

RDAC-2018-03

**RAPORT INFORMATIV PRIVIND STADIUL FUNCȚIONĂRII SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII,
ÎN PERIOADA 01.11.2017-31.01.2019**

Analiza efectuată de management își propune să prezinte stadiul de documentare și implementare a Sistemului de Management al Calității (SMC), pentru a se asigura că sistemul adoptat este în continuare adecvat, eficace și aliniat cu direcția strategică a universității.

Analiza conduce la evaluarea oportunităților privind îmbunătățirea SMC, identificarea unor posibile necesități de modificare a SMC sau a unor necesități de resurse.

Analiza realizată are la bază date care provin din :

- stadiul acțiunilor de la analizele precedente efectuate de management;
- evaluarea modificărilor interne sau externe, relevante pentru SMC;
- informații despre performanța și eficacitatea SMC;
- acțiuni întreprinse pentru a identifica riscurile și oportunitățile;
- identificarea oportunităților de îmbunătățire.

Implementarea și certificarea Sistemului de Management al Calității oferă o mai mare încredere tuturor părților interesate privind capacitatea de a furniza în mod consecvent servicii care satisfac cerințele clientului, cerințele legale și reglementările aplicabile. Respectarea și îndeplinirea acestor cerințe contribuie la îmbunătățirea continuă a calității proceselor din universitate.

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

1. Contextul organizațional în care funcționează sistemul de management al calității

Contextul organizațional al **UMFST din Târgu Mureș** este descris în Manualul calității. Pentru a răspunde cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2015, factorii externi și interni identificați sunt în permanență monitorizați și analizați.

În perioada analizată contextul organizațional s-a modificat semnificativ, în special în ceea ce privește factorii interni, cât și oportunitățile și riscurile care pot să apară, ca urmare a înființării Universității de Medicină, Farmacie, Științe și Tehnologie din Târgu Mureș, prin fuziunea dintre Universitatea de Medicină și Farmacie din Târgu Mureș și Universitatea „Petru Maior”, din Târgu Mureș. Acest aspect a dus la modificarea contextului intern prin diversificare.

Factorii interni influențați de schimbarea menționată se referă la diversificarea ofertei educaționale, a nivelului și cerințelor de competență necesare pentru a menține punctele tari deja atinse de cele două universități separat, dar și pentru a identifica oportunitățile de dezvoltare și creștere a prestigiului, respectiv de prevenire a riscurilor rezultate în noua formulă de organizare.

În contextul modificărilor organizatorice menționate s-a conturat o nouă organigramă, care trasează relațiile ierarhice și de colaborare în structura actuală.

În funcție de modificările intervenite asupra necesităților și așteptărilor părților interesate, procesele și interacțiunea dintre acestea, au fost revizuite și adaptate documentele SMC, resursele necesare și responsabilitățile celor implicați, astfel încât să permită continuu promovarea și respectarea principiilor și valorilor **UMFST din Târgu Mureș**, creșterea prestigiului și succesului universității raportat la nivel internațional.

În cadrul **UMFST din Târgu Mureș**, managementul calității planifică și îmbunătățește calitatea tuturor activităților prin structuri organizatorice, documente SMC și resurse prin care se realizează evaluarea și asigurarea calității, concentrându-se pe satisfacerea cerințelor părților interesate.

În cadrul SMC al **UMFST din Târgu Mureș** sunt incluse procese aferente:

- activităților de management, care asigură luarea și implementarea deciziilor strategice ;
- activităților de pregătire universitară și postuniversitară, precum și activități de cercetare științifică în domeniul științelor medicale și farmaceutice;
- activităților administrative suport, care susțin derularea procesului educațional conform cerințelor părților interesate și a celor legale aplicabile, precum și așteptărilor identificate.

2. Leadership și angajament referitor la sistemul de management al calității

Implementarea sistemului de management al calității este susținut de către conducerea **UMFST din Târgu Mureș**.

Leadershipul și angajamentul conducerii privind implementarea SMC este demonstrat prin:

- asigurarea tuturor resurselor materiale, umane, financiare și informaționale pentru ca procesele specifice **UMFST din Târgu Mureș** și SMC să fie funcționale și eficiente;
- stabilirea politicii și a obiectivelor calității, compatibile cu contextul organizațional și cu strategiile specifice existente;
- asigurarea condițiilor ca cerințele SMC să fie integrate în toate procesele **UMFST din Târgu Mureș**, prin proceduri și regulamente, metodologii specifice, precum și prin metode de monitorizare, analiză și evaluare adecvate;
- identificarea și gestiunea riscurilor aferente pentru toate procesele, supravegherea și revizuirea lor prin Registrul riscurilor, stabilirea responsabilităților privind gestionarea riscurilor;
- informarea, instruirea și conștientizarea personalului de la toate nivelurile privind importanța unui management eficace al calității, precum și a responsabilităților și a rolului tuturor angajaților în cadrul SMC, utilizând ca mijloace de comunicare fișele de post și instruirile interne;
- stabilirea și monitorizarea rezultatelor intenționate, realizată prin elaborarea Programului anual al calității, prin monitorizarea îndeplinirii obiectivelor stabilite, precum și prin auditurile interne și prin cel extern în domeniul calității;
- analiza rezultatelor la nivelul proceselor SMC și identificarea nevoilor de îmbunătățire.

Politica privind calitatea

Politica privind calitatea a fost analizată și adaptată noii structuri organizatorice pentru a fi adecvată și pentru a corespunde scopului și contextului actual al **UMFST din Târgu Mureș**, urmând să fie inclusă în Manualul Calității și supusă aprobării odată cu ediția nouă a acestuia. Prin orientarea spre satisfacerea cerințelor studenților și a altor părți interesate, managementul **UMFST din Târgu Mureș** se asigură că cerințele acestora sunt identificate, definite și satisfăcute, ținând cont și de cerințele legale sau reglementările aplicabile, urmărindu-se îmbunătățirea continuă a SMC.

Rolurile organizaționale, responsabilitățile și autoritățile în cadrul SMC

Odată cu modificările organizatorice recente conducerea **UMFST din Târgu Mureș** a analizat, a adaptat noilor cerințe, a aprobat și s-au comunicat angajaților responsabilitățile și autoritățile pentru care procesele relevante cuprinse în cadrul SMC, astfel încât să se conformeze cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2015.

Pentru supravegherea și raportarea către managementul de la cel mai înalt nivel a performanțelor SMC, precum și a oportunităților de îmbunătățire, la nivelul **UMFST din Târgu Mureș** sunt constituite structuri organizatorice cu responsabilități în domeniul calității. Acestea își desfășoară activitatea în baza

regulamentelor, metodologiilor și procedurilor de lucru întocmite, respectând prevederile Cartei Universității și ale altor documente de reglementare, în vigoare, din domeniul asigurării calității în învățământul superior.

Responsabilitățile privind SMC din **UMFST din Târgu Mureș** sunt distribuite astfel:

- Rectorul universității este direct responsabil pentru managementul calității în Universitatea de Medicină și Farmacie din Târgu Mureș.
- 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 ;
 - Comisia de evaluare și asigurare a calității 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.
- Este constituit corpul auditorilor interni în domeniul calității, format din reprezentanți ai corpului didactic, precum și din angajați din domeniul administrativ, care realizează auditurile programate.
- Responsabilii de procese (șefii de compartimente) au responsabilități clare privind implementarea și menținerea funcționării adecvate și eficiente a SMC la nivelul compartimentului.
- Angajații sunt informați privind responsabilitățile lor pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC.

Documentele SMC

Descrierea proceselor incluse în SMC, interacțiunea dintre acestea, precum și datele de intrare și de ieșire aferente activităților descrise se realizează prin intermediul procedurilor de sistem, operaționale, precum și prin regulamente sau metodologii/coduri, instrucțiuni de lucru, elaborate de compartimentele responsabile de procesele respective sau de către comisii de lucru desemnate.

Documentația SMC conține:

- Manualul Calității–01 Ed. 2, rev. 0
- **3** proceduri de sistem
- **160** proceduri operaționale
- **36** instrucțiuni de lucru
- **81** regulamente și metodologii
- **3** coduri

care reglementează activitățile specifice derulate în cadrul Universității.

Pentru documentația SMC este asigurat accesul controlat al fiecărei părți interesate și/sau a autorităților de reglementare. Documentația SMC este accesibilă și cunoscută de către întreg personalul universității, în funcție de atribuțiile specifice și conexiunea cu alte procese.

Pe parcursul anului 2018, ca urmare a fuziunii dintre Universitatea de Medicină și Farmacie din Târgu Mureș și Universitatea „Petru Maior,, din Târgu Mureș, a fost necesară verificarea, revizuirea, armonizarea a unui număr considerabil de documente cuprinse în sistemul de management al calității, proces aflat încă în curs de derulare.

Până în prezent s-a intervenit asupra următoarelor tipuri de documente SMC:

- **Proceduri:** au fost elaborate **13** proceduri noi și au fost revizuite **63** proceduri.
- **Regulamente:** au fost elaborate **8** regulamente noi și au fost modificate **18** regulamente.

În total au fost elaborate sau s-a intervenit asupra a 103 regulamente și proceduri, din totalul de 244 de documente SMC.

Ca urmare a cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2015, precum și a cerințelor legislației privind controlul intern managerial este imperios necesar ca în perioada imediat următoare toate compartimentele să realizeze o analiză obiectivă și minuțioasă privind activitățile care trebuie procedurate, precum și privind utilitatea și actualitatea procedurilor proprii existente, astfel încât numărul și domeniul de reglementare a acestor documente să devină un instrument eficient de lucru și control pentru toate procesele care se derulează în cadrul Universității.

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 satisfacerea necesităților și așteptărilor părților interesate.

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

3. Planificarea proceselor

Planificarea se asigură prin elaborarea Planului strategic multianual și a Planurilor operaționale anuale, la nivel de universitate, facultăți sau alte structuri organizatorice care desfășoară activități semnificative.

