



ZDRAVSTVENO VELEUČILIŠTE  
UNIVERSITY OF APPLIED HEALTH SCIENCES

## IZVJEŠĆE

### **o unutarnjoj prosudbi sustava za osiguravanje kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu 2018. godine**

**Povjerenstvo za unutarnju prosudbu sustava osiguravanja kvalitete Zdravstvenog veleučilišta:**

Predsjednica povjerenstva: Tatjana Njegovan Zvonarević, prof.

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

Predstavnik nastavnog osoblja: dr.sc. Ivna Kocijan

Predstavnik nenastavnog osoblja: Ivica Pripeljaš

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

Predstavnik studenata: Filip Kolenković

**Zagreb, veljača 2019.**



ZDRAVSTVENO VELEUČILIŠTE  
UNIVERSITY OF APPLIED HEALTH SCIENCES

## Sadržaj

1.	Uvod .....	1
2.	Postupak unutarnje prosudbe .....	2
2.1	Plan rada Povjerenstva za unutarnju prosudbu .....	2
2.2	Ciljevi unutarnje prosudbe .....	2
2.3	Korišteni materijali .....	2
3.	Rezultati unutarnje prosudbe - zapažanja tijekom razgovora sa dionicima sustava .....	4
3.1	Razgovor s Upravom .....	4
3.2	Razgovor s članovima Odjela za kvalitetu ZVU .....	7
3.3	Razgovor s predstavnicima Tajništva, Studentske referade i Knjižnice ZVU .....	8
3.4	Razgovor s predstavnicima Informatičke i Tehničke službe te stručnih služba ZVU .....	9
3.5	Razgovor s Voditeljima studija i predstavnicima Pročelnika katedri ZVU .....	11
3.6	Razgovor s predstavnicima nastavnika ZVU .....	13
4.	Rezultati unutarnje prosudbe - Zaključci i preporuke .....	16
4.1	Politika osiguravanja kvalitete (ESG 1.1.) .....	17
4.1.1	U odnosu na protekli proces unutarnje prosudbe/internog audita utvrđeno je slijedeće stanje	17
4.1.2	Zaključak .....	19
4.1.3	Preporuke za fazu naknadnog praćenja .....	19
4.2	Izrada i odobravanje programa (ESG 1.2.) .....	20
4.2.1	U odnosu na protekli proces unutarnje prosudbe/internog audita utvrđeno je slijedeće stanje	20
4.2.2	Zaključak .....	21
4.2.3	Preporuke za fazu naknadnog praćenja .....	21
4.3.	Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta (ESG 1.3.) .....	22

4.3.1	U odnosu na protekli proces unutarnje prosudbe/internog audita utvrđeno je slijedeće stanje .....	22
4.3.2	Zaključak .....	24
4.3.3	Preporuke za fazu naknadnog praćenja.....	24
4.4.	Upis i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje (ESG 1.4.) .....	25
4.4.1	U odnosu na protekli proces unutarnje prosudbe/internog audita utvrđeno je slijedeće stanje:.....	25
4.4.2	Zaključak .....	26
4.4.3	Preporuke za fazu naknadnog praćenja.....	26
4.5.	Nastavno osoblje (ESG1.5.) .....	27
4.5.1.	U odnosu na protekli proces unutarnje prosudbe/internog audita utvrđeno je slijedeće stanje .....	27
4.5.2	Zaključak .....	29
4.5.3	Preporuke za poboljšanje .....	30
4.6.	Resursi za učenje i podrška studentima (ESG 1.6.).....	31
4.6.1	U odnosu na protekli proces unutarnje prosudbe/internog audita utvrđeno je slijedeće stanje .....	31
4.6.2	Zaključak .....	32
4.7	Upravljanje informacijama (ESG 1.7.).....	33
4.7.1	U odnosu na protekli proces unutarnje prosudbe/internog audita utvrđeno je slijedeće stanje	33
4.7.1.	Zaključak .....	34
4.7.2	Preporuke za poboljšanje kvalitete .....	34
4.8	Informiranje javnosti (ESG1.8.) .....	35
4.8.1	U odnosu na protekli proces unutarnje prosudbe/internog audita utvrđeno je slijedeće stanje	35
4.8.2	Zaključak.....	35
4.8.3	Preporuke za fazu naknadnog praćenja .....	35
4.9	Kontinuirano praćenje i periodička revizija programa (ESG 1.9.).....	36
4.9.1	U odnosu na protekli proces unutarnje prosudbe/internog audita utvrđeno je slijedeće stanje	36
4.9.2	Zaključak.....	37
4.9.3	Preporuke za poboljšanje .....	37
4.10	Periodičko vanjsko osiguravanje kvalitete (ESG 1.10.).....	38
4.10.1	Utvrđeno stanje .....	38
4.10.2	Zaključak .....	38

