Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie „N. Testemițanu”

ANALIZA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII (ASM 5.6)

PENTRU ANUL 2023

DEPARTAMENTUL AUDIT INTERN

Raportul „Analiza Sistemului de Management al Calității” (ASM 5.6), include rezultatele:

I. Raportului privind funcționarea SMC în cadrul subdiviziunilor universitare,
în anul de studii 2022-2023 (RAP 5.3).

II. Programului de implementare a PLANULUI STRATEGIC a Universității de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Testemițanu„ în perioada 2021-2030,
în anul calendaristic 2023 (OBC 5.1);

III. Stabilirea indicatorilor de performanță în Programul de implementare a Planului Strategic **pentru anul 2024.**

Raportat și aprobat la ședința Senatului din 29.02.2024

I. ANALIZA ŞI SISTEMATIZAREA DATELOR CONFORM RAPORTUL PRIVIND FUNCȚIONAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII (**RAP 5.3**)

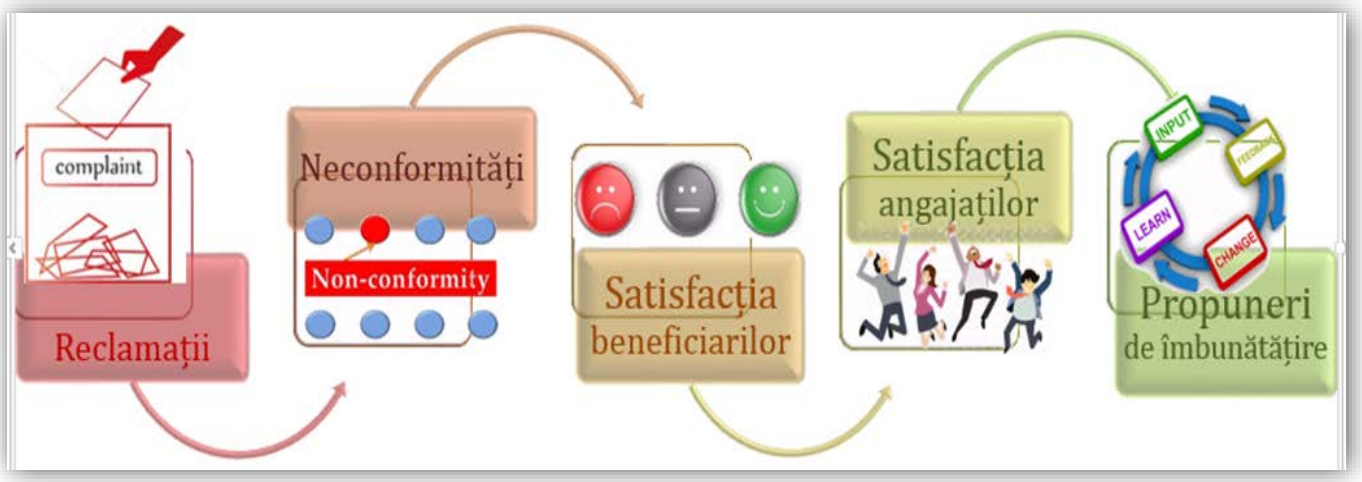
Anual, este efectuată raportarea funcționării Sistemului de Management al Calităţii de către subdiviziunile universitare pentru a oferi asigurări că sistemul este unul funcțional, aplicabil și util în identificarea neconformităților, stabilirea acțiunilor corective și oferirea posibilității comunității universitare de înaintare a propunerilor de îmbunătățire a activității profesionale prin elaborarea ***Raportului privind funcționarea SMC*** **(RAP 5.3).**

Analiza datelor a fost realizată pentru anul de studii 2022-2023, conform RAP 5.3, care urma să fie prezentat în perioada 19.12.2023 – 21.01.20224 de către toate subdiviziunile universitare, excepție fiind catedrele care au raportat decanatelor, ulterior decanatele au raportat informația generată Departamentului Audit Intern.

Au fost analizate 30 rapoarte RAP 5.3, care conțin informația pentru 128 subdiviziuni universitare, remise de către subdiviziunile didactice, științifice, administrative și de suport.

Este de menționat că generarea și analiza datelor a fost una anevoioasă din considerentul că **până la termenul limită au fost prezentate doar 9 rapoarte, ceia ce constituie 30%**, (au existat și rapoarte prezentate cu întârziere de până la 22 zile), în multe cazuri a fost necesară remiterea mesajelor repetate și efectuarea apelurilor telefonice, .

Drept elemente, pentru analiza SMC, servesc următoarele informații prezentate de către responsabilii de SMC: **Reclamații**; **Neconformități**; **Satisfacția beneficiarilor**; **Satisfacția angajaților**; **Propuneri de îmbunătățire**.



ÎN CONTINUARE SUNT PREZENTATE DATELE PENTRU FIECARE COMPONENT, CONFORM RAP 5.3:

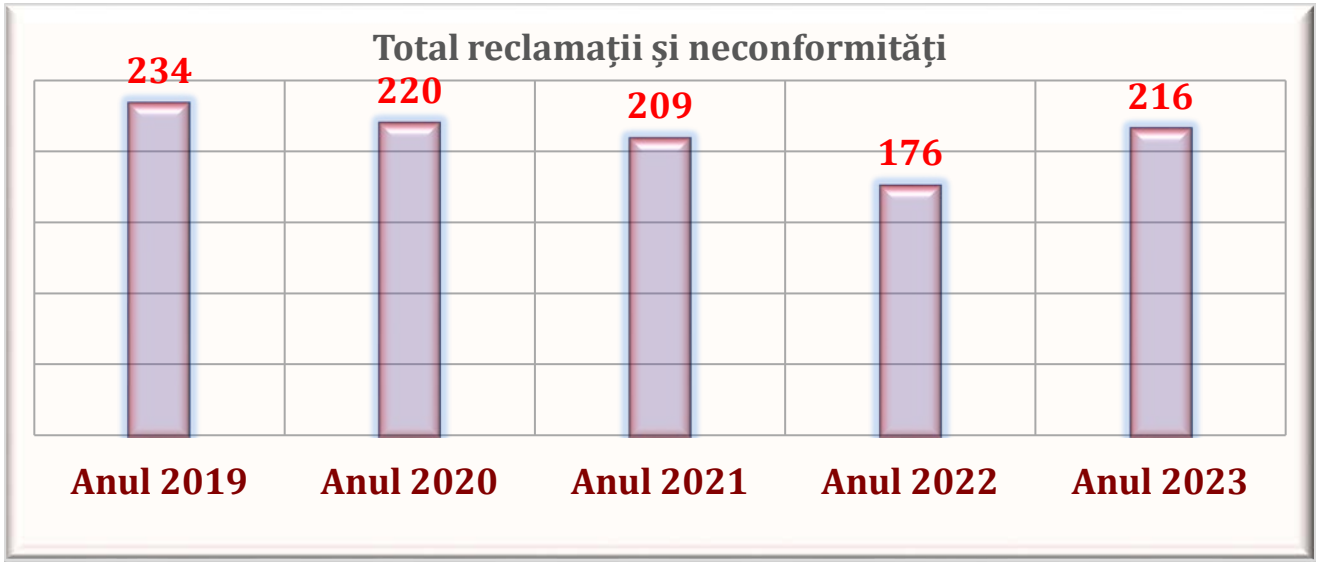
RECLAMAȚII

NECONFORMITĂȚI

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 de studii **2022-2023** au **fost înregistrare 216 reclamații și neconformități** în cadrul universității, **cu 40 mai mult** față de anul de studii precedent.

