



Teaching Guide				
Identifying Data				2015/16
Subject (*)	Xestión dos servizos da Enfermaría	Code	661G01021	
Study programme	Grao en Enfermaría			
Descriptors				
Cycle	Period	Year	Type	Credits
Graduate	2nd four-month period	Third	Obligatoria	6
Language	Galician			
Teaching method	Face-to-face			
Prerequisites				
Department	Ciencias da Saúde			
Coordinador	Mendez Pazos, María Carmen	E-mail	carmen.mendez.pazos@udc.es	
Lecturers	Mendez Pazos, María Carmen	E-mail	carmen.mendez.pazos@udc.es	
Web				
General description	O propósito xeral da materia é capacitar ao alumno para traballar dentro dunha organización ou sistema tendo en conta o medio socioeconómico en que ésta se desenvolve, así como por ao seu alcance os métodos e as técnicas utilizados polas ciencias administrativas para integrar os coñecementos adquiridos noutras disciplinas coa finalidade de prestar un servizo de calidade a un custo adecuado e incrementar o desenvolvemento persoal, profesional e o da institución ou sistema			

Study programme competences	
Code	Study programme competences
A53	Coñecer o Sistema Sanitario Español.
A54	Identificar as características da función directiva dos servizos de enfermaría e a xestión de cuidados.
A55	Coñecer e ser capaz de aplicar as técnicas de dirección de grupos.
B1	Aprender a aprender.
B2	Resolver problemas de forma efectiva.
B3	Aplicar un pensamento crítico, lóxico e creativo.
B5	Traballar de forma colaborativa nun equipo interdisciplinar.
B7	Comunicarse de maneira efectiva en un entorno de traballo.
B8	Capacidade de análise e sínteses.
B11	Capacidade e habilidade de xestión da información.
B12	Capacidade para organizar e planificar.
B13	Toma de decisións.
B18	Desenvolver a capacidade de liderado.
B21	Implicación na calidade e busca/procura da excelencia.
B22	Capacidade para motivarse e motivar a outros.
C1	Expresarse correctamente, tanto de forma oral coma escrita, nas linguas oficiais da comunidade autónoma.
C4	Desenvolverse para o exercicio dunha cidadanía aberta, culta, crítica, comprometida, democrática e solidaria, capaz de analizar a realidade, diagnosticar problemas, formular e implantar solucións baseadas no coñecemento e orientadas ao ben común.
C10	CB2.- Que os estudantes saiban aplicar os seus coñecementos a seu traballo ou vocación de unha forma profesional y posúan as competencias que solen demostrarse por medio da elaboración e defensa de argumentos e a resolución de problemas dentro da súa área de estudo.
C11	CB3.- Que os estudantes teñan a capacidade de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro da súa área de estudo) para emitir xuízos que inclúan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica ou ética.
C12	CB4.- Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solucións a un público tanto especializado como non especializado

Learning outcomes	
Learning outcomes	Study programme competences



Identificar o proceso evolutivo do pensamento administrativo e a súa aplicación ós servizos actuais de saúde e de enfermaría, describindo as diferentes correntes do proceso e a súa aportación á xestión dos servizos de saúde e de enfermaría.	A53	B1 B8	C1 C4
Describir as características dos sistemas sanitarios existentes, explicando e analizando o sistema sanitario español e galego e o papel da enfermeira dentro dos mesmos	A53	B1 B3 B8 B11	C1 C4 C10
Interpretar as etapas do proceso de xestión e a súa aplicación ós servizos de saúde e de enfermaría, analizando o enfoque de planificación por necesidades.	A53 A54	B1 B3 B8 B11 B12	C1 C4 C10
Valorar as características dos diferentes tipos de organizacións e estruturas organizativas dos servizos de saúde y de enfermaría.	A53 A54	B1 B8 B11 B12	C1 C4 C11
Identificar e describir os elementos máis destacados na xestión de enfermaría nunha organización, explicando o papel dos departamentos de enfermaría nos procesos de xestión de cuidados	A53 A54	B1 B2 B3 B8 B11 B12 B13	C1 C4
Describir e analizar as diferentes teorías sobre liderazgo e a súa aplicación ós servizos e ós cuidados enfermeiros.	A53 A54	B1 B3 B5 B7 B8 B11 B13	C1 C4 C12
Describir e analizar os principios, elementos e métodos de garantía de calidade asistencial. Explicará a importancia de: indicadores, criterios e estándares na avaliación da calidade.	A53 A54 A55	B1 B2 B3 B5 B7 B8 B12 B13 B18 B21 B22	C1 C4 C11

Contents	
Topic	Sub-topic
Marco de referencia e conceptual da administración como ciencia. Administración e xestión dos servizos de saúde	Introducción á perspectiva da Administración como ciencia. Teorías clásicas y modernas e a súa aplicación nos servizos de saúde



Funcións e modelos de xestión dos servizos de saúde e de enfermaría	<p>Conceptos básicos sobre sistemas de saúde.</p> <p>Análise comparativo dos distintos modelos sanitarios.</p> <p>Sistema de saúde español e galego. Papel de la enfermera.</p> <p>Planificación dos servizos de saúde e de enfermaría.</p> <p>O proceso administrativo. Aplicación.</p> <p>Modelos de xestión institucionais.</p> <p>Planificación baseada nas necesidades. Risco, necesidade e demanda.</p> <p>Técnicas de planificación</p>
Estudio das organizacións. A organización dos servizos de saúde e de enfermaría.	<p>Conceptos básicos de organización.</p> <p>Organización dos servizos de saúde e de enfermaría.</p> <p>A estrutura nas organizacións de saúde e de enfermaría.</p> <p>Elementos de organización específicos dos servizos de enfermaría.</p> <p>Sistemas de organización do traballo das enfermeiras nos distintos niveis asistenciais.</p>
A dirección e liderado nos departamentos de enfermaría e na xestión de cuidados	<p>O liderado. Definición e tipos.</p> <p>Toma de decisións.</p> <p>Definición da toma de decisión. Tipos e métodos de toma de decisións e dirección de grupos.</p> <p>A motivación.</p> <p>A comunicación.</p> <p>Sistemas de comunicación e información máis utilizados.</p>
Evaluación, control e calidade da atención sanitaria e dos cuidados de enfermaría.	<p>O control nas organizacións.</p> <p>Tipos de control. Control interno e control externo.</p> <p>Instrumentos e ámbito de control.</p> <p>Compoñentes da calidade dos servizos sanitarios.</p> <p>Enfoques da valoración da calidade.</p> <p>Garantía de calidade nos servizos de enfermaría.</p> <p>Indicadores, criterios estándares de calidade.</p>

Planning				
Methodologies / tests	Competencies	Ordinary class hours	Student?s personal work hours	Total hours
Guest lecture / keynote speech	A53 A54 A55 B18 C4 C12	21	31	52
Case study	A53 A54 A55 B1 B2 B3 B5 B7 B8 B11 B12 B13 B21 B22 C1 C10	14	28	42
Document analysis	A54 A53 B1 B3 B5 B8 B12 C11	2	5	7
Supervised projects	A54 B1 B2 B3 B5 B7 B8 C11	2	15	17
Mixed objective/subjective test	A53 A54 A55 B8 C10	2	26	28
Introductory activities	C4	2	0	2
Personalized attention		2	0	2

(\*)The information in the planning table is for guidance only and does not take into account the heterogeneity of the students.

Methodologies	
Methodologies	Description



Guest lecture / keynote speech	<p>Exposición oral complementada co uso de medios audiovisuais e a introdución de algunhas preguntas dirixidas aos estudantes, coa finalidade de transmitir coñecementos e facilitar a aprendizaxe.</p> <p>A clase maxistral é tamén coñecida como ?conferencia?, ?método expositivo? ou ?lección maxistral?. Esta última modalidade sóese reservar a un tipo especial de lección impartida por un profesor en ocasións especiais, cun contido que supón unha elaboración orixinal e baseada no uso case exclusivo da palabra como vía de transmisión da información á audiencia.</p>
Case study	<p>Metodoloxía onde o suxeito se enfrenta ante a descrición dunha situación específica que suscita un problema que ten que ser comprendido, valorado e resolto por un grupo de persoas, a través dun proceso de discusión. O alumno sitúase ante un problema concreto (caso), que lle describe unha situación real da vida profesional, e debe ser capaz de analizar unha serie de feitos, referentes a un campo particular do coñecemento ou da acción, para chegar a unha decisión razoada a través dun proceso de discusión en pequenos grupos de traballo.</p>
Document analysis	<p>Técnica metodolóxica que supón a utilización de documentos audiovisuais e/ou bibliográficos (fragmentos de reportaxes documentais ou películas, noticias de actualidade, paneis gráficos, fotografías, biografías, artigos, textos legislativos, etc.) relevantes para a temática da materia con actividades especificamente deseñadas para a análise dos mesmos. Pódese empregar como introdución xeral a un tema, como instrumento de aplicación do estudo de casos, para a explicación de procesos que non se poden observar directamente, para a presentación de situacións complexas ou como síntese de contidos de carácter teórico ou práctico.</p>
Supervised projects	<p>Metodoloxía deseñada para promover a aprendizaxe autónoma dos estudantes, baixo a tutela do profesor e en escenarios variados (académicos e profesionais). Está referida prioritariamente ao aprendizaxe do ?cómo facer as cousas?. Constitúe unha opción baseada na asunción polos estudantes da responsabilidade pola súa propia aprendizaxe.</p> <p>Este sistema de ensino baséase en dous elementos básicos: a aprendizaxe independente dos estudantes e o seguimento desa aprendizaxe polo profesor-titor.</p>
Mixed objective/subjective test	<p>Proba que integra preguntas tipo de probas de ensaio e preguntas tipo de probas obxectivas.</p> <p>En canto a preguntas de ensaio, recolle preguntas abertas de desenvolvemento. Ademais, en canto a preguntas obxectivas, pode combinar preguntas de resposta múltiple, de ordenación, de resposta breve, de discriminación, de completar e/ou de asociación.</p>
Introductory activities	<p>Actividades que se levan a cabo antes de iniciar calquera proceso de ensino-aprendizaxe a fin de coñecer as competencias, intereses e/ou motivacións que posúe o alumnado para o logro dos obxectivos que se queren alcanzar, vinculados a un programa formativo. Con ela preténdese obter información relevante que permita articular a docencia para favorecer aprendizaxes eficaces e significativos, que partan dos saberes previos do alumnado.</p>

## Personalized attention

Methodologies	Description
Supervised projects	A atención personalizada relacionada cos traballos ten como finalidade orientar os estudantes na realización dos traballos. O seguimento farase de forma individual ou en pequenos grupos, ben de maneira presencial ou a través do correo electrónico.
Mixed objective/subjective test	A atención personalizada relacionada coa proba mixta ten como finalidade atender as consultas do alumnado relacionadas co estudo e/ou temas vinculados coa materia. Farase de forma individualizada, ben de maneira presencial ou a través do correo electrónico.

## Assessment

Methodologies	Competencies	Description	Qualification
---------------	--------------	-------------	---------------



Case study	A53 A54 A55 B1 B2 B3 B5 B7 B8 B11 B12 B13 B21 B22 C1 C10	A asistencia e participación activa na aula a través dos grupos de traballo, onde se avaliará a adquisición de competencias, suporá o 10%da cualificación final.	20
Document analysis	A54 A53 B1 B3 B5 B8 B12 C11	Técnica metodolóxica que supón a utilización de documentos audiovisuais e/ou bibliográficos (fragmentos de reportaxes documentais ou películas, noticias de actualidade, paneis gráficos, fotografías, biografías, artigos, textos lexislativos, etc.) relevantes para a temática da materia con actividades especificamente deseñadas para a análise dos mesmos.	10
Supervised projects	A54 B1 B2 B3 B5 B7 B8 C11	A realización dos traballos tutelados será obrigatoria. A avaliación dos traballos inclúe a valoración de competencias específicas e transversais. Puntuará sobre un mínimo de 0 e un máximo de 10. Suporá o 20% da cualificación final. para a avaliación dos traballos seguiranse criterios de calidade sobre: presentación, estrutura, contidos, bibliografía e exposición oral, de se realizar	10
Mixed objective/subjective test	A53 A54 A55 B8 C10	Proba escrita con pregunta curta e tipo test para avaliar, fundamentalmente, a aprendizaxe dos contidos teóricos	60

#### Assessment comments

A aplicación das porcentaxes na avaliación final para a superación da materia quedará suxeita a que cada unha das metodoloxías que computen na avaliación sexan superadas pola/o alumna/o segundo os criterios que establece a profesora. Os criterios de avaliación da segunda oportunidade (xullo) serán os mesmos cos da primeira oportunidade (maio/xuño). As probas superadas na primeira oportunidade (maio/xuño) conservaranse só para a segunda oportunidade (xullo). Os estudantes con matrícula a tempo parcial e os que soliciten adianto de oportunidade, acolleranse á modalidade de exame de proba mixta que constará de preguntas curtas e tipo test e suporá o 100% da nota. Os estudantes que opten a matrícula de honra deberán ter unha cualificación superior a 9 na proba mixta e ter superadas o resto de metodoloxías coa nota máxima. Os estudantes que non se presenten a proba mixta, obterán un no presentado.

#### Sources of information



<p><b>Basic</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rol de Enfermería (). .</li> <li>- Enfermería Clínica (). .</li> <li>- Metas de enfermería (). .</li> <li>- VUORI HV (1991). El control de calidad de los servicios sanitarios: conceptos y metodología. Barcelona: Masson</li> <li>- VARO JAIME (1994). Gestión Estratégica de la Calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de Gestión hospitalaria . Madrid: Ediciones Díaz de Santos</li> <li>- TEMES MONTES JL (2007). Gestión hospitalaria. 2ª ed. Madrid: McGraw-Hill Interamericana</li> <li>- PINEAULT R., DAVELUY C (1994). La Planificación Sanitaria. Conceptos, Métodos, Estrategias. 2ª ed. Barcelona: SG editores</li> <li>- MONPART GARCÍA M.P, DURÁN ESCRIBANO M (2009). Administración y gestión. Madrid: DAE</li> <li>- MONPART M.P ( 2003). Administración de los Servicios de Enfermería. Barcelona: Masson</li> <li>- MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO (1990). Organización del equipo de Atención Primaria. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo. Instituto Nacional de la Salud</li> <li>- MARRINER TOMEY A (2001). Guía de Gestión y Dirección de Enfermería. 6ª ed. Barcelona: Harcourt</li> <li>- MASON E.J (1988). Normas de calidad en enfermería. Barcelona: Doyma</li> <li>- LOPEZ CASASNOVAS G (2001). El control de Gasto Sanitario. Springer. Barcelona</li> <li>- (1986). LEY 14/1986 de 25 de Abril, GENERAL DE SANIDAD . B.O.E. 29 de Abril de 1986</li> <li>- LAMATA F, CONDE J, HORNO J (1994). Marketing sanitario. . Madrid: Díaz de Santos</li> <li>- GONZALEZ DAGNINO A. (1994). Administración por Objetivos. . Madrid: Fondo de Investigaciones Sanitarias de la Seguridad Social</li> <li>- GILLIES D.E (1994). Gestión de Enfermería: Una aproximación a los sistemas. Barcelona: Masson Salvat Enfermería</li> <li>- ELOLA SOMOZA J (2001). Política Sanitaria Española. Madrid. Díaz de Santos</li> <li>- DONABEDIAN A (1991). La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. México: La Prensa Médica Mexicana</li> <li>- CHIAVENATO I (2006). Introducción a la teoría general de la administración. 5ª ed. . México: McGraw-Hill Interamericana</li> <li>- BOHIGAS SANTASUSAGNA LL (1994.). El control de gestión en enfermería. Barcelona: Fundación Averis Donabedian</li> <li>- BALDERAS M (2004). Administración de los Servicios de Enfermería. 3ª ed. México: Interamericana</li> <li>- ALFARO LEFEVRE R (2003). Aplicación del Proceso Enfermero: fomentar el cuidado en colaboración. 5ª ed. . Barcelona: Masson</li> <li>- Todo Hospital (). .</li> <li>- Calidad asistencial (). .</li> </ul>
<p><b>Complementary</b></p>	

## Recommendations

### Subjects that it is recommended to have taken before

Psicología/661G01003

Bases para a interpretación do coñecemento científico/661G01008

Enfermería Comunitaria I/661G01014

Ética profesional, marco legal e filosofía do coidado/661G01016

Enfermería Clínica I/750G01034

Enfermería Clínica II/750G01035

### Subjects that are recommended to be taken simultaneously

Enfermería clínica III/750G01017

### Subjects that continue the syllabus

### Other comments



(\*)The teaching guide is the document in which the URV publishes the information about all its courses. It is a public document and cannot be modified. Only in exceptional cases can it be revised by the competent agent or duly revised so that it is in line with current legislation.