4.10.3. Preporuke za poboljšanje kvalitete .....	38
5. Ocjena sustava osiguravanja kvalitete .....	39
5.1 Kriteriji za prosudbu sustava osiguravanja kvalitete (ESG tablica prijelazne verzije kriterija Zdravstvenog veleučilišta izrađenih u konzultacijama sa Agencijom za znanost i visoko obrazovanje) 39	
6. Period praćenja i naknadna unutarnja prosudba .....	42
7. PRILOZI.....	44

## 1. Uvod

Unutarnja prosudba sustava za osiguravanje kvalitete Zdravstvenog veleučilišta provedena je tijekom prosinca 2018. godine po šesti puta na Zdravstvenom veleučilištu. I ove godine je provedena po novim Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja (tzv. ESG standardima) koji je Skupina za praćenje Bolonjskog procesa (Bologna Follow-up Group, BFUG) usvojila 19. rujna 2014. godine, a ministri Europskog prostora visokog obrazovanja (European Higher Education Area, EHEA) su ga usvojili na konferenciji u Erevanu 14. i 15. svibnja 2015. godine i ISO normi 9000:2015. Obzirom da su novi ESG standardi prihvaćeni, ali nisu implementirani ni do vremena provedbe procesa unutarnje prosudbe Zdravstvenog veleučilišta i u ovoj godini, Povjerenstvo za unutarnju prosudbu sustava kvalitete Zdravstvenog veleučilišta je i ove godine koristilo prijelaznu verziju kriterija (tzv. ESG tablicu) za ocjenjivanje sustava kvalitete koje je izradilo za potrebe prošle unutarnje prosudbe u konzultacijama sa Agencijom za znanost i visoko obrazovanje. Povjerenstvo je sa radom započelo 24. studenog 2018. godine te zaključno sa sastankom održanim 06. prosinca 2018. održalo ukupno pet sastanka.

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

## **2. Postupak unutarnje prosudbe**

### **2.1 Plan rada Povjerenstva za unutarnju prosudbu**

U skladu s Planom aktivnosti osiguravanja kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu za 2018. godinu, Povjerenstvo za unutarnju prosudbu sustava kvalitete ZVU, na tri sastanaka održanih tijekom studenog i prosinca, 2018. godine donijelo je:

- U dogovoru s Upravom ZVU ciljeve unutarnje prosudbe za 2017. godinu.
- Metodologiju, odnosno, materijale koji će se koristiti u samom postupku unutarnje prosudbe.
- Plan unutarnje prosudbe sustava kvalitete ZVU 2017. (dostupan u Prilogu 4) i javno objavljen na mrežnim stranicama
- Povjerenstvo za unutarnju prosudbu dogovorilo je plan i program, ciljeve kao i okvirne teme i pitanja u postupku unutarnje prosudbe. Proučilo je relevantne dokumente, te obavilo razgovore s dionicima i predstavnicima dionika.

