



pentru a. 2020

# ANALIZA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII



CHISINAU 2021



## Conținut:

### **I. Raport privind implementarea Strategiei de Dezvoltare a Universității de Stat de Medicină și Farmacie “Nicolae Testemițanu” în perioada 2011-2020 în anul 2020**

- Analiza activităților și indicatorilor de performanță pe domeniile strategice de dezvoltare:
  - *Număr de activități pe domenii;*
  - *Număr de indicatori de performanță strategici pe domenii;*
  - *Gradul de realizare a activităților pe domenii;*
  - *Gradul de realizare a indicatorilor de performanță pe domenii;*
  - *Propuneri/recomandări.*

### **II. Raport informativ privind stadiul funcționării Sistemului de Management al Calității în anul de studii 2019 - 2020 / RAP 5.3**

- *Leadership și angajament referitor la sistemul de management al calității:*
  - *Reclamații și neconformități;*
  - *Acțiuni corective;*
  - *Satisfacția beneficiarilor;*
  - *Satisfacția personalului;*
  - *Propuneri de îmbunătățire.*



## *Analiza Sistemului de Management al Calității din 25.02.2021*

### **I. Raport privind implementarea Strategiei de Dezvoltare a Universității de Stat de Medicină și Farmacie “Nicolae Testemițanu” în perioada 2011-2020 în anul 2020**

Strategia de dezvoltare a Universității de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Testemițanu” în perioada 2011-2020, și-a propus să consolideze realizările de până acum, să recupereze restanțele și neîmplinirile, iar prin acțiunile programate să anticipeze și să răspundă adecvat la provocări.

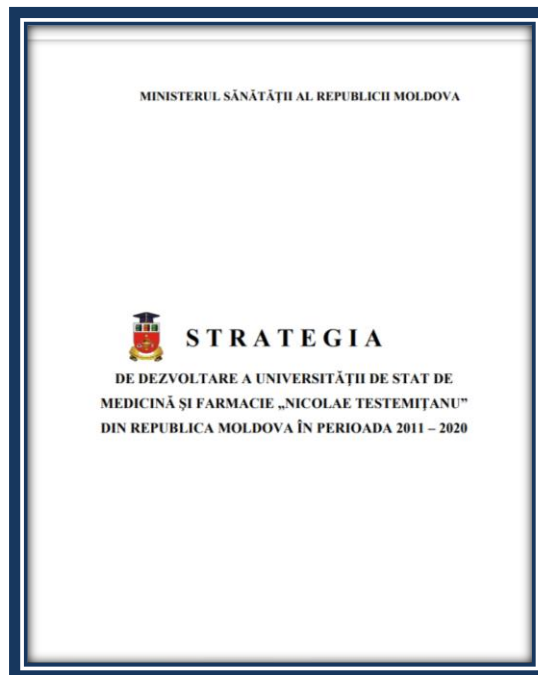
Implementarea Strategiei a fost monitorizată permanent din perspectiva realizării acțiunilor prioritare și evaluată anual din perspectiva rezultatelor obținute.

Activitățile din Strategia de dezvoltare se regăsesc în planurile anuale de activitate ale Universității și respectiv al subdiviziunilor universitare. Pentru fiecare dintre domeniile prioritare a fost desemnată o persoană responsabilă, din rândul persoanelor de decizie din domeniile respective.

Pentru realizarea Strategiei de Dezvoltare anual subdiviziunile universitare și-au stabilit activități și indicatori de performanță, cantitativi și calitativi pentru atingerea și realizarea obiectivelor strategice Universitare.

Domeniile strategice de dezvoltare sunt:

- **învățământul universitar și postuniversitar;**
- **formarea continuă a medicilor și farmaciștilor;**
- **cercetarea științifică;**
- **resursele umane;**
- **managementul instituțional;**
- **cooperarea internațională.**





Este de menționat faptul că prezenta Strategie a fost parte componentă a Programului de dezvoltare a învățământului medical și farmaceutic în Republica Moldova, aprobat prin HG din 27.10.2010. În acest context, la finele fiecărui an calendaristic, realizarea planului de acțiuni pentru implementarea Strategiei a fost raportat Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.



Strategia a avut două etape de implementare:

- Etapa I – perioada de implementare 2011 – 2015.
- Etapa II – perioada de implementare 2016 – 2020.

În anul 2016, a fost evaluată etapa I a planului de acțiuni privind implementarea Strategiei de dezvoltare a USMF "Nicolae Testemițanu" și ulterior la necesitățile și imperativele timpului, s-a decis **ajustarea obiectivelor, termenelor de realizare și indicatorilor de performanță pentru etapa II (2016-2020)**.

**Anul 2020 a fost ultimul an de implementare, monitorizare și analiză a activităților strategice din prezenta Strategie.**





## 1.1 Analiza activităților și indicatorilor strategici pe capitole:

### Numărul de activități realizate pe capitole (per Strategie)

Nr. d/o	Denumirea capitolelor	2018 (32 obiective per Strategie)	2019 (32 obiective per Strategie)	2020 (32 obiective per Strategie)
		<b>Numărul de activități</b>		
1.	Învățământul universitar și postuniversitar	39	44	43
2.	Formarea continuă a medicilor și farmaciștilor	9	9	9
3.	Cercetarea științifică	26	29	30
4.	Resurse umane	11	14	11
5.	Management instituțional	34	37	37
6.	Cooperarea internațională	21	23	22
	<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>156</b>	<b>152</b>

Per Strategie, numărul total de obiective / activități / indicatori, **stipulate în raport cu cele planificate și realizate**, este diferit și anume:

**32 de obiective** stipulate → **32 de obiective** realizate;

**173 de activități** stipulate → **152 de activități** realizate;

**323 de indicatori** stipulați → **255 de indicatori** realizați.

Urmare analizei implementării planurilor de acțiuni, raportate de către subdiviziunile universitare, constatăm că **68 indicatorii de performanță strategici** sau ceia ce constituie **21%**, nu au fost realizați.



Cauza nerealizării indicatorilor este după cum urmează:

▽ **55 Indicatori neplanificați**, preponderent aceștia sunt indicatorii calitativi. Menționăm că, lipsa de planificare și raportare a indicatorilor calitativi distorsionează imaginea generală de realizare a activităților strategice, unii indicatori de fapt ar putea fi realizați, alții nu - și diminuează procentul de realizare a strategiei.

Drept exemplu de indicatori nestabiliți:

- *Propuneri de legiferare a noului Regulament, finalizate;*
- *Regulamentul privind înmatricularea studenților aprobat de Senat;*
- *Mecanismul, privind recompensa financiară pentru doctoranzii, rezidenții și studenții implicați în acordarea serviciilor educaționale, aprobat;*
- *Demersul privind necesitatea modificării duratei de studii prin rezidențiat, înaintat organelor abilitate;*
- *Sistemul de instruire continuă, elaborat și aprobat;*
- *Criteria cantitative și calitative de evaluare a rezultatelor cercetărilor implementate;*
- *Rezultatele evaluării culturii organizaționale la diferite nivele prin chestionarea salariaților și instruiților;*



- *Bugetul anual al USMF „Nicolae Testemițanu” plasat pe pagina web după aprobarea de către Senat;*
- *Raportul privind analiza uzurii mijloacelor fixe;*
- *Activitățile de atragere a candidaților de peste hotare la studii, implementate;*
- Ș.a.

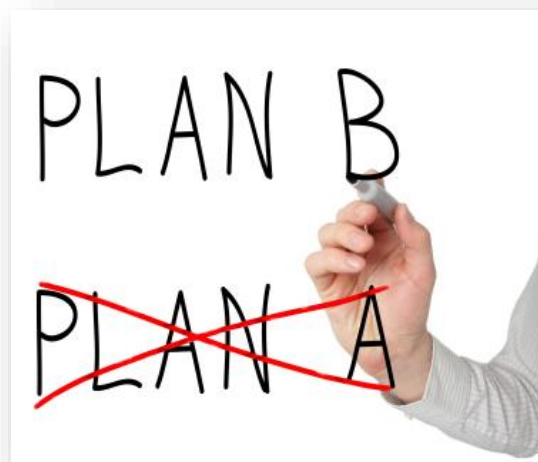
Unii din acești indicatori vor fi reflectați și în Planul Strategic ce urmează a fi elaborat pentru următorii ani, drept exemplu:

- *Numărul laboratoarelor certificate ISO-15.189;*
- *Regulamentul privind autonomia laboratoarelor de cercetare, aprobat de Senat;*
- *Regulamentul privind autonomia funcțională a subdiviziunilor universitare, aprobat de Senat;*
- Ș.a.

### ▽ **13 Indicatori planificați dar nerealizați**, în mare parte nerealizarea

acestora este motivată de situația pandemică din țară. Drept exemplu:

- *Opiniile medicilor și farmaciștilor privind oportunitățile oferite în planificarea activităților de instruire medicală continuă, conform rezultatelor chestionării;*
- *Numărul persoanelor instruite în cunoașterea limbilor moderne;*
- *Numărul subdiviziunilor autonome;*
- *Numărul sesizărilor de caracter moral / etic analizate la nivelul Comisiei de Etică a Universității;*
- *Numărul cursurilor și al instruiților în domeniul antreprenoriatului în mediul instituțional;*
- *Numărul de spitale / clinici universitare fondate;*
- *Numărul de spitale / clinici universitare fondate în unitățile teritorial – administrative ale republicii, cu excepția mun. Chișinău;*
- Ș.a.





Numărul indicatorilor, **nerealizați**, pe capitole, se prezintă astfel:

	Denumirea capitolelor	Indicatori neplanificați	% de nerealizare
1	Învățământul universitar și postuniversitar	10	15%
2	Formarea continuă a medicilor și farmaciștilor	1	1%
3	Cercetarea științifică	14	21%
4	Resurse umane	2	3%
5	Management instituțional	35	51%
6	Cooperarea internațională	6	9%
<b>TOTAL</b>		<b>55</b>	

Pe lângă cauzele nerealizării, menționate mai sus (pandemia și prezența indicatorilor calitativi), activitățile/ indicatorii neplanificați și / sau nerealizați au la bază diverse temeuri:

- ▽ imposibilitatea, la nivel universitar, de a realiza activități stipulate în Strategie;
- ▽ dificultăți în planificarea indicatorilor nemăsurabili;
- ▽ lipsa implicării subdiviziunilor universitare în realizarea / raportarea activităților strategice.
- ▽ lipsa implicării subdiviziunilor universitare în planificare și raportare a activităților strategice, ca de exemplu Campusul Studentesc de comun cu Asociația Studenților și Rezidenților, doi ani consecutiv;

**Menționăm că capitolul, cu numărul cel mai mare de indicatori neplanificați și nerealizați, este „Managementul instituțional” (51% nerealizare).**

Se constată faptul că, subdiviziunile universitare au raportat (frecvent) procentul de realizare a activităților per Strategie mai mare de 100%.

**Din cauza identificării indicatorilor**, realizați în mărimi exagerate, care în unele cazuri ajunge **până la 1457%**, potrivit raționamentului de audit, a fost aplicată următoarea gradație/formulă:

**150% - și mai mult = 100%.**







În unele cazuri, supra-realizarea indicatorilor a fost motivată de pandemie și petrecerea lecțiilor on-line (ex.: elaborarea materialelor didactice în format electronic; numărul disciplinelor care oferă cursuri la distanță și creșterea numărului de beneficiari a acestor cursuri; ș.a).

Drept **exemplu** a indicatorilor **supra -realizați**, după cum urmează:

- **Activitate:** *Elaborarea și includerea în curriculum a noi cursuri obligatorii, opționale și facultative, inclusiv a materialelor metodico-didactice racordate la rigorile contemporane.*

**Indicator 1:** Numărul de materiale metodico-didactice editate în fiecare an:

Responsabil	Indicatorul de performanță		
	Planificat	Realizat	Gradul de realizare
F. Stomatologie	2	8	400%

**Indicator 2:** Numărul de materiale metodico-didactice existente în format electronic:

Responsabil	Indicatorul de performanță		
	Planificat	Realizat	Gradul de realizare
F. Stomatologie	6	36	600%
F. Rezidențiat	157	296	188%

- **Activitate:** *Elaborarea și pregătirea pentru editare a elaborărilor metodice pentru stagiile practice: Practica în farmacie (la domiciliu) – anul I, Propedeutica farmaceutică – anul II, Managementul și Legislație farmaceutică – anul IV; pentru lucrări practice și de laborator.*

**Indicator:** Numărul de exemplare tipărite:

Responsabil	Indicatorul de performanță		
	Planificat	Realizat	Gradul de realizare
F. Farmacie	16	50	313%

- **Activitate:** *Optimizarea metodelor de evaluare a competențelor studenților și rezidenților.*

**Indicator 1:** Numărul disciplinelor ce utilizează examenele în scris:

Responsabil	Indicatorul de performanță		
	Planificat	Realizat	Gradul de realizare
F. Medicină nr.1	6	13	217%

**Indicator 2:** Numărul instruiților satisfăcuți de metodele de evaluare:

Responsabil	Indicatorul de performanță		
	Planificat	Realizat	Gradul de realizare
F. Medicină nr.1	4281	12117	283%



▪ **Activitate:** Asigurarea transparenței procesului de evaluare a competențelor, prin publicarea în Intranet a rezultatelor.

**Indicator:** Numărul catedrelor care au plasat pe Intranet rezultatele evaluării cunoștințelor și aptitudinilor practice ale studenților și rezidenților:

Responsabil	Indicatorul de performanță		
	Planificat	Realizat	Gradul de realizare
F. Farmacie	7	37	529%

▪ **Activitate:** Chestionarea sistematică (la finele fiecărui curs) a studenților și rezidenților, privind calitatea procesului didactic prin utilizarea SIMU.

**Indicator:** Numărul studenților și rezidenților supuși chestionării sistematice:

Responsabil	Indicatorul de performanță		
	Planificat	Realizat	Gradul de realizare
F. Medicină nr.1	7625	20760	272%

▪ **Activitate:** Dezvoltarea sistemului de instruire la distanță.

**Indicator 1:** Numărul disciplinelor care oferă instruire la distanță:

Responsabil	Indicatorul de performanță		
	Planificat	Realizat	Gradul de realizare
F. Medicină nr.2	3	16	533%

**Indicator 2:** Numărul de beneficiari ai cursurilor de instruire la distanță:

Responsabil	Indicatorul de performanță		
	Planificat	Realizat	Gradul de realizare
F. Medicină nr.2	500	1500	300%

▪ **Activitate:** Încurajarea și facilitarea participării studenților și rezidenților în organizații profesionale naționale și internaționale.

**Indicator:** Numărul studenților și rezidenților membri ai organizațiilor profesionale și studențești naționale și internaționale:

Responsabil	Indicatorul de performanță		
	Planificat	Realizat	Gradul de realizare
F. Farmacie	35	72	206%
F. Medicină nr.1	57	110	193%
F. Stomatologie	1	4	400%

▪ **Activitate:** Optimizarea programelor de studii în scopul adaptării lor la prioritățile sistemului de sănătate.

