



ZDRAVSTVENO VELEUČILIŠTE
UNIVERSITY OF APPLIED HEALTH SCIENCES

ZAVRŠNO IZVJEŠĆE UNUTARNJE PROSUDBE SUSTAVA ZA OSIGURAVANJE KVALITETE NA ZDRAVSTVENOM VELEUČILIŠTU NAKON FAZE NAKNADNOG PRAĆENJA

Povjerenstvo za unutarnju prosudbu sustava osiguravanja kvalitete Zdravstvenog veleučilišta:

Predsjednica povjerenstva: Tatjana Njegovan Zvonarević, prof.

Predstavnik nastavnog osoblja: Melita Rukavina, prof.

Predstavnik nastavnog osoblja: Dr.sc. Martina Smrekar, mag.med.techn.

Predstavnik nenastavnog osoblja: Ivica Pripeljaš, bacc.ing.techn.inf.

Vanjski dionik: Prof.dr.sc. Igor Filipčić, prof. v.š.

Predstavnik studenata: Paula Cveniċ

Zagreb, listopad 2024.

Na temelju provedenog postupka unutarnje prosudbe Povjerenstvo za unutarnju prosudbu utvrdilo je stanje, donijelo zaključke i preporuke za poboljšanja, sukladno točkama 1.1. do 1.10. standarda i smjernica za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju koji su u obliku Izvješća prihvaćeni na sjednici stručnog vijeća u veljači 2024. godine. Sukladno Pravilniku o osiguravanju kvalitete Uprava je izradila očitovanje na Izvješće, a Povjerenstvo za kvalitetu je izradilo Plan aktivnosti za fazu naknadnog praćenja koji su prihvaćeni na sjednici stručnog vijeća u travnju 2024. godine. Nakon faze naknadnog praćenja Povjerenstvo je utvrdilo slijedeće stanje:

1.1. POLITIKA OSIGURAVANJA KVALITETE (ESG 1.1.) – PREPORUKE ZA FAZU NAKNADNOG PRAĆENJA

Politika osiguravanja kvalitete (ESG 1.1.)

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

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

- Nastaviti održavati uvijete za dopusnice, te održavati postignuti povoljan omjer nastavnik : student
- Nastaviti promovirati kulturu kvalitete Danom kvalitete na ZVU
- Kontinuirano raditi na povećanju odaziva studenata na proces evaluacije nastave
- Revidirati Pravilnik o provođenju anketa

- Izrada izvedbenih planova kolegija u kojima su navedeni načini vrednovanja ishoda učenja
- Razviti sustav koji učinkovito bilježi sve pritužbe osoblja i studenata
- Revidirati pravilnik o završnim i diplomskim radovima na stručnim prijediplomskim i stručnim diplomskim studijima Zdravstvenog veleučilišta.

1.1.1. Utvrđeno stanje nakon faze naknadnog praćenja

- Uprava neprestano provodi aktivnosti usmjerene ispunjavanju minimalnih uvjeta za obavljanje djelatnosti usmjerene ostvarivanju minimalnog omjera nastavnika student na svim studijima Zdravstvenog veleučilišta kako kroz postupke zapošljavanja nastavnika u punim radnim odnosima, kumulativnim radnim odnosima te dopunskom radu, tako i kroz posebnu pozornost prilikom određivanja upisnih kvota za upise studenata na studije Zdravstvenog veleučilišta što je rezultiralo poboljšanjem omjera nastavnika: student..
- tijekom lipnja održan je Dan kvalitete na ZVU u sklopu kojeg je održano par radionica o osiguranju kvalitete za sve zaposlene.
- u upotrebi je i dalje promotivni letak/vodič za studente o osiguravanju kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu kao sastavni dio promotivnih materijala.
- Revidiran je Pravilnik o provođenju anketa
- Izrađeni su izvedbeni planovi kolegija u kojima su navedeni načini vrednovanja ishoda učenja
- Razvijen je sustav koji učinkovito bilježi sve pritužbe osoblja i studenata
- Revidirati pravilnik o završnim i diplomskim radovima na stručnim prijediplomskim i stručnim diplomskim studijima Zdravstvenog veleučilišta; jasne upute za PlagScan.

1.1.2. Zaključak nakon faze naknadnog praćenja

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

1.2. IZRADA I ODOBRAVANJE PROGRAMA (ESG 1.2.) – PREPORUKE ZA FAZU NAKNADNOG PRAĆENJA

Izrada i odobravanje programa (ESG 1.2.)

Standard: Visoka učilišta moraju imati postupke za izradu i odobravanje svojih studijskih programa. Oni moraju biti izrađeni tako da ispunjavaju postavljene im ciljeve, uključujući i predviđene ishode učenja. Kvalifikacije koje se dodjeljuju temeljem programa treba jasno opisati i predstaviti, pozivajući se na odgovarajuću razinu nacionalnog kvalifikacijskog okvira za visoko obrazovanje pa time i na Kvalifikacijski okvir Europskog prostora visokog obrazovanja.

Smjernice: Studijski programi su sama srž obrazovne misije visokih učilišta. Oni studentima pružaju akademska znanja i vještine, uključujući i one koje su prenosive i mogu utjecati na osobni razvoj studenata te naići na primjenu u njihovim budućim karijerama.

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

- I dalje pratiti potrebe tržišta i stvarati suradnju sa partnerima iz prakse u izradi novih studijskih programa
- Nastaviti provoditi aktivnosti uključivanja i informiranja svih dionika pri donošenju novih dokumenata
- Uključiti i mišljenja i potrebe studenata u stalno i sustavno praćenje studijskih programa i predlaganje novih kolegija.

1.2.1. Utvrđeno stanje nakon faze naknadnog praćenja

- Zdravstveno veleučilište prati potrebe tržišta oko formiranja novih studijskih programa. U izradu istih su uključeni studenti, nastavnici, vanjski dionici te se koristi vanjska ekspertiza, a kriteriji vrednovanja su usklađeni s nacionalnim planom i zakonodavstvom.
- U tijeku je novi ciklus izmjena i dopuna studijskih programa sukladno Protokolu o izmjenama i dopunama studijskih programa koji uključuje sve dionike.
- Po usvajanju novih dokumenata isti se objavljuju na mrežnim stranicama Veleučilišta.

1.2.2. Zaključak nakon faze naknadnog praćenja

Mehanizmi za izradu i odobravanje studijskih programa, promatranje i periodičnu reviziju programa i stupnjeva obrazovanja se primjenjuju u skladu s načinom izrade studijskog programa. Po usvajanju novih dokumenata isti se objavljuju na mrežnim stranicama Veleučilišta

1.3. UČENJE, POUČAVANJE I VREDNOVANJE USMJERENI NA STUDENTA (ESG 1.3.) – PREPORUKE ZA FAZU NAKNADNOG PRAĆENJA

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

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

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

- Poticati nastavnike na ispunjavanje ankete o samoevaluaciji, pogotovo asistente.
- Potaknuti veći interes studenata za sudjelovanje u Erasmus + programima
- Nastaviti edukaciju studenata o važnosti ispunjavanja studentske ankete kao prediktora kvalitete nastave na ZVU i napraviti strategiju povećanja broja odaziva studenata na evaluacijski proces.
- Unaprijediti i olakšati praćenje ishoda učenja i usvajanje vještina na vježbovnoj nastavi uvođenjem e-knjižice studenta
- Proširiti Pravilnik o završnim radovima dopunama o provjeri autentičnosti radova

- Kontinuirano nabavljati potrebnu literaturu u knjižnici.

1.3.1. Utvrđeno stanje nakon faze naknadnog praćenja

- Odjel za kvalitetu poduzima aktivnosti za motivaciju nastavnika i asistenata na ispunjavanje ankete o samoevaluaciji, kao i edukaciju studenata za motiviranje na ispunjavanje studentskih anketa, putem radionica na Danu kvalitete, na uvodnim i završnim predavanjima pojedinog kolegija od strane predmetnog nastavnika, preko mentora studentskih godina i letaka/vodiča za studente o osiguravanju kvalitete.
- Studente se educira i upoznaje sa Erasmus + programima na uvodnim predavanjima svake godine i na danima kvalitete
- Unaprijeđeno je i olakšano praćenje ishoda učenja i usvajanje vještina na vježbovnoj nastavi uvođenjem e-knjižice studenta
- Revidiran je Pravilnik o završnim i diplomskim radovima (PlagScan)
- Kontinuirano se nabavlja nova literatura u knjižnici Veleučilišta

1.3.2. Zaključak nakon faze naknadnog praćenja

Pravila, postupci i ocjenjivanje ishoda učenja reguliraju se Pravilnikom o studiranju i Pravilnikom o ocjenjivanju na ZVU. Odjel za kvalitetu poduzima aktivnosti za motivaciju nastavnika i asistenata na ispunjavanje ankete o samoevaluaciji, kao i edukaciju studenata za motiviranje na ispunjavanje studentskih anketa, putem radionica na Danu kvalitete, na uvodnim i završnim predavanjima pojedinog kolegija od strane predmetnog nastavnika, preko mentora studentskih godina i letaka/vodiča za studente o osiguravanju kvalitete. Studente se kontinuirano informira o Erasmus+ programima i mogućnosti sudjelovanja u istom. Kontinuirano se nabavlja knjižnična građa.

1.4. UPIS I NAPREDOVANJE STUDENATA, PRIZNAVANJE I CERTIFICIRANJE (ESG 1.4.) – PREPORUKE ZA FAZU NAKNADNOG PRAĆENJA

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

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

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

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

1.4.1. Utvrđeno stanje nakon faze naknadnog praćenja

- Kontinuirano se nastavljaju provoditi analize ispisanih studenata i definiraju mjere poboljšanja.
- Kontinuirano se nastavljaju provoditi analize broja završenih i diplomiranih studenata godišnje, prosječne duljine studiranja te prosječne ocjene studiranja za svaki studijski program.

1.4.2. Zaključak nakon faze naknadnog praćenja

Uspostavljeni su mehanizmi kojima se prati napredak studenata. Izvannastavna aktivnost i zalaganja studenata prate se tokom studija i bilježe. Svake godine se dodjeljuju

nagrade najuspješnijim studentima. Sustavno se prati učinkovitost mehanizama napretka studenata, priznavanja prethodno stečenih ishoda učenja i kvalifikacija, kao i izvannastavnih aktivnosti i uspjeha.

1.5. NASTAVNO OSOBLJE (ESG1.5.) – PREPORUKE ZA FAZU NAKNADNOG PRAĆENJA

Nastavno osoblje (ESG1.5.)

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

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

- Potrebno je i nadalje pružati podršku u e-nastavi, poticati profesionalni razvoj i edukaciju nastavnika, kao i odlaznu mobilnost.
- Uskladiti ocjenjivanje s ishodima učenja u okviru pojedinih kolegija te jasno naznačiti kojim metodama se pojedinih ishodi učenja provjeravaju i kako se oblikuje konačna ocjena na kolegiju.
- Održati edukaciju ocjenjivanja prema ishodima učenja
- Razmotriti nove mehanizme provedbe evaluacije nastave radi postizanja većeg odaziva studenata u studentskim anketama.
- Nastaviti pružati podršku znanstvenoj aktivnosti zaposlenih nastavnika Zdravstvenog veleučilišta.

1.5.1. Utvrđeno stanje nakon faze naknadnog praćenja

- Kako bi se potaknulo uključivanje nastavnika u znanstveno istraživačke projekte u planu je je poziv za prijavu financiranja znanstvenih projekata Zdravstvenog veleučilišta kojima bi voditelji bili zaposlenici Zdravstvenog veleučilišta sa stupanjem doktora znanosti.
- Nastavna mobilnost se ostvaruje u skladu sa propisanim mogućnostima Veleučilišta te se stalno zaposlene nastavnike potiče na korištenje mobilnosti sa svakim novim natječajem koji je javno dostupan na web stranici Veleučilišta, kao i pružanjem informacija o Natječaju putem maila Veleučilišta.
- Veleučilište pruža podršku u e-nastavi organizirajući tečajeve za nastavnike MOOdle tečajevi.
- Usklađeno je ocjenjivanje s ishodima učenja u okviru svih kolegija te jasno naznačeno kojim metodama se pojedinih ishodi učenja provjeravaju i kako se oblikuje konačna ocjena na kolegiju.
- Održana je edukacija ocjenjivanja prema ishodima učenja
- Kontinuirano se razmatraju novi mehanizmi provedbe evaluacije nastave radi postizanja većeg odaziva studenata u studentskim anketama.

1.5.2. Zaključak nakon faze naknadnog praćenja

Veleučilište potiče i financira izobrazbu nastavnika i asistenata, kao i odlaske na kongrese s aktivnim sudjelovanjem. Kao i u prethodnom razdoblju, nastavljaju se pozitivni pomaci koje omogućuju profesionalan razvoj nastavnika, njihovo stručno i znanstveno usavršavanje, te stjecanje viših stupnjeva obrazovanja. Veleučilište kontinuirano radi na edukaciji nastavnika za unapređenje e-nastave kao i za ocjenjivanje prema ishodima učenja.

1.6. RESURSI ZA UČENJE I PODRŠKA STUDENTIMA (ESG 1.6.) – PREPORUKE ZA FAZU NAKNADNOG PRAĆENJA

Resursi za učenje i podrška studentima (ESG 1.6.)

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

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

- Nastaviti povećavati broj raspoložive obavezne literature.
- Potrebno je donijeti jasne upute za granicu plagijata za završne radove i seminare u pisanom obliku (PlagScan)
- Poduzeti mjere za poboljšanje izlaznosti studenata na ankete.
- Nastaviti povećavati broj primjeraka obavezne literature te postojeću, staru literaturu, zamijeniti novim izdanjima.
- Uključiti mišljenja i potrebe studenata u predlaganje novih izbornih kolegija

1.6.1. Utvrđeno stanje nakon faze naknadnog praćenja

- Knjižnica Zdravstvenog veleučilišta neprestano se oprema novim naslovima te se povećava broj dostupnih primjeraka postojećih literaturnih naslova. U proteklom razdoblju objavljena su i četiri nova udžbenika u izdanju Zdravstvenog veleučilišta
- U revidiranom Pravilniku za završne i diplomske radove date su jasne upute za granicu plagijata za završne radove i seminare u pisanom obliku (PlagScan)
- Kontinuirano se poduzimaju mjere za poboljšanje izlaznosti studenata na ankete.
- Uključuju se mišljenja i potrebe studenata u predlaganje novih izbornih kolegija

1.6.2. Zaključak nakon faze naknadnog praćenja

1.1.1 Komunikacija između nastavnika i studenata u potpunosti funkcionira. Raspoloživi nastavni materijali su dostupni studentima, a broj primjeraka obavezne literature je u porastu. Knjižnica Zdravstvenog veleučilišta neprestano se oprema novim naslovima te se povećava broj dostupnih primjeraka postojećih literaturnih naslova. U proteklom razdoblju objavljena su i četiri nova udžbenika u izdanju Zdravstvenog veleučilišta. U revidiranom Pravilniku za završne i diplomske radove date su jasne upute za granicu plagijata za završne radove i seminare u pisanom obliku (PlagScan). Studenti su informirani putem nekoliko informacijskih kanala te je rad studentskih službi i knjižnice usklađen je obavezama studenata na studiju. Sudjelovanje studenata u bitnim tijelima i povjerenstvima Veleučilišta je osiguran.

1.7 UPRAVLJANJE INFORMACIJAMA (ESG 1.7.) – PREPORUKE ZA FAZU NAKNADNOG PRAĆENJA

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

Norma ISO 9001:2015: U skladu s ESG smjericama standard 1.7. integriran je sa zahtjevom norme ISO: 4.4. (proces 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).

- Nastaviti s usavršavanjem informacijskog sustava za upravljanje studentima i nastavnim procesom. Nastaviti prikupljati podatke o zapošljavanju i karijerama studenata.
- Povećati međunarodnu vidljivost publikacija i proširiti diseminaciju istraživanja

1.7.1. Utvrđeno stanje nakon faze naknadnog praćenja

- I dalje se kontinuirano usavršava informacijski sustav za upravljanje studentima i nastavnim procesom.
- Nastavlja se prikupljati podatke o zapošljavanju i karijerama studenata.
- Radi se na povećanju međunarodne vidljivost publikacija i proširenju diseminacije istraživanja

1.7.2. Zaključak nakon faze naknadnog praćenja

Relevantne informacije kontinuirano se objavljuju na mrežnim stranicama. Elektronički sustav praćenja nastavnog procesa se neprestano nadograđuje te pruža mogućnost generiranja niza izvješća o nastavnom i poslovnim procesima. Provodi se praćenje pokazatelja uspjeha i profila studenata, napredovanja, uspješnosti i stope odustajanja od studija. Postoje uhodani mehanizmi prikupljanja podataka o zapošljavanju i karijerama završenih studenata.

1.8. INFORMIRANJE JAVNOSTI (ESG1.8.) – PREPORUKE ZA FAZU NAKNADNOG PRAĆENJA

Informiranje javnosti (ESG1.8.)

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

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

- Kontinuirano i redovito ažurirati sve medijske kanale Veleučilišta .

