



GRAU EN ÒPTICA I OPTOMETRIA

TREBALL FINAL DE GRAU

**Anàlisi de la satisfacció dels serveis clínics
d'aprenentatge servei del CUV**

MARC MERINO ROJAS

NÚRIA TOMÁS COROMINAS
OO - Departament d'Òptica i Optometria



GRAU EN ÒPTICA I OPTOMETRIA

Anàlisi de la satisfacció dels serveis clínics d'aprenentatge servei del CUV

RESUM

El Centre Universitari de la Visió és la clínica de la Facultat d'Òptica i Optometria on s'imparteixen classes pràctiques amb pacients reals. Aquests pacients, en la seva gran majoria provinents de serveis socials, són visitats per alumnes que en un futur pròxim seran els professionals del món de l'òptica, i gràcies a les donacions de diferents organitzacions, aquells pacients que requereixen d'una ajuda visual, poden optar a aquesta sense cap cost directe.

L'Anàlisi de la Satisfacció dels Serveis Clínics d'Aprenentatge Servei del Centre Universitari de la Visió, és un treball que té per objectiu principal valorar la qualitat del servei prestat a tots els seus usuaris, ja siguin pacients, estudiants, docents i treballadors. Mitjançant la realització d'enquestes personalitzades per a cada grup, es valoressin altres objectius derivats del principal com la qualitat del servei, els recursos dels quals disposa i la metodologia d'aprenentatge entre altres.

Gràcies a aquest treball s'ha pogut contestar a la pregunta principal sobre la valoració que tenen d'aquesta institució i és que un elevat percentatge dels usuaris valoren molt positivament aquest centre i la seva labor social. Al seu torn s'han detectat punts febles, com per exemple, la llarga llista d'espera dels serveis socials per a donar visita, la falta de criteris unificats entre docents o la baixa experiència professional que adquireixen els alumnes a causa d'un nombre reduït de pacients que poden visitar durant la seva estada en la clínica.

Paraules clau: *clínica, serveis socials, alumnes, ajuda visual, aprenentatge servei, qualitat del servei, enquesta*



GRADO EN ÓPTICA Y OPTOMETRÍA

Análisis de la satisfacción de los servicios clínicos de aprendizaje servicio del CUV

RESUMEN

El Centro Universitario de la Visión es la clínica de la Facultad de Óptica y Optometría donde se imparten clases prácticas con pacientes reales. Estos pacientes, en su gran mayoría provenientes de servicios sociales, son visitados por alumnos que en un futuro próximo serán los profesionales del mundo de la óptica, y gracias a las donaciones de diferentes organizaciones, aquellos pacientes que requieran de una ayuda visual, pueden optar a esta sin coste directo alguno.

El Análisis de la Satisfacción de los Servicios Clínicos de Aprendizaje Servicio del Centro Universitario de la Visión, es un trabajo que tiene por objetivo principal valorar la calidad del servicio prestado a todos sus usuarios, ya sean pacientes, estudiantes, docentes y trabajadores. Mediante la realización de encuestas personalizadas para cada grupo, se valoraran otros objetivos derivados del principal como la calidad del servicio, los recursos de los que dispone y la metodología de aprendizaje entre otros.

Gracias a este trabajo se ha podido contestar a la pregunta principal sobre la valoración que tienen de esta institución y es que un elevado porcentaje de los usuarios valoran muy positivamente este centro y su labor social. A su vez se han detectado puntos débiles, como por ejemplo, la larga lista de espera de los servicios sociales para dar visita, la falta de criterios unificados entre docentes o la baja experiencia profesional que adquieren los alumnos debido a un número reducido de pacientes que pueden visitar durante su estancia en la clínica.

Palabras clave: *clínica, pacientes, servicios sociales, alumnos, ayuda visual, aprendizaje servicio, calidad del servicio, encuesta*



DEGREE IN OPTICS AND OPTOMETRY

Analysis of the Satisfaction of the Clinical Learning Services of the CUV

ABSTRACT

The University Center of Vision is the clinic of the Faculty of Optics and Optometry where practical classes are taught with real patients. These patients, mostly coming from social services, are visited by students who in the near future will be professionals in the world of optics, and thanks to donations from different organizations, those patients who require visual aid, can use this service without any direct cost.

The Analysis of the Satisfaction of the Clinical Learning Services of the University Center of the Vision, is a project which main objective is to assess the quality of the service provided to all its users, including patients, students, teachers and workers. By conducting personalized surveys for each group, other objectives derived from the principal are assessed, such as the quality of the service, the resources available and the learning methodology, among others.

Thanks to this project, it has been possible to answer the main question about the valuation of this institution and is that a high percentage of users value this center and its social work very positively. In the other hand, weaknesses have been detected, such as the long waiting list of social services to have a visit, the lack of unified criteria among teachers or the low professional experience acquired by students due to the low number of patients who they can visit during the stay at the clinic.

Keywords: *clínica, patients, social services, students, visual aid, learning services, quality of the service, surveys*



DEGREE IN OPTICS AND OPTOMETRY

Analysis of the Satisfaction of the Clinical Learning Services of the CUV

The University Vision Center, is the clinic of the Faculty of Optics and Optometry, where the students do the clinical practices and test all the acquired skills and knowledge. For a quarter of a century, the CUV has been performing various social tasks, helping those people who do not have enough resources, to provide them with the visual aids they require. In addition, following the Learning Service model, students are placed in a clinical context, where they have to solve the patients' visual demands effectively, with the confidence that they have the advice and guidance of a supervisor. This practice is known as “learning by doing”, and the social purpose is of great added value.

The University Center of the Vision assists more than 2000 people from the city halls social services and social organizations of all Catalonia. This healthcare model involves about 300 students and 40 teachers from the Faculty of Optics and Optometry, about 30 companies, 66 city halls and social entities from all over Catalonia. The CUV also supports various charitable activities outside its center, such as in the "Fundació Ètnia Barcelona", "Mirades Solidàries" and "El Món de Prop".

To justify this project, we must focus on two main aspects: one is the quality of the educational services that this center offers to future professionals in the world of optics, and the other is the economic situation in our country in the last years. Due to the economic crisis, a part of the population has become a social exclusion group, characterized by a lack of resources to acquire basic goods and services such as a visual correction. That's why the work carried out at the CUV together with the collaboration of other entities is of vital importance, in order to help as much people as possible to



reverse this situation. As a personal justification for this work, since I started studying optics at the superior technician degree and learned about the existence of the CUV, I have been very curious to know more about this entity, and at the same time, feel a very big admiration for the task they perform. I have been collaborating with a student scholarship at CUV for two years now and I am very proud to have been able to live this experience.

Going into the subject of the project, I set a main goal, which is to achieve a general assessment of the services provided at the CUV, that is, to know what opinion the users have about the center, whether they are patients, students, teachers or workers. From this objective, it will also be possible to know the valuation of the resources available by the CUV and to know or extract proposals for improvement.

At present, there are 10 subjects of bachelor and master based on the service learning model, from which we highlight: Geriatric and childhood optometry, Adaptation and mounting of glasses, Clinical cases, Optometry and clinical contactology, Final degree project and Academic practices. Depending on the subject studied, the degree of involvement in the clinical activity of the CUV is higher.

In order to know the opinion of the users about the University Vision Center, this work will follow the methodology of surveys, with their subsequent analysis of information. A survey is defined as a series of questions that are asked by a predetermined or random group of people, in order to collect data or know the public opinion of a particular topic. The study of the results obtained provide information to improve the quality of the service, to know how to optimize resources and obtain a rating of the center, among others. Satisfaction surveys are an empirical study to determine the degree of satisfaction of respondents. It is the most economical and efficient way to obtain information from users. Satisfaction surveys are used to make decisions based on the quantitative information obtained through a questionnaire

As for the satisfaction surveys of the CUV, they will have a format of fixed alternatives, graduated scale and open questions. The samples of the study will be patients from social services, outpatients, students, teachers and staff of the center. Depending on



the group surveyed, the surveys vary their form of exposure. It will be done unipersonal with written paper in social and external services patients, and electronically with a Google Drive document to students, teachers and employees. The different survey models can be found in the annex.

Below, I will explain the most significant results by surveyed group:

- Social services patients

Of the surveys conducted, we can say that women over 50 are more susceptible to social exclusion and therefore more disadvantaged. This data can be verified with the official information from different institutional bodies such as IDESCAT.

It can be seen from surveys that the appointment time for social services in 26% of cases is longer than a month, a very high percentage. As for the timeframe of the CUV, they are tolerable, but there are stages of the process that are delayed, as in the case of the delivery of the glasses, which in 33% of cases exceeds the 3 weeks of waiting.

75% of users think that there is variety of frames, and the vast majority have received aesthetic advice, and in more than 100% of cases the glasses meet their expectations.

The assessment given by patients on social services from 1 to 5, being 1 very bad and 5 very good, is 78% as very good. And as suggestions for improvement, they say the waiting list could be narrowed down for social services, and more variety of frames.

- Outpatients

This surveyed group, due to its low level of participation, may not have practical considerations as we have so little information to be able to draw ideas for better services.

- Students

This group has let us know that the fields where they have more difficulties are during the optometric examination and in the workshop, and in this last one, 60% of respondents say that they do not know good enough how to deal with the machines and tools they are working with.



The biggest amount of the cases they see are presbyopia (67%) and standard graduations (22%), and they miss patients with color dysfunction, low vision and strabismus.

41.7% believe that there is a discrepancy with the knowledge acquired in the faculty and the application of it in the CUV.

As for the valuation of the resources, they complain that they are missing, especially in the workshop, but they see with good eyes the applications of the "CUVSOCIAL" and the "OPENVISIO".

The rating given by the students from 1 to 5, being 1 very bad and 5 very good, is 70% at the very best. But it is worth to mention that much more patients are demanded to have a better professional experience and that half of the students finish the degree with the feeling that they are not ready enough.

- Teachers

From the surveys performed to this group, we can see that the teachers think that the field in which the students have the more difficulties is when performing the optometric exam. Like as the students remark, the types of patients they usually check are Presbytes, and in the other hand, the less checked are Contactology, Strabismus and Low Vision.

83.3% of respondents believe that the CUV has enough resources and that the help of the PAS members and students is essential. The evaluation of the applications of the "CUVSOCIAL" and the "OPENVISIÓN" is not very satisfactory and they require improvements in their systems.

Their proposals for improvement are an upgrade of the evaluation system, more work spaces, a higher number of practice sessions and a better distribution of work.

- Administration and Services staff

The main difficulties found by the "PAS" when performing their tasks are the dealing with patients and students. They also believe that there is a deficiency in vocational



training and a lack of staff. In this regard, they believe that Management students are very helpful in their work.

Finally, they demand better communication between members of the "PAS", increase the number of employees and computerize the work in order to speed up their administrative tasks.

To conclude this project, I will draw the conclusions about the results obtained by each surveyed group and will make different proposals in order to improve the services of the University Vision Center.

By doing global numbers, we can answer the main purpose of this work by saying that from the 124 people surveyed, 57.2% (71 people) say that the center is very good, followed by 37% (46 people) that say that it's good, which means that a total of 94.2% (117 people) give a positive assessment of the center.

Assessing service learning, both students and teachers, agree on the need to reform the assessment system, as it generates pressure on students as they know they are being scored while solving the case. They also agree that the duration of clinical practices is short and does not give time to gain enough experience to finish the degree with the certainty that you can face the professional work. Finally, the high student ratio makes teaching tasks difficult, generating workloads that can make them spend less time explaining.

The conclusions that can be drawn from the Administration and Service Staff are the need to optimize their work through computerization and to have a wider workforce so they do not become overworked. Continued education is another proposal for improvement in order to solve different problems that are encountered day by day.

To conclude this project, I want to summarize the proposals for general improvements of the University Vision Center in the following points:

- Lower the waiting times for social services to make appointments for patients. This can result in a higher number of users and thus more student experience.



- Provide a wider variety of mounts and reduce waiting times to deliver the glasses to patients.
- Capture more outpatients, to have a positive impact on the economic income of the CUV.
- Reform the clinical subjects that allow longer time in practices at the center and a reduction in the number of students per teacher, so that they can gain more professional experience.
- Update student assessment with an unrated system.
- Providing more resources to the Administration and Services Staff.



INDEX

1. INTRODUCCIÓ	12
a. Historia del CUV	12
b. Valors del CUV	12
c. Acció social	13
2. JUSTIFICACIÓ	14
3. OBJECTIUS	17
4. MARC TEÒRIC	17
a. Aprenentatge servei	17
i. Optometria geriàtrica i infantil	17
ii. Adaptació i muntatge d'ullera	18
iii. Cassos Clínics	18
iv. Optometria i contactologia clínica	18
v. Treball final de Grau i Treball final de màster	18
vi. PAES i beques de treball	18
5. METODOLOGIA	19
a. Enquestes en centres de salut	19
b. Enquestes de satisfacció	19
c. Enquesta del CUV	20
i. Usuaris	20
ii. Estudiantat	20
iii. Professorat	20
iv. Personal d'administració i serveis (PAS)	21
6. RESULTATS	22
a. Resultats de les enquestes	22
i. Pacients Serveis socials	22
ii. Pacients Externs	29
iii. Alumnat	33
iv. Professorat	45
v. PAS	51
d. Propostes de millora	56
7. CONCLUSIONS	59
8. REFERÈNCIES	62
9. ANNEXOS	64

1. INTRODUCCIÓ

a. Historia del CUV

El Centre Universitari de la Visió de Terrassa, és la clínica de la Facultat d'Òptica i Optometria, on els alumnes hi fan les pràctiques clíniques i posen a prova tots els coneixements adquirits.

El CUV ja compta amb un quart de segle d'ençà que l'any 1993, comença les seves activitats a les instal·lacions de l'Escola d'Òptica i Optometria de Terrassa als laboratoris docents de la FOOT. I des de l'any 2008, porta a terme la seva tasca a l'edifici TR30.

Durant aquests 25 anys d'història el Centre Universitari de la Visió ha dut a terme diferents projectes solidaris com per exemple: "La Marató per la pobresa de TV3", "El Món de prop", la Fundació Ètnia Barcelona i la participació amb la ONG Ocularis i Òptics pel Món. El projecte més recent en el qual estan treballant des del 2018 és el de "Mirades Solidàries".

L'any 2017, el CUV va rebre el premi a la Qualitat en la Docència Universitària del Consell Social de la UPC i la distinció Vicens Vives de la Generalitat de Catalunya pel seu projecte d'Aprenentatge Servei en l'àmbit de l'optometria.

Des del 2009, el CUV ha tutelat un total de 17 projectes de I+D+i, 4 tesis doctorals, 56 TFM i 51 TFG.

I aquest any ha superat els 29.700 pacients visitats. Té una col·laboració amb 66 ajuntaments i 36 empreses del sector de l'òptica.

b. Valors del CUV

Els valors del CUV es basen en:

- Millora de la qualitat de la formació dels titulats en la Facultat d'Òptica i Optometria de Terrassa.
- Incrementar les oportunitats per una formació continuada d'excel·lència.
- Oferir un marc idoni per a la innovació docent.

- Desenvolupar un entorn generador d'oportunitats per a la investigació clínica.
- Reforçar els vincles entre la universitat i el teixit social: empresa i entitats del tercer sector.
- Millorar la transferència de coneixements a la societat en general i a les empreses, en particular.
- Oferir a la població un servei d'atenció visual integral de qualitat.

c. Acció social

El Centre Universitari de la Visió dona assistència a més de 2000 persones l'any, provinents dels serveis socials d'Ajuntaments i entitats socials de tota Catalunya. Aquest projecte engloba un conjunt de localitats amb una població total de 1.539.896 habitants (dades del 2016).

En aquest model assistencial estan implicats uns 300 alumnes i 40 professors de la FOOT, una trentena d'empreses, 66 ajuntaments i entitats socials de tota Catalunya.

Per altra banda, la feina que realitzen al CUV, no només es duu a terme en aquest centre, si no que també realitzen diverses accions com:

- **Dia Mundial de la Visió:** en col·laboració amb la FOOT i l'associació "El Món de prop", cada any, el segon dijous d'Octubre, celebren a Terrassa aquest dia amb actes divulgatius i accions amb l'objectiu de conscienciar a la població de la importància de la prevenció de la cura de la salut visual.
- **Fundació Ètnia Barcelona:** col·labora amb aquesta fundació realitzant cribratges i revisions optomètriques a persones en situació d'exclusió social, a més que, en els casos necessaris, els hi subministren les ajudes visuals. Aquestes accions es duen a terme tant al nostre territori, com a altres països del tercer món.

- **Mirades solidàries:** es tracta d'un programa d'apadrinament de tractaments visuals especialitzats a Catalunya per a persones en situació de vulnerabilitat. Amb aquesta campanya es persegueix l'objectiu de sensibilitzar a persones i organitzacions (públiques i privades) per captar els recursos necessaris per a la sostenibilitat de l'acció social del CUV.
- **El Món de prop:** és una associació que promou activitats per sensibilitzar a la societat enfront de la diversitat visual, genera oportunitats per valorar les capacitats individuals i promoure la convivència, edita materials pedagògics en valors d'empatia i solidaritat, i fomenta hàbits de prevenció i promou la salut visual de les persones.

2. JUSTIFICACIÓ

En aquest treball es busca saber quina és l'opinió que tenen els usuaris/treballadors dels serveis prestats del Centre Universitari de la Visió (CUV) de Terrassa, tant com a centre educatiu pels futurs professionals del món de l'òptica, com la tasca social que porta a terme des de principis d'aquest mil·lenni, donant assistència a unes 2000 persones per any d'arreu de Catalunya en situació d'exclusió social.

La situació econòmica que hem viscut a aquest país en els darrers anys, ha fet que l'accés a una assistència bàsica com és la visió, sigui impossible per moltes famílies. Així ho podem veure en les dades que aporta el CUV:



Gràfic 1. "Evolució de l'acció social 2008-2016". Font de: *Aprentatge Servei en l'àmbit de l'optometria: el Centre Universitari de la Visió.*

Com es pot observar, des del principi de la crisi econòmica l'any 2010, el número d'usuaris era de 1045 persones, a l'any 2016 aquesta xifra es va duplicar fins als 2310 beneficiats per aquest servei. Si fem ús de les dades que ens aporta el portal "IDESCAT" sobre el llindar de risc de pobresa podem observar que en els darrers anys aquest s'ha vist incrementat. L'any 2010, la taxa de risc de pobresa a Catalunya es situava al 19,2% i a Espanya al 20,7%. Si comparem la gràfica de "l'Evolució de l'acció social" l'any 2014, amb les dades de l'IDESCAT aquell mateix any, veiem que la taxa de risc de pobresa a Catalunya es situava al 20,9% i a Espanya al 22,2%.

Indicadors de risc de pobresa. 2010		
	Catalunya (segons llindar català)	Espanya (segons llindar espanyol)
Llindar de risc de pobresa (euros)		
Llars d'una persona	9.888,73	8.763,10
Llars de dos adults	14.833,10	13.144,65
Llars d'un adult i dos infants	15.821,97	14.020,96
Llars de dos adults i dos infants	20.766,33	18.402,50
Taxa de risc de pobresa (%)		
Homes	17,5	20,1
Dones	20,8	21,3
Total	19,2	20,7

Font: [Idescat, a partir de dades de l'Enquesta de condicions de vida de l'INE.](#)
 Advertiment: Les dades dels anys 2009-2012 publicades el 31 d'octubre de 2014 es van revisar el 30 de juliol de 2015.

