

بازخوانی و مرور یک نمونه بنچ مارکینگ تاریخی/

دست‌ها را بشوئید، دنیا تغییر کرده است!

• مهندس علی عیوض‌زاده

با وجودی که برای مطرح کردن مثال از بنچ مارکینگ، نمونه‌هایی فراوان با پیچیدگی بالا و جزئیات بسیار در دسترس است، اما نمونه ای را انتخاب کردم که از نظر پایه و مقایسه فرایندها نسبتاً ساده است.

بیمارستان عمومی وین، دو بخش زنان و زایمان داشت که دقیقاً مجاور یکدیگر بودند. یک



بخش در اختیار زمل وایس و همکارانش بود که همگی پزشک بودند و بخش مجاور در اختیار ماماها بود. در هر یک از بخش‌ها در سال، حدود ۳۵۰۰ نوزاد به دنیا می‌آمدند، اما یک تفاوت بسیار مهم وجود داشت. در بخشی که پزشکان

زنان و زایمان فعالیت می‌کردند، سالانه ۶۰۰ مادر به خاطر تب و عفونت پس از زایمان می‌مردند در حالی که در بخش ماماها ۶۰ مورد...!

ایگناتس زمل وایس ملقب به ناجی مادران

او فقط ۴۷ سال داشت که مرد؛ یعنی طرد شد، و تنها در تیمارستان مرد! ۱۷۸ سال پیش یعنی در سال ۱۸۴۷، او تنها یک خواسته‌ی ساده را مطرح کرد که به دلیل عدم توجه و پذیرش پزشکان دچار مشکلات عصبی شد و...

او با مشاهده آمار مرگ و میر بالای مادران پس از زایمان، و مقایسه فرآیندهای اجرایی دو بخش



به یک نتیجه بسیار ساده رسیده بود، و به دیگر پزشکان پیشنهاد داد که قبل از انجام اعمال مامایی و زایمان، دست‌ها را با محلولی حاوی کلر، بشویند. همین!

•

دست‌ها را بشوید تا بتوانیم از تب پس از زایمان مادران باردار، تبی که کابوس مادران آن زمان بود، پیش‌گیری کنیم. بعدها با کارهای پاستور و کخ و لیستر بود که به درستی حرف‌های او پی بردند. بله! زمانی که زمل و ایس دیگر دق کرده بود.

رفلکس یا واکنش زمل و ایس Semmelweis Reflex or Effect

آن هنگام که ذهن‌های بسته‌ی ما، شواهد جدید را به دلیل تفاوت با باور و تجربیات شخصی ما نمی‌پذیرند و پس می‌زنند و به نوعی با آن لجاجت می‌کنند رفلکس یا واکنش زمل و ایس وجود دارد.

ذهن پزشکان بیمارستان جنرال وین آن زمان دقیقاً مشابه ذهن بسیاری از مدیران امروزی است که تغییر و بهبود را بر نمی‌تابند! نمونه بارز آن را می‌توان در شرایط کنونی کشور و واکنش مدیران ارشد سازمان‌ها دید. آیا شرایط ما مشابه دهه‌های گذشته نیست؟!

•

بیائید راه دور نرویم! شرایط سازمان‌ها آیا با شرایط سه هفته قبل (بله فقط ۳ هفته قبل) یکی است؟!

آیا حقیقتاً می‌توان مشابه ۳ هفته قبل سازمان‌های خود را اداره کنیم؟ آیا برای شرایط پیش‌رو، برنامه جدیدی را تنظیم کرده‌ایم و یا اصرار بر تکرار رفتار و اجرای فرآیندهای سازمان مطابق با گذشته را داریم؟! جایگاه جلسات بحران و مدیریت آن در سازمان ما کجا است؟ استراتژی‌های سازمان خود را (در صورت موجود بودن البته!) چگونه تغییر داده‌ایم؟! با منابع انسانی خود چه کرده و چه خواهیم کرد؟ مطمئناً نیاز به تغییر و اصلاح در حوزه‌های زیرساختی و فرآیندی در تمامی سازمان‌های ایرانی حس شده است که اگر اینطور نباشد امیدوارم که دچار رفلکس یا واکنش زمل وایس نشده باشیم!