

RDAC-2016-01

RAPORT DE ACTIVITATE AL DEPARTAMENTULUI DE ASIGURARE A CALITĂȚII PE ANUL 2015

Activitățile didactice și de cercetare științifică, precum și activitățile administrative suport din cadrul Universității de Medicină și Farmacie Țirgu Mureș se desfășoară și se monitorizează prin stabilirea, documentarea, implementarea și menținerea unui Sistem de Management al Calității (SMC), corelat cu activitățile specifice procesului de învățământ și în concordanță cu cerințele standardului internațional SR EN ISO 9001/2008.

Activitățile desfășurate în universitate sunt realizate în baza unor planificări, aceste activități fiind analizate și îmbunătățite în mod continuu. Asigurarea calității este responsabilitatea fiecărui membru al comunității universitare și reprezintă o componentă de bază a fiecărei structuri organizatorice din universitate. Evaluarea calității activităților din Universitatea de Medicină și Farmacie Țirgu Mureș, în anul 2015, a fost realizată prin structuri specifice:

- Prorectorat care are în responsabilitate evaluarea și asigurarea calității;
- Comisii pentru Evaluarea și Asigurarea Calității la nivel de Senat, Universitate, facultăți, servicii administrative, cu atribuții care derivă din prevederile OUG nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației, cu modificările și completările ulterioare, și alte documente de reglementare internă ale universității;
- Reprezentant al Managementului Calității, cu responsabilitatea asigurării unei comunicări eficiente între compartimentele și funcțiile din interiorul universității, privind diferite aspecte legate de calitate și eficacitatea sistemului de management al calității din universitate;
- Structuri organizatorice specializate - Departament de Asigurare a Calității (DAC), Compartiment de Audit Public Intern, Corpul Auditorilor Interni pe calitate (CAI)

În cadrul Universității de Medicină și Farmacie Țirgu Mureș:

- au fost identificate procesele necesare pentru Sistemul de Management al Calității și care pot fi aplicate în activitățile specifice;
- s-a stabilit succesiunea și interacțiunea acestor procese;
- s-au luat măsuri pentru a asigura disponibilitatea resurselor și informațiilor necesare pentru monitorizarea acestor procese;
- procesele se monitorizează, măsoară și analizează în vederea îmbunătățirii lor continue;
- se implementează acțiunile necesare pentru obținerea rezultatelor planificate și îmbunătățirea continuă a acestor procese.

Activitățile desfășurate de către Departamentul de Asigurare a Calității, se referă la:

1. Evaluări interne privind calitatea educației și a serviciilor oferite de universitate studenților

1.1. Evaluări efectuate la nivel de facultăți:

- În cursul anului 2015 s-a realizat evaluarea anuală a performanțelor cadrelor didactice în baza grilelor proprii de evaluare. Rezultatele se regăsesc în rapoartele de sinteză întocmite la nivel de facultăți. Acestea confirmă eforturile Universității și a cadrelor didactice în special, privind asigurarea calității proceselor de învățământ pe care le derulează.
- Tipuri de evaluări reglementate:
 - Autoevaluarea pe baza criteriilor elaborare materiale didactice, cercetarea științifică, recunoașterea națională și internațională, activitatea cu studenții și activitatea în comunitatea academică;
 - Evaluarea anuală a cadrelor didactice de către studenți în baza unei metodologii cu criterii proprii de evaluare a actului didactic (predare, învățare, evaluare);
 - Evaluarea anuală a performanțelor cadrelor didactice de către șeful ierarhic și colegi în baza unor criterii care vizează activitatea didactică, științifică și în comunitatea academică.

Referință: <https://www.umftgm.ro/universitate/consultarea-comunitatii-academice.html>

1.2 Evaluări la nivel instituțional:

1.2.1. Evaluare internă privind gradul de satisfacție al studenților și cadrelor didactice în legătură cu serviciile oferite de universitate, bibliotecă, microcantină, cămine.