Taula 1. "Indicadors de risc de pobresa 2010" Font de: IDESCAT.

Indicadores de riesgo de pobreza. 2014		
	Cataluña (según umbral catalán)	España (según umbral español)
Umbral de riesgo de pobreza (euros)		
Hogares de una persona	9.767,40	7.961,30
Hogares de dos adultos	14.651,10	11.941,95
Hogares de un adulto y dos niños	15.627,80	12.738,08
Hogares de dos adultos y dos niños	20.511,50	16.718,60
Tasa de riesgo de pobreza (%)		
Hombres	20,2	22,4
Mujeres	21,6	22,1
Total	20,9	22,2

Fuente: [Idescat, a partir de datos de la Encuesta de condiciones de vida del INE.](#)

Taula 2. "Indicadors de risc de pobresa 2014" Font de: IDESCAT.

Així doncs ens trobem enfront de una realitat en la qual, la pobresa va en augment, al igual que el nombre de persones que requereixen els serveis que ofereix el CUV. Com en altres àmbits de la sanitat, l'accés a ajudes visuals, no està contemplat com una assistència bàsica, i és aquí on entra en joc el paper d'organitzacions com el CUV, que gràcies a la seva acció, gent sense recursos pot obtenir aquestes ajudes.

Per altra banda, gràcies al primer director de l'Escola d'Òptica i Optometria de Terrassa, Joan Salvadó, va plantejar la necessitat que els diplomats adquirissin experiència clínica més enllà de la que podien rebre als laboratoris de l'Escola amb pacients interns o coneguts dels mateixos estudiants. D'aquesta manera i plasmant la filosofia d'altres centres universitaris del Regne Unit i Amèrica, va promoure la fundació d'un centre universitari per la visió.

Pels motius esmentats anteriorment he volgut triar aquest treball, a més, perquè des de que vaig començar a estudiar òptica al CFGS a l'Institut Joan Brossa a Barcelona, i vaig veure l'activitat que duia a terme el CUV, vaig sentir una gran admiració per l'obra social que desenvolupaven. Un cop finalitzats els estudis de grau superior i havent accedit a la Facultat d'Òptica i Optometria de la UPC a Terrassa, vaig poder veure de més a prop tota la feina que hi ha dintre d'aquest centre.

Actualment, em trobo realitzant una beca de treball en el CUV per segon any consecutiu, i he de dir que em sento molt orgullós de poder participar en aquest projecte podent ajudar a gent que ho necessita, a més de compartir aquesta experiència amb grans persones, ja siguin companys de classe, docents i treballadors del CUV. Per a mi, aquest treball representa el meu últim granet de sorra d'ajuda per aquest centre, que espero i desitjo que pugui continuar molts anys més en funcionament.

3. OBJECTIUS

L'objectiu principal que em plantejo i, per tant, pretenc assolir a través de la realització d'aquest Treball de Final de Grau és una valoració general dels serveis prestats pel CUV.

En relació amb aquest objectiu, en la mesura que aprofundeixi en el tema a través de la recaptació de l'opinió dels usuaris i treballadors del CUV he establert una sèrie d'objectius específics entorn dels quals es desenvoluparà el meu treball, aquests objectius són:

- Valorar el servei prestat als pacients, tant externs com de serveis socials.
- Valorar l'aprenentatge dels alumnes al CUV.
- Conèixer l'opinió dels treballadors del CUV.
- Valorar els recursos dels quals disposa el CUV.
- Propostes de millora i comentaris.

4. MARC TEÒRIC

a. Aprenentatge servei

El model d'aprenentatge servei aplicat per la FOOT posa els estudiants en un context clínic, on han resolt les demandes visuals dels pacients de manera efectiva, amb la confiança de tenir el guiatge d'un supervisor. Aquesta pràctica s'emmarca en el paradigma conegut com a **learning by doing (aprendre fent)**, que encara té més valor quan allò que es fa té una finalitat social i no és una pura repetició sense finalitat.

Actualment, són 10 les assignatures de grau i màster que es basen en el model d'aprenentatge servei i que tenen implicació directe en el CUV, entre les quals destaquem les següents:

- i. **Optometria geriàtrica i infantil:** es cursa durant el 5è quadrimestre i val 9 crèdits. En aquesta assignatura, l'estudiant actua com a observador d'altres companys que realitzen les proves optomètriques a pacients reals.

- ii. Adaptació i muntatge d'ulleres:** es cursa durant el 5è quadrimestre i val 9 crèdits. En aquesta assignatura, l'estudiant actua com a observador d'altres companys que realitzen dispensin a pacients reals, i com posteriorment fan la comanda i muntatge dels vidres al taller del CUV.
- iii. Casos clínics:** es cursa durant el 6è quadrimestre i val 6 crèdits. L'estudiant visita al pacient i realitza el dispensin. Les practiques, es fan per parelles i sota la tutela del docent.
- iv. Optometria i contactologia clínica:** es cursa durant el 7è quadrimestre i val 7 crèdits. L'estudiant adquireix un grau més d'autonomia i responsabilitat enfront del pacient, s'acostuma a demanar que les visites es facin en un temps concret. Les practiques es fan individualment i sota la tutela del docent.
- v. Treball final de grau:** els estudiants que realitzen la modalitat de 18+6 del treball final de grau, han de cursar 6 crèdits al CUV, això equival a un total de 60 hores de clínica. S'encarreguen de fer tot el procés sols, des de les proves visuals, la tria de muntura, la comanda de vidres i el muntatge.
- vi. PAES i beques de treball:** aquells alumnes que volen realitzar les PAES (pràctiques externes) al CUV i aquells que han obtingut una beca de treball, realitzen tasques de suport al PAS com per exemple la rebuda dels pacients a la recepció, la concertació de la cita amb els pacients, i atendre les trucades dels serveis socials entre altres. També realitzen feines de gestió de comandes de vidres i muntures, muntatges i reparació d'ulleres, gestió del magatzem i suport a la docència.

5. METODOLOGIA

a. Enquestes en centres de salut

L'enquesta es defineix com una sèrie de preguntes que es fa a un grup de persones predeterminades o aleatòries, per poder recaptar dades o conèixer l'opinió pública sobre un determinat tema. Aquestes enquestes aplicades en centres de salut, són una eina molt valuosa per poder determinar diferents paràmetres:

- El grau de satisfacció dels usuaris respecte als serveis prestats.
- La mesura de l'èxit dels objectius marcats.
- Poder identificar punts febles en la seva estratègia d'acció.
- Optimitzar els recursos dels quals disposen.

L'estudi dels resultats obtinguts aporten informació per poder millorar la qualitat del servei, saber com optimitzar els recursos i poder obtenir una valoració puntuada del centre, entre altres.

L'aplicació d'aquestes enquestes, varia en funció dels recursos dels quals disposa el centre. Cal tenir en compte que un estudi d'aquest tipus requereix una inversió important, tant econòmic com de personal. Agafant com a exemple, l'Enquesta Nacional de Salut que realitza el Govern d'Espanya a través del Ministeri de Sanitat, Consum i Benestar Social amb la col·laboració de l'Institut Nacional d'Estadística, aquest document es redacta un cop cada 5 anys.

Per tant, una possible periodicitat d'enquestar, seria un cop cada 4-5 anys o bé, si el centre té una ruta de treball marcada, un cop finalitzada aquesta, fer una enquesta per poder valorar si els objectius prefixats s'han complert o quines mancances hi ha hagut.

b. Enquestes de satisfacció

Les enquestes de satisfacció són un estudi empíric per a determinar el grau de satisfacció dels enquestats. És el mètode més econòmic i eficient per poder obtenir informació dels usuaris. Les enquestes de satisfacció serveixen per prendre decisions d'acord amb la informació quantitativa obtinguda per mitjà d'un qüestionari.

c. Enquesta del CUV

El format de les enquestes de satisfacció del CUV serà:

- D'alternativa fixe (donant una resposta predeterminada)
- D'escala graduada (puntuant per saber el grau de satisfacció)
- Obertes (per poder conèixer l'opinió dels enquestats)

Les mostres de l'estudi es poden dividir en:

- Usuaris
 - Serveis Socials (73 individus)
 - Externs (9 individus)
- Alumnat (tots els que realitzin activitats acadèmiques en el CUV)
- Professorat (tots els que estiguin relacionats amb l'activitat diària del CUV)
- PAS (treballadors del CUV)

Com s'esmenta anteriorment, en l'apartat d'objectius, la finalitat d'aquest treball és conèixer una valoració general dels serveis prestats al CUV. Per poder arribar aquest punt, cal identificar la finalitat de cada grup enquestat:

- i. Usuaris:** es pretén obtenir una valoració dels serveis del CUV, temps d'espera, recursos disponibles, etc. D'aquesta manera, poder saber on focalitzar els recursos per millorar l'experiència dels pacients.
- ii. Estudiantat:** enfocat per conèixer quina és l'opinió del model "Aprentatge servei", així com, saber si els recursos dels quals disposa el CUV són suficients per poder satisfer les necessitats de l'activitat clínica, i valorar l'experiència.
- iii. Professorat:** pot permetre saber quin és el punt de vista dels docents respecte a la preparació de l'alumnat a la facultat, on poder millorar respecte a la formació i saber si disposen de totes les eines necessàries per poder realitzar la seva feina.

- iv. **PAS:** com a treballadors interns, poden aportar informació de primera mà sobre defectes en el funcionament del CUV, ja que, el Personal d'Administració i Serveis, veu l'evolució del centre cada any rere any.

En funció de la mostra que estudiem, la forma de l'enquesta serà diferent:

- **Personal:** es realitzarà cara a cara amb els pacients de serveis socials com els externs en un mateix espai i temps, mitjançant enquestes en paper totalment anònimes.

Avantatges	Inconvenients
✓ Alt grau de resposta	✓ Necessita temps
✓ Pot ser més ric i complet	✓ Influència de l'entrevistador
✓ Permet el contacte directe i adaptacions a la persona entrevistada	✓ Informació "menys anònima"
✓ Disponibilitat immediata de la informació	

- **Correu o web:** mitjançant el GOOGLE DRIVE, es crearà un formulari de preguntes, que posteriorment serà enviat a tot l'alumnat que participin en l'activitat del CUV, així com docents i PAS.

Avantatges	Inconvenients
✓ Econòmica	✓ Alt grau de NO resposta
✓ Permet l'accés a llocs difícils d'entrar o llunyans	✓ Lentitud de resposta
✓ Evita la influència de l'entrevistador	✓ Biaix pel tipus de persona predisposada a contestar
✓ Garanteix l'anonimat	✓ Control escàs
	✓ Las preguntes han de ser molt senzilles

El format de les enquestes està disponible en els annexos*

Les enquestes als usuaris, tant de serveis socials com externs, es van realitzar durant un període compres entre l'1 de novembre del 2019 y el 20 de desembre de 2019, en les sales de dispensin del CUV mitjançant document escrit de manera personal. El text dels qüestionaris, estaven formats per 13 preguntes pels pacients de serveis socials i 9 pels pacients externs. Es pot consultar en els annexos I i II.

Les enquestes a l'alumnat, es va realitzar durant el mes de desembre de 2019, en format electrònic a través de l'aplicació de GOOGLE DRIVE. El qüestionari estava format per 22 preguntes. Es pot consultar en l'annex III.

Les enquestes al professorat, es va realitzar durant el mes de gener de 2019, en format electrònic a través de l'aplicació de GOOGLE DRIVE. El qüestionari estava format per 19 preguntes. Es pot consultar en l'annex IV.

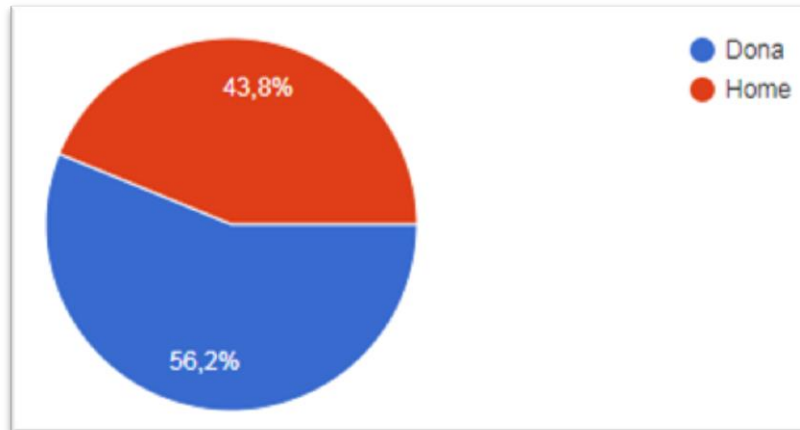
Les enquestes al PAS, es va realitzar durant el mes de gener de 2019, en format electrònic a través de l'aplicació de GOOGLE DRIVE. El qüestionari estava format per 16 preguntes. Es pot consultar en l'annex V.

6. RESULTATS

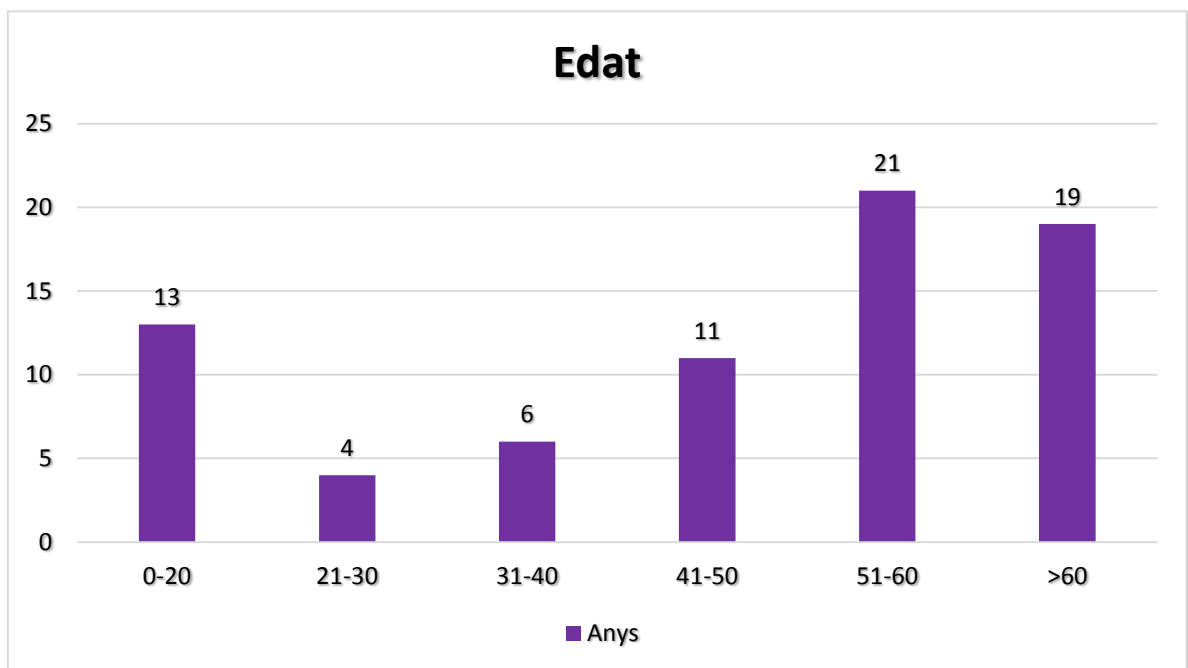
Els resultats obtinguts es representaran per grup enquestat i en cada pregunta s'exposarà una gràfica amb la informació aportada pels participants. Al finalitzar cada enquesta, detallaré aquells valors més rellevants i que puguin ser d'utilitat per extreure conclusions per tal de millorar els serveis prestats al CUV.

a. Resultats de les enquestes

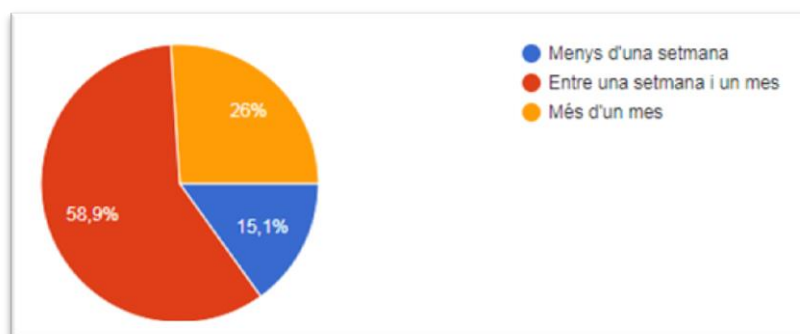
- i. Pacients de Serveis Socials:** consta d'un total de 73 mostres triades aleatòriament.



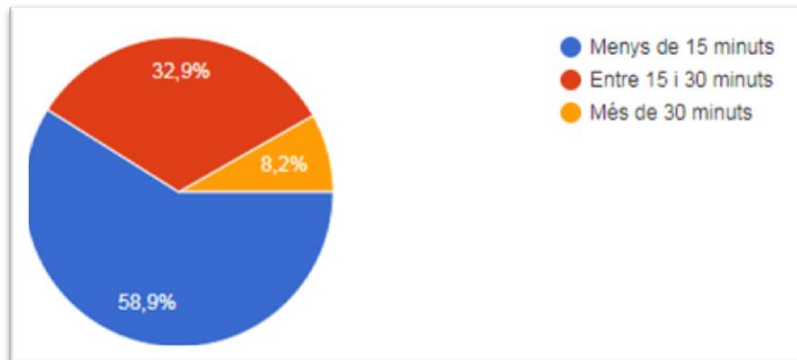
Gràfic 2. Títol de la pregunta: Sexe:. Nombre de respostes: 73 respostes.



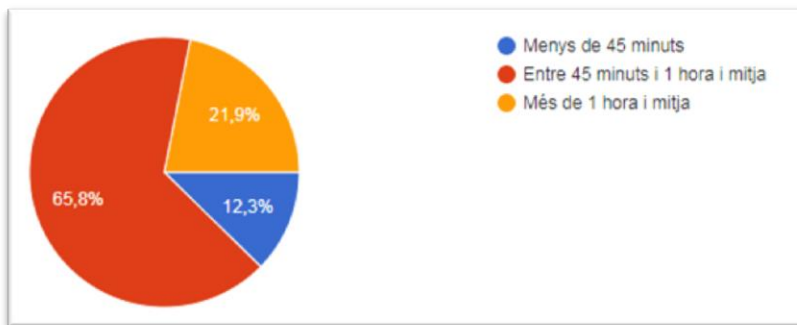
Gràfic 3 . Títol de la pregunta: Edat:. Nombre de respostes: 73 respostes.



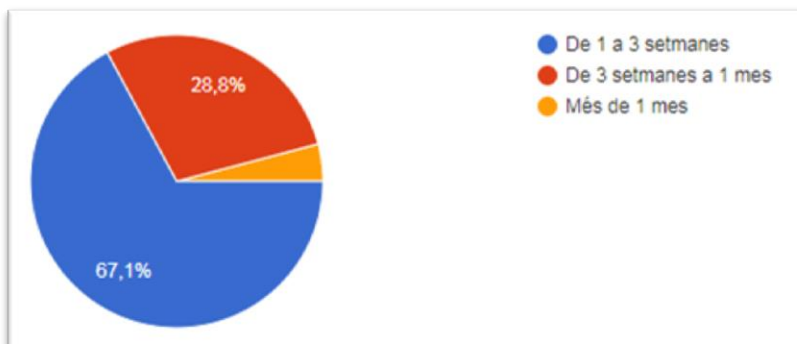
Gràfic 4. Títol de la pregunta: Temps d'espera per donar-li la cita:. Nombre de respostes: 73 respostes.



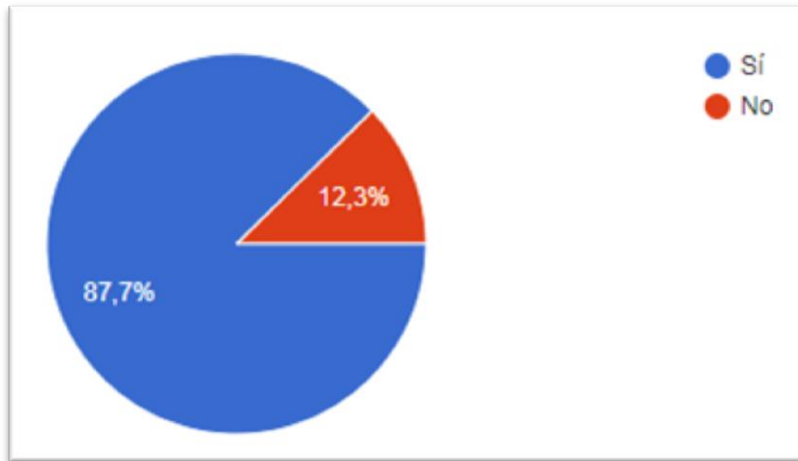
Gràfic 5. Títol de la pregunta: Temps d'espera abans d'entrar a fer la revisió (sala d'espera):. Nombre de respostes: 73 respostes.



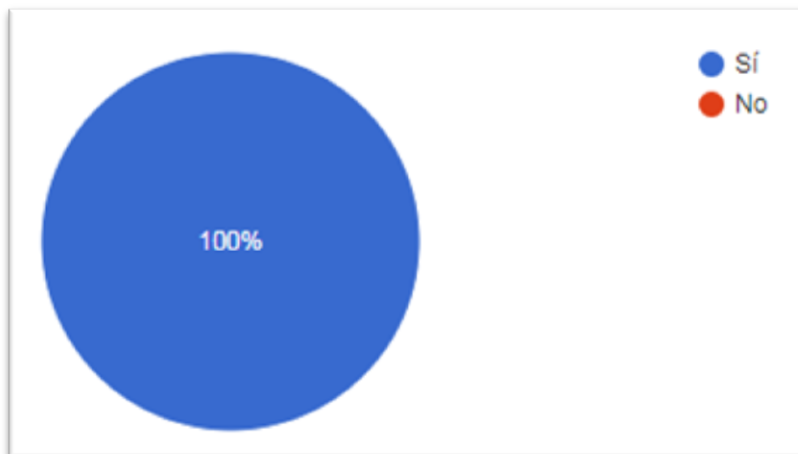
Gràfic 6. Títol de la pregunta: Temps de la visita optomètrica i selecció de muntura:.. Nombre de respostes: 73 respostes.



Gràfic 7. Títol de la pregunta: Temps d'espera per recollir les seves ulleres:.. Nombre de respostes: 73 respostes.



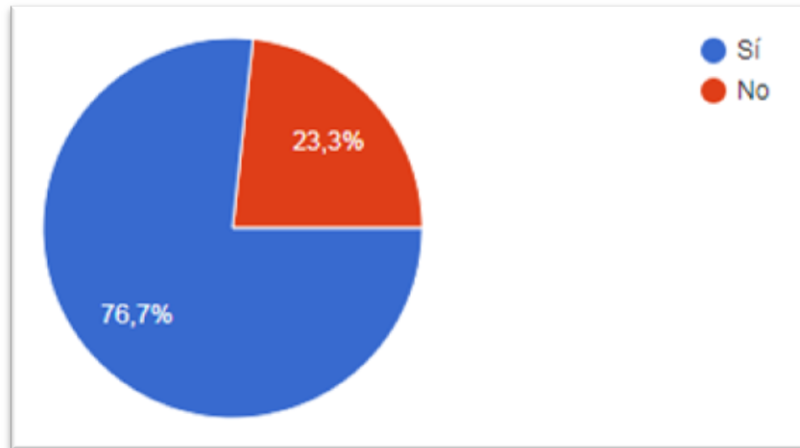
Gràfic 8. Títol de la pregunta: Sap si són estudiants qui l'atès:. Nombre de respostes: 73 respostes.



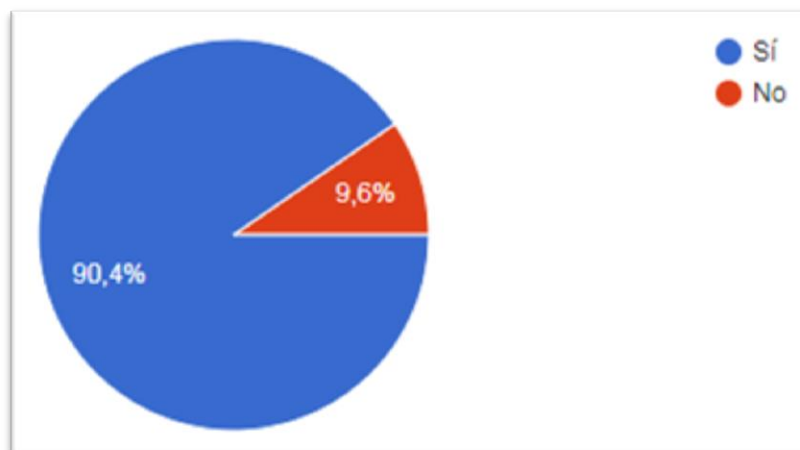
Gràfic 9. Títol de la pregunta: Ha vingut el professor per comprovar la feina de l'estudiant:. Nombre de respostes: 73 respostes.



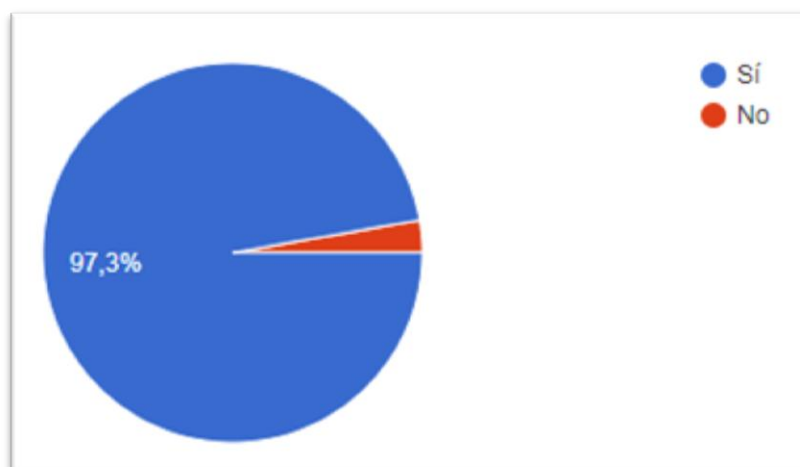
Gràfic 10. Títol de la pregunta: S'ha sentit ben atès:. Nombre de respostes: 73 respostes.



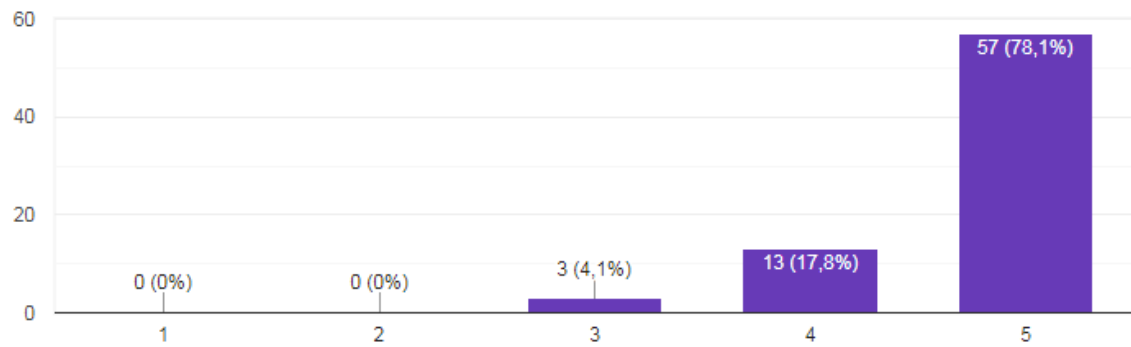
Gràfic 11. Títol de la pregunta: Ha trobat varietat de muntures per triar:. Nombre de respostes: 73 respostes.



Gràfic 12. Títol de la pregunta: Ha tingut un assessorament estètic de la muntura triada:. Nombre de respostes: 73 respostes.



Gràfic 13. Títol de la pregunta: La ullera compleix les expectatives esperades:. Nombre de respostes: 73 respostes.



Gràfic 14. Títol de la pregunta: Valoració general del servei (1 molt dolenta i 5 molt bona):. Nombre de respostes: 73 respostes.

“Es podrien ampliar els horaris per la gent que treballa de tarda.”

“Todas las veces que hemos venido, tanto yo como mi familia, hemos acabado muy satisfechos, excepto una vez que mi hija se quejaba de no ver bien durante 1 año, al final se descubrió que las gafas estaban mal montadas.”

“Dar merienda a los niños”

“Falten varietat de muntures, i més mides.”

“Els serveis socials triguen molt en donar la cita”

“Minimitzar el temps dels serveis socials. Vaig demanar cita al març i fins l'octubre no vaig venir”

“Més varietat de muntures per gent jove”

“Més opcions de color de les muntures”

“Els alumnes no transmeten confiança durant la revisió i em posa nerviosa”

"Falten muntures"

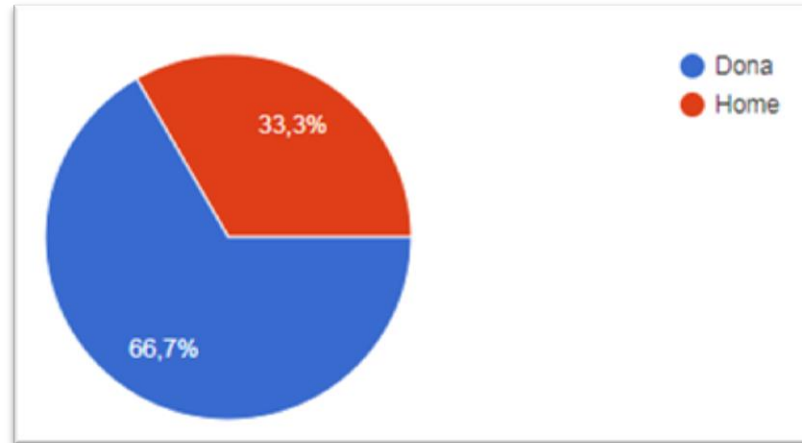
"Més ulleres modernes"

Taula 3. Títol de la pregunta: Propostes de millora. Nombre de respostes: 11 respostes.

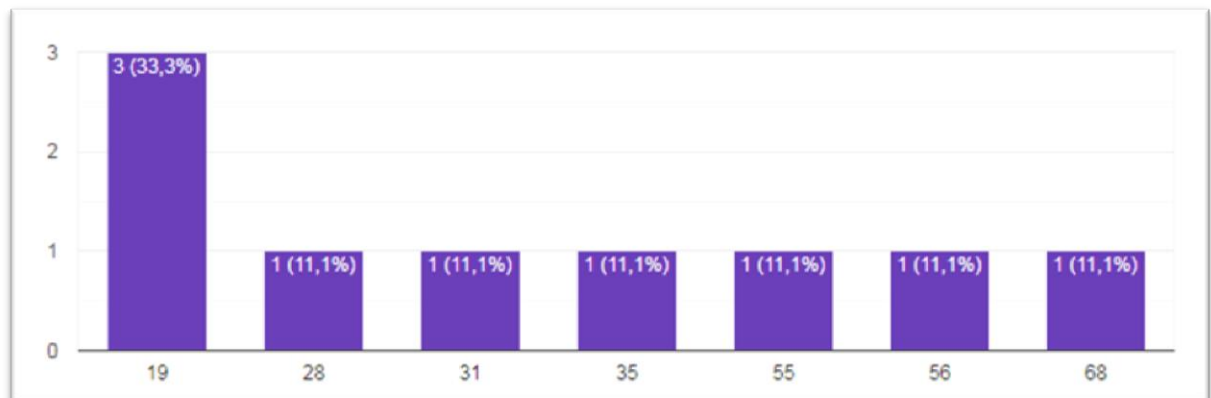
Les idees principals que podem extreure d'aquestes enquestes són:

- La majoria de persones beneficiades són dones majors de 50 anys. Aquest perfil encaixa amb les dades anteriorment esmentades de l'IDESCAT, pel que fa a grups en risc de pobresa.
- El temps d'espera perquè els serveis socials concertin una cita, està una mica fora de marge, ja que un 26% dels pacients han hagut d'esperar més d'un mes per poder venir a visitar-se. Pel que fa al temps en el CUV, l'espera abans d'entrar a visitar-se (menys de 15 minuts), en un 58% de les vegades es compleix, però en un 42% sobrepasa aquest temps, i això s'ha de minimitzar. En més d'un 70% dels casos la visita més la tria de la muntura no ha trigat més d'1 hora i mitja, per tant és un valor que tolerem com a correcte. Per últim, la recollida de les ulleres finalitzades, se sol endarrerir més de 3 setmanes en un 33% dels casos.
- Més del 75% dels usuaris, troben que hi ha varietat de muntures on poder escollir, a més, la gran majoria tenen un assessorament estètic per saber quines li escauen millor. I gairebé el 98% de les persones creuen que la ullera compleix amb les seves expectatives.
- La valoració general dels serveis del CUV en una escala de l'1 al 5, sent 1 molt dolenta i 5 molt bona, ha sigut d'un 78% com a molt bona.
- Entre els comentaris a destacar podem dir que la manca de muntures i el temps d'espera dels serveis socials són les principals queixes.

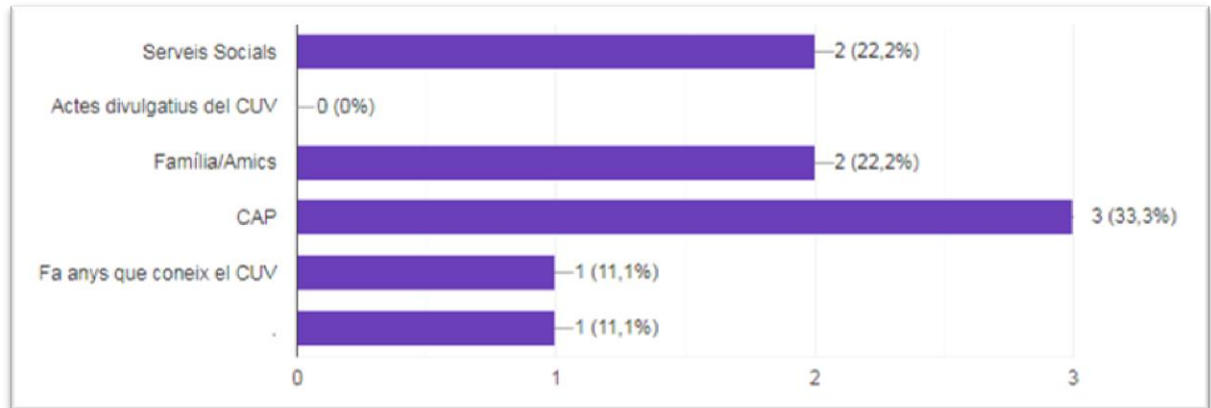
- ii. **Pacients Externs:** consta d'un total de 9 mostres triades aleatòriament.



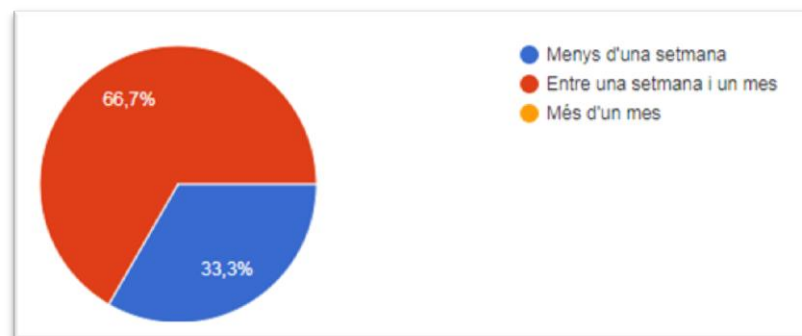
Gràfic 15. Títol de la pregunta: Sexe:. Nombre de respostes: 9 respostes.



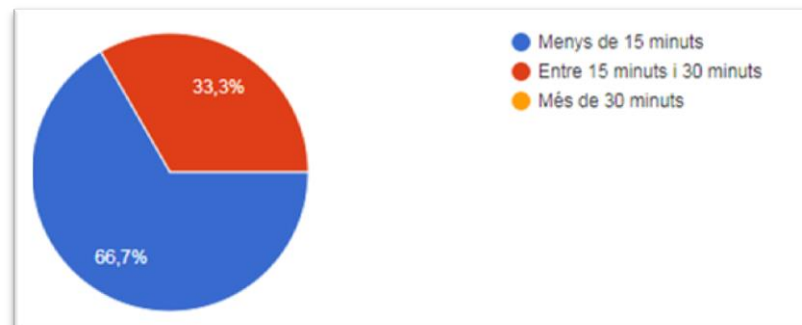
Gràfic 16. Títol de la pregunta: Edat:. Nombre de respostes: 9 respostes.



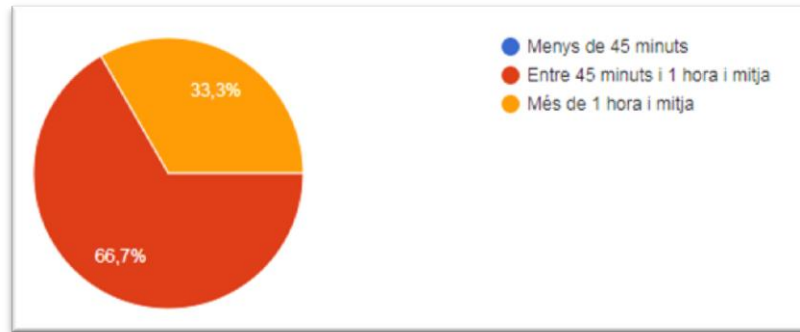
Gràfic 17. Títol de la pregunta: Com ha conegut el CUV:. Nombre de respostes: 9 respostes.



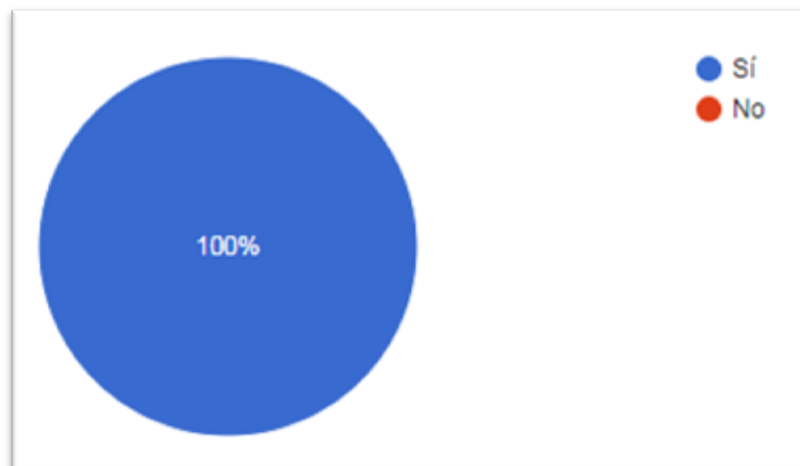
Gràfic 18. Títol de la pregunta: Temps d'espera per donar-li la cita:. Nombre de respostes: 9 respostes.



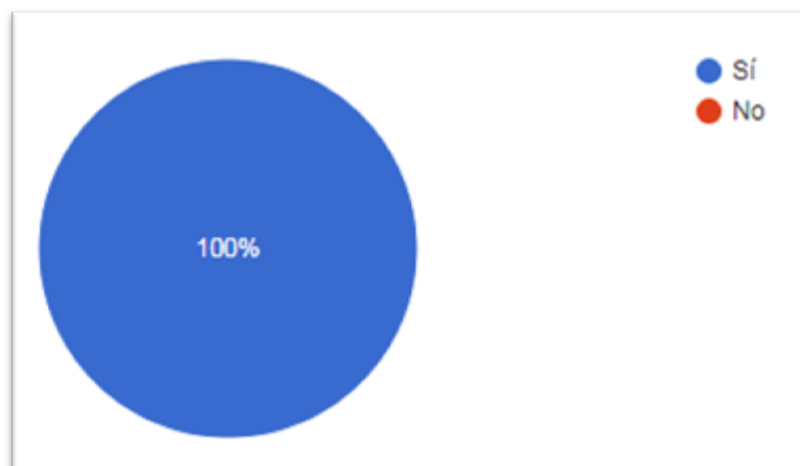
Gràfic 19. Títol de la pregunta: Temps d'espera abans d'entrar a fer la revisió (sala d'espera). Nombre de respostes: 9 respostes.



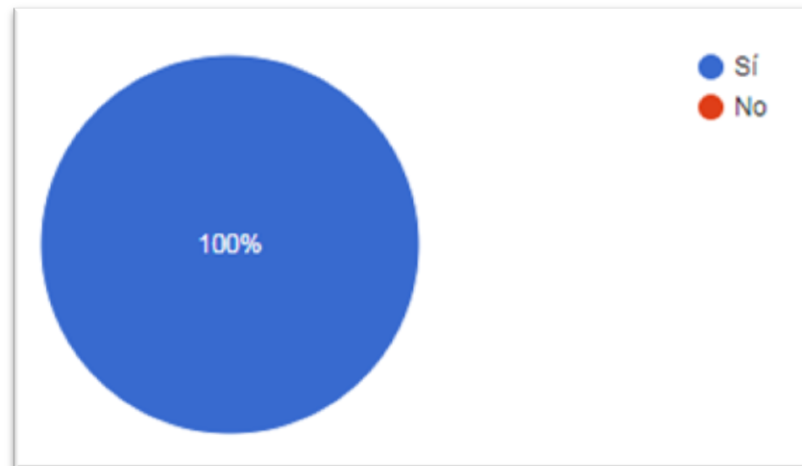
Gràfic 20. Títol de la pregunta: Temps de la visita optomètrica:. Nombre de respostes: 9 respostes.



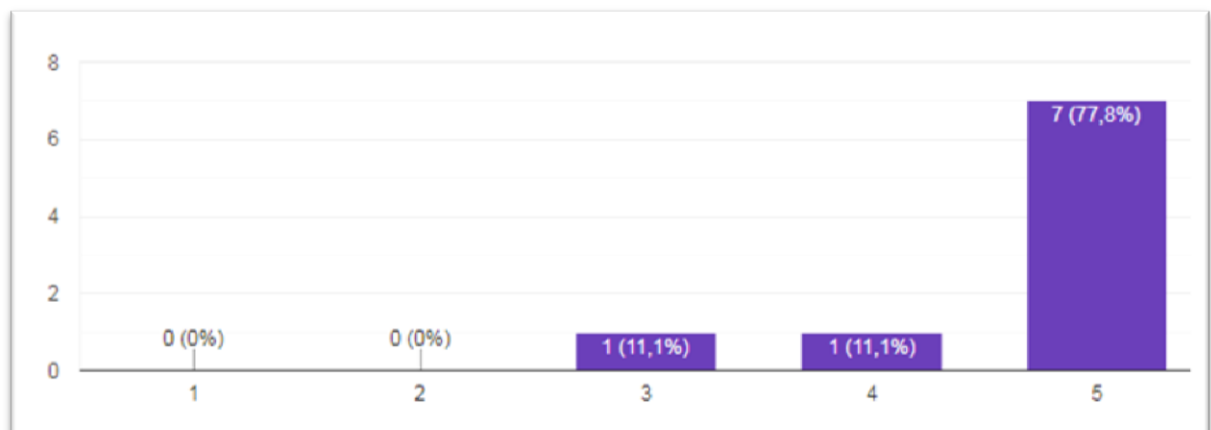
Gràfic 21. Títol de la pregunta: Saps si són estudiants qui l'atès:. Nombre de respostes: 9 respostes.



Gràfic 22. Títol de la pregunta: Ha vingut el professor per comprovar la feina de l'estudiant:. Nombre de respostes: 9 respostes.



Gràfic 23. Títol de la pregunta: S'ha sentit ben atès:. Nombre de respostes: 9 respostes.



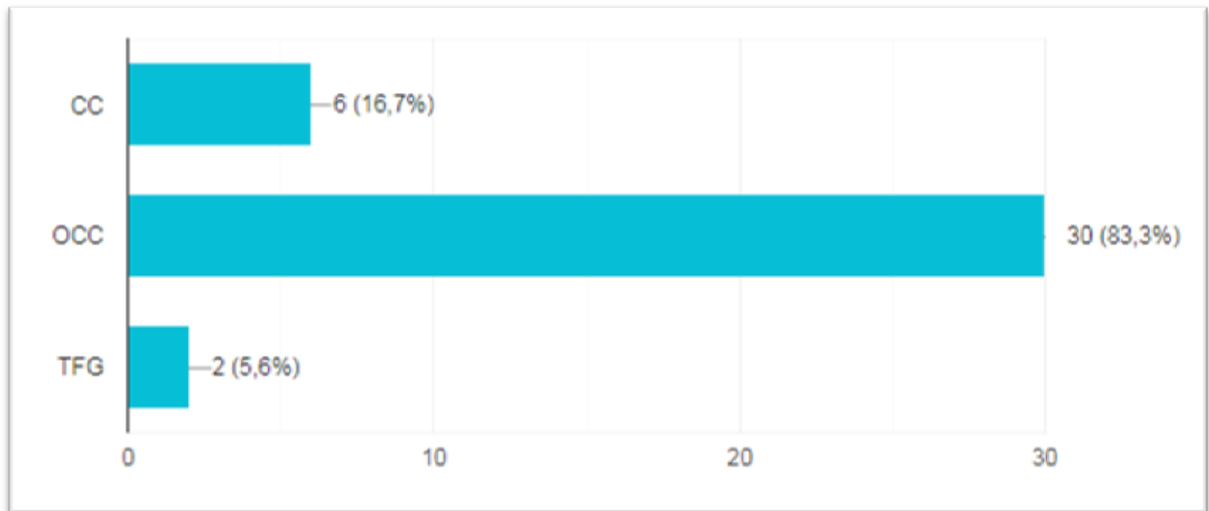
Gràfic 24. Títol de la pregunta: Valoració general del servei (1 molt dolenta i 5 molt bona):. Nombre de respostes: 9 respostes.

La visita és massa llarga, és fa un punt esgotador.

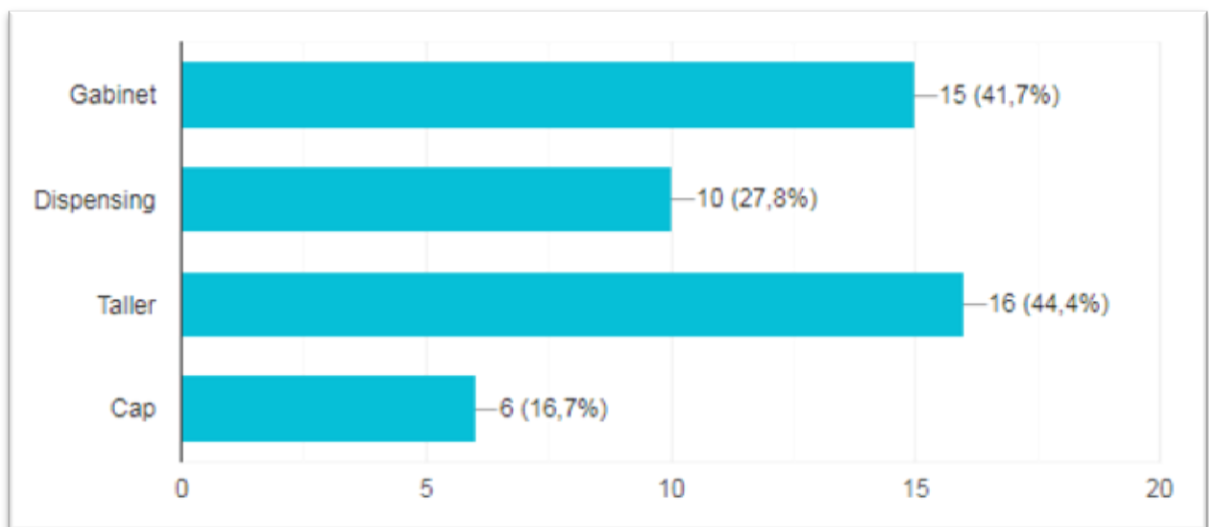
Taula 4. Títol de la pregunta: Propostes de millora. Nombre de respostes: 1 respostes.

Aquest grup enquestat, a causa del seu baix nivell de participació, no pot tenir consideracions pràctiques, ja que disposem de molt poca informació com per poder extreure idees per millorar els serveis.

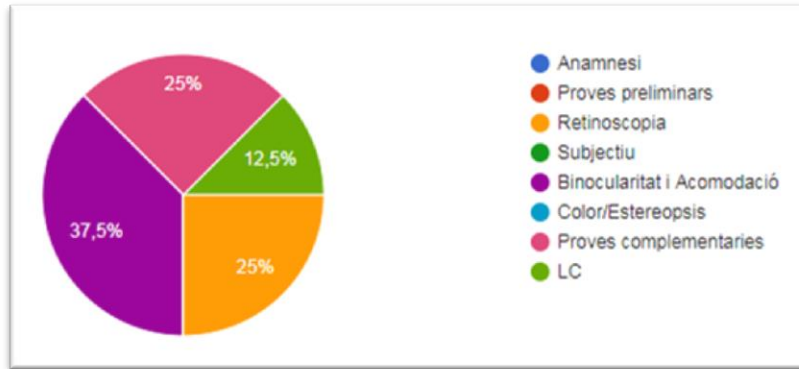
- iii. **Estudiantat:** consta d'un total de 36 mostres, que han volgut participar en aquest treball. Les seves respostes són anònimes.



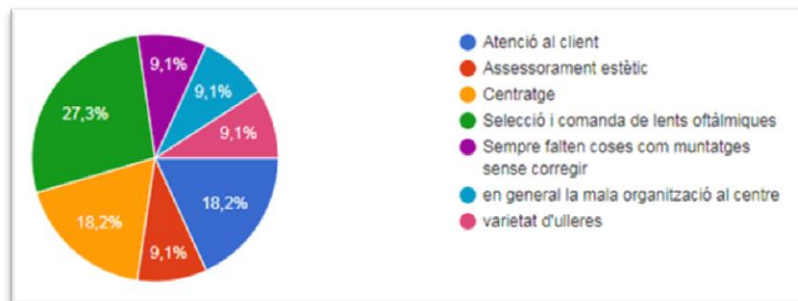
Gràfic 25. Títol de la pregunta: Assignatures cursant al CUV.: Nombre de respostes: 36 respostes.



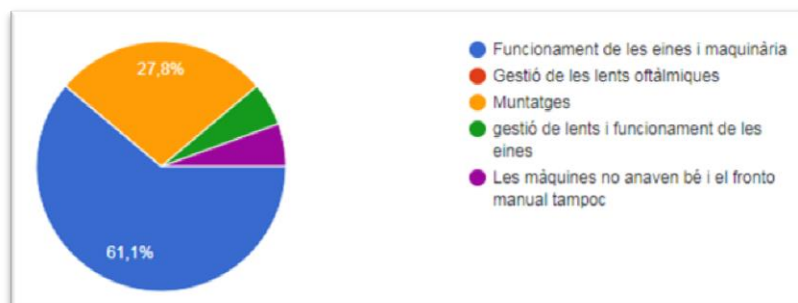
El Gràfic 26. Títol de la pregunta: Has tingut dificultats en algun d'aquests camps?. Nombre de respostes: 36 respostes.



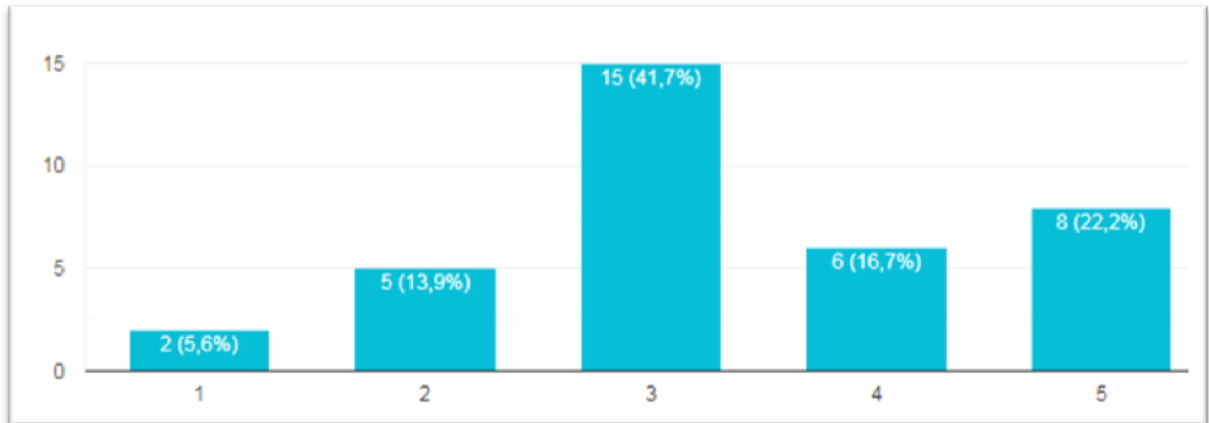
Gràfic 27. Títol de la pregunta: Si has marcat GABINET, en quin camp tens més dificultats?. Nombre de respostes: 16 respostes.



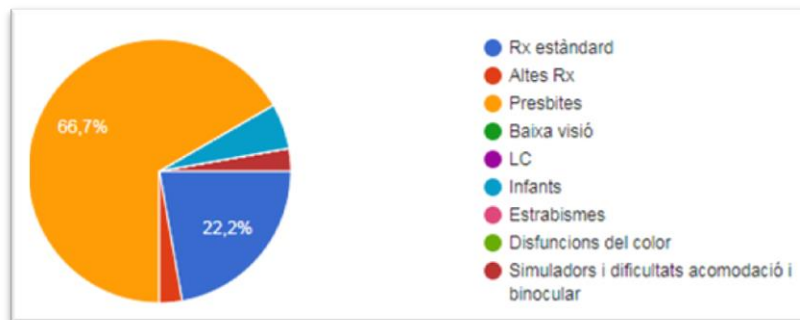
Gràfic 28. Títol de la pregunta: Si has marcat DISPENSING, en quin camp tens més dificultats?. Nombre de respostes: 11 respostes.



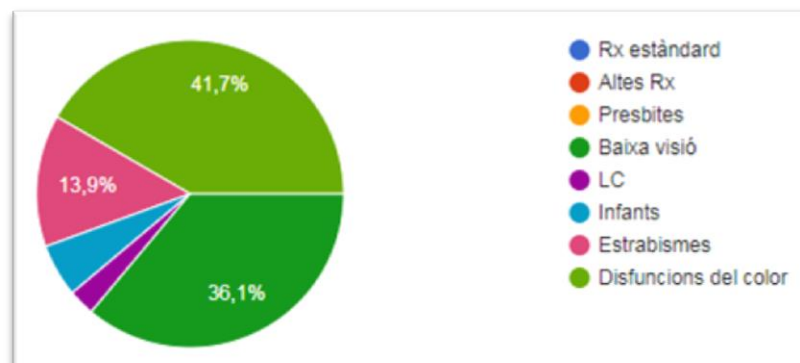
Gràfic 29. Títol de la pregunta: Si has marcat TALLER, en quin camp tens més dificultats?. Nombre de respostes: 18 respostes.



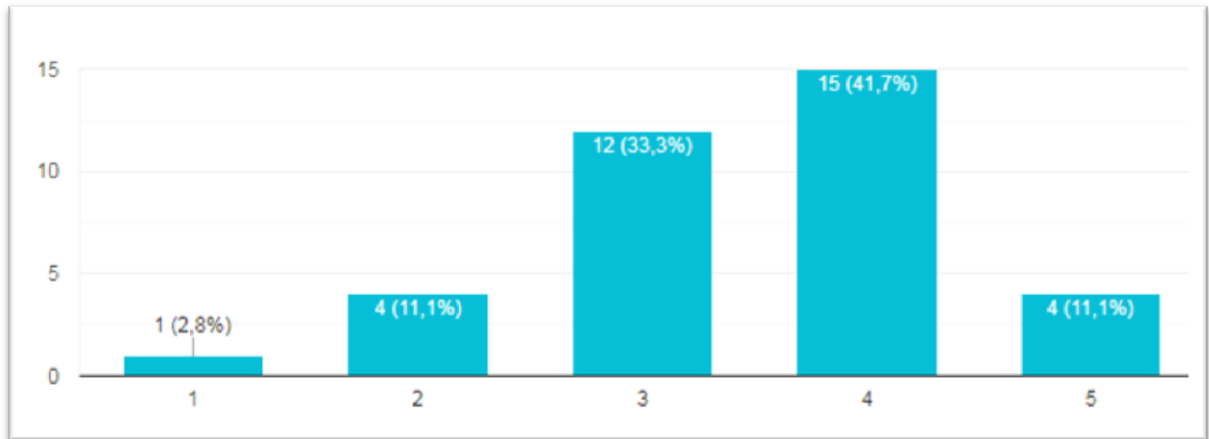
Gràfic 30. Títol de la pregunta: Puntua la utilitat de les sessions de pràcticum realitzades al CUV (del 1 al 5, sent 1 molt dolenta i 5 molt bona):. Nombre de respostes: 36 respostes.



Gràfic 31. Títol de la pregunta: Quina tipologia de pacients has vist MÉS vegades en el CUV?. Nombre de respostes: 36 respostes.



Gràfic 32. Títol de la pregunta: Quina tipologia de pacient has vist MENYS vegades en el CUV?. Nombre de respostes: 36 respostes.



Gràfic 33. Títol de la pregunta: A l'àrea clínica CLÍNICA, has trobat discrepàncies entre els coneixements teòrics adquirits a la facultat i l'aplicació d'aquests en el CUV (del 1 al 5, sent 1 molta discrepància i 5 cap discrepància):. Nombre de respostes: 36 respostes.

“Cada professor fa les coses de manera diferent. Per exemple alguns diuen que s'ha de refinar el cilindre a la màxima Av del pacient menys una línia quan sempre ens han dit a 0.5”

“A l'hora de fer el cilindre creuat, en la teoria es fa quan arribes al 0'3 d'AV i hi ha professors que ho fan al final, Av=1”

“No saber interpretar oct ni saber com funciona cap de les eines i instruments de proves complementaries.”

“A la FOOT s'aprèn a seguir uns protocols molt específics i cada pacient és diferent S'ha d'ensenyar a discriminar quines proves són realment importants segons el problema del pacient”

“Com enfocar un cas”

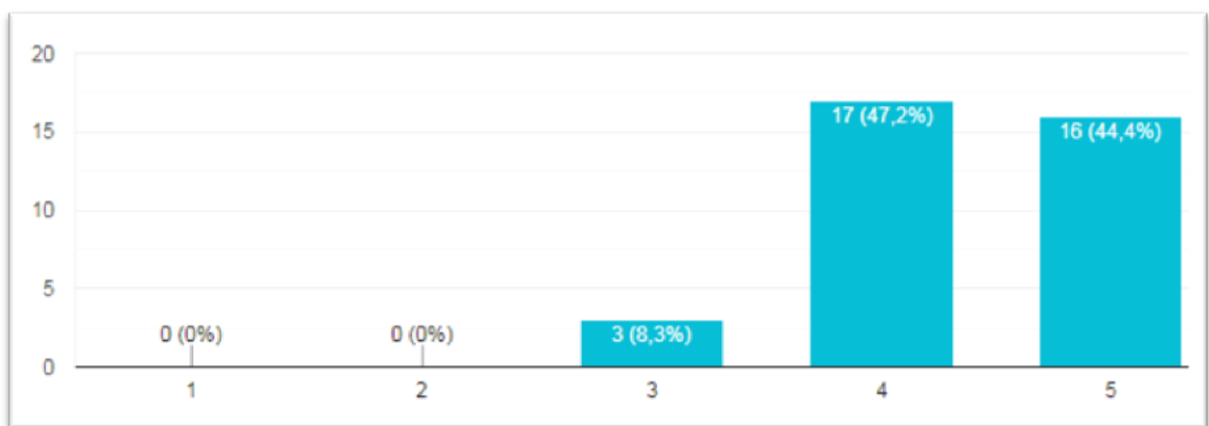
“En LC i tracte amb nens”

“Moltes vegades canvia el criteri de molts aspectes entre els diferents professors”

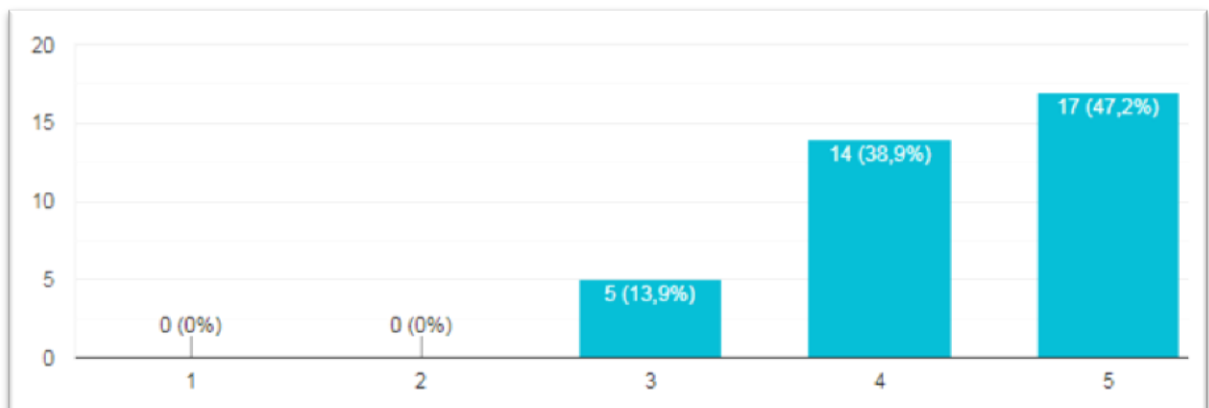
“Exàmens a realitzar als diferents pacients”

“Utilización del pentacam y oct”

Taula 5. Títol de la pregunta: Quines discrepàncies has trobat?. Nombre de respostes: 9 respostes.



Gràfic 34. Títol de la pregunta: A l'àrea clínica DISPENSING, has trobat discrepàncies entre els coneixements teòrics adquirits a la facultat i l'aplicació d'aquests en el CUV (del 1 al 5, sent 1 molta discrepància i 5 cap discrepància):. Nombre de respostes: 36 respostes.



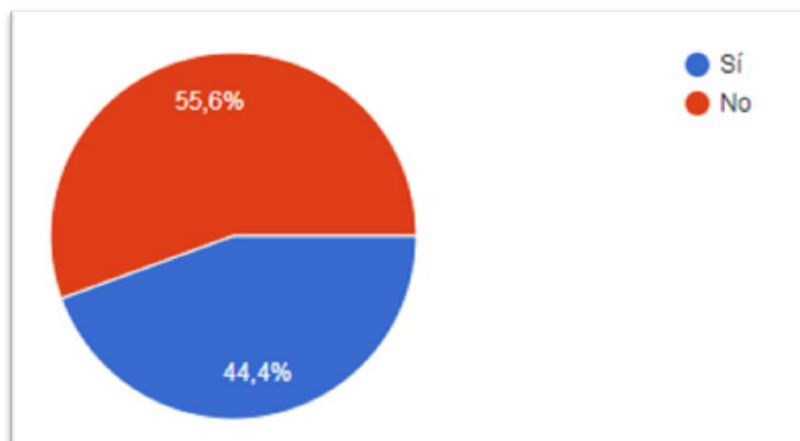
Gràfic 35. Títol de la pregunta: A l'àrea clínica TALLER, has trobat discrepàncies entre els coneixements teòrics adquirits a la facultat i l'aplicació d'aquests en el CUV (del 1 al 5, sent 1 molta discrepància i 5 cap discrepància):. Nombre de respostes: 36 respostes.

“Problemes a l'hora d'utilitzar les màquines, i poca voluntat d'explicar com funcionen per part del professorat i haver de demanar ajuda als de gestió”

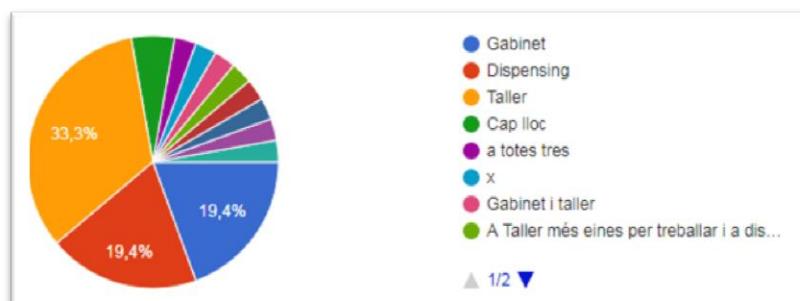
“S'hauria d'ensenyar els primers dies el funcionament de les biseladores, ja que a la FOOT només hi ha una kappa. no tothom l'ha fet servir, i hi ha algunes diferències amb altres màquines. Per no parlar de la INDO...”

“La màquina INDO mai l'habiem fet servir”

Taula 6. Títol de la pregunta: Quines discrepàncies has trobat?. Nombre de respostes: 3 respostes.



Gràfic 36. Títol de la pregunta: Creus que el CUV esta ben dotat de recursos (gabinet, dispensin, taller)?. Nombre de respostes: 36 respostes.



Gràfic 37. Títol de la pregunta: Si has marcat NO, on creus que falten més recursos?. Nombre de respostes: 36 respostes.

"Gent que ve a recollir quan no toca, muntatges sense acabar"

"Problemes en la maquinaria a vegades funciona malament o no dona a l'abast per tanta gent"

"Puntualitat dels muntatges"

"Muntatges"

"Que hi han poques màquines, tant per muntar com per realitzar OCT, PIO"

"Fer esperar al pacient, ja sigui per falta de màquines (oct, ...) o esperar al professor a que hagi de revisar"

"La varietat de muntures"

"Problemes d'organització. Muntatges per entregar sense muntar, pacients a la sala d'espera sense introduir a l'ordinador"

"Overbooking en el taller"

"A taller problemes amb màquines i fronto. Pacients descontents amb assortiment de montures a escollir"

"Que a primera hora no suele haber un profesor/a que te ayude a resolver dudas de montaje."

"Organització"

"Hi ha molt descontrol als dispensings, hi ha caixes per entregar que no estan"

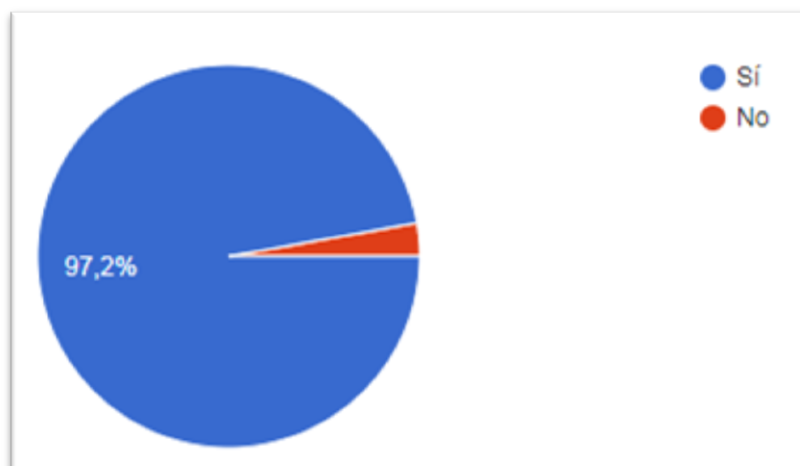
corregides, a vegades assignen muntatges d'un dia per entregar al següent..."

"El temps que han d'esperar els pacients en realitzar altres proves o esperar al professor"

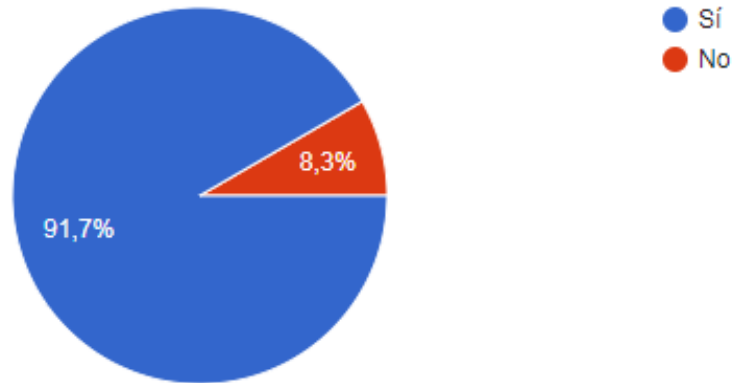
"La gestió dels pacients al gabinet i el overbooking a la sala de proves complementàries"

"Falta de biseladorass y frontofocometros, falta de espacio en el taller porque se acumulan muchos estudiantes"

Taula 7. Títol de la pregunta: Quins problemes t'has trobat més freqüentment al CUV?. Nombre de respostes: 16 respostes.



Gràfic 38. Títol de la pregunta: Quan has tingut un problema al CUV, ha sigut d'ajuda el suport dels PAS, docents i alumnes de gestió?. Nombre de respostes: 36 respostes.



Gràfic 39. Títol de la pregunta: *Creus que el CUV SOCIAL és una eina útil per els alumnes del CUV?*. Nombre de respostes: 36 respostes.

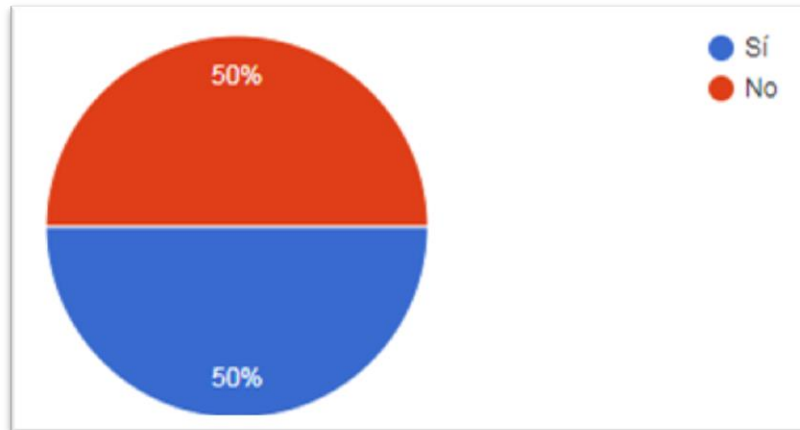
“Molts passos intermitjos que dificultan la seva fluidessa”

“Que informe si hay alguna incidencia con un montaje. Y poder ver la valoración del profesor/a”

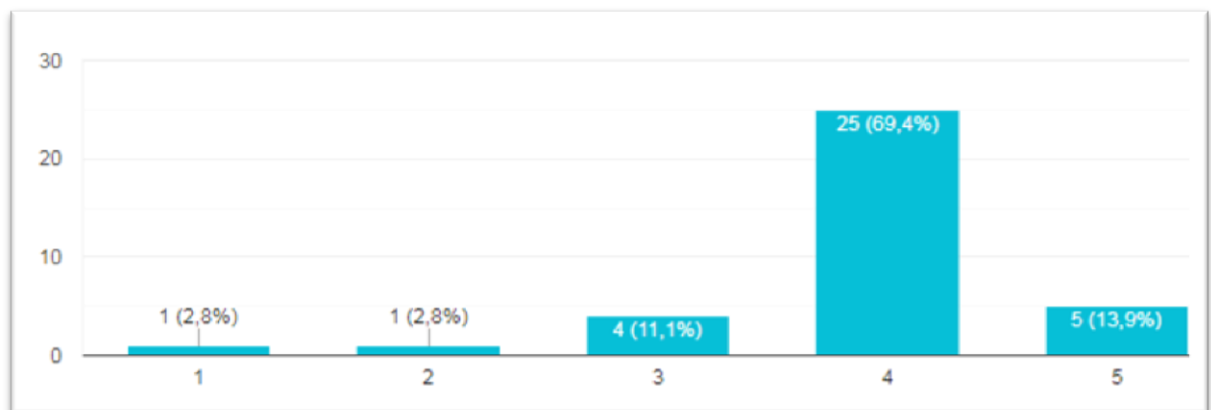
Taula 8. Títol de la pregunta: *Com es podria millorar el CUVSOCIAL?*. Nombre de respostes: 2 respostes.



Gràfic 40. Títol de la pregunta: *Creus que l'aplicació del OPENVISIÓ és una eina útil per els alumnes del CUV?*. Nombre de respostes: 36 respostes.



Gràfic 41. Títol de la pregunta: Creus que surts ben preparat per enfrontar-te al món laboral després de passar pel CUV?. Nombre de respostes: 36 respostes.



Gràfic 42. Títol de la pregunta: Puntua la teva experiència al CUV (del 1 al 5, sent 1 molt dolenta i 5 molt bona):. Nombre de respostes: 36 respostes.

"Fer més assignatures com occ, per agafar més pràctica"

"Poder optar a mes pacients"

"Més sessions clíniques de l'assignatura de "Casos clínics". Més sessions clíniques sense avaluació, els nervis no ajuden a aprendre"

"Més pacients i més seminaris per comentar els casos i els errors comesos"

“Agradecería que en los primeros exámenes visuales que hacemos de prueba, también nos digan que es lo que estamos haciendo mal para poder mejorar”

“Millora d'organització i equipament de diagnòstic (moltes coses es troben trencades, malmeses o insuficients)”

“Que OCC duri més temps, considero que amb 1 únic quadrimestre no s'aprèn el suficient com per entrar al món laboral, hauria de durar 1 any”

“Menos presión y más empatía, porque no llegas a disfrutar del todo las prácticas”

“OCC hauria de ser una assignatura o més intensa o més llarga”

“Organización por parte de los responsables para gestionar el dispensing. Los alumnos no saben lo que tienen que hacer y están mucho rato solos hasta que llega un profesor o responsable para cualquier imprevisto que surja”

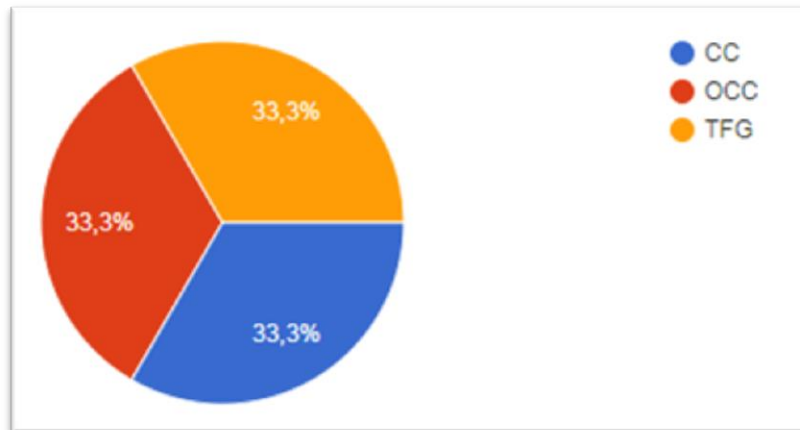
Taula 9. Títol de la pregunta: Propostes de millora. Nombre de respostes: 10 respostes.

Els resultats obtinguts pel grup d'alumnat són:

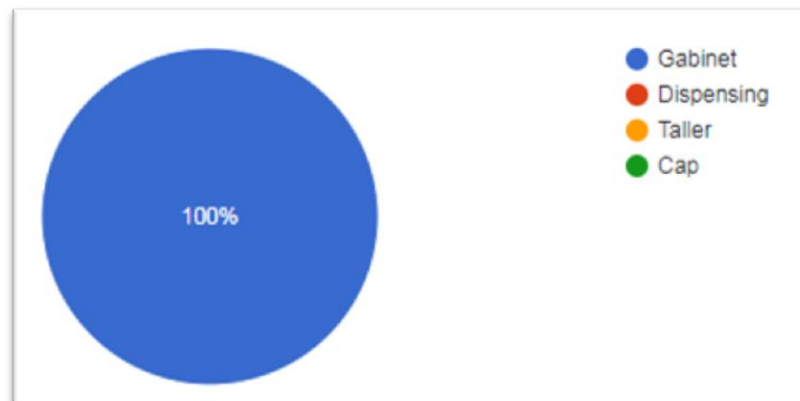
- Els camps on tenen més dificultat són en el gabinet i el taller. Del primer camp troben que el que més els hi costa és realitzar proves de Binocularitat i Acomodació (37.5%), i per altra banda la Retinoscopia i les Proves Complementaries (25% ambdues), minoritàriament la Contactologia amb un 12,5%. Pel que fa al taller, el 60% de l'alumnat no sap com funcionen correctament les màquines i eines, i el 28% té problemes a l'hora de fer els muntatges.
- La majoria dels pacients que veuen són prèsbites (67%) o Rx estàndard (22%), i troben a faltar pacients amb disfuncions del color, baixa visió i estrabismes.

- El 41,7% dels estudiants afirma que hi ha discrepàncies entre els coneixements teòrics adquirits a la facultat i l'aplicació d'aquests en el CUV. Entre aquestes discrepàncies trobem la falta de criteri unificat entre docents per valorar les proves, i saber discriminar quin tipus d'examen fer a cada pacient, ja que a la facultat t'ensenyen un protocol que no sempre s'ha de fer servir sencer.
En el taller, el 47,2% de l'alumnat creu que hi ha molta discrepància, i que no s'ensenya a utilitzar les màquines per part del professorat.
- Pel que fa als recursos dels quals disposa el CUV, el 55,6% dels enquestats creu que falta material, majoritàriament al taller (més del 33,3%).
Les aplicacions del CUVSOCIAL i l'OPENVISIÓ, han sigut molt ben valorades pels alumnes, tot i que es podrien millorar alguns aspectes.
- En general, la valoració per part dels estudiants és bona amb un 70%, però demanden més assignatures de clínica amb pacients reals per poder optar a veure més tipologies de pacients i adquirir més experiència. Altres comentaris proposen una manera diferent de puntuar a l'alumnat en aquesta mena d'assignatures, per tal de no posar tanta pressió i poder gaudir més de l'experiència.
Un fet a destacar, és que la meitat dels alumnes creu que no surt ben preparat i això és una dada molt significativa i que no s'ha de deixar córrer.

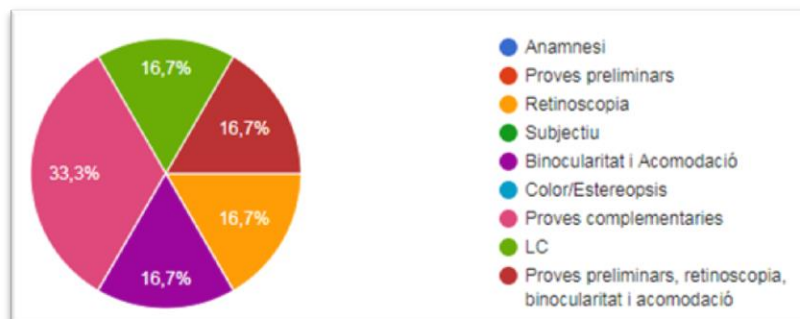
- iv. **Professorat:** consta d'un total de 6 mostres, que han volgut participar en aquest treball. Les seves respostes són anònimes.



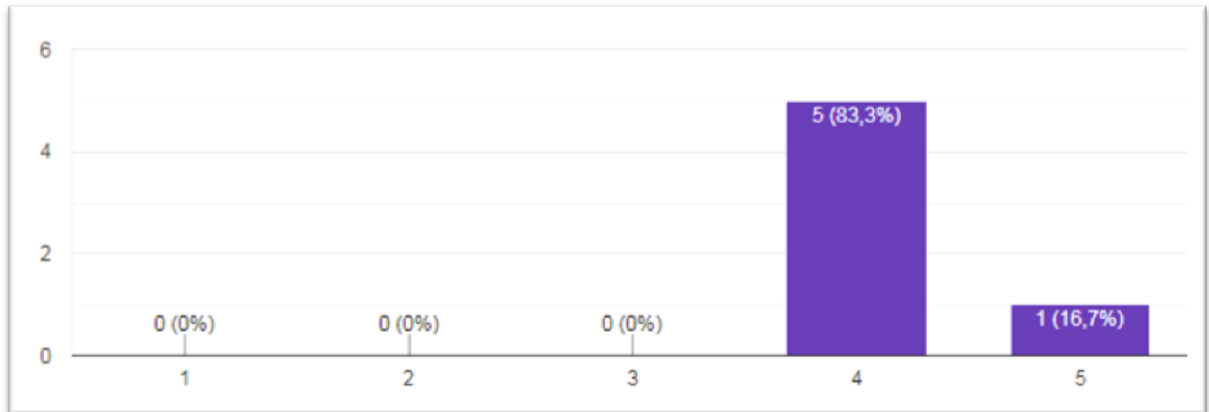
Gràfic 43. Títol de la pregunta: Assignatures que imparteixes al CUV. Nombre de respostes: 6 respostes.



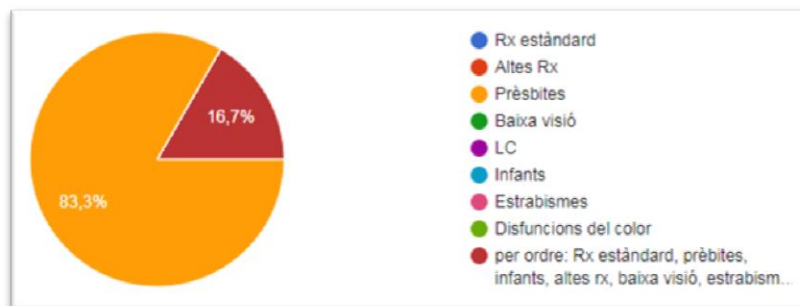
Gràfic 44. Títol de la pregunta: En quin camp tenen més dificultats l'alumnat? . Nombre de respostes: 6 respostes.



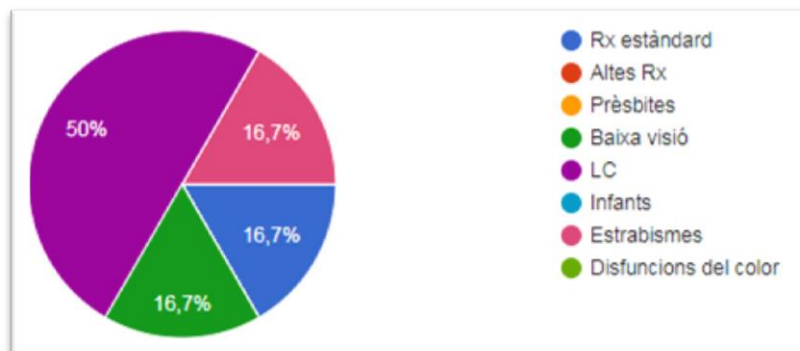
Gràfic 45. Títol de la pregunta: Si has marcat GABINET, en quin camp tenen més dificultats?. Nombre de respostes: 6 respostes.



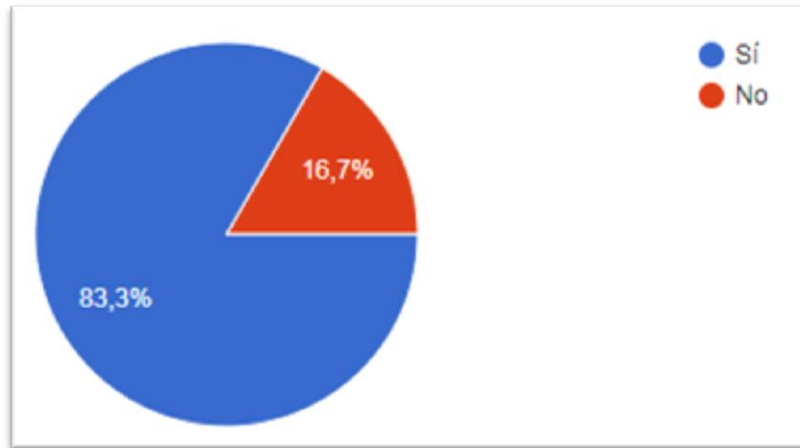
Gràfic 46. Títol de la pregunta: Puntua la utilitat de les sessions de pràcticum realitzades al CUV (del 1 al 5, sent 1 molt dolenta i 5 molt bona):. Nombre de respostes: 6 respostes.



Gràfic 47. Títol de la pregunta: Quina tipologia de pacients acostumen a veure MÉS vegades l'alumnat al CUV?. Nombre de respostes: 6 respostes.



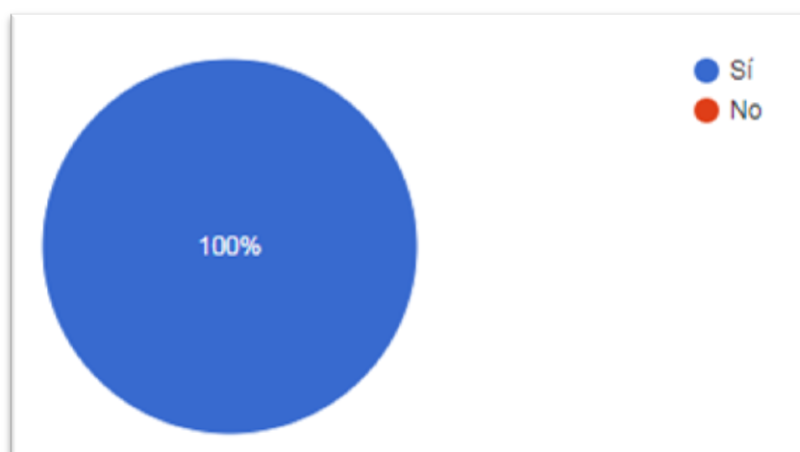
Gràfic 48. Títol de la pregunta: Quina tipologia de pacient acostumen a veure MENYS vegades l'alumnat al CUV?. Nombre de respostes: 6 respostes.



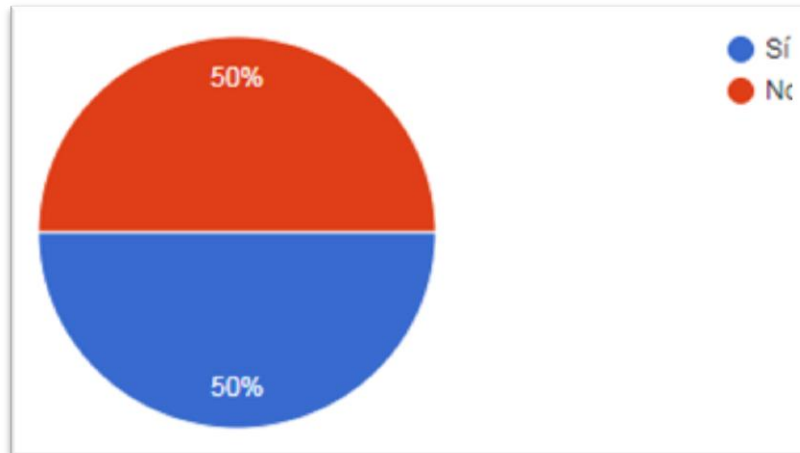
Gràfic 49. Títol de la pregunta: Creus que el CUV esta ben dotat de recursos (gabinet, dispensing, taller)?. Nombre de respostes: 6 respostes.

<i>"Falta d'espais de dispensing, cues a l'hora de fer proves complementàries"</i>
<i>"Tenir suficients pacients de lents de contacte per les sessions d'OCC"</i>
<i>"Manca de temps per fer una docència més completa"</i>
<i>"Manca d'oftalmòleg per fer ciclo"</i>

Taula 10. Títol de la pregunta: Quins problemes t'has trobat més freqüentment al CUV?. Nombre de respostes: 2 respostes.



Gràfic 50. Títol de la pregunta: Quan has tingut un problema al CUV, ha sigut d'ajuda el suport dels PAS i alumnat de gestió?. Nombre de respostes: 6 respostes.

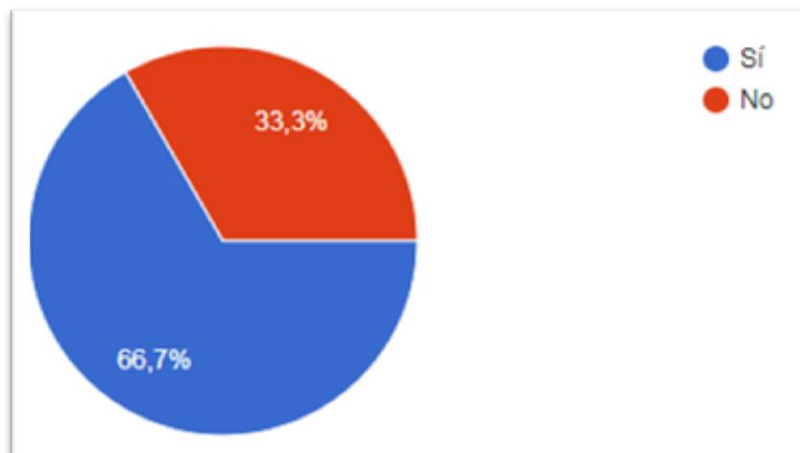


Gràfic 51. Títol de la pregunta: Creus que el CUV SOCIAL és una eina útil per el professorat del CUV?. Nombre de respostes: 6 respostes.

“Al treballar amb dades de pacients confidencials, és difícil utilitzar altres plataformes d'ús compartit. Trobar alguna manera d'agilitzar el procés”

“Penso que si, pero quan tinguém dades final podré valorar.”

Taula 11. Títol de la pregunta: Si has marcat NO, que creus que podria millorar-ho?. Nombre de respostes: 2 respostes.



Gràfic 52. Títol de la pregunta: Creus que l'aplicació del OPENVISIÓ és una eina útil per el professorat del CUV?. Nombre de respostes: 6 respostes.

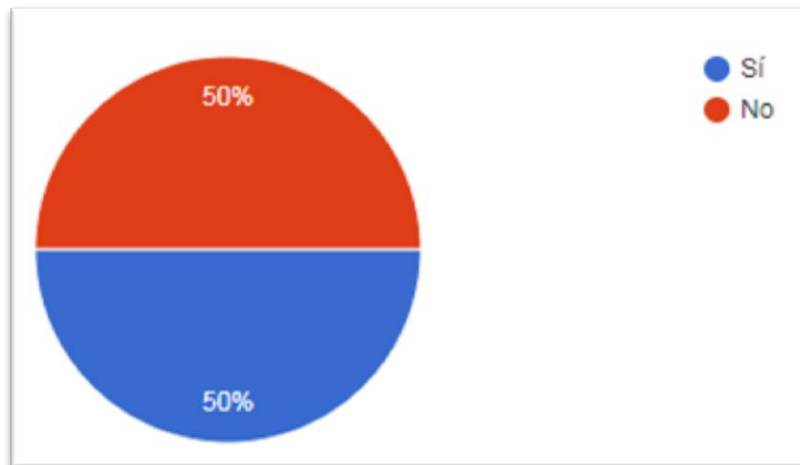
"S'ha de perfeccionar el programa"

"Poder introduir la informació i visualitzar-la d'una manera més fàcil i directa."

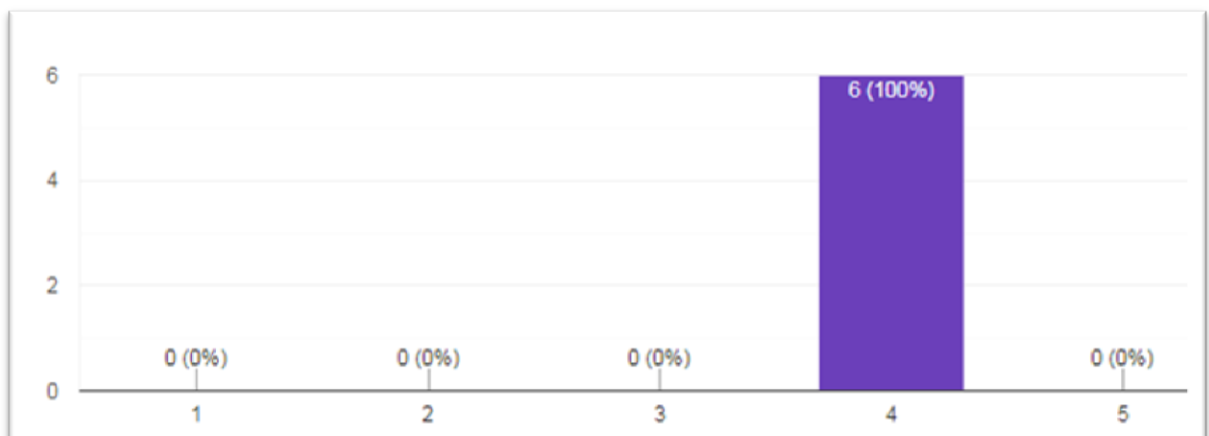
"He marcat SI, pero evidentment necessitar millores"

"Encara no és una eina que repercuteixi directament a la millora de la docència"

Taula 12. Títol de la pregunta: Si has marcat NO, que creus que podria millorar-ho?. Nombre de respostes: 4 respostes.



Gràfic 53. Títol de la pregunta: Creus que l'alumnat surt ben preparat per enfrontar-se al món laboral després de passar pel CUV?. Nombre de respostes: 6 respostes.



Gràfic 54. Títol de la pregunta: Puntua la teva experiència al CUV (del 1 al 5, sent 1 molt dolenta i 5 molt bona):. Nombre de respostes: 6 respostes.

“no qualificar als alumnes”

“Més espais de dispensing, material propi a cada consulta”

“Mes sessions de pacients pels alumnes”

“Revisar la distribució d'agenda en horari i tipologia dels pacients...no sé com, no és fàcil”

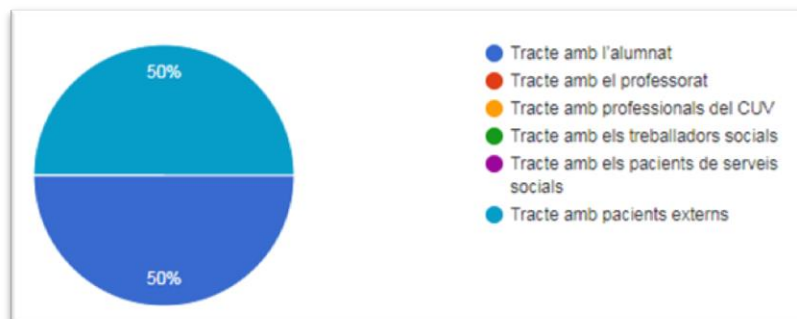
Taula 13. Títol de la pregunta: Propostes de millora. Nombre de respostes: 4 respostes.

Els resultats del professorat reflexa que:

- El total dels alumnes que tenen en les seves respectives assignatures troben major dificultat en els gabinets. Majoritàriament a l'hora de fer Proves Complementàries (33,3%) seguit de la Contactologia, Binocularitat i Acomodació i Proves preliminars (16,7%).
- La tipologia de pacients que acostumen a veure més sovint són els Prèsbites (83,3%), i per contra, els pacients que acostumen a veure menys són de Contactologia (50%), seguit d'Estrabismes, Baixa Visió, Rx estàndard.
- Pel que fa a la valoració dels recursos del CUV, el 83,3% dels docents opina que està ben dotat. Les dificultats que se solen trobar més freqüentment són la falta d'espais de treball que generen llargues cues, falta de pacients de Contactologia, no disposar d'un oftalmòleg i falta de temps per la docència. L'ajuda del PAS, i alumnat de gestió és imprescindible pel professorat. La valoració que fan de les aplicacions del CUVSOCIAL i l'OPENVISIO no és gaire favorable, entre els comentaris més freqüents trobem la millora de certs aspectes d'aquests programes.

- Els professors estan dividits en l'opinió sobre si els alumnes surten preparats per enfrontar-se al món laboral. I valoren el 100% d'ells com a bona l'experiència al CUV. Les seves propostes de millora són un sistema d'avaluació diferent pels alumnes, més espais de treball de dispensing, un nombre més elevat de sessions pràctiques i una millor organització de la feina.

- v. **PAS:** consta d'un total de 4 mostres, que han volgut participar en aquest treball. Les seves respostes són anònimes.



Gràfic 55. Títol de la pregunta: Trobes dificultats a l'hora de dur a terme la teva feina en relació a:.. Nombre de respostes: 2 respostes.

“De vegades falta de formació per donar resposta a problemes concrets més especialitzats.”

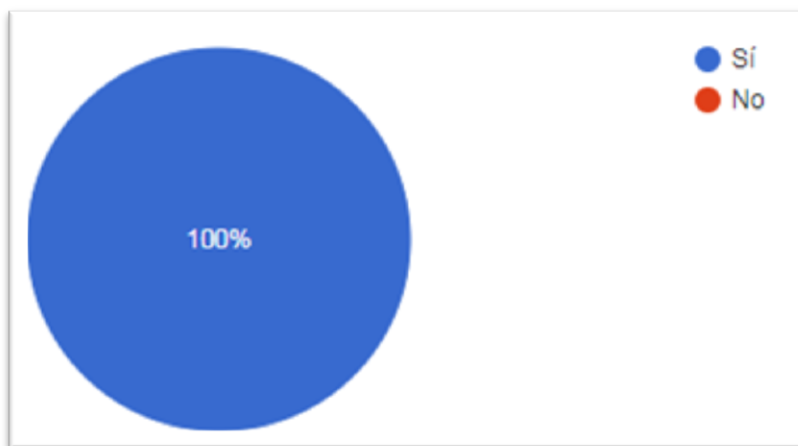
“Planificació amb antel·lació de les sessions clíniques obligatòries (matrícula i tràmits acadèmics) i comunicació eficaç amb els alumnes (email)”

Taula 14. Títol de la pregunta: Quines dificultats has trobat. Nombre de respostes: 2 respostes.

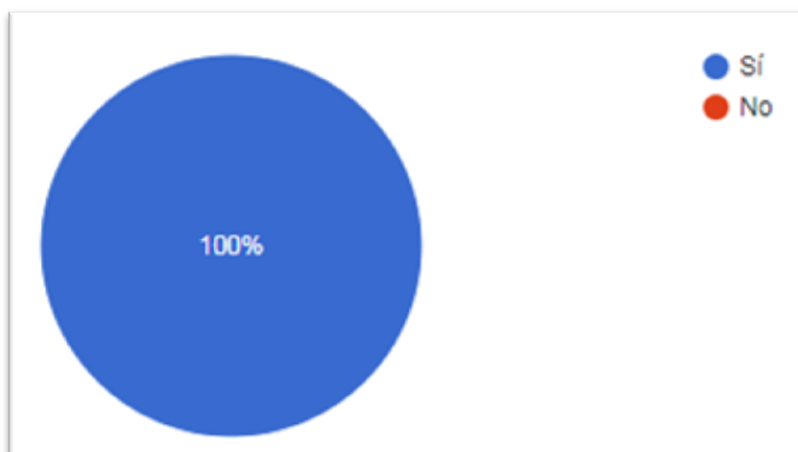
"Fent sessions de formació específica al PAS del centre."

"Matrícules anuals i/o períodes no tan ajustats"

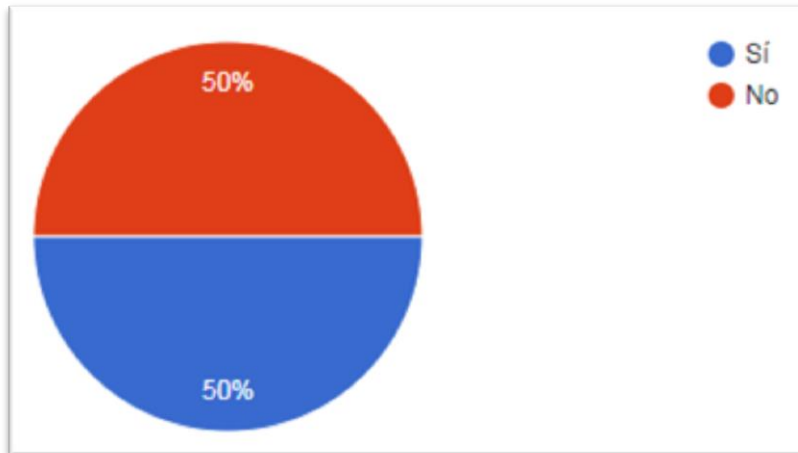
Taula 15. Títol de la pregunta: Com creus que es podria solucionar?. Nombre de respostes: 2 respostes.



Gràfic 56. Títol de la pregunta: Creus que l'alumnat de GESTIÓ són d'utilitat pel CUV?. Nombre de respostes: 4 respostes.



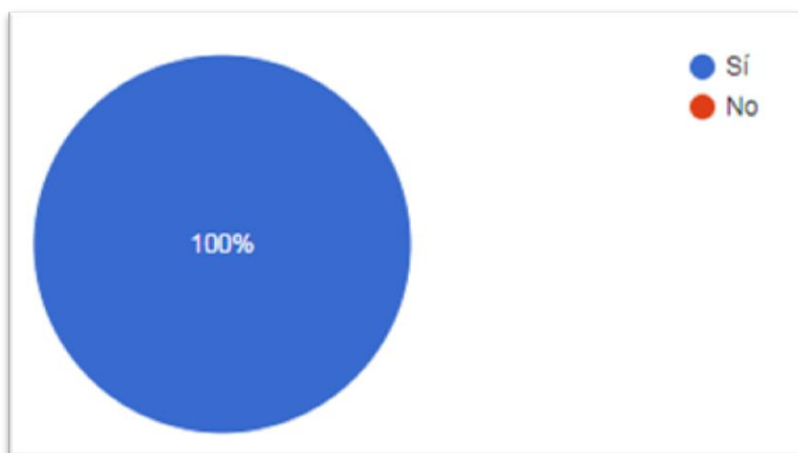
Gràfic 57. Títol de la pregunta: Creus que l'alumnat de BECA són d'utilitat pel CUV?. Nombre de respostes: 4 respostes.



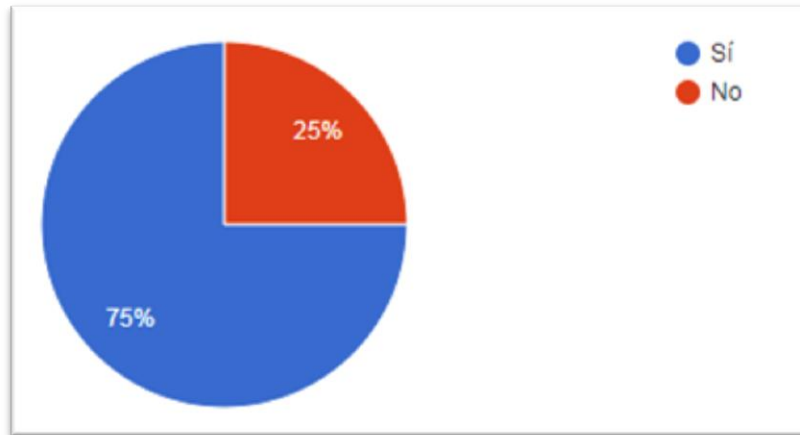
Gràfic 58. Títol de la pregunta: Creus que el CUV esta ben dotat de recursos:. Nombre de respostes: 4 respostes.

<p>“Més personal.”</p> <p>“Personal”</p>
--

Taula 16. Títol de la pregunta: Si has marcat NO, que creus que podria millorar-ho?. Nombre de respostes: 2 respostes.



Gràfic 59. Títol de la pregunta: L'OPENVISIÓ és una eina útil pel PAS:. Nombre de respostes: 4 respostes.

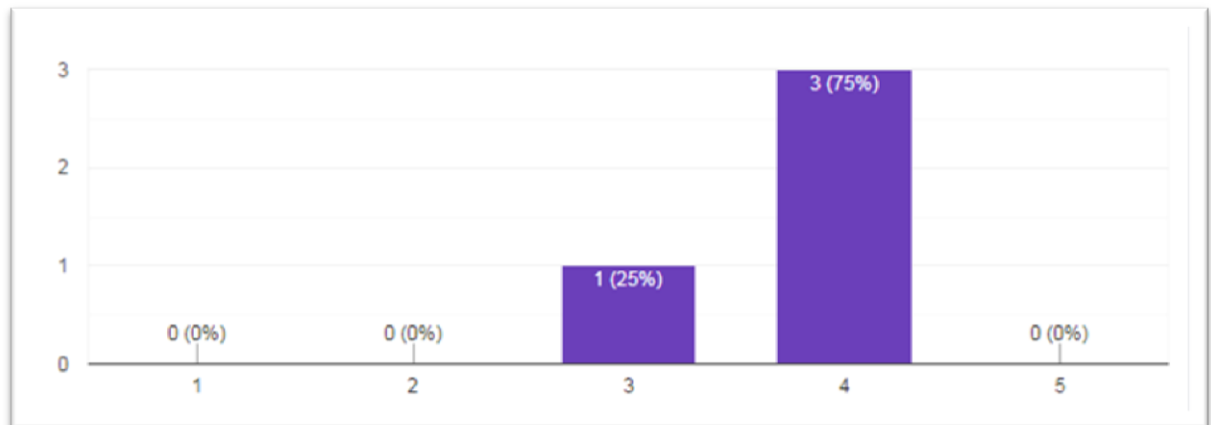


Gràfic 60 Títol de la pregunta: El CUVSOCIAL és una eina útil pel PAS:. Nombre de respostes: 4 respostes.

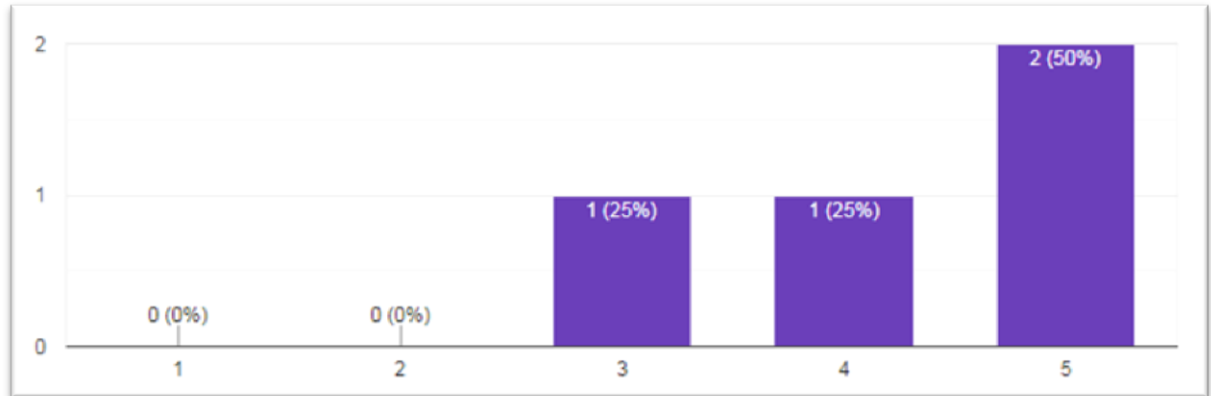
“Seria més pràctic tenir tota la informació de cada pacient en un sol programa no dos.”

“crec que pot ser útil però genera duplicitat alhora de la feina i s'han de repetir els camps i les reserves 2 cops”

Taula 17. Títol de la pregunta: Si has marcat NO, que creus que podria millorar-ho?. Nombre de respostes: 2 respostes.



Gràfic 61. Títol de la pregunta: Puntua l'eficiència de comunicació entre les entitats col·laboradores del CUV (del 1 al 5, sent 1 molt dolenta i 5 molt bona):. Nombre de respostes: 4 respostes.



Gràfic 62. Títol de la pregunta: Valora el grau de satisfacció de treballar al CUV (del 1 al 5, sent 1 molt dolenta i 5 molt bona):. Nombre de respostes: 4 respostes.

"Fer reunions mensuals de tot el PAS."

"Falta personal..."

"No utilitzar tants documents escrits i tota la informació d'un pacient tingués la seva fitxa informatitzada. (que fos més dinàmic a l'hora de treballar, (formulari d'alta, història clínica, informació d'ulleres, etc.)."

"Personal i diversificació de feines i tasques molt manuals"

Taula 18. Títol de la pregunta: Propostes de millora. Nombre de respostes: 4 respostes.

El personal del PAS opina que:

- Els principals problemes de treballar al CUV és el tracte amb els pacients externs i amb l'alumnat, i per altra banda la falta de formació. Com a possible solució, comenten fer més formacions.
- Troben que tant els alumnes de PAES com de Beca són molt útils. Però també creuen que falta personal en el CUV, ja que el 50% opina que el centre no està ben dotat de recursos. L'aplicació del CUVSOCIAL esta ben vist per el personal, però creuen que s'ha de millorar en alguns aspectes.
- Pel que fa a la comunicació amb les entitats col·laboradores és bona.
- Com a propostes de millora, es demana una millor comunicació entre membres del PAS, augmentar nombre de treballadors, i informatitzar la feina per tal d'agilitzar les tasques administratives.

b. Propostes de millora

Tenint en compte els resultats de les enquestes, i els comentaris de propostes que hem obtingut, dividiré aquest apartat en funció dels grups entrevistats, i com pot millorar l'experiència tant d'usuaris com de col·laboradors.

- **Usuaris de Serveis Socials**

Sens dubte és el principal grup de beneficiats pels serveis del CUV, encara que directament no hagin de pagar cap mena de cost per aquest servei, no podem deixar de banda les seves peticions, sempre que, sigui possible realitzar-les.

Entre els comentaris més repetits d'aquest col·lectiu, era la llarga llista d'espera que els serveis socials donen per poder realitzar una visita. Prop d'un 60% dels enquestats afirma haver esperat entre 1 setmana i un mes per poder realitzar la visita, i un 26% ha esperat més d'un mes. S'ha d'intentar reduir aquesta llarga espera, ja que en algun dels casos, l'absència d'una ajuda visual, pot ser motiu d'una discapacitat que impedeixi a aquestes persones portar una vida normal (treballar, estudiar, moure's, etc.).

Un altre de les queixes més habituals dels pacients de serveis socials, és la falta de varietat de muntures per poder escollir. S'ha de fer un esforç per part dels treballadors que gestionen aquest factor, però també per part de l'alumnat i professorat que realitzen les tasques al dispensing. Una possible solució seria que els alumnes, abans de cada sessió de dispensing revisaren els calaixos on es guarden les ulleres, per comprovar que tenen una varietat de muntures suficients per a satisfer les necessitats dels pacients, no només estètiques, sinó també per aquells casos, que requereixin un tipus de muntatge especial.

- **Usuaris Externs**

Tot i que, com he dit anteriorment no hi ha les suficients dades per a poder fer una valoració real d'aquest grup, crec que aquest grup consta de persones que ha dipositat la seva confiança en els professionals i alumnat que treballen en el CUV, d'altra banda, paguen per obtenir un servei de qualitat i a l'alçada del que s'espera en qualsevol

centre sanitari. Per aquest motiu, s'ha de procurar, que els pacients que venen per voluntat pròpia al CUV, surtin amb l'idea que enlloc més els podrien haver fet un millor servei que aquí. Són els millors anuncis que es pot permetre el CUV, ja que un pacient satisfet avui, pot ser 2 nous usuaris demà, i això es pot interpretar com una major font d'ingressos pel centre.

- **Alumnat**

Els futurs professionals del món de l'òptica, han de poder finalitzar els seus estudis amb la sensació d'haver obtingut una experiència prèvia lo suficientment amplia com per començar en els seus llocs de treball amb la seguretat d'estar preparats per qualsevol cas que vingui. Amb això faig referència, a un dels principals comentaris de les enquestes, i es la falta de pacients i la curta durada d'assignatures com la d'OCC. L'alumnat reclama unes pràctiques més extenses en el temps per poder veure més tipologies de pacients. Això, contrasta amb la pregunta que es fa sobre si se senten preparats per començar a treballar, hi ha una divisió d'opinions del 50% que sí i l'altre 50% que no. S'ha de fer una reflexió sobre el sistema, i si escau, reformar-ho per tal d'obtenir un percentatge més favorable i que els alumnes surtin amb major confiança.

Pel que fa a la valoració dels recursos dels quals disposa el CUV, un 55% de l'alumnat opina que no són suficients, i dels tres camps on hi ha més carències és el taller. Gairebé un 35% dels enquestats afirma que falta material i maquinària per poder treballar. Reclamen un espai al taller, millor condicionat per evitar llargues esperes per poder fer el treball. Només es disposen de dues biselladores i molts alumnes es queixen de no saber com s'utilitza una d'elles, per falta d'explicació del professorat o alumnat de gestió. Cal millorar, la qualitat del taller i que els estudiants coneguin el funcionament d'aquest espai. Una solució seria fer, durant els primers dies de classe, grups de treball per conèixer el funcionament de les màquines amb els docents o alumnes de gestió.

Per últim, cal destacar la falta d'unificació de criteris a l'hora de realitzar l'examen optomètric o de prescriure. Un 41% dels enquestats, creu que hi ha discrepància sobre els coneixements adquirits a la facultat i el que s'aplica posteriorment a l'activitat

clínica del CUV. És cert que es necessita una base teòrica sobre la nostre professió per poder aplicar-ho després al gabinet, però s'ha de fer una integració dels coneixements de l'aula amb l'activitat clínica que sigui més real i practica. I això ha de servir també, al professorat per establir unes pautes de puntuació generalitzada, i deixar de banda mètodes més subjectius, ja que pot fer creure a l'alumnat que no existeix un paràmetre de puntuació igual per tots.

- **Professorat**

Juntament amb l'estudiantat, aquest col·lectiu és un indicador de com és la qualitat de l'educació, per aquest motiu s'ha d'escoltar i tenir en consideració les propostes realitzades pel professorat i sempre que sigui possible cobrir les demandes d'aquests per tal de millorar el servei.

Si superposem les respostes de l'alumnat i els docents, trobarem moltes similituds, per tant podem dir que les propostes de millora seran molt semblants a les dels estudiants, és a dir, un sistema d'avaluació no puntuat, un nombre major de sessions de pacients per tal d'aconseguir una major experiència professional, i per últim una millor organització i distribució de l'agenda dels pacients, que permeti veure als alumnes una major tipologia de pacients.

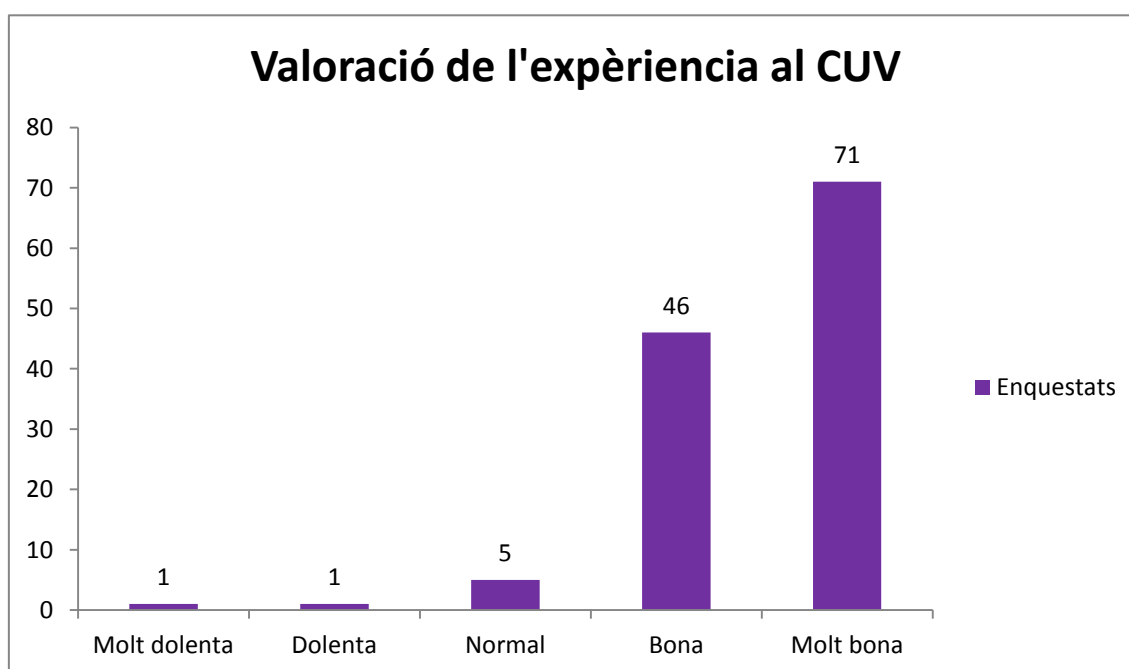
- **PAS**

El Personal d'Administració i Serveis veu dia a dia quins són els principals problemes que sorgeixen en l'activitat del centre. Són ells qui reben tota la informació dels possibles errors del funcionament. Tant alumnat com professorat, acudeixen al PAS per resoldre problemes relacionats amb el CUV. També són qui mantenen contacte amb els diferents òrgans col·laboradors, atenen la recepció dels pacients i gestionen la documentació d'aquests. Tot això vol dir una gran càrrega de feina que a vegades pot fer que es vegin desbordats, per aquest motiu un augment del personal i amb una millor formació podria facilitar tots aquests problemes. I aprofitant les aplicacions de les quals disposa el CUV, com l'OPENVISIO i el CUVSOCIAL, informatitzar la major part de la feina per tal d'agilitzar-la.

7. CONCLUSIONS

Com ja he dit anteriorment, l'objectiu principal d'aquest treball és poder assolir una valoració general dels serveis prestats pel CUV, i aquest s'ha pogut aconseguir, si bé no, pràcticament la seva majoria. És cert, que en alguns camps la recollida de dades ha sigut insuficient, i que per tant, a efectes pràctics no poden tenir rellevància, però en altres situacions ens ha donat dos punts de vista contrastats com és el cas de l'alumnat i el professorat.

Afegir, que des del punt de vista d'enquestador dels pacients dels serveis socials, la informació pot haver estat esbiaixada, ja que, les enquestes es feien una vegada entregades les ulleres i aquests es podien sentir en l'obligació de donar unes respostes que no s'ajustessin a la realitat a causa d'un sentiment d'agraïment. Per tant, podem creure, que la valoració del servei ha estat puntuada a l'alça.



Gràfic 63. Valoració de l'experiència al CUV.

Deixant de banda aquesta hipòtesi sobre l'opinió forçada dels pacients de serveis socials, si fem números globals podem veure en aquest últim gràfic, totes les valoracions dels diferents grups enquestats de la pregunta d'opinió sobre el CUV. Podem donar resposta a l'objectiu principal d'aquest treball dient que, dels 124 individus preguntats, el 57,2% (71 individus) afirmen que és molt bona, seguit d'un

37% (46 individus) com a bona, és a dir un, un total del 94,2% (117 individus) donen una valoració positiva del centre.

Pel que fa als objectius secundaris derivats del principal, com ja he dit anteriorment s'ha de tenir en compte la valoració dels pacients de serveis socials possiblement forçada, i la valoració dels pacients externs no s'hauria de tenir tampoc en consideració a causa del baix nivell de participació.

On m'agradaria fer més èmfasis és a la valoració de l'aprenentatge servei, ja que, en aquest punt tant professors com alumnes coincideixen en molts aspectes. Tot i ser una metodologia molt dinàmica, on l'alumnat es troba immers en una situació real, s'ha de dir que aquesta realitat es pot convertir en un malson per a molts, a causa de la pressió d'estar sent puntuat per un professor, que pot variar de criteri d'avaluació respecte a un altre company de docència. Així doncs, com afirmen alguns alumnes i professors, s'ha de plantejar un nou sistema d'avaluació que alliberi als futurs professionals de l'òptica del pes de saber que estan sent qualificats.

Un altre punt a remarcar, és la falta de confiança amb la qual els estudiants finalitzen els seus estudis, una opinió compartida també per l'equip docent. La curta durada de pràctiques de clínica, l'elevada ràtio d'alumnes per docent i la falta de tipologia de pacients, porten com a resultat una falta d'experiència professional. Per aquest motiu, s'ha de procurar una millor distribució de les classes per tal que els professors puguin dedicar més temps als alumnes i no tinguin una sobrecàrrega de treball, si escau, una modificació dels períodes de pràctiques clíniques fent que sigui una assignatura anual i no de quadrimestre, i per últim la captació de diferents tipus de pacients amb una bona organització d'aquests, per tal que tots els alumnes puguin atendre diferents casos.

Referent a l'organització dels pacients, enllaçaré aquest tema amb els recursos dels quals disposa el PAS. S'ha de procurar l'agilització de la seva feina mitjançant els recursos que sigui possible disposar, ja sigui amb la informatització de la seva feina, més formacions professionals i si és necessari ampliar la plantilla de treballadors, per evitar sobrecàrregues de feina. Cal recordar, que és aquest grup qui gestiona la

tramitació de tots els pacients i en gran mesura fa la captació de nous. Per tant, no s'ha de deixar de banda les seves demandes i facilitar al màxim que puguin desenvolupar les seves tasques.

Per concloure aquest treball, vull resumir les propostes de millores generals del Centre Universitari de la Visió en els següents punts:

- Agilitzar els temps d'espera dels serveis socials per donar cita als pacients. Això pot donar com a resultat un major nombre d'usuaris i per tant més experiència a l'alumnat.
- Procurar una varietat més amplia de muntures i reduir els temps d'espera per poder lliurar les ulleres als pacients.
- Captar un major nombre de pacients externs que repercutirà en els ingressos econòmics del CUV.
- Una reforma de les assignatures clíniques que permetin estades més llargues de pràctiques en el centre i una reducció del nombre d'estudiants per docent, i així poder adquirir una major experiència professional.
- Actualitzar l'avaluació de l'alumnat amb un sistema no puntuat.
- Dotar de més recursos al Personal d'Administració i Serveis.

8. REFERÈNCIES

- Centre Universitari de la Visió. (2019). Recuperado el 27 de Setembre de 2019, de Centre Universitari de la Visió: <https://cuv.upc.edu/ca/qui-som>
- El Món de Prop. (2019). *El Món de Prop*. Recuperado el 22 de Octubre de 2019, de <https://elmondeprop.com/es/collaboradors/>
- Etnia Barcelona. (2019). *Foundation Etnia Barcelona*. Recuperado el 27 de Octubre de 2019, de <https://foundation.etniabarcelona.com/es/the-brand/foundation/>
- Fachelli, P. L.-R. (Febrer de 2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Recuperado el 5 de Octubre de 2019, de Universitat Autònoma de Barcelona: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocqua_a2016_cap2-3.pdf
- Frutos, M. O. (2019). *NTP 283: Encuesta: Metodología para su utilización*. Recuperado el 5 de Octubre de 2019, de Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales: https://www.insst.es/documents/94886/327166/ntp_283.pdf/305322a8-b6c7-47f1-af4d-3ad948a48440
- Gobierno de Aragón. (2010). *Encuesta de satisfacción de usuarios del sistema de salud de Aragón*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2019, de https://www.saludinforma.es/portalsi/documents/10179/10885/Encuestas_SI_completo.pdf/157fa55f-3297-455f-a44a-3e959c12d1da
- Institut de Estadística de Catalunya. (27 de Juny de 2019). *IDESCAT*. Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de <https://www.idescat.cat/pub/?id=aec&n=415&lang=es&t=2018>
- Instituto Andaluz de Tecnología. (2007). *Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes*. Recuperado el 7 de Noviembre de 2019, de <http://www.centrosdeexcelencia.com/wp-content/uploads/2016/09/guia-satisfaccion-clientes.pdf>

- Instituto Nacional de la Salud. (2000). *Encuesta de satisfacción de los usuarios con los servicios de Atención Primaria*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2019, de <http://www.ingesa.mscbs.gob.es/estadEstudios/documPublica/pdf/encuesta2000.pdf>
- La Vanguardia. (23 de Octubre de 2018). *Dos ONG y la UPC revisan la vista de 1400 menores en riesgo de exclusión*. Recuperado el 27 de Octubre de 2019, de <https://www.lavanguardia.com/vida/20181023/452526849590/dos-ong-y-la-upc-revisan-la-vista-de-1400-menores-en-riesgo-de-exclusion.html>
- Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. (2017). *Encuesta Nacional de Salud de España 2017*. Recuperado el 7 de Noviembre de 2019, de <https://www.mscbs.gob.es/estadEstudios/estadisticas/encuestaNacional/encuesta2017.htm>
- Pérez, E. G. (2015). *Psikipedia*. Recuperado el 5 de Octubre de 2019, de <https://psikipedia.com/libro/investigacion/1512-concepto-y-uso-de-la-metodologia-de-encuestas>
- Torre, L. (30 de Abril de 2015). *Nació Digital*. Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de <https://www.naciodigital.cat/latorredelpalau/noticia/41189/centre/universitari/visio/terrassa/ates/20000/pacients>
- Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey. (Mayo-Agosto de 2005). *Metodología para llevar a cabo una encuesta*. Recuperado el 5 de Octubre de 2019, de http://www.cca.org.mx/funcionarios/cursos/ap066/material/m2met_enc.pdf

9. ANNEXOS

ANNEX I

ENQUESTA MODEL:

Pacients SERVEIS SOCIALS

1. Sexe:

Home Dona

2. Edat:

3. Temps d'espera per donar-li la cita:

Menys d'una setmana Entre una setmana i un mes Més d'un mes

4. Temps d'espera abans d'entrar a fer la revisió (sala d'espera):

Menys de 15 minuts Entre 15 i 30 minuts Més de 30 minuts

5. Temps de la visita optomètrica i selecció de la muntura:

Menys de 45 minuts Entre 45 minuts i 1 hora i mitja Més de 1 hora i mitja

6. Temps d'espera per recollir les seves ulleres:

De 1 a 3 setmanes De 3 setmanes a 1 mes Més de 1 mes

7. Sap si són estudiants qui l'atès:

Sí No

8. Ha vingut el professor per comprovar la feina de l'estudiant:

Sí No

9. S'ha sentit ben ates:

- Sí No

10. Has trobat varietat de muntures per triar:

- Sí No

11. Has tingut un assessorament estètic de la muntura triada:

- Sí No

12. La ullera compleix les expectatives esperades:

- Sí No

13. Valoració general del servei (puntuació del 1 al 5, 1 molt dolenta i 5 molt bona):

- 1 2 3 4 5

14. Propostes de millora i altres observacions:

ANNEX II

ENQUESTA MODEL:

Pacients EXTERNS

1. Sexe:

Home Dona

2. Edat:

3. Com ha conegut el CUV:

Serveis Socials Actes divulgatius del CUV Família/amics Altres

4. Temps d'espera per donar-li la cita:

Menys d'una setmana Entre una setmana i un mes Més d'un mes

5. Temps d'espera abans d'entrar a fer la revisió (sala d'espera):

Menys de 15 minuts Entre 15 i 30 minuts Més de 30 minuts

1. Temps de la visita optomètrica:

Menys de 45 minuts Entre 45 minuts i 1 hora i mitja Més de 1 hora i mitja

6. Sap si són estudiants qui l'atès:

Sí No

7. Ha vingut el professor per comprovar la feina de l'estudiant:

Sí No



8. S'ha sentit ben ates:

- Sí No

9. Valoració general del servei (puntuació del 1 al 5, 1 molt dolenta i 5 molt bona):

- 1 2 3 4 5

10. Propostes de millora i altres observacions:

ANNEX III

ENQUESTA MODEL:

Alumnes

1. Assignatures cursant al CUV:

- CC OCC TFG

2. Has tingut dificultats en algun d'aquests camps? Quins?

- Gabinet Dispensing Taller Cap

Dificultats: _____

3. Si has marcat GABINET, en quin camp tens més dificultats?

- Anamnesi Proves preliminars Retinoscopia

Subjectiu

- Binocularitat i Acomodació Color/Estereopsis Proves complementaries LC

Altres: _____

4. Si has marcat DISPENSING, en quin camp tens més dificultats?

- Atenció al client Assessorament estètic Centratge

Selecció i comanda de lents oftàlmiques

Altres: _____

5. Si has marcat TALLER, en quin camp tens més dificultats?

- Funcionament de les eines i maquinària Gestió de les lents oftàlmiques

Muntatges

Altres: _____

6. Puntua la utilitat de les sessions de pràcticum realitzades al CUV (del 1 al 5, sent 1 molt dolenta i 5 molt bona):

- 1 2 3 4 5

7. Quina tipologia de pacients has vist MÉS vegades en el CUV?

- Rx estàndard Altes Rx Presbites Baixa visió
- LC Infants Estrabismes Disfuncions del color

Altres: _____

8. Quina tipologia de pacient has vist MENYS vegades en el CUV?

- Rx estàndard Altes Rx Presbites Baixa visió
- LC Infants Estrabismes Disfuncions del color

Altres: _____

9. A l'àrea clínica CLÍNICA, has trobat discrepàncies entre els coneixements teòrics adquirits a la facultat i l'aplicació d'aquests en el CUV (del 1 al 5, sent 1 molta discrepància i 5 cap discrepància):

- 1 2 3 4 5

Si n'has trobat, quines? _____

10. A l'àrea clínica DISPENSING, has trobat discrepàncies entre els coneixements teòrics adquirits a la facultat i l'aplicació d'aquests en el CUV (del 1 al 5, sent 1 molta discrepància i 5 cap discrepància):

- 1 2 3 4 5

Si n'has trobat, quines? _____

11. A l'àrea clínica TALLER, has trobat discrepàncies entre els coneixements teòrics adquirits a la facultat i l'aplicació d'aquests en el CUV (del 1 al 5, sent 1 molta discrepància i 5 cap discrepància):

1 2 3 4 5

Si n'has trobat, quines? _____

12. Creus que el CUV esta ben dotat de recursos (gabinet, dispensin, taller)?

Sí No

13. Si has marcat NO, on creus que falten més recursos?

Gabinet Dispensing Taller

Altres: _____

14. Quins problemes t'has trobat més freqüentment en el CUV?

15. Quan has tingut un problema al CUV, ha sigut d'ajuda el suport dels PAS, docents i alumnes de gestió?

Sí No

16. Creus que el CUV SOCIAL és una eina útil per els alumnes del CUV?

Sí No

17. Si has marcat NO, que creus que podria millorar-ho?

18. Creus que l'aplicació del OPENVISIÓ és una eina útil per els alumnes del CUV?

Sí No



19. Si has marcat NO, que creus que podria millorar-ho?

20. Creus que surts ben preparat per enfrontar-te al món laboral després de passar pel CUV?

Sí No

21. Puntua la teva experiència al CUV (del 1 al 5, sent 1 molt dolenta i 5 molt bona):

1 2 3 4 5

22. Propostes de millora

ANNEX IV

ENQUESTA MODEL:

Professors

9. Assignatures que imparteixes al CUV:

- CC OCC TFG

10. En quin camp tenen més dificultats els alumnes?

- Gabinet Dispensing Taller Cap

Dificultats: _____

11. Si has marcat GABINET, en quin camp tenen més dificultats?

- Anamnesi Proves preliminars Retinoscopia

Subjectiu

- Binocularitat i Acomodació Color/Estereopsis Proves complementaries LC

Altres: _____

12. Si has marcat DISPENSING, en quin camp tenen més dificultats?

- Atenció al client Assessorament estètic Centratge

- Selecció i comanda de lents oftàlmiques

Altres: _____

13. Si has marcat TALLER, en quin camp tenen més dificultats?

- Funcionament de les eines i maquinària Gestió de les lents oftàlmiques

- Muntatges

Altres: _____

14. Puntua la utilitat de les sessions de pràcticum realitzades al CUV (del 1 al 5, sent 1 molt dolenta i 5 molt bona):

- 1 2 3 4 5

15. Quina tipologia de pacients acostumen a veure MÉS vegades els alumnes al CUV?

- Rx estàndard Altes Rx Prèsbites Baixa visió
- LC Infants Estrabismes Disfuncions del color
- Altres: _____

16. Quina tipologia de pacient acostumen a veure MENYS vegades els alumnes en el CUV?

- Rx estàndard Altes Rx Prèsbites Baixa visió
- LC Infants Estrabismes Disfuncions del color
- Altres: _____

17. Creus que el CUV esta ben dotat de recursos (gabinet, dispensin, taller)?

- Sí No

18. Si has marcat NO, on creus que falten més recursos?

- Gabinet Dispensing Taller
- Altres: _____

19. Quins problemes t'has trobat més freqüentment en el CUV?

12. Quan has tingut un problema al CUV, ha sigut d'ajuda el suport dels PAS i alumnes de gestió?

- Sí No

13. Creus que el CUV SOCIAL és una eina útil per els professors del CUV?

- Sí No

14. Si has marcat NO, que creus que podria millorar-ho?

15. Creus que l'aplicació del OPENVISIÓ és una eina útil per els professors del CUV?

- Sí No

16. Si has marcat NO, que creus que podria millorar-ho?

17. Creus que surten ben preparats els alumnes per enfrontar-se al món laboral després de passar pel CUV?

- Sí No

18. Puntua la teva experiència al CUV (del 1 al 5, sent 1 molt dolenta i 5 molt bona):

- 1 2 3 4 5

19. Propostes de millora



ANNEX V

ENQUESTA MODEL:

PAS

1. Trobes dificultats a l'hora de dur a terme la teva feina en relació a:

- Tracte amb l'alumnat
- Tracte amb el professorat
- Tracte amb professionals del CUV
- Tracte amb els treballadors socials
- Tracte amb els pacients de serveis socials
- Tracte amb pacients externs
- Altres: _____

2. Si has MARCAT alguna OPCIÓ ANTERIOR, quines dificultats trobes?

3. Com creus que es podrien solucionar?

4. Creus que l'alumnat de GESTIÓ són d'utilitat pel CUV:

- Sí No

5. Si has marcat NO, quin és el motiu:

6. Creus que l'alumnat de BECA són d'utilitat pel CUV:

- Sí No

7. Si has marcat NO, quin és el motiu:

8. Creus que el CUV esta ben dotat de recursos:

Sí No

9. Si has marcat NO, que creus que podria millorar-ho:

10. L'OPENVISIÓ és una eina útil pel PAS:

Sí No

11. Si has marcat NO, que creus que podria millorar-ho:

12. El CUVSOCIAL és una eina útil pel PAS:

Sí No

13. Si has marcat NO, que creus que podria millorar-ho:

14. Puntua l'eficiència de comunicació entre les entitats col·laboradores del CUV
(del 1 al 5, sent 1 molt dolenta i 5 molt bona):

1 2 3 4 5

15. Valora el grau de satisfacció de treballar al CUV (del 1 al 5, sent 1 molt
dolenta i 5 molt bona):

1 2 3 4 5

16. Propostes de millora:
