

Introduction du Multisource Feedback (MSF) dans la formation médicale pré- et postgraduée

Le cursus médical moderne exige, en plus d'une qualification constante des compétences techniques, la capacité de donner un feed-back structuré sur les compétences sociales et de communication des collaborateurs et des cadres assorti d'une vérification des progrès accomplis et de la formulation de nouveaux objectifs.

L'introduction du Multisource Feedback (MSF), établi depuis des décennies dans d'autres secteurs professionnels et parmi les cadres, permet de répondre à ce défi de manière adéquate et de nous faire évoluer vers la culture du travail de demain. Dans le système de santé anglais, le MSF est appliqué avec succès depuis de nombreuses années par le Royal College of Physicians.

La première phase du MSF s'adresse aux médecins-assistants. Chacun d'entre eux choisit 12 à 15 collaborateurs avec différentes fonctions (médecins-assistants, infirmières, médecins cadres) de son environnement professionnel, qui répondent anonymement à un questionnaire pour évaluer ses compétences sociales. Chaque médecin-assistant procède aussi à une auto-évaluation. La synthèse de cette évaluation et de celle de ses collègues est discutée avec un tuteur (un médecin cadre spécialement formé au feed-back) afin d'identifier les potentiels individuels et fixer de nouveaux objectifs. Ce feed-back est régulier.

Le MSF doit être efficace et donner des résultats clairs et exploitables. Le questionnaire se remplit en ligne de manière anonyme et le résultat est évalué automatiquement. Pour la mise en œuvre de cette partie, nous collaborons avec une société spécialisée qui a beaucoup d'expérience dans ce domaine.

Pendant la deuxième phase, le MSF se concentre sur les cadres. Le processus demande encore quelques adaptations. Des coachs externes viennent s'entretenir avec les cadres sur les résultats du feed-back. Cela permet une meilleure acceptation et de meilleurs résultats.

Il est prévu, dans une troisième phase, d'appliquer le MSF à tout l'Hôpital cantonal de Winterthur (KSW) puis à d'autres hôpitaux.

Dr B. Fiedel, Dr S. Meili, Dr P. Kugelmeier, PD Dr S. Breitenstein, Département de chirurgie, Hôpital cantonal de Winterthur