



ZDRAVSTVENO VELEUČILIŠTE
UNIVERSITY OF APPLIED HEALTH SCIENCES

IZVJEŠĆE
o unutarnjoj prosudbi sustava za osiguravanje kvalitete
na Zdravstvenom veleučilištu 2021. godine

Povjerenstvo za unutarnju prosudbu sustava osiguravanja kvalitete Zdravstvenog veleučilišta:

Predsjednica povjerenstva: Tatjana Njegovan Zvonarević, prof.

Predstavnik nastavnog osoblja: Ana Marija Hošnjak, dipl.med.techn.

Predstavnik nastavnog osoblja: dr.sc. Ivna Kocijan

Predstavnik nenastavnog osoblja: Ivica Pripeljaš

Vanjski dionik: Izv.prof.dr.sc. Igor Filipčić

Predstavnik studenata:

Zagreb, veljača 2022.



ZDRAVSTVENO VELEUČILIŠTE
UNIVERSITY OF APPLIED HEALTH SCIENCES

Sadržaj:

1.	Uvod	2
2.	Postupak unutarnje prosudbe	2
2.1	Plan rada Povjerenstva za unutarnju prosudbu	2
2.2	Ciljevi unutarnje prosudbe	3
2.3	Korišteni materijali	3
3.	Rezultati unutarnje prosudbe - zapažanja tijekom razgovora sa dionicima sustava	4
3.1	Razgovor s Upravom	4
3.2	Razgovor s članovima Odjela za kvalitetu ZVU	6
3.3	Razgovor s predstavnicima Tajništva, Studentske referade, Tehničke i Informatičke službe, Knjižnice, službe nabave i i Erasmus odjela	6
3.4	Razgovor s Voditeljima studija i Pročelnicima katedri ZVU	8
3.5	Razgovor s predstavnicima nastavnika ZVU	9
3.6	Razgovor s predstavnicima studenata ZVU	10
4.	Rezultati unutarnje prosudbe - Zaključci i preporuke	11
4.1	Politika osiguravanja kvalitete (ESG 1.1.)	11
4.1.1.	U odnosu na protekli proces unutarnje prosudbe/internog audita utvrđeno je slijedeće stanje	12
4.1.1.1	Zaključak	13
4.1.2	Preporuke za fazu naknadnog praćenja	13
4.2	Izrada i odobravanje programa (ESG 1.2.)	14
4.2.1.	U odnosu na protekli proces unutarnje prosudbe/internog audita utvrđeno je slijedeće stanje	14
4.2.1.1	Zaključak	15
4.2.2	Preporuke za fazu naknadnog praćenja	15
4.3.	Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta (ESG 1.3.)	16
4.3.1	U odnosu na protekli proces unutarnje prosudbe/internog audita utvrđeno je slijedeće stanje	16
4.3.2	Zaključak	18

4.3.3	Preporuke za fazu naknadnog praćenja.....	18
4.4.1	U odnosu na protekli proces unutarnje prosudbe/internog audita utvrđeno je slijedeće stanje:.....	19
4.4.2	Zaključak	20
4.4.3	Preporuke za fazu naknadnog praćenja.....	20
4.5.	Nastavno osoblje (ESG1.5.)	20
4.5.1.	U odnosu na protekli proces unutarnje prosudbe/internog audita utvrđeno je slijedeće stanje:	20
4.6.	Resursi za učenje i podrška studentima (ESG 1.6.).....	22
4.6.1	U odnosu na protekli proces unutarnje prosudbe/internog audita utvrđeno je slijedeće stanje	22
4.6.2	Zaključak	24
4.7	Upravljanje informacijama (ESG 1.7.).....	24
4.7.1	U odnosu na protekli proces unutarnje prosudbe/internog audita utvrđeno je slijedeće stanje	25
4.7.1.	Zaključak	26
4.7.2	Preporuke za poboljšanje kvalitete	26
4.8	Informiranje javnosti (ESG1.8.)	26
4.8.1	U odnosu na protekli proces unutarnje prosudbe/internog audita utvrđeno je slijedeće stanje	26
4.8.2	Zaključak	27
4.8.3	Preporuke za fazu naknadnog praćenja	27
4.9	Kontinuirano praćenje i periodička revizija programa (ESG 1.9.).....	27
4.9.1	U odnosu na protekli proces unutarnje prosudbe/internog audita utvrđeno je slijedeće stanje	27
4.9.2	Zaključak	28
4.9.3	Preporuke za poboljšanje	28
4.10	Periodičko vanjsko osiguravanje kvalitete (ESG 1.10.)	29
4.10.1	Utvrđeno stanje	29
4.10.2	Zaključak	29
4.10.3.	Preporuke za poboljšanje kvalitete	29
5.	Ocjena sustava osiguravanja kvalitete	30
6.	Period praćenja i naknadna unutarnja prosudba	36
7.	PRILOZI	38

1. Uvod

Unutarnja prosudba sustava za osiguravanje kvalitete Zdravstvenog veleučilišta provedena je tijekom veljače 2022. godine, osmi puta na Zdravstvenom veleučilištu. Provedena je po Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja (tzv. ESG standardima) koji je Skupina za praćenje Bolonjskog procesa (Bologna Follow-up Group, BFUG) usvojila 19. rujna 2014. godine, a ministri Europskog prostora visokog obrazovanja (European Higher Education Area, EHEA) su ga usvojili na konferenciji u Erevanu 14. i 15. svibnja 2015. godine i ISO normi 9001:2015. Povjerenstvo je sa radom započelo 03. veljače 2022. godine te zaključno sa sastankom održanim 09. veljače 2021. održalo ukupno pet sastanka.

Nakon provedene unutarnje prosudbe Povjerenstvo je upoznalo Upravu Veleučilišta i Odjel za kvalitetu Veleučilišta s rezultatima. Izvješće je izrađeno temeljem svih dobivenih informacija i dokumenata, a u skladu s uputama Agencije za znanost i visoko obrazovanje te normom ISO 9001:2015.

2. Postupak unutarnje prosudbe

2.1 Plan rada Povjerenstva za unutarnju prosudbu

U skladu s Planom aktivnosti osiguravanja kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu za 2021. godinu, Povjerenstvo za unutarnju prosudbu sustava kvalitete ZVU, na pet sastanaka održanih tijekom veljače 2022. godine donijelo je:

- U dogovoru s Upravom ZVU ciljeve unutarnje prosudbe za 2021. godinu.
- Metodologiju, odnosno, materijale koji će se koristiti u samom postupku unutarnje prosudbe.
- Plan unutarnje prosudbe sustava kvalitete ZVU 2021., javno objavljen na mrežnim stranicama

- Povjerenstvo za unutarnju prosudbu dogovorilo je plan i program, ciljeve kao i okvirne teme i pitanja u postupku unutarnje prosudbe. Proučilo je relevantne dokumente, te obavilo razgovore s dionicima i predstavnicima dionika.

2.2 Ciljevi unutarnje prosudbe

U dogovoru Povjerenstva s Upravom Zdravstvenog veleučilišta cilj ovogodišnje unutarnje prosudbe je bio utvrditi stupanj razvijenosti sustava osiguravanja kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu po novim ESG standardima i normom ISO 9001:2015 s posebnim naglaskom na:

- **Proces ocjenjivanja u hibridnom i online obliku nastave**

2.3 Korišteni materijali

Prosudba stanja sustava osiguravanja kvalitete temeljila se na analizama javno dostupnih dokumenata Veleučilišta te vrednovanju podataka dobivenih na temelju transkripata razgovora obavljenih s dionicima sustava osiguravanja kvalitete.

Temeljni dokumenti i materijali korišteni u unutarnjoj prosudbi:

- Priručnik osiguravanja kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu 2021. usvojen na Stručnom vijeću u siječnju 2021. Novi priručnik je *usklađen sa novim ESG smjernicama i normom ISO 9001:2015*
- Politika kvalitete ZVU-a
- Pravilnik o sustavu osiguravanja kvalitete *usklađen sa novim ESG smjernicama*
- Izvješće o unutarnjoj prosudbi sustava osiguravanja kvalitete Zdravstvenog veleučilišta za 2020. (ožujak, 2021.)
- Statut Zdravstvenog veleučilišta
- Statut o izmjeni statuta Zdravstvenog veleučilišta
- Organizacijska struktura Zdravstvenog veleučilišta
- Novi standardi i smjernice osiguravanja kvalitete na europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG smjernice)
- Norma ISO 9001:2015
- Izvještaj nadzornog audita ISO norma 9000:2015

- Strategija ZVU-a 2021.- 2025.
- Operativni plan realizacije strategije razvoja ZVU-a 2021.- 2025.
- Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju.

Ostali dokumenti korišteni u unutarnjoj prosudbi navedeni su u Prilogu Izvješća.

3. Rezultati unutarnje prosudbe - zapažanja tijekom razgovora sa dionicima sustava

3.1 Razgovor s Upravom

I ovogodišnji razgovor s Upravom je pokazao kontinuirano korištenje sustava osiguravanja kvalitete od strane upravljačkih struktura na svim razinama Veleučilišta. ZVU je obuhvaćeno planom reakreditacije visokih učilišta u 2022. godini koji je donijela Agencija za znanost i visoko obrazovanje te su pripreme u tijeku. Također je donesena Strategija razvoja Zdravstvenog veleučilišta 2021.-2025. U protekloj godini je provedena većina planiranih aktivnosti iz projekta Europskog socijalnog fonda Unapređenje i provedba stručne prakse na studiju sestrinstva: održane su radionice za mentore, radionice za studente, objavljen priručnik Mentorstvo u edukaciji studenata sestrinstva te je opremljena vježbaonice za zdravstvenu njegu. Uz provedbu već postojećeg, tijekom 2021. na Veleučilištu su započela tri nova projekta u sklopu programa Erasmus+ KA2: Digital education in nursing, Undergraduate Physiotherapy Pain Science Curriculum Augmentation Project UPPSAP i Beyond the Emergency. Telecare for Non-Communicable Diseases through Simulation Techniques – BeEmTel Project. Potpisan je jedan Erasmus+ međuinstitucionalni ugovor s Visokom školom v Celju u trajanju od 2021. do

Kontinuirano se potiče i bilježi napredovanje nastavnika zaposlenika Veleučilišta, napredovanje voditelja kolegija. Što se tiče tradicionalnih aktivnosti održana je 20. konferencija medicinskih sestara i tehničara i 6. konferencija zdravstvenih profesija u e okruženju. Centralno obilježavanje Dana sestrinstva se odvalo u e-okruženju. U protekloj akademskoj godini je nastavu pohađalo 3163 studenata. Primijenjen je novi kolektivni ugovor i drugačiji sustav izračuna sati nastave (ekvivalent radnih sati, a ne norma sati). Planirano je 200454.2 a održano 178 736,9 ekvivalent radnih sati. U izvedbi nastave je sudjelovalo je 695

nastavnika i suradnika. 106 su zaposlenici Veleučilišta, a 589 nastavnika je sudjelovalo na osnovu Ugovora o djelu. Doktoriralo je 5 zaposlenika. U protekloj godini je bio glavni cilj uspostaviti kvalitetnu nastavu hibridna oblika, s naglaskom na praktičnoj nastavi uživo koja je popraćena uputama i odlukama Stručnog vijeća. U protekloj godini izrađeni on line studijski programi Sestrinstvo i Fizioterapija upućeni su u postupak akreditacije, te se i započelo s pripremama za izvođenje studijskih programa Sestrinstvo i Fizioterapija na engleskom jeziku. Program SDSS Radna terapija upućen je u postupak akreditacije pri Agenciji za znanost i visoko obrazovanje, dok su studijski programi SDSS Anesteziologija i intenzivno liječenje i Primaljstvo u izradi.

Cjelokupni sustav u planiranju i realiziranju nastave je unaprijeđen putem SUN sustava. Sada Modul prodekana za nastavu može generirati izvještaje po osobama, katedrama, zvanjima i studijima. Sustav također omogućuje praćenje planiranja i realizacije nastave po studijima i katedrama te generira popise studenata po studijima i kolegijima. To uvelike olakšava praćenje cjelokupnog procesa nastave. Pogotovo jer daje jasan uvid u kadrove, nije moguće planirati više od maksimalne norme te nije moguće planirati nastavu osobama kojima je istekao izbor u zvanje ili status gosta u nastavi. Pročelnici katedri ovim putem rade odobrenja i odrade nastave te se ovim putem kontrolira proces odrade nastave. U cijelosti je implementiran e indeks. Time se lako prati prvi i drugi potpis te validacija ocjena na ispitu.

U protekloj godini je rad Centra za cjeloživotno učenje bio otežan zbog pandemije. Raspisan je natječaj i zaprimljene su prijave za program obrazovanja operacijskih medicinskih sestara, planirani početak nastave je veljača/ožujak 2022.

Popis literature Izdano i/ili u postupku izdavanja u 2021. godini:

Izdano u 2021. godini: Rotim, Krešimir; Gajski, Domagoj. Priručnik za pripremu ispita iz anatomije (II izdanje). Zagreb: Zdravstveno veleučilište Zagreb, 2021. , Vrdoljak, Ivana. Fizika za zdravstvene struke. Zagreb: Zdravstveno veleučilište Zagreb, 2021., Čukljek, Snježana. Proces zdravstvene njege i odabrane sestrinske dijagnoze. Zagreb: Zdravstveno veleučilište Zagreb, 2021. (in press), Malenica, Branko. Imunologija. Zagreb: Zdravstveno veleučilište Zagreb, 2021. (in press), Mihatov Štefanović, Iva i sur. Pedijatrija. Zagreb: Zdravstveno veleučilište Zagreb, 2021. (in press), Pečina Marko, Franić, Miljenko i sur. Kompendij ortopedije. Zagreb: Zdravstveno veleučilište Zagreb, 2021. (in press), Racz, Aleksandar; Šverko

Grdić, Zvomimira. Klima i klimatske promjene kao izazov održivog razvoja. Zagreb: Zdravstveno veleučilište Zagreb, 2021. (in press), Žura, Nikolino i sur. Klinička kineziologija. Zagreb: Zdravstveno veleučilište Zagreb, 2021. (in press). U Plan izdavače djelatnosti za 2021. godinu s rokom izrade 24 mjeseca uvršteno je 10 novih djela iz područja temeljnih biomedicinskih znanosti (anatomija i fiziologija), kliničkih medicinskih znanosti (neurokirurgija, neurologija), javnog zdravstva i zdravstvene zaštite (javno zdravstvo), zatim društvenog područja znanosti (fizioterapija), te humanističkog područja znanosti (lingvistika – germanistika i anglistika).

3.2 Razgovor s članovima Odjela za kvalitetu ZVU

Izvješća o radu Odjela za proteklu godinu, te Plan rada Odjela za narednu godinu već se rutinski izrađuju i objavljuju početkom godine, za 2021. godinu je izrađen i objavljen. Revizija svih potrebnih dokumenata se odvija po potrebi i na vrijeme, prate se promjene u ESG standardima, uvode se promjene koje proizlaze iz istih te su dokumenti javno dostupni i na webu. I dalje se redovito i pravovremeno provode sve ankete propisane Priručnikom te se rezultati objavljuju javno. S obzirom na pandemiju, i ovogodišnje ankete su se provele pravovremeno online. O aktualnim i potrebnim temama kvalitete se raspravlja u okviru sjednica Stručnog vijeća kao i na samim sastancima Odjela. Prošle je godine potvrđeno recertificiranje ISO norme 9001:2015 u ožujku i to online. Sva izvješća, dokumenti, strategije su online dostupne na stranicama Odjela za kvalitetu. Konačan dojam je da Odjel za kvalitetu sustavno radi na poboljšanju sustava osiguravanja kvalitete Zdravstvenog Veleučilišta te da kontinuirano ostvaruje dobru suradnju sa Upravom Veleučilišta.

3.3 Razgovor s predstavnicima Tajništva, Studentske referade, Tehničke i Informatičke službe, Knjižnice, službe nabave i i Erasmus odjela

I u ovoj akademskoj godini se nastavljaju sve aktivnosti propisane priručnikom. Uhodane su, dobro funkcioniraju i svi uspostavljeni parametri se kontinuirano prate. S obzirom na specifičnost funkcioniranja sustava u protekloj akademskoj godini zbog globalne pandemije bolesti COVID 19, aktivnosti Veleučilišta odlično su djelovale na online način. Referada i

tajništvo spojeni u jedinstvenu službu, odnosno studentsku službu. Prijave i upisi studenata putem i izvan SPU u potpunosti omogućeni on line (SUN sustav), što se pokazalo iznimno dobrim s obzirom da se smanjila razina papirologije, bilo je puno manje dolazaka studenata u prostore Veleučilišta, čime su izbjegnute uobičajene gužve. Postupak priznavanja ispita položenih na drugom visokom učilištu ili na studiju ZVU-a u cijelosti se provodi preko e studenta (e zamolba).

Elektronski proces izdavanja potvrda i podnošenja zamolbi u potpunosti funkcionira. Prijava završnih radova, prijava obrana završnih radova i izvođenje istih su u potpunosti digitalizirani. Članovi tajništva i referade ističu kao prednost mogućnost elektronskog potpisivanja ugovora koje iznimno ubrzava sve administrativne procese.

Manji tehnički problemi oko održavanja ispita riješeni su odmah putem informatičke službe. Svima je omogućen usmeni ispit na istom roku ako im je sustav pao tijekom pisanja ispita. U planu za daljnji razvoj je revitalizacija Intraneta i prebacivanje komunikacije na nove sustave. Također je u planu i ispitni centar kao i angažman novih softvera za bolju kontrolu na pismenim online ispitima.

Računovodstvo je unaprijedilo sustav praćenja korištenja sredstava po izvorima financiranja, što je omogućilo i lakše popunjavanje mjesečnih izvještaja za ministarstvo znanosti i obrazovanja. Uslijed unapređenja SUN sustava, računovodstvo je na sve upite studenata vezano uz školarine i troškove ostalih usluga (diploma, upisa, itd.) odgovaralo u najkraćem roku što je omogućilo efikasnije i transparentnije komuniciranje svih dionika, te su djelatnici pohađali razne edukacije, seminare i praktikume, s ciljem praćenja važeće regulative i unapređenja procesa računovodstvene evidencije i izvještavanja.

Zdravstveno veleučilište osigurava učinkovitu javnu nabavu te ekonomično i svrhovito trošenje javnih sredstava kroz poštivanje načela javne nabave u odnosu na sve gospodarske subjekte te poštivanjem zakonskih propisa i internih akata (Statut, pravilnici, odluke i sl.), uz prilagodbu tijeka i načina dijela postupaka javne nabave tijekom 2021. godine, sukladno preporukama Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja, uslijed epidemije izazvane Corona virusom.

Tijekom 2021. godine knjižnični fond je nadopunjen udžbenicima i časopisima iz područja relevantnima za profesore i studente te se planira isto i tijekom 2022. godine. U protekloj godini je izdavačka djelatnost nastavila svoje planirano djelovanje. U e knjižari je dostupno 26 knjiga. Kontinuirano se nastavljaju objavljivati brojevi časopisa Croatian Nursing Journal i Journal of Applied Health Sciences. U suradnji sa Udrugom za promicanje kvalitetnog obrazovanja mladih s invaliditetom „Zamisli“, u sklopu projekta „Prilagodba literature za slijepe i slabovidne učenike VIII“ našim slabovidnim studentima su se prilagođavali udžbenici kako bi nesmetano mogli pratiti nastavu te pripremati se za ispite. Kroz razgovor s Upravom se stječe dojam kontinuiranog rada i unaprjeđenja sustava kvalitete, što je najbolje vidljivo kroz omogućavanje svih potrebnih resursa i brzu prilagodbu nastave u e okruženju.

U sklopu Erasmus programa bile su realizirane tri odlazne mobilnosti na preddiplomskom studiju Radne terapije krajem 2021. godine u trajanju od 2 mjeseca, te jedna dolazna mobilnost osoblja u svrhu usavršavanja u trajanju od 2 dana. U sklopu međunarodne suradnje na Zdravstvenom veleučilište su u listopadu na kratkoročnu praksu na preddiplomskom studiju sestrinstva došle tri studentice sa partnerske ustanove Berner Bildungszentrum Pflege iz Švicarske. Praksa se održala u listopadu 2021. u trajanju od 2 tjedna. Potpisan je Erasmus+ međuinstitucionalni ugovor s Visokom školom v Celju u trajanju od 2021. do 2027.

3.4 Razgovor s Voditeljima studija i Pročelnicima katedri ZVU

Voditelji studija i Pročelnici katedri pokazuju kontinuiranu upućenost u aktivnosti Uprave i tijela sustava za osiguravanje kvalitete. I dalje se stječe dojam je da su uvelike svjesni važnosti cjelokupne kulture kvalitete, poglavito u domeni opisa posla na funkcijama koje obnašaju. U odnosu na proteklu godinu i specifičnosti organizacije i održavanja online nastave tijekom pandemije, voditelji i pročelnici ističu kako su i dalje ulagali veliki trud oko uspostave svih vrsta nastavnih procesa online i uživo. Navode kako online nastava ima svoje prednosti i nedostatke te da je prilikom izrade rasporeda teško uskladiti pojedine rasporede za dio nastave koji ide online i dio nastave koji ide uživo. Slažu se kako se vježbe i praktikumi trebaju izvoditi uživo, u manjim grupama. Također navode pohvale Informatičkoj službi koja je bila na

raspolaganju od samih početaka i spremna u kratkom roku pomoći oko potencijalnih problema i vrlo efikasno bi pomogla otkloniti tehničke poteškoće. Također su naveli kao prijedlog poboljšanja održavanja ispita i smanjivanja potencijalnih nečestitih ponašanja tijekom ispita snimanje samih ispita, s obzirom da se do sada pokazalo u praksi da je teže uspostaviti kontrolu nad ponašanjima pojedinaca tijekom ispita. Ograničenje vremena rješavanja ispita, te više otvorenih pitanja pokazalo im se kao dobro rješenje u sprječavanju prepisivanja. Napravili su veću bazu pitanja kako bi se spriječilo njihovo ponavljanje. Važno je dati jasne upute prije pisanja samog ispita online putem, te se kao dobra praksa pokazao probni ispit kako bi studenti na vrijeme otklonili moguće smetnje (slaba internetska veza, ne instaliran safe exam browser). Također su procijenili mogućnost usmenog ocjenjivanja slučajnog djela studenata odličnim potezom jer omogućuje nastavnicima otkloniti sumnje na pismenim uradcima te su početkom ove akademske godine to počeli većinom svi prakticirati.

3.5 Razgovor s predstavnicima nastavnika ZVU

Nastavnici i ove godine pokazuju osviještenost o važnosti osiguravanja kvalitete na Veleučilištu te svake godine pridaju sve više pažnje sustavu kvalitete. Nastavnici su ove godine naveli jako dobru suradnju s voditeljima studija u specifičnim uvjetima održavanja nastave u e okruženju. Nastavnici navode kako je materija koja se predaje ostala ista, ali se način izvođenja nastave morao prilagoditi na e okruženje, što je iziskivalo veliki napor, trud i vrijeme u želji da nastavni proces bude što kvalitetniji u novim uvjetima. Nastavnici navode kako su odabrane platforme za održavanje nastave dobre te imaju jako puno mogućnosti, pogotovo je primijećen trud informatičke službe oko održavanja i unapređivanja istih. Nova ažurirana verzija aplikacije Teams otvorila je neke nove mogućnosti održavanja nastave: podjela i rad u manjim grupama unutar istog sastanka. Nastavnici su naveli potencijalne negativne strane nastave u e okruženju koje su smanjile pauze između predavanja, jer se smatra da studenti ne moraju mijenjati lokaciju, a manje se uzeo u obzir kognitivni zamor. Također navode kako jedan dio studenata i dalje ima nelagodu i probleme oko paljenja kamera i mikrofona za sudjelovanje, animirati studente je puno teže i zahtjevnije. Ako su velike studentske grupe, studenti nevoljko komentiraju i uključuju se aktivno na predavanja što je u početku bilo jako izazovno za nastavnike, ne isključuju mikrofone kada aktivno ne sudjeluju što proizvodi buku i smeta u

izvođenju nastave. Dio studenata je pasivan prilikom praćenja e nastave. Međutim, nastavnici navode i pozitivne strane ovog oblika nastave. Smatraju da je samostalan rad unaprijedio nastavu i kritičko promišljanje studenata, sustav omogućuje lakše praćenje napretka pojedinog studenta. Podjelom zadataka mogu se trajno pratiti njihova postignuća, dodijeliti im dodatni bodovi, nagrade u obliku znački što je i njima dodatan motiv za ispunjavanjem zadataka na vrijeme. Također navode prednosti ispita u e okruženju kao što je sama štednja papira, manja zauzetost dvorana, ispiti se automatski ocjenjuju. Negativna strana je da bi trebalo pojačati kontrolu ne čestitih ponašanja na ispitu. Nastavnici navode da se online putem olakšala u jednu ruku i administracija te da kod završnih radova sve jako lijepo funkcionira. Na kraju su iznijeli još jednom pohvale Informatičkoj i tehničkoj podršci Veleučilišta koja je uvijek na raspolaganju i ulaže veliki trud oko funkcioniranja cjelokupnog online sustava. Uspoređujući s prošlom godinom, ove godine je bilo puno manje otkazivanja praktičnih vježbi i nadoknade istih. Većina radilišta je bila otvorena za studente, najčešći razlozi odgode bile su samoizolacije mentora ili studenata.

3.6 Razgovor s predstavnicima studenata ZVU

Tijekom razgovora sa studentima izražen je dojam kako su studenti upućeni u sustav osiguravanja kvalitete na Veleučilištu, poglavito preko predstavnika u tijelima uprave ZVU-a i Odjelu za kvalitetu. Kontinuirano pokazuju zadovoljstvo procesom unutarnje prosudbe te se stječe dojam kako ovaj mehanizam korigira za njih bitne nedostatke. Navode kako je protekla godina i njima u hibridom obliku nastave i kontekstu pandemije bila jako izazovna i iziskivala je prilagodbu. Studenti navode kako se dio nastavnika jako brzo prilagodio na izvođenje nastave u e okruženju te su sva predavanja prilagodili na zanimljiv način e okruženju. Međutim, navode kako je najčešće kod vanjskih suradnika zamijećeno nesnalaženje u novim uvjetima te da su poneki profesori nespremni za online nastavu: prezentacija je neprilagođena njihovom studiju (za studente medicine, a ne sestrinstva), stare prezentacije te da su neki profesori bili nedovoljno dostupni za komunikaciju mailom ili putem platforme Moodle. Kao problem prilikom izvoženja online nastave prijavljuju i tehničke poteškoće sa svoje strane te slabu vezu. Studenti Radne terapije naveli su da 24 sata prije ispita još nisu bili obavješteni o točnom terminu održavanja ispita, te da nikako ne mogu doći do pojedinih vanjskih

nastavnika. Zadovoljni su što su im vježbe omogućene uživo, sami su primijetili kako im je motivacija za studiranjem pala kada su prebačeni na online pohađanje nastave. Nadalje navode kako dobro funkcionira komunikacija s mentorima godina i preko predstavnika godina. Primijetili su da nedostaje angažman za uključivanje u Studentski zbor, te kako bi sudjelovali u Erasmus razmjenama, ali da posjeduju premalo informacija o istima. Zadovoljni su što sve funkcionira preko e indexa- prijava završnog ispita, e zamolbe. Također kažu da su upoznati s uvjetima održavanja online ispita i mogućnostima da budu pozvani na usmeni i slažu se sa tom odlukom te je podržavaju. Koriste usluge knjižnice i uživo i online. Svoj dolazak najave putem maila te bi ih tražene knjige dočekale na porti na lokaciji Ksaver, gdje su ih poslije i vraćali. S početkom nove akademske godine, studenti imaju slobodan pristup prostorima knjižnice, naravno pridržavajući se propisanih epidemioloških mjera. Previše pitanja te strah da nisu anonimne najčešći su navođeni razlozi za neispunjavanjem evaluacije nastave.

4. Rezultati unutarnje prosudbe - Zaključci i preporuke

Rezultati provedenog postupka unutarnje prosudbe obrađeni su sukladno točkama 1.1. do 1.10. Standarda i smjernica za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja usvojenih od strane ministara Europskog prostora visokog obrazovanja (European Higher Education Area, EHEA) na konferenciji u Erevanu 14. i 15. svibnja 2015. godine te normom ISO 9001:2015., integrirane u ovom Izvješću.

4.1 Politika osiguravanja kvalitete (ESG 1.1.)

Standard: Visoka učilišta moraju imati politiku osiguravanja kvalitete koja je javno dostupna i dio njihovog strateškog upravljanja. Unutarnji dionici tu politiku moraju razvijati i provoditi putem odgovarajućih struktura i procesa i pritom uključivati i vanjske dionike. **Smjernice:** Politike i procesi temelji su svakog koherentnog sustava unutarnjeg osiguravanja kvalitete koji tvori ciklus trajnog poboljšavanja i doprinosi odgovornosti visokog učilišta. Takav sustav podržava razvoj kulture kvalitete u kojoj svi unutarnji dionici preuzimaju odgovornost za kvalitetu i bave se osiguravanjem kvalitete na svim razinama visokog učilišta. Kako bi se to olakšalo, politika kvalitete mora biti službeno usvojena i javno dostupna. Politike osiguravanja kvalitete su najsvrsishodnije kada odražavaju odnos između znanstvenog rada i učenja i poučavanja te uzimaju u obzir nacionalni kontekst u kojem visoko učilište djeluje, kontekst na samom visokom učilištu i odabrani strateški pristup.

Norma ISO 9001:2015: U skladu s ESG smjernicama standard 1.1. integriran je sa zahtjevom norme ISO: 4.1. (zahtjevi koji se odnose na razumijevanje organizacije), 4.2. (razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana, 4.4.2. održava dokumentirane informacije za podržavanje provedbe svojih procesa), 5.1. vođenje i opredjeljenje, 5.1.1 (strategija organizacije) 5.2.1. (uspostavljanje politike kvalitete), 5.2.2 (komuniciranje politike kvalitete) 6.1.1 (planiranje aktivnosti), 7.5. (dokumentirane informacije), 5.3. (izvještavanje najvišeg poslodavca), 9.1 (vrednovanje performansi), 9.3. (upravina ocjena), 9.2. Interni audit, 10.1. (poboljšanje – općenito).

4.1.1. U odnosu na protekli proces unutarnje prosudbe/internog audita utvrđeno je slijedeće stanje

- Potrebni dokumenti vezani uz osiguravanje kvalitete se pravovremeno i adekvatno ažuriraju i javno objavljuju na mrežnim stranicama Zdravstvenog veleučilišta (www.zvu.hr/kvaliteta)
- Interni sustav kvalitete koji je razvijen unutar ZVU jasan je, dokumentiran i transparentan te sveobuhvatno pokriva sve aspekte rada.
- Sve planirane aktivnosti iz Akcijskog plana za 2021. su realizirane
- ZVU je obuhvaćeno planom reakreditacije visokih učilišta u 2022. godini koji je donijela Agencija za znanost i visoko obrazovanje.
- Postoji plan aktivnosti osiguranja i promicanja kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu za 2021. godinu.
- Postoji plan aktivnosti za naknadno praćenje s preporukama poboljšanja i rokovima izvršenja usklađen s preporukama iz izvješća Povjerenstva za unutarnju prosudbu iz 2021. godine te je u cijelosti objavljen na mrežnim stranicama.
- Izvješće o realizaciji plana /akcijskog plana/ aktivnosti osiguranja i promicanja kvalitete na zdravstvenom veleučilištu za 2021. godinu prihvaćeno je na 4. elektroničkoj sjednici održanoj u siječnju 2022., te u cijelosti objavljeno na mrežnim stranicama Odjela za kvalitetu
- Imenovani su članovi i predstavnik studenata u rad Povjerenstva Izrada izvješća rada Etičkog povjerenstva za 2021.
- Izrađena je Strategija osiguranja kvalitete ZVU 2021-2025.
- Izrađena SWOT analiza Zdravstvenog veleučilišta za 2022. godinu i prihvaćena je na 4. elektroničkoj sjednici održanoj u siječnju 2022., te u cijelosti objavljeno na mrežnim stranicama Odjela za kvalitetu

- Priručnik o osiguravanju kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu integriran s normom ISO 9001:2015. javno je dostupan na web stranici Veleučilišta (<https://www.zvu.hr/wp-content/uploads/PRIRUCNIK-2018.pdf>)
- Nakon provedenih razgovora sa dionicima SOK-a prisutan je dojam da su svi dionici kontinuirano zainteresirani, aktivno uključeni u postupke osiguravanja kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu podižući razinu svjesnosti o dobrobiti istih.
- Sve ankete se kontinuirano provode i obrađuju (zadovoljstvo studenta tehničko-administrativnim osobljem, podrškom na Zdravstvenom veleučilištu, kvalitetom rada knjižnice i radom nastavnika na Zdravstvenom veleučilištu, razlozima ispisa itd.) te kao zbirna ocjena kontinuirano objavljuju javno na mrežnim stranicama. Knjižnica i tehničko osoblje ocijenjeno u većem postotku nego prošlih godina. Znatno manji odaziv studenata u ispunjavanju anketa nego prethodnih godina.
- U okviru sjednica Stručnog vijeća kontinuirano i po potrebi se raspravlja o pojedinim stavkama sustava kvalitete na ZVU u okviru odgovarajućih točaka dnevnog reda.
- Omjer broja nastavnika i studenata na svim studijima iznosi: 1:30
- Članovi Odjela za kvalitetu ZVU kontinuirano sudjeluju u radionicama i predavanjima u organizaciji Agencije za znanost i visoko obrazovanje- *Unapređenje sustava osiguravanja i unapređenje kvalitete visokog obrazovanja.*

4.1.1 Zaključak

Zdravstveno veleučilište ima ustrojen konzistentan sustav kvalitete koji se učinkovito unaprjeđuje svake godine temeljem rezultata unutarnje prosudbe i koji pokriva mnoge aktivnosti Veleučilišta. Svi su dokumenti sustava objavljeni i revidirani. Izrađena je Strategija sustava osiguravanja kvalitete za naredni period 2018-2022; SWOT analiza za 2022. godinu; Osigurano je praćenje odabranih pokazatelja kvalitete i svi dionici sustava u njemu aktivno sudjeluju.

4.1.2 Preporuke za fazu naknadnog praćenja

- Nastaviti održavati uvijete za dopusnice, te održavati postignuti povoljan omjer nastavnik : student
- Kontinuirano provoditi planirane aktivnosti
- Nastaviti promovirati kulturu kvalitete Danom kvalitete na ZVU

- Prijedlog Odjela za kvalitetu i članova Povjerenstva za unutarnju prosudbu je nužnost cirkularnog mijenjanja članova u povjerenstvu kako bi svo nastavno i nenastavno osoblje bilo upoznato sa kulturom kvalitete na ZVU

4.2 Izrada i odobravanje programa (ESG 1.2.)

Standard: Visoka učilišta moraju imati postupke za izradu i odobravanje svojih studijskih programa. Oni moraju biti izrađeni tako da ispunjavaju postavljene im ciljeve, uključujući i predviđene ishode učenja. Kvalifikacije koje se dodjeljuju temeljem programa treba jasno opisati i predstaviti, pozivajući se na odgovarajuću razinu nacionalnog kvalifikacijskog okvira za visoko obrazovanje pa time i na Kvalifikacijski okvir Europskog prostora visokog obrazovanja. **Smjernice:** Studijski programi su sama srž obrazovne misije visokih učilišta. Oni studentima pružaju akademska znanja i vještine, uključujući i one koje su prenosive i mogu utjecati na osobni razvoj studenata te naići na primjenu u njihovim budućim karijerama.

Norma ISO 9001:2015: U skladu s ESG smjernicama standard 1.2. integriran je sa zahtjevom norme ISO: 4.4.1. (utvrditi zahtijevane ulaze i izlaze iz tih procesa), 7.2. kompetencija, 7.3. svijest, 8.3.6. promjene projektiranja i razvoja, 5.1.2. usmjerenost na kupca, 8.3.6. promjene projektiranja i razvoja, 8.5.6. upravljanje promjenama, 5.1.2. usmjerenost na kupca, 8.2. (komunikacija s kupcem).

4.2.1. U odnosu na protekli proces unutarnje prosudbe/internog audita utvrđeno je slijedeće stanje

- Zdravstveno veleučilište prati potrebe tržišta oko formiranja novih studijskih programa. U izradu istih su uključeni studenti, nastavnici, vanjski dionici te se koristi vanjska ekspertiza, a kriteriji vrednovanja su usklađeni s nacionalnim planom i zakonodavstvom.
- Kontinuirani se prate razlozi odustajanja i ispisa sa studija.
- Završen je natječaj za upis prve generacije studenata u program cjeloživotnog učenja za Operacijske medicinske sestre/tehničare, početak nastave je planiran kroz veljaču/ožujak 2022. godine.
- Dva su studijska programa u završnoj fazi: Studij Primaljstva Specijalistički studij anesteziologije i reanimatologije i intenzivnog liječenja
- Program SDSS Radna terapija upućen je u postupak akreditacije pri Agenciji za znanost i visoko obrazovanje.
- U protekloj godini izrađeni on line studijski programi Sestrinstvo i Fizioterapija upućeni su u postupak akreditacije.

- Započelo se s pripremama za izvođenje studijskih programa Sestrinstvo i Fizioterapija na engleskom jeziku.
- Kontinuirano se odvija suradnja sa odgovarajućim Sveučilišnim studijima na Sveučilištu u Splitu i Rijeci te Stručnim komorama.
- Učinjene su izmjene i dopuna studijskih programa sukladno protokolu
- Revidirani su izvedbeni planovi nastave svih studija
- Izrađene su analize studijskih programa
- Učinjena je analiza ishoda učenja za sve kolegije s označenim kriterijima ocjenjivanja
- Izvedbeni planovi svih studija Veleučilišta objavljuju se na mrežnim stranicama Veleučilišta.
- Rezultati studentske ankete upotrebljavaju se u postupku vrednovanja kvalitete nastavnog rada nastavnika, kao informacija nastavniku za prilagodbu i unaprjeđenje nastavnog rada, služe kao podloga prodekanici za nastavu i unaprjeđenje kvalitete za potrebne aktivnosti, upotrebljavaju se u postupku izmjena i dopuna studijskog programa, te za akreditacijske postupke. Veleučilište treba osigurati mehanizme koji će povećati odaziv studenata na ispunjavanje evaluacija.

4.2.1 Zaključak

Mehanizmi za izradu i odobravanje studijskih programa, promatranje i periodičnu reviziju programa i stupnjeva obrazovanja primjenjuju se u cijelosti. Kvalifikacije koje se dodjeljuju temeljem programa pozivaju se na odgovarajuću razinu nacionalnog kvalifikacijskog okvira za visoko obrazovanje. Ishodi učenja i ECTS bodovi se revidiraju i usklađuju sa srodnim institucijama unutar Europske unije. Osigurana su sredstva za planirane aktivnosti. Studenti i drugi dionici uključeni su u aktivnosti osiguravanja kvalitete.

4.2.2 Preporuke za fazu naknadnog praćenja

- I dalje pratiti potrebe tržišta i stvarati suradnju sa partnerima iz prakse u izradi novih studijskih programa

- Nastaviti provoditi aktivnosti uključivanja i informiranja svih dionika pri donošenju novih dokumenata
- Kontinuirano raditi na povećanju odaziva studenata na proces evaluacije nastave

4.3. Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta (ESG 1.3.)

Standard: Visoka učilišta moraju osigurati da se programi izvode na način koji potiče studente na preuzimanje aktivne uloge u ostvarivanju procesa učenja i da vrednovanje studenata odražava takav pristup. **Smjernice:** Učenje i poučavanje usmjereni na studenta imaju važnu ulogu u poticanju motiviranosti, samorefleksije i angažmana studenata u procesu učenja. To podrazumijeva pažljivo osmišljavanje studijskih programa i njihovog izvođenja, kao i vrednovanja ishoda.

Norma ISO 9001:2015: U skladu s ESG smjernicama standard 1.3. integriran je sa zahtjevom norme ISO: 4.4.1 (procesi upravljanja kvalitetom) 5.1.2. (usmjerenost na kupca), 7.1. (resursi), 7.1.3. (infrastruktura), 7.1.4. (okruženje za provedbu procesa) 7.1.5. (resursi za nadzor i mjerenje) 7.2. (kompetencija), 8.7. (upravljanje nesukladnim izlazima).

4.3.1 U odnosu na protekli proces unutarnje prosudbe/internog audita utvrđeno je slijedeće stanje

- Veleučilište je jasno definiralo, za svaki predmet, načine praćenja i ocjenjivanja studenata Pravilnikom o ocjenjivanju, dostupnim na mrežnim stranicama Veleučilišta.
- Svaki predmet ima jasne kriterije, pravila i načine ocjenjivanja, javno su dostupni te objavljeni na mrežnim stranicama Veleučilišta za svaki od predmeta.
- Primjenjuje se načelo jednakosti za sve studente.
- Unutar svakog predmeta nastavnik ima mogućnost obavljanja kolokvija po tematskim cjelinama koji studentima omogućuju jednostavnije polaganje ispita i lakše savladavanje gradiva.
- Oblike provjere znanja odnosno oblik ispita predmetni nastavnik jasno definira u silabusu kolegija te upoznaje s njegovim sadržajem studente na početku nastave.
- Trajna provjera znanja odvija se putem vježbi, seminara i na nastavi, te je definirana unutar svakog predmeta zasebno.
- Veleučilište, u okviru studijskih programa, ima za svaki predmet javno objavljene ispitne rokove i termine kolokvija, preko ISVU sustava, vidljive na Studomatu.

- Studenti su na vrijeme obaviješteni o rezultatima ispita s jasnim obrazloženjem ostvarenog uspjeha te upoznati s mogućnošću žalbe definirano Pravilnikom o ocjenjivanju.
- Veleučilište ima jasno definirani standard pisanja završnih radova, Pravilnikom o završnim radovima, dostupnim na mrežnim stranicama Veleučilišta.
- Kroz Pravilnik o stegovnoj odgovornosti studenata Veleučilište ima osigurane mehanizme uvažavanja povreda dužnosti od strane studenata na Veleučilištu.
- Kontinuirano se provodi analiza prolaznosti studenata i uspješnosti polaganja ispita.
- Veleučilište kontinuirano provodi analizu postignutih rezultata studenata u akademskoj godini te analizu postignutih ishoda učenja.
- Studenti su educirani o važnosti popunjavanja studentske ankete preko Vodiča za studente koji ukazuje na važnost evaluacije u poboljšanju kvalitete svih segmenata nastavnog procesa.
- Veleučilište po dostavljenim izvješćima o ocjenjivanju i uspješnosti provodi korektivne radnje informiranjem nastavnika o ocjenjivanju i uspješnosti od strane studenata, te time potiče nastavnike na korekcije u provođenju nastave
- Veleučilište Moodle platformu koristi se za sve oblike e nastave. Na Moodle platformi postavljeni su svi kolegiji svih studija ZVU-a radi organizacije nastave u e obliku. Na platformi MS Teams organizirana su direktna, online predavanja na svim studijima ukoliko epidemiološka situacija upućuje na e oblik nastave.
- Najuspješnije studente se, na godišnjoj razini, nagrađuje temeljem Pravilnika o dodjeljivanju nagrade najuspješnijim studentima po stručnim studijima te dodjeljivanjem stipendija studentima slabijeg imovinskog statusa.
- Kontinuirano se provodi nabavka i ažuriranje nastavne literature.
- Veleučilište uvodi različite oblike nastave s naglaskom na nastavu usmjerenu na studenta. U svrhu istog se kontinuirano koristi i informacijski sustav e-učenja za samostalno učenje, provjeru znanja i provjeru ishoda učenja.
- Zdravstveno veleučilište za potrebe izvođenja multimedijalne nastave koristi računalne (stacionarne i mobilne) komplete.
- Računalna oprema se kontinuirano nadograđuje, a svim studentima je dostupan bežični pristup internetu.

- Kontinuirano se jednom godišnje dodjeljuje Dekanova nagrada za iznimno postignute uspjehe u javnom nastupu ili djelovanju u skladu s Pravilnikom o dodjeljivanju nagrade najuspješnijim studentima.
- Omogućeno je studentima korištenje e-udžbenika putem korisničkog imena i lozinke koju dobiva svaki student.

4.3.2 Zaključak

Postoje adekvatni mehanizmi praćenja različitih načina izvođenja nastave te korištenja pedagoških metoda u skladu sa potrebama raznovrsne studentske populacije. Vještina prijenosa znanja na studente i učinkovitost poučavanja istodobno se vrednuju različitim metodama. Pravila, postupci i ocjenjivanje ishoda učenja reguliraju se Pravilnikom o studiranju i Pravilnikom o ocjenjivanju na ZVU.

4.3.3 Preporuke za fazu naknadnog praćenja

- Poticati nastavnike na ispunjavanje ankete o samoevaluaciji, pogotovo asistente.
- Nastaviti edukaciju studenata o važnosti ispunjavanja studentske ankete kao prediktora kvalitete nastave na ZVU i napraviti strategiju povećanja broja odaziva studenata na evaluacijski proces.
- Kontinuirano nabavljati potrebnu literaturu u knjižnici.

4.4. Upis i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje (ESG 1.4.)

Standard: Visoka učilišta moraju dosljedno provoditi unaprijed utvrđene i objavljene propise koji pokrivaju sve faze studiranja, tj. upis, napredovanje kroz studij, priznavanje i certificiranje. **Smjernice:** Osiguravanje uvjeta i podrške nužnih za napredovanje studenata u njihovim akademskim karijerama u najboljem je interesu svakog pojedinog studenta, programa, visokog učilišta i sustava. Neophodno je imati postupke upisa, priznavanja i završavanja koji odgovaraju svrsi, osobito kad su studenti mobilni unutar i među sustavima visokog obrazovanja. Važno je da se politike pristupa, procesi i kriteriji upisa provode dosljedno i transparentno te da se osigurava uključivanje studenata u rad visokog učilišta i uvođenje u program. Visoka učilišta moraju imati procese i alate za prikupljanje, praćenje i djelovanje na temelju informacija o napredovanju studenata. Pravedno priznavanje visokoobrazovnih kvalifikacija, razdoblja studija i prethodnog učenja, što uključuje i priznavanje neformalnog i informalnog učenja, ključni su elementi osiguravanja napretka studenata kroz studij te poticaj za mobilnost.

Norma ISO 9001:2015: U skladu s ESG smjernicama standard 1.4. integriran je sa zahtjevom norme ISO: 4. 4. (upravljanje procesima), 4.4.1. (upravljanje procesima), 4.4.1.c (upravljanje procesima), 5.2. politika, 7.2. kompetencije, 8.1. (operativno planiranje i nadzor), 9 (vrednovanje performansi).

4.4.1 U odnosu na protekli proces unutarnje prosudbe/internog audita utvrđeno je slijedeće stanje:

- Uspostavljeni mehanizmi i postupci upisa, priznavanja ispita i završetka studija se kontinuirano provode i održavaju.
- Poslovanje veleučilišta je transparentno. Veleučilište provodi Javnu nabavu i Javne natječaje koji su objavljeni na Web stranicama Zdravstvenog veleučilišta.
- Uspostavljeni su mehanizmi kojima se prati napredak studenata.
- Izvannastavna aktivnost i zalaganja studenata kontinuirano se prate i bilježe.
- Kontinuirano se dodjeljuju nagrade najuspješnijim studentima prema Pravilniku o nagrađivanju studenata stručnih i specijalističkih diplomskih studija na Zdravstvenom veleučilištu, a dodjeljuje se na svečanoj sjednici Stručnog vijeća povodom dana ZVU-a u travnju svake godine.
- Kontinuirano se provodi se priznavanje prethodno stečenih ishoda učenja i položenih ispita putem Zamolbe za priznavanje ispita.
- Veleučilište provodi analizu o uspješnosti završenih studija kojom se dobiva pokazatelj o broju studenata koji su izgubili status studenta, odustali od studija ili prekinuli studij iz nekog razloga. Rezultati analize pomažu kako bi se postigle mjere smanjenja prosječnog vremena studiranja te uvidjela prosječna uspješnost studenata izražena kroz ocjenu i u postotku .
- Veleučilište izdaje potvrde o kvalifikaciji za obrazovne programe preddiplomskih stručnih studija koje izvodi Zdravstveno veleučilište, a sukladno Direktivi 2005/36/EZ, što omogućava lakšu nostrifikaciju diplome Veleučilišta na Europskom tržištu rada.
- Vodi se kontinuirana analiza opterećenja nastavnika u nastavnom procesu. Pri planiranju nastave se vodi računa o maksimalnom opterećenju nastavnika.
- Veleučilište kontinuirano provodi svake godine anketu o zadovoljstvu studiranja na Veleučilištu.

4.4.2 Zaključak

Uspostavljeni su mehanizmi kojima se prati napredak studenata. Izvannastavna aktivnost i zalaganja studenata prate se tokom studija i bilježe. Svake godine se dodjeljuju nagrade najuspješnijim studentima. Sustavno se prati učinkovitost mehanizama napretka studenata, priznavanja prethodno stečenih ishoda učenja i kvalifikacija.

4.4.3 Preporuke za fazu naknadnog praćenja

- Nastaviti provoditi analizu ispisanih studenata i definirati mjere poboljšanja.
- Nastaviti provoditi analizu broja završenih i diplomiranih studenata godišnje, prosječne duljine studiranja te prosječne ocjene studiranja za svaki studijski program.

4.5. Nastavno osoblje (ESG1.5.)

Standard: Standard kvalitete nastavnog osoblja stavlja naglasak na ulogu nastavnika u procesu stjecanja znanja, kompetencija i vještina te stvaranju visokokvalitetnog studentskog iskustva. Standard ujedno podrazumijeva i pravedan i transparentan proces zapošljavanja te kontinuiran profesionalni razvoj nastavnika. Za kvalitetu nastavnika i njihov učinkovit rad odgovorno je visoko učilište. **Smjernice:** Uloga nastavnika ključna je u stvaranju visokokvalitetnog studentskog iskustva i omogućavanju stjecanju znanja, kompetencija i vještina. Rastuća raznolikost studentske populacije i veća usmjerenost na ishode učenja zahtijevaju učenje i poučavanje usmjereno na studenta, zbog čega se mijenja i uloga nastavnika (usp. Standard 1.3.).

Norma ISO 9001:2015: U skladu s ESG smjernicama standard 1.5. integriran je sa zahtjevom norme ISO: 7.1.5. resursi za nadzor i mjerenje, 7.1.6 (organizacijsko znanje) 7.2. (kompetencija), 9 (vrednovanje performansi), 8.2.1. (komunikacija s kupcem), 9.1.2. (mjerenje zadovoljstva) 9.1.2. (analiza i vrednovanje 10. (poboljšanje).

4.5.1. U odnosu na protekli proces unutarnje prosudbe/internog audita utvrđeno je slijedeće stanje:

- U 2021. godini u nastavna zvanja je izabrano ukupno 39 nastavnika zaposlenika i nastavnika na ugovor o djelu. U postojeće zvanje (reizbor) je izabrano 8 nastavnika zaposlenika i nastavnika na ugovor o djelu. U suradničko zvanje je izabrano ukupno 29 zaposlenika i suradnika na ugovor o djelu. Pet zaposlenika je steklo stupanj doktora znanosti.

- Omjer broja nastavnika i studenata na svim studijima iznosi 1:30

- Nastava se u 2021. godini održavala u skladu s epidemiološkim preporukama i smjernicama većinom u hibridnom obliku. Predavanja, seminari i određeni oblici vježbove nastave (metodičke vježbe, pretkliničke vježbe) održavani su on-line putem Microsoft Teams-a i BigBlueButton-a na Moodle ZVU, a praktična nastava je održavana uživo.
- Nastavnici su istaknuli problem izostanaka studenata sa praktične nastave zbog samoizolacija, kao i problem otkazivanja praktične nastave zbog samoizolacije mentora, no naglašavaju da su problemi zbog izolacije mentora rješavani preusmjeravanjem studenata na druga radilišta uvijek kada je to bilo moguće.
- Nastavnici su istaknuli problem pasivnog uključivanja dijela studenata u on-line nastavu na način da su priključeni uređajem ali ne sudjeluju aktivno u nastavi, pogotovo u nastavi predavanja.
- Nastavnici navode određene probleme s nastavničkim ovlastima prilikom predavanja na Teamsu kada nastavnik ne može utišati studente u slučaju da se javljaju pozadinski šumovi zbog uključenih mikrofona, kao i činjenicu da se ne vide svi sudionici na kameri.
- Evaluacija nastavnika od strane studenata putem ISVU sustava i dalje nailazi na problem slabog odaziva studenata
- Tijekom 2021. na Veleučilištu su započela tri projekta u sklopu programa Erasmus+ KA2: Digital education in nursing; Undergraduate Physiotherapy Pain Science Curriculum Augmentation Project UPPSAP; te Beyond the Emergency: Telecare for Non-Communicable Diseases through Simulation Techniques – BeEmTel Project.

1.5.2 Zaključak

U proteklom periodu nastava se održavala većinom u hibridnom obliku. Nastavnici su u prethodnom periodu stekli iskustvo u on-line nastavi tako da se ona u protekloj godini održavala bez značajnijih poteškoća. Postoje određeni aspekti koji bi se još mogli unaprijediti, kao što je mogućnost bolje kontrole aktivnog sudjelovanja studenata u on-line nastavi.

1.5.3 Preporuke za poboljšanje

Potrebno je i nadalje pružati podršku u e-nastavi, poticati profesionalni razvoj i edukaciju nastavnika, kao i odlaznu mobilnost kad se za to ostvare uvjeti, te razraditi sustav nagrađivanja odnosno motiviranja nastavnika.

4.6. Resursi za učenje i podrška studentima (ESG 1.6.)

Standard: Visoka učilišta moraju odgovarajuće financirati aktivnosti učenja i poučavanja te osigurati dostatne i lako dostupne resurse za učenje i podršku studentima. **Smjernice:** Kako bi pružila optimalno iskustvo studiranja, visoka učilišta osiguravaju niz resursa kojima se osigurava podrška u učenju. Resursi variraju od fizičkih, kao što su knjižnice, prostor za rad ili računalna oprema, do ljudskih, u vidu tutora, mentora i drugih savjetnika. Uloga pomoćnih službi osobito je važna u olakšavanju mobilnosti studenata unutar i između različitih sustava visokog obrazovanja.

Norma ISO 9001:2015: U skladu s ESG smjernicama standard 1.6. integriran je sa zahtjevom norme ISO: 5.1.2. (usmjerenost na kupca, 9 (vrednovanje performansi), 5.1.2. (usmjerenost na kupca), 7.1.2. (resursi – ljudi), 7.1.3. (infrastruktura), 9.1.2. (zadovoljstvo), 7.2. (kompetencija), 7.1.3. (infrastruktura), 7.1.4. (okruženje za provedbu procesa), 7.5. (dokumentirane informacije), 7.4. (komunikacija), 8.2.1.c (komunikaciji s kupcem), 9.1.3. (analiza i vrednovanje), 8.2.1. (komunikacija s kupcem).

4.6.1 U odnosu na protekli proces unutarnje prosudbe/internog audita utvrđeno je slijedeće stanje

- Učionice su adekvatno opremljene informatičkim i ostalim pomagalicama potrebnim za kvalitetno izvođenje nastave
- Na godišnjoj bazi putem anketa provodi se analiza kvalitete rada knjižnice i tehničko-administrativnog osoblja, izlaznost je u porastu u odnosu na prethodne godine
- Radno vrijeme knjižnice, studentske referade i tajništva prilagođeno je obvezama studenata, uz dežurstva u podnevnim satima
- Čitaonica je prostorno primjerena i informatički opremljena.
- Studentima je omogućen pristup e-udžbenicima putem korisničkog imena i lozinke.

- Knjige su dostupne u e knjižari, početkom akademske godine održana akcijska prodaja većina knjiga po cijeni od 30 kuna
- Novi udžbenici su : Izdano u 2021. godini: Rotim, Krešimir; Gajski, Domagoj. Priručnik za pripremu ispita iz anatomije (II izdanje). Zagreb: Zdravstveno veleučilište Zagreb, 2021. , Vrdoljak, Ivana. Fizika za zdravstvene struke. Zagreb: Zdravstveno veleučilište Zagreb, 2021.,
- U pripremi su slijedeća izdanja: Čukljek, Snježana. Proces zdravstvene njege i odabrane sestrinske dijagnoze. Zagreb: Zdravstveno veleučilište Zagreb, 2021. (in press), Malenica, Branko. Imunologija. Zagreb: Zdravstveno veleučilište Zagreb, 2021. (in press), Mihatov Štefanović, Iva i sur. Pedijatrija. Zagreb: Zdravstveno veleučilište Zagreb, 2021. (in press), Pečina Marko, Franić, Miljenko i sur. Kompendij ortopedije. Zagreb: Zdravstveno veleučilište Zagreb, 2021. (in press), Racz, Aleksandar; Šverko Grdić, Zvomimira. Klima i klimatske promjene kao izazov održivog razvoja. Zagreb: Zdravstveno veleučilište Zagreb, 2021. (in press), Žura, Nikolino i sur. Klinička kineziologija. Zagreb: Zdravstveno veleučilište Zagreb, 2021. (in press)
- Studenti imaju mogućnost kopiranja u prostorijama Veleučilišta po povoljnim cijenama.
- Nastavnici su dostupni studentima putem e-maila i tjednih individualnih konzultacija.
- Sustav mentora studijskih godina uspješno se provodi
- Prostor za rad Studentskog zbora je osiguran te se studenti kontinuirano uključuju u brojne izvannastavne/humanitarne aktivnosti.
- Osiguran je odgovarajući prostor za izvođenje svih oblika nastave, opremljen tako da studentima omogući usvajanje znanja i vještina postizanja ishoda učenja te se svake godine nadopunjuje.
- U svim prostorima Zdravstvenog veleučilišta osiguran je pristup bežičnom internetu.
- Ured za akademsko priznavanje inozemnih visokoškolskih kvalifikacija: prošle godine nije imalo zahtjeva za priznavanjem
- Odlazna mobilnost: ZVU je imalo tri odlazne mobilnosti na preddiplomskom studiju Radne terapije krajem 2021. godine u trajanju od 2 mjeseca (27.09.-30. 11.2021.)
- Dolazna mobilnost: ZVU je imalo jednu dolaznu mobilnost osoblja u svrhu usavršavanja u trajanju od 2 dana (8.12.-9.12. 2021)

- Ostvareni su međuinstitucionalni ugovori, potpisan je Erasmus+ međuinstitucionalni ugovor s Visokom školom v Celju u trajanju od 2021. do 2027. godine
- U sklopu međunarodne suradnje na Zdravstveno veleučilište su u listopadu na kratkoročnu praksu na preddiplomskom studiju sestrinstva došle tri studentice sa partnerske ustanove Berner Bildungszentrum Pflege iz Švicarske. Praksa se održala u listopadu 2021. u trajanju od 2 tjedna (11.10.-22.10.2021).
- Studentima je omogućena prijava za brzo antigensko testiranje na virus SARS-CoV-2., putem sun sustava, koje se studentima besplatno provodi u prostorijama ZVU-a za potrebe odlaska na kliničke baze
- Studentima je omogućeno sudjelovanje u radu Stručnog vijeća, Odjela za kvalitetu te brojnih povjerenstava ZVU-a.

4.6.2 Zaključak

Studenti su informirani putem nekoliko informacijskih kanala te je rad studentskih službi i knjižnice usklađen je obavezama studenata na studiju. Sudjelovanje studenata u bitnim tijelima i povjerenstvima Veleučilišta je osiguran.

4.6.3 Preporuke za fazu naknadnog praćenja

- Nastaviti povećavati broj raspoložive obavezne literature.
- Nastaviti povećavati broj primjeraka obavezne literature te postojeću, staru literaturu, zamijeniti sa novim izdanjima.

4.7 Upravljanje informacijama (ESG 1.7.)

Standard: Visoka učilišta moraju osigurati prikupljanje, analizu i korištenje informacija relevantnih za djelotvorno upravljanje programima i drugim aktivnostima. **Smjernice:** Pouzdani su podaci ključni kako bi se donosile dobro utemeljene odluke i znalo što dobro funkcionira, a na što treba obratiti dodatnu pozornost. Djelotvornim procesima prikupljanja i analize informacija o studijskim programima i drugim aktivnostima, podaci se unose u unutarnji sustav osiguravanja kvalitete.

Norma ISO 9001:2015: U skladu s ESG smjernicama standard 1.7. integriran je sa zahtjevom norme ISO: 4.4. (procesi upravljanja kvalitetom), 4.4.1. (poslovni procesi – općenito), 7.5.1. (dokumentirane informacije – općenito), 7.5.2. (izrada i ažuriranje), 7.5.3. (upravljanje dokumentiranim informacijama),

8.8.2. Određivanje zahtjeva za usluge), 9. (vrednovanje), 9.2.2. (provedba internog audita), ISO norma zahtjev / postupak: 10. (poboljšanje), 10.2. (nesukladnost i korektivna radnja).

4.7.1 U odnosu na protekli proces unutarnje prosudbe/internog audita utvrđeno je slijedeće stanje

- Vijesti i relevantne informacije kontinuirano se objavljuju na mrežnim stranicama Veleučilišta.
- Na Veleučilištu postoji i koristi se ZVU portal (intranet sustav <http://sharepoint.zvu.hr/default.aspx>) s općim stranicama i stranicama Katedri i Službi.
- Studenti imaju mogućnost korištenja cjelokupnog mrežnog sustava (važne obavijesti i korisne informacije) putem korisničke lozinke koju dobiju na početku studija.
- Postoje ažurne posebne tematske mrežne stranice, kao što su: stranice za kvalitetu, Psihološkog savjetovišta, Studentskog zbora, Alumni kluba.
- Mrežna stranica prati potrebe studenata od upisa do završetka studija (u vidu potrebnih informacija i važnih obavijesti).
- U protekloj akademskoj godini elektronički sustav praćenja evidencije planirane i održane nastave (sun.zvu.hr/sys/) je unaprijeđen novim mogućnostima kao npr. Zamolbe za priznavanje ispita se predaju i odobravaju elektroničkim putem bez potrebe za fizičkim dolaskom studenta na Zdravstveno veleučilište. U sustavu se vodi evidencija cijepljenih studenata i djelatnika, te je omogućena prijava za brzo antigensko testiranje na virus SARS-CoV-2.
- Prema potrebi putem ISVU sustava izrađuje se analiza studentske populacije. U akademskoj godini 2020/2021 u sustavu je aktiviralo godinu 4276 studenata, od toga 3233 žena i 1043 muškarac. Prosjek godina iznosi na redovnim studijima 21, na izvanrednim 26 te na specijalističkim 32 godine starosti.
- Provodi se analiza ispisanih studenata. Studenti prilikom ispisa ispunjavaju anketu o razlozima ispisa. U 2020/2021 godini ispisana su 85 studenata.
- Odjel za kvalitetu redovito, svake godine objavljuje izvješća o provedbi anketa za prošlu akademsku godinu na Web stranici.

- Alumni klub provodi anketu iz koje je između ostalog vidljivo jesu li članovi kluba zaposleni, ako jesu rade li u struci, te koliko im u profesionalnom životu koriste znanja i vještine koje su stekli tijekom studiranja.
- Postoje mailing liste studenata putem kojih se šalju obavijesti po studijima i nastavnim godinama.

4.7.1. Zaključak

Relevantne informacije kontinuirano se objavljuju na mrežnim stranicama. Provodi se praćenje pokazatelja uspjeha i profila studenata, napredovanja, uspješnosti i stope odustajanja od studija. Postoje uhodani mehanizmi prikupljanja podataka o zapošljavanju i karijerama završenih studenata.

4.7.2 Preporuke za poboljšanje kvalitete

- Nastaviti s usavršavanjem informacijskog sustava za upravljanje studentima i nastavnim procesom. Nastaviti prikupljati podatke o zapošljavanju i karijerama studenata.

4.8 Informiranje javnosti (ESG1.8.)

Standard: Visoka učilišta moraju objavljivati informacije o svom radu pa tako i o studijskim programima koje izvode. Te informacije moraju biti jasne, točne, objektivne, važeće i lako dostupne. **Smjernice:** Informacije o radu visokog učilišta korisne su potencijalnim i sadašnjim studentima, kao i bivšim studentima, drugim dionicima i javnosti.

Norma ISO 9001:2015: U skladu s ESG smjernicama standard 1.8. integriran je sa zahtjevom norme ISO: 4.4.1. (upravljanje procesima – općenito), 7.1.6 (organizacijsko znanje).

4.8.1 U odnosu na protekli proces unutarnje prosudbe/internog audita utvrđeno je slijedeće stanje

- Kontinuirano se provodi informiranje putem mrežne stranice i drugih medija.
- Veleučilište redovito sudjelovanje na Smotrama Sveučilišta.
- Promotivni i informativni materijali tiskaju se te su izloženi na vidljivim mjestima u prostorijama Veleučilišta.
- Veleučilište kontinuirano izdaje vlastito informativno glasilo „Glasnik“.
- Sva izvješća o radu Odjela za kvalitetu, Povjerenstva za kvalitetu i Povjerenstva za unutarnju prosudbu kvalitete objavljuju se na mrežnim stranicama Veleučilišta

- Svi relevantni dokumenti objavljeni su na mrežnim stranicama i redovito se ažuriraju.

4.8.2 Zaključak

Svi relevantni podaci javno su dostupni i redovno ažurirani. Veleučilište kontinuirano radi na informiranju javnosti putem mrežne stranice, drugih medija te na Smotrama Sveučilišta.

4.8.3 Preporuke za fazu naknadnog praćenja

- Kontinuirano i redovito ažurirati sve medijske kanale Veleučilišta .

4.9 Kontinuirano praćenje i periodička revizija programa (ESG 1.9.)

Standard: Visoka učilišta moraju pratiti i periodički revidirati svoje programe kako bi se osiguralo da oni postižu postavljene ciljeve i ispunjavaju potrebe studenata i društva. Revizije bi trebale biti usmjerene na kontinuirano poboljšavanje programa. O aktivnostima koje se planiraju ili poduzimaju na temelju revizija treba obavijestiti sve dionike na koje se one odnose. **Smjernice:** Cilj je redovitog praćenja, revidiranja i izmjena studijskih programa osigurati njihovo primjereno izvođenje i stvoriti djelotvorno okruženje za učenje i podršku studentima.

Norma ISO 9001:2015: U skladu s ESG smjernicama standard 1.9. integriran je sa zahtjevom norme ISO: 4.4.1 (poslovni procesi-općenito)7.1.2. (zadovoljstvo studenata), 9. (vrednovanje performansi), 9.1.3. (analiza i vrednovanje).

4.9.1 U odnosu na protekli proces unutarnje prosudbe/internog audita utvrđeno je slijedeće stanje

- Donesena Strategija razvoja Zdravstvenog veleučilišta 2021.- 2025.
- Izrađena SWOT analiza Zdravstvenog veleučilišta za 2022. godinu i prihvaćena je na 4. elektroničkoj sjednici održanoj u siječnju 2022., te u cijelosti objavljeno na mrežnim stranicama Odjela za kvalitetu

- Izrađeni on line studijski programi Sestrinstvo i Fizioterapija i upućeni u postupak akreditacije
- Započete su pripreme za izvođenje studijskih programa Sestrinstvo i Fizioterapija na engleskom jeziku
- Program specijalističkog diplomskog studija Radna terapija upućen je u postupak akreditacije pri Agenciji za znanost i visoko obrazovanje
- U izradi su studijski programi studija Primaljstva i specijalističkog diplomskog studija Anesteziologija i intenzivno liječenje
- Raspisan je natječaj i zaprimljene prijave za operacijske medicinske sestre, planirani početak nastave veljača/ožujak 2022.
- U kontinuitetu se provodi revidiranje sadržaja kolegija od strane nastavnika i njihovo aktualiziranje sukladno novim spoznajama.
- Centar za cjeloživotno učenje ZVU-a radio je otežano zbog pandemije COVID-19

4.9.2 Zaključak

Mehanizmi praćenja i revidiranja studijskih programa na Zdravstvenom veleučilištu su uspostavljeni. Ponuđeni su novi programi, a postojeći se analiziraju s ciljem postizanja adekvatnog odgovora i prilagodbe na potrebe društva i tržišta rada.

4.9.3 Preporuke za poboljšanje

Nastaviti sustavno revidirati programe sukladno novim spoznajama, potrebama tržišta rada, studenata i društva.

4.10 Periodičko vanjsko osiguravanje kvalitete (ESG 1.10.)

Standard: Visoka učilišta moraju periodički prolaziti postupke vanjskog osiguravanja kvalitete u skladu s ESG-jem. **Smjernice:** Vanjsko osiguravanje kvalitete u raznim postojećim oblicima može potvrditi djelotvornost unutarnjeg osiguravanja kvalitete, djelovati kao katalizator promjena i ponuditi visokom učilištu nove perspektive. Javnosti i samom visokom učilištu ono, također, pruža informacije kojima se potvrđuje kvaliteta rada visokog učilišta.

4.10.1 Utvrđeno stanje

- Proces Unutarnje prosudbe ove godine održan je u veljači 2022. godine (po ESG standardima usklađenima sa normom ISO 9001:2015.)
- Provedeni su razgovori sa svim dionicima sustava kvalitete preko platforme MS Teams u e obliku, analizirani su prikupljeni podaci i postojeća dokumentacija.
- Povjerenstvo za unutarnju prosudbu izvršilo je uvid u internu dokumentaciju Veleučilišta, te provjerilo usklađenost dokumenata kvalitete („Priručnik osiguranja kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu“, dostupan na mrežnim stranicama ZVU-a) s propisima i internim aktima Veleučilišta.
- Očekuje se novi postupak Vanjske neovisne periodične prosudbe
- Zdravstveno Veleučilište dobilo je ponovnu potvrdu ISO standarda 9001:2015 u ožujku 2021.
- ZVU je obuhvaćeno planom reakreditacije visokih učilišta u 2022. godini koji je donijela Agencija za znanost i visoko obrazovanje te su pripreme u tijeku

4.10.2 Zaključak

Mehanizmi i podaci uspostavljenog sustava osiguravanja kvalitete koriste se u potpunosti za pripremu i sudjelovanje u postupcima vanjskog vrednovanja. Svi dionici sustava kvalitete kontinuirano su educirani o važnosti politike kvalitete na Veleučilištu. Prilikom pripreme za postupak vanjskog osiguravanja kvalitete uočen je napredak postignut od posljednjeg takvog procesa.

4.10.3. Preporuke za poboljšanje kvalitete

- Nastaviti kontinuirano educirati sve dionike sustava o kvaliteti.
- Nastaviti i dalje educirati studente o važnosti studentskih anketa.

5. Ocjena sustava osiguravanja kvalitete

Povjerenstvo za unutarnju prosudbu provelo je postupak unutarnje prosudbe, analiziralo prikupljene podatke i sve relevantne dokumente, a ocjenu sustava osiguravanja kvalitete temelji na spomenutim materijalima, Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja i normi ISO 9001:2015. Konačnu ocjenu povjerenstvo je uskladilo s Kriterijima za audit Agencije za znanost i visoko obrazovanje. Povjerenstvo smatra kako je sustav osiguravanja kvalitete uspostavljen i trenutno se nalazi u razvijenoj fazi u svim elementima vrednovanja.

Povjerenstvo je tijekom postupka utvrdilo snage, slabosti i dobru praksu Veleučilišta, donijelo ocjenu razvijenosti sustava te dalo preporuke za iduće razdoblje.

Snage

- Veleučilište posjeduje trajne dopusnice Ministarstva znanosti i obrazovanja za izvođenje nastave za 6 dodiplomskih stručnih trogodišnjih studija i 6 specijalističkih dvogodišnjih diplomskih stručnih studija.
- Ukupna ocjena nastavnika i nastavnog procesa procijenjena od studenata mjerena studentskom anketom u ak. god. 2020/21 je visoka (zimski semestar: 4,48 ljetni semestar: 4,40).
- Usklađenost stručnih i specijalističkih programa sa sličnim studijskim programima u inozemstvu i bodovnim sustavom ECTS.
- Suradnja sa svim zdravstvenim socijalnim i gospodarskim ustanovama u Zagrebu i regiji tijekom izvođenja praktičnog dijela nastave studijskih programa.
- Za procjenu kvalitete nastavnog procesa sustavno se koriste strukturirani instrumenti.
- U svim tijelima donošenja odluka i razvoja Veleučilišta aktivno su uključeni predstavnici studenata iz Studentskog zbora.
- Svi dokumenti na Veleučilištu usklađeni su prema Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG - Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area).

- Zdravstveno veleučilište od 2015. godine posjeduje certifikat sustava upravljanja kvalitetom – ISO 9001:2015., a 2017. godine je integrirao sustave kvalitete (ISO i ESG)
- Pravilnikom o nagrađivanju i stipendiranju studenata stručnih i specijalističkih studija, jasno su definirani kriteriji stipendiranja i nagrađivanja koja se provode proteklih 10 godina.
- U organizaciji Zdravstvenog veleučilišta sa dugom tradicijom održavaju se Konferencije s međunarodnim sudjelovanjem.
- Izdavačka djelatnost bilježi porast u izdavanju stručnih i drugih pisanih materijala.
- Dobra opremljenost dvorana i praktikuma (kabineti i laboratorij) u nastavnim prostorijama veleučilišta.
- ERASMUS bilježi porast u mobilnosti studenata i nastavnika, te u međunarodnoj suradnji.
- Zdravstveno veleučilište je izdavač i nakladnik časopisa za primijenjene zdravstvene znanosti pod nazivom Journal of Applied Health Sciences – JAHS, i u suradnji sa HKMS izdavač i nakladnik časopisa Croatian Nursing Journal.
- Prepoznata je suradnja sa lokalnom zajednicom u provedbi različitih javnozdravstvenih aktivnosti u kojima sudjeluju studenti i nastavnici.
- Velika mogućnost zapošljavanja stručnjaka nakon završetka studija na ZVU.
- Prepoznatljivost stručnosti „naših“ završenih studenata kod budućih poslodavaca (dobiveni rezultati mjerenjem).
- Zdravstveno veleučilište je edukacijski centar za Europsko udruženje za međunarodno obrazovanje (EAIE).
- Zdravstveno veleučilište je regionalni trening i edukacijski centar za Apple uređaje u nastavi
- Prvo visoko učilište s certifikatom Eco Scholae.
- Djelovanje Studentskog zbora kao samostalne organizacije.
- U sustav poslovanja uveden E-indeks na svim studijima.
- Ustrojen Centar za cjeloživotno obrazovanje.

Slabosti

- Nedovoljan broj nastavnika i suradnika u znanstveno - nastavnom zvanju.

- Ograničena mogućnost zapošljavanja nastavnika i suradnika na teret Ministarstva znanosti i obrazovanja RH.
- Nedovoljno aktivno sudjelovanje Zdravstvenog veleučilišta u stručno-znanstvenim projektima.
- Nedostatna potporna infrastruktura (čitaonica, studentska menza).

Dobra praksa

- Dobra komunikacija Uprave i drugih dionika sustava.
- Financijska potpora usavršavanju svih zaposlenika Veleučilišta.
- Dragovoljno unutarnje i vanjsko preispitivanje SOK-a.
- Uključenost svih dionika u SOK i jako dobra suradnja sa Studentskim zborom i ALUMNI klubom.
- Profiliranje postojećeg časopisa Croatian Nursing Journal i Journal of Applied Health Sciences kao platforme za znanstveni i stručni rad, te stvaranje međunarodnih konekcija iz područja biomedicine i zdravstva.
- Samostalno i partnersko provođenje Projekata iz EU fondova.
- Translacijska i klinička istraživanja kroz Centar na ZVU-a, te suradnja sa srodnim centrima.

Prijetnje i rizici

- Ekonomsko stanje u R. Hrvatskoj (financijske (ne)/mogućnosti plaćanja studija iz osobnih sredstava)
- Smanjeno zanimanje za studiranje na Specijalističkim studijima zbog nereguliranih stečenih kompetencija u procesu rada.
- Nemogućnost nastavka školovanja na doktorskom studiju u R. Hrvatskoj.
- Konkurentno obrazovanje istih profesija na Veleučilištima i Sveučilištima u R Hrvatskoj.
- Neravnopravan položaj studenata veleučilišta i sveučilišta.

Opće preporuke

- Održavati visoku razinu uključenosti svih dionika u SOK.
- Održavati transparentnost SOK-a koji pruža podršku održavanju ravnoteže između odgovornosti, povjerenja i potreba za promjenama.
- Raditi kontinuirano na održavanju postignutih uvjeta za dobivene dopusnice.

KRITERIJI ZA AUDIT

Elementi vrednovanja	Početna faza	Razvijena faza	Napredna faza
1. Politika kvalitete <i>Temelj procesa; opći smjer i ciljevi vezani uz kvalitetu svih aktivnosti i procesa kojima se ostvaruje misija visokog učilišta</i>	Politika kvalitete predstavlja zajedničko poimanje kvalitete na razini visokog učilišta te je okvir za djelovanje na institucijskoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini. Politika kvalitete sukladna je strateškom usmjerenju, misiji i viziji visokog učilišta i ostvaruje se u nekim djelatnostima i organizacijskim procesima. Pri kreiranju i prihvaćanju razvojnih politika VU djelomično se koriste informacije sustava osiguravanja kvalitete. Unutarnji i vanjski dionici nisu uključeni ili su nedovoljno uključeni u ovaj proces.	Politika kvalitete predstavlja zajedničko poimanje kvalitete na razini visokog učilišta; ona na odgovarajući način izražava opći smjer i ciljeve vezane uz kvalitetu svih aktivnosti i procesa te je okvir za djelovanje na institucijskoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini. Politika kvalitete sukladna je strateškom usmjerenju, misiji i viziji visokog učilišta i ostvaruje se u temeljnim djelatnostima i organizacijskim procesima. Pri kreiranju i prihvaćanju razvojnih politika VU koriste se relevantne informacije sustava osiguravanja kvalitete. Unutarnji i vanjski dionici uključeni su u ovaj proces.	Politika kvalitete predstavlja zajedničko poimanje kvalitete na razini visokog učilišta; ona na odgovarajući način izražava opći smjer, ciljeve vezane uz kvalitetu svih aktivnosti i procesa, vrijednosti, etička načela i dobru praksu u osiguravanju kvalitete te je okvir za djelovanje na institucijskoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini. Sustav osiguravanja kvalitete odražava strateško usmjerenje VU i relevantne i racionalne ciljeve, uz jasnu poveznicu strateških ciljeva s održivim razvojem društva u cjelini. Politika kvalitete jasno je vidljiva u svim djelatnostima i organizacijskim procesima. Pri kreiranju i prihvaćanju razvojnih politika VU koriste se relevantne informacije sustava osiguravanja kvalitete kako bi se stvorilo poticajno okruženje za daljnji razvoj. Unutarnji i vanjski dionici aktivno uključeni su u ovaj proces i doprinose razvoju sustava.
2. Planiranje i upravljanje <i>Utvrđivanje ciljeva u svrhu ostvarivanja misije visokog učilišta; utvrđivanje sastavnih procesa i resursa potrebnih za njihovo ostvarivanje; utvrđivanje rizika i prilika; upravljanje procesima</i>	U procesu planiranja djelomično se koriste informacije sustava osiguravanja kvalitete. Proces planiranja uključuje definiranje resursa, odgovornosti, rokova, rezultata, pokazatelja uspješnosti i načina izvješćivanja o realizaciji planova za neke aktivnosti visokog učilišta. Visoko učilište ima neke mehanizme prikupljanja i vrednovanja informacija vezanih za ljudske resurse. Visoko učilište ima neke mehanizme prikupljanja i vrednovanja informacija vezanih za materijalne resurse.	Relevantne informacije sustava osiguravanja kvalitete koriste se u procesu planiranja. Proces planiranja uključuje definiranje resursa, odgovornosti, rokova, rezultata, pokazatelja uspješnosti i načina izvješćivanja o realizaciji planova za temeljne aktivnosti visokog učilišta. Visoko učilište ima uspostavljene mehanizme prikupljanja i vrednovanja informacija vezanih za ljudske resurse. Visoko učilište ima uspostavljene mehanizme prikupljanja i vrednovanja informacija vezanih za materijalne resurse.	Relevantne informacije sustava osiguravanja kvalitete, uključujući i rezultate procjene rizika, koriste se u procesu planiranja. Proces planiranja uključuje jasno definiranje resursa, odgovornosti, rokova, rezultata, pokazatelja uspješnosti i načina izvješćivanja o realizaciji planova za sve aktivnosti visokog učilišta. Visoko učilište ima uspostavljene učinkovite mehanizme prikupljanja i vrednovanja informacija vezanih za ljudske resurse. Visoko učilište ima uspostavljene učinkovite mehanizme prikupljanja i vrednovanja informacija vezanih za materijalne resurse.

Sadržaj ovoga dokumenta isključiva je odgovornost Agencije za znanost i visoko obrazovanje.

3. Provedba i praćenje <i>Provedba planiranih procesa; praćenje provedbe</i>	Postoji sustav praćenja kvalitete provedbe procesa i aktivnosti te ostvarivanja prihvaćenih ciljeva. Sustav osiguravanja kvalitete pruža potporu praćenju kvalitete provedbe procesa i aktivnosti te ostvarenju prihvaćenih ciljeva. Prikupljaju se, analiziraju i koriste podaci za upravljanje nekim temeljnim aktivnostima VU. Procedure osiguravanja kvalitete potiču razvoj kulture kvalitete.	Postoji sustav praćenja kvalitete provedbe svih faza procesa i aktivnosti te ostvarivanja prihvaćenih ciljeva. Sustav osiguravanja kvalitete pruža potporu praćenju kvalitete provedbe procesa i aktivnosti te ostvarenju prihvaćenih ciljeva. Osigurano je prikupljanje, analiziranje i korištenje podataka za upravljanje relevantnim aktivnostima VU. Procedure osiguravanja kvalitete potiču razvoj kulture kvalitete i nekih djelatnosti visokog učilišta.	Postoji učinkovit sustav praćenja kvalitete provedbe svih faza procesa i aktivnosti te ostvarivanja prihvaćenih ciljeva. Osigurano je prikupljanje, analiziranje i korištenje podataka za upravljanje svim aktivnostima VU. Procedure osiguravanja kvalitete rezultiraju razvojem kulture kvalitete i svih djelatnosti visokog učilišta (prema ESG-standardima).
4. Procjena <i>Evaluacija planiranih procesa i rezultata procesa u odnosu na definirane ciljeve; analiziranje i izvješćivanje o rezultatima procjene</i>	Sustav za osiguravanje kvalitete povremeno prolazi postupke unutarnjeg i vanjskog vrednovanja. Procesi VU vrednuju se tijekom i na kraju procesa. Kvaliteta rezultata procesa većim je dijelom temeljena na pojedinačnim naporima.	Sustav za osiguravanje kvalitete periodički prolazi postupke unutarnjeg i vanjskog vrednovanja te se djelomično revidira temeljem rezultata tih vrednovanja. Dionici se o tome pravovremeno izvješćuju. Procesi VU vrednuju se tijekom i na kraju procesa, a rezultati se koriste u planiranju i odlučivanju. Kvaliteta rezultata procesa uglavnom je odraz skupnih napora na razini VU.	Sustav za osiguravanje kvalitete periodički se revidira i unapređuje temeljem redovnih postupaka unutarnjeg i vanjskog vrednovanja u skladu s ESG-em, a dionici se o tome pravovremeno izvješćuju. Procesi VU vrednuju se tijekom i na kraju procesa u smislu svrsishodnosti, a rezultati se sustavno koriste u planiranju i odlučivanju. Kvaliteta rezultata procesa u potpunosti je rezultat sustavnih skupnih napora na razini VU.
5. Poboljšanja, inovacije i utjecaj <i>Primjena mjera za poboljšanje temeljem rezultata evaluacije procesa; inovacije u procesima; utjecaj procesa osiguravanja kvalitete na razvoj visokog učilišta</i>	Razvoj i unapređenje kvalitete nekih djelatnosti i procesa visokog učilišta temelje se na analizama i podacima prikupljenim kroz aktivnosti sustava osiguravanja kvalitete. Postoje aktivnosti vezane uz provjeru učinkovitosti sustava za osiguravanje kvalitete. Provode se analize procesa unutarnjeg i vanjskog osiguravanja kvalitete. Sustav osiguravanja kvalitete djelomično je koherentan.	Razvoj i unapređenje kvalitete temeljnih djelatnosti i procesa visokog učilišta temelje se na analizama i podacima prikupljenim kroz aktivnosti sustava osiguravanja kvalitete. Učinkovitost nekih aspekata sustava za osiguravanje kvalitete utemeljena je na dokazima. Provodi se vrednovanje utjecaja procesa unutarnjeg i vanjskog osiguravanja kvalitete. Sustav osiguravanja kvalitete je koherentan.	Razvoj i unapređenje kvalitete svih djelatnosti i procesa visokog učilišta temelje se na analizama i podacima prikupljenim kroz aktivnosti sustava osiguravanja kvalitete. Učinkovitost svih aspekata sustava za osiguravanje kvalitete utemeljena je na dokazima. Zajednički utjecaj koji procesi unutarnjeg i vanjskog osiguravanja kvalitete imaju na razvoj VU analiziraju se i prate. Sustav osiguravanja kvalitete je koherentan i svrsishodan.

6. Period praćenja i naknadna unutarnja prosudba

S obzirom na uočeno stanje, Povjerenstvo za unutarnju prosudbu će u periodu od slijedeća tri mjeseca vršiti kontinuirano praćenje napredovanja Veleučilišta na pojedinim standardima, a u skladu sa preporukama koje je dalo u ovom Izvješću.

Povjerenstvo posebno ističe slijedeće obveze Veleučilišta:

- Osmisliti mehanizme koji će omogućiti povećanje odaziva kako studenata tako i nastavnog osoblja na (samo) evaluaciju nastavnog procesa.
- Raditi kontinuirano na održavanju postignutih uvjeta za dobivene dopusnice.

Završno izvješće o provedenoj unutarnjoj prosudbi nakon faze naknadnog praćenja sadržavati će konačnu prosudbu Povjerenstva o učinkovitosti i svrsishodnosti sustava osiguravanja kvalitete Zdravstvenog veleučilišta.

KLASA: 602-03/22-18/184

URBROJ: 251-379-1-22-01

Zagreb, 02. ožujka 2022.

Povjerenstvo za unutarnju prosudbu sustava kvalitete:

Tatjana Njegovan Zvonarević, prof.

Ana Marija Hošnjak, dipl.med.techn

Dr.sc. Ivna Kocijan

Ivica Pripeljaš

Izv.prof. dr. sc. Igor Filipčić

7. PRILOZI

Prilog 1. Dokumenti za provedbu unutarnje prosudbe

Prilikom provedbe postupka Unutarnje prosudbe sustava kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu Povjerenstvo za unutarnju prosudbu koristilo je slijedeće dokumente i mrežne stranice:

<http://www.zvu.hr/>

<http://www.zvu.hr/kvaliteta>

<http://www.zvu.hr/o-veleucilistu-akti/>

<http://www.zvu.hr/organizacijska-struktura/>

- Statut Zdravstvenog veleučilišta 2014.
- Pravilnik o studijima Zdravstvenog veleučilišta
- Pravilnik o radu
- Pravilnik o provođenju anketa na Zdravstvenom veleučilištu, revidirana verzija 2016.
- Pravilnik o stegovnoj odgovornosti studenata
- Pravilnik o odgovarajućim akademskim i stručnim nazivima i izdavanju potvrde o odgovarajućem stručnom nazivu stečenom na Zdravstvenom veleučilištu u Zagrebu
- Pravilnik o izdavačkoj djelatnosti Zdravstvenog veleučilišta
- Statut studentskog zbora Zdravstvenog veleučilišta
- Pravilnik o nagrađivanju studenata stručnih i specijalističkih diplomskih studija na Zdravstvenom veleučilištu
- Pravilnik o akademskom priznavanju inozemnih visokoškolskih kvalifikacija i razdoblja studija provedenog na inozemnoj visokoškolskoj ustanovi
- Pravilnik o sustavu osiguravanja kvalitete Zdravstvenog veleučilišta
- Pravilnik o radu katedri
- Priručnik osiguravanja kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu
- Zapisnici Stručnog i Upravnog vijeća
- Etički kodeks Zdravstvenog veleučilišta
- Pravilnik o završnim radovima na Zdravstvenom veleučilištu
- Protokol izmjena i dopuna studijskih planova i programa Zdravstvenog veleučilišta

- Minimalni kriteriji za sudjelovanje gosta predavača u nastavi na studijima Zdravstvenog veleučilišta
- Protokol organizacije studijskih putovanja studenata specijalističkih diplomskih stručnih studija
- Pravilnik o školovanju i usavršavanju nastavnika i zaposlenika Veleučilišta
- Pravilnik o provedbi stručne prakse
- Pravilnik o općoj ocjeni studija
- Odluka o organizaciji izbornih kolegija na Zdravstvenom veleučilištu
- Pravilnik o ocjenjivanju
- Statut Alumni kluba Zdravstvenog veleučilišta 2015.
- Strategija osiguravanja kvalitete na ZVU
- Plan aktivnosti osiguravanja kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu za 2021. godinu
- Izvještaj o provedbi programa Erasmus + u akademskoj godini 2020./2021. godinu
- Izvještaj o održanoj nastavi u akademskoj godini 2020./2021.
- Strategija razvoja stručnog i znanstveno-istraživačkog rada zdravstvenog veleučilišta za razdoblje od 2020. do 2024. godine

Prilog 2. Odluka o imenovanju Povjerenstva za unutarnju prosudbu sustava kvalitete

Stručno vijeće Zdravstvenog veleučilišta je na svojoj 46. sjednici održanoj 18. rujna 2019. godine u Zagrebu donijelo odluku o imenovanju članova Povjerenstva za unutarnju prosudbu sustava kvalitete. Unutarnju prosudbu provelo je povjerenstvo u sastavu:

1. Tatjana Njegovan Zvonarević, prof. predsjednica
2. Ana Marija Hošnjak, dipl.med.techn.
3. dr.sc. Ivna Kocijan, predstavnik nastavnog osoblja
4. Ivica Pripeljaš, predstavnik nenastavnog osoblja
5. Izv. prof. dr. sc. Igor Filipčić, vanjski dionik

Povjerenstvo je sa radom započelo 03. veljače 2022. godine te zaključno sa sastankom održanim 17. veljače 2022. održalo ukupno pet sastanka.

Prilog 3. Primjeri anketa koje se provode kontinuirano na Zdravstvenom veleučilištu

- ANKETA O MOTIVIRANOSTI UPISA STUDIJA NA ZDRAVSTVENOM VELEUČILIŠTU
<http://www.zvu.hr/wp-content/uploads/1.ANKETA-O-MOTIVIRANOSTI-UPISA-STUDIJA-NA-ZVU.pdf>
- ANKETA O KVALITETI RADA KNJIŽNICE NA ZDRAVSTVENOM VELEUČILIŠTU
<http://www.zvu.hr/wp-content/uploads/anketa-knjiznica1.pdf>
- ANKETA ZA POSLODAVCE I POTENCIJALNE POSLODAVCE O STUDENTIMA KOJI SU ZAVRŠILI STUDIJ NA ZDRAVSTVENOM VELEUČILIŠTU
<http://www.zvu.hr/wp-content/uploads/anketa-poslodavci.pdf>
- SAMOEVALUACIJA NASTAVNIKA, ASISTENATA I STRUČNIH SURADNIKA
<http://www.zvu.hr/wp-content/uploads/anketa-samoevaluacija1.pdf>
- ANKETA ZA POSLODAVCE O ZADOVOLJSTVU STUDENTIMA NA PRAKSI
<http://www.zvu.hr/wp-content/uploads/anketa-zadovoljstvo-studentima-na-praksi1.pdf>
- ANKETA ALUMNI
<http://www.zvu.hr/wp-content/uploads/anketa-alumni3.pdf>
- ANKETA O ZADOVOLJSTVU TEHNIČKO-ADMINISTRATIVNIM OSOBLJEM I PODRŠKOM NA ZDRAVSTVENOM VELEUČILIŠTU
<http://www.zvu.hr/wp-content/uploads/anketa-zadovoljstvo-osobljem4.pdf>

Prilog 4. Plan unutarnje prosudbe sustava kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu veljača 2022.

1. DAN – srijeda 03.02.2022.			
Aktivnost i predviđeno vrijeme		Dionici	Teme za razgovor i raspravu
Razgovor s Tajništvom ZVU, Studentskom referadom ZVU i Knjižnicom ZVU	<i>Voditeljice tajništva, referade i knjižnice, i erasmus programa ZVU- a</i>	Ivana Hrastović Divna Švelec Martina Klanjčić Ana Štefanec	e indeks, upisi Organizacija upisa u narednu akademsku Online upisi u I godinu studija preko SPU i van SPU i upisi u naredne godine Organizacija i usklađivanje ispitnih rokova Rad knjižnice i nabavka literature Online prijave i obrane završnih radova Online prijave ispita
Razgovor s Informatičkom i tehničkom službom ZVU	<i>Voditelj informatičke i tehničke službe ZVU</i>	Ozren Digula	Intranet ISVU sustav Upravljanje informacijama Dokumentacijska i informatička infrastruktura sustava za e nastavu Online organizacije virtualnih učionica Edukacija Moodle
Stručne službe ZVU	<i>Voditeljice računovodstva ZVU, kadrovske službe ZVU i službe javne nabave ZVU</i>	Tihana Ćurković Marija Kozina Natalija Digula	postupci javne nabave postupci i natječaji za izbor u nastavna zvanja online organizacija rada kadrovska politika

Aktivnost i predviđeno vrijeme		Dionici	Teme za razgovor i raspravu
Razgovor s Upravom ZVU	<i>Dekan ZVU</i>	Prof.dr.sc. Krešimir Rotim	ciljevi cjelokupne organizacije
	<i>Prodekan za međuinstitucijsku suradnju i razvoj</i>	Doc. Dr.sc. Tomislav Madžar	ugovori sa novim partnerima suradnja sa drugim visokoškolskim ustanovama u RH i inozemstvu
	<i>Prodekan za izdavaštvo</i>	Doc.dr.sc. Aleksandar Racz, prof.v.š.	Znanstvena i izdavačka djelatnost Analiza i praćenje znanstvene i stručne aktivnosti Znanstveni projekti
	<i>Prodekanica za nastavu</i>	Doc.dr.sc. Snježana Čukljek, prof.v.š.	promjene od prethodne UP novi obrazovni programi organizacija i provedba e nastave
	<i>Prodekan za studente</i>	Dr.sc. Ozren Rađenović	Spremnost studenata na e nastavu Zadovoljstvo e nastavom iz perspektive studenata
	<i>Glavni tajnik ZVU-a</i>	Nenad Mojsović, dipl.iur.	opremljenost i funkcionalnost prostora ZVU -a novi prostori ZVU-a na Ksaveru administrativno - tehnički resursi
1. DAN – srijeda 03.02.2022.			
Aktivnost i predviđeno vrijeme		Dionici	Teme za razgovor i raspravu

Razgovor s Odjelom za kvalitetu ZVU <i>Online MS Teams</i>	<i>Voditeljica Odjela za kvalitetu ZVU i Članovi povjerenstva za kvalitetu</i>	Mara Županić, dipl.med.techn. Iva Takšić, dipl.psih. Dušan Dojčinović, bacc.physioth. Mirjana Telebuh, bacc.physioth.	sustav kvalitete i noviteti od protekle UP pristup informacijama sustava za kvalitetu kultura kvalitete na ZVU plan aktivnosti i realizacija plana - buduće aktivnosti nove strategije studentske ankete
Razgovor s Voditeljima studija i predstavnicima Pročelnika katedri ZVU <i>Online MS Teams</i>	<i>Voditelji studija, Koordinatori specijalističkih studija</i>	Ivan Jurak dipl.physioth. Dr.sc. Biserka Sedić, prof.v.š. Mr.sc Lana Feher Turković Prof.dr.sc. Goran Roić Izv.prof.dr.sc. Jasna Bošnjir, prof.v.š.	organizacija e nastave organizacija e ispita Moodle platforma ISVU prijave završnih radova znanstveni projekti
	<i>i Pročelnici katedri</i>	Štefanija Ozimec Vulinec, dipl.med.tech. Aleksandar Racz, prof.v.š. Nikolino Žura, dipl.physioth. Dr.sc. Ana Mojsović Ćuić Jadranka Pavić, prof. Melita Rukavina, prof. Martina Klanjčić, prof Nikolino Žura, dipl.physioth. Dr.sc. Dario Lasić Dalibor Kiseljak, dipl.physioth. Andreja Bartolac, prof.	suradnja sa drugim visokoškolskim ustanovama suradnja sa stručnim društvima stručno i znanstveno usavršavanje nastavnika
Razgovor s predstavnicima nastavnika ZVU <i>Online MS Teams</i>	<i>Nastavnici ZVU</i>		Organizacija i provedba e nastave korištenje Moodle platforme u nastavi edukacija za e nastavu pripremljenost studenata na e nastavu prijave tema završnih radova znanstveni projekti e indeks implementacija

Razgovor s predstavnicima studenata ZVU Online MS Teams	Predstavnici Studenata stručnih i specijalističkih studija ZVU		e nastava organizacija i provedba e ispiti prijave i organizacija pripremljenost na e nastavu zadovoljstvo e nastavom literatura mobilnost studenata evaluacije nastavnog procesa ISVU prijave završnih radova Rad i opremljenost knjižnice
4. DAN			
Sastanak Povjerenstva za unutarnju prosudbu ZVU		Izrada zaključaka i preporuka	
5. DAN			
Sastanak s Odjelom za kvalitetu		Informiranje s konkretnim nalazima i preporukama	
Sastanak s Upravom ZVU-a		Informiranje Uprave Veleučilišta sa zaključcima i preporukama Povjerenstva za unutarnju prosudbu sustava kvalitete ZVU	