Utvrđeno stanje nakon faze naknadnog praćenja

- Informacije se kontinuirano objavljuju na web stranici i na službenim stranicama društvenih mreža.
- Promotivni i informativni materijali tiskaju se te su izloženi na vidljivim mjestima u prostorijama Veleučilišta.
- Veleučilište kontinuirano izdaje vlastito informativno glasilo „Glasnik“.
- Svi relevantni dokumenti objavljeni su na mrežnim stranicama i redovito se ažuriraju.

1.8.1. Zaključak nakon faze naknadnog praćenja

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

1.9. KONTINUIRANO PRAĆENJE I PERIODIČKA REVIZIJA PROGRAMA (ESG 1.9.) – PREPORUKE ZA FAZU NAKNADNOG PRAĆENJA

Kontinuirano praćenje i periodička revizija programa (ESG 1.9.)

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

Norma ISO 9001:2015: U skladu s ESG smjericama 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).

- Nastaviti sustavno revidirati programe sukladno novim spoznajama, potrebama tržišta rada, studenata i društva.
- Uključiti i mišljenja i potrebe studenata u stalno i sustavno praćenje studijskih programa i predlaganje novih kolegija

Utvrđeno stanje nakon faze naknadnog praćenja

- Studijski programi analiziraju se temeljem provedbe studentske ankete o zadovoljstvu nastavnim procesom
- Prijedloge novih studentskih programa izrađuju interna povjerenstva studija i upućuju ih na povjerenstvo za nastavu, zatim na stručno vijeće i potom se program šalje na akreditaciju.
- Uključuje se mišljenje i potrebe studenata u stalno i sustavno praćenje studijskih programa i predlaganje novih kolegija

1.9.1. Zaključak nakon faze naknadnog praćenja

Na Veleučilištu su uspostavljeni mehanizmi praćenja i revidiranja studijskih programa u skladu s potrebama tržišta rada, studenata i društva. Veleučilište ima mehanizme praćenja i revidiranja studijskih programa. Mehanizmi praćenja i revidiranja studijskih programa na Zdravstvenom veleučilištu su uspostavljeni. Ponuđeni su novi programi, a postojeći se analiziraju s ciljem postizanja adekvatnog odgovora i prilagodbe na potrebe društva i tržišta rada.

1.10. PERIODIČKO VANJSKO OSIGURAVANJE KVALITETE (ESG 1.10.) – PREPORUKE ZA FAZU NAKNADNOG PRAĆENJA

Periodičko vanjsko osiguravanje kvalitete (ESG 1.10.)

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

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

1.10.1. Utvrđeno stanje nakon faze naknadnog praćenja

- Tijekom lipnja održan je Dan kvalitete na ZVU u sklopu kojeg je održano par radionica o osiguranju kvalitete za sve dionike procesa osiguranja kvalitete Veleučilišta.
- planiran je niz aktivnosti usmjeren edukaciji dionika o sustavu kvalitete, te izrada letaka o sustavu osiguravanja kvalitete i indikatorima kvalitete
- Studenti se kontinuirano informiraju o važnosti ispunjavanja studentskih anketa putem vodiča i usmenom edukacijom od strane nastavnika na uvodnim i završnim predavanjima.

1.10.2. Zaključak nakon faze naknadnog praćenja

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

2. Konačna ocjena nakon faze naknadnog praćenja

S obzirom na uočeno stanje nakon faze naknadnog praćenja, a koje je rađeno u skladu s Preporukama iz Izvješća o unutarnjoj prosudbi za proteklu godinu, Povjerenstvo za unutarnju prosudbu sustava kvalitete Zdravstvenog veleučilišta je donijelo konačnu ocjenu razvijenosti sustava osiguravanja kvalitete koje se i dalje nalazi u **razvijenoj fazi u većem dijelu svojih aktivnosti**. Iako su uočeni kontinuirani naponi za poboljšavanjem sustava i određeni napreci, u periodu naknadnog praćenja oni nisu bili dovoljni da Veleučilište postigne veći stupanj razvijenosti na pojedinim standardima. Stoga je **završna ocjena istovjetna onoj iz Izvješća o unutarnjoj prosudbi**.

KRITERIJI ZA AUDIT

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

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

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



ZDRAVSTVENO VELEUČILIŠTE
UNIVERSITY OF APPLIED HEALTH SCIENCES

Povjerenstvo za unutarnju prosudbu sustava kvalitete