



# *Multi source feedback voor de aios*



Universitair Medisch Centrum  
*Utrecht*

## *Multi source feedback voor de aios*

Voor artsen in opleiding tot specialist (aios) is het belangrijk dat zij kennis van het specialisme verwerven, specialistische vaardigheden aanleren en zich ontwikkelen in professioneel functioneren. Om dit laatste te bevorderen is Multi Source Feedback (MSF) of 360 graden beoordeling een uitstekende methode. Het functioneren van een aios op de werkplek kan het best beoordeeld worden door mensen met wie hij of zij samenwerkt: collega-artsen, andere collegae in de zorg en patiënten. Bij de MSF methode wordt vanuit deze verschillende perspectieven feedback gegeven op onder meer communiceren, samenwerken en professionele houding in de afgelopen maanden.

MSF past in de vernieuwde medische vervolgopleidingen. Hierbij worden artsen, collega's uit de zorg en patiënten eenmaal per jaar gevraagd feedback aan de aios te geven door vragen over het functioneren te beantwoorden en tips te geven om nog beter te functioneren. De resultaten kunnen door de opleider worden besproken tijdens een voortgangsgesprek, in samenhang met andere beoordelingen. Het doel is de aios een beeld te geven van zijn of haar sterke en minder sterke kanten: om te bestendigen wat al goed gaat en te helpen bij verbeterpunten.

### **Met het web based programma “Multisourcefeedback.nl” kunnen:**

- opleiders de feedbackprocedure voor aios in gang zetten en monitoren;
- aios uitnodigingen versturen naar beoordelaars;
- beoordelaars vragenlijsten invullen;
- geanonimiseerde feedbackrapporten worden geraadpleegd door aios en opleiders;
- opleiders voltooide vragenlijsten volledig inzien.

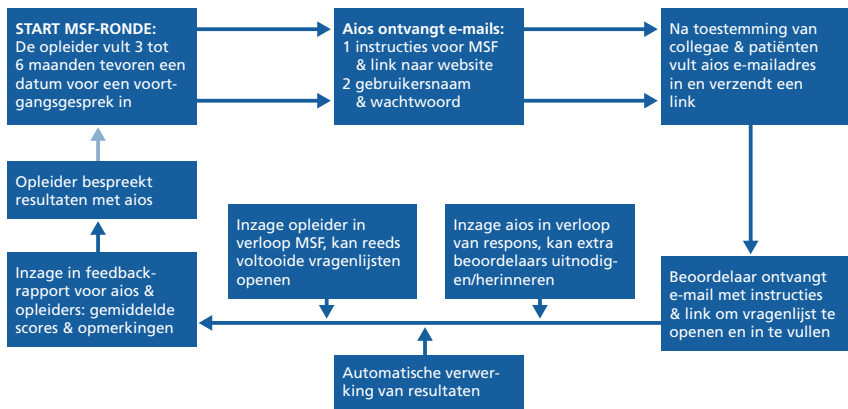
MSF is goed uitvoerbaar met het web-based programma “Multisourcefeedback.nl” dat de administratie en gegevensverwerking voor zijn rekening neemt. Het is met steun van het College Beroepsopleidingen Gezondheidszorg (CBOG) in het kader van het InVIVO-project tot stand gekomen en bedoeld om toegepast te kunnen worden in alle medische vervolgopleidingen in Nederland. Het programma werkt met e-mailberichten aan collega’s en patiënten met het verzoek een vragenlijst in te vullen via het internet. De antwoorden worden automatisch en anoniem verwerkt. Multisourcefeedback.nl is een beveiligde website waartoe alleen betrokken aios en opleiders toegang hebben. Na de MSF-ronde krijgt de aios een anoniem samenvattend rapport met de gemiddelde scores en de tips en opmerkingen. De opleider kan zo nodig afzonderlijke vragenlijsten openen en collega’s eventueel mondeling toelichting vragen tot de datum van het voortgangsgesprek die is opgegeven. Feedbackrapporten blijven gedurende de opleiding bewaard in het programma en kunnen worden beschouwd als eigendom van de aios.

### *Wie kunnen gebruik maken van Multisourcefeedback.nl?*

Opleiders en plaatsvervangend opleiders van alle specialismen kunnen gebruik maken van Multisourcefeedback.nl. De vragenlijsten in het programma zijn onderzocht onder aios van de opleidingen Kindergeneeskunde en Gynaecologie/Obstetrie in de regio’s Utrecht en Amsterdam maar zijn relevant voor aios in allerlei specialismen in een klinische en poliklinische setting, alsmede buiten het ziekenhuis.

## Hoe werkt MSF voor opleiders?

Zowel academische als perifere (plaatsvervangend) opleiders kunnen een account aanvragen bij de beheerder van het programma (l.o.vanderPlank@umcutrecht.nl) met vermelding van naam, instelling, specialisme, te gebruiken e-mailadres. De (plv.) opleider moet geregistreerd staan bij de beroepsvereniging. Met de per e-mail ontvangen persoonlijke inloggegevens kan worden ingelogd op de homepage van [www.multisourcefeedback.nl](http://www.multisourcefeedback.nl). Op de homepage is een handleiding te vinden voor (plv.) opleiders. Aios moeten door de opleider eenmalig worden geregistreerd met hun geboortedatum, opleidingsjaar en e-mailadres. Wanneer een aios wordt toegevoegd worden automatisch inloggegevens verstuurd naar de aios. Afhankelijk van de werkplek kan een MSF-ronde worden gestart door de perifere of de academische opleider. Alleen de opleider die de MSF ronde heeft gestart, heeft inzage in de afzonderlijke vragenlijsten. De feedbackrapporten kunnen geprint worden voor een handmatig portfolio.



## *Hoe werkt het voor aios?*

Aios kunnen hun opleider vragen naar de mogelijkheid van het gebruik van [www.multisourcefeedback.nl](http://www.multisourcefeedback.nl). Zodra aios door hun opleider zijn toegevoegd in het programma, ontvangen zij persoonlijke inloggegevens. Na het starten van een MSF-ronde door de opleider ontvangen aios een e-mail met instructies voor uitvoering de MSF en een link naar de website om beoordelaars uit te nodigen hen feedback te geven. Dit kan door het e-mailadres van collega's en patiënten in te voeren, als zij om hun toestemming voor medewerking hebben gevraagd. Wanneer er geen e-mailadres is kan de aios zo nodig het eigen e-mailadres beschikbaar stellen, of dat van een afdelingssecreresse. De uitnodiging tot invullen bevat inloggegevens. Door de e-mail uit te printen en bijv. aan een patiënt mee te geven kan diegene vanaf een willekeurige computer met internetverbinding de vragenlijst openen via de website. Tijdens een MSF ronde kunnen aios in hun persoonlijke account zien wie er al geantwoord heeft (niet hun antwoorden) en zo nodig nieuwe beoordelaars uitnodigen of herinneringen versturen. Na afloop is een samenvattend rapport van de resultaten in te zien. Op de homepage zijn instructies voor de aios en een toelichting voor de beoordelaars te vinden.

## *Hoe werkt het voor beoordelaars?*

Medisch specialisten, artsen in opleiding tot specialist, niet-medische collega's uit de zorg en patiënten kunnen door de aios per email worden gevraagd een vragenlijst in te vullen om feedback te geven op het functioneren. Het invullen en inzenden van de vragenlijst gebeurt geheel achter het beeldscherm en kost circa 5 minuten.

## *Verricht onderzoek*

Het web based programma Multisourcefeedback.nl is toegepast in een studie met 70 aios Kindergeneeskunde en Gynaecologie/obstetrie in 3 academische en 8 perifere ziekenhuizen tussen juni en augustus 2008. De procedure blijkt haalbaar op grote schaal, er is voldoende bereidheid tot medewerking; er wordt weinig tijdsinvestering gevraagd van de betrokkenen en de informatie is rijk. Responspercentages bedroegen 90, 87 en 72% voor resp. medische collegae, collega's uit de zorg en patiënten. Ook het aantal gegeven tips en opmerkingen, die aios vaak zeer zinvol achten, was hoog: 62% voor patiënten tot 79% voor medische collegae. De drie verschillende vragenlijsten toegepast in het programma zijn valide en betrouwbaar gebleken volgens de internationaal geldende normen voor deze vorm van feedback. Voor meer informatie over MSF is een concept richtlijn beschikbaar.

## *Kosten*

Per voltooid feedbackrapport van een aios wordt 15€ in rekening gebracht. Opleiders ontvangen periodiek een factuur over afgeronde rapporten.

## *Beheer en beveiliging*

Het programma is een beveiligde website waartoe alleen betrokken aios en opleiders toegang hebben met inloggegevens die beheerd worden door de programmabeheerder. Persoonlijke accounts voor opleiders en aios zijn aangemaakt met gegevens als naam, e-mailadres, geboorte-

datum en opleidingsjaar, gegevens die vallen onder de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Het programma Multisourcefeedback.nl is verantwoordelijk voor het verwerken, opslaan en beheren van deze persoonsgegevens. De verantwoordelijken voor het programma verbinden zich ertoe deze gegevens te beveiligen en nooit vrij te geven aan derden zonder de expliciete toestemming van de betrokkenen. Wanneer een collega of patiënt akkoord gaat met gebruik van zijn/haar e-mailadres, zal dit alleen gebruikt worden voor het versturen van de link voor het openen van de vragenlijst. Het e-mailadres zal gedurende een MSF-ronde alleen zichtbaar zijn voor de aios en opleider. Na afloop wordt dit gewist. De resultaten worden geanonimiseerd gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek.

## *Ontwerp en copyright*

Het programma Multisourcefeedback.nl is ontwikkeld door het Expertisecentrum voor Onderwijs en Opleiding van het UMC Utrecht, waar ook het copyright berust. De auteurs zijn M.A. Horsman, arts, drs L.O. van der Plank en prof dr Th.J. ten Cate.

September 2008

**UMC Utrecht**  
**Locatie AZU**

Heidelberglaan 100  
3584 CX Utrecht

Tel 088 75 555 55

[www.umcutrecht.nl](http://www.umcutrecht.nl)



Universitair Medisch Centrum  
*Utrecht*