

**Guía docente de la asignatura****“Gestión y Calidad de los Servicios de Enfermería”****2023/2024****Código: 106108****Créditos ECTS: 3**

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2500891 Enfermería	OB	2	1

**Contacto****Responsable:**

Sist Viaplana, Xènia

[XSist@santpau.cat](mailto:XSist@santpau.cat)**Profesorado:**

Sist Viaplana, Xènia

[XSist@santpau.cat](mailto:XSist@santpau.cat)

Hernández Martínez-Esparza, Elvira

[ehernandezma@santpau.cat](mailto:ehernandezma@santpau.cat)**Utilización de idiomas**

Lengua vehicular mayoritaria:

Catalán /Castellano

Grupo íntegro en inglés: No

Grupo íntegro en catalán: No

Grupo íntegro en castellano: No

**Prerrequisitos**

No hay prerrequisitos oficiales, pero es aconsejable haber alcanzado los conocimientos de las asignaturas: Bases Teóricas de Enfermería, Bases Metodológicas de Enfermería y Ética y Legislación y Educación para la Salud.

**Contextualización y Objetivos**

La asignatura “Gestión y Calidad de los Servicios de Enfermería” es una asignatura que pertenece al módulo de formación Ciencias de la Enfermería, forma parte de la materia Bases de la Enfermería y está planificada en el tercer semestre del grado.

Se recomienda que el estudiante haya logrado los conocimientos de otras asignaturas que forman parte de la misma; Evolución de los cuidados y del pensamiento enfermero, Bases éticas y Metodológicas de la Enfermería.

La finalidad principal de esta asignatura es capacitar a los estudiantes para actuar, como enfermero/a generalista, aplicando los principios de la gestión de servicios de enfermería identificar y aplicar criterios e indicadores de calidad de los cuidados y utilizar los recursos disponibles con criterios de eficiencia y eficacia.

**Objetivos de aprendizaje de la asignatura**

1. Describir los conceptos básicos de los Modelos y Sistemas Sanitarios y de economía de la salud.
2. Analizar los factores que condicionan la calidad y la seguridad asistencial.
3. Razonar la necesidad de la gestión de la calidad en los cuidados enfermeros y del liderazgo enfermero.
4. Mostrar una actitud analítica y reflexiva al integrarse en grupos y equipos de trabajo.

**Competencias y Resultados de aprendizaje**

Competencias	Resultados de aprendizaje
<b>ESPECÍFICAS</b>	
E01. Prestar una atención sanitaria técnica y profesional adecuada a las necesidades de salud de las personas que atienden, de acuerdo con el estado de desarrollo de los conocimientos científicos de cada momento y con los niveles de calidad y seguridad que se establecen en las normas legales y deontológicas aplicables.	E01.11. Identificar los determinantes que permiten una asistencia sanitaria técnica y profesional adecuada en términos de calidad y seguridad de acuerdo a las normas legales y deontológicas.
E13. Demostrar que conoce los principios de financiación sanitaria y socio-sanitaria y utilizar adecuadamente los recursos disponibles.	E13.01. Identificar el modelo de financiación del sistema sanitario.  E13.02. Analizar en diferentes situaciones los recursos sanitarios y socio-sanitarios disponibles  E13.03. Determinar criterios de eficiencia y eficacia en relación con las necesidades y la gestión de los recursos disponibles.
E14. Establecer mecanismos de evaluación, considerando los aspectos científicos – técnicos y los de calidad.	E14.01. Identificar los sistemas de evaluación más adecuados.
E15. Trabajar con el equipo de profesionales como unidad básica en la que se estructuran de forma uni o multidisciplinar e interdisciplinar los profesionales y demás personal de las organizaciones asistenciales.	E15.04. Identificar las características de la función directiva de los servicios de enfermería y la gestión de los cuidados.
E16. Demostrar que conoce los sistemas de información sanitaria.	E16.01. Describir las características de los principales sistemas de información.  E16.03. Analizar los sistemas de información que utilizan las diferentes organizaciones sanitarias

	E16.04. Describir los indicadores que permiten conocer y vigilar el estado de salud de una población y los Indicadores que evalúan la efectividad del sistema de salud.
<b>GENERALES / BÁSICAS</b>	
G01. Introducir cambios en los métodos y los procesos del ámbito de conocimiento para dar respuestas innovadoras a las necesidades y demandas de la sociedad	G01.03. Adquirir y utilizar los instrumentos necesarios para desarrollar una actitud crítica y reflexiva
G03. Actuar con responsabilidad ética y con respeto por los derechos y deberes fundamentales, la diversidad y los valores democráticos.	G03.04. Identificar en los cuidados enfermeros acciones que respeten los principios de responsabilidad ética, los derechos y deberes fundamentales, la diversidad y los valores democráticos  G03.05. Describir los derechos y deberes de los usuarios de los Servicios de salud.
G04. Actuar en el ámbito de conocimiento propio evaluando las desigualdades por razón de sexo/género	G04.01. Identificar la intersección entre la desigualdad de género con otros ejes de desigualdad (edad, clase, origen, racialización, etnia, sexualidad e identidad/ expresión de género, diversidad funcional etc.  G04.02. Analizar las desigualdades de género, así como los factores que las sustentan desde los diferentes sistemas: El sistema familiar, el de parentesco, el económico, el político, el simbolismo y los sistemas educativos.
B01. Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.	
B03. Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.	

## Contenidos

### **MÓDULO 1. Gestión y Sistema Sanitario**

- Tema 1. Conceptos básicos sobre Modelos y Sistemas Sanitarios.
- Tema 2. Conceptos básicos sobre gestión, políticas y organización sanitaria.
- Tema 3. Conceptos básicos de economía de la salud.
- Tema 4. Criterios de eficiencia y eficacia en relación con las necesidades y la gestión de los recursos disponibles.
- Tema 5. Principios de financiación sanitarios y socio-sanitarios, en el sistema sanitario Español y de Cataluña.

### **MÓDULO 2. Calidad de los cuidados y seguridad asistencial.**

- Tema 6. Conceptos de calidad y seguridad asistencial.
- Tema 7. Gestión clínica: toma de decisiones, coordinación del equipo asistencial, cuadro de mandos. Proceso de gestión.
- Tema 8. Evaluación y mejora de la calidad de cuidados.
- Tema 9. Criterios e indicadores para la evaluación de la calidad de los cuidados.  
Estándares básicos
- Tema 10: Modelos de acreditación. Acreditación catalana.

### **MÓDULO 3. Liderazgo.**

- Tema 11. Variabilidad en la práctica clínica. Práctica basada en la evidencia.
- Tema 12. Gestión del cambio.
- Tema 13: Liderazgo enfermero en los cuidados: enfermera referente, roles enfermeros  
Avanzados.

## Metodología

El planteamiento metodológico de la asignatura parte de considerar que el protagonista en el proceso de enseñanza aprendizaje es el estudiante. El estudiante debe ser activo y autónomo en todo el proceso y el profesorado le da soporte proporcionando la información y los recursos necesarios para que se dé el aprendizaje.

### **Actividad dirigida: Modelo centrado en análisis y resolución de casos**

La asignatura dispone de un único grupo de teoría. El desarrollo teórico del tema se compagina con actividades en el aula, de carácter más práctico (individuales y en grupo), para consolidar los contenidos teóricos y lograr las competencias de la asignatura.

Para favorecer la participación activa, se proporciona a los alumnos, artículos y enlaces de ampliación de conocimientos con la finalidad de que puedan hacer una lectura previa del tema trabajado en las clases.

### **Actividad supervisada:**

El trabajo en grupo tutorizado se realiza en grupos reducidos de 5-7 estudiantes. Para la realización del trabajo se ofrece a los estudiantes un guión orientativo vía electrónica y se debe hacer una presentación corta (10')

Se hace un seguimiento tutorizado del grupo de trabajo. Con independencia del horario de tutoría indicado se puede establecer otras tutorías, presenciales o por correo electrónico.

## Actividades Formativas

Actividad	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
<b>Tipo: Dirigidas</b>			
Teoría (TE):	23	0,92	<i>E01.11, E13.01, E13.03, E14.01, E15.04, E16.01, E16.03, E16.04, G03.04, G03.05</i>
<b>Tipo: Supervisadas</b>			
Tutorías programadas:	1	0,04	<i>E14.01, G01.03, B03</i>
<b>Tipo: Autónomos</b>			
Estudio personal. Consultas bibliográficas y documentos. Elaboración de trabajos.	45	1,80	<i>E01.11, E13.01, E13.02, E13.03, E14.01, E15.04, E16.01, E16.03, E16.04, G01.03, G03.04, G03.05, G04.01, G04.02, B01, B03</i>

**El profesorado destinará aproximadamente unos 15 minutos una vez finalizada la asignatura para permitir que sus estudiantes puedan responder las encuestas de valoración sobre la actuación docente y la asignatura.**

## **Evaluación**

Hay tres momentos clave en la evaluación de la asignatura: evaluación inicial, evaluación continuada y evaluación final.

### ***Evaluación inicial***

La evaluación *inicial* (diagnóstica), se realiza el primer día de clase de la asignatura. El objetivo es identificar el nivel de entrada de los estudiantes de los conocimientos previos y sus intereses respecto a los contenidos de aprendizaje de la asignatura, para hacer las adaptaciones correspondientes a sus necesidades, intereses y contexto.

*Instrumentos de evaluación:* Un cuestionario de evaluación inicial.

### ***Evaluación continuada (formativa)***

El objetivo es verificar la evolución y progreso de aprendizaje de los estudiantes para poder tomar decisiones teniendo en cuenta el ritmo de aprendizaje y las necesidades de los estudiantes.

*Instrumentos de evaluación:*

Trabajos individuales y en grupo, realizados parcialmente en el aula: La orientación inicial sobre cada trabajo incluye información sobre el guion, documentación y los criterios para la evaluación cooperativa del trabajo.

### ***Evaluación continuada final (sumativa)***

Es la evaluación que se produce al final de la asignatura, tiene que permitir verificar el nivel de aprendizaje alcanzado, teniendo en cuenta los objetivos y competencias del programa, sin desconsiderar las adaptaciones que se hayan podido introducir.

Las pruebas de la evaluación continuada, tienen una finalidad sumativa y para poder hacer media se ha de obtener una nota igual o superior a 5 sobre 10 en cada una de las pruebas y trabajos.

Al final de la asignatura el estudiante repite el cuestionario de evaluación inicial como evaluación final comparativa con la inicial.

**Se realizará retroacción de los resultados de las pruebas de evaluación a través del aula y de tutorías si es necesario.**

**La rúbrica de evaluación del trabajo está disponible en el aula virtual.**

### Calificación:

- 0 a 4,9: Suspenso
- 5,0 a 6,9: Aprobado
- 7,0 a 8,9: Notable
- 9,0 a 10: Sobresaliente (en el caso que el estudiante haya obtenido una nota igual o superior a 9, podrá optar, a criterio del profesor, a una matrícula de honor).

### Evaluación única

1. En esta asignatura no hay ninguna tarea programada para hacer de forma grupal.
2. La fecha de la prueba única coincidirá con la fecha de la última prueba de evaluación continuada que aparece en la programación diaria y en el calendario de las actividades formativas y evaluativas.
3. La evaluación única consistirá en:
  - ***La entrega en la fecha programada de todas las actividades evaluativas previstas para la asignatura de forma individual.***

### Actividad de recuperación

1. Se determina una única fecha para la actividad de recuperación para todos los estudiantes estén o no acogidos a la evaluación única.
2. Se propone una actividad de recuperación a los estudiantes que hayan estado evaluados previamente por un conjunto de actividades el peso mínimo de las cuales equivalga a 2/3 partes de la calificación total de la asignatura y que hayan obtenido una nota final inferior a 5 y superior a 3,5.
3. Esta prueba consistirá en una actividad evaluativa de la prueba o las pruebas no superadas.
4. Las pruebas de recuperación serán determinadas por el profesorado.
5. El/La profesor/a puede excluir del proceso de recuperación aquellas actividades que, por su naturaleza, considere que no son recuperables.
6. En el caso que el estudiante supere la prueba de recuperación correspondiente a la parte suspendida, la nota máxima de esta será un 5.
7. La nota de la recuperación sustituirá la nota obtenida originalmente y se recalculará la nota ponderada final.
8. Una vez superada la asignatura, ésta no podrá ser objeto de nueva evaluación.

### **No evaluable**

Cuando el estudiante no ha aportado suficientes evidencias que permitan una calificación global de la asignatura, en el acta saldrá la calificación de "*No evaluable*".

Son motivo de falta de evidencias suficientes si el estudiante no participa en ninguna de las actividades de la evaluación continuada.

### **Revisión de examen**

Una vez publicada la nota final, el estudiante puede solicitar la revisión de la prueba de recuperación en el período determinado para la "revisión de examen". No se aceptan solicitudes de revisión en fechas fuera del límite establecido.

### **Procediment en cas de copia/ plagi**

1. La **copia o plagio** en cualquier tipo de actividad de evaluación constituyen un delito, y se penalizará con un 0 como nota de la asignatura perdiendo la posibilidad de recuperarla, tanto si es trabajo individual como en grupo (en este caso, todos los miembros del grupo tendrán un 0).
2. Si durante la realización de un trabajo individual en clase, el/la profesor/a considera que un estudiante está intentando copiar o se le descubre algún tipo de documento o dispositivo no autorizado, se calificará el mismo con un 0, sin opción de recuperación, y por tanto, tendrá suspendida la asignatura.
3. Se considerará que un trabajo, actividad o examen está "copiado" cuando reproduzca todo o una parte significativa del trabajo de uno/a mismo/a, de otro compañero o compañera.
4. Se considerará que un trabajo o actividad está "plagiado" cuando se presenta como propio una parte de un texto de un autor o autora sin citar las fuentes, independientemente que las fuentes originarias sean en papel o en formato digital.

### **Aspectos de evaluación relacionados con valores y actitudes**

1. El/La profesor/a podrá disminuir, entre 1 y 2 puntos la nota de la asignatura cuando de manera reiterada el estudiante no respete las indicaciones de comportamiento en el aula y/o perturbe el funcionamiento normal de la misma.
2. "No se tolerará ninguna falta de respeto a las compañeras, compañeros o al profesorado. Tampoco se tolerarán actitudes homófobas, sexistas o racistas. Cualquier estudiante que detecten alguna de las actitudes anteriormente descritas, se le cualificará de suspendido en la asignatura".

## Aspectos formales de los trabajos escritos

En todas las actividades (individuales y en grupo) se tendrá en cuenta, la corrección lingüística, la redacción y los aspectos formales de presentación.

## Otras consideraciones

1. Todas las pruebas evaluativas estarán publicadas en la programación diaria y en el calendario de las actividades formativas y evaluativas.
2. La fecha de la prueba única coincidirá con la fecha de la última prueba de evaluación continuada.
3. El alumnado que repite la asignatura puede solicitar al inicio de curso realizar solo una evaluación de síntesis final (artículo 117, página 46 de la Normativa Académica de la Universidad Autónoma de Barcelona (Aprobada por acuerdo del Consell de Govern de 7 de juliol de 2022, y modificada por acuerdo de Consell de Govern d'1 de febrer de 2023).

*Los estudiantes en segunda o más matrícula que se hayan presentado a todas las pruebas de evaluación el curso anterior, pueden optar a evaluarse con una única actividad de evaluación de síntesis. Esta actividad consistirá en un examen al finalizar la asignatura coincidiendo con el examen escrito de la asignatura. Los estudiantes en segunda o más matrícula que quieran optar al examen de síntesis lo han de comunicar por escrito al profesorado responsable de la asignatura dos semanas antes de la fecha publicada.*

## Actividades de evaluación

Actividad	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
<b>Entrega de informes / Trabajos escritos:</b> - Individuales - Grupales	60%	3,75	0,20	E01.11, E13.01, E13.02, E13.03, E14.01, E15.04, E16.01, E16.03, E16.04, G01.03, G03.04, G03.05, G04.01, G04.02, B01, B03
<b>Evaluaciones escritas, pruebas objetivas</b>	40%			E01.11, E13.01, E13.02, E13.03, E14.01, E15.04, E16.01, E16.03, E16.04, G01.03, G03.04, G03.05, G04.01, G04.02, B01, B03

## BIBLIOGRAFÍA

### **Recursos a Internet:**

- Generalitat de Catalunya. GENCAT. Disponible a: <http://web.gencat.cat/ca/inici/>
- Pla de salut de Catalunya 2016-2020. Departament de Salut. Generalitat de Catalunya. Disponible en: [http://salutweb.gencat.cat/ca/el\\_departament/Pla\\_salut/pla-de-salut-2016-2020/](http://salutweb.gencat.cat/ca/el_departament/Pla_salut/pla-de-salut-2016-2020/)
- Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. Disponible a: <https://www.mscbs.gob.es/>
- Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya (AQuAS). Disponible a: <https://aquas.gencat.cat/ca/inici>

## PROGRAMARIO

- Moodle
- Mendeley
- Kahoot