

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Propietat del procés
4. Documentació associada (inputs)
5. Documentació generada (outputs)
6. Revisió i millora
7. Indicadors
8. Desenvolupament del procés (procediment)
9. Procediments acadèmic-administratius vinculats al procés

Versió:	Data d'aprovació	Canvis respecte l'anterior
01	1 de desembre de 2011	Primera versió
02	24 de juliol de 2013	Actualització
03	14 de maig de 2015	Actualització
04	20 de juny de 2022	Actualització

Elaborat per:	Revisat per:	Aprovat per:
Responsable de qualitat i Directora	Equip de direcció	Òrgans de govern
		Direcció
Juny 2011	1 de desembre de 2011	1 de desembre de 2011
Juny 2013	24 de juliol de 2013	24 de juliol de 2013
Gener 2015	14 de maig de 2015	14 de maig de 2015
Juny 2022	20 de juny de 2022	20 de juny de 2022

1. Objectiu

L'objectiu del present procés és organitzar les activitats que garanteixin la recollida d'incidències (queixes, suggeriments, etc.), el seguiment de les mateixes fins que es resolguin i l'aplicació de la informació recollida en la millora dels programes formatius.

2. Àmbit d'aplicació

El present procés és d'aplicació a la gestió de queixes, reclamacions i suggeriments relacionats amb els programes formatius que impliquin l'EUI - Sant Pau.

3. Propietat del procés

El propietari d'aquest procés és la Direcció de l'EUI - Sant Pau, qui vetllarà per la supervisió i el seguiment del desenvolupament del procés al Centre i proposarà accions de millora a l'Equip de Direcció.

Les propostes de millora que afectin el procés marc es comunicaran al responsable de Qualitat de la UAB.

L'Administració del Centre dirigeix la gestió de les activitats que es despleguen en el procés.

4. Documentació associada (inputs)

Document

Pla Estratègic de l'EUI - Sant Pau

Informe de Seguiment i millora de les titulacions

5. Documentació generada (outputs)

Document

Informe anual de la gestió de queixes i suggeriments del Centre

Informes de seguiment de les titulacions: de Titulació i del Centre

6. Revisió i millora

El procés es revisarà periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic.

La responsabilitat de la revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en la Directora de l'EUI - Sant Pau, amb la col·laboració de l'Administració del Centre.

Es revisaran fonamentalment els següents aspectes:

- Funcionament dels circuits de recollida de queixes i suggeriments.
- Informe anual de la gestió de queixes i suggeriments del Centre.
- Anàlisi dels indicadors d'aquest procés.
- Proposta de millores a introduir en el procés.

7. Indicadors

Document	Codi
Nombre de queixes rebudes, desglossat per tipologia i per via d'entrada de la queixa	IN01- PS05
Temps mitjà de resposta a l'usuari	IN02- PS05
Temps mitjà de resolució	IN03- PS05
Taxa d'eficàcia	IN04- PS05

8. Desenvolupament del procés (procediment)

8.1. Canals de recepció d'incidències (queixes i suggeriments)

Fonts d'informació

Professors, estudiants i PAS són les fonts naturals de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.

Canals de recepció

Els equips de coordinació de les titulacions

L'Equip de Direcció

La Gestió Acadèmica (La bústia de reclamacions i suggeriments, a través del correu seui@santpau.cat, a través del web <https://eui.santpau.cat/web/public/rgpd-felicitacions-suggeriments-i-queixes>

Defensor Universitari

Procediment de recepció

Les incidències relacionades amb qüestions docents, les rep, d'una manera natural, l'Equip de Coordinació de la Titulació i, eventualment, l'Equip de Direcció del Centre.

Incidències (queixes o suggeriments) canalitzades pel coordinador de titulació.

Fulls de reclamació a disposició dels usuaris, en les gestions acadèmiques dels centres.

Les incidències que rep el Defensor Universitari, relacionades amb aspectes diversos del desenvolupament de les titulacions, les rep la Direcció del Centre.

8.2 Actuacions sobre les incidències rebudes

Queixes i reclamacions

Les queixes o les reclamacions són analitzades per l'Equip de Coordinació de la Titulació i l'Equip de Direcció del Centre. La resolució de la queixa o la reclamació es comunica per escrit al reclamant, i se li dóna l'oportunitat de recórrer a instàncies superiors si no està d'acord amb la solució adoptada. La queixa o la reclamació es reporta com a resolta. Model de resolució de la queixa (Annex 1, Annex 2, Annex 3)

Suggeriments

El suggeriments s'analitzen seguint els mateixos cursos que en el cas anterior. Si el suggeriment s'estima viable i convenient, es comunica la solució adoptada a la persona que ha realitzat el suggeriment. En qualsevol cas, s'envia un escrit al remitent en què se li agraeix el suggeriment.

Resolució de les incidències

Si es tracta d'incidències relacionades amb l'àmbit docent rebudes per l'Equip de Coordinació de la Titulació, aquest les analitza i tracta de resoldre-les. En cas que la solució superi les seves responsabilitats, remet la queixa o el suggeriment a la Direcció del Centre.

Si es tracta d'incidències relacionades amb l'àmbit d'infraestructures, manteniment i recursos materials el procediment és anàleg: l'Administració del Centre tracta de solucionar la incidència i, si això no és possible, la remet a la Direcció del Centre.

En tot cas, la instància que resol la queixa o el suggeriment és l'encarregada de comunicar a la persona interessada la resolució de la queixa o el suggeriment. Quan la queixa o el suggeriment es passa a una instància superior, es comunica a la persona interessada.

8.3 Revisió i millora

La Direcció del Centre, amb el suport de la Secretaria del Centre, elabora un informe anual de la gestió de queixes i suggeriments en el qual inclou i analitza el funcionament de les diferents activitats i proposa accions de millora quan es considera oportú.

Els equips de coordinació de les titulacions incorporen les dades que els afecten de l'informe a l'Informe de Seguiment de Titulació (**Procés PC7**).

L'Informe anual de la gestió de queixes i suggeriments es guarda en el gestor documental.

8.4 Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Estudiants, professors i PAS	Generadors de queixes, reclamacions i suggeriments.
Equips de Coordinació de titulacions, equips de Direcció i responsables de serveis	Anàlisi i resolució de les incidències. Revisió dels seus processos específics de resolució d'incidències.

8.5 Informació pública

No es genera informació pública en aquest procés.

8.6 Rendició de comptes

La rendició de comptes es realitza a través de l'Informe anual de la gestió de queixes i suggeriments del Centre, de la seva presentació a la Junta de Centre i de la seva incorporació als informes de seguiment de les titulacions i del Centre.

9. Procediments acadèmic-administratius vinculats al procés

Procediments acadèmic-administratius

Pendent d'assignació



ANNEX 1. Model de resolució de la queixa docència virtual (context COVID)



Centre adscrit a la UAB



FUNDACIÓ DE GESTIÓ SANITÀRIA
UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA

Benvolgut Senyor, nom i cognom

Benvolguda Senyora, nom i cognom

Abans de res volem agrair-li el que ens hagi contactat, per donar-nos la oportunitat de rèplica i per contribuir en la millora continua de l'equip docent de l'EUI Sant Pau.

Vam rebre el dia (concretar data d'entrada) la seva reclamació en referència a la docència virtual impartida en els estudis de grau i màster.

Com a primer punt, voldria destacar que el curs acadèmic 2020-2021 està condicionat per la pandèmia de la COVID19, així com per les recomanacions d'obligat compliment que ens marca el *Ministerio de Sanidad del Gobierno de España*, el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, la Conferència de Rectors de les Universitats Espanyoles i la Universitat Autònoma de Barcelona.

Com a segon punt, i en relació a la docència virtual, m'agradaria clarificar que:

En el curs 2020-2021, a partir de la instrucció de la UAB sobre planificació de la docència i de la matrícula del curs 2020-21 publicada en data 2 de juliol, l'EUI Sant Pau publica els [Criteris Organitzatius de la Docència per al curs 2020-2021](#). La tipologia de docència impartida en els estudis de grau i màster és docència mixta, això significa que hi ha algunes activitats docents que es realitzen de manera presencial (seminaris, laboratoris, pràctica clínica i proves d'avaluació), i altres que es realitzen de manera virtual (tutories, classe teòriques).

Les aules estan condicionades per respectar l'aforament recomanat i es compleixen les normes de seguretat que es poden consultar al [Protocol COVID de l'EUI Sant Pau](#).

No obstant, i abans de que es decretés de nou l'estat d'alarma a l'estat espanyol, la planificació docent contemplava que la totalitat de les classes teòriques de primer, tercer, quart del grau i els màsters propis, es realitzessin de manera presencial. Pel que fa a segon, s'han garantit també períodes de docència presencial a l'aula. Malauradament i fins que les autoritats sanitàries no ho indiquin, la docència universitària teòrica continuarà essent virtual.

Els recursos docents de l'EUI Sant Pau, són suficients per a que els estudiants assoleixen les competències d'aprenentatge. L'equip docent té un alt nivell d'implicació i dedicació, facilitant la docència virtual sincrònica, les tutores en línia, la presència de treballs en línia, l'enregistrament de les sessions, la realització de webinars amb experts, proves d'autoavaluació, entre d'altres.

Finalment reiterem la nostra responsabilitat per formar infermeres i infermers competents i compromesos amb la societat i amb la professió.

Sense res més que afegir, rebí una cordial salutació.

Direcció



ANNEX 2. Model de resolució de la queixa assignació torn de nit (context COVID)



Benvolgut Senyor, nom i cognom

Benvolguda Senyora, nom i cognom

Abans de res volem agrair-li el que ens hagi contactat, per donar-nos la oportunitat de rèplica i per contribuir en la millora continua de l'equip docent de l'EUI Sant Pau.

Vam rebre el dia (concretar data d'entrada) la seva reclamació en referència a l'horari de pràctiques clíniques, en torn de nit, assignat a alguns estudiants.

Com a primer punt, voldria destacar que el curs acadèmic 2020-2021 està condicionat per la pandèmia de la COVID19, així com per les recomanacions d'obligat compliment que ens marca el *Ministerio de Sanidad del Gobierno de España*, el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, la Conferència de Rectors de les Universitats Espanyoles i la Universitat Autònoma de Barcelona.

Com a segon punt, i en relació a l'assignació del torn de nit durant la realització de les pràctiques clíniques dels estudis de Grau d'infermeria, m'agradaria clarificar que:

Fins al curs 2019-2020, el torn de nit no ha estat un torn habitual de pràctiques, excepte per aquells estudiants que ho sol·licitaven de manera voluntària i tan sols en certes unitats específiques de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.

En el curs 2020-2021, més concretament durant el mes de novembre, la responsable de coordinació de les pràctiques clíniques a l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, comunica a la direcció de l'EUI-Sant Pau que "els estudiants assignats a les unitats s'han de repartir en els tres torns, com a conseqüència de la pressió a la que estan sotmesos els professionals de la salut des del mes de març de 2020, que s'ha vist agreujada per la segona onada".

L'aplicació d'aquesta mesura ens ha permès seguir garantint la totalitat de les pràctiques clíniques als estudiants matriculats en els estudis de grau d'infermeria, i evitar la suspensió de les pràctiques clíniques en alguns entorns.

El nombre d'hores de pràctiques en torn de nit, és inferior al nombre d'hores de pràctiques en torn de matí o de tarda, per raons fisiològiques, degut a que algunes de les funcions biològiques i de comportament del nostre organisme (dormir, fer la digestió, el nivell de tensió arterial, la temperatura corporal, etcètera) poden veure's afectades.

Finalment reiterem la nostra responsabilitat per formar infermeres i infermers competents i compromesos amb la societat i amb la professió.

Sense res més que afegir, rebí una cordial salutació.

Direcció



ANNEX 3. Model de resolució de la queixa assignació entorns de pràctica COVID (context COVID)



Benvolgut Senyor, nom i cognom

Benvolguda Senyora, nom i cognom

Abans de res volem agrair-li el que ens hagi contactat, per donar-nos la oportunitat de rèplica i per contribuir en la millora continua de l'equip docent de l'EUI Sant Pau.

Vam rebre el dia (concretar data d'entrada) la seva reclamació fent referència a la programació de pràctiques en entorns clínics, o on es presta cures a persones amb diagnòstic de la COVID19.

Com a primer punt, voldria recordar que el mes de març de 2020, la Organització Mundial de la Salut (OMS) va classificar la situació de la COVID19 com a pandèmia (propagació mundial de la malaltia i transmissió comunitària). En aquest context, que malauradament no ha canviat, hem iniciat el curs acadèmic 2020-2021.

En segon punt, us volem informar que el Pla d'acció de contingència de l'EUI-Sant Pau dins del context COVID-19 en aquest curs acadèmic 2020/2021, contempla les següents accions:

- Crear un espai informatiu [COVID19](#) al web de l'EUI-Sant Pau, que s'actualitza periòdicament amb les noves directrius i recomanacions que es vagin marcant des del Departament de Salut,
- Actualitzar el [Document Marc de Pràctiques Clíniques](#), l'annex 8, Noves recomanacions en relació a la uniformitat; l'annex 21, Declaració responsable estudiant en el moment de l'inici de pràctiques; i l'annex 22, Circuit sospita infecció per SARS-CoV-2.
- Impartir als estudiants d'un curs de Formació COVID-19 EUI-Sant Pau, previ a l'inici de pràctiques.
- Administrar la vacuna antigripal als estudiants de grau i màster que ho hagin sol·licitat.
- Realitzar proves PCR de cribratge a estudiants que han d'iniciar pràctiques clíniques en entorns de l'àmbit soci-sanitari.
- Verificar que tots els centres amb conveni de col·laboració amb l'EUI-Sant Pau lliuraran als estudiants en pràctiques, els equips de protecció individual necessaris (EPIs), sense cap tipus de restricció.
- Atendre a l'alumnat vulnerable o en situació de risc per motius relacionats amb la COVID-19. L'estudiant fa la seva sol·licitud al·legant els motius d'impossibilitat de seguiment de la docència que haurà de justificar convenientment aportant la documentació pertinent. La Direcció de l'Escola, valora la [sol·licitud](#) i, si la considera adequada, la trasllada al docent responsable de l'assignatura corresponent per tal que en faci l'adaptació pertinent.

Finalment reiterem la nostra responsabilitat per formar infermeres i infermers competents i compromesos amb la societat i amb la professió.

Sense res més que afegir, rebí una cordial salutació.

Direcció