

Barcelona, 3 d'octubre de 2007

AVALUACIÓ DE LA FORMACIÓ PER L'ÚS RACIONAL DEL MEDICAMENT

Unió Consorci Formació

Pilar Pineda (dir.)

Grup d'Anàlisi de Polítiques Educatives i de Formació –GAPEF–

Grup Interuniversitari de Polítiques Educatives –GIPE–

Departament de Pedagogia Sistemàtica i Social, UAB.



1. Marc conceptual de referència per a l'avaluació

1.1. L'AVAUACIÓ DE LA FORMACIÓ CONTÍNUA

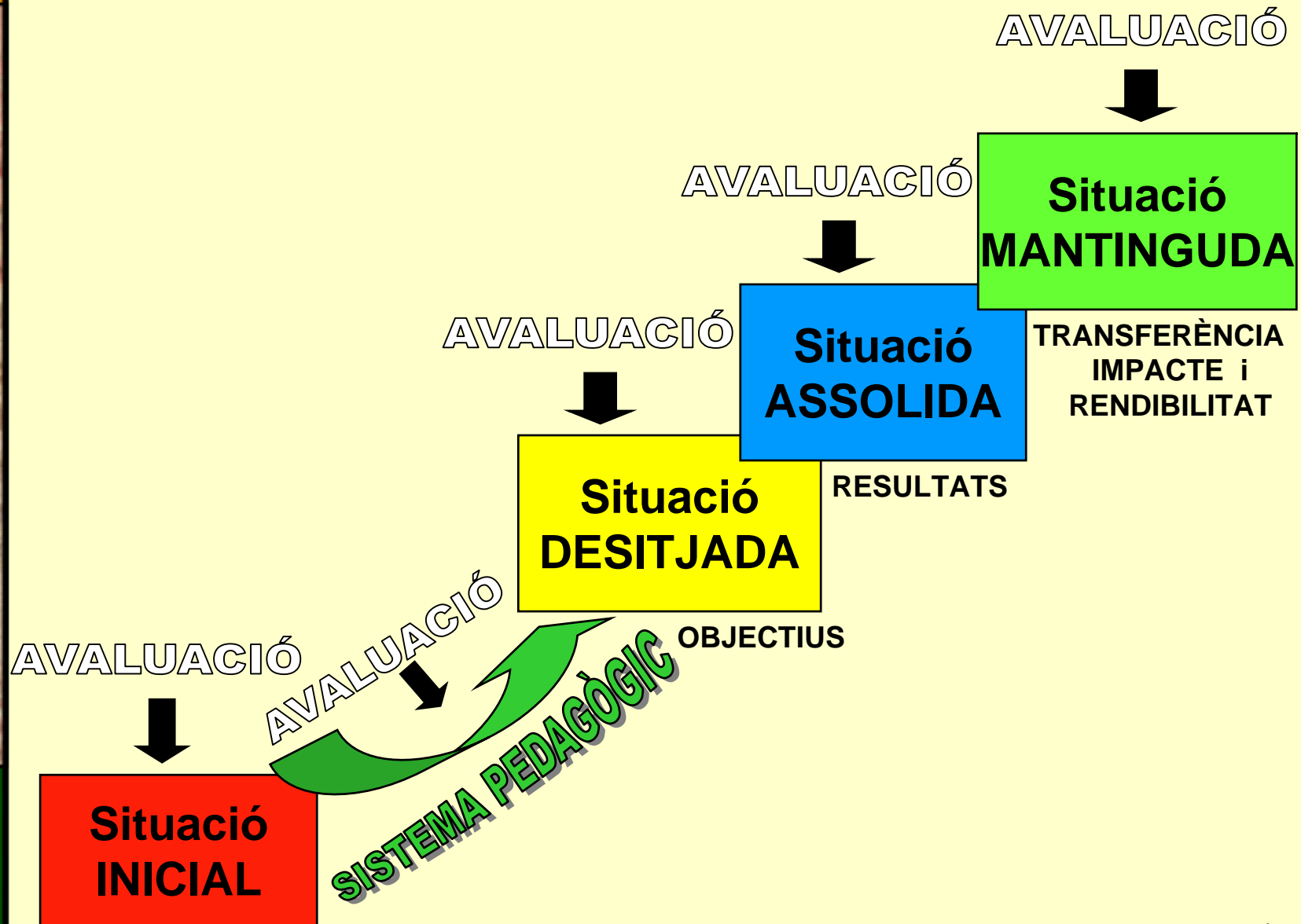
- **DEFINICIÓ:**

Anàlisi del valor total d'un sistema o d'una acció de formació en termes tant socials com financers, per a obtenir informació sobre l'assoliment dels seus objectius i sobre el cost-benefici global de la formació que orienti la presa de decisions.