**Indicator:** Numărul programelor optimizate conform Strategiei de dezvoltare a sistemului de sănătate și protocoalelor naționale:

Responsabil	Indicatorul de performanță		
	Planificat	Realizat	Gradul de realizare
F. Medicină nr.1	45	76	169%
F. Farmacie	3	14	467%
F. Medicină nr.2	7	16	229%
F. Stomatologie	7	15	214%



## ASM5.3 ANALIZA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Redacția: 03

Data: 28.09.2016

Pag. 10 / 48

▪ **Activitate:** *Elaborarea noilor cursuri de scurtă durată conform necesităților practicii medicale contemporane.*

**Indicator:** *Numărul de cursuri noi, create și organizate:*

Responsabil	Indicatorul de performanță		
	Planificat	Realizat	Gradul de realizare
DEMC	15	44	293%
F. Medicină nr.2	2	17	850%
F. Stomatologie	2	5	250%

▪ **Activitate:** *Crearea centrelor și laboratoarelor noi, competitive în domeniile prioritare și de perspectivă în cercetarea științifică.*

**Indicator:** *Numărul centrelor / laboratoarelor de cercetare create:*

Responsabil	Indicatorul de performanță		
	Planificat	Realizat	Gradul de realizare
D. Cercetare	1 centru	9 centre	900%

▪ **Activitate:** *Dezvoltarea și fortificarea Școlilor științifice autohtone.*

**Indicator:** *Numărul tezelor susținute în termen în cadrul Școlilor doctorale a USMF:*

Responsabil	Indicatorul de performanță		
	Planificat	Realizat	Gradul de realizare
Școala Doctorală	5	19	380%

▪ **Activitate:** *Sporirea implicării cadrelor didactice în conducerea cercetărilor științifice ale studenților / rezidenților.*

**Indicator 1:** *Numărul cadrelor didactice care conduc activitatea științifică a studenților / rezidenților:*

Responsabil	Indicatorul de performanță		
	Planificat	Realizat	Gradul de realizare
F. Farmacie	6	32	533%

**Indicator 2:** *Numărul studenților / rezidenților participanți la foruri științifice naționale / internaționale:*

Responsabil	Indicatorul de performanță		
	Planificat	Realizat	Gradul de realizare
F. Farmacie	25	96	384%

▪ **Activitate:** *Includerea rezultatelor cercetărilor autohtone în curriculumul universitar, post-universitar și de formare continuă a medicilor și farmaciștilor.*

**Indicator 1:** *Numărul cursurilor actualizate cu folosirea rezultatelor cercetărilor autohtone:*

Responsabil	Indicatorul de performanță		
	Planificat	Realizat	Gradul de realizare
F. Medicină nr.1	76	123	162%
F. Farmacie	5	15	300%
D. Cercetare	8	13	163%
F. Rezidențiat	50	104	208%



## ASM5.3 ANALIZA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Redacția: 03

Data: 28.09.2016

Pag. 11 / 48

**Indicator 2:** Numărul de acte de implementare în procesul didactic:

Responsabil	Indicatorul de performanță		
	Planificat	Realizat	Gradul de realizare
D. Cercetare	10	25	250%

▪ **Activitate:** Valorificarea rezultatelor științifice prin implementarea lor în activitatea practică a instituțiilor medicale.

**Indicator:** Numărul de implementări documentate / an:

Responsabil	Indicatorul de performanță		
	Planificat	Realizat	Gradul de realizare
F. Farmacie	1	3	300%
D. Cercetare	18-20	55	275%

▪ **Activitate:** Susținerea desfășurării forurilor științifice naționale și internaționale, organizate în parteneriat cu societățile medicale de profil.

**Indicator 1:** Numărul manifestărilor științifice organizate în parteneriat:

Responsabil	Indicatorul de performanță		
	Planificat	Realizat	Gradul de realizare
D. Cercetare	22	93	423%

**Indicator 2:** Numărul manifestărilor științifice organizate cu participare internațională:

Responsabil	Indicatorul de performanță		
	Planificat	Realizat	Gradul de realizare
F. Medicină nr.2	8	14	175%

**Indicator 3:** Numărul de foruri organizate cu aportul Universității:

Responsabil	Indicatorul de performanță		
	Planificat	Realizat	Gradul de realizare
F. Farmacie	1	3	300%

▪ **Activitate:** Implicarea beneficiarilor în luarea deciziilor, perfecționarea curriculumului și sistemelor de evaluare curriculară.

**Indicator 1:** Numărul de studenți, rezidenți care au participat la reforma curriculară:

Responsabil	Indicatorul de performanță		
	Planificat	Realizat	Gradul de realizare
F. Farmacie	4	8	200%
F. Medicină nr.2	3	5	167%

**Indicator 2:** Numărul de studenți, rezidenți care participă la luarea deciziilor la nivel de Senat, Consiliu de Administrație, Consilii ale facultăților:

Responsabil	Indicatorul de performanță		
	Planificat	Realizat	Gradul de realizare
F. Farmacie	4	8	200%
F. Medicină nr.2	5	10	200%



▪ **Activitate:** Fortificarea rolului Universității în activitățile de promovare a sănătății.

**Indicator 1:** Numărul acțiunilor de promovare a sănătății în mass-media, cu particip. reprezentanților Universității:

Responsabil	Indicatorul de performanță		
	Planificat	Realizat	Gradul de realizare
F. Medicină nr.1	54	88	163%
DCRP	15	31	207%
F. Farmacie	2	5	250%
D. Cercetare	24	46	192%

**Indicator 2:** Numărul de granturi/proiecte în domeniul promovării sănătății, realizate cu participarea Universității:

Responsabil	Indicatorul de performanță		
	Planificat	Realizat	Gradul de realizare
DCRP	3	16	533%
D. Cercetare	2-3	29	967%

▪ **Activitate:** Extinderea relațiilor existente cu instituții de învățământ medical, cercetare și asistența medicală de peste hotare.

**Indicator:** Numărul activităților realizate anual în cadrul acordurilor de colaborare existente:

Responsabil	Indicatorul de performanță		
	Planificat	Realizat	Gradul de realizare
D. Cercetare	7	102	1475%
DCRP	5	18	360%

▪ **Activitate:** Armonizarea activităților de cooperare internațională a Universității cu politicile MECC și MSMPS în acest domeniu.

**Indicator 1:** Numărul activităților organizate de Universitate, racordate la politicile MECC și MSMPS

Responsabil	Indicatorul de performanță		
	Planificat	Realizat	Gradul de realizare
DDMA	2	12	600%
DCRP	5	23	460%

▪ **Activitate:** Majorarea potențialului științific/ didactic/ administrativ care posedă limbi moderne.

**Indicator:** Numărul cadrelor științifico-didactice/ administrative care posedă limbi de circulație internațională:

Responsabil	Indicatorul de performanță		
	Planificat	Realizat	Gradul de realizare
F. Stomatologie	2	14	700%



## 1.2 Analiza în CIFRE pe capitole:

### Gradul de realizare a activităților strategice pe capitole, pentru ultimii 5 ani

	Denumirea capitolelor	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019	Anul 2020
1	Învățământul universitar și postuniversitar	133 %	118%	95%	111%	<b>95%</b>
2	Formarea continuă a medicilor și farmaciștilor	141%	158%	100%	94%	<b>75%</b>
3	Cercetarea științifică	143%	100%	91%	95%	<b>95%</b>
4	Resurse umane	99%	63%	101%	71%	<b>96%</b>
5	Management instituțional	105%	75%	93%	76%	<b>94%</b>
6	Cooperarea internațională	138%	137%	91%	93%	<b>82%</b>
<b>TOTAL - grad de realizare a strategiei</b>		<b>127%</b>	<b>109%</b>	<b>95%</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>

#### ESTE NOTABIL:



▲ **Planul de acțiuni realizat și prezentat de către Departamentul Cercetare**, este unul amplu, complet cu prezentarea dovezilor, specificărilor detaliilor pentru indicatorii realizați.

Totodată este de menționat faptul că **Departamentul Cercetare** a elaborat **STRATEGIA DE FORTIFICARE A DOMENIULUI**

**CERCETARE ȘI INOVARE ÎN USMF „NICOLAE TESTEMIȚANU” ÎN ANII 2020-2030.**

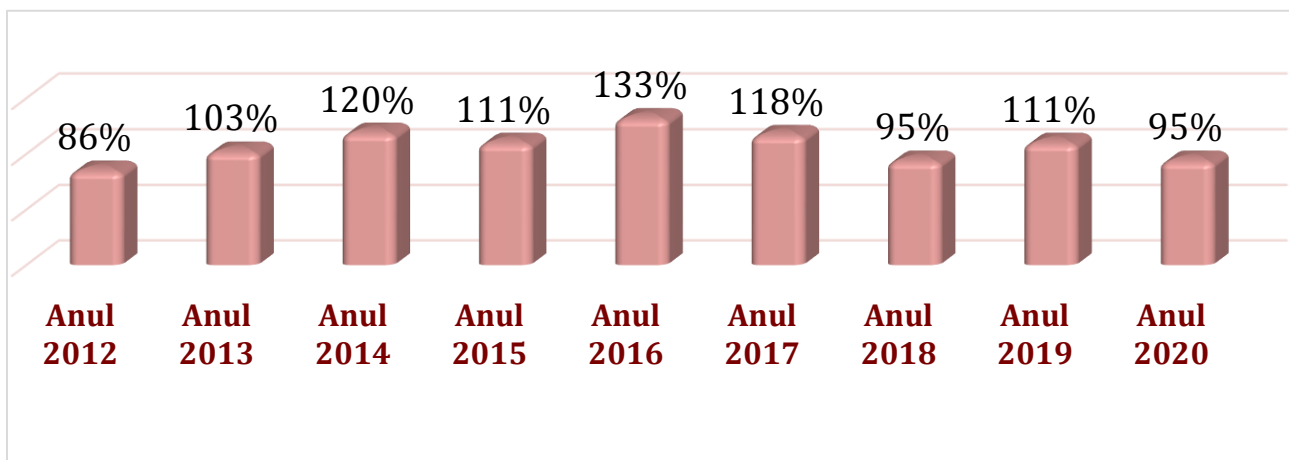
▲ Din cauza situației epidemiologice din țară, unele activități au fost imposibil de realizat, deoarece unele subdiviziuni universitare, precum Biblioteca Științifică Medicală, Complexul Alimentar au fost în staționare.

▲ Pentru dotarea bazei tehnico-materiale, conform raportării DEBF, au fost cheltuite cu 1,2 mln lei mai puțin decât a fost planificat (plan- 24 mln; realizat – 22,8 mln).

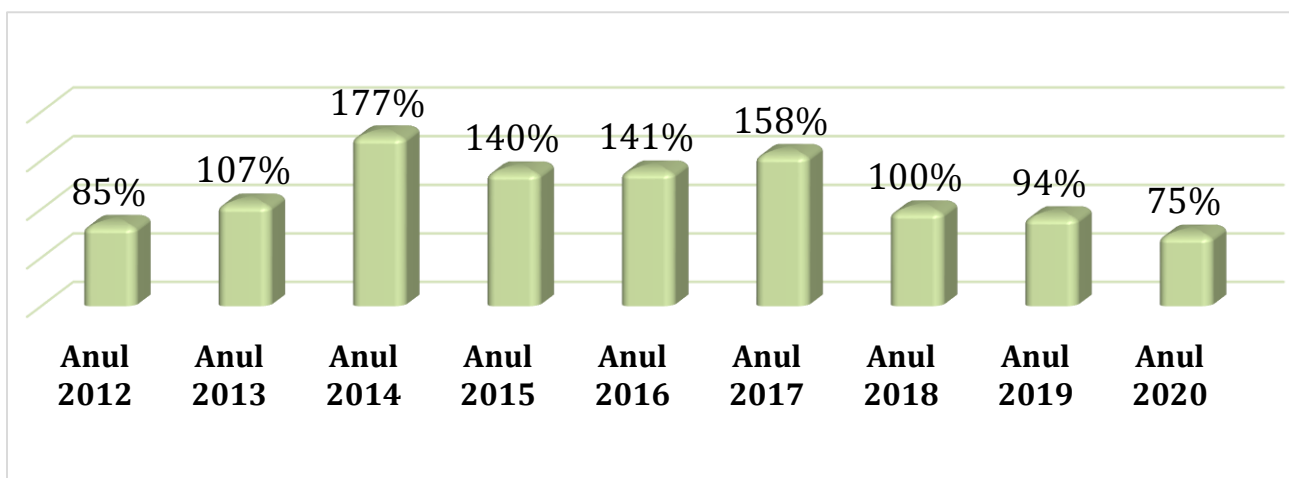


Realizarea activităților strategice, pe **capitole**, pentru  
toți anii de implementare a Strategiei (2011-2020):

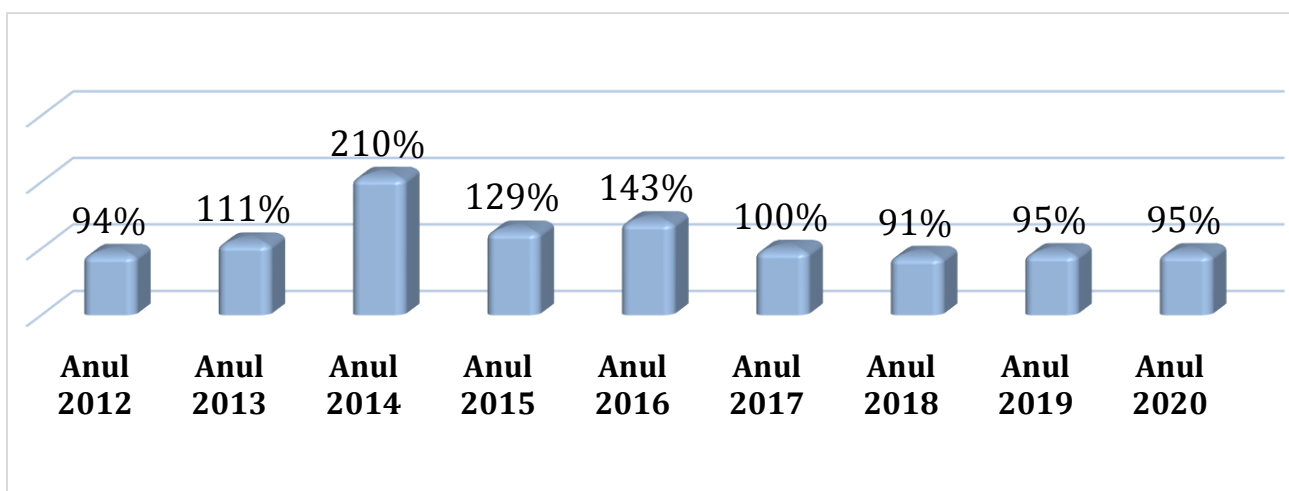
**Capitolul I: Învățământul universitar și postuniversitar:**



**Capitolul II: Formarea continuă a medicilor și farmaciștilor:**

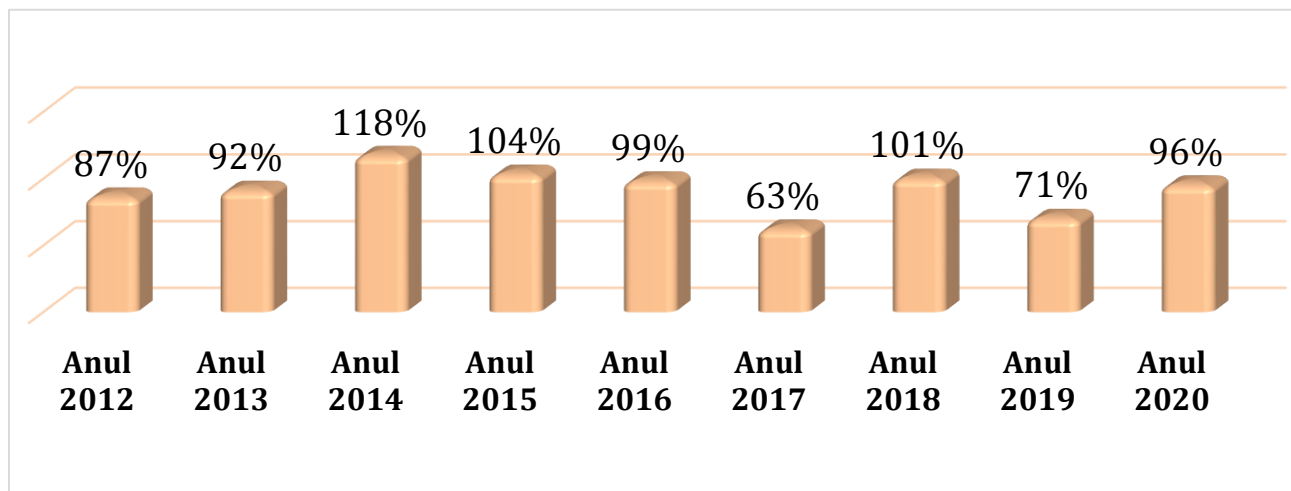


**Capitolul III: Cercetarea științifică:**

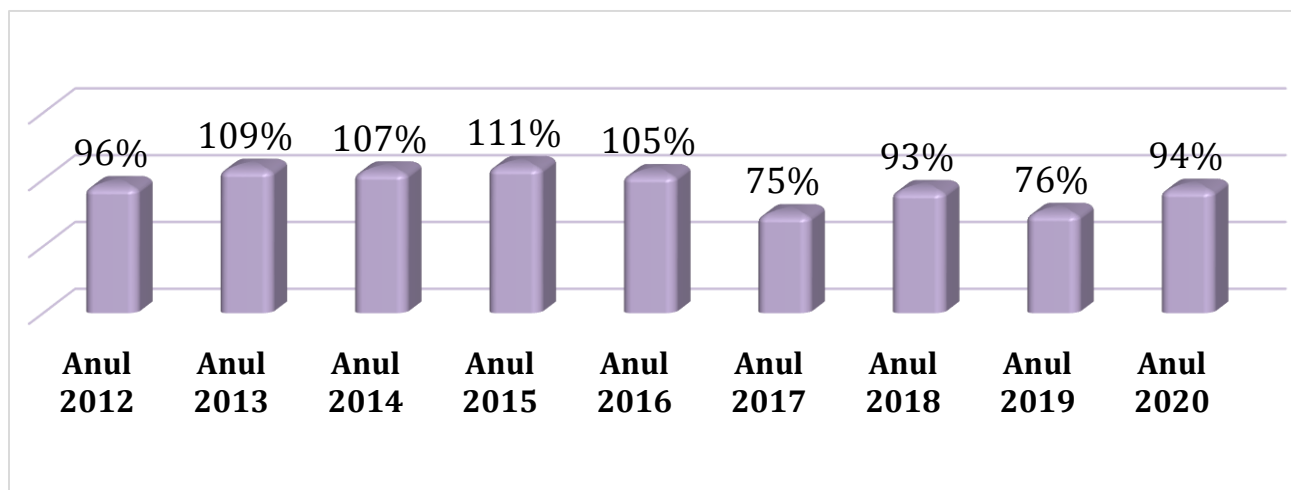




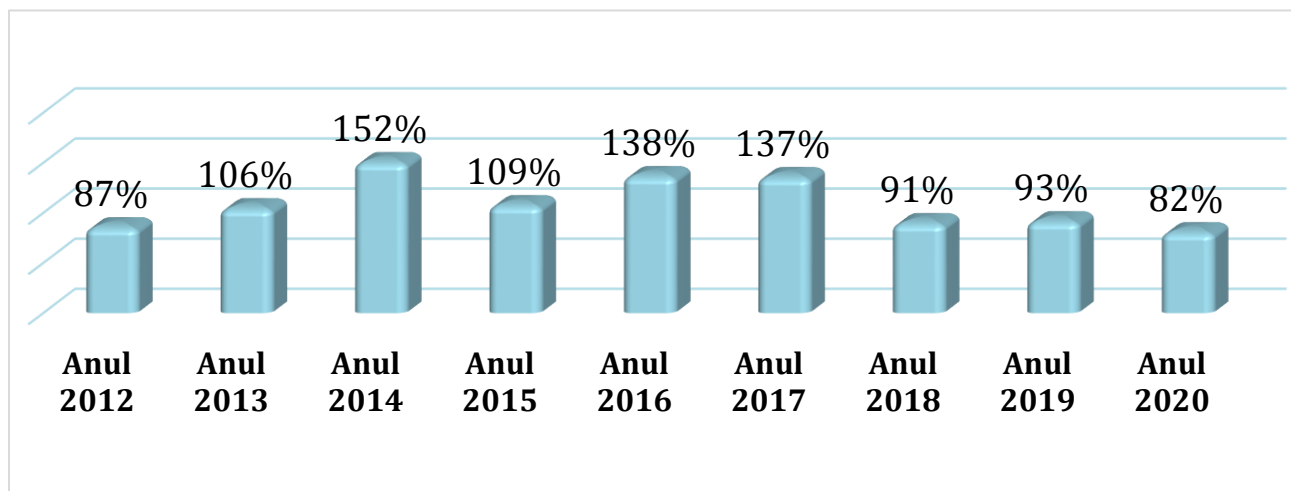
### **Capitolul IV: Resurse umane:**



### **Capitolul V: Management instituțional:**



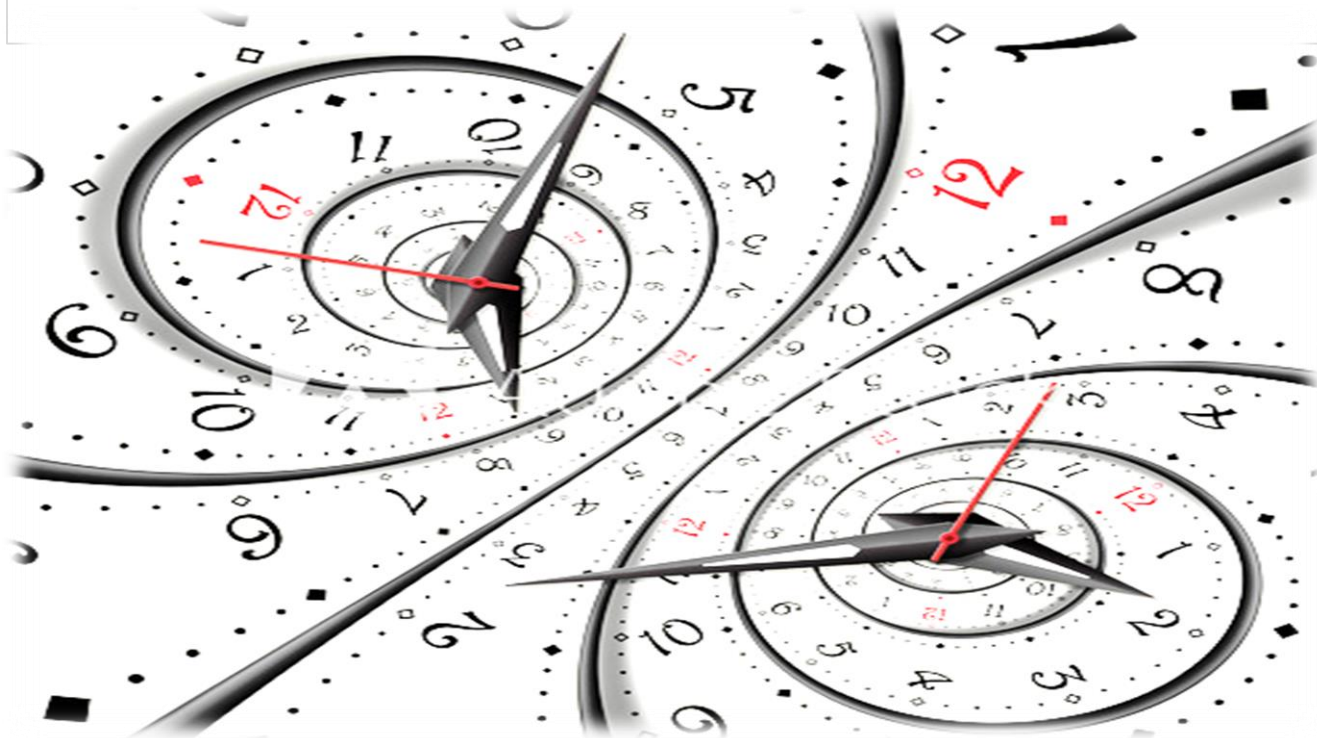
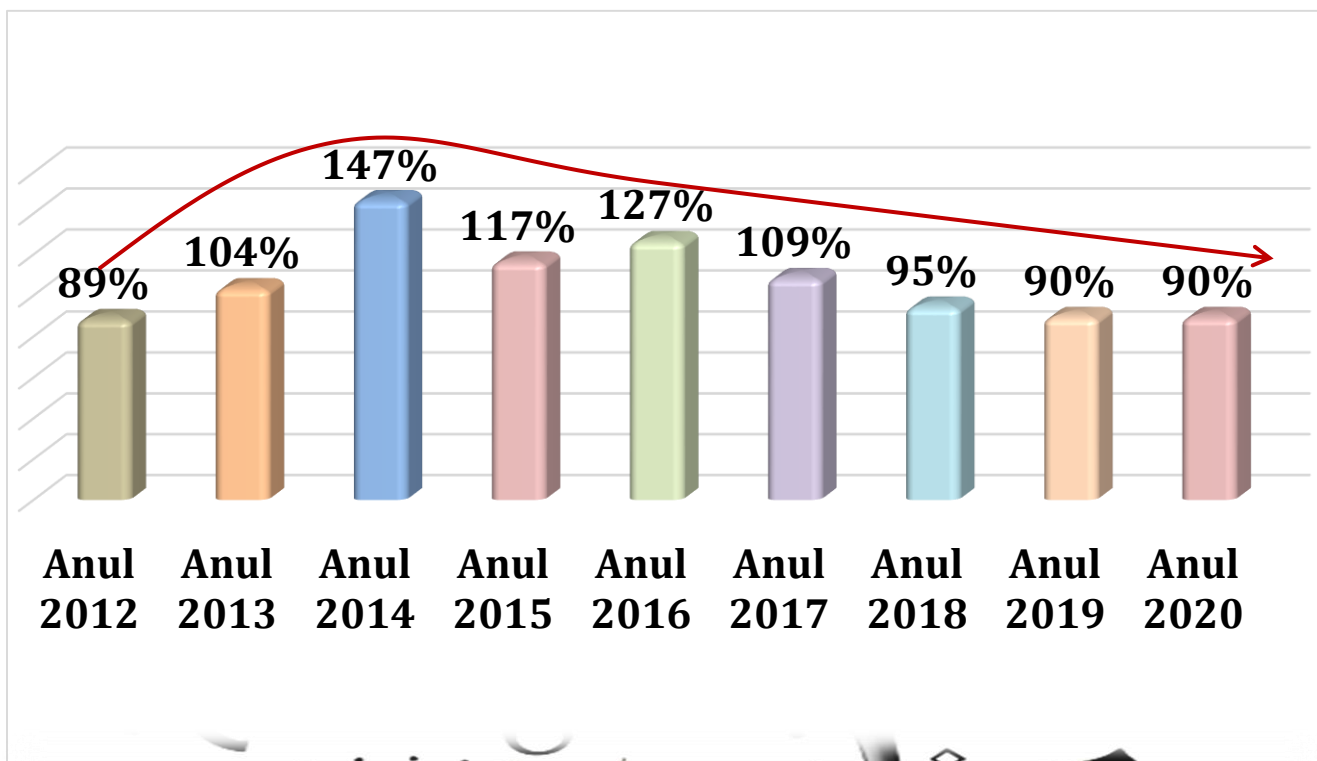
### **Capitolul VI: Cooperarea internațională:**







## Gradul de realizare a Strategiei în **perioada** **2011-2020 (10 ani):**





### 1.3 Analiza în CIFRE pe subdiviziuni didactice și științifico - didactice:

#### **FACULTĂȚI:**

Numărul de activități, indicatori de performanță realizați, se prezintă astfel:

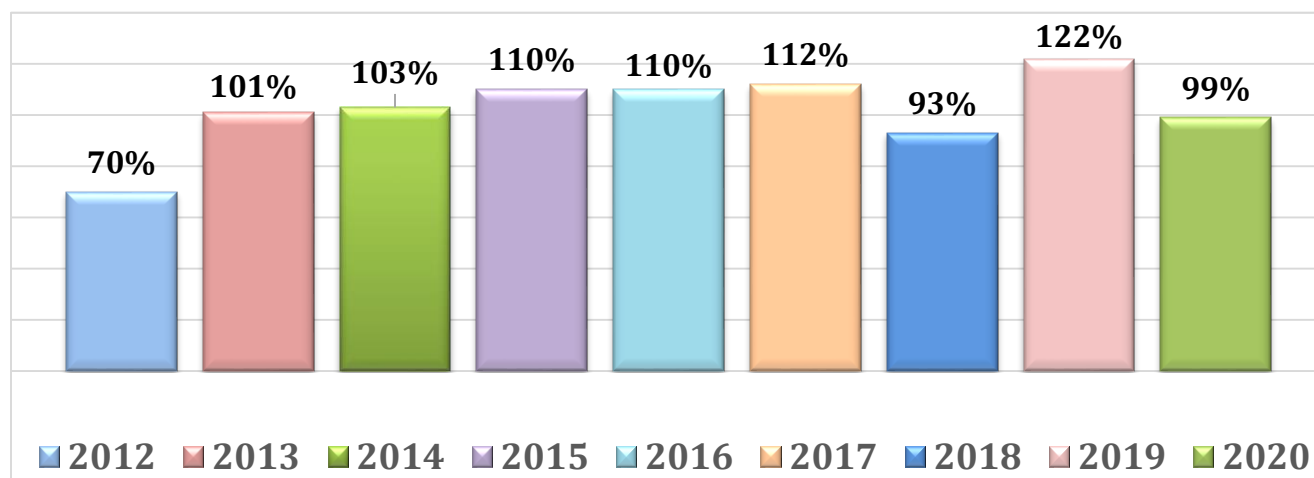
	Denumirea facultății	Activități	Indicat. realizat	Indicat. nerealizat	Indicatori supra -realizați	
					Nr.	realizare
1	Facultatea de Medicină nr. 1	42	69	2	11	200%
2	Facultatea de Medicină nr. 2	63	106	9	13	287%
3	Facultatea de Stomatologie	36	62	1	6	419%
4	Facultatea de Farmacie	43	86	0	26	271%
5	Facultatea de Rezidențiat	41	74	0	4	191%

#### Gradul de realizare a strategiei pe FACULTĂȚI în perioada (2012 - 2020):

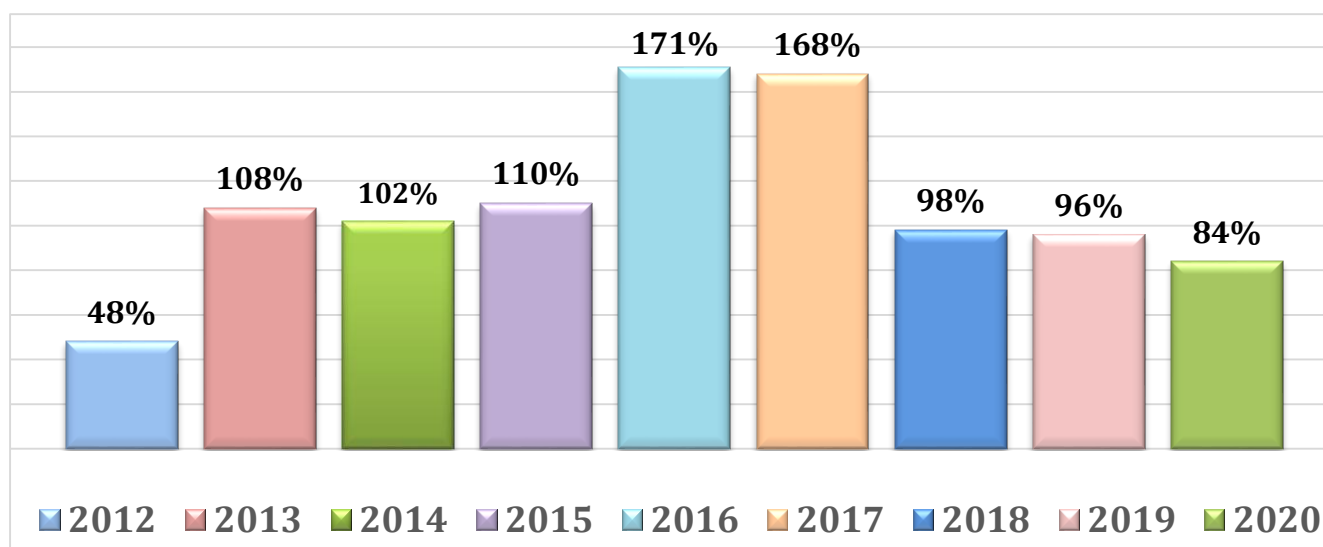
	Denumirea facultății	Anul 2012	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019	Anul 2020
1	F. de Medicină nr.1	70%	101%	103%	110%	110%	112%	93%	122%	<b>99%</b>
2	F. de Medicină nr.2	48%	108%	102%	110%	171%	168%	98%	96%	<b>84%</b>
3	F. de Stomatologie	86%	94%	100%	105%	125%	155%	80%	89%	<b>98%</b>
4	F. de Farmacie	70%	81%	108%	104%	130%	124%	99%	116%	<b>99%</b>
5	F. de Rezidențiat	32%	111%	140%	76%	98%	125%	56%	116%	<b>98%</b>
	Media - realizarea Strategiei pe facultăți	<b>61%</b>	<b>99%</b>	<b>111%</b>	<b>101%</b>	<b>127%</b>	<b>136%</b>	<b>85%</b>	<b>108%</b>	<b>96%</b>



▲ **Dinamica realizării activităților strategice, în anii 2012 - 2020 de către Facultatea de Medicină nr.1**  
Cel mai mic procent de realizare a Strategiei pentru **Facultatea de Medicină nr.1**, fiind anul 2012 (70%), respectiv cel mai mare 2019 (122%)



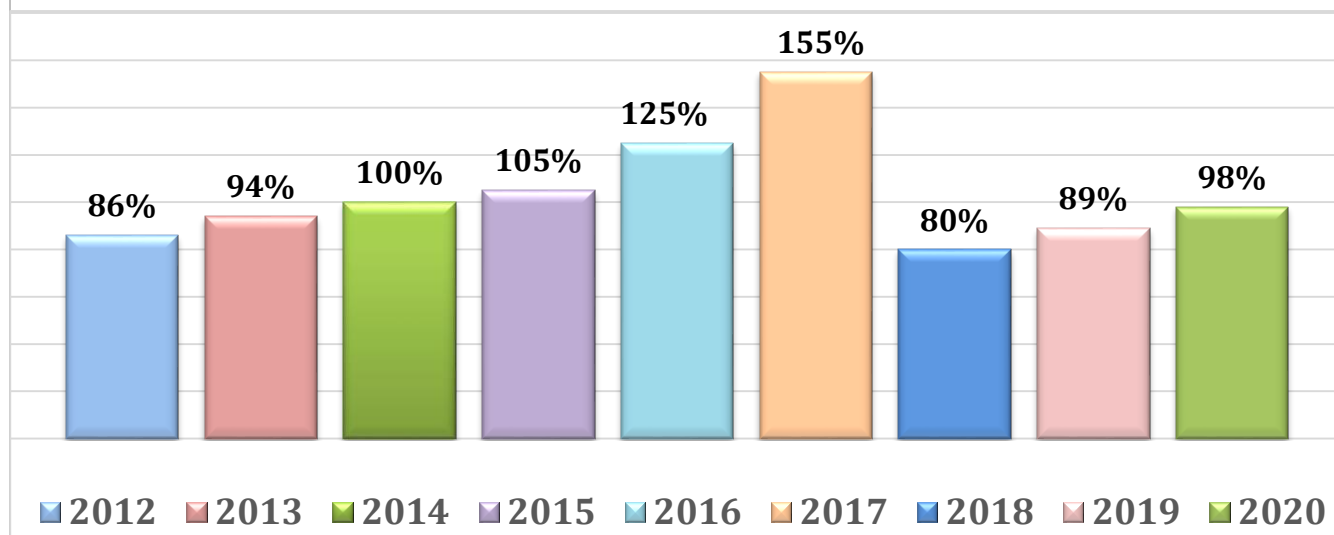
▲ **Dinamica realizării activităților strategice, în anii 2012 - 2020 de către Facultatea de Medicină nr.2**  
Cel mai mic procent de realizare a Strategiei pentru **Facultatea de Medicină nr.2**, fiind anul 2012 (48%), respectiv cel mai mare 2016 (171%)





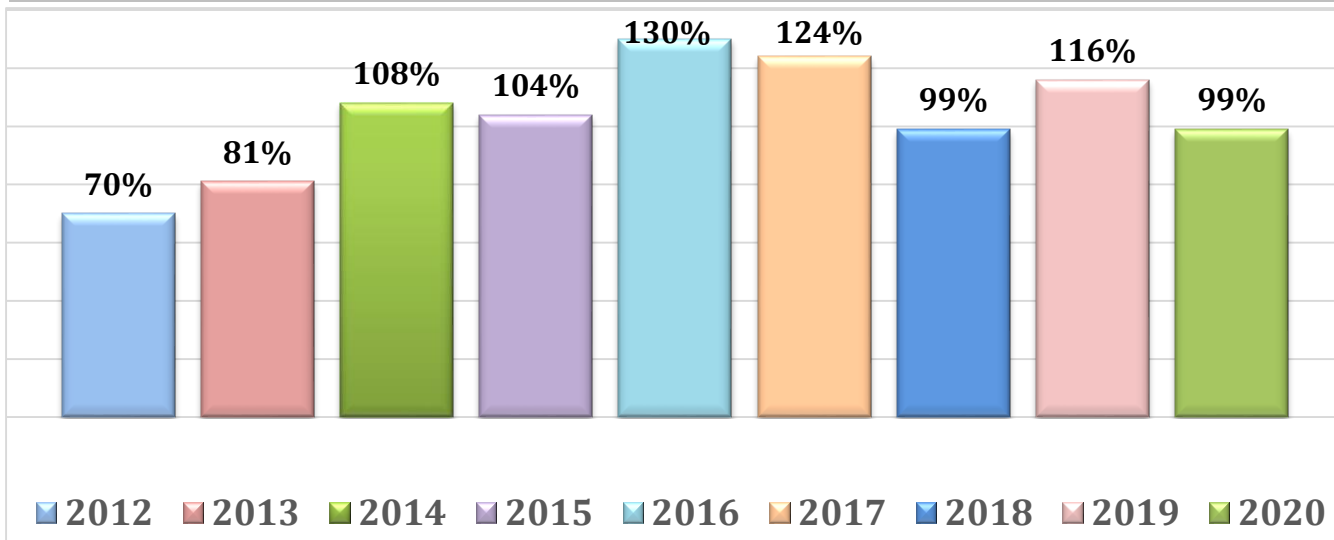
▲ **Dinamica realizării activităților strategice, în anii 2012 - 2020 de către Facultatea de Stomatologie**

Cel mai mic procent de realizare a Strategiei pentru Facultatea de Stomatologie, fiind anul 2018 (80%), respectiv cel mai mare 2017 (155%)



▲ **Dinamica realizării activităților strategice, în anii 2012 - 2020 de către Facultatea de Farmacie**

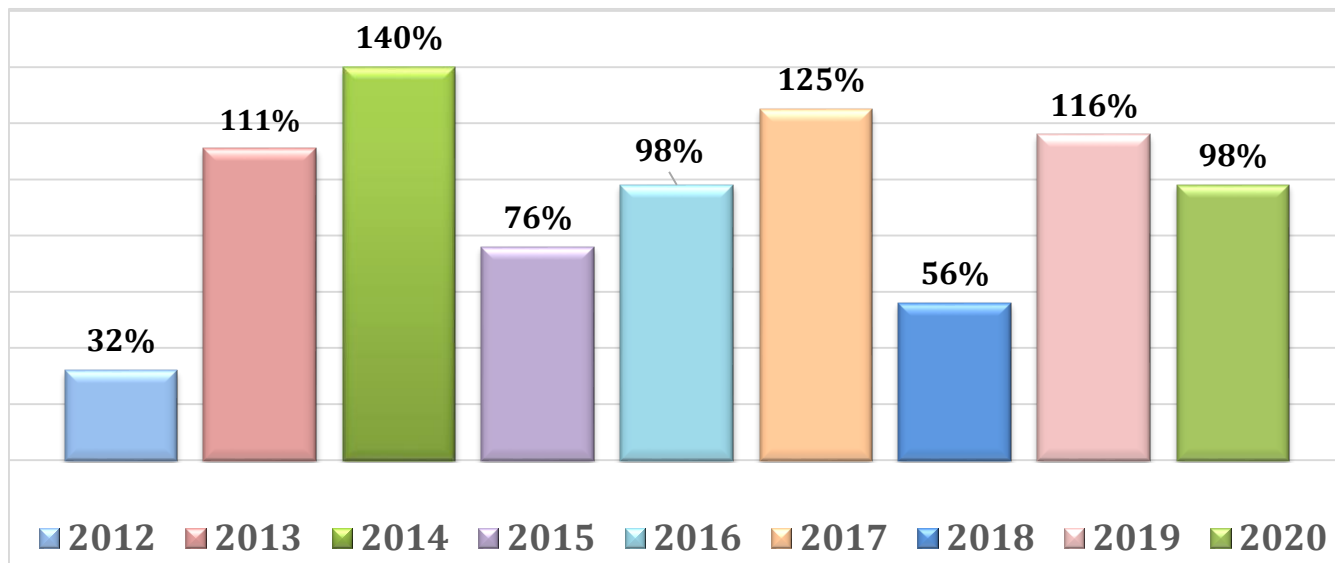
Cel mai mic procent de realizare a Strategiei pentru Facultatea de Farmacie, fiind anul 2012 (70%), respectiv cel mai mare 2016 (130%)



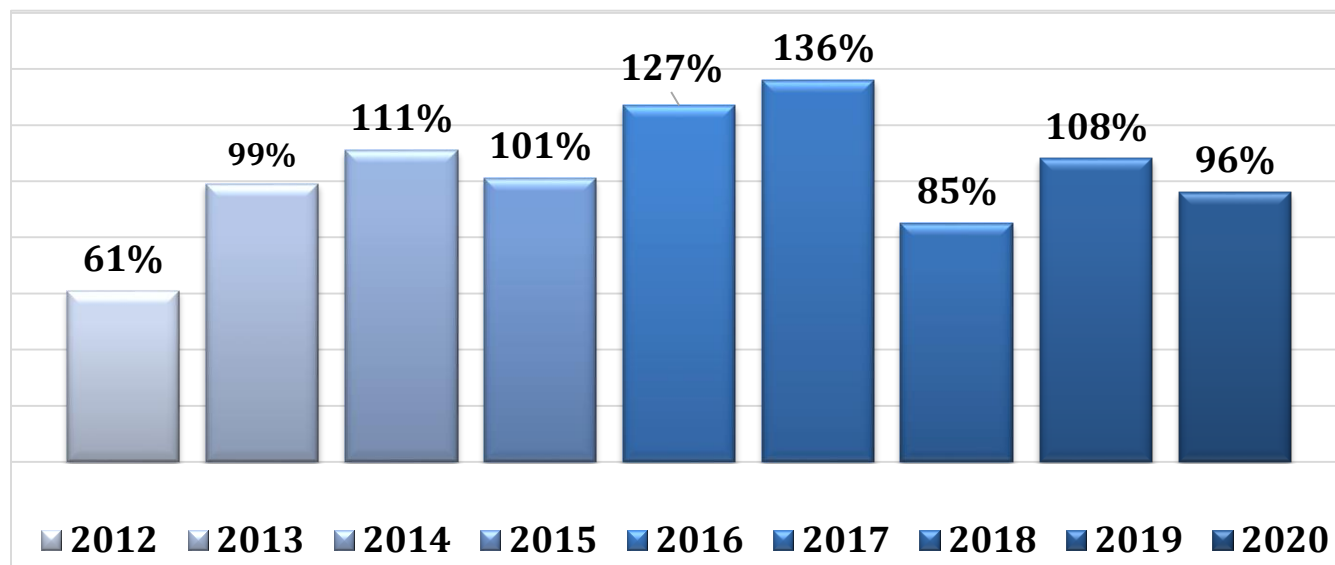


▲ **Dinamica realizării activităților strategice, în anii 2012 - 2020 de către **Facultatea de Rezidențiat****

Cel mai mic procent de realizare a Strategiei pentru **Facultatea de Rezidențiat**, fiind anul 2012 (32%), respectiv cel mai mare 2014 (140%)



**Realizarea activităților strategice pe parcursul anilor, de implementare a Strategiei, de către Facultățile universitare, se prezintă astfel:**





## SUBDIVIZIUNI DIDACTICE ȘI ȘTIINȚIFICO-DIDACTICE

Numărul de activități, indicatori de performanță realizați, se prezintă astfel:

	Denumirea subdiviziunii	Activități	Indicat. realizat	Indicat. nerealizat	Indicatori supra-realizați	
					Nr.	Realizare
1	Departamentul Didactic și Management Academic	30	38	1	3	333%
2	Departamentul Educație Medicală Continuă	8	11	4	2	237%
3	Centrul Universitar de Simulare în Instruirea Medicală	2	4	-	-	-
4	Centrul de Management al Activității Clinice	7	11	-	-	-
5	Departamentul Cercetare	39	67	4	16	421%
6	Biblioteca Științifică Medicală	8	10	-	-	-
7	Școala Doctorală	10	12	-	3	267%

## Gradul de realizare a strategiei de către subdiviziunile didactice și științifico-didactice în perioada (2015 - 2020) :

	Denumirea subdiviziunii	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019	Anul 2020
1	Departamentul Didactic și Management Academic	95%	120%	113%	102%	102%	97%
2	Departamentul Educație Medicală Continuă	153%	235%	63%	104%	106%	49%
3	Centrul Universitar de Simulare în Instruirea Medic.	107%	113%	106%	100%	102%	107%
4	Centrul de Management al Activității Clinice	-	108%	64%	96%	76%	99%
5	Departamentul Cercetare	112%	105%	102%	96%	85%	91%
6	Biblioteca Științifică Medicală	-	160%	130%	100%	153%	114%
7	Școala Doctorală	-	-	131%	-	102%	101%
<b>Media</b> - realizarea Strategiei pe subdiviziuni didactice și științifico -didactice		<b>117%</b>	<b>147%</b>	<b>108%</b>	<b>100%</b>	<b>108%</b>	<b>94%</b>

**NOTĂ: DEMC- 2012 (66%); 2013 (99%); 2014 (100%).**



## SUBDIVIZIUNI ADMINISTRATIVE

Numărul de activități, indicatori de performanță realizați, se prezintă astfel:

	Denumirea subdiviziunii	Activități	Indicat. realizat	Indicat. nerealizat	Indicatori supra-realizați	
					Nr.	Realizare
1	Departamentul Comunicare și Relații cu Publicul	19	25	1	9	288%
2	Departamentul Resurse Umane	21	26	-	-	-
3	Departamentul Juridic	9	12	1	-	-
4	Departamentul Economie Buget și Finanțe	9	11	-	-	-
5	Departamentul Relații Externe și Integrare Europeană	18	26	-	1	180%

Gradul de realizare a strategiei de către subdiviziunile administrative în perioada (2016 - 2020):

	Denumirea subdiviziunii	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019	Anul 2020
1	Departamentul Comunicare și Relații cu Publicul	125%	172%	99%	156%	93%
2	Departamentul Resurse Umane	95%	63%	75%	100%	101%
3	Departamentul Juridic	-	-	-	109%	86%
4	Departamentul Economie Buget și Finanțe	92%	38%	98%	72%	81%
5	Departamentul Relații Externe și Integrare Europeană	117%	159%	112%	116%	95%
<b>Media</b> - realizarea Strategiei pe subdiviziuni administrative		<b>107%</b>	<b>108%</b>	<b>96%</b>	<b>111%</b>	<b>91%</b>



## SUBDIVIZIUNI DE SUPT

Numărul de activități, indicatori de performanță realizați, se prezintă astfel:

	Denumirea subdiviziunii	Activități	Indicat. realizat	Indicat. nerealizat	Indicatori supra-realizați	
					Nr.	Realizare
1	Departamentul Tehnologia Informației și Comunicațiilor	3	6	-	-	-
2	Centrul Editorial-Poligrafic „Medicina”	2	2	-	-	-
3	Departamentul Achiziții și Marketing	5	5	-	-	-
4	Departamentul Administrarea Patrimoniului	4	4	-	1	190%
5	Campusul studentesc	-	-	-	-	-
6	Complexul Alimentar Universitar	3	3	-	-	-
7	Serviciul de transport	1	2	-	-	-
8	Comitetul sindical	1	1	-	-	-

