

# Autoinforme per a l'acreditació

Màster universitari de Treball social sanitari  
Estudis de Ciències de la Salut  
14 de juliol del 2016

## Índex

0. Dades identificadores.....	3
1. Presentació del centre.....	4
2. Procés d'elaboració de l'autoinforme .....	6
3. Valoració de l'assoliment dels estàndards transversals d'acreditació.....	8
Estàndard 2: Pertinència de la informació pública.....	8
Estàndard 3: Eficàcia del sistema de garantia interna de qualitat de la titulació .....	11
Estàndard 4: Adequació del professorat al programa formatiu .....	14
Estàndard 5: Eficàcia dels sistemes de suport a l'aprenentatge .....	18
4. Valoració de l'assoliment dels estàndards d'acreditació de la titulació .....	24
Màster universitari de Treball social sanitari.....	24
Estàndard 1: Qualitat del programa formatiu.....	24
Estàndard 6: Qualitat dels resultats dels programes formatius .....	25
5. Valoració final i propostes de millora.....	30

## 0. Dades identificadores

<b>Universitat</b>	Universitat Oberta de Catalunya
<b>Nom del centre</b>	Estudis de Ciències de la Salut (Universitat Oberta de Catalunya)
<b>Dades de contacte</b>	<p>Dra. Pilar García Lorda                  Directora dels Estudis de Ciències de la Salut                  Av. Tibidabo, 39-45, 08035 Barcelona  <a href="mailto:pgarcialorda@uoc.edu">pgarcialorda@uoc.edu</a></p>
<b>Comitè d'Avaluació Interna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dra. Pilar García Lorda, directora dels Estudis de Ciències de la Salut</li> <li>- Dr. F. Xavier Medina, director del màster universitari de Treball social sanitari</li> <li>- Dra. Alicia Aguilar Martínez, subdirectora acadèmica dels Estudis de Ciències de la Salut</li> <li>- Sra. Dolors Colom Masfret, professora col·laboradora del màster universitari de Treball social sanitari</li> <li>- Sra. Sandra Soler Soto, graduada del màster universitari de Treball social sanitari i cap del Servei de Treball Social de l'Hospital de Bellvitge</li> <li>- Sra. María Neri Iglesias Fernández, estudiant del màster universitari de Treball social sanitari</li> <li>- Sra. Rosana Verde Raña, mànager de programa dels Estudis de Ciències de la Salut</li> <li>- Sra. Isabel Solà Albareda, representant de l'Àrea de Planificació i Qualitat</li> </ul>

Titulacions impartides al centre				
Denominació	Codi RUCT	Crèdits ECTS	Curs d'implantació	Direcció del programa
Màster universitari de Nutrició i salut	4312551	60	2010-11	Alicia Aguilar Martínez
Màster universitari de Telemedicina	4312433	60	2010-11	Francesc Saigí Rubió
Màster universitari de Treball social sanitari	4313846	60	2013-14	F. Xavier Medina Luque
Màster universitari de Neuropsicologia	4315554	60	2014-15	Elena Muñoz Marrón

## 1. Presentació del centre

### a) El centre i l'Espai europeu d'ensenyament superior (EEES)

La UOC va començar l'adaptació dels seus programes a l'EEES el curs 2008-2009 amb 3 graus. Prèviament, havia participat en l'experiència pilot de la Direcció General d'Universitats, amb dos graus — Estudis Jurídics i Fonaments de Psicologia— i tres programes oficials de postgrau —Societat de la informació i el coneixement, Educació i TIC i Programari lliure.

El desplegament de l'oferta nova ha estat la següent:

	2008-2009	2009-2010	2010- 2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
<b>Grau</b>	3	13	15	15	15	15	16	20
<b>Màster universitari</b>	4	5	8	14	19	27	29	34
<b>Doctorat</b>	1	1	1	2	2	3	3	3

Dins d'aquest procés, la UOC ha participat en totes les convocatòries de les agències d'avaluació de la qualitat pel que fa a la implantació de mecanismes de garantia interna de la qualitat. Així, doncs, té l'avaluació positiva del sistema de garantia interna de la qualitat per a tots els estudis que imparteix, a partir del 2009. A més, la UOC participa en un total de vuit programes interuniversitaris coordinats per altres universitats (un grau i set màsters).

### b) El perfil d'estudiant a la UOC

La missió de la UOC és proporcionar a les persones un aprenentatge durador i oportunitats educatives. L'objectiu és ajudar les persones a cobrir les seves necessitats d'aprenentatge i proporcionar-los un accés complet al coneixement, més enllà i per sobre de la planificació habitual i les restriccions d'espai.

La Universitat té, doncs, un perfil d'estudiant propi i diferenciat del conjunt del sistema universitari català. Cal tenir en compte, doncs, que entre el 90% i el 95% dels estudiants treballa, gairebé el 60% ja té experiència universitària, el 70% té més de 26 anys i el 22,32% prové de la via d'accés de cicles formatius de grau superior.

### c) Presentació dels Estudis de Ciències de la Salut

Actualment, els Estudis de Ciències de la Salut disposen de quatre programes oficials, un dels quals ha iniciat el seu recorregut docent en el curs 2015-2016. L'evolució dels estudiants en aquests programes entre el 2010 i el 2015 ha estat la següent:

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
<b>Màster univ. de Nutrició i salut</b>	103	240	298	346	391	595
<b>Màster universitari de Telemedicina</b>	50	81	107	104	88	116
<b>Màster univ. de Treball social sanitari</b>	-	-	-	51	104	153
<b>Màster universitari de Neuropsicologia</b>	-	-	-	-	-	282
<b>Total</b>	153	321	405	501	583	1146

Els Estudis tenen també la [Càtedra UNESCO d'Alimentació, Cultura i Desenvolupament](#) com a plataforma de docència i recerca, la qual ofereix un marc idoni per a implantar la recerca i l'ensenyament en relació amb l'alimentació i la nutrició, tot i que de manera transversal a tots els estudis.

El personal investigador i docent de la UOC s'organitza per estudis. Cadascun dels estudis representa un gran àmbit de coneixement, que al seu torn també pot estar organitzat per àrees de coneixement. Pel que fa a l'organització interna dels estudis, els integren el professorat i també el personal de gestió.

Els Estudis de Ciències de la Salut són integrats per 16 professors propis i, com a la resta d'estudis de la UOC, hi ha les figures següents:

1. Direcció dels Estudis (DE), orientada a la direcció i el desenvolupament de l'àmbit de coneixement i del professorat propi.
2. Subdirecció de docència dels Estudis, orientada a la transversalitat de la qualitat i la innovació docent dins dels diferents programes dels estudis.
3. Direcció de programa (una per programa), que té com a objectiu satisfer les necessitats dels estudiants i vetllar per la qualitat dels programes.
4. Professor responsable d'assignatura (PRA), que és qui porta a terme la docència, la recerca i la difusió social del coneixement en el seu camp d'especialització.

Per a completar el seu equip docent, els Estudis tenen també professors col·laboradors i tutors, que fan les tasques de guia, orientació i acompanyament de l'estudiant. També col·laboren amb els professors responsables de l'assignatura (PRA) pel que fa a l'exercici de la docència. Actualment, els Estudis de Ciències de la Salut tenen un total de 93 professors col·laboradors i cinc tutors i tutores.

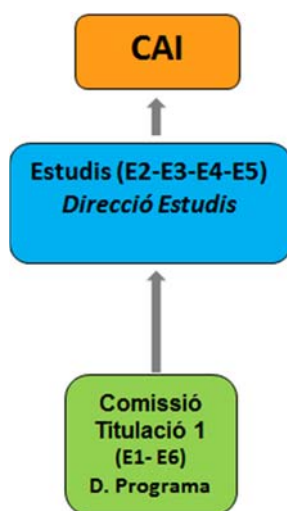
Completen els Estudis de Ciències de la Salut el personal de gestió, que és integrat per una tècnica de Suport a la Direcció dels Estudis, dos mànagers de programa i un total de dues tècniques de Gestió Acadèmica, que tenen com a objectiu donar suport, des de les diferents funcions que exerceixen, a totes les tasques de docència, recerca i difusió que es duen a terme en el si dels Estudis, alhora que interaccionen amb les àrees i els serveis de gestió que, de manera centralitzada, hi ha en aquesta universitat.

Trobareu més informació al portal dels [Estudis de Ciències de la Salut](#).

## 2. Procés d'elaboració de l'autoinforme

El Consell de Direcció va nomenar el Comitè d'Avaluació Interna (en endavant, CAI) integrat per: la Dra. Pilar García Lorda, directora dels Estudis de Ciències de la Salut; la Dra. Alicia Aguilar Martínez, sotsdirectora dels Estudis de Ciències de la Salut; el Dr. F. Xavier Medina, director del màster universitari de Treball social sanitari; la Sra. Rosana Verde Raña, mànager de programa; la Sra. Isabel Solà Albareda, de l'Àrea de Planificació i Qualitat; la Sra. Dolors Colom Masfret, professora col·laboradora del màster universitari de Treball social sanitari; la Sra. Sandra Soler, graduada del màster universitari de Treball social sanitari, i Neri Iglesias, estudiant del màster universitari de Treball social sanitari.

Per a facilitar la màxima participació tant dels responsables acadèmics i responsables de gestió com del conjunt de la comunitat universitària, l'informe s'ha basat en el treball previ de les comissions de titulació i de la direcció dels Estudis:



Imatge 1. Esquema de treball del CAI

Els documents de referència per a l'elaboració de l'autoinforme han estat [La Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i màster](#) (novembre de 2016) de l'AQU i el document de la UOC *Procés d'acreditació – Guia per a l'autoavaluació* (abril de 2016).

En el procés d'elaboració de l'autoinforme podem identificar les següents fases:

1. Recollida d'informació: els mànagers de programa, els tècnics de Gestió Acadèmica i els responsables dels diferents processos implicats en el procés d'avaluació van aportar les dades i les evidències necessàries per poder fer l'autoavaluació dels diferents estàndards. Les principals fonts d'informació del procés d'avaluació han estat les següents:
  - els informes anuals de seguiment de les titulacions,
  - els informes anuals de seguiment de centre
  - els indicadors dels magatzems de dades (data warehouse),
  - els informes de les enquestes de satisfacció dels diferents grups d'interès,
  - les opinions dels estudiants expressades a les comissions dels Estudis
  - i les opinions dels professors col·laboradors expressades a les reunions anuals del programa.
2. Elaboració de l'autoinforme: la redacció dels estàndards 1 i 6 va ser responsabilitat de la Comissió de Titulació del programa. La comissió va redactar l'estàndard a partir d'un procés de reflexió i valoració global dels resultats de la titulació i dels mecanismes que permeten la millora contínua del procés docent. L'elaboració dels estàndards transversals 2, 3, 4 i 5 va ser un treball coordinat amb l'Àrea de Planificació i Qualitat.

Per poder elaborar l'autoinforme i recollir les opinions dels diferents col·lectius implicats s'han fet reunions presencials amb part del personal propi de la UOC i s'ha mantingut contacte virtual amb les persones externes implicades en el procés a través del correu electrònic i de la sala virtual del programa. Durant el mes de juny s'ha fet arribar als membres del CAI un qüestionari per a copsar la seva opinió sobre els diferents aspectes de l'autoinforme que es van recollir per elaborar-lo. La primera setmana de juliol es van intercanviar informacions a través de la sala comuna i el dia 13 es va compartir la versió preliminar de l'autoinforme.

3. Aprovació provisional: el CAI, reunit el 14 de juliol de 2016, va aprovar el contingut dels diferents estàndards, les evidències que s'havien aportat i el pla de millores que s'havia proposat.
4. Exposició pública: un cop elaborat l'autoinforme, es va obrir el període d'exposició pública. L'informe va estar disponible al web de la UOC o Campus Virtual del 28 de setembre al 3 d'octubre de 2016. Es va informar per correu electrònic tots els grups d'interès de la Universitat relacionats amb les titulacions que s'havien avaluat per tal de fomentar la lectura de l'informe i les aportacions amb relació al contingut.

### 3. Valoració de l'assoliment dels estàndards transversals d'acreditació

#### Estàndard 2: Pertinència de la informació pública

S'assoleix amb qualitat	S'assoleix	S'assoleix amb condicions	No s'assoleix
	X		

#### 2.1. La institució publica informació veraç, completa i actualitzada sobre les característiques de la titulació, el seu desenvolupament operatiu i els resultats que s'han assolit.

La UOC i els Estudis de Ciències de la Salut disposen de diferents mecanismes per a garantir l'accés a una informació veraç, completa i actualitzada sobre les característiques de les titulacions que imparteix, el seu desenvolupament operatiu i els seus resultats.

