Entretiens d'évaluation avec les collaboratrices: pas obligatoires mais souhaitables!

M. Marchev

Dans les cours sur la communication, on apprend l'importance du feedback et de la formulation des objectifs. Or, au cabinet médical, nous en faisons l'expérience au moins une trentaine de fois par jour et c'est peu dire!

En fait, savez-vous quand vous avez communiqué pour la dernière fois un feedback ou formulé un objectif concret à votre assistante médicale? Comment prévoyez-vous les discussions salariales pour 2003 et sur quelles bases fonderez-vous vos propositions et vos décisions?

Désirant vous faciliter la tâche, nous avons conçu un modèle d'évaluation systématisée des collaboratrices que je vous présente brièvement ci-après (p. 2622–2623) et dont je vous recommande vivement l'application. L'avantage d'un tel document consiste dans le fait qu'il vous livrera des appréciations différenciées sur les prestations de vos collaboratrices, qui vous permettront de fixer des objectifs concrets sous forme d'améliorations pour l'année suivante. Vous disposerez ainsi d'une base plus objective pour la fixation des salaires. Cette appréciation favorisera également le remplacement des primes d'ancienneté par un salaire basé sur les prestations effectives, ce que nous souhaitons déjà depuis quelques années. Autre avantage d'un tel document, il vous fournira des informations détaillées sur vos collaboratrices qui seront précieuses lors de l'élaboration des certificats de travail.

Ce document, établi sur un fichier excel, se trouve sur le site de la FMH (www.fmh.ch → assistantes médicales → modèles). Vous pouvez tout simplement le télécharger dans la langue choisie et l'adapter à vos besoins. Des documents supplémentaires, tels que modèle de contrat de travail (nouvellement en ligne), recommandations de salaire, modèle de saisie du travail supplémentaire (sur fichier excel ou document word), formulaire de commande pour documents relatifs à la formation, liste d'adresses des délégués cantonaux, etc., sont également disponibles sur le site de la FMH. De plus, notre service de placement pour assistantes médicales et éventuellement pour apprenties sera très probablement sur internet dès le début 2003.

Correspondance:
Dr Michel Marchev
Président des délégués aux questions des assistantes médicales
Elfenstrasse 18
CH-3000 Berne 16

Figure 1
Système pour l'entretien d'évaluation (extrait). (Voir le site internet de la FMH).

ENTRETIEN D'ÉVALUATION du

1. Satisfaction dans la vie professionnelle et personnelle: en raccourci

Grille d'évaluation

A = exigences remplies dans tous les domaines

B = exigences remplies dans les principaux domaines

C = exigences remplies dans certains domaines

D = exigences non remplies

2. Compétences professionnelles et sociales	non concernée	évaluation personnelle				évaluation extérieure			
Contact avec les patients		A	B	C	D	A	B	C	D
accueil aimable, clair, adapté à la situation, empathique									
amabilité au téléphone, tri judicieux, sûreté et compétence									
assistance adaptée à la situation, rassurante, empathique									
secret professionnel observé de manière absolue									
Laboratoire									
travaille de manière soignée, rapide et précise									
apprécie les résultats de manière critique									
est attentive aux sources d'erreurs et les élimine									
fait preuve d'empathie envers les patients lors des prises de sang									
respecte les mesures d'hygiène et de stérilisation									
entretient les appareils de manière adéquate									
effectue les contrôles de qualité selon les directives									
analyse correctement les résultats et en tire les conclusions									
traite le matériel et les appareils avec soin									
ECG									
prépare les patients avec soin et respecte leur sphère intime									
exécute correctement l'examen									
Radiologie									
observe les règles de radioprotection									
informe correctement les patiens et respecte leur sphère intime									
positionne correctement les patients									
connaît le temps d'exposition correct des clichés courants									
connaît et respecte les règles de travail dans la chambre noire									
sait apprécier la qualité des clichés									
connaît les règles de correction									
archive les films et conserve les produits chimiques correctement									

	non concernée	évaluation personnelle				évaluation extérieure			
Autres examens		A	B	C	D	A	B	C	D
Audiométrie: exécute correctement l'examen									
informe les patients avec soin, surtout les enfants									
consigne les résultats de l'examen et les archive correctement									
Fonction pulmonaire: assure une information correcte des patients									
informe les enfants en tenant compte de leur âge									
connaît les sources d'erreurs et les élimine									
consigne les résultats de l'examen et les archive correctement									
Assistance à la consultation									
connaît les instruments, les entretient et les range correctement									
assure une stérilisation correcte des instruments									
connaît les interventions courantes et les prépare correctement									
tient compte de la situation du patient dans sa préparation									
sait travailler de manière stérile									
fait des pansements corrects									