DINAMICA numărului de RECLAMAŢII ŞI NECONFORMITĂŢI este prezentată astfel:



! RECLAMAŢII:

Reclamaţiile în mare parte sunt înregistrate la catedre, deoarece activitatea de bază a Universităţii se realizează în cadrul acestora.

	Reclamaţii	Acţiuni corective	Rezultatul		
			Pozitiv	Lucru	Negativ
Subdiviziuni didactice, 2 (CCPGC, BŞM) din 6	3	3	1	2	-
Facultăţi, 5 – toate (FM1, FM2, FS, FF, FR)	120	127	56	65	3
Campusul studenţesc	2	2	2	-	-

Reclamaţiile, cu rezultatul: în **L**ucru şi **N**egativ, care au atras atenţia echipei de audit intern, se prezintă astfel:

- Insuficienţă şi/sau **lipsă** de: **elaborări metodice, culegeri, manuale, suport de curs, îndrumări**;
- Solicitări de **revizuire şi actualizare a testelor** pentru examen şi evaluări;
- Solicitări de **acces la pacienţi în procesul de studii**;

- **Durata scurtă a modulelor; lecţiilor practice**;
- Dezacordul faţă de **petrecerea seminarelor cu 2 grupe concomitent**;
- Solicitări de **frecvenţă liberă la prelegeri**;
- Solicitări de utilizare a **metodelor moderne de predare**;
- Solicitări a **materialelor didactice în format electronic** pentru instruirile on-line;
- Dezacord faţă de **petrecerea lecţiilor de către rezidenţi în locul profesorului**;
- Dezacord faţă de **suprapunerea orelor pentru studenţi – rezidenţi – cursanţi**;
- Lipsa **calculatoarelor, tablelor interactive**;
- Solicitări de reparaţie în săli de studii;
- Solicitare de instalare a aparatului pentru bahile la intrarea în laboratoare;
- Dezacord faţă de **internetul slab în Campusul studenţesc** pentru petrecerea lecţiilor on-lene;
- Ş.a

! NECONFORMITĂŢI:

Neconformităţile, ca şi reclamaţiile, în mare parte sunt înregistrate la catedre.

	Neconformităţi	Acţiuni corective	Rezultatul		
			Pozitiv	Lucru	Negativ
Facultăţi, 5 – toate (FM1, FM2, FS, FF, FR)	89	89	54	37	2
INCMS	1	1	-	1	-
Departamentul Recrutare şi Documentare Studenţi Străini	1	1	1	-	-

În urma stabilirii a **222 acţiuni corective**, **50% din reclamaţii şi neconformităţi au fost soluţionate pozitiv**, ceea ce reprezintă 112 acţiuni, 105 acţiuni ceea ce reprezintă **48% sunt în proces de lucru** şi doar **2%** sau 5

acţiuni din reclamaţii şi neconformităţi **au rămas nesoluționate, fiind raportate cu rezultat negativ**.

Pentru soluţionarea reclamaţiilor şi neconformităţilor în proces de lucru se recomandă revizuirea acţiunilor corective stabilite şi fixarea termenilor limită cu indicarea persoanelor responsabile. Astfel, procesele de studii şi cele operaţionale din cadrul subdiviziunilor vor fi într-un proces continuu de îmbunătăţire.

SATISFACȚIA BENEFICIARILOR

Procesul anual de evaluare a satisfacţiei beneficiarilor Universităţii (studenţi, rezidenţi, cursanţi) reprezintă o dovadă sustenabilă pentru faptul că Universitatea este interesată de opinia beneficiarilor şi le oferă acestora oportunitatea de a se exprima liber în legătură cu toate aspectele legate de mediul universitar.

Satisfacţia beneficiarilor este evaluată cu aplicarea cerinţelor SMC şi anume procedura **PP 9.1.2 *Satisfacţia beneficiarilor*** şi anume:

- **chestionarelor pentru evaluarea calităţii predării** (prelegeri şi seminar) pentru **studenţi**, prin intermediul SIMU;
- pentru **rezidenţi şi cursanţi** se aplică acelaşi chestionar, dar **pe suport de hârtie**;
- pentru **alte categorii de beneficiari** al serviciilor prestate de BŞM, CUSIM, Complex sportiv ş.a, se aplică **chestionarul pentru evaluarea satisfacţiei clientului**.

În anul universitar **2022–2023 au fost completate 89 627 chestionare** de către studenţi, rezidenţi, medici cursanţi şi alţi beneficiari (clienţi) în cadrul tuturor subdiviziunilor universitare, după cum urmează:

Subdiviziuni didactice (DEMC, CUSIM, CCPGC)	**3 967** chestionare
Facultăţi (FM1, FM2, FStom, FFarm, FRez)	**84 574** chestionare
Subdiviziuni ştiinţifice	**242** chestionare

(D. Cercetare, Laboratoarele, ŞDDSM)	
Subdiviziuni administrative (DCRP, DREIE)	**311** chestionare
Subdiviziuni de suport (CSU, Camp. stud., Compl. sport., CURM, Compl. Alimentar)	**533** chestionare
TOTAL	**89 627 chestionare**

Nivelul mediu de satisfacție este de 95%.

Nivelul de satisfacţie pe categorii de subdiviziuni se prezintă astfel:

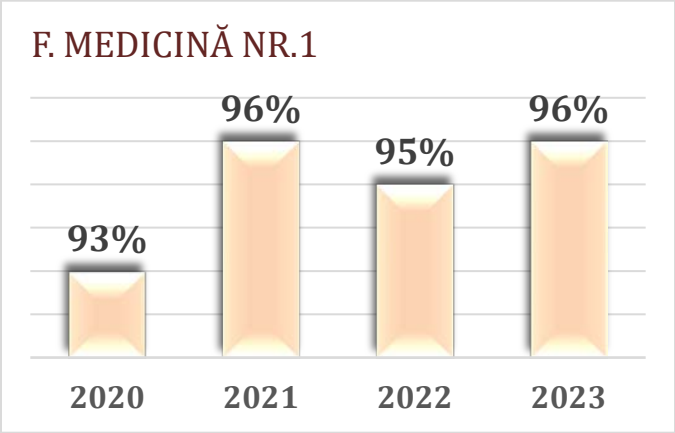
Subdiviziuni didactice (DEMC, CUSIM, CCPGC)	**96%**
Facultăţi (FM1, FM2, FStom, FFarm, FRez)	**97%**
Subdiviziuni științifice (D. Cercetare, Laboratoarele, ŞDDSM)	**98%**
Subdiviziuni administrative (DCRP, DREIE)	**90%**
Subdiviziuni de suport (CSU, Campus studențesc, Compl. sportiv, CURM, Compl. Alimentar)	**96%**
NIVEL MEDIU DE SATISFACȚIE PE UNIVERSITATE	**95%**

