

TẠI SAO CẦN THU HÚT SỰ THAM GIẢ CỦA NHÂN VIÊN TUYỂN ĐẦU KHI TRIỂN KHAI PHƯƠNG PHÁP THỰC HÀNH MỚI?

Khi một tổ chức triển khai các phương pháp thực hành, chương trình, hoặc chính sách mới, đó là một quy trình phụ thuộc vào nhiều yếu tố. Một trong các yếu tố quan trọng nhất là đảm bảo bao gồm tất cả các bên liên quan phù hợp trong thiết kế, phát triển và thực hiện kế hoạch triển khai – nhất là các nhà cung cấp tuyển đầu. Ý kiến của các nhà cung cấp tuyển đầu đóng vai trò sống còn cho việc áp dụng và tính bền vững của sự thay đổi tổ chức để hỗ trợ việc sử dụng đầy đủ và hiệu quả các phương pháp thực hành mới. Bảng khuyến cáo này đưa ra 5 lý do quan trọng để kết hợp các nhà cung cấp tuyển đầu trong quá trình triển khai phương pháp thực hành, chương trình, hoặc chính sách mới tại tổ chức của bạn.



Tính Đa Dạng về Kinh Nghiệm



Một đội ngũ triển khai với những tiếng nói đa dạng sẽ tốt hơn so với tổng các bộ phận của nó. Nhìn chung, các tập thể có kinh nghiệm làm việc đa dạng sẽ thành công hơn các tập thể chỉ gồm các nhà lãnh đạo tổ chức. Các phương pháp thực hành mới là việc cần phải làm. "Crowdsourcing" (tìm kiếm nguồn lực từ cộng đồng) cách sử dụng các phương pháp thực hành mới từ các cá nhân đại diện cho nhiều cấp trong một tổ chức có thể dẫn đến các giải pháp sáng tạo hơn so với việc chỉ dựa vào kỹ năng lãnh đạo.¹

Tính Khả Thi Của Chương Trình



Các nhà cung cấp tuyển đầu cung cấp dịch vụ cho khách hàng mỗi ngày. Họ biết những thách thức riêng của công việc và có thể có quan điểm khác nhau về việc liệu phương pháp thực hành, chương trình, hoặc chính sách mới mà bạn đang đề xuất có thể đạt được trong môi trường của họ hay không.² Các nhà cung cấp tuyển đầu có thể thực dụng hơn về những gì có thể được thực hiện và cách có thể đạt được thành công nhất. Nếu không có ý kiến của tuyển đầu, đội ngũ lãnh đạo có thể thiết kế những thay đổi tham vọng quá mức hoặc những thay đổi không thể diễn ra trong môi trường của họ.

Tận Dụng Tài Nguyên



Các nhà cung cấp tuyển đầu cũng nhận thức được tài năng và nguồn lực khả dụng ở cấp cơ sở của tổ chức có thể giúp cho phương pháp thực hành, chương trình, hoặc chính sách mới của bạn thành công. Các nhà cung cấp tuyển đầu có thể làm nổi bật các điểm mạnh riêng hỗ trợ sự đổi mới và gắn kết. Điều này có thể bao gồm việc thông tin cho đội ngũ lãnh đạo về những điểm mạnh riêng của nhân viên và các cơ hội trong môi trường của họ, cũng như vận động sáng kiến mới với các đồng nghiệp nào có thể cần được thuyết phục thêm.

Sự Tin Tưởng của Nhà Cung Cấp



Sự thay đổi có thể khó khăn. Bằng việc yêu cầu các nhà cung cấp thay đổi vai trò của họ hoặc đảm nhận một nhiệm vụ mới, bạn có thể yêu cầu họ thay đổi bản sắc nghề nghiệp và ý thức độc lập của họ. Nếu tiếng nói của các nhà cung cấp tuyển đầu được xem xét trong giai đoạn chuẩn bị và trong quá trình triển khai, chương trình sẽ phù hợp hơn với phương pháp thực hành, nguồn lực, và vai trò hiện hữu. Do đó, sự hài lòng của các nhà cung cấp sẽ cao hơn, họ sẽ có khả năng “tin tưởng” các thay đổi hơn, và phương pháp thực hành, chương trình, hoặc chính sách mới sẽ có khả năng được duy trì hơn.³ Tham vấn các bên liên quan nên là một quy trình liên tục, không phải là một việc diễn ra một lần.

Vòng Lặp Phản Hồi



Sau khi một phương pháp thực hành, chương trình, hoặc chính sách mới bắt đầu, các nhà cung cấp tuyển đầu là tai mắt của bạn ở cấp cơ sở và tạo điều kiện cho phản ứng kịp thời với bất kỳ vấn đề nào có thể phát sinh. Một bên liên quan không nhất thiết phải là "cài" sang chương trình mới để trở nên hữu ích, mà chỉ cần sẵn sàng đưa ra câu trả lời trung thực cho câu hỏi, “Sự thay đổi đang diễn ra như thế nào?” Các nhà cung cấp tuyển đầu có thể giúp thông tin cho đội ngũ lãnh đạo về các vấn đề nảy sinh, đưa ra các giải pháp thực tiễn, quan sát xem mọi người có đang tuân thủ các phương pháp thực hành mới một cách chính xác hay không, khắc phục với đồng nghiệp, giới thiệu nhân viên mới, và duy trì chương trình lâu dài sau khi đội ngũ lãnh đạo đã chuyển sang các ưu tiên khác.⁴ Khi thông tin được cung cấp trở lại cho đội ngũ lãnh đạo về việc thay đổi diễn ra như thế nào, đội ngũ lãnh đạo có thể thực hiện các thay đổi sau đó tinh chỉnh và thông tin cho phương pháp thực hành ở cấp cơ sở. Vòng lặp phản hồi này đóng vai trò rất quan trọng cho sự cải thiện chất lượng liên tục và sự thành công của sáng kiến.

Các ý tưởng để thu hút các nhà cung cấp tuyển đầu:

- * Thành lập một ban cố vấn gồm các nhà cung cấp để giúp thiết kế phương pháp thực hành, chương trình, hoặc chính sách mới. Quan sát công tác lâm sàng và đặt những câu hỏi không phán xét để hiểu rõ hơn về quy trình làm việc.
- * Thiết kế một cơ chế để thu hút phản hồi (như một mẫu đơn trực tuyến, các cuộc gọi hội nghị, hoặc hộp nhận xét) trước, trong, và sau khi chương trình mới đi vào hoạt động. Đảm bảo rằng thông tin này được sử dụng và sau đó bất kỳ phản hồi nào sẽ được cung cấp trở lại cho các nhà cung cấp.
- * Nuôi dưỡng mối quan hệ liên tục với những người ủng hộ ở tuyển đầu hoặc những người cung cấp thông tin quan trọng mà bạn có thể tìm đến khi có thắc mắc.
- * Xây dựng lòng tin bằng cách xem xét nghiêm túc các mối quan ngại của tuyển đầu, đồng cảm với những thách thức, tận dụng các nguồn lực khi cần thiết, và đưa kết quả và thành công trở lại cho những người ủng hộ ở tuyển đầu của bạn.

Tham khảo

1. Stewart, R. E., Williams, N., Byeon, Y. V., Bутtenheim, A., Sridharan, S., Zentgraf, K., . . . Beidas, R. S. (2019). The clinician crowdsourcing challenge: Using participatory design to seed implementation strategies. *Implementation Science, 14*(1), 63. doi:10.1186/s13012-019-0914-2
2. Kirchner, J. E., Parker, L. E., Bonner, L. M., Fickel, J. J., Yano, E. M., & Ritchie, M. J. (2012). Roles of managers, frontline staff and local champions, in implementing quality improvement: Stakeholders' perspectives. *Journal of Evaluation in Clinical Practice, 18*(1), 63-69. doi:10.1111/j.1365-2753.2010.01518.x
3. Wutzke, S., Benton, M., & Verma, R. (2016). Towards the implementation of large scale innovations in complex health care systems: Views of managers and frontline personnel. *BMC Research Notes, 9*(1), 327. doi:10.1186/s13104-016-2133-0
4. Scanlon, K. A., & Woolforde, L. (2016). Igniting change through an empowered frontline: A unique improvement approach centered on staff engagement, empowerment, and professional development. *Nurse Leader, 14*(1), 38-46. doi:10.1016/j.mnl.2015.11.007

Đây là một sản phẩm của Psychiatry Information in Brief. Bạn có thể tìm thấy bản sao điện tử của số này với đầy đủ tài liệu tham khảo tại <https://escholarship.umassmed.edu/pib/vol17/iss1/1>

Trích Dẫn Đề Nghị: Larkin, C., Logan, D., & Melissa A. (2020). Tại sao cần thu hút sự tham gia của nhân viên tuyển đầu khi triển khai một phương pháp thực hành mới? 5 lý do quan trọng. *Psychiatry Information in Brief, 17*(1)

các biểu tượng từ rawpixel.com & iconmonstr.com

© 2022 UMass Chan Medical School. *Bảo Lưu Mọi Quyền*