



Zdravstveno Veleučilište

PRIRUČNIK

OSIGURAVANJA KVALITETE NA ZDRAVSTVENOM VELEUČILIŠTU

KLASA: 003-08/18-03/01

URBROJ: 251-379-1-18-01

Zagreb, 31. siječnja 2018.

1. UVOD.....	2
1.1. Osnovni pojmovi	2
1.3. Dokumenti o kvaliteti u visokom obrazovanju i znanosti.....	5
1.4. Sustav osiguravanja kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu	7
1.5. O Zdravstvenom veleučilištu	9
1.5.1. Razvoj Zdravstvenog veleučilišta	9
2. ORGANIZACIJA SUSTAVA KVALITETE NA ZDRAVSTVENOM VELEUČILIŠTU	18
2.1. Područje primjene sustava osiguravanja kvalitete	18
2.2. Područje vrednovanja sustava osiguravanja kvalitete.....	18
Glavni procesi sustava osiguravanja kvalitete	19
2.3. Odjel za kvalitetu	21
2.4. Politika kvalitete	21
2.5. Uloge i odgovornosti u sustavu osiguravanja kvalitete.....	23
2.6. Osiguravanje resursa na Veleučilištu.....	23
2.7. Mjerljivost indikatora uspjeha, analiziranje indikatora i mjere poboljšavanja	24
3. CILJEVI PRIRUČNIKA I PODRUČJE OSIGURAVANJA KVALITETE.....	26
4. VODIČ ZA OSIGURAVANJE KVALITETE PO PODRUČJIMA	28
4.1. Politika osiguravanja kvalitete	28
4.2. Izrada i odobravanje programa.....	32
4.3. Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta.....	38
4.4. Upis i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje	44
4.5. Nastavno osoblje	47
4.6. Resursi za učenje i podrška studentima	56
4.7. Upravljanje informacijama	63
4.8. Informiranje javnosti	69
4.9. Kontinuirano praćenje i periodična revizija programa	71
4.10. Periodičko vanjsko vrednovanje kvalitete	74

1. UVOD

Osiguravanje kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu (u daljem tekstu: Veleučilište) predstavlja skup sistematičnih aktivnosti koje za cilj ima utvrđivanje dostignute razine kvalitete aktivnosti na Veleučilištu, kvalitete postignutih rezultata rada Veleučilišta te utjecaj sustava osiguravanja kvalitete na unaprjeđivanje kvalitete visokog obrazovanja i svih aktivnosti, usklađeni s Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja ili ESG standardima izdanim 2015. godine i ISO normom 9001:2015.

Priručnik sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu usvojilo je Stručno vijeće Veleučilišta na prijedlog dekana i Odjela za kvalitetu, a definira odgovornosti svih dionika sustava, vrijeme izvršenja te donosi plan unutarnje prosudbe.

Ovaj Priručnik je četvrta verzija koja je izrađena za potrebe usklađivanja dva sustava u jednu integriranu cjelinu i to, s novom verzijom ESG standarda iz 2015. g. i ISO normom 9001:2015 koja je na Veleučilištu certificirana 2015 godine.

Priručnik je usvojen na 32. sjednici Stručnog vijeća Zdravstvenog veleučilišta u Zagrebu održanoj 31. siječnja 2018. godine.

1.1. Osnovni pojmovi

Kvaliteta u visokom obrazovanju (eng. *Academic Quality*) je višedimenzionalan, višerazinski i dinamičan koncept koji se odnosi na kontekstualne postavke obrazovnog modela, misiju i ciljeve ustanove te specifične standarde sustava, učilišta, studijskog ili znanstvenog područja. Pri tome se naglasak stavlja na zadovoljavanje općeprihvaćenih standarda i očekivanja društva u cjelini, uz težnju prema stalnom unapređenju svih procesa i njihovih ishoda.

Kultura kvalitete (eng. *Quality Culture*) je niz zajedničkih, prihvaćenih i integriranih obrazaca kvalitete u organizacijskoj kulturi i sustavima upravljanja ustanovom. Kultura kvalitete prenosi ideju kvalitete kao zajedničke vrijednosti i zajedničke odgovornosti svih članova visokog učilišta, uključujući studente i administrativno osoblje te je usklađena s vizijom visokog učilišta, a vodstvo visokog učilišta podupire njen razvoj. To je kontinuirani proces razvoja svijesti o kvaliteti visokog obrazovanja, bez obzira na periodičko vrednovanje.

Promicanje (kulture) kvalitete je aktivna podrška svim djelatnicima visokog učilišta u njihovim nastojanjima prema unaprjeđenju vlastite kvalitete. Ideja kvalitete ugrađena je u razvojne planove veleučilišta, a strategija promicanja kulture kvalitete i strategija za osiguravanje kvalitete važan su dio njegove misije i strateških planova.

Osiguravanje kvalitete (eng. *Quality Assurance*) je pojam koji se koristi u opisivanju različitih mehanizama kojima je namjera kontrola, jamstvo i promicanje kvalitete. Osiguranje kvalitete se razlikuje od akreditacije budući da je akreditacija preduvjet za osiguranje kvalitete.

Sustav osiguravanja i unaprjeđivanja kvalitete obuhvaća vanjski i unutarnji sustav.

Unutarnji sustav osiguravanja i unaprjeđivanja kvalitete je sustav mjera i aktivnosti koje poduzima visoko učilište s ciljem osiguravanja učinkovitosti i kvalitetnih ishoda obrazovnih i znanstvenih aktivnosti. Postupak unutarnjeg vrednovanja sastoji se od sustavnog prikupljanja administrativnih podataka, ispitivanja mišljenja studenata, diplomiranih studenata, vođenja intervjua s nastavnicima i studentima te periodične izrade izvješća samovrednovanja. Unutarnji sustav osiguravanja i unapređivanja kvalitete uređuje svojim općim aktom svaka ustanova u sustavu znanosti i visokog obrazovanja.

Vanjski sustav osiguravanja i unaprjeđivanja kvalitete obuhvaća vrednovanje i ocjenu kvalitete predmeta vrednovanja koji se temelje na objektivnim i jasnim kriterijima. Vrednovanje obuhvaća postupke utvrđivanja kvalitete, svrsishodnosti i učinkovitosti vrednovanja studijskih programa. Postupci vrednovanja su: inicijalna akreditacija, reakreditacija, tematsko vrednovanje i vanjska neovisna periodična prosudba unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete. Vanjski sustav osiguravanja i unapređivanja kvalitete predmeta vrednovanja temelji se na nacionalnim, europskim i međunarodnim standardima. U postupcima vanjskog sustava osiguravanja i unaprjeđivanja kvalitete, na temelju javnih ovlasti utvrđenih Zakonom, sudjeluje Agencija za znanost i visoko obrazovanje Republike Hrvatske.

Vanjska neovisna periodična prosudba unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete je postupak prosudbe stupnja razvijenosti i učinkovitosti unutarnjega sustava osiguravanja kvalitete predmeta

vrednovanja. Ishod ovoga postupka je izvješće s preporukama za poboljšanje te certifikat koji izdaje Agencija. Certifikat vanjske neovisne periodične prosudbe vezan za ESG standarde i ISO normu 9001:2015, unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete predmeta vrednovanja je potvrda o stupnju razvijenosti i učinkovitosti unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete predmeta vrednovanja.

1.2. Sustav osiguravanja kvalitete na veleučilištima i visokim školama u Hrvatskoj

Republika Hrvatska je 2001. godine potpisala Bolonjsku deklaraciju čime su ministri europskih država utvrdili da je uspostavljanje sustava osiguravanja kvalitete jedan od temeljnih preduvjeta za usporedivost diploma i kvalifikacija u Europi. Iz svega navedenog proizašlo je stvaranje nacionalnih sustava za osiguravanje kvalitete i njihovo uključivanje u Europsku mrežu za osiguravanje kvalitete. Sustav osiguravanja kvalitete podrazumijeva Europske standarde i smjernice koje u području visokog obrazovanja definira ENQA. Važno je naglasiti da se osim obrazovanja u fokus stavljaju i djelatnosti kao što su znanost i istraživanje, stručni rad te transfer znanja i tehnologije.

Agencija za znanost i visoko obrazovanje (AZVO) u cjelokupnom sustavu ima ulogu kontinuiranog promicanja kulture kvalitete, povezivanja znanstvene i obrazovne zajednice, a svoje djelovanje temelji na načelima projekata pri čemu je nezavisna od institucija koje vrednuje.

Primjenom ESG smjernica u velikoj se mjeri razvio dosadašnji sustav kvalitete na Veleučilištima, uspostavljena je standardizacija no veliki izazov predstavlja implementacija novih, proširenih smjernica od 2015. godine.

Ključni ciljevi ESG smjernica sadržani su u stvaranju zajedničkog okvira za učenje i poučavanje u svim zemljama Europske Unije. To osigurava kvalitetu pojedinačno ali i stvara povećanu transparentnost pri čemu se omogućuje stvaranje uzajamnog povjerenja u prihvaćanju i standardizaciji kvalifikacija. Ova je činjenica od velikog značaja i za samo Zdravstveno veleučilište budući svojim studijskim programima stvara kadrove koji su atraktivni na europskom području tržišta rada što se posebice odnosi na studij sestrinstva.

Zdravstveno veleučilište politiku osiguravanja kvalitete zasniva na Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, Statutu Zdravstvenog veleučilišta te Pravilniku o osiguravanju sustava

kvalitete (u daljem tekstu: Pravilnik). Sukladno Pravilniku ustrojen je Odjel za kvalitetu koga čine Povjerenstvo za unutarnju prosudbu i Povjerenstvo za kvalitetu Veleučilišta. Navedena tijela duži niz godina ustrojavaju i razvijaju indikatore kvalitete ili uspješnosti te temeljem provedbenih izvješća mjere postignute rezultate i daju prijedloge poboljšanja.

Važan dokument za razvoj ustanove i sustava osiguravanja kvalitete jest Strategija razvoja za razdoblje 2015 - 2020. Zdravstvenog veleučilišta koja definira i razvoj sustava osiguravanja kvalitete sukladno europskim i nacionalnim standardima.

1.3. Dokumenti o kvaliteti u visokom obrazovanju i znanosti

Temeljni dokumenti na koje se referira kvaliteta u visokom obrazovanju i znanosti te sustavu osiguravanja kvalitete dijele se na dokumente Europske unije i dokumente na nacionalnoj razini.

1.3.1. Dokumenti Europske Unije - ENQA (European Network for Quality Assurance in Higher Education):

- Standardi i smjernice za osiguranje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja,
- ENQA Models,
- Institutional Evaluations in Europe,
- Quality Assurance Implications of New Forms of Higher Education,
- Benchmarking in Higher Education,
- Quality Procedures in Higher Education,
- TEEP Method,
- Quality Convergence Study,
- International Initiatives and Trends in Quality Assurance for European Higher Education,
- Quality Assurance: Lessons from other organizations trends and models in international quality assurance and accreditation in higher education in relation to trade in education services i dr.

1.3.2. Dokumenti na nacionalnoj razini

- Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju,
- Zakon o akreditaciji,

- Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju,
- Pravilnik o sadržaju dopusnice te uvjetima za izdavanje dopusnice za obavljanje djelatnosti visokog obrazovanja, izvođenja studijskog programa i reakreditaciju visokih učilišta i dr.

1.3.3. Dokumenti na razini Zdravstvenog veleučilišta

- Statut Zdravstvenog veleučilišta,
- Pravilnik o studiranju na Zdravstvenom veleučilištu
- Pravilnik o sustavu osiguravanja kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu,
- Priručnik osiguravanja kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu
- Pravilnik o radu,
- Pravilnik o radu katedri
- Pravilnik o stegovnoj odgovornosti studenata,
- Pravilnik o izdavačkoj djelatnosti
- Pravilnik o stručnim nazivima
- Pravilnik o školovanju i usavršavanju nastavnika
- Pravilnik o provedbi stručne prakse
- Pravilnik o izračunavanju prosječne ocjene studija
- Pravilnik o unutarnjem ustroju radnih mjesta Zdravstvenog veleučilišta
- Etički kodeks Zdravstvenog veleučilišta
- Strategija razvoja Zdravstvenog veleučilišta 2015-2020
- Pravilnik o provođenju anketa na Zdravstvenom veleučilištu
- Pravilnik o završnim radovima
- Plan aktivnosti osiguravanja kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu godinu usklađen s preporukama Povjerenstva za vanjsku prosudbu
- SWOT analiza ZVU
- Politika kvalitete

- Izvješća vezana za odjel za kvalitetu javno objavljena na mrežnim stranicama <http://www.zvu.hr/kvaliteta/izvjesca/>
- Strategija razvoja stručnog i znanstveno-istraživačkog rada Zdravstvenog veleučilišta za razdoblje 2014 – 2018.godine
- Organizacijska struktura Zdravstvenog veleučilišta
- Pravilnik o nagrađivanju studenata stručnih i specijalističkih diplomskih studija na Zdravstvenom veleučilištu
- Statut Alumni kluba Zdravstvenog veleučilišta
- Pravilnik o ocjenjivanju
- Odluka o upisu studenata u više godine
- Odluka o cijenama usluga Zdravstvenog veleučilišta i
- drugi akti.

1.4. Sustav osiguravanja kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu

Osiguravanje kvalitete i kultura promicanja kvalitete na Veleučilištu očituje se u pristupu u odnos student - nastavnik kao i objedinjavanju obrazovanja, stručnog i praktičnog rada, te i odnos student: administrativno tehničko osoblje

Veleučilište od svog osnutka, 1966. godine, prepoznaje važnost osiguravanja sustava kvalitete koja se na razne načine provodi od prvih dana na Veleučilištu. U 2007. godini osnovano je Povjerenstvo za kvalitetu čime je određen i definiran tim ljudi koji intenzivnije rade na uspostavi sustava.

S ciljem poboljšanja i međusobnog povezivanja zahtjeva, radnji i procesa sustava upravljanja kvalitetom utemeljenom na procesnom pristupu koji uključuje Demingov krug (Plan-Do-Check-Act) 2015. godine Veleučilište uvodi međunarodnu normu ISO 9001:2015.

Osim uvođenja ISO norme, ustroj djelatnosti prodekana za nastavu i studente, prodekana za znanost i izdavaštvo i prodekana za međunarodnu suradnju i razvoj, voditelja i koordinatora studija, pročelnika katedri te nastavnika koji imaju mentorski pristup u radu sa studentima ukazuje da postoji svijest o potrebi razvijanja sustava kvalitete i Veleučilišta kao ustanove. Dugi niz godina uspješno se provodi anketiranje studenata o zadovoljstvu nastavnim procesom, nastavnicima, osobljem te resursima

Veleučilišta. Na temelju rezultata unaprjeđuje se nastavni proces, poboljšavaju resursi te potiče sudjelovanje svih dionika u procesu.

Strategijom Veleučilište kroz proteklih pet godina od 2013. do 2017. kontinuirano razvija sustav kvalitete. Postavljeni ciljevi u petogodišnjem razvoju uspješno su realizirani te se u novom petogodišnjem razdoblju očekuje nastavak razvoja sustava osiguravanja kvalitete u svim područjima definiranim ESG standardima i ISO normom 9001:2015 s posebnim naglaskom na uvažavanje rizika.

Za uspostavu i primjenu sustava kvalitete Veleučilište osim sustava ISO norme provodi se i standardizirani model koji se temelji na Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG - *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*).

U ovom priručniku prikazan je model integriranog sustava koji prati ESG standarde iz 2015 godine i standarde ISO norme 9001:2015 te zahtjeve Agencije za znanost i visoko obrazovanje za postupak vanjskog neovisnog vrednovanja i akreditaciju Veleučilišta.

Prema ESG standardima provodi se samoevaluacija Veleučilišta, njezina reakreditacijska prosudba, kao i vanjska neovisna periodična prosudba sustava osiguravanja kvalitete, kao i provođenje audita prema normi 9001:2015, što je ujedno i obveza Veleučilišta.

Ovaj Priručnik prikazuje model integriranog sustava koji prati ESG standarde i ISO normu.

Cilj promicanja kvalitete na Veleučilištu jest dostići visoke standarde nastavnog, stručnog i istraživačkog rada Veleučilišta. Rezultati implementiranog sustava kvalitete dostupni su svim dionicima u obrazovnom procesu, odnosno vanjskim i unutarnjim dionicima. Unutarnji su dionici studenti, nastavnici, suradnici i tehničko-administrativno osoblje, dok su vanjski dionici Alumni, suradne institucije i gospodarski subjekti, lokalna samouprava, državna uprava, regionalna uprava i dr. Vanjski dionici uključeni su u provjeru sustava kvalitete putem rada Povjerenstava.

Pravilnikom o sustavu osiguravanja kvalitete određeno je područje vrednovanja, ustroj i djelovanje Odjela za kvalitetu. Sustav osiguravanja kvalitete provodi se na raznim razinama i različitim mehanizmima. Na razini upravljanja i odlučivanja, tijela odgovorna za osiguravanje kvalitete su: Upravno vijeće, Stručno vijeće, Dekan i Dekanski kolegij. Na savjetodavnoj razini je Odjel za kvalitetu, u sklopu kojeg djeluju Povjerenstvo za kvalitetu i Povjerenstvo za unutarnju prosudbu, dok su izvedbena i izvršna razina voditelji studija, koordinatori studija, pročelnici Katedri i ostali dionici. Pravilnik donosi i opis

poslova Povjerenstva za kvalitetu čije su nadležnosti jasno definirane člancima od 8. - 13. važećeg Pravilnika o osiguravanju kvalitete.

Sastavni dio postupka osiguravanja kvalitete čini i ovaj Priručnik.

Sustav kvalitete na Veleučilištu dokumentiran je na više razina od kojih je temeljni dokument Politika kvalitete. Uz Politiku kvalitete, za realizaciju zacrtanih ciljeva, izrađena je Strategija osiguravanja kvalitete 2013 - 2017; Pravilnik o sustavu osiguravanja kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu, Priručnik osiguravanja kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu i na kraju čitav niz provedbenih dokumenata u obliku protokola, pravilnika, odluka i drugih akata.

1.5. O Zdravstvenom veleučilištu

1.5.1. Razvoj Zdravstvenog veleučilišta

Današnje Zdravstveno veleučilište osnovano je pod nazivom Viša škola za medicinske sestre i zdravstvene tehničare u Zagrebu 1966. godine, odlukom osnivača – Zajednice zdravstvenih ustanova Hrvatske, a zbog izražene potrebe za višom razinom obrazovanja dotadašnjih srednjoškolskih profila zdravstvenih djelatnika. Središnja zgrada Zdravstvenog veleučilišta danas se nalazi u Mlinarskoj cesti 38, u blizini samog središta Zagreba.

Godine 1996. osniva se Visoka zdravstvena škola kao samostalna ustanova, koja je od 1984. godine pod nazivom Viša škola za medicinske sestre i tehničare funkcionalno i organizacijski bila dio Medicinskog fakulteta u Zagrebu.

Visoka Zdravstvena škola, iako najveća ustanova u novom sustavu visokih škola i veleučilišta do 2005. godine i dalje nosi stari naziv – Visoka zdravstvena škola. Godine 2005., temeljem obrazloženog zahtjeva Stručnog vijeća Visoke zdravstvene škole, Vlada Republike Hrvatske na svojoj sjednici 18. ožujka donosi Uredbu o izmjeni Uredbe o osnivanju Visoke zdravstvene škole, koja stupa na snagu 25. ožujka 2005. po objavi u Narodnim novinama (NN 39/2005) i kojom se Visoka zdravstvena škola preimenuje u Zdravstveno veleučilište.

Rješenjem Ministarstva znanosti i tehnologije od 22. srpnja 1998. godine Visoka zdravstvena škola upisana je u Upisnik znanstvenoistraživačkih pravnih osoba.

Bolonjski model visokog obrazovanja svim je studijima na Zdravstvenom veleučilištu omogućio izlaz iz dugogodišnjih slijepih ulica viših stručnih sprema. Naime, osim dodiplomske razine na trogodišnjim studijima, omogućen je i nastavak studija za još dvije godine na specijalističkim diplomskim stručnim studijima, što je ranije bila privilegija samo studenata sveučilišnih studija. Zahvaljujući činjenici da je Zdravstveno veleučilište već 1999/2000. akademske godine uvelo trogodišnje studije, odmah po prihvaćanju novog Bolonjskog modela studiranja u dva ciklusa (3+2), bilo je moguće započeti i s organiziranjem specijalističkih diplomskih stručnih studija, jer su već postojali završeni studenti trogodišnjih studija. Prvi specijalistički diplomski stručni studiji bili su studiji Menadžment u sestrinstvu, Javno zdravstvo, Fizioterapija i Sanitarno inženjerstvo.

Zdravstveno veleučilište danas ima trajne dopusnice za izvođenje nastave za 6 stručnih trogodišnjih studija i 6 specijalističkih diplomskih stručnih studija u trajanju dvije godine.

U skladu s Pravilnikom o znanstvenim i umjetničkim područjima, poljima i granama Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta Veleučilište pokriva područja biomedicinskih znanosti. Veleučilište provodi trogodišnje stručne studije te dvogodišnje specijalističke diplomske stručne studije. Broj ECTS bodova iznosi:

za školovanje (3+2): 180+120 = 300 ECTS bodova.

Provođenje redovitih i izvanrednih stručnih i izvanrednih specijalističkih diplomskih stručnih studija sukladno je Bolonjskoj deklaraciji i Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju.

Stručni preddiplomski studijski programi

STUDIJ	Dopusnica MZOŠ	TRAJANJE	TITULA	VRIJEDNOST ECTS
Studij sestrinstva	Klasa: UP/I-602-04/05-16/338, Urbroj: 533-07-05-2),	6 semestara	stručni/a prvestupnik/ prvestupnica (baccalaureus/ baccalaurea bacc.med.techn.	180 ECTS bodova
Studij fizioterapije	Klasa: UP/I-602-04/05-16/99, Urbroj: 533-07-05-2)	6 semestara	stručni/a prvestupnik/ prvestupnica (baccalaureus/ baccalaurea bacc.physioth.	180 ECTS bodova

Studij fizioterapije u Pakracu	Klasa:UP/I-602-04/10-13/00011, Urbroj: 533-07-12-0018	6 semestara	stručni/a prvestupnik/ prvestupnica (baccalaureus/ baccalaurea bacc. physioth.	180 ECTS bodova
Studij radne terapije	Klasa:UP/I-602-04/05-16/339, Urbroj:533-07-05-2	6 semestara	stručni/a prvestupnik/ prvestupnica (baccalaureus/ baccalaurea bacc. therap. occup	180 ECTS bodova
Studij radiološke tehnologije	Klasa: UP/I-602-04/0516/00666, Urbroj:533-07-09-0006	6 semestara	stručni/a prvestupnik/ prvestupnica (baccalaureus/ baccalaurea radiol. techn.	180 ECTS bodova
Studij sanitarnog inženjerstva	Dopusnica MZOŠ, Klasa: UP/I-602-04/0516/00667, Urbroj: 533-07-11-0014	6 semestara	stručni/a prvestupnik/ prvestupnica (baccalaureus/ baccalaurea bacc.sanit. ing.	180 ECTS bodova
Studij medicinsko laboratorijske dijagnostike	Dopusnica MZOŠ, Klasa: UP/I-602-04/05-16/00657, Urbroj:533-07-11-0008	6 semestara	stručni/a prvestupnik/ prvestupnica (baccalaureus/ baccalaurea bacc.med.lab.diag	180 ECTS bodova

Specijalistički diplomski stručni studijski programi

STUDIJ	Dopusnica MZOŠ	TRAJANJE	TITULA	VRIJEDNOST ECTS (3+2) 180+120 = 300 ECTS bodova
Specijalistički diplomski stručni studij Javno zdravstvo	Klasa: UP/I-602-04/05-16/340, Urbroj: 533-07-05-2	4 semestara	Diplomirana medicinska sestra/tehničar dipl.med.techn.	120 ECTS bodova
Specijalistički diplomski stručni studij Menadžment u sestrinstvu	Klasa: UP/I-602-04/05-16/341, Urbroj: 533-07-05-2	4 semestara	Diplomirana medicinska sestra/tehničar dipl.med.techn	120 ECTS bodova
Specijalistički diplomski stručni studij Sanitarnog inženjerstva	Klasa: UP/I-602-04/06-13/045, Urbroj: 533-07-06-2	4 semestara	Diplomirani/a sanitarni inženjer, dipl.sanit. ing.	120 ECTS bodova

Specijalistički diplomski stručni studij Fizioterapije	Klasa: UP/I-602- 04/06-13/044, Urbroj: 533-07-06-2	4 semestara	Diplomirani fizioterapeut dipl. physioth.	120 ECTS bodova
Specijalistički diplomski stručni studij Kliničko sestrinstvo	Klasa: UP/I-602- 04/09-13/00024, Urbroj: 533-07-09- 0008	4 semestara	Diplomirana medicinska sestra/tehničar dipl.med.techn.	120 ECTS bodova
Specijalistički diplomski stručni studij Psihijatrijsko sestrinstvo	Klasa: UP/I-602- 04/08-13/00004, Urbroj: 533-07-09- 0006	4 semestara	Diplomirana medicinska sestra/tehničar dipl.med.techn.	120 ECTS bodova

Studenti nakon završetka dodiplomskih studija stječu naziv prvostupnika (baccalaureus) određene struke, a završetkom specijalističkih diplomskih stručnih studija stječu naziv Diplomirani uz naziv struke.

Nastavni proces koji uključuje teoretsku praktičnu nastavu na Veleučilištu se odvija na nekoliko lokacija od čega je najviše nastavnih prostora na lokaciji centralne zgrade u Mlinarskoj 38 (Slika 1.), te prostore na Ksaveru 209 i Ksaveru 196a. Praktična klinička nastava izvodi se u nastavnim radilištima Veleučilišta. Praktična radilišta su različite zdravstvene i socijalne ustanove na području grada Zagreba.



Slika 1. Centralna zgrada Veleučilišta

Studiji na veleučilištu organizirani su kao redoviti i neki kao izvanredni. Na obje vrste studija tijekom akademske godine na Zdravstvenom veleučilištu, studira oko 4 000 studenata. Nastavu izvode nastavnici i suradnici u dopunskom radu i zaposlenih po ugovoru o radu.

Najveći dio teorijske nastave se izvodi u prostorima Veleučilišta na Ksaveru 196a, Ksaveru 209 i Mlinarskoj cesti 38, a praktična nastava na 50-tak nastavnih radilišta u suradničkim zdravstvenim i srodnim ustanovama, ugovorenim nastavnim radilištima Zdravstvenog veleučilišta. Najveći broj vanjskih nastavnika je stekao nastavno ili suradničko zvanje sudjelujući u nastavnom procesu na studijima Veleučilišta i postupcima izbora u zvanje provedenih na Veleučilištu. Na taj način je Veleučilište oblikovalo profil vanjskih nastavnika sukladno kriterijima i nastavnoj tehnologiji. Nastavnici iz različitih znanstveno stručnih područja provode nastavu, bave se znanstveno-istraživačkim radom i mentorskim radom sa studentima. Veleučilište surađuje s domaćim i stranim akademskim institucijama, redovito svake godine održava konferenciju sa međunarodnim sudjelovanjem, izdaje dva časopisa Journal of Applied Health Sciences - JAHS i sestrinski časopis Croatian Nursing Journal. Nastavnici Veleučilišta redovito sudjeluju u radu brojnih međunarodnih konferencija i objavili su velik broj znanstveno-stručnih radova i knjiga.

Sukladno ustroju Veleučilišta, tijela uprave su: Upravno vijeće, Dekan, Stručno vijeće, prodekani, voditelji studija, pročelnici Katedri, i dr. Upravno vijeće Veleučilišta se brine o ostvarivanju djelatnosti Veleučilišta, o zakonitosti rada, racionalnoj uporabi materijalnih i ljudskih resursa te daje suglasnost na pojedine odluke dekana i Stručnog vijeća sukladno Zakonu i Statutu Veleučilišta, štiteći interes Veleučilišta i osnivača Veleučilišta.

1.5.2. Djelatnost Zdravstvenog veleučilišta

Djelatnosti Veleučilišta definirane su Statutom Zdravstvenog veleučilišta.

1.5.3. Misija

Misija Veleučilišta je organizirati i izvoditi kvalitetne studijske programe na stručnoj, a u skoroj budućnosti i sveučilišnoj razini zdravstvenog obrazovanja i na taj način doprinijeti unapređenju zdravstvenih i etičkih standarda, kvaliteti zdravstvenih usluga, smanjenju zdravstvene potrošnje, unapređenju humanijih odnosa u zdravstvu i zaštiti prava pacijenata. Navedena misija ostvaruje se izvođenjem europskim standardima prilagođenih studijskih programa, suvremenom organizacijom nastave i kvalitetnim izvođenjem nastave, uz korištenje novih medicinskih i informacijskih tehnologija.

1.5.4. Vizija

Vizija Veleučilišta je postati vodeća visokoškolska sveučilišna ustanova na području zdravstvenog obrazovanja za ne liječnički kadar, prepoznata po svojoj pedesetogodišnjoj tradiciji i ostvarenoj izvrsnosti u Hrvatskoj, u zemljama regije i u Europi. U realizaciji vizije predviđena je jaka suradnja sa strukovnim udruženjima i komorama, te srodnim visokoškolskim ustanovama u regiji i u zemljama EU-a, temeljena na visokom stupnju mobilnosti nastavnika i studenata, na razvoju zajedničkih studija i na provođenju zajedničkih stručnih i primijenjenih znanstvenih istraživanja. Suradnja sa srodnim visokoškolskim ustanovama u Hrvatskoj, a posebice sa ustanovama koje školuju liječnički i ne liječnički kadar što je oduvijek je bilo opredjeljenje Veleučilišta.

1.5.5. Strateški ciljevi razvoja Zdravstvenog veleučilišta

Prihvatanjem Bolonjske deklaracije u funkciji europeizacije svih struka Veleučilište nastoji stvoriti otvoreno i privlačno okruženje studiranja te optimalno koristiti sredstva za obrazovanje i istraživanje u području studijskih programa Veleučilišta. Navedeni ciljevi u funkciji su postavljene misije Veleučilišta, dosezanja izvrsnosti u istraživačkom i nastavnom djelovanju.

Sposobnost analize i rješavanje najsloženijih zadataka zahtjeva od Veleučilišta jasnu politiku vođenja. Veleučilište razvojem kompetentnosti studenata za buduća zanimanja pridonosi stvaranju hrvatskog sustava visokog obrazovanja koje će biti pokretač gospodarskog razvoja. Razvojem mehanizama osiguravanja kvalitete na Veleučilištu stvara se učinkovit sustav i optimalno koriste postojeći resursi.

Strateški ciljevi Veleučilišta su:

- razvoj vlastitog nastavničkog kadra
- primjena suvremene nastavne tehnologije
- osiguranje sustava kvalitete nastavnog procesa
- cjeloživotno obrazovanje odraslih
- razvoj znanstveno-stručne djelatnosti
- suradnja s gospodarstvom i lokalnom zajednicom
- međunarodna suradnja

- održivost Veleučilišta.

1.5.6. Ustrojstvo Zdravstvenog veleučilišta

Ustrojstvo Veleučilišta definirano je Statutom Veleučilišta. Veleučilištem upravlja Upravno vijeće. Upravno vijeće Veleučilišta ima pet članova, od kojih tri imenuje osnivač, jednog bira Stručno vijeće i jednog bira Zbor zaposlenika, koji čine svi zaposlenici Veleučilišta. Predsjednika Upravnog vijeća biraju članovi između sebe. Članovi Upravnog vijeća imenuju se na četiri godine. Na sjednicama Upravnog vijeća sudjeluje dekan, bez prava glasovanja i odlučivanja, a u slučaju njegove spriječenosti zamjenjuje ga prodekan. Način rada Upravnog vijeća određen je pozitivnim pravnim propisima Republike Hrvatske i Poslovníkom o radu.

Dekan rukovodi Veleučilištem u okvirima zadanim Statutom i zakonom, njegov je čelnik i voditelj. Dekanu u radu pomažu prodekani. Prodekane bira i razrješuje Stručno vijeće, na prijedlog dekana, natpolovičnom većinom glasova nazočnih članova Stručnog vijeća, a obavlja sve poslove u okviru ovlasti i zaduženja koja mu povjeri dekan sukladno Zakonu, Statutu, Pravilniku o unutarnjem ustroju Zdravstvenog veleučilišta i drugim općim aktima Veleučilišta.

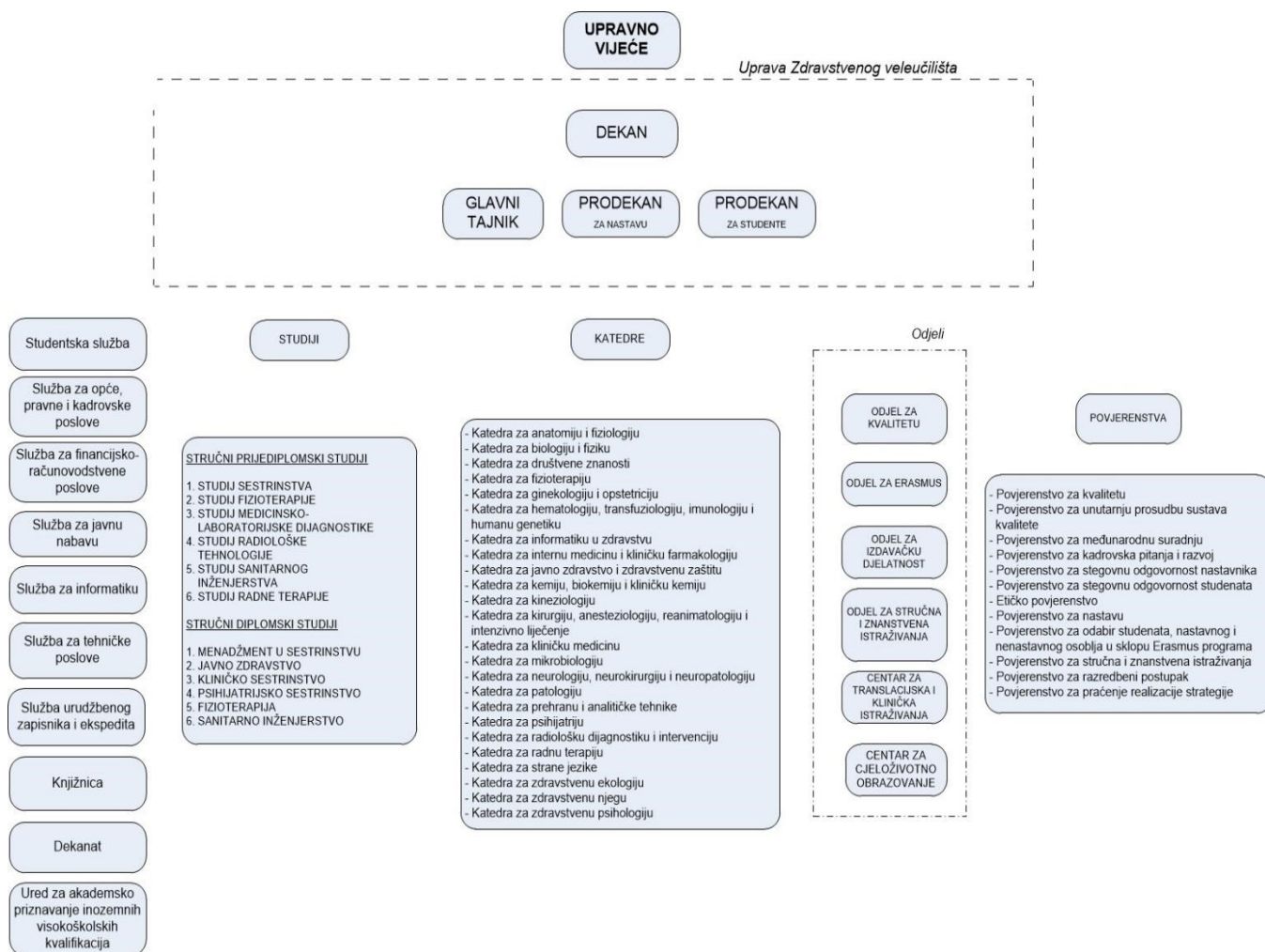
Stručno vijeće Veleučilišta čine dekan, prodekani, voditelji studija, predstavnici pročelnika Katedri, predstavnici nastavnika, predstavnici asistenata, predstavnici studenata. Mandat članova Stručnog vijeća traje dvije godine.

Predstavnici pročelnika Katedri biraju se na Zboru pročelnika koji su zaposlenici Veleučilišta. Predstavnici nastavnika i asistenata biraju se na Zboru nastavnika i asistenata koji su zaposlenici Veleučilišta.

Predstavnike studenata bira Studentski zbor sukladno Pravilniku o radu studentskog zbora Veleučilišta. U radu Stručnog vijeća sudjeluju po pozivu i nastavnici koji sudjeluju u nastavi, kada se raspravlja o pitanjima iz njihova područja djelatnosti nastavnog rada, bez prava odlučivanja. Predstavnici studenata biraju se u Stručno vijeće na vrijeme od dvije godine i imaju pravo suspenzivnog veta sukladno odredbama Zakona, a posebice na pitanja promjene statusnih pravila studija, ispita, donošenja studijskih programa, utvrđivanja izvedbenih planova nastave kao i o pitanjima studentskog standarda.

Zaposlenici Veleučilišta su nastavnici, suradnici i ostali zaposlenici izabrani u odgovarajuća nastavna zvanja i odgovarajuća radna mjesta i osobe izabrane u suradničko zvanje i odgovarajuće radno mjesto.

Pored katedri Zdravstveno veleučilište ima Odjele (Odjel za kvalitetu, Odjel za istraživanja, projekte i razvojne projekte, Odjel za Erasmus i Odjel za izdravačku djelatnost), službe, knjižnicu, Dekanat, Ured za priznavanje inozemnih visokoškolskih kvalifikacija. (prikaz ustroja i organizacije na slici 2.)



Slika 2. Organizacijska shema ustroja Veleučilišta

Dostupna na linku: <https://www.zvu.hr/orgnizacijska-struktura/>

2. ORGANIZACIJA SUSTAVA KVALITETE NA ZDRAVSTVENOM VELEUČILIŠTU

2.1. Područje primjene sustava osiguravanja kvalitete

Sustav osiguravanja kvalitete primjenjuje se na sve djelatnosti i dionike Veleučilišta s posebnim naglaskom na stalno poboljšavanje kvalitete nastavnog procesa usmjerenog na studente, studentskog standarda i razvoja programa s trajnom svrhom promicanja visokih standarda profesionalnog i stručnog razvitka Veleučilišta u svim područjima djelovanja.

Sustav upravljanja kvalitetom je uspostavljen i održavan kao proces područja ESG smjernica koje su integrirane s ISO normom i postupcima koji prate procese. Temeljni provedbeni dokument kojim je definirano ustrojstvo sustava upravljanja kvalitetom na veleučilištu je Pravilnik o sustavu osiguravanja kvalitete, koji uz ostale pripadajuće Pravilnike i dokumente na razumljiv način opisuju procese rada. Definirani su osnovni i pomoćni procesi unutar ISO norme čije se provođenje nadzire, mjeri i analizira aktivnostima propisanim internim auditom. Interni audit provodi se svake godine pri čemu se analizira realizacija Strategije razvitka Veleučilišta, korektivne radnje, te rezultati slijedećih anketa: Studentska anketa za procjenu nastavnika, Anketa Alumni, Anketa za poslodavce o zadovoljstvu studentima na praksi, Ankete za poslodavce i potencijalne poslodavce o studentima koji su završili studij, Anketa o kvaliteti rada knjižnice, Anketa o zadovoljstvu tehničko – administrativnim osobljem i podrškom na Veleučilištu, samoevaluacija nastavnika, asistenata i stručnih suradnika, Anketa o zadovoljstvu studenata suradnjom s Upravom te Anketa o motiviranosti upisa studija i Anketa o zadovoljstvu studiranja na Zdravstvenom veleučilištu. Unutarnja prosudba obuhvaća analizu uspješnosti provedbe ESG standarda, te se na kraju izrađuje upravina ocjena sustava kvalitete koja obuhvaća sve elemente, uključujući ISO normu i ESG standarde.

2.2. Područje vrednovanja sustava osiguravanja kvalitete

Područja vrednovanja sustava za osiguravanje kvalitete su:

- Strategija, politika, razvoj i funkcioniranje sustava za osiguravanje kvalitete,
- Pravila i postupci u trajnom osiguranju i unaprjeđivanju kvalitete na Veleučilištu,
- Unutarnje vrednovanje i vanjsko vrednovanje sustava od strane AZVO-a,

- Kvalifikacije koje se dodjeljuju su jasne i pozivaju se na odgovarajuću razinu Nacionalnog kvalifikacijskog okvira za visoko obrazovanje.
- Funkcioniranje nastavnog procesa (status studijskih programa, upis studenata u studijske programe, proces učenja, proces poučavanja, mentorski rad, proces vrednovanja kvalitete rada nastavnika i kvalitete izvedbe kolegija te proces vrjednovanja studentskog rada),
- Opremljenost i funkcionalnost prostora za obrazovanje, znanstveno - istraživačku i stručnu djelatnost,
- Profesionalni razvoj zaposlenika, kvalificiranost i stručnost nastavnog osoblja,
- Transparentno zapošljavanje nastavnog i drugog osoblja
- Kriteriji, pravila i procedure ocjenjivanja studenata,
- Opremljenost i funkcionalnost knjižnice,
- Informatička opremljenost i aktualnost informacijskog sustava te način prikupljanja, obrade i korištenje informacija,
- Administrativno-tehnički resursi,
- Informiranost studenata i nastavnika,
- Javnost djelovanja.
- Preventivne i korektivne radnje.

Glavni procesi sustava osiguravanja kvalitete

Načelo koje je direktno vezano i koje se temelji na procesnom pristupu upravljanja organizacijom je načelo neprekidnog poboljšavanja, a ono je bazirano na činjenici da je stalno poboljšavanje sveukupnih radnih sposobnosti organizacije krajnji cilj svake organizacije s uspostavljenim sustavom upravljanja kvalitetom.

Metodologija se temelji na prethodno primijenjenom procesnom pristupu i činjenici da se s identificiranim poslovnim procesima poduzimaju radnje koje opisuje Demingov krug: P – D – C – A. (slika 3.)

P (eng. plan) – planiranje i uspostavljanje ciljeva i procesa nužnih za ostvarivanje rezultata u skladu sa zahtjevima kupca i politikom organizacije D (eng. do) – primjena tih procesa C (eng. check) – nadziranje i mjerenje procesa i proizvoda s obzirom na postavljenu politiku, ciljeve i zahtjeve A (eng. act) – poduzimanje radnji za daljnje poboljšavanje procesa.

- **planiranja:** mjesečnog, godišnjeg, financijskog, nastavnog, strateškog i dr.

- **provođenja:** provođenja planiranih aktivnosti u svim sastavnicama
- **provjeravanja:** analize uspješnosti, unutarnje i vanjske prosudbe sustava osiguravanja kvalitete, prikupljanja povratnih informacija, izrade godišnjih izvješća
- **poboljšanja:** razvoja aktivnosti, ažuriranja, izmjene postupaka i dokumenata, korektivnih radnji i sl.



Slika 3. Demingov krug glavnih procesa sustava osiguravanja kvalitete

Planiranje –. Odjel za kvalitetu svake godine donosi detaljan plan aktivnosti osiguravanja kvalitete na razini Veleučilišta koji je usklađen ESG standardima definiranim u Priručniku. Godišnji plan javno je dostupan na mrežnim stranicama Veleučilišta. Da bi realizacija plana bila što uspješnija, tijekom godine o istom se razgovara sa voditeljima studija, po potrebi s Dekanskim kolegijem te na sjednicama Stručnog vijeća. Planiranje uključuje izradu financijskog plana, i izradu plana razvoja resursa za studente kao što je osiguravanje nastavnih prostora i opremanje kabineta i sl.

Provođenje – Aktivnosti koje se izvode na Veleučilištu usklađene su s godišnjim planom aktivnosti, kao i dodatnim aktima Veleučilišta. U provođenju posebno se vodi računa o zastupljenosti svih elemenata sustava, kao što su razvoj kompetencija nastavnika, znanstveno-istraživački rad, suradnja s lokalnom zajednicom te cjelokupna organizacija i upravljanje Veleučilištem.

Provjeravanje – Sukladno Priručniku za osiguravanja kvalitete, na Zdravstvenom veleučilištu svake godine se provodi unutarnja prosudba i sve ankete prema Pravilniku o provođenju anketa na ZVU, dok je 2013. provedena vanjska prosudba od strane Povjerenstva AZVO-a za vanjsku neovisnu periodičnu prosudbu sustava za osiguravanje kvalitete. Sva izvješća objavljuju se javno na mrežnim stranicama ZVU. Jednom godišnje provodi audit sukladno normi ISO 9001:2015 i unutarnja prosudba putem integriranog postupka.

Poboljšanje – Sukladno rezultatima unutarnje prosudbe, Odjel za kvalitetu izrađuje plan aktivnosti za naknadno praćenje s preporukama poboljšanja i rokovima izvršenja usklađen s preporukama iz izvješća Povjerenstva za unutarnju prosudbu i na temelju indikatora poboljšanja. Poboljšanja obuhvaćaju sve dijelove i dionike sustava, te se neke aktivnosti provode svakodnevno te se sukladno mjerama poboljšanja planiraju aktivnosti na razvoju kulture kvalitete za sljedeću godinu.

2.3. Odjel za kvalitetu

U sklopu Odjela za kvalitetu djeluju Povjerenstvo za kvalitetu i Povjerenstvo za unutarnju prosudbu sustava kvalitete. Temeljem Statuta Veleučilišta dekan donosi odluku o imenovanju članova tih povjerenstava. Sastav povjerenstava definiran je Pravilnikom o sustavu osiguravanja kvalitete od 16. prosinca 2015. godine.

2.4. Politika kvalitete

Politikom kvalitete Zdravstveno veleučilište u Zagrebu iskazuje usmjerenost ka kontinuiranom promicanju visokih standarda kvalitete studiranja s ciljem obrazovanja profesionalnih zdravstvenih stručnjaka na stručnim i specijalističkim diplomskim stručnim studijima za potrebe tržišta rada u regiji i europskom okruženju.

Uprava veleučilišta osigurava kvalitetu primjerenu strateškim ciljevima Veleučilišta. Politika osigurava okvire za trajno poboljšavanje učinkovitosti i sustava osiguravanja kvalitete. Politika kvalitete provjerava se periodično putem Upravine ocjene sustava upravljanja kvalitetom temeljem norme ISO 9001:2015, izvješća o unutarnjoj prosudbi sukladno ESG standardima te periodičnom vanjskom neovisnom prosudbom.

Osiguravanje kvalitete Veleučilište smatra trajnim procesom integriranim u svakodnevni nastavni i stručni te znanstvenoistraživački rad. Pristup upravljanja kvalitetom utemeljen je na samovrednovanju, studentskim anketama te postupcima unutarnjih i vanjskih prosudbi.

Politika kvalitete provoditi će se putem:

- Jasno definiranih ciljeva i standarda razvoja sustava kvalitete kroz strateške i planske dokumente
- Stalnog angažmana na primjeni, evaluaciji te reviziji sustava kvalitete
- Trajnog unaprjeđivanja nastavnog procesa, usklađivanjem studijskih programa s najnovijim spoznajama struke, razvojem tehnologija i znanstvenoistraživačkog rada
- Kontinuiranog usavršavanja i napredovanja nastavnog kadra
- Ispunjavanja zahtjeva poboljšanja i unaprjeđenja nastavnog procesa postavljenih od strane nastavnika, studenata i ostalih dionika za ostvarenje ciljeva kvalitete
- Motiviranja djelatnika, suradnika i studenata za odgovoran i kreativan pristup radnim obavezama radi ostvarivanja strateških ciljeva i razvoja ljudskih potencijala
- Uključivanja studenata u sve djelatnosti veleučilišta
- Uspostavljanja partnerskih odnosa s vanjskim ustanovama uključenim u nastavni proces
- Promicanja kulture kvalitete na svim razinama Veleučilišta
- Razvojem veleučilišta kao društveno odgovorne visokoškolske ustanove koja doprinosi razvoju zajednice, regije i društva
- Podržavanjem razvoja svoje pozicije kao važne ustanove visokog obrazovanja koja provodi i zahtjeva visoku kvalitetu
- Unaprjeđenja kvalitete u skladu sa ESG standardima i standardima međunarodne norme ISO 9001:2015, te svim zakonskim propisima.

- Racionalnog korištenja resursa Veleučilišta.
- Politika kvalitete je kontinuirani proces u kojemu svi dionici sustava (nastavnici, studenti, administrativno osoblje, vanjski dionici) mogu predlagati izmjene i dopune politike kvalitete.

2.5. Uloge i odgovornosti u sustavu osiguravanja kvalitete

U osiguravanju sustava kvalitete na Veleučilištu Uprava veleučilišta ima vrlo bitnu zadaću. Naime, opredjeljenje da se dosljedno provodi politika kvalitete kao i zacrtani strateški ciljevi zahtjeva potpunu posvećenost upravo lidera institucije. U tom ozračju uprava na čelu s dekanom izrađuje politiku kvalitete, postavlja ciljeve kvalitete, osigurava potrebne materijalne, financijske, kadrovske, prostorne i druge resurse. Odjel za kvalitetu kao i Povjerenstva za kvalitetu i Povjerenstvo za unutarnju prosudbu važni su čimbenici u provedbi zacrtanih ciljeva. Upravo navedena tijela Veleučilišta savjetodavno pomažu upravi kako bi se razina kvalitete povećala u svim dijelovima organizacijske strukture Zdravstvenog veleučilišta. U tom pogledu u operativnom smislu redovito se održavaju sastanci s upravom na kojim se raspravlja o rezultatima unutarnje i vanjske prosudbe, prilagodbi Veleučilište novim zakonima kao i samoj učinkovitosti procesa koji se provode na Veleučilištu.

Poseban se naglasak stavlja na zacrtane ciljeve definirane u Strategiji razvoja Veleučilišta. Zaključci sastanaka se vode u pisanom obliku i koriste se za razvoj i poboljšanje postojećih indikatora ili pokazatelja kvalitete.

Osim navedenih tematskih kolegija i sastanaka na Veleučilištu se u okviru djelatnosti službi, koje su definirane ustrojem, održavaju radni sastanci koji doprinose stvaranju zajedničkog rada i podizanja kvalitete na svim sastavnicama ustanove. Pri komunikaciji dionika koriste se različiti alati, no elektroničkim putem je olakšana komunikacija dionika pa je tako razvijen sustav evidencije odrađene nastave, postoji intranet, a i sve informacije o aktivnostima na Veleučilištu su javno dostupne putem internetskih stranica.

2.6. Osiguravanje resursa na Veleučilištu

Osiguravanje resursa na Veleučilištu jedan je od važnih segmenata sustava kvalitete. Iako nije jedini on predstavlja vrlo važnu komponentu razvijenosti nekog sustava. Oni se očituju kroz materijalne resurse kao što je osiguravanje knjižnice, prostor za rad nastavnika i studenata te tehničkih službi,

računalne opreme, laboratorija, kao i ljudskih potencijala pri čemu se posebno ističe broj stalno zaposlenih nastavnika u odnosu na broj studenata.

Svjesni potrebe za unaprjeđenjem odnosa nastavnik : student Veleučilište mjerama zapošljavanja na studijskim programima, gdje je taj omjer nepovoljan, stvara preduvjete za ostvarivanje minimalnih uvjeta definiranih za visokoškolsko obrazovanje. Uprava osigurava natječaje za zapošljavanje novih djelatnika te svu potrebnu infrastrukturu za uspješno odvijanje svih procesa.

Stvaranje pozitivne radne atmosfere i zadovoljnog djelatnika također je jedan od važnih čimbenika cjelokupnog sustava kvalitete te se različitim aktivnostima potiče upravo pozitivno radno okružje.

2.7. Mjerljivost indikatora uspjeha, analiziranje indikatora i mjere poboljšavanja

Veleučilište je jasno definiralo indikatore uspješnosti kroz ovaj Priručnik, Strategiju razvoja Zdravstvenog veleučilišta te Strategiju osiguravanja kvalitete. Indikatori uspješnosti su postavljeni na način da daju smjernice stvaranju sustava kvalitete i kulture kvalitete, a uloga je Veleučilišta da ih nadzire, mjeri, analizira i poboljšava kako bi svi dionici sustava bili zadovoljni. Prikupljeni podaci se koriste za poboljšavanje sustava te se tako na Veleučilištu provodi čitav niz anketa: studentska anketa o kvaliteti nastavnika i nastavnog procesa, anketa o zadovoljstvu studenata tehničko-administrativnim osobljem, anketa o kvaliteti rada knjižnice, anketa o zadovoljstvu poslodavaca studentima na praksi, anketa za poslodavce i potencijalne poslodavce o studentima koji su završili studij na Zdravstvenom veleučilištu, samoevaluacija nastavnika kao i anketiranje alumnija.

Svrha i cilj navedenih anketa je dobiti cjelovitu sliku o poimanju Veleučilišta kod studenata i vanjskih dionika kako bi se poboljšali postojeći pokazatelji. Ankete se provode jednom godišnje ili u intervalu od jednom u tri godine. Dobiveni rezultati se statistički obrađuju i analiziraju.

Posebno se ističe unutarnja prosudba kao jedna od najznačajnijih metoda za utvrđivanje razvijenost sustava kvalitete. Provodi se jednom godišnje, a analizira se svaka sastavnica sustava kvalitete ili ESG standarda i standardima iz međunarodne norme ISO 9001:2015. Postupak unutarnje prosudbe definiran je ovim Priručnikom, a uprava Veleučilišta vodi računa o kompetencijama članova povjerenstva za unutarnju prosudbu koji se biraju prema načelu izobrazbe u području kvalitete.

Pristup razvoju sustava kvalitete na Veleučilištu je proaktivan te osigurava u svakoj sastavnici napredovanje.

3. CILJEVI PRIRUČNIKA I PODRUČJE OSIGURAVANJA KVALITETE

Priručnik prvenstveno ima zadatak načiniti poveznicu između svih aktivnosti uspostavljanja sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu sukladno međunarodnoj normi ISO 9001:2015 sa Standardima i novim smjernicama za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG, 2015). Priručnik je u cijelosti prilagođen novim standardima i smjernicama ESG te jasno definira područja: Politiku osiguravanja kvalitete; izradu i odobravanje programa; učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereno na studente; Upise i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje; Nastavno osoblje; Resurse za učenje i podršku studentima; Upravljanje informacijama; Informiranje javnosti; Kontinuirano praćenje i periodičnu reviziju programa te periodičko vanjsko vrednovanje osiguravanja kvalitete.

On zapravo služi kao uputa ili podsjetnik svim onim dionicima Veleučilišta koji aktivno sudjeluju u razvoju kulture kvalitete kao što su uprava, nastavnici, studenti, stručne službe, gospodarstvo, alumniji i dr. Ujedno je alat bez koga Odjel za kvalitetu ne bi mogao ni postavljati temelje za razvoj cjelovitog sustava.

Priručnik je ujedno i vodič odgovornim za osiguravanje kvalitete na Veleučilištu kao i svim dionicima u procesu promicanja kulture kvalitete – studentima, nastavnicima, stručnim službama, vanjskim dionicima i dr.

Priručnik osigurava temelje za:

- uspostavu sustava kvalitete sukladno ESG smjernicama i standardima i integriranim standardima iz međunarodne norme ISO 9001:2015
- trajno poboljšavanje odnosno provedbu aktivnosti osiguravanja i poboljšavanja kvalitete
- razvijanje međusobnog povjerenja kako unutar institucije te također i u kontekstu ostalih visokoškolskih ustanova
- standardizaciju i ujednačavanje kriterija nastavnog procesa i ocjenjivanja
- poticanje mobilnosti nastavnika, tehničkog osoblja i studenata
- kontinuirano provođenje i nadogradnju sustava kvalitete
- razvoj sustava kvalitete
- analizu postojećih učinaka sustava kvalitete

- analizu i procjenu zadovoljstva unutarnjih i vanjskih dionika kvalitetom nastavnog procesa te postignutih ishoda učenja
- izradu plana aktivnosti za realizaciju ciljeva Priručnika
- izradu i provođenje unutarnje prosudbe
- ostvarivanje visoke razine kvalitete i stvaranje preduvjeta za dodjelu certifikata
- promicanje kulture kvalitete na Veleučilištu.

Priručnik pobliže donosi razrađena područja standarda i smjernica za unutarnje osiguravanje kvalitete:

- Politika kvalitete te pravila i postupci osiguravanja kvalitete na Veleučilištu
- izrada i odobravanje programa
- učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta
- upis i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje
- nastavno osoblje
- resursi za učenje i podrška studentima
- upravljanje informacijama
- informiranje javnosti
- kontinuirano praćenje i periodička revizija programa
- periodičko vanjsko vrednovanje kvalitete.

Priručnikom je svako područje definirano, njegova svrha, standard, ciljevi, odgovorne osobe te upute u obliku pravila i postupaka koji su integrirani s ISO normom 9001:2015.

4. VODIČ ZA OSIGURAVANJE KVALITETE PO PODRUČJIMA

4.1. Politika osiguravanja kvalitete

Standard je definiran u ESG dokumentu na slijedeći način:

"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."

Zdravstveno veleučilište treba upravljati temeljem važećih strateških i pravnih dokumenata i ustrojenom organizacijskom strukturom za praćenje, osiguravanje i unapređenje kvalitete obrazovanja stručnog rada i razvijanje znanstvenog rada.

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).

Ciljevi: Veleučilište donosi strateške dokumente: politiku kvalitete, strategiju razvoja, misiju, viziju te definira strateške ciljeve osiguravanja kvalitete koji se javno objavljuju. Strategija Veleučilišta se donosi za određeno razdoblje i usklađena je sa smjernicama i orijentacijom Veleučilišta u prostoru visokog obrazovanja. Na Veleučilištu se promovira kultura kvalitete i odgovornost za kvalitetu na svakom radnom mjestu i na svim područjima djelovanja uz dvosmjernu suradnju i dijalog. Osiguravanje kvalitete nema svrhu samo za vanjsko vrednovanje, već se sustav kvalitete koristi za razvoj zaposlenika i studenata te za pozicioniranje Veleučilišta kako u Republici Hrvatskoj tako i u inozemstvu.

Aktivnosti:

Aktivnost 1. Veleučilište donosi Strategiju razvoja za 5 godina i Operativni plan razvoja usklađen s misijom i vizijom	
ISO norma zahtjev / postupak: 4.1. (zahtjevi koji se odnose na razumijevanje organizacije), 5.1.1 (strategija organizacije)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Svakih 5 godina
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Dekan
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Upravo vijeće
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Strategija prihvaćena od strane Upravnog vijeća Zaposlenici i studenti sudjelovali su u javnoj raspravi o strategiji i upoznati su s njezinim prioritetima

Aktivnost 2. Veleučilište podnosi izvješće o realizaciji strategije, sadrži analizu provođenja strategije, i prijedloge za bolje ostvarivanje ciljeva.	
ISO norma zahtjev / postupak: 4.2. (razumijevanje potreba i očekivanja uainteresiranih strana, 5.2.1. (uspostavljanje politike kvalitete)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Na kraju svake godine
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Povjerenstvo za praćenje realizacije strategije
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Stručno vijeće
Dostupnost	Arhiva Veleučilišta i Odjela za kvalitetu
Indikator uspješnosti	Izrada Izvješća i prihvaćenost od strane Stručnog vijeća i objavljeno na intranetu

Aktivnost 3. Veleučilište izrađuje i usvaja pravne akte i priručnik za osiguravanja kvalitete	
ISO norma zahtjev / postupak: 4.4.2. održava dokumentirane informacije za podržavanje provedbe svojih procesa), 5.2.2. komuniciranje politike kvalitete,	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Revizija svake četiri godine ili po potrebi
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Odjel za kvalitetu / Povjerenstvo za kvalitetu
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Stručno vijeće
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Prihvaćenost od strane Stručnog vijeća, Pravni akti i priručnik objavljeni na mrežnim stranicama.

Aktivnost 4. Veleučilište izrađuje Plan aktivnosti Odjela za kvalitetu i Povjerenstva za kvalitetu	
---	--

ISO norma zahtjev / postupak: 4.1. (zahtjevi koji se odnose na razumijevanje organizacije), 4.2. (razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana), 6.1.1 (planiranje aktivnosti),	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Na početku godine
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Odjel za kvalitetu i Povjerenstvo za kvalitetu
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Stručno vijeće
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Plan aktivnosti je prihvaćen od strane dekana i Stručnog vijeća, objavljen na mrežnim stranicama i provodi se

Aktivnost 5. Izvješće o radu Odjela za kvalitetu i Povjerenstva za kvalitetu	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.5. (dokumentirane informacije)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Jednom godišnje
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Odjel za kvalitetu i Povjerenstvo za kvalitetu
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Stručno vijeće
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Izvješće je prihvaćeno od strane dekana i Stručnog vijeća

Aktivnost 6. Provedba internog audita za – i ESG standarde i normu ISO 9001:2015	
ISO norma : zahtjev / postupak 9.2. Interni audit	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Jednom godišnje
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Stručno vijeće
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Godišnji plan i program internog audita, i izvješće o provedenom internom auditu izrada plana poboljšanja sukladno rezultatima i preporukama Povjerenstva unutarnje prosudbe Povezani dokumenti: <i>Upravljanje internim auditima</i> <i>Godišnji plan internih audita</i> <i>Program internog audita</i> <i>Izveštaj o internom auditu</i> <i>Popravna preventivna radnja</i> <i>Evidencija rješavanja nesukladnosti i popravnih radnji</i> <i>Analiza procesa</i>

Aktivnost 7. Upravljanje ocjenama sustava	
ISO norma zahtjev / postupak: 5.3. (izvješćavanje najvišeg poslodavca), 9.3. (upravljanje ocjenama), 10.1. (poboljšanje – općenito)	

Vrijeme provedbe aktivnosti	Nakon završenog internog audita i unutarnje prosudbe,
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Dekan
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Arhiva Veleučilišta
Indikator uspješnosti	Izrađeno izvješće o ocjeni Ocjena dostupna na intranetu

Aktivnost 8. Rasprave o osiguravanju kvalitete na Stručnom i Upravnom vijeću	
ISO norma zahtjev / postupak: 5.2.2 (komuniciranje politike kvalitete)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Kontinuirano po potrebi
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Odjel za kvalitetu
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Izvješće i zapisnik sa održanih sjednica Stručnog i Upravnog vijeća

Aktivnost 9. Edukacija i promicanje kulture kvalitete	
ISO norma zahtjev / postupak: 5.1. vođenje i opredjeljenje 5.2.2 (komuniciranje politike kvalitete)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Periodično prema potrebi
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Odjel za kvalitetu
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Izvješća na mrežnim stranicama o edukaciji i zapisnici edukacije i sastanaka rada povjerenstava.

Aktivnost 10. Sprječavanje svih vrsta netolerancije, diskriminacije na Veleučilištu prema zaposlenicima ili studentima	
ISO norma zahtjev / postupak: -----	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Kontinuirana provedba, izvješće jednom godišnje
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Etičko povjerenstvo
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Intranet
Indikator uspješnosti	Izvješće i zapisnik o radu povjerenstva te analiza broja slučajeva
Aktivnost 11. Uključivanje vanjskih dionika u sustav osiguravanja kvalitete	
ISO norma zahtjev / postupak: -----	

Vrijeme provedbe aktivnosti	Kontinuirano
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Odjel za kvalitetu
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Odluke o imenovanju povjerenstva za kvalitetu i unutarnju prosudbu i aktivno sudjelovanje vanjskih dionika

Primjeri dobre prakse:

- Usvojena i javno objavljena Strategija razvoja Zdravstvenog Veleučilišta od 2015 -2020.
- Unaprjeđenja kvalitete na Veleučilištu je u skladu s novim ESG standardima, i međunarodnom normom ISO 9001 (sustav implementiran 2015 godine), a 2017 integriran.
- Na veleučilištu postoje odgovorne osobe i povjerenstva za praćenje i izradu izvješća o provedbi strategije.
- Predstavnici studenata sudjeluju u radu svih tijela na Veleučilištu koja se bave praćenjem i unaprjeđenjem kvalitete, te u radu Povjerenstva kvalitetu.
- Izvješće o provedbi strategije i plan aktivnosti za unaprjeđenje kvalitete usvaja se na sjednicama Stručnog vijeća.
- Godišnji planovi rada i godišnja izvješća o radu Povjerenstva kvalitetu javno dostupni na mrežnim stranicama Veleučilišta.
- Dekan imenuje povjerenstvo za kvalitetu koje, osim nastavnika u svom sastavu ima predstavnike studenta, administrativno-tehničkog osoblja te vanjskih dionika koji su upoznati s radom Veleučilišta.
- Nakon provedene periodične unutarnje prosudbe sustava osiguravanja kvalitete, a temeljem rasprave i ocjene Uprave, Povjerenstvo za kvalitetu izrađuje prijedlog Plana aktivnosti za poboljšanje sustava.

4.2. Izrada i odobravanje programa

Standard je definiran u ESG dokumentu na slijedeći način:

"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".

Veleučilište ima formalne mehanizme za odobravanje, nadziranje i periodični pregled studijskih programa i kvalifikacija. Kontinuirano prati i provjerava studijske programe i kvalifikacije na svim stručnim i specijalističkim diplomskim stručnim studijima. Izmjene i dopune studijskih programa temelje se na rezultatima vrednovanja kvalitete i njihovoj analizi. Oni su temelj realizacije misije Veleučilišta kao i svih strateških ciljeva koji se žele postići. Osiguravaju postizanje znanja i vještina završenih studenata koji će na tržištu rada moći suvereno vladati svojim 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).

Ciljevi: Provođenjem učinkovitih mjera kontrole studijskih programa osigurat će se suvremeni i atraktivni programi koji su usklađeni s europskim standardima i smjernicama. Posebice je važno odobravanje novih studijskih programa u skladu sa Strategijom Veleučilišta kao i potrebama regije te užeg i šireg tržišta rada. Suvremeni i prilagodljivi programi bazirani na redovitom analiziranju ishoda učenja i analizama provedbe uspješnosti time se omogućava ostvarivanje učinkovitog sustava kvalitete. Osnovni cilj je imati prepoznatljive i usklađene studijske programe na EU tržištu rada čime se osigurava nesmetana mobilnost studenata i nastavnog osoblja. Razvoj praktične nastave na radilištima te uključivanje što većeg broja predmeta i nastavnika u razvoj praktične nastave, temelj su razvoja studijskih programa. Prilikom izrade i revizije studijskih programa cilj je koristiti vanjska neovisna mišljenja o programima kako bi se postigla što je moguće veća konkurentnost. Za postizanje kvalitetnih kvalifikacija nužno je redovito prikupljati podatke o uspješnosti provedbe studijskih programa, te o postizanju definiranih ishoda učenja. Zbog toga nastoji se periodično vrednovati studijske programe prema određenim indikatorima uspješnosti kao što su: postizanje ishoda učenja, odnos broja upisanih studenata i studenata koji su završili studij, prolaznost na ispitima, zadovoljstvo studenata, zapošljavanje završenih studenata i drugim indikatorima.

Aktivnosti

✓ Odobrenje novih studijskih programa

Aktivnost 1. Novi studijski programi imaju jasne kriterije za vrednovanje	
ISO norma zahtjev / postupak: 4.4.1. (utvrditi zahtijevane ulaze i izlaze iz tih procesa), 7.2. kompetencija, 7.3. svijest, 8.3.6. promjene projektiranja i razvoja	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Prije postupka odobravanja studijskog programa
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Dekan, prodekan za nastavu i studente, radna skupina za izradu programa, voditelji i koordinatori studija
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Stručno vijeće, Agencija za znanost i visoko obrazovanje
Dostupnost	Odjel za kvalitetu, Upravno vijeće
Indikator uspješnosti	Elaborat o novom studijskom programu sadrži sve elemente propisane odgovarajućim propisima, a u izradi su sudjelovali svi dionici visokog obrazovanja. Elaborat o studijskom programu u Registru studijskih programa i dobivena dopusnica za izvođenje

Aktivnost 2. Ishodi učenja studijskog programa su mjerljivi i jasno napisani te su u skladu sa zahtjevima strukovnih udruženja i tržišta rada, nastavkom školovanja te općim društvenim potrebama.	
ISO norma zahtjev / postupak: 4.4.1. (utvrditi zahtijevane ulaze i izlaze iz tih procesa), 5.1.2. usmjerenost na kupca, 8.3.6. promjene projektiranja i razvoja, 8.5.6. upravljanje promjenama	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Prije postupka odobravanja studijskog programa
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Dekan, prodekan za nastavu i studente, radna skupina za izradu programa, voditelji i koordinatori studija
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Uprava, članovi radne skupine za izradu prijedloga, Stručno vijeće
Dostupnost	Intranet, Odjel za kvalitetu
Indikator uspješnosti	Elaborat o studijskom programu u Registru studijskih programa. Ishodi učenja su sastavni dio studijskih programa i sadržani su u studiji

Aktivnost 3. Ishodi učenja studijskog programa usklađeni su s ishodima učenja srodnih studija na akreditiranim visokim učilištima u Europskoj uniji.	
ISO norma zahtjev / postupak: 4.4.1. (utvrditi zahtijevane ulaze i izlaze iz tih procesa), 7.2. kompetencija, 5.1.2. usmjerenost na kupca, 7.3. svijest	

Vrijeme provedbe aktivnosti	Prije postupka odobravanja studijskog programa
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Dekan, prodekan za nastavu i studente, radna skupina za izradu programa, voditelji i koordinatori studija
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Stručno vijeće
Dostupnost	Intranet, Odjel za kvalitetu
Indikator uspješnosti	Ishodi učenja su sastavni dio studijskih programa usklađeni sa srodnim institucijama u zemljama EU.

Aktivnost 4. Svakom predmetu pridijeljen je odgovarajući broj ECTS bodova raspoređen prema glavnim studentskim aktivnostima i opterećenju na predmetu.	
ISO norma zahtjev / postupak: 4.4.1. (utvrditi zahtijevane ulaze i izlaze iz tih procesa)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Prije postupka odobravanja studijskog programa
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Članovi radne skupine za izradu prijedloga, pročelnik, prodekan za studente i nastavu, nositelj predmeta
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Stručno vijeće
Dostupnost	Intranet, Odjel za kvalitetu
Indikator uspješnosti	Elaborat o studijskom programu u Registru studijskih programa Ishodi učenja su sastavni dio studijskih programa i sadržani su u studiji te su jasni ECTS bodovi. 1 ECTS = 27 – 30sati ukupnog opterećenja studenta

Aktivnost 5. Sudjelovanje studenata i vanjskih dionika prilikom izrade prijedloga studijskih programa	
ISO norma zahtjev / postupak: 5.1.2. usmjerenost na kupca, 8.2. Komunikacija s kupcem	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Nakon prihvaćenog prijedloga za izradu novog studijskog programa
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Dekan ili osoba ovlaštena od strane dekana
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Stručno vijeće
Dostupnost	Intranet
Indikator uspješnosti	Odluka potvrđena na Stručnom vijeću o imenovanju studenata i vanjskih dionika u radne skupine za odobravanje i izradu studijskih programa

✓ **Periodična provjera studijskih programa**

Aktivnost 6. Studijski program mora imati važeću dopusnicu prije raspisivanja natječaja za upis studenata i početka izvođenja studijskog programa.	
ISO norma zahtjev / postupak: 4.4.1. (utvrditi zahtijevane ulaze i izlaze iz tih procesa)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Prije raspisivanja natječaja i početka izvođenja studijskog programa
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Dekan, tajništvo
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Stručno i Upravno vijeće
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Pravovaljana dopusnica za izvođenje svih studijskih programa

Aktivnost 7. Nastava se izvodi prema izvedbenom planu studijskog programa i predmeta.	
ISO norma zahtjev / postupak: 4.4.1. (utvrditi zahtijevane ulaze i izlaze iz tih procesa)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Na kraju akademske godine
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Prodekan za nastavu i studente, voditelji studija, pročelnici katedri.
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Stručno vijeće
Dostupnost	Intranet
Indikator uspješnosti	Usvojen dokument izvješća o provedbi programa mogući indikator: realizirano više od 80% nastave propisane studijskim programom

Aktivnost 8. Izvedba studijskih programa procjenjuje se od strane studenata i nastavnika.	
ISO norma zahtjev / postupak: 4.4.1. (utvrditi zahtijevane ulaze i izlaze iz tih procesa)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Prema Pravilniku o provođenju Anketa
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Odjel za kvalitetu
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Stručno vijeće
Dostupnost	Odjel za kvalitetu, mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Analizirani i objavljeni rezultati procjene nastavnog procesa na razini ustanove strateški ciljevi usklađeni s rezultatima.

Aktivnost 9. Veleučilište vrednuje studijske programe od strane vanjskih dionika	
ISO norma zahtjev / postupak: 8.2.3.1. ocjena za proizvode i usluge	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Jednom u tri godine
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Dekan, Odjel za kvalitetu

Nadležnost za donošenje ili provjeru	Stručno vijeće
Dostupnost	Odjel za kvalitetu, mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Analiza rezultata i javno objavljeni rezultati ankete za poslodavce i učinjene korektivne radnje sukladno aktima Veleučilišta

Aktivnost 10. Osigurano je periodično vrednovanje studijskih programa od strane vanjskih ocjenjivača.	
ISO norma zahtjev / postupak	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Svaki pet do sedam godina, po potrebi
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Dekanski kolegij, Povjerenstvo za upravljanje kvalitetom i eventualno radna skupina koju imenuje dekan
Nadležnost za donošenje ili provjeru	AZVO ili neki drugi priznati vanjski ocjenjivač
Dostupnost	Arhiva Veleučilišta, mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Pozitivno izvješće ocjenjivača.

Primjeri dobre prakse

- Sukladno Pravilniku svake godine provodi se studentsko vrednovanje rada nastavnika anketnim ispitivanjem.
- Rezultati studentske ankete upotrebljavaju se u postupku vrednovanja kvalitete nastavnog rada nastavnika, kao informacija nastavniku za prilagodbu i unaprjeđenje nastavnog rada, služe kao podloga prodekanu za nastavu i studente, za potrebne aktivnosti, upotrebljavaju se u postupku izmjena i dopuna studijskog programa, te za akreditacijske postupke.
- Veleučilište provodi svake godine studentsku anketu za preddiplomski i diplomski studij.
- Za izvanredne studente donosi se posebni izvedbeni plan nastave ili se u jedinstvenom izvedbenom planu posebno objašnjava kako se predviđa da izvanredni studenti postignu propisane ishode učenja.
- Izvedbeni plan objavljuje se na mrežnim stranicama Veleučilišta prije upisa studenata.
- Studentima je omogućena mentorska podrška.

4.3. Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta

Standard je definiran u ESG dokumentu na slijedeći način:

"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".

Studente bi trebalo ocjenjivati prema objavljenim kriterijima, pravilima i procedurama koje valja dosljedno primjenjivati. Veleučilište treba osigurati prikladne i potrebne resurse za svaki ponuđeni program.

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).

Ciljevi: Poučavanje i učenje temelj su obrazovanja. Provjera znanja i ocjenjivanje usko su vezani uz ishode učenja i kompetencije stoga je realizacija zacrtanih ciljeva u okviru ovog standarda od velikog značaja za Veleučilište.

Ocjenjivanje predstavlja gotovo najvažniji element obrazovanja na Veleučilištu i direktna je poveznica programa koji se studiraju s akademskim stupnjem ili titulom obrazovanja. Ocjenjivanje osim validacije znanja pojedinog studenta ima za cilj i praćenje ostvarivanja ishoda učenja koji su zadani za svaki predmet i program. Potrebno je osigurati da ocjenjivanje bude transparentno, objektivno i nepristrano te se na temelju analiza rezultata predlažu i uvode poboljšanja. Svi koji vrednuju studente cilj je da budu upoznati s metodama testiranja i ispitivanja temeljem jasno definiranih kriterija ocjenjivanja. Upravo ovi kriteriji trebaju biti javno objavljeni i dostupni svima. Prilikom procesa poučavanja stvara se specifičan odnos između studenata i nastavnika koji treba biti pun uzajamnog poštovanja. Primjena različitih metoda poučavanja kao i pedagoških metoda osiguravaju zadovoljnog studenata. Pravila i postupci: Jasni kriteriji, pravila i način ocjenjivanja trebaju biti javno dostupni te objavljeni na mrežnim stranicama Veleučilišta za svaki od predmeta. Važno je načelo jednakosti za sve studente. Ispiti se u pravilu sastoje od pismenog i usmenog/praktičnog dijela dok je završni rad/ispit posebna kategorija. 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. Znanje studenata ocjenjuje se ocjenama od nedovoljan do izvrstan. Metode ocjenjivanja trebaju biti usklađene s ishodima učenja te je bez obzira na različitosti predmeta i ispitivača potrebno ujednačiti ocjenjivanje. Ocjenjivanje ima mjerne instrumente koji imaju slijedeća svojstva: valjanost, relevantnost, pouzdanost, ponovljivost te objektivnost. Studenti moraju biti na vrijeme obaviješteni o rezultatima ispita s jasnim obrazloženjem ostvarenog uspjeha te moraju biti upoznati s mogućnošću žalbe.

Završni ispit se sastoji od rada i završnog ispita koji se brani pred tri člana povjerenstva. Konačna ocjena je prosjek ocjene obrane i napisanog rada.

Vrednovanje studentskog rada kao i praćenje postizanja ishoda učenja osigurava se i praćenjem prolaznosti studenata, analizom uspješnosti polaganja ispita, analizom prosječnih ocjena za svaki predmet kao i rezultatima završnih ispita na kraju studija.

Aktivnosti:

Aktivnost 1. Za svaki studijski program predviđeni su i objavljeni načini praćenja i ocjenjivanja studenata.	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.2. (kompetencija)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	U postupku odobravanja studijskog programa
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Predlagatelj, nositelj studijskog programa
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Voditelji studija, prodekan, pročelnici katedri Stručno vijeće
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Elaborat o studijskom programu u Registru studijskih programa.

Aktivnost 2. Svaki predmet ima jasne kriterije, pravila i postupke ocjenjivanja	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.2. (kompetencija)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Svake godine
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Predmetni nastavnik, pročelnik katedre, prodekan za nastavu i studente
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Mrežne stranice (studomat)
Indikator uspješnosti	Analiza onih predmeta koji nemaju jasne kriterije ocjenjivanja.

Aktivnost 3. Svaki predmet ima javno objavljene ispitne rokove i termine kolokvija	
ISO norma zahtjev / postupak: 5.1.2. (usmjerenost na kupca), 7.1. (resursi), 7.2. (kompetencija)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Na početku svake akademske godine
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Prodekan za nastavu i studente, studentske referade, pročelnici, voditelji i koordinatori studija
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Rokovi objavljeni na mrežnim stranicama Veleučilišta, Studomatu

Aktivnost 4. Definirani su postupci žalbe na rezultate ispita koji se provode sukladno pravilnicima o studiranju i ocjenjivanju na Veleučilištu.	
ISO norma zahtjev / postupak: 8.7. (upravljanje nesukladnim izlazima)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Pri svakom ispitnom roku i zaključivanju ocjena temeljem kontinuiranog praćenja
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Predmetni nastavnik Prodekan za nastavu i studente, Tajništvo, studentske referade
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekanski kolegij, dekan, Povjerenstvo za upravljanje kvalitetom
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Postupanje po žalbi na rezultate ispita regulirano je pravilnikom objavljenim na mrežnim stranicama. Broj pristiglih i riješenih žalbi.

Aktivnost 5. Veleučilište ima jasno definirane postupke o završnim i diplomskim radovima	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.2. (kompetencija)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Prilikom odobravanja studijskih programa
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Prodekan za nastavu i studente, voditelji studija
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Pravilnik o završnom radu

Aktivnost 6. Sprječavanje kršenja Etičkog kodeksa od strane studenata (prepisivanje na ispitima, krivotvorenje potpisa i dr.) i sankcionira sukladno Pravilniku o studiranju i stegovnoj odgovornosti studenata.	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.2. (kompetencija)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Tijekom cijelog vremena studiranja
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Nositelj predmeta i ovlašteni ispitivači
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Povjerenstvo za stegovni postupak studenata
Dostupnost	Mrežne stranice

Indikator uspješnosti	Primjena Pravilnika o stegovnoj odgovornosti studenata i izvješće o broju obrađenih predmeta
------------------------------	--

Aktivnost 7. Analiza rezultata koje su studenti postigli u akademskoj godini, analiza postizanja ishoda učenja te rezultati studenske ankete temelj su za predlaganje potrebnih izmjena u izvedbenom planu studija.

ISO norma zahtjev / postupak: 7.1.5. (resursi za nadzor i mjerenje)

Vrijeme provedbe aktivnosti	Na kraju akademske godine
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Prodekan za nastavu i studente, voditelji studija i pročelnici katedri, Odjel za kvalitetu
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan, Stručno vijeće
Dostupnost	Intranet
Indikator uspješnosti	Izvješće o i analiza uspješnosti na temelju samoevaluacije i studentskih anketa

Aktivnost 8. Veleučilište provodi analizu prolaznosti studenata i uspješnosti polaganja ispita

ISO norma zahtjev / postupak: 7.1.5. (resursi za nadzor i mjerenje)

Vrijeme provedbe aktivnosti	Na kraju akademske godine s rokom do 01. studeni
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Prodekan za nastavu i studente
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan, Stručno vijeće
Dostupnost	Intranet
Indikator uspješnosti	Objedinjeno Izvješće prolaznosti studenata, o ukupnom broju upisanih studenata u narednu godinu, broj prvo upisanih i broj ponavljača te Izvješće o prolaznosti studenata na ispitima.

Aktivnost 9. Uvođenje različitih oblika nastave s naglaskom na nastavu usmjerenu na studenta

ISO norma zahtjev / postupak: 7.1.3. (infrastruktura), 7.1.4. (okruženje za provedbu procesa)

Vrijeme provedbe aktivnosti	Prije početka nove akademske godine
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Pročelnici katedri, predmetni nastavnici
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Prodekan za nastavu i studente
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Broj predmeta koji koristi suvremene nastavne metode

Aktivnost 10. Povećanje udjela digitalnih i multimedijalnih tehnologija u nastavnim procesima

ISO norma zahtjev / postupak: 7.1.3. (infrastruktura),

Vrijeme provedbe aktivnosti	Prije početka nove akademske godine
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Pročelnici katedri, predmetni nastavnici
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Prodekan za nastavu i studente
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Povećanje udjela prema anketama o samoocjenjivanju nastavnika

Aktivnost 11. Osigurana je opremljenost knjižnice u skladu s međunarodnim standardima o visokoškolskim knjižnicama.	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.1 (resursi)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Prije početka nove akademske godine uz trajno obnavljanje i praćenje
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Voditeljica knjižnice
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekanski kolegij, Odjel za kvalitetu
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Pozitivno mišljenje u studentskim anketama, izvješće Odjela za kvalitetu

Aktivnost 12. Veleučilište izrađuje Plan nabavke potrebne literature	
ISO norma zahtjev / postupak: 4.4.1 (proces upravljanja kvalitetom)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Jednom godišnje
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Prodekan, pročelnici katedri, voditelji studija
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekanski kolegij,
Dostupnost	Dostupno svima
Indikator uspješnosti	Broj primjeraka propisane literature u knjižnici koja zadovoljava studijskim planom i zakonom propisane kriterije

Aktivnost 13. Dodjela Dekanove nagrade za iznimno za postignute uspjehe u javnom nastupu ili djelovanju u skladu s Pravilnikom o dodjeljivanju nagrade najuspješnijim studentima	
ISO norma zahtjev / postupak: 4.4.1. (proces upravljanja kvalitetom)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Jednom godišnje
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Povjerenstvo za nagrađivanje studenata
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekanski kolegij,
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Javna dodjela nagrada

Aktivnost 14. Studentima s invaliditetom omogućeni su alternativni načini polaganja ispita odnosno ispunjavanje zahtjeva predmeta, u skladu s njihovim specifičnim potrebama (bez narušavanja kvalitete i postizanja ishoda učenja).	
ISO norma zahtjev / postupak: 4.4.1. (procesi upravljanja kvalitetom)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Kontinuirano
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Nositelj predmeta i ovlašteni ispitivači
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Prodekan za nastavu i studente
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Uvjeti i pravila za polaganje ispita na alternativni način definirani Pravilnikom i objavljeni na mrežnim stranicama.

Primjeri dobre prakse

- Veleučilište, u okviru studijskih programa, ima jasno definirane načine praćenja i ocjenjivanja studenata za svaki predmet te za svaki predmet javno objavljene ispitne rokove i termine kolokvija, vidljive na Studomatu.
- Postupak žalbe na ocjenu i ocjenjivanje je jasno definiran u Pravilniku o studiranju na Zdravstvenom veleučilištu.
- Jasno definirani standard pisanja završnih radova, Pravilnikom o završnim radovima odobrenim od Stručnog vijeća u travnju 2015.
- Kroz Pravilnik o stegovnoj odgovornosti studenata Veleučilište ima osigurane mehanizme uvažavanja povreda dužnosti od strane studenata na Veleučilištu. Također, uspješno je i provedena analiza prolaznosti studenata i uspješnosti polaganja ispita.
- Zdravstveno veleučilište za potrebe izvođenja multimedijalne nastave koristi računalne (stacionarne i mobilne) komplete.
- Na sastancima katedri raspravlja se o rezultatima ispita, prolaznosti, faktorima koji utječu na tijek ispita i slično te se izrađuje (samo)analiza i plan mjera za sljedeću godinu.
- Suvremeno opremljen kabinet za zdravstvenu njegu
- Opremljene dvije računalne učionice i u potpunosti opremljen laboratorij za kemiju, biokemiju, biologiju. Kabinet za anatomiju u nastavi koristi tablet računala sa simulacijom nastavnih sadržaja. Za samostalno učenje, provjeru znanja i provjeru ishoda učenja koristi se informacijski sustav e-učenja - Anatomija (Pocketanatomy), Fiziologija (Biopac), Biologija (mikroskopi).

- Računalna oprema se kontinuirano nadograđuje, a svim studentima je dostupan bežični pristup internetu.
- Dodjeljuje se nagrada najuspješnijim studentima
- Najuspješnije studente se na godišnjoj razini nagrađuje temeljem Pravilnika o dodjeljivanju nagrade najuspješnijim studentima.
- Studenti pišu radove s nastavnicima i sudjeluju na Konferencijama i ostalim stručnim i studentskim skupovima.

4.4. Upis i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje

Standard je definiran u ESG dokumentu na slijedeći način:

"Visoka učilišta moraju dosljedno provoditi unaprijed utvrđene i objavljene propise koji pokrivaju sve faze studiranja, tj. upis, napredovanje kroz studij, priznavanje i certificiranje".

Veleučilište osigurava sve potrebne dokumente kojima se regulira upis studenata. Koristi različite alate za praćenje napretka studenata kao i osnovnih minimalnih tehničkih uvjeta studiranja. Pri tome se posebno vodi briga o omjeru nastavnik: student.

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).

Ciljevi: Omogućavanje nesmetanog upisa, napredovanja i certificiranja na Veleučilištu temelj su razvoja kvalitete i zadovoljnog studenta. Cilj je unaprijediti postojeće alate za praćenje, prikupljanje i djelovanje te postići usklađenost vlastitih studijskih programa sa sličnima iz okruženja. Posebno je naglasak dan na priznavanje neformalnog i informalnog učenja. Vrednovanje kvalitete postiže se analizom podataka o broju nastavnika i studenata odnosno planiranje nastavničkih resursa. Kriteriji upisa su jasno definirani primjenjuju se kroz Pravilnik o studiranju na Zdravstvenom Veleučilištu.

Aktivnosti:

- ✓ **Analiza postupaka upisa**

Aktivnost 1. Veleučilište osigurava transparentno i dosljedno provođenje postupka upisa studenata

ISO norma zahtjev / postupak: 4. 4. (upravljanje procesima-općenito), 4.4.1. (upravljanje procesima) 5.2. politika, 7.2. kompetencije	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Svake godine prije razredbenog postupka
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Dekan, prodekani
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Stručno vijeće
Dostupnost	Intranet
Indikator uspješnosti	transparentno proveden postupak upisa studenata

Aktivnost 2. Definirani uvjeti za upis u više godine studija	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.2. kompetencije	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Rujan, tekuće akademske godine za sljedeću akademsku godinu
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Prodekan za nastavu i studente, voditelji studija
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Stručno vijeće
Dostupnost	Intranet
Indikator uspješnosti	Odluka usvojena na Stručnom vijeću

✓ **Analiza uspješnosti završavanja studija**

Aktivnost 3. Veleučilište provodi analizu broja završenih i diplomiranih studenata godišnje, prosječne duljine studiranja te prosječne ocjene studiranja za svaki studijski program	
ISO norma zahtjev / postupak: 8.1. (operativno planiranje i nadzor)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Do 31. siječnja za proteklu kalendarsku godinu
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Prodekan za nastavu i studente
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Stručno vijeće
Dostupnost	Intranet
Indikator uspješnosti	Izrađeno i usvojeno izvješće

Aktivnost 4. Veleučilište provodi analizu ispisanih studenata, utvrđuje razloge i definira mjere poboljšanja	
ISO norma zahtjev / postupak: 8.1. (operativno planiranje i nadzor)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Do 31. siječnja za proteklu kalendarsku godinu
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Prodekan za nastavu i studente
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Stručno vijeće
Dostupnost	Intranet

Indikator uspješnosti	Izrađeno i usvojeno Izvješće o broju ispisanih studenata s prijedlozima mjera poboljšanja.
------------------------------	--

Aktivnost 5. Veleučilište izrađuje izvješće o zadovoljstvu studiranja i njihovoj atraktivnosti	
ISO norma zahtjev / postupak: 9 (vrednovanje performansi)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Na kraju svake godine
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Odjel za kvalitetu
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Stručno vijeće
Dostupnost	Intranet
Indikator uspješnosti	Izrađeno i usvojeno izvješće Ankete o ukupnom zadovoljstvu studiranja te realizacija poboljšanja loših pokazatelja

Aktivnost 6. Suradnja s ENIC i NARIC centrima	
ISO norma zahtjev / postupak. -----	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Kontinuirano
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Dekan, Nacionalni ENIC/NARIC ured, Agencije za znanost i visoko obrazovanje
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Stručno vijeće
Dostupnost	Intranet
Indikator uspješnosti	Izvješće o realizaciji suradnje

Aktivnost 7. Priključivanje aktivnostima i projektima nacionalnog kvalifikacijskog okvira	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.2. kompetencije	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Kontinuirano
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Dekan
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Stručno vijeće
Dostupnost	Intranet
Indikator uspješnosti	Realizacija i sudjelovanje na projektima

Aktivnost 8. Periodična provjera dokumentacije o stečenim kvalifikacijama– dopunska isprava o studiju	
ISO norma zahtjev / postupak: 4.4.1. (upravljanje procesima)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Kontinuirano
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Dekan, prodekan za nastavu i studente
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Stručno vijeće

Dostupnost	Intranet
Indikator uspješnosti	Usklađene dopunske isprave o studiju

- ✓ Analiza podataka o zapošljavanju nakon završetka studija

Aktivnost 9. Veleučilište provodi analizu zapošljavanja po završetku studija temeljem Ankete Alumni i ankete za poslodavce	
ISO norma zahtjev / postupak: 4.4.1.c (upravljanje procesima), 9 (vrednovanje performansi)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Svake dvije godine
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Odjel za kvalitetu, Alumni klub
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Stručno vijeće
Dostupnost	Intranet
Indikator uspješnosti	Izrađeno i usvojeno izvješće o provedenim anketama

Primjeri dobre prakse

- 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 %.
- Veleučilište provodi svake godine anketu o zadovoljstvu studiranja na Veleučilištu.
- Svaka dvije godine se provodi Anketa Alumni kluba i Anketa za poslodavce.
- Nastavnici Veleučilišta sudjeluju u raznim tijelima za izradu nacionalnog kvalifikacijskog okvira budućih djelatnika u zdravstvu.

4.5. Nastavno osoblje

Standard je definiran u ESG dokumentu na slijedeći način:

"Visoka učilišta moraju osigurati kompetentnost svojih nastavnika te primjenjivati pravedne i transparentne procese zapošljavanja i razvoja svojih zaposlenika".

Kvalitetnim izvođenjem nastave nastavnici motiviraju studente, potiču njihov samostalni radi i omogućuju postizanje ishoda učenja. Sve veća raznolikost studenata koji studiraju nameće potrebu za razvojem novih metoda poučavanja koje su usmjerene na studenta. To je zahtjevan proces koji prvenstveno ima za potrebu dobro educiranog nastavnika koji će svojim pedagoškim i nastavničkim metodama održati zainteresiranost studenta za studiranje. Anketiranjem studenata dobiva se povratna

informacija o kvaliteti nastavnog procesa, provode korektivne radnje i unaprjeđuje proces. Primjenom samoevaluacije nastavnika, asistenata i stručnih suradnika postiže se objektivnost u radu, učinkovito i ujednačeno formiranje ispitnih postupaka kao i poboljšanje i unaprjeđenje kvalitete rada sa studentima. Primjenom kadrovske politike postiže se zadovoljavajući omjer nastavnika i asistenata. Primjenjuje se i metoda „peer review“ (recenzija) kako bi nastavnici dobili povratnu informaciju o svom radu. Svrha je kontinuirano vrednovanje rada nastavnika kako bi se postigla unaprjeđena kompetencija za rad u nastavnom procesu.

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).

Ciljevi: Postizanje zadovoljnog nastavnika, željnog novog usavršavanja, inovativnog u pogledu poučavanja kao i potrebu znanstvenog razvoja.

Postupci zapošljavanja i izbora u nastavna zvanja trebaju osigurati da novi nastavnici udovoljavaju kriterijima koja postavlja Veleučilište. Veleučilište je dužno osigurati nastavnicima razvoj nastavničkih kompetencija. Jedan od važnih uvjeta za rad Veleučilišta je analiza izbora u zvanje što je pobliže definirano Zakonom o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju. Uvjeti za izbor u nastavna zvanja na Veleučilištu određeni su od strane Vijeća Veleučilišta čime se omogućuje ravnopravan položaj svih nastavnika u procesu napredovanja. Stvaranje i razvijanje individualnih vještina nastavnika, asistenata i stručnih suradnika s posebnim naglaskom na znanstveni, stručni i pedagoški razvoj omogućuje dodatno usavršavanje. Usvajanje novih pedagoško-didaktičkih metoda od velikog je značaja za razvoj nastavnika na Veleučilištu.

Aktivnosti:

✓ Planiranje nastavničkih potencijala

Veleučilište, u skladu sa svojom misijom i vizijom te strategijom razvoja, planira nastavničke potencijale, uzimajući u obzir postojeće nastavnike, studentske programe koje izvodi i broj studenata. Također propisuje postupke dodjeljivanja nastavnih opterećenja stalno zaposlenim nastavnicima i vanjskim suradnicima, te odobrava sudjelovanje u nastavi vlastitim nastavnicima na drugim ustanovama.

Aktivnost 1. Veleučilište vodi analizu opterećenja nastavnika u nastavnom procesu	
ISO norma zahtjev / postupak: 9 (vrednovanje performansi)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Svake godine
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Prodekan za nastavu i studente, Pročelnici katedri
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan, Stručno vijeće
Dostupnost	Intranet
Indikator uspješnosti	Izvešće o opterećenosti nastavnika u nastavnom procesu

Aktivnost 2. Veleučilište izrađuje plan zapošljavanja i napredovanja nastavnika na temelju kojeg se donosi plan za akademsku godinu, u okviru kojeg treba posvetiti pažnju raspoređivanju suradnika (asistenata u nastavi)	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.1.5. resursi za nadzor i mjerenje, 7.2. (kompetencija)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Kontinuirano sukladno potrebi
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Dekanski kolegij, kadrovska služba
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan, Stručno vijeće
Dostupnost	Intranet
Indikator uspješnosti	Za sve predmete postoje kompetentni nastavnici u nastavnom zvanju, ravnomjerno opterećenje nastavnika nastavom, plan prihvaćen od Stručnog vijeća, izvještaj Povjerenstva za upravljanje kvalitetom.

Aktivnost 3. Veleučilište izrađuje i planira sudjelovanje vanjskih nastavnika u nastavnom procesu	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.2. (kompetencija)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Svake godine
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Pročelnici katedri sukladno potrebama pojedinih predmeta, kadrovska služba
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan, Stručno vijeće
Dostupnost	Intranet
Indikator uspješnosti	Uspostavljena pravila za dodjelu nastave vanjskim suradnicima.

Aktivnost 4. Uspostavljanje pravila, postupaka sudjelovanja vlastitih nastavnika u nastavi na drugim institucijama.	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.2. (kompetencija)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Prema zahtjevu nastavnika ili druge ustanove
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Dekanski kolegij
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan

Dostupnost	Arhiva
Indikator uspješnosti	Uspostavljena jasna pravila za sudjelovanje vlastitih nastavnika na drugim institucijama. Izvješće o angažmanu nastavnika u drugim institucijama

✓ **Izbor u nastavno zvanje**

Aktivnost 5. Veleučilište redovito objavljuje natječeaje za izbor u nastavna zvanja	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.2. (kompetencija)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Prije zapošljavanja ili izbora u više zvanje
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Prodekani, Pročelnici katedri, Tajništvo
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Broj napredovanja u nastavnim zvanjima Zapošljavanje usklađeno s pravilnikom o ustroju radnih mjesta.

Aktivnost 6. Prilikom izbora u više zvanje ili reizbora Odjel za kvalitetu izdaje potvrdu o provedenom institucijskom istraživanju kvalitete nastavnog rada na temelju studentskih anketa	
SO norma zahtjev / postupak: 9 (vrednovanje performansi)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Prije izbora, reizbora u više zvanje
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Odjel za kvalitetu
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Intranet
Indikator uspješnosti	Natječajna dokumentacija sadrži potvrdu o rezultatima provedene studentske ankete.

✓ **Razvoj i unapređivanje nastavničkih kompetencija**

Znanstveni i stručni razvoj kao i usvajanje novih pedagoško-didaktičkih metoda s ciljem unapređivanje nastavničkih kompetencija je od iznimne važnosti za razvoj Veleučilišta.

Aktivnost 7. Nastavnicima se omogućuje trajno osposobljavanje i unaprjeđivanje kompetencija za rad u nastavi.	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.2. (kompetencija)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Tijekom akademske godine
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Dekanski kolegij
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Dostupno nastavnicima, asistentima
Indikator uspješnosti	Redovito održavanje radionica, seminara i ostalih oblika dodatnog usavršavanja za unaprjeđivanje

	kompetencija za rad u nastavi; Potvrda o završenom tečaju, seminaru i sl. za stjecanje i/ili poboljšavanje kompetencija za rad u nastavi. Izvješće o ostvarenju usavršavanja
--	--

Aktivnost 8. Veleučilište izrađuje plan usavršavanja (doktorski, magistarski studiji) i usavršavanje didaktičko-pedagoških metoda nastavnika, asistenata	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.2. (kompetencija)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Tijekom akademske godine
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Pročelnici katedri, Odjel za kvalitetu
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Dostupno nastavnicima, asistentima
Indikator uspješnosti	Pravilnik o školovanju i usavršavanju nastavnika i zaposlenika Veleučilišta Izvješće o provedenom usavršavanju i edukaciji te postignutim rezultatima

Aktivnost 9. Plan usavršavanja nastavnika, asistenata kroz međunarodnu suradnju	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.2. (kompetencija)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Tijekom akademske godine
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Pročelnici katedri, prodekan za međunarodnu suradnju i razvoj, odjel za istraživanja, projekte i razvojne projekte, Erasmus
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Dostupno nastavnicima, asistentima
Indikator uspješnosti	Izvješće o provedenom usavršavanju i međunarodnim boravcima

Aktivnost 10. Plan prijave projekata znanstveno-istraživačkog rada nastavnika, asistenata	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.2. (kompetencija)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Trajno
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Pročelnici katedri, odjel za kvalitetu, individualna odgovornost, Odjel za istraživanja, projekte i razvojne projekte
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Dostupno nastavnicima, asistentima
Indikator uspješnosti	Broj prijavljenih projekata godišnje sukladno odluci Dekanskog kolegija

Aktivnost 11. Organizacija stručnih skupova, predavanja i konferencija u organizaciji Veleučilišta	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.1.6. (organizacijsko znanje), 8.2.1. (komunikacija s kupcem)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Tijekom akademske godine

Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Voditelji studija, pročelnici katedri, odjel za kvalitetu, prodekani, Organizacijski i stručni odbor
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Dostupno nastavnicima, asistentima i stručnim suradnicima, mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Broj organiziranih konferencija, predavanja i stručnih skupova na Veleučilištu, broj sudionika na organiziranim skupovima

✓ Vrednovanje rada nastavnika

Rad nastavnika redovito se vrednuje temeljem objavljenih kriterija, pravila i postupaka. Vrednovanje rada nastavnika u području nastavnog rada provodi se putem studentske ankete za vrednovanje rada nastavnika, samovrednovanja nastavnika i na druge pogodne načine.

Aktivnost 12. Rad nastavnika vrednuju studenti putem studentske Ankete za procjenu rada nastavnika	
ISO norma zahtjev / postupak: 9.1.2. (mjerjenje zadovoljstva) 9.1.2. (analiza i vrednovanje 10. (poboljšanje)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Na kraju svakog semestra
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Odjel za kvalitetu
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	ISVU
Indikator uspješnosti	Provedeno anketiranje Skupno Izvješće o rezultatima ankete Izvještaj o provedenoj analizi dostavljen Dekanu

Aktivnost 13. Veleučilište izrađuje izvješće o mentorstvu završnih radova	
ISO norma zahtjev / postupak: 9.1.3. (analiza i vrednovanje)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Na kraju svake akademske godine
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Prodekan za nastavu i studente
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Intranet
Indikator uspješnosti	Rezultati rada mentora u mjerljivim pokazateljima, broj studenata

Aktivnost 14. Provođenje ankete o samoevaluaciji nastavnika	
ISO norma zahtjev / postupak: 9.1.2 (zadovoljstvo kupca)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Jednom godišnje

Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Odjel za kvalitetu
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Izvešće o provedenoj anketi samoevaluacije i analiza najlošije ocjenjenih nastavnika

Aktivnost 15. Veleučilište poduzima mjere unaprjeđenja kvalitete na temelju provedene analize studentske ankete i procjene rada nastavnika.	
ISO norma zahtjev / postupak: 10.0 (poboljšanje)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Nakon sačinjenog izvješća
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Dekan
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Intranet
Indikator uspješnosti	Izvešće o provedenim mjerama unaprjeđenja kvalitete

✓ Analiza znanstveno-istraživačkog rada

Veleučilište osigurava nastavnicima, asistentima i stručnim suradnicima kao i studentima potrebne resurse za stalno znanstveno i stručno usavršavanje. Iako u Veleučilištima nije na primarnom mjestu znanstveno - istraživački rad, Veleučilište se usmjerava ka stvaranju podloga za znanstveni rad u području interdisciplinarnih, biomedicinskih, zdravstvenih i društvenih znanosti. Veleučilište će osigurati organizacijske i financijske resurse za stvaranje temelja znanstveno - istraživačkom radu kroz razne oblike projekata koji su nužan preduvjet za stvaranje istraživača, te kroz zapošljavanje novih asistenata. Tu se posebno ističe suradnja sa srodnim institucijama na području znanosti i inovacija.

Aktivnost 16. Evaluacija sudjelovanja svih dionika Veleučilišta na znanstvenim i stručnim skupovima te obrada podataka o publiciranosti radova	
ISO norma zahtjev / postupak: 9.1. (nadzor, mjerenje, analiza i vrednovanje)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Jednom godišnje
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Prodekan za znanost i izdavaštvo Odjel za kvalitetu
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Svima na Intranetu
Indikator uspješnosti	Izvešće o znanstveno- istraživačkom radu te sudjelovanje na skupovima

Aktivnost 17. Evidentiranje broja nastavnika i asistenata u procesu stjecanja viših akademskih stupnjeva zvanja:	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.1.6 (organizacijsko znanje), 7.2 (kompetencija)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Svake godine
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Prodekan za znanost i izdavaštvo Pročelnici katedri,
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Stručno vijeće
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Povećanje broja nastavnika, asistenata u stjecanju viših akademskih zvanja

Primjeri dobre prakse

- Zdravstveno veleučilište izrazito vodi računa o kvaliteti nastavnog osoblja o čemu svjedoči niz postupaka kojima se kvaliteta kontrolira i usavršava.
- Pravilnikom o anketiranju definiran je niz anketa koje se provode na godišnjoj ili dvogodišnjoj razini, a koje, među ostalim kontroliraju kvalitetu nastave i nastavnika, i iz perspektive studenata i iz perspektive samih nastavnika (samoevaluacija).
- Veleučilište izrađuje plan usavršavanja nastavnika i asistenata te time osigurava povećanje kvalitete nastavnog osoblja iz stručno-znanstvenog područja (doktorski i specijalistički studiji, edukacije, kongresi) kao i iz didaktičko-pedagoških metoda. Primjer, održavanje seminara pod nazivom „Razvoj kurikuluma usmjerenog na kompetencije kao ishode učenja“ i „Poučavanje usmjereno na studente“ i sl.
- Nastavnici se potiču na edukaciju metodama koje stavljaju studenta u središte pozornosti odnosno studenta kome je prilagođen i usmjeren nastavni proces temeljem usvojenog znanja kroz Tečaj Aktivno učenje i kritičko mišljenje u visokoškolskoj nastavi u organizaciji Foruma za slobodu odgoja.
- Vrednovanje kvalitete postiže se redovitim praćenjem i ocjenjivanjem kvalitete znanstveno-istraživačkog rada nastavnika i asistenata te studenata. Pri tome se koriste podaci CROSBİ baze za sve nastavnike koji imaju identifikacijski broj znanstvenika.
- kontinuirano evidentiranje sudjelovanja dionika Veleučilišta na znanstvenim i stručnim skupovima te broja nastavnika, asistenata i stručnih suradnika u procesu stjecanja viših akademskih zvanja, praćenje publiciranja radova dionika Veleučilišta.
- Na razini Veleučilišta vodi se evidencija o znanstvenoj produkciji i sudjelovanju u znanstvenim i razvojnim projektima.

- Porast broja prikazanih radova u CROSBİ bazi u odnosu na prethodno razdoblje je prilično porastao, u nekim stavkama i oko 50 % (prednjače diplomski radovi tu je broj unosa porastao za više od 100%)
- U akademskoj godini 2013/14, svim nastavnicima je osigurana financijska potpora za upis u više godine diplomskih, poslijediplomskih i doktorskih studija, dok je za upis na prvu godinu dokorskog studija osigurano 800.000 kn za 12 nastavnika.
- Zdravstveno veleučilište izdaje dva publicirana časopisa "Journal of Applied Health Sciences - JAHS" i sestrinski časopis Croatian Nursing Journal.
- Zdravstveno veleučilište je prva visokoškolska ustanova u RH kojem je dodijeljena Zelena zastava i međunarodna titula "Eko škole".

4.6. Resursi za učenje i podrška studentima

Standard je definiran u ESG dokumentu na slijedeći način:

"Visoka učilišta moraju odgovarajuće financirati aktivnosti učenja i poučavanja te osigurati dostatne i lako dostupne resurse za učenje i podršku studentima".

Važno je osigurati prikladne i potrebne resurse za učenje i potporu za sve studente na svim stručnim i specijalističkim diplomskim stručnim studijima koji se izvode na Veleučilištu. Za pružanje usluga podrške ključna uloga je pomoćnog i administrativnog osoblja, zbog čega oni trebaju biti kvalificirani i imati mogućnost razvoja vlastitih kompetencija.

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 (komunikacija s kupcem), 9.1.3. (analiza i vrednovanje), 8.2.1. (komunikacija s kupcem).

Cilj: Osigurati resurse koji će zadovoljiti kriterije studijskog plana i programa te isti moraju biti dostupni, udovoljiti sadržaju kolegija, mogućeg istraživačkog rada te izvannastavnih aktivnosti. Planiranjem razvoja resursa na Veleučilištu ostvaruje se cilj otvaranja novih predavaonica, kabineta za nastavnike i prostorija za studente.

✓ Evaluacija resursa podrške studentima (knjižnica, referada, prostori, pomoćne prostorije, i sl.)

Aktivnost 1. Osiguran je odgovarajući prostor za izvođenje svih oblika nastave, opremljen tako da studentima omogućiti usvajanje znanja i vještina postizanja ishoda učenja.	
ISO norma zahtjev / postupak: 5.1.2. (usmjerenost na kupca, 7.1.3. (infrastruktura),	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Prije početka nove akademske godine uz trajno obnavljanje i praćenje
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Prodekan za nastavu i studente, Voditelji studija, Tehničko - administrativne službe,
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan, Upravno vijeće
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Pozitivno mišljenje u studentskim anketama, izvješće Odjela za kvalitetu

Aktivnost 2. Veleučilište anketom analizira rad knjižnice
--

ISO norma zahtjev / postupak: 9 (vrednovanje performansi)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Jednom godišnje
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Odjel za kvalitetu
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan, Stručno vijeće
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Ukupna ocjena o zadovoljstvu radom knjižnice u anketama, izvješće Odjela za kvalitetu

Aktivnost 3. Radno vrijeme knjižnice usklađeno je s obvezama studenata.	
ISO norma zahtjev / postupak: 5.1.2. (usmjerenost na kupca), 7.1.3. (infrastruktura),	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Prije početka nove akademske godine uz trajno obnavljanje i praćenje
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Voditeljica knjižnice, Tajništvo
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekansko vijeće, Odjel za kvalitetu
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Odluka o rasporedu radnog vremena knjižnice Ukupna ocjena o zadovoljstvu radom knjižnice u anketama, izvješće Odjela za kvalitetu

Aktivnost 4. Prostor čitaonice primjeren je individualnom i timskom radu, opremljen računalima, osigurana mogućnost kopiranja	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.1.3. (infrastruktura),	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Prije početka nove akademske godine uz trajno obnavljanje i praćenje
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Voditeljica knjižnice, Tajništvo
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekansko vijeće, Odjel za kvalitetu
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Pozitivno mišljenje o zadovoljstvu radom knjižnice u anketama, izvješće Odjela za kvalitetu

Aktivnost 5. Veleučilište provodi anketu o zadovoljstvu tehničko-administrativnim osobljem	
ISO norma zahtjev / postupak: 9.1.2. (zadovoljstvo), 9.1.3. (analiza i vrednovanje)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Jednom godišnje
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Odjel za kvalitetu
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan, Stručno vijeće
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Izvješće Odjela za kvalitetu o ocjeni zadovoljstva tehničko-administrativnim osobljem

Aktivnost 6. Radno vrijeme studenskih službi usklađeno je s obvezama studenata.	
ISO norma zahtjev / postupak: 5.1.2. (usmjerenost na kupca), 7.1.3. (infrastruktura)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Prije početka nove akademske godine
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Tajništvo, Referada
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Prodekani, Odjel za kvalitetu
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Pozitivno mišljenje u studentskim anketama, izvješće Odjela za kvalitetu

Aktivnost 7. Veleučilište osigurava usavršavanje i školovanje djelatnika tehničko-administrativnih službi	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.1.2. (resursi – ljudi)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Kontinuirano
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Dekan, tajnik
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Stručno vijeće
Dostupnost	Dostupno svima
Indikator uspješnosti	Izvješće o usavršavanju, natječaj

Aktivnost 8. Osigurani su termini konzultacija najmanje jednom tjedno.	
ISO norma zahtjev / postupak: 8.2.1. (komunikacija s kupcem)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Trajno
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Nositelji predmeta i izvođači nastave
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Prodekan za nastavu i studente, Odjel za kvalitetu
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Termini konzultacija objavljeni na mrežnim stranicama Veleučilišta

Aktivnost 9. Veleučilište ima za svaku studijsku grupu određenog mentora koji su dostupni studentima za sva pitanja, pomoć pri radu i svladavanju obveza studiranja	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.1.2. (podrška- ljudi)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Kontinuirano
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Dekan, Prodekan za nastavu i studente, voditelji studija
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Stručno vijeće
Dostupnost	Dostupno svima
Indikator uspješnosti	Učinkovit rad mentora

	Mogući indikatori: • broj riješenih pitanja • ocjena uspješnosti na temelju studentske ankete
--	--

Aktivnost 10. Osigurano je djelovanje Savjetovališta za studente.	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.1.2. (podrška- ljudi)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Trajno
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Prodekan za nastavu i studente, Odjel za kvalitetu, Studentski zbor
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekansko vijeće
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Kontinuiran rad Savjetovališta, izvješća o radu Savjetovališta.

Aktivnost 11. Osiguran je prostor za rad Studentskog zbora	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.1.4. (okruženje za provedbu procesa)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Prije početka nove akademske godine, trajno
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Prodekan za nastavu i studente Studentski zbor Veleučilišta
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Prodekani, Odjel za kvalitetu
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	izvješće Odjela za kvalitetu

Aktivnost 12. Veleučilište osigurava preduvjete za rad Studenskog zbora putem izbora	
ISO norma zahtjev / postupak:-----	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Svake dvije godine
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Dekan
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Stručno vijeće
Dostupnost	Dostupno svima
Indikator uspješnosti	Održavanje izbora sukladno Statutu Studenskog zbora

Aktivnost 13. Studenti slabijeg imovinskog statusa podmiruju školarinu obavljanjem poslova za potrebe Veleučilišta.	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.0 podrška	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Prije početka akademske godine

Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Student, studentski zbor
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan ili osoba koju imenuje dekan
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Odluka o podmirivanju školarine obavljanjem poslova za potrebe veleučilišta; Evidencija o obavljenim poslovima u dodijeljenoj ustrojstvenoj jedinici

Aktivnost 14. Veleučilište osigurava nesmetan pristup bežičnom internetu	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.1.3. (podrška - infrastruktura)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Kontinuirano
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Dekan
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Stručno vijeće
Dostupnost	Dostupno svima
Indikator uspješnosti	Stalna dostupnost na bežičnoj mreži

Aktivnost 15. Osigurani su različiti načini informiranja studenata (oglasne ploče, ažurne mrežne stranice i dr.).	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.4. (komunikacija)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Kontinuirano
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Dekan, Prodekan za nastavu i studente, referada, urednik mrežnih stranica
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Dostupno svima
Indikator uspješnosti	Pozitivno mišljenje u studentskim anketama, izvješće Odjela za kvalitetu

Aktivnost 16. Veleučilište podržava studente u izvan nastavnim aktivnostima	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.0 (podrška)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Kontinuirano
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Voditelji studija
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Dostupno svima
Indikator uspješnosti	Broj izvannastavnih aktivnosti i broj studenata koji u njima sudjeluju

Aktivnost 17. Veleučilište osigurava mobilnost studenata kroz program ERASMUS i bilateralne ugovore	
--	--

ISO norma zahtjev / postupak: 7.4. (komunikacija)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Kontinuirano
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Dekan, prodekan za međunarodnu suradnju
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Stručno vijeće
Dostupnost	Dostupno svima
Indikator uspješnosti	Broj studenata u mobilnosti i plan povećanja mobilnosti

Aktivnost 18. Odgovori na studentska pitanja i pritužbe.	
ISO norma zahtjev / postupak: 8.2.1. c (komunikacija s kupcem)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Kontinuirano
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Stručne i pomoćne službe, Tajništvo
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Prodekan za nastavu i studente
Dostupnost	Dostupno svima
Indikator uspješnosti	Na studentske se upite odgovara u propisanom roku (npr. prema Zakonu o općem upravnom postupku), dobra obaviještenost i Pozitivna ocjena studenata o radu pripadnih službi.

✓ Uključivanje studenata u rad tijela Veleučilišta

Vrlo je važan segment poslovanja i obrazovanja na Veleučilištu uključivanje studenata u rad tijela.

Aktivnost 19. Studenti su aktivni sudionici u donošenju za njih važnih odluka.	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.2. (kompetencija)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Trajno
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Prodekan za nastavu i studente, Odjel za kvalitetu, Studentski zbor
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekansko vijeće
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Studenti su ravnopravni članovi Stručnog vijeća, Odjela za kvalitetu, različitih odbora i povjerenstava.

Primjeri dobre prakse

- Osigurani su prostori za kvalitetno izvođenje nastavnog procesa (predavanja, vježbe, seminari).
- Vrijeme konzultacija je objavljeno, a nastavnik u punom radnom odnosu konzultacije održava najmanje jednom tjedno.
- Osiguran prostor za rad Studentskog zbora u odgovarajućim prostorijama Veleučilišta.
- Opremljenost i radno vrijeme knjižnice odgovara potrebama korisnika.
- Radno vrijeme studentskih referada odgovara potrebama studenata.
- Na Veleučilištu djeluje Savjetovalište za studente.
- Studenti su aktivni sudionici Stručnog vijeća, Odjela za kvalitetu i ostalih povjerenstava i odbora.
- Veleučilišta podupire podzastupljene skupine studenata (studenti s invaliditetom, studenti slabijeg socijalnog statusa i sl.).
- Veleučilište tijekom niza godina, uređenjem i najmom, osigurava adekvatne prostorije za nesmetano i kvalitetno izvođenje nastave.
- Studentsko zadovoljstvo tehničko-administrativnim osobljem, kao i radom knjižnice, se na godišnjoj razini provjerava studentskim anketama, na temelju čijih rezultata se provode korektivne mjere kako bi se studentski standard i zadovoljstvo dodatno unaprijedilo. Sukladno tome, u akademskoj godini 2013./14., osiguran je dodatni prostor studentima za učenje (Ksaver 209).
- Studenti su o svemu informirani putem mrežnih stranica ZVU, kao i putem informacijskog sustava Studomata koji osigurava uvid u obavijesti, upisane predmete, prijavu i odjavu ispita, ocjene, testiranje semestra, pregled financijskih obveza i sl.
- Za pomoć studentima su zaduženi voditelji studija, kao i mentori iz redova nastavnika, dodijeljeni svakoj studentskoj godini.
- Zdravstveno veleučilište posjeduje Erasmus povelju za razdoblje od 2014. do 2020. godine
- U okviru Veleučilišta djeluje Studentski zbor, koji djeluje i donosi odluke neovisno.
- Studenti sudjeluju u radu Veleučilišta kroz aktivno sudjelovanje u Stručnom vijeću, Povjerenstvu za kvalitetu, Povjerenstvu za unutarnju prosudbu sustava kvalitete i drugim Povjerenstvima vezanim uz nastavu i/ili razvoj institucije.

4.7. Upravljanje informacijama

Standard je definiran u ESG dokumentu na slijedeći način:

„Visoka učilišta moraju osigurati prikupljanje, analizu i korištenje informacija relevantnih za djelotvorno upravljanje programima i drugim aktivnostima“

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).

Cilj: Učinkovito osiguravanje kvalitete na Veleučilištu polazi od sustavnog prikupljanja i analiziranja potrebnih informacija. Povjerenstvo za unutarnju prosudbu jednom godišnje utvrđuje stupanj razvijenosti sustava za osiguravanje kvalitete i predlaže mjere za poboljšanje istoga, a temeljem definiranog postupka prema ESG standardima i zahtjevima norme ISO 9001:2015.

Veleučilište na temelju svih izvješća može razmotriti koje točke se obavljaju dobro, a na kojima treba u budućnosti izvršiti korektivne radnje. To se posebice odnosi na koordinaciju svih studija i katedri unutar Veleučilišta kao i suradnje Veleučilišta s vanjskim institucijama. U cilju postizanja transparentnosti i kontinuiranog poboljšavanja sustava osiguravanja kvalitete osigurava se dostupnost i razmjena informacija između svih dionika. Sve informacije moraju biti točne, nepristrane, objektivne, lako dostupne i ponajprije su namijenjene obavješćavanju javnosti o radu Veleučilišta. Veleučilište mora na nepristran i objektivan način potvrditi je li ispunio zadana očekivanja.

Aktivnost 1. Dokumenti Veleučilišta ažuriraju se i objavljuju na mrežnim stranicama	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.5.2. (izrada i ažuriranje, 7.5.3. (upravljanje informacijama)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Kontinuirano
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba	Informatička služba
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan, dekanski kolegij, urednik mrežnih stranica
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Ažurirane stranice. Pozitivni rezultati ankete provedene među dionicima o zadovoljstvu kvalitetom informacija.

Aktivnost 2. Izrada i dostupnost SWOT analize

ISO norma zahtjev / postupak: 4.4. (procesi upravljanja kvalitetom), 9. (vrednovanje)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Jednom u dvije godine.
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	dekan, prodekani, pročelnici, voditelj Odjela za kvalitetu
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Usvojena SWOT analiza od strane Stručnog vijeća i javno dostupna.

Aktivnost 3. Osigurana je javnost izvedbenog plana studijskih programa (akademski kalendar, raspored održavanja nastave, ispitni rokovi, postupak završetka studija, natječaji za upis, kriteriji upisa i dr.).	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.5.1. (dokumentirane informacije – općenito), 8.8.2. Određivanje zahtjeva za usluge)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Kontinuirano
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Prodekan za nastavu i studente, studentska referada, informatička služba, voditelji studija
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Mrežne stranice
Indikator uspješnosti	Izvješće Povjerenstva za unutarnju prosudbu

Aktivnost 4. Vodi se briga o zaštiti osobnih podataka.	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.5.3. (upravljanje dokumentiranim informacijama)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Kontinuirano
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Tajništvo, Dekansko vijeće
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Intranet
Indikator uspješnosti	Evidentirani upiti studenata i očitovanja odgovornih službi koji su dio godišnjih izvješća Povjerenika za pristup informacijama

✓ Postupak provedbe unutarnje prosudbe

Aktivnost 1. Planiranje unutarnje prosudbe sastoji se od izrade plana aktivnosti, određivanja ciljeva, svrhe i načina provedbe unutarnje prosudbe, metoda rada i ocjenu učinkovitosti postupka	
ISO norma zahtjev / postupak: 9.2.2. (planiranje internog audita)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Prije provedbe unutarnje prosudbe
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Odjel za kvalitetu

Dostupnost	Dostupno svima
Indikator uspješnosti	Plan unutarnje prosudbe i jasno definirani ciljevi

Aktivnost 2. Provedba unutarnje prosudbe označava pregled interne dokumentacije Veleučilišta te provjeru usklađenosti dokumenata kvalitete s propisima i internim aktima Veleučilišta, razgovore s dionicima te analizu prikupljenih dokaza i postojeće dokumentacije

ISO norma zahtjev / postupak: 9.2.2. (provedba internog audita)

Vrijeme provedbe aktivnosti	Tijekom provedbe unutarnje prosudbe
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Odjel za kvalitetu
Dostupnost	Dostupno svima
Indikator uspješnosti	Provedene sve točke plana prosudbe

Aktivnost 3. Izrada izvješća o provedenoj unutarnjoj prosudbi koje posebno sadrži postupak provedbe unutarnje prosudbe, rezultate prosudbe, prijedloge za poboljšanje, rokove provedbe i odgovornosti.

ISO norma zahtjev / postupak: 9.2.2. (rezultati internog audita)

Vrijeme provedbe aktivnosti	Nakon provedbe unutarnje prosudbe
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan,
Dostupnost	Dostupno svima
Indikator uspješnosti	Prihvaćeno izvješće od strane Stručnog vijeća

Aktivnost 4. Izrada preporuka za naknadno praćenje s preporukama poboljšanja i rokovima izvršenja

ISO norma zahtjev / postupak: 10. (poboljšanje)

Vrijeme provedbe aktivnosti	Nakon provedene unutarnje prosudbe
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Odjel za kvalitetu
Dostupnost	Dostupno svima
Indikator uspješnosti	Svake godine smanjivati broj preporuka

Aktivnost 5. Izrada Izvješća o realizaciji preporuka naknadnog praćenja

ISO norma zahtjev / postupak: 10.2. (nesukladnost i korektivna radnja)

Vrijeme provedbe aktivnosti	Tri mjeseca nakon naknadnog praćenja
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu

Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan,
Dostupnost	Dostupno svima
Indikator uspješnosti	Broj preporuka i realizacija

Opis unutarnje prosudbe:

Povjerenstvo za unutarnju prosudbu jednom godišnje utvrđuje stupanj razvijenosti sustava osiguravanja kvalitete prema ESG standardima i normi ISO 9001:2015 i predlaže mjere poboljšanja istih, a na temelju definiranog postupka opisanog u nastavku. Postupak integrira ova dva sustava, stoga se na kraju oblikuje jedinstveni Izvještaj koji integrira ESG standarde i zahtjeve norme ISO 9001:2015.

Unutarnja prosudba/audit započinje sa imenovanim članovima povjerenstva za unutarnju prosudbu u čijem sastavu su oni djelatnici, studenti i vanjski dionici koji su neovisni i nisu učestvovali u izradi i provođenju aktivnosti koje se ocjenjuju. U slučaju da je u povjerenstvu imenovana osoba koja je izrađivala ili je zadužena za neki od kriterija neće iste ocjenjivati prilikom rada povjerenstva. Unutarnjom prosudbom/auditom se posebno analiziraju ključni pokazatelji uspjeha sustava osiguravanja kvalitete, a u pojedinoj prosudbi/auditu se u dogovoru sa Upravom Veleučilišta stavlja poseban naglasak na točke koje uprava percipira kritičnima.

Unutarnju prosudbu/audit koordinira predsjednik/ca povjerenstva za unutarnju prosudbu pri čemu joj u organizacijskom smislu i pribavljanju potrebnih dokumenata pomaže voditelj odjela za kvalitetu. Ocjenu unutarnje prosudbe donosi povjerenstvo, a na nju se očituje dekan, očitovanje ne utječe na ishod ocjene.

Povjerenstvo za unutarnju prosudbu izrađuje Plan prosudbe/internog audita (u daljnjem tekstu Plan) s detaljnim rasporedom zadataka, načinom ocjenjivanja, vremenom i mjestom provođenja unutarnje prosudbe/internog audita te popisom dokumenata i sudionika koji se ocjenjuju. Plan se javno objavljuje na mrežnim stranicama Veleučilišta, sadrži posebno popis i terminski plan svih sastanaka koje će povjerenstvo obaviti u okviru prosudbe. Dokumente pribavlja predsjednik/ica za sve članove povjerenstva od Odjela za kvalitetu i ostalih službi Veleučilišta.

Unutarnja prosudba/interni audit se provodi jednom godišnje, u pravilu nakon završenog ljetnog semestra akademske godine.

Svi procesi obuhvaćeni sustavom kvalitete nadziru se i mjere, na način naveden u procesima gdje je to primjenjivo, a minimalno kroz provođenje unutarnje prosudbe/internog audita. Metode nadziranja i mjerenja temelje se na analizama i periodičkim izvještajima o sposobnosti procesa da postigne planirane rezultate. Integrirana Unutarnja prosudba se sastoji od: pregleda prikupljene dokumentacije i pregleda mrežnih stranica. Povjerenstvo svoja zapažanja prikupljena prilikom razgovora sa svim dionicima dokumentira te na završnom sastanku priopćava odjelu za kvalitetu i dekanu uz privremene rezultate prosudbe.

Nakon toga slijedi detaljna analiza rezultata prosudbe i definiranje mjera poboljšanja koje Povjerenstvo oblikuje kao integrirano Izvješće o unutarnjoj prosudbi. Izvješće se sastavlja u roku od mjesec dana nakon što je završen razgovor sa svim dionicima. Nakon sastavljanja izvješće se dostavlja Dekanu i Odjelu za kvalitetu, a Stručnom vijeću na prihvatanje.

Preporučeni sadržaj izvješća o unutarnjoj prosudbi je sljedeći:

1 Uvod

2. Postupak unutarnje prosudbe

- 2.1 Plan rada Povjerenstva za unutarnju prosudbu
- 2.2 Ciljevi unutarnje prosudbe
- 2.3 Korišteni materijali i dokumentacija za unutarnju prosudbu

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

- 3.1 Razgovor s Upravom
- 3.2 Razgovor s članovima Odjela za kvalitetu ZVU
- 3.3 Razgovor s Voditeljima studija i predstavnicima Pročelnika katedri ZVU
- 3.4 Razgovor s predstavnicima nastavnika ZVU
- 3.5 Razgovor s predstavnicima stručnih službi ZVU
- 3.6 Razgovor s predstavnicima tajništva i referade ZVU
- 3.7 Razgovor s predstavnicima studenata ZVU
- 3.8 Razgovor s Alumni klubom ZVU

4. Rezultati unutarnje prosudbe - zaključci i preporuke

- 4.1 Politika osiguravanja kvalitete (ESG 1.1.)

- 4.1.1 Utvrđeno stanje
- 4.1.2 Zaključak
- 4.1.3 Preporuke za fazu naknadnog praćenja
- 4.2 Izrada i odobravanje programa (ESG 1.2.)
 - 4.2.1 Utvrđeno stanje
 - 4.2.2 Zaključak
 - 4.2.3 Preporuke za fazu naknadnog praćenja
- 4.3 Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta (ESG 1.3.)
 - 4.3.1 Utvrđeno stanje
 - 4.3.2 Zaključak
 - 4.3.3 Preporuke za fazu naknadnog praćenja
- 4.4 Upis i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje (ESG 1.4.)
 - 4.4.1 Utvrđeno stanje
 - 4.4.2 Zaključak
 - 4.4.3 Preporuke za fazu naknadnog praćenja
- 4.5 Nastavno osoblje (ESG 1.5.)
 - 4.5.1 Utvrđeno stanje
 - 4.5.2 Zaključak
 - 4.5.3 Preporuke za fazu naknadnog praćenja
- 4.6 Resursi za učenje i podrška studentima (ESG 1.6.)
 - 4.6.1 Utvrđeno stanje
 - 4.6.2 Zaključak
 - 4.6.3 Preporuke za fazu naknadnog praćenja
- 4.7 Upravljanje informacijama (ESG 1.7.)
 - 4.7.1 Utvrđeno stanje
 - 4.7.2 Zaključak
 - 4.7.3 Preporuke za poboljšanje kvalitete
- 4.8 Informiranje javnosti (ESG 1.8.)
 - 4.8.1 Utvrđeno stanje

4.8.2 Zaključak

4.8.3 Preporuke za fazu naknadnog praćenja

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

4.9.1 Utvrđeno stanje

4.9.2 Zaključak

4.9.3 Preporuke za fazu naknadnog praćenja

4.10 Periodičko vanjsko osiguravanje kvalitete (ESG 1.10.)

4.10.1 Utvrđeno stanje

4.10.2 Zaključak

4.10.3 Preporuke za poboljšanje kvalitete

5. Ocjena sustava osiguravanja kvalitete

5.1 Kriteriji za prosudbu sustava osiguravanja kvalitete (Integrirani kriterij)

6. Period praćenja, popravne i preventivne radnje

Izvješće o unutarnjoj prosudbi predaje se dekanu na očitovanje. Dekan se na izvješće očituje u roku od 15 dana od dana zaprimanja Izvješća te dostavlja Povjerenstvu za unutarnju prosudbu Plan aktivnosti realizacije mjera poboljšanja sustava kvalitete za fazu naknadnog praćenja koje izrađuje Odjel za kvalitetu. Faza naknadnog praćenja može trajati do tri mjeseca. Nakon završene faze naknadnog praćenja Odjel za kvalitetu dostavlja Povjerenstvu za unutarnju prosudbu Izvješće o provedbi mjera poboljšanja, popravnih i preventivnih radnji.

Povjerenstvo za unutarnju prosudbu analizira provedene postupke u fazi naknadnog praćenja te izrađuje konačno izvješće u roku od 15 dana od zaprimanja dokumentacije. Izradom završnog integriranog izvješća završava postupak unutarnje prosudbe. Isti se ponavlja slijedeće akademske godine.

4.8. Informiranje javnosti

Standard je definiran u ESG dokumentu na slijedeći način:

"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":

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).

Cilj: Stvoriti jasnu sliku informiranja javnosti o programima koji se nude na Veleučilištu kao i stečenim kompetencijama. Veleučilište kontinuirano informira javnost o svojim studijskim programima, postupcima učenja i ocjenjivanja te kvalifikacijama. Pri tome navedene informacije trebaju biti nepristrane i objektivne, a služiti kao informator javnosti o programima i kvalifikacijama, ishodima učenja, postupcima učenja, kvalifikacijama koje se dodjeljuju. Osim mrežnih stranica informiranje se obavlja putem letaka, vodiča studija, sudjelovanja na raznim smotrama i sl.

Aktivnost 1. Veleučilište osigurava kontinuirano informiranje putem drugih medija (tisak, radio, TV,...)	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.1.6 (organizacijsko znanje)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Sukladno potrebi
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Dekan
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekanski kolegij
Dostupnost	Dostupno svima
Indikator uspješnosti	Prisutnost Veleučilišta u medijima

Aktivnost 2. Veleučilište osigurava sudjelovanje na Smotrama Sveučilišta i forumu struke Veleučilišta	
ISO norma zahtjev / postupak: 4.4.1. (upravljanje procesima – općenito), 7.1.6 (organizacijsko znanje)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Svake godine
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Tajnik, Studenski zbor
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Dostupno svima
Indikator uspješnosti	Broj sudjelovanja na smotrama i forumima

Aktivnost 3. Održavanje „Dana otvorenih vrata“	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.1.6 (organizacijsko znanje)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Trajno
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Tajnik, prodekan za nastavu i studente, voditelji studija, Studenski zbor
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Dostupno svima
Indikator uspješnosti	Broj posjetitelja na aktivnosti

Aktivnost 4. Informativne i promotivne tiskovine.	
---	--

ISO norma zahtjev / postupak: 7.1.6 (organizacijsko znanje)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Kontinuirano
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Dekan, Odjel za kvalitetu
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekanski kolegij
Dostupnost	Dostupno svima
Indikator uspješnosti	Informiranost budućih studenata, poslodavaca i drugih interesnih skupina. Promotivni materijali na vidljivim mjestima Veleučilišta

Primjeri dobre prakse

- Zdravstveno veleučilište kontinuirano razvija, oplemenjuje i nadopunjuje mrežne stranice kako bi svi zainteresirani imali konstantan izvor informacija o najnovijim događajima na Veleučilištu.
- Veleučilište ima uređivački odbor za službene mrežne stranice.
- Veleučilište službeno ovlašćuje djelatnike za objavu sadržaja na službenim mrežnim stranicama, te osigurava provjeru objavljenih informacija.
- Veleučilište izdaje informativno glasilo "Glasnik"
- Veleučilište se koristi informacijskim sustavom ISVU za evidentiranje informacija o studentima i studijima.
- Veleučilište sudjeluje na Smotri Sveučilišta, i organizira Dane otvorenih vrata...
- Izrađeni letci za buduće studente svih studija.

4.9. Kontinuirano praćenje i periodična revizija programa

Standard je definiran u ESG dokumentu na slijedeći način:

"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".

Vrednovanje kvalitete postiže se redovitim anketiranjem studenata, nastavnika, poslodavaca i Alumni kluba kako bi se postigle promjene i poboljšanja radi osiguravanja kvalitete u provođenju nastave i u

konačnici stvaranja temelja za bolje obrazovanje studenata. Obavlja se analiza atraktivnosti studijskih programa, analiza uspješnosti završavanja studija, analiza podataka o zapošljavanju nakon završetka studija, analiza stečenih znanja i vještina.

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).

Cilj: Osiguravanje atraktivnih studijskih programa prema potrebama nacionalnog zdravstvenog sustava i tržišta rada. Atraktivnost studijskih programa pokazatelj je koji nam omogućuje stvaranje vrednovanje Veleučilišta na tržištu visokog obrazovanja, i srednjoškolcima kao potencijalnim korisnicima. Analizira se broj upisanih u odnosu na prijave te se vodi statistika po srednjoškolskom obrazovanju. Uključivanje studenata i vanjskih dionika u revizije programa radi postizanja bolje atraktivnosti studiranja te javno objavljivanje. Osiguravanje redovite analize studijskih programa i ishoda učenja s ciljem osiguravanja visokog stupnja kvalitete provođenja nastavnih procesa.

Aktivnost 1. Mjerenje zadovoljstva studenata nastavnim procesom provedbom studentske ankete	
ISO norma zahtjev / postupak: 7.1.2. (zadovoljstvo studenata), 9.1.3. (analiza i vrednovanje)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Semestralno jednom prema Pravilniku
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Voditelj Odjela za kvalitetu i Povjerenstvo za osiguravanje kvalitete
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Dostupno svima
Indikator uspješnosti	izvješće o provedenoj anketi, analiza, izrada i provođenje korektivnih radnji

Aktivnost 2. Vrednovanje studijskih programa od strane vanjskih ocjenjivača	
ISO norma zahtjev / postupak: -----	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Jednom u pet godina
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Dekanski kolegij
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Dostupno svima na mrežnim stranicama
Indikator uspješnosti	Dobivanje dopusnice i reakreditacija ustanove

Aktivnost 3. Vrednovanje studijskih programa od strane vanjskih dionika (budućih poslodavaca)	
---	--

ISO norma zahtjev / postupak: 7.1.2. (mjerenje zadovoljstva), 9.1.3. (analiza i vrednovanje)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Provođenje Ankete o zadovoljstvu budućih poslodavaca svake druge godine
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Odjela za kvalitetu, Povjerenstvo za osiguravanje kvalitete
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Dostupno svima
Indikator uspješnosti	Izvješće i analiza dobivenih rezultata

Aktivnost 4. Analiza atraktivnosti studijskih programa	
ISO norma zahtjev / postupak:-----	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Na početku ak. godine
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Prodekan za nastavu i studente, voditelji studija, pročelnici katedri
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Dostupno svima
Indikator uspješnosti	Izvješće o atraktivnosti svih studija

Aktivnost 5. Uključivanje vanjskih dionika u povjerenstva za izradu novih i izmjene postojećih studijskih programa	
ISO norma zahtjev / postupak: 4.4.1 (poslovni procesi-općenito)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Kontinuirano
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Prodekan za nastavu i studente, radna skupina, stručne službe veleučilišta
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Dostupno svima
Indikator uspješnosti	Odluka o imenovanju Povjerenstva sa vanjskim dionicima

Aktivnost 6. mjerenje ukupnog zadovoljstva studiranjem	
ISO norma zahtjev / postupak: 9. (vrednovanje performansi)	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Nakon polaganja Završnog ispita
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Odjel za kvalitetu
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Dostupno svima
Indikator uspješnosti	Izvješće o evaluaciji ukupnog zadovoljstva studijem svih završenih studenata

4.10. Periodičko vanjsko vrednovanje kvalitete

Standard je definiran u ESG dokumentu na slijedeći način:

"Visoka učilišta moraju periodički prolaziti postupke vanjskog osiguravanja kvalitete u skladu s ESG-jem"

Cilj: Osigurati razinu kvalitete na Veleučilištu te mehanizme kojima se ona može podignuti na veću razinu. Odjel za kvalitetu osigurava sve potrebne dokumente i izvješća te provodi aktivnosti kao pripremu za vanjsko vrednovanje.

Aktivnost 1. Provedba vanjske prosudbe	
ISO norma zahtjev / postupak:-----	
Vrijeme provedbe aktivnosti	Prema planu AZVO-a (jednom u pet godina)
Odgovornost za izradu ili prijedlog (tijelo ili osoba)	Odjel za kvalitetu
Nadležnost za donošenje ili provjeru	Dekan
Dostupnost	Dostupno svima
Indikator uspješnosti	Pozitivno izvješće o vanjskoj neovisnoj periodičnoj prosudbi i plan za korektivne radnje

Svi dole navedeni novi (revidirani) dokumenti: Politika kvalitete, Pravilnik o provođenju anketa na Zdravstvenom veleučilištu i Ankete kao i SWOT analize po godinama dostupni su na linku:
<https://www.zvu.hr/kvaliteta/pravilnici/>

5. PRILOZI:

1. Politika kvalitete

2. Pravilnik o provođenju anketa na Zdravstvenom veleučilištu

3. Ankete:

- Anketa Alumni,
- Anketa za poslodavce o zadovoljstvu studentima na praksi,
- Anketa za poslodavce i potencijalne poslodavce o studentima koji su završili studij na Zdravstvenom veleučilištu
- Anketa o kvaliteti rada knjižnice na Veleučilištu,
- Anketa o zadovoljstvu tehničko – administrativnim osobljem i podrškom na Veleučilištu, samoevaluacija nastavnika, asistenata i stručnih suradnika,
- Anketa o zadovoljstvu studenata suradnjom s Upravom
- Anketa o motiviranosti upisa studija i
- Anketa o zadovoljstvu studiranja na Zdravstvenom veleučilištu.

4. SWOT analiza

POLITIKA KVALITETE

Politikom kvalitete Zdravstveno veleučilište u Zagrebu iskazuje usmjerenost ka kontinuiranom promicanju visokih standarda kvalitete studiranja u cilju obrazovanja profesionalnih zdravstvenih stručnjaka na stručnim i specijalističkim diplomskim stručnim studijima za potrebe tržišta rada u regiji i europskom okruženju.

Uprava veleučilišta osigurava kvalitetu primjerenu strateškim ciljevima Veleučilišta. Politika osigurava okvire za trajno poboljšavanje učinkovitosti i sustava osiguravanja kvalitete.

Osiguravanje kvalitete Veleučilište smatra trajnim procesom integriranim u svakodnevni nastavni i stručni te znanstvenoistraživački rad. Pristup upravljanju kvalitetom utemeljen je na samovrednovanju, studentskim anketama te postupcima unutarnjih i vanjskih prosudbi.

Politika kvalitete provoditi će se putem:

1. Jasno definiranih ciljeva i standarda razvoja sustava kvalitete kroz strateške i planske dokumente.
2. Stalnog angažmana na primjeni, evaluaciji te reviziji sustava kvalitete.
3. Trajnog unaprjeđivanja nastavnog procesa, usklađivanjem studijskih programa s najnovijim spoznajama struke, razvojem tehnologija i znanstvenoistraživačkog rada.
4. Kontinuiranog usavršavanja i napredovanja nastavnog kadra.
5. Ispunjavanja zahtjeva poboljšanja i unaprjeđenja nastavnog procesa postavljenih od strane nastavnika, studenata i ostalih dionika za ostvarenje ciljeva kvalitete.
6. Motiviranja djelatnika, suradnika i studenata za odgovoran i kreativan pristup radnim obavezama radi ostvarivanja strateških ciljeva i razvoja ljudskih potencijala.
7. Uključivanja studenata u rad svih djelatnosti Zdravstvenog veleučilišta.
8. Uspostavljanja partnerskih odnosa s vanjskim ustanovama uključenim u nastavni proces.
9. Promicanja kulture kvalitete na svim razinama Veleučilišta.
10. Razvojem veleučilišta kao društveno odgovorne visokoškolske ustanove koja doprinosi razvoju zajednice, regije i društva.
11. Podržavanjem razvoja svoje pozicije kao važne ustanove visokog obrazovanja koja provodi i zahtjeva visoku kvalitetu.

12. Unaprjeđenja kvalitete u skladu s novim Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG) i ISO normom 9001:2015.

13. Racionalnog korištenja resursa Veleučilišta

Dekan: Krešimir Rotim

KLASA: 003-08/18-03/01

URBROJ:251-379-1-18-02

Zagreb, 16. siječnja 2018.

Temeljem članka 27. Statuta Zdravstvenog veleučilišta i na prijedlog dekana Stručno vijeće Zdravstvenog veleučilišta na 19 redovnoj sjednici održanoj 28. rujna 2016. usvojilo je izmjene i dopune Pravilnika o provođenju anketa na Zdravstvenom veleučilištu tako da čistopis glasi

Pravilnik o provođenju anketa na Zdravstvenom veleučilištu

Opće odredbe

Članak 1.

5. Ovim Pravilnikom uređuju se organizacija, ciljevi, namjena, pravila provođenja ankete, postupci anketiranja, obrada podataka, raspoloživost podataka i način prikaza rezultata slijedećih anketa: Studentska anketa za procjenu nastavnika, Anketa Alumni, Anketa za poslodavce o zadovoljstvu studentima na praksi, Ankete za poslodavce i potencijalne poslodavce o studentima koji su završili studij na Zdravstvenom veleučilištu (u daljnjem tekstu Veleučilište), Anketa o kvaliteti rada knjižnice na Veleučilištu, Anketa o zadovoljstvu tehničko – administrativnim osobljem i podrškom na Veleučilištu, samoevaluacija nastavnika, asistenata i stručnih suradnika, Anketa o zadovoljstvu studenata suradnjom s Upravom (u daljnjem tekstu ankete), te Anketa o motiviranosti upisa studija i Anketa o zadovoljstvu studiranja na Zdravstvenom veleučilištu.
6. Pojmovi koji se koriste u ovom Pravilniku koji imaju rodni značaj, bez obzira jesu li korišteni u muškom ili ženskom rodu, obuhvaćaju na jednak način muški i ženski rod.

Organizacija anketa

Članak 2.

1. Odgovornost za organizaciju, provedbu, koordiniranje svih sudionika uključenih u izvedbu anketa te analiza rezultata anketa delegira se Odjelu za kvalitetu.
2. Odjel za kvalitetu u dogovoru s prodekanom za nastavu odlučuje o načinu i terminima provedbe ankete, provodi pripremne aktivnosti i osigurava obradu rezultata ankete.
3. Za provedbu ankete po pojedinim studijima, uz Odjel za kvalitetu, odgovorni su i voditelji tih studija.
4. Za analizu rezultata ankete i poduzimanje mjera za poboljšanje kvalitete izvedbe nastave odgovorni su: dekan, prodekani, tajnik, voditelji i koordinatori studija, pročelnici katedri i Odjel za kvalitetu.

Ciljevi anketa

Članak 3.

1. Cilj provođenja studentske ankete jest vrednovanje nastavnog rada nastavnika na pojedinom predmetu te vrednovanje kvalitete izvedbe cjelokupne nastave na pojedinom predmetu tijekom akademske godine.
2. Cilj provođenja Ankete Alumni jest poboljšanje obrazovanja studenata na Veleučilištu.
3. Anketa za poslodavce o zadovoljstvu studentima na praksi i Anketa za poslodavce i potencijalne poslodavce o studentima koji su završili studij na Veleučilištu imaju za cilj poboljšanje suradnje između Veleučilišta i poslodavaca te obrazovanja studenata Veleučilišta.
4. Cilj Ankete o kvaliteti rada knjižnice na Veleučilištu jest poboljšanje rada knjižnice i uvjeta studiranja.
5. Anketa o zadovoljstvu tehničko – administrativnim osobljem i podrškom na Veleučilištu ima za cilj poboljšanje uvjeta studiranja na Veleučilištu.
6. Samoevaluacija nastavnika, asistenata i stručnih suradnika ima za cilj poboljšanje nastavnog procesa na Veleučilištu.
7. Anketa o zadovoljstvu studenata suradnjom s Upravom ima za cilj poboljšanje odnosa i suradnje studenata s Upravom Zdravstvenog veleučilišta.
8. Cilj Ankete o motiviranosti upisa studija na Zdravstvenom veleučilištu jest procijeniti motiviranost s ciljem prepoznavanja atraktivnosti naših studija u odnosu na druge slične studije u drugim obrazovnim ustanovama.
9. Cilj Ankete o zadovoljstvu studiranja na Veleučilištu jest procijeniti cjelokupno zadovoljstvo studenata odabranom studiju i kvalitetu kroz sve godine studiranja.

Pripremne aktivnosti

Članak 4.

1. Odjel za kvalitetu dužan je osigurati sve informacije o anketama, njihovom sadržaju, namjeni i načinu provođenja putem mrežnih stranica Veleučilišta.

Provođenje anketa

Članak 5.

1. Studentska anketa se provodi za zimski i ljetni semestar tijekom svake akademske godine nakon završetka nastave, odnosno prije početka ispitnog roka. Anketiranje se provodi u vremenskom trajanju od 15 dana.
2. Studentska anketa se provodi elektronički putem Informacijskog sustava visokih učilišta (ISVU sustav).
3. Sudjelovanje u anketi je dobrovoljno.
4. Studentima i svima koji popunjavaju ankete, osim samoevaluacijske ankete, zajamčena je anonimnost prilikom ispunjavanja ankete.

Članak 6.

1. Anketa o zadovoljstvu tehničko – administrativnim osobljem i podrškom na Veleučilištu provodi se jednom godišnje, u vremenskom periodu od 15. veljače do 15. ožujka.
2. Ispunjene ankete studenti ubacuju u pripremljenu kutiju za pohranu anketnog materijala koja se nalazi ispred Studentske referade.
3. Kutija s pohranjenim anketama prazni se nakon isteka vremena provođenja Ankete 15. ožujka tekuće godine.
4. Sve informacije o anketi kao i sam anketni list dostupni su na mrežnim stranicama Veleučilišta.

Članak 7.

1. Anketa o kvaliteti rada knjižnice na Veleučilištu provodi se jednom godišnje u vremenskom periodu od 15. veljače do 15. ožujka.
2. Ispunjene ankete studenti ubacuju u pripremljenu kutiju za pohranu anketnog materijala koja se nalazi u prostorijama knjižnice.
3. Kutija s pohranjenim anketama prazni se nakon isteka vremena provođenja Ankete 15. ožujka tekuće godine.
4. Sve informacije o anketi kao i sam anketni list dostupne su na mrežnim stranicama Veleučilišta.

Članak 8.

1. Anketa samoevaluacije nastavnika, asistenata i stručnih suradnika provodi se jednom godišnje.
2. Anketiranje se obavlja na način da se definirani obrazac ankete putem elektroničke pošte ili u tiskanoj verziji dostavlja svim nastavnicima.
3. Jasno se definira rok popunjavanja ankete kao i način povratka ankete u Odjel za kvalitetu.

Članak 9.

1. Anketa Alumni, Anketa za poslodavce o zadovoljstvu studentima na praksi, Anketa za poslodavce i potencijalne poslodavce o studentima koji su završili studij na Veleučilištu i Anketa o zadovoljstvu studenata suradnjom s Upravom provode se jednom u dvije godine.
2. Anketiranje putem Ankete za poslodavce o zadovoljstvu studentima na praksi i Ankete za poslodavce i potencijalne poslodavce o studentima koji su završili studij na Veleučilištu se obavlja na način da se definirani obrazac ankete putem elektroničke pošte dostavlja suradnim ustanovama.
3. Odjel za kvalitetu anketiranje Ankete Alumni i Ankete o zadovoljstvu studenata suradnjom s Upravom provodi u suradnji s Alumni klubom Zdravstvenog veleučilišta, odnosno Studentskim zborom Zdravstvenog veleučilišta.

Članak 10.

1. Anketa o motiviranosti upisa studija na Zdravstvenom veleučilištu provodi se kod svih studenata upisanih na prvu godinu dodiplomskih i diplomskih studija.
2. Anketiranje se obavlja na način da se definirani obrazac ankete ponudi studentu prilikom upisa.
3. Ispunjene ankete studenti ubacuju u pripremljenu kutiju za pohranu anketnog materijala koja se nalazi u prostorijama upisa.
4. Kutija s pohranjenim anketama prazni se nakon završetka postupka upisa na prvu godinu.
5. Sve informacije o anketi kao i sam anketni list dostupni su na mrežnim stranicama Veleučilišta.
6. Sudjelovanje u anketi je dobrovoljno.

Članak 11.

1. Anketa o zadovoljstvu studiranja na Zdravstvenom veleučilištu provodi se kod svih studenata koji su završili dodiplomski i diplomski studij.
2. Anketiranje se obavlja na način da se definirani obrazac ankete ponudi studentu prilikom predaje dokumenata o obrani završnog rada.

3. Ispunjene ankete studenti ubacuju u pripremljenu kutiju za pohranu anketnog materijala koja se nalazi u prostorijama predaje dokumenata o obrani završnog rada.
4. Kutija s pohranjenim anketama prazni se krajem svakog mjeseca.
5. Sve informacije o anketi kao i sam anketni list dostupni su na mrežnim stranicama Veleučilišta.
6. Sudjelovanje u anketi je dobrovoljno.

Obrada podataka i prikaz rezultata ankete

Članak 12.

1. Obrada anketnih upitnika obavlja se korištenjem softvera za obradu podataka.
2. Osoblje koje provodi obradu anketnog materijala obvezuje se na čuvanje tajnosti podataka anketa.

Članak 13.

1. Odjel za kvalitetu u elektroničkom obliku dostavlja dekanu izvješće za proteklu akademsku godinu o obrađenim anketama sa skupnim podacima i na zahtjev podaci za pojedinog nastavnika.
2. Voditelj Odjela za kvalitetu dužan je čuvati obrađeni anketni materijal dvije prethodne godine i ne smije neovlaštenim osobama omogućiti njihovo korištenje ili uvid u njih bez posebnog dopuštenja dekana.
3. Podaci koji se odnose na pojedine katedre i studije dostavljaju se na zahtjev u elektroničkom obliku prodekanu za nastavu, pročelnicima katedri i voditeljima studija. Svaki nastavnik može pregledati rezultate ankete za kolegije na kojima izvodi nastavu odmah po završetku anketiranja na mrežnoj stranici ISVU sustava.
4. Osobe koje su dobile na uvid rezultate ankete obvezuju se na čuvanje tajnosti podataka.
5. Rezultati anketa (prosječne ocjene na razini Veleučilišta) u obliku izvješća objavljuju se na mrežnim stranicama Veleučilišta.

Mjere za unaprjeđenje kvalitete

Članak 14.

1. U cilju kontinuiranog poboljšavanja sustava kvalitete na Veleučilištu rezultati provedenih anketa primjenjuju se u radu Veleučilišta.
2. U cilju unaprjeđenja kvalitete rada nastavnika i izvedbe predmeta na stručnim i specijalističkim stručnim studijima Veleučilišta, temeljem dobivenih izvještaja o rezultatima ankete, na prijedlog Odjela za kvalitetu, dekan Veleučilišta obaviti će razgovor sa sljedećim nastavnicima:
 - koji se nalaze u skupini od 10% najlošije ocijenjenih nastavnika, i ukoliko imaju prosječnu ocjenu 3,5 i manju,
 - koji na neko od pitanja najmanje kroz dvije akademske godine imaju ponavljajuću prosječnu brojčanu ocjenu manju od 2,5
 - kod kojih je iz komentara u anketi vidljiva mogućnost postojanja grubog kršenja Etičkog kodeksa nastavnika i suradnika Veleučilišta.
3. Ocjena se smatra relevantnom ukoliko je anketu ispunilo najmanje 20% studenata koji su upisali ocjenjivani predmet te akademske godine.

Prijelazne i završne odredbe

Članak 15.

1. Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom objave na oglasnoj ploči i mrežnim stranicama Veleučilišta.

KLASA: 003-05/16-02/03
URBROJ:251-379-1-16-01

U Zagrebu, 19.09.2016.

Dekan:
Izv.prof.dr.sc. Krešimir Rotim

1. ANKETA O MOTIVIRANOSTI UPISA STUDIJA NA ZDRAVSTVENOM VELEUČILIŠTU

Poštovani,

Molimo Vas da izdvojite par minuta svog vremena i popunite anketu o Vašim očekivanjima od studija koji ste upisali. Molimo Vas da odgovarate iskreno jer je ispunjavanje upitnika potpuno anonimno te će se rezultati koristiti isključivo u svrhu dobivanja informacija o očekivanjima studenata prve godine o Zdravstvenom veleučilištu.

Molimo Vas da na sljedeća pitanja odgovorite s „DA“ ili „NE“:

1. Zdravstveno veleučilište bilo je moj prvi izbor pri odabiru visokih učilišta DA NE
2. Studij koji sam na kraju upisao/la bio je moj prvi izbor studija na ZVU. DA NE
3. Upisati ovaj studij bila je u potpunosti moja odluka DA NE

Studij koji ste upisali: _____

Molimo Vas da na postavljena pitanja odgovara brojevima na skali od 1 do 5.
Značenje brojeva je sljedeće:

- 1 – uopće se ne slažem
2 – uglavnom se ne slažem
3 – niti se slažem niti se ne slažem
4 – uglavnom se slažem
5 – u potpunosti se slažem

		<i>uopće se ne slažem</i>	<i>uglavnom se ne slažem</i>	<i>niti se slažem niti se ne slažem</i>	<i>uglavnom se slažem</i>	<i>u potpunosti se slažem</i>
1.	Smatram da će posao za koji će me ovaj studij osposobiti biti dobro plaćen.	1	2	3	4	5
2.	Od nastave na studiju očekujem više prakse nego teorije.	1	2	3	4	5
3.	Od nastave na studiju očekujem da će mi biti zanimljiva i dinamična.	1	2	3	4	5
4.	Oduvijek sam se želio/la baviti poslom za koji će me ovaj studij osposobiti.	1	2	3	4	5
5.	Studij na fakultetu je bio izbor mojih roditelja/skrbnika, a ne moj.	1	2	3	4	5
6.	Upisao/la sam ovaj studij jer očekujem da ću se kasnije lako zaposliti.	1	2	3	4	5
7.	Upisao/la sam ovaj studij jer smatram da ga je lako završiti.	1	2	3	4	5
8.	Upisao/la sam ovaj studij jer moja okolina to od mene očekuje.	1	2	3	4	5
9.	Upisao sam ovaj studij jer me zanima ta struka.	1	2	3	4	5
10.	Očekujem da ću dobiti stipendiju kroz studij.	1	2	3	4	5
11.	Zainteresiran/a sam za sudjelovanje u međunarodnoj razmjeni studenata.	1	2	3	4	5

12.	Očekujem da mi neće biti teško diplomirati na ovom studiju.	1	2	3	4	5
-----	---	---	---	---	---	---

2. ANKETA O ZADOVOLJSTVU STUDIRANJA NA ZDRAVSTVENOM VELEUČILIŠTU

Poštovani,

Molimo Vas da izdvojite par minuta svog vremena i popunite anketu o zadovoljstvu studijem koji ste upravo završili.

Molimo Vas da odgovarate iskreno jer je ispunjavanje upitnika potpuno anonimno te će se rezultati koristiti isključivo u svrhu dobivanja informacija o cjelokupnom zadovoljstvu studenata odabranim studijem.

Studij koji ste završili: _____

Stupanj studija:

1. Prediplomski stručni studij
2. Specijalistički diplomski stručni studij

Spol: M Ž

Dob: _____

Molimo Vas da na postavljena pitanja odgovara brojevima na skali od 1 do 5.

Značenje brojeva je sljedeće:

1 – uopće se ne slažem

2 – uglavnom se ne slažem

3 – niti se slažem niti se ne slažem

4 – uglavnom se slažem

5 – u potpunosti se slažem

		<i>uopće se ne slažem</i>	<i>uglavnom se ne slažem</i>	<i>niti se slažem niti se ne slažem</i>	<i>uglavnom se slažem</i>	<i>u potpunosti se slažem</i>
1.	Studij je zadovoljio moja očekivanja	1	2	3	4	5
2.	Zadovoljan/a sam ponudom izbornih kolegija na svakoj godini	1	2	3	4	5
3.	Znanja i vještine koje studenti moraju usvojiti jasno su definirane	1	2	3	4	5
4.	Slijed sadržaja dobro je povezan po godinama	1	2	3	4	5
5.	Smatram da me studij dobro osposobio za rad u struci	1	2	3	4	5
6.	Zadovoljan/a sam mogućnošću međunarodne suradnje	1	2	3	4	5
7.	Praktični rad (unutar ustanove i na vanjskim radilištima) je dobro organiziran	1	2	3	4	5

Koju bi općenitu ocjenu dali kvaliteti studiranja na ZVU (uzimajući u obzir sve godine studiranja koje ste proveli kod nas):

1 2 3 4 5

3. ANKETA O ZADOVOLJSTVU TEHNIČKO-ADMINISTRATIVNIM OSOBLJEM I PODRŠKOM NA ZDRAVSTVENOM VELEUČILIŠTU

Poštovani,

Vaše mišljenje nam je bitno. Stoga Vas molimo da odvojite nekoliko minuta za ispunjavanje ove ankete koja ima za cilj poboljšanje uvjeta studiranja na Zdravstvenom veleučilištu. Anketa je anonimna i podaci će se koristiti isključivo za statističku analizu.

- Molimo Vas da na skali od 1 do 5 (pri čemu je 1 „izrazito nezadovoljan“, 2, „nezadovoljan“, 3 „niti zadovoljan niti nezadovoljan“, 4 „zadovoljan“ i 5 „izrazito zadovoljan“) procijenite koliko ste zadovoljni navedenim tehničko-administrativnim karakteristikama Zdravstvenog veleučilišta.

		izrazito nezadovoljan	nezadovoljan	niti zadovoljan niti nezadovoljan	zadovoljan	izrazito zadovoljan
1.	Stručnost i susretljivost osoblja studentske referade	1	2	3	4	5
2.	Zadovoljstvo organizacijom studentske referade	1	2	3	4	5
3.	Prilagođenost radnog vremena studentske referade potrebama studenata	1	2	3	4	5
4.	Stručnost i susretljivost osoblja tajništva	1	2	3	4	5
5.	Prilagođenost radnog vremena tajništva potrebama studenata	1	2	3	4	5
6.	Brzina obrade zamolbi studenata	1	2	3	4	5
7.	Stručnost i susretljivost osoblja informatičke službe	1	2	3	4	5
8.	Kvaliteta mrežnih stranica ZVU-a	1	2	3	4	5
9.	Opremljenost i kvaliteta računala	1	2	3	4	5
10.	Predavaonice Zdravstveno veleučilište Mlinarska 38	1	2	3	4	5
11.	Predavaonice Zdravstveno veleučilište Ksaver 209	1	2	3	4	5
12.	Predavaonice Zdravstveno veleučilište 196 a	1	2	3	4	5
13.	Predavaonica Amfiteatar Mlinarska 34	1	2	3	4	5
14.	Predavaonica Amfiteatar Mlinarska bb	1	2	3	4	5
15.	Predavaonice izvan ZVU-a	1	2	3	4	5

- Imate li kakve dodatne primjedbe i prijedloge kako bismo mogli poboljšati kvalitetu tehničko-administrativnog osoblja i podrške na zdravstvenom veleučilištu?

4. ANKETA O ZADOVOLJSTVU STUDENATA SURADNJOM S UPRAVOM ZDRAVSTVENOG VELEUČILIŠTA

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
1. Uprava Zdravstvenog veleučilišta ima razumijevanja za studentske potrebe.	1	2	3	4	5
2. Način komunikacije s Upravom Zdravstvenog veleučilišta je zadovoljavajući.	1	2	3	4	5
3. Uprava Zdravstvenog veleučilišta na studentske prijedloge, molbe i žalbe odgovara u prihvatljivom vremenskom roku.	1	2	3	4	5
4. Financijska potpora uprave Zdravstvenog veleučilišta radu studentskog zbora je zadovoljavajuća.	1	2	3	4	5
5. Uprava Zdravstvenog veleučilišta omogućava studentskom zboru samostalno i neovisno djelovanje.	1	2	3	4	5
6. Uprava Zdravstvenog veleučilišta prihvaća i poštuje odluke studentskog zbora.	1	2	3	4	5
7. Studenti i studentski zbor su, kroz tijela Veleučilišta (Stručno vijeće, Odjel za kvalitetu i sl.) uključeni u donošenje odluka vezanih uz studentska pitanja.	1	2	3	4	5
	Upotpunosti sam nezadovoljan	Nezadovoljan sam	Niti sam nezadovoljan niti sam zadovoljan	Zadovoljan sam	Upotpunosti sam zadovoljan
8. Koliko ste ukupno zadovoljni suradnjom s Upravom Zdravstvenog veleučilišta?	1	2	3	4	5

5. ANKETA ALUMNI

Poštovani,

Vaše mišljenje nam je bitno. Stoga Vas molimo da odvojite nekoliko minuta za ispunjavanje ove ankete koja ima za cilj poboljšanje obrazovanja studenata na Zdravstvenom veleučilištu. Anketa je anonimna i podaci će se koristiti isključivo za statističku analizu.

1. Jeste li zaposleni? ☐ DA ☐ NE
2. Ako ste zaposleni, radite li u struci? ☐ DA ☐ NE
3. Jeste li se sa znanjima i vještinama stečenim školovanjem na ZVU-u osjećali kompetentni raditi dobiveni posao? ☐ DA ☐ NE
4. Na skali od 1 do 4 procijenite koliko su Vam u svakodnevnom radu koristila navedena znanja i vještine stečene školovanjem na ZVU-u? Pritom je 1=„nimalo“, 2 =„donekle“ 3=„prilično“ 4=„u potpunosti“ korisno.

		<i>Nimalo</i>	<i>Donekle</i>	<i>Prilično</i>	<i>U potpunosti</i>
1.	Informatička pismenost	1	2	3	4
2.	Sposobnost obavljanja samostalnog rada	1	2	3	4
3.	Komunikacijske vještine (interpersonalna, komunikacija s klijentima/pacijentima i sl.)	1	2	3	4
4.	Specifične vještine Vaše struke	1	2	3	4
5.	Poznavanje najnovijih znanstvenih dostignuća i procesa Vaše struke	1	2	3	4
6.	Sposobnost znanstvenog/istraživačkog rada (pregledavanje literature, provođenje istraživanja, pisanje stručnih/znanstvenih radova i sl.)	1	2	3	4
7.	Općenito znanja stečena na ZVU-u	1	2	3	4

5. Na skali od 1(u potpunosti se ne slažem) do 5 (u potpunosti se slažem) Izrazite stupanj slaganja s navedenim tvrdnjama:

		U potpunosti se ne slažem	Donekle se ne slažem	Niti se slažem niti se ne slažem	Donekle se slažem	U potpunosti se slažem
1.	Tijekom studiranja rad studentske službe bio je prilagođen mojim	1	2	3	4	5
2.	Udžbenici, skripte i prezentacije predavača bili su korisni	1	2	3	4	5
3.	Jasna je međusobna povezanost kolegija unutar studijskog programa	1	2	3	4	5
4.	Općenito sam zadovoljan/na kvalitetom studijskog programa	1	2	3	4	5
5.	Ukupno gledano može se reći da je nastavno i tehničko-administrativno osoblje ZVU-a ljubazno i na raspolaganju studentima.	1	2	3	4	5
6.	Priznati i poznati gostujući predavači svojim predavanjima doprinose ugledu ZVU-a	1	2	3	4	5
7.	ZVU je u svojim nastojanjima da poboljša kvalitetu studija usmjereno prema daljnjem razvoju	1	2	3	4	5

6. Kakva je prema vašem mišljenju slika ZVU-a u javnosti?

☐ NEGATIVNA

☐ NEUTRALNA

☐ POZITIVNA

7. Što je odgovorno ili čime se prema Vašem mišljenju postiže takva slika o ZVU-u u javnosti?

8. Možete li navesti neke prijedloge za poboljšanje i unaprijeđenje studiranja na ZVU-u?

6. ANKETA O KVALITETI RADA KNJIŽNICE NA ZDRAVSTVENOM VELEUČILIŠTU

Poštovani,

Vaše mišljenje nam je bitno. Stoga Vas molimo da odvojite nekoliko minuta za ispunjavanje ove ankete koja ima za cilj poboljšanje knjižnice i uvjeta studiranja na Zdravstvenom veleučilištu. Anketa je anonimna i podaci će se koristiti isključivo za statističku analizu.

7. Koliko često posjećujete knjižnicu na ZVU-u?

- više puta tjedno
- jednom tjedno
- jednom mjesečno
- dva puta mjesečno
- svakih nekoliko mjeseci
- nikada

8. Jeste li upisani u neku drugu knjižnicu izvan ZVU-a?

- nisam, niti sam bio član/nica neke druge knjižnice
- trenutno nisam, ali prije sam bio član/ica neke druge knjižnice
- da, učlanjen/a sam u gradsku knjižnicu svog grada
- da, učlanjen sam u Nacionalnu sveučilišnu knjižnicu
- neku drugu, navedite koju: _____

9. Koju knjižničku građu najčešće koristite?

- udžbenike
- stručne knjige
- rječnike, leksikone, enciklopedije i sl.
- časopise
- ostalo

10. Na koji način dolazite do potrebne literature?

- razmjenom digitalnih nastavnih materijala
- posudbom u knjižnici ZVU
- posudbom u drugim knjižnicama
- kupovinom internet knjižarom ZVU
- kupovinom u drugim knjižarama
- kopiranjem materijala
- posudbom ili kupovinom od drugih studenata

5. Zadovoljava li građa knjižnice ZVU-a Vašu potrebu za udžbenicima?

- a) niti jednu knjigu nisam pronašao/la u knjižnici ZVU-a
- b) manje od 50%
- c) između 50% i 90%
- d) preko 90%

6. Procijenite na skali od 1 do 5 (pri čemu je 1 „izrazito nezadovoljan“, 3 „niti zadovoljan niti nezadovoljan“, 5 „izrazito zadovoljan“) koliko ste zadovoljni aspektima rada knjižnice Zdravstvenog veleučilišta:

		izrazito nezadovoljan	nezadovoljan	niti zadovoljan niti nezadovoljan	zadovoljan	izrazito zadovoljan
1.	Načinom posudbe knjiga	1	2	3	4	5

2.	Radom djelatnika knjižnice	1	2	3	4	5
3.	Radnim vremenom knjižnice	1	2	3	4	5
4.	Motivacijom i zalaganjem knjižničara u obavljanju svog posla	1	2	3	4	5
5.	Komunikacijom s knjižničarima	1	2	3	4	5

7. Nedostaje li Vam nešto od navedenog nedostaje u knjižnici? (Možete zaokružiti više odgovora)

- a) dulje radno vrijeme
- b) prostor za individualni rad
- c) više nove literature
- d) mogućnost duže posudbe
- e) više informacija o knjižnici i knjiga
- f) nešto drugo. Navedite što: _____

8. Imate li kakvih primjedbi koje nismo obuhvatili postavljenim pitanjima?

9. Imate li kakvih prijedloga kako bismo mogli poboljšati kvalitetu rada knjižnice?

7. SAMOEVALUACIJA NASTAVNIKA, ASISTENATA I STRUČNIH SURADNIKA

Poštovani,

molimo Vas da odvojite nekoliko minuta za ispunjavanje ove ankete koja ima za cilj poboljšanje nastavnog procesa na Zdravstvenom veleučilištu.

Anketiranje je Vaša nastavna obaveza i provodi se za jednom tijekom akademske godine. Dobiveni rezultati neće biti javno objavljeni već će biti korišteni za analizu i poboljšanje sustava osiguranja kvalitete na Veleučilištu.

11. Ime i prezime nastavnika: _____

12. Nastavno zvanje: _____

13. Godine rada u nastavi: _____

14. Studij: _____

15. Naziv predmeta: _____

6. Status predmeta: ☐ obavezni ☐ izborni

7. Broj studenata koji pohađa predavanja (prema Vašoj evidenciji): _____

8. Procijenite postotnim udjelom Vaš doprinos u izradi plana i programa predmeta: _____ %

9. Koliko često ažurirate sadržaj predmeta koji predajete? (ukoliko postoji realna potreba za tim)

- a) manje od jedanput godišnje
- b) jedanput godišnje
- c) jedanput po semestru
- d) svaki mjesec
- e) prije svakog predavanja

10. Koliko često ažurirate literaturu? (isto kao gore)

- a) manje od jedanput godišnje
- b) jedanput godišnje
- c) jedanput po semestru
- d) svaki mjesec
- e) prije svakog predavanja

11. Procijenite u kojoj mjeri se slažete s navedenim tvrdnjama pri čemu je 1 „u potpunosti se ne slažem“, 2 „ne slažem se“, 3 „niti se slažem, niti se ne slažem“, 4 „slažem se“ i 5 „u potpunosti se slažem“.

		U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem, niti se ne	Slažem se	U potpunosti se slažem
1.	Dobro poznajem sadržaj kolegija koji predajem.	1	2	3	4	5
2.	Na postavljena pitanja odgovaram stručno i spremno.	1	2	3	4	5
3.	Nastojim kvalitetnim primjerima i zadacima pojasniti nastavne sadržaje.	1	2	3	4	5

4.	Trudim se nastavne sadržaje izložiti jasno i razumljivo.	1	2	3	4	5
5.	Racionalno koristim raspoloživo vrijeme i dobro strukturiram nastavu.	1	2	3	4	5
6.	Jasno definiram nastavne ciljeve i svoja očekivanja od studenata.	1	2	3	4	5
7.	Trudim se da moja nastava bude zanimljiva i dinamična.	1	2	3	4	5
8.	Koristim nastavna pomagala i suvremenu tehnologiju u nastavi.	1	2	3	4	5
9.	Imam dobre komunikacijske vještine i nastojim stvarati ugodnu radnu atmosferu.	1	2	3	4	5
10.	Prema svojim studentima se odnosim korektno i s poštovanjem.	1	2	3	4	5
11.	Nastojim biti susretljiv/a i dostupan/dostupna studentima za konzultacije.	1	2	3	4	5
12.	Motiviran/a sam za rad i savjesno izvršavam svoje obaveze.	1	2	3	4	5
13.	Nastavu održavam redovito i na vrijeme.	1	2	3	4	5
14.	Nastojim zainteresirati i motivirati studente za sadržaj kolegija koji predajem.	1	2	3	4	5

12. Kako biste ukupno ocijenili Vašu izvedbu nastave na ovom predmetu? 1 2 3 4

13. Prema Vašem mišljenju koje karakteristike Vas kao nastavnika studenti smatraju najboljima?

14. Procijenite u kojoj mjeri se slažete s navedenim tvrdnjama pri čemu je 1 „u potpunosti se ne slažem“, 2 „ne slažem se“, 3 „niti se slažem, niti se ne slažem“, 4 „slažem se“ i 5 „u potpunosti se slažem“.

		U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem, niti se ne slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
1.	Prostor i tehnički uvjeti za izvođenje nastave su odgovarajući potrebama nastave.	1	2	3	4	5
2.	Vremenski termin za izvođenje nastave je prikladan određen.	1	2	3	4	5
3.	Broj studenata je dobro usklađen s raspoloživim kapacitetima za izvođenje nastave.	1	2	3	4	5
4.	Studenti imaju zadovoljavajuća predznanja važna za razumijevanje sadržaja kolegija koji predajem.	1	2	3	4	5
5.	Studenti su motivirani za praćenje nastave kolegija koji predajem.	1	2	3	4	5
6.	Dostupnost nastavnih pomagala potrebnih za izvedbu nastave odgovara potrebama kolegija.	1	2	3	4	5
7.	Izvori informacija i literatura koja prati sadržaj kolegija su dostupni.	1	2	3	4	5
8.	Suradnja s ostalim nastavnicima u izvedbi kolegija je uspješna.	1	2	3	4	5
9.	Nastavni sadržaji su dobro usklađeni sa satnicom kolegija.	1	2	3	4	5
10.	Nastavnim planom i programom kolegija jasno su definirani ciljevi i ishodi učenja .	1	2	3	4	5
11.	Nastavnim planom i programom kolegija jasno su definirani kriteriji ocjenjivanja.	1	2	3	4	5

15. Da li ste se prilikom izvođenja nastave na ovom predmetu suočili s ikakvim problemima?
Molimo Vas opišite kakvim.

16. Na skali od 1 do 4 procijenite u kojoj mjeri bi edukacija iz navedenih područja unaprijedila Vaš rad. Pritom je 1=„nimalo“, 2 =„donekle“ 3=„prilično“ 4=„u potpunosti“.

a) Andragoške metode (nastavne vještine)	1	2	3	4
b) Komunikacijske vještine	1	2	3	4
c) Upotreba suvremenih tehnologija u nastavi	1	2	3	4
d) e-learning sustav Moodle	1	2	3	4

8. ANKETA ZA POSLODAVCE I POTENCIJALNE POSLODAVCE O STUDENTIMA KOJI SU ZAVRŠILI STUDIJ NA ZDRAVSTVENOM VELEUČILIŠTU

Poštovani,

molimo Vas da odvojite nekoliko minuta za ispunjavanje ove ankete koja ima za cilj poboljšanje suradnje između Zdravstvenog veleučilišta i poslodavaca te obrazovanja studenata Zdravstvenog veleučilišta. Podaci će se koristiti isključivo za statističku analizu za potrebe Zdravstvenog veleučilišta i neće biti distribuirani izvan institucije.

Naziv tvrtke/institucije _____

Ukupni broj zaposlenih _____

Područje kojim se tvrtka/institucija bavi _____

1. Molimo Vas da odgovorite na slijedeća pitanja upisivanjem broja u praznu ćeliju desno. Ukoliko ne znate točan broj, pokušajte procijeniti.

- Koliko je Vaših zaposlenika je završilo ZVU?
- Koliko je među Vašim zaposlenicima bilo onih koji su završili ZVU u posljednje 3 godine?
- Koliko zaposlenika koji su završili ZVU (osim trenutnih) bi bilo korisno Vašoj tvrtci u naredne 3 godine?

2. Koliko zaposlenika koji su završili ZVU (osim trenutnih) biste bili spremni zaposliti u naredne 3 godine?

3. Imate li sustav stipendiranja studenata? ☐ DA ☐ NE

4. Čime ste osobito zadovoljni sa zaposlenicima koji su završili ZVU?

4. 1 2 3 4 5

5. Čime ste osobito nezadovoljni sa zaposlenicima koji su završili ZVU?

6. Ocjenama od 1 do 5 procijenite pojedina znanja i vještine zaposlenika koji su završili ZVU:

	<i>Nedovoljno</i>	<i>Dovoljno</i>	<i>Dobro</i>	<i>Vrlo dobro</i>	<i>Izvršno</i>
Teorijska znanja	1	2	3	4	5
Praktična znanja i vještine	1	2	3	4	5
Samostalnost u radu	1	2	3	4	5

Rad u timu	1	2	3	4	5
Želja za daljnjim usavršavanjem i obrazovanjem	1	2	3	4	5

9. Na koji način bi se prema Vašem mišljenju kvaliteta studiranja na ZVU-u mogla unaprijediti?
10. Je li Vaša tvrtka/institucija zainteresirana doprinijeti poboljšanju kvalitete studiranja na ZVU-u? Na koji način?

9. ANKETA ZA POSLODAVCE O ZADOVOLISTVU STUDENATIMA NA PRAKSI

Poštovani,
molimo Vas da odvojite nekoliko minuta za ispunjavanje ove ankete koja ima za cilj poboljšanje suradnje između Zdravstvenog veleučilišta i poslodavaca te obrazovanja studenata Zdravstvenog veleučilišta. Podaci će se koristiti isključivo za statističku analizu za potrebe Zdravstvenog veleučilišta i neće biti distribuirani izvan institucije.

Naziv tvrtke/institucije _____

Ukupni broj zaposlenih _____

Područje kojim se tvrtka bavi _____

- Molimo Vas da odgovorite na slijedeća pitanja upisivanjem broja u praznu ćeliju desno. Ukoliko ne znate točan broj, pokušajte procijeniti.
 - Koliko studenata ZVU-a trenutno odrađuje stručnu praksu u Vašoj tvrtci/instituciji?
 - Koliko studenata je u posljednje 3 godine odradilo stručnu praksu u Vašoj tvrtci/instituciji?
 - Koliko bi studenata ZVU-a na praksi bilo korisno Vašoj tvrtci/instituciji u naredne 3 godine?
Koliko studenata ZVU-a biste bili spremni primiti na stručnu praksu u slijedeće 3 godine?
- Molimo Vas da na skali od 1 (nedovoljno) do 5 (izvrsno) procijenite kvalitetu studenata Zdravstvenog veleučilišta ukupno prema navedenim karakteristikama:

	<i>Nedovoljno</i>	<i>Dovoljno</i>	<i>Dobro</i>	<i>Vrlo dobro</i>	<i>Izvrsno</i>
Osposobljenost studenata za praksu	1	2	3	4	5
Motivacija za rad	1	2	3	4	5
Teorijska znanja	1	2	3	4	5
Praktična znanja i vještine	1	2	3	4	5
Rad na računalu	1	2	3	4	5
Samostalnost u radu	1	2	3	4	5
Rad u timu	1	2	3	4	5

3. Čime ste osobito zadovoljni u suradnji za studentima ZVU-a?

4. Čime ste osobito nezadovoljni u suradnji za studentima ZVU-a?

5. Biste li, ukoliko bi Vam to mogućnosti dozvoljavale, voljeli zaposliti neke od polaznika stručne prakse kao svoje zaposlenike?

DA

NE

SWOT analiza

Zdravstvenog veleučilišta

Stručno vijeće na 32. sjednici održanoj dana 31. siječnja 2018. (KLASA: URBROJ:) donijelo je ODLUKU o prihvatanju SWOT analize Zdravstvenog veleučilišta.



SWOT analiza 2018.

S – (snage, prednosti)

- Zdravstveno veleučilište je prepoznata ustanova s pedeset godišnjom tradicijom i jedina ustanova koja obrazuje šest profila zdravstvenih djelatnika u Republici Hrvatskoj.
- Posjeduje trajne dopusnice Ministarstva znanosti i obrazovanja za izvođenje nastave za 6 dodiplomskih stručnih trogodišnjih studija i 6 specijalističkih diplomskih stručnih dvogodišnjih studija.
- U odnosu na proteklu godinu povećana ukupna ocjena nastavnika i nastavnog procesa procijenjena od studenata mjerena studentskom anketom u ak. god. 2016/17 (zimski semestar: 4,53, ljetni 4,53).
- 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 koriste se strukturirani instrumenti.
- U svim tijelima donošenja odluka i razvoja Veleučilišta aktivno su uključeni predstavnici studenata iz Studentskog zbora.

O – (prilike i mogućnosti)

- Zdravstveno veleučilište dio Sveučilišta u Zagrebu
- Stjecanje kompetencija za obrazovanje studenata u znanstvenim područjima.
- Jačanje suradnje s Komorama svih djelatnika u zdravstvu.
- Snažnije profiliranje postojećeg časopisa Croatian Nursing Journal i JAHS.
- Unaprjeđenje suradnje sa stranim nastavnicima i izvođenje nastave na engleskom jeziku.
- Strategija razvoja usmjerena na povećanju vlastitih prostornih kapaciteta za nastavni proces.
- Dobivanje certifikata kvalitete AZVO-a.
- Jačanje ERASMUS programa.
- Kontinuirano obrazovanje nastavnog kadra.
- Razvijanje izdavačke djelatnosti.
- Kontinuirani razvoj suvremenih metoda učenja u procesu učenja (e-učenje, Moodle).
- Razvijanje sustava dostupnosti nastavnih materijala u digitalnom obliku.

- Svi dokumenti na Veleučilištu usklađeni prema novim 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 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 suradnja sa lokalnom zajednicom u provedbi različitih javnozdravstvenih aktivnosti u kojima sudjeluju studenti i nastavnici.

- Samostalno i partnersko provođenje Projekata iz EU fondova.
- Translacijska i klinička istraživanja kroz Centar na ZVU-a, te suradnja sa srodnim centrima.
- Obrazovanje u primaljstvu - izrada studijskog programa preddiplomskog stručnog studija za Primaljstvo.
- Nastavaka provođenja programa trajne edukacije (masterclass tečaj usavršavanja za zdravstvene djelatnike "Leadership u zdravstvu.

- Velika mogućnost zapošljavanja stručnjaka nakon završetka studija na ZVU.
- Prepoznatljivost stručnosti „naših“ završenih studenata kod budućih poslodavaca (dobiveni rezultati mjerenjem).
- Regionalno liderstvo u organizaciji i održavanju Konferencije „Apple in Healthcare“
- Prvo visoko učilište s certifikatom Eco Scholae
- Djelovanje Studentskog zbora kao samostalne organizacije.

W – (slabosti, nedostaci)

- 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.
- Nedostatan prostor (prostor za učenje, čitaonica, studentska menza).

T – (prijetnje, i rizici)

- Ekonomska kriza u R. Hrvatskoj.
- 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 RH.
- Neravnotežan položaj studenata veleučilišta i sveučilišta.