

RDAC-2017-01

RAPORT DE ACTIVITATE AL DEPARTAMENTULUI DE ASIGURARE A CALITĂȚII - 2016

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 9001:2015.

Prin implementarea și monitorizarea funcționării SMC, precum și prin evaluarea rezultatelor obținute se urmărește:

- satisfacerea cerințelor studenților și a celorlalte părți interesate;
- asigurarea infrastructurii și a unui mediu de lucru adecvat pentru desfășurarea corespunzătoare a tuturor proceselor și a resurselor necesare pentru atingerea obiectivelor stabilite;
- conformarea cu legislația în vigoare aplicabilă activităților desfășurate;
- îmbunătățirea continuă a performanțelor și eficacității sistemului de management al calității.

Prin evaluarea rezultatelor procesele incluse în cadrul SMC sunt monitorizate, 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. La evaluarea calității activităților din Universitatea de Medicină și Farmacie Țirgu Mureș în anul 2016 au contribuit următoarele structuri specifice:

- Prorectorul responsabil cu managementul calității
- Comisiile 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;
- Reprezentantul 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;
- Structurile organizatorice specializate - Departament de Asigurare a Calității (DAC), Compartimentul de Audit Public Intern, Corpul Auditorilor Interni pe calitate (CAI)

În cadrul Universității de Medicină și Farmacie Țirgu Mureș:

- au fost analizate procesele existente, necesare pentru Sistemul de Management al Calității și care pot fi aplicate în activitățile specifice;
- s-a identificat noi procese (cele specifice din cadrul CCAMF, DCOPIS, CEIPSCU) și s-a stabilit interacțiunea acestora cu cele existente ;
- s-au luat măsuri pentru a asigura disponibilitatea resurselor și informațiilor necesare pentru monitorizarea proceselor SMC;

- s-au identificat și implementat în cadrul SMC modificările intervenite în anul 2015 în standardul ISO 9001;
- s-au verificat documentele de bază ale SMC și s-au revizuit în funcție de cerințele standardului ISO 9001:2015;
- SMC a fost adaptat și pregătit conform cerințelor standardului ISO 9001:2015, în vederea recertificării funcționării sistemului conform noului standard;
- s-au monitorizat, analizat și evaluat procesele în vederea îmbunătățirii lor continue;
- personalul a fost conștientizat de eficacitatea funcționării SMC, prin diseminarea rezultatelor obținute în cadrul proceselor de evaluare internă și externă ;
- s-au identificat 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 2016 s-a realizat evaluarea anuală a performanțelor cadrelor didactice în baza Metodologiei 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 de Metodologia proprie:
 - Autoevaluarea pe baza criteriilor elaborare materiale didactice, cercetarea științifică, recunoașterea națională și internațională, activitatea cu studenții și activitatea în comunitatea academică;
 - 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.
 - Evaluarea anuală a cadrelor didactice de către studenți (predare, învățare, evaluare), realizată online prin aplicația QUANTIS.

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. Evaluarea s-a realizat la locul de furnizare a serviciilor respective - sediul Microcantinei, sălile de lectură ale Bibliotecii Universității, sediul tuturor căminelor studentești și la Secretariatul Universității, prin plasarea unor chestionare care au fost completate de către beneficiarii serviciilor. 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** a fost apreciată cu calificativul **Foarte bine** la 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.
- Calificativul general pentru serviciile oferite de **căminele studențești** este **satisfăcător**. Media cea mai mică a fost obținută la *dotarea sălilor de lectură*, urmată de *condițiile de cazare din cămine*, iar punctajul cel mai mare a fost obținut la indicatorul privind *tarifele de cazare raportate la condițiile din cămine*.
- Media punctajelor, obținută pentru toate aspectele supuse evaluării serviciilor oferite de **Microcantină**, se situează în intervalul aferent nivelului de apreciere **foarte bine**. Cel mai mare punctaj a fost obținut de indicatorul privind abilitățile personalului angajat la cantina studențească (amabilitate, promptitudine, corectitudine), urmat de condițiile de confort oferite de sediul cantinei. Indicatorul cu cel mai mic punctaj se referă la diversitatea meniurilor oferite de microcantină, o mare parte a sugestiilor referindu-se la acest aspect, propunând extinderea gamei meniurilor.
- Punctajele obținute pentru aspectele evaluate în cadrul **Secretariatelor decanatelor** se încadrează în intervalul corespunzător calificativului **bine**, cu excepția indicatorului care măsoară dacă studenții pot influența deciziile administrative din cadrul UMF, care a primit un punctaj de care corespunde calificativului **satisfăcător**. Cele mai mari punctaje au fost obținute de indicatorii care apreciază că : personalul administrativ se poartă cu respect și profesionalism cu studenții, informațiile administrative relevante sunt primite de către studenți în timp util, se asigură contactul direct cu personalul administrativ din cadrul decanatelor-(secretariat, decani, prodecani

Studenții au formulat unele sugestii de îmbunătățire care vor fi analizate de Comisia de evaluare și asigurare a calității pentru serviciile administrative și va stabili măsuri de îmbunătățire.

Referință: https://www.umftgm.ro/fileadmin/intranet_access/documente_oficiale/management/RDAC-2016-02_Raport_grad_de_satisfactie_servicii_UMF.pdf

1.2.2. Evaluarea cadrelor didactice de către studenți

Evaluarea activității cadrelor didactice de către studenți s-a realizat 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. Evaluarea s-a realizat **on-line** utilizând modulul **Quantis** al aplicației UMS. Procesul de evaluare a fost inițiat și coordonat de către DAC, prin în deschiderea sesiunilor de evaluare online, distribuirea chestionarelor către studenți (evaluatori), centralizarea rezultatelor după încheierea procesului de evaluare și transmiterea acestora către facultăți. Prin utilizarea acestei aplicații se urmărește asigurarea accesului la evaluare a unui număr 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.

Concluzii pozitive:

- modul de colaborare a unor cadre didactice cu studenții
- metode de predare care fac materia interesantă
- stilul de predare interactiv
- profesionalismul cadrelor didactice.

Aspecte semnalate de către studenți, 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.

Rezultatele procesului de evaluare sunt analizate de CEAC pe facultăți, iar rapoartele de sinteză, împreună cu măsurile de îmbunătățire sunt înaintate CEAC pe universitate, pentru aprobarea măsurilor de îmbunătățire și monitorizarea implementării lor.

1.2.3. Evaluarea satisfacției absolvenților Universității de Medicină și Farmacie din Țirgu Mureș

Departamentului de Asigurare a Calității (DAC) a inițiat și coordonat un nou tip de evaluare, privind satisfacția absolvenților Universității de Medicină și Farmacie din Țirgu Mureș, activitate cuprinsă în Planul Operațional al DAC pe anul 2016. Evaluarea satisfacției absolvenților în ceea ce privește procesul educațional și facilitățile Universității de Medicină și Farmacie din Țirgu Mureș este foarte utilă deoarece oferă posibilitatea identificării și eliminării punctelor slabe ale Universității, care sunt semnalate de absolvenți la finalizarea studiilor.

Aspectele evaluate au fost: calitatea, actualitatea și utilitatea cunoștințelor teoretice de la cursuri; calitatea, actualitatea și utilitatea temelor studiate la pregătirea practică; relevanța și utilitatea cursurilor pentru specializarea aleasă; numărul și varietatea cursurilor opționale/facultative oferite; pregătirea profesională a cadrelor didactice; interactivitatea și atractivitatea modului de predare; modalitatea de evaluare și notare a cunoștințelor; oportunitățile de studiu în străinătate; oportunități de dezvoltare profesională; calitatea spațiilor de pregătire teoretică și practică; dotarea Bibliotecii; acordarea de sprijin, consiliere și ajutor studenților; calificativul general acordat universității; nivelul de pregătire profesională oferit de universitate absolvenților; măsura în care diploma de absolvent al UMF Tg. Mureș asigură absolvenților accesul pe piața muncii.

La nivel de universitate, situația generală care reiese din totalul chestionarelor completate susține o medie de 3,71 puncte a satisfacției absolvenților din maximul de 5 puncte posibil, care denotă că satisfacția absolvenților chestionați tinde către **Foarte bine**.

Studentii au formulat sugestii de îmbunătățire, care sunt analizate la nivelul facultăților/programele de studiu, în vederea identificării oportunităților, a punctelor slabe și pentru stabilirea măsurilor adecvate.

Referință: https://www.umftgm.ro/fileadmin/intranet_access/documente_oficiale/management/RDAC-2016-04_Raport_evaluare_satisfactie_absolventi.pdf

1.2.4. 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 Târgu Mureș. Auditul intern al sistemului de management al calității a fost realizat de către echipe formate din membrii Corpului auditorilor desemnați.

Auditurile interne în domeniul calității 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 auditurilor s-au analizat, împreună cu responsabilii de procese, stadiul implementării la nivelul compartimentelor a modificărilor aduse de standardul ISO 9001:2015, în vederea îndeplinirii cerințelor de recertificare pe noul standard.

Pe durata derulării auditurilor 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.

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.
- recomandările formulate la auditurile precedente au fost analizate și s-au întreprins acțiuni care să ducă la înlăturarea cauzelor și îmbunătățirea rezultatelor.

În urma auditurilor s-au identificat unele procese/activități care necesită monitorizare și/sau îmbunătățiri, pentru care s-au formulat recomandări și s-a identificat o neconformitate, care urmează să fie monitorizate pentru evaluarea eficacității măsurilor aplicate.

Rezultatele auditurilor interne sunt prezentate detaliat în Raportul informativ privind stadiul de funcționare al Sistemului de Management al Calității în UMF Tg. Mureș.

Referință: https://www.umftgm.ro/fileadmin/man_calit/RDAC-2016-03_Raport_inform_2016.pdf

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

2.1. Evaluare externă ISO 9001:2015

În luna decembrie 2016 s-a desfășurat auditul de recertificare de către organismul de certificare TUV-Austria. Concluziile auditului au fost pozitive, s-a apreciat modul de implementare a standardului ISO 9001:2015. Auditul extern a avut ca rezultat propunerea pentru recertificarea SMC al UMF Țirgu Mureș conform cerințelor standardului ISO 9001:2015.

Nu au fost identificate reclamații externe cu privire la sistemul de management al calității. Nu au fost identificate, de la părțile interesate din exterior, neconformități privind funcționarea proceselor interne și adecvarea la cerințele ISO 9001:2015.

2.2. Evaluare externă ARACIS

În luna martie 2016 UMF Țirgu Mureș a fost evaluată de către Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior. În cadrul programului de evaluare pe lângă evaluarea instituțională s-au urmărit și trei programe de studiu (Medicină Limba engleză, Medicină dentară și Asistență medicală general) care au obținut calificativul "încredere". Calificativul obținut de către UMF Țirgu Mureș la evaluarea instituțională a fost "grad de încredere ridicat".

Referință: <http://www.aracis.ro/rezultate-evaluari/evaluari-institutionale/rezultate/universitatea-de-medicina-si-farmacie-din-targu-mures/>

3. Alte activități realizate în anul 2016 și care vizează calitatea proceselor

3.1. La nivelul Departamentului de Asigurare a Calității

- Modificarea componenței DAC, prin înlocuirea reprezentantului Facultății de Medicină Dentară;
- Creșterea numărului membrilor Corpului de Auditori Interni pe calitate (CAI);
- Revizuirea unor documente de bază ale SMC, conform cerințelor ISO 9001:2015.

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 2016, s-a continuat procesul de instruire a resurselor umane în domeniul managementului calității. Membrii DAC și auditorii interni calificați au participat la un curs de actualizare a cunoștințelor, conform cerințelor standardului ISO 9001:2015. Au fost instruiți ca auditori interni ai calității încă 8 angajați, cadre didactice și personal didactic auxiliar, ca urmare a creșterii numărului membrilor CAI.

Eficacitatea acestei acțiuni s-a concretizat prin realizarea tuturor auditurilor cuprinse în Programul de audituri interne pe anul 2016, prin constatarea că sistemul funcționează, că este eficace, că personalul conștientizează importanța acestuia, prin diseminarea informațiilor privind noile cerințe ale standardului ISO 9001:2015 și stabilirea acțiunilor de implementare a acestuia.

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

- 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 10 proceduri noi, au fost revizuite 14 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 9001:2015, 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. **Efectuarea unor mobilități de formare de tip STT Erasmus +**

Participanți: Administrator patrimoniu din cadrul DAC - Hadnagy Ildikó, Universitatea de Științe din Szeged (Ungaria)

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

- Crearea unor legături de colaborare între Departamentul de dezvoltare instituțională de la Universitatea de Științe din Szeged și Departamentul de Asigurare a Calității UMF Țirgu Mureș;

- Stabilirea unui număr de 6 contacte cu persoane responsabile cu asigurarea calității de la Universitatea de Științe din Szeged ;
- Cunoașterea unor procedee noi de evaluare a satisfacției clienților – studenți, angajați;
- Cunoașterea unor exemple de bune practici în domeniul asigurării calității, promovate în cadrul Universității din Szeged.

Data: 30. ian. 2017

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