În schimb, toate compartimentele, au stabilit obiective specifice, puse în concordanță cu obiectivele generale ale Universității, au stabilit/revizuit activitățile necesare pentru îndeplinirea obiectivelor, precum și riscurile aferente acestora. Din această activitate a rezultat Registrul riscurilor, care îndeplinește și o cerință legală, reglementată de Ordinul 600/2018, privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice. Pentru fiecare risc s-a stabilit nivelul de expunere la risc și măsuri de prevenire a apariției acestora. Fiecare compartiment a desemnat o persoană responsabilă cu gestionarea riscurilor.

Obiectivele stabilite la nivel de compartimente sunt monitorizate și reevaluate anual sau ori de câte ori apar modificări organizatorice sau legale care pot influența realizarea acestora. În acest context există o deplină interrelaționare între Sistemul de management al calității și Sistemul de control intern managerial.

Schimbări ce ar putea influența sistemul de management

Din punct de vedere al reglementării în domeniul managementului calității, în perioada analizată a continuat implementarea modificărilor aduse de standardul SR EN ISO 9001:2015:

-toate compartimentele și-au revizuit / stabilit obiectivele, activitățile specifice și indicatorii de rezultat sau performanță

-s-au analizat consecințele modificărilor organizatorice recente, s-au operat modificări asupra unor procese, documente organizatorice importante (Carta UMFST, Codul de etică și deontologie profesională, Regulamentul de organizare și funcționare, regulamente și proceduri de lucru etc), s-au redistribuit responsabilități și atribuții de serviciu

- echipa de auditori în domeniul calității a realizat auditurile interne conform cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2015.

Pentru perioada următoare nu se întrevăd alte modificări importante privind cadrul de reglementare al SMC. Obiectivul principal va fi monitorizarea continuă a SMC și adaptarea proceselor sale și a documentației aferente la noua formulă organizatorică, pentru asigurarea funcționării și a eficacității acestuia conform contextului organizațional definit.

Din punct de vedere strategic, prin continuarea Strategiei procesului de reformă curriculară, se vor analiza și evalua modificările care rezultă din implementarea acțiunilor programate și se vor propune măsurile adecvate pentru elaborarea sau actualizarea de regulamente sau proceduri care descriu metodele noi de derulare și documentare a procesului educațional, de evaluare a rezultatelor procesului

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

Schimbările aduse de legislația aplicabilă domeniului de activitate sunt monitorizate și comunicate celor interesați prin intermediul Serviciului juridic, SSM, medicina muncii și protecția datelor. Modificările pot fi vizualizate 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.

4. Suport

Resurse

La nivelul Universității sunt alocate resurse materiale, financiare, umane și informaționale pentru implementarea sistemului de management al calității, respectiv pentru îndeplinirea obiectivelor specifice stabilite la nivel de universitate / compartimente.

Resursele necesare pentru realizarea unui proces de învățământ de calitate, în conformitate cu misiunea și cu politica în domeniul calității, sunt asigurate astfel:

- resurse umane / informaționale - prin competențele cadrelor didactice universitare pregătite special în domeniul utilizării unor metode și instrumente moderne de predare, învățare, evaluare, pentru disciplinele aferente, în vederea creării de competențe performante și practice. De menționat instruirea/perfecționarea cadrelor didactice privind metodele moderne de predare în cadrul programelor de studiu pilot din domeniul medical (TBL și CBL) în contextul aplicării Strategiei de reformă curriculară. Disciplinele didactice de studiu din cadrul facultăților și studenții au acces la mijloace de predare/ învățare moderne, acces la internet, calculatoare, programe informatice și dotare adecvată pentru aplicarea tehnicilor noi de învățare eficientă. Programele de studii sunt integrate cu stagii de pregătire practică și implicarea studenților în cercetare. Activitățile administrative suport sunt asigurate cu personal de specialitate, care deține cunoștințele și competențele necesare pentru realizarea obiectivelor stabilite de compartimente.

- resurse materiale: cea mai mare parte a spațiilor destinate procesului de învățământ pentru programele de studiu este în proprietatea **UMFST din Târgu Mureș**, iar o parte din spațiile de învățământ este asigurată prin convenții de colaborare cu Spitalul Clinic Județean de Urgență, I.B.Cv.Tg. Mureș, alte clinici de specialitate, angajatori din domeniile de specializare inginerie, economie, drept etc. Universitatea dispune de asemenea spații pentru dezvoltarea abilităților practice ale studenților, precum și pentru creșterea capacității de cercetare și dezvoltare, atât în Târgu Mureș, cât și în regiune, respectiv: Centrul de Simulare a Abilităților Practice pentru studenți, Centrul integrat de Medicină Dentară, Centrul Avansat de Cercetări Medicale și Farmaceutice (CCAMF), Centrul Integrat de Invatamant Farmaceutic. CCAMF promovează caracterul interdisciplinar în cercetare, oferind un mediu integrat de cercetare avansată la nivelul exigențelor naționale și internaționale, ceea ce reprezintă o premisă pentru organizarea de colaborări cu alte structuri similare de prestigiu, din țară și din străinătate.

În cadrul laboratoarelor din cadrul disciplinelor există echipamente, aparate a căror stare de funcționare este monitorizată și se intervine pentru servicii de întreținere și reparații, după caz. Lista echipamentelor, pe categorii, precum și termenele pentru revizii sunt permanent monitorizate de către Serviciul Tehnic și Mentenanță Patrimoniu. Universitatea asigură servicii administrative pentru a asigura condiții de învățare și confort pentru studenți prin intermediul Bibliotecii universitare, cămine studentești, microcantina.

