



STRATEGIJA OSIGURAVANJA

KVALITETE ZDRAVSTVENOG VELEUČILIŠTA 2018.-2022.



ZAGREB, kolovoz, 2018.

Sadržaj

1. UVOD	3
1.1. Misija, vizija i strateški razvojni ciljevi Zdravstvenog veleučilišta.....	4
1.1.1. Misija.....	4
1.1.2. Vizija.....	4
1.1.3. Strateški ciljevi razvoja.....	4
1.2. Prikaz dosadašnjeg stanja.....	5
1.3. Kultura kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu	8
1.4. Područje vrednovanja sustava osiguravanja kvalitete	8
1.5. Ciljevi osiguravanja kvalitete na Zdravstveno veleučilištu	9
Kratkoročni ciljevi:.....	9
2. strategija osiguravanja kvalitete na ZDRAVSTVENOM VELEUČILIŠTU za razdoblje 2018- 2022 ...	10
3. STRATEŠKI CILJEVI RAZVOJA KVALITETE NA VELEUČILIŠTU	13
3.1. Provedba procesa osiguravanja kvalitete razrada ciljeva i aktivnosti	13
3.1.1. Cilj strategije kvalitete u upravljanju Veleučilišta i u razvoju sustava unutarnjeg osiguravanja i unapređivanja kvalitete	13
3.1.2. Cilj strategije za izrade i odobravanje studijskih programa	14
3.1.3. Cilj strategije za učenja, poučavanja i vrednovanja usmjereni na studenta.....	16
3.1.4. Cilj strategije za transparentne procedure upisa i napredovanja studenata, priznavanja i certificiranja	17
3.1.5. Cilj Strategije za nastavno osoblje	17
3.1.6. Cilj strategije za razvoj resursa za učenje i podršku studentima	18
3.1.7. Cilj strategije za upravljanje informacijama.....	19
3.1.8. Cilj strategije za informiranje javnosti	20
3.1.9. Cilj strategije za kontinuirano praćenje i periodičku reviziju programa	20
3.1.10. Cilj strategije za periodičko vanjsko vrednovanje kvalitete.....	21
4. Zaključak	22
PRILOG:.....	23

1. UVOD

Osiguravanje kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu (u daljem tekstu: Veleučilište) se očituje u poticanju izvrsnosti u stručnom i istraživačkom radu, učenju i poučavanju, djelovanju u skladu s misijom i vizijom, postizanju strateških ciljeva kao i zadovoljstvu studenta, nastavnika, vanjskih suradnika i ostalih zaposlenika radom Veleučilišta.

Veleučilište ima odgovornost da na svakom području rada provodi aktivnosti za osiguravanje kvalitete. Postupci i aktivnosti osiguravanja kvalitete trebaju pokrivati i područja planiranja cjelokupnog poslovanja Veleučilišta uspostavljenom prikladnom organizacijskom strukturom. Sustav za osiguravanje kvalitete na Veleučilištu treba biti uspostavljen na temelju odgovarajućih normativnih akata i dokumenata na koje se referira kvaliteta u visokom obrazovanju i znanosti te sustavu osiguravanja kvalitete. Ti dokumenti su dokumenti Europske unije i pripadajući dokumenti na nacionalnoj razini.¹ Strategija osiguravanja kvalitete, kao temelj ostvarivanju Politike kvalitete krovni je dokument kojim se utvrđuju kontekst, politika kvalitete, procesi, aktivnosti i mehanizmi kojima se razvija i promiče kvaliteta na Veleučilištu.

Promicanje kvalitete na Veleučilištu ima za cilj 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 dionici su studenti, nastavnici, suradnici, tehničko-administrativno osoblje dok su vanjski dionici alumni, suradne institucije i gospodarski subjekti, lokalna samouprava, državna uprava, regionalna uprava i dr. Vanjski dionici su uključeni u provjeru sustava kvalitete kroz rad povjerenstava, procesima vrednovanja. Djelovanje Veleučilišta je usmjereno na ostvarivanje najviših nacionalnih i međunarodnih normi i standarda kvalitete u visokom obrazovanju. Važnu ulogu u cjelokupnom sustavu ima Agencija za znanost i visoko obrazovanje (AZVO) koja koordinira i vodi aktivnosti oko stalnog promicanja kulture kvalitete, povezivanja znanstvene i obrazovne zajednice pri čemu je nezavisna od institucija koje vrednuje. Krajnji cilj

¹ Priručnik osiguravanja kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu, 2018. (st. 5-7), Pravilnik o sustavu osiguravanja kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu, 2015.