Concretament, disposen dels mecanismes següents:

Portal UOC: el portal UOC és el principal canal d'informació pública de què disposa la Universitat. Hi aglutina diferents espais de comunicació, com ara el portal de la transparència o els webs de cadascun dels estudis i de cada titulació, entre d'altres. El portal UOC també és la porta d'entrada al Campus Virtual de la UOC.

Portal de transparència: El 2 de juliol de 2015 la UOC va posar en marxa el [portal de transparència](#) per donar compliment a la Llei estatal 19/2013 i a la catalana 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Aquest portal té com a objectius facilitar la informació relativa a l'activitat docent, investigadora i de gestió que es duu a terme a la Universitat i els seus resultats, i fomentar la transparència com un valor necessari. El portal de transparència, que agrupa informació, dades i indicadors de la UOC que hi ha publicats als diferents espais web, és un punt de partida en la presentació estructurada de la informació pública de la UOC i anirà evolucionant amb la incorporació de nous espais i continguts.

Espai web per a les titulacions: la informació pública de cada titulació impartida pels Estudis de Ciències de la Salut (màsters universitaris de Treball social sanitari, Nutrició i salut, Neuropsicologia i Telemedicina) conté una estructura ordenada en què es mostra la informació relativa a la titulació. El pla d'estudis és l'eix central de la informació de la titulació. La informació relativa al pla d'estudis mostra el conjunt d'assignatures que formen la titulació i el pla docent de l'assignatura del darrer semestre amb docència. La informació de l'assignatura estàndard conté els elements següents: una descripció breu dels objectius de l'assignatura, l'encaix de l'assignatura en el conjunt del pla d'estudis, els camps professionals en què es projecta, els coneixements necessaris previs a la formalització de la matrícula, els objectius i les competències, i els resultats d'aprenentatge. I, també, aspectes operatius amb relació al calendari, els tràmits de reconeixement de crèdits i, finalment, el preu i el procediment de matrícula.

Segons les característiques de les assignatures, es fa èmfasi en un apartat o un altre. Aquesta informació es revisa i s'actualitza regularment abans del començament de cada semestre. Des de les direccions de programa es valida la informació publicada i s'hi fan les modificacions pertinents.

Campus Virtual de la UOC: tots els estudiants que es matriculen o que manifesten interès activament per matricular-se d'alguna de les titulacions que ofereixen els Estudis de Ciències de la Salut, poden demanar accés al Campus Virtual. El Campus Virtual de la UOC és el punt de trobada de tots els estudiants. Dins del Campus Virtual, l'espai de referència pel que fa a la informació sobre els procediments implicats en el desenvolupament de la trajectòria acadèmica dels estudiants és la Secretaria Virtual. La [Secretaria ofereix informació](#) detallada i personalitzada d'aspectes com ara el progrés acadèmic de l'estudiant, la gestió de la matrícula, els processos d'avaluació, els plans d'estudis, els materials o l'expedient acadèmic, entre d'altres. El reconeixement de crèdits per a l'avaluació d'estudis previs i el reconeixement acadèmic de l'experiència professional és un procés també clau per al perfil d'estudiant de la UOC, atès que una gran majoria d'estudiants tenen estudis previs o experiència professional. A la Secretaria, l'estudiant pot consultar [el procediment](#) que ha de seguir per sol·licitar aquest reconeixement.



[Canal UOC de YouTube](#): es demostra l'interès d'aquest canal com a font d'informació en el nombre de visites d'alguns dels vídeos: En són un bon exemple «Com s'estudia a la UOC» (més de 43.226 visualitzacions), «Els professors col·laboradors en el marc del model pedagògic de la UOC» (més de 3.695 visualitzacions), «L'avaluació a la UOC» (més de 6.106 visualitzacions) o «Calcular el preu de la matrícula» (més de 5.184 visualitzacions). Molts d'aquests vídeos es generen des dels Serveis d'Acompanyament a l'Estudiant quan es detecta la necessitat d'una acció comunicativa més precisa sobre un tema en concret. En el canal UOC de YouTube, també destaca la informació que hi apareix relativa a l'activitat dels estudis, la qual és interessant no tan sols per als futurs estudiants, sinó també per a tota la comunitat educativa, professional i investigadora.

*Espai Qualitat*: es pot trobar la informació relativa a la qualitat de les titulacions. Es troba a l'apartat *La Universitat* i es mostren una sèrie d'indicadors, com, per exemple, els resultats acadèmics i la satisfacció de les titulacions que s'ofereixen. Els resultats que es mostren responen als indicadors compromesos en el contracte programa i en la memòria de verificació de cada titulació.

A partir dels resultats de l'enquesta d'incorporació es poden identificar els aspectes que cal millorar en la informació pública institucional i dissenyar accions de millora, principalment pel que fa al procés d'informació i matriculació. En aquest sentit, més del 79% dels estudiants del primer i el segon semestre del curs 2014-2015 estan molt satisfets o satisfets amb els mecanismes d'informació de la UOC, i més del 78% valoren la informació del web com a suficient i adequada. Les valoracions sobre la informació pública s'han incrementat notablement aquest darrer curs.

## 2.2. La institució publica informació sobre els resultats acadèmics i la satisfacció

El portal de la Universitat, amb l'objecte de donar resposta a les necessitats d'informació de cada grup d'interès, permet seleccionar el perfil d'usuari: [estudiant](#), [alumni](#), [investigador](#), [empresa](#) i [mitjà de comunicació](#).

La Universitat disposa d'un portal de qualitat, organitzat en quatre apartats: *Política de qualitat*, *Qualitat de les titulacions*, *Indicadors de rendiment i satisfacció* i *Personal acadèmic*. A l'espai *Qualitat de les titulacions* es poden consultar els documents vinculats al [cicle de vida de cada titulació](#): informació del Registre d'Universitats, Centres i Títols (RUCT), la memòria verificada (amb els darrers canvis incorporats), els informes de seguiment, les modificacions que s'han aprovat, el resultat del procés d'acreditació i els informes que han emès les agències de qualitat en cadascun dels processos. Els informes de seguiment publicats inclouen els resultats acadèmics i de satisfacció tant de la titulació com de les assignatures que formen el pla d'estudis.

Pel que fa a l'apartat [Indicadors de rendiment i satisfacció](#), es pot accedir a la informació relativa als resultats acadèmics, els resultats de satisfacció i la inserció laboral.

A l'apartat [Resultats acadèmics](#) es mostren els indicadors docents que permeten fer el seguiment i l'anàlisi de les titulacions d'una manera agregada (evolució de les taxes de rendiment, èxit, graduació, abandonament i nombre de graduats). També es pot consultar, a partir d'un document accessible en aquest espai, la informació de cada grau i màster des de la seva implantació.

A l'apartat [Resultats de satisfacció](#), es mostren els resultats agregats de les diferents enquestes del [cicle de vida acadèmica dels estudiants](#). La informació de cada titulació es pot consultar a partir d'un document accessible des d'aquest apartat, en què es pot veure l'evolució dels resultats en els darrers tres anys. El model de qüestionari al qual ha respost l'estudiant també està disponible des de l'apartat *Resultats de satisfacció*: [accés i incorporació](#); període docent: [assignatures](#) i [final de curs](#), i [graduació](#).

A l'apartat [Inserció laboral](#), es mostra informació d'interès per als estudiants i els ocupadors, en concret informació relativa a la població enquestada, l'ocupació i la valoració de la formació en les àrees disciplinàries corresponents a les titulacions de la UOC: humanitats, ciències socials, i enginyeria i arquitectura.

Tanmateix, els estudis fan la difusió dels indicadors per mitjà de les comissions d'estudis, i els estudiants poden ampliar la informació relativa a la seva titulació i, en concret, a les assignatures que han cursat. Els informes de seguiment de cada titulació estan disponibles a l'espai *Qualitat*.

A més de la informació exhaustiva disponible als apartats que s'han descrit, els Estudis de Ciències de la Salut han desenvolupat canals específics i complementaris per comunicar les seves activitats als diferents grups d'interès i informar-los. Es disposa de xarxes socials (Twitter, Facebook i Instagram) per als diferents programes de Ciències de la Salut i d'un blog específic per a [Treball social sanitari](#)

A més a més, i per tal de fer més accessible la informació des del [web del programa](#), es disposa d'un resum gràfic dels principals indicadors i l'evolució de la titulació (perfil d'ingrés, satisfacció global, rendiment general i per assignatures i evolució en el nombre de matrícules)

### **2.3. La institució publica el sistema de garantia interna de qualitat (SGIQ) en què s'emmarca la titulació i els resultats de seguiment i l'acreditació de la titulació.**

La Universitat publica i difon la seva política de qualitat al portal des de l'espai [Qualitat. El Manual del sistema de garantia interna de qualitat](#) (MSGIQ), aprovat el 17 de juny de 2009 pel Consell de Govern de la Universitat, està editat i publicat en idioma català, castellà i anglès i se'n fa la difusió corresponent, tant per mitjà del portal web, com mitjançant l'espai de comunicació interna IntraUOC de la Universitat.

En l'espai Qualitat del portal de la UOC, la Universitat posa a disposició dels diferents grups d'interès els informes d'avaluació externa de la Universitat en els diversos processos de seguiment i avaluació que s'han portat a terme. Per a facilitar la localització dels diferents documents, la informació s'organitza en dos àmbits: l'institucional i el de les titulacions. Tot i que la informació que la Universitat publica és veraç, i es fa un esforç perquè sigui completa i actualitzada, està en una millora constant per a adequar-se a les necessitats de tots els grups d'interès.

El CAI considera que la informació sobre el programa és suficient, està actualitzada i permet accedir als resultats de qualitat sobre la titulació, que poden ser d'interès per als diferents col·lectius interessats.

### Estàndard 3: Eficàcia del sistema de garantia interna de qualitat de la titulació

S'assoleix amb qualitat	S'assoleix	S'assoleix amb condicions	No s'assoleix
	X		

La Universitat Oberta de Catalunya, d'acord amb el compromís per la qualitat, disposa del [Manual del sistema intern de garantia de qualitat](#) (MSGIQ), que va ser aprovat pel Consell de Govern el 17 de juny de 2009 i certificat satisfactòriament per la Comissió Específica per a l'Avaluació de la Qualitat dels Centres i Activitats Universitàries d'AQU Catalunya l'1 d'octubre de 2009.

Anualment la UOC estableix els seus objectius d'acord amb el [pla estratègic de la Universitat](#). Aquests objectius, que tenen la seva traducció en el pressupost i en totes les accions de la Universitat, cada anys es traslladen al camp dels estudis amb l'establiment de cinc o sis objectius dels estudis, que s'alineen amb els de la Universitat. D'aquests objectius, que orienten les prioritats de l'activitat del centre, els que s'orienten a la docència tenen en compte també els informes externs emesos per l'agència avaluadora.

De la mateixa manera, cada programa formatiu identifica quines accions durà a terme com a concreció dels seus objectius, que, al seu torn, estan en consonància amb les propostes de millora que recullen els informes de seguiment anuals. Per acabar, la direcció dels Estudis estableix amb cada professor quins seran els seus objectius personals (pla d'objectius personals) que desenvolupen i concreten els altres nivells. Aquest treball per objectius alineat amb l'estratègia, i també amb la revisió i la millora de les titulacions, facilita que els plans d'objectius personals de directors de programa i professors incorporin de manera natural la millora contínua de les titulacions.

#### 3.1. L'SGIQ implementat té processos que garanteixen el disseny, l'aprovació, el seguiment i l'acreditació de les titulacions

L'SGIQ recull els processos relacionats amb el *Disseny del programa* (P4\_D2\_QPr\_disseny\_v.1), *Desplegament del programa, revisió i millora* (P5\_D2\_QPr\_rev-mill\_v.1) i des del curs 2014-2015 també es disposa del procés d'*Acreditació de titulacions oficials*. La Comissió de Titulació és la responsable del disseny, el seguiment i l'acreditació de les titulacions. En tot moment rep el suport dels equips de gestió dels estudis i de les àrees vinculades a aquests processos.

A través del procés de *Disseny del programa* es garanteix que el disseny i la verificació siguin correctes, tenint en compte les necessitats i expectatives dels grups d'interès. La institució posa a disposició de les comissions de titulació les eines i els recursos necessaris per al disseny adequat de la titulació i la seva verificació.

El procés de *Desplegament, revisió i millora dels programes* assegura el seguiment anual de les titulacions i permet detectar les àrees del programa o de la institució que cal millorar. Les comissions de titulació valoren positivament el procés de revisió i millora de les titulacions, que es concreta en els informes de seguiment de les titulacions (IST). Es considera que és l'oportunitat per a analitzar de manera global el funcionament de la titulació i identificar els aspectes que hi cal millorar i les modificacions necessàries que hi cal introduir per a mantenir el nivell de qualitat desitjat. Dels IST es deriva un pla de millores en què es concreta l'objectiu que es vol assolir, l'acció que cal portar a terme, els indicadors de seguiment i el calendari per assolir-lo. En cas que s'hagin d'introduir canvis en la titulació, es gestionen d'acord amb el document [Processos per a la comunicació o l'avaluació de les modificacions introduïdes en els títols universitaris de grau i de màster - AQU](#).