- resurse financiare: **UMFST din Târgu 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 MEN. **UMFST din Târgu Mureș** identifică în permanență surse de finanțare suplimentare, nerambursabile, pe care le utilizează pentru cercetare, dezvoltare și modernizare.

Competență

Competențele și cunoștințele necesare angajaților, care pot să influențeze performanța și eficacitatea proceselor și a SMC, în ansamblu, sunt stabilite, monitorizate și evaluate periodic, iar atunci când se constată nevoia de îmbunătățire, angajaților li se asigură accesul la formarea profesională adecvată. Anual, pe baza rezultatelor evaluării performanțelor profesionale individuale, sau în funcție de nevoile de adaptare a competențelor la schimbări de natură organizatorică, legislativă etc, se stabilește necesarul de formare profesională pentru funcțiile didactice și pentru personalul administrativ, în cadrul Planului anual de formare profesională.

Un accent deosebit se pune pe îmbunătățirea/dezvoltarea competențelor didactice și de cercetare și a performanțelor profesionale ale cadrelor didactice, conform criteriilor naționale și proprii **UMFST din Târgu Mureș** necesare pentru ocuparea/promovarea pe funcții didactice.

După participarea la formarea profesională programată și aprobată, angajatul prezintă dovada dobândirii competențelor necesare, care se păstrează sub formă de informații documentate - certificate de instruire, diplome, atestate, autorizații etc.

Conștientizare

În cadrul procesului de asigurare a cunoștințelor și competențelor necesare funcționării SMC, angajaților universității le sunt prezentate la angajare, precum și cel puțin o dată pe an, prin instruirii interne, pentru conștientizare:

- politica referitoare la calitate;
- obiectivele referitoare la calitate, relevante pentru compartimentul din care fac parte;
- contribuția lor la eficacitatea SMC, inclusiv beneficiile măsurilor de îmbunătățire identificate și aplicate;
- implicațiile neconformării cu cerințele SMC.

Acțiunile de instruire / conștientizare în domeniul managementului calității sunt incluse în Planul anual de formare profesională.

Comunicare

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 universitatea colaborează.

Prin intermediul documentelor SMC se stabilește despre ce se comunică, când, cu cine, cum, cine comunică.

Formele de comunicare existente în cadrul instituției sunt: site-ul oficial al Universității, conferințe și comunicate de presă, blogul universității, rețele de socializare 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 Serviciului Rețele de Calculatoare, Comunicații și Informatizare și a responsabililor cu conținutul informațional din cadrul compartimentelor, pentru informațiile postate pe site-ul instituțional.

Informații documentate

Toate datele referitoare la derularea proceselor din cadrul **UMFST din Târgu Mureș** sunt păstrate sub formă de informații documentate. Fiecare compartiment stabilește modul de creare, control, păstrare și arhivare a informațiilor documentate rezultate din activitățile proprii, cu respectarea procedurii de sistem specifice, privind informațiile documentate.

5. Operare

În cadrul **UMFST din Târgu Mureș** procesele necesare pentru a satisface cerințele clienților și ale altor părți interesate sunt planificate, implementate și controlate.

La nivel managerial, atât la nivel de universitate, cât și la nivel de facultăți, sunt întocmite Planuri operaționale anuale. Planificarea conține stabilirea obiectivelor, măsuri de realizare, termene și responsabili. Planurile sunt monitorizate și este evaluat stadiul realizării obiectivelor, prin prisma indicatorilor stabiliți.

Procesul educațional se desfășoară pe baza Planurilor de învățământ pentru fiecare program de studiu. Modalitatea de predare, conținutul informațiilor, modalitatea de evaluare a cunoștințelor, elementele de intrare și de ieșire specifice procesului didactic la nivel de disciplină sunt cuprinse în fișele disciplinelor, care sunt monitorizate, analizate și actualizate astfel încât să asigure informații adecvate pentru studenți și să îndeplinească criteriile naționale/internaționale și specifice **UMFST din Târgu Mureș** stabilite pentru procesul de evaluare a programelor de studii sau pentru evaluarea la nivel instituțional.

La nivelul proceselor administrative sunt elaborate programe/planuri anuale specifice: Programul anual al achizițiilor publice, Programul anual pentru lucrări de investiții, Planul anual de formare profesională a personalului, Bugetul de venituri și cheltuieli etc.

Pentru toate compartimentele sunt stabilite obiective specifice proceselor desfășurate, precum și activitățile aferente, sunt stabilite rezultate așteptate, sub formă de indicatori de rezultat/performanță, care se analizează cel puțin o dată pe an, sau în funcție modificările intervenite în contextul organizațional.

Cerințele pentru serviciile educaționale furnizate de **UMFST din Târgu Mureș** sunt cuprinse în contractele de studii încheiate cu studenții. Acestea respectă condițiile impuse de Legea educației naționale nr. 1 /2001, cu modificările și completările ulterioare, precum și de Carta universității, respectiv de regulamentele, metodologiile și procedurile specifice **UMFST din Târgu Mureș**.

Cerințele pentru produsele/serviciile furnizate din exterior sunt stabilite pe baza solicitărilor compartimentelor, cu respectarea unor criterii pentru evaluarea, selectarea, și monitorizarea performanțelor furnizorilor.

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 tratare a reclamațiilor se derulează prin evidențierea curentă a reclamației, analiza și soluționarea a reclamației.

În perioada analizată sunt în curs de analiză și soluționare un număr de **16** reclamații ale unor studenți, cărora li se va comunica rezultatul, conform procedurii specifice aplicabile.

6. Evaluarea performanței

În funcție de obiectivele stabilite în Planul strategic, Rectorul **UMFST din Târgu 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 de monitorizare a obiectivelor.

La nivelul funcționării SMC este întocmit Programul de îmbunătățire SMC, care este pus în acord cu obiectivele calității și cu cele cuprinse în Planul operațional anual.

Principalele procese care au ca rezultate intenționate satisfacerea cerințelor studenților, precum și a altor membri ai comunității academice, sunt permanent monitorizate și sunt evaluate cel puțin o dată pe an, pentru eliminarea eventualelor surse de neconformități, precum și pentru identificarea oportunităților de îmbunătățire.

În cursul anului 2018 s-a extins aria de evaluare a satisfacției comunității universitare privind serviciile oferite de către universitate, rezultată din orientarea spre îmbunătățire continuă. Prin revizuirea procedurii operaționale specifice, *UMFST-PO-AC-03-Evaluarea satisfacției studenților și cadrelor didactice privind administrația universității* s-au introdus chestionare de evaluare care pot fi aplicate de către toate structurile organizatorice, în acest mod fiind posibil a se cuantifica nivelul de percepție și satisfacție a clienților interni față de activitatea compartimentelor, util pentru analiză și stabilire de măsuri sau de oportunități de îmbunătățire.

Procesul de evaluare s-a derulat în perioada iunie 2018 - octombrie 2018, pe structura Universității de Medicină și Farmacie, conform Planului operațional DAC pe anul 2018. În cadrul acestui proces DAC a asigurat coordonarea activităților conform procedurii aplicabile, a centralizat rezultatele și măsurile de îmbunătățire stabilite, transmise de către compartimente și a diseminat rezultatele, pentru a crește gradul de conștientizare a personalului privind importanța fiecărui angajat în asigurarea și menținerea calității.

6.1. Evaluare internă privind gradul de satisfacție al studenților și cadrelor didactice în legătură cu serviciile oferite de universitate

Evaluarea s-a realizat la locul de furnizare a serviciilor respective, prin plasarea unor chestionare care au fost completate de către beneficiarii serviciilor.

Interpretare rezultat / indicator chestionar:

1 - 1,75 - nesatisfăcător (urgent modificat /corectat)

>1,75 - 2,50 - satisfăcător (trebuie modificat /corectat)

>2,50 - 3,25 - bine (poate fi îmbunătățit)

>3,25 - 4,0 - foarte bine (momentan nu sunt necesare îmbunătățiri).

O situație sintetică a numărului de chestionare aplicate și a rezultatelor obținute la evaluarea este redată în Tabelul 6.1.

Nr. crt.	Compartiment	Media obținută	Chestionare completate
1.	Biblioteca	3,47	194
2.	Căminele studențești	2,83	74
3.	Microcantina	3,90	177
4.	Secretariat (Secretariatele Facultăților de Medicină, Medicină dentară, respecti de Farmacie)	3,10	165
5.	Școala Doctorală (doctoranzi)	3,69	43

6.	Școala Doctorală (masteranzi)	3,76	33
7.	Departamentul de Asigurare a Calității	4,00	11
8.	Centrul Avansat de Cercetări Medicale și Farmaceutice (CCAMF)	3,59	11
9.	Editura University Press	4,00	24
10.	Departamentul Relații Internaționale	3,85	15
11.	Revista Acta Medica Marisiensis	3,53	72
12.	Spațiile de cazare ALMA MATER	3,94	16
13.	Compartimentul Audit Public Intern	4,00	4
14.	Registratura Generală a Universității	3,96	61
15.	Seviciul Tehnic-Investiții	3,51	12
16.	Centrul de Copiere University Press	3,98	72
17.	Serviciul Aprovizionare-Achiziții	3,97	11
18.	Compartimentul de Evaluare Internă a Programelor de Studii și Curriculă Universitară (CEIPSCU)	4,00	6
19.	Serviciul Resurse Umane	3,82	21

Tabel 6.1 Rezultate referitoare la evaluarea internă privind gradul de satisfacție al studenților și cadrelor didactice în legătură cu serviciile oferite de universitate

Din prelucrarea rezultatelor rezultă următoarele aspecte:

- La **Biblioteca Universității** au fost apreciate cu un punctaj corespunzător calificativului **foarte bine** condițiile de confort oferite de sediul bibliotecii (3,46), de dotarea bibliotecii cu echipamente electronice (3,47), dotarea bibliotecii cu manuale/materiale suport pentru cursuri și lucrări practice (3,53), respectiv la platforma de date online accesibilă în cadrul bibliotecii (3,50). Indicatorul punctat de subiecții evaluării, cu o medie ușor mai mică (3,41) se referă la dotarea bibliotecii cu exemplare din editorialele românești/internaționale. Activitatea Bibliotecii, evaluată pe baza criteriilor enumerate, corespunde calificativului **foarte bine**.

- La **căminele studențești** rezultatul general al evaluării corespunde calificativului **bine**. Subiecții chestionați apreciază cel mai mult indicatorul referitor la relațiile student-serviciul social, respectiv student-administrator cămin (3,50), care corespunde calificativului **foarte bine**. Indicatorii care se referă la: criteriile de ocupare a locurilor în cămine stabilite prin regulamentul de cazare al studenților (3,22), noul sistem de acces informatizat la intrarea în căminele studențești (3,00), condițiile de cazare din cămine (2,67), tarifele de cazare raportate la condițiile din cămine (2,75), serviciile de curățenie din căminele studențești și din jurul acestora (2,59) corespund calificativului **bine**. Cea mai mică valoare atinsă este de 2,08 și vizează constatarea studenților privind dotarea sălilor de lectură din cămine, acest punctaj se integrează în aria calificativului *satisfăcător*.

- Pentru activitatea **Serviciului Microcantină** media punctajelor, obținută pentru toate aspectele supuse evaluării serviciilor oferite de, reflectă faptul că aprecierea tuturor indicatorilor corespunde calificativului **foarte bine**. Criteriile de evaluare care au primit cele mai mari punctaje se referă la abilitățile personalului angajat (3,92), urmat de corelarea între programul de funcționare al cantinei și orarul activităților din universitate (3,81). Indicatoarele care au obținut cel mai mic punctaj (3,72), se referă la calitatea meniurilor, respectiv la condițiile de confort oferite de microcantină, o parte a propunerilor și sugestiilor vizând acest aspect și propunând diversificarea meniurilor.

- La evaluarea serviciilor de **secretariat** (în special în ceea ce privește interacțiunea cu studenții) rezultă calificativul general **bine**, în creștere față de evaluarea precedentă. Criteriile apreciate la nivelul **foarte bine** sunt cele referitoare la comportamentul personalului din cadrul secretariatului Decanatului (3,34), respectiv comunicarea cu Decanatul (3,27). Comunicarea, posibilitatea intrării în contact direct cu

personalul administrativ din cadrul decantului (3,14), iar transmiterea informațiilor administrative relevante în timp util (2,97) corespund calificativului **bine**.

- Evaluarea activităților din cadrul **Școlii Doctorale** a obținut medii corespunzătoare calificativului **foarte bine**, atât din partea doctoranzilor, cât și a masteranzilor. **Doctoranzii** au apreciat cel mai mult comunicarea cu cadrele didactice/conducătorul de doctorat (3,95) și comunicarea cu personalul secretariatului Școlii Doctorale (4,00), însă majoritatea criteriilor se situează pe un nivel corespunzător calificativului **foarte bine**. Au fost mai puțin apreciate de către doctoranzi calitatea spațiilor de pregătire, laboratoare de cercetare, spații de simulare, acordându-se media 3,23, careia îi corespunde calificativul **bine**. **Masteranzii** din cadrul Programului de studii universitare de master *Cercetare științifică medico-farmacologică* au acordat pentru toate activitățile derulate calificativul **foarte bine**. Cele mai mari medii (3,96) au fost obținute de criteriile: *nivelul de îndrumare științifică și monitorizare a activității din partea coordonatorului lucrării de disertație; comunicarea cu cadrele didactice/conducătorul lucrării de disertație*, respectiv *comunicarea cu personalul secretariatului Școlii Doctorale*.

- **Revista ACTA MEDICA MARISIENSIS** evaluată cu media 3,53 se încadrează în aria calificativului **foarte bine**. Toate criteriile de evaluare au întrunit medii aferente calificativului **foarte bine**: *comunicarea cu reprezentanții Revistei Acta Medica Marisiensis (3,59), serviciile oferite de Revista Acta Medica Marisiensis (3,54), procesul de verificare/prelucrare a materialelor în vederea publicării (3,52), ușurința cu care se accesează Editorial Manager, precum și pașii de parcurs pentru transmiterea materialelor spre publicare (3,48)*.

- Pentru **Registratura Generală a Universității** calificativul general de evaluare este **foarte bine** (media 3,96). Criteriile de evaluare, care au obținut toate medii corespunzătoare calificativului **foarte bine**, au fost: *promptitudinea cu care solicitările au fost soluționate / respectarea termenelor stabilite; modul (gradul) în care au fost îndeplinite cerințele, clar exprimate; colaborarea cu personalul din cadrul compartimentului; receptivitatea compartimentului la preluarea solicitărilor; suportul profesional acordat de personalul din cadrul compartimentului pentru soluționarea solicitărilor; influența calității serviciilor oferite de către Registratură asupra activității compartimentului care a făcut evaluarea*.

- Și alte compartimente care au furnizat servicii specifice (Departamentul de Asigurare a Calității, Centrul Avansat de Cercetări Medicale și Farmaceutice, Departamentul Relații internaționale, Compartimentul de Evaluare Internă a Programelor de Studii și Curriculă Universitară – **CEIPSCU**, Serviciul Tehnic-Investiții, Serviciul Resurse Umane, Serviciul Aprovizionare-Achiziții, Compartimentul Audit Public Intern, Centrul de Copiere din cadrul University Press, Spațiile de cazare ALMA MATER) au fost evaluate cu medii care corespund calificativului **foarte bine**.