### **2.2 Ciljevi unutarnje prosudbe**

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

- Znanstvenu i stručnu djelatnost

### **2.3 Korišteni materijali**

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

*Temeljni dokumenti i materijali korišteni u unutarnjoj prosudbi:*

- Priručnik osiguravanja kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu 2018. usvojen na Stručnom vijeću u siječnju 2018. Novi priručnik je *usklađen sa novim ESG smjernicama i normom ISO 9001:2015*

- Politika kvalitete ZVU-a
- Pravilnik o sustavu osiguravanja kvalitete *usklađen sa novim ESG smjernicama* (stupio na snagu 7. siječnja 2016.)
- Izvješće o unutarnjoj prosudbi sustava osiguravanja kvalitete visokog obrazovanja na Zdravstvenom veleučilištu (siječanj , 2018.)
- Statut Zdravstvenog veleučilišta (lipanj, 2014.)
- Statut o izmjeni statuta Zdravstvenog veleučilišta (srpanj, 2015.)
- Organizacijska struktura Zdravstvenog veleučilišta
- Novi standardi i smjernice osiguravanja kvalitete na europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG smjernice)
- Norma ISO 9001:2015
- Izvještaj nadzornog audita ISO norma 9000:2015
- Strategija ZVU-a 2015. – 2020.
- Operativni plan realizacije strategije razvoja ZVU-a 2015. – 2020.
- Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju.

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

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

#### **3.1 Razgovor s Upravom**

U ovogodišnjem razgovoru s Upravom jasno je da Uprava kontinuirano koristi sustav osiguravanja kvalitete na svim razinama Veleučilišta. U siječnju je izdano konačno izvješće o akreditaciji i sukladno tome izrađen Akcijski plan za unaprjeđenje kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu na temelju kojeg je pokrenut čitav niz mjera. Napravljena je revizija Priručnika nakon prošlogodišnje unutarnje prosudbe te je novi Priručnik usklađen i sa normom ISO 9000:2015, i prihvaćen na Stručnom vijeću u siječnju 2018. Uprava veleučilišta koristi rezultate studentskih anketa pri detektiranju poteškoća u funkcioniranju pojedinih službi ili nastavnog procesa. Po prvi puta održani su Dani zdravstvenog veleučilišta u trajanju od 5 dana unutar kojih je bio Dan veleučilišta, Dan otvorenih vrata, Dan znanosti i izdavaštva, Dan kvalitete, Dan CNJ-a. Uprava iskazuje kontinuiranu osviještenost o važnosti zadovoljavanja minimalnih uvjeta. Konkretno, izmijenjena je odluka o napredovanjima nastavnika zaposlenika i izrada Plana napredovanja te će svi koji imaju uvjete moći u napredovanja. Završeno je reguliranje statusa nastavnika pri Ministarstvu obrazovanja, dobiveni su koeficijenti za napredovanja u prethodnom razdoblju (2016.-2018.), te koeficijenti za planirana napredovanja do kraja kalendarske godine, prema raspisanim natječajima. U odnosu na proteklu godinu nije došlo do povećanja omjera nastavnik/student, Preddiplomski stručni Studij fizioterapije ima omjer 1:33, Preddiplomski stručni Studij sestrinstva 1:32, Preddiplomski stručni Studij radne terapije 1:29, Preddiplomski stručni Studij radiološke tehnologije 1:34, Preddiplomski stručni Studij sanitarnog inženjerstva 1:29, Preddiplomski stručni Studij Medicinsko laboratorijske dijagnostike 1:29, što ukupno donosi omjer 1:32. Na Preddiplomskom stručnom Studiju fizioterapije u tijeku je zapošljavanje tri suradnika, a na studiju Sestrinstva jedan. Na Preddiplomskom stručnom Studiju radiološke tehnologije i Preddiplomskom stručnom Studiju medicinsko laboratorijske dijagnostike smanjene su kvote za upis studenata. Vodeći računa o proširenju prostora Veleučilišta u tijeku je adaptacija 1000 m<sup>2</sup> prostora u vlasništvu Veleučilišta, namijenjena isključivo za nastavnu funkciju. U planu je izgradnja velike dvorane za 200 studenata, 2 manje dvorane kapaciteta 100 osoba te kabineta za vježbovnu nastavu pojedinih studija. Planirani rok završetka gradnje je proljeće 2019. Nastavu je 2018./2019. pohađalo 3228 studenata, realizirano je 115. 654 sati nastave što je 90,93 %. Četrdeset i sedam



