

RDAC-2016-03

RAPORT INFORMATIV**privind stadiul funcționării sistemului de management al calității, în perioada 01.11.2015-31.10.2016**

Analiza efectuată de management își propune să prezinte stadiul de documentare și implementare a Sistemului de Management al Calității (SMC) în cadrul universității, pentru a se asigura că sistemul adoptat este adecvat și eficace. Analiza conduce la evaluarea oportunităților privind îmbunătățirea SMC.

Raportul de analiză efectuată de management are la bază rezultatele monitorizării proceselor cuprinse în sistemul de management al calității implementat la nivelul Universității de Medicină și Farmacie Tîrgu Mureș și dovezile furnizate de rapoartele de audit intern și de audit extern în domeniul calității.

Activitățile didactice și de cercetare științifică, precum și activitățile administrative suport din cadrul Universității de Medicină și Farmacie Tîrgu 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.

Conducerea Universității de Medicină și Farmacie Tg. Mureș, conform declarației de politică în domeniul calității, organizează, controlează și alocă resurse pentru realizarea obiectivelor stabilite în acest domeniu. Cerințele impuse de ARACIS în metodologia de evaluare și ale standardelor SR EN ISO 9001, respectiv SR ISO IWA 2:2009 stabilesc coordonatele sistemului general de management și modelează cultura organizațională din cadrul universității.

Certificarea Sistemului de Management al Calității oferă o mai mare încredere tuturor părților interesate că procesele desfășurate în cadrul universității sunt ținute sub control și că aceste procese sunt îmbunătățite continuu ținând cont de cerințele și așteptările identificate, de cerințele legale și de reglementare aplicabile, precum și de criteriile de evaluare impuse de metodologia ARACIS. Respectarea și îndeplinirea acestor cerințe contribuie la îmbunătățirea continuă a calității serviciilor din universitate.

Elementele care fac obiectul prezentului raport și care au fost analizate în perioada menționată sunt prezentate în continuare:

1. Organizarea sistemului de management al calității

UMF Tg.Mureș funcționează în baza prevederilor Cartei Universității, a Legii învățământului nr. 1/2011, cu modificările și completările ulterioare și a regulamentelor și procedurilor proprii, după care se organizează, desfășoară și controlează activitățile din Universitate.

Universitatea are o organigramă care corespunde necesarului de activități desfășurate. La nivelul Sistemului de Management al Calității implementat există harta SMC, care este anexă Manualului calității, MC-01.

Politica privind calitatea

Politica în domeniul calității reprezintă ansamblul orientărilor și obiectivelor generale ale unei organizații privind calitatea, exprimate la cel mai înalt nivel al conducerii. Aceasta furnizează cadrul care să permită atingerea obiectivelor stabilite în domeniul calității. Toate componentele structurii manageriale colaborează la elaborarea acestei politici, o acceptă și să se angajează pentru punerea sa în practică și în evaluarea rezultatelor.

Politica privind calitatea, anexă la Manualul Calității, este adecvată și corespunde cerințelor standardului ISO 9001:2015. Prin orientarea spre satisfacerea studentului și a altor părți interesate, managementul Universității de Medicină și Farmacie Țirgu Mureș se asigură că cerințele studentului și a altor părți interesate sunt identificate, definite și satisfăcute. Politica calității este comunicată părților interesate prin afișare, instruire și în format electronic, postată pe site-ul Universității.

Responsabilitățile în cadrul SMC

Structurile organizatorice cu responsabilități în domeniul calității, constituite în cadrul Universității de Medicină și Farmacie Țirgu Mureș, funcționează în baza regulamentelor, metodologiilor și procedurilor de lucru întocmite, respectând prevederile Cartei Universității și ale altor documente de reglementare oficiale, în vigoare, din domeniul asigurării calității în învățământul superior.

Sistemul de Management al Calității din Universitatea de Medicină și Farmacie din Țirgu Mureș este organizat astfel:

- Rectorul universității este direct responsabil pentru managementul calității în Universitatea de Medicină și Farmacie din Țirgu Mureș.
- Rectorul delegă prorectorului responsabil cu managementul calității, competențele de conducere operativă ale SMC.
- La nivelul universității s-au constituit și funcționează :
 - Departamentul de Asigurare a Calității
 - Comisia de evaluare și asigurare a calității la nivel de universitate
 - Comisii de evaluare și asigurare a calității pe facultăți și la nivelul serviciilor administrative.
- Este desemnat un Reprezentant al managementului calității (RMC) care coordonează și supraveghează implementarea, menținerea, monitorizarea, analizarea, evaluarea și îmbunătățirea continuă a SMC.
- Responsabilii de procese (șefii de compartimente organizatorice) au responsabilități clare privind implementarea și menținerea funcționării adecvate și eficiente a SMC.

UMF Țirgu Mureș a demarat implementarea în cadrul proceselor și documentelor specifice SMC a modificărilor aduse de standardul ISO 9001:2015 și asigură condițiile necesare pentru deținerea competențelor adecvate de către personalul responsabil, precum și resursele necesare implementării acestor modificări.

În cadrul Universității de Medicină și Farmacie Tg. Mureș:

- a fost stabilit contextul organizațional în cadrul căruia se derulează procesele specifice universității
- au fost identificate părțile interesate, precum și cerințele și așteptările acestora față de serviciile oferite de către universitate, ținând cont de aspectele legale și de reglementare aplicabile
- au fost identificate procesele necesare pentru funcționarea adecvată și eficace a SMC, 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 se analizează și se evaluează rezultatele așteptate, în vederea îmbunătățirii lor continue;
- se stabilesc măsurile necesare și se implementează acțiunile adecvate pentru obținerea rezultatelor așteptate și pentru îmbunătățirea continuă a acestor procese
- s-au stabilit responsabilitățile în domeniul calității pentru angajați, la toate nivelele ierarhice
- este în curs de implementare un sistem de management al riscurilor care să asigure determinarea situațiilor care pot afecta îndeplinirea obiectivelor planificate și stabilirea de măsuri care să atenueze efectele riscurilor sau să valorifice oportunitățile identificate.

În cursul anului 2016, s-a pus un accent deosebit pe instruirea resurselor umane în domeniul managementului calității. Membrii Corpului auditorilor interni în domeniul calității au fost instruiți pentru actualizarea cunoștințelor conform modificărilor aduse în standardul ISO 9001:2015. Eficacitatea acestei acțiuni s-a concretizat prin transmiterea către angajații compartimentelor auditate, pe durata auditurilor interne, a cunoștințelor dobândite privind implementarea noilor cerințe ale standardului ISO 9001:2015. De asemenea, au fost instruiți ca auditori interni în domeniul calității încă 8 angajați, cadre didactice și personal didactic auxiliar, care au fost cuprinși în Corpul auditorilor interni, urmărindu-se creșterea frecvenței de efectuare a auditurilor interne pentru monitorizarea, analiza și evaluarea eficacității funcționării SMC în vederea îmbunătățirii continue a acestuia.

2. Documentele SMC

- Manualul MC-01 Ed: 2, rev: 0, din data 10.10.2016,
- 4 proceduri de sistem;
- 150 proceduri operaționale
- 68 regulamente și metodologii
- 3 coduri

care reglementează activitățile specifice derulate în cadrul Universității de Medicină și Farmacie Țirgu Mureș.

În perioada analizată s-au operat modificări asupra unor documente SMC :

- Manualul Calității- a fost elaborată ediția a 2 a, conținând modificările impuse de standardul ISO 9001:2015.
- A fost elaborat Codul calității.

- Proceduri
 - **de sistem:** au fost revizuite 4 proceduri de sistem; *o procedură a fost retrasă*
 - **operaționale:**
 - s-au elaborat 9 proceduri noi
 - au fost revizuite 13 proceduri
- Regulamente
 - au fost elaborate 13 regulamente noi
 - au fost modificate 20 regulamente.

Intervențiile asupra conținutului procedurilor și regulamentelor specifice denotă preocuparea managementului de la toate nivelurile pentru adecvarea proceselor la cerințele standardului ISO 9001 și la legislația și reglementările aplicabile pentru îndeplinirea misiunii universității, a politicii în domeniul calității și a realizării obiectivelor generale și specifice stabilite.

Documentația SMC este accesibilă și cunoscută de personalul UMF Tg. Mureș având atribuții specifice în conducerea, planificarea, desfășurarea, controlul și îmbunătățirea proceselor/activităților desfășurate. De asemenea, este asigurat accesul controlat la documentația SMC al fiecărei părți interesate și/sau a autorităților de reglementare.

3. Raportul anterior al analizei efectuate de management

Raportul informativ ulterior, care a vizat perioada 01.10.2014 - 31.10.2015, a constatat că sistemul de management al calității este în continuare corespunzător, adecvat și eficient.

4. Resurse alocate

La nivelul Universității de Medicină și Farmacie Tg. Mureș au fost alocate resurse pentru implementarea sistemului de management al calității și resurse pentru îndeplinirea obiectivelor specifice, stabilite prin planul operațional și programul de management.

Calitatea procesului de învățământ este asigurată de cadrele didactice universitare pregătite special în domeniul utilizării unor instrumente moderne de predare, învățare, evaluare, pentru disciplinele aferente, în vederea creării de competențe performante și practice. Programele de studii sunt integrate cu stagii de pregătire practică și implicarea studenților în cercetare. Cadrele didactice și studenții dispun de acces la mijloace de învățare moderne, acces la internet, calculatoare, programe informatice și dotare adecvată pentru aplicarea tehnicilor noi de învățare eficientă. Cea mai mare parte a spațiilor destinate procesului de învățământ pentru programele de studiu este proprietatea Universității, iar o parte din spațiile de învățământ este asigurată prin convenții de colaborare cu Spitalul Clinic Județean de Urgență, I.B.Cv.Tg. Mureș etc. Universitatea dispune de un Centru de Simulare a Abilităților Practice pentru studenți, iar începând cu anul 2015 în cadrul UMF funcționează Centru Avansat de Cercetări Medicale și Farmaceutice. Acest centru are ca obiectiv principal creșterea capacității de cercetare și dezvoltare în domeniul medical și farmaceutic atât în Țirgu Mureș, cât și în regiune. CCAMF promovează caracterul interdisciplinar în cercetare, oferind un mediu integrat de cercetare avansată la nivelul exigențelor naționale și internaționale, ceea ce reprezintă o premiză pentru organizarea de colaborări cu alte structuri similare de prestigiu, din țară și din străinătate.

Universitatea de Medicină și Farmacie Tg. Mureș funcționează ca instituție finanțată din fondurile alocate de la bugetul de stat, venituri extrabugetare și din alte surse, potrivit legii. Administrarea veniturilor și utilizarea acestora se asigură de către universitate pe baza

bugetului de venituri și cheltuieli, întocmit în condiții de echilibru, în conformitate cu criteriile stabilite de MENCS. Bugetul de venituri și cheltuieli cuprinde resursele financiare pentru realizarea obiectivelor prevăzute în planul strategic al universității pentru exercițiul financiar respectiv. Bugetul de venituri și cheltuieli se fundamentează pe criterii de eficiență, asigurându-se realizarea indicatorilor propuși, în conformitate cu prevederile Cartei Universitare. Pentru activitățile extrabugetare se întocmesc bugete de venituri și cheltuieli distincte, care se cuprind în bugetul de venituri și cheltuieli al instituției.

5. Schimbarea ce ar putea influența sistemul de management

În contextul organizațional definit modificările care pot influența SMC pot fi de natură organizatorică, financiară, legislativă, de adaptare la cerințele studenților, ale partenerilor de pe piața muncii sau ale comunității, de întărire a poziției universității în competiția cu alte universități din țară sau din străinătate.

În perioada analizată a fost modificat standardul ISO 9001, de la versiunea 2008 la versiunea 2015. Modificările aduse au fost transpuse în Manualul calității MC 01, urmând ca și celelalte documente relevante din cadrul SMC să fie revizuite și, unde se impune, să fie adaptate noilor cerințe pentru funcționarea adecvată și eficace a SMC.

Schimbările aduse în cadrul SMC ca urmare a implementării standardului ISO 9001:2015 sunt evidențiate în Manualul calității. Elementele noi introduse se referă la:

- redenumirea și rearanjarea capitolelor conform noilor cerințe ale standardului
- adoptarea noilor termeni utilizați și a definițiilor introduse de standard
- aducerea unor completări la descrierea proceselor care se derulează în cadrul UMF Țirgu Mureș, adaptate cerințelor standardului ISO 9001:2015
- definirea contextului organizației care conține în principal identificarea factorilor externi (analiza PEST) și interni (analiza SWOT) care definesc contextul în care activează UMF Țirgu Mureș
- identificarea părților interesate, cu rol relevant în funcționarea UMF Țirgu Mureș și înțelegerea necesităților și așteptărilor acestora
- tratarea riscurilor și oportunităților, descrise conform procedurii interne existente
- revizuirea responsabilităților personalului privind SMC, pe nivele ierarhice
- adaptarea Hărții SMC conform noilor cerințe ale ISO 9001:2015.

Deasemenea, Universitatea de Medicină și Farmacie din Țirgu Mureș a stabilit, prin Planul strategic de dezvoltare instituțională pentru perioada 2016 – 2020, ca viziune de dezvoltare, asumarea țelului de a-și consolida poziția de lider național în învățământul și cercetarea medico-farmaceutică, punând un accent major pe dezvoltarea metodelor moderne de învățare, a cercetării fundamentale și interdisciplinare și pe translația acestora în domeniul clinic.

În acest context universitatea și-a asumat un obiectiv strategic important, sub forma Strategiei procesului de reformă curriculară. Obiectivul general al Strategiei este dezvoltarea unui model de educație medicală care să formeze absolvenți cu competențe clinice, capabili să raționeze medical, să decidă și să comunice profesional cu pacienții, cu celelalte categorii profesionale implicate în actul medical și cu societatea. Adaptarea SMC la implementarea și îndeplinirea acestui obiectiv se va reflecta în elaborarea sau actualizarea de regulamente și proceduri care descriu metodele noi de derulare a procesului educațional, de evaluare a

rezultatelor, respectiv a satisfacției studenților, pentru stabilirea și implementarea unor măsuri de îmbunătățire.

Legislația aplicabilă domeniului de activitate este monitorizată prin intermediul Biroului juridic, SSM, medicina muncii, fiind accesibilă și prin aplicații informatice specifice de legislație, la care au acces persoanele desemnate. Legislația aplicabilă este menționată și ținută sub control în Lista prevederilor legale aplicabile. Modificările legislative sau ale reglementărilor aplicabile sunt analizate, sunt identificate procesele/activitățile afectate și este evaluat impactul acestor modificări. În funcție de impactul identificat se stabilesc acțiunile adecvate pentru modificarea proceselor/activităților, a metodelor de lucru și pentru adaptarea corespunzătoare a documentației SMC aplicabile domeniilor respective.

6. Îmbunătățirea continuă a SMC

În funcție de obiectivele stabilite în Planul strategic Rectorul UMF Țirgu Mureș elaborează anual Planul operațional. Planul operațional este adus la cunoștința membrilor comunității academice, prin publicarea lui pe site-ul Universității. Stadiul realizării tuturor obiectivelor din Planul operațional este analizat anual, fiind documentat prin Programul monitorizare obiectiv. Din analiza stadiului de realizare a celor 56 de obiective stabilite în Planul operațional la nivel de universitate pe anul 2016 rezultă că 32 dintre acestea, reprezentând un procent de 57 % , au fost îndeplinite în totalitate; 24 de obiective sunt în curs de realizare (43%), dintre care 15 au termen de realizare permanent sau până în lunile noiembrie-decembrie. Toate obiectivele în curs de realizare vor fi reevaluate în luna ianuarie 2017, când va fi elaborat raportul final privind gradul de realizare a acestora.

Măsurile de realizare și monitorizare aferente obiectivelor din planul operațional sunt puse în acord cu obiectivele calității și sunt cuprinse în Programul de îmbunătățire SMC.

Departamentul de Asigurare a Calității, prin colaborarea și coordonarea permanentă a tuturor reprezentanților proceselor cuprinse în SMC, prin activitățile periodice de analiză a SMC și prin centralizarea și analiza rezultatelor auditurilor interne anuale efectuate de către auditorii interni în domeniul calității monitorizează realizările sau deficiențele SMC și stabilește măsuri de îmbunătățire, urmărind realizarea acestora.

Rezultatele SMC sunt analizate anual la nivel de management, iar rezultatele analizei stau la baza elaborării măsurilor de îmbunătățire continuă.

7. Comunicarea cu părțile interesate.

Procesul de comunicare urmărește, utilizând proceduri specifice de comunicare/informare:

- asigurarea transparenței deciziilor și a modului lor de aplicare,
- îmbunătățirea sistemului de circulație a documentelor și a informațiilor,
- creșterea gradului de informare și de comunicare la fiecare nivel de organizare,
- actualizarea și transmiterea permanentă a informațiilor necesare pentru informarea membrilor comunității academice și a altor părți interesate cu care UMF Țirgu Mureș colaborează.

Formele de comunicare existente în cadrul instituției sunt: site-ul oficial al Universității - www.umftgm.ro, newsletter-ul informativ emis de Rectorat, adresat tuturor

cadrelor didactice și angajaților din structurile administrative, consultarea comunității academice, conferințe și comunicate de presă etc.

Informațiile publice sunt disponibile pe pagina de web a Universității și sunt constant revizuite și actualizate, oferind transparență și imparțialitate, prin intermediul Compartimentului de informare și relații publice, a Biroului RCCI și a responsabililor cu conținutul informațional din cadrul compartimentelor, pentru informațiile postate pe site-ul instituțional.

8. Performanțele furnizorilor

În perioada analizată nu au fost înregistrate cazuri în care produsele sau serviciile recepționate să fie depistate ca neconforme din punct de vedere al cerințelor impuse de Universitate. Fiecare furnizor este evaluat conform procedurilor stabilite de achiziții publice și de aprovizionare.

9. Evaluarea satisfacției clienților privind serviciile oferite de către Universitate

Determinarea gradului de satisfacție al studenților și cadrelor didactice cu privire la activitatea didactică și serviciile oferite de către Universitate (bibliotecă, microcantina, cămine studențești, servicii administrative-secretariat) reprezintă un instrument important de evaluare a îndeplinirii cerințelor și așteptărilor membrilor comunității academice, de îndetificare a punctelor forte și/sau slabe ale serviciilor oferite și pentru stabilirea unor măsuri de îmbunătățire ale acestora.

Departamentul de Asigurare a Calității asigură coordonarea derulării procesului de evaluare, conform procedurii aplicabile, centralizează rezultatele și le transmite compartimentelor responsabile pentru stabilirea măsurilor adecvate de îmbunătățire.

Evaluarea satisfacției membrilor comunității academice cu privire la serviciile administrative oferite de către universitate

Evaluarea s-a realizat la locul de furnizare a serviciilor respective - sediul Microcantinei, sălile de lectură ale Bibliotecii Universității, sediul tuturor căminelor studențești și la Secretariatul Universității prin plasarea unor chestionare care au fost completate de către beneficiarii serviciilor. Chestionarele conțin o listă de întrebări specifice serviciului supus evaluării, cu răspuns ușor de marcat, dar și o rubrică de sugestii din care poate fi identificat punctual feedback-ul din partea celor chestionați. Răspunsurile au fost evaluate utilizând o scală de punctare de la 1 la 3 (1-nesatisfăcător, 2- satisfăcător, 3-foarte bine), cu excepția Secretariatului, unde notarea s-a făcut de la 1 la 4 (1-foarte slab, 2- slab, 3- bine, 4- foarte bine).

Rezultatele evaluării pentru serviciile oferite de Biblioteca Universității

Perioada de completare chestionare: **15 iunie 2016 – 15 iulie 2016**

Număr de persoane care au completat chestionarele: **86**, membri ai comunității academice:
83 studenți, 1 doctorand, 2 medici rezidenți

Rezultatele obținute au arată că subiecții chestionați apreciază cu calificativul **Foarte bine**, condițiile de confort oferite de sediul bibliotecii, precum și dotarea bibliotecii cu echipamente electronice.

Aspectele punctate cu medii mai mici, apreciate ca și **satisfăcătoare**, de către participanții la evaluare, vizează dotarea bibliotecii cu exemplare din editorialele românești/internaționale, respectiv dotarea bibliotecii cu manuale/materiale suport pentru cursuri și lucrări practice, precum și platforma de date on-line accesibilă în cadrul bibliotecii. La rubrica sugestii nu s-au înregistrat propuneri.

Rezultatele evaluării pentru serviciile oferite de căminele studențești

Perioada de completare chestionare: **15 iunie 2016 – 15 iulie 2016**

Număr de persoane care au completat chestionarele: **150 studenți**

Media punctajelor, obținută pentru fiecare aspect supus evaluării, se situează între 1,76 și 2,18, interval corespunzător nivelului de apreciere **satisfăcător**. Media cea mai mică (1,76) a fost obținută de *dotarea sălilor de lectură*, urmată de *condițiile de cazare din cămine* (media 2,00). Punctajul cel mai mare (2,18) a fost obținut de indicatorul privind *tarifele de cazare raportate la condițiile din cămine*.

La capitolul sugestii au fost propuse următoarele recomandări:

- renovarea/dotarea sălilor de lectură (săli mai spațioase, schimbarea meselor, scaunelor, montare aparate de aer condiționat, internet, curățenie-ex. Cămin nr. 3, organizarea sălilor de lectură ca la Biblioteca UMF);
- renovarea/dotarea spațiilor destinate băilor, grupurilor sanitare (în special din Căminul nr. 1); extinderea și în weekend a programului de curățenie în grupurile sanitare;
- asigurarea securității căminelor printr-o selectare mai atenta a firmelor de paza (ex. cămin 3);
- dotarea modernă a bucătăriilor;
- să se facă mai des dezinsecția, dezinfecția, deratizarea (rezolvarea problemei legate de gândaci);
- igienizarea, văruirea camerelor; dotarea camerelor cu climă;
- soluționarea conexiunii la internet;
- repartizarea mai transparentă a studenților în cămine;
- extinderea spațiilor destinate pentru cămine, deoarece numărul de studenți este într-o continuă creștere.

Rezultatele evaluării pentru serviciile oferite de Microcantină

Perioada de completare chestionare: **15 iunie 2016 – 15 iulie 2016**

Număr de persoane care au completat chestionarele: **89 persoane** (43 studenți, 7 cadre didactice, 5 medici rezidenți, 5 altă categorie, 1 sportiv, diferența de 28 persoane sunt din categorii nespecificate). Dintre persoanele respondente 88 fac parte din grupul celor care frecventează zilnic sau de mai multe ori pe săptămâna cantina.

Media punctajelor, obținută pentru toate aspectele supuse evaluării, se situează în intervalul aferent nivelului de apreciere **foarte bine** (2,5 - 3,0). Cel mai mare punctaj a fost obținut de indicatorul privind *abilitățile personalului angajat la cantina studentească (amabilitate, promptitudine, corectitudine)* - 2,93 puncte, urmat de *condițiile oferite de confort oferite de sediul cantinei* - 2,82 puncte. Indicatorul cu cel mai mic punctaj (2,57) se referă la *diversitatea meniurilor oferite de microcantină*, o mare parte a sugestiilor referindu-se la acest aspect, propunând extinderea gamei meniurilor.

La capitolul sugestii au fost formulate următoarele recomandări:

- meniuri mai diversificate; pește, salate și fructe oferite mai des; variante de meniuri pentru vegetarieni;
- creșterea cantității meniului;
- deserturi proaspete;
- scurtarea timpului pentru servirea mesei, prin extindere (creșterea numărului de locuri pentru sala de mese, de ex. spre terasa din spate); este foarte aglomerat în timpul anului;
- suport adecvat din partea conducerii UMF pentru creșterea capacității unității, din perspectiva calitate/cost/eficiență ;
- prețuri mai mici la meniuri, porții mai mari;
- reducerea prețului la băuturile /sucurile neincluse în meniu;
- posibilitatea de a cumpăra un singur fel - supă sau felul doi- la preț acceptabil;
- posibilitatea abonării lunare;
- instalarea unui POS, posibilitatea plății cu cardul;
- Wi-Fi.

Rezultatele evaluării pentru serviciile de secretariat

Perioada de completare chestionare: **15 iunie 2016 – 15 iulie 2016**

Număr de persoane care au completat chestionarele: **73 persoane (studenți)**

Punctajele obținute pentru aspectele evaluate se încadrează în intervalul corespunzător calificativului **bine** (între 2,79 și 3,39), cu excepția indicatorului care măsoară dacă *studenții pot influența deciziile administrative din cadrul UMF*, care a primit un punctaj de 2,26 - care corespunde calificativului **satisfăcător**.

Cele mai mari punctaje au fost obținute de indicatorii care apreciază că: *personalul administrative se poartă cu respect și profesionalism cu studenții* (3,39), *informațiile administrative relevante sunt primite de către studenți în timp util* (3,34), *se asigură contactul direct cu personalul administrativ din cadrul decanatelor* - (secretariat, decani, prodecani (3,02 puncte).

La capitolul sugestii, a fost propusă o singură recomandare:

- tratarea și ascultarea studenților cu mai multă răbdare.

Rezultatele evaluării activității cadrelor didactice de către studenți

În cadrul evaluării satisfacției studenților față de serviciile educaționale furnizate de către Universitatea de Medicină și Farmacie din Târgu Mureș anual are loc **evaluarea activității cadrelor didactice de către studenți** pe baza unui chestionar de apreciere a modului de organizare și desfășurare a cursului/lucrărilor practice/seminariilor, a calității actului didactic și a modului de examinare și evaluare. Începând cu anul universitar 2015-2016 evaluarea activității cadrelor didactice de către studenți se realizează online, prin intermediul aplicației QUANTIS. Prin utilizarea acestei aplicații se urmărește asigurarea accesului la evaluare a unui cât mai mare de studenți, asigurarea obiectivității, transparenței și relevanței rezultatelor prin transpunerea acestora sub forma unor rapoarte care vor fi utilizate ca instrument de evaluare a calității procesului educațional și stabilirea unor direcții de dezvoltare/îmbunătățire a actului educațional și de cercetare care să ducă la satisfacerea cerințelor clienților principali ai Universității-studenții.

În tabelul de mai jos sunt prezentate rezultatele evaluării, centralizate pe facultăți, pe itemii chestionarului, pe semestrul I, respectiv semestrul II pentru anul universitar 2015-2016, extrase din rapoartele generate din aplicația QUANTIS. La evaluare au participat 436 de studenți pentru activitatea didactică din semestrul I și 418 studenți pentru semestrul II.

Nr.crt.	Indicator	Sem. I 2015-2016					Sem. II 2015-2016				
		MG	FARMA	MD	MG eng	MD eng	MG	FARMA	MD	MG eng	MD eng
1	Conținutul informațional al cursului/lucrării practice/stagiului/seminarului a fost ridicat.	4,52	4,48	4,02	4,08	3,71	4,42	4,77	4,19	3,88	3,9
2	Cursul/lucrarea practică/stagiul/seminarul a fost foarte bine structurat(ă).	4,46	4,11	3,92	4,30	3,64	4,43	4,75	4,27	4,5	3,9
3	Materia prevăzută pentru acest semestru a fost predată integral.	4,49	4,36	3,95	3,78	3,71	4,41	4,82	4,22	3,91	3,9
4	Timpul în cadrul orelor alocate a fost foarte bine folosit.	4,53	4,30	4,11	4,23	3,64	4,52	4,7	4,3	3,89	3,9
5	Cerințele și responsabilitățile studenților (referitoare la activitatea didactică și la forma de verificare) au fost exprimate clar și din timp.	4,54	4,34	4,16	3,68	3,50	4,47	4,75	4,25	3,87	3,8
6	Tehnicile de evaluare și de notare folosite au fost obiective.	4,51	4,41	3,92	4,08	3,57	4,48	4,79	4,26	4,54	3,9
7	Cadrul didactic a avut o exprimare clară.	4,54	4,44	4,10	3,90	3,57	4,48	4,71	4,26	4,08	3,8
8	Cadrul didactic s-a arătat interesat de predarea materiei.	4,57	4,57	4,20	4,43	3,50	4,56	4,79	4,21	4,04	3,9
9	Explicațiile oferite de cadrul didactic la eventualele nedumeriri ale studenților au fost suficiente.	4,57	4,37	4,15	4,23	3,72	4,31	4,77	4,21	4,36	3,9
10	Cadrul didactic s-a arătat disponibil să ofere ajutor suplimentar studenților când a fost nevoie.	4,53	4,42	4,13	4,33	3,72	4,37	4,79	4,41	4,5	3,9
11	Cadrul didactic a fost eficient în predarea materiei.	4,54	4,38	4,03	3,90	3,50	4,49	4,76	4,27	4,22	3,9
12	Atitudinea cadrului didactic față de student a fost însoțită de respect.	4,64	4,57	4,25	4,20	3,72	4,67	4,81	4,45	3,85	3,9
13	Studentul a beneficiat de informații clare, actuale și utile.	4,54	4,39	4,09	4,23	3,64	4,4	4,77	4,25	4,22	3,9
14	Cadrul didactic a folosit metode de predare moderne (prezentări Power Point, planșe, folii, diapozitive, schițe, desene, filme etc.)	4,55	4,20	3,93	3,93	3,21	4,21	4,74	4,38	3,94	3,8
	Media	4,54	4,38	4,07	4,09	3,60	4,44	4,77	4,28	4,13	3,88

Interpretare rezultat / indicator chestionar:

- 1 - 1,5 – nesatisfăcător
- 1,5 – 2,5 – satisfăcător
- 2,5 - 3,5 – mediu
- 3,5 – 4,5 - bine
- 4,5 - 5 – foarte bine

La completarea chestionarelor de evaluare, studenții au avut posibilitatea să sesizeze unele aspecte privind activitatea didactică, pe baza cărora au formulat sugestii sau aprecieri pozitive la adresa cadrelor didactice.

Aspecte semnalate pentru care se solicită măsuri de îmbunătățire:

-volumul mare de informații predat în cadrul unui curs, ceea ce face ca modul de predare să fie monoton, obositor

-actualizarea informațiilor din unele cursuri

-o structurare mai bună a lucrărilor practice; exprimarea clară a cerințelor și interacțiunea cu studenții ar fi de mare ajutor

- examenul să fie din bibliografia cerută la curs; au fost situații în care un student din anul 1 să primească întrebări din ani superiori

-imposibilitatea de a avea acces la lucrările/testele de evaluare pentru a-și identifica greșelile; indisponibilitatea cadrului didactic de a aduce clarificări studentului

-tratamentul nediferențiat al studenților

-tutorii să colaboreze cu toți studenții alocați.

Aspectele pozitive semnalate de către studenți se referă la:

-modul de colaborare a unor cadre didactice cu studenții

-metode de predare care fac materia interesantă

-stilul de predare interactiv

-profesionalismul cadrelor didactice.

Evaluarea performanțelor cadrelor didactice

Pe lângă evaluarea de către studenți, activitatea cadrelor didactice mai este analizată aplicându-se următoarele tipuri de evaluări:

- Autoevaluarea
- Evaluarea anuală de către șeful ierarhic
- Evaluarea anuală colegială.

Evaluarea performanțelor corpului profesoral se realizează după o metodologie proprie, reprezentând o componentă a sistemului de asigurare a calității din universitate, având la bază standarde de referință ce derivă din legislația în vigoare și care sunt adoptate de Senatul universității. Evaluarea anuală a performanțelor cadrelor didactice vizează activitatea didactică, științifică, recunoașterea națională și internațională și activitatea în comunitatea academică, toate acestea în vederea stimulării dezvoltării profesionale personale și a creșterii motivației cadrelor didactice în activitatea pe care o desfășoară.

Punctajele finale de evaluare, sunt prelucrate și raportate de către Comisiile de evaluare și asigurare a calității pe facultate, iar în urma analizei se întocmește planul privind măsurile de îmbunătățire.

Reclamații de la studenți și de la alte părți interesate

Reclamațiile studenților, angajaților sau ale altor părți interesate sunt tratate conform procedurii interne specifice. Procesul de tratarea a reclamațiilor se derulează prin evidențierea curentă a reclamației, analiza și soluționarea a reclamației și întocmirea raportului neconformitate, dacă concluziile analizei reclamației arată că aceasta este fondată.

Pentru perioada analizată există înregistrată o singură reclamație, care este în curs de analiză și soluționare.

Rezultatele auditorilor externe

Între 24.11.-25.11.2015 a avut loc un audit de supraveghere din partea organismului de certificare TUV AUSTRIA. Concluziile auditului extern au fost pozitive și s-a propus menținerea certificării. A fost evidențiată îmbunătățirea semnificativă a funcționării SMC, fără a se identifica neconformități.

Rezultatele auditurilor interne

Prin auditurile interne în domeniul calității se urmărește verificarea modului de implementare a sistemului de management al calității, conform cerințelor standardului ISO 9001 aplicabil, precum și a politicii și obiectivelor calității stabilite la nivelul Universității de Medicină și Farmacie din Țirgu Mureș. Auditurile interne s-au realizat pe baza Programului de audituri interne pe anul 2016, pentru domeniile specifice activităților de învățământ, precum și pentru 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 echipa de auditori interni desemnați, care au fost instruiți prin programul de formare profesională asigurat de către Universitatea de Medicină și Farmacie din Țirgu Mureș.

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.

În cadrul auditurilor s-a constatat că se asigură controlul documentelor SMC, că documentele se analizează și se aprobă de personalul autorizat, se revizuiesc și se actualizează atunci când este necesar. De asemenea, se asigură identificarea și controlul lor 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. 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-a identificat o neconformitate pentru care s-au aplicat corecțiile necesare și s-au identificat acțiunile corective pentru prevenirea situațiilor care pot duce la reapariția neconformității. Rezultatul acestor acțiuni de audit este redat în continuare, evidențiat sub forma aspectelor pozitive identificate, a recomandărilor formulate și a neconformității constatate:

Aspecte pozitive:

S-a remarcat o îmbunătățire a percepției angajaților privind funcționarea sistemului de management al calității, precum și preocuparea pentru implementarea și îmbunătățirea documentelor SMC aprobate.

În toate compartimentele s-au asigurat condițiile necesare desfășurării auditului, personalul a dat dovadă de transparență, disponibilitate și colaborare deschisă cu echipa de auditori.

În urma auditurilor au fost formulate recomandări cu rol de îmbunătățire a funcționării SMC.

Mai jos sunt rezumate principalele recomandări în funcție de criteriile de audit stabilite în Planul de audit. Recomandările se regăsesc în rapoartele de audit difuzate la nivelul tuturor compartimentelor auditate, cu precizarea că la nivel de compartimente sunt indicate punctual aspectele la care se referă :

- Reinstruirea personalului privind documentația sistemului de management al calității -
- Revizuirea și actualizarea procedurilor aplicabile
- Revizuirea și actualizarea regulamentelor aplicabile
- Finalizarea procesului de avizare și aprobare a unor proceduri aplicabile
- Elaboarea unor proceduri pentru activități specifice compartimentului
- Verificarea, actualizarea sau completarea adecvată a Fișelor de post existente
- Monitorizarea, măsurarea, evaluarea gradului de satisfacție a clienților pentru serviciul furnizat
- Asigurarea trasabilității documentelor și înregistrărilor specifice activității
- Identificarea corespunzătoare a dosarelor, registrelor, documentelor etc
- Actualizarea informațiilor specifice pe site-ul instituțional
- Actualizarea evidenței instruirii studenților voluntari
- Actualizarea planificării activităților de întreținere a infrastructurii
- Afisarea într-un loc accesibil a regulamentelor specifice și a programării activității
- Completarea planului anual de activități conform regulamentului departamentului
- Implementarea unor Instrucțiuni de lucru pe baza Regulamentului de depozitare și utilizare a pesticidelor
- Îmbunătățirea modalității de păstrare a Fișelor de magazie: Obiecte de inventar și Mijloace fixe
- Desemnarea nominală a persoanei responsabile cu SMC
- Evidența distinctă a instruirii conducătorilor locurilor de muncă pentru tematicile SSM
- Implementarea unui program informatic de gestionare a înregistrărilor /corespondenței
- Includerea raportului Mobility în raportul anual al departamentului, păstrarea raportului anual și la departament
- Întocmirea și afisarea orarului zilnic de activități și a programului de consultații a cadrelor didactice pentru studenți
- Îmbunătățirea evidenței aferente activităților desfășurate
- Îmbunătățirea la nivelul Căminelor studențești a modului de evidență a Cererilor studenților
- Îmbunătățirea modului de identificare a tipurilor de produse în magazie
- Îmbunătățirea modului de înregistrare a Comenzilor interne primite la Formatia de întreținere
- Îmbunătățirea modului de urmărire a realizării Planului de perfecționare profesională a personalului
- Monitorizarea instruirii personalului

- O documentare mai clară a colaborării cu cadrele didactice în ceea ce privește activitatea de cercetare științifică conform planificării anuale
- Păstrarea controlată a edițiilor și reviziilor documentelor SMC - Facultatea de Farmacie
- Păstrarea dovezilor privind competențele, calificările personalului
- Păstrarea dovezilor privind măsurile luate în cazul în care se constată că un produs nu este conform
- Păstrarea dovezilor privind rezultatele evaluării performanțelor științifice ale conducătorilor de doctorat
- Re conceperea și păstrarea evidenței lucrărilor efectuate în sectorul întreținere infrastructură
- Re conceperea și păstrarea evidenței lucrărilor efectuate în sectorul întreținere infrastructură
- Reorganizarea paginii de web a Bibliotecii pentru accesarea mai rapidă a bazelor de date
- Responsabilizarea coordonatorilor filialelor Compartimentului Bibliotecă în ceea ce privește circuitul cărților împrumutate
- Evidența unitară a corespondenței intrate și ieșite, realizată prin intermediul Registrului de intrare-ieșire
- Stabilirea unei concordanțe între formularele din procedură și cele listate din soft-ul informatic de înregistrare pacienți, privind elementele de conținut
- Transmiterea permanentă către șefii de compartimente a unor cerințe de îmbunătățire privind completarea fișelor de post /alte documente specifice activității de resurse umane, pentru care aceștia au responsabilități
- Urmărirea și îmbunătățirea trasabilității pacienților
- Documentarea la responsabilul SSM a verificărilor privind instruirea SSM studenților care participă la lucrările practice
- Verificarea existenței/actualizarea la fiecare echipament a instrucțiunilor de utilizare.

Odată cu formularea recomandărilor echipa de auditori a instruit personalul auditat privind îmbunătățirea proceselor vizate, urmând să efectueze vizite pentru monitorizarea implementării măsurilor de îmbunătățire și de măsurare a eficacității acestora.

Neconformități constatate:

A fost semnalată o singură neconformitate pentru clauza 7.6. - Controlul echipamentelor de măsurare și monitorizare din standardul ISO 9001:2008. Neconformitatea constă în lipsa dovezilor pentru verificarea metrologică pentru cântarul de 500 kg, respectiv cântarul decimal de 10 kg din cadrul Magaziei.

Corectia stabilită - termen: 30.11.2016 casarea echipamentelor care fac obiectul neconformității;

Acțiuni corective - termen: 21.01.2017

- reevaluarea necesității pentru echipamentele care fac obiectul neconformității ;
- achiziționare de noi echipamente, în funcție de necesitățile identificate
- instruirea personalului privind verificarea/monitorizarea termenelor de verificare metrologice.

Corecția și acțiunile corective vor fi monitorizate de auditorul șef al auditului procesului și va fi evaluată eficacitatea acțiunii corective aplicate.

12. Recomandări de îmbunătățire a SMC:

- Responsabilizarea și conștientizarea tuturor angajaților Universității pentru menținerea și îmbunătățirea SMC.
- Reinstruirea personalului cu privire la documentele SMC, conștientizarea rolului deținut de angajați în implementarea, menținerea, îmbunătățirea SMC.
- Instruirea personalului de la toate nivelurile privind implementarea standardului ISO 9001:2015.
- Instruirea responsabililor de procese privind responsabilitățile stabilite în cadrul SMC, conform standardului ISO 9001:2015.
- Creșterea gradului de conștientizare din partea personalului privind importanța menținerii certificării ISO, identificarea și prevenirea cauzelor potențialelor neconformități prin autoevaluare continuă și responsabilizarea angajaților în inițierea unor măsuri preventive.
- Monitorizarea permanentă a gradului de implementare și adecvare a SMC, conform cerințelor standardului ISO 9001:2015 și ale reglementărilor legale și interne specifice, aplicabile.

Data: 14.11.2016

Reprezentant Managementul Calității
Șef lucrări dr. Corneliu Tanase

