترخیصی و افت شدید بهره‌وری شد. بر این اساس، یکی از اهداف تجربه حاضر، طراحی و اجرای مدلی بومی برای جذب، آموزش و به کارگیری نیروهای HIM با رویکرد ارتقای دقت داده‌ها و افزایش اثربخشی مالی بیمارستان بوده است. همچنین طولانی شدن مدت اقامت بیماران به علت عدم امکان استفاده از تعهدات بیمه طبق قوانین سازمان‌های بیمه گر (که فقط تا ۵۶ روز امکان پذیر بود) اتفاق می افتاد. این موضوع سبب افزایش هزینه‌های درمان و نگهداری این بیماران می شد. از طرفی، به دلیل نبود خانواده مؤثر یا عدم همکاری و مسئولیت پذیری خانواده، امکان مطالبات هزینه از بیمار وجود نداشت. طی جلسات متعدد با معاون دادستان و سرپرست دادسرا و بازدید مراجع قضایی و سازمان بهزیستی از بیمارستان، ضرورت ترخیص بیماران بهبود یافته به خانواده و سازمان بهزیستی تشریح شد و با اخذ دستور قضایی مبنی بر ترخیص، تعداد ۱۹۵ بیمار که سالیان سال به دلیل ماهیت نگهداری در بیمارستان مانده بودند، ترخیص شدند.

نتایج اجرای تجربه: در بحث به کارگیری نیروها کاهش محسوس کسورات بیمه‌ای-ارتقای دقت ثبت اطلاعات در HIS-افزایش رضایت کارکنان و پایداری مالی بیمارستان و در بحث ترخیص بیماران مزمن، بخش زنان بیمارستان تعطیل و نیروی انسانی بخش در سایر بخش ها به کار گرفته شده تا بهره وری نیروی کار افزایش یابد. از طرف دیگر ظرفیت بستری افزایش و تعداد ۱۴۰ تخت برای پذیرش و بستری بیماران جدید فعال گردید به تناسب این اقدامات ضریب اشغال تخت و درآمد بیمارستان افزایش یافت به طوریکه مبلغ ارسالی در ۶ ماه اول سال ۱۴۰۰ به بیمه جهت پرونده های بیمارستان دکتر حجازی حدود ۸ میلیارد تومان بوده که در ۶ ماهه اول سال ۱۴۰۳ این مبلغ به ۲۸ میلیارد تومان رسیده است و به ارتقای شاخص های عملکرد و بهره وری کمک شایانی کرد.

پیشنهاد حاصل از تجربه: استفاده از نیروهای رسمی یا طرحی مسلط به کامپیوتر در پست های منشی بخش ها- استمرار آموزش تخصصی توسط کارشناسان HIM- افزایش مدت تعهدات بیمه ای با سازمان های بیمه گر



اولین جشنواره مدیریت دانش و نظام پیشنهادات قطب ۹ کشوری

عنوان تجربه: بهبود عملکرد پرستاران در زمینه تشخیص های پرستاری از طریق مورنینگ ریپورت پرستاری منظم

معاونت تخصصی و واحد ارائه دهنده تجربه: اداره پرستاری دانشگاه علوم پزشکی گناباد

دانشکار: حسین اعلی - اداره پرستاری دانشگاه

مقدمه (خلاصه تجربه): در بیمارستان علامه بهلول گنابادی، ارزیابی کیفیت خدمات پرستاری به صورت مداوم توسط مدیر خدمات پرستاری، سوپروایزران و سرپرستاران انجام می شود. طی بررسی جامع و تحلیل آماری، داده های به دست آمده نشان داد نمره آیتم تشخیص پرستاری در تمام بخش ها کمترین نمره در بین همه آیتم های مورد ارزیابی بوده است. این ضعف احتمالاً به دلایل مختلفی بروز کرده بود: عدم آموزش مناسب پرستاران در زمینه تشخیص های پرستاری، فشار کاری بالا که منجر به تکمیل سطحی گزارش ها می شود، عدم آشنایی کافی با اصطلاحات و طبقه بندی های استاندارد تشخیصی و نبود نظارت مستقیم بر این بخش از گزارش نویسی. برگزاری مورنینگ ریپورت پرستاری با تاکید بر فرایند پرستاری و تشخیص های پرستاری، روش مؤثری برای ارتقاء کیفیت خدمات پرستاری، عملکرد و گزارش نویسی پرستاری محسوب می شود.

بیان مسئله: طی بررسی جامع و تحلیل آماری گزارش ها از سال ۱۳۹۷ تا ۱۴۰۱، نمره آیتم تشخیص پرستاری در تمام بخش ها کمترین نمره (۴۸ درصد) در بین همه آیتم های مورد ارزیابی بوده است. پیامدهای این مسئله بسیار جدی بود: تشخیص های نادرست یا ناقص منجر به برنامه ریزی مراقبتی غیر مؤثر می شد - اقدامات پرستاری با نیازهای واقعی بیمار هماهنگ نبود - کیفیت کلی خدمات پرستاری تحت تاثیر قرار گرفته بود - آمادگی بیمارستان برای دریافت گواهینامه های اعتباربخشی تحت تاثیر منفی قرار گرفته بود - اعتبار حرفه ای تیم پرستاری زیر سوال رفته بود. موضوع در پایان اسفند ماه ۱۴۰۳ با مدیران پرستاری بیمارستان مطرح شد و تصمیم گرفته شد اقدامی برای رفع این چالش صورت گیرد.

نتایج اجرای تجربه (تاثیر بر زمان، هزینه، ایمنی، کیفیت یا بهبود عملکرد): نتیجه اصلی: افزایش نمره آیتم تشخیص پرستاری از ۴۸ درصد به ۷۳ درصد (بهبود ۲۵ درصدی) سایر دستاوردها: بهبود کیفیت گزارش نویسی پرستاری، بهبود کیفیت مراقبت پرستاری، کاهش زمان تصمیم گیری برای برنامه ریزی مراقبت، کاهش خطاهای مراقبتی مرتبط با تشخیص نادرست، افزایش شناسایی به موقع مشکلات بالقوه بیماران، بهبود کیفیت برنامه ریزی مراقبت های فردی، افزایش رضایت مندی پرستاران از کیفیت کار خود بازه زمانی: دوره بررسی اولیه: یک سال کامل، دوره اجرای مداخله: ۳ ماه (فروردین تا تیر ۱۴۰۴)، زمان ارزیابی مجدد: پایان ماه سوم.

پیشنهاد حاصل از تجربه:

۱. برگزاری منظم مورنینگ ریپورت های پرستاری با تاکید بر نقاط ضعف شناسایی شده
۲. ایجاد سیستم نظارت و پیگیری مستمر بر گزارش های پرستاری
۳. استفاده از روش های تعاملی و عملی در آموزش تشخیص های پرستاری
۴. تشویق و انگیزه دهی پرستاران برای مشارکت فعال در جلسات آموزشی
۵. تدوین چک لیست های عملی برای کمک به پرستاران در تشخیص گذاری دقیق

اولین جشنواره مدیریت دانش و نظام پیشنهادات قطب ۹ کشوری

عنوان پیشنهاد: بررسی ایمنی بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی مشهد در برابر پاسخ به بلایا و حوادث در سال ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲

معاونت تخصصی و واحد ارائه دهنده پیشنهاد: اورژانس پیش بیمارستانی اداره مدیریت حوادث و بلایا

دانشکار: محبوبه رضائی - شهرام طاهرزاده

مقدمه (خلاصه پیشنهاد): یکی از مشکلاتی که بیشتر شهرهای بزرگ جهان با آن دست به گریبان هستند موضوع حوادث طبیعی است. با توجه به ماهیت غیر مترقبه بودن غالب حوادث طبیعی و لزوم اتخاذ سریع و صحیح تصمیم ها و اجرای عملیات، مبانی نظری و بنیادی دانشی تحت عنوان مدیریت شهری نیاز است. یکی از عوامل موثر در آسیب پذیری مدیریت بحران شهری، ساختار سازه ای و غیر سازه ای سازمان های مرتبط با مدیریت بحران از جمله بیمارستان های شهری است. مراکز بهداشت و درمانی به ویژه بیمارستان ها از جمله اماکن مهمی هستند که هنگام وقوع سوانح طبیعی در معرض خطرات و آسیب های جدی با میزان مجروحین و تلفات بسیار قرار دارند به همین جهت بررسی پیرامون موضوع در این مراکز دارای اهمیت بیشتری است. با بررسی ۵۰ بیمارستان دانشگاه علوم پزشکی مشهد از نظر آسیب پذیری با استفاده از چک لیست ارزیابی ایمنی بیمارستان ها که میزان آسیب پذیری بیمارستان بر اساس عوامل غیر سازه ای، سازه ای و مدیریت فوریت ها مورد سنجش قرار می دهد. در فرمت Excel مقادیر عددی ایمنی بیمارستان ها بدست آمد.

بیان مسئله: طی سالیان اخیر بلایای طبیعی میلیون ها نفر تلفات و میلیارد ها دلار خسارت در جهان به همراه داشته است. به طوری که در سال ۲۰۰۱ زلزله مرگبارترین حادثه جهان گزارش شده است. یکی از مهمترین نیازهای اولیه حادثه دیدگان در ساعات اولیه پس از وقوع بلایا، ارائه و تداوم خدمات درمانی می باشد. تامین و تجهیز سیستم های خدمات درمانی و توزیع مناسب آن ها در بین مناطق شهری از بزرگترین چالش های فرا روی مدیریت بحران می باشد. با بررسی ۵۰ بیمارستان دانشگاه علوم پزشکی مشهد در سال ۱۴۰۱ از نظر آسیب پذیری با استفاده از چک لیست ارزیابی ایمنی بیمارستان ها که میزان آسیب پذیری بیمارستان را در شرایط اضطراری بر اساس عوامل غیر سازه ای، سازه ای و مدیریت فوریت ها مورد سنجش قرار می دهد. و بررسی اطلاعات و مقادیر عددی ایمنی بیمارستان ها بدست آمد. امتیاز کل ایمنی بیمارستان ها در سال ۱۴۰۱ برابر ۶۶/۲۵ می باشد. با توجه به اعداد بدست آمده سطح ایمنی بیمارستانها بسیار پایین بوده و می بایست اقدامات اساسی در این خصوص در بیمارستانها صورت پذیرد در این خصوص اداره حوادث و مدیریت بحران جهت افزایش ایمنی در هر مورد اقدامات ذیل را انجام داد. آموزش ایمنی و مدیریت بحران در سطح مدیران جهت افزایش درک خطر/جلسات آموزشی مدیریت خطر برای کارشناسان و مدیران / جلسات متعدد معاونت محترم درمان با روسا و مدیران بیمارستان جهت رفع مشکلات / ابلاغ مجدد دستورالعمل کد ۱۲۵ ابلاغی وزارت خانه / تهیه چک لیست خود اظهاری حریق جهت کلیه مراکز درمانی و بیمارستانها / جلسه با مدیران و معاونت ها و دفتر فنی در خصوص ایمن سازی مراکز و بیمارستانها در خصوص حریق با اقدامات فوق توانستیم با حساسیت مدیران و کارشناسان نسبت به مسائل ایمنی بیمارستان و اقدامات کلی صورت گرفته جهت بهبود ایمنی بیمارستانها سطح امتیاز ایمنی بیمارستانها را در سال ۱۴۰۲ به ۷۱/۱۲ برسانیم.

نتایج پیشنهاد (تاثیر بر زمان، هزینه، ایمنی، کیفیت یا بهبود عملکرد): آگاهی از ایمنی بیمارستان ها در برابر بلایایی که احتمال بروز در منطقه را دارند در سیاستگذاری های آتی و برنامه ریزی جهت تخصیص بودجه به بیمارستان ها در این زمینه کمک کننده خواهد بود. این دانش می تواند منجر به ایجاد دستورالعمل هایی شود که ایمنی بیمارستان ها را افزایش دهد و کاملاً در راستای اهداف و افزایش ایمنی مراکز بهداشتی و درمانی است. همچنین منجر به تامین سلامت جانی بیماران، کارکنان و عموم مردم در برابر بلایا-تداوم عملکرد بیمارستان در بلایا-آماده سازی و آموزش بهینه کارکنان در جهت آمادگی هنگام بروز بلایا-می توان بیمارستان های مختلف را با یکدیگر مقایسه و رتبه بندی نمود-با آموزش اهمیت و افزایش درک کارکنان بیمارستانی و دست اندرکاران امر ایمنی در بیمارستان ها نه تنها می توان این فرهنگ را در جامعه پیاده نمود بلکه می توان سبب کاهش چشمگیری در هزینه های درمانی و صرفه جویی مناسب اقتصادی شد- و در نهایت نتایج حاصل از این برنامه می تواند در سطوح بیمارستان ها، دانشگاه و وزارت متبوع و تصمیمات مدیریتی و تعیین اولویت ها موثر و کارا باشد.

پیشنهاد حاصل از تجربه: با توجه به نتایج به دست آمده و لزوم آمادگی بیمارستان ها در برابر بلایا، مشارکت و همکاری کلیه سازمان های ذی ربط در سطوح مختلف اجرایی و ساختاری و همچنین، نظارت دقیق تر ارتقا و اجرای استانداردها در بیمارستان های موجود و تازه تاسیس و تقویت و اصلاح ساختارهای بیمارستان های موجود، ضروری به نظر می رسد..

اولین جشنواره مدیریت دانش و نظام پیشنهادات قطب ۹ کشوری

عنوان پیشنهاد: راه اندازی سیستم تله کنفرانس یکپارچه برای مدیریت هوشمند و مستند درخواست های انتقال بیمار بین بیمارستان ها

معاونت تخصصی و واحد ارائه دهنده پیشنهاد: اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث دانشگاه علوم پزشکی نیشابور

دانشکار: عباس گلستانی

مقدمه (خلاصه پیشنهاد): با توجه به اینکه هماهنگی اعزام بیماران بین بیمارستان ها به صورت تماس تلفنی مستقیم بین پزشک معالج در مبدأ و پزشک پذیرش دهنده در مقصد انجام می شد، بدون آن که مکالمات و تصمیمات به صورت رسمی ثبت یا مستندسازی شوند، این روش سبب بروز مشکلاتی در روند هماهنگی، پیگیری و تصمیم گیری شد لذا ایجاد یک سامانه تله کنفرانس سه جانبه بین پزشک معالج، پزشک پذیرش دهنده و کارشناس مرکز پایش مراقبت های درمانی جهت اعزام بیماران هوشمند، در دستور کار قرار گرفت.

بیان مسئله: عدم ثبت و مستندسازی تماس ها و تصمیمات پزشکان مبدأ و مقصد در خصوص شرح حال و شرایط اعزام، طولانی شدن روند انتقال به علت نیاز به تماس های مکرر و واسطه گری کارشناسان و نبود شفافیت برای سوپروایزرها و کارشناسان مرکز پایش در خصوص محتوای مکالمات پزشکان همچنین احتمال انتقال ناقص یا نادرست اطلاعات بیمار به دلیل عدم دسترسی پزشک معالج به پرونده کامل بستری باعث شد راه اندازی این سیستم در دستور کار قرار گیرد.

نتایج پیشنهاد (تأثیر بر زمان، هزینه، ایمنی، کیفیت یا بهبود عملکرد):

- کاهش زمان هماهنگی و حذف تماس های موازی.
- ثبت و مستندسازی کامل مکالمات و دستورات برای پیگیری قانونی و آموزشی.
- کاهش اعزام های غیر ضروری با بهبود دقت تصمیم گیری.
- افزایش رضایت پزشکان، کارشناسان و بیماران.
- صرفه جویی در هزینه ها و بهینه سازی منابع انسانی.

راهکارهای پیشنهادی:

- طراحی و راه اندازی زیرساخت نرم افزاری سامانه تله کنفرانس یکپارچه با قابلیت ضبط و بایگانی مکالمات.
- ایجاد دسترسی برای پزشکان مبدأ و مقصد و کارشناسان مرکز پایش از طریق خط اختصاصی یا اپلیکیشن امن.
- آموزش اولیه کاربران (پزشکان، کارشناسان و سوپروایزرها) در خصوص نحوه استفاده از سامانه.
- اجرای آزمایشی طرح در چند بیمارستان منتخب و ارزیابی نتایج عملکردی (مدت زمان هماهنگی، کیفیت مستندسازی و رضایت کاربران).

اولین جشنواره مدیریت دانش و نظام پیشنهادات قطب ۹ کشوری

عنوان تجربه: طراحی و پیاده سازی سامانه هوشمند مدیریت شیفت و نیروی انسانی پرستاری

معاونت تخصصی و واحد ارائه دهنده تجربه: معاونت درمان/ مرکز آموزشی درمانی بیمارستان امام رضا(ع)

دانشکار: مجتبی قربانی

مقدمه (خلاصه تجربه): مدیریت منابع انسانی در بیمارستان ها یکی از مهم ترین و در عین حال پیچیده ترین وظایف مدیران پرستاری است. پرستاران به دلیل ماهیت شغلی خود، خواستار تقسیم عادلانه شیفت ها، محاسبه دقیق اضافه کار، تعیین صحیح ارتقا و در نظر گرفتن شرایط ویژه مانند حق اشعه هستند. هر گونه خطا یا بی عدالتی در این فرآیندها به سرعت منجر به نارضایتی پرسنل، کاهش کیفیت خدمات درمانی و تحمیل هزینه های سنگین به سازمان می شود. در بیمارستان های شهرستان بیرجند، طی سال های طولانی این فرآیندها به صورت دستی و یا استفاده محدود و پراکنده از نرم افزارهای در دسترس انجام می گرفت. پیچیدگی قوانین و تنوع شرایط کاری سبب می شد محاسبات دستی بسیار زمان بر و پر خطا باشد. مدیران پرستاری مجبور بودند برای صحت سنجی و جمع بندی نهایی شیفت ها و اضافه کار، هفته ها وقت صرف کنند و حتی در این حالت نیز نتایج نهایی قابل اعتماد نبود.

بیان مسئله: پیش از طراحی سامانه، مشکلات عمده ای وجود داشت که می توان آن ها را در چند محور اصلی دسته بندی کرد: خطاهای مالی گسترده: محاسبات دستی اضافه کار و ارتقا منجر به تضییع حقوق پرسنل یا تحمیل هزینه های اضافی به سازمان می شد. بی عدالتی در توزیع Off و شیفت ها: توزیع تعطیلات و نوبت ها بدون معیار مشخص انجام می گرفت و این موضوع اعتراضات مکرر پرستاران را به دنبال داشت. نبود محاسبات دقیق ارتقا: ارتقای پرسنل بر اساس نوع شیفت و گردش کاری به درستی لحاظ نمی شد و باعث بی عدالتی در روند ارتقا می گردید. برای رفع چالش ها، یک تیم مشترک از پرستاران و مدیران پرستاری و کارشناس منابع انسانی اقدام به طراحی سامانه ای هوشمند مبتنی بر اکسل نمود.

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

حذف خطاهای محاسباتی: دقت سامانه موجب شد خطاهای مالی و اداری به صفر برسد.

عدالت در توزیع Off و شیفت ها: الگوریتم شفاف سامانه توانست مشکل دیرینه بی عدالتی در تقسیم شیفت ها را به طور ریشه ای حل کند.

ارتقای دقیق پرسنل: محاسبه ارتقا با توجه به بخش، نوع شیفت و گردش کاری به صورت دقیق و قانونی انجام می شود.

سادگی محاسبات: فرآیندهای پیچیده گذشته اکنون تنها با چند کلیک انجام می شوند.

پیشنهاد حاصل از تجربه:

تعمیم سامانه به کلیه بیمارستان های استان و سپس در سطح ملی

توسعه نسخه های تحت وب و ایجاد داشبوردهای مدیریتی برای مشاهده شاخص های کلیدی به صورت لحظه ای.

برگزاری کارگاه های آموزشی برای ارتقای توانمندی مدیران پرستاری در استفاده از ابزارهای هوشمند.

به روز رسانی مستمر سامانه متناسب با بخشنامه های جدید وزارت بهداشت.



اولین جشنواره مدیریت دانش و نظام پیشنهادات قطب ۹ کشوری

عنوان پیشنهاد: مشاوره تغذیه از راه دور (Tele-Nutrition Consulting)

معاونت تخصصی و واحد ارائه دهنده پیشنهاد: معاونت بهداشتی دانشکده علوم پزشکی مشهد - گروه بهبود تغذیه جامعه

دانشکار: فائزه دهک زاده

مقدمه (خلاصه پیشنهاد): با توجه به پیشرفت‌های فناوری و افزایش دسترسی به اینترنت، آموزش و مشاوره تغذیه از راه دور به سرعت در حال گسترش است و به عنوان یک بخش مهم در حوزه مراقبت‌های بهداشتی در نظر گرفته می‌شود. کارشناسان تغذیه و رژیم‌درمانی از این روش برای ارائه خدمات آموزشی و مشاوره‌ای به افرادی که به دلایل مختلف نمی‌توانند به صورت حضوری مراجعه کنند، استفاده می‌کنند. این امر به آنها اجازه می‌دهد تا به یک جامعه وسیع‌تر از مراجعین خدمت‌رسانی کنند و تأثیر مثبتی بر سلامت جامعه داشته باشند. اجرای این برنامه از طریق سازماندهی کارشناس تغذیه در یک فضای مناسب و مجهز به اینترنت پرسرعت و سامانه ثبت اطلاعات بهداشتی انجام می‌شود. هماهنگی با واحدهای بهداشتی فاقد کارشناس تغذیه، تعیین تسهیل‌گر در مراکز، نوبت‌دهی افراد نیازمند مشاوره و برقراری ارتباط آنلاین تصویری با کارشناس از مراحل اصلی این فرایند است. کارشناس پس از ارائه توصیه‌های تخصصی، اطلاعات مراجعه‌کننده را در سامانه ثبت کرده و برنامه پیگیری مشخصی تعیین می‌نماید؛ همچنین نسخه و توصیه‌های چاپی از طریق مرکز بهداشتی در اختیار فرد قرار می‌گیرد. امکان برگزاری جلسات گروهی آموزشی تغذیه به صورت وینار نیز وجود دارد تا گروه‌های هدف مانند مادران باردار، کودکان، دانش‌آموزان و کارکنان ادارات از آموزش‌های علمی و استاندارد بهره‌مند شوند. پلتفرم Google Meet به عنوان ابزار اصلی تعامل آنلاین استفاده می‌شود و قابلیت‌هایی مانند اشتراک گذاری تصویر، فایل و کنترل دسترسی به جلسه را فراهم می‌کند. این رویکرد با استفاده هوشمندانه از فناوری، گامی موثر در توسعه عدالت در سلامت و افزایش دسترسی عادلانه به خدمات تغذیه‌ای در سراسر کشور محسوب می‌شود.

بیان مسئله: کمبود نیرو کارشناس تغذیه در مناطق کم برخوردار جهت مشاوره

نتایج پیشنهاد (تأثیر بر زمان، هزینه، ایمنی، کیفیت یا بهبود عملکرد):

- افزایش دسترسی به کارشناسان تغذیه، بدون محدودیت مکانی.
- کاهش هزینه‌ها و صرفه‌جویی در وقت به دلیل حذف نیاز به مسافرت.
- امکان برقراری ارتباط سریع و آسان با کارشناسان تغذیه از طریق تلفن همراه و اینترنت.
- ارائه خدمات آموزشی و مشاوره‌ای متناسب با شرایط فردی و نیازهای خاص هر بیمار.
- ارتقاء سطح آگاهی تغذیه‌ای عموم جامعه و توانمندی بیماران در مدیریت مستقل سلامت تغذیه‌ای خود.
- کمک به پیشگیری از سوء تغذیه در سالمندان و بهبود کیفیت زندگی آنها.
- حفظ حریم خصوصی بیماران با استفاده از روش‌های ارتباطی امن.

پیشنهاد حاصل از تجربه: خرید مودم پرسرعت جهت مرکز مشاوره به دلیل محدودیت‌های سرعت اینترنت درون شبکه

مشاور تلفنی در مناطق فاقد پوشش اینترنت پرسرعت

اولین جشنواره مدیریت دانش و نظام پیشنهادات قطب ۹ کشوری

عنوان پیشنهاد: طرح هتل حامی روبان قرمز

معاونت تخصصی و واحد ارائه دهنده پیشنهاد: معاونت بهداشتی دانشگاه - مرکز بهداشت ثامن

دانشکار: فرناز نکاحی ، محمدی مهدی ایزدپناه ، علی محمد حسین پور ، مرضیه سادات امامی شهری

مقدمه (خلاصه پیشنهاد): این مطالعه نیمه تجربی در سال ۱۳۹۶ با همکاری مرکز بهداشت ثامن و سازمان گردشگری در هتل های مشهد اجرا شد. آموزش ها به صورت پره تست، سخنرانی ، پرسش و پاسخ و پست تست و توزیع کتابچه آموزشی صورت گرفت. اجرای طرح «روبان قرمز» در ۲۳ هتل در مشهد ثاربخشی قابل توجهی در ارتقای دانش و نگرش کارکنان داشت.

بیان مسئله: ویروس نقص ایمنی انسانی (HIV) یکی از چالش های مهم سلامت عمومی جهان است . کارکنان صنعت هتلداری در مشهد با توجه به اهمیت مقوله گردشگری به دلیل ارتباط مستقیم با گردشگران گروهی حساس محسوب می شوند. این مطالعه با هدف بررسی تأثیر آموزش بر آگاهی کارکنان هتل های مشهد انجام شد.

نتایج پیشنهاد (تأثیر بر زمان، هزینه، ایمنی، کیفیت یا بهبود عملکرد): از میان ۱۷۰۸ نفر آموزش دیده، داده های ۵۶۴ نفر تحلیل شد که ۶۸٪ مرد و ۳۲٪ زن بودند. آزمون زوجی نشان داد میانگین نمرات دانش و نگرش پس از آموزش به طور معناداری افزایش یافت ($p < 0.001$). این نتایج بیانگر اثر مثبت آموزش در ارتقای آگاهی، بهبود نگرش و تقویت رفتارهای پیشگیرانه در زمینه HIV است.

پیشنهاد حاصل از تجربه: پیشنهاد می شود این برنامه با مشارکت مراکز بهداشت شهرستان در استان خراسان رضوی و اتحادیه هتل داران در سطح گسترده تر ادامه یابد. استفاده از آموزش های حضوری و مجازی همراه با ارزیابی مستمر می تواند به کاهش مواجهات پرخطر و ارتقای مدیریت رفتار در صنعت گردشگری کمک کند.



اولین جشنواره مدیریت دانش و نظام پیشنهادات قطب ۹ کشوری

عنوان پیشنهاد: اجرای اپلیکیشن مامانا (مدیریت مادران باردار) توسط همکاران ماما و بهورز در مراکز بهداشتی جهت اشراف اطلاعاتی بهتر بر پرونده مادران باردار، تسهیل روند پیگیری مراقبت ها، مدیریت موثر تر شکایات بارداری و در نتیجه بهبود کیفیت خدمات

معاونت تخصصی و واحد ارائه دهنده پیشنهاد: معاونت بهداشت تربت حیدریه

دانشکار: سیده فاطمه پاکدل بایگی

مقدمه (خلاصه پیشنهاد): با عنایت به اهمیت مراقبت به موقع بارداری و حجم کاری زیاد همکاران ماما و بهورز در مراکز جامع سلامت و خانه های بهداشت، با توجه به خلایه هایی که به عنوان ماما در تجربه کاری خود و همکاران مشاهده کرده ام نرم افزاری با هدف بهبود وضعیت موجود و افزایش کیفیت خدمات طراحی و ارائه شده است.

بیان مسئله: در حال حاضر مامای بهداشت یا بهورز باید در بهترین حالت علاوه بر سامانه، یک دفتر شخصی برای ثبت و اشراف بر مشخصات مادران باردار و تاریخ پیگیری های بعدی داشته باشد. در مراحل بعدی برای پیگیری حضور به موقع مادران هر روز باید با تورق در دفتر مراقبت هایی که تاریخش فرا رسیده است مشخص شود. زمانی هم که مادر باردار مراجعه میکند مجدد برای پیدا کردن اطلاعات او باید صفحه مربوط به مادر در دفتر را پیدا کرد که همه این موارد زمان بر بوده و امکان اشتباه یا از دست رفتن مراقبت را زیاد میکند... به علاوه همه اینها اطلاعاتی که به صورت کاغذی ثبت میشود در معرض خطر گم شدن، خوانا نبودن، خط خوردگی و... است.

نتایج پیشنهاد (تأثیر بر زمان، هزینه، ایمنی، کیفیت یا بهبود عملکرد):

کار با این برنامه فوق العاده آسان است و در ضمن افزایش کیفیت مراقبت در زمان آن صرفه جویی می شود/اطلاعات در کمترین زمان ممکن قابل دسترسی هستند/با هشدار مراقبت های نزدیک از فراموش شدن و از دست رفتن مراقبت ها جلوگیری می کند/امکان پرسش و پاسخ علمی در حیطه کاری را فراهم میکند./انتقال اطلاعات به همکار جایگزین به راحتی انجام میگردد/سن بارداری هر مادر به روز است و نیاز به محاسبه کردن در هر مراقبت نیست/ با وجود نمودار درختی امکان بررسی راحت تر و جامع تر روند پرونده مادر فراهم می شود.

راهکارهای پیشنهادی:

این برنامه در حال حاضر طراحی شده و می تواند در مراکز و پایگاه های بهداشتی توسط همکاران ماما و بهورز استفاده شود.

اولین جشنواره مدیریت دانش و نظام پیشنهادات قطب ۹ کشوری

عنوان تجربه: تدوین کتاب داستان های واقعی به منظور کاهش مرگ کودکان به علت سوانح و حوادث در دانشکده علوم پزشکی تربت جام

معاونت تخصصی و واحد ارائه دهنده تجربه: دانشکده علوم پزشکی تربت جام، معاونت بهداشت مرکز شهرستان تربت جام

دانشکار: زهرا احمدی، جایگاه سازمانی: گروه سلامت خانواده، جمعیت و مدارس

عاطفه صوفی زاده جایگاه سازمانی: گروه سلامت خانواده، جمعیت و مدارس، محدثه مهدی زاده، جایگاه سازمانی: گروه سلامت خانواده، جمعیت و مدارس

مقدمه (خلاصه تجربه): مرگ و آسیب های ناشی از حوادث خانگی یکی از مهم ترین عوامل تهدید کننده سلامت کودکان زیر ۵ سال است. با وجود اینکه بخش زیادی از این حوادث قابل پیشگیری هستند، همچنان شاهد موارد متعدد و دلخراش در سطح جامعه هستیم. در راستای ارتقای آگاهی والدین و مراقبان کودک، کتابچه ای با عنوان «داستان های واقعی» تدوین شد که با روایت های مستند از حوادث واقعی، به بیان نکات کلیدی در راستای پیشگیری از آسیب و مرگ کودکان می پردازد. این اقدام در چارچوب سیاست های جوانی جمعیت، سلامت خانواده و کاهش مرگ و میر کودکان انجام شد. سناریو شامل ۱۹ روایت مستند از کودکان زیر پنج سال شهرستان تربت جام و صالح آباد است که از سال ۱۴۰۲-۱۳۹۵ به علت حوادث جان خود را از دست داده اند. این حوادث شامل حوادث ترافیکی و غیر ترافیکی از قبیل سوختگی، برق گرفتگی، غرق شدگی، خفگی، انسداد راه هوایی، مسمومیت با مواد مخدر، متادون، داروها و... می باشند.

بیان مسئله: به دلیل بالا بودن میزان مرگ کودکان ۱ ماهه تا ۵ سال در حوزه تحت پوشش دانشکده علوم پزشکی تربت جام و نقش عمده سوانحی مانند سوختگی، تصادف، سقوط، مسمومیت و خفگی در این مرگ ها، ایده تدوین کتابچه آموزشی «داستان های واقعی» شکل گرفت. بررسی پرونده های مرگ از سال ۱۳۹۵ نشان داد که بسیاری از این حوادث ناشی از سهل انگاری بزرگسالان و نبود آموزش های پیشگیرانه بوده است. برای رفع این خلأ، تیمی از کارشناسان سلامت کودکان و نظام مراقبت مرگ کودک، روایت هایی واقعی از خانواده های داغ دیده را انتخاب و بازنویسی کردند تا محتوایی ساده، ملموس و اثرگذار برای والدین فراهم شود. در کنار هر داستان، نکات کلیدی پیشگیری بر اساس منابع معتبر وزارت بهداشت درج شد و در پایان کتاب نیز آموزش احیای پایه و رفع انسداد راه هوایی کودکان اضافه گردید.

نتایج اجرای تجربه (تاثیر بر زمان، هزینه، ایمنی، کیفیت یا بهبود عملکرد): انتشار و توزیع کتابچه باعث افزایش آگاهی والدین نسبت به خطرات تهدید کننده حیات کودکان و بهبود کیفیت آموزش های سلامت کودک در مراکز بهداشتی شد. ارائه دهندگان خدمت استقبال گسترده ای از محتوای آن داشتند و کتابچه به عنوان منبع آموزشی رسمی در جلسات کارشناسان کودک مورد استفاده قرار گرفت. این اقدام به الگوسازی برای تولید محتواهای مشابه در سایر حوزه های سلامت کمک کرد و با استفاده از روایت های واقعی، اثرگذاری آموزشی و ارتباط عاطفی با مخاطبان را افزایش داد. کتابچه در راستای اهداف برنامه کاهش مرگ کودکان زیر ۵ سال عمل کرد و در سال ۱۴۰۳ کاهش محسوس مرگ و میر کودکان در تربت جام مشاهده شد. همچنین در تمامی مراکز خدمات جامع سلامت، پایگاه ها و خانه های بهداشت شهرستان به طور کامل توزیع گردید.

پیشنهاد حاصل از تجربه:

پیشنهاد می شود تولید محتواهای آموزشی با محوریت روایت های واقعی در سایر حوزه های سلامت نیز توسعه یابد. بهره گیری از زبان ساده، تصاویر گویا و روایت های بومی می تواند اثربخشی آموزش را در گروه های هدف به طور چشمگیری افزایش دهد.



اولین جشنواره مدیریت دانش و نظام پیشنهادات قطب ۹ کشوری

عنوان پیشنهاد: طراحی دشبورد آماری برخط مدیریت هیات علمی در معاونت آموزشی

معاونت تخصصی و واحد ارائه دهنده پیشنهاد: مدیریت امور هیات علمی معاونت آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مشهد

دانشکار: محبوبه حاجی زاده صفار. **خانم فاطمه باقری. آقای دکتر امیرعباس آذریان. خانم مهندس نوشین دیانی. خانم نرگس ذاکر**

مقدمه (خلاصه پیشنهاد): یکی از وظایف مهم مدیریت امور هیات علمی دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور، مدیریت نیروی انسانی هیات علمی دانشگاه‌ها و رعایت نسبت هیات علمی مورد نیاز گروه‌های آموزشی و با تعداد و مقاطع تحصیلی دانشجویان همچنین تکمیل نیازهای احصا شده از طریق جذب هیات علمی می باشد. با توجه به تعدد مراجع تصمیم ساز در معاونت آموزشی دانشگاه‌ها (هیات جذب، معاون آموزشی، رؤسای دانشکده‌ها، مدیریت امور هیات علمی) ایجاد بستر الکترونیک برای نمایش برخط آخرین وضعیت آماری تعداد هیات علمی اعم از رسمی پیمانی یا انواع تعهدات، سنوات خدمت و عملکرد اعضای هیات علمی در گروه، توازن در هرم مرتبه علمی اعضای گروه، تعداد پست سازمانی و نمایش نیاز گروه‌ها در قالب شاخص نسبت هیات علمی به دانشجو با جزئیات مقاطع مختلف تحصیلی و رشته‌های فعالی دانشگاه همچنین به تفکیک گروه‌های آموزشی ضروری است. تا در نهایت هیات جذب دانشگاه با نگاه به ظرفیت‌های موجود دانشگاه بتواند با طراحی برنامه مناسب جذب و نگه‌داشت هیات علمی در دانشگاه تصمیم‌گیری نماید. ایده الکترونیک کردن مدل محاسبه و تولید گزارشات متنوع از داده‌ها از نیازهای با الویت مدیریت امور هیات علمی بود.

بیان مسئله: ایجاد دشبورد برخط آماری هیات علمی ذیل دشبورد آماری دانشگاه و بروز شدن لحظه‌ای داده‌های هیات علمی با گرفتن اطلاعات اولیه از نرم‌افزار پرسنلی هیات علمی (آذرخش) و اطلاعات دانشجویان از آموزش کل و اطلاعات پست‌های هیات علمی از سامانه تشکیلات و گرفتن اطلاعات موظفی ثبت شده هیات علمی از سامانه آموزان و فعالیتهای پژوهشی از پژوهان انجام شد که خود دقت بالای انتقال داده و افزایش سرعت تولید گزارشات را به همراه داشت. شاخص نسبت هیات علمی به دانشجو را با استناد به فرمول پیشنهادی دکتر شهرام یزدانی از مجموعه شاخصهای ارزیابی اثربخشی سازمانی دانشگاه های علوم پزشکی کشور در حوزه آموزشی (۱۳) طراحی شد.

نتایج پیشنهاد (تأثیر بر زمان، هزینه، ایمنی، کیفیت یا بهبود عملکرد):

- ۱) بالا رفتن دقت محاسبه شاخص نسبت هیات علمی به دانشجو
- ۲) امکان مشاهده و تحلیل داده‌ها در جلسات مهم تصمیم‌گیری و با حضور تصمیم‌گیرندگان
- ۳) رفع مشکل گزارشات متناقض و متفاوت در دانشگاه با تولید گزارشات بروز و دقیق و یکپارچه

راهکارهای پیشنهادی: توسعه دشبورد و ایجاد ارتباط بین دشبوردهای آماری مختلف برای تولید گزارشات پیشرفته:

۱. ایجاد دشبورد آماری داده محور برای تحلیل موظفی اعضای هیات علمی در حوزه های آموزشی، پژوهشی، درمانی و...
۲. ایجاد دشبورد آماری داده محور شاخصهای اعتباربخشی آموزشی به تفکیک دانشکده‌ها و بیمارستانهای آموزشی
۳. ایجاد دشبورد آماری اقتصاد در آموزش و تحلیل هزینه‌های عملکردی و درآمدی جهت افزایش بهره‌وری در مدیریت منابع آموزشی

* متناسب با شرایط اختصاصی در دانشکده‌ها و بیمارستان‌های آموزشی

* با الویت بهبود کیفیت در آموزش برای دانشجویان ایرانی و خارجی

اولین جشنواره مدیریت دانش و نظام پیشنهادات قطب ۹ کشوری

عنوان پیشنهاد: ارتقاء خدمات رفاهی دانشجویان در سامانه تغذیه دانشجویی

معاونت تخصصی و واحد ارائه دهنده پیشنهاد: معاونت فرهنگی و دانشجویی - مدیریت دانشجویی - اداره تغذیه

دانشکار: دکتر یگانه حشمتی

مقدمه (خلاصه پیشنهاد): دانشجویان متقاضی تبادل و تعویض غذا در هر وعده غذایی با مراجعه به سامانه تغذیه با سایر دانشجویان به تبادل و تعویض غذا می پردازند. همچنین به منظور افزایش میزان رضایتمندی دانشجویان و پیشگیری از هدر رفت منابع مالی تخصیص یافته جهت تامین و خرید اقلام غذایی صبحانه همچنین جایگزینی غذاها با منوهای متنوع بخش غیر دولتی مقرر گردید اعتبار موردنظر در اختیار هر دانشجو قرار گرفته تا مطابق سلیقه و نیاز شخصی خود از کالاها و غذاهای موجود در فروشگاه مرکز رفاهی دانشگاه خرید نماید.

بیان مسئله: درخواست مکرر دانشجویان جامانده از رزرو غذا جهت تهیه غذای روز فروش، عدم امکان تعویض غذا پس از اتمام زمان رزرو، اعمال جریمه مالی در موارد عدم دریافت غذا، درخواست دانشجویان مبنی بر گنجاندن غذاهای آماده در برنامه غذایی و ایجاد تنوع بیشتر در بسته های هفتگی صبحانه، عدم مصرف تمامی اقلام صبحانه، نیاز به داشتن حق انتخاب و ضرورت مدیریت منابع مالی نیاز به ساماندهی وضع موجود را بسیار حائز اهمیت نمود.

نتایج پیشنهاد (تأثیر بر زمان، هزینه، ایمنی، کیفیت یا بهبود عملکرد):

۱- کاهش زمان انتظار جهت دریافت غذای روز فروش با اجرای برنامه تبادل غذا ۲- عدم اتلاف وقت و کاهش هزینه رفت و آمد دانشجویان غیربومی غیر خوابگاهی با دریافت همزمان صبحانه انتخابی و ناهار از مرکز رفاهی ۳- عدم تحمیل هزینه اضافی به دانشجو با امکان تبادل و تعویض غذا با قیمت مصوب ۴- کاهش اعمال جرایم مالی در سامانه تغذیه ۵- خرید صبحانه مطابق سلیقه و با اعتبار تخصیص یافته برای مدت یک هفته از فروشگاه مرکز رفاهی دانشگاه ۶- تخصیص اعتبار به هر دانشجو در قالب تخفیف ویژه ی دانشجویی و پرداخت هزینه ی مازاد قیمت غذای انتخابی توسط دانشجو جهت خرید انواع مواد غذایی بسته بندی و آماده از فروشگاه مرکز رفاهی دانشگاه ۷- صیانت از سرمایه های مالی با کاهش میزان دور ریز غذا ۸- افزایش میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات رفاهی تغذیه.

راهکارهای پیشنهادی:

بررسی های میدانی درخواست های دانشجویی و اجرای پروژه هایی که منجر به کاهش هزینه های غذا و پسماندهای غذایی شود. بعلت اهمیت رضایتمندی جامعه آماری بالای دانشجویی بر روش هایی که امکان دریافت غذا را آسان، بدون دغدغه و با پوشش دهی بالا امکان پذیر سازد، تاکید می گردد.



اولین جشنواره مدیریت دانش و نظام پیشنهادات قطب ۹ کشوری

عنوان تجربه: طراحی و اجرای طرح سفیر سلامت روان دستیاری

معاونت تخصصی و واحد ارائه دهنده تجربه: معاونت فرهنگی و دانشجویی مشهد مرکز مشاوره و سلامت روان

دانشکار: دکتر حمیده صمدی، مدیر مرکز مشاوره و سلامت روان دانشگاه

مقدمه (خلاصه تجربه): در راستای ارتقاء سلامت روان دستیاران و پیشگیری از موارد بحران، پیشنهاد طرح سفیر سلامت روان دستیاری در جلسه ای با حضور جناب آقای دکتر شبستری رییس دانشگاه، در بیمارستان امام رضا (علیه السلام) مطرح گردید. در این جلسه اهداف مدنظر طرح و نیز اثربخشی و ضرورت آن توسط اینجانب مطرح گردید که مورد استقبال ریاست دانشگاه نیز قرار گرفت و ایشان فرمودند: اجرای طرح جدید می تواند به صورت هدفمند به ارتقاء سلامت روان دستیاران کمک کند. این امر با تعاملات و هماهنگی های برنامه ریزی شده بین مسئولین، اساتید و دستیاران ممکن خواهد بود. در این جلسه مقرر شد، از هر گروه آموزشی، نماینده ای از دستیاران به عنوان «سفیر سلامت روان دستیاری» به مرکز مشاوره دانشگاه معرفی شود. این نماینده وظیفه تعامل با مسئولین و اساتید، پیگیری مطالبات و آشنایی با فرآیندهای مرکز مشاوره را بر عهده خواهد داشت.

بیان مسئله: افزایش بار بیماری روانی و موارد منجر به اختلالات روانشناختی و خودکشی در دستیاران منجر به طراحی این طرح شد. این طرح موجب شد علاوه بر حضور فعالانه دستیاران در غربالگری سلامت روان و شناسایی نیازهای روانشناختی در بدو ورود دستیاران به فضای دانشگاه، سبب برگزاری کارگاه های مستمر آموزشی مهارت های زندگی برای گروه های مختلف دستیاری به عنوان عامل پیشگیرانه دیگری مدنظر قرار گرفت و در بحران جنگ ۱۲ روزه نیز استمرار جلسات آموزشی جهت سفیران سلامت روان دستیاری و توانمند سازی ایشان توسط مرکز مشاوره دانشگاه و نیز همکاری کار گروه سلامت روان در بحران ذیل نظر گروه روانپزشکی موجب گشت که سفیران سلامت روان دستیاری با انعکاس این آموزش ها به گروه های خود سبب افزایش تاب آوری در دیگر دستیاران شوند. همچنین جلسات مستمر با سفیران سلامت روان دستیاری به عنوان نماینده گروه های دستیاری سبب انعکاس سریعتر چالش ها و مسائل به متولیان امر گردید که در نتیجه موجبات ارتقا سلامت روان و کیفیت زندگی ایشان گشت.

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

ارجاع و شناسایی دستیاران در معرض آسیب و آسیب پذیر به مرکز مشاوره دانشگاه جهت اقدامات روانشناختی و روانپزشکی. افزایش میزان غربالگری سلامت روان به نسبت سال ۱۴۰۲. برگزاری کارگاه های مهارت های زندگی ویژه دستیاران و افزایش دانش کاربردی و ارتقا کیفیت زندگی در دستیاران

پیشنهاد حاصل از تجربه:

از تجربه کسب شده می شود به عنوان راهکار پیشگیرانه در بروز و شیوع اختلالات روانشناختی در دستیاران و ایجاد تیم های حمایتی از دیگر حوزه های متولی سلامت روان و ایجاد امکانات رفاهی از دیگر سازمان ها نیز بهره جست و انعکاس مسائل بیان شده از طریق سفیران سلامت روان دستیاری به وزارت سبب بازنگری در سیاست گذاری ها گردد.

اولین جشنواره مدیریت دانش و نظام پیشنهادات قطب ۹ کشوری

عنوان پیشنهاد: الکترونیکی کردن فرایند ارزیابی و ممیزی آزمایشگاه واحد های تولیدی مواد غذایی، آرایشی و بهداشتی

معاونت تخصصی و واحد ارائه دهنده پیشنهاد: معاونت غذا و دارو - آزمایشگاه کنترل غذا و دارو

دانشکار: محمد سبحانی

مقدمه (خلاصه پیشنهاد): با توجه به لزوم ارزیابی و ممیزی آزمایشگاه واحدهای تولیدی بصورت سالیانه و تعداد بالای کارخانجات و مشکلات فرایند ارزیابی کاغذی و دستی که می بایست بصورت مراجعه حضوری توسط کارشناس انجام می شد که آن امری بسیار زمانبر و وقت گیر بود و این باعث می شد که اغلب آزمایشگاه های واحد تولیدی مورد ارزیابی قرار نگیرند و علاوه بر این مشکلات و موانع دیگری هم وجود داشت که عبارتند از: کاغذی بودن فرایند ارزیابی آزمایشگاه واحدهای تولیدی مواد غذایی، آرایشی و بهداشتی - مصرف زیاد کاغذ در هر ارزیابی - کمبود نیروی انسانی - زمانبر بودن تکمیل کردن چک لیست ارزیابی - مشکلات تهیه نامه در اتوماسیون اداری جهت اعلام نتیجه ارزیابی و اعلام نواقص - کمبود وسیله نقلیه - تعطیلی واحد تولیدی و یا عدم حضور مسئول فنی در واحد تولیدی و لزوم مراجعه مجدد، لذا با توجه به موارد فوق فرایند الکترونیکی ارزیابی در سامانه تحت وب مدیریت نظارت بر مواد غذایی و آشامیدنی مشهد FMS، در دو نسخه ویندوز و اندروید طراحی و اجرا شد. این امر باعث شد که تعداد بیشتری از آزمایشگاه های واحدهای تولیدی از طریق انجام خوداظهاری مسئولین فنی، ارزیابی شده و بازدیدهای حضوری کاهش یابند و در مصرف کاغذ، وقت کارشناسان آزمایشگاه، هزینه های ایاب و ذهاب کارشناسان و وسیله نقلیه صرفه جویی گردد.

بیان مسئله: کاغذی بودن فرایند ارزیابی آزمایشگاه واحد های تولیدی، ارزیابی مبتنی بر مراجعه حضوری، مشکلات و موانع در خصوص ایاب و ذهاب و تهیه وسیله نقلیه، مشکلات و چالشهای مربوط به مکاتبات اعلام نواقص و همچنین عدم پیگیری و رهگیری دقیق ارزیابی ها و عدم گزارش گیری دقیق و سریع، منجر شد که مدیریت آزمایشگاه برای اصلاح فرایند موجود و الکترونیکی کردن آن اقدام نماید.

نتایج اجرای تجربه (تاثیر بر زمان، هزینه، ایمنی، کیفیت یا بهبود عملکرد): اجرای الکترونیکی کردن فرایند ارزیابی دارای مزایا و دستاوردهای متعدد به شرح ذیل می باشد: انجام ارزیابی آزمایشگاه بصورت اینترنتی و در دو نسخه تحت ویندوز و اندروید (آنلاین و آفلاین)، آماده بودن بستر آن و وجود دیتابیس مورد نیاز انجام این فرایند در سامانه FMS، دسترسی راحت و آسان چک لیست ارزیابی در کارتابل هر کارشناس و مسئول فنی واحدهای تولیدی - اعلام نتیجه ارزیابی و ارسال نامه عدم انطباق ها در خود سامانه با قابلیت رهگیری - دسترسی به سوابق ارزیابی در کارتابل کاربران سامانه - گزارش گیری سریع و آسان - رتبه بندی راحت و آسان آزمایشگاه ها - امکان ارزیابی بصورت خود اظهاری توسط مسئول فنی و حضوری توسط کارشناس آزمایشگاه - صرفه جویی در مصرف کاغذ - صرفه جویی در هزینه های ایاب و ذهاب - کاهش اعزام ماموریت کارشناسان - کاهش اتلاف وقت کارشناسان - توسعه و بهره گیری از سامانه FMS و صرفه جویی در خرید یک سامانه جدید.

پیشنهاد حاصل از تجربه: با توجه به بستر مناسب و امکانات بسیار خوب در سامانه FMS و قابلیت های بسیار کاربردی آن، استفاده از این سامانه برای سایر دانشگاه ها توصیه می شود: از جمله تحت وب و اندروید بودن آن، سادگی و چابکی بودن سامانه، امکان گزارش گیری در لحظه تعداد واحدهای ارزیابی شده، رتبه بندی آنها، اطلاع از تعداد عدم انطباق های هر واحد، دسترسی کاربران سامانه به سوابق ارزیابی آزمایشگاه. وجود دیتابیس قوی از اطلاعات کارخانجات و کارگاه ها، امکان ارسال نامه از جمله نامه اعلام نتیجه و گزارش ارزیابی و ...



اولین جشنواره مدیریت دانش و نظام پیشنهادات قطب ۹ کشوری

عنوان پیشنهاد: داشبوردهای مدیریتی اطلاعات درآمد دانشگاه

معاونت تخصصی و واحد ارائه دهنده پیشنهاد: معاونت توسعه - مدیریت امور مالی - اداره حسابداری درآمد

دانشکار: (خانم‌ها: سمانه معمارزاده، ملیحه عباسی قیافه‌شناس و جناب آقای محمود حاجی باقری یزدی)

مقدمه (خلاصه تجربه): تولید داشبوردهای درآمدی برای مدیران مالی دانشگاه‌ها از اهمیت بالایی برخوردار است، زیرا این ابزارها به مدیران کمک می‌کنند تا دید جامعی از وضعیت درآمدی سازمان داشته باشند. با جمع و تحلیل داده‌ها، داشبوردها به شفافیت درآمدها، هزینه‌ها، و روندهای مالی کمک کرده و به مدیران اجازه می‌دهند تا تصمیم‌گیری‌های سریع‌تر و هوشمندانه‌تری اتخاذ نمایند. این داشبوردها می‌توانند با ارائه شاخص‌های کلیدی عملکرد، روندهای مالی را پیش‌بینی کرده و به بهینه‌سازی آن‌ها همچنین کاهش ریسک‌های مالی کمک کنند.

بیان مسئله: یکی از مهم‌ترین مسائل که نیاز به تولید داشبوردهای مدیریتی در اداره درآمد را برجسته می‌کند، تنوع سامانه‌ها، عدم شفافیت و عدم دسترسی سریع به اطلاعات مالی است. به‌طور معمول، گزارش‌های مالی در قالب‌های پراکنده و غیر یکپارچه ارائه می‌شوند، که تحلیل دقیق وضعیت درآمدها و هزینه‌ها را دشوار می‌سازد. همچنین، تاخیر در دسترسی به داده‌های به‌روز منجر به تصمیم‌گیری‌های مالی نادرست یا با تاخیر می‌شود. این مسئله در شرایطی که دانشگاه علوم پزشکی نیاز به مدیریت منابع مالی بهینه و پیشگیری از کسری بودجه دارد، اهمیت دوچندان پیدا می‌کند.

نتایج اجرای تجربه (تأثیر بر زمان، هزینه، ایمنی، کیفیت یا بهبود عملکرد): با یکپارچه‌سازی داده‌ها از سامانه‌های درآمدی منجمله his، سیب، مروارید، مدرن و در نهایت نظام نوین، اطلاعات به‌روز و دقیق به‌صورت لحظه‌ای در دسترس قرار گرفته‌اند، که باعث تسریع در کنترل هادر واحدهای صنفی و تصمیم‌گیری به‌هنگام شده است و همچنین از اتلاف وقت در تحلیل‌های دستی جلوگیری می‌نماید. شفافیت بیشتر در اطلاعات مالی باعث می‌شود که خطاها و اشتباهات محاسباتی کاهش یابد. علاوه بر این، داشبوردها با ارائه دیدگاه‌های تحلیلی بهتر (مانند بهره‌وری پزشکان)، به مدیران کمک می‌کنند تا عملکرد مالی بخش‌ها را بهینه‌سازی کرده و کارایی مدیریت درآمد را افزایش دهند.

پیشنهاد حاصل از تجربه: برای بهبود تجربه تولید و استفاده از داشبوردهای مدیریتی در اداره درآمد، توصیه‌های زیر می‌تواند مفید باشد:

- ۱- تمرکز بر نیازهای کاربر نهایی: در طول طراحی و توسعه داشبورد، همواره نیازهای مدیران و کارشناسان که از آن استفاده می‌کنند را در نظر بگیرید. داشبورد باید ساده، کاربرپسند و در عین حال با قابلیت دسترسی سریع به جزئیات باشد.
- ۲- استفاده از داده‌های به‌روز و قابل اعتماد: اطمینان حاصل کنید که داده‌های واردشده به داشبورد از منابع معتبر و به‌روزرسانی شده است. هرگونه خطا در داده‌ها می‌تواند منجر به تصمیم‌گیری‌های نادرست شود.
- ۳- ارائه گزارش‌های تعاملی: به کاربران امکان دهید که گزارش‌های سفارشی‌سازی شده را به‌راحتی تولید کنند. ویژگی‌های تعاملی مانند دریل‌دان (drill-down) و فیلترهای پویا می‌توانند به درک بهتر داده‌ها کمک کنند.
- ۴- پشتیبانی و آموزش مستمر: به کاربران آموزش دهید که چگونه از داشبورد به‌درستی استفاده کنند و برای هرگونه سوال یا مشکل، تیم پشتیبانی قوی را در نظر بگیرید.
- ۵- امنیت و حریم خصوصی داده‌ها: به دلیل حساسیت اطلاعات مالی، رعایت اصول امنیتی برای جلوگیری از دسترسی غیرمجاز به داده‌ها و حفاظت از حریم خصوصی ضروری است.
- ۶- پایش و به‌روزرسانی منظم: عملکرد داشبورد را به‌صورت مداوم بررسی و به‌روزرسانی کنید تا با تغییرات سازمانی و نیازهای جدید هماهنگ بماند.

اولین جشنواره مدیریت دانش و نظام پیشنهادات قطب ۹ کشوری

عنوان تجربه: جذب و بکارگیری نیرو بهورز جهت خانه های بهداشت به صورت الکترونیکی

معاونت تخصصی و واحد ارائه دهنده تجربه: معاونت توسعه مدیریت، منابع و برنامه ریزی / مدیریت سرمایه انسانی / اداره تامین و توزیع نیرو

انسانی / واحد استخدام

دانشکار: امیر صارمی - دکتر ابوالفضل منصوری کیا - مهندس فیروزه ضیاء - مهندس مریم کرمی

مقدمه (خلاصه تجربه): به دلیل اهمیت و حساسیت جذب نیروی بهورز در خانه های بهداشت و جایگاه ویژه و نقش بی بدیل بهورزان در حفظ و ارتقاء سلامت هم میهنان شریف مناطق کمتر توسعه یافته و محروم و با توجه به ضرورت تأمین به موقع نیروی انسانی مورد نیاز خانه های بهداشت تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی مشهد و وجود مجوز جذب تعداد بالای بهورز (۵۵۵)، تسریع و بهینه سازی فرآیند جذب از اهمیت ویژه ای برخوردار بود. شایان ذکر است در سنوات گذشته این مهم تحت عنوان بهورزیابی و به صورت کاملاً سنتی از طریق اطلاع رسانی عمومی توسط شورای روستاها و بلندگوی مساجد روستاها و کاملاً دستی و بسیار زمان بر صورت می پذیرفته، لیکن در این راستا، با بهره گیری از تجربیات پیشین و استقرار نظام ثبت نام الکترونیکی متقاضیان بهورزی به همراه راه اندازی مراکز ثبت نام (منتخب) در شهرستان های تابعه، فرآیند جذب و بکارگیری بهورزان با دقت، سرعت و کیفیت مطلوب تری اجرا شد.

بیان مسئله:

فرآیند جذب بهورز به دلیل ضوابط و دستورالعمل های خاص، زمان بر بوده و هم زمان با خروج نیروهای بازنشسته و کمبود بهورز در برخی روستاها، موجب افزایش فشار کاری بر نیروهای موجود و کاهش کیفیت خدمات بهداشتی می شد، از این رو، نگرانی اصلی دستیابی به جذب و معرفی به موقع افراد پذیرفته شده جهت حضور در دوره های آموزشی مهرماه ۱۴۰۲ بود. لذا چگونه می توان بجای روش سنتی بهورزیابی از روش دقیق تر، موثق و سریعتری استفاده نمود؟

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

- * کاهش حداقل شش ماهه زمان فرآیند جذب و بکارگیری نیرو نسبت به تجربیات مشابه گذشته
- * جلوگیری از تحمیل هزینه های غیرضروری از طریق احراز دقیق شرایط داوطلبان
- * کاهش تردد داوطلبان به مرکز استان و ارتقای ایمنی فرآیند ثبت نام و خطرات ناشی از رفت و آمد ارباب رجوع
- * افزایش کیفیت تشکیل پرونده ها و کاهش خطاهای اداری و ایجاد بانک داده های الکترونیکی

پیشنهاد حاصل از تجربه:

- ۱- ایجاد و توسعه مراکز ثبت نام در تمامی شهرستان ها
- ۲- برگزاری وبینارهای آموزشی و ارائه دستورالعمل واحد برای عوامل اجرایی ثبت نام
- ۳- توسعه ثبت نام الکترونیکی برای داوطلبان واجد شرایط (عدم اتلاف وقت و راهنمایی داوطلبان و جلوگیری از پرداخت هزینه)
- ۴- تعمیم این الگو به سایر دانشگاه های علوم پزشکی کشور

اولین جشنواره مدیریت دانش و نظام پیشنهادات قطب ۹ کشوری

عنوان تجربه: پیاده سازی سامانه اتوماسیون آماری در دانشگاه علوم پزشکی مشهد

معاونت تخصصی و واحد ارائه دهنده تجربه: مدیریت آمار و فناوری اطلاعات

دانشکار: علیرضا نصیری هوش - مریم سالاری - وحید قوامی - امیرعباس آذریان - کلبرک غفوریان - نرگس ذاکر - طاهره حسن زاده

مقدمه (خلاصه تجربه):

با توجه به نقش حیاتی داده های آماری در تصمیم گیری های مدیریتی نظام سلامت، دانشگاه علوم پزشکی مشهد با شناسایی نیازهای آماری، اقدام به تأمین، استقرار و بومی سازی یک سامانه متمرکز مدیریت داده های آماری از بخش خصوصی نمود. این سامانه با هدف یکپارچه سازی داده ها، ثبت تاریخچه تغییرات، گزارش گیری تلفیقی، دسترسی سطح بندی شده و امکان استفاده موبایلی، بستری هوشمند برای پایش شاخص های دانشجویی، پرسنلی، بیمارستانی و ... فراهم کرده و تصمیم گیری مبتنی بر شواهد را در سطح دانشگاه تسهیل نموده است.

بیان مسئله:

پیش از راه اندازی سامانه اتوماسیون آماری در دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مدیریت داده های آماری در حوزه های مختلف از جمله دانشجویی، پرسنلی، بیمارستانی و بهداشتی به صورت پراکنده و غیرمتمرکز انجام می شد. داده ها در سامانه ها و فایل های جداگانه نگهداری می شدند و گزارش گیری ها عمدتاً به صورت دستی و مبتنی بر اکسل بود که این موضوع علاوه بر زمان بردن، با خطاهای انسانی و کاهش دقت اطلاعات همراه بود. نبود امکان گزارش گیری تلفیقی، تحلیل همزمان شاخص های چندحوزه ای و فقدان ثبت تاریخچه تغییرات داده ها، تصمیم گیری مبتنی بر شواهد را با چالش جدی مواجه کرده بود. مدیران امکان تحلیل روندهای گذشته و پاسخ سریع به پرسش های مدیریتی را نداشتند و اغلب تصمیمات بر اساس داده های ناقص یا غیر به روز اتخاذ می شد. از سوی دیگر، محدودیت دسترسی به سامانه ها و نبود دسترسی موبایلی، مانع پایش لحظه ای شاخص های حیاتی نظیر وضعیت تخت های بیمارستانی، بیماران بستری و نیروی انسانی می شد. این چالش ها ضرورت طراحی و استقرار یک سامانه متمرکز، هوشمند و امن با قابلیت گزارش گیری سریع، تلفیقی و تاریخچه دار را آشکار ساخت و زمینه ساز اجرای سامانه اتوماسیون آماری دانشگاه علوم پزشکی مشهد در سال ۱۳۸۷ شد.

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

پیاده سازی سامانه اتوماسیون آماری موجب کاهش چشمگیر زمان تهیه گزارش ها از چند روز به چند دقیقه، افزایش دقت اطلاعات و حذف خطاهای محاسباتی شد. ثبت تاریخچه تغییرات، امکان ردیابی داده های گذشته و تحلیل روندها را فراهم کرد. دسترسی موبایلی مدیران به شاخص ها، تصمیم گیری به موقع را تسهیل نمود و گزارش های تلفیقی میان داده های پرسنلی، بیمارستانی، بهداشتی و دانشجویی، تخصیص بهینه منابع و افزایش کیفیت خدمات سلامت را به دنبال داشت. این سامانه به طور مؤثری بهره وری سازمانی و آمادگی در شرایط بحرانی را ارتقا داد.

پیشنهاد حاصل از تجربه:

تجربه استقرار سامانه اتوماسیون آماری نشان داد که موفقیت و پایداری سامانه های هوشمند، بیش از وابستگی به فناوری، نیازمند حمایت مستمر مدیران ارشد، آموزش و توانمندسازی نیروی انسانی و ثبات در رویکردهای مدیریتی است. پشتیبانی آگاهانه مدیران در تخصیص منابع، اعتماد به خروجی های سامانه و پرهیز از تصمیمات مقطعی و سلیقه ای، نقش کلیدی در حفظ انسجام، کارایی و اعتبار داده های آماری دارد.

اولین جشنواره مدیریت دانش و نظام پیشنهادات قطب ۹ کشوری

عنوان تجربه: راه اندازی سامانه احصاء، اصلاح و الکترونیکی سازی خدمات دانشگاه علوم پزشکی سبزوار

معاونت تخصصی و واحد ارائه دهنده تجربه:

معاونت توسعه مدیریت و منابع / واحد مدیریت توسعه و تحول اداری، مدیریت آمار و فناوری اطلاعات

دانشکار: (نویسنده اصلی) رضا یوسفی، واحد مدیریت آمار و فناوری اطلاعات – جواد یوسفی، واحد مدیریت توسعه و تحول اداری شهرستان سبزوار

مقدمه (خلاصه تجربه): با توجه به حجم گسترده خدمات و فرآیندهای اداری، آموزشی، پژوهشی و درمانی در دانشگاه های علوم پزشکی و لزوم حرکت به سمت استقرار کامل دولت الکترونیک، دانشگاه علوم پزشکی سبزوار اقدام به طراحی و راه اندازی «سامانه احصاء، اصلاح و الکترونیکی سازی خدمات» نمود. در این سامانه، تمامی واحدهای دانشگاه با نام کاربری اختصاصی وارد شده و خدمات و فرآیندهای خود را با جزئیات کامل شامل نام خدمت، شرح، نوع مخاطب، نحوه دریافت شکایت، مدارک، هزینه ها، گردش کار و توافق نامه سطح خدمت ثبت می کنند. اطلاعات گردآوری شده از این طریق، مبنای اصلاح

فرآیندها و الکترونیکی سازی خدمات قرار گرفته و گامی مؤثر در جهت شفافیت، تسهیل دسترسی و بهبود کیفیت ارائه خدمات دانشگاهی محسوب می شود

بیان مسئله: در سال های اخیر، تعدد فرآیندها و خدمات اداری و اجرایی در دانشگاه علوم پزشکی موجب بروز مشکلاتی مانند نبود شفافیت در ارائه خدمات، عدم اطلاع دقیق از مراحل انجام کار، موازی کاری بین واحدها و دشواری در اصلاح فرآیندها شده بود. از سوی دیگر، با توجه به ضرورت استقرار دولت الکترونیک و کاهش مراجعات حضوری، نیاز به طراحی سامانه ای جامع برای شناسایی، ثبت، اصلاح و الکترونیکی سازی خدمات بیش از پیش احساس شد.

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

اجرای این سامانه دستاوردهای متعددی برای دانشگاه به همراه داشته است که مهم ترین آنها عبارتند از: افزون بر این، بهبود کیفیت داده ها، شفافیت در نحوه ارائه خدمات، سهولت در نظارت مدیریتی و دسترسی سریع به مستندات فرآیندها از دیگر نتایج مثبت اجرای سامانه است

پیشنهاد حاصل از تجربه:

* تشکیل «کمیته احصاء و اصلاح فرآیندها» در سطح وزارت بهداشت با مشارکت مدیران و کارشناسان حوزه های تحول اداری و فناوری اطلاعات دانشگاه ها، جهت یکپارچه سازی فرآیندهای مشابه.

* پیش بینی تیم فنی برنامه نویسی جهت توسعه مستمر قابلیت های سامانه متناسب با نیازهای جدید واحدها

* ایجاد پیوند میان این سامانه و سامانه های پر کاربرد دیگر (مانند اتوماسیون اداری و میز خدمت) جهت افزایش بهره وری.

* برگزاری دوره های آموزشی برای کاربران واحدها به منظور افزایش دقت در ثبت اطلاعات و آشنایی با مفاهیم اصلاح فرآیند.



اولین جشنواره مدیریت دانش و نظام پیشنهادات قطب ۹ کشوری

عنوان پیشنهاد: سیستم های موقعیت یابی بلادرنگ (RTLS - Real-Time Location System)

معاونت تخصصی و واحد ارائه دهنده پیشنهاد: حوزه ریاست - مدیریت فناوری اطلاعات، آمار و امنیت دانشگاه

دانشکار:

– (نویسنده اصلی) سید سعید جوادى ، مدیریت فاوا

– همکار : احسان حاتمی، مدیریت فاوا

مقدمه (خلاصه پیشنهاد):

استقرار سیستم موقعیت یابی بلادرنگ (RTLS) در مراکز درمانی دانشگاه جهت کاهش هزینه ها و افزایش بهره وری

بیان مسئله:

مراکز درمانی ما به دلیل کمبود دید بلادرنگ (Real-Time Visibility) نسبت به موقعیت تجهیزات متحرک، کارکنان و بیماران، با چالش های عملیاتی قابل توجهی مواجه هستند. این امر منجر به موارد زیر می شود:

- * اتلاف زمان پرسنل: پرستاران و کادر درمانی زمان زیادی (به طور میانگین یک ساعت در هر شیفت) را صرف جستجوی تجهیزات حیاتی (مانند پمپ های تزریق و ونتیلاتورها) می کنند، که این زمان باید صرف مراقبت مستقیم از بیمار شود.
- * هزینه های اضافی: زیان ناشی از مفقودی یا سرقت دارایی های گران قیمت.
- * ریسک ایمنی بیمار: تأخیر در شروع درمان به دلیل جستجوی تجهیزات و ضعف در نظارت مستمر بر بیماران آسیب پذیر (نوزادان، سالمندان) که ایمنی آنها را به خطر می اندازد.

نتایج پیشنهاد (تأثیر بر زمان، هزینه، ایمنی، کیفیت یا بهبود عملکرد):

۱. بهینه سازی جریان کار و افزایش بهره وری عملیاتی با: ردیابی لحظه ای تجهیزات و. پایان کامل به جستجوی دستی تجهیزات - مدیریت هوشمند دارایی - افزایش زمان مراقبت مستقیم با حذف زمان تلف شده
۲. ارتقاء سطح ایمنی و امنیت بیمار با: حفاظت فعال از بیماران آسیب پذیر - پاسخگویی سریع به شرایط اضطراری
۳. مدیریت داده محور جریان بیمار با: تحلیل دقیق گردش کار - تصمیم گیری استراتژیک

راهکارهای پیشنهادی:

در وضعیت مطلوب، بیمارستان به یک «محیط پاسخگو» تبدیل خواهد شد که نه تنها موقعیت همه چیز را می داند، بلکه از این اطلاعات برای کاهش اضطراب پرسنل، تضمین ایمنی بیمار و به حداکثر رساندن کارایی مالی و عملیاتی استفاده می کند. این پیاده سازی، پایه ای محکم برای دستیابی به استانداردهای بین المللی بیمارستان هوشمند خواهد بود.

اولین جشنواره مدیریت دانش و نظام پیشنهادات قطب ۹ کشوری

عنوان تجربه: جمع آوری آب باران در مخازن و استفاده از آن جهت آبیاری فضای سبز مراکز بهداشت

معاونت تخصصی و واحد ارائه دهنده تجربه: دانشکده علوم پزشکی اسفراین / معاونت توسعه مدیریت و منابع

دانشکار: حمیدرضا کریمی مطلق

مقدمه (خلاصه تجربه): با توجه به محدودیت های حیاتی منابع آب شیرین در سطح جهان، صرفه جویی و مدیریت مصرف آب از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است. اغلب خانه های بهداشت و مراکز بهداشتی و درمانی دانشکده علوم پزشکی اسفراین دارای مساحت بالا استفاده قابل توجهی است که تبدیل آن به فضای سبز موجب ایجاد نشاط و روحیه برای مراجعین، بیماران و همچنین کارکنان می گردد و این مهم مستلزم تامین منابع آب پایدار و اقتصادیست. بنابراین مسئله بهینه سازی مصرف آب در این مراکز مطرح گردید. با توجه به اینکه غالباً تنها منبع آب در دسترس این مراکز، آب لوله کشی شهری یا روستایی است، استفاده بی رویه از آن علاوه بر ایجاد هزینه های سنگین مالی به دانشکده، موجب فشار مضاعف بر منابع آبی محدود منطقه می گردید و از نظر زیست محیطی نیز نوعی اسراف به شمار میرفت. با توجه به این مسائل و با در نظر گرفتن حجم قابل توجه آب باران که معمولاً در فصول مختلف سال از سطح واحدهای مسقف به هدر می رفت، تصمیم گرفته شد تا با لوله کشی مناسب آبهای سطحی بارندگی در مراکز، این منابع ارزشمند جمع آوری و به مخازن ذخیره منتقل گردد. بر اساس میانگین بارندگی سالانه حدود ۲۵۰ میلیمتر در سطح شهرستان و با محاسبه دقیق مساحت سقف های موجود در هر مرکز، حجم مخازن مورد نیاز پیش بینی و برای خرید آن اقدام شد. در نتیجه، طی سال های ۱۳۹۵ و ۱۳۹۶ این مخازن در مراکز بهداشتی درمانی سست، توی، ایرج، فرطان، صفی آباد، مرکز دکتر ملک افصلی و همچنین پایگاه های بهداشت د کتر خدایی، الله، ولیعصر و نیلوفر نصب و راه اندازی گردید. از طرف دیگر، با تأمین منابع مالی الزم، فضای سبز مفرح و زیبایی نیز در این واحدها اجرا شد که علاوه بر ارتقاء کیفیت محیط زیست، نقش مهمی در افزایش رضایت مراجعین و پرسنل ایفا نمود.

بیان مسئله: با توجه به خشکسالی پیش رونده در سطح شهرستان، وسعت زیاد فضاهای فیزیکی موجود و کمبود منابع آبی، بخش هایی از فضای سبز مراکز بهداشت و درمانی خشک شده و به محل تجمع حتی زباله تبدیل شده بودند. در برخی از مراکز نیز حضور و اقامت نیروهای بهداشتی به ویژه پزشکان با مشکل مواجه شده بود. همچنین ارباب رجوع نیز هنگام مراجعه به این مراکز، با صحنه های نامطلوبی مواجه می شدند.

نتایج اجرای تجربه (تأثیر بر زمان، هزینه، ایمنی، کیفیت یا بهبود عملکرد): به دنبال اجرای پروژه، منابع آبی مناسبی در اختیار قرار گرفت و با کاهش هزینه ها، تامین منابع آبی و همچنین کاهش هزینه های ناشی از آسیب های جاری شدن آب باران در محوطه مراکز، ضمن صرفه جویی در کلیه واحدهای مذکور، اقدام به ایجاد فضای سبز متناسب با شرایط گردید. در برخی از واحدها نیز وسایل ورزشی و بازی کودکان جهت استفاده پرسنل و ارباب رجوع نصب گردید، به نحوی که فضایی مناسب هم برای ایام فراغت پرسنل و هم جهت پرسنل بیتوته فراهم شد. در کل، در مراکز فضای مناسبی جهت استفاده ارباب رجوع ایجاد گردید به گونه ای که طبق نظر مسئول گسترش معاونت بهداشتی، استقرار پزشکان در این واحدها با سهولت بیشتری امکان پذیر شده است. میانگین هزینه اجرای این پروژه ها در مراکز در سال های ۹۵ و ۹۶، به ازای هر مرکز بین ۱۰ تا ۲۰ میلیون تومان بوده است که رقم بالایی به شمار نمیرود و بر اساس برآوردها، طی ۵ سال با صرفه جویی حاصل از کاهش مصرف آب لوله کشی، هزینه ها جبران شده است.

پیشنهاد حاصل از تجربه: با توجه به موفقیت آمیز بودن این پروژه، میتوان از آن در کلیه دانشگاه ها و دانشکده های علوم پزشکی و سازمان های دولتی و غیردولتی استفاده نمود. با تعبیه مخازن مناسب و ایجاد فضای سبز متناسب با شرایط اقلیمی هر منطقه، امکان توسعه فضای سبز فراهم میشود. نظر به گسترش خشکسالی و کمبود منابع آبی در سطح کشور، این تجربه میتواند به عنوان الگویی مؤثر در سراسر کشور مورد استفاده قرار گیرد.