<https://www.zvu.hr/wp-content/uploads/PRIRUCNIK-2018.pdf>

<https://www.zvu.hr/wp-content/uploads/Pravilnik-o-sustavu-osiguravanja-kvalitete-2015.pdf>

je dobivanje i održavanje odgovarajućih nacionalnih i međunarodnih certifikata kvalitete u visokom obrazovanju.

1.1. Misija, vizija i strateški razvojni ciljevi Zdravstvenog veleučilišta

1.1.1. 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.

1.1.2. 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.

1.1.3. Strateški ciljevi razvoja

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. Naši poslovni i institucionalni razvojni ciljevi inspirirani su i usklađeni s deklariranom vizijom, misijom.

Strateški ciljevi Veleučilišta su usmjereni obrazovanju za vrijednosti i kompetencije koje su potrebne našim studentima i nastavnicima u ostvarivanju njihovih osobnih životnih aspiracija i ljudskih potencijala u sustavu zdravstva te dobrobiti naše društvene zajednice. 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.

Strategijski 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.

Zbog sve većih i zahtjevnijih potreba suvremenoga društva, Veleučilište je spremno mijenjati sadržaj svojih studijskih programa, podizati obrazovnu razinu svojega nastavnog osoblja, modernizirati svoje razvojne i istraživačke kapacitete. Vođenje Veleučilišta treba se temeljiti na kontinuiranom praćenju i analiziranju promjena na tržištu i društvenoj zajednici s ciljem prilagođavanja strateških ciljeva i postupaka pri ostvarivanju misije i vizije Veleučilišta.

1.2. Prikaz dosadašnjeg stanja

Veleučilište ima formalno ustrojen sustav osiguravanja kvalitete koji se temelji na izrađenoj osnovnoj dokumentaciji sustava. U 2007. godini osnovano je Povjerenstvo za kvalitetu čime je određen i definiran tim ljudi koji intenzivnije rade na uspostavi sustava. Razvojem sustava kvalitete ustrojen je Odjel za kvalitetu koga čine Povjerenstvo za kvalitetu Zdravstvenog veleučilišta i Povjerenstvo za unutarnju prosudbu sustava kvalitete. Kao važan dokument za razvoj Veleučilišta i sustava osiguravanja kvalitete u svibnju 2013. god. (KLASA: 003-08/13-03/01 URBROJ:251-379-1-13-03) izrađena i usvojena je Strategija osiguravanja kvalitete

Zdravstvenog Veleučilišta za razdoblje od 2013. do 2017. koja između ostalog definirala i razvoj sustava osiguravanja kvalitete sukladno europskim i nacionalnim standardima.

Unutarnji sustav osiguravanja i unaprjeđivanja kvalitete je sustav mjera i aktivnosti koje se poduzima 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.

Osiguravanje kvalitete u sustavu visokog obrazovanja jedan je od temeljnih postulata iz Bolonjske deklaracije i nalazi svoje mjesto u svim priopćenjima sa skupova europskih ministara obrazovanja do sada. U Bergenu 2005. godine, ministri su usvojili dokument pod nazivom "*Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*" (ESG)² koji se i danas primjenjuju u postupcima vanjskih i unutarnjih vrjednovanja institucija visokog obrazovanja. Primjenom ESG smjernica u velikoj se mjeri razvio dosadašnji sustav kvalitete na Veleučilištu, uspostavljena je standardizacija i implementacija proširenih smjernica iz 2015. godine. Temelj praćenja razvoja i unapređivanja kulture kvalitete na Veleučilištu predstavljaju implementirani ESG standardi iz 2015. g. i standardi iz međunarodne ISO norme 9001:2015 koja je na Veleučilištu certificirana 2015 godine. Tako je 2018. god. Stručno vijeće Veleučilišta usvojilo revidiran dokument pod nazivom "*Priručnik sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu*" izrađen za potrebe usklađivanja dva sustava u jednu integriranu cjelinu i to, s novom verzijom ESG standarda iz 2015. g. i međunarodnom ISO normom 9001:2015. Vrjednovanje kvalitete obrazovanja provodi se putem anketa, samovrednovanja, unutarnjih i vanjskih vrjednovanja i sličnih postupaka. Pri tome je osnovna metoda vrjednovanja kvalitete obrazovanja koja se sustavno primjenjuje na Veleučilištu

² Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG) (2015).
http://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf

ESG je prvenstveno usmjeren na osiguravanje kvalitete u području učenja i poučavanja u visokom obrazovanju, što uključuje i okruženje za učenje te relevantne poveznice sa znanošću i inovacijom. Osim toga, visoka učilišta raspolažu politikama i procesima kojima osiguravaju i unapređuju kvalitetu svojih drugih aktivnosti, poput znanstvenog rada i upravljanja. (Hrvatski prijevod revidiranog ESG-ja usvojenog na Ministarskoj konferenciji u Erevanu 14. i 15. svibnja 2015. godine)

primjena studentskih anketnih upitnika. Studentska Anketa za procjenu nastavnika provodi se kontinuirano i sukladno Pravilniku dva puta godišnje (semestralno). Zdravstveno veleučilište je u zimskom i ljetnom semestru svake akademske provodi evaluaciju kvalitete nastave elektronskim putem pomoću Informacijskog Sustava Visokih Učilišta (ISVU sustav). Nakon uspješne dugogodišnje prakse evaluacije papir-olovka metodom, Zdravstveno veleučilište odlučilo je od akademske godine 2010./2011. implementirati moderniju, praktičniju i bržu metodu studentske evaluacije predavača, asistenata i nastave općenito. Takav oblik evaluacije kvalitete nastave jamči brzu, jednostavnu i potpuno anonimnu ocjenu nastave i nastavnika od strane studenata, pri čemu se dobiveni podaci automatski u elektronskom obliku pohranjuju u jedinstvenu bazu koja omogućuje brzu i efikasnu statističku obradu, a samim time i interpretaciju rezultata i donošenje zaključaka o kvaliteti pojedinih kolegija i nastavnika.

Unatoč prednostima koje nudi *on-line* anketa (jednostavnost provođenja i obrade rezultata, niski troškovi provođenja ankete i sl.), njezinim uvođenjem došlo je do uobičajenih problema koji se vežu uz takav način anketiranja, kao što su pad u odazivu studenata te nepovjerenje u anonimnost ankete, što u znatnoj mjeri smanjuje kvantitetu i kvalitetu prikupljenih podataka. Temeljem navedene činjenice Veleučilište poduzima niz mjera s ciljem veće motiviranosti studenata u ispunjavanju studentske ankete (izrdom informativnog letka, predavanja o kvaliteti, aktivnije uključivanje predstavnika studenata svih studijskih grupa i studija i sl.) Osim Ankete za procjenu nastavnika, na Veleučilištu se od 2017. godine provodi anketa kojima studenti na kraju svojeg fakultetskog obrazovanja mogu vrjednovati svoj studij u cjelini. Kontinuirano na Veleučilištu se provode sljedeće ankete: Alumni anketa, 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 te anketa o motiviranosti upisa studija. Svake godine se izrađuje Izvješće o provedenim anketama i temeljem dobivenih rezultata izrađuju se planovi za poboljšanje, unaprjeđuje se nastavni proces, poboljšavaju resursi te potiče sudjelovanje svih dionika u procesu.³

³ <https://www.zvu.hr/kvaliteta/izvjesca/>

Strategiju osiguravanja kvalitete Zdravstvenog veleučilišta 2018 - 2022. godine usvojilo je Stručno vijeće Veleučilišta na 38. redovnoj sjednici održanoj 30. listopada 2018. godine, na prijedlog Odjela za kvalitetu, a pobliže definira strateške ciljeve osiguravanja kvalitete, mjerljive pokazatelje i indikatore uspješnosti te odgovornosti svih dionika sustava. Sastavni dio Strategije su operativni plan tekuće godine.

1.3. Kultura kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu

Veleučilište posebnu pozornost posvećuje izgradnji kulture kvalitete na svim njegovim razinama. Poticanje svih dionika na kreativan rad i otvoren pristup kreiranju i stvaranju ideja unaprjeđuje kvalitetu Veleučilišta. Komunikacija svih dionika unutar i izvan Veleučilišta stalno se unaprjeđuje na način da se pojedinci sve više uključuju u rad Veleučilišta. Svjesni prijetnji iz okoline, Veleučilište razvija mehanizme koji osiguravaju razinu kvalitete koja omogućuje izdvajanje od prosjeka i stvara novu vrijednost na tržištu rada.