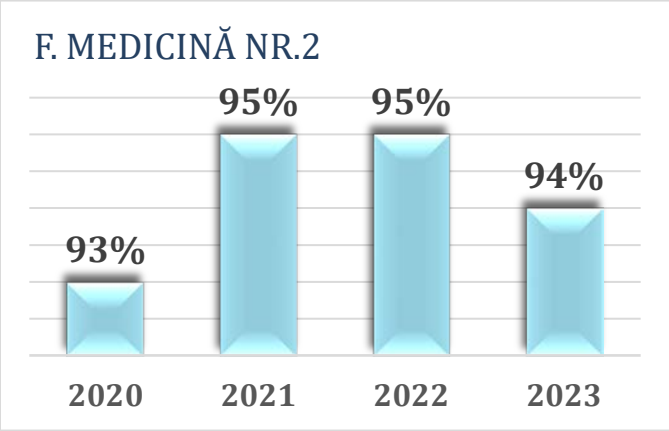
Dinamica nivelului de satisfacție în cadrul subdiviziunilor universitare în ultimii 3 ani (detaliat), 2021-2023, este prezentată astfel:

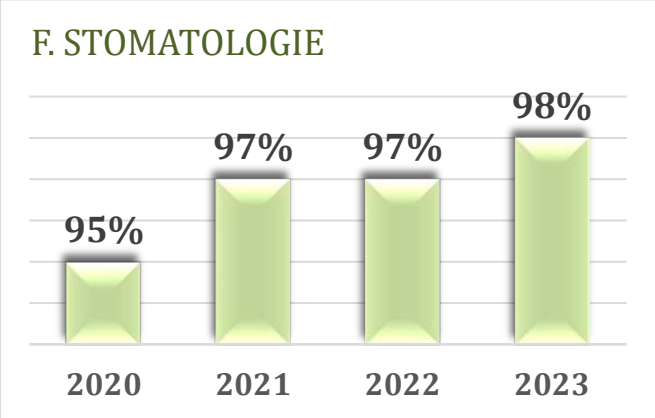
Subdiviziuni universitare	**Nivel de satisfacţie (%) şi nr. de chestionare pe ani**					
	2020-2021		**2021-2022**		**2022-2023**	
	Chest.	Satisf.	Chest.	Satisf.	Chest.	Satisf.
SUBDIVIZIUNI DIDACTICE						
D. Educaţie Medicală Continuă	2915	99%	3771	98%	**3552**	**98%**
C. Universitar de Simulare în IM	70	99%	147	98%	**108**	**98%**
C. de Consiliere Psihologică GC	48	92%	40	89%	**40**	**89%**
Biblioteca ŞM	-	-	230	95%	263	95%
TOTAL	**3033**	**97%**	**4188**	**95%**	**3963**	**95%**
FACULTĂȚI						

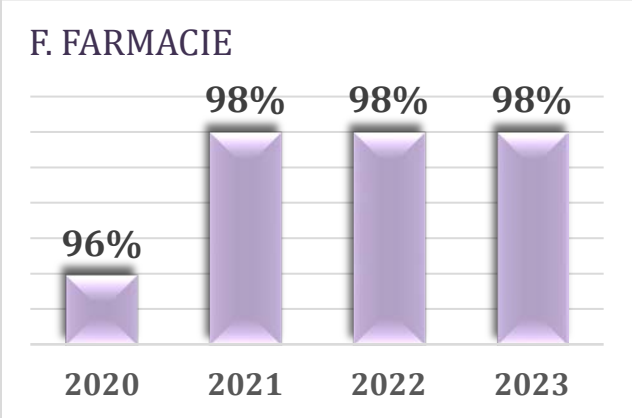
F. Medicina nr.1	39653	96%	46017	95%	**49318**	**96%**
F. Medicina nr.2	6732	95%	27682	95%	**19560**	**94%**
F. Stomatologia	6818	97%	6229	97%	**7441**	**98%**
F. Farmacia	4706	98%	6111	98%	**6741**	**98%**
F. Rezidenţiat	470	97%	737	97%	**1514**	**97%**
TOTAL	**58379**	**97%**	**86776**	**96%**	**84574**	**97%**
SUBDIVIZIUNI ŞTIINŢIFICE						
D. cercetare	12	99%	144	98%	**242**	**98%**
C. cercetare în domeniul sănătăţii şi biomedicinii (inclusiv CCPM, CŞM, laboratoare)	76	97%				
Şcoala Doctorală ŞM	123	96%				
TOTAL	**211**	**97%**	**144**	**98%**	**242**	**98%**
SUBDIVIZIUNI ADMINISTRATIVE						
D. Comunicare şi Relaţii Publice	245	87%	260	86%	**290**	**87%**
D. Relaţii Externe şi Integrare Europeană	19	95%	10	96%	**15**	**100%**
D. Economie, Buget şi Finanţe	-	-	-	-	**6**	**84%**
TOTAL	**264**	**91%**	**270**	**91%**	**311**	**90%**
SUBDIVIZIUNI DE SUPORT						
Complexul Sportiv Universitar	33	89%	39	95%	52	**95%**
Centrul Universitar de Reabilitare Medicală	67	100%	339	100%	450	**100%**
C. Alimentar	11	97%	60	95%	31	**94%**
TOTAL	**2121**	**93%**	**438**	**97%**	**533**	**96%**
TOTAL UNIVERSITATE	**64 008**	**95%**	**91816**	**95%**	**89 623**	**95%**

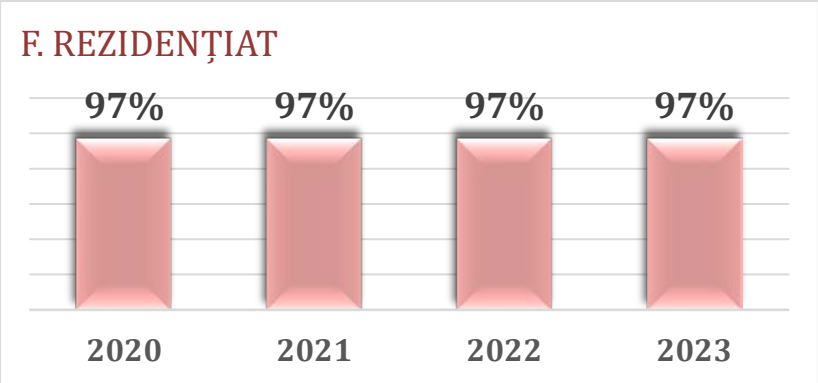
În continuare este prezentat grafic **dinamica satisfacţiei beneficiarilor pe fiecare facultate**:











SATISFACȚIA ANGAJAȚILOR

Succesul instituţiei reflectă nivelul de satisfacţie a angajaţilor. Anual, în cadrul subdiviziilor universitare se realizează evaluarea satisfacţiei angajaţilor prin chestionarea acestora, prin aplicarea cerinţelor procedurii SMC, **PP 7.1.2** ***Personal*** şi anume:

- **CESD 7.1.2**, chestionar pentru evaluarea satisfacţiei cadrelor didactice;
- **CESP 7.1.2**, chestionar pentru evaluarea satisfacţiei personalului administrativ şi de suport.

La moment putem analiza în dinamică satisfacția angajaților din cadrul tuturor categoriilor de subdiviziuni.

