


Ερευνητική εργασία Research article

Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης συμμετεχόντων σε πρόγραμμα ψυχιατρικής κατάρτισης προσωπικού

Γ. Γιαγλής, Γ. Αγγελίδης

Ψυχιατρικό Νοσοκομείο Πέτρας Ολύμπου, Κατερίνη

Ψυχιατρική 2008, 19:35–42

 ημιουργήθηκε ένα ερωτηματολόγιο ικανοποίησης για την αξιολόγηση Προγραμμάτων Κατάρτισης Προσωπικού σε θέματα σχετικά με την Ψυχιατρική. Αποτελείται από 19 κλειστά θέματα που οργανώνονται σε 4 υποκλίμακες (Ικανοποίηση από το Υλικό και τα Εποπτικά Μέσα, τους Εκπαιδευτές, την Οργάνωση, καθώς και Γενική Ικανοποίηση) και μια ανοικτή ερώτηση γενικότερου σχολιασμού. Συμπληρώθηκε ανώνυμα από 176 άτομα που συμμετείχαν σε 8 διαδοχικά εκπαιδευτικά προγράμματα, που υλοποιήθηκαν από το Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΚΕΚ) του Ψυχιατρικού Νοσοκομείου Πέτρας Ολύμπου. Η ανάλυση κύριων συνιστωσών έδειξε την ύπαρξη 4 παραγόντων, που αντιστοιχούν στις 4 υποκλίμακες και ερμηνεύουν το 67,4% της μεταβλητότητας του ερωτηματολογίου. Οι υποκλίμακες του ερωτηματολογίου φάνηκε να έχουν υψηλή εσωτερική συνέπεια (Cronbach $\alpha > 0,92$), υψηλή αξιοπιστία επαναληπτικών μετρήσεων (Pearson's $r > 0,90$), μέτρια υψηλή συσχέτιση μεταξύ τους ($r > 0,629$) και πιο μεγάλη με τη συνολική βαθμολογία ($r > 0,820$). Οι υποκλίμακες συσχετίστηκαν υψηλά επίσης, με τις απαντήσεις στην ανοικτή ερώτηση, όπως βαθμολογήθηκαν από δύο ανεξάρτητους κριτές ως προς την ικανοποίηση που υποδήλωναν. Καμία από τις υποκλίμακες δεν συσχετίστηκε σημαντικά με την ηλικία ($r < 0,134$) ή με τα έτη προϋπηρεσίας ($r < 0,059$), ούτε διαφοροποιήθηκε με βάση το φύλο. Πρόκειται για ένα πλήρες, σύντομο και εύχρηστο ερωτηματολόγιο ικανοποίησης, με πολύ ικανοποιητικά ψυχομετρικά χαρακτηριστικά και σχετική ανεξαρτησία από συγκεκριμένα χαρακτηριστικά των καταρτιζομένων ή του προγράμματος. Γι' αυτό μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως κύριος κορμός εκτίμησης της ικανοποίησης σε μια πληθώρα προγραμμάτων.

Λέξεις ευρετηρίου: Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης, ψυχιατρική εκπαίδευση, ικανοποίηση από εκπαίδευση, ψυχομετρικές ιδιότητες.

Εισαγωγή

Η εργασία με χρόνιους και σοβαρά ασθενείς ανθρώπους ανέκαθεν εμπειρείχε προκλήσεις. Το προσωπικό που φροντίζει άτομα με ψυχιατρικά προβλήματα, αν και χρειάζεται συχνά να αντιμετωπίσει μια ποικιλία δυσκολιών, μπορεί να συνεισφέρει σε μεγάλο βαθμό στη βελτίωση της κατάστασης της ψυχικής υγείας των ατόμων αυτών. Τις τελευταίες δεκαετίες, μάλιστα, οι αλλαγές που έχουν επέλθει στην Ψυχιατρική και ιδιαίτερα στην αντιμετώπιση των χρονίως πασχόντων, έχουν τροποποιήσει και τους ρόλους που καλούνται να αναλάβουν οι επαγγελματίες ψυχικής υγείας.

Το προσωπικό του Ψυχιατρικού Νοσοκομείου Πέτρας Ολύμπου (ΨΝΠΟ) αποτελεί ένα παρόμοιο παράδειγμα. Το ΨΝΠΟ είναι το πρώτο Ψυχιατρικό Νοσοκομείο στη χώρα μας που έχει κλείσει τα Ψυχιατρικά Τμήματα Μακράς Νοσηλείας στην Πέτρα, από τον Ιανουάριο 2004. Όλοι οι ασθενείς έχουν μετακινηθεί στην κοινότητα και ζουν σήμερα με τις οικογένειές τους ή σε Μονάδες Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης. Το Δίκτυο των Κοινοτικών Ψυχιατρικών Υπηρεσιών του ΨΝΠΟ, εκτός των Μονάδων Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης, περιλαμβάνει μέχρι στιγμής Κέντρο Ψυχικής Υγείας, Εξωτερικά Ιατρεία, Μονάδα Νοσηλείας Οξέων Ψυχιατρικών Περιστατικών, Μονάδα Κατ' Οίκον Φροντίδας Ψυχικής Υγείας και Κέντρα Ημέρας και συνεχίζει να διευρύνεται.

Όσο λειτουργούσαν τα Ψυχιατρικά Τμήματα στην Πέτρα, το προσωπικό του ΨΝΠΟ ήταν περισσότερο προσανατολισμένο στην παροχή ασυλικού τύπου ψυχιατρικής φροντίδας. Με την ανάπτυξη, όμως, του Δικτύου των Κοινοτικών Ψυχιατρικών Υπηρεσιών υπήρξε επιτακτική ανάγκη κατάρτισης του προσωπικού του ΨΝΠΟ σε θέματα που αφορούν το χειρισμό του ατόμου με ψυχοκοινωνικά προβλήματα που ζει στην Κοινότητα. Έγινε προσπάθεια να καλυφθεί η ανάγκη αυτή με μια σειρά εκπαιδευτικών προγραμμάτων κατάρτισης με ποικίλη θεματολογία, τα οποία πραγματοποιήθηκαν στα πλαίσια του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Υγεία-Πρόνοια 2000-2006» του Γ' ΚΠΣ της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η εκτίμηση της αποτελεσματικότητας ενός τέτοιου προγράμματος στηρίζεται κυρίως σε τρεις αλληλοσυσχετιζόμενους άξονες: στον εμπλουτισμό των

γνώσεων των καταρτιζομένων, στην αλλαγή των στάσεων και συμπεριφορών τους απέναντι στους ψυχικά ασθενείς, καθώς και στην προσωπική τους ικανοποίηση από το πρόγραμμα κατάρτισης.

Στα εκπαιδευτικά προγράμματα γενικότερα των ιατρικών και παραϊατρικών ειδικοτήτων, το σύνθημα αντικείμενο έρευνας είναι αφενός η αποτελεσματικότητά τους και αφετέρου η ικανοποίηση εκπαιδευτών και εκπαιδευομένων (34% και 25% των σχετικών ερευνών αντίστοιχα), ενώ ο επαγγελματισμός (ηθική και δεοντολογία), καθώς και το κόστος τους έχουν μελετηθεί πολύ λιγότερο.¹ Η αποτελεσματικότητά τους μετράται συνήθως είτε με ερωτήσεις γνώσεων είτε με την αυτοαξιολόγηση των εκπαιδευομένων για το πόσο νιώθουν έτοιμοι να αντιμετωπίσουν ένα συγκεκριμένο κλινικό πρόβλημα.^{2,3}

Οι περισσότερες έρευνες αφορούν κυρίως τους ειδικευόμενους ιατρούς,^{2,4-9} τους φοιτητές ιατρικής,^{2,10} τους νοσηλευτές¹¹ και πιο σπάνια τους εκπαιδευτές ή τους διευθυντές των προγραμμάτων.^{12,13} Στις έρευνες που αφορούν στους ειδικευόμενους ιατρούς, συχνά η ικανοποίηση από την εκπαίδευση συγχέεται με την ικανοποίηση από την εργασία και η έμφαση δίνεται στη συσχέτιση της τελευταίας με το επαγγελματικό άγχος και τις πηγές του.^{3,6}

Άλλες έρευνες έχουν εστιαστεί σε διαφορετικές πλευρές της ικανοποίησης από την εκπαίδευση και πιο συγκεκριμένα στην εκτίμηση των εκπαιδευτικών μεθόδων που χρησιμοποιούνται συνήθως. Μέθοδοι που έχουν αξιολογηθεί είναι η κλινική επίσκεψη στους θαλάμους των ασθενών, οι διαλέξεις ή η πρόσωπο με πρόσωπο διδασκαλία,² η χρήση τεχνολογικά καινοτόμων μεθόδων και εργαλείων^{4,14} ή η εκπαίδευση στις διάφορες ερευνητικές μεθόδους.⁵ Οι έρευνες που εστιάζονται στην εκπαίδευση των ειδικευομένων ιατρών αφορούν συνήθως ειδικότητες της πρωτοβάθμιας περίθαλψης και πιο συχνά τη γενική ιατρική, την παιδιατρική, τη γυναικολογία και λιγότερο συχνά την ψυχιατρική.^{2,8,9,12,13}

Τα περισσότερα προγράμματα εκπαίδευσης χρησιμοποιούν μια ή δύο γενικές ερωτήσεις ικανοποίησης.^{8,9,11} Ολοκληρωμένα ερωτηματολόγια έχουν δημιουργηθεί μόνο για την εκτίμηση της ικανοποίησης γενικά των ειδικευομένων ιατρών, όπως του SEAP (SHO Educational Audit Project)¹⁵ και του RCGP (Royal College of General Practitioners),⁷ εκ των οποί-

ων μόνο το τελευταίο έχει δημοσιεύσει τα ψυχομετρικά του χαρακτηριστικά.

Για το λόγο αυτό δημιουργήθηκε ένα ερωτηματολόγιο ικανοποίησης συμμετεχόντων σε Προγράμματα Κατάρτισης Προσωπικού που έχουν θέματα σχετικά με την Ψυχιατρική.

Υλικό και μέθοδος

Δείγμα

Τα 176 άτομα που αποτέλεσαν το δείγμα της έρευνας συμμετείχαν σε 8 διαδοχικά Προγράμματα Κατάρτισης Προσωπικού σε θέματα σχετικά με την Ψυχιατρική. Τα προγράμματα αυτά υλοποιήθηκαν από το Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΚΕΚ) του Ψυχιατρικού Νοσοκομείου Πέτρας Ολύμπου. Το δείγμα εξαρχής χωρίστηκε σε δύο ομάδες: την ομάδα Α, που αποτελείται από 112 επαγγελματίες ψυχικής υγείας, οι οποίοι συμμετείχαν στα 5 πρώτα «Εκπαιδευτικά Προγράμματα Κατάρτισης στην Κοινωνική Ψυχιατρική», και την ομάδα Β, που αποτελείται από 65 συμμετέχοντες σε 3 διαφορετικά Προγράμματα Εκπαίδευσης, τα οποία ακολούθησαν («Αντιμετώπιση φαινομένων βίας σε Μονάδες Ψυχικής Υγείας», «Εκπαίδευση εθελοντών ψυχικής υγείας», «Εκπαίδευση προσωπικού που θα στελεχώσει μετανοσοκομειακό ξενώνα για άτομα με ψυχοκοινωνικά προβλήματα»). Καταγράφηκαν στοιχεία σχετικά με το φύλο, την ηλικία, την επαγγελματική ειδικότητα, το χρόνο προϋπηρεσίας και την προηγούμενη εμπειρία των συμμετεχόντων από άλλα εκπαιδευτικά προγράμματα.

Ερωτηματολόγιο

Μετά από ανασκόπηση της σχετικής βιβλιογραφίας^{2,7,11-13} δημιουργήθηκε η αρχική μορφή του ερωτηματολογίου, που αποτελείται από 27 κλειστά θέματα και 6 ανοικτές ερωτήσεις και η οποία χορηγήθηκε στην ομάδα Α του δείγματος. Μετά από ανάλυση κύριων συνιστωσών (Principal Component Analysis) των κλειστών θεμάτων και ανάλυση περιεχομένου των ανοικτών, κατασκευάστηκε η τελική μορφή του ερωτηματολογίου, που χορηγήθηκε στην ομάδα Β του δείγματος. Η μορφή αυτή αποτελείται από 4 υποκλίμακες και συνολικά 19 κλειστά θέματα, καθώς και μια ανοικτή ερώτηση. Τα κλειστά θέματα είναι διατυπωμένα με τη μορφή δηλώσεων, στις οποίες οι συμμετέχοντες καλούνται να αναφέρουν το βαθμό

της συμφωνίας ή διαφωνίας τους σε μια 5-βαθμη κλίμακα Likert (από 0=καθόλου ικανοποίηση έως 4=μεγάλη ικανοποίηση), ενώ η ανοικτή ερώτηση δίνει τη δυνατότητα για γενικότερο σχολιασμό του εκπαιδευτικού προγράμματος (βλ. Παράρτημα).

Οι τέσσερις υποκλίμακες του ερωτηματολογίου είναι:

- Ικανοποίηση από το Υλικό και τα Εποπτικά Μέσα (6 θέματα)
- Ικανοποίηση από τους Εκπαιδευτές (5 θέματα)
- Ικανοποίηση από την Οργάνωση του προγράμματος (4 θέματα)
- Ικανοποίηση Γενικά από το εκπαιδευτικό πρόγραμμα (4 θέματα).

Η βαθμολογία κάθε υποκλίμακας υπολογίστηκε ως ο μέσος όρος των θεμάτων της, ενώ η συνολική βαθμολογία του ερωτηματολογίου υπολογίστηκε ως ο μέσος όρος των βαθμολογιών των τεσσάρων υποκλιμάκων. Με τη μέθοδο αυτή δόθηκε ίση βαρύτητα σε κάθε πλευρά της ικανοποίησης, ανεξάρτητα από τον αριθμό των θεμάτων που την αξιολογούν.

Διαδικασία

Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε ανώνυμα από όλους τους συμμετέχοντες την τελευταία ημέρα της εκπαίδευσής τους. Στην πρώτη σελίδα του, το φύλλο αξιολόγησης ανέφερε καθαρά τους στόχους του εκάστοτε προγράμματος, ενώ μετά το ερωτηματολόγιο ικανοποίησης ακολουθούσαν ερωτήσεις αναφορικά με το αίσθημα μελλοντικής επάρκειας των εκπαιδευόμενων σχετικά με τις γνώσεις και δεξιότητες που αποκτήθηκαν. Οι ερωτήσεις αυτές ήταν διαφορετικές και ειδικά προσαρμοσμένες για κάθε πρόγραμμα, ενώ δεν συμπεριλαμβάνονταν στον κύριο κορμό του ερωτηματολογίου ικανοποίησης.

Για τον έλεγχο της αξιοπιστίας επαναληπτικών μετρήσεων το ερωτηματολόγιο χορηγήθηκε δύο φορές μέσα σε ένα χρονικό διάστημα δύο εβδομάδων σε όλους τους εκπαιδευόμενους του προγράμματος «Εκπαίδευση προσωπικού που θα στελεχώσει μετανοσοκομειακό ξενώνα για άτομα με ψυχοκοινωνικά προβλήματα». Για τον έλεγχο της εγκυρότητας εξωτερικού κριτηρίου, οι απαντήσεις των συμμετεχόντων στην τελική (ανοικτή) ερώτηση αξιολογήθηκαν τυφλά και ανεξάρτητα από δύο κριτές. Τα σχό-

λια κατατάχθηκαν σε άσχετα και σε σχετικά με την ικανοποίηση από το πρόγραμμα. Τα σχετικά με την ικανοποίηση σχόλια βαθμολογήθηκαν σε 5-βαθμη κλίμακα Likert (από 0=υποδηλώνουν καθόλου ικανοποίηση έως 4=υποδηλώνουν μεγάλη ικανοποίηση από το εκπαιδευτικό πρόγραμμα).

Στατιστικές μέθοδοι

Στην ανάλυση κύριων συνιστωσών χρησιμοποιήθηκε η ορθογώνια περιστροφή κατά Varimax και η επιλογή των παραγόντων έγινε με βάση το κριτήριο του Kaiser (ιδιοτιμή μεγαλύτερη του ενός). Για τον έλεγχο της εσωτερικής συνέπειας χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής α του Cronbach, ενώ για τον έλεγχο της αξιοπιστίας επαναληπτικών μετρήσεων, της εγκυρότητας εξωτερικού κριτηρίου και τις λοιπές συσχετίσεις μεταξύ ποσοτικών μεταβλητών χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής συσχέτισης r του Pearson. Για τη σύγκριση των αξιολογήσεων των δύο κριτών χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής $kappa$ του Cohen, ενώ για τη σύγκριση των υποκλιμάκων μεταξύ τους και μεταξύ των διαφόρων ομάδων χρησιμοποιήθηκαν τεχνικές ανάλυσης διακύμανσης.

Αποτελέσματα

Περιγραφή του δείγματος

Τα χαρακτηριστικά των δύο ομάδων του δείγματος περιγράφονται στον πίνακα 1.

Ψυχομετρικά χαρακτηριστικά

Μερικά από τα ψυχομετρικά χαρακτηριστικά του ερωτηματολογίου και των υποκλιμάκων του περιγράφονται συνοπτικά στον πίνακα 2. Όλοι οι συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο 1% ($P < 0,01$).

Ως προς την παραγοντική εγκυρότητα, η ανάλυση κύριων συνιστωσών στην ομάδα Α του δείγματος έδειξε την ύπαρξη 4 παραγόντων, που αντιστοιχούν στις 4 υποκλίμακες και ερμηνεύουν το 67,4% της μεταβλητότητας του ερωτηματολογίου. Η ύπαρξη των παραγόντων αυτών επιβεβαιώθηκε και στην ομάδα Β του δείγματος (πίνακας 3).

Η εσωτερική συνέπεια ήταν υψηλή και στις δύο ομάδες για το σύνολο του ερωτηματολογίου και για κάθε υποκλίμακα ξεχωριστά, με την τέταρτη υποκλίμακα («Γενική Ικανοποίηση») να έχει τη μικρότερη

Πίνακας 1. Δημογραφικά χαρακτηριστικά των δύο ομάδων του δείγματος.

Χαρακτηριστικά	Ομάδα Α	Ομάδα Β
Μέγεθος (N)	112	65
Φύλο [άνδρες (%) – γυναίκες (%)]	34,8–65,2%	24,6–75,4%
Ηλικία σε έτη (μ.ο.±τ.α.)	42,28±7,6	39,07±10,0
Προϋπηρεσία σε έτη (μ.ο.±τ.α.)	13,89±8,0	9,49±9,8
Συμμετοχή σε προηγούμενο πρόγραμμα κατάρτισης [ναι–όχι (%)]	22,3–77,7%	50,8–49,2%

Πίνακας 2. Δείκτες εσωτερικής συνέπειας, αξιοπιστίας επαναληπτικών μετρήσεων και εγκυρότητας εξωτερικού κριτηρίου για κάθε υποκλίμακα του ερωτηματολογίου.

Υποκλίμακες	Εσωτερική συνέπεια		Αξιοπιστία επαναληπτικών μετρήσεων	Εγκυρότητα εξωτερικού κριτηρίου
	Cronbach α (Ομάδα Α)	Cronbach α (Ομάδα Β)	Pearson's r	Pearson's r
Υλικό και εποπτικά μέσα	0,877	0,839	0,906	0,702
Εκπαιδευτές	0,851	0,859	0,944	0,362
Οργάνωση	0,851	0,858	0,901	0,697
Γενικά	0,850	0,771	0,914	0,635
Σύνολο	0,921	0,939	0,977	0,649

Όλοι οι συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο 1% ($P < 0,01$)

τιμή. Η αξιοπιστία επαναληπτικών μετρήσεων ήταν επίσης υψηλή για όλες τις υποκλίμακες.

Σχόλια σχετικά με το εκπαιδευτικό πρόγραμμα (π.χ. εντυπώσεις, προτάσεις, αξιολογήσεις) έκαναν 61 (34,7%) από τους συμμετέχοντες, κάτι που υποδηλώνει ικανοποιητικά υψηλή συμμετοχή στη διαδικασία αξιολόγησης. Από αυτούς οι 31 αναφέρθηκαν στην ικανοποίησή τους από το εκπαιδευτικό πρόγραμμα και οι αξιολογήσεις αυτές χρησιμοποιήθηκαν ως εξωτερικό κριτήριο εγκυρότητας. Οι δύο κριτές συμφώνησαν ανεξάρτητα στις κατατάξεις των σχολίων αυτών σε μεγάλο βαθμό (Cohen's kappa=0,947). Η βαθμολόγησή τους ως προς την

ικανοποίηση που υποδήλωναν συσχετίστηκε υψηλά με όλες τις υποκλίμακες του ερωτηματολογίου πλην μιας (ικανοποίηση από τους Εκπαιδευτές), όπου η συσχέτιση ήταν μέτρια.

Λοιπά χαρακτηριστικά

Στο σύνολο του δείγματος, οι υποκλίμακες του ερωτηματολογίου παρουσίασαν μέτρια υψηλή συσχέτιση μεταξύ τους (συντελεστής συσχέτισης r από 0,629 έως 0,706) και υψηλότερη συσχέτιση με τη συνολική βαθμολογία (από 0,820 έως 0,892). Όλες οι συσχετίσεις ήταν στατιστικά σημαντικές σε επίπεδο 1% ($p < 0,01$) (βλ. πίνακα 4).

Πίνακας 3. Παράγοντες που προκύπτουν στο ερωτηματολόγιο με ανάλυση κύριων συνιστωσών και περιστροφή Varimax (67,4%) και τιμές φορτίων για κάθε ερώτηση.

Ερωτήσεις	Παράγοντες			
	1ος (20,68%)	2ος (17,50%)	3ος (15,82%)	4ος (13,36%)
A1	0,820	0,073	0,317	0,011
A2	0,771	0,144	0,240	0,226
A3	0,611	0,332	0,284	0,016
A4	0,714	0,271	0,232	0,111
A5	0,693	0,183	0,077	0,263
A6	0,695	0,146	0,012	0,306
B1	0,280	0,707	0,029	0,183
B2	0,227	0,787	0,056	0,194
B3	0,225	0,747	0,197	0,051
B4	0,140	0,714	0,267	0,166
B5	0,025	0,732	0,289	0,136
Γ1	0,027	0,295	0,226	0,713
Γ2	0,319	0,159	0,090	0,805
Γ3	0,447	0,174	0,301	0,671
Γ4	0,286	0,116	0,450	0,633
Δ1	0,293	0,312	0,669	0,184
Δ2	0,253	0,228	0,754	0,103
Δ3	0,270	0,157	0,732	0,334
Δ4	0,098	0,087	0,778	0,169

Πίνακας 4. Αλληλοσυσχετίσεις κλιμάκων (συντελεστής συσχέτισης Pearson's r , Ομάδες Α και Β).

Κλίμακα	Υλικό	Εκπαιδευτές	Οργάνωση	Γενικά
Υλικό	–			
Εκπαιδευτές	0,660	–		
Οργάνωση	0,706	0,629	–	
Γενικά	0,672	0,643	0,702	–
Σύνολο	0,885	0,820	0,892	0,866

Όλοι οι συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο 1% ($P < 0,01$).

Η ευαισθησία του ερωτηματολογίου φάνηκε από τις στατιστικά σημαντικές διαφορές που παρατηρήθηκαν στην ικανοποίηση που προκάλεσαν τα διάφορα προγράμματα, με μέγιστη αυτή του προγράμματος «Εκπαίδευση εθελοντών ψυχικής υγείας» και ελάχιστη αυτή ενός από τα 5 «Εκπαιδευτικά Προγράμματα Κατάρτισης στην Κοινωνική Ψυχιατρική». Ωστόσο, σε όλες τις υποκλίμακες παρατηρήθηκε «φαινόμενο οροφής» (ceiling effect), δηλαδή κάποιοι συμμετέχοντες δήλωσαν το μέγιστο της ικανοποίησης που μετρούσε η κλίμακα. Η τάση των συμμετεχόντων να δίνουν περισσότερο θετικές απαντήσεις ήταν περισσότερο έκδηλη στη δεύτερη υποκλίμακα (ικανοποίηση από Εκπαιδευτές), της οποίας και ο μέσος όρος ήταν στατιστικά σημαντικά μεγαλύτερος από των υπολοίπων [$F(3,172)=16,19, P<0,001$].

Καμία από τις υποκλίμακες ικανοποίησης δεν συσχετίστηκε στατιστικώς σημαντικά με την ηλικία ($r<0,134$) ή με τα έτη προϋπηρεσίας ($r<0,059$), ούτε διαφοροποιήθηκε με βάση το φύλο. Από την άλλη μεριά, η προηγούμενη παρακολούθηση άλλων εκπαιδευτικών προγραμμάτων συσχετίστηκε με μεγαλύτερες βαθμολογίες ικανοποίησης σε όλες τις υποκλίμακες, πλην της δεύτερης.

Συζήτηση

Η μελέτη αυτή περιέγραψε ένα σύντομο και εύχρηστο ερωτηματολόγιο ικανοποίησης που χρησιμοποιήθηκε για την αξιολόγηση Προγραμμάτων Κατάρτισης Προσωπικού σε θέματα σχετικά με την Ψυχιατρική. Τα ψυχομετρικά του χαρακτηριστικά της αξιοπιστίας και της εγκυρότητας φάνηκαν να είναι πολύ ικανοποιητικά, ενώ έδειξε να είναι σχετικά ανεξάρτητο από δημογραφικές μεταβλητές.

Το ερωτηματολόγιο (βλ. παράρτημα) καλύπτει τους τέσσερις σημαντικότερους γενικούς τομείς ικανοποίησης από την εκπαίδευση (Υλικό και Εποπτικά Μέσα, Εκπαιδευτές, Οργάνωση, Γενική Ικανοποίηση) ανεξάρτητα από συγκεκριμένα χαρακτηριστικά των εκπαιδευομένων ή του προγράμματος. Λόγω αυτής του της ιδιότητας μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως κύριος κορμός εκτίμησης της ικανοποίησης σε μια πληθώρα εκπαιδευτικών προγραμμάτων ποικίλου περιεχομένου. Από την άλλη μεριά όμως, προτείνεται η πλαίσιωσή του και με ειδικές ερωτήσεις, σχετικές με

το περιεχόμενο του εκάστοτε προγράμματος, τη θεωρητική ή πρακτική του κατεύθυνση, τις γνώσεις ή δεξιότητες-στόχους, την αίσθηση αυτεπάρκειας που προσέφερε κ.ο.κ. όπως ακριβώς χρησιμοποιήθηκε και στα πλαίσια αυτής της έρευνας.

Η τάση των συμμετεχόντων να δίνουν περισσότερο θετικές απαντήσεις μπορεί να οφείλεται όχι μόνον στην επιτυχία των προγραμμάτων αλλά και στην ανάγκη των εκπαιδευομένων να δώσουν αξία στο χρόνο και στην προσπάθειά τους. Σημαντικός λόγος είναι επίσης η τάση των συμμετεχόντων να δίνουν τις απαντήσεις που εκτιμούν ότι θα ικανοποιήσουν περισσότερο τον ερευνητή, παρότι το ερωτηματολόγιο χορηγήθηκε ανώνυμα.¹⁶ Η υποκλίμακα που επηρεάστηκε περισσότερο ήταν αυτή των «Εκπαιδευτών», με αποτέλεσμα τη διαφοροποίηση των ψυχομετρικών της ιδιοτήτων. Αυτός όμως δεν φάνηκε να είναι περιοριστικός παράγοντας στην ευαισθησία του ερωτηματολογίου, μια και παρατηρήθηκαν σημαντικές διαφορές στην ικανοποίηση όχι μόνον μεταξύ συμμετεχόντων αλλά και μεταξύ εκπαιδευτικών προγραμμάτων, υποδηλώνοντας διαφορές στην αντικειμενική τους επιτυχία.

Στα πλαίσια όχι μόνον της βελτίωσης της παρεχόμενης ψυχιατρικής περίθαλψης και φροντίδας αλλά και της διά βίου εκπαίδευσης του προσωπικού που στελεχώνει Μονάδες Ψυχικής Υγείας, τα προγράμματα κατάρτισης και συνεχιζόμενης εκπαίδευσης αυτού του προσωπικού κρίνονται απαραίτητα και σημαντικά. Μια από τις πιο ουσιώδεις παραμέτρους εσωτερικής ή εξωτερικής αξιολόγησής τους είναι το υποκειμενικό αίσθημα ικανοποίησης που προσλαμβάνουν οι συμμετέχοντες από αυτά, μαζί με πιο αντικειμενικά μέτρα αποτελεσματικότητας (όπως π.χ. δοκιμασίες γνώσεων, δεξιοτήτων ή στάσεων). Για την ισχυροποίηση της εγκυρότητας και της χρησιμότητας του προτεινόμενου ερωτηματολογίου ικανοποίησης, ως εργαλείου αξιολόγησης, απαιτείται η χρήση του σε διαφορετικά πλαίσια, όπως και σε μεγαλύτερο αριθμό συμμετεχόντων. Σκοπός του είναι να μπορεί να έχει γενική εφαρμογή σε μια πληθώρα εκπαιδευτικών προγραμμάτων και καταρτιζομένων, αφού συμπληρωθεί και με πιο ειδικές ερωτήσεις, σχετικές με το περιεχόμενο του εκάστοτε προγράμματος.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης από Προγράμματα Κατάρτισης Προσωπικού σε θέματα σχετικά με την Ψυχιατρική.

Για καθεμία από τις παρακάτω δηλώσεις σημειώστε το βαθμό της συμφωνίας σας (Συμφωνώ απόλυτα, Συμφωνώ, Δεν είμαι σίγουρος, Διαφωνώ, Διαφωνώ απόλυτα).

A. Αποψη για το υλικό – εποπτικά μέσα

1. Το υλικό που μοιράστηκε (φυλλάδια, σημειώσεις) ήταν καλοφτιαγμένο και χρήσιμο.
2. Το υλικό που μοιράστηκε ήταν ικανοποιητικό σε ποσότητα (περισσότερο/λιγότερο).
3. Το υλικό αυτό μοιράστηκε εγκαίρως.
4. Το υλικό που μοιράστηκε ήταν σχετικό με τις ανάγκες του προγράμματος.
5. Η χρήση εποπτικών μέσων (μηχανές προβολής διαφανειών, κ.λπ.) ήταν ικανοποιητική.
6. Οι αίθουσες διδασκαλίας ήταν ικανοποιητικές (καθαριότητα, φωτισμός, ευρυχωρία).

B. Άποψη για τους εκπαιδευτές

1. Οι εκπαιδευτές ήταν εξυπηρετικοί και πρόθυμοι να απαντήσουν απορίες, παρατηρήσεις, ερωτήσεις κ.λπ.
2. Οι εκπαιδευτές προκαλούσαν το ενδιαφέρον για το θέμα τους.
3. Η συμπεριφορά των εκπαιδευτών μας ενθάρρυνε να συμμετέχουμε ενεργά στην εκπαίδευση.
4. Οι εκπαιδευτές είχαν επαρκείς θεωρητικές γνώσεις πάνω στο θέμα τους.
5. Οι εκπαιδευτές είχαν επαρκή πρακτική εμπειρία πάνω στο θέμα τους.

Γ. Ικανοποίηση από τη γενικότερη οργάνωση του Προγράμματος Κατάρτισης

1. Γενικά δόθηκε αρκετός χρόνος να κατανοήσουμε όσα χρειαζόταν να μάθουμε.
2. Ενημερωνόμασταν εγκαίρως για τις αλλαγές στο πρόγραμμα, όταν συνέβαιναν.
3. Το πρόγραμμα ήταν ικανοποιητικά οργανωμένο.
4. Το πρόγραμμα ήταν όπως το περίμενα από την περιγραφή του.

Δ. Γενικά

1. Το πρόγραμμα παρείχε γνώσεις και δεξιότητες πρακτικά χρήσιμες για τη δουλειά μας.
2. Το πρόγραμμα κάλυψε όλους τους απαραίτητους τομείς που είναι σημαντικοί.
3. Το πρόγραμμα ήταν ικανοποιητικό.
4. Θα συνιστούσα αυτό το πρόγραμμα και στους άλλους συναδέλφους μου.

Ε. Απόψεις – Προτάσεις

Παρακαλούμε, σημειώστε παρακάτω απόψεις και προτάσεις σας που δεν καταγράψατε σε άλλους χώρους αυτού του ερωτηματολογίου και αφορούν γενικότερα αυτό το Πρόγραμμα Κατάρτισης.

A questionnaire on satisfaction from psychiatric training

G. Giaglis, G. Angelidis

Psychiatric Hospital of Petra Olympus, Katerini, Greece

Psychiatriki 2008, 19:35–42

In the context of the psychiatric reform, as well as of the lifelong education, a Questionnaire for the evaluation of "Satisfaction from Psychiatric Training" has been constructed. It consists of 4 subscales (Satisfaction from Materials, Trainers, Program Organization, and General Satisfaction) and a total of 19 closed-ended items, evaluated in 5-point Likert scales, and an open-ended question for general remarks. One hundred and seventy six subjects, who participated in 8 consecutive training programs in psychiatry, organized by the Vocational Training Center of the Psychiatric Hospital of Petra Olympus, Greece, completed the questionnaire anonymously. The sample was divided into two groups: group A (N=112,

from the first 5 programs), for the evaluation of the questionnaire's properties, and group B (N=65, from the next 3 programs) for the validation of the results. Principal component analysis in group A showed the existence of 4 factors corresponding to the 4 subscales and accounted for 67.4% of the questionnaire's variability, which were also confirmed in group B. Internal consistency was high in both groups for the overall questionnaire (Cronbach $\alpha > 0.92$) and for each subscale. Test-retest reliability of every subscale was also high (Pearson's $r > 0.90$). The answers in the open-ended remark question were graded by two independent judges in a 5-point Likert scale, in relation to the satisfaction they revealed, which was highly correlated with all questionnaire subscales but one. For the total sample, the questionnaire subscales showed moderately high correlation with one another (r from 0.629 to 0.706) and even higher with the overall score (from 0.820 to 0.892). The questionnaire's sensitivity was demonstrated by the statistically significant differences observed in the satisfaction experienced from the various programs. None of the subscales was significantly correlated with age ($r < 0.134$), with years in work ($r < 0.059$) or was differentiated by gender. In general, this is a brief and easy to use satisfaction questionnaire for psychiatric training programs, with very satisfactory psychometric properties and relatively independent from demographic variables. It covers the four most important satisfaction components, independently from the specific characteristics of trainees or programs. Thus, it can be used as the main axis of satisfaction evaluation in a variety of programs.

Key words: Satisfaction questionnaire, psychiatric training, training satisfaction, psychometric properties.

Βιβλιογραφία

1. Prystowsky JB, Bordage G. An outcomes research perspective on medical education: the predominance of trainee assessment and satisfaction. *Med Educ* 2001, 35:331-336
2. Emmons S, Wayne CW, Eiff MP. A review of medical and allied health learners' satisfaction with their training in women's health. *Am J Obstet Gynecol* 2002, 186:1259-1267
3. Williams S, Dale J, Glucksman E, Wellesley A. Senior house officers' work related stressors, psychological distress, and confidence in performing clinical tasks in accident and emergency: a questionnaire study. *BMJ* 1997, 314:713-718
4. Bauer BA, Lee M, Bergstrom L et al. Internal medicine resident satisfaction with a diagnostic decision support system (DXplain) introduced on a teaching hospital service. In: Kohane IS (ed) *American Medical Informatics Association, Annual Symposium Proceedings*. AMIA, Boston, 2002:31-35
5. Rios ZA, Sanchez GF, Gonzalez ML, Guerrero FM. Research training during medical residency (MIR). Satisfaction questionnaire. *Rev Esp Enferm Dig* 2004, 96:700-704
6. Heyworth J, Whitley TW, Allison EJJ, Revicki DA. Predictors of work satisfaction among SHOs during accident and emergency medicine training. *Arch Emerg Med* 1993, 10:279-288
7. Hand CH, Adams M. The development and reliability of the Royal College of General Practitioners "questionnaire for measuring senior house officers' satisfaction with their hospital training. *Br J Gen Pract* 1998, 48:1399-1403
8. Melville C, Wall D, Anderson J. Paediatric training for family doctors: principals and practice. *Med Educ* 2002, 36:449-455
9. Yaman H, Ozen M. Satisfaction with family medicine training in Turkey: Survey of residents. *Croat Med J* 2002, 43:54-57
10. Hajioff D, Birchall M. Medical students in ENT outpatient clinics: appointment times, patient satisfaction and student satisfaction. *Med Educ* 1999, 33:669-673
11. Willetts L, Leff J. Improving the knowledge and skills of psychiatric nurses: efficacy of a staff training programme. *J Adv Nurs* 2003, 42:237-243
12. Leigh H, Stewart D, Mallios R. Mental health and psychiatry training in primary care residency programs. Part II. What skills and diagnoses are taught, how adequate, and what affects training directors satisfaction? *Gen Hosp Psychiatry* 2006, 28:195-204
13. Sullivan MD, Cole SA, Gordon G, Hahn SR, Kathol RG. Psychiatric training in medicine residencies. Current needs, practices, and satisfaction. *Gen Hosp Psychiatry* 1996, 18:95-101
14. Kirshner M, Salomon H, Chin H. One-on-one proficiency training: an evaluation of satisfaction and effectiveness using clinical information systems. *AMIA* 2003:366-370
15. Rickenbach MA. Hospital vocational training. Local audits are helpful. *BMJ* 1994, 309:196
16. Soelling ME, Newell TG. Effects of anonymity and experimenter demand on client satisfaction with mental health services. *Eval Program Plann* 1983, 6:329-333

Αλληλογραφία: Γ. Γιαγλής, Σ. Τσακμάνη 20, 57 200 Λαγκαδάς
Τηλ.: 6946 084 086
e-mail: giaglis@med.auth.gr