El procés *Acreditació de titulacions oficials*, que inclou l'autoavaluació i l'avaluació externa, es porta a terme d'acord amb les directrius oficials. Es fa una valoració del funcionament de la titulació des de la seva darrera acreditació, tenint en compte els informes de seguiment i les millores introduïdes. Es considera que l'avaluació externa, per part d'un grup d'experts, permet confirmar la detecció de punts forts i febles de les titulacions i revisar l'adequació del pla de millores dissenyat.

La UOC disposa de guies per cada procés, en les quals es descriuen amb detall els procediments que cal seguir i figuren els criteris i les orientacions per a cadascun dels apartats. També es proporcionen plantilles per facilitar al màxim la feina de la comissió.

Tota la documentació associada a aquests processos es revisa anualment des de l'Àrea de Planificació i Qualitat per anar-los adaptant i millorant i assegurar la correcta implantació i eficàcia dels processos dissenyats.

Els documents de verificació, seguiment i acreditació de cada titulació són públics a través del portal de Qualitat de la UOC.

L'equip dels Estudis de Ciències de la Salut, professorat i membres de gestió es reuneixen una vegada al mes per tractar els temes més estratègics, docents i de gestió, directament vinculats amb la qualitat del funcionament dels estudis i per fer el seguiment de les millores que cal implantar. Es tracta també de temes estretament relacionats amb la qualitat de l'acció docent: objectius dels programes, innovació docent, compartició de bones pràctiques entre assignatures, mecanismes d'avaluació, etc.

Els Estudis també tenen les comissions de titulació de cada programa, que es reuneixen semestralment per a la realització del seguiment i la implantació de les millores requerides. Les comissions de titulació estan liderades pel director dels Estudis i el director de programa, i també hi participen el professorat implicat, el mànager de programa i el tècnic de Gestió Acadèmica.

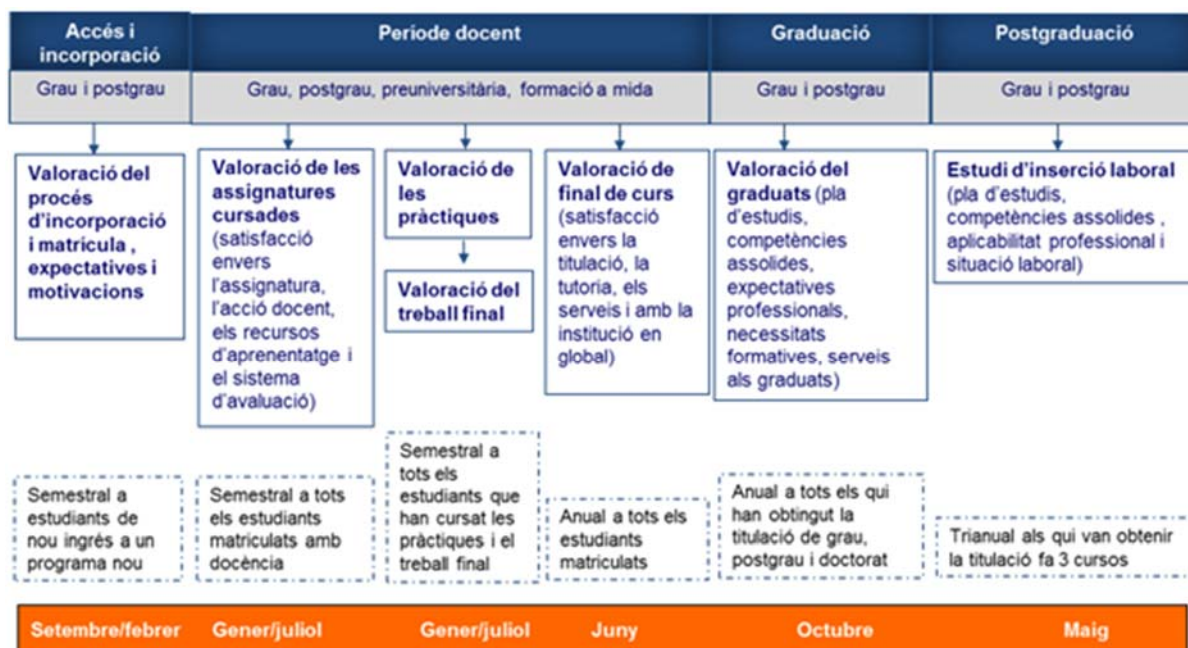
Un altre instrument que incideix en la qualitat docent dels programes són les sessions anuals que es duen a terme amb els estudiants representants dels Estudis de Ciències de la Salut. Permeten donar informació sobre el sistema de qualitat i els resultats i, alhora, obtenir retorn (*feedback*) dels alumnes. Es disposa també d'espais virtuals on els estudiants poden fer comentaris, aportacions i propostes per a la millora dels programes. De la mateixa manera, els IST serveixen també de termòmetre per a detectar tant els punts forts com les necessitats de millora del programa. En aquest sentit, i tal com veurem més endavant (estàndard 5), les accions dutes a terme al si del màster han sorgit sovint dels informes de seguiment i s'hi troben molt relacionades.

### **3.2. El SGIQ implantat garanteix la recollida d'informació i dels resultats rellevants per a la gestió eficient de les titulacions, en especial els resultats d'aprenentatge i la satisfacció dels grups d'interès.**

Les direccions de programa i els professors responsables d'assignatura poden conèixer els resultats de la titulació i de les assignatures al final del semestre per mitjà de diferents fonts d'informació. Els resultats acadèmics i de satisfacció es poden consultar a través del DAU, que recull de manera centralitzada tots aquests resultats. Les dades es poden comparar amb els semestres anteriors i es pot veure l'evolució dels resultats amb diferents taules i gràfics. Les dades es presenten agregades per programa, per assignatures i per aules. El procés *Anàlisi i utilització dels resultats de l'aprenentatge* (P26\_D6\_RES\_aprenatg\_v.1) del MSGIQ mostra les accions que cal dur a terme.

A més, per mitjà del registre d'avaluació contínua (RAC), el professorat i el personal de gestió vinculat a l'activitat docent pot consultar els resultats dels estudiants en les proves d'avaluació contínua i veure l'evolució d'una assignatura durant el període docent. Aquesta informació permet fer accions durant el semestre per a reforçar i millorar el rendiment dels estudiants.

D'altra banda, la Universitat disposa de mecanismes, eines i personal amb la missió de recollir la satisfacció dels diferents grups d'interès, tal com recull l'MSGIQ en el procés *Anàlisi i utilització dels resultats de satisfacció* (P28\_D6\_RES\_satisfac\_v.1). Des del curs 2011-12 s'ha completat el recull de la satisfacció del cicle de la vida acadèmica de l'estudiant, tant per a les titulacions de grau com per a les de màster.



S'elaboren diferents informes per a cadascuna de les enquestes i es posen a disposició dels responsables acadèmics (direcció de programa i professors responsables d'assignatura) per a facilitar la presa de decisions per a la millora de la qualitat de les assignatures i de les titulacions. El valor d'aquests informes de satisfacció és que permeten detectar possibles mancances o espais per a la millora dels diferents elements vinculats amb l'acció docent de les assignatures (recursos d'aprenentatge, consultoria, sistema d'avaluació...).

Des del curs 2013-2014 s'ha començat la recollida sistemàtica de la satisfacció de l'equip docent: tutors, professors col·laboradors, professorat responsable d'assignatura i direccions de programa. En aquestes enquestes es demana que valorin el funcionament de la docència, el suport que han rebut i els mecanismes de coordinació amb la resta de l'equip docent.

### 3.3. L'SGIQ implantat es revisa periòdicament i genera un pla de millora que s'utilitza per a millorar contínuament.

El curs 2015-2016 es va crear un grup de treball amb professorat i persones procedents de diferents àrees de gestió de la UOC per poder obtenir una visió àmplia de l'activitat clau de la Universitat i de les necessitats i expectatives dels diferents grups d'interès. El procés es va iniciar amb una avaluació inicial del Manual del SGIQ, que va ser aprovat el 2009, per identificar el nivell d'adequació i coherència dels processos que estaven descrits en el Manual amb la realitat actual de l'organització i conèixer el nivell de desplegament i implantació amb què s'estava portant a terme. A partir d'aquesta anàlisi es van prioritzar les accions que calia portar a terme per a la revisió i actualització del Manual. Amb la participació dels responsables dels diferents processos es va definir la fitxa de cada procés. És un registre que sintetitza la informació clau per a l'operació del procés: missió, responsable, indicadors i diagrama de flux. En el nou mapa de processos queden integrats tots els processos vinculats al Marc de verificació, seguiment, modificació i acreditació de les titulacions (MVSMA). En el curs 2016-2017 es finalitzarà l'actualització del MSGIQ, que serà aprovat pel Consell de Direcció.

El CAI considera que el procés per garantir la qualitat de la titulació és adequat: La informació que es rep semestralment sobre la satisfacció, el rendiment i l'èxit en relació amb les assignatures permet un fer bon seguiment, reflexionar sobre els aspectes de millora continuada i establir els plans de millora necessaris per garantir un desenvolupament de qualitat de la titulació.

#### Estàndard 4: Adequació del professorat al programa formatiu

S'assoleix amb qualitat	S'assoleix	S'assoleix amb condicions	No s'assoleix
	X		

##### 4.1. El professorat reuneix els requisits del nivell de qualificació acadèmica exigits per les titulacions del centre i té suficient experiència docent, investigadora i, si s'escau, professional.

La Universitat aposta per una docència innovadora i de qualitat, una recerca de prestigi, una resposta ràpida a les demandes socials de formació al llarg de la vida i l'eficàcia a l'hora de transferir i difondre coneixement a la societat, tot assegurant el vincle amb la realitat social, cultural i econòmica del país. Formen part de l'equip acadèmic de la UOC **el professorat propi i el professorat col·laborador**.

El [professor propi](#), en el seu àmbit de coneixement, dissenya l'assignatura segons les directrius que es descriuen a la memòria del programa. El director del programa (enllaç Document Rol DP) avalua la proposta feta pel professor i la coherència que aquesta proposta té amb la resta de les assignatures. Conjuntament defineixen el [perfil del professorat col·laborador](#), on es té en consideració principalment la titulació en l'àrea de coneixement, l'experiència docent universitària o professional i l'experiència en coordinació i organització de grups virtuals.

El 100% del professorat propi del màster ha assolit el títol de doctor i té una experiència docent i de recerca consolidada, reconeguda amb 6 trams de recerca i 6 trams i està involucrat en diferents grups de recerca, amb finançament extern i intern.

El conjunt d'aquest professorat ha publicat els darrers cinc anys més de 65 articles en revistes indexades, que apareixen als bancs de dades especialitzades de prestigi reconegut, i s'han publicat 28 capítols i llibres en editorials especialitzades. S'han inclòs articles científics, articles de revisió, articles en revistes tecnicoprofessionals, material editorial, papers publicats en revistes i ressenyes de llibre. S'ha considerat article en revista indexada si la revista està indexada a ISI, Scopus, ERIH Plus, Latindex, Carhus Plus (categories A-C) o en bases de dades especialitzades de prestigi reconegut.

Al [web dels Estudis](#) es poden consultar amb detall el professorat, tant propi com col·laborador, així com les seves línies i grups de recerca.

El professorat propi té una àmplia experiència en el camp de coneixement de les assignatures que formen el programa i la selecció de professors col·laboradors que hi intervenen permet garantir que tenen experiència docent i professional requerida per a fer una atenció, un seguiment i una avaluació adient del procés d'aprenentatge dels estudiants.

Val a dir, a més a més, que, en el cas del programa que aquí s'acredita, i com que es tracta d'una disciplina que exigeix aproximacions obertes i interdisciplinàries, a més dels Estudis de Ciències de la Salut, el professorat propi del màster l'integren també professors dels Estudis de Psicologia i Ciències de l'Educació (Metodologia, Psicologia Social, Educació Social) i d'Arts i Humanitats (Estudis Culturals), tots ells especialistes en les assignatures que imparteixen, i que aporten al màster perspectives afinades i enriquidores allà on temàticament és necessari.

Atesa l'orientació eminentment professionalitzadora del programa, es disposa d'una figura addicional i específica del màster universitari de Treball social sanitari, qui, a més d'acomplir la seva tasca com a professor col·laborador del programa, porta a terme tasques d'assessoria directa del màster i afavoreix el contacte amb els professionals i les institucions de l'àmbit i diferents aspectes relacionats amb la futura ocupabilitat dels estudiants.

L'equip de professors col·laboradors el formen 25 docents amb experiència reconeguda en l'àmbit professional, acadèmic o investigador per tal de donar resposta als diferents rols professionals. Entre ells, alguns responsables en institucions destacades, com ara l'Hospital de Sant Joan de Déu o l'Institut Guttmann.

Les [diferents línies d'expertesa i els àmbits de recerca](#) del personal docent estan disponibles a la pàgina web amb la informació de la titulació.



El 15% dels professors col·laboradors duen a terme la seva activitat en el món acadèmic, el 42%, com a professionals, i el 42% restant combinen ambdues activitats: la professional i la docent.

El CAI considera que el professorat de la titulació és adequat, i els estudiants també valoren de manera positiva aquesta composició, atès que les dades de la titulació mostren mitjanes de satisfacció amb els professors col·laboradors bona o molt bona (superior al 86%)

D'altra banda, l'experiència docent mitjana del professorat propi docent del màster és de 8,8 anys. El 43% del professorat té deu o més anys d'experiència docent universitària, el 85% té més de cinc anys d'experiència i només el 15% té menys de cinc anys d'experiència. La qualitat de l'activitat docent com a professor es pot mesurar en el nombre de trams docents que té el professorat. En conjunt, aquest professorat docent en el màster té set trams de docència amb una avaluació positiva, tots amb un tram viu.

La selecció del professorat col·laborador té com objecte garantir que tenen l'experiència docent i professional requerida per a fer una atenció, un seguiment i una avaluació del procés d'aprenentatge dels estudiants. El 56% del professorat col·laborador és professor en altres universitats.

Els treballs finals de màster estan coordinats per un professor propi doctor vinculat a la recerca, i cada estudiant desenvolupa el seu treball dirigit per un professor col·laborador expert en la matèria. Els treballs són presentats davant una comissió avaluadora formada per especialistes que els qualifiquen i emeten un informe.

La selecció del professorat col·laborador que intervé en les assignatures de treball final i pràctiques està vinculada directament a l'experiència acadèmica o professional i el seu camp d'especialització. Per a la selecció dels docents implicats en les assignatures del treball final de màster es té en compte la seva trajectòria professional o de recerca, segons es tracti d'un projecte d'aplicació professional o de recerca. Del total de professors col·laboradors (25), deu tenen una trajectòria principalment professional, onze presenten una trajectòria mixta, i quatre, una trajectòria principalment acadèmica. Aquest fet compensa el perfil principalment acadèmic del professorat propi i aporta al màster una volguda connexió directa amb l'exercici de la professió.

La mitjana de satisfacció dels estudiants amb l'acció docent corresponent al curs 2014-2015 és bona o molt bona, amb un 86,30% de satisfacció.

#### **4.2. El professorat del centre és suficient i disposa de la dedicació adequada per a desenvolupar les seves funcions i atendre els estudiants.**

La direcció dels Estudis és responsable que el conjunt d'activitat acadèmica del professorat cobreixi les necessitats docents i la resta d'objectius estratègics del professorat i dels Estudis. La dedicació acadèmica de cada professor s'estableix per a cada semestre, d'acord amb els resultats assolits en els processos anuals d'avaluació, i segons les disponibilitats de professorat i encàrrec docent anual de cada estudi. La necessitat de professorat col·laborador es determina segons el nombre d'estudiants que s'han matriculat (considerant un màxim de setanta estudiants per aula), però també és fruit de l'anàlisi que es fa semestralment dels indicadors de satisfacció de l'acció docent, tal com mostren els informes de seguiment. A partir de la definició dels perfils acadèmics i professionals previstos als estudis, s'inicia semestralment la convocatòria per a la selecció de personal docent col·laborador (PDC).

El CAI considera que el professorat, tant del centre com de la titulació objecte d'avaluació, és suficient per a l'atenció docent de les assignatures (vegeu el punt 4.1).

La tasca dels professors col·laboradors es basa en l'experiència i en la pràctica acadèmica i professional. La funció del professor col·laborador implica accions relacionades amb l'atenció docent individualitzada i col·lectiva dels estudiants, el seguiment del seu aprenentatge durant el semestre i les propostes de millora de l'assignatura. L'espai web [Uneix-te al nostre equip](#) recull informació el sobre procés de selecció, els criteris de selecció i les funcions i condicions de la col·laboració docent.

El CAI considera que la tasca dels professors responsables d'assignatura (PRA) és bona i l'equip de professors col·laboradors valora amb un 4,4 sobre 5 el seu paper com a facilitadors de criteris, recursos i eines per a desenvolupar l'assignatura. Els estudiants, per la seva banda, també consideren adient la labor dels seus docents, ja que la majoria de les assignatures del programa objecte d'acreditació presenten valors

de satisfacció global per sobre del 80% amb la tasca dels docents (veure taula). Les valoracions positives en els diferents aspectes relacionats amb la seva actuació a l'aula evidencien la bona capacitat i la dedicació de l'equip docent del programa.

Satisfacció	Domina els continguts	Planifica adequadament l'estudi	Facilita el procés d'aprenentatge	Respon en el termini adequat	Respon amb claredat	Tracte personalitzat	Avaluació coherent
Març 2015	80,0%	80,0%	70,0%	80,0%	90,0%	80,0%	90,0%

Font: Enquesta final de semestre de satisfacció amb l'acció formativa. Apartat sobre l'acció dels professors col·laboradors: percentatge d'estudiants que valoren com a molt satisfactori (5) o satisfactori (4) en una escala de l'1 al 5.

El CAI considera que el professorat del centre és suficient i disposa de la dedicació adequada per a dur a terme les seves funcions i atendre els estudiants.

### 4.3. La institució ofereix suport i oportunitats per millorar la qualitat de l'activitat docent i investigadora del professorat.

L'acció de la Universitat en política de personal acadèmic s'adreça a l'assoliment de l'excel·lència acadèmica, el reconeixement dels mèrits, el desenvolupament de competències, l'orientació a la innovació, el respecte per la diversitat de perfils i el foment del talent. El personal docent porta a terme activitats acadèmiques orientades a consolidar una universitat de qualitat, oberta i compromesa amb la societat i eficaç en la seva metodologia d'ensenyament-aprenentatge.

#### Professorat propi:

En accedir a la UOC, el professorat propi seleccionat queda assignat a una posició segons l'experiència acadèmica, el nivell competencial mostrat i els mèrits que hagi aportat, d'acord amb els criteris establerts. La carrera professional del professorat de la UOC s'emmarca en un sistema objectiu d'avaluació i promoció basat en el reconeixement extern i intern dels mèrits i la qualitat de l'activitat duta a terme.

Quan un professor nou accedeix a la UOC participa en un pla d'acollida que l'orienta en la metodologia docent i de recerca, les funcions del personal acadèmic, la missió, els valors i el disseny organitzatiu de la institució.

[L'eLearn Center](#) de la UOC té una vocació clarament orientada al servei al **professorat**, al qual ofereix, entre d'altres, assessorament per a l'anàlisi i el **redisseny d'assignatures** o programes, organització de sessions temàtiques, exploració i selecció de **recursos d'aprenentatge**, un **laboratori d'experimentació** per a fer proves pilot en entorns reals i dades i [recursos](#) específics per a la millora del disseny metodològic i la pràctica docent. Aquest servei s'ofereix al professorat nou i al professorat amb experiència que vol reorientar i millorar les assignatures i el programa.

Alhora, el professorat està subscrit a l'espai de *Pràctica* docent, un fòrum on es poden trobar informació i recursos, l'oferta de tallers general de la UOC i l'eLearn Center, i discussions sobre aspectes concrets de la docència. Tanmateix, a l'espai de comunicació interna IntraUOC, el professorat disposa de la informació, els recursos i les guies que permeten que desenvolupi la seva qualitat docent i investigadora, i també disposa d'acompanyament en el procés d'avaluació. D'altra banda, a les reunions mensuals presencials que celebren els Estudis de Ciències de la Salut, amb l'assistència del professorat propi dels Estudis, sempre es reserva un espai específic dedicat a l'acció docent i la innovació, amb la presentació d'eines o metodologies.

La UOC és una universitat innovadora per condició i convicció que assumeix la innovació com a tret identitari i transversal present a totes les seves activitats i processos, motiu pel qual aquesta està present com a element clau en la progressió acadèmica del professorat. Les funcions d'innovació es relacionen amb les accions, tasques i feines que el personal acadèmic porta a terme per promoure la creació de valor a partir del coneixement en qualsevol àmbit d'activitat de la Universitat.

La Universitat disposa d'un programa intern per al desenvolupament de la innovació docent per part del professorat propi. Els projectes d'innovació poden ser de baix a dalt (*bottom-up*), nascuts principalment de convocatòries internes ([APLICA](#)), o bé de dalt a baix (*top-down*), fruit d'una proposta institucional transversal ([PETRA](#)). Aquests programes tenen com a objectiu la concessió d'ajudes per al finançament



d'iniciatives i projectes pilot que tinguin com a finalitat desenvolupar projectes d'innovació en els àmbits de la pràctica docent i de la gestió universitària.

#### Professorat col·laborador:

El col·lectiu que conforma el conjunt de professorat col·laborador és molt divers. La política de personal acadèmic de la Universitat vetlla per millorar la vinculació i el sentiment de pertinença del professorat col·laborador tenint en compte la diversitat de perfils i expectatives.

L'acolliment i la formació inicial per als nous professors col·laboradors es fa al començament del semestre, un cop han estat seleccionats. Aquesta formació (d'un mes de durada aproximadament) té els objectius següents:

Tenir una visió àmplia del Campus com a entorn virtual en què hi ha la docència, però també tota la informació i la gestió de la institució.

Conèixer, provar, analitzar i valorar el funcionament del Campus en general i de l'aula virtual en particular.

Conèixer el Campus Virtual des d'una perspectiva doble: com a usuaris i com a responsables d'una aula virtual.

El professorat col·laborador disposa d'[espais de suport](#) destinats a proporcionar informació, eines i recursos per al desenvolupament de la seva activitat docent. Des de Suport a la Docència s'impulsen accions de formació contínua i actualitzada sobre tots els aspectes que els són necessaris i útils per a desenvolupar la docència.

Els cursos d'actualització són propostes formatives gratuïtes d'un mes de durada que es fan dos cops a l'any, destinades als professors col·laboradors i els tutors de la UOC. S'ofereixen cursos en diversos àmbits: metodologia, comunicació en entorns educatius virtuals, gestió de la informació, web 2.0, temes jurídics, etc.

Biennalment, la UOC organitza una [jornada institucional de docents](#), adreçada al professorat permanent i el personal docent col·laborador en actiu, en la qual participen un miler de persones. La jornada està estructurada en tallers amb temes vinculats a abandonament, retorn (*feedback*), competències transversals, eines docents, expressió escrita, etc., una sessió plenària conduïda pel rector i el vicerector i sessions conduïdes pels Estudis on s'exposa l'activitat dels Estudis, així com les prioritats estratègiques actuals i futures.

Específicament per als Estudis de Ciències de la Salut, es va desenvolupar durant la darrera jornada institucional de docents una sessió de bones pràctiques on es van compartir i discutir determinats elements d'interès amb vista a la docència

A l'enquesta als professors col·laboradors del segon semestre del curs 2014-2015, es valora el suport rebut amb un 4,3, en una escala de l'1 al 5, que inclou la valoració sobre la informació i els recursos metodològics per dur a terme l'activitat docent amb un 4,2 i la valoració sobre la informació que el professor responsable d'assignatura ha facilitat dels criteris, les eines i els recursos per poder desenvolupar l'assignatura adequadament, amb un 4,6, entre altres qüestions.

El CAI considera que el professorat del programa reuneix els requisits del nivell de qualificació acadèmica exigits i té una experiència docent, investigadora i professional suficient i valorada. Aquest fet es reforça per les valoracions positives dels estudiants en relació amb els diferents aspectes sobre la seva acció docent, les quals evidencien la bona capacitació i la dedicació de l'equip docent del programa. El CAI considera, a més a més, que la institució ofereix suport i oportunitats suficients per millorar la qualitat de l'activitat docent i investigadora del professorat.

## Estàndard 5: Eficàcia dels sistemes de suport a l'aprenentatge

S'assoleix amb qualitat	S'assoleix	S'assoleix amb condicions	No s'assoleix
	X		

### 5.1. Els serveis d'orientació acadèmica donen un suport adequat en el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació al mercat laboral.

#### Pla d'acció tutorial

El Pla d'acció tutorial és el conjunt d'accions sistemàtiques i coordinades que tenen per objecte guiar, supervisar i acompanyar l'estudiant al llarg dels estudis amb l'objectiu de contribuir a l'èxit acadèmic i la formació integral del futur professional. El pla identifica els moments clau del semestre i les accions que el tutor ha de dur a terme en els diferents moments: preinici i inici del semestre, desenvolupament i final de semestre.

