FACOLTA' DI MEDICINA

DATA DELLA PRIMA RIUNIONE: 19/3/2019

DATA DELLA RIUNIONE FINALE: 9/4/2019

PRESENTI:

Prof. M.M. D'Errico, Preside;

Prof. M.G. Ceravolo, RQ Facoltà di Medicina;

Prof. Gaia Goteri, Presidente Commissione Paritetica Docenti Studenti;

Sig.ra Loreta Gambini, Responsabile Nucleo Didattico.

INDICE

ELEMENTI IN INGRESSO 2
1 Premessa 2
2 Esito Audit Interni 4
3 Esito Audit Ente di Certificazione 5
4 Esito Audit Nucleo di Valutazione 5
5 Stato delle Non Conformità 6
6 Stato delle Azioni di Miglioramento (Azioni Correttive e Preventive) 6
7 Informazioni di ritorno da parte dell'Utente 7
7.1 Reclami/Suggerimenti 7
7.2 Indagini di Customer Satisfaction 7
8 Analisi dei Processi 15
ELEMENTI IN USCITA 16
9 Pianificazione delle azioni di miglioramento dell'efficacia del SGQ e dei suoi processi 16
10 Allegati 16

REDAZIONE: RQ Facoltà Medicina
M. Gabriella Ceravolo

APPROVAZIONE: Preside di Facoltà
Marcello M. D'Errico

ELEMENTI IN INGRESSO

1 Premessa

La Facoltà di Medicina applica i principi fondamentali del sistema di assicurazione qualità di Ateneo, avviato nel 2013, integrando il sistema normativo ISO 9001 per la gestione della qualità, in uso dal 2007 con la successiva normativa AVA-Anvur per l'accreditamento degli Atenei.

Nel recepire la normativa AVA, la Facoltà ha adottato un organigramma che prevede:

- un docente Responsabile Qualità di Facoltà, nominato dal Preside e componente del PQA,
- un docente Responsabile Qualità per ciascun Dipartimento, diverso da quello di Facoltà,
- un docente Responsabile Qualità per ciascun Corso di Studio

i cui compiti sono richiamati nella P.A. 02 Assicurazione Qualità della formazione, recentemente aggiornata dal PQA (24.1.2019) in accordo con la revisione della normativa ANVUR (cosiddetta AVA 2.0).

Nel corso dell'anno 2018, sono stati registrati i seguenti eventi di nota:

- ***accreditamento*** di un nuovo CdS della Classe L/SNT4- Assistente Sanitario, avviato a partire dall'A.A. 2018-19, per un numero di 30 posti; l'offerta didattica della Facoltà risulta pertanto costituita, a partire dal 2018-19 da n. 2 CdL Magistrale a ciclo unico, n. 11 CdL triennale e n.1 CdLM;

- ***presa in carico*** da parte del CdLMCU in Medicina e Chirurgia delle criticità segnalate nel Rapporto della CEV ANVUR, pubblicato in forma definitiva in dicembre 2017, a compimento della visita di Accreditamento di sede svolta nel 2016, e pianificazione delle opportune azioni di miglioramento, secondo una modalità approvata dal S.A. e dal CdA rispettivamente nelle sedute del 31.7. e 1.82018, rispettivamente;

- ***partecipazione degli Attori del sistema di AQ*** a livello di Facoltà di Medicina ai seguenti eventi formativi allestiti dal PQA:

Guida alla stesura del Rapporto di Riesame Ciclico, svolto in doppia edizione il 26 giugno e 5 luglio 2018***;*** hanno preso parte agli eventi 26 Docenti

Approfondimenti in tema di compilazione dei Rapporti di Riesame ciclico, svolto il giorno 8 novembre 2018 e specificamente dedicato ai Presidenti, RQ, Direttori ADP e componenti Gruppi di Riesame dei CdS della Facoltà; hanno preso parte agli incontri 12 tra Docenti e Rappresentanti studenti;

Implementazione del Sistema AVA presso UNIVPM, dedicato ai rappresentanti degli studenti neoeletti negli organi svolto in doppia edizione i giorni 6 e 8 novembre 2018;
hanno partecipato 15 Rappresentanti degli studenti;

Implementazione del Sistema AVA presso UNIVPM, dedicato ai Docenti neoeletti negli organi svolto in doppia edizione i giorni 22 e 29 novembre 2019; hanno partecipato 20 Docenti

- ***estensione a tutti i Docenti*** della Facoltà di Medicina (compresi i Docenti SSN e i Docenti a contratto) dell'utilizzo della piattaforma U-GOV- Syllabus per la gestione delle Schede di insegnamento; questo ha richiesto la realizzazione di una procedura dedicata, orientata a garantire la produzione di un formato standard, delle Schede, rispettoso dei descrittori di Dublino, e a stimolare una integrazione ottimale degli insegnamenti afferenti ai corsi integrati che caratterizzano la maggioranza delle attività didattiche dei CdS della Facoltà;

- ***estensione a un triennio*** della durata degli incarichi assegnati ai Docenti SSN reclutati mediante procedura di valutazione comparativa a partire dall'A.A. 2018-19; questa innovazione consentirà verosimilmente di migliorare l'efficienza della gestione dell'offerta formativa, favorendo la continuità didattica e riducendo i rischi di ritardi nella copertura degli incarichi didattici;

-***aggiornamento del Protocollo d'intesa*** (d.lgs. 517/99) che regolamenta i rapporti tra Servizio Sanitario Regionale e Università Politecnica delle Marche, ed è orientato a garantire la qualità del SSR, promuovendo la ricerca e assicurando alta qualità alla formazione del personale medico e delle professioni sanitarie (versione approvata con delibera Giunta Regionale n. 1092 del 6.8.2018)

- ***ristrutturazione delle aule*** collocate al I piano (cosiddetto mezzanino) presso il Polo Eustachio;

- ***aggiornamento dell'organigramma*** del sistema di AQ a seguito del rinnovo delle componenti degli organi; nello specifico, sono stati rinnovati/nominati:

il RQ di Facoltà,
il Presidente e componenti CPDS,
il Direttore del Dipartimento DISCLIMO
i Presidenti dei CdS L-Assistente Sanitario, LMCU-Medicina e Chirurgia, LM-Scienze Infermieristiche e Ostetriche);
i Direttori ADP dei CdS Fisioterapia, Logopedia, Scienze Infermieristiche e Ostetriche.

L'elenco aggiornato è consultabile sul sito AQ di Ateneo;

- ***adozione diffusa,*** da parte di tutti i CdS, della Tabella PG03 All.4 Gestione azioni di miglioramento, predisposta dal PQA per il monitoraggio e rendicontazione delle azioni di miglioramento avviate;

- ***produzione dei Rapporti di Riesame Ciclico*** per tutti i CdS della Facoltà che hanno completato un ciclo (tutti tranne il CdLMCU in Odontoiatria e il CdL triennale in Dietistica), e loro approvazione da parte dei Consigli CdS entro il 30 novembre 2018

- ***somministrazione di un questionario di monitoraggio*** dell'efficacia delle attività di orientamento in ingresso; il questionario è stato predisposto a cura del RQ di Facoltà, condiviso nella sua versione finale con il Preside, i Presidenti, RQ e Direttori ADP CdS e reso accessibile per la

compilazione online, nel periodo compreso tra l'11 e il 31 marzo 2019, a tutti gli studenti iscritti al I anno dei CdS triennali e magistrali a ciclo unico della Facoltà.

2 Esito Audit Interni

Nelle giornate del 5, 13 e 26 marzo 2019 sono stati condotti Audit interni presso i seguenti CdS della Facoltà:

L – Fisioterapia

L - Tecniche della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro

L – Infermieristica - Polo Fermo e Polo Macerata

L – Infermieristica - Polo Ancona

LM – Scienze Infermieristiche e Ostetriche

Agli Audit hanno partecipato oltre al RQ di Facoltà i componenti del PQA Andrea Osimani, Pierluigi Stipa e Oscar Domenichelli, il Consulente Esterno Dr.ssa Lucia Romagnoli, e la Dr.ssa Paola Piccioni (auditor interno qualificato).

La verifica interna è stata condotta per processi ed ha riguardato il processo della progettazione dell'offerta formativa, il processo del coordinamento didattico e il processo di erogazione del servizio formativo, in particolare lo svolgimento delle lezioni. Sono stati coinvolti i Presidenti, i RQ e i Direttori ADP CdS.

A seguito degli Audit sono state rilevate le seguenti Osservazioni/Scostamenti

L – Fisioterapia

Si raccomanda di integrare la scheda di monitoraggio annuale con una puntuale analisi dei dati messi a disposizione dall'ANVUR

Si raccomanda di dare maggiore evidenza dell'attività di coordinamento svolta

Si raccomanda di dare maggiore evidenza della presa in carico della relazione annuale del NdV

Si raccomanda di pubblicare tempestivamente le Schede di insegnamento

L - Tecniche della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro

Valutare la possibilità di coinvolgere nell'attività di consultazione anche studenti laureati

Si raccomanda di pubblicare con maggiore tempestività le Schede di insegnamento

Si raccomanda di dare maggiore evidenza della presa in carico della relazione annuale del NdV sul sistema AVA

L – Infermieristica - Polo Fermo

Valutare la possibilità di pubblicare sul sito web i turni di tirocinio utilizzando numero di matricola invece che nome e cognome degli studenti

Si raccomanda di pubblicare con tempestività le Schede di insegnamento, verificare che i programmi siano gli stessi tra i vari poli e ci sia coerenza tra i programmi dei moduli e la scheda dei corsi integrati

L – Infermieristica Polo Macerata

Valutare l'opportunità di analizzare in fase di riesame ciclico e scheda di monitoraggio annuale gli indicatori relativi alla carriera dello studente differenziati per polo

Si raccomanda di condividere con gli altri poli i contratti di apprendimento clinico declinati per struttura ospitante

Valutare la possibilità di pubblicare sul sito web i turni di tirocinio utilizzando numero di matricola invece che nome e cognome degli studenti

Si raccomanda di pubblicare con tempestività le Schede di insegnamento, verificare che i programmi siano gli stessi tra i vari poli e ci sia coerenza tra i programmi dei moduli e la scheda dei corsi integrati

L – Infermieristica - Polo Ancona

Si raccomanda di pubblicare con tempestività le Schede di insegnamento, verificare che i programmi siano gli stessi tra i vari poli e ci sia coerenza tra i programmi dei moduli e la scheda dei corsi integrati. Valutare l'opportunità di istituire una commissione che si occupi in maniera sistematica del coordinamento didattico

Valutare l'opportunità di indicare nel sito web di CdS dove gli studenti possono trovare indicati i turni di tirocinio

LM – Scienze Infermieristiche e Ostetriche

Si raccomanda di pubblicare con tempestività le Schede di insegnamento, verificare che ci sia coerenza tra i programmi dei moduli e la scheda del corso integrato di cui fanno parte

Copia dei verbali di Audit Interno sono raccolte nell'Allegato 3.

3 Esito Audit Ente di Certificazione

- Il giorno 9 maggio 2018 sono stati sottoposti ad Audit dall'ente certificatore i seguenti CdS

  L- Tecniche di Laboratorio biomedico

  L-Tecniche di radiologia per immagine e radioterapia.

  Non sono state rilevate Non Conformità o prodotte raccomandazioni o osservazioni specifiche.

  A tutti i CdS dell'Ateneo è stato raccomandato di integrare valutazioni di monitoraggio annuale nelle riunioni dei CdS mettendo in evidenza la correlazione con il contesto

- Il giorno 5 dicembre 2018 è stato sottoposto ad Audit il CdLMCU in Medicina e Chirurgia per il quale sono state prodotte N. 2 Raccomandazioni:

  - mettere a parte il Sistema di Gestione delle informazioni documentate e degli strumenti messi a regime a seguito dell'aggiornamento intercorso nell'Ordinamento

  -sensibilizzare tutte le parti interessate alle diverse modalità condivise in Facoltà per la raccolta presenze per evidenza di frequenza obbligatoria sia in aula sia in tirocinio.

  I rilievi sono stati gestiti con apposite azioni di miglioramento.

4 Esito Audit Nucleo di Valutazione

In accordo con le Linee Guida per le Audizioni formulate dal Nucleo di Valutazione dell'Ateneo, il CdLMCU in Medicina e Chirurgia, è stato sottoposto ad Audit del Nucleo di Valutazione, avendo

già ricevuto un Giudizio Condizionato dalla CEV Anvur in occasione della Visita di Accreditamento di Sede.

, L'audizione è stata condotta il giorno 11 maggio 2018 con riferimento ai requisiti definiti dall'ANVUR, sulla base dei seguenti documenti:

Rapporto Anvur, Verbali PQA, Scheda di monitoraggio annuale, Relazione Commissione Paritetica, Verbale di consultazione delle parti sociali, Report opinione Studenti, Scheda SUA-CdS, Indicatori ANVUR (con particolare riferimento agli indicatori riportati nel Par. 1 - Criteri di scelta dei Corsi di Studio), Schede degli insegnamenti attivi.

Nella sintesi prodotta al termine, è riportato che il NdV:

- RITIENE che sia avviato il processo di superamento delle raccomandazioni e delle osservazioni di cui al Rapporto finale Anvur.
- EVIDENZIA la necessità di un'azione più incisiva in merito alla raccomandazione sul requisito AQ5.B.3 (integrazione verticale e orizzontatale) per la risoluzione delle problematicità relative alle schede degli insegnamenti dei corsi integrati e alle attività formative professionalizzanti.
- EVIDENZIA la necessità di ulteriori interventi correttivi in risposta alle raccomandazioni sui requisiti AQ5.C.2 e AQ5.C.4, in particolare si suggerisce di utilizzare degli indicatori di successo per verificare l'efficacia delle azioni di miglioramento e di integrare la scheda di monitoraggio annuale con un breve commento di analisi degli indicatori riportati.
- EVIDENZIA positivamente le attività condotte dal CdS che hanno portato all'istituzione del Comitato di indirizzo locale e ad una maggiore pubblicizzazione all'interno della Scheda SUA-CdS dei risultati delle attività svolte dalla Conferenza permanente dei Presidenti di Corso di laurea magistrale in Medicina e chirurgia (CPPCLMMC), cui il CdS prende parte.
- EVIDENZIA l'opportunità di una maggiore stabilità e continuità nelle azioni di coordinamento fra i soggetti che all'interno della Facoltà sono coinvolti nel processo di Assicurazione Qualità del CdS.
- RACCOMANDA di tenere conto della tempistica prefissata dalla normativa vigente in merito al superamento, ai fini dell'accreditamento, delle raccomandazioni CEV.
- RICHIEDE a tutti gli organi/organismi coinvolti nel ciclo di AQ di collaborare con una maggiore collegialità nell'ambito delle proprie competenze per una piena realizzazione delle predette azioni.

Una seconda audizione è prevista per il giorno 7 maggio 2019 per il monitoraggio delle azioni di miglioramento avviate.

5 Stato delle Non Conformità

Nel corso del 2018 non sono state rilevate non conformità.

6 Stato delle Azioni di Miglioramento (Azioni Correttive e Preventive)

Nell'Allegato 4 vengono raccolte, separatamente per ogni CdS, le azioni avviate nell'a.a. 2018-19 e per ciascuna di esse viene riportato lo stato di attuazione al marzo 2019. Da parte di tutti i CdS è stato implementato l'utilizzo dello strumento di monitoraggio delle Azioni di miglioramento predisposto dal PQA (*PG.03.All 04_Gestione azioni di miglioramento)*

7 Informazioni di ritorno da parte dell'Utente

7.1 Reclami/Suggerimenti

Non sono stati registrati Reclami o suggerimenti inviati mediante la procedura apposita sul Sito

7.2 Indagini di Customer Satisfaction

Gli studenti e i Docenti della Facoltà di Medicina aderiscono alla compilazione online dei **Questionari di valutazione** della didattica, consolidati ogni semestre ed elaborati dalla Divisione Statistica in formato tabellare, in modalità disaggregata per **Area/CdS/Anno di corso/Semestre/ Attività didattica/Partizione** ai fini della divulgazione e discussione dei risultati in seno agli organi.

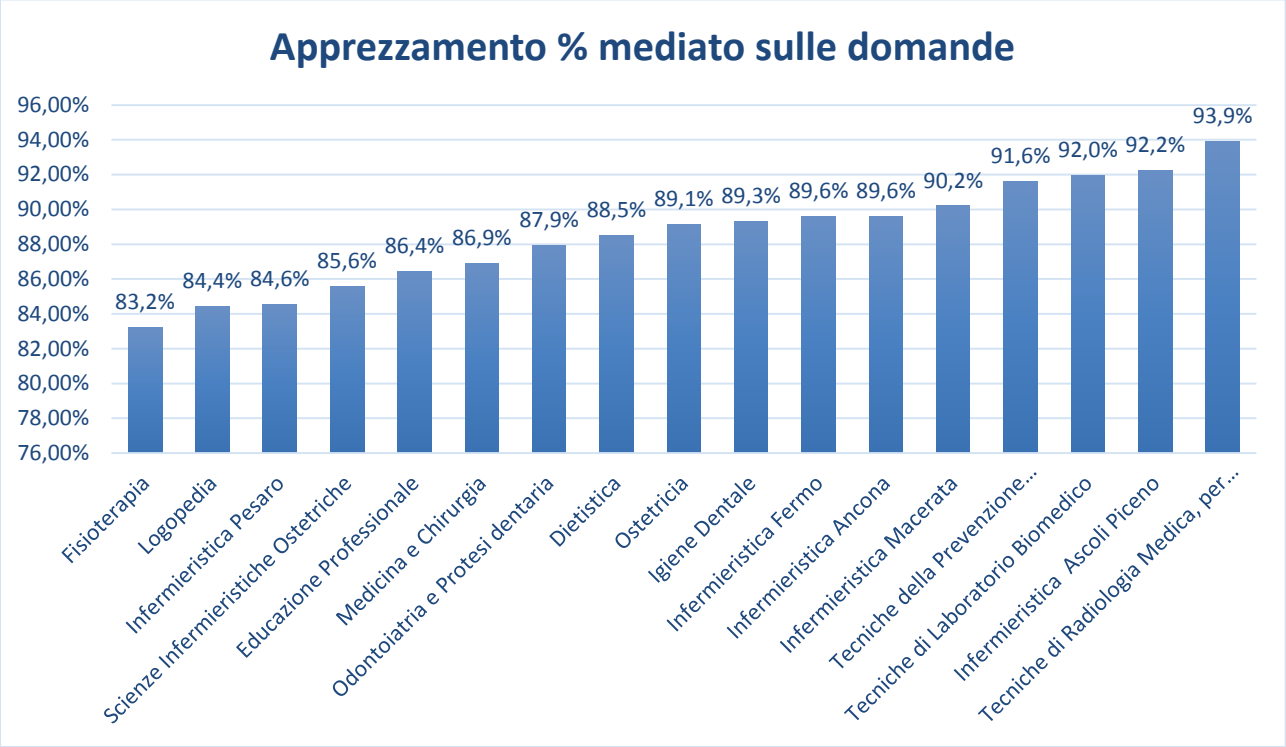
I risultati della valutazione effettuata dagli studenti sono accessibili sul sito AQ di Ateneo al link: https://www.univpm.it/Entra/Ateneo/Assicurazione_qualita_1/Indagine_AlmaLaurea_profilo_laureati_e_Questionari_di_valutazione_della_didattica_2017_2018

Sono complessivamente stati raccolti **28.877 questionari** (l'1% in meno rispetto allo scorso anno accademico). La copertura dei moduli (rispetto al totale erogato) è stata del **95,9%.** La maggior parte dei moduli non sottoposti a valutazione (Inglese e Informatica) è stata erogata in modalità e-learning.

Di seguito è rappresentato il valore medio dei giudizi positivi raccolti per singolo item del questionario in tutti i CdS della Facoltà. In tutti i casi si osserva un lieve miglioramento, tranne per la Domanda 5 relativa al rispetto degli orari di svolgimento delle lezioni/attività didattiche, che risulta in minima flessione.

		2016/2017	2017/2018	Variazione + tra 17/18 e 16/17
N.	**Quesito**	**+**	**+**	
D1	Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?	81,62%	82,39%	**0,78%**
D2	Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?	81,30%	82,67%	**1,36%**
D3	Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?	83,49%	85,09%	**1,59%**
D4	Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?	89,43%	91,01%	**1,58%**
D5	Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?	92,27%	92,16%	**-0,11%**
D6	Il docente stimola/motiva l'interesse verso la disciplina?	83,54%	84,95%	**1,41%**
D7	Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?	86,03%	87,40%	**1,37%**
D8	Le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, etc...) sono utili all'apprendimento della materia?	84,92%	86,49%	**1,56%**
D9	L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio?	90,63%	92,66%	**2,03%**
D10	Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?	91,37%	93,12%	**1,75%**
D11	E' interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?	86,43%	87,48%	**1,05%**

Nel grafico seguente viene invece evidenziata la percentuale media di giudizi positivi per singolo CdS della Facoltà.



I risultati della valutazione effettuata dai Docenti per gli insegnamenti dell'A.A.2017-18, consolidati al 28.2.2019 indicano un calo di adesione rispetto agli anni passati, come si evince dalla Tabella seguente:

A.A.	2015/16	2016/17	2017/18
N. Docenti Compilatori	234	168	148
N. AD Valutate dai docenti	181	144	138
N. UD Valutate dai docenti	318	229	214

L'analisi delle risposte al questionario fa registrare una persistente insoddisfazione relativamente alle modalità di coordinamento sui programmi di insegnamento, mentre sembrano risolte le criticità segnalate negli anni passati relativamente alla adeguatezza dei locali, agli orari delle lezioni e alle conoscenze preliminari possedute dagli studenti.

La Tabella seguente illustra le percentuali di giudizi positivi formulate dai Docenti per singola domanda del questionario e per singolo CdS della Facoltà. Sono evidenziate le percentuali di gradimento inferiori al 60%.

A.A. 2017-18

	DOMANDA DEL QUESTIONARIO	TOTALE	MT01	MT02	MT04	MT05	MT07	MT08	MT09	MT10	MT11	MT12	MU01	MU02	MM03
	N. Quest. Compilati	246	10	60	9	22	28	11	17	11	14	11	30	13	10
D1	Il carico di studio degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è accettabile?	91%	90%	88%	89%	91%	100%	91%	94%	100%	100%	91%	83%	85%	90%
D2	L'organizzazione complessiva (orario, esami, intermedi e finali) degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è accettabile?	94%	90%	93%	100%	100%	93%	100%	100%	100%	100%	91%	90%	77%	100%
D3	L'orario delle lezioni degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è stato congegnato in modo tale da consentire una frequenza e una attività di studio individuale degli studenti adeguate?	93%	90%	88%	89%	100%	100%	91%	100%	100%	100%	100%	90%	77%	80%
D4	Le aule in cui si sono svolte le lezioni sono adeguate (si vede, si sente, si trova posto)?	89%	90%	87%	89%	95%	96%	91%	100%	73%	93%	82%	93%	77%	80%
D5	I locali e le attrezzature per lo studio e le attività didattiche integrative (biblioteche, laboratori, ecc.) sono adeguati?	91%	90%	92%	89%	91%	96%	91%	100%	100%	93%	91%	87%	85%	70%
D6	Il servizio di supporto fornito dagli uffici di segreteria è stato soddisfacente?	96%	100%	97%	89%	100%	100%	82%	100%	100%	100%	100%	97%	100%	90%
D7	Le conoscenze preliminari possedute dagli studenti frequentanti sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati a lezione e previsti nel programma d'esame?	80%	80%	70%	78%	82%	89%	91%	76%	91%	71%	91%	90%	85%	70%
D8	Sono previste modalità di coordinamento sui programmi degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento?	71%	70%	67%	78%	77%	89%	82%	71%	91%	64%	73%	53%	62%	60%
D9	L'illustrazione delle modalità di esame è stata recepita in modo chiaro?	98%	90%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97%	92%	100%
D10	Si ritiene complessivamente soddisfatto/a dell'insegnamento svolto?	97%	90%	93%	100%	100%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	97%	92%	100%

MT01=Fisioterapia; MT02=Infermieristica; MT04=Ostetricia; MT05=Tecniche di Laboratorio; MT07=Tecniche di Radiologia Medica; MT08=Educazione Professionale; MT09=Tecniche Prevenzione Ambiente; MT10=Igiene dentale; MT11=Logopedia; MT12=Dietistica; MU01=Medicina e chirurgia; MU02= Odontoiatria; MM03= Scienze infermieristiche e ostetriche

Dal 13 dicembre 2018 sono stati resi accessibili per la compilazione online **questionari aggiuntivi di valutazione della didattica** elaborati a partire dalle Schede 2 e 4 dell'All.IX Linee Guida Anvur del 2013, e approvati dal S.A. nella seduta del 25.9.2018. I questionari prevedono una Parte A di Valutazione di servizi e strutture a supporto della didattica, e una Parte B di valutazione della prova d'esame. I primi risultati relativi all'A.A. 2017-18 sono stati consolidati in data 28 febbraio 2019.

La compilazione, pur non obbligatoria, ha riguardato 1852 studenti tra quelli iscritti agli anni successivi al I, relativamente alla parte A (pari al 60% sul totale degli iscritti a tutti i corsi; superiore all'80% considerando gli iscritti ad anni successivi al I); la compilazione della Parte B era subordinata al superamento di un esame nell'A.A: 2017-18; si sono registrate pertanto percentuali di compilazione, rispetto ai potenziali compilatori, molto variabili da CdS a CdS e da un'attività didattica ad un'altra.

Nella Tabella seguente sono esemplificate le percentuali di giudizi positivi formulate per ciascuna Domanda della Parte A, e per singolo CdS della Facoltà.

Per alcune Domande è prevista l'opzione "Servizio non usufruito" e di queste viene riportata la percentuale. Inoltre, sono evidenziate le percentuali di giudizi positivi inferiori al 60% per una più immediata lettura.

	CdS	MT01	MT02	MT04	MT05	MT07	MT08	MT09	MT10	MT11	MT12	MU01	MU02	MM03	
	N. QUESTIONARI COMPILATI A.A. 2017-18	57	659	32	31	22	50	19	29	57	24	773	76	23	Servizio non usufruito
	DOMANDA	GIUDIZI POSITIVI (% SUL TOTALE)													
1	Il carico di studio degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è risultato accettabile?	89%	66%	81%	72%	100%	92%	84%	73%	72%	92%	50%	80%	61%	-
2	L'organizzazione complessiva (orario, esami, intermedi e finali) degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è risultata accettabile?	71%	55%	59%	69%	90%	68%	79%	69%	57%	75%	51%	70%	61%	-
3	L'orario delle lezioni degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è stato congegnato in modo tale da consentire una frequenza e una attività di studio individuale adeguate?	73%	51%	53%	83%	85%	76%	79%	54%	63%	58%	45%	75%	52%	-
4	Le aule in cui si sono svolte le lezioni sono risultate adeguate (si vede, si sente, si trova posto)?	89%	70%	66%	86%	85%	92%	89%	96%	72%	83%	85%	71%	70%	-
5	Sono risultate adeguate le aule e spazi studio? (dotazione di prese elettriche, tavoli, climatizzazione)	75%	51%	56%	62%	70%	72%	58%	85%	70%	83%	63%	54%	70%	8%
6	Sono risultate adeguate le biblioteche?	64%	39%	53%	59%	55%	62%	32%	58%	67%	75%	72%	57%	61%	33%
7	Sono risultati adeguati i laboratori?	55%	83%	75%	83%	75%	32%	47%	85%	50%	38%	47%	30%	39%	28%
8	Sono risultate adeguate le attrezzature per la didattica? (proiettore, lavagna/schermo, computer)	80%	80%	78%	86%	95%	96%	100%	88%	85%	83%	84%	55%	87%	-
9	Sono risultate adeguate le piattaforme online? (esse3web, sito UNIVPM, helpdesk, Moodle o piattaforme di e-learning)	93%	85%	91%	97%	95%	82%	79%	85%	94%	83%	83%	80%	78%	2%
10	E' risultata adeguata la rete wireless?	60%	51%	75%	79%	80%	70%	68%	62%	89%	54%	45%	67%	78%	3%
11	Il servizio svolto dalla segreteria studenti è stato soddisfacente?	80%	88%	63%	69%	100%	80%	84%	73%	83%	79%	64%	58%	78%	-
12	Si ritiene complessivamente soddisfatto/a degli insegnamenti?	55%	88%	81%	97%	100%	88%	100%	85%	89%	79%	82%	76%	43%	-
	Totale complessivo	73%	67%	69%	78%	86%	76%	75%	76%	74%	74%	64%	64%	65%	

MT01=Fisioterapia; MT02=Infermieristica; MT04=Ostetricia; MT05=Tecniche di Laboratorio; MT07=Tecniche di Radiologia Medica; MT08=Educazione Professionale; MT09=Tecniche Prevenzione Ambiente; MT10=Igiene dentale; MT11=Logopedia; MT12=Dietistica; MU01=Medicina e chirurgia; MU02= Odontoiatria; MM03= Scienze infermieristiche e ostetriche

Nel periodo 11 marzo-31 marzo 2019 gli studenti iscritti al I anno di corso dei CdS triennali e magistrali a ciclo unico sono stati invitati a compilare un **questionario online di valutazione dell'efficacia delle iniziative di orientamento in ingresso** allestite dall'Ateneo e dedicate specificamente ai CdS della Facoltà di Medicina. L'adesione è stata variabile da un CdS ad un altro ma globalmente elevata **(pari all'82,4%)** se si considera che la compilazione non era obbligatoria

L'analisi ha mostrato che: il 66.6 % degli Studenti si iscrive al corso di laurea di prima opzione, il 22.2 % al CdS scelto come seconda opzione ed l'11.2 % al CdS di terza ed ultima opzione.

Solo il 37% ha partecipato ad eventi di orientamento, e nel 60% dei casi si è trattato dell'evento Progetta il tuo futuro; tra coloro che non hanno partecipato il 73% non lo ha fatto per mancanza di informazione in merito o per difficoltà logistiche.

Il 95% degli intervistati si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto della scelta. L'85% sceglierebbe nuovamente il CdL al quale è iscritto.

I **Questionari di valutazione** dell'esperienza universitaria **allestiti da Alma Laurea e compilati dai Laureati** vengono inviati in formato standard dal PQA agli organi di Ateneo/CdS e pubblicati sul sito AQ di Ateneo, al link:

https://www.univpm.it/Entra/Ateneo/Assicurazione_qualita_1/Indagine_AlmaLaurea_profilo_laureati_e_Questionari_di_valutazione_della_didattica_2017_2018/Indagine_AlmaLaurea_profilo_laureati_e_Questionari_di_valutazione_della_didattica_1

I **questionari di valutazione dell'esperienza di tirocinio clinico** pratico vengono somministrati e compilati su supporto cartaceo da tutti gli studenti iscritti ai CdL professionalizzanti e dagli studenti del CdLMCU in Medicina e Chirurgia, relativamente all'Attività formativa professionalizzante.

Ulteriori questionari di gradimento degli eventi formativi allestiti dal PQA sono stati compilati da Studenti e Docenti partecipanti agli eventi a partire dal 2018 e analizzati e discussi nelle sedute del PQA.

Nella Tabella seguente vengono sintetizzate le Criticità e i Punti forti emersi dall'analisi delle indagini di Customer Satisfaction, unitamente ai rilievi formulati dalla Commissione Paritetica Docenti Studenti in sede di Relazione annuale completata al 31 dicembre 2018.

Punti forti e principali Criticità emersi dall'analisi delle indagini di Customer Satisfaction

A.A. 2017-18	*Criticità*	*Punti Forti*
Questionari di valutazione della didattica lato Studente	Possibile iniziale insoddisfazione nei confronti degli orari di svolgimento delle lezioni	Percentuali di giudizi positivi diffusamente elevati in tutti gli ambiti, e in crescita relativamente a quasi tutti gli aspetti indagati dal questionario
		Elevato apprezzamento medio per CdS superiore all'82% nella totalità dei CdS
Questionari di valutazione della didattica lato Docente	Adesione alla compilazione dei Questionari in diminuzione nell'ultimo triennio.	Incremento delle percentuali di Giudizi positivi nei confronti di tutti gli ambiti indagati dal questionario tranne uno.
	Persistente insoddisfazione nei confronti delle modalità di coordinamento sui programmi di insegnamento	
Questionari aggiuntivi Schede 2 e 4 – Parte A	Insoddisfazione per l'organizzazione complessiva degli insegnamenti e l'orario delle lezioni e attività didattiche	Adesione alla compilazione dei questionari da parte di oltre il 60% degli iscritti (circa l'80% dei potenziali compilatori), nonostante essa non fosse obbligatoria
	Margini di miglioramento per la rete wireless	Percentuali di giudizi positivi elevati per la maggior parte dei servizi offerti (aule, attrezzature, piattaforme online, segreteria studenti)
Questionari aggiuntivi Schede 2 e 4 – Parte B	**LE VALUTAZIONI DEVONO ANCORA ESSERE COMPLETATE A CARICO DEI SINGOLI CONSIGLI CdS e CPDS**	
Questionario di valutazione dell'efficacia delle iniziative di orientamento	Un terzo degli studenti iscritti al I anno aveva scelto opzioni differenti e questo può rappresentare una causa di abbandono	Adesione elevata > 80%
	Scarsa conoscenza o difficoltà di accesso agli eventi di orientamento di UNIVPM/Facoltà	Soddisfazione per il CdS scelto da parte del 95% degli studenti
Questionari Alma Laurea	Valutazioni di gradimento complessive leggermente inferiori alla media d'Ateneo.	Elevata adesione alla compilazione dei questionari
	Giudizi positivi in percentuale bassi relativamente all'adeguatezza delle aule (67,7% e alle attrezzature didattiche a disposizione di attività integrative (67,7%).	Soddisfazione complessiva per i CdS pari all'87,22%; elevata soddisfazione per il rapporto con i docenti (83,71%)
		Elevati tassi di occupabilità
Questionari di gradimento tirocinio	**LE VALUTAZIONI DEVONO ANCORA ESSERE COMPLETATE A CARICO DEI SINGOLI CONSIGLI CdS e CPDS**	

RILIEVI DELLA COMMISSIONE PARITETICA NELLA RELAZIONE ANNUALE 2018

CdS / Classe	*Criticità*	*Buone pratiche*
Medicina e Chirurgia, LM-41	Necessità di miglioramento dei questionari per gli studenti Persistenza delle criticità nella descrizione dei programmi e delle modalità di svolgimento degli esami nelle schede Syllabus Necessità di un maggiore coordinamento didattico degli insegnamenti Insufficienza delle aule didattiche per le diverse tipologie di attività (Didattica frontale, AFP, ADE) Necessità di aggiornamento del portale Universitaly	Azioni di sensibilizzazione in merito all'importanza della compilazione del questionario e alla sua anonimità tra gli studenti. Condivisione con gli studenti delle azioni di miglioramento tramite avvisi, comunicazioni, articoli in modo da incentivare la loro compilazione Aggiornamento del progetto SKILL LAB Continuo miglioramento dell'attività professionalizzante Elevato gradimento dei corsi
Odontoiatria e Protesi Dentaria, LM-46	Implementabilità della dotazione strutturale relativamente alle attrezzature per le attività formative professionalizzante; necessità di implementazione ed aggiornamento.	Analisi puntuale delle criticità ed efficace programmazione ed attuazione delle azioni correttive Qualità didattica elevata (ottimo gradimento del corso e dei docenti)

Scienze Infermieristiche ed Ostetriche, LM/SNT1	Miglioramento della partecipazione degli studenti alla compilazione dei questionari di gradimento e necessità di maggiore interazione tra studenti e docenti Non adeguati strumenti di rilevazione della occupabilità post-laurea Miglioramento delle attività di analisi dei laboratori, aule informatiche e didattiche e della attività negli ambienti del tirocinio Livelli di criticità rispetto all'internazionalizzazione.	Analisi puntuale delle criticità ed efficace programmazione ed attuazione delle azioni correttive Qualità didattica elevata (ottimo gradimento del corso e dei docenti)
Dietistica, L/SNT3	Miglioramento della partecipazione degli studenti alla compilazione dei questionari di gradimento	Analisi puntuale delle criticità ed efficace programmazione ed attuazione delle azioni correttive nella offerta didattica Qualità didattica elevata (ottimo gradimento del corso e dei docenti)
Educatore Professionale, L/SNT2	Miglioramento della partecipazione degli studenti alla compilazione dei questionari di gradimento Parziale inadeguatezza delle aule didattiche Miglioramento degli strumenti di valutazione della coerenza tra obiettivi educativi e strumento di valutazione	Soddisfacente riorganizzazione delle attività di tirocinio Monitoraggio continuo dell'attività didattica
Fisioterapia, L/SNT2	Eccessivo carico di studi rispetto alla durata del corso. Materiale didattico a volte lacunare. Scarsa adeguatezza delle aule	Analisi puntuale delle criticità da parte del Coordinatore del CdS ed ampia constante discussione in seno al del Consiglio Efficace programmazione ed attuazione delle azioni correttive
Logopedia, L/SNT2	Miglioramento dell'attività di tirocinio e degli spazi didattici Scarsa internazionalizzazione	Analisi puntuale e dettagliata delle criticità ed ampia constante discussione in seno al del Consiglio Efficace programmazione ed attuazione delle azioni correttive
Igiene Dentale, L/SNT3	Criticità per suddivisione in studenti frequentanti e non frequentanti Implementazione dotazione strutturale relativamente aula manichini per attività pratica Migliorabilità della fruizione dei dati e della consultazione Revisione di alcuni moduli didattici	Analisi puntuale delle criticità ed efficace programmazione ed attuazione delle azioni correttive Qualità didattica elevata (ottimo gradimento del corso e dei docenti)
Infermieristica, L/SNT1	Presenza di alcune difformità tra le sedi dei Corsi di Laurea come gli Indicatori di Internazionalizzazione e l'equa somministrazione on-line dei questionari di valutazione dell'esperienza di tirocinio clinico Ridondanza di alcuni argomenti nei moduli didattici	Analisi puntuale delle criticità ed efficace programmazione ed attuazione delle azioni correttive Qualità didattica elevata (ottimo gradimento del corso e dei docenti)
Ostetricia, L/SNT1	Migliorabilità delle attrezzature e degli ambienti dedicati allo studio individuale Criticità nella descrizione dei programmi e delle modalità di svolgimento degli esami nelle schede Syllabus Necessità di procedere alla pagina Universitaly	Analisi puntuale delle criticità ed efficace programmazione ed attuazione delle azioni correttive Qualità didattica elevata (ottimo gradimento del corso e dei docenti) Miglioramento di contatti con il mondo del lavoro
Tecniche di Laboratorio Biomedico, L/SNT3	Risultano ancora alcuni margini di miglioramento relativi alla possibile implementazione dell'attività professionalizzante e della fruibilità dei dati e la facilità di consultazione degli stessi, in particolare del quadro B3 della Scheda Sua-CdS	Analisi puntuale delle criticità ed efficace programmazione ed attuazione delle azioni correttive Qualità didattica elevata (ottimo gradimento del corso e dei docenti)

Tecniche di Radiologia medica per immagini e radioterapia, L/SNT3	Criticità nel reperire altri spazi all'interno del plesso per la didattica frontale Migliorabilità dell'attività professionalizzante e della fruibilità dei dati e la facilità di consultazione degli stessi	Analisi puntuale delle criticità ed efficace programmazione ed attuazione delle azioni correttive Qualità didattica elevata (ottimo gradimento del corso e dei docenti)
Tecniche della Prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro, L/SNT4	Nessuna criticità rilevata	Analisi puntuale delle criticità ed efficace programmazione ed attuazione delle azioni correttive Qualità didattica elevata (ottimo gradimento del corso e dei docenti)

8 Analisi dei Processi

La gestione delle procedure di AQ appare consolidata. Il rinnovo di molti Attori a livello di Dipartimento/CdS/CPDS può rappresentare una possibile criticità, gestita attraverso un coinvolgimento attivo dei Presidenti e RQ CdS uscenti, in modalità condivisa con i neo-eletti, nell'attività di autovalutazione rappresentata dal Rapporto di riesame Ciclico al termine dell'A.A. 2017-18. I Presidenti, RQ e Direttori ADP di nuova nomina hanno partecipato agli eventi formativi allestiti dal PQA e agli incontri organizzati dal RQ di area al fine di supportare i neoeletti nella comprensione e attuazione delle procedure di AQ.

Il diffuso utilizzo di strumenti rappresentati dalla ***P.A.01 All03 Adempimenti AVA*** e dalla ***PG.03. All 04_Gestione azioni di miglioramento*** ha rappresentato un utile supporto all'efficacia delle azioni di autovalutazione e monitoraggio. In allegato (All. 5) la Tabella riassuntiva dell'implementazione delle procedure di AQ presso i CdS, che funge da tabella di registrazione del documento P.A.01All02 "Cronologia degli adempimenti AVA annuali CdS". I dati sono aggiornati alla data del 9.4.2019. **Si segnala la mancata compilazione della registrazione da parte del CdLMCU in Odontoiatria**.

I Rapporti Ciclici di Riesame (RCR) elaborati da tutti i CdS della Facoltà tranne Dietistica e Odontoiatria, che non hanno ancora completato un ciclo dall'avvio del nuovo ordinamento, forniscono una analisi dettagliata degli elementi di riflessione sulla validità del progetto formativo acquisiti dal CdS mediante le consultazioni con le P.I., l'analisi dell'esperienza dello studente, e il commento agli Indicatori ANVUR, pubblicati ogni trimestre.

L'Allegato 7 riporta nel dettaglio i Risultati della Progettazione.

ELEMENTI IN USCITA

9 Pianificazione delle azioni di miglioramento dell'efficacia del SGQ e dei suoi processi

Le raccomandazioni ANVUR, le indicazioni della Commissione Paritetica, il commento della scheda di monitoraggio e dei questionari di valutazione della didattica, l'esito degli audit interni e degli audit dell'Ente certificatore sono gli strumenti che i CCdS e la Presidenza utilizzano per identificare le azioni correttive. Allo scadere dell'anno accademico 2017-2018, inoltre, sono stati allestiti i Rapporti Ciclici di Riesame, utilizzati per la verifica dell'attualità del progetto formativo di ogni CdS e dell'efficacia e coerenza della didattica erogata con quella programmata, sulla scorta dell'esperienza dello studente, e degli indicatori ANVUR. A valle del RCR sono state identificate ulteriori Azioni di miglioramento ritenute utili alla gestione delle criticità più importanti. Tutte le Azioni scaturite dall'analisi delle informazioni di input sono state inserite nello strumento di monitoraggio denominato PG.03. All 04_Gestione azioni di miglioramento, allegato al presente Rapporto e comprensivo dei Responsabili dell'azione, dei Target da raggiungere dei Tempi e modalità di verifica dell'obiettivo e del Responsabile della verifica.

Dello stato di attuazione delle azioni di miglioramento pianificate nel 2018 e di quelle avviate a fine 2018 a fronte di tutte le criticità riscontrate nei documenti di Input si dà conto nell'All. n. 4.

10 Allegati

Tutto il materiale prodotto nell'attività svolta nell'ambito del Sistema Qualità di questo Dipartimento fino al momento attuale, è riprodotto in questa relazione negli allegati seguenti.

- **Allegato 1: ELENCO GENERALE DEI DOCUMENTI − PG.01/All.01**
- **Allegato 2: ELENCO DELLE REGISTRAZIONI − PG.01/All.02**
- **Allegato 3: VERBALI DI AUDIT INTERNO − PG.03/All.02**
- **Allegato 4: AZIONI DI MIGLIORAMENTO**
- **Allegato 5 TABELLA DI REGISTRAZIONE (*P.A.01/All.03) Documento*** P**.A.01/All.02** "Cronologia degli adempimenti AVA annuali CdS
- **Allegato 6: TABELLA DEGLI INDICATORI**
- **Allegato 7: TABELLA DEI RISULTATI DELLA PROGETTAZIONE – P.A.01/All01**