

# جزوه آموزشی نظام نامه ثبت تجارب مدیران و کارکنان نظام سلامت

معاونت توسعه مدیریت و منابع

مدیریت توسعه سازمان و تحول اداری

گروه مهندسی سازمان

گردآورنده:

سید احسان سادات ابراهیمی

پاییز ۹۷

سَلَامٌ عَلَيْكَ يَا مُحَمَّدٌ

## فهرست مطالب

## شماره صفحه

مقدمه	۴
اهداف	۵
دامنه کاربرد	۵
تعریف واژگان	۶
ارکان و شرح وظایف	۷
شرایط احراز داوری	۷
دبیرخانه	۸
ضوابط و روش اجرایی	۹
مرحله ثبت تجربه در سامانه	۱۰
ثبت اطلاعات تجربه	۱۳
مشخصات کلی تجربه	۱۴
زمینه تجربه	۱۵
مشاهده و بررسی تجربه	۱۵
شرایط حاکم بر وقوع تجربه	۱۶
ثبت اطلاعات تجربه	۱۶
فرم مشارکت همکار	۱۷
مولفه های اختصاصی تجربه	۱۷
ارائه تجربه	۱۸
پیکیری ثبت تجربه	۱۸
مراحل و ارکان داوری تجربه ثبت شده	۱۹

## مقدمه

تجربه، مهمترین عامل در فراگیری قابلیت های مدیریتی است. بررسی ها نشان می دهد کسب قابلیت های مدیریتی، تا ۷۰ درصد از طریق تجربه صورت می پذیرد. اینکه ما فردی را در سازمان خود مجرب می نامیم و شایسته عهده دار شدن مسئولیتی می دانیم، ناشی از همین موضوع است. افراد به مرور و با قرارگرفتن در موقعیت های مختلف، به توانایی هایی می رسند که بوسیله آن می توانند با مسایل گوناگون روبرو شده و بر شرایط دشوار غلبه نمایند. اینگونه است که می توان گفت هر ماموریت جدید، مهارت جدیدی را به ما آموزش می دهد که یک تجربه سازنده است. برای تجربه مدیریتی می توان تعاریفی مختلف و از ابعاد گوناگون ارائه نمود. از یک منظر، تجربه مدیریتی هر اقدام، ماموریت یا پروژه ای است که موجب ایجاد تغییر و یا ارتقاء در سطح عملکرد سازمان از طریق بکارگیری رویکردها، شیوه ها و روش های مدیریتی می شود. همچنین تجربه مدیریتی را می توان فرایند مواجهه و شناخت مساله، اتخاذ تصمیم و اقدام در جهت اجرای آن در جریان حل یک مساله یا مشکل جدید تعریف نمود.

مستندسازی تجربه مدیریتی نیز فرایندی است که طی آن با دیدگاهی جامع، به ثبت یک تجربه مدیریتی می پردازیم به گونه ای که دیگران بتوانند با مراجعه به مستندی که تهیه شده است، به ابعاد گوناگون تجربه و فرایند تحقق آن پی برده و از آن درس آموزی و یادگیری لازم را داشته باشند. مستندسازی تجربه مدیریتی می تواند به شیوه های مختلف انجام شود و از آن جمله، استفاده از فیلم و تصاویر و ابزارهای دیگر برای ثبت وقایع و اتفاقات مهم و مرتبط است. اما یک روش بهینه در مستندسازی تجربه مدیریتی، مستندسازی مکتوب و تهیه یک مقاله یا متنی مشابه آن با قابلیت انتقال تجربه مدیریتی با تمام گستردگی ها و پیچیدگی های تجربه می باشد. وقتی یک تجربه مدیریتی تدوین و مستندسازی می شود می توان برای آن کاربردهای مختلفی در جهت آموزش، هم آموزی و یادگیری سازمانی متصور بود. باید توجه داشت که تجربه منبع اصلی آموزش مدیریت، وظایف، مسئولیتها و چالش های شغل است.

سامانه ثبت تجارب مدیران سلامت از سال ۱۳۹۵ جهت ثبت تجارب مدیران سلامت ستاد وزارت بهداشت و دانشگاهها / دانشکده های علوم پزشکی کشور با ادرس راه اندازی شده است. این سامانه قابلیت بهره برداری کشوری را دارد و تمام مدیران و کارکنان در سطوح مختلف مدیریتی می توانند تجارب خود را و در جریان تجارب سایر همکاران قرار گیرند. به طور کلی تجربیات به کارها و رویدادهای گذشته باز میگردند و شاید بتوان گفت که بزرگترین وجه تمایز انسان با سایر وجودات در یادگیری از تجربیات و علوم و تمدنهای گذشته بهره میگردند تا از سطح بالاتری از تجربیات و علوم برخوردار باشند، فراتر از گذشتگان خود بیندیشند و همیشه به دنبال تغییر، اصلاح و تکامل افکار و رفتار خود باشند. اهمیت این موضوع بحدی است که بسیاری از پژوهشگران و دانشمندان، یادگیری از طریق تجربه را مورد تاکید قرار داده اند.

## اهداف

### هدف کلی :

\*حفظ و ارتقا دارایی های فکری

### اهداف اختصاصی:

۱. تبادل تجربه و دانش مدیریتی و ایجاد هم افزایی
۲. کاهش هزینه های خطا و آزمون
۳. کمک به ارزیابی، ارتقا و انتصاب درباره مدیران بیمارستانها
۴. کمک به اجتماعی سازی دانش و تجربه ی نسل قبل در میان نیروهای جوان

### سایر اهداف:

۱. تولید دانش بومی و تجربی
۲. حفظ سرمایه های انسانی
۳. بهره مندی بیشتر از قابلیتها، توانمندی ها و تجربه های کارکنان و کارشناسان زبده
۴. ایجاد فضای امن جهت صیانت از یافته های گرانقدر کارکنان اعم از مدیر یا کارشناس
۵. ایجاد فضای تقدیر و قدردانی از خلاقیت مدیران و کارکنان و بکار گیری آن در سازمان

## دامنه کاربرد

این نظام نامه در ستاد وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه/دانشکده های علوم پزشکی و خدمات

بهداشتی درمانی کاربرد دارد.

## ارکان اجرایی

**داوری:** تأیید مستندات بارگذاری شده

**دبیرخانه:** مهمترین رکن از ارکان نظام ثبت، دبیرخانه است.

## تعریف واژگان

۱. **تجربه:** به همه مهارت ها و دانسته ها، از برخی پدیده ها و موضوعات که ناشی از برخورد با آن موضوع و درگیری با آن پدیده در خلال دورانی معین است، اطلاق می شود و به عبارتی دیگر فرایند مواجهه و شناخت مساله را می توان اتخاذ تصمیم و اقدام در جهت اجرای آن در جریان حل یک مساله یا مشکل جدید تعریف نمود.
۲. **تجربه مدیریتی:** توصیفی از یک موقعیت واقعی شامل یک تصمیم، چالش، فرصت، مساله یا یک موضوع خاص که فرد یا افرادی در یک سازمان با آنها مواجه هستند.
۳. **مستند سازی تجارب:** مستند سازی تجارب مدیریتی، تلاشی است برای تبدیل دانسته هایی که در ذهن مدیران است به دانشی آشکار و قابل استفاده دیگران و به عبارتی دیگر فرایندی است که طی آن با دیدگاهی جامع، به ثبت یک تجربه می پردازیم به گونه ای که دیگران بتوانند با مراجعه به مستندی که تهیه شده است، به ابعاد گوناگون تجربه و فرایند تحقق آن پی برده و یادگیری لازم را به همراه داشته باشند.
۴. **کمیته داوران:** گروهی متشکل از صاحب نظران، مدیران حوزه سلامت که با توجه به حوزه ی تخصص به بررسی، تحلیل و ارزشیابی تجربه می پردازند.
۵. **منشور داوری:** رساله ای که داور به آن معتقد بوده و با امضای خود پایبندی به آن را اعلام می دارد.
۶. **تجربه کننده:** هر یک از اشخاص مشاغل در وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی که دارنده ابلاغ مدیریت و سرپرستی هستند.
۷. **تجربه تایید اولیه:** تجربه ای که از لحاظ شکلی تایید شده است.
۸. **تجربه در دست داوری:** تجربه ای که در مرحله بررسی و ارزشیابی می باشد.
۹. **تجربه منتشر شده:** تجربه ای که حداقل امتیاز ارزشیابی توسط داوران را کسب کرده است و به ارائه دهندگان آنها تقدیر نامه اعطا می شود.
۱۰. **تجربه غیر قابل انتشار:** تجربه ای که نتوانسته حداقل امتیازات ارزشیابی توسط داوران را کسب کند و از صاحب تجربه به جهت ارائه تجربه خود تشکر می شود.
۱۱. **افراد احراز هویت شده:** مدیرانی و کارمندانی هستند که کد ملی و سوابق پرسنلی آن ها در سامانه منابع انسانی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی موجود باشد.
۱۲. **افراد خاص:** مدیرانی هستند که کد ملی آنها شناسایی نشده است و برای دریافت نام کاربری و پسورد باید ثبت اطلاعات کنند.

## ارکان و شرح وظایف

### داوری

از ارکان اصلی نظام ثبت تجارب مدیران و کارمندان، داوران هستند که تأیید مستندات بارگذاری شده را برعهده دارند.

### وظایف این افراد عبارت است از:

- صحت سنجی تجربه ارائه شده از طریق کنترل اسناد و مدارک ارائه شده و بررسی تطابق با واقعیت
- ارزیابی تجربه ثبت شده با استفاده از معیارها و شاخصهای مصوب این نظام
- امتیازدهی به شاخصهای مختلف ارزیابی درباره هر تجربه
- ارائه نظرات تشریحی و توضیحات تکمیلی درباره تجربه ثبت شده و یا ارائه توصیه هایی به منظور کاملتر و غنی تر شدن آن
- اظهار نظر در مورد میزان مفید بودن تجربه برای انتشار و تعیین نوع انتشار ( مقاله، کتاب، سمینار و ...)

## شرایط احراز داوری

با توجه به حساسیت و اهمیت نقش داوران در نظام ثبت تجارب، هر یک از ایشان باید حداقل دو شرط اختصاصی

زیر را دارا باشد:

✳️ عضو هیئت علمی دانشگاه

✳️ دارا بودن سابقه مدیریتی در بخش دولتی و یا غیردولتی، حداقل به مدت ۵ سال علاوه بر شرایط

تخصصی بالا، داوران باید از شرایط عمومی زیر نیز برخوردار باشند:

- توانایی قضاوت بر اساس اسناد، مدارک و مطالب ارائه شده
- اعلام کتبی دارا بودن وقت کافی برای انجام فرآیند داوری
- امضا و پایبندی به منشور داوری

## دبیرخانه

**مهمترین رکن از ارکان نظام ثبت، دبیرخانه است که با وجود نیروهای متبحر کارشناسی خود وظایف زیر را برعهده دارد:**

- ❖ تعریف نام کاربری و پسورد برای افراد خاص
- ❖ تایید شکلی تجربیات ثبت شده
- ❖ تعریف داوران جدید در سیستم
- ❖ مکاتبات با داوران و مدیران ثبت کننده تجربه
- ❖ اصلاح فرآیند کاری و فرم های اصلی سامانه
- ❖ نظارت بر عملکرد سامانه و شناسایی مشکلات آن
- ❖ ارتباط با شرکت برای اصلاحات یا رفع مشکلات
- ❖ تهیه گزارشات دوره ای از تجربه های ثبت شده در سامانه
- ❖ اطلاع رسانی و آموزش به بهره برداران سامانه
- ❖ معرفی تجارب برتر به طور دوره ای و اعطای پاداش به آنها
- ❖ اشاعه تجارب مفید در قالب تهیه فیلم، کتاب، مجله و ...
- ❖ هماهنگی با مراجع ذیصلاح به منظور بهره برداران از تجارب مستند شده
- ❖ دریافت و نگهداری آخرین نسخه تأیید شده تجارب مستند شده
- ❖ تصمیم گیری در مورد به روز رسانی اشاعه تجارب مستند شده
- ❖ حفظ حقو مادی و معنوی صاحبان تجارب مستند شده
- ❖ ارائه پیشنهاد بودجه و اعتبارات مورد نیاز
- ❖ انجام سایر امور محوله در ارتباط با نظام مستندسازی تجارب مدیران و کارمندان

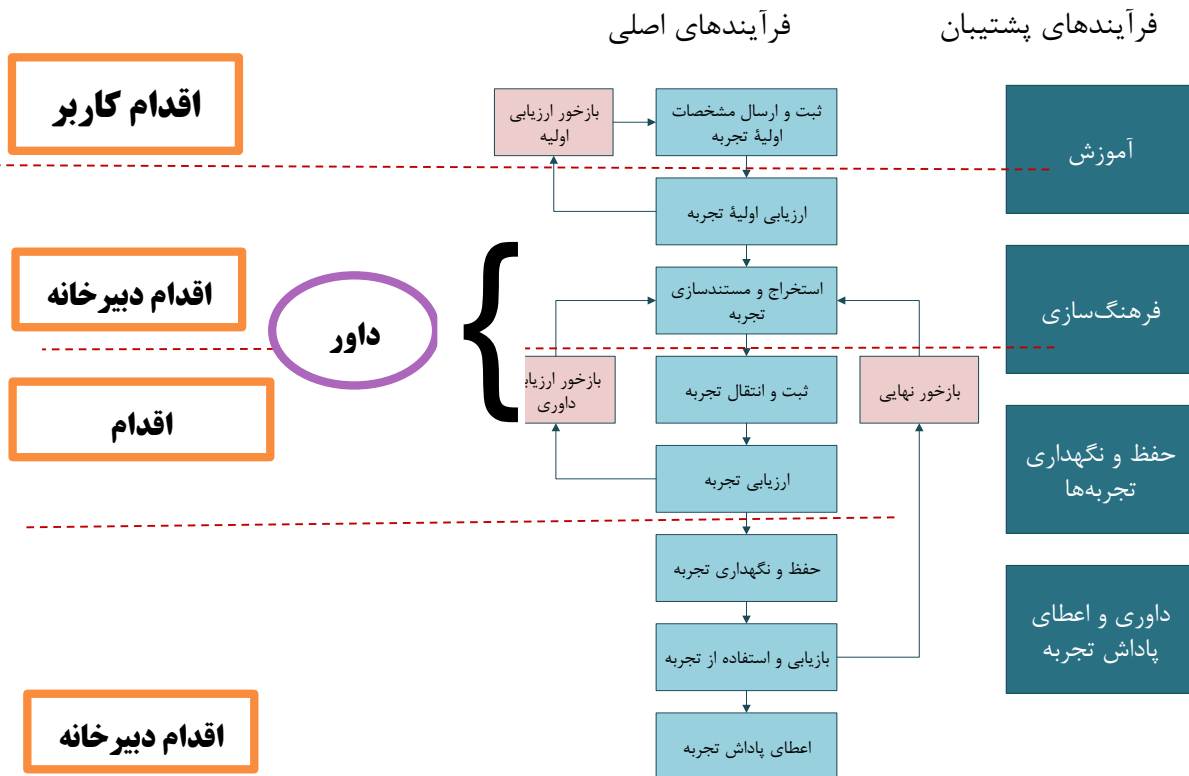


## ضوابط و روش اجرایی

### مشخصات کلی تجربه:

هر تجربه ارائه یا ثبت شده توسط صاحب تجربه مشخصات شناسنامه ای زیر را داراست:

عنوان تجربه، زمان وقوع رویداد، مکان وقوع رویداد، چکیده، کلمات کلیدی، بیان مسئله، روش اجرا، دستاورد، علل موفقیت یا عدم موفقیت، پیشنهاد.



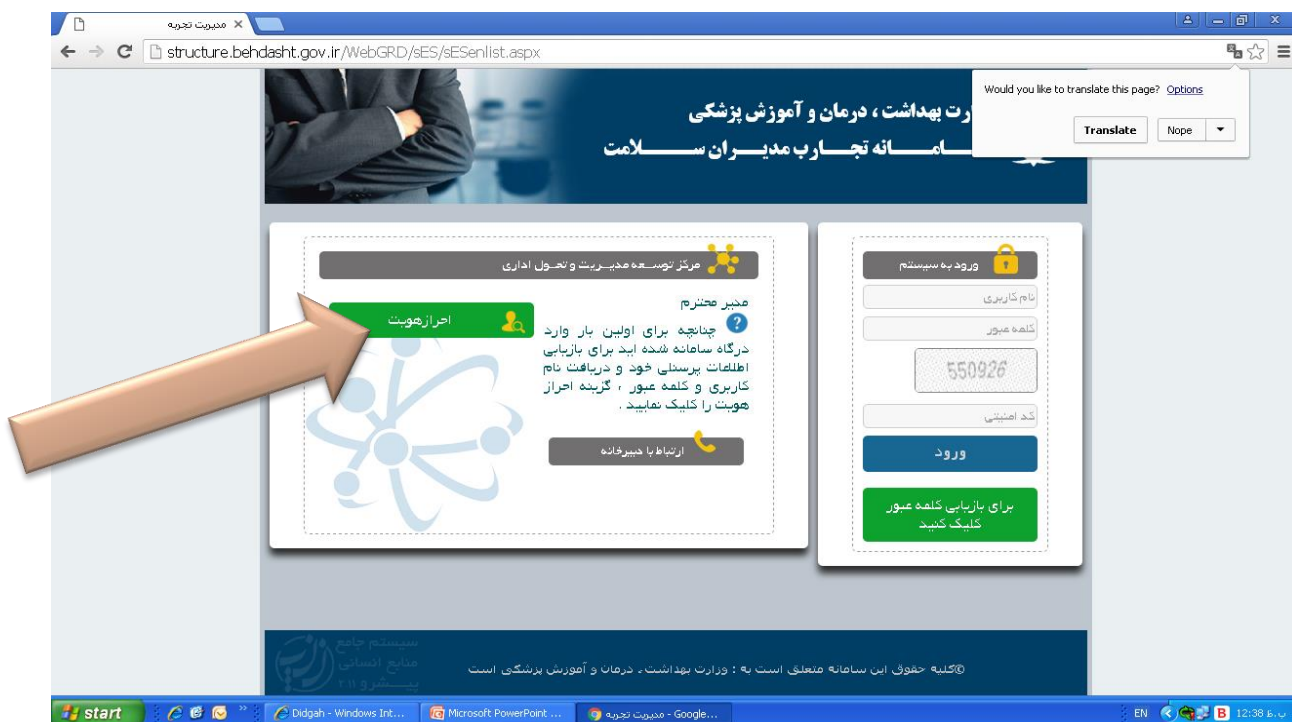
## مرحله ثبت تجربه در سامانه

مرحله اول: ورود به سامانه از طریق لینک زیر میباشد

# [exm.behdasht.gov.ir](http://exm.behdasht.gov.ir)

### مرحله دوم: ثبت مشخصات و احراز هویت

از آنجاییکه برای بار اول وارد سامانه شده اید لازمست قسمت "احراز هویت" را کلیک نمایید و نسبت به تکمیل اطلاعات درخواستی اقدام نمایید.



### الگوی شماره ۱

پس از تکمیل اطلاعات درخواستی در قسمت احراز هویت اطلاعات پرسنلی بررسی و رمز عبور برای کاربران در وسط صفحه مشاهده می شود.

## ثبت نام افراد خاص

کد ملی را وارد نمایید

شماره مستخدم را وارد نمایید.

کد امنیتی را وارد نمایید

الگوی شماره ۳

## نکته:

کلیه اطلاعات شما پس از ثبت این مشخصات به دلیل لینک بودن با منابع انسانی بصورت اتوماتیک وارد می گردد و کلمه عبور در وسط صفحه قابل مشاهده می گردد.

در صورت مشاهده پیام "از طریق شخص خاص ثبت نام کنید" روی منوی ثبت نام شخص خاص کلیک نموده اطلاعات درخواستی را وارد نمایید. از سوی ادمین سامانه، پس از ثبت اطلاعات و تطبیق آن ایمیل و یا SMS حاوی دریافت نام کاربری و کلمه عبور دریافت خواهید کرد.

## مرحله سوم: با نام کاربری و کلمه عبور دریافتی وارد سامانه شوید

The screenshot shows the login interface of the SAMANAH system. The page header includes the Ministry of Health and Education logo and the text "وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی" and "سامانه تجارب مدیران سلامت". The main content area contains a login form with fields for "نام کاربری" (Username) and "کلمه عبور" (Password). A security code "382356" is displayed in a box. Below the password field is a "ورود" (Login) button. A green button labeled "برای بازیابی کلمه عبور کلیک کنید" (Click here to recover your password) is also visible. Three red callout boxes with arrows point to specific elements: the first points to the "نام کاربری" field with the text "نام کاربری را وارد نمایید"; the second points to the "کلمه عبور" field with the text "کلمه عبور را وارد نمایید"; and the third points to the security code box with the text "کد امنیتی را وارد نمایید". The browser address bar shows "structure.behdasht.gov.ir/WebGRD/SES/SESenlist.aspx". The Windows taskbar at the bottom shows the Start button and several open applications including Google Chrome, Microsoft Word, and Microsoft PowerPoint.

## الگوی شماره ۴

## نکته:

در صورتی که سامانه توصیه نماید به شکل فرد خاص ثبت نام کنید از منوی ثبت نام شخص خاص وارد شده با تکمیل فرم و بارگذاری حکم حقوقی به رمز عبور دسترسی پیدا کنید.

## مرحله چهارم : ورود به صفحه اصلی سامانه

The screenshot shows a web browser window with the URL 'structure.behdast.gov.ir/WebGRD/SES/SESIndex.aspx'. The page title is 'وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی'. The main content area displays several news items, including 'استقرار بانک اطلاعاتی مدیران با رویکرد شایسته سالاری در دانشگاه علوم پزشکی ایران'. A pink arrow points to the search bar at the top of the page. The sidebar on the left contains sections like 'آمار تجربه ها' and 'اخیر و اطلاییه ها'. The bottom of the browser shows the Windows taskbar with the Start button and several open applications.

### الگوی شماره ۵

## ثبت اطلاعات تجربه

برای هر تجربه موارد ذیل می بایست تکمیل گردد.

۱. مشخصات کلی تجربه
۲. زمینه تجربه
۳. شرایط حاکم بر وقوع تجربه
۴. همکاران
۵. مولفه های اختصاصی تجربه
۶. سابقه بررسی

## مشخصات کلی تجربه

مشخصات کلی تجربه به شرح ذیل میباشد.

۱. عنوان تجربه
۲. زمان وقوع رویداد
۳. مکان وقوع رویداد
۴. چکیده، کلمات کلیدی
۵. بیان مسئله
۶. روش اجرا
۷. دستاورد
۸. علل موفقیت یا عدم موفقیت
۹. پیشنهاد

ثبت تجربه جدید

شماره تجربه: ۱۳۹۵/۰۲/۲۲ تاریخ: ۳۷۱۱۰۵ کد ملی: ۳۷۱۱۰۵ سابقه خدمت: ۲ رشته تحصیلی: مدیریت بازرگانی

نام و نام خانوادگی: مهسا طاهری عنوان پست: کارشناس پشتیبانی محل خدمت: نرم نگاران پیشرو

مشخصات کلی تجربه

عنوان تجربه: [خالی]

زمان وقوع رویداد: [خالی]

مکان وقوع رویداد: [خالی]

چکیده: [خالی]

کلمات کلیدی: [خالی]

بیان مسئله: [خالی]

روش اجرا: [خالی]

دستاورد: [خالی]

علل موفقیت / عدم موفقیت: [خالی]

پیشنهاد: [خالی]

فایل ضمیمه: No file selected. [Browse]

اگر بیش از یک فایل می باشد به صورت فشرده آپلود نمایید.

ذخیره و صفحه بعد بستن

## زمینه تجربه

هر تجربه در یک یا چند زمینه عملیاتی بکار گرفته شده که می بایست توسط صاحب تجربه مشخص گردد، عدم انتخاب زمینه امکان انجام فرایند داوری را از دبیرخانه سلب می کند.

### زمینه های تجربه عبارتند از:

امور بهداشتی ، امور درمانی ،امور غذا ،امور دارو، آموزش، پژوهش و تحقیقات تجهیزات پزشکی ، برنامه ریزی و سیاست گذاری ، فناوری اطلاعات، مدیریت منابع مالی ، منابع انسانی منابع فیزیکی ، ساختار سازمانی ، برونسپاری، امور فرهنگی قرآنی امور دانشجویی و رفاهی ، تجهیزات پزشکی ، مدیریت بهداشت و درمان ، امور اجتماعی ،امور طب سنتی و سایر

## مشاهده و بررسی تجربه

مشاهده و بررسی تجربه

مشخصات

نام و نام خانوادگی: یاسر یناهی  
عنوان پست: کارشناس آزمایشگاه  
رشته تحصیلی: ایمنی شناسی

کد ملی: ۰۹۳۸۸۵۴۵۹۳  
محل خدمت:  
مدرک تحصیلی: کارشناسی ارشد

شماره تجربه: ۱۱۸۷۶ تاریخ: ۱۳۹۷/۰۵/۰۷

مشخصات کلی تجربه زمینه تجربه شرایط حاکم بر وقوع تجربه همکاران مؤلفه های اختصاصی تجربه سابقه بررسی

\* توجه: حداکثر می توانید سه مورد از زمینه های ذیل را انتخاب نمایید

<input type="checkbox"/> بهداشتی (کمیته تخصصی)	<input type="checkbox"/> درمانی (کمیته تخصصی)	<input type="checkbox"/> امور غذا (کمیته تخصصی)
<input type="checkbox"/> امور دارو (کمیته تخصصی)	<input type="checkbox"/> آموزش علوم پزشکی (کمیته تخصصی)	<input type="checkbox"/> پژوهش و تحقیقات (کمیته تخصصی)
<input type="checkbox"/> تجهیزات پزشکی (کمیته تخصصی)	<input type="checkbox"/> برنامه ریزی و سیاست گذاری (کمیته تخصصی)	<input checked="" type="checkbox"/> فناوری و اطلاعات (کمیته تخصصی)
<input type="checkbox"/> مدیریت بهداشت و درمان (کمیته تخصصی)	<input checked="" type="checkbox"/> مدیریت مالی (کمیته تخصصی)	<input checked="" type="checkbox"/> منابع انسانی (کمیته تخصصی)
<input type="checkbox"/> منابع فیزیکی (کمیته تخصصی)	<input type="checkbox"/> ساختار سازمانی (کمیته تخصصی)	<input type="checkbox"/> برونسپاری (کمیته تخصصی)
<input type="checkbox"/> امور دانشجویی رفاهی (کمیته تخصصی)	<input type="checkbox"/> سایر (کمیته تخصصی)	<input type="checkbox"/> تست (کمیته تخصصی)
<input type="checkbox"/> امور فرهنگی قرآنی (کمیته تخصصی)	<input type="checkbox"/> امور اجتماعی (کمیته تخصصی)	<input type="checkbox"/> امور طب سنتی (کمیته تخصصی)

## شرایط حاکم بر وقوع تجربه

شرایط محیطی داخل سازمان (نقاط قوت و نقاط ضعف) و خارج سازمان (فرصتها و تهدیدها)، شرایط زمانی و شرایط مکانی، مهمترین شرایطی هستند که کارکرد تجربه را تحت تاثیر قرار می دهند و لازم است در نظام مدیریت دانش این شرایط به دقت معرفی شوند.

## ثبت اطلاعات تجربه

The screenshot shows a web browser window with the URL `structure.behdasht.gov.ir/WebGRD/sES/SESIndex.aspx`. The page title is "ارائه تجربه" (Experience Submission). The user profile information is as follows:

- نام و نام خانوادگی: حسن باقری
- عنوان پست: مدیر بیمارستان
- محل خدمت: سایر سازمان ها
- کد ملی: ۶۴۲۹۸۸۴۸۰۵
- سابقه خدمت: .
- رشته تحصیلی: مدیریت خدمات بهداشتی درمانی

The main content area contains a table with the following headers and rows:

مشخصات کلی تجربه	زمانه تجربه	شرایط حاکم بر وقوع تجربه	همکاران	مؤلفه های اختصاصی تجربه	سابقه بررسی
		شرایط محیطی داخل سازمان (نقاط قوت):			
		شرایط محیطی داخل سازمان (نقاط ضعف):			
		شرایط محیطی خارج سازمان (فرصتها):			
		شرایط محیطی خارج سازمان (تهدیدها):			
		شرایط زمانی:			

The Windows taskbar at the bottom shows the Start button, several application icons, and the system tray with the date and time: 12:23, ۱۳۹۵/۰۶/۰۷.



## فرم مشارکت همکار

The screenshot displays a web interface for a partner participation form. The main window shows a user profile with the following information: Name: محمد حسینی نیا, ID: ۱۷۶۶۲۱۳۰, Job Title: کارگزين, and Department: اداره امور عمومي. A modal window titled 'ثبت همکار' (Add Partner) is open, containing the following fields: Name (نام), Family Name (نام خانوادگی), Organization (پست سازمانی), Work Experience (میزان سابقه کاری) with a 'روز' (Days) label, Latest Education (آخرین مدرک تحصیلی), Type of Participation (نوع همکار / مشارکت) with a dropdown menu, and Organization/Department (پست سازمانی در هنگام وقوع تجربه). The modal also includes 'انصراف' (Cancel) and 'تایید' (Confirm) buttons.

## مولفه های اختصاصی تجربه

انواع روش‌ها، تکنیک‌ها، ابزارهایی که در تجربه به کار گرفته میشود به شرح ذیل میباشد.

۱. مهم‌ترین تصمیمات اخذ شده در این تجربه
۲. خلاصه‌ای از روش‌هایی که در تصمیم‌گیری‌ها به کار برده شده است
۳. خلاصه‌ای از شرایط عدم اطمینان و انواع ریسک‌هایی که در تصمیم‌گیری وجود داشته است
۴. خلاصه‌ای از انواع اطلاعاتی که از آن‌ها در تصمیم‌گیری‌ها استفاده شده و روش دستیابی به آن‌ها
۵. خلاصه‌ای از شرایط فرهنگی، محیطی و سایر متغیرهای سازمانی که بر موفقیت یا شکست تجربه اثرگذارند
۶. خلاصه‌ای از انواع محدودیت‌ها و موانع موجود و انواع روش‌هایی که برای غلبه آن‌ها استفاده شده است
۷. خلاصه‌ای از ابتکارات، خلاقیت‌ها و نوآوری‌های صورت گرفته
۸. خلاصه‌ای از صرفه‌جویی‌های انجام شده در این تجربه
۹. توصیه‌هایی برای استفاده از این تجربه در شرایط مشابه

## ارائه تجربه

The screenshot shows a web browser window with the URL `structure.behdasht.gov.ir/WebGRD/sES/SESIndex.aspx`. The page title is "ارائه تجربه" (Submit Experience). The header includes a patient's name and ID: "نام و نام خانوادگی: حسن باقری" and "کد ملی: ۶۲۷۹۸۸۶۸۰۵۵". Below this, there are fields for "عنوان پست: مدیر بیمارستان" and "محل خدمت: سایر سازمان‌ها". A navigation menu contains buttons for "مشکلات کلی تجربه", "زمنه تجربه", "شرایط حاکم بر وقوع تجربه", "همکاران", "موقفه های اختصاصی تجربه", and "سابقه بررسی". A prominent orange warning box states: "توجه: ابتدا تایید مولات جهت ثبت اطلاعات این صفحه را زده و در انتها در صورت اطمینان از تکمیل فرم ثبت نهایی را بزنید توجه داشته باشید که بعد از ثبت نهایی امکان تغییر وجود ندارد و در این صورت تجربه در مرکز مورد بررسی قرار میگیرد." Below the warning are three text input fields for "انواع روش‌ها، تکنیک‌ها، ابزارهایی که در این تجربه بکار گرفته شده است", "مهمترین توصیه‌ات اخذ شده در این تجربه", and "خلفه‌های از روش‌هایی که در تصمیم‌گیری‌ها به کار برده شده است". The footer contains a news snippet about the Ministry of Health's digital transformation strategy.

## پیگیری ثبت تجربه

پس از ثبت تجربه با انتخاب آیکن تجربه ثبت شده از صفحه اصلی (نخست) نسبت به وضعیت تجربه می توان اطلاعات کسب کرد.

### پنهان کردن جستجو

وضعیت تجربه: همه وضعیت ها

نام و نام خانوادگی:

کد ملی:

شماره تجربه:

عنوان تجربه:

از تاریخ:

تا تاریخ:

فیلتر

جستجو

چاپ تجربه

فروچی لیست

فروچی اکسل

ردیف	شماره	تاریخ ارائه	عنوان تجربه	ثبت کننده	وضعیت
۱	۱۱۱۲	۱۳۹۵/۰۱/۱۷	تست	محمد محسنی نیا	در حال بررسی

صفحه ۱ از ۱

تعداد: ۲

مدیریت تجارب مدیران

- تجربه های قابل بررسی
- شبه تجربه ها
- تجربه های قابل داوری
- تجربه های تایید اولیه
- تجربه های در حال بررسی
- تجربه های در دست اصلاح
- تجربه های در دست داوری
- تجربه های غیر قابل انتشار
- تجربه های تایید شده
- تجربه های مهلت گذشته از داوری

## مراحل و ارکان داوری تجربه ثبت شده

### داوری تجربه:

- **ارزیابی شکلی** - دبیرخانه شکل و ساختار ارائه مطالب را بررسی و با انطباق بر چارچوب موجود در سامانه آن را مورد ارزیابی قرار می دهد.
  - **انتخاب کمیته داوری** - در این گام اعضای کمیته داوری که حداقل ۳ نفر می باشند، بر حسب موضوع تجربه و بصورت تصادفی از طریق سامانه انتخاب می شود و با اعلام دبیرخانه به داوری تجربه می پردازند
  - **ارزیابی محتوایی تجربه** - هر تجربه ارائه شده از جنبه مبانی نظری مدیریت دانش، زمانی ارزشمند و حائز شرایط انتشار و بهره برداری خواهد بود که از ۱۶ ویژگی کلیدی برخوردار باشد. هر یک از این ویژگی ها که به عنوان یک معیار ارزیابی مورد استفاده قرار می گیرد، دارای میزانی از اهمیت است. بدیهی است تجربه ای که از همه ویژگیهای مورد نظر برخوردار باشد، یک تجربه ایده آل برای انتشار و بهره برداری خواهد بود.
- هر یک از داوران پس از دریافت تجربه، با استفاده از معیارهای مشخص شده در "الگوی ارزیابی محتوایی تجربه طی دو مرحله زیر اقدام به ارزیابی آن می کند:

(۱) در این مرحله لازم است هر یک از داوران تجربه مورد نظر را مورد ارزیابی قرار دهد. برای

این منظور داور باید ابتدا در جدول مشخص کند که تجربه مورد ارزیابی، به چه میزان از

ویژگیهای یک تجربه برتر برخوردار است و نتیجه را در قالب امتیازدهی بین ۰ تا ۱۰۰ ثبت کند.

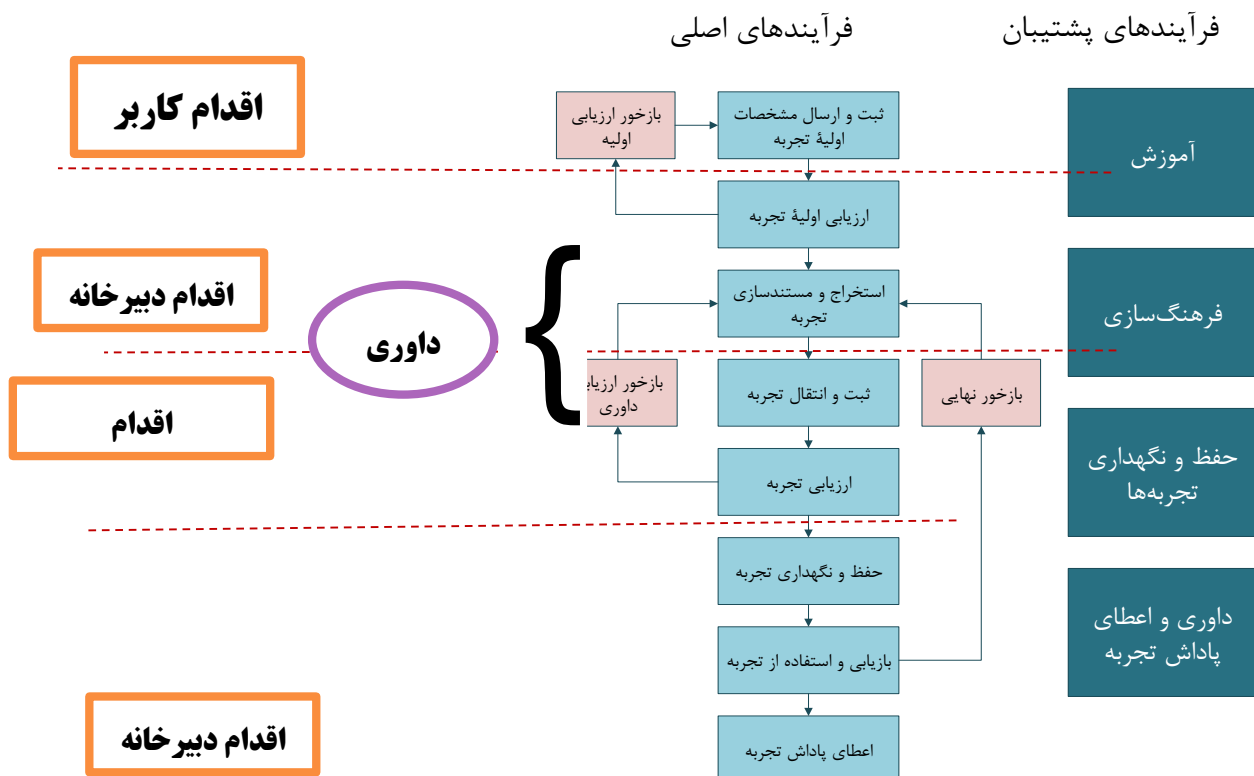
۲) سپس با ضرب کردن "وزن معیار" در "امتیاز برخورداری تجربه از معیار مربوطه" امتیاز موزون آن تجربه بدست می آید.

- **ارسال نتایج داوری** - هر یک از داوران پس از تکمیل ارزیابی خود باید آن را در مدت زمان مقرر شده به دبیرخانه ارسال کنند. و دبیرخانه، در صورت پایان یافتن مدت تعیین شده و عدم دریافت نتایج ارزیابی داور یا داوران پیگیری لازم را انجام دهد.

### ثبت تجربه در سامانه و نمایش آن

بعد از ارزیابی تجربه در صورتی که تجربه دارای امتیاز حداقل ۴۰ باشد قابل انتشار و نمایش میباشد و کاربران میتوانند تجربه را مشاهده کنند.

### نمودار مراحل و ارکان داوری تجربه ثبت شده



## دیرخانه شکل و ساختار ارائه مطالب را بررسی و با انطباق بر چارچوب موجود در سامانه را مورد ارزیابی قرار می دهد.

مشاهده و بررسی تجربه

شماره تجربه: 1112

ارائه تجربه

ارزیابی شکلی تجربه

شماره تجربه: 1112 تاریخ ثبت: 1395/01/17

رعیف: مشخصات کلی تجربه

ردیف	ارجاج دهنده	رسمیه
1	فرد ثبت کننده	فرد ت
2	فرد ثبت کننده	مسئول

ارزیابی شکلی تجربه

آیا تمام اطلاعات بخش های ثبت تجربه تکمیل شده است؟

آیا توضیحات کافی درباره هر کدام از بخش های تجربه ارائه شده است؟

آیا تعداد پنج کلمه کلیدی از تجربه در بخش کلمات کلیدی ارائه شده است؟

آیا فرآیند وقوع تجربه تشریح یا ترسیم شده است؟

آیا به توصیه / پیشنهادی جهت استفاده از تجربه در شرایط مشابه اشاره شده است؟

آیا جدول دستاوردها تکمیل شده است؟

آیا در توضیح تجربه به اسناد و مدارک موجود استناد شده است؟

آیا اسناد و مدارک موجود پیوست شده اند؟

آیا در ارائه تجربه از نمودارها و تصاویر و اشکال برای توضیح بیشتر فرآیند تجربه استفاده شده است؟

آیا در نحوه ثبت و ارائه تجربه خلاقیت و ابتکاری صورت گرفته است؟

جمع امتیاز بدست آمده:

شرح:

پیوست مستندات: No file selected. Browse

کلیه مستندات را در قالب یک فایل فشرده وارد نمایید

## انتخاب کمیته داوری

عنوان: کمیته تجربه

توضیحات: کمیته تجربه

تایید

اعضای دیرخانه محل خدمت اختصاص داده شده به دیرخانه

اصلاح اعضا

انتخاب فرد: مسعود جعفر اسماعیلی

نوع عضویت: داور

زمینه:

- بهداشتی (کمیته تخصصی)
- درمانی (کمیته تخصصی)
- امور غذا (کمیته تخصصی)
- امور دارو (کمیته تخصصی)
- آموزش علوم پزشکی (کمیته تخصصی)
- پژوهش و تحقیقات (کمیته تخصصی)
- تجهیزات پزشکی (کمیته تخصصی)
- برنامه ریزی و سیاست گذاری (کمیته تخصصی)
- فناوری و اطلاعات (کمیته تخصصی)
- مدیریت بهداشت و درمان (کمیته تخصصی)
- مدیریت مالی (کمیته تخصصی)
- منابع انسانی (کمیته تخصصی)
- منابع فیزیکی (کمیته تخصصی)
- ساختار سازمانی (کمیته تخصصی)
- برنامه ریزی (کمیته تخصصی)
- امور دانشجویی رفاهی (کمیته تخصصی)
- سایر (کمیته تخصصی)
- تست (کمیته تخصصی)
- امور فرهنگی قرآنی (کمیته تخصصی)
- امور اجتماعی (کمیته تخصصی)
- امور طب سنتی (کمیته تخصصی)

تایید انصراف

## ارائه تجربه

شماره تجربه: 1113

تاریخ: ۱۳۹۵/۰۱/۱۷

کد ملی: ۷۶۶۲۱۳

نام و نام خانوادگی: محمد محسنی نیا

سابقه خدمت:

عنوان پست: کارگزين

رشته تحصیلی: مدیریت دولتی

محل خدمت: اداره امور عمومی



بررسی

تعیین داور

مشخصات کلی تجربه

تاریخ

تاریخ ثبت: ۱۳۹۵/۰۱/۱۷

شماره تجربه: 1113

ردیف

ارجاع دهنده

جزئیات

۱۳۹۵/۰

شرح:

۱ فرد ثبت کننده

جزئیات

۱۳۹۵/۰

مهلت پاسخ داوران:

۲ فرد ثبت کننده

جزئیات

۱۳۹۵/۰

## داوران انتخاب شده

۳ مسئول دبیرخانه

نام نام خانوادگی	پست	مهلت داوری	تاریخ داوری	وضعیت	امتیاز
میانگین امتیاز داوران: -					
امتیاز ارزیابی شکلی: - امتیاز کلی: -					
ثبت کننده: روح الله عبدي پور					
<input type="button" value="بستن"/> <input type="button" value="انتخاب داور به صورت تصادفی"/>					

ارجاع به داوران

## ارزیابی محتوایی تجربه

### روش عملکرد داوران

هر یک از داوران پس از دریافت تجربه، با استفاده از معیارهای مشخص شده در "الگوی ارزیابی محتوایی تجربه" اقدام به ارزیابی آن می کند

ردیف	شخص ارزیابی	حداکثر امتیاز	وزن امتیاز	تجربه
۱	بکارگیری این تجربه منجر به افزایش مزیت رقابتی می شود.	۱۰۰	۰.۰۵۵	
۲	تجربه مورد بررسی دارای ذواوری و خلاقیت است.	۱۰۰	۰.۰۰۹	
۳	بکارگیری این تجربه منجر به افزایش قابل ملاحظه سطح رضایت مندی مشتریان می شود.	۱۰۰	۰.۰۰۹	
۴	تجربه مورد بررسی منجر به ارتقا کیفیت ارائه خدمات در سازمان می شود.	۱۰۰	۰.۰۰۹	
۵	تجربه مورد بررسی منجر به بهبود فرآیندها و روش های کاری در سازمان می شود.	۱۰۰	۰.۰۰۹	
۶	تجربه مورد بررسی ناشی از تجربه گروهی یا تیمی است.	۱۰۰	۰.۰۰۵	
۷	تجربه مورد بررسی با شرایط فعلی واحد/اداره/سازمان های کشور سازگار بوده و بومی شده است.	۱۰۰	۰.۰۰۹	
۸	بکارگیری این تجربه منجر به ارتقا بهره وری در سطح سازمان می شود.	۱۰۰	۰.۰۰۶	
۹	بکارگیری این تجربه منجر به کاهش هزینه و صرفه جویی قابل ملاحظه در سطح سازمان می شود.	۱۰۰	۰.۰۰۶	
۱۰	تجربه مورد بررسی قابل تعمیم پذیری به سایر موارد مشابه است.	۱۰۰	۰.۰۰۷	
۱۱	تجربه مورد بررسی کاربردی و اجرایی بوده و ابزارها و روش هایی را برای استفاده مجدد پیشنهاد میدهد.	۱۰۰	۰.۰۰۵	
۱۲	تجربه مورد بررسی از قابلیت های توسعه برخوردار بوده و محدود به چارچوب خاصی نیست.	۱۰۰	۰.۰۰۵	
	تجربه مورد بررسی فاقد اطلاعات محضر و با دانش گنجینه ای بوده و			

### ارسال نتایج داوری

هر یک از داوران پس از تکمیل ارزیابی خود باید آن را در مدت زمان مقرر شده به دبیرخانه ارسال کنند. دبیرخانه، در صورت پایان یافتن مدت تعیین شده و عدم دریافت نتایج ارزیابی داور یا داوران پیگیری لازم را تا حصول نتیجه انجام می دهد

## نتایج داوری

بعد از ارزیابی سه داور، سامانه ثبت تجارب امتیاز تجربه را محاسبه می کند.

امتیاز نهایی مجموع دو امتیاز شکلی و محتوایی است:

**امتیاز شکلی + امتیاز محتوایی = امتیاز نهایی**

تجاری منتشر خواهند شد که :

**قابل انتشار: کسب امتیاز ۴۰ به بالا**

تجاری که به آنها جایزه تعلق می گیرد:

**قابل تشویق: کسب امتیاز ۶۰ به بالا**

وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی

ثبت تجربه جدید

صفحه نخست

فاطمه سمنانی  
کد ملی:

جستجو در مدیریت تجارب

همه تجربه ها

ارزیابی عملکرد

ثبت کننده : فاطمه سمنانی  
زمان وقوع رویداد : ۱۳۸۴ - ۱۳۸۶  
مکان وقوع رویداد : بیمارستان شهید هاشمی نژاد  
چکیده: در بیمارستان شهید هاشمی نژاد، از سال ۱۳۸۴ پس از بروز نارضایتی ها و کاهش کارایی بیمارستان، تغییر مدیریت بیمارستان و با آغاز استفاده از سیستم های مدیریتی جدید مانند EFQM و ISO ۹۰۰۱-۲۰۰۰ و اتخاذ رویکرد ...

تاریخ ثبت : 1394/12/26 شماره تجربه : 1111 مشاهده تجربه

مدیریت آموزش

ثبت کننده : فرزانه نقیعی قانع  
زمان وقوع رویداد : ۱۳۸۱ - ۱۳۸۸  
مکان وقوع رویداد : بیمارستان شهید هاشمی نژاد  
چکیده: با تغییر مدیریت در سال ۱۳۸۱، تفکر سیستمی بر آموزش بیمارستان شهید هاشمی نژاد حاکم شد و آموزش از حالت جزیره ای و غیراستراتژیک خارج گردید. از همین رو، از مدل هنری-کافمن برای سازماندهی فعالیت های آموزشی د ...

تاریخ ثبت : 1394/12/26 شماره تجربه : 1110 مشاهده تجربه

تجربه های من

- همه تجربه های من (۲)
- تجربه های تایید اولیه (۰)
- تجربه های در حال بررسی (۰)
- تجربه های در دست اصلاح (۰)
- تجربه های رد شده (۰)
- تجربه های تایید شده (۲)
- تجربه های غیر قابل انتشار (۰)



## انتشار تجارب تایید شده

تجارب برتر در حوزه های تخصصی با استفاده از پتانسیل دانشگاهها در انتشارات مجلات، ویژه نامه ها و... در قالب فایل الکترونیک یا فیزیکی منتشر خواهد شد.

بعد از ارزیابی تجربه در صورتی که تجربه دارای امتیاز حداقل ۴۰ باشد قابل انتشار و نمایش میباشد و کاربران میتوانند تجربه را در صفحه اول ملاضه کنند و امکان گزارش گیری تجارب تایید شده به تفکیک زمینه وجود دارد.

با تشکر خالصانه از همه همکارانی که تا این لحظه بر ما منت نهادند و ما را در به سر منزل رساندن توشه ثبت تجربه ها یاری نمودند.