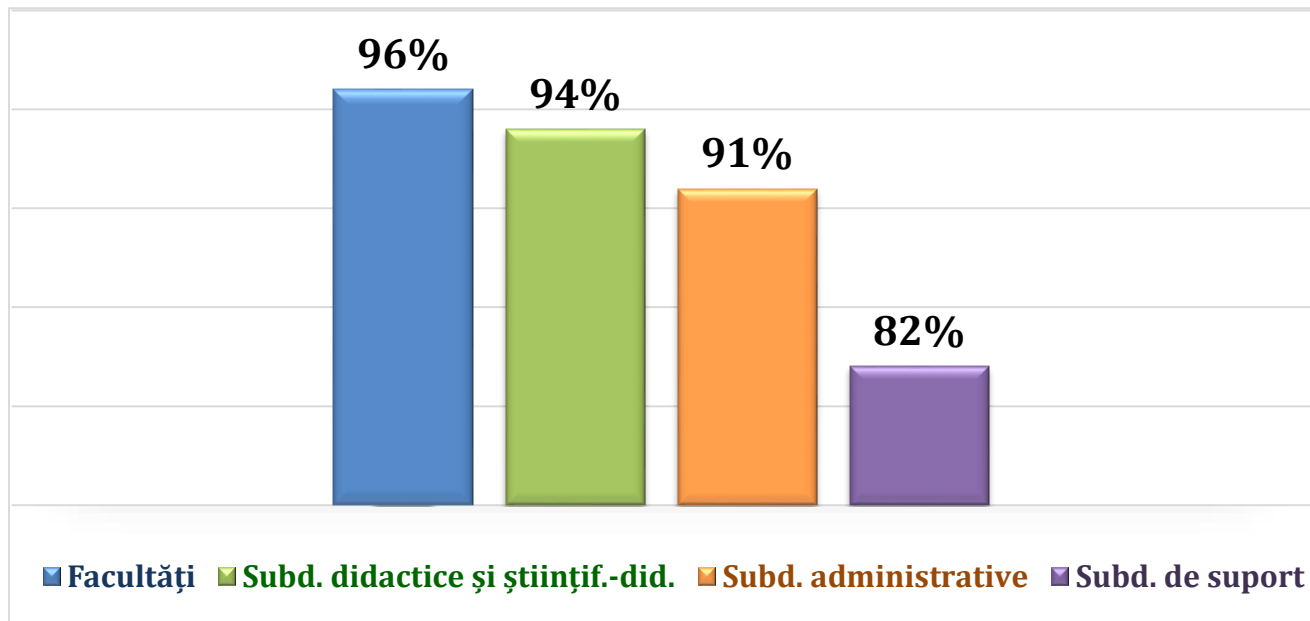
Gradul de realizare a strategiei de către subdiviziunile de suport în perioada (2016 - 2020):

	Denumirea subdiviziunii	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019	Anul 2020
1	Departamentul Tehnologia Informației și Comunicațiilor	98%	102%	100%	58%	98%
2	Centrul Editorial-Poligrafic „Medicina”	192%	53%	75%	115%	79%
3	Departamentul Achiziții și Marketing	100%	100%	100%	103%	91%
4	Departamentul Administrarea Patrimoniului	115%	97%	100%	104%	102%
5	Campusul studentesc	108%	142%	100%	-	-
6	Complexul Alimentar Universitar	100%	102%	100%	103%	102%
7	Serviciul de transport	-	100%	100%	97%	100%
8	Comitetul sindical	-	70%	75%	78%	0,8%
<b>Media</b> - realizarea Strategiei pe subdiviziuni de suport		<b>119%</b>	<b>96%</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>	<b>82%</b>





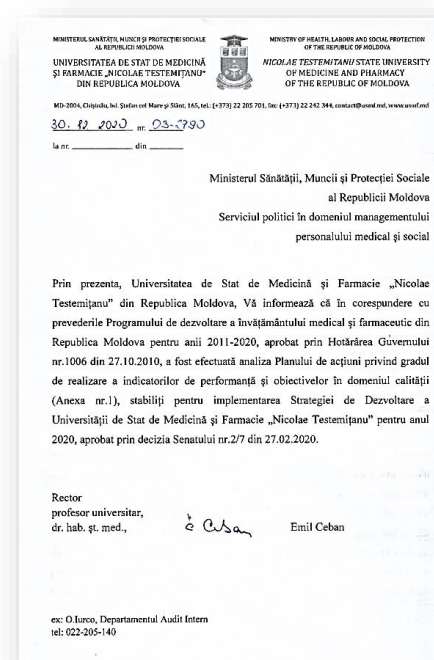
*Situația grafică privind implicarea **subdiviziunilor universitare** în realizarea activităților strategice în anul 2020:*



*La data de 30.12.2020 planul de acțiuni privind implementarea Strategiei de Dezvoltare în anul 2020 a fost remis în adresa Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, Serviciul politici în domeniul managementul personalului medical și social.*

**În anul 2020 s-a finalizat Strategia de Dezvoltarea a Universității (2011-2020), care a fost implementată în două etape:**

- etapa I (2011-2015)
- etapa II (2016-2020).





**Punctele forte, atinse în urma realizării, pe parcursul a 10 ani, a activităților strategice incluse în planul de acțiuni, pentru implementarea Strategiei sunt:**

- Acreditarea Universității conform standardului ISO 9001:2008, ulterior conform standardului 9001:2015 – activitate strategică inclusă în Strategie (2011-2020);



**Activitățile strategice și documente elaborate în urma implementării Strategiei, au contribuit pentru:**

- acreditarea Facultății de Stomatologie de către Consiliul Dentar din California, SUA
- Acreditarea tuturor programelor de studii superioare medicale integrate și autorizarea provizorie a programelor noi de studii de către Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare
- acreditarea instituțională internațională conform standardelor Federației Mondiale de Educație Medicală pe un termen de 5 ani

**La nivel național:**

- Anual, Planul de acțiuni pentru implementarea Strategiei, care este parte componentă a Strategiei Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, este remis Ministerului, pentru analiza și includerea activităților strategice a Universității. Pe parcursul a 10 ani, obiecții sau solicitări de confirmare a realizării activităților, din partea Ministerului nu au fost.

**URMEAZĂ...**

În contextul celor menționate, dar și pentru a obține, în continuare, rezultate mai bune este necesar deținerea unui nou Plan strategic pentru următorii 5 - 10 ani.





## II. Analiza și sistematizarea datelor din Raportul privind funcționarea Sistemului de Management al Calității (RAP 5.3)

Anual este efectuată raportarea SMC de către toate subdiviziunile universitare pentru a oferi asigurări că sistemul este unul funcțional, aplicabil și util în identificarea neconformităților, stabilirea acțiunilor corective și oferirea posibilității comunității universitare de înaintare a propunerilor de îmbunătățire a activității profesionale prin elaborarea **RAPORTULUI PRIVIND FUNCȚIONAREA SMC (RAP 5.3)**.

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 beneficiarului/clientului, cerințele legale și reglementările aplicabile. Respectarea și îndeplinirea acestor cerințe contribuie la îmbunătățirea continuă a calității proceselor din universitate.

Drept elemente de intrare pentru analiza sistemului de management al calității servesc următoarele informații prezentate de către responsabilii de SMC:



În continuare sunt prezentate datele pentru fiecare indicator:



Pentru a cunoaște situația reală și a întreprinde măsuri de înlăturare a situațiilor neconforme, în caz de necesitate, în cadrul fiecărei subdiviziuni este amplasat registrul reclamațiilor și al neconformităților.





În decursul anului 2019-2020 au fost înregistrate 220 reclamații și neconformități în cadrul universității:

Subdiviziune	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019	Anul 2020
F. Medicina nr.1	97	88	107	89	101
F. Medicina nr.2	36	32	75	84	63
F. Stomatologie	2	23	18	18	12
F. Farmacie	10	25	30	26	23
F. Rezidențiat	7	6	1	1	1
C. Management al Activității Clinice	-	-	-	7	8
D. Cercetare	-	-	-	2	3
Campus Studentesc	-	-	-	4	5
CUSIM	-	-	-	3	2
BȘM	-	-	-	-	1
Complex Sportiv Universitar	-	-	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>174</b>	<b>231</b>	<b>234</b>	<b>220</b>

▽ **Reclamații** care au atras atenția echipei de audit intern:

Nr.	Reclamația:	Rezultatul:
<b>Facultatea de Medicină nr.1</b>		
<b>Catedra Anatomia Omului</b>		
1.	Respectarea eticii profesionale, atitudine binevoitoare față de studenți.	<b>Pozitiv</b>
<b>Chirurgie, ortopedie și anesteziologie pediatrică</b>		
2.	Sunt puține zile la Disciplina Chirurgie Pediatrică. Nu am reușit să trecem teme semnificative, din lipsa de timp, și restrângere. Subiecte multe și mari, ce sunt incluse în curriculum, dar nu este oferit suficient timp pentru studierea lor, nu este posibil să studiezi sau să discuți toate particularitățile acestora în așa un timp restrâns.	Suntem de acord, dar modulul Chirurgia pediatrică este prevăzut doar pentru 8 zile, ceea ce este insuficient pentru acoperirea completă a materialului, care trebuie studiat. Acest fapt nu depinde de competența catedrei.



### Disciplina Pneumologie și alergologie

3.	Dificultăți în însușirea volumului necesar de cunoștințe la disciplina Pneumologie și Alergologie din cauza duratei scurte a modului	Discutarea la ședințele catedrei pe parcursul anului universitar 2019 – 2020 ( <b>în lucru</b> )
4.	Nemulțumirea studenților referitor la condițiile de amplasare a catedrei de Pneumologie și Alergologie, catedra fiind amplasată în incinta Laboratorului de Referință în Tuberculoză, fiind prezent riscul de infecție cu tuberculoză.	Discutarea la ședințele catedrei pe parcursul anului universitar 2019 – 2020. Menționarea anuală în Rapoartele de activitate a catedrei. Înaintarea demersului către Departamentul didactic și management academic a USMF „N.Testemițanu”. ( <b>Negativ</b> )

### Disciplina Geriatria și medicina muncii

5.	Necunoașterea de către toți profesorii a tehnologiilor educaționale moderne.	Monitorizarea în subdiviziune pe parcursul anului de învățământ a controlului și evidenței evaluării lecțiilor practice și cursurilor cadrului didactic cu discutarea în cadrul ședințelor metodice și evidenței în registrul anual de control și evidență a evaluării lecțiilor practice și cursurilor cadrului didactic.
----	--	--

### Facultatea de Stomatologie

1.	Cadre didactice mai toleranțe, mai amabili cu studenții.	<b>Nu au fost întreprinse activități corective.</b>
----	--	---

### Facultatea de Farmacie

1.	Studenții cer ca la intrarea în sediul catedrei sa fie instalat aparat pentru dezinfectarea mâinilor.	<b>In Lucru.</b>
2.	Studenții cer ca în incinta de studii Controlul medicamentelor sa fie prezent un notebook, pentru prezentarea materialului în procesul de studii.	<b>In lucru</b>



### Facultatea de medicina nr.2

1.	Actualizarea întârziată a absențelor în SIMU.	A informa catedrele la Consiliul Facultății despre necesitatea actualizării absențelor cel puțin o dată pe săptămână.
2.	Nemulțumiri din partea studenților cu privire la actualizarea întârziată în SIMU a notelor obținute la evaluările formative.	1. S-a discutat problema la ședința Consiliului Facultății. 2. A responsabiliza catedrele cu privire la plasarea în SIMU a rezultatelor la zi.

### Chirurgie generală semiologie nr.3

3.	Lipsa contactului studentului cu pacientul, cauzat de modalitatea de predare online	Contribuția la diminuarea numărului de bolnavi cu Covid 19
4.	Staționarea stafului catedrelor clinice, cauzat de reprofilarea secțiilor clinice în secții pentru bolnavi cu Covid și riscul pierderii profesionalismului clinic	Informarea administrației Universitare

### Biblioteca Științifică Medicală

1	Studenții internaționali sunt nemulțumiți de faptul că sălile de lectură sunt închise	S-a discutat această problemă inclusiv cu administrația Universității (rector, prorector pentru activitatea didactică), rezultat <b>NEGATIV</b> , din cauza pandemiei de Covid 19.
---	---	--

### ▽ Neconformități care au atras atenția echipei de audit intern:

Nr.	Neconformități:	Rezultatul:
<b>Facultatea de Medicină nr.1</b>		
<b>Disciplina Pneumologie și alergologie</b>		
1.	Imposibilitatea efectuării activității didactice calitative din cauza lipsei sălilor de studii suficiente	Înaintarea demersului către Secția Didactică a USMF „N.Testemițanu”
2.	Număr prea mare de grupe de studenți repartizate conform orarului în aceeași perioadă de timp la disciplină, versus număr	Înaintarea demersului către Secția Didactică a USMF „N.Testemițanu”



	mic pacienți tematici în secție	
3.	Numărul redus de zile pentru modulul de alergologie – 2 zile	Înaintarea demersului către Secția Didactică a USMF „N.Testemițanu”
4.	Lipsa dispozitivelor necesare pentru petrecerea procesului didactic – spirografe, clipboard /tablă/multimedia	Înaintarea demersului de achiziție
<b>Disciplina Gastroenterologie</b>		
1.	Suprapunerea grupelor de studenți și medici la EMC în lipsa sălii de curs nu permite desfășurarea calitativă a procesului de studiu	A fost prezentată solicitare în Departamentul Didactic și Management academic
<b>Medicina de laborator</b>		
1.	Insuficiența sălilor de studiu	Analiza la ședința catedrei. <b>Negativ</b>
<b>Management și psihologie</b>		
1.	Suprapunerea grupelor în orar, fără a se ține cont de numărul de cadre didactice disponibile pentru predarea cursului. Ceea ce face dificilă misiunea cadrelor didactice. Prezența unui mare nr. de grupe la aceeași oră influențează calitatea predării și a învățării.	La ședința catedrei aceste neconformități au fost aduse la cunoștință șefului catedrei. Procesul verbal nr. 1 din 30.08.2019 Neconformitățile prezente în orar au fost aduse la cunoștință și secției Didactică pentru a exclude pe viitor repetarea acestor situații.



**Au fost identificate lipsuri comune la mai multe catedre și discipline, după cum urmează:**

Insuficiente **calculatoare/laptop-uri** la:

- Disciplina Sinteze Clinice
- Chirurgie nr.1 „N. Anestiade”
- Disciplina Medicina interna - semiologie
- Epidemiologie
- Farmacologie și Farmacologie clinică
- Fiziopatologie și fiziopatologie clinică
- Facultatea Farmacie
- Catedra de filologie și bioetică
- Catedra biologie moleculară și genetică umană
- Catedra otorinolaringologie
- Catedra limbi moderne
- Catedra de limba română și terminologie medicală
- Catedra urgențe medicale
- Disciplină de hematologie
- Catedra Oncologie
- Catedra de oftalmologie și optometrie



Insuficiente **imprimante/ proiectoare** la:

- Catedra de fiziopatologie și fiziopatologie clinică
- Disciplina Sinteze Clinice
- Disciplina de epidemiologie



Insuficient **mobilier** la:

- Catedra Oncologie
- Catedra de chirurgie nr.1 „N. Anestiade”
- Catedra medicină de laborator
- Disciplina Hematologie
- Catedra de oftalmologie și optometrie

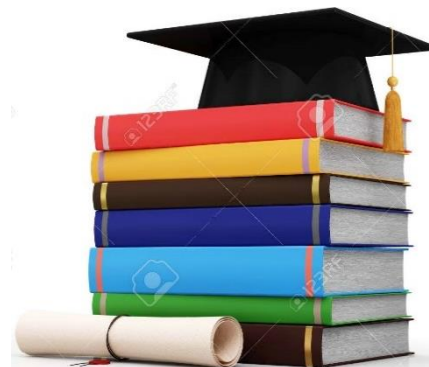






Necesitatea de elaborare a **notelor de curs/manuale** la:

- Catedra boli infecțioase, tropicale și parazitologie medicală
- Catedra biologie moleculară și genetică umană
- Catedra de filozofie și bioetică
- Catedra de dermatovenerologie
- Catedra de fiziologie a omului și biofizică
- Catedra de limbă română și terminologie medicală
- Disciplina sinteze clinice
- Disciplina reumatologie și nefrologie
- Catedra farmacologie și farmacologie clinică
- Catedra medicină militară și a calamităților



Necesitatea de **instruire a personalului privind utilizarea tehnologiilor informaționale** la:

- Catedra ortopedie și traumatologie
- Catedra geriatrie și medicina muncii
- Catedra morfopatologie





În anul 2020 în cadrul tuturor subdiviziunilor au fost înregistrate 105 reclamații și 115 neconformități. Ca rezultat **au fost întreprinse 248 de acțiuni corective**, numărul cărora este mai mare decât numărul reclamațiilor și neconformităților, ceea ce denotă că au fost întreprinse una sau mai multe acțiuni corective pentru soluționarea reclamațiilor și neconformităților.

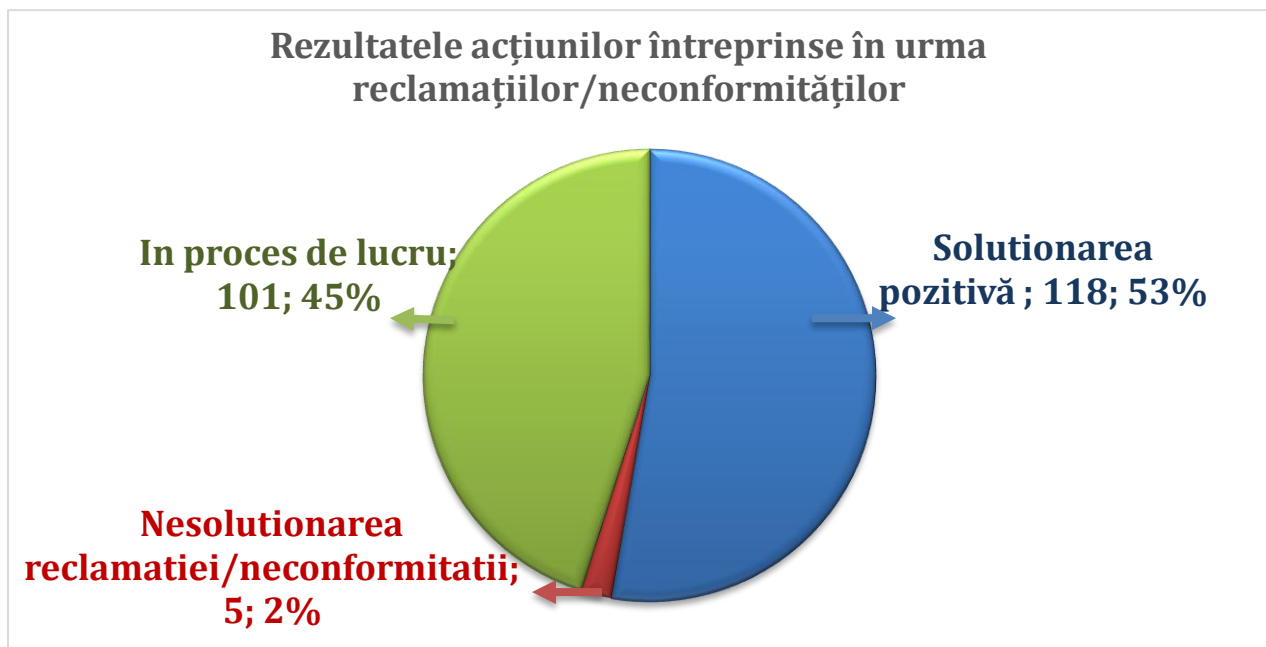
Subdiviziune	Corecții și acțiuni corective inițiate		Rezultatul acțiunilor corective		
	reclamații	Neconformități	Pozitiv	În lucru	Negativ
F. Medicină nr.1	73	55	49	47	5
F. Medicină nr.2	25	43	39	29	-
F. Stomatologie	4	5	5	7	-
F. Farmacie	15	8	9	14	-
F. Rezidențiat	-	1	1	-	-
CUSIM	-	3	2	1	-
ȘDȘM	-	0	-	-	-
C. Management al Activităților Clinice	-	8	6	2	-
D. Cercetare	-	3	3	-	-
Complexul Studențesc	4	1	4	1	-
<b>TOTAL 2020:</b>	<b>121</b>	<b>127</b>	<b>118</b>	<b>101</b>	<b>5</b>

În urma implementării a 248 de acțiuni corective, 53% din reclamații și neconformități au fost soluționate pozitiv, ceea ce reprezintă 118 acțiuni, 101 acțiuni ceea ce reprezintă 45% sunt în proces de lucru și doar 2% sau 5 acțiuni din reclamații și neconformități au rămas nesoluționate, fiind raportate cu rezultat negativ.





Neconformități nesoluționate au fost înregistrate la Disciplina pneumologie și alergologie și la Catedra medicină de laborator, contextul acestora ține de insuficiența sălilor de studiu, condițiilor neprielnice pentru desfășurarea procesului didactic, cât și impactul negativ a pandemiei de COVID-19 asupra procesului de studiu, fiind anulate cursurile de perfecționare a medicilor.



Pentru soluționarea reclamațiilor și neconformităților în proces de lucru se recomandă revizuirea acțiunilor corective stabilite și fixarea termenilor limită cu indicarea persoanelor responsabile. Astfel, procesele de studii și cele operaționale din cadrul subdiviziunilor vor fi într-un proces continuu de îmbunătățire.



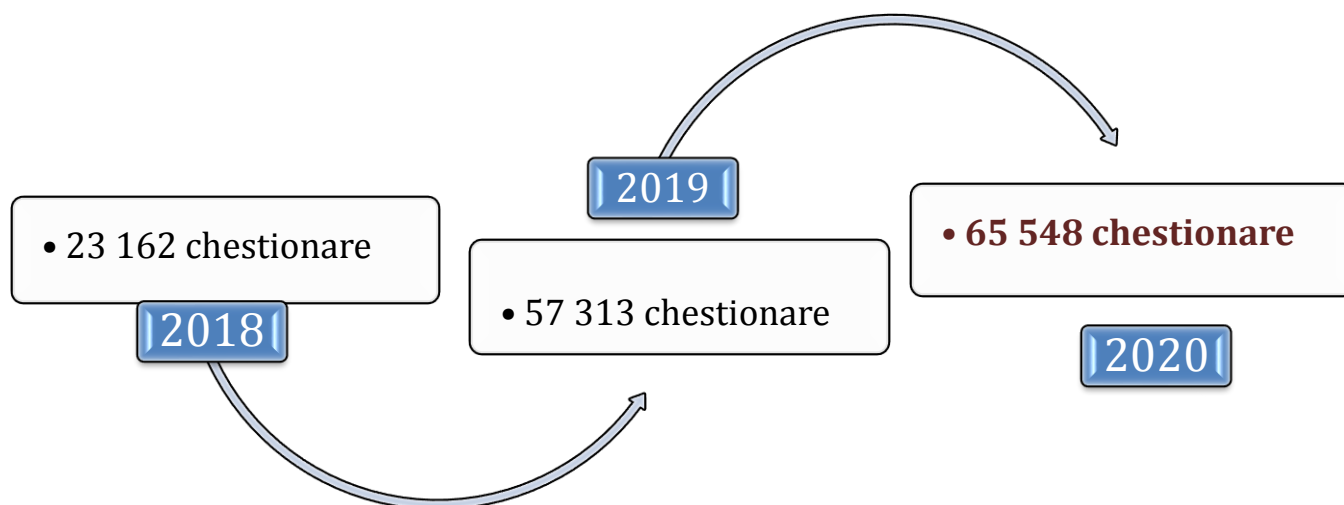
Procesul anual de evaluare a satisfacției studenților reprezintă o dovadă sustenabilă pentru faptul că Universitatea este interesată de opinia beneficiarilor și le oferă acestora oportunitatea de a se exprima liber în legătură cu toate aspectele legate de mediul universitar.



În anul 2020 au fost completate 65 548 chestionare de către studenți, rezidenți, medici cursanți și alți beneficiari în cadrul tuturor subdiviziunilor universitare.

Nivelul mediu de satisfacție din ultimii 3 ani înregistrează aceeași valoare de 93%, chiar dacă numărul de chestionare a crescut simțitor cu 42 386, de la 23 162 în anul 2018 la 65 548 chestionare în 2020, ceea ce **denotă o încredere suplimentară a valorii acordate**. Acest fapt a fost posibil datorită chestionării electronice a studenților, chiar și așa, mai sunt categorii de beneficiari care nu au posibilitatea de a fi chestionați electronic.

### Dinamica numărul de chestionare 2018-2020



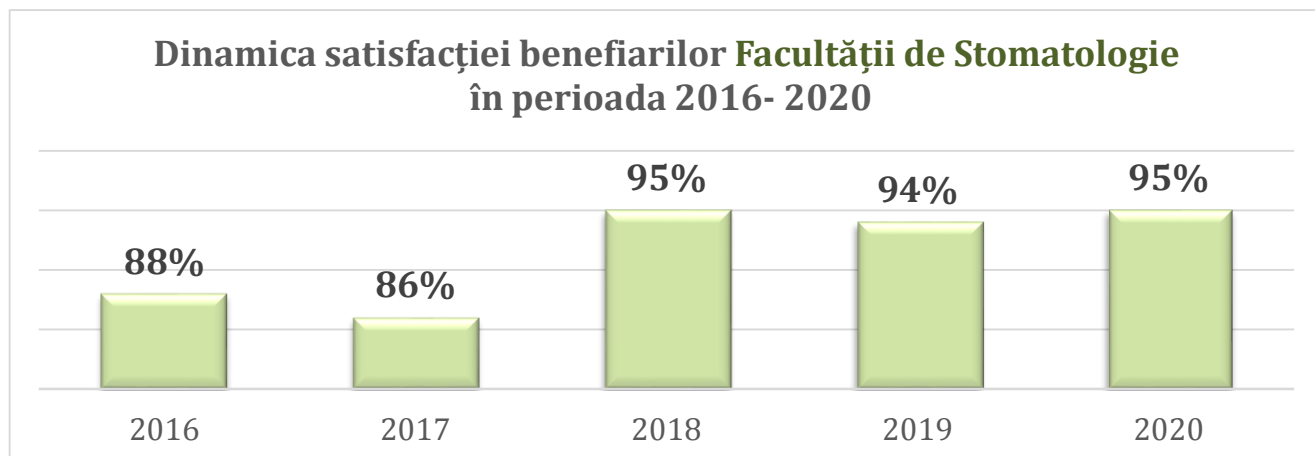
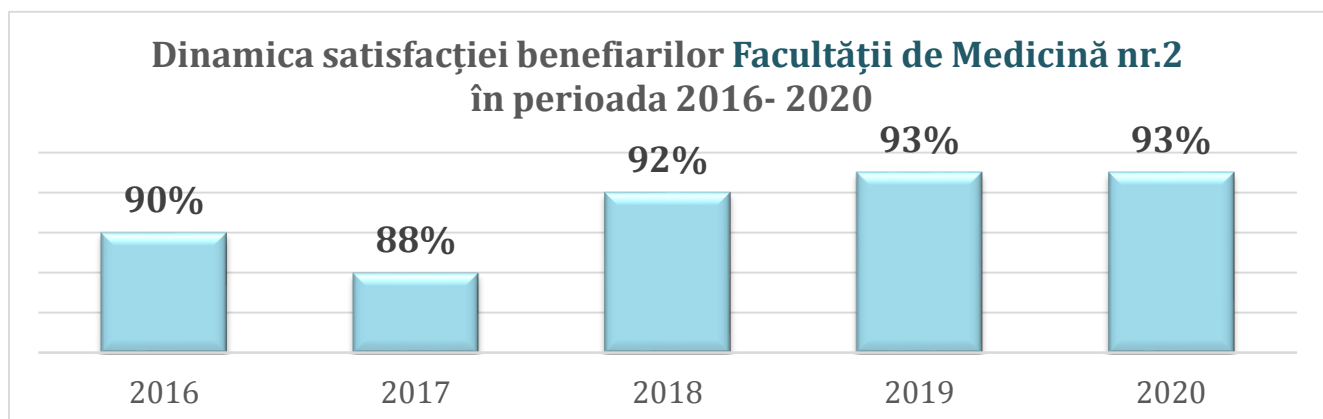
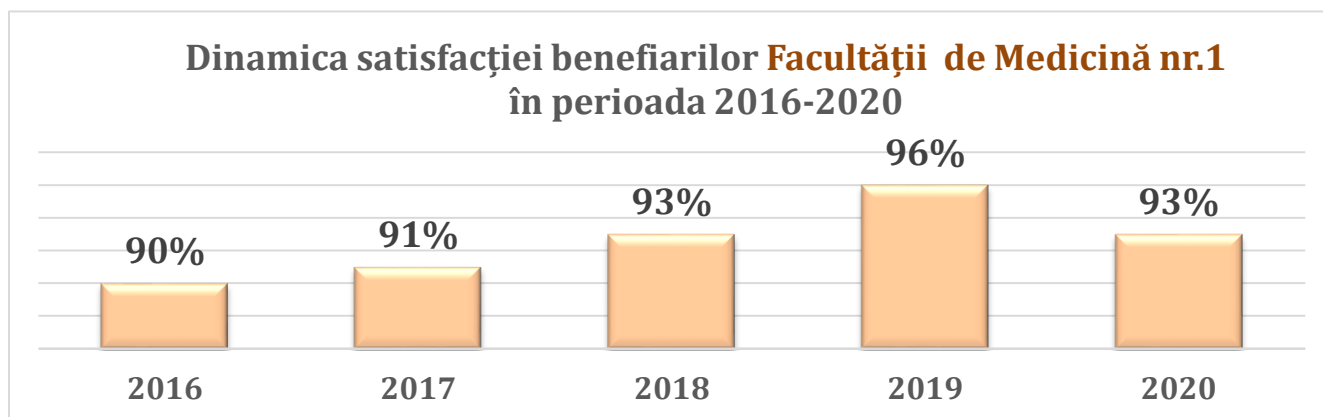


În tabelul de mai jos este prezentat nivelul de satisfacție în cadrul subdiviziunilor universitare în ultimii 5 ani, 2016-2020

Subdiviziuni universitare	Nivelul de satisfacție pe ani, %						
	2016	2017	2018	2019		2020	
				Nr. chest.	Nivelul satisfac.	Nr. chest.	Nivelul satisf.
F. Medicina nr.1	90	91	93%	19164	96%	31028	93%
F. Medicina nr.2	90	88	92%	25683	93%	20810	93 %
F. Stomatologia	88	86	95%	3468	94%	6052	95%
F. Farmacia	90	93	96%	385	98%	3212	96%
F. Rezidențiat	84	84	88%	136	94%	280	97%
DEMC	-	85	98%	4025	98%	2025	98%
D. Cercetare	-	-	97%	1452	94%	-	-
CUSIM	95	93	92%	286	95%	50	95%
C. Sportiv	-	-	87%	31	85%	29	90%
BȘM	-	-	93%	120	92%	-	-
C. Alimentar			95%	96	88%	46	88%
DREIE				14	98%	17	94%
ȘDȘM				123	85%	123	85%
Campus studentesc				2130	89%	1449	90%
DCRP				173	81%	377	87%
C. Reabilitare Medicală				8	100%	40	100%
Școala Auto				19	88%	10	91%
<b>Nivel mediu universitar</b>	<b>90%</b>	<b>89%</b>	<b>93%</b>	<b>57313</b>	<b>93%</b>	<b>64099</b>	<b>93%</b>

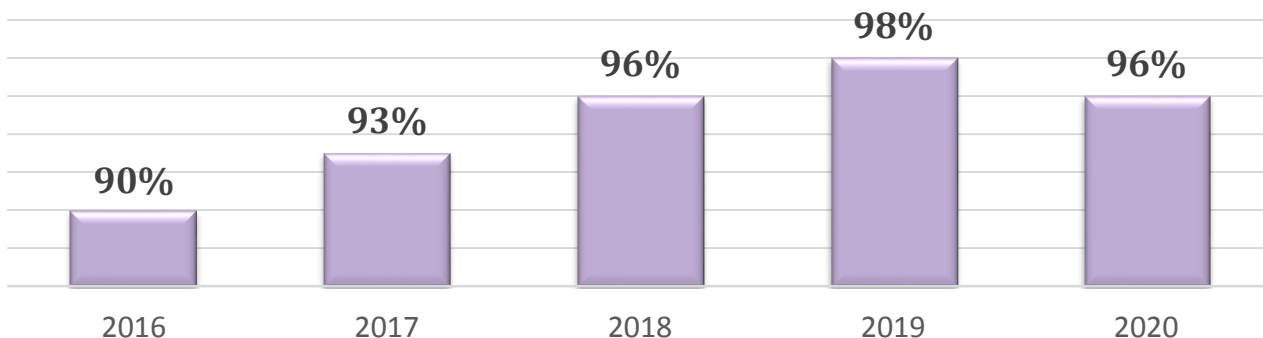


În continuare este prezentat grafic **dinamica satisfacției beneficiarilor pe fiecare facultate:**

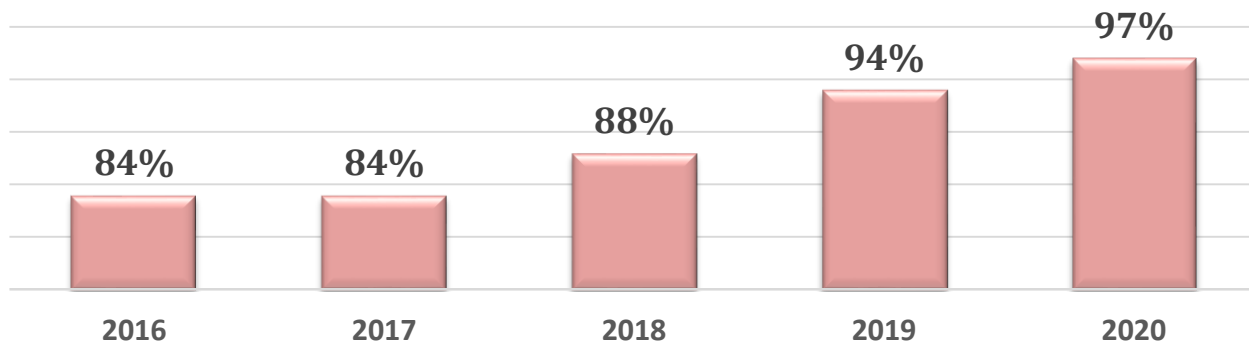




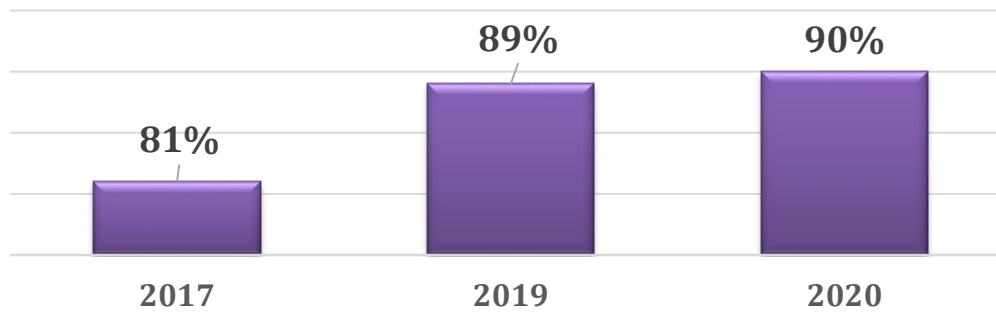
**Dinamica satisfacției beneficiarilor Facultății de Farmacie  
în perioada 2016- 2020**



**Dinamica satisfacției beneficiarilor Facultății de Reziendențiat  
în perioada 2016- 2020**



**Nivelul de satisfacție a beneficiarilor  
Campusului Studentesc în perioada 2017-2020**



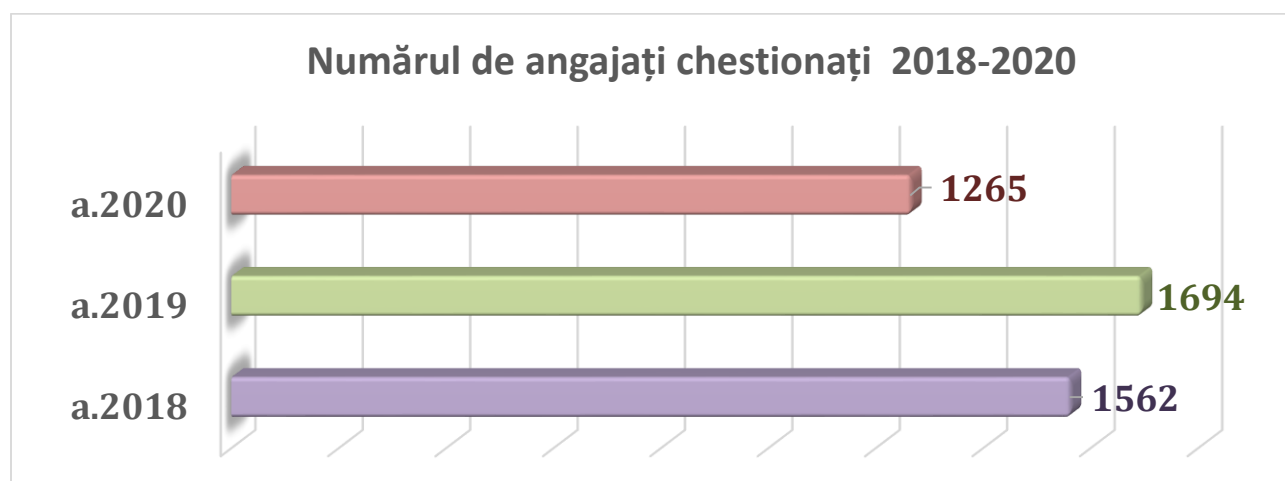


## Satisfacția angajaților

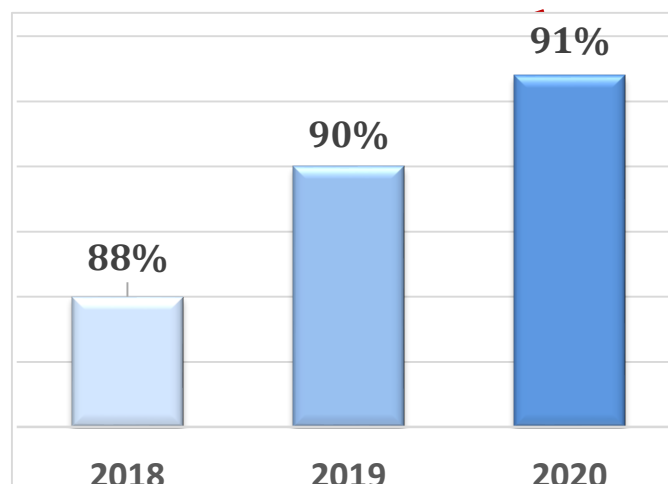


Succesul instituției reflectă nivelul de satisfacție a angajaților. Anual în cadrul subdiviziilor universitare se realizează evaluarea satisfacției angajaților prin chestionarea acestora. La moment putem analiza în dinamică satisfacția angajaților din cadrul tuturor categoriilor de subdiviziuni.

În decursul anului 2020 au fost chestionați 1265 persoane sau cu 429 angajați mai puțini decât în anul precedent (vezi figura de mai jos), activitatea de la distanță a cadrelor didactice în condițiile pandemice a influențat negativ acest indicator, din motiv că chestionarea angajaților se execută pe suport de hârtie.



**Nivelul mediu de satisfacție a angajaților** per universitate în anul 2020 este egal cu 91%, fiind într-o creștere ușoară de 1%, față de nivelul anului 2019, și cu 3,4 % față de anul 2018:

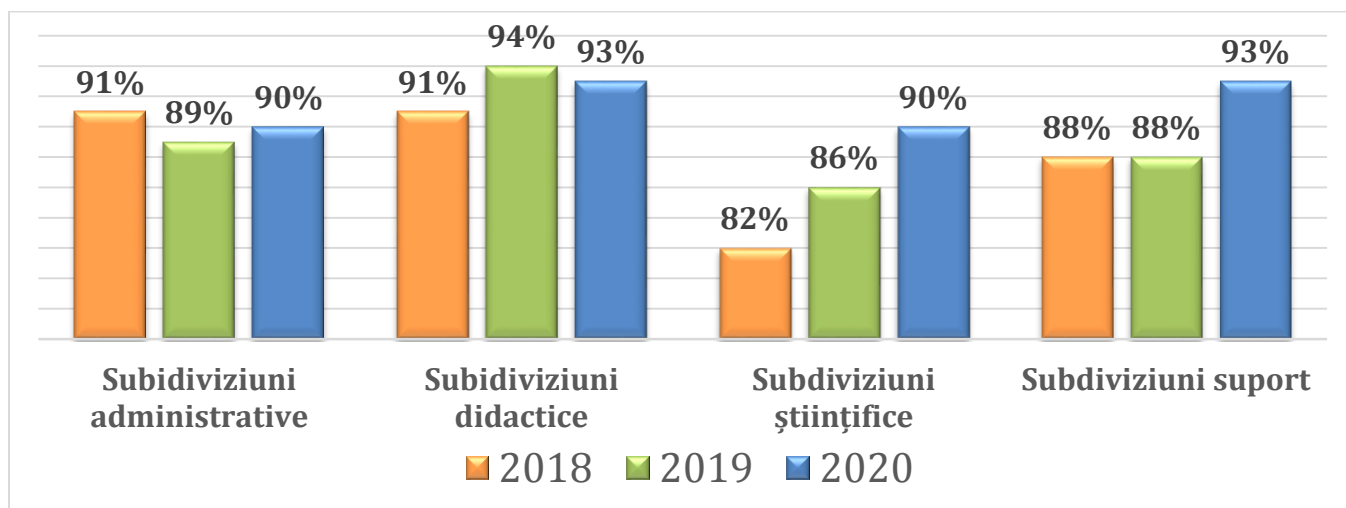




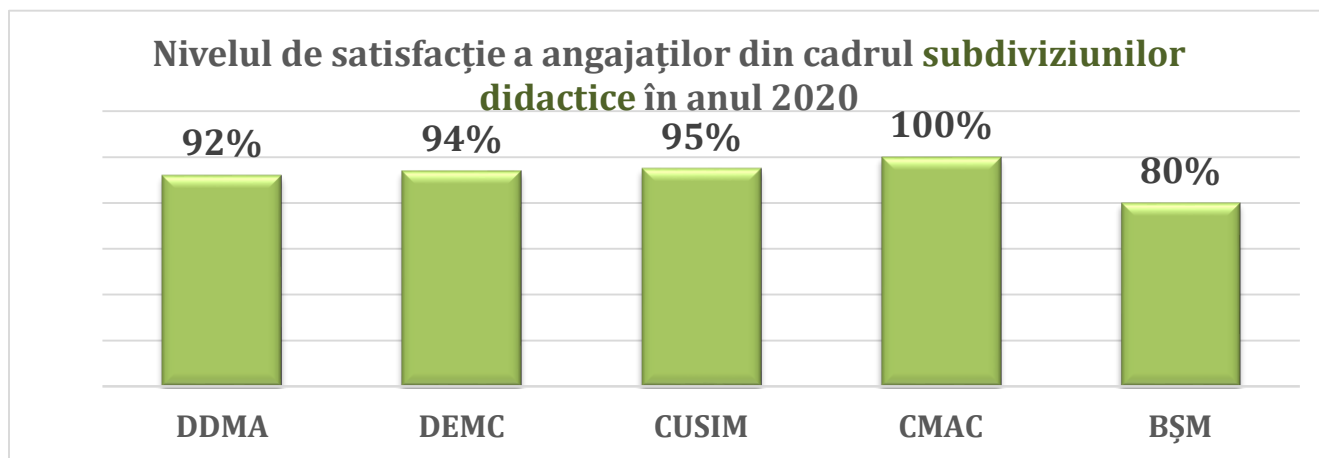


În continuare este prezentat nivelul de satisfacție a angajaților pe fiecare categorie de subdiviziuni în perioada 2018-2020, observăm o dinamică pozitivă pentru 3 categorii și doar subdiviziunile didactice o ușoară scădere de 1%, o creștere semnificativă a fost înregistrată în cadrul subdiviziunilor științifice, dat fiind faptul creșterea salarizării angajaților din domeniu, conform Regulamentului privind remunerarea muncii, stimulare și acordarea ajutorului material a angajaților Universității de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Testemițanu” din nr.2/1 din 30.01.2020.

### Nivelul de satisfacție a angajaților pe categorii de subdiviziuni în anii 2018-2020

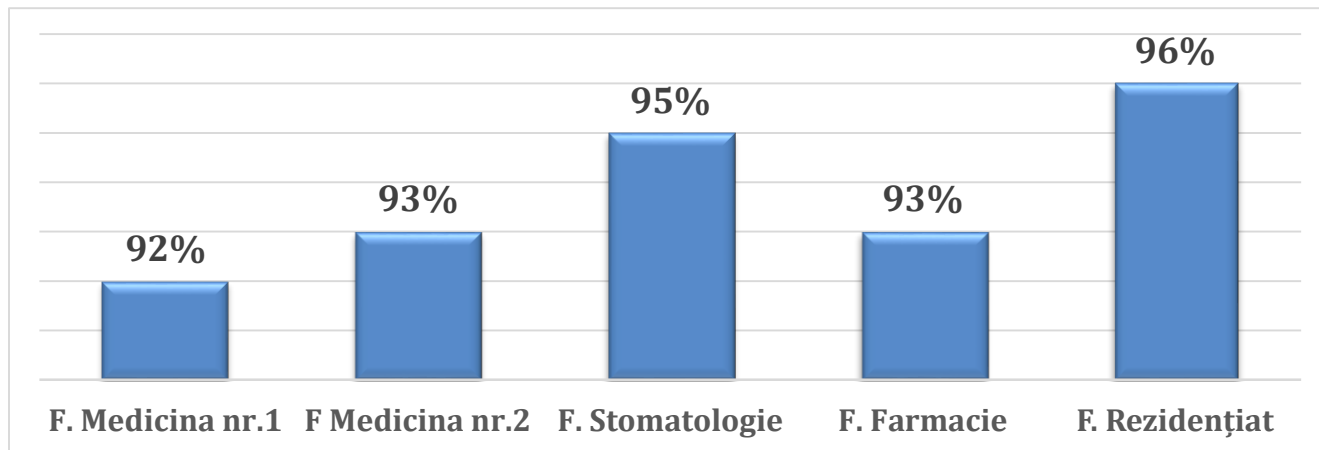


Ulterior datele pe categorii de subdiviziuni sunt prezentate desfășurat.

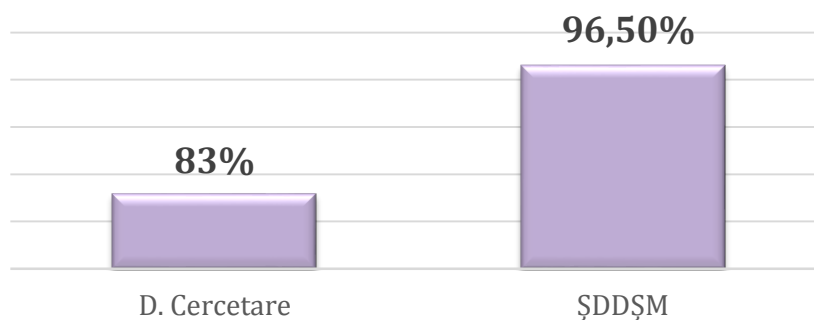




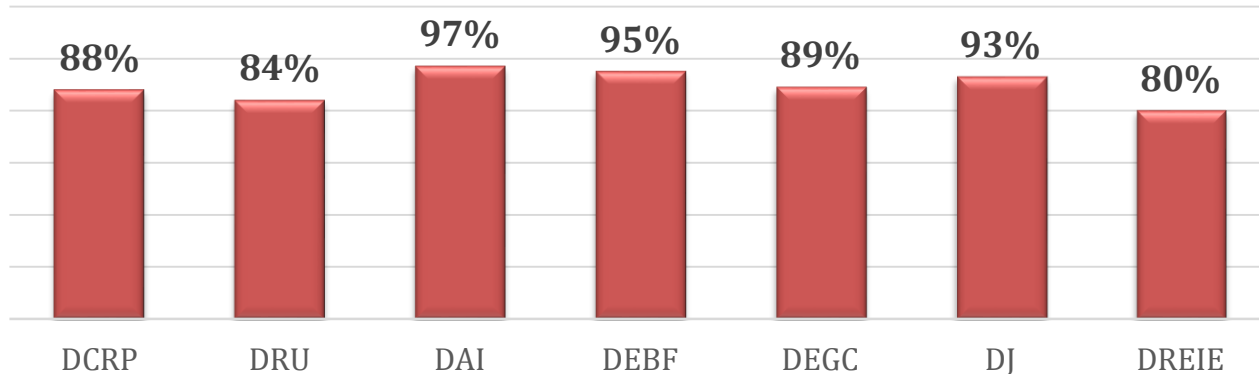
### Nivelul de satisfacție a angajaților din cadrul facultăților în anul 2020



### Nivelul de satisfacție a angajaților din cadrul subdiviziunilor științifice 2020

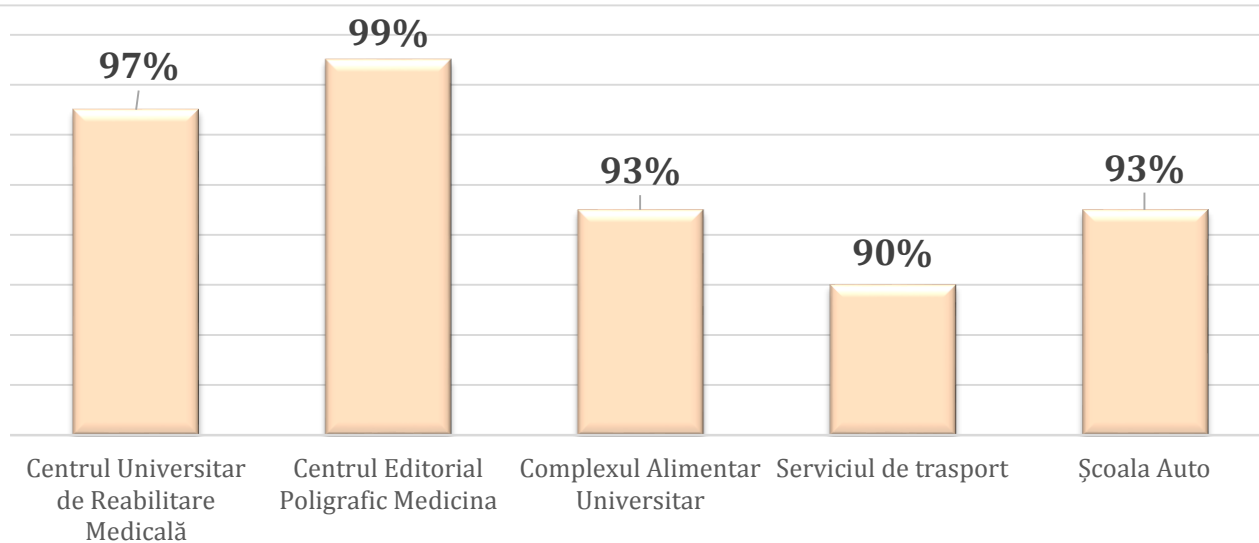
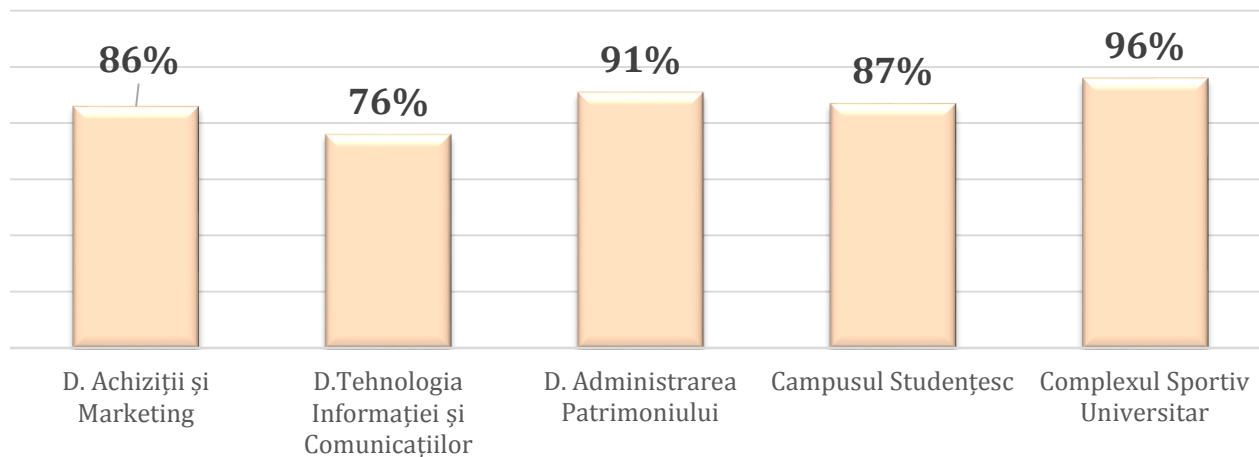


### Nivelul de satisfacție a angajaților din cadrul subdiviziunilor administrative în anul 2020





Nivelul de satisfacție a angajaților din cadrul **subdiviziunilor de suport** în anul 2020



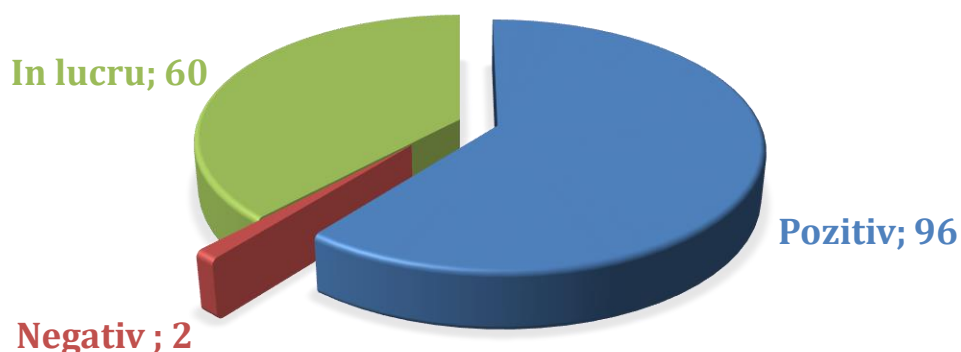


Propuneri de îmbunătățire



Anual fiecare subdiviziune înaintează propuneri de îmbunătățire, în anul 2020 au fost înregistrate **157 de propuneri de îmbunătățire, cu 26 mai mult decât în anul 2019.**

statutul propunerilor de îmbunătățire înaintate



În continuare sunt prezentate propunerile de îmbunătățire pentru fiecare subdiviziune:

Nr.	Autorul propunerii	Îmbunătățiri propuse	Rezultate obținute		
			Pozitiv	In lucru	Negativ
<b>Subdiviziuni didactice</b>					
1.	Facultatea Medicină Nr.1	76	40	34	2
2.	Facultatea Medicină nr.2	26	15	11	
3.	Facultatea Stomatologie Decanatul	6		6	
4.	Facultatea Farmacie Decanatul	9	4	5	0
5.	Facultatea de Rezidențiat	2		2	



Subdiviziuni științifice					
6.	Biblioteca Științifică Medicală	18	18		
7.	Departamentul de Cercetare	1		1	
Subdiviziuni administrative					
8.	Departamentul Relații Externe și Integrare Europeană	5	5	-	
9.	Departamentul Comunicare și Relații Publice.	14	13	1	
<b>TOTAL:</b>		<b>157</b>	<b>95</b>	<b>60</b>	<b>2</b>

### Propuneri de îmbunătățire care au atras atenția auditorilor interni:

Autorul propunerii	Îmbunătățiri propuse	Rezultate obținute
<b>Disciplina de gastroenterologie</b>	În scopul îmbunătățirii procesului didactic este necesar de majorat numărul de ore.	<b>N</b>
<b>Disciplina de geriatria și medicina muncii</b>	Oferirea sălilor mai spațioase de studii privind numărul major de studenți în grupă.	<b>L</b>
<b>Catedra de medicină legală</b>	Efectuarea reparației capitale în sălile de studii și încăperilor de uz comun	<b>L</b>
<b>Catedra de medicină militară și a calamităților</b>	Implementarea și utilizarea în realizarea procesului de instruire a studenților și rezidenților la disciplinele medico-militare a formelor online (în corespundere cu cerințele actelor normative în vigoare pentru perioada stării de urgență și după)	<b>P</b>
	Utilizarea formelor de evaluare curentă și finală a studenților și rezidenților, aprobate prin Decizia Senatului Universității 4/10 din 28.05.2020.	
<b>Disciplina de hematologie</b>	Renovarea sălilor de studii, aulei și a nodului sanitar	<b>L</b>



<b>Psihiatrie, narcologie și psihologie medicală</b>	Continuarea implementării procedurilor ISO de către fiecare membru a catedrei	<b>L</b>
	Micșorarea volumului de documente cu cerințe de printare	
<b>Management și psihologie</b>	În anul de studii 2019-2020, ca factor de adaptare la condițiile de studii la distanță au fost perfectate și îmbunătățite lecțiile la toate disciplinele care sunt predate la catedra, ele fiind plasate pe site-ul catedrei, în acces liber pentru beneficiari.	<b>P</b>
	La fel, în scopul adaptării la condițiile de studii la distanță, au fost revăzute metodele de predare-învățare în cadrul seminarelor și a orelor practice. Accentul a fost pus pe discuții în grup, analiza studiilor de caz și clarificarea întrebărilor ce țin de materialul predat la orele teoretice.	<b>P</b>
	La fel, în scopul adaptării la condițiile de studii la distanță, au fost elaborate Bilete pentru realizarea reexaminărilor istorice la distanță, la disciplinele: Metodologia cercetării, Medicină Bazată pe Dovezi, Management financiar, Biostatistică și Medicină socială - (format teste și probleme de situații).	<b>P</b>
	Adițional, în scopul adaptării la condițiile de studii la distanță, au fost realizate mai mult de 10 simulări - resusținerea / susținerea tezelor de licență la mai mult de 15 studenți.	<b>P</b>
<b>Departamentul pediatrie</b>	Implicarea sistematică a angajaților Departamentului Pediatrie în elaborarea documentelor strategice, politicilor naționale în domeniul sănătății copiilor și adolescenților din Republica Moldova.	A crescut calitatea documentelor strategice, politicilor naționale în domeniul sănătății copiilor și adolescenților din Republica Moldova.
<b>Catedra biologie moleculară și genetica umana</b>	Crearea lecțiilor video și plasarea în sistemul MOODLE	<b>L</b>



<b>Neurologie</b>	Introducerea sistemului MOODLE în testarea on-line a studenților.	<b>L</b>
	De a continua introducerea metodelor noi de predare bazate pe cazuri clinice "Problem based learning"	<b>L</b>
<b>Departamentul comunicare și relații publice</b>	Ne-am alăturat campaniilor și acțiunilor de informare lansate de MSMPS și OMS, în scopul prevenirii infecției cu noul tip de coronavirus, prin distribuirea materialelor informative și a conferințelor de presă (video) privind situația epidemiologică în țară pe pagina de Facebook a Universității.	Realizat de echipa DCRP. Toate materialele au fost plasate atât pe site-ul Universității, cât și pe pagina de Facebook și Instagram a instituției cu scop de informare a angajaților, a beneficiarilor de studii, dar și a publicului larg. Totodată, DCRP a elaborat diverse bannere, materiale informative..., designul pentru abțibilduri și standuri pentru toate blocurile didactice și căminele universitare (pe care au fost instalate termometre electronice și suport pentru dezinfectanți).
	Campania „Recunoștință lucrătorilor medicali” – în scop de promovare și solidarizare. Totodată, s-a decis elaborarea și distribuirea bannerelor funerare în caz de deces a lucrătorilor medicali (victime COVID-19) din întreaga țară.	Realizat de echipa DCRP. În acest scop, au fost utilizate desenele realizate de elevi în cadrul concursului de „Medicul în ochii unui copil” (2019) pentru crearea bannerelor și distribuirea pe pagina de Facebook a Universității. Au fost elaborate diplome de recunoștință și de excelență pentru angajați, studenți și medici-rezidenți care muncesc în „prima linie” și au fost distribuite pe Facebook.



<b>Departamentul relații externe și integrare europeană</b>	Dezvoltarea și fortificarea cooperării internaționale cu universitățile și instituțiile din domeniu	Număr mai mare de universități și instituții cu care se poartă tratative/negocieri/consultații, etc.
---	---	--

Marea provocare și necesitate a tuturor subdiviziunilor didactice a fost în anul 2020 și rămâne a fi în continuare desfășurarea orelor on-line, ce a atras după sine revizuirea materialelor didactice, accesibilitatea acestora în format electronic, prezentarea notelor de curs în mediul on-line, aplicarea diverselor aplicații și platforme pentru buna desfășurare a prelegerilor, cursurilor și orelor practice.

**Recomandări de îmbunătățire a SMC:** Responsabilizarea și conștientizarea tuturor angajaților Universității pentru menținerea și îmbunătățirea SMC prin:

- ✍ Creșterea gradului de responsabilitate a personalului de la toate nivelurile instituționale în domeniul calității pentru obținerea de performanțe în cadrul tuturor proceselor SMC;
- ✍ 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 și analiza permanentă a gradului de implementare și adecvare a SMC, conform cerințelor standardului ISO 9001:2015 și ale reglementărilor legale și interne specifice;
- ✍ Analiza și îmbunătățirea tuturor documentelor SMC conform modificărilor organizatorice și legislative recente.

### **Opinia de audit:**

SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII (SMC) dezvoltat și implementat în cadrul Universității, în perioada de raportare, a contribuit la atingerea viziunii și misiunii asumate de către instituție, fiind alcătuit din structuri și documente de evaluare și asigurare a calității, precum și dintr-un sistem de relații stabilite între aceste componente.

Managementul calității s-a centrat pe acele strategii, structuri, tehnici și operații prin care Universitatea își evaluează în mod consecvent capacitatea de asigurare a





## ASM5.3 ANALIZA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Redacția: 03

Data: 28.09.2016

Pag. 48 / 48

calității și permanent identifică posibilități de îmbunătățire a calității educației, utilizând sisteme de informații, care demonstrează rezultatele obținute în învățare și cercetare.

Principalul obiectiv urmărit în domeniul managementului calității, în anul 2020, a fost realizat prin dezvoltarea eficientă a Sistemului de Management al Calității și orientarea acestuia pe principiile strategice ale Universității, aducându-și aportul la atingerea obiectivelor strategice universitare.

SMC este organizat și funcționează cu respectarea cerințelor/prevederilor Codului Educației, standardelor de calitate privind asigurarea calității educației și standardului SR EN ISO 9001:2015. pentru îmbunătățirea continuă a standardelor de calitate la nivel instituțional.

*șef Departament Audit Intern Olga Iurco / 25.02.2021*