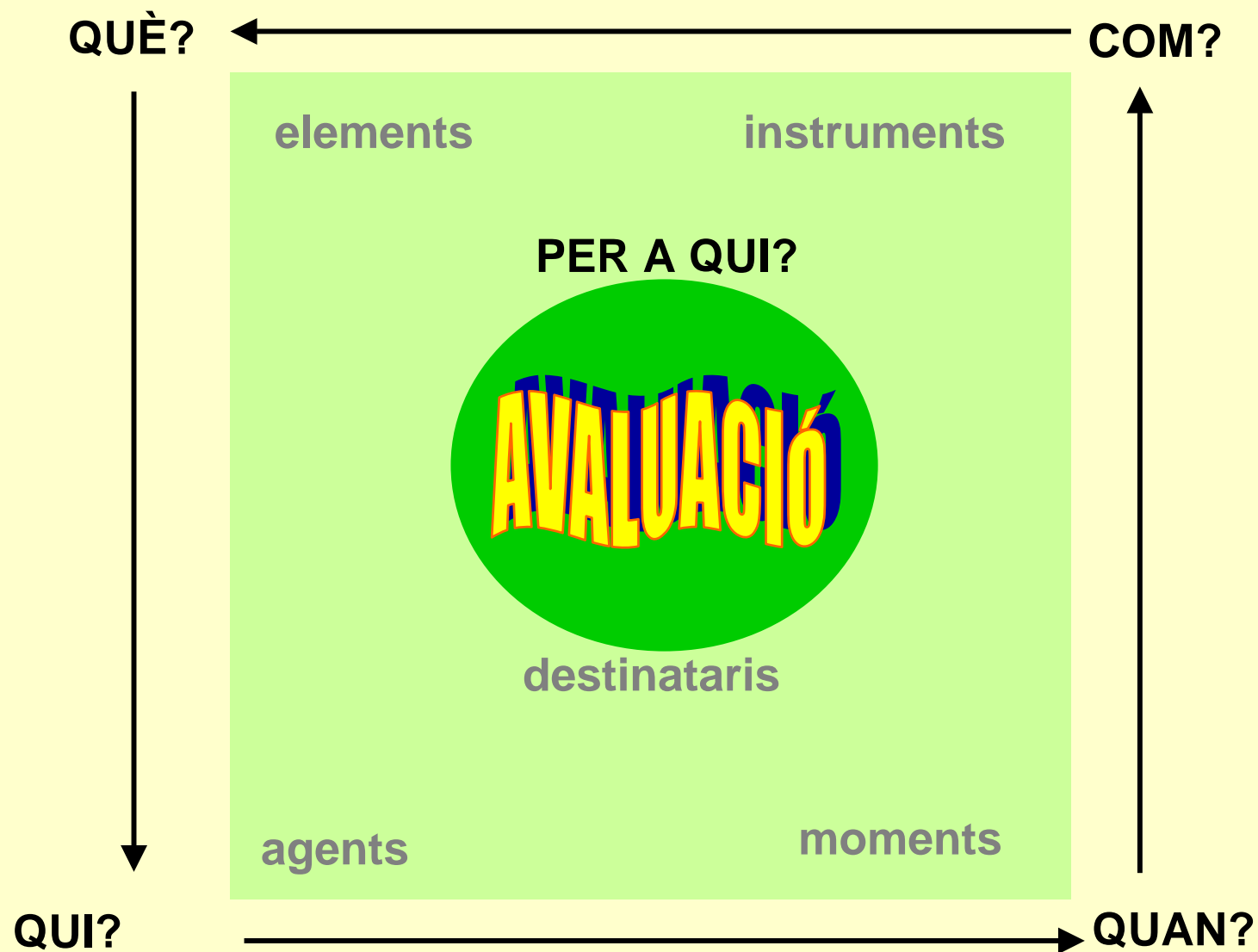
- **FUNCIONS:**

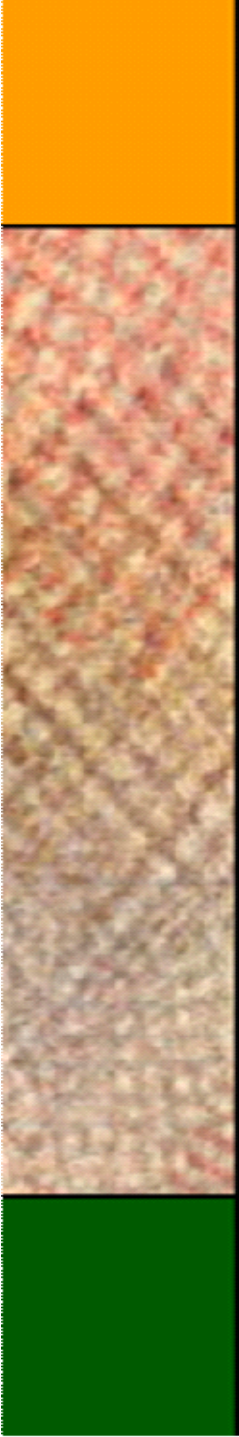
- Pedagògica: assoliment d'objectius i millora del procés.
- Social: certificació d'aprenentatges.
- Econòmica: beneficis per a l'organització.

1.2. PROCÉS D'AVAUACIÓ



1.3. ELS 5 COMPONENTS DE L'AVAUACIÓ





- **QUÈ AVALUEM? Nivells d'avaluació**

- ◆ **NIVELL 1:** Satisfacció del participant amb la formació.
- ◆ **NIVELL 2:** Grau d'assoliment dels objectius per part dels participants.
- ◆ **NIVELL 3:** Grau d'adequació pedagògica del procés de formació.
- ◆ **NIVELL 4:** Transferència dels aprenentatges al lloc de treball.
- ◆ **NIVELL 5:** Impacte de la formació en el centre de treball del participant i en els objectius de la organització.
- ◆ **NIVELL 6:** Rendibilitat de la formació.