1.4. 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,
- 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,
- Kvalificiranost i stručnost nastavnog 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.

1.5. Ciljevi osiguravanja kvalitete na Zdravstveno veleučilištu

Dugoročni ciljevi:

- Aktivno kreiranje politike kvalitete na Veleučilištu,
- Razvijanje kulture kvalitete na Veleučilištu,
- Pozicioniranje Veleučilišta kao visokoškolske ustanove koja provodi i traži visoku kvalitetu,
- Uključivanje Veleučilišta u nacionalnu mrežu sustava osiguravanja kvalitete visokog obrazovanja i znanosti,
- Stalno sudjelovanje na osiguravanju i unaprjeđivanju kvalitete nastavnog procesa,
- Stalno poticanje i razvijanje kvalitete nastavnog kadra,
- Aktivno uključivanje i motiviranje svih dionika u proces razvoja kulture kvalitete na Veleučilištu,
- Stalan angažman na implementaciji, evaluaciji i reviziji sustava kvalitete.

Kratkoročni ciljevi:

- Stvaranje Veleučilišta kao organizacije koja može odgovoriti na visoke zahtjeve i kriterije osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju,
- Dobivanje certifikata od strane Agencije za znanost i visoko obrazovanje,
- Usklađivanje nastavnih programa s najnovijim zahtjevima struke i razvojem tehnologija te znanstveno-istraživačkog rada,
- Uključivanje svih generacija studenata u sustav osiguravanja kvalitete,
- Poticanje Alumnija na aktivno sudjelovanje u razvoju kulture kvalitete.

2. STRATEGIJA OSIGURAVANJA KVALITETE NA ZDRAVSTVENOM VELEUČILIŠTU ZA RAZDOBLJE 2018- 2022

Osiguravanje kvalitete Veleučilište smatra trajnim procesom integriranim u svakodnevni nastavni i stručni te znanstvenoistraživački rad. Sustav osiguravanja kvalitete primjenjuje se na sve djelatnosti i dionike Veleučilišta s posebnim naglaskom na stalno poboljšavanje kvalitete nastavnog procesa, studentskog standarda i razvoja programa s trajnom svrhom promicanja visokih standarda profesionalnog i stručnog razvitka Veleučilišta u svim područjima djelovanja.

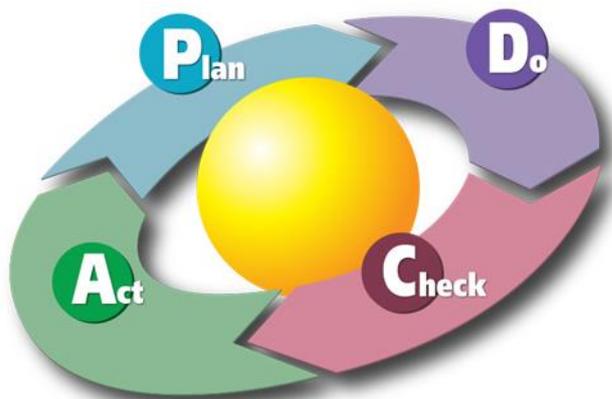
Odjel za kvalitetu koga čine Povjerenstvo za kvalitetu i Povjerenstvo za unutarnju prosudbu sustava kvalitete je tijelo koje djeluje integrirano i dijele odgovornosti za osiguravanje kvalitete na Veleučilištu. Ključnu ulogu u osiguravanju kvalitete ima Dekan, Upravno vijeće, Dekanski kolegij, Stručno vijeće te ostala rukovodeća tijela svih organizacijskih jedinica. Osiguravanje kvalitete na Veleučilištu temelji se na kontinuiranom praćenju i analiziranju promjena s ciljem prilagođavanja strateških postupaka u ostvarivanju misije i vizije sljedeći Demingov krug (slika 1.). Odvijanje i primjena PDCA metodologije na pojedinim procesima indirektno uvjetuje primjenu iste metodologije i na cijeli sustav upravljanja kvalitetom na Veleučilištu kroz sljedeće korake:

P – uspostava odgovarajuće politike i ciljeva te dokumentiranje procesa i sustava upravljanja kroz dokumentaciju sustava upravljanja.

D – uvođenje i operativno korištenje politike, kontrola, procesa i dokumenata sustava upravljanja.

C – mjerenje funkcioniranja sustava u praksi te usporedba sa postavljenom politikom i ciljevima putem unutarnjih neovisnih ocjena i ocjena Uprave.

A – provedba preventivnih radnji, korektivnih i popravnih radnji za pojedine poslovne procese kako bi se uspostavilo konstantno poboljšavanje uspostavljenog sustava.



Slika 1. Demingov krug shematski interpretira procesni pristup upravljanja kvalitetom koji se bazira na bazi da je za učinkovito organizacijsko funkcioniranje nužno utvrditi njene međusobno povezane poslovne procese, te njim upravljati na učinkovit način.

Za ostvarivanje misije i vizije od presudnog značaja je Politika kvalitete, a temelj ostvarivanja politike kvalitete na Veleučilištu je Strategija razvoja Zdravstvenog veleučilišta 2015. – 2020.

Politika kvalitete provoditi će se putem:

1. Jasno definiranih ciljeva i standarda razvoja ustava 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.

Sustav osiguravanja kvalitete Veleučilišta je promicanje visokih standarda profesionalnog i stručnog razvoja dionika na svim područjima djelovanja. Odgovornost za sustav osiguravanja kvalitete u nadležnosti je formalnih upravljačkih tijela Veleučilišta koji uz pomoć Odjela za kvalitetu nadziru provedbu aktivnosti iz sustava za osiguravanja kvalitete.

Glavni strateški pravci razvoja osiguravanja kvalitete Veleučilišta su:

1. Strategija ostvarivanja misije, vizije i strategija održavanja dosadašnjih vrijednosti i vođenja Veleučilišta
2. Strategija osiguravanja razvoja kadrova - profesionalnog usavršavanja nastavnika, administrativnog osoblja i rukovoditelja.
3. Strategija osiguravanja kvalitete u podršci studentima i uvažavanju njihovih sugestija, primjedbi, prijedloga..
4. Strategija osiguravanja kvalitete kroz međunarodnu suradnju
5. Strategija osiguravanja kvalitete u znanstveno istraživačkom radu upravljanja
6. Strategija osiguravanja učinkovitosti provedbe internih mehanizama za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete na Veleučilištu.

3. STRATEŠKI CILJEVI RAZVOJA KVALITETE NA VELEUČILIŠTU

Strateška područja unutarnjeg vrednovanja na Veleučilištu su:

1. Politika osiguravanja kvalitete na Veleučilištu
2. Izrada i odobravanje programa
3. Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta
4. Upis i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje
5. Nastavno osoblje
6. Resursi za učenje i podrška studentima
7. Upravljanje informacijama
8. informiranje javnosti
9. kontinuirano praćenje i periodička revizija programa
10. periodičko vanjsko vrednovanje kvalitete.

3.1. Provedba procesa osiguravanja kvalitete razrada ciljeva i aktivnosti

Razrada ciljeva i aktivnosti usklađena je prema područjima definiranim i određenim *Priručnikom za osiguravanje kvalitete na Zdravstvenom Veleučilištu i Pravilnikom o sustavu osiguravanja kvalitete na Zdravstvenom Veleučilištu.*

3.1.1. Cilj: upravljanja Veleučilištem i razvojem sustava unutarnjeg osiguravanja i unapređivanja kvalitete

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.

Uz već uspostavljeni sustav kvalitete prema normi ISO 9001:2015 koji se održava i unapređuje – o čemu svjedoči kontinuirani slijed certifikata o godišnjim prosudbama koje provode

certifikacijske kuće Bureau Veritas Quality International, Veleučilište ima jasne ciljeve za kontinuirano unapređivanje unutarnjih mehanizama sustava unutarnjeg osiguravanja i unapređivanja kvalitete radi što uspješnije implementacije i primjene Standarda i smjernica za osiguranje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG standardi).

Aktivnost 1. : Praćenje uspješnosti provedbe aktivnosti prema zadanom godišnjem Planu aktivnosti osiguravanja kvalitete (Plan aktivnosti, izvješće o provedbi Plana aktivnosti, unutarnja prosudba, Upravina ocjena, Plan korektivnih radnji, p.p. revizija dokumenata i sl.).

Vrijeme provedbe: kontinuirano

Indikator uspješnosti: Odluka Stručnog vijeća o prihvaćanju Planova, Izvješća Planova korektivnih radnji i ostalih dokumenata.

Aktivnost 2. : Koordinacija i provođenje aktivnosti prepoznavanja i promicanja kulture kvalitete na Veleučilištu

Vrijeme provedbe: kontinuirano

Indikator uspješnosti: Razvijene etične, moralne i društvene vrijednost i poštivanje drugih, etični pristup i odgovorno ponašanje, poticanje izvrsnosti i postignuća zaposlenih)

Aktivnost 3. : Poticanje i nagrađivanje izvrsnosti u znanstveno istraživačkom i obrazovnom, nastavnom radu,

Vrijeme provedbe: kontinuirano godišnje jednom

Indikator uspješnosti: broj dodijeljenih nagrada

3.1.2. Cilj izrade i odobravanje studijskih programa

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.

Aktivnost 1.: Definiranje kriterija za vrednovanje postojećih studijskih programa

Vrijeme provedbe: obvezna revizija svake četiri godine, a po potrebi svake dvije godine postojećih studijskih programa

Indikator uspješnosti: Odluka od Stručnog vijeća i Agencije za znanost i visoko obrazovanje

Aktivnost 2.: *Provedba i postupci odobravanja novih studijskih programa*

Vrijeme provedbe: Sukladno potrebama društvene zajednice i tržišta rada

Indikator uspješnosti: Dopusnica Ministarstva za nove studijske programe i evidencija u Registru studijskih programa.

Aktivnost 3.: *Periodična provjera studijskih programa* (vrednovanje studijskih programa od svih dionika Veleučilišta, vanjskih ocjenjivača, provedba anketa o zadovoljstvu nastavnim procesom)

Vrijeme provedbe: Kontinuirano svake godine

Indikator uspješnosti: Analiza anketa i korektivnih radnji.

Aktivnost 4.: *Analiza stečenih znanja i vještina* (vrednovanje znanja i vještina studenata i završenih studenata)

Vrijeme provedbe: Kontinuirano svake godine

Indikator uspješnosti: Kvalitetni i zadovoljni poslodavci i studenti (analiza anketa Alumnija i anketa za poslodavce te korektivne radnje.

Aktivnost 5.: *Mjerenje atraktivnosti studijskih programa* (analiza anketa o motiviranosti upisa studija z ukupnog zadovoljstva studiranja)

Vrijeme provedbe: Kontinuirano svake godine

Indikator uspješnosti: broj prijavljenih studenata na jedno upisno mjesto

3.1.3. Cilj učenja, poučavanja i vrednovanja usmjereni na studenta

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. Studentski rad i postignuća objektivno se vrjednuju. Ocjenom se mjeri razina usvajanja očekivanih ishoda učenja specifičnih za područje i predmet izučavanja. Ocjenjivanje se provodi transparentno i nepristrano.

Aktivnost 1.: Kriteriji ocjenjivanja studenata i analiza uspješnosti ocjenjivanja (jasno definirani i napisani kriteriji ocjenjivanja i postupci završnih radova te javno i pravodobno objavljivanje ispitnih rokova).

Vrijeme provedbe: Kontinuirano

Indikator uspješnosti: javno objavljeni kriteriji ocjenjivanja, pravodobno objavljeni ispitni rokovi (najmanje 30 dana prije održavanja ispita)

Aktivnost 2.: Uspostavljanje odgovarajućeg pravnog okvira i postupaka za sprječavanje prijevara (prepisivanje, krivotvorenje, plagiranje i sl.) u postupcima ocjenjivanja studentskih postignuća.

Vrijeme provedbe: Kontinuirano

Indikator uspješnosti: usvojeni odgovarajući dokumenti i izvješća iz periodične prosudbe (godišnje izvješće etičkog povjerenstva)

Aktivnost 3.: Osiguravanje uvjeta i kriterija za nagrađivanje uspješnih studenata

Vrijeme provedbe: Kontinuirano svake godine

Indikator uspješnosti: Dodjela nagrada sukladno Pravilniku o nagrađivanju

3.1.4. Cilj strategije za *transparentne procedure* upisa i napredovanja studenata, priznavanja i certificiranja

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.

Aktivnost 1.: Izrada dokumenta o uvjetima i kvotama upisa na studije Veleučilišta

Vrijeme provedbe: Kontinuirano jednom godišnje

Indikator uspješnosti: Izvješće o broju upisanih i završenih studenata svih studijskih programa.

Aktivnost 2.: Mobilnost studenata.

Vrijeme provedbe: Kontinuirano jednom godišnje

Indikator uspješnosti: Izvješće o broju upisanih studenata po studijima i studijskim godinama.

Izvješće o broju završenih i ispisanih studenata i mobilnosti studenata u akademskoj godini.

3.1.5. Cilj Strategije za nastavno osoblje

Veleučilište potiče izgradnju sustava u kojem će nastavnici biti istaknuti stručnjaci za pojedina područja stručne djelatnosti, uvažavajući kvalitetu nastavnih i znanstveno-istraživačkih aktivnosti na pojedinim studijima. Stvaranje i razvijanje individualnih vještina nastavnika, asistenata i stručnih suradnika s posebnim naglaskom na znanstveni, stručni i pedagoški razvoj. Dodatno usavršavanja omogućava stvaranje i razvijanje individualnih vještina a usvajanje novih pedagoško-didaktičkih metoda od velikog je značaja za razvoj nastavnika na Veleučilištu.

Aktivnost 1.: Veleučilište vodi kadrovsku politiku koja brine o kvaliteti nastavnika i suradnika njegujući akademske vrijednosti i uvjete za kontinuirano usavršavanje nastavnika

Vrijeme provedbe: Kontinuirano tijekom pet godina

Indikator uspješnosti: Usvojen Plan stručnog razvoja nastavnika po katedrama zapošljavanje prema potrebi (broj zaposlenih i omjer nastavnik-student)

Aktivnost 2.: Veleučilište Provodi postupke izbora i reizbora u zvanja te izbore za radna mjesta sukladno zakonskim i podzakonskim aktima.

Vrijeme provedbe: Kontinuirano

Indikator uspješnosti: Usvojen dokument na Stručnom vijeću / odluke o izboru ili reizboru u zvanje

Aktivnost 3.: Veleučilište provodi vrednovanje rada nastavnika kroz samovrednovanje , studentsku anketu

Vrijeme provedbe: Kontinuirano jednom godišnje tijekom pet godina

Indikator uspješnosti: Izvešća o rezultatima studentske ankete i ankete o samovrednovanju.

Aktivnost 4.: Veleučilište potiče i prati usavršavanje nastavnika i suradnika

Vrijeme provedbe: Kontinuirano tijekom pet godina

Indikator uspješnosti: Broj nastavnika upućenih na doktorske studije, broj nastavnika koji sudjeluju na skupovima, znanstvenim i stručnim projektima.

3.1.6. Cilj strategije za razvoj resursa za učenje i podršku studentima

Veleučilište treba 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. Uspostava minimalnih i specifičnih standarda za potrebne resurse kao i razvijanje multimedijalne nastave (prostor, opremu, financijska sredstva, nastavno i nenastavno osoblje) za kontinuirano podizanje kvalitete obrazovne, znanstveno-istraživačke i stručne djelatnosti. Za pružanje usluga podrške ključna uloga je pomoćnog i administrativnog osoblja, zbog čega oni trebaju biti kvalificirani i imati mogućnost razvoja vlastitih kompetencija.

Aktivnost 1.: Veleučilište provodi mjerenja zadovoljstva prostornim kapacitetima, opremom, te nastavnim i nenastavnim osobljem u svrhu uspostave kvalitetnog nastavnog procesa.

Vrijeme provedbe: Kontinuirano

Indikator uspješnosti: Ocjene iz rezultata anketa vrjednovanje studija u cjelini - posebno dio koji se odnosi na uvjete izvođenja nastave i tehničko administrativnu podršku.

Aktivnost 2.: Veleučilište treba definirati kriterije opremljenosti knjižnice i prostora s informatičkom opremom.

Vrijeme provedbe: Kontinuirano

Indikator uspješnosti: Ocjene iz rezultata anketa vrjednovanje rada knjižnice

Aktivnost 3.: Veleučilište pruža podršku za rad studenata (studentski zbor, pravobranitelj, različite studentske akcije, i udruženja).

Vrijeme provedbe: Kontinuirano

Indikator uspješnosti: Osigurana sredstva za izvannastavne aktivnosti rad studenata.

3.1.7. Cilj strategije za upravljanje informacijama

Veleučilište treba održavati informatički sustav koji je namijenjen podršci u upravljanju nastavnim procesom u osiguravanju kvalitete. 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 obavještanju javnosti o radu Veleučilišta. Veleučilište mora na nepristran i objektivan način potvrditi je li ispunio zadana očekivanja. Uspostavom jedinstvenog integriranog sustava za potporu i upravljanje studijskim programima, nastavnim procesom. Osiguravanjem tehničke podatkovne otvorenosti i poslovne interoperabilnosti jamči kvalitetu u upravljanju informacijama.

