

## فرم چارچوب پیشنهادی برای ثبت تجارب موثر مددکاران اجتماعی در دانشگاه ها و مراکز درمانی

### مقدمه

اگر دانش، به عنوان محصول اطلاعات، تجارب، مهارتها و نگرشی که افراد در زمان و موقعیت خاصی دارند، در نظر گرفته شود مستندسازی تجربیات و انتشار آن نوعی مدیریت دانش است. می توان گفت که مستندسازی تجربیات باعث می شود تا دانش ذهنی افراد که در رفتار و درک انسان قرار دارد و از تعامل افراد ظهور می یابد به دانش صریح که دانش مستند و عمومی است و می توان آن را از طریق فناوری اطلاعات به اشتراک گذاشت و با تبادل تجربیات و دانش صریح، جامعه به دانش های جدیدی دست پیدا کند.

در اکثر سازمان ها، تجربه به مثابه دانش ضمنی به ندرت مبادله یا به اشتراک گذاشته می شود. بنابراین، وقتی که فرد صاحب این دانش، سازمان را ترک می کند، این نوع دانش نیز از بین می رود و به همین دلیل است که منافع تجربه بلندمدت محسوب نمی شوند. تجربه، کمیاب، غیر قابل جایگزین، غیر قابل تقلید و ارزشمند است ( البته زمانی که برای پیشبرد اهداف سازمانی استفاده می شود). تجربه از طریق فرآیند بیرونی شدن، تحت عنوان دانش آشکار در اختیار گرفته می شود و دست یابی به آن امکان پذیر می گردد و این امر با انجام فعالیتی تحت عنوان " مستندسازی تجربه " محقق می گردد.

### اهداف

- فراهم نمودن زمینه ثبت اقدامات و مستند سازی تجارب به منظور انتقال دانش به نیروهای فعلی و نسل های آتی
- بهبود آموزش و توسعه ی دانش در حوزه ی مددکاری اجتماعی
- ایجاد هم افزایی در زمینه ی تبادل دانش و تجربه
- کاهش هزینه های سازمان ناشی از آزمون و خطاهای مکرر
- تسهیل شرایط به منظور خلق ایده های جدید
- تسهیل الگوبرداری از بهترین تجربیات

### جمعیت تحت پوشش

منظور مددکاران اجتماعی متبوع دانشگاه / دانشکده و همچنین مددکاران اجتماعی شاغل در مراکز درمانی هستند که تجربیات موثری را که قبلا انجام داده و در این مرحله گزارش آن را ارائه می دهند.

## تعریف مفاهیم

**تجارب موثر:** تجربه ای که دستاورد حاصل از آن منجر به بهبود خدمات مددکاری اجتماعی و ارتقاء عملکرد سازمان می شود. در واقع منظور هر برنامه و یا مداخله ای که منجر به رفع مشکل و یا بهتر شدن خدمات شود که نهایتاً منجر به بهبود سیستم خدمت رسانی و یا ارتقا خدمات به گروه های هدف مددکاری اجتماعی در بخش های مرتبط با نظام سلامت شده است. مستندات این تجارب موثر نیز موجود باشد.

**مستندسازی تجربه:** تلاشی است برای مکتوب نمودن فعالیتها و اقدامات در ساختاری منظم جهت دسترسی و بهره برداری دیگران.

**حیطه های ارائه تجربیات موثر:** حوزه های تجربیات موثر شامل فعالیت های مددکاری اجتماعی فردی یا بالینی، مددکاری گروهی، مددکاری جامعه ای، همکاری بین بخشی و درون بخشی و... در بخش های آموزشی، بالینی و پژوهش و غیره مدنظر می باشد.

## ارزیابی ساختاری و محتوایی:

فرآیندی است که تجربه را از منظر چارچوب، فرمت، محتوا، ارزش صحت و سقم اطلاعات بر اساس شاخص های معین مورد ارزیابی قرار می دهد. ابتدا تجارب مددکاران اجتماعی به همراه ضوابط و مستندات توسط مسئول مددکاری اجتماعی دانشگاه جمع آوری شده و از طریق اتوماسیون معاونت درمان برای وزارت ارسال گردد. گام بعدی ارزیابی توسط داوران مستقر در وزارت بهداشت است که متشکل از ۵ نفر، یک عضو هیات علمی دانشگاه، دو کارشناس ستادی و دو کارشناس دانشگاهی می باشد.

**تجربه تایید شده:** تجربه ای است که حداقل ۷۰ امتیاز را کسب کرده باشد.

## معیارهای امتیازدهی تجارب موثر

- فرم ارائه ی تجربه موثر (پیوست شماره ۱)، به دقت توسط مجری تجربه تکمیل شده باشد.
- ارسال مستندات همزمان با مورد فوق انجام پذیرد.
- تجربه بر افزایش کیفیت خدمات، کاهش هزینه، افزایش رضایتمندی، بهبود شرایط کار و افزایش سطح مهارت کارکنان اثر گذار بوده و در این زمینه مستندات کافی موجود باشد.

- تجربه مبتنی بر روش ها و تکنیک های مددکاری اجتماعی بوده و به صورت فردی، گروهی یا تیمی قابل اجرا باشد.
  - تجربه از جنبه ی نوآوری و خلاقیت برخوردار باشد.
  - تجربه قابل تعمیم به سایر موارد مشابه باشد و امکان بکارگیری آن در سایر مراکز درمانی وجود داشته باشد.
  - تجربه با بهره گیری از مهارت ها، فنون، ابزارها و روش های علمی و مدیریتی انجام شده باشد.
  - حداکثر هفتاد درصد امتیاز را از چک لیست ارزیابی توسط کارشناسان و صاحب نظران کسب نماید (پیوست شماره ۲).پ
  - چنانچه که تجربه موثری انجام شده ولی در قالب های درخواستی نمیگنجد چکیده آن به انضمام اسناد و مدارک میتواند در این فراخوان شرکت نماید.
- تبصره: در صورتیکه تجربه موثر پیشنهادی توسط مددکار اجتماعی قبلا در سامانه ثبت تجارب موثر مدیران ثبت و مصوب شده مراحل و جزئیات آن را نیز ارائه شود.

فرم شماره ۱: ارائه تجارب موثر مددکاران اجتماعی نظام سلامت (این فرم توسط ارائه دهنده تجربه موثر تکمیل و به همراه مستندات برای مسئول مددکاری اجتماعی دانشگاه ارسال گردد.)

| نام خانوادگی:                                                                                    | پست سازمانی:      | سمت کاری:                                                  | سابقه کار:     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------|----------------|
| مرکز درمانی:                                                                                     | دانشگاه:          | رشته تحصیلی: به تفکیک مقاطع گذرانده شده از کارشناسی به بعد | اسامی همکاران: |
| عنوان تجربه:                                                                                     | زمان اجرای تجربه: | مکان وقوع تجربه:                                           |                |
| <p>نوع تجربه (طرح، ایده، پژوهش درون سازمانی، پایان نامه، سایر)<br/> خلاصه تجربه (در یک جمله)</p> |                   |                                                            |                |
| <p>شرح تفضیلی تجربه:</p> <p>۱- اشکالات و معایب روش پیشین (مشکلات قبل از تجربه)</p>               |                   |                                                            |                |

۲- شرح تجربه (مقدمه، روش اجرا، تاریخ اجرا، گروه هدف، مدت اجرا، جمعیت تحت پوشش، خروجی آن، دامنه آن، پیشنهادات)

۳- مزایا و دستاوردهای حاصل از تجربه

۴- مستندات (عکس و فیلم، مکاتبات اداری، پروپوزال و مستندات طرح، گواهی ها و مستندات آموزشی، صورتجلسه، نتایج ارزیابی، کد ثبت در سامانه ثبت تجارب و پیشنهادات)

۵- جنبه ی نوآوری و خلاقیت در تجربه (مقایسه در ایران و جهان)

۶- جنبه ی تخصصی تجربه (منطبق با روش ها و تکنیک های مددکاری اجتماعی (فردی، گروهی، جامعه ای))

فرم شماره ۲: امتیاز بندی تجارب موثر مددکاران اجتماعی در نظام سلامت ( این فرم توسط داوران مستقر در وزارت بهداشت بررسی و تکمیل شود)

دانشگاه / دانشکده:

نام و نام خانوادگی:

رشته تحصیلی به تفکیک مقاطع گذرانده شده از کارشناسی به بعد

محل خدمت:

وضعیت استخدام:

| شاخص های عمومی تجربه         |                                                                                      | مصادیق                                                        |          |          |  |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------|----------|--|
| ۱ امتیاز                     | ۲ امتیاز                                                                             | ۳ امتیاز                                                      | ۴ امتیاز | ۵ امتیاز |  |
| اصول نگارش و مستند سازی      | ۱                                                                                    | توصیف دقیق و جامع از تجربه و مزایای آن                        |          |          |  |
|                              | ۲                                                                                    | رعایت اصول نگارش                                              |          |          |  |
|                              | ۳                                                                                    | استفاده از مستندات                                            |          |          |  |
|                              | ۴                                                                                    | نقد و بررسی روش های پیشین                                     |          |          |  |
| نوآوری و خلاقیت              | ۵                                                                                    | بهره گیری از روش ها و تکنیک های متنوع                         |          |          |  |
|                              | ۶                                                                                    | جدید و نو بودن ایده ی مورد استفاده                            |          |          |  |
|                              | ۷                                                                                    | تصویب تجربه در سامانه ی پیشنهادات یا سامانه تجارب موثر مدیران |          |          |  |
| شاخص های تخصصی تجربه         |                                                                                      | مصادیق                                                        |          |          |  |
| ۱ امتیاز                     | ۲ امتیاز                                                                             | ۳ امتیاز                                                      | ۴ امتیاز | ۵ امتیاز |  |
| جنبه ی تخصصی و حرفه ای تجربه | ۸                                                                                    | تجربه در حیطه ی اقدامات تخصصی مددکاری اجتماعی                 |          |          |  |
|                              | ۹                                                                                    | استفاده از رویکرد تیمی                                        |          |          |  |
|                              | ۱۰                                                                                   | جلب مشارکت ذینفعان در اجرای ایده                              |          |          |  |
|                              | ۱۱                                                                                   | مدیریت و کاهش هزینه های درمانی                                |          |          |  |
|                              | ۱۲                                                                                   | کاربردی و قابل تعمیم بودن نتایج حاصل از تجربه                 |          |          |  |
|                              | ۱۳                                                                                   | قابلیت تبدیل تجربه به مقاله ی پژوهشی                          |          |          |  |
|                              | ۱۴                                                                                   | قابلیت تبدیل تجربه به پروتکل یا دستورالعمل اجرایی             |          |          |  |
|                              | ۱۵                                                                                   | میزان رضایت مندی ذینفعان از اجرای تجربه                       |          |          |  |
|                              | ۱۶                                                                                   | استفاده از تکنیک ها و روش های مددکاری فردی، گروهی، جامعه ای   |          |          |  |
|                              | ۱۷                                                                                   | انطباق با اصول و ارزش های حرفه ای                             |          |          |  |
|                              | ۱۸                                                                                   | جنبه ی بین سازمانی بودن تجربه                                 |          |          |  |
|                              | ۱۹                                                                                   | انطباق با منابع و امکانات موجود در مراکز درمانی               |          |          |  |
| ۲۰                           | افزایش فرصت برابری و دسترسی عادلانه به منابع اجتماعی برای گروه های آسیب پذیر اجتماعی |                                                               |          |          |  |
| جمع                          |                                                                                      |                                                               |          |          |  |

امضای داوران با ذکر نام و نام خانوادگی و تاریخ