Cada programa planifica les seves pròpies estratègies d'orientació i tutorització dels estudiants, tenint en compte les seves necessitats, els seus perfils i l'evolució. Aquest pla de tutoria, adaptat a cadascun dels estudis segons el perfil de l'estudiant, està sotmès a un procés constant de revisió i de millora per part dels docents.

També cal tenir present que els directors del programa planifiquen reunions semestrals amb l'equip de tutors amb la finalitat de valorar el curs i de marcar els objectius del següent. A més, pel que fa als Estudis i dins de la jornada anual de personal docent col·laborador, mitjançant tallers es treballen els aspectes que afecten directament el rendiment dels estudiants, com també estratègies de prevenció de l'abandonament.

A més, la direcció del programa i els Serveis d'Assessorament fan una selecció acurada dels tutors nous i dediquen una atenció especial a la seva formació inicial per assegurar un bon coneixement de la titulació i la prestació d'una atenció personalitzada i de qualitat als estudiants. També es duu a terme formació de reciclatge per als tutors antics, i s'actualitza la informació que s'ha de facilitar als estudiants en els diferents moments: acolliment, sol·licitud de reconeixement acadèmic o professional i seguiment acadèmic. També es fan activitats en l'entorn virtual per a posar en pràctica i millorar la interacció tutor-estudiant. Durant el curs 2014-2015 s'han format 147 tutors: 45 nous (22 de manera presencial i 23 virtualment) i 102 tutors han participat en la formació de reciclatge.

Finalment, es vetlla per assegurar la coordinació i, en aquest sentit, a la sala de tutors del Campus Virtual, es traslladen als tutors els criteris acadèmics i les recomanacions de matrícula que estableix la direcció del programa i se'ls dona suport en la seva tasca.

La tutora del màster universitari de Treball social sanitari participa activament en totes les reunions de l'equip docent i té un paper molt important en l'orientació de l'estudiant per a la tria d'assignatures optatives, assessorant de manera personalitzada en funció de la titulació d'origen (en el cas, per exemple, del percentatge molt petit d'estudiants que arriben al màster amb estudis d'Educació Social) o l'àmbit laboral de l'estudiant, amb la intenció de facilitar més opcions d'aplicació o inserció professional. Contribueixen també, en coordinació amb l'equip docent, a evitar l'abandonament gràcies al seguiment personalitzat del lliurament de les activitats d'avaluació contínua.

En el cas del màster universitari de Treball social sanitari, el treball amb la tutora ha estat intens des de l'inici de la titulació. Com es pot observar a la taula corresponent a la satisfacció dels estudiants amb la funció tutorial, el paper de la tutora tenia un cert marge de millora. En detectar aquesta mancança, la direcció del programa va iniciar tota una sèrie d'accions per tal d'assessorar d'una manera millor la tutora en relació amb les seves funcions, amb vista especialment a la qualitat, el seguiment i la rapidesa en les informacions als estudiants.

Després d'aquest treball conjunt amb la tutora, i un cop rebudes les darreres enquestes relacionades amb la satisfacció amb la tutoria per part dels estudiants de la darrera incorporació (2015-2016), la nota mitjana de satisfacció amb l'acció de la tutora ha pujat d'un 46,4% a un 78,3% , i s'ha situat per sobre de la mitjana. Atesa la importància que des de la UOC s'atorga a la figura del tutor/a, el CAI considera molt important

aquest canvi de tendència, ja que respon a una feina pautada i pactada amb la persona en qüestió, que ha portat a un bon resultat provisional, i que mereixerà un seguiment exhaustiu amb vista a les properes campanyes.

### Atenció a la diversitat funcional

Per fer avançar el [compromís amb la garantia de l'accessibilitat](#), la UOC ha creat el Programa d'accessibilitat per al foment, la coordinació i la posada en marxa dels principis i els plans d'actuació acordats pel Comitè de Direcció Executiu en aquest àmbit, que es concreta actualment en el [Pla de millora de l'accessibilitat 2015-2016](#)

El [catàleg de serveis](#) que ofereix la Universitat als estudiants amb discapacitat es concreta en un servei d'acolliment i seguiment dels estudiants des del moment de la matrícula, l'adaptació dels materials didàctics a les característiques personals de l'estudiant, l'accessibilitat de la plataforma d'aprenentatge, l'adaptació de les proves finals d'avaluació, etc.

En el [cens de l'UNIDISCAT corresponent al curs 2014-2015](#) es pot veure el nombre d'estudiants amb discapacitat matriculats el curs 2014-2015. La UOC és la universitat catalana amb un nombre més elevat d'estudiants amb discapacitat (915), seguida de la Universitat de Barcelona (730) i, en tercer lloc, de la Universitat Autònoma de Barcelona (311).

### Orientació professional

Com s'ha esmentat, el perfil de l'estudiant de la UOC requereix un conjunt de serveis específics orientats principalment a la millora i al desenvolupament professional i a l'emprenedoria. A partir del curs 2009-2010, la UOC va analitzar les necessitats d'orientació professional dels estudiants i graduats i va iniciar el programa de [UOC Alumni](#) (comunitat de graduats de la UOC). Aquesta proposta de programa ha estat revisada durant el curs 2015-2016 amb la incorporació de nous serveis i la millora dels existents per donar resposta a les necessitats canviants de la nostra societat i amb la incorporació dels nous resultats de l'anàlisi de necessitats de la darrera [enquesta](#). Un dels nous serveis s'ofereix a través de la figura del tutor i es recolza en 3 materials bàsics, que ajuden a l'estudiant a identificar les pròpies competències, a conèixer la situació del mercat en un sector específic i a utilitzar les eines adequades per l'elaboració i promoció del CV.

Els informes dels estudis d'inserció laboral d'AQU que es duen a terme en el conjunt del sistema universitari català cada tres anys són una de les fonts rellevants d'informació per a l'adequació dels serveis i sobretot per a la identificació de necessitats concretes de les titulacions. Per exemple, el curs 2014-2015 es van analitzar les microdades de l'estudi del 2014 i es van complementar amb dades pròpies de la UOC que permeten l'anàlisi i el desenvolupament de dues grans accions per a analitzar el fenomen de la inserció laboral. La primera acció és la realització d'una anàlisi descriptiva de la situació laboral dels titulats a la UOC que complementa la realitzada per la mateixa AQU en el seu informe. [Aquest estudi, fet públic des del web de la Universitat](#), ens ha permès caracteritzar els nostres estudiants (les seves condicions personals, acadèmiques i professionals) i detectar els punts que s'han de reforçar per a afavorir la projecció laboral dels nostres titulats. La segona acció ha estat l'elaboració d'una anàlisi per a determinar quins són els factors que afavoreixen l'accés dels titulats recents a una ocupació de qualitat. Es posa especial èmfasi a concretar l'efecte de les característiques acadèmiques dels individus: àmbit de la titulació, qualificació i, sobretot, nivell i tipologies de les competències específiques i transversals. Per a desenvolupar-lo s'han emprat les dades de la població titulada a les universitats catalanes durant el curs 2009-2010, les quals destaquen per la riquesa i l'elevat nivell de representativitat. Per limitacions temporals, aquesta base de dades encara conté escassa informació sobre titulacions amb estructura adaptada a l'espai europeu d'ensenyament superior (EEES); no obstant això, els resultats poden ser extrapolables i són especialment valuosos per al disseny de l'oferta formativa i de la docència impartida i per a l'adopció de mesures que afavoreixin l'èxit laboral dels titulats futurs. La UOC té previst participar en la propera edició d'aquest estudi el 2017.

Actualment la proposta de serveis d'[Alumni](#) s'estructura en: actualització, *networking*, emprenedoria i carrera professional.

- a) Els [serveis d'actualització](#) permeten l'accés a continguts actualitzats en diferents formats, des de l'accés als materials de les assignatures cursades totalment actualitzats a continguts sectorials especialment seleccionats. També s'han iniciat seminaris en línia (*webinars*) sobre competències professionals.

- b) Els [serveis de networking professional](#) permeten el contacte amb altres graduats i professionals per a compartir experiències; inclou taules rodones, tallers (*workshops*), etc. Actualment integren la xarxa Alumni prop de 56.000 professionals de 100 països.
- c) [El servei d'emprenedoria](#) inclou un conjunt de recursos d'assessorament i suport per a emprendre un nou projecte, com és el servei [HUBBIK](#), que preveu també línies de finançament.
- d) Finalment, els [serveis de carrera professional](#) incorporen recursos orientats a afavorir la inserció i el desenvolupament professional dels nostres graduats amb recursos professionals com l'actualització del perfil, la planificació de la cerca de feina o la identificació de les habilitats i competències pròpies que donin resposta a la demanda laboral. Aquests serveis es van actualitzar a partir de l'anàlisi dels resultats de l'enquesta. Incorpora les borses de treball, l'específica de la UOC i també l'accés a comunitats que ofereixen serveis específics: Talentiens, Playforapply, Tuwing. Dintre de l'oferta de la borsa de treball s'inclouen pràctiques no curriculars amb una evolució positiva de la seva oferta. Aquests serveis bàsics es complementen amb els nous Serveis Premium adreçats als estudiants que participen activament de la xarxa UOC Alumni i que inclouen el *coaching* per a definir els reptes propis i les estratègies de posicionament i comunicació per a l'assoliment dels objectius professionals, o per a identificar competències a millorar o desenvolupar davant dels reptes que els nostres graduats es proposen.

Les activitats dutes a terme durant el curs 2015-2016 han estat 133 entre jornades, tallers o seminaris en línia. El servei d'orientació professional ha atès un total de 1.225 persones en el darrer any i mig.

En el cas del màster universitari de Treball social sanitari, des del 2013 i anualment s'organitzen unes jornades científiques-professionals presencials, la finalitat de les quals és posar en contacte els alumnes i el professorat del màster amb professionals del sector. Les jornades s'organitzen al voltant d'eixos temàtics i de discussió i s'hi fan confluïr tant punts de vista acadèmics com directament relacionats amb el món professional. Fins al moment actual, les tres jornades celebrades s'han dut a terme en col·laboració amb l'Hospital 2 de Maig i el Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya. La participació ha crescut des d'una vintena de participants en la primera edició fins a una seixantena en la seva darrera edició, l'octubre de 2015. L'increment de la participació tant de dins com, cada cop més, de fora de Catalunya (Canàries, Astúries o Cantàbria són alguns dels llocs de procedència més elevada de participants en la jornada) fan veure l'interès i la utilitat atorgada a aquest punt de trobada professional i acadèmic.

### Servei d'Atenció

El [Servei d'Atenció](#) s'orienta a satisfer les necessitats dels estudiants per mitjà de la personalització i la disponibilitat del servei a través de diferents canals (servei d'atenció de consultes del Campus Virtual, Twitter d'atenció, servei d'atenció de queixes i servei d'atenció al portal de la Universitat). Es disposa d'indicadors per al seguiment i la millora del servei.

## 5.2. Els recursos materials disponibles són adequats al nombre d'estudiants i a les característiques de la titulació.

### Centres de suport

La UOC disposa d'una xarxa territorial constituïda per 12 seus i 50 punts UOC. Les seus territorials també organitzen [activitats adreçades als estudiants](#). Anualment es fa una memòria d'activitats de la xarxa territorial que és accessible des del portal de la Universitat.

### El Campus Virtual

Al Campus Virtual l'estudiant disposa de diferents serveis, espais i recursos per a dur a terme l'activitat a la Universitat en xarxa, entre altres: accés a les aules, Secretaria, servei d'atenció, preguntes i respostes (espai autogestionat pels mateixos estudiants), Biblioteca, butlletins i notícies, servei de carnet, etc.

L'**aula virtual** és l'espai del Campus on es produeix l'intercanvi docent i comunicatiu amb el professor col·laborador i els companys d'estudis d'una assignatura concreta i on hi ha disponibles tots els recursos d'aprenentatge per a poder superar amb èxit l'assignatura.

La UOC té una vocació ferma de promoure, implantar i mantenir l'evolució de les aules virtuals, les eines docents i, en general, els recursos per a l'aprenentatge. L'objectiu és facilitar el procés d'ensenyament-aprenentatge dels estudiants mitjançant:

- l'ús d'una metodologia centrada en els usuaris, els estudiants;
- la tria de la millor eina docent disponible, prioritzant sempre el programari lliure i les eines web 2.0 disponibles a la xarxa;
- el compliment dels estàndards de l'aprenentatge virtual (*e-learning*);
- la integració d'eines al Campus de la UOC que siguin interoperables amb altres entorns virtuals d'aprenentatge.

Al web <http://aula.blogs.uoc.edu/es> pot consultar el recull d'eines i serveis per a la configuració de les aules virtuals disponibles al Campus Virtual de la UOC.

