

# Editoriale

## VALUTAZIONE PER L'E.C.M.: ANALISI DEI QUESTIONARI DI GRADIMENTO IL GRADIMENTO DEI DISCENTI, INDICATORE DI SODDISFAZIONE DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE NEL 2006

C. BEGGI, D. FORMISANO\*, S. DE FRANCO

*Servizio di Formazione Innovazione Clinica e Biblioteca  
\*Ufficio Epidemiologia e Statistica-Direzione Sanitaria  
Arcispedale Santa Maria Nuova - Azienda Ospedaliera di Reggio Emilia*

### RIASSUNTO

Il programma di educazione continua in medicina ,E.C.M., prevede la valutazione del gradimento dei partecipanti, al termine di ogni singolo evento formativo come requisito assegnato al provider per l'adeguamento alle norme di accreditamento.

Il Servizio Formazione dell'Azienda Ospedaliera di Reggio Emilia ha adottato un questionario composto da 9 domande, che indagano l'opinione ed il gradimento dei discenti; la lettura degli stessi è stata realizzata con un software connesso ad un lettore automatizzato.

Nel corso del 2006 il Programma formativo Aziendale ha previsto 733 eventi formativi, che hanno generato 3445 questionari di gradimento.

L'analisi dei dati raccolti ha evidenziato un raggiungimento degli obiettivi formativi ed una qualità dei metodi didattici frontali superiore al 60% (soglia di soddisfazione); per quanto attiene al miglioramento delle capacità educative dei singoli professionisti e l'impatto sulla pratica clinica è emersa una differenza tra i dipartimenti ed i servizi, ove si è superata la soglia di soddisfazione, mentre nei reparti clinici si è attestata intorno al 50%.

I risultati evidenziano che per la Educazione Continua in Medicina per le aree cliniche è necessario incrementare modelli formativi basati sulla formazione sul campo, più che frontali, in quanto può sviluppare oltre le competenze, le abilità indicative di valore aggiunto della formazione.

**Parole chiave:** Continual Medical Education, evaluation, query, satisfaction index.

### THE EVALUATION FOR C.M.E: SATISFACTION ASSESSMENT OF THE PARTICIPANTS AT THE END OF THE LEARNING EVENTS.

The CME program demands to the provider the satisfaction assessment of the participants at the end of every learning events, to maintain accreditation certification.

The CME service of the Reggio Emilia Hospital has adopted a questionnaire based on 9 queries, which investigate the opinion and the satisfaction of the participants.

The queries record has been carried out by computer based system, connected to check-up software. During 2006 educational program has realized 733 learning events, at the end of the sections the participants made out 3445 satisfaction questionnaires.

The analysis of the data has shown the achievement of the learning objects and a good quality of the teaching methods, over 60%, which is considered the satisfaction threshold (SI).

The study points out the difference in the improvement of the learning capacities and in the clinical impact between the clinic staffs and services one. In this area the percentage is over the SI, while in the clinical one impact of the learning object in considered near 50%.

The results show that in the educational program is necessary to increase learning objects based on hand model, more than on seminary or congress; the outcomes of the

learning programme are useful if they increase the clinical skills, not only the scientific knowledge.

**Key words:** Continual Medical Education, evaluation, query, satisfaction index.

Per l'attuazione del programma di Educazione Continua in Medicina (ECM) viene richiesto al provider la periodica e sistematica attività di verifica e di acquisizione della documentazione, relativa alle attività di formazione svolte dai professionisti.

Nelle procedure per lo svolgimento degli eventi formativi indicate sia a livello nazionale che regionale è previsto la valutazione del gradimento da parte dei discenti dei singoli eventi formativi attraverso la formulazione, la compilazione e quindi il monitoraggio di un questionario standard.

I questionari valutati consentono di elaborare indici di soddisfazione (IS), graduabili in livelli, che pongono in relazione la qualità della didattica e l'efficacia dell'apprendimento; la soglia dell'IS è stabilita al di sopra del 60% (1).

La valutazione della qualità della formazione non può ignorare gli esiti, cioè l'esercizio delle competenze apprese, per questo nella sperimentazione 2006 dell'Osservatorio Nazionale sulla qualità della Educazione Continua in Medicina, sono stati esplorate 5 dimensioni: la coerenza tra progetto e sua effettiva realizzazione; la qualità del percorso formativo in aula; i conflitti di interesse; l'uso della valutazione dell'intervento formativo di gradimento e di apprendimento; il valore attribuito dai partecipanti all'esperienza formativa (2). Altrettanto rilevante è la valutazione del gradimento della formazione per la correlazione tra tempi della formazione ed organizzazione del lavoro (3).

La Commissione Paritetica E.C.M. della Conferenza Stato-Regioni, nell'ultimo documento del 29 maggio 2007, ha messo in evidenza l'esigenza di passare ad un sistema rivolto al miglioramento della qualità dell'offerta formativa e dell'impatto delle attività formative da parte delle organizzazioni responsabili della programmazione, realizzazione e valutazione dei processi di formazione continua (4).

Nel Servizio Formazione, Innovazioni Cliniche e Biblioteca dell'Azienda S. Maria Nuova di Reggio Emilia, al fine di poter assumere decisioni sul metodo di progettazione e sviluppo dei futuri eventi formativi, sia nel merito dei contenuti, che sulla qualità percepita, si è avviata la valutazione sistematica nel corso del 2006 dei questionari

di gradimento elaborati dai discenti al termine di ogni singolo evento formativo.

## METODO

A livello nazionale il metodo di valutazione del gradimento dei discenti prevede di fornire da un minimo di 3 a un massimo di 9 domande uguali per tutti gli eventi, alle quali il discente può rispondere scegliendo su una scala a quattro o cinque punti (dove 1 indica il valore più basso e 4 o 5 quello più alto). Ad ogni domanda ed al termine del questionario è prevista una possibilità di nota aggiuntiva di commento e la firma del discente, anche se non obbligatoria.

Il questionario adottato dal Servizio Formazione dell'Azienda Ospedaliera di Reggio Emilia è stato costruito con 9 domande, che hanno indagato i seguenti momenti del processo formativo previsto da ogni singolo evento: obiettivi del corso, attenzione del docente alle esigenze dei partecipanti, chiarezza espositiva, utilità del materiale didattico, qualità educativa, efficacia, impatto dei contenuti sul fare quotidiano.

La compilazione del questionario per il discente è stata obbligatoria ai fini dell'assegnazione dei crediti formativi, come peraltro la presenza ad almeno il 90% della durata dell'evento e il superamento del test di apprendimento.

Il Servizio Formazione, a partire dal 2006, per semplificare la lettura dei questionari di gradimento prodotti nell'elevato numero di eventi formativi previsti e poi effettuati nel piano formativo annuale (PAF), si è dotato di un software (CHECK UP® – questionario informatizzato – versione lettura con scanner e pen drive) che permette di:

- definire le domande e le relative risposte possibili creando la stampa del questionario;
- di raccogliere le risposte tramite scanner o pen drive, elaborare le statistiche, anche con grafici, ed avere immediatamente tutti i risultati che si desiderano, senza dipendere da alcuna agenzia specializzata;
- leggere in modo automatico i questionari di gradimento somministrati e compilati.

Una volta elaborati tutti i questionari relativi a un evento formativo, vengono inviati al responsabile dell'evento formativo (tramite mail), con un report contenente le statistiche ed i grafici.

Tutti i questionari degli eventi formativi del 2006, di tutti i dipartimenti clinici e servizi trasversali dell'Azienda,

sono stati elaborati e hanno prodotto un report aggregato generale e per dipartimento riferito ad ognuna delle 9 domande, sulla valutazione del gradimento dell’offerta formativa espresso dai partecipanti ai corsi organizzati dall’ASMN.

Il rapporto finale che nasce da queste elaborazione diventa uno degli strumenti annuali di rendicontazione dell’Azienda sulle attività di formazione realizzate nell’anno in corso.

**RISULTATI**

Il Servizio Formazione, Innovazione Clinica e Biblioteca dell’Azienda S. Maria Nuova nel corso del 2006 ha prodotto come provider 733 eventi formativi (interni ed esterni). I questionari di gradimento sono stati predisposti e compilati dai discenti, per tutti gli eventi formativi di tipo frontale -residenziale, come seminari, convegni, corsi, letture.

Nel 2006 sono stati raccolti complessivamente 3445 questionari di gradimento; l’elaborazione complessiva ha evidenziato per le singole domande i risultati riportati di seguito.

L’esame degli aspetti salienti valutati nel questionario relativi agli obiettivi del corso ed attività di docenza hanno evidenziato nel report aggregato che il 68,7% dei discenti hanno ritenuto la definizione degli *obiettivi* del corso chia-

ra (con una variabilità tra i singoli dipartimenti che va dal 57% della Patologia Clinica a un 86,4% dell’Emergenza Urgenza) (Figura 1).

Per quanto riguarda *l’attività di docenza*, questa è espressa in “*attenzione del docente alle esigenze dei partecipanti*”, “*chiarezza espositiva*” e “*utilità del materiale didattico*” (Figura 2). Il 69% dei rispondenti ha valutato in modo positivo l’attenzione del docente e la sua chiarezza espositiva (per queste due domande le valutazioni sono omogenee tra i dipartimenti/servizi).

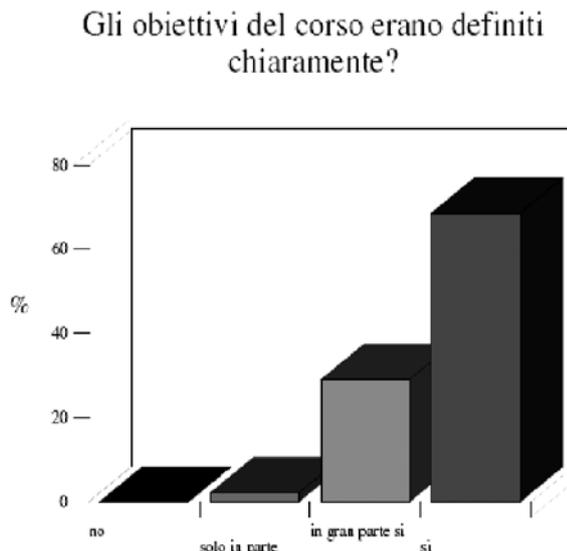
Lievemente più bassa è la valutazione riguardo all’*utilità del materiale didattico* (91%). Per interpretare questo dato si deve evidenziare che negli eventi frontali spesso non viene consegnato materiale didattico e se viene fatto, viene fornito al momento dell’evento, più come traccia del percorso didattico che come studio preparatorio all’evento. Si deve inoltre sottolineare che nello sviluppo del programma ECM si è favorita la modalità di formazione sul campo con gruppi di lavoro orientati alla clinica, dove non si può parlare di materiale didattico ma di vera è propria lettura e studio di dati clinici o bibliografici, spesso elettronici.

Analizzando i singoli risultati per dipartimento emerge che c’è una ampia variabilità che potrebbe essere spiegata o da una non “reale” utilità, o, dalla non consegna del materiale che lo “rende non utile per il discente”.

La *qualità educativa* e *l’efficacia* degli eventi risultano più che buone, rispettivamente del 90,6% e del 79,1% (Figura 3). Da questi dati emerge che la nostra Azienda

1) Gli obiettivi del corso erano definiti chiaramente?	TOTALI
<b>Valori assoluti</b>	
TOTALE	3445
no	3
solo in parte	75
in gran parte si	1002
si	2365
<b>Percentuali verticali</b>	
TOTALE	100,0%
no	0,1%
solo in parte	2,2%
in gran parte si	29,1%
si	68,7%

Figura 1



4) Come valuta l'attenzione del docente alle esigenze dei partecipanti	TOTALI
<b>Valori assoluti</b>	
TOTALE	3439
1	5
2	68
3	993
4	2373
<b>Percentuali verticali</b>	
TOTALE	100,0%
1	0,1%
2	2,0%
3	28,9%
4	69,0%

Come valuta l'attenzione del docente alle esigenze dei partecipanti

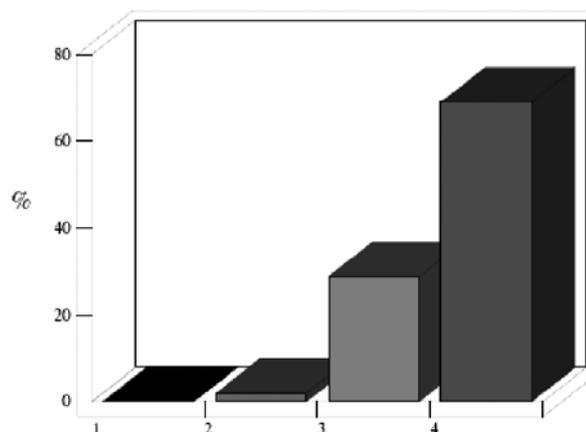


Figura 2

7) Come valuta la qualità educativa/di aggiornamento fornita da questo evento?	TOTALI
<b>Valori assoluti</b>	
TOTALE	3435
scarsa	2
mediocre	23
soddisf.	297
buona	2256
eccellente	857
<b>Percentuali verticali</b>	
TOTALE	100,0%
scarsa	0,1%
mediocre	0,7%
soddisf.	8,6%
buona	65,7%
eccellente	24,9%

Come valuta la qualità educativa/di aggiornamento fornita da questo evento?

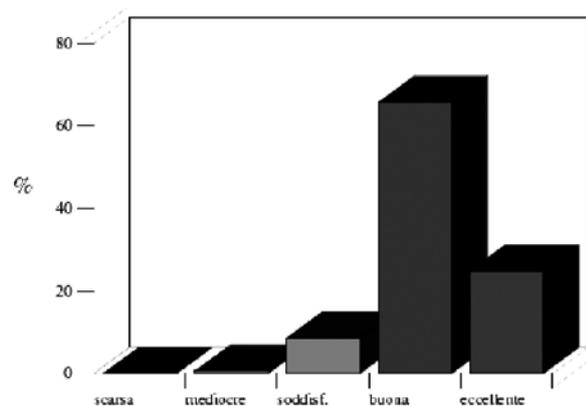


Figura 3

eroga eventi formativi con uno sviluppo didattico percepito come di buona qualità.

Per la qualità educativa un quarto dei rispondenti l'ha valutata eccellente e il 65,7% buona. Questo risultato può essere riferibile alla mancata pianificazione del piano formativo individuale e all'offerta formativa ampia, utile a raccogliere esigenze di molti, più che a centrare i bisogni

individuali, più frequentemente soddisfatti con la scelta di eventi formativi esterni.

L'efficacia dell'evento è risultata la domanda con maggior percentuale di giudizio intermedio, a conferma della necessità di una migliore pianificazione degli obiettivi formativi individuali nel programma personale di formazione continua (Figura 4).

8) Come valuta la efficacia de l'evento per la sua formazione continua?	TOTALI
<b>Valori assoluti</b>	
TOTALE	3984
ineff.	4
parz. eff.	68
abb. eff.	634
efficace	1832
molto eff.	846
<b>Percentuali verticali</b>	
TOTALE	100,0%
ineff.	0,1%
parz. eff.	2,0%
abb. eff.	18,7%
efficace	54,1%
molto eff.	25,0%

Come valuta la efficacia dell'evento per la sua formazione continua?

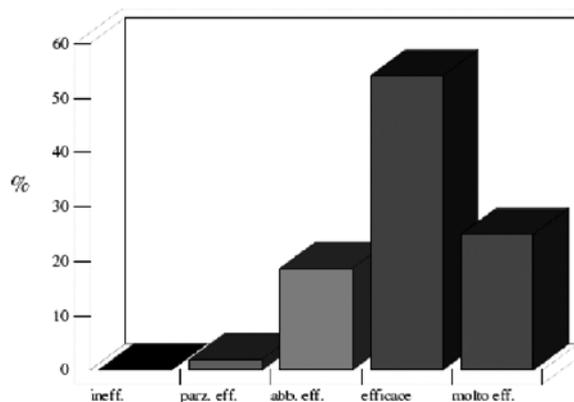


Figura 4

L'importanza della lettura dei questionari di gradimento diviene interessante quando si giunge alla domanda n°9, che cerca di cogliere una previsione di impatto dei contenuti formativi sul fare quotidiano, visto che la risposta è richiesta immediatamente dopo il termine dell'evento. Si è evidenziato che solo un 50% delle risposte intravede una ricaduta sul fare quotidiano nei reparti clinici, mentre per i dipartimenti di Emergenza Urgenza, Area Critica, Diagnostica per Immagini e Tecnologico sono al di sopra del 50%, rispettivamente 74.4, 68.5, 59,6 e 64.4, vale a dire alla soglia dell'indice di soddisfazione, fissata al 60%. Questo dato può essere il risultato della modalità programmatoria degli eventi formativi rispetto alla modalità di rilevazione e sviluppo dei bisogni formativi stessi, più che alla loro modalità di realizzazione. I dipartimenti di Emergenza Urgenza, Area Critica, Tecnologica presentano obiettivi molto più definibili e concreti, quindi strutturabili con eventi, che rientrano a "catalogo" come BLS, BLS-D, ATLS, Corsi di informatica per la gestione delle tecnologie, immagini e dati clinici; mentre i dipartimenti dell'area della clinica e dell'assistenza richiedono una pianificazione più ampia e minuziosa rispetto ai bisogni mutevoli di pazienti acuti ed allo stesso tempo, investimenti formativi nell'area relazionali/comunicative di più difficile impatto applicativo.

## DISCUSSIONE E CONCLUSIONE

La valutazione dei questionari di gradimento da parte dei discenti effettuata al termine degli eventi formativi ha presentato alcuni elementi positivi, ma anche delle criticità generali e specifiche per ciascuna domanda.

Gli elementi positivi sono collegati alla compilazione e restituzione dei questionari di gradimento con i vari reports, che rappresentano un momento di collaborazione e partecipazione da parte dei discenti con l'organizzazione/docente.

Tale report diventa uno strumento di miglioramento, poichè permette al responsabile del corso di adattare e riprogrammare le future edizioni a seconda delle valutazioni ed i commenti rilevati con il questionario.

La complessità della lettura delle numerosissime schede di ritorno è stata affrontata e risolta con l'adozione di una procedura di lettura automatizzata, in questo modo i dati vengono ottenuti in tempo reale, senza dispendio di risorse umane, si dedica così più tempo alla interpretazione dei dati ricavati. Questa lettura però non risolve totalmente il problema della valutazione delle schede di gradimento, perché le note aggiuntive alle singole domande, vanno riportate e rivalutate.

La firma al questionario è stato invece un elemento critico

poiché può aver condizionato la valutazione oggettiva dell'evento stesso.

Nella somministrazione dei questionari si è dovuto scartare per ora la compilazione totalmente elettronica per il fatto che a parte i corsi di informatica eseguiti nelle aule con PC, tutte le altre sedi di eventi formativi non consentono a fine evento l'accesso a PC.

La valutazione del gradimento degli eventi formativi effettuata dai discenti è un momento di arricchimento dei dati disponibili per un Servizio Formazione, che svolga anche il ruolo di provider, nel momento in cui si vuole dimensionare la qualità percepita dai discenti in quello specifico momento formativo.

Nel 2007, a seguito di questa analisi dei questionari di gradimento-soddisfazione, è stato proposto alla Commissione Regionale per l'E.C.M. l'adozione di una nuova versione del questionario di valutazione del gradimento degli eventi formativi, contenente domande più specifiche che permetteranno di ottenere valutazioni più analitiche e particolareggiate di ciascun evento formativo. Inoltre si è richiesto inoltre alla Commissione Regionale l'eliminazione della firma del questionario, poiché questo consentirà di avere valutazioni e commenti più spontanei, mettendo il discente in condizione di esprimere ciò che "veramente" pensa dell'evento formativo, in tutte le sue dimensioni.

Per il prossimo triennio si propone di proseguire nella valutazione del gradimento con la modalità del questionario immediatamente ex post, ma per alcuni eventi ed in alcune aree come quella clinica si può pensare, vista la semplificazione ed automazione delle modalità di lettura a preannunciare l'invio di questionari ex post a 4-6 mesi, al fine di aggiungere domande che valutino il reale impatto. Questo dato risulta rilevante ai fini della programmazione per poter decidere nella successiva offerta formativa se confermare l'evento o modificarlo.

Il lavoro presentato offre la dimostrazione che nel fare formazione si possono adottare metodi di semplificazione, miglioramento e valorizzazione delle procedure. Questo però sarebbe parte del risultato se non si evidenziasse che la disponibilità dei dati in tempo utile, permette di entrare nel merito dei contenuti e della programmazione, evitando la riproposta di eventi inefficaci ed il dispendio di tempo e risorse in interventi, che oltre ad essere inutili demotivano i partecipanti e tolgono opportunità di sviluppo formativo.

Il Servizio Formazione Innovazione Clinica e Biblioteca per rispondere a questa nuova esigenza nel 2007 sta procedendo con la rilevazione dei bisogni formativi del personale sanitario appartenente all'Arcispedale Santa Maria Nuova, elaborando un sistema di query relativo a

bisogni ECM dei singoli dipendenti correlato alla nuova formulazione dei questionari di gradimento.

Questi dati dimostrano che la valutazione delle fasi dei processi formativi è l'unica strategia applicabile per il miglioramento della qualità e dell'efficienza dell'offerta formativa prodotta dall'ASMN come provider di formazione.

## BIBLIOGRAFIA

- 1) Cimò Impalli MA, Arnone R, Zoda ML. *Sistema Qualità e Valutazione*. In "La formazione continua nel SSN. L'esperienza del CEFPAS nella Regione siciliana 1996-2006". Centro Scientifico Editore Torino-2007 cap. 11; pag. 77-88.
- 2) Biocca M. *Il progetto nazionale osservatorio Nazionale sulla qualità dell'Educazione Continua in Medicina: primi risultati*. In "La formazione continua nelle regioni e nelle aziende Sanitarie". Formez- Ufficio Stampa Editoria Roma-2007; cap. 5 ; pag 141-51.
- 3) Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna. *Educazione continua in medicina -Rapporto 2004*. Dossier 113-2005 - Bologna ; pag.52-3.
- 4) CABRAS-ROMERI. Commissione Paritetica E.C.M. *Stato Regioni (DM 14 dicembre 2006)*. "Progetto per la definizione ed implementazione del Programma Nazionale di Educazione Continua in Medicina". Documento 29.05.2007 pag.15 di 53.

*Indirizzo per la corrispondenza :*

dott. de Franco Salvatore –  
 Servizio Formazione, Innovazione Clinica e Biblioteca-  
 Arcispedale Santa Maria Nuova  
 Viale Risorgimento n 80, Reggio Emilia  
 Telefono 0522-295844- fax 0522-296606  
 defranco.salvatore@asmn.re.it