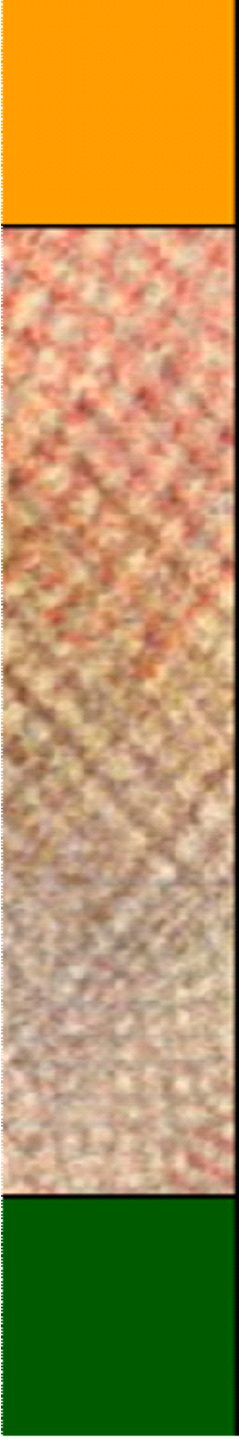


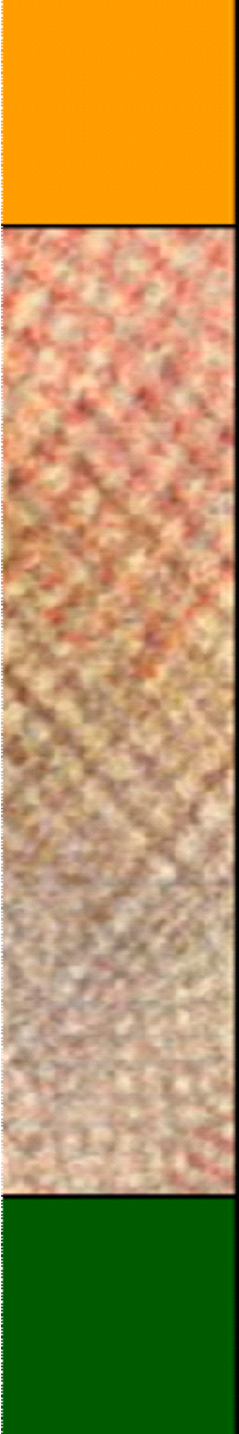
- **QUI AVALUA? Agents**

- ◆ Participant
- ◆ Formador/a
- ◆ Responsable de formació
- ◆ Col·legues del participant