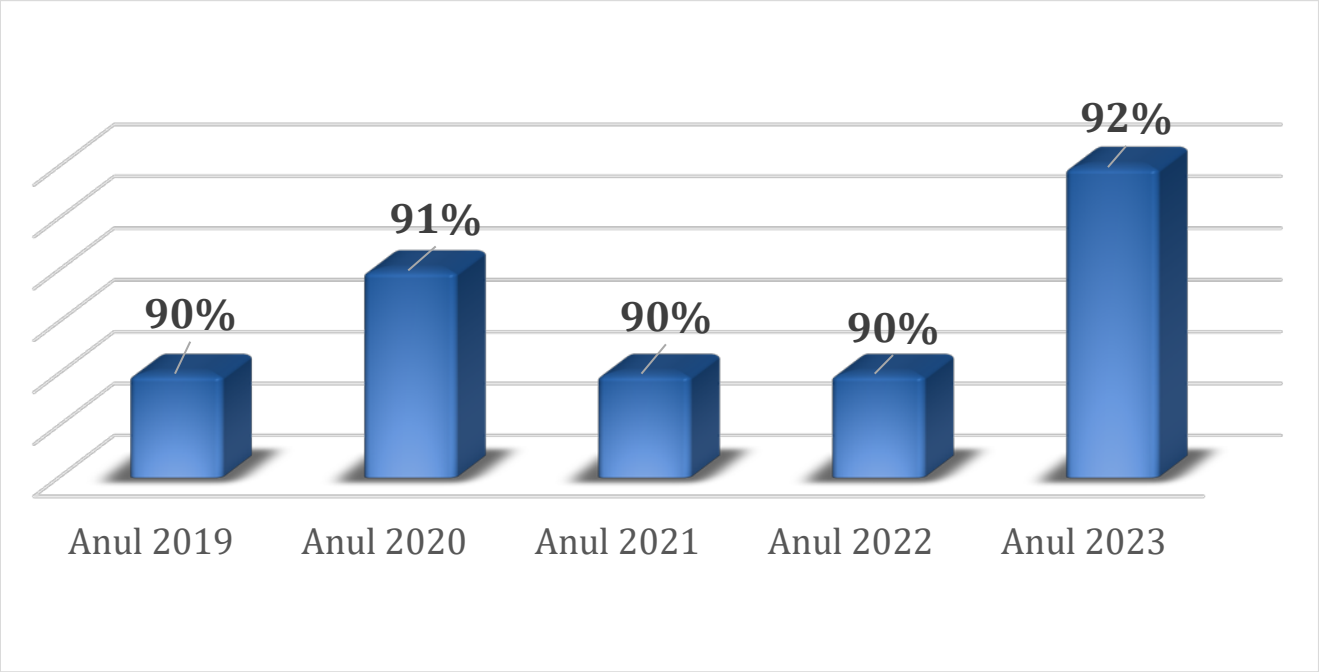
În decursul **anului 2023 au fost chestionați 1 755 persoane** (figura de jos):

Subdiviziuni didactice (DDMA, DEMC, CUSIM, CMAC, CCPGC, BŞM)	**85** chestionare
Facultăţi (FM1, FM2, FStom, FFarm, FRez)	**1 018** chestionare
Subdiviziuni ştiinţifice (D. Cercetare, CCDSB, CCPM, CŞM, Laboratoarele, ŞDDSM)	**240** chestionare
Subdiviziuni administrative (DCRP, DRU, DAI, DEBF, DEGC, DJ, DREIE)	**55** chestionare
Subdiviziuni de suport (CSU, DAM, DRDCS, DTIC, DAP, CS, CSport., CURM, CEP, CAU, ST)	**357** chestionare
TOTAL	**1 755 chestionare**

Nivelul mediu de satisfacție a angajaților per universitate **în anul 2023 este egal cu 92%**.

Subdiviziuni didactice (DDMA, DEMC, CUSIM, CMAC, CCPGC, BȘM)	**90%**
Facultăți (FM1, FM2, FStom, FFarm, FRez)	**93%**
Subdiviziuni științifice (D. Cercetare, CCDSB, CCPM, CȘM, Laboratoarele, ȘDDSM)	**93%**
Subdiviziuni administrative (DCRP, DRU, DAI, DEBF, DEGC, DJ, DREIE)	**90%**
Subdiviziuni de suport (CSU, DAM, DRDCS, DTIC, DAP, CS, CSport., CURM, CEP, CAU, ST)	**92%**
NIVEL MEDIU DE SATISFACȚIE PE UNIVERSITATE	**92%**

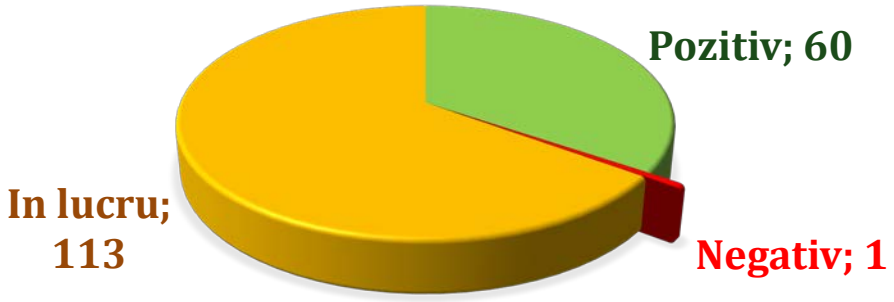
Dinamica nivelului mediu de satisfacție a angajaților pe Universitate:



PROPUNERI DE ÎMBUNATĂȚIRE

Anual fiecare subdiviziune înaintează propuneri de imbunatăţire, în anul 2023 au **fost înregistrate 174 propuneri de îmbunătăţire**.

Statutul propunerilor de îmbunătăţire este:



In continuare sunt prezentate propunerile de îmbunătăţire pentru fiecare subdiviziune:

Nr	Autorul propunerii	Îmbunătăţiri propuse	Rezultate obţinute		
			Pozitiv	In lucru	Negativ
Subdiviziuni didactice					
1.	DDMA	**1**	-	1	-
2.	DEMC	**1**	**1**	-	-
3.	CCPGC	**3**	-	3	-
4.	BŞM	**9**	**9**	-	-
Facultăţi					
5.	Facultatea Medicină Nr. 1	**69**	**17**	52	-
6.	Facultatea Medicină nr. 2	**18**	**11**	7	-
7.	Facultatea Stomatologie	**14**	**2**	11	1
8.	Facultatea Farmacie	**5**	**2**	3	-

9.	Facultatea Rezidenţiat	**33**	**7**	26	-
Subdiviziuni ştiinţifice					
10	INCMS	**3**	-	3	-
Subdiviziuni administrative şi de suport					
11	Departamentul Comunicare şi relaţii Publice	**6**	**6**	-	-
12	Departamentul Relaţii Externe şi Integrare Europeană	**10**	**5**	5	-
13	Departamentul Recrutare şi Documentare a Cetăţenilor Străini	**2**	-	2	-
TOTAL:		**147**	**60**	**113**	**1**

O mare parte a propunerilor de îmbunătăţire sunt legate:

- ✓ de petrecerea lecţiilor şi utilizarea documentelor, chestionărilor – on-line;
- ✓ reparaţii şi dotări cu echipament şi tehnică IT necesare procesului didactic.

Marea provocare rămâne a fi şi în continuare - desfăşurarea orelor on-line (prelegeri), ce a atras după sine revizuirea materialelor didactice, accesibilitatea acestora în format electronic, prezentarea notelor de curs în mediul on-line, aplicarea diverselor aplicaţii şi platforme pentru buna desfăşurare a prelegerilor, cursurilor şi orelor practice.

II. RAPORT PRIVIND IMPLEMENTAREA PLANULUI STRATEGIC DE DEZVOLTARE A UNIVERSITĂȚII ÎN ANUL 2023

Creşterea calităţii instituţionale impune, subdiviziunilor universitare, stabilirea activităţilor şi indicatorilor de performanţă, cantitativi şi calitativi pentru atingerea şi realizarea obiectivelor operaţionale, inclusiv a obiectivelor strategice. Toate aceste componente au fost reflectate în Planul Strategic de Dezvoltare a Universităţii pentru perioada 2021-20230, aprobat la şedinţa Senatului din 27.05.2021, care a fost structurat pe 9 domenii de dezvoltare strategică.

Conform deciziei Senatului din 23.02.2023, în Planul Strategic universitar a fost inclus încă un domeniu strategic, Domeniul X:

- Activitatea didactică educațională;
- Cercetarea, inovarea și transferul tehnologic;
- Activitatea clinică;
- Internaţionalizarea;
- Studenții și responsabilitatea socială;
- Resursele umane;
- Managementul resurselor financiare;
- Informatizarea;
- Comunicarea, promovarea și vizibilitatea instituțională;
- Asigurarea informațională a procesului de instruire, cercetare și activitate clinică.

Programul de implementare a Planului strategic (Program) în anul 2023, a fost evaluat, conform **metodologiei de apreciere calitative și cantitative** a realizării activităţilor aferente obiectivelor strategice universitare.

Raportul / rezultatele privind realizarea Programului în anul 2023 este elaborat ca rezultat al unui exercițiu de monitorizare și evaluare a implementării celor 10 obiective generale pentru 10 domenii strategice de activitate al Universității. **Activitățile de realizare a Programului fiind planificate și ulterior raportate de grupurile de lucru (pe domenii), în baza evaluării cantitative și calitative.**

Evaluarea cantitativă a implicat analiza evoluțiilor în realizarea:

- Obiectivelor generale,
- Obiectivelor specifice,
- Indicatorilor de performanță

din Program și respectiv completarea monitorizării cu principalele evoluții și aprecierea gradului de realizare după cum urmează:

5 - Implementat fără carențe: Acţiunea a fost implementată întocmai, conform indicatorilor de performanţă planificaţi (apreciere atribuită pentru punctajul de la 4,5 – 5,0).

4 - Implementat cu unele rezerve: Acțiunea a fost implementată cu unele rezerve nesemnificative legate de abateri la realizarea indicatorilor de performanță planificați (apreciere atribuită pentru punctajul de la 4,0 – 4,5) .

3 - Inițiat și este în proces de implementare: Acţiunea a fost iniţiată, dar nu a fost implementată pentru realizarea indicatorilor de performanţă planificaţi.

2 - Implementat cu rezerve substanțiale: Acțiunea a fost implementată cu unele deficiențe semnificative la realizarea indicatorilor de performanță planificați.

1 - Neimplementat: Acţiunea nu a fost implementată sau a fost transferată pentru următorii ani.

0 - Neinițiat: Nu au fost iniţiate măsuri de implementare a acţiunii.

Programul de implementare a Planului Strategic, privind planificarea VS raportarea în anul 2023 se prezintă astfel:

OBIECTIVE SPECIFICE		
Planificate - **69**	Realizate	**68**
	Inclusiv realizate parţial	**24**
	Transferate	**1**
INDICATORI DE PERFORMANŢĂ		
Planificaţi - **265**	Realizaţi	**255**
	Inclusiv realizaţi parţial	**27**
	Transferaţi	**9**
	Nerealizat	**1**

II. 1 REALIZAREA PROGRAMULUI, EVALUATĂ PE DOMENII DUPĂ CUM URMEAZĂ:

4,74 **DOMENIUL I: - Implementat cu unele rezerve**

Domeniul I:	**Activitatea didactică educaţională**	
Aprecierea gradului de realizare		**4,74**
❖ **Obiective** specifice: - realizate total - 4, - realizate parţial - 2; ❖ **Indicatori** de performanţă; - realizaţi total - 50; - realizaţi parţial - 2; - **transferaţi - 3;** - realizaţi complet în 2022, deşi erau planificaţi p-u 2024 - 4	**Obiective specifice PLANIFICATE - 6 → REALIZATE - 6**, inclusiv **2 realizate parţial**: **1.** *Diversificarea, actualizarea şi consolidarea ofertei educaţionale pentru formarea competenţelor profesionale şi transversale, a abordărilor interdisciplinare corelate cu cerinţele în domeniul educaţiei medicale şi farmaceutice şi necesităţile sistemului de sănătate.* **5.** *Evaluarea anuală a bazei tehnico-materiale a clinicilor stomatologice în scopul completării necesarului pentru asigurarea procesului didactic şi prestarea serviciilor stomatologice.*	
	Indicatori de performanţă PLANIFICAŢI - 56 → REALIZAŢI - 52, inclusiv **2 realizaţi parţial:** **5.2** *Numărul de unităţi stomatologice amortizate complet* (plan - 12, realizat – 14);	

	5.3 *Numărul de unităţi stomatologice solicitate* (plan -12, realizat – 14).
	Indicatori de performanţă **transferaţi cu realizarea în următorii ani - 3:** **1.18** *Standardul de calificare în contextul CNC la programul de studii 0914.2. Tehnologie radiologică;* **1.19** *Standardul de calificare în contextul CNC la programul de studii 0910.1. Sănătate publică;* **1.30** *Certificatul de acreditare a programului de studii de licenţă 0913.1. Asistenţă medicală generală;*
	Indicator de performanţă **transferat la domeniul VII** *Managementul resurselor financiare* (la etapa planificării) - 1: **6.4** *Volumul resurselor financiare pentru dezvoltarea centrelor*

4,97

DOMENIUL II: - Implementat cu unele rezerve

Domeniul II.	Cercetarea, inovarea și transferul tehnologic	
Aprecierea gradului de realizare		**4,97**
❖ **Obiective** specifice: - realizate total - 6, - realizate parțial - 1;	**Obiective specifice PLANIFICATE - 7 → REALIZATE - 7, inclusiv 1 parţial:** **4.** *Internaţionalizarea procesului de cercetare în USMF „Nicolae Testemiţanu" şi implementarea principiilor Ştiinţei Deschise*	
❖ **Indicatori** de performanță: - realizați total - 35; - realizați parțial - 1;	**Indicatori de performanţă PLANIFICAŢI - 36 → REALIZAŢI - 36, inclusiv 1 parţial:** **4.6.** *Numărul de doctoranzi formaţi în cadrul programelor internaţionale* (plan – 4, realizat – 3).	

4,75

DOMENIUL III: - Implementat cu unele rezerve

Domeniul III	Activitatea clinică	
Aprecierea gradului de realizare		**4,75**
❖ **Obiective** specifice: - realizate total - 6, - realizate parţial - 4; ❖ **Indicatori** de performanţă: - realizaţi total - 12; - realizaţi parţial – 4.	**Obiective specifice PLANIFICATE -10 → REALIZATE 10, inclusiv 4 realizate parţial:** **2.** *Dezvoltarea Modulului Clinic în SIMU şi aplicarea în cadrul departamentelor şi catedrelor clinice;* **4.** *Colaborarea cu conducerea spitalelor în vederea dezvoltării bazelor clinice cu scopul minimalizării discrepanţelor dintre numărul de cadre didactice şi capacitatea secţiei respective;* **6.** *Facilitarea participării angajaţilor clinicilor universitare în comun cu studenţii, medicii- rezidenţi, medicii- secundari clinici şi cursanţii în procesul curativ;* **8.** *Participarea activă în formarea şi implementarea standardelor medicale şi protocoalelor clinice naţionale şi instituţionale de tratament în condiţiile asigurărilor medicale.*	
	Indicatori de performanţă PLANIFICAŢI - 16 → REALIZAŢI 16, inclusiv 4 realizaţi parţial: **2.1** *Numărul de cadre ştiinţifico-didactice ce aplică modulul în activitate* (plan – 400, realizat – 355); **4.1** *Coraportul dintre cadre didactice/ personal medical din secţie* (plan – 50%, realizat – 60% prevalează IMSP); **6.1** *Numărul de angajaţi/cadre didactice implicaţi în procesul curativ* (plan – 400, realizat – 355); **8.2** *Numărul de protocoale clinice naţionale/instituţionale elaborate / standardizate / ghiduri elaborate. PCN / 24 ST / 1/* (plan - 20/10/5, realizat – 26/7/5).	

4,69

DOMENIUL IV: - Implementat cu unele rezerve

Domeniul IV	Internaţionalizarea	
Aprecierea gradului de realizare		**4,69**
	Obiective specifice PLANIFICATE -5 → REALIZATE - 5, inclusiv 2 realizate parţial: **3.** *Facilitarea înmatriculării studenţilor internaţionali*	

❖ **Obiective** specifice: - realizate total - 3, - realizate parţial - 1; ❖ **Indicatori** de performanţă: - realizaţi total - 21; - realizaţi parţial - 1; - **nerealizat - 1**	**Indicatori de performanţă PLANIFICAŢI - 23 → REALIZAŢI - 22, inclusiv 1 realizat parţial:** **3.4** *Cota-parte a studenţilor internaţionali din numărul total de studenţi, pe facultăţi* (plan : Medicina 1 - 3%; Medicina 2 - 100% Stomatologie - 20%; Farmacie - 1%; Optometrie - 5%; AMG - 5%. Realizat: Medicina 1 - 1.5%; Medicina 2 - 100%; Stomatologie - 26.6%; Farmacie - 4.4%; Optometrie - 0%; SP - 0%). **Indicator de performanţă nerealizat – 1:** **4.5** *Numărul contractelor de colaborare cu spitalele din ţara de origine a studenţilor internaţionali* (plan – 3, realizat – 0).

4,15 DOMENIUL V: - **Implementat cu unele rezerve**

Domeniul V	**Studenţii şi responsabilitatea socială**
Aprecierea gradului de realizare	**4,68**
❖ **Obiective** specifice: - realizate total - 6, - realizate parţial - 3; **- transferat - 1;** ❖ **Indicatori de** performanţă: - realizaţi total - 12; - realizaţi parţial - 7; - **transferaţi - 2**;	**Obiective specifice PLANIFICATE -10 → REALIZATE - 8, inclusiv 3 realizate parţial:** **6.** *Modernizarea infrastructurii Campusului studenţesc universitar „SMART CAMPUS";* **7.** *Implementarea cardului unic electronic de acces pentru toată comunitatea universitară;* **10.** *Asigurarea protecţiei muncii şi crearea locurilor sigure de muncă în corespundere cu legislaţia în vigoare.* **Obiectiv specific transferat pentru 2024** (fiind cu realizarea o dată la 2 ani) **– 1**: **5.** *Organizarea Congresului Internaţional MedEspera pentru Studenţi şi Tinerii Medici.* **Indicatori de performanţă PLANIFICAŢI - 21 → REALIZAŢI -18, inclusiv 7 realizaţi parţial:** **6.3** *Implementarea proiectului „Centrul unic de monitorizare şi pază";* **6.4** *Dezvoltarea şi implementarea sistemelor de eficienţă energetică;*

	7.1 *Numărul de beneficiari (studenţi/ medici-rezidenţi/ doctoranzi/ cadre didactice/ administrative) de card unic electronic pentru acces în blocurile universitare, bibliotecă, achitări pentru transport public, alimentaţie în cantinele universitare, abonament complexuri sportive, etc.;* **10.2** *Numărul de subdiviziuni/ locuri de muncă evaluate (plan – 84, realizat – 72);* **10.3** *Numărul de persoane instruite în vederea evitării accidentelor de muncă (plan – 115, realizat – 72);* **10.4** *Numărul de angajaţi cu starea materială precară -beneficiari de (surse) ajutoare financiare (plan – 650, realizat – 320);* **10.5** *Valoarea suportului financiar acordat angajaţilor Universităţii în legătură cu starea materială precară, precum şi în alte situaţii (plan – 880000, realizat – 553500).*
	Indicatori de performanţă transferaţi pentru 2024 – 2: **5.1** *Congresul MedEspera- organizat;* **5.2** *Numărul participanţilor la congres din mai multe ţări (studenţi, tineri medici).*

4,88

DOMENIUL VI: - Implementat cu unele rezerve

Domeniul VI	Resursele umane
Aprecierea gradului de realizare	**4,88**
❖ **Obiective** specifice: - realizate total - 5, - realizate parţial - 2; ❖ **Indicatori** de performanţă: - realizaţi total - 24; - **transferaţi - 2**	**Obiective specifice PLANIFICATE - 7 → REALIZATE - 7, inclusiv 2 realizate parţial:** **4.** *Diversificarea modalităţilor de stimulare non financiară a performanţei şi creşterea satisfacţiei profesionale;* **6.** *Dezvoltarea unui spaţiu universitar multilingv (engleză, franceză, germană)*
	Indicatori de performanţă PLANIFICAŢI - 26 → REALIZAŢI – 24.
	Indicatori de performanţă TRANSFERAŢI - 2: **4.4** *Traiectoriile de carieră elaborate, adaptate fiecărei categorii de personal pentru 2024 (*la etapa planificării*);* **6.2** *Numărul persoanelor certificate conform Cadrului european comun de referinţă pentru limbi străine (CECRL).*

4,84

DOMENIUL VII: - Implementat cu unele rezerve

Domeniul VII	Managementul resurselor financiare	
Aprecierea gradului de realizare		4,84
❖ **Obiective** specifice: - realizate total - 4, - realizate parţial - 2; ❖ **Indicatori** de performanţă: - realizaţi total - 16; - realizaţi parţial - 3;	**Obiective specifice PLANIFICATE - 6 → REALIZATE -6, inclusiv 2 realizate parţial:** **1.** *Asigurarea unui sistem de management economico-financiar eficient, transparent, de tip antreprenorial, care să permită evaluarea periodică a fiecărei structuri prin prisma eficienţei de activitate;* **4.** *Prevederea alocaţiilor financiare până la 10% din bugetul consolidat al Universităţii pentru domeniul cercetării ştiinţifice şi menţinerea permanentă a proporţiei menţionate*	
	Indicatori de performanţă PLANIFICAŢI - 19 → REALIZAŢI -19, inclusiv 3 realizaţi parţial: **1.2.** *Profitabilitate – costul mediu de studii, acoperit din taxe, lei* (plan – 75889, realizat – 66391); **1.5.** *Productivitate – un management educaţional eficient (raportul dintre numărul cadrelor didactice şi numărul studenţilor)* (plan – 9, realizat – 10); **4.1.** *Ponderea bugetului consolidat al Universităţii direcţionat spre cercetările ştiinţifice* (plan – 6%, realizat – 5%)	
	Indicatori de performanţă transferaţi la Domeniul II (la etapa planificării) **- 2:** **8.2** *Obţinerea certificatului pentru laboratoare medicale, Cerinţe pentru calitate şi competenţe (ISO 15189*; **8.3** *Obţinerea certificatului Cerinţe generale pentru competenţa laboratoarelor de încercări şi etalonări (ISO 17025.*	
	Obiectiv şi Indicator de performanţă inclus (la etapa planificării)**- 1:** ***9.*** *Dezvoltarea şi sporirea rolului Centrului Farmaceutic Universitar Vasile Procopişin şi Centrului Ştiinţifico-Practic în domeniul Plantelor Medicinale în activitatea didactică, ştiinţifică şi dimensiunii sociale, inclusiv prin colaborare şi parteneriat public-privat.*** ***9.1*** *Volumul resurselor financiare pentru dezvoltarea centrelor -* de la domeniul I Didactic, cu realizarea 2025-2030	

4,29

DOMENIUL VIII: - Implementat cu unele rezerve

Domeniul VIII	Informatizarea	
Aprecierea gradului de realizare		**4,93**
❖ **Obiective** specifice: - realizate total - 1; - realizate parţial - 2; ❖ **Indicatori** de performanţă: - realizaţi total - 16; - realizaţi parţial - 2; - **transferaţi - 1**	**Obiective specifice PLANIFICATE - 3 → REALIZATE - 3, inclusiv 2 realizate parţial:** **2.** *Implementarea, utilizarea şi dezvoltarea serviciilor electronice accesibile şi eficiente.* **3.** *Fortificarea capacităţilor de utilizare a beneficiilor, oportunităţilor şi facilităţilor oferite de tehnologia informaţiei şi comunicaţiilor*.	
	Indicatori de performanţă PLANIFICAŢI - 17 → REALIZAŢI 16, inclusiv 2 realizaţi parţial: **2.1** *Manualul – elaborat şi aprobat* (elaborat, urmează aprobarea); **3.1** *Manualul şi procedurile –elaborate şi aprobate* (Proiect elaborat).	
	Indicator de performanţă transferat pentru anul 2024 la etapa raportării – 1: **2.3** *Ghidul privind cerinţele minime de asigurare a securităţii cibernetice – elaborat şi aprobat*	

4,69

DOMENIUL IX: - Implementat cu unele rezerve

Domeniul IX	Comunicarea, promovarea şi vizibilitatea instituţională	
Aprecierea gradului de realizare		**4,69**
❖ **Obiective** specifice: - realizate total - 7; - realizate parţial - 3;	Obiective specifice **PLANIFICATE - 10 → REALIZATE 10, inclusiv 3 realizate parţial:** **1.** *Elaborarea Strategiei de comunicare la nivel instituţional*; **2.** *Actualizarea Manualului de identitate vizuală (MIV) al Universităţii;* **9.** *Sporirea calităţii documentelor emise.*	

❖ **Indicatori** de performanţă: - realizaţi total - 22; - realizaţi parţial - 3; - **transferaţi - 1**	Indicatori de performanţă **PLANIFICAŢI - 26 → REALIZAŢI - 25 inclusiv 3 realizaţi parţial:** **1.1** *Strategia – elaborată şi aprobată;* **1.2** *Manualul revizuit şi aprobat;* **9.1** *Procedura Sistemului de Calitate PS 7.5 Informaţii documentate – revizuită şi aprobată;*
	Indicatori de performanţă replanificaţi / transferaţi la etapa raportării – 1: **2.2** *Numărul de exemplare MIV editate şi distribuite - transferat pentru 2024*

4,76

DOMENIUL IX: - Implementat cu unele rezerve

Domeniul X	**Asigurarea informaţională a procesului de instruire, cercetare şi activitate clinică**	
Aprecierea gradului de realizare		**4,76**
❖ **Obiective** specifice: - realizate total - 2; realizate parţial - 3; ❖ **Indicatori** de performanţă: - realizaţi total - 22; - realizaţi parţial - 4	Obiective specifice **PLANIFICATE - 5 → REALIZATE 5, inclusiv 3 realizate parţial:** **1.** *Dezvoltarea şi organizarea resurselor informaţionale;* **2.** *Dezvoltarea sustenabilă a produselor informaţionale proprii;* **3.** *Servicii informaţionale prestate de Biblioteca Ştiinţifică Medicală*	
	Indicatori de performanţă **PLANIFICAŢI - 26 → REALIZAŢI 26, inclusiv 4 realizaţi parţial:** **1.1** *Numărul de documente achiziţionate;* **2.1** *Număr de publicaţii în Repezitorul Instituţional;* **2.2** *Numărul de titluri incluse în Biblioteca electronică didactică;* **3.2** *Număr de intrări (servicii informaţionale)*	

Informația generată privind realizarea Programului de implementare a Planului Strategic PE DOMENII se prizintă astfel:

Nr. d/o	Domeniul strategic	Indicatori de performanță	Gradul de realizare a Programului
1	Activitatea didactică educațională	**52**	**4,74**
2	Cercetarea, inovarea și transferul tehnologic	**36**	**4,97**
3	Activitatea clinică	**16**	**4,75**
4	Internaționalizarea	**22**	**4,69**
5	Studenții și responsabilitatea socială	**18**	**4,68**
6	Resursele umane	**24**	**4,88**
7	Managementul resurselor financiare	**19**	**4,84**
8	Informatizarea	**16**	**4,93**
9	Comunicarea, promovarea și vizibilitatea instituțională	**25**	**4,69**
10	Asigurarea informațională a procesului de instruire, cercetare și activitate clinică	**26**	**4,76**
	TOTAL per Program de realizare a Planului Strategic	**254**	**4,79**

CONCLUZIA GENERALĂ fiind: În rezultatul evaluării realizării Programului de implementare a Planului strategic (Program)universitar în anul 2023, apreciem că majoritatea obiectivelor specifice au fost îndeplinite, fiind înregistrată o **media generală de implementare de 4,79 puncte din pragul maxim de 5 puncte. Din cele 69 de acțiuni (obiective specifice) asumate de comunitatea universitară în Program, conexe celor 10 domenii strategice, 44 acțiuni (64%) au fost îndeplinite fără carențe, 23 acțiuni (34%) au fost implementate cu unele rezerve, 2 acțiuni (2%) urmează a fi îndeplinite în anul 2024.**

III. STABILIREA INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ ÎN PROGRAMUL DE IMPLEMENTARE A PLANULUI STRATEGIC PENTRU ANUL 2024.

Pentru anul 2024, au fost stabilite **69 obiective specifice → 262 indicatori de performanță**, după cum urmează:

Nr. d/o	Domeniul strategic	Obiective specifice (nr.)	Indicatori de performanță (nr.)
1	Activitatea didactică educațională	6	**56**
2	Cercetarea, inovarea și transferul tehnologic	6	**35**
3	Activitatea clinică	11	17
4	Internaționalizarea	5	23
5	Studenții și responsabilitatea socială	10	22
6	Resursele umane	7	26
7	Managementul resurselor financiare	6	18
8	Informatizarea	3	14
9	Comunicarea, promovarea și vizibilitatea instituțională	10	25
10	Asigurarea informațională a procesului de instruire, cercetare și activitate clinică	5	26
	TOTAL	**69**	**262**

MODIFICĂRI PROPUSE, LA ETAPA PLANIFICĂRII OBIECTIVELOR STRATEGICE PENTRU ANUL 2024:

- Au fost **transferate 2 obiective** cu realizarea în următorii ani;
- A fost **modificată formularea pentru 16 Indicatori** de performanţă;
- Au fost **transferaţi 11 indicatori** de performanţă cu realizarea în următorii ani;
- **1 indicator** de performanţă **a fost exclus**.

MODIFICĂRILE DETALIATE PE DOMENII SUNT PREZENTATE ASTFEL:

I. Domeniul Activitatea didactică educaţională:

- **Modificarea textului / formulării pentru 13 indicatorilor de performanţă**: 1.7 *Numărul Rata studenţilor admişi per program de studii din comanda de stat*; 1.8 *Numărul Rata de absolvenţi per program de studii din numărul de studenţi din anii absolvenţi*; 1.15 *Numărul de studenţi implicaţi în procesul de elaborare şi actualizare a planurilor de învăţământ per program de studii per CACEC/ Consiliul Facultăţii*; .1.16 *Numărul de absolvenţi implicaţi în procesul de elaborare şi actualizare a planurilor de învăţământ per program de studii per CACEC/ Consiliul Facultăţii*; 1.17 *Numărul de angajatori implicaţi în procesul de elaborare şi actualizare a planurilor de învăţământ per program de studii per CACEC/ Consiliul Facultăţii*; 1.21 *Numărul de curricula revizuite şi aprobate per program* modificat în: 1.21 *Rata curricula elaborată sau actualizată şi aprobată din numărul total de discipline incluse în Planul de învăţământ per program de studii*; 2.2 *Numărul de cereri/ candidaţi la programele de studii*- modificat în 2.2 *Rata cererilor candidaţilor din numărul prevăzut de comanda de stat la programele de studii*; 2.3 *Rata de ocupare a locurilor oferit*- modificat în 2.3 *Rata de ocupare a locurilor oferite din numărul prevăzut de comanda de stat*; 2.5 *Numărul medicilor-rezidenţi înmatriculaţi* - modificat în 2.5 *Rata de ocupare din comanda de stat pentru medicii - rezidenţi*; 3.1 *Numărul disciplinelor care utilizează metode educaţionale interactive per program de studii*- modificat în 3.1 *Rata disciplinelor care utilizează metode educaţionale, interactive din numărul total de discipline incluse în planul de învăţământ per program de studii*; 3.5 *Numărul disciplinelor care aplică instrumentele TIC în procesul de predare-învăţare-evaluare per program de studii*- modificat în 3.5 *Rata disciplinelor care aplică instrumentele TIC în procesul de*

predare-învățare-evaluare din numărul total de discipline în planul de învățământ per program de studii; 3.6 *Numărul disciplinelor care implementează rezultatele cercetărilor științifice, inovații și transferuri tehnologice în procesul educațional per program de studii*- modificat în 3.6 *Rata disciplinelor care implementează rezultatele cercetărilor științifice, inovații și transferuri tehnologice în procesul educațional din numărul total de discipline incluse în planul de învățământ per program de studii*; 3.12 Numărul studenților beneficiari ai programelor de tutoriat - modificat în 3.12 *Rata studenților din anul I de studii beneficiari ai programelor de tutoriat*.

- **Indicatorul de performanță transferat pentru anul 2025**: 2.9 *Modulul „Educație medicală continuă" în SIMU elaborat și implementat*- care urma a fi implementat în perioada 2022 - 2024;

- **Indicatori de performanță** (5) **ce urmau a fi realizați în perioada 2024 - 2025, au fost realizați complet în anul 2022**: 1.33 *Certificatul de reacreditare națională a programului de studii integrate 0912.1 Medicină*; 1.34 *Certificatul de reacreditare națională a programului de studii integrate 0916.1 Farmacie*; 1.35 *Certificatul de acreditare internațională a programului de studii integrate 0912.1 Medicină*; 1.36 *Certificatul de acreditare internațională a programului de studii integrate 0916.1 Farmacie*; 1.37 *Certificatul de acreditare internațională a programului de studii integrate 0911.1 Stomatologie*.

III. Domeniul Activitatea clinică:

- **Indicatorul:** 1.3 *Spital clinic acreditat internațional*, cu realizarea 2023 - 2030, în anul 2024 **nu a fost planificat**.

IV. Domeniul Studenții și responsabilitatea socială

- **Indicatorul** 4.1 *Numărul de absolvenți care au fost promovați în activitatea didactică* - **nu a fost planificat;**

VI. Domeniul Resurse umane

- **Indicator de performanță modificat**: 4.3 *Numărul angajaților de vârstă tânără din organele administrative* modificat în 4.3 *Numărul angajaților de vârstă tânără din organele de conducere și subdiviziunile administrative a Universității*.

- **Indicator de performanță exclus**: 4.4 *Traiectoriile de carieră elaborate, adaptate fiecărei categorii de personal, exclus, din motivul spectrului foarte divers a categoriilor de personal și lipsa necesităților existenței traiectoriilor în carieră*.

- **Indicator de performanță transferat**: 7.3 *Propunerea înaintată privind crearea în cadrul Universității a unui Centru de pregătire psihopedagogică în domeniul medical și farmaceutic*, transferat pentru realizarea în anul 2025.

VII. Domeniul Managementul resurselor financiare

- **Indicatori transferați**: 2.1. *Numărul subdiviziunilor cu trecere la activitate în condițiile autonomiei financiare*; 2.2. *Bugetele anuale ale unităților autonome aprobate de Senat*; 2.3. *Ponderea fondurilor obținute și gestionate de subdiviziunile universitare autonome în bugetul consolidat al Universității*; - pentru 2025; 7.2 *Dezvoltarea industriei farmaceutice autohtone, folosind loturile de pământ din com. Bardar*; 8.1 *Obținerea certificatului pentru sistemul anti-mită (ISO 37001)* - pentru 2025 - 2027.

IX. Domeniul Comunicarea, promovarea și vizibilitatea instituțională

- **Indicatori modificați:** 5.1 *Numărul de training-uri pentru angajați și studenți privind apartenența instituțională* De modificat în: 5.1 *Numărul acțiunilor de informare/ consultații pentru angajați și studenți privind apartenența instituțională*; 5.2 *Numărul de sesiuni de instruire organizate pentru angajații noi* De modificat în: 5.2 *Numărul acțiunilor de informare (inițiere) organizate pentru angajații noi*.

- **Indicatori transferați:** 8.1 *Ghidul privind elaborarea și prezentarea unei comunicări științifice – întocmit*; 9.2 *Ghidul de scriere corectă – elaborat și aprobat*; 9.3 *Distribuirea și plasarea Ghidului* - pentru 2025.

Modificările respective vor fi incluse în Programul de implementare a Planului strategic după decizia Senatului din 29.02.2024.

șef Departament Audit Intern Olga Iurco / 27.02.2024