Aktivnost 1.: Uspostavljen sustav za praćenje napredovanja i uspjeha studenata tijekom studija te zadovoljstvo studenata programom i nastavnicima kao i praćenja uspješnosti studijskih programa.

Vrijeme provedbe: Kontinuirano

Indikator uspješnosti: Godišnja izvješća o uspjehu studenata dostupna na mrežnim stranicama u obliku zbirnoga statističkog izvješća

Aktivnost 2.: Uspostavljen sustav se koristi za upravljanje kvalitetom i u postupcima unutarnjih i vanjskih vrjednovanja na veleučilištu

Vrijeme provedbe: Kontinuirano

Indikator uspješnosti: Godišnja izvješća Odjela za kvalitetu

3.1.8. Cilj strategije za informiranje javnosti

Veleučilište treba kontinuirano informirati javnost o svojim studijskim programima i politici ustanove namijenjene korisnicima (studentima, djelatnicima i javnosti). 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.

Aktivnost 1.: Uspostavljen mehanizam informiranja (Web sjedište i ostali načini informiranja)

Vrijeme provedbe: Kontinuirano

Indikator uspješnosti: Javnosti dostupne informacije. Izvješće o načinima javnog informiranja i broju objavljenih promotivnih materijala.

3.1.9. Cilj strategije za kontinuirano praćenje i periodičku reviziju programa

Studijski programi se kontinuirano revidiraju i prate sukladno razvoju Veleučilišta potrebama društvene zajednice i sektora zdravstva te tržišnim i nacionalnim strategijama razvoja. Veleučilište treba osigurati redovite analize studijskih programa i ishoda učenja s ciljem osiguravanja visokog stupnja kvalitete provođenja nastavnih procesa.

Aktivnost 1.: Praćenje svrsishodnosti i kvalitete studijskih programa svih studija na Veleučilištu kroz periodično vrednovanje.

Vrijeme provedbe: Obavezno svake četiri a moguće svake dvije godine

Indikator uspješnosti: Odluka Stručnog vijeća o usvajanju promjena postojećih studijskih programa i izrada te odobrenje novih.

3.1.10. Cilj strategije za periodičko vanjsko vrednovanje kvalitete.

Veleučilište osigurava nadzor i periodično vanjsko vrednovanje postojećih programa i procesa.

Aktivnost 1.: Provedba vanjske prosudbe

Vrijeme provedbe: Prema terminu AZVO-a

Indikator uspješnosti: Pozitivno izvješće o vanjskoj neovisnoj periodičnoj prosudbi i plan za korektivne radnje.

4. ZAKLJUČAK

Strategija osiguravanja kvalitete Zdravstvenog veleučilišta predstavlja dokument koji Veleučilište usmjerava ka cilju ostvarivanja kontinuiranog poboljšavanja kvalitete za razdoblje od 2018. – 2022. godine. Revizijama ostvarivanja ciljeva odnosno aktivnosti po pojedinim ciljevima pratit će se ostvarivanje ove Strategije, a samim time i uspješnost ostvarivanja Strategije u cijelosti.

Revizija će se Strategije raditi na temelju analiza i godišnjih izvješća, a za svaku godinu će se izrađivati Plan aktivnosti. Sastavni dio ove strategije je Plan aktivnosti za 2018. godinu.

U koliko dođe do značajnijeg odstupanja od Strategije ili se promijene vanjski čimbenici izradit će se revizija dijela Strategije.

PRILOG:

Važni 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.

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.

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.

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

- drugi akti.

	Osobe	Datum	Napomene
Autori:	Krešimir Rotim		Dekan
	Snježana Čukljek	01.10.2018.	prodekan za nastavu i studente
	Mara Županić voditelj Odjela za kvalitetu	01.10.2018.	<i>voditelj odjela za kvalitetu Zdravstveno veleučilište, Mlinarska 38, Zagreb +385(1) 5495918 /0914595918 +385(1) 5495900 mara.zupanic@zvu.hr</i>
Provjerili:	Povjerenstvo za osiguravanje kvalitete	12.09.2018.	Predstavnik nenastavnog osoblja, Predstavnik nastavnog osoblja, Predstavnik nastavnog osoblja, Vanjski dionik, Predstavnik studenata
Odobrili	Stručno vijeće Veleučilišta		30. listopada 2018. godine