- ◆ Responsable del centre de treball
- ◆ Usuaris/es
- ◆ ...

- **QUAN AVALUEM? Moments**

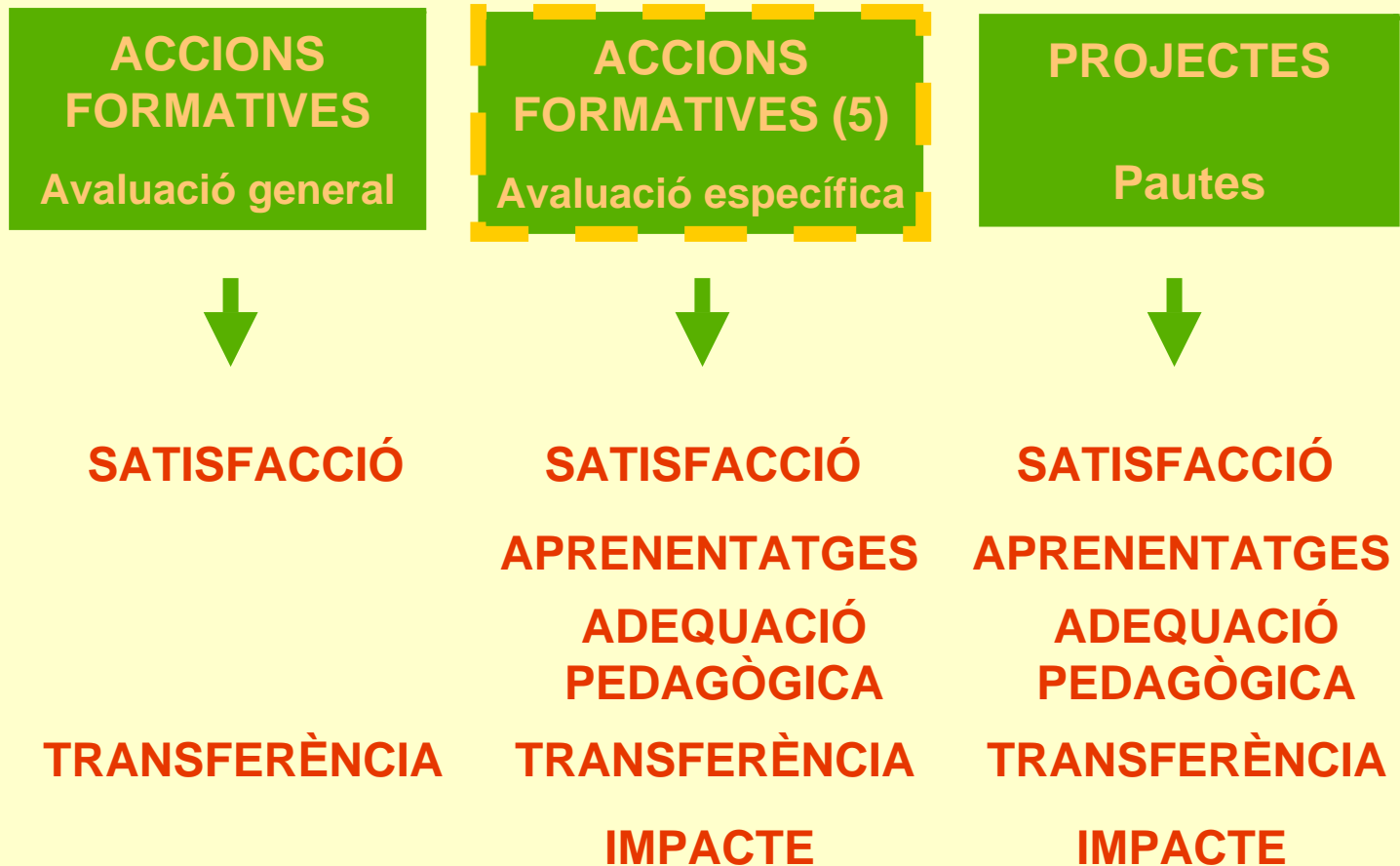
- ◆ Inicial, continu, final i diferit.

- 
- **COM AVALUEM? Instruments i tècniques d'avaluació**
 - ◆ QÜESTIONARIS
 - ◆ ENTREVISTES
 - ◆ EXÀMENS
 - ◆ ACTIVITATS i EXERCICIS d'APRENTATGE
 - ◆ OBSERVACIONS SISTEMÀTIQUES
 - ◆ AUTOAVALUACIONS
 - ◆ INFORMES d'AVAUACIÓ
 - ◆ INDICADORS d'IMPACTE
 - ◆ CONTROL PRESSUPOSTARI de la FORMACIÓ



2. Presentació del projecte d'avaluació de la formació per a l'ús racional del medicament

2.1. PLA D'AVALUACIÓ



2.2. ACCIONS FORMATIVES DE L'AVAUACIÓ ESPECÍFICA

- Les accions i els centres escollits són:
 - 132. Actualització en Novetats terapèutiques Mutuam.
 - 83. Guia del dolor. Corporació Salut Maresme i la Selva.
 - 48. Actualització en l'utilització de psicofarmacs-II Sant Joan de Déu, SSM.
 - 182. Malaties infeccioses i ús d'antimicrobians per a professionals del BSA. Badalona Serveis Assistencials.
 - 139 Utilització de medicaments en les urgències AP Mútua de Terrassa.

2.2. NIVELLS I INSTRUMENTS DE L'AVAUACIÓ ESPECÍFICA

NIVELL	METODOLOGIA	INSTRUMENTS
SATISFACCIÓ	QUANTITATIVA	QÜESTIONARI
APRENTATGES	QUALITATIVA	INFORME FORMADOR
ADEQUACIÓ PEDAGÒGICA	QUALITATIVA	INFORME FORMADOR/RESP.
TRANSFERÈNCIA	QUANTITATIVA/ QUALITATIVA	QÜESTIONARI/ ENTREVISTES CAPS
IMPACTE	QUALITATIVA	INDICADORS DE L'IMPACTE

3. Presentació dels instruments qualitatius

3.1. INSTRUMENTS EN ELS QUE PARTICIPEU

1) INFORME
DEL FORMADOR

2) INFORME
DEL RESPONSABLE
DE FORMACIÓ

3) ENTREVISTA
ALS CAPS DELS
PARTICIPANTS
EN L'ACCIÓ
FORMATIVA

4) INDICADORS
DE L'IMPACTE
DE LA
FORMACIÓ

1) INFORME DEL FORMADOR

Qui l'elabora: → **El formador**

Quan: → **Quan s'acaba l'acció formativa**

Amb què: → **Amb la guia/qüestionari
proporcionada per l'equip
d'avaluació**

Lliurament: → **15 dies després d'acabada
l'acció formativa a:
mariavictoria.moreno@uab.es**

Veure l'instrument

Tornar

2) INFORME DEL RESPONSABLE DE FORMACIÓ

Qui l'elabora:



El responsable de formació

Quan:



Un mes després d'acabada l'acció formativa

Amb què:



Amb la guia/qüestionari proporcionada per l'equip d'avaluació

Lliurament:



**Un mes i mig després d'acabada l'acció formativa a:
mariavictoria.moreno@uab.es**

Veure l'instrument

Tornar

3) ENTREVISTA ALS CAPS

DELS PARTICIPANTS EN L'ACCIÓ FORM.

**Qui els
selecciona:**



**El responsable de formació
15 dies abans d'iniciada
l'acció formativa**

Qui la realitza:



Un avaluador de l'equip

Com:



**Contacta amb l'entrevistat abans
d'iniciada l'acció formativa**

Quan:



**Entre 1 i 3 mesos després
d'acabada l'acció formativa**

Veure l'instrument

Tornar

4) INDICADORS DE L'IMPACTE

**Dinàmica per identificar
indicadors de l'impacte**

Tornar

3.2. PLANIFICACIÓ DE L'APLICACIÓ

- Per cada acció formativa, complimentar:
 - la fitxa d' informes
 - i la d'entrevistes
- Entregar una còpia al grup de recerca (Maria del Mar Duran)

4. Dinàmica per identificar indicadors de l'impacte

4.1. AVALUACIÓ DE L'IMPACTE

- Efectes de la formació en l'assoliment dels objectius de l'organització.
- **Agents:** Dep. de formació, cap, direcció...
- **Moments:** 3-12 mesos després de la formació
- **Instruments:** indicadors de l'impacte
 - Unitat de mesura per a identificar els resultats concrets de la formació
 - S'expressen en termes de quantitats, índex, terminis, efectius...
 - Tipus:
 - quantitativus o durs (traduïbles a €)
 - qualitativus o tous (no traduïbles a €)

4.1. AVALUACIÓ DE L'IMPACTE

■ DURS

- ◆ Fàcils de mesurar i quantificar
- ◆ Fàcils de traduir a valors monetaris
- ◆ Objectius
- ◆ Habituals en les dades de les empreses
- ◆ Altament creïbles per a la direcció
- ◆ Poc presents en formació
- ◆ Exemples: ventes, facturació, clients, errors...

■ TOUS

- ◆ Difícils de mesurar i més de quantificar
- ◆ Difícils de traduir a valors monetaris
- ◆ Subjectius
- ◆ Poc habituals en les dades de les empreses
- ◆ Escassament creïbles per a la direcció
- ◆ Sempre presents en formació
- ◆ Exemples: suggeriments, clima, motivació...

4.2. SELECCIÓ D'INDICADORS

- **Criteris de selecció:**
 - Pertinença
 - Cost moderat
 - Fiabilitat
 - Acceptabilitat
 - Nombre reduït
 - Índex baix de contaminació

- Identificació durant la planificació de la formació

- Implicació de tots els afectats

4.3. PROCÉS DE MESURA DE L'IMPACTE

1. Identificació del tipus de formació
2. Creació de sistemes de participació
3. Selecció dels indicadors
4. Classificació dels indicadors
5. Concreció de les modalitats d'aplicació: **“quadre d'aplicació”**
6. Seguiment de l'evolució de l'indicador: **“fitxa de seguiment”**
7. Informe de resultats
8. Pla de comunicació/difusió

QUADRE D'APLICACIÓ PER A LA MESURA DE L'IMPACTE DE LA FORMACIÓ

Formació:	
1r Indicador (dur)	Fonts d'informació: Instruments: Responsable de la mesura i seguiment: Periodicitat de la mesura:
2n Indicador (tou)	Fonts d'informació: Instruments: Responsable de la mesura i seguiment: Periodicitat de la mesura:
3r Indicador	Fonts d'informació: Instruments: Responsable de la mesura i seguiment: Periodicitat de la mesura:

FITXA DE SEGUIMENT DE L'IMPACTE DE LA FORMACIÓ

Indicador	1. Mesura PRE	2. Mesura objectiu	3. Diferència (1-2)	4. Mesura POST	5. Diferencial de millora (1-4)
1r					
2n					
3r					

CAS PRÀCTIC

- Empresa productora de components electrònics per a electrodomèstics.
- Integrada en un grup transnacional.
- 430 empleats, en dos plantes de producció.
- Facturació: 50 milions de euros.
- **Formació:** “Atenció al client”, 16h.
 - Destinatari: Dep. Comercial –Ventas i Customer Service–
 - Objectius:
 - Aplicar les competències que permeten proporcionar al client un servei d’alta qualitat
 - Augmentar l’índex de satisfacció del client

QUADRE D'APLICACIÓ PER A LA MESURA DE L'IMPACTE DE LA FORMACIÓ

Formació:	Atenció al client. Dep. Comercial (Ventas i Customer Service)
1r Indicador dur: Nombre de reclamacions -Temps en gestió -Recursos destinats	Fonts d'informació: Gestió de demandes. Transport especial. Instruments: Registres –temps, costos de transport, etc.- Responsable de la mesura i seguiment: Responsable departament Periodicitat de la mesura: Mensual
2n Indicador dur: Volum de facturació -Per clients	Fonts d'informació: Sistema informàtic Instruments: Registre de l'activitat dels clients Responsable de la mesura i seguiment: Responsable departament Periodicitat de la mesura: Mensual, paral·lela al staff meeting
3r Indicador tou: Índex de satisfacció del client	Fonts d'informació: Mostra / univers de clients Instruments: Qüestionari Responsable de la mesura i seguiment: Tècnics Periodicitat de la mesura: Semestral
4t Indicador tou: Nombre de trucades al gerent per problemes no gestionats	Fonts d'informació: Gerent i responsable del departament Instruments: Fitxa registre d'incidències Responsable de la mesura i seguiment: Responsable departament Periodicitat de la mesura: mensual

FITXA DE SEGUIMENT DE L'IMPACTE DE LA FORMACIÓ

Indicador	1. Mesura PRE	2. Mesura objectiu	3. Diferència (1-2)	4. Mesura POST	5. Diferencial de millora (1-4)
1r Indicador dur: Nombre de reclamacions -Temps en gestió -Recursos destinats	5	0	-5	2	-3
2n Indicador dur: Volum de facturació -Per clients	43.000.000	43.500.000 (11%)	500.000	43.200.000	200.000 (5%)
3r Indicador tou: Índex de satisfacció del client	60%	90%	+ 30%	75%	+15%
4t Indicador tou: Nombre de trucades al gerent per problemes no gestionats	3	0	-3	0	-3

4.4. DINÀMICA PER IDENTIFICAR INDICADORS D'IMPACTE

- Fer grups per accions de formació.
- Seleccionar els indicadors de l'impacte i concretar-los.
- Omplir el **QUADRE D'APLICACIÓ**:
 - Tipus d'indicadors **QUE**
 - Periodicitat de la mesura **QUAN**
 - Fonts i instruments d'informació **COM**
 - Responsable de la mesura i seguiment **QUI**



pilar.pineda@uab.es

xavier.ucar@uab.es

mariadelmar.duran@uab.es

esther.belvis@uab.es

mariavictoria.moreno@uab.es