Referință: https://www.umfst.ro/fileadmin/intranet_access/documente_oficiale/management/RDAC-02-2018.pdf

6.2. Evaluarea activității cadrelor didactice

În cursul anului 2018 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.

Rolul DAC a fost de a colabora cu conducerea facultăților pentru demararea procesului de evaluare a activității cadrelor didactice pe toate cele patru paliere de evaluare. De asemenea, DAC a avut un rol important în demararea și monitorizarea procesului de evaluare a cadrelor didactice de către studenți prin aplicația online QUANTIS și comunicarea rezultatelor evaluării către conducerea facultăților, pentru a fi analizate, transmise cadrelor didactice și pentru stabilirea de măsuri de îmbunătățire.

6.2.1. Evaluarea cadrelor didactice de către studenți

Evaluarea activității cadrelor didactice de către studenți în cadrul Facultăților de Medicină, de Medicină Dentară, respectiv de Farmacie s-a realizat **online** utilizând modulul **Quantis** al aplicației UMS.

Procesul de evaluare a fost inițiat și coordonat de către DAC, prin 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.

Rezultatele sintetice, pe facultăți, pentru anul universitar 2017-2018 sunt redată în Tabelul 6.2.

Semestrul	I			II		
Facultate	Medicină	Farm	MD	Medicină	Farm	MD
Nr. Evaluatori – studenți	409	64	94	239	48	13
Nr. Evaluati – cadre didactice	233	67	121	199	63	28
Cum apreciați conținutul informațional al cursului/laboratorului/seminarului?	4,28	4,45	4,30	4,30	3,98	4,73
Cum apreciați modul de predare a cadrului didactic (manieră, stil, claritate, abordare intuitivă, ritm, stimularea interesului, reliefare aspecte esențiale) ?	4,18	4,54	4,16	4,19	3,83	4,87
Cum apreciați relația cadrului didactic cu studenții (respect reciproc, disponibilitate, deschidere, mod de adresare)?	4,24	4,50	4,09	4,19	3,71	4,93
Apreciați predictibilitatea și prezența cadrului didactic la ore?	4,40	4,69	4,35	4,39	4,04	5
Explicațiile oferite de cadru didactic la eventualele nedumeriri ale studenților au fost suficiente?	4,23	4,64	4,40	4,31	4,26	4,93
Considerați că ați beneficiat de informații clare, actuale și utile?	4,26	4,59	4,29	4,26	4,04	4,73
V-au fost comunicate la începutul semestrului procedura și criteriile de evaluare?	4,49	4,81	4,58	4,41	4,33	5
Întrebările din cadrul testelor de evaluare au fost din materialul predat și discutat?	4,37	4,84	4,63	4,41	4,74	5
Evaluarea activității și cunoștințelor studenților a fost corectă și obiectivă?	4,32	4,83	4,51	4,30	4,70	4,93
Media	4,31	4,65	4,37	4,31	4,18	4,90

Tabel 6.2. Rezultatele sintetice, pe facultăți, pentru anul universitar 2017-2018 referitoare la evaluarea cadrelor didactice de către studenți

6.2.2. Evaluarea satisfacției absolvenților UMF

Evaluarea absolvenților Facultăților de Medicină, de Medicină Dentară, respectiv de Farmacie a fost realizată în perioada septembrie - decembrie 2018. Au fost chestionați 375 de absolvenți. 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.*

Evaluarea satisfacției absolvenților în ceea ce privește desfășurarea activităților educaționale din cadrul universității este relevantă, deoarece propune potențialul eliminării aspectelor slabe identificate. Media generală obținută pe universitate este de **3,22**, care indică nivelul satisfacției absolvenților respondenți, această valoare corespunde calificativului **Bine**.

Cele mai ridicate valori, corespunzătoare calificativului **foarte bine** se referă la *dotarea bibliotecii* (3,51), respectiv la *posibilitățile de burse de studiu* (3,42). O medie mai scăzută, corespunzătoare calificativului **bine** aparține următorilor itemi: *modalitatea de evaluare a cunoștințelor* (2,9), *calitatea pregătirilor practice, modul de predare și relevanța cursurilor pentru specialitatea aleasă*, care împreună cu recomandările exprimate ale absolvenților, indică o solicitare spre îmbunătățire.

În ceea ce privește satisfacția absolvenților pe diferite programe de studii, cea mai ridicată medie generală (3,46) a rezultat în cazul absolvenților programelor de lungă durată de la Facultatea de Farmacie, iar în cazul absolvenților de la programele de scurtă durată media cea mai ridicată a rezultat la programul de studiu Cosmetică medicală, valoarea fiind de 3,61.

Referință: https://www.umfst.ro/fileadmin/intranet_access/documente_oficiale/management/RDAC-2018

6.3. Rezultatele auditurilor interne

Auditarea internă privind funcționarea SMC 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 Tîrgu Mureș.

Auditurile interne în domeniul calității s-au realizat de către auditori interni desemnați, pe baza documentației adaptate cerințelor versiunii în vigoare a standardului ISO 9001:2015. Pe durata auditurilor s-au analizat, împreună cu responsabilii de procese, stadiul implementării la nivelul compartimentelor a standardului ISO 9001:2015, în vederea îndeplinirii cerințelor de certificare deținute.

În urma auditurilor interne desfășurate s-au identificat aspectele pozitive privind funcționarea SMC, dar și situațiile care pot genera neconformități, pentru care s-au formulat o serie de recomandări. S-a identificat o neconformitate pentru care s-au stabilit corecțiile necesare și s-au identificat acțiunile corective pentru prevenirea situațiilor care pot duce la reapariția neconformității.

Analizând ponderea recomandărilor de aceeași natură, formulate la mai multe compartimente, în continuare predomină:

- Elaborarea/revizuirea/actualizarea unor documente SMC specifice: regulamente, proceduri, instrucțiuni de lucru – aspect obligatoriu prevăzut și de cerințele sistemului de control intern managerial;
- Revizuirea și actualizarea fișelor de post, cu accent pe verificarea minuțioasă a tuturor elementelor din conținutul acestora;
- Revizuirea/actualizarea/monitorizarea planului anual de formare profesională și monitorizarea gradului de realizare a formelor de instruire propuse;
- Realizarea/monitorizarea/evaluarea satisfacției clienților interni privind serviciile oferite de către compartimentele de specialitate.

Pe durata derulării auditurilor se remarcă o îmbunătățire continuă a percepției angajaților privind funcționarea SMC, 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. Rezultatele auditurilor interne sunt prezentate detaliat în Raportul informativ privind stadiul de funcționare al Sistemului de Management al Calității în UMFST din Târgu Mureș.

Rezultatele auditorilor externe

Auditul de supraveghere asigurat de către organismul de certificare TUV-Austria România, privind funcționarea sistemului de management al calității, conform certificării deținute, se va desfășura în perioada 26-27 februarie. Concluziile auditului precedent, au fost pozitive, fiind apreciat modul de implementare a standardului ISO 9001:2015. Auditul extern a avut ca rezultat propunerea pentru menținerea certificării SMC al UMF Târgu Mureș conform cerințelor standardului ISO 9001:2015.

Raportul anterior al analizei efectuate de management

Raportul informativ anterior, care a vizat perioada 01.11.2016-31.10.2017, a constatat că sistemul de management al calității este în continuare corespunzător, adecvat și eficient.

În urma ședinței pentru analiza efectuată de management privind funcționarea SMC, pentru asigurarea îmbunătățirii continue au fost stabilite unele măsuri care au vizat:

-Creșterea gradului de conștientizare din partea personalului privind importanța menținerii certificării ISO, identificarea și prevenirea cauzelor potențialelor neconformități prin autoevaluare și analiză continuă și responsabilizarea angajaților în inițierea unor măsuri preventive.

-Conștientizarea angajaților privind contribuția și rolul lor în asigurarea calității și satisfacerea cerințelor clienților, prin prisma atribuțiilor specifice posturilor ocupate de ei.

-Conștientizarea angajaților de la toate nivelurile privind importanța și beneficiile abordării pe bază de procese, a muncii în echipă și de abordare intercompartimentală în rezolvarea problemelor.

-Monitorizarea permanentă a gradului de implementare și adecvare a SMC, conform cerințelor standardului ISO 9001:2015 și ale reglementărilor legale și interne specifice, aplicabile.

Considerăm că aceste măsuri au fost implementate, având în vedere rezultatele auditurilor în domeniul calității, realizate în perioada analizată. Se constată creșterea continuă a gradului de conștientizare a personalului privind beneficiile implementării sistemului de management al calității, utilitatea sa în implementarea și controlul altor reglementări aplicabile (sistemul de control intern managerial, evaluarea instituțională sau pe programe de studii etc).

7. Îmbunătățirea continuă a SMC

Având în vedere modificările organizatorice recente considerăm necesară o analiză și reevaluare a SMC al UMFST, pentru a identifica nivelul obiectiv de conformare a acestuia la cerințele standardului ISO 9001:2015, echilibrarea proceselor și conexiunilor dintre acestea, astfel încât la auditul de recertificare din

anul acesta să fie îndeplinite toate cerințele pentru a demonstra conformarea și obținerea prelungirii certificării sistemului de management al calității.

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, precum și transmiterea rezultatelor către cei interesați.

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

Recomandări de îmbunătățire a SMC

- Analiza gradului de implementare a cerințelor de calitate în cadrul tuturor compartimentelor și, dacă este cazul, aducerea lor la nivelul necesar pentru menținerea certificării.
- Creșterea gradului de instruire și conștientizare în domeniul calității pentru obținerea de performanțe în cadrul tuturor proceselor în SMC.
- Analiza și îmbunătățirea tuturor documentelor SMC conform modificărilor organizatorice și legislative recente.
- Îmbunătățirea modului de monitorizare, analiză și stabilire de măsuri de îmbunătățire pentru toate procesele importante din cadrul universității.

04/02/2019

Reprezentant Managementul Calității
Conf. dr. Corneliu Tanase