




| | | |
|---|---|--|
|  | UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Dipartimento di Scienze Veterinarie |   Attestato n° SGQ 1564/A |
| Verbale del Riesame della Direzione | | |

La commissione per l'Assicurazione della Qualità del Dipartimento di Scienze Veterinarie, si riunisce alle ore 9.00 del giorno 10 luglio 2020, in modalità mista (telematica e in presenza) presso la Sala delle Colonne del Dipartimento.

Sono presenti:

prof. Domenico Bergero – Direttore del Dipartimento
 prof. Antonio D'Angelo – Vicedirettore vicario per la ricerca
 prof.ssa Rosangela Odore – Vicedirettore per la didattica
 prof.ssa Tiziana Civera – Delegato del Direttore per l'organico
 prof. Bartolomeo Biolatti – Delegato del Direttore per EAEVE
 prof.ssa Paola Sacchi – Delegato del Direttore per la Qualità
 prof. Luca Aresu – Presidente Corso di laurea Magistrale a ciclo unico in Medicina Veterinaria
 prof.ssa Maria Teresa Bottero – Presidente Corso di laurea triennale in Produzioni e Gestione degli Animali in Allevamento e Selvatici
 prof. Giuseppe Quaranta- Delegato del Direttore per la Terza Missione
 dott.ssa Aessandra Rota – Manager Didattico Laurea Magistrale in Medicina Veterinaria
 dott. Giuseppe Sereno – Referente Sistema Gestione Assicurazione Qualità
 signor Alessandro Saglietti - Studente




Giustificano l'assenza il professor Enrico Bollo e la studentessa Beatrice Rossini.

Presiede la seduta la Prof. Paola Sacchi, funge da segretario verbalizzante la dott.ssa Alessandra Rota.

La Commissione è stata convocata per procedere al Riesame della Direzione secondo il seguente ordine del giorno:

ORDINE DEL GIORNO

- 1) Comunicazioni
- 2) Cambiamenti nei fattori esterni ed interni rilevanti per il Sistema di Gestione della Qualità
- 3) Definizione degli obiettivi per la qualità coerenti con la Politica della Qualità
- 4) Risultati *audit* esterni ed interni
- 5) Analisi dei fabbisogni di formazione e verifica del raggiungimento degli obiettivi formativi prefissati
- 6) Analisi dati studenti
- 7) Risultati sulle valutazioni delle attività didattiche
- 8) Dati relativi alla soddisfazione delle parti interessate e informazioni di ritorno
- 9) Prestazioni dei processi e conformità dei servizi
- 10) Dati e analisi dei follow up occupazionali
- 11) Analisi delle eventuali non conformità emerse
- 12) Identificazione delle aree soggette a miglioramento e relative proposte
- 13) Varie ed eventuali

| | | |
|---|---|--|
|  | UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Dipartimento di Scienze Veterinarie |   Attestato n° SGQ 1564/A |
| Verbale del Riesame della Direzione | | |

1. Comunicazioni

La Prof. Sacchi illustra le modalità con cui sarà condotto il Riesame della Direzione previsto dalle Norme ISO 9001:2015 per l'anno 2020 e ricorda che tutti i documenti saranno sottoposti ad approvazione da parte del Consiglio di Dipartimento in data 16/07/2020.

La Prof. Sacchi illustra il piano di audit (vedi allegato: piano audit esterni) che è pervenuto dall'Ente e stabilisce la sequenza degli interventi, compatibilmente con la disponibilità di ciascuna delle persone che saranno coinvolte.

La Prof. Sacchi propone inoltre di procedere contestualmente al monitoraggio annuale del piano triennale evidenziando l'opportunità di integrare sempre più i diversi processi di Assicurazione della Qualità e di allineare gli obiettivi e gli indicatori. A questo proposito è stata predisposta una matrice che mettere in correlazione i requisiti dei sistemi EAEVE, ANVUR e ISO.

2) Cambiamenti nei fattori esterni ed interni rilevanti per il Sistema di Gestione della Qualità



Nell'ambito dei processi di miglioramento continuo e come previsto dai requisiti ESVET SOP 2019, il Dipartimento si è dotato di alcune nuove commissioni di cui si è provveduto a dare evidenza nel documento "Ruoli e responsabilità". In particolare è stata istituita la commissione per la gestione dell'assicurazione della qualità (nella quale è presente anche una rappresentanza studentesca) che ha preso in carico il Riesame della Direzione e il monitoraggio del Piano Triennale. È stata inoltre istituita la Commissione Biosicurezza alla quale è stata affidata la redazione del manuale per la biosicurezza del Dipartimento.

Nel mese di ottobre 2019 si è insediato il nuovo Rettore professor Stefano Geuna ed è stata completamente rinnovata la *governance* di Ateneo.

A seguito della grave emergenza sanitaria legata a COVID-19 ed in ottemperanza alle norme restrittive imposte a livello nazionale e di Ateneo, a partire dal giorno 24 febbraio 2020 sono state sospese le lezioni, gli esami ed ogni attività in presenza in tutte le sedi Unito. Nel Dipartimento di Scienze Veterinarie era ancora aperta la finestra esami di febbraio, con un certo numero di appelli in corso. Erano inoltre in procinto di iniziare le lezioni del semestre pari. Erano infine programmate la sessione primaverile degli esami di profitto e la sessione straordinaria della seduta di Laurea. Considerata la complessità della situazione relativa all'erogazione dell'offerta didattica, è stato nominato con Decreto del Direttore del Dipartimento (24 marzo 2020), un Gruppo di Lavoro per la gestione della didattica a distanza formato da Vice Direttore alla Didattica, Presidenti di CdS, Vice Presidenti di CdS, Referenti AQ di CdS e manager didattici. Il Gruppo di Lavoro ha preso in carico la gestione delle istanze urgenti riconducibili all'emergenza in atto e si è dotato di un account di posta istituzionale per raccogliere le richieste da parte dei docenti. È stato inoltre definito un piano strategico per la gestione dell'emergenza che è pubblicato sul sito del Dipartimento.

Il Direttore sottolinea che l'Ospedale Veterinario Universitario, essendo stato considerato dall'Ateneo una struttura di interesse pubblico, è stato l'unica struttura di UniTo, oltre al Rettorato, a non aver chiuso durante la fase del lockdown.

Il Dipartimento ha inoltre dovuto dotarsi di un piano per la regolamentazione ed il controllo i accessi in linea con le indicazioni ricevute dall'Ateneo nelle diverse fasi che hanno seguito la fase

| | | |
|---|---|--|
|  | UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Dipartimento di Scienze Veterinarie |  Attestato n° SGQ 1564/A |
| Verbale del Riesame della Direzione | | |

1 dell'emergenza sanitaria. L'accesso, subordinato allo svolgimento di un'attività di formazione/informazione sulle misure di prevenzione e protezione dal contagio da SARS-CoV-2 è attualmente possibile, oltre che al personale, anche ai tirocinanti ed ai tesisti. Presso il Polo di Agraria e Medicina Veterinarie è inoltre stata istituita una task-force per la gestione di tutti i processi legati all'emergenza sanitaria.

3) Definizione degli obiettivi per la qualità coerenti con la Politica della Qualità

Il Dipartimento di Scienze Veterinarie, in accordo con le Direttive Europee 36/2005 CE e UE 55/2013, la legislazione italiana (DM n. 509/1999 e n. 270/2004, Dlgs 27 gennaio 2012 n.19, DM 47 del 30 gennaio 2013), le ESEVT SOP 2019, le indicazioni previste dal Sistema AVA/MIUR e le procedure per la certificazione ISO 9001, persegue la Politica della Qualità in tutte le attività istituzionali di didattica, ricerca e servizi.

Gli input per la definizione degli obiettivi per la qualità sono:

- le linee guida Ava 2.1,
- la programmazione integrata di Ateneo,
- il piano di programmazione triennale 2019-2021,
- i rapporti di riesame e monitoraggio annuale dei corsi di studio,
- la relazione annuale della Commissione Didattica Paritetica della Scuola di Agraria e Medicina Veterinaria (SAMEV),
- la relazione annuale del Nucleo di valutazione
- le ESEVT SOP 2019,

Gli obiettivi prioritari che rivestono particolare importanza per il Dipartimento sono quelli che impattano in maniera significativa sugli aspetti organizzativi e gestionali. Il Direttore nello specifico indica:




- mantenimento della certificazione ISO del Sistema Gestione Qualità;
- impegno a mantenere gli standard ANVUR
- impegno a proseguire le attività finalizzate al conseguimento dell'accREDITamento EAEVE;
- realizzazione del progetto relativo al Dipartimento per Eccellenza.

Il Direttore sottolinea come il grande impegno profuso per il raggiungimento dell'obiettivo legato all'accREDITamento EAEVE abbia migliorato le performance del Dipartimento sotto numerosi punti di vista ed in particolare per quanto riguarda gli aspetti legati alla biosicurezza, alla didattica ed alla logistica.

4. Risultati *audit* esterni ed interni

Nel mese di giugno 2019 il Dipartimento ha superato positivamente la visita di sorveglianza ISO:2015 da parte dell'ente certificatore sul Sistema di Gestione Qualità.

I Presidenti di entrambi i CdS hanno partecipato ad un audit da parte della CDP per la discussione delle azioni correttive implementate rispetto alla precedente relazione annuale e/o ai rilievi emersi dal lavoro di monitoraggio costante dei processi di AQ dei corsi di studio da parte della CDP. Dal confronto non sono emerse criticità particolari, ma spunti di miglioramento che i Presidenti hanno successivamente condiviso con le rispettive CMR.

| | | |
|---|---|--|
|  | UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Dipartimento di Scienze Veterinarie |   Attestato n° SGQ 1564/A |
| Verbale del Riesame della Direzione | | |

Il delegato per la Qualità e l'RSGQ hanno svolto, nel mese di luglio, gli audit interni alle funzioni strategiche nella gestione dei processi oggetto di certificazione. Gli incontri sono stati anche l'occasione per monitorare lo stato di avanzamento delle azioni previste dal Piano Triennale per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti. Nell'ottica di integrazione dei sistemi di assicurazione della qualità, infatti, gli audit interni sono stati condotti sui processi relativi alle macroaree previste dal Piano Triennale. Ne è emerso un quadro di correttezza ed efficacia nell'esercizio delle rispettive competenze e un ottimo stato di avanzamento nel perseguimento degli obiettivi. Non sono emerse criticità rilevanti.

5. Analisi dei fabbisogni di formazione e verifica del raggiungimento degli obiettivi formativi prefissati

La prof.ssa Odore, Vice Direttore per la didattica, illustra i risultati del monitoraggio effettuato in relazione alla sostenibilità della didattica e sottolinea la consistente diminuzione, nell'ultimo quinquennio, della necessità di ricorso a docenza a contratto (-25,3% per l'a.a. 2020/2021) ed a contratti per docenti esercitatori (-36%). Sebbene entrambi questi dati siano il risultato di una politica di reclutamento coerente con i fabbisogni, evidenzia come siano ancora presenti richieste di docenti esercitatori, reiterate negli anni e funzionali a colmare alcune lacune nell'organico del Dipartimento (vd. richieste per anestesiolego e dermatologo). È pertanto auspicabile che anche in futuro la politica di reclutamento della docenza tenga in considerazione questi aspetti.

Dal punto di vista della sostenibilità economica, riferisce che attualmente la spesa per il ricorso ad *outsourcing* (ore affidate a professori a contratto e docenti esercitatori e fondi stornati alla Struttura Didattica Speciale Veterinaria per contratti a personale medico e di supporto) ammonta a circa 200.000 euro. Le richieste di acquisto materiale per le attività esercitative comportano una spesa annua di circa 95.000 euro (con un trend in aumento) e viene sottolineato l'importante investimento (circa 10.000 euro) effettuato per la formazione dei docenti.




La prof.ssa Odore illustra inoltre le principali azioni implementate in termini di Assicurazione della Qualità: è stata rivista la composizione della Commissione Didattica, è stato redatto un Regolamento per il funzionamento delle Scuole di Specializzazione, è stata attuata una profonda revisione dei siti web DSV e CLM ed è stata creata la versione del sito del CLM in lingua inglese.

Individua infine, come criticità, la carenza di personale a supporto dell'Area Didattica e Servizi agli Studenti di Polo e la carenza di personale tecnico amministrativo a supporto del processo per gli ordini della didattica.

In considerazione di quanto esposto e della situazione contingente, vengono individuate, come possibili rischi: la sostenibilità dell'offerta formativa per la Laurea magistrale in Medicina Veterinaria (in considerazione dell'aumento degli immatricolati e della necessità di rispettare gli indicatori EAEVE) e le difficoltà nell'attivazione di nuove offerte formative.

Il Direttore sottolinea come la criticità legata alla carenza di personale a supporto dell'Area Didattica e Servizi agli Studenti sia una priorità dell'Alta Direzione che si sta muovendo con la sede centrale per individuare le opportune misure correttive.

Prende la parola il prof. Aresu, Presidente del Corso di Laurea Magistrale in Medicina Veterinaria che evidenzia come, nell'anno accademico 2019/2020, il CdS abbia messo in atto una serie di importanti iniziative (es. realizzazione del *Portfolio* informatizzato delle Competenze, definizione

| | | |
|---|--|--|
|  | UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Dipartimento di Scienze Veterinarie |   Attestato n° SGQ 1564/A |
| Verbale del Riesame della Direzione | | |

della *Policy Esami*, riorganizzazione delle attività di tirocinio) per adeguare l'offerta formativa sia rispetto ai suggerimenti delle parti sociali sia rispetto agli standard europei previsti dall'EAEVE. È stata elaborata una nuova modalità di valutazione dell'esame di laurea (cfr. verbale CCLM del 20/09/2019) che prevede un punteggio differenziato per il lavoro di tesi (fino ad un massimo di 7 punti) e per la discussione (fino ad un massimo di 3 punti) e introduce una premialità legata alla carriera dello studente (fino ad un massimo di 2 punti). Le nuove modalità di valutazione saranno applicate a partire dalla seduta di luglio. È inoltre stata completata la revisione delle linee guida per il trattamento dell'opinione studenti. Infine, nell'ambito delle attività di riorganizzazione del tirocinio e di gestione del *portfolio* delle competenze, è stato organizzato un momento di formazione per i tutor aziendali delle ASL al fine di condividere gli obiettivi formativi che sono stati ridefiniti per le attività di tirocinio esterno e di illustrare il processo che ha portato alla definizione delle competenze (obbligatorie e non) elencate nel *portfolio*.



Nel corso della riunione della CMR del 07/07/2020 e della Commissione Didattica del 07/07/2020 è stato presentato un monitoraggio degli indicatori EAEVE con la finalità sia di monitorare il flusso di casistica durante la fase I e II dell'emergenza sanitaria, sia di prevedere le attività future in base a scenari che tengano conto di un diverso numero di laureati, condividendo poi con i SSD/responsabili di servizio la numerosità e la tipologia della casistica/annua necessarie in coerenza con i requisiti di accreditamento EAEVE.

Per il corso di laurea triennale, nell'ambito delle azioni previste dal riesame ciclico 2018 e come attività propedeutica al riordino del Cds, la prof.ssa Bottero, presidente del CdS, riferisce di avere preso contatti con altri presidenti di CdS afferenti all'area L38 e avere effettuato alcuni incontri preliminari con le parti sociali (14 febbraio 2020 FNOVI; 18/02/2020 Ordine dei Medici Veterinari di Torino).

Sia per il corso di laurea magistrale sia per quello triennale è stata creata una procedura per definire modalità, tempistiche e responsabilità del processo di gestione delle lauree.

Relativamente al Progetto di Eccellenza, l'acquisizione delle attrezzature previste è stata portata a termine e sono stati completati gli interventi di adeguamento necessari dei locali destinati alla loro collocazione. È attualmente in fase di preparazione un regolamento per definire le modalità e i costi per l'accesso all'*Open-Lab* da parte di soggetti, universitari ed extrauniversitari, esterni al Dipartimento. È stata inoltre completata la procedura per l'acquisizione di un tecnico della ricerca dedicato. Nell'ambito delle attività didattiche di elevata qualificazione finanziate con i fondi del Progetto di eccellenza, il Dipartimento ha ospitato un *visiting scientist* e tre *visiting professor* e tre seminari dedicati al potenziamento delle tecniche di comunicazione per la divulgazione scientifica. Tutte le procedure per l'acquisizione di risorse umane si sono concluse e sono state erogate due borse di dottorato di ricerca e due borse post dottorato.

In relazione alla gestione delle risorse per l'organico, il Dipartimento ha raccolto l'analisi presentata dal delegato EAEVE sui punti di debolezza rispetto ai requisiti ESVET SOP 2019, e la commissione deputata ha individuando le priorità nell'inserimento di nuove posizioni nel settore animali da reddito. Per coprire tali esigenze sono state attribuite due posizioni di ricercatori a tempo determinato di tipologia B, ulteriormente rafforzate con due progressioni da Ricercatore a Professore Associato; le ulteriori posizioni nell'ambito del reclutamento del personale docente sono state destinate al miglioramento del DID dei settori più carenti. Sono inoltre stati definiti i criteri per

| | | |
|---|---|---|
|  | UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Dipartimento di Scienze Veterinarie |  |
| Verbale del Riesame della Direzione | | |

l'attribuzione di posizioni di ricercatori a tempo determinato di tipologia A e di tipologia B ed è stato deliberato che il 50% delle risorse destinate al reclutamento di personale docente venga utilizzato per il reclutamento di personale tecnico amministrativo.

Infine il Dipartimento ha acquisito per trasferimento o per bando di nuove posizioni quattro tecnici della ricerca.

È prevedibile che nel prossimo futuro la disponibilità di punti organico sia destinata a decrescere progressivamente. È quindi necessario potenziare la produttività scientifica e valorizzare gli interventi di Terza Missione per sostenere la competitività del Dipartimento.



Sono stati avviati gli interventi strutturali necessari all'accREDITAMENTO EAEVE. In particolare l'Ospedale Veterinario è stato dotato di una nuova sala chirurgia per gli equini, un'area di terapia intensiva e box equini, una nuova sala visita per gli equini. Sono inoltre stati rinnovati i ricoveri per l'ospedalizzazione e le strutture per l'isolamento dei grossi animali. Si è attuata una revisione degli impianti per lo scarico dei reflui sia della sala settoria di anatomia patologica sia della sala di anatomia normale e sono state installate due nuove celle frigorifere per la conservazione di cadaveri e materiale didattico. Nel Centro didattico è stata completata la revisione delle coperture e delle impermeabilizzazioni, è stato realizzato il cappotto ed è in corso di completamento il rifacimento della facciata. Sono stati allestiti nuovi spogliatoi per gli studenti attrezzati con 700 armadietti, servizi igienici e magazzini per lo stoccaggio dei DPI e del materiale didattico. Sono infine stati realizzati interventi di manutenzione straordinaria e opere di miglioramento a carico del macello e della azienda zootecnica per rispondere ad esigenze legate alla biosicurezza e al benessere animale. È infine in fase di completamento la realizzazione del bar e della piazzetta antistante il centro didattico. L'avanzamento dei lavori ha subito un rallentamento in conseguenza della applicazione dei protocolli legati alla gestione dell'emergenza COVID19, ma si confida nella possibilità di completare le opere previste in tempo utile.

6. Analisi dati studenti

Per l'analisi dei dati relativi agli studenti si rimanda ai documenti relativi al monitoraggio annuale ed al quadro C2 della scheda SUA CdS.

7. Risultati sulle valutazioni delle attività didattiche

In merito alla valutazione della qualità della didattica, viene illustrata l'analisi relativa ai dati dei questionari erogati per il semestre pari dell'anno accademico 2018/2019 e per il semestre dispari dell'anno accademico 2019/2020. I dati relativi ai corsi del semestre pari del corrente anno accademico non sono ancora disponibili in quanto la finestra di valutazione si chiuderà in data 27/07/2020. Le criticità emerse sono state trattate secondo quanto previsto dalle linee guida per la gestione per la "Gestione dei risultati per la valutazione della qualità della didattica secondo la nuova reportistica Edumeter: flussi, responsabilità, analisi dei dati, azioni correttive". Per il Corso di Laurea Magistrale in Medicina Veterinaria questo documento è stato aggiornato nel mese di marzo 2020 (cfr. verbale CCLM del 27/03/2020).

| | | |
|---|---|--|
|  | UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Dipartimento di Scienze Veterinarie |  Attestato n° SGQ 1564/A |
| Verbale del Riesame della Direzione | | |

I dati relativi all'opinione studenti dei semestri pari dell'a.a.2018/2019 per il corso di laurea magistrale in Medicina Veterinaria sono stati presi in esame dalle Commissioni Monitoraggio e Riesame dei CdS e presentati nel Consiglio di Corso di Laurea del 29/11/2019.

Il giudizio complessivo sul Corso di Studi è buono e tutti gli indicatori presentano un indice di soddisfazione superiore al 67% (fascia verde) e in linea con i giudizi relativi al corrispondente periodo dell'anno precedente. Come in passato, le risposte relative alla docenza evidenziano un livello di soddisfazione ottimo (87-97%) e un interesse generale molto elevato (90%). Il giudizio relativo alle infrastrutture risulta in miglioramento rispetto allo scorso anno con un 80% di giudizi positivi (decisamente positivi e moderatamente positivi).

In merito ai giudizi sui singoli insegnamenti, emerge una sola criticità, che è stata gestita da una sottocommissione della CMR con tutti i docenti del corso integrato, in quanto legata in parte anche ad una carenza di coordinamento. Nel verbale del CCLM del 27/03/2020 sono riportate le azioni correttive individuate a seguito dell'analisi dei questionari di valutazione della qualità della didattica dei semestri pari dello scorso anno accademico.

A seguito dell'analisi delle valutazioni Edumeter, dei commenti liberi e di quanto riportato nella relazione di tutorato di fine semestre, la CMR ha definito una serie di azioni di miglioramento per le quali sono state indicate tempistiche e responsabilità (cfr. verbale CCLM del 29/11/2019).

I dati relativi al semestre dispari dell'anno accademico 2019/2020 per il corso di laurea magistrale in Medicina Veterinaria, sono stati presi in esame dalle Commissioni Monitoraggio e Riesame del 27/04/2020 e verranno condivisi nell'ambito del CCLM previsto per il giorno 29 luglio.

Il giudizio complessivo sul Corso di Studi è buono e tutti gli indicatori presentano un indice di soddisfazione superiore al 67% (fascia verde). La maggior parte delle valutazioni è in linea con quelle corrispondenti del periodo precedente, anche se si rileva un calo rispetto alla soddisfazione relativa alle aule. Anche le valutazioni relative all'organizzazione degli insegnamenti, seppure riportino valori elevati, sono in leggero calo rispetto alle valutazioni precedenti, in particolare per quanto riguarda le conoscenze preliminari, il carico di studi, le modalità d'esame ed il materiale didattico.




Il livello di soddisfazione generale è molto elevato (90,61% di risposte di segno positivo) così come quello relativo ai quesiti sulla docenza.

I principali spunti di miglioramento riguardano il materiale didattico e l'aumento delle prove intermedie.

In merito ai giudizi sui singoli insegnamenti, sono state rilevate segnalazioni relative ad alcuni moduli didattici (cfr. verbale CMR del 27/04/2020)

A seguito di analisi dei dati nell'ambito della riunione della CMR del 27/04/2020, sono stati organizzati degli incontri con i docenti interessati dalle segnalazioni al fine di individuare possibili azioni correttive. Gli incontri si sono svolti all'inizio del mese di luglio (cfr. verbale CMR del 04/07/2020) e le azioni correttive e di miglioramento individuate verranno presentate nel CCLM previsto per il giorno 29 luglio 2020.

Il questionario soddisfazione docenti è stato compilato da 44 docenti. Nella maggior parte dei casi i giudizi sono positivi, ma emergono due segnalazioni, una relativa alle aule (problemi per il freddo) ed una relativa alle modalità di coordinamento. La CMR ritiene che quest'ultimo giudizio metta in luce l'esigenza di un maggiore coordinamento all'interno dei corsi e ritiene che le azioni di monitoraggio portate avanti nel semestre corrente dal Presidente del CdS con i docenti dei corsi e

| | | |
|---|---|--|
|  | UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Dipartimento di Scienze Veterinarie |   Attestato n° SGQ 1564/A |
| Verbale del Riesame della Direzione | | |

con gli studenti possano facilitare il processo di coordinamento fra docenti, almeno a livello orizzontale (insegnamenti dello stesso semestre).




Per quanto riguarda il questionario esami (compilato dagli studenti l'anno successivo rispetto a quello in cui sono stati sostenuti gli esami), come già accaduto in passato, il livello di soddisfazione si rivela più basso (in particolare per il carico di studio, l'organizzazione complessiva e l'orario delle lezioni).

A seguito dell'analisi delle valutazioni Edumeter, dei commenti liberi e di quanto riportato nella relazione di tutorato di fine semestre, la CMR ha definito una serie di azioni di miglioramento per le quali sono state indicate tempistiche e responsabilità (cfr. verbale CMR del 27/04/2020), che verranno illustrate al CCLM nella riunione del 29/07/2020.

Per quanto riguarda i dati relativi al semestre pari dell'anno accademico 2018/2019 per il corso di laurea in Produzioni e Gestione degli Animali in Allevamento e Selvatici, il giudizio complessivo sul CdS è risultato in generale buono (interesse complessivo 89.36%), sostanzialmente in linea rispetto ai semestri pari dei precedenti AA (2017/18: 89.56%). La soddisfazione circa le conoscenze preliminari (88.89%) conferma il buon risultato degli ultimi due AA, migliore rispetto agli AA precedenti (2017/18: 86.18%). Le valutazioni riguardanti il materiale didattico sono on line con quelle rilevate nei precedenti AA, mentre il dato relativo alle modalità di esame mostra un ulteriore miglioramento (92.10%) rispetto all'indicatore dell'AA precedente (2017/18: 91.81%). Gli indici di soddisfazione più elevati riguardano le attività integrative, la coerenza degli insegnamenti con quanto dichiarato sul sito web del CdS e la reperibilità dei docenti. Risulta invece inferiore rispetto agli AA precedenti il livello di soddisfazione sulle aule (78.43% rispetto a un valore di 90.26% nell'AA 2016-17) già in netto miglioramento rispetto agli AA precedenti. Relativamente ai singoli moduli didattici si evidenziano due criticità gravi (valutazioni inferiori alla soglia del 33.3%) e cinque valori di attenzione (valutazioni comprese tra il 33.3% e il 66.7%) per un modulo didattico la cui docente ha ricevuto anche valutazioni con cinque valori di attenzione per un altro suo modulo. Per un altro modulo si evidenziano una criticità grave e sei valori di attenzione, mentre un ultimo modulo mostra sei valutazioni sotto la soglia di attenzione. I docenti interessati sono stati contattati dalla sottocommissione della CMR per la definizione delle misure di miglioramento da attuare.

Considerando l'intero AA 18/19 il giudizio complessivo sul CdS è risultato in generale buono (interesse: 89.86%), leggermente migliorato rispetto al precedente AA (2016/17: 88.83%). Circa l'organizzazione dell'insegnamento è stata giudicata in termini decisamente positivi la definizione delle modalità d'esame (90.15%). Anche relativamente alla docenza, i giudizi sono risultati complessivamente soddisfacenti, gli indici di soddisfazione sempre superiori all'85%, tutti in linea con quelli espressi nel precedente AA. Per i quesiti riguardanti le prove di esame, gli studenti appaiono soddisfatti con valutazioni di pochi punti percentuali migliori rispetto a quelle del precedente AA.

Per quanto riguarda i dati relativi al semestre dispari dell'anno accademico 2019/2020 per il corso di laurea in Produzioni e Gestione degli Animali in Allevamento e Selvatici, dal report generale del periodo non emergono criticità particolari. Il giudizio complessivo sul CdS è in generale buono (interesse: 90.30%), in linea con i dati dell'analogo semestre dell'AA 2017/18 (90.35%). Per quanto

| | | |
|---|---|--|
|  | UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Dipartimento di Scienze Veterinarie |   Attestato n° SGQ 1564/A |
| Verbale del Riesame della Direzione | | |

riguarda gli indici di soddisfazione relativi alla docenza (a esclusione della coerenza dell'insegnamento che vede una lieve flessione di meno di due punti percentuale) si osserva un trend di miglioramento, mediamente intorno ai due punti percentuale. Si ritiene quindi che la flessione di tali indici osservata nei due precedenti AA possa dirsi compensata dalle azioni messe in atto dal Corso di Studi. Rispetto alle valutazioni relativamente ai singoli insegnamenti, si evidenzia come solo per un MD si presentino tre criticità lievi per ciascuno dei due nuovi docenti affidatari. Tutti gli altri MD hanno un massimo di due criticità lievi, risultato che evidenzia l'efficacia delle azioni fino a ora intraprese dal Corso di Studi.

Non si evidenziano criticità gravi circa gli indici di soddisfazione delle prove di esame. Gli indici di soddisfazione più bassi riguardano l'organizzazione complessiva (35.37%, in linea con il 34.21% del precedente AA), gli orari (43.21%, in linea con il 49.32% del precedente AA), mentre il quesito relativo all'adeguatezza delle aule (60.49%) ritorna al di sotto dalla soglia di lieve criticità rilevata lo scorso AA. Si sottolinea che nel questionario in oggetto compare la voce "soddisfazione complessiva per gli insegnamenti" con indice decisamente elevato (87.34%) in linea con quanto rilevato nello scorso AA.

In relazione all'analisi dell'opinione studenti emerge, come spunto di miglioramento, il suggerimento di informare anche il coordinatore di corso integrato nel caso in cui le valutazioni Edumeter mettano in luce delle criticità relative ad uno dei docenti del corso.

8. Dati relativi alla soddisfazione delle parti interessate e informazioni di ritorno

Per quanto riguarda i dati relativi alla soddisfazione delle parti interessate per l'anno accademico 2018/2019, si rimanda alla scheda SUA-CdS (quadro B6 – opinione degli studenti e B7 – opinione dei laureati).

Nell'ambito del sistema di AQ il CdS in Medicina Veterinaria rileva anche la valutazione relativa ai round (clinici e di anatomia patologica) ed alle attività di tirocinio.




Valutazione round clinici interni II tranche a.a. 2018/2019 (Medicina Veterinaria)

Hanno compilato i questionari 38 studenti su 43 che hanno frequentato l'attività.

Dall'analisi dei dati relativi alle domande di carattere generale sui round clinici emerge un livello generale di soddisfazione molto elevato (94,1% di risposte di segno positivo) anche se lievemente inferiore al valore rilevato nelle valutazioni dello stesso periodo nello scorso anno accademico (97,1% di risposte di segno positivo).

Molto buone ed in linea con i valori dell'anno precedente le valutazioni relative alla corrispondenza con le aspettative (94,1% di risposte di segno positivo), mentre risultano in lieve calo le valutazioni relative al rispetto degli orari (85,3% di risposte di segno positivo a fronte di una percentuale di 93,9 rilevata lo scorso anno) ed all'organizzazione complessiva (88,2% di risposte di segno positivo a fronte di una percentuale di 94,1 rilevata lo scorso anno)

Dall'analisi dei dati emergono delle criticità in relazione alle conoscenze preliminari relative ai punti di rotazione di Anestesiologia, Chemioterapia, CANC e CANC Chirurgia. Viene inoltre segnalata una soglia di attenzione per le conoscenze preliminari relative al punto di rotazione TAC. Le possibili cause delle criticità rilevate e le proposte di azioni correttive in merito sono riportate nel verbale del CCLM del 08/07/2019

| | | |
|---|---|--|
|  | UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Dipartimento di Scienze Veterinarie |   Attestato n° SGQ 1564/A |
| Verbale del Riesame della Direzione | | |

Valutazione round clinici interni I tranche a.a. 2019/2020 (Medicina Veterinaria)

Le valutazioni relative ai round clinici interni e l'analisi dei dati effettuata dalla CMR sono state condivise con il CCLM nell'ambito della riunione del 27/03/2020.

Hanno risposto al questionario 33 studenti su 45 (73,3%).

Il livello generale di soddisfazione è risultato elevato (93,8% di risposte di segno positivo). Viene evidenziata una risoluzione delle criticità di alcuni punti di rotazione precedentemente segnalati con "soglia di attenzione" (chemioterapia e radiologia). Tuttavia, si presentano nuove segnalazioni, in particolare la mancanza delle conoscenze preliminari per visite ortopediche e visite anestesologiche. Viene rilevata una criticità per le conoscenze preliminari delle attività svolte nel CANC.

La CMR ha sottolineato come le attività dei round (es. CANC o chemioterapia) siano finalizzate anche a fornire allo studente competenze più specialistiche e non solo riconducibili a quelle del primo giorno. Pertanto, ha suggerito, come già fatto nel punto di turnazione di chemioterapia, di spiegare in maniera chiara e puntale l'obiettivo di quella attività in modo da indirizzare correttamente le aspettative degli studenti.

La CMR ha suggerito inoltre l'opportunità di preparare una breve descrizione per ogni punto di rotazione con le indicazioni degli obiettivi formativi e di fornire materiale di supporto per un eventuale approfondimento degli argomenti. Dall'analisi dei dati risulta inoltre che, rispetto alle situazioni definite border line nell'ultima rilevazione, i giudizi negativi siano migliorati per tutti i punti di rotazione tranne per le conoscenze preliminari per il CANC e la dermatologia e le aspettative per il CANC-chirurgia.

Valutazioni tirocinio curricolare (e curricolare opzionale) presso enti esterni (a.a. 2019/2020) (Medicina Veterinaria)

Per quanto riguarda le attività di tirocinio presso strutture esterne i giudizi da parte degli studenti risultano essere buoni (97% di risposte di segno positivo per la soddisfazione complessiva legata alle attività di tirocinio curricolare opzionale, 92% per la soddisfazione legata alle attività di tirocinio curricolare presso le aziende sanitarie). Dall'analisi dei dati non emergono criticità su nessuno degli aspetti indagati.




Le valutazioni da parte dei tutor aziendali per le attività di tirocinio esterno svolte presso le aziende sanitarie risultano tutte molto buone e si rileva che anche per l'indice di soddisfazione relativo alla preparazione del tirocinante (conoscenze teorico-pratiche della materia) i valori sono molto elevati (97% di risposte di segno positivo). Anche in questo caso dall'analisi dei dati non emergono criticità su nessuno degli aspetti indagati.

I dati relativi all'analisi dei questionari di soddisfazione del tirocinio sono stati presi in esame nella riunione della CMR del 07/07/2020 e verranno condivisi a livello di Consiglio di Corso di Laurea nella riunione prevista per il giorno 29/07/2020.

Valutazioni tirocinio non clinico interno (a.a. 2018/2019) (Medicina Veterinaria)

Dai dati analizzati (cfr. CCLM 29/11/2019), il livello di soddisfazione generale per le attività di tirocinio non clinico interno è risultato buono (73,2% di risposte di segno positivo).

Tutte le valutazioni relative ai punti di rotazione di Anatomia Patologica sia interno sia presso l'IZS evidenziano livelli di soddisfazione molto elevati. Si rilevano buoni livelli di soddisfazione (in

| | | |
|---|---|--|
|  | UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Dipartimento di Scienze Veterinarie |   Attestato n° SGQ 1564/A |
| Verbale del Riesame della Direzione | | |

crescita rispetto alle precedenti analisi) anche per le attività di Parassitologia, per le quali si evidenzia però una problematica relativa al rispetto degli orari (legata probabilmente al fatto che in alcune occasioni l'attività si è protratta oltre l'orario previsto).

Permangono delle criticità relative al punto di rotazione di Zootecnia. Il referente del settore si è reso disponibile a rivedere i contenuti delle attività di tirocinio anche alla luce dei punti di forza e di debolezza evidenziati dagli studenti.

Valutazioni tirocinio non clinico interno (I tranche a.a. 2019/2020) (Medicina Veterinaria)

Hanno risposto al questionario 29 studenti su 36 (80%). Il livello di soddisfazione generale risulta essere buono (75,9% di risposte di segno positivo).

Dai dati raccolti si rileva un buon livello di soddisfazione per i punti di rotazione di parassitologia, anatomia patologica ed attività svolte presso l'IZS. Permangono invece delle criticità relative al tirocinio interno di zootecnia (in particolare per quanto riguarda la corrispondenza con le aspettative e l'organizzazione generale). È stato chiesto al settore di zootecnia di tenere in considerazione le segnalazioni degli studenti nell'ambito della definizione delle attività di tirocinio interno nella nuova organizzazione, destinata agli studenti dell'attuale III e IV anno.

ATTIVITA' DI TIROCINIO CL PGAAS - OPINIONE TIROCINANTI

Relativamente all'AA 2018/2019 sono pervenute n 35 valutazioni, per il 71.4% riferibili ad esperienza in ambito zootecnico e per il restante 28.6% in ambito faunistico.

L'elenco degli enti/aziende risulta piuttosto eterogeneo ed il numero di valutazioni per ente raramente superiore ad 1.

Le opinioni dei tirocinanti mostrano un buon livello di soddisfazione. In modo particolare:




- interesse da parte della struttura ospitante: il 97.2% delle risposte si colloca tra l'ottimo e il buono;
- attenzione e collaborazione nell'espletamento del tirocinio: il 94.3% delle risposte si colloca tra ottimo e buono;
- aspetti logistici e recettività: il 94.3% delle risposte si colloca tra ottimo e buono
- corrispondenza dell'attività svolta con gli obiettivi del tirocinio: il 94.2% delle risposte si colloca tra ottimo e buono
- giudizio complessivo sul tirocinio: il 91.4 % delle risposte si colloca tra ottimo e buono (ottimo 77.1%)

Dai commenti liberi non emergono criticità ma anzi chiaro apprezzamento nei confronti dei tutor aziendali e delle attività svolte, ad eccezione di due casi relativamente al quale è stato segnalato scarso interesse da parte del tutor aziendale.

ATTIVITA' DI TIROCINIO CL PGAAS - OPINIONE ENTI/AZIENDE

Sono pervenute n 29 schede di valutazione, anche in questo caso prevalentemente riferite ad enti/aziende coerenti con il curriculum zootecnico (75.9%).

- Applicazione (interesse/partecipazione/costanza): il 100 % delle risposte si colloca tra ottimo e buono (ottimo 89.8%)
- Relazione e collaborazione: 100 % delle risposte si colloca tra ottimo e buono (ottimo 85.7%)

| | | |
|---|---|--|
|  | UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Dipartimento di Scienze Veterinarie |   Attestato n° SGQ 1564/A |
| Verbale del Riesame della Direzione | | |

- Frequenza (puntualità/presenza): il 100 % delle risposte si colloca tra ottimo e buono (ottimo 91.8%)
- Conoscenze (preparazione teorico pratica alle materie): il 100 % delle risposte si colloca tra ottimo e buono (ottimo 46.9%)
- Lavoro (qualità del lavoro svolto): il 100 % delle risposte si colloca tra ottimo e buono (ottimo 83.7%)

Diversamente dalle valutazioni del precedente AA, dalla disamina dei dati si nota che la percentuale degli enti ospitanti che ritengono ottime le conoscenze teorico pratiche degli studenti è del 72.4%, dato che mostra un netto miglioramento (nel precedente AA meno del 50% degli enti ospitanti ritiene ottime tali conoscenze nei propri tirocinanti).

9. Prestazioni dei processi e conformità dei servizi

L'analisi quantitativa e qualitativa delle azioni e degli indicatori previsti dal Piano Triennale ha permesso di verificare la regolarità dello stato di avanzamento degli obiettivi proposti a medio lungo termine (vedi allegato: schede di monitoraggio PT).




Gli obiettivi e le azioni di miglioramento previste per l'anno accademico 2019/2020 sono stati verificati nel corso della riunione e si ritengono parzialmente raggiunti (vedi allegato: tabella indicatori di processo).

L'azione prevista per l'obiettivo numero 5 è stata solo parzialmente realizzata: sono state raccolte le adesioni al comitato di stakeholder da parte di rappresentanti del mondo accademico e operativo, ma non è stato raggiunto il target previsto di un incontro. Il monitoraggio del progetto è stato comunque realizzato con risorse interne. Si ripropone l'obiettivo per l'anno successivo.

Relativamente all'azione prevista per l'obiettivo numero 6, nel mese di gennaio è stata effettuata una prima estrazione dai dati relativi alle carriere degli studenti appartenenti alla coorte 2018. I risultati evidenziano una sovrastima rispetto ai corrispondenti indicatori ANS ANVUR, probabilmente imputabile al fatto che nel computo effettuato sull'intera coorte rientrano anche molti studenti con carriere pregresse e crediti formativi già acquisiti in percorsi formativi precedenti e riconosciuti nel passaggio al corso di laurea in Medicina Veterinaria. Si ritiene pertanto di non rinnovare all'obiettivo.

In relazione agli spunti di miglioramento emersi nel corso dell'audit esterno nel corso della visita di sorveglianza della certificazione ISO del 2019 si segnala che:

- sono state aggiunte nella Matrice dei portatori di interesse le strutture che pur essendo esterne al Dipartimento svolgono importanti funzioni di supporto: la struttura didattica speciale, la biblioteca, le aree di polo e la scuola di agraria e medicina veterinaria. I loro rapporti con il Dipartimento sono stati rappresentati in forma grafica e il documento è stato allegato al dossier della direzione;
- è stata modificata la matrice "Contesto, parti interessate, descrizione dei processi analisi dei rischi" migliorando il riferimento agli obiettivi, alle relative azioni, agli indicatori, ai target, alle risorse e alle responsabilità che vengono declinati nel documento "Obiettivi per la Qualità" che diventa parte integrante della Matrice;

| | | |
|---|--|--|
|  | UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Dipartimento di Scienze Veterinarie |   Attestato n° SGQ 1564/A |
| Verbale del Riesame della Direzione | | |

- è stata rielaborata la procedura per la gestione delle non conformità ed è stato creato un registro elettronico per la tracciabilità dei reclami e delle non conformità;
- sono state predisposte check-list specifiche per lo svolgimento dei singoli audit interni.

10 Dati e analisi dei *follow up* occupazionali

I dati dei follow-up occupazionale sono riportati nella scheda Sua CdS (quadro B7 - opinione dei laureati) della scheda SUA-CdS congiuntamente alle indagini effettuate da Almalaurea.

11 Analisi delle eventuali non conformità emerse

L'RSGQ, dottor Giuseppe Sereno riferisce che in data 29 ottobre 2019 è giunto un reclamo da parte del Presidente del Corso di Laurea in Medicina Veterinaria in relazione al processo di organizzazione delle sedute di laurea. Il reclamo è stato gestito secondo la procedura prevista e l'azione correttiva individuata a seguito della non conformità riscontrata ha portato alla creazione di una procedura, comune ad entrambi i CdS afferenti al Dipartimento, per la gestione delle lauree.

12. Identificazione delle aree soggette a miglioramento e relative proposte

Tenendo in considerazione gli obiettivi emersi nel corso della riunione e degli audit interni, vengono proposti gli obiettivi per il miglioramento e gli indicatori per il monitoraggio dei processi e vengono fissati i relativi target e scadenze (vedi allegato: obiettivi per la qualità). Vengono inoltre proposte alcune azioni per il controllo e la mitigazione del rischio (vedi allegato cartaceo: Matrice processi e analisi dei rischi).

13. Varie ed eventuali

Non essendovi altro da aggiungere la seduta è tolta alle ore 12.00

Segretario verbalizzante
 Dott.sa Alessandra Rota

Il Delegato alla Qualità
 Prof. Paola Sacchi