



KNOWLEDGE FLOWS AS THE MEANS OF CREATING VALUE FROM THE INTELLECTUAL CAPITAL OF HEALTH CARE ORGANIZATIONS

Special Track: Measuring and managing
knowledge asset dynamics

Matti Koivuaho

Researcher, M.Sc.(Eng.)

**Institute of Business Information Management and Logistics
Tampere University of Technology, Finland**



Characteristics of health services / health organizations

Defining and measuring health - the service output - is difficult (physical health, mental health, social health) → balance between reactive and proactive approach

End user, customer, and the financier(s) may all be different actors

The discipline builds primarily on scientific knowledge → diverse knowledge, evolution of knowledge

Authority and liability issues are complicated. Up to triple lines of management:

General administration (professional managers?)

Production managers: Medical line (chief medical officer)

Nursing line (chief nurse)

Little effective organizational or managerial control over the group most responsible for generating work and expenditures: physicians

Differences between countries complicate international comparison



Transformation of intellectual capital to value

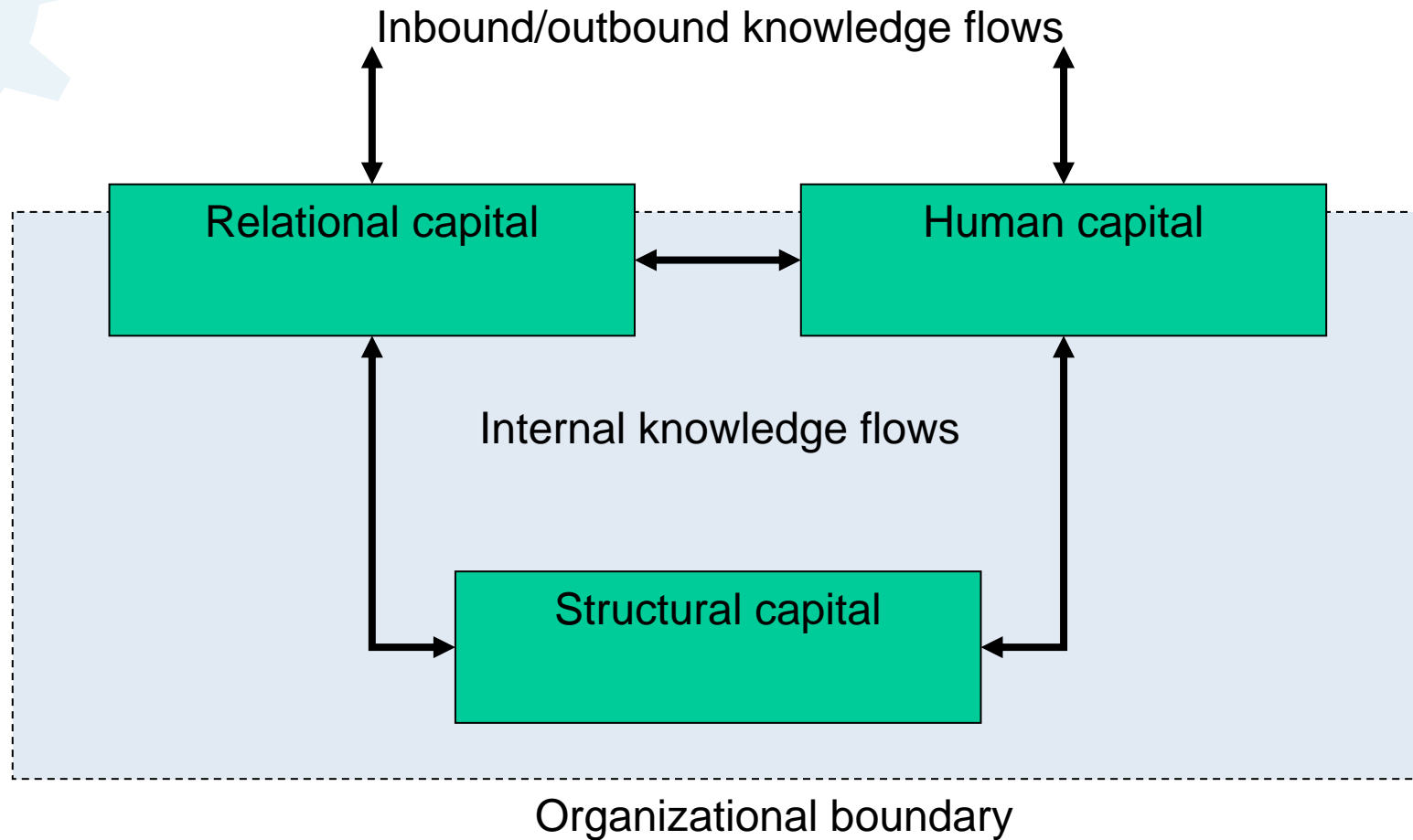
"Everything that's worth understanding about a complex system can be understood in terms of how it processes information."

Seth Lloyd

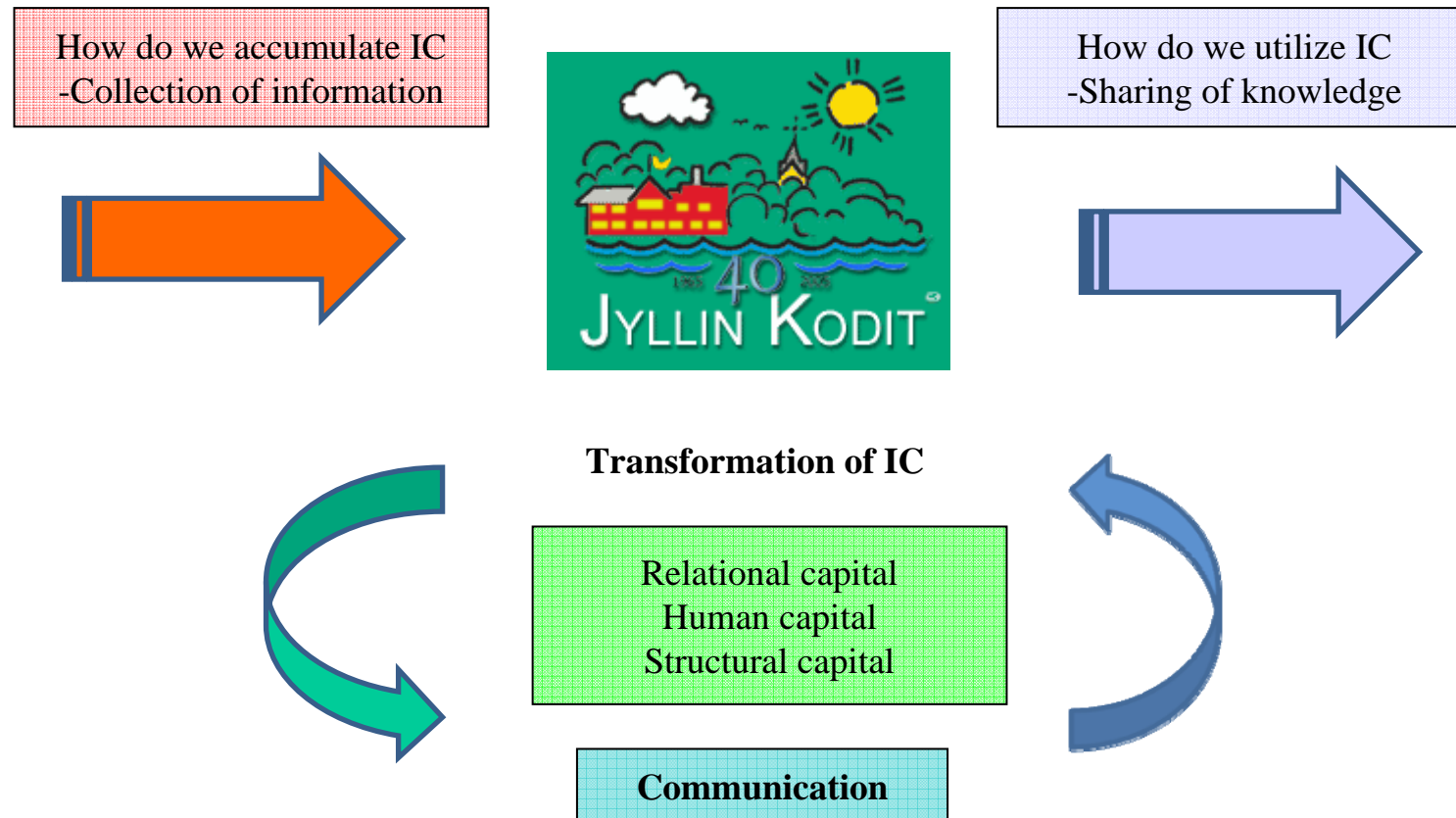
In the same manner that industrial organizations assess real-investment profitability through cash flow analysis, knowledge intensive service organizations should assess the utilization and transformation of IC through knowledge flow analysis



Knowledge flow concept in the IC-framework



Knowledge flows of an organization



Examples of inbound knowledge flows

Business intelligence

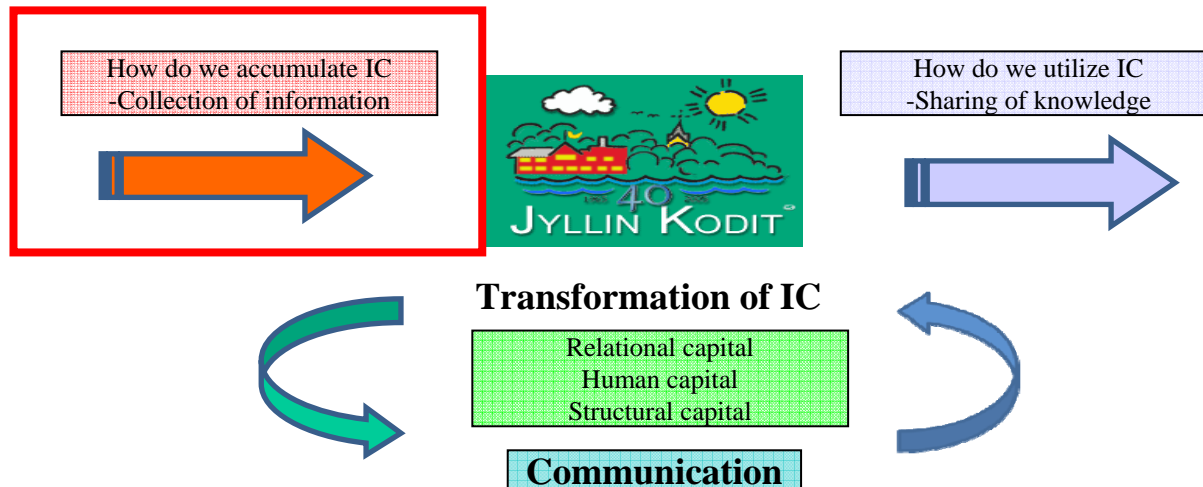
Professional knowledge sources:

Seminars, journals, research results, statistics, National Research and Development Centre for Welfare and Health (STAKES)

External education

Networking

Legislation, regulation



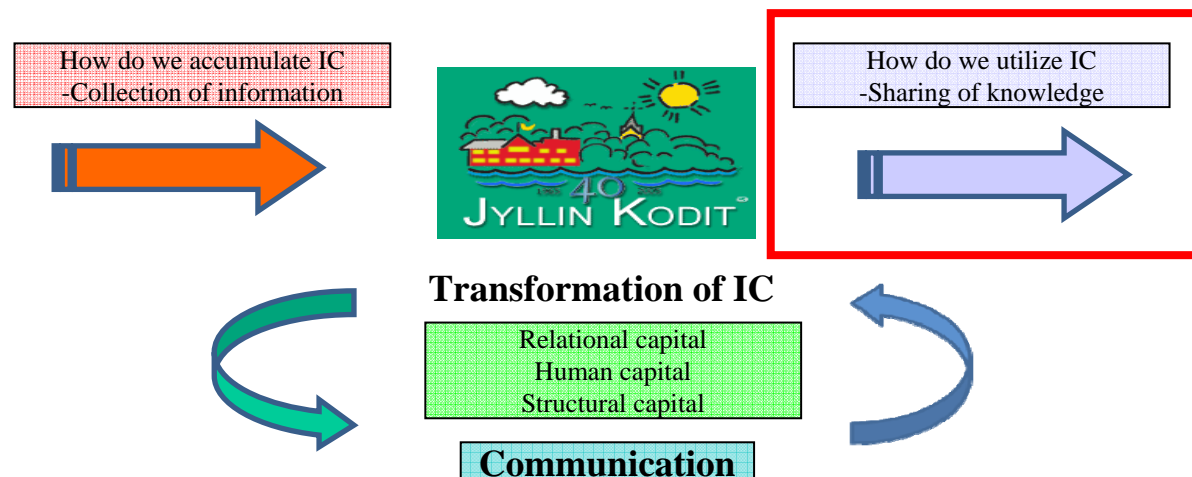
Examples of outbound knowledge flows

Participation to national and local development programs and projects
(reports, road shows, etc.)

Sharing of knowledge (best practices, seminars, articles, etc.)

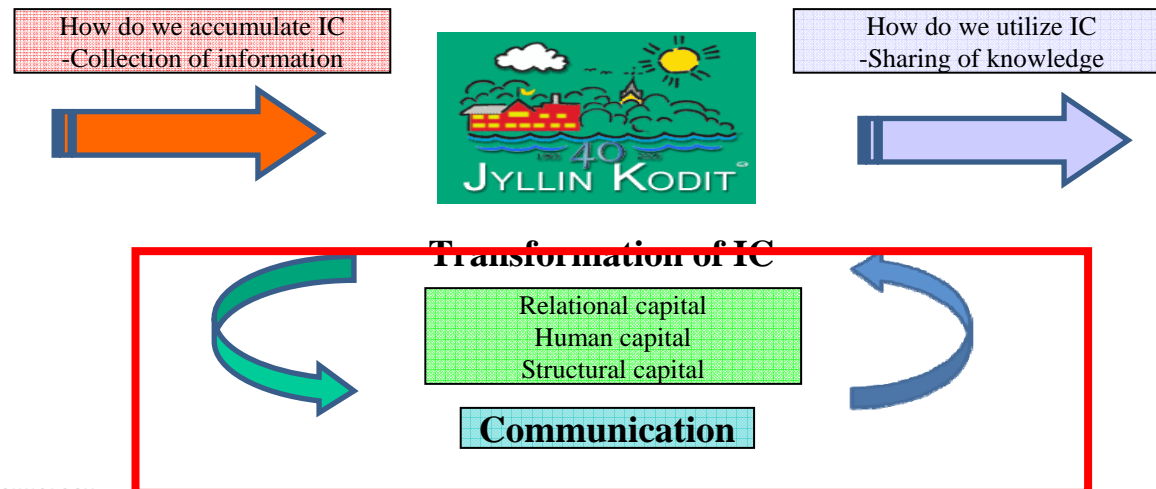
Business communication (Local media, Internet, etc.)

Customer interaction!!! (medicine, nursing, health instruction, etc.)



Internal knowledge flows

- Internal development programs (education/mentoring, best practices/evidence based methods, etc.)
- Meeting policies (team/department)
- Hands-on learning (peer-communication)
- Administrative flows (HR, accounting, ..)
- Information systems (technical)



Knowledge flow audit as a method of seizing dynamics of intellectual capital

Knowledge flow analysis is used to gain an overview of the movement of organizational knowledge and to pinpoint the processes in which IC is transforming into value or into another form.

With a knowledge flow analysis we can map out the main knowledge flows of an organization.

Outbound flows are especially interesting in the health care sector. Value is created into a broad health ecosystem.

Knowledge flow survey as a method to collect data

- The questionnaire is divided in to five sections
- Background information
- General factors that influence the flow of knowledge
- Inbound flows
- Internal flows
- Outbound flows

Taustatiedot

1) Sukupuoli
 Mies Nainen

2) Ikäryhmä
 alle 30
 30-39
 40-49
 50-60
 yli 60

3) Seuraavassa on esitetty työympäristöön liittyviä väitteitä. Missä määrin ne kuvaavat Jyllin Kotia?
 Ei lainkaan vähän verran paljon En osaa sanoa

4) Seuraavassa on esitetty erilaisia organisaation sisäiseen tiedon jakamiseen ja hankintaan liittyviä väitteitä. Missä määrin ne kuvaavat Jyllin Kotia?
 Työtönsäntien välittävät
 Tiedon jakaminen
 Tämä osio kartoittaa Jyllin Kodista ulospäin suuntautuvia tietovirtoja. Niitä tarkoitetaan tilanteita, joissa työntekijä antaa tietoa asiakkaalle, asukkaalle tai muulle Jyllin Kodin ulkopuoliselle henkilölle.

5) Seuraavassa on esitetty erilaisia organisaation sisäiseen tiedon jakamiseen ja hankintaan liittyviä väitteitä. Missä määrin ne kuvaavat Jyllin Kotia?
 Tiedon hankkiminen
 Tässä osiossa tarkastellaan Jyllin Kodin sisäistä tiedonkulkua ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Sisäisiä tiedonkuluja tarkoitetaan henkilöstön välistä viestintää.

6) Seuraavassa on esitetty erilaisia tiedonhankintaan liittyviä väitteitä. Missä määrin ne kuvaavat sinun toimintaasi?
 Vuororvityö
 Tässä osiossa tarkastellaan Jyllin Kodin ulkopuolelta tulevaa tietoa. Ulkopuolelta tulevalla tiedolla tarkoitetaan muulta kuin Jyllin Kodin työntekijöiltä saatavaa tietoa.

7) Seuraavassa on esitetty erilaisia tiedonhankintaan liittyviä väitteitä. Missä määrin ne kuvaavat sinun toimintaasi?
 Saan työssäni tarvittavaa tietoa koulutuslaitteista (esim. läpennäyke-, lääk-, ylläpitokoulutus)
 Saan työni vaikuttavaa tietoa joukkoviestimistä (esim. TV, sanomalehdet, Internet)