Departamentul de Asigurare a Calității evaluează anual gradul de satisfacție al studenților și cadrelor didactice cu privire la mediul universitar și serviciile oferite de către Universitate (bibliotecă, microcantina, cămine studențești, servicii administrative-secretariat). Rezultatele evaluărilor contribuie la identificarea punctelor forte și/sau slabe ale serviciilor oferite și la stabilirea unor măsuri de îmbunătățire ale acestora.

Din prelucrarea rezultatelor rezultă că:

- Biblioteca Universității deține o foarte bună dotare cu echipamente electronice, asigură condiții de confort foarte bune, iar platforma de date online este accesibilă, corespunzător calificativului **foarte bine**.
- au fost evaluate ca **satisfăcătoare** condițiile de cazare din cămine; relațiile student-Serviciul Social; student-administrator cămin; tarifele de cazare raportate la condițiile din cămine; criteriile stabilite prin regulamentul de cazare la studenților, pentru ocuparea locurilor în cămine; dotarea sălilor de lectură.
- există o foarte bună corelare între programul de funcționare a microcantinei și orarul activităților din universitate. Condițiile de confort oferite și diversitatea meniurilor asigurate corespund calificativului **foarte bine**. Personalul care deservește unitatea este apreciat cu punctaj maxim, primind numeroase **aprecieri pozitive** la rubrica de sugestii.
- a fost apreciată ca fiind **satisfăcătoare** comunicarea cu personalul administrativ al Secretariatului și Decanatului UMF Țirgu Mureș. Comportamentul personalului administrativ a fost punctat cu

calificativul **foarte bine**. Activitatea de transmitere a informațiilor periodice și a transparenței decizionale au fost punctate cu **bine**.

Referință: https://www.umftgm.ro/fileadmin/man_calit/RDAC-2015-02.pdf

1.2.2. Evaluarea cadrelor didactice de către studenți

Evaluarea activității cadrelor didactice de către studenți s-a realizat pe baza unui chestionar (UMFTGM-PO-AC-03-F05) de apreciere a modului de organizare și desfășurare a cursului/lucrărilor practice/seminariilor, a calității actului didactic și a modului de examinare și evaluare. Evaluarea s-a realizat **on-line** utilizând modulul **Quantis** al aplicației UMS. **Procesul de evaluare** a constat în distribuirea chestionarelor către studenți (evaluatori), completarea acestora și centralizarea rezultatelor.

Concluzii pozitive:

- Profesionalismul cadrelor didactice din UMF Țirgu Mureș;
- actualitatea și conținutul informațiilor prezentate la cursuri/ lucrări practice/ stagii/ seminarii sunt adecvate;
- predictibilitatea și prezența la ore a cadrelor didactice;
- informarea privind cerințele și așteptările disciplinelor de predare;
- informarea despre metoda exactă de examinare la începutul semestrului;
- procentaj scăzut privind copiatul/trișatul la examene;
- evaluatorii/supraveghetorii au încercat să prevină copiatul/trișatul, sancționând pe cei identificați că au copiat/trișat.

Alte concluzii:

- Studenții de la Facultatea de Medicină și de la Facultatea de Medicină dentară consideră că este necesar îmbinarea examinării orale cu cea scrisă;
- Majoritatea studenților de la Facultatea de Farmacie consideră că examinarea scrisă este adecvată tuturor materiilor;
- Majoritatea studenților consideră că durata sesiunii este adecvată pentru numărul de examene susținute;
- Majoritatea studenților consideră că examinările din presesiune sunt adecvate însă acestea interferează cu activitatea didactică obligatorie;

Pentru îmbunătățirea activității didactice, au fost propuse următoarele măsuri generale:

- Realizarea unui sistem de predare și evaluare care să stimuleze implicarea studenților, gândire critică și creativă a acestora.
- Crearea mecanismelor care să determine studenții să învețe pe întreaga perioadă a anului universitar.
- Standardizarea modului de evaluare a studenților.
- Asigurarea cadrului necesar unei mai bune interacțiuni dintre student și cadrul didactic

Referință:

https://www.umftgm.ro/fileadmin/man_calit/Raport_privind_evaluarea_cd_de_catre_studenti_2014-2015.pdf

1.2.3. Rezultatele auditurilor interne

Auditarea internă privind funcționarea sistemului de management al calității s-a realizat în baza *Programului anual de audituri interne* pentru domeniile specifice activităților de învățământ, precum activitățile administrative derulate în cadrul Universității de Medicină și Farmacie din Țirgu Mureș. Auditul intern al sistemului de management al calității a fost realizat de către echipe de auditori interni desemnați, care au fost instruiți prin programul de formare profesională asigurat de către Universitatea de Medicină și Farmacie din Țirgu Mureș.

Misiunile de audit au urmărit evaluarea stadiului de implementare, de menținere și de adecvare a SMC la cerințele standardului ISO 9001-2008, precum și la politica și obiectivele în domeniul calității, stabilite de către managementul la cel mai înalt nivel. Pe durata derulării auditurilor s-a constatat implicarea și conștientizarea personalului privind sistemul de management al calității. Toate structurile interne își desfășoară activitatea pe baza unor regulamente și proceduri proprii sau emise de alte structuri, dar aplicabile domeniului de activitate respectiv.

S-au constatat următoarele:

- se asigură controlul documentelor SMC, acestea se analizează și se aprobă de personalul autorizat și se revizuiesc și se actualizează atunci când este necesar; se asigură identificarea lor și controlul distribuției prin distribuția versiunilor adecvate în locurile de utilizare.
- înregistrările utilizate sunt identificate și distribuite controlat, în marea majoritate a cazurilor se regăsesc cu ușurință și sunt păstrate în condiții corespunzătoare pentru păstrarea integrității lor.
- în cadrul structurilor organizatorice sunt stabilite nivelele de autoritate și decizie. Personalul își cunoaște atribuțiile și responsabilitățile, care sunt transmise și actualizate prin intermediul fișelor de post. De asemenea, sunt identificate, menținute și îmbunătățite abilitățile, competențele și nivelul de instruire cerute pentru exercitarea atribuțiilor corespunzătoare posturilor ocupate.
- serviciile derulate în cadrul UMF Tg. Mureș, atât cele specifice procesului educațional, cât și cele administrative, sunt centrate pe clientul principal-studentul. În acest sens proiectarea, planificarea și realizarea/validarea serviciului se realizează raportat la cerințele identificate ale studenților, pentru obținerea unui nivel de satisfacție ridicat. Prin evaluarea permanentă a calității procesului de învățământ și ale serviciilor administrative suport se identifică cauzele unor neconformități potențiale, se stabilesc și se aplică măsuri adecvate de eliminare a acestora.

În urma auditurilor interne desfășurate s-au formulat o serie de recomandări, s-au identificat neconformități pentru care s-au identificat acțiunile corective și s-au aplicat corecțiile necesare. Rezultatele auditurilor interne sunt prezentate pe larg în Raportul informativ privind stadiul de funcționare al Sistemului de Management al Calității în UMF Tg. Mureș.

2. Evaluări externe privind calitatea educației și a serviciilor oferite de universitate studenților

2.1. Evaluare externă ISO 9001/2008

În luna noiembrie s-a desfășurat al 2-lea audit de supraveghere de către partea organismului de certificare TUV-Austria. Concluziile auditului au fost pozitive și s-a propus menținerea certificării. Nu au fost identificate reclamații externe cu privire la sistemul de management al calității. Nu au fost identificate neconformități privind funcționarea proceselor interne și adecvarea la cerințele ISO 9001/2008.

3. Alte activități realizate în anul 2015 și care vizează calitatea proceselor

3.1. *Reorganizarea Departamentului de Asigurare a Calității*

- Includerea în DAC a unor reprezentanți pentru fiecare facultate din cadrul UMF Tîrgu Mureș;
- înființarea Corpului de Auditori Interni pe calitate (CAI);
- înființarea Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității pentru serviciile administrative;
- întocmirea Codului de Asigurare a Calității (UMFTGM-REG-09 Ediția 01) și revizuirea Regulamentului de organizare și funcționare a Departamentului de Asigurare a Calității (UMFTGM-REG-45 Ediția 02) și a procedurii de Auditudini Interne (PS-02-Ed2).

Referință: <https://www.umftgm.ro/universitate/managementul-calitatii/departamentul-de-asigurare-a-calitatii.html>

3.2. *Instruirea personalului în domeniul asigurării calității.*

- În cursul anului 2015, s-a pus un accent deosebit pe instruirea resurselor umane în domeniul managementului calității. Responsabilii de procese și angajații direct implicați în implementarea și menținerea sistemului de management al calității au participat la o instruire generală în domeniul calității, respectiv privind auditul intern al calității.
- Persoanele desemnate să facă parte din corpul auditorilor interni ai calității (CAI) au fost instruite pentru dobândirea cunoștințelor și competențelor necesare pentru realizarea auditurilor interne pe linie de managementul calității. Eficacitatea acestei acțiuni s-a concretizat prin realizarea tuturor auditurilor cuprinse în Programul de auditudini interne pe anul 2015, prin constatarea că sistemul funcționează, că este eficace, că personalul conștientizează importanța acestuia. În urma auditurilor s-au identificat unele procese/activități care necesită monitorizare și/sau îmbunătățiri pentru care s-au formulat recomandări, s-au identificat neconformități, ce au fost monitorizate.

3.3. *Modificări/îmbunătățiri ale documentelor specifice Sistemului de Management al Calității.*

- S-au elaborat 8 proceduri, ediția 1, revizia 0 și s-au modificat/îmbunătățit 27 de proceduri;
- S-au elaborat 14 regulamente și au fost modificate/îmbunătățite un număr de 18 regulamente;

- Intervențiile asupra conținutului procedurilor și regulamentelor specifice denotă preocuparea managementului de la toate nivelurile pentru adecvarea proceselor la cerințele standardului ISO 9001/2008, îndeplinirea misiunii universității, a politicii în domeniul calității și a realizării obiectivelor generale și specifice stabilite;
- Documentația SMC este accesibilă și cunoscută de personalul Universității de Medicină și Farmacie Tg. Mureș având atribuții specifice în conducerea, planificarea, desfășurarea, controlul și îmbunătățirea proceselor/activităților desfășurate. De asemenea, la documentația SMC este asigurat accesul controlat al fiecărei părți interesate și/sau a autorităților de reglementare.

Referință: <https://www.umftgm.ro/universitate/documente-oficiale-umf/regulamente-metodologii.html>

3.4. **Implementarea modulului Quantis al aplicației UMS pentru activitatea de evaluare cadre didactice de către studenți**

În perioada noiembrie-decembrie, a fost implementat modulul Quantis al aplicației UMS, ce permite evaluarea on-line a fiecărui cadru didactic de către studenți.

3.5. **Efectuarea unor mobilități de formare de tip STT Erasmus +**

Participanți: Director DAC – Șef lucrări dr. Corneliu Tanase – Graz (Austria)
Secretar DAC - Hadnagy Ildikó, Budapesta (Ungaria)

În urma acestor vizite s-au concretizat următoarele **rezultate:**

- Stabilirea unui potential accord de colaborare Erasmus cu Universitatea din Graz;
- Crearea unor legături de colaborare între departamentul de asigurarea a calității UniGraz, Universitatea Semmelweis și departamentul de asigurare a calității UMF Țirgu Mureș;
- Stabilirea unui număr de 22 contacte cu persoane responsabile cu asigurarea calității în Universitatea din Graz și MedUni Graz;
- Stabilirea unei vizite ulterioare la Centru de Cercetări Medicale, MedUni Graz pentru schimb de experiență în activitatea de audit specificată prin ISO 9001/2015;

Data: 29. ian. 2016

Întocmit,
Șef lucrări dr. Corneliu Tanase
Director Departament Asigurarea Calității