kolegija postavljeno je na platformu Moodle, a 3 knjige dostupne su u cijelosti putem e-knjižare. Nabava knjiga i oprema knjižnice Veleučilišta je u je u stalnom porastu. Krenula je implementacija e-indeksa, probno na Preddiplomskom stručnom Studiju medicinsko laboratorijske dijagnostike, a početkom akademske godine 2018./2019. na svim studijima Veleučilišta. Putem ISVU sustava studenti imaju mogućnost odabira i prijave tema Završnog rada koji je vrednovan ECTS bodovima i koji su studenti dužni prijaviti u zadnjem semestru studija. Od ovogodišnjih aktivnosti Veleučilišta u tijeku je završetak ciklusa izmjena i dopuna studijskih programa sukladno protokolu, Izrađene su analize studijskih programa sa SWOT analizom, te je izrađen i katalog vještina i kompetencija. Također su Izrađeni ishodi učenja za sve kolegije s označenim kriterijima ocjenjivanja. u ožujku je održana 17. Konferencija medicinskih sestara i tehničara i 3. konferencija zdravstvenih profesija u Opatiji i centralno obilježavanje Dana sestrinstva u prostorijama ZVU-a. Od prošle godine novost je i podatak da je ZVU partner u projektu financiranog od strane Europskog socijalnog fonda i Ureda za udruge Vlade RH te su nastavnici prošli edukaciju i pokrenuli kolegij „Zdravstvo u zajednici“. ZVU je i po prvi puta samostalno prijavilo projekt financiran iz Europskog socijalnog fonda: Razvoj standarda kvalifikacija i izrada programa cjeloživotnog učenja za prvostupnice sestrinstva. Projekt je uspješno prošao administrativni dio, a čekaju se rezultati natječaja. Pri ZVU registriran je Centar za cjeloživotno učenje. Izmjena Statuta i do registracija djelatnosti pri Ministarstvu znanosti i obrazovanja uspješno je dovršena. Mrežne stranice za potrebu istog su u izradi. Unutar Centra održano je više predavanja: Seminar BIOPAC, 3. Masterclass tečaj Leadership u zdravstvu, Tečaj GDPR, 2 simpozija Neurokirurgije (Giants of Neurosurgery i Minimalno invazivno liječenje degenerativnih bolesti kralježnice), Tečaj 1. kategorije za medicinske sestre: Sveobuhvatna zdravstvena skrb oboljelih od raka pluća. Program cjeloživotnog učenja za Operacijske medicinske sestre/tehničare je završen i čeka se dopusnica, a program za Gerontonegogovateljice prošao je Stručno vijeće i u završnoj je fazi. Dva su studijska programa u završnoj fazi: Studij Primaljstva i specijalistički studij radne terapije. Osnovane su radne skupine za Studij anesteziologije i reanimatologije. U tijeku je i izrada programa za suradnika u prodaji lijekova i medicinskih proizvoda. Pri ostvarivanju međunarodne suradnja i suradnje sa drugim visokoškolskim ustanovama održano je nekoliko sastanka sa stranim Sveučilištima. Preddiplomski Studij fizioterapije potpisao je ugovor s Sveučilištem u Utrechtu te se kandidirao za organiziranje međunarodne konferencije kao država domaćin. Potpisan je ugovor sa sveučilištem u Malmö-u, početkom veljače 2019.