### **Recursos d'aprenentatge i la Biblioteca Virtual de la UOC**

El model virtual de la UOC permet la creació de biblioteques específiques per a cadascuna de les assignatures que s'ofereixen. El treball conjunt dels professors i els bibliotecaris permet que cada assignatura posi a disposició de l'estudiant el recull de recursos d'aprenentatge que necessita per a assegurar un seguiment correcte de les activitats d'aprenentatge que s'han dissenyat i l'assoliment de les competències definides per a cadascuna d'aquestes activitats. Aquest model és exclusiu dels entorns virtuals i la UOC ha estat pionera en la seva implementació.

Els recursos d'aprenentatge són molt diversos: manuals de continguts de l'assignatura que la UOC elabora amb experts de prestigi professional i acadèmic reconegut, llibres de l'editorial de la UOC i també d'altres editorials, articles de revistes acadèmiques i de divulgació científica i capítols de llibre, programari, reculls de pràctiques i proves d'avaluació de semestres anteriors, accés a fonts d'informació de subscripció de la Biblioteca, accés a bases de dades, recursos audiovisuals i altres materials innovadors en línia.

Dels manuals de continguts que la mateixa UOC elabora per mitjà d'encàrrecs d'autoria que els professors fan a experts en el món acadèmic i professional en les diferents matèries, el 21% és escrit per autors aliens a la UOC, i el 79%, pel professorat.

El disseny dels manuals presta una atenció especial als diversos recursos docents, tant des del punt de vista gràfic com d'organització dels continguts, per a presentar els temes per estudiar de manera amena i garantir el desenvolupament de les competències que ha d'adquirir l'alumnat.

També es fomenta la implantació de noves metodologies docents per al desenvolupament de la matèria presentada en els manuals de les assignatures. Per aquest motiu, cada part de cada manual disposa de diferents recursos didàctics que permeten aprofundir en els aspectes principals de l'obra, com ara gràfics, textos d'acompanyament, descripcions, definicions i recursos audiovisuals, a fi de garantir l'assoliment per part de l'estudiant de les competències.

Aquests manuals s'editen en múltiples formats (PDF, Epub, Mobipocket i format accessible Daisy) per tal que sigui l'estudiant qui triï, segons el moment i el lloc, el que s'adequa més a les seves necessitats. Tots els materials en tots els formats passen processos de tractament didàctic, correcció lingüística, traducció i maquetació. D'altra banda, tenint en compte l'obsolescència del contingut, passen processos de revisió o actualització periòdics.

El màster universitari de Treball social sanitari fa ús d'un ampli ventall de recursos d'aprenentatge que combinen mòduls didàctics, guies d'estudi i materials audiovisuals creats específicament per a les diferents assignatures. Tots aquests materials de creació pròpia es combinen amb una selecció específica de llibres, lectures i articles científics que permeten ampliar informació i mantenir-la actualitzada i fonamentada en l'evidència científica.

Al marge de les fonts d'informació seleccionades de manera específica per a cada assignatura, totes les aules del programa de Treball social sanitari disposen d'accés directe al catàleg de revistes i a les bases de dades de salut de la Biblioteca, com ara ProQuest Health and Medical Complete, Psycarticles (APA) i PsycInfo (APA). En molts casos, també s'ofereix l'accés directe al text complet de 63 revistes científiques especialitzades en treball social que tenen un factor d'impacte més elevat dins d'aquest àmbit temàtic, com ara *Health and Social Care in the Community*, *Health and Social Work* i *Social Work*, per exemple. En el cas d'algunes assignatures, de manera addicional, es disposa d'una selecció d'articles de la revista *Agathos*, especialitzada en l'atenció socio sanitària i el benestar.

A les lectures recomanades del màster es destaquen alguns informes professionals d'institucions oficials com ara l'OMS i el Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat. A més, es disposa d'una selecció de recursos (llibres i monogràfic especialitzats) relacionats amb el plagi acadèmic, amb l'objectiu de conscienciar els estudiants que han d'evitar-lo i referenciar i citar els seus treballs acadèmics correctament.

El programa incorpora també diferents eines i recursos que permeten la creació de continguts de manera col·laborativa, com ara Wikispaces, que contribueixen a l'actualització d'informació de manera ràpida, alhora que permet als estudiants treballar competències relacionades amb l'ús de les TIC o la capacitat per a transmetre coneixement expert de manera clara i sense ambigüitats.

Els materials i els recursos han estat elaborats i adaptats especialment per aquest màster de Treball social sanitari, únic des de l'enfocament sanitari; a diferència de la majoria de programes oferts sobre la temàtica a Espanya, que es tracten des del vessant de gestió sanitària, dret sanitari, fisiologia i patologia. Així doncs, els materials i els recursos d'aprenentatge estan molt aplicats a aquest àmbit i esdevenen únics. Com a exemple, s'han creat tres manuals publicats per l'Editorial UOC en la seva col·lecció «Ciències de la Salut». Es tracta dels següents: *El trabajo social sanitario. Los procedimientos, los protocolos y los procesos*; *El diagnóstico social sanitario*, i *La planificación del alta. Programa multidisciplinar para la coordinación sociosanitaria*. L'elaboració i la publicació d'aquests llibres respon a la necessitat de manuals específics sobre l'àmbit sanitari i els seus problemes des del camp del treball social.

En aquest sentit, el programa disposa també d'un [blog específic](#) i obert, on s'analitzen diferents conceptes i problemes d'actualitat per part del professorat del màster, principalment, i les reflexions del qual estan a l'abast de l'alumnat amb vista a la seva informació i el seu estudi.

La satisfacció amb els recursos a disposició de l'alumnat és alta. Si agafem les dades per assignatura corresponents a l'informe de seguiment del màster universitari de Treball social sanitari per al curs 2014-2015, veiem que la mitjana de satisfacció és del 84%.

El CAI considera que els recursos que es fan servir en les diferents assignatures són variats i intenten adaptar-se al màxim a la finalitat de la consecució de les competències establertes en el programa, al mateix temps que al màxim rendiment dels alumnes amb relació a l'adquisició dels coneixements específics del màster.

### **La Biblioteca Virtual de la UOC**

La [Biblioteca Virtual de la UOC \(BV\)](#) és un centre de recursos i de serveis per a l'aprenentatge, la docència i la recerca de la mateixa Universitat. Forma part de les biblioteques del Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya (CBUC) i de REBIUN (Xarxa de Biblioteques Universitàries Espanyoles).

El web de la BV està orientat a l'usuari, amb un servei personalitzat, de proximitat i amb el compromís de qualitat i transparència. Tots els serveis i recursos que proporciona la BV a la seva comunitat d'usuaris estan disponibles en línia per mitjà del web de la Biblioteca. Les col·leccions que formen el fons documental de la BV són prioritàriament en suport electrònic, i són en paper les que el mercat editorial només ens ofereix com a única opció possible.

Com a centre de recursos d'informació dels àmbits temàtics de la Universitat, amb una incidència especial en els temes de l'aprenentatge virtual i de la societat de la informació i el coneixement, la Biblioteca té com a missió incrementar el nivell de qualitat i d'excel·lència dels processos d'aprenentatge, docència, recerca i formació contínua. L'accés als recursos es pot fer mitjançant un cercador únic per temes, per tipologia de recursos i de manera personalitzada. La personalització és un tret molt important de la Biblioteca Virtual, i es poden consultar les informacions per perfils sobre l'accés als recursos i les informacions sobre la prestació dels serveis.

Els elements comuns que es tenen en compte a l'hora de seleccionar els recursos que integren la col·lecció són: l'abast temàtic, la pertinença i el tipus de contingut, el grau d'especialització, el valor, la qualitat i la rellevància respecte a les activitats de docència i de recerca de la UOC; i, d'altra banda, les sol·licituds de desiderates que rebem dels usuaris. Quant als continguts, es prioritzen els recursos digitals que donen accés al text complet de revistes i llibres per sobre de les bases de dades i catàlegs bibliogràfics o referencials.



Per tal que puguin treure el màxim profit dels recursos i els serveis disponibles i que puguin ser autònoms, els estudiants disposen de materials audiovisuals que ajuden a buscar informació de manera fàcil i ràpida. S'utilitza un vídeo per a informar l'usuari del funcionament de diferents aspectes del servei, com, per exemple, com es troba un article, o [com es troba un llibre i es demana en préstec](#). A més, hi ha el servei de *La Biblioteca respon*, atès per bibliotecaris experts, que ofereix resposta a qualsevol consulta d'una manera totalment personalitzada.

A més dels serveis generals (préstec; servei d'obtenció de documents, SOD; La Biblioteca respon, etc.), la Biblioteca de la UOC disposa d'un catàleg específic de serveis de suport a la docència, que té com a missió clau l'acompanyament a l'equip docent en la cerca i la tria dels millors recursos d'aprenentatge de suport a l'activitat d'aprenentatge que l'estudiant porta a terme a les aules de les assignatures de les quals s'ha matriculat. Igualment, també disposa d'un catàleg de serveis de suport a la recerca, orientat a donar suport als professors i als investigadors en cada una de les fases del procés d'una recerca, des que han de cercar informació sobre el tema de recerca fins a l'avaluació dels resultats de la recerca.

### Infraestructura tecnològica

Abans que un servei estigui disponible per a l'usuari, segueix un procés de control amb l'objectiu de garantir que el seu funcionament sigui l'adequat. És a dir, que sigui estable i que tingui un bon rendiment. La [informació](#) de la tecnologia de la UOC és pública.

La UOC monitora la disponibilitat del Campus Virtual i tots els seus sistemes i garanteix un percentatge mitjà de servei superior al 99%. En els darrers anys, el resultat del servei ha estat el següent:

2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
99,3%	99,5%	99,6%	99,9%	99,7%	99,9%	99,9%

El nivell de satisfacció dels estudiants amb les infraestructures tecnològiques es recull anualment. El resultat de satisfacció és bo i es manté al llarg dels anys.

2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
3,9	3,9	3,9	4	4,1	4	4

Font: Enquesta de final de curs, mitjana de la puntuació en una escala de l'1 al 5.

El CAI valora tant els recursos d'aprenentatge com l'accés i el funcionament de la biblioteca de la UOC com a satisfactoris.

## 4. Valoració de l'assoliment dels estàndards d'acreditació de la titulació

El programa que se sotmet a avaluació ha seguit el procés de verificació següent:

	Verificació	Aprovació CM	Codi RUCT	Recomanacions	Modificacions
<b>Màster universitari Treball social sanitari</b>	10/07/2013	18/10/2014	4313846	NO	NO

La implantació de les recomanacions s'ha anat comunicant en els informes de seguiment de les titulacions.

S'assoleix amb qualitat	S'assoleix	S'assoleix amb condicions	No s'assoleix
	X		

### Màster universitari de Treball social sanitari

#### Estàndard 1: Qualitat del programa formatiu

##### 1.3. Els estudiants admesos tenen el perfil d'ingrés adequat per a la titulació i el seu nombre és coherent amb el nombre de places ofertes.

Tot i la poca trajectòria que el màster presenta fins el moment actual, el nombre d'estudiants del programa ha seguit una evolució a l'alça des del seu inici en línia amb les previsions realitzades a la memòria de verificació de la titulació.

Els perfils d'ingrés que s'accepten en aquest programa són únicament el de Treball Social i el d'Educació Social. El perfil d'ingrés d'estudiants de nova matrícula es manté bastant estable des de l'inici: per al curs 2013-2014, el 95% dels estudiants provenen de la diplomatura o el grau de Treball Social, mentre que un 5% provenen del grau d'Educació Social; per al curs 2014-2015, només un 2% dels matriculats provenen d'Educació Social, mentre que el 98% provenen de la diplomatura o del grau de Treball Social. En aquest darrer cas, es valora molt especialment l'experiència professional en el camp del treball social i des de la funció tutorial, ja es duu a terme un primer filtre en funció de les aptituds dels candidats i la seva trajectòria, tal com es pot veure en el perfil d'ingrés dels estudiants del màster.

D'altra banda, cal destacar que la satisfacció dels estudiants amb l'aplicabilitat del pla d'estudis és alta i supera clarament el 80%.

##### 1.4 La titulació disposa de mecanismes de coordinació docent adequats.

Actualment l'equip docent del programa està format per un equip de professors i col·laboradors docents que manté un equilibri entre l'expertesa en els àmbits d'especialització respectius i la visió multidisciplinària que requereix el treball social. Pretén també donar resposta als diferents rols formatius i professionals incorporant-hi professionals, acadèmics i personal investigador.

L'equip docent es reuneix semestralment per tal d'analitzar els resultats de les diferents assignatures i revisar els plans docents i les proves d'avaluació per tal de garantir l'assoliment de les competències. S'analitzen els resultats i les qualificacions de les diferents aules i de les enquestes de satisfacció dels estudiants, i s'hi reflexiona.

Al marge d'aquestes reunions, es disposa d'una sala virtual (sala del màster de Treball social sanitari) que permet mantenir tots els membres de l'equip connectats entre si en qualsevol moment i des de la qual es facilita tota la informació i les directrius d'interès general pel programa (normativa acadèmica d'avaluació, importància i valor del retorn, actualització d'activitats i recursos...). Es comparteixen també recursos que poden ser d'interès per a diferents assignatures i es tracten situacions puntuals que puguin produir-se al



llarg del semestre. L'equip de professors col·laboradors considera que la coordinació amb la resta de l'equip facilita el funcionament de l'acció docent i ho valora amb 4,1 punts de satisfacció en una escala de l'1 al 5.

Com s'ha destacat més amunt, el programa disposa d'una figura addicional i específica creada *ad hoc* per lligar el màster amb el món professional. Aquesta figura, juntament amb les directrius de la direcció del programa i en relació amb aquestes directrius, porta a terme tasques de coordinació dels professors col·laboradors, les quals permeten més fluïdesa i conjunció de l'equip.

## **Estàndard 6: Qualitat dels resultats dels programes formatius**

Amb vista a evidenciar la qualitat dels resultats del programa formatiu s'han seleccionat quatre assignatures (Context històric, antropològic i filosòfic en el treball social sanitari; Desenvolupament vital en el treball social sanitari; treball final de màster, i pràcticum) que considerem representatives de la titulació. S'hi inclouen dues assignatures obligatòries de primer semestre, el treball final de màster i les pràctiques. De totes les assignatures, s'ha intentat disposar de la màxima informació dins de la profunditat històrica del màster, amb un nombre adequat de respostes a les enquestes de satisfacció. S'ha procurat també mostrar els diferents models i activitats d'avaluació utilitzats en el programa.

### **6.1. Els resultats de l'aprenentatge assolits es corresponen amb els objectius formatius pretesos i amb el nivell del MECES de la titulació.**

El programa està basat en l'especialització disciplinària dins del marc del treball social. En aquest sentit, i seguint els objectius formatius establerts al nivell 3 del MECES, es pretén l'adquisició per part de l'estudiant d'una formació avançada i de caràcter especialitzat, en aquest cas, endinsant l'alumne en les característiques específiques del context sanitari dins del marc disciplinari i laboral del treball social.

La metodologia de treball general proposada a les assignatures es basa en l'estudi tant individualitzat com en grup, a través de les eines disponibles de l'aula i dels recursos d'aprenentatge que combinen materials docents en diferents formats (mòduls didàctics, llibres, guies d'estudi, selecció de lectures i articles, vídeos...). D'aquest procés d'estudi s'espera que l'assimilació de continguts es faci a partir d'un estudi crític d'aquests continguts, amb el suport de la bibliografia i el material recomanat, com també del seguiment actiu dels espais virtuals comuns de l'aula.

Els resultats d'aprenentatge estan lligats, d'una banda, a perspectives multidisciplinàries, que es corresponen amb els objectius formatius del nivell 3 del MECES. En aquest sentit, i tal com es pot observar en les dues assignatures teòriques aportades en aquest apartat (vegeu fitxes de les assignatures Context històric, antropològic i filosòfic en el treball social sanitari i Desenvolupament vital en el treball social sanitari), en les assignatures s'ofereixen perspectives multidisciplinàries (història, antropologia, filosofia, psicologia, fisiologia...) que permeten als alumnes ampliar els seus punts de vista i enriquir la seva formació de manera molt aplicada al camp de la salut, procurant al mateix temps aportar eines per predir i controlar situacions complexes que puguin produir-se en el desenvolupament de la seva activitat professional.

S'intenta en tots els casos que les proves d'assaig i la redacció d'informes adreçats a destinataris determinats s'adaptin a un llenguatge adequat a cada cas específic. En aquest sentit, aquest fet s'emmarca en la necessitat de cercar, seleccionar i analitzar diversitat d'articles i textos científics o informes tècnics, a més d'un important treball de síntesi per destacar aquella informació que és més rellevant en cada cas.

El CAI considera que els resultats de l'aprenentatge assolits es corresponen amb els objectius formatius fixats dins del marc del nivell 3 del MECES. Així mateix, els estudiants es mostren satisfets amb els resultats d'aprenentatge i l'assoliment dels objectius del programa i el 90% es mostren satisfets o molt satisfets amb aquest aspecte, tal com es pot veure a l'enquesta de satisfacció amb el programa.

### **6.2. Les activitats formatives, la metodologia docent i el sistema d'avaluació són adequats i pertinents per a garantir l'assoliment dels resultats de l'aprenentatge previstos.**

A l'inici de cada assignatura l'estudiant té al seu abast, per mitjà de la informació present al pla docent de l'aula, la planificació amb el nombre d'activitats que cal fer i el calendari d'aquestes activitats, on s'especifica el dia que es disposarà de l'enunciat, el dia que haurà de fer-ne el lliurament i, si s'escau, el dia en què disposarà de les qualificacions i les solucions o del retorn. Per a establir la quantitat i la distribució d'activitats es té en compte que hi hagi coherència entre la càrrega de treball de les diferents activitats programades i els crèdits de l'assignatura.

En les dates previstes al pla docent, els estudiants disposen dels enunciats de cada activitat formativa i és allà on s'especifiquen els objectius, l'enunciat, els materials de consulta relacionats, els criteris d'avaluació, el format i la data de lliurament.

D'altra banda, les activitats formatives molt sovint estan enfocades a la resolució de problemes o als estudis de casos, procurant que siguin percebuts pels estudiants com de la seva especialitat o particularment útils per al seu àmbit d'estudi. En aquest sentit, es plantegen situacions o problemes reals, de manera que els estudiants puguin experimentar les complexitats, les ambigüitats i les incerteses amb les quals s'enfronten els professionals en el procés de presa de decisions, per poder intervenir amb eficàcia en situacions similars. Aquest fet constitueix un dels factors que caracteritzen les diferents assignatures. La realització també d'activitats vinculades a un aprenentatge basat en la pràctica (*learning by doing*) són habituals i en alguna ocasió ha generat contingut de bona qualitat acadèmica-científica o pedagògica que ha estat posteriorment publicat (vegeu la fitxa de treballs finals de màster).

Les proves d'assaig i la participació en debats són altres tipus d'activitats formatives habituals en el programa. S'hi inclou també la realització d'activitats col·laboratives i d'activitats que requereixen un ús més intensiu d'eines tecnològiques com ara blogs o *wikis* per a treballar la capacitat de l'ús i l'aplicació de les TIC en l'àmbit professional específicament relacionat amb la salut.

De manera addicional a les activitats avaluable de cada assignatura, i a partir de la segona edició del màster, s'ha identificat com a útil i s'ha posat en pràctica en algun cas el fet que cada semestre es faci algun seminari. El model de seminari se centra en la inclusió a les aules sota el perfil acadèmic de «convidat expert» d'algun especialista amb una contribució rellevant a escala professional, en alguna publicació científica o en el disseny i l'avaluació d'alguna activitat relacionada amb el món del treball social en entorns sanitaris. Tant l'equip de professorat del programa com el CAI consideren que la interacció amb els experts i el fet que l'aprenentatge estigui lligat a experiències reals contribueixen a incrementar la motivació i constitueixen un factor d'èxit del procés d'ensenyament i aprenentatge. Després de cada seminari es fa un qüestionari de satisfacció que ens permet revisar les activitats realitzades i copsar l'interès i l'aplicació del seminari.

Semestralment s'analitzen i es revisen les activitats formatives de cada assignatura i els resultats acadèmics dels estudiants per a cadascuna i també per l'assignatura en la seva globalitat. En cas que en alguna activitat es detecti alguna incidència o no es consideri adient es revisa i modifica per tal d'assegurar que es treballin i s'adquireixin les competències específiques i transversals definides a la memòria de verificació del programa.

A l'assignatura del treball final de màster es proposen diverses línies relacionades tant amb els àmbits d'expertesa i de recerca dels directors dels diferents treballs com, fins allà on és possible, amb les preferències dels mateixos alumnes, i tenen com a objectiu posar de manifest l'adquisició de les competències específiques i transversals pròpies de l'àmbit. Per a l'assignació dels tutors dels TFM es té en compte el seu currículum professional o de recerca, segons que el treball sigui de caire investigador o es tracti d'un projecte d'aplicació més professional (vegeu l'annex de taules. Taula 18. Perfil dels col·laboradors docents). En aquest sentit, es pretén que els alumnes puguin ser capaços de participar en projectes de recerca específics, els quals, en el cas del treball social aplicat al món sanitari, requereixen diferents punts de vista i perspectives interdisciplinàries, i que siguin capaços de transmetre eficientment aquest coneixement.

El sistema d'avaluació del programa es basa en el seguiment correcte i la superació de les diferents proves d'avaluació contínua (PAC) proposades, guiades i avaluades pels professors de les assignatures. D'aquesta manera, la valoració de la consecució dels objectius té lloc en diversos moments del procés formatiu i no solament al final. Això també permet a l'estudiant conèixer més progressivament la seva evolució i els resultats d'aprenentatge obtinguts.

El model d'avaluació i els criteris i requisits per superar-les de manera satisfactòria s'exposen de manera general al pla docent de l'assignatura i, concretament, a l'enunciat de cada activitat. La publicació de les qualificacions de cada activitat i el retorn amb les valoracions (sia individualitzat o a través de possibles solucions generals o comentaris sobre errades comunes) contribueix també de manera positiva al procés d'aprenentatge, atès que permet reconèixer quines han estat les errades o els aspectes que no s'han treballat correctament. El retorn realitzat pels professors col·laboradors als taulers o als fòrums a partir d'argumentacions i documentació es valora positivament tot i que es valora especialment el retorn personalitzat de cada activitat, per tant, dins del procés de millora contínua de la titulació està previst intentar evolucionar cap a aquest tipus de retorn sempre que sigui possible. En el cas del programa aquí avaluat, les enquestes mostren que els estudiants es consideren satisfets o molt satisfets en un 90% amb el sistema d'avaluació contínua de les assignatures, tal com es pot veure a l'enquesta de satisfacció amb el programa.

Tant per a l'equip docent com per als estudiants el sistema d'avaluació és adequat per a avaluar l'assoliment dels objectius de l'assignatura (valoració de 4,0 i 4,6 punts en una escala de l'1 al 5, respectivament) i el seguiment de l'avaluació contínua és força elevat. En aquest sentit, pensem que la supervisió continuada dels tutors i els docents, el retorn explicatiu de les avaluacions i la varietat en el tipus i el format d'activitats d'aprenentatge, tal com es pot veure a les fitxes de les assignatures adjuntades, contribueixen als bons resultats en el seguiment de l'avaluació contínua i en la satisfacció per part de l'estudiant.

En el cas del TFM, davant la seva naturalesa singular que requereix que evidenciï l'assoliment de les diferents competències tant del programa en si mateix, com del marc de referència del nivell 3 del MECES, i on cada estudiant és tutoritzat de manera personal per un docent diferent expert en la temàtica, s'ha dissenyat un document guia per a la presentació del TFM que ajuda els estudiants en la seva elaboració i, a més a més, unifica l'acció dels docents basant-se en unes línies comunes. Per aprofundir en aquesta unitat de l'acció docent, s'han desenvolupat, a més, unes rúbriques d'avaluació específiques per tal d'unificar criteris d'exigència entre els diversos avaluadors, que han estat afegides a l'assignatura amb posterioritat i que cobreixen tant el document escrit del TFM com la presentació i la defensa d'aquest TFM. Aquestes rúbriques es posaran també a l'abast de l'estudiant a través de les aules de l'assignatura perquè conegui els criteris d'avaluació.

Per a superar el TFM cal fer tres activitats diferenciades i de lliurament obligatori que s'especifiquen en el pla docent de l'assignatura. La primera activitat està relacionada amb la definició i la planificació del treball (s'insta també a compartir la planificació amb la resta de companys d'aula per tal de conèixer les temàtiques escollides i poder buscar sinergies). La segona activitat és de seguiment i es correspon amb l'execució del TFM. Durant aquesta fase l'estudiant fa lliuraments al seu director/tutor amb l'objectiu de facilitar-ne el seguiment i l'avaluació. El TFM està subjecte a observacions per part del tutor i revisions per part de l'estudiant, per elevar la qualitat dels continguts i la forma. Finalment, s'ha de presentar el document resultant del desenvolupament complet del treball (en Word o PDF) i un resum d'aquest treball en forma de presentació digital (vídeo o altres formats multimèdia) per a la defensa pública que té lloc bé de manera presencial, bé a través de l'eina Present@. El procés de defensa implica la realització de preguntes a l'estudiant per part del tribunal o de qualsevol professor col·laborador o company, a les quals l'estudiant ha de respondre. A fi de garantir l'objectivitat del procés d'avaluació, la qualificació final està condicionada per la valoració del tutor del treball, del director de programa del màster o professor responsable d'assignatura, i d'un avaluador extern expert en l'àmbit. Per a la superació del TFM cal demostrar l'adquisició dels coneixements especialitzats sobre treball social en contextos sanitaris, tot fonamentant el treball en aspectes teòrics i pràctics elaborats amb metodologies adequades, que provenen d'àmbits multidisciplinaris o interdisciplinaris.

En l'assignatura de pràctiques externes, es disposa de dues guies, una per a estudiants i una per a tutors externs. La *Guia de pràctiques de l'estudiant* presenta la informació bàsica sobre l'assignatura de Pràcticum que s'imparteix en el màster universitari de Treball social sanitari. S'explica quins són els objectius bàsics, les modalitats que s'ofereixen, els requisits necessaris i les activitats de seguiment i d'avaluació. La guia està disponible a la *Secretaria* del Campus Virtual i, per tant, es pot consultar abans de fer l'assignatura, la qual cosa contribueix al bon desenvolupament de les pràctiques. L'equip docent considera que aquest document serveix d'ajuda a l'estudiant per decidir sobre la modalitat de pràctiques que pot fer segons els seus interessos, i optar per un programa d'activitats i dedicació coherent, flexible i adequat a cada cas. Les pràctiques incorporen, si s'escau, la participació i la interacció amb pacients virtuals que evolucionen en funció del seguiment i les propostes dels estudiants.

La *Guia de pràctiques del tutor extern* presenta la informació bàsica per als tutors externs sobre els objectius de l'assignatura, la descripció de les funcions del tutor extern i el paper d'altres persones implicades, i els requisits per a la participació com a tutor. Inclou també informació sobre el sistema d'avaluació de les pràctiques amb l'objectiu d'unificar criteris entre els tutors de diferents institucions.

Per a l'avaluació de les pràctiques externes, l'estudiant ha de presentar una memòria final de les activitats realitzades al centre o la institució de pràctiques i la qualificació final queda determinada per la valoració que facin tant el tutor extern com el professor de l'assignatura. En el centre, cal que l'alumne desenvolupi competències per proporcionar una atenció preventiva, assistencial i de reinserció social a persones o famílies amb problemes socials relacionats amb la salut, com poden ser: la informació, l'orientació i l'assessorament a les persones; la detecció, l'estudi i la valoració de les necessitats socials dels pacients i les seves famílies, i la necessària coordinació amb altres professionals del mateix centre o d'altres centres. Tot això, prestant sempre atenció als diferents punts de vista multidisciplinaris, reflexionant sobre la responsabilitat social o ètica lligada a les accions que proposi en cada cas i assumint les responsabilitats pròpies del seu desenvolupament professional i de la seva especialització en l'àmbit sanitari.

Es ponderen les dues avaluacions per a obtenir la qualificació final. Com en el cas del TFM, per tal d'homogeneïtzar criteris i assegurar-ne la qualitat es disposa d'una rúbrica d'avaluació de la memòria i un qüestionari valoratiu comú per a tots els tutors externs. Creiem que aquestes eines facilitaran la unificació de criteris d'avaluació dels tutors externs i permetran també a l'estudiant ser més conscient dels objectius que ha d'assolir.

Per garantir la qualitat docent i el bon funcionament del sistema d'avaluació es promou la política de tolerància zero amb la còpia i el plagi. En aquest sentit s'han posat en marxa [accions per la prevenció i detecció del plagi acadèmic](#), com és estendre en totes les aules de la UOC l'eina de [PAC-Plagi](#). Tanmateix els plans docents proporcionen informació i recursos addicionals *ad hoc* sobre com evitar el plagi, citant adequadament. Des de funció tutorial s'ha fet difusió de diferents [recursos](#) amb aquesta finalitat.

El CAI considera que les activitats formatives dutes a terme permeten evidenciar un nivell de complexitat suficient i adequat per a l'orientació dels alumnes tant cap a la recerca com cap a l'especialització professional.

### **6.3. Els valors dels indicadors acadèmics són adequats per a les característiques de la titulació.**

Les taxes de rendiment (94,8%) i d'èxit (97,6%) són molt altes, la qual cosa evidencia un bon seguiment tant de l'avaluació continuada com del programa en general, així com de l'assoliment dels objectius d'aprenentatge. L'èxit d'aquestes taxes creiem que es deu principalment a dues causes: en primer lloc, al perfil dels estudiants mateixos, la major part dels quals són professionals del sector amb experiència, que coneixen bé el seu mitjà des del punt de vista professional i que aporten una gran experiència i un coneixement pràctic, en molts casos, al coneixement més acadèmic de les diferents assignatures. I, en segon lloc, a un acurat retorn per part del professorat en relació amb els resultats de les activitats dels alumnes, el qual contribueix en gran mesura a incrementar tant l'aprenentatge com els resultats acadèmics.

Al mateix temps, veiem que la satisfacció global dels alumnes amb la titulació és alta, i ha augmentat el darrer curs: d'un 4 sobre 5 el curs 2013-2014 a un 4,2 sobre 5 el curs 2014-2015.

La major part de les assignatures del programa presenten valors de satisfacció global per sobre del 80%.

En el cas del treball final de màster i de les pràctiques, la satisfacció també és molt bona (81,7% i 80%, respectivament) Per a més detalls sobre aquestes assignatures es poden consultar les fitxes respectives

En el cas del pràcticum, molt especialment, els bons resultats acadèmics posen en evidència l'adequada orientació professional del programa. En aquest sentit, podem afegir aquí l'elevada satisfacció dels alumnes amb l'aplicabilitat del pla d'estudis, superior al 80%.

La taxa de graduació es manté en els marges que es van establir a la memòria com a satisfactoris. Mostra un bon seguiment del programa i està en consonància amb les taxes de rendiment (94,8%) i d'èxit (97,6%) de les assignatures que en ambdós casos són molt satisfactòries. En aquests resultats creiem que intervenen factors com ara la dedicació dels docents i la tasca dels tutors, que orienten sobre el nombre d'assignatures que haurien de triar en funció de la dedicació i el perfil de l'estudiant, fet que redunda en un

elevat seguiment de l'avaluació contínua i en un treball constant dels estudiants per tal d'assolir els objectius de les assignatures (vegeu també l'apartat 6.2).

Pel que fa a la taxa d'abandonament, la informació sobre aquest fet no apareix fins al tercer curs de la cohort, per la qual cosa encara no tenim dades referents a aquest fet.

#### **6.4. Els valors dels indicadors d'inserció laboral són adequats per a les característiques de la titulació.**

Tot i que no es disposa encara de dades d'inserció laboral, som coneixedors de casos d'incorporació en plantilla d'alguns estudiants que havien dut a terme prèviament les pràctiques en alguns dels nostres centres col·laboradors o bé hem rebut correus electrònics d'estudiants que afirmen que han trobat feina directament relacionada amb l'àmbit d'actuació del màster i gràcies al fet d'haver cursat aquesta titulació i haver adquirit les competències específiques aplicades a l'àmbit sanitari que aquest programa proporciona.

## 5. Valoració final i propostes de millora

### 5.1. Valoració final

Com s'ha pogut observar al llarg de l'autoinforme, la titulació objecte d'acreditació respon al nivell formatiu requerit en el MECES i presenta una evolució satisfactòria, on els indicadors de funcionament del programa, de rendiment acadèmic i de satisfacció són positius i adequats amb relació al que s'esperava. De la mateixa manera, i tal com es pot observar a les enquestes corresponents a l'informe de satisfacció amb l'acció formativa, tots els ítems de l'enquesta (satisfacció general amb el programa, amb els professorat, amb els recursos i amb el sistema d'avaluació) han estat valorats pels estudiants amb un increment progressiu de la seva satisfacció, més com més avançava el màster. Aquest fet demostra que l'interès per millorar des de la part docent, així com a identificar eventuais problemes i procurar una solució, ha tingut el seu resultat positiu. Igualment, la satisfacció general amb el màster també ha augmentat lleugerament el darrer curs i ha passat d'un 4 a un 4,2 sobre 5.

El desplegament de la titulació es va realitzar en quatre semestres considerant el perfil majoritari de l'estudiant de la UOC, que es correspon amb el d'un estudiant no presencial que compagina responsabilitats professionals i familiars amb els estudis a temps parcial.

El perfil d'ingrés dels estudiants es correspon totalment amb el que es recomana a la memòria de verificació amb un 95% de titulats en Treball Social, i un 5% de titulats en Educació Social. La informació pública es considera adequada i ha anat augmentant i millorant al llarg dels semestres.

El centre disposa d'un SIGQ que dona resposta a la majoria dels processos implicats en l'activitat docent i de serveis de la Universitat.

El personal docent està constituït per un equip estable i motivat que té un nivell de qualificació acadèmica adequat i un perfil suficientment especialitzat que garanteixen la qualitat de l'activitat docent. De la mateixa manera, s'intenta sempre garantir tant el nivell acadèmic com impulsar el coneixement directe més lligat al món professional, que ens sembla primordial en un programa com aquest.

Els serveis de suport a l'aprenentatge són eficients i sempre són objecte de valoració i de millora continuada.

A banda de les accions de millora concretes especificades més endavant, la titulació és objecte d'un procés natural de millora contínua derivat del procés de seguiment, de manera que cada semestre es revisen els indicadors més rellevants de cada titulació. D'aquesta manera es continuarà treballant per introduir innovacions i millores per a elevar tant la qualitat acadèmica del programa com els índexs satisfacció.

## 5.2. Propostes de millora

Estàndard	Àmbit de millora	Punt feble detectat	Identificació de la causa	Abast	Objectiu que es volen assolir	Acció proposada	Termini	Indicador de seguiment	Responsable	Implica una modificació de la memòria verificada
5	Satisfacció amb la tutoria	Marge de millora en la satisfacció amb la tutoria	Aprenentatge de la tutoria	de programa	Millorar la satisfacció dels estudiants	Accions de conscienciació i formació de la tutoria	2016-2017	Enquestes de satisfacció	Director de programa	No
6	Satisfacció de l'assignatura	Valoracions més baixes del normal en dues assignatures	Dificultat de les assignatures i conscienciació dels docents col·laboradors	Assignatures: Disseny de programes i recursos de suport i Mètodes i tècniques en el TSS	Millorar la satisfacció dels estudiants	Accions de formació dels docents col·laboradors i incorporació de nou professorat propi en l'assignatura	2016	Enquestes de satisfacció	Director de programa	No
6	Avaluació	Valoracions millorables en la satisfacció sobre l'acció docent del TFM	Seguiment molt individualitzat dels professors col·laboradors i necessitat d'homogeneïtzar criteris	Assignatures TFM i pràcticum	Millorar la coordinació docent i homogeneïtzar criteris d'acció docent	Elaboració de rúbriques específiques per a les assignatures de TFM i pràcticum	2016-2017	Utilització de les rúbriques	Director del programa i professorat de les assignatures	No

### 5.3. Seguiment del Pla de millora del curs 2013-14

Es proposa millorar la satisfacció dels estudiants en les assignatures que el darrer any han tingut resultats inferiors en l'acció dels professors col·laboradors, i allunyats de la mitjana de la resta d'assignatures (Disseny de programes i recursos de suport i Mètodes i tècniques en el treball social sanitari). Aquest fet pot haver influït també en la valoració semestral del programa. En anys anteriors, la valoració, però, d'aquestes assignatures, impartides pel mateix professorat, va aconseguir valoracions superiors al 75%. Això ens fa pensar que més que amb un problema de planificació de l'assignatura o de recursos està més relacionat amb la mateixa acció docent i les proves d'avaluació del semestre. Per poder corregir aquesta situació s'estan renovant les activitats d'avaluació de les assignatures, i s'estan duent a terme accions de conscienciació dels docents col·laboradors, a més de la incorporació de nou professorat propi especialitzat en l'assignatura Mètodes i tècniques en el treball social sanitari.

Esperem que amb aquestes accions millorin els resultats del pròxim any i es recuperin els nivells de satisfacció d'edicions anteriors i, al mateix temps, s'equiparin als de la resta d'assignatures.

En aquest sentit, en el cas de l'assignatura d'Alimentació col·lectiva, de la qual ja disposem de dades que es poden considerar del primer semestre del 2015-2016 ja s'ha vist una millora molt significativa en tots els aspectes valorats.

Disseny de programes i recursos de suport	Satisfacció global	Satisfacció dels professors col·laboradors	Satisfacció recursos
2014-2015	50,0%	65,0%	45,0%
2016 (primer semestre)	87,5%	87,5%	85,7%