



Escola Superior  
d'Infermeria del Mar

Centre adscrit a la



## RECOMANACIONS PER A L'ÚS DE LA BÚSTIA DE SUGGERIMENTS I QUEIXES

Com sabeu, l'ESIMar disposa d'una bústia electrònica per rebre les vostres queixes i suggeriments per a la millora contínua de la nostra Escola, en la qual estem compromesos. També disposa d'una bústia (física), situada al hall de la 3a planta, enfront dels ascensors, per si algú vol fer la seva aportació per aquest mitjà. En ambdós casos, electrònic i / o físic, hi ha l'opció d'identificar-se o no. En el cas que la persona s'identifiqui, rebrà la resposta directament. Quan no hi hagi identificació, la resposta la rebrà el delegat/a del curs en què s'hagi donat el problema. Per facilitar aquesta comunicació, és important que tingueu en compte algunes consideracions:

- Procurar fer-ho en un to positiu, sempre motiva per treballar en la recerca de solucions (sobretot si hem de derivar-lo perquè el tractament no depèn de nosaltres).
- Fer una descripció clara dels fets sobre els que parlem, especialment, si no hi ha identificació de la persona que fa la queixa o el suggeriment.
- Situar el problema (p.ex: assignatura, curs, espais, serveis, secretaria, etc ...).
- Aclarir les persones afectades

Com més dades pugueu donar sobre la situació, més operativa pot ser la nostra resposta. Si no identifiquem bé la situació, no podrem actuar.  
Comptem a poder respondre en el termini d'una setmana.

Agraïm per endavant la vostra col·laboració

LA DIRECCIÓ

Barcelona, 13 de setembre de 2018