predstavnicima dolaze u posjet Veleučilištu. 9 studenata je ostvarilo odlaznu mobilnost što je više usporedno s prošlom godinom. Vezano uz Znanstvene projekte Provedena su dva natječaja za nastavnike i zaposlenike ZVU-a te studente. Podijeljeno 100,000 kn za znanstvene projekte u svrhu provođenja znanstvenih aktivnosti, edukacije i opremanja. Sveukupno je prihvaćeno četrnaest projekata. Vezano uz administrativno tehničke resurse u planu je na ulazu u svaku predavaonicu Veleučilišta instalirati čitač kartice za identifikaciju nastavnika koji bi bio direktno povezan sa SUN sustavom kako bi se omogućila kontrola redovnog održavanja nastave svih nastavnika. SUN sustav veleučilišta je prilagođen svim potrebnim funkcijama. Prodekanica za nastavu ima uvid u sve nastavne aktivnosti: izvještajima održane nastave, samim nastavnicima, katedrama, zvanjima, studijima. U SUN sustavu je moguće vidjeti popis studenata za pojedini kolegij, uvid u e- indekse, uvid u kadrove, odobrenje odrade nastave i još mnogo funkcija koje uvelike olakšavaju nastavne procese Veleučilišta. U Izdavaštvu Veleučilišta donijeta je promjena Pravilnika čl 28. po kojem je otvorena mogućnost za prijavu idejnog projekta a ne samog gotovog djela. Na Stručnom vijeću u prosincu su izneseni podaci o prijavi idejnih projekata za 6 knjiga iz područja Sestrinstva, Sanitarnog inženjerstva i Psihologije. U protekloj godini nije izdana niti jedna knjiga. U pripremi je knjiga „Sportska medicina“ , Sveučilišni priručnik. Izdana su dva broja CNJ-a, 2 broja JAHS-a (7. i 8.) sa duplo povećanim brojem radova, pa se sukladno tome razmatra kvartalno izdavanje časopisa u idućem razdoblju. Informativno glasilo Veleučilišta, „Glasnik“ je izašao u dva broja (ljetni i zimski). U CROSBi bazu 2018. unesena su 645 rada pod Veleučilištem. Izašlo je 1069 knjiga, radova, poglavlja i sažetaka u zbornicima radova, od toga novih 47 znanstvenih i stručnih radova. Veleučilište ima ukupno 55 doktora znanosti, od toga ih je 21 u punom radnom odnosu. 13 zaposlenika ima znanstveni izbor, što je povećanje u odnosu na prethodnu godinu 2017. Veleučilište ima 11 znanstvenih suradnika, 1 višeg znanstvenog suradnika i 1 višeg znanstvenog savjetnika. Po poljima to iznosi: biomedicina i zdravstvo 5, društvene znanosti 5, prirodne znanosti 2, interdisciplinarne, humanističke/društvene 1. 3. nova u 2018. 1 biomedicina, 1 kineziologija i 1 biomedicina. 33 zaposlenika su na doktorskim studijima od toga 2 nova u 2018. 1 doktor znanosti je primljen u puni radni odnos na Studiju Sestrinstva. Veleučilište je ove godine raspisalo natječaj za financiranje znanstvenih projekata svojih nastavnika. 4 je projekata zadovoljilo pravila natječaja i financirano od strane Veleučilišta. Navodi se potreba za Intenziviranjem unosa radova u CROSBi bazu i kliknuti pri unosu na poveznici sa Zvu, te potaknuti nastavnike na unošenje radova na Google scholar .

### **3.2 Razgovor s članovima Odjela za kvalitetu ZVU**

Iz razgovora sa članovima Odjela za kvalitetu stječe se dojam kako Odjel ima uhodane mehanizme praćenja indikatora kvalitete tijekom cijele godine. Izvješća o radu Odjela za proteklu godinu, te Plan rada Odjela za narednu godinu već se rutinski izrađuju i objavljuju početkom godine, za 2019. godinu se očekuju u veljači. Revizija svih potrebnih dokumenata se odvija po potrebi i na vrijeme, prate se promjene u ESG standardima, uvode se promjene koje proizlaze iz istih te su dokumenti javno dostupni i na webu. I dalje se redovito i pravovremeno provode sve ankete propisane Priručnikom te se rezultati objavljuju javno. Odjel se u provedbi trudi animirati sve dionike na ispunjavanje anketa, ali rezultati nisu zadovoljavajući. Poziv na evaluaciju nastavnog procesa se svake godine objavljuje javno na web stranici Veleučilišta te preko ISVU sustava, službena obavijest i poziv se šalju svim predstavnicima godina te voditeljima i koordinatorima studija koji imaju zadatak informirati pročelnike i nastavnike te mentorima studijskih godina, s obzirom da su oni u direktnom kontaktu sa studentima. Studentski predstavnici su dobro umreženi i oni svoj dio oko evaluacije uredno odrade, međutim, smatra se da bi nastavnici trebali na nastavi više poticati studente na evaluacije. O aktualnim i potrebnim temama kvalitete se raspravlja u okviru sjednica Stručnog vijeća. U ovoj godini je usvojena nova Strategija osiguravanja kvalitete na Zdravstvenom Veleučilištu za naredno četverogodišnje razdoblje 2018-2022. Ove je godine potvrđeno recertificiranje ISO norme 9000:2015 u ožujku. Po 1. puta ove godine održani su Dani kvalitete 26. lipnja i 12. srpnja kroz dvije radionice, jedna za nastavno osoblje, a druga za tehničko osoblje. Posjećenost je bila oko 45-50 %. Ove godine održane su edukacije mentora na Studiju Sestrinstva i Fizioterapija sa temom indikatori i aktivnosti odjela za kvalitetu. Edukaciju je prošlo 740 vanjskih nastavnika, suradnika i asistenata Veleučilišta. Prijedlog odjela za kvalitetu je da se edukacije mentora održavaju na svim Studijima Veleučilišta iz potrebe educiranja vanjskih sudionika u nastavi o procesu osiguranja kvalitete na ZVU, a zbog evaluacije nastave od strane studenata koju provode vanjski suradnici. Odjel za kvalitetu ističe problem neodazivanja studenata na proces evaluacije te predlažu istraživanje na tu temu. Kao razlog ne ispunjavanje anketa studenti opetovano ističu strah za anonimnost i dužinu anketa. Prijedlog je napraviti evaluaciju u informatičkoj predavaonici kao i nekoliko godina unazad kad je zabilježena najveća izlaznost studenata na ankete. Samoevaluacija nastavnika bilježi porast u odnosu na prethodnu godinu sa 110 na 150 zaprimljenih samoevaluacija od strane nastavnika. Tehničko administrativno osoblje je iznimno dobro ocjenjeno. Anketa o motiviranosti za studiji te

završna anketa na kraju studija dala je dobar odaziv. Konačan dojam je da Odjel za kvalitetu sustavno radi na poboljšanju sustava osiguravanja kvalitete Zdravstvenog Veleučilišta te da kontinuirano ostvaruje dobru suradnju sa Upravom Veleučilišta.

### **3.3 Razgovor s predstavnicima Tajništva, Studentske referade i Knjižnice ZVU**

Tijekom razgovora s predstavnicima službi potpore studentima vidljivo je da su sastavnice upućene u sustav kvalitete i važnost razvijanja kulture kvalitete na Veleučilištu prvenstveno jer se njihov rad očituje u direktnom kontaktu sa studentima. Svake akademske godine se redovito provode ankete zadovoljstva radom tehničko administrativnog osoblja i knjižnice. Rezultati se prate te se uvode korekcije i poboljšanja sukladno komentarima i ocjenama. Tako je studentska referada produžila i prilagodila radno vrijeme studentima, osim u uredovno vrijeme kada su dostupni i putem maila i telefona, administratori su dostupni i putem organiziranih dežurstava u tjednu. Djelatnici referade po novom uređuju tablice održavanja ispita, prema obrascima za održavanje ispita. Upisuju se termini ispitnih rokova te se tablice usklađuju. Poteškoće koje se javljaju su ne vraćanje obrazaca od strane nastavnika, te su poslone po drugi puta za upis termina, nastavnicima, kako bi na vrijeme bile usklađene i omogućile najviše tri ispita dnevno po godini studija, osim za Studij sestrinstva koji po danu smije imati najviše četiri ispita. Ističu da im je prijava završnih radova preko ISVU sustava znatno olakšala poslovanje. Navode problem nedostatne komunikacije sa studentima predstavnicima godina svih studija. Djelatnici studentske referade apeliraju na dostavu popisa članova Studentskog zbora, te navedenih predstavnika godina kako bi komunikacija bila zadovoljavajuća. U službi Tajništva navode 7 neupisanih studenata, ističu da sve ostalo izvrsno funkcionira, e-indeks je uvelike olakšao poslovanje i komunikaciju sa studentima i nastavnicima, olakšane su i prijave završnih ispita preko ISVU sustava. Kod rasporeda predavaonica sve je u redu, nastavnici se pridržavaju rasporeda, te na vrijeme javljaju otkazivanje dvorana. ISVU sustav se pokazao dobrim u radu sa studentima. Krenula je implementacija e-indeksa, probno na Prediplomskom stručnom Studiju Medicinsko laboratorijske dijagnostike, a početkom akademske godine 2018./2019. i na svim Studijima Veleučilišta. U e-indeks će nastavnici verificirati ocjene. Više neće biti prijavnica, nastavnik će također u sustavu verificirati prvi i drugi potpis, odnosno tko ima i nema pravo na potpis odabirat će se klikom. To će omogućiti još bolji i protočniji rad referade oko administrativnog

dijela suradnje s profesorima i studentima. Svi protokoli oko organizacije završnih radova se poštuju i u najkraćem mogućem roku organiziraju. Putem ISVU sustava studenti imaju mogućnost odabira i prijave tema Završnog rada koji je vrednovan ECTS bodovima i koji su studenti dužni prijaviti u zadnjem semestru studija. Rezultati ankete o radu tehničko-administrativnog osoblja u odnosu na prošlu godinu su dodatno poboljšani. Svi komentari se uzimaju u obzir i provode konkretne akcije što je i vidljivo u porastu ocjena u odnosu na protekle godine. Tijekom 2018. godine knjižnični fond je nadopunjen udžbenicima i najnovijim brojevima stručnih časopisa iz područja zdravstvenih znanosti. Tri su knjige dostupne u cijelosti putem e-knjižare te su studentima dostupne korištenjem usernama i passworda. Nabava knjiga i oprema knjižnice Veleučilišta je u stalnom porastu. U suradnji sa Nacionalnom i sveučilišnom knjižnicom, za nastavnike Zdravstvenog Veleučilišta organizirana je radionica iz područja pretraživanja e-izvora i bibliometrije. Sve nove knjige su spremne u e-izdanjima, a stare knjige, tiskane, se nastoje rasprodati po povoljnoj cijeni od 30 kn po knjizi. Ukazala se potreba od strane studenata za većim prostorom čitaonice Veleučilišta. Zadnja inventura knjižnice bila je prije 5 godina.

### **3.4 Razgovor s predstavnicima Informatičke i Tehničke službe te stručnih služba ZVU**

Kroz razgovor sa predstavnicima navedene sastavnice uočava se visoka razina osviještenosti o važnosti adekvatnog funkcioniranja i kontinuiranog poboljšanja sustava kvalitete na Veleučilištu. Veleučilište je informatički opremljeno u cijelosti. Nastavnici imaju zadovoljavajuću kvalitetu računala koja se kontinuirano poboljšavaju. Informatička je služba organizirala niza edukacija u 30 termina, o implementaciji e-indeksa koje je prošlo 77 nastavnika od ukupno 600. Edukacije će se ponoviti u veljači 2019. Djelatnici informatičke službe ističu nezadovoljstvo odazivom. Edukacije su bile održavane i na vanjskim lokacijama, kako bi bile dostupne što većem broju vanjskih suradnika i nastavnika. Svi su studenti dobili e-indekse, samo nekolicina apsolvenata još uvijek ima papirnati indeks. Na Veleučilištu je implementiran GDPR. Rezultati ispita su javni, nema konflikta s GDPR-om. Na stranicama katedre mogućnost je objave rezultata kolokvija te je potrebno informirati nastavnike na koji način objavljevati rezultate kolokvija. Uveden je ticketing sustav, za primanje mailova. U informatičkoj opremljenosti Veleučilišta novosti su promjene multimedijских uređaja u

potpunosti. Na Moodle platformi zamijećen je porast kolegija na 47, u odnosu na 550 kolegija ZVU. Prvi kolegiji na Moodle platformi je „Fizioterapijska procjena“ Preddiplomskog Studija fizioterapije, koji je pokazao smjer normiranja, te je potvrćen na Stručnom Vijeću. Ističe se potreba za poticanjem nastavnika na prepoznavanje prednosti platforme. Izrađena je Google mapa na web stranici Veleučilišta koja pomaže studentima lakše snalaženje po klinikama i bazama održavanja nastave izvan Veleučilišta, to nije klasična Google mapa, nego preko klika na link s popisom radilišta, objavljena je online. Primijećeno je da se web stranica redovito ažurira i pokušava što bolje organizirati s obzirom na broj informacija koje sadrži, izrađen je i redizajn postojeće stranice, međutim Intranet i dalje nije pregledan, odnosno stječe se dojam da ga nastavnici, pogotovo vanjski suradnici, rijetko koriste. Kako se saznaje kroz razgovor, pronađeni su novi mehanizmi kojima će se nadomjestiti funkcija Intraneta, a ići će kroz SUN sustav koji koriste svi nastavnici Veleučilišta i jako su zadovoljni s njim. U sektoru javne nabave svi se procesi nabave Veleučilišta provode sukladno zakonu iz 2016. godine. U računovodstvu veleučilišta zaposlenici su pohađali niz edukacija, vezanih za proces revizije i povlačenje sredstva iz EU fondova. Tijekom 2018 djelatnici službe za financijsko računovodstvene poslove pohađali su slijedeće seminare i edukacije: „Novosti i obveze po uredbi zaštiti osobnih podataka (GDPR)“ - u organizaciji CASE D.O.O, „Aktualnosti za proračune, proračunske i izvanproračunske korisnike“ održan 27. ožujka, 2018. u organizaciji Tehnološko –ekonomskog biroa (TEB) poslovnog savjetovanja, Seminar „GDPR, računovodstvo i financijsko izvještavanje“ u organizaciji TEB poslovnog savjetovanja, seminar „Proračunsko planiranje i druge aktualnosti za proračun i proračunske korisnike“ u organizaciji TEB poslovnog savjetovanja, „Obračun poreza na dohodak pri isplati plaća i konačni obračun poreza na dohodak za 2018. godinu“ u organizaciji TEB poslovnog savjetovanja, „Aktualnosti iz primjene propisa o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju“ u organizaciji DA RIVA d.o.o., „Obveza uvođenja e-računa, pripreme za sastavljanje godišnjih financijskih izvještaja, porezne novosti od 01.01.2019 i druge aktualnosti za proračunske korisnike“ u organizaciji Hrvatske zajednice računovođa i financijskih djelatnika; 10. međunarodnoj konferenciji HIIR-a (Internih revizora) održanoj u razdoblju od 12. do 14. travnja 2018. god. pod nazivom Od pogleda u prošlost do strateškog partnerstva za budućnost (ostvareno 13 CPE bodova), Savjetovanje Interna revizija i kontrola održano u Primoštenu u razdoblju od 27. do 29. rujna 2018. god, pod nazivom Marketinški kontroling i organizacijsko učenje s osvrtnom na javni i neprofitni sektor, (ostvareno 13 CPE bodova), i predavanje „Kako ostvariti financiranje projekata iz EU fondova“

održano 13. studenoga 2018. god. Kadrovska služba, kadrovska politika, kao i izbori u zvanja podliježu zakonskim regulativama, koje se prate i kojima se aktivnosti prilagođavaju po potrebi. U proteklom razdoblju su usvojeni razni akti iz domene financijsko računovodstvenih poslova te se stječe dojam da se isti prate i ažuriraju sukladno potrebama studenata i zakonskih procedura. Službe se redovito obrazuju na stručnim seminarima, savjetovanjima i drugim oblicima usavršavanja. Veleučilište financira i školovanje na višim razinama obrazovanja, te stručno osposobljavanje.

### **3.5 Razgovor s Voditeljima studija i predstavnicima Pročelnika katedri ZVU**

Voditelji studija i Pročelnici katedri pokazuju kontinuiranu upućenost u aktivnosti Uprave i tijela sustava za osiguravanje kvalitete. I dalje se stječe dojam je da su uvelike svjesni važnosti cjelokupne kulture kvalitete, poglavito u domeni opisa posla na funkcijama koje obnašaju. Voditelji i pročelnici studija ističu zadovoljstvo financiranjem projekata nastavnika od strane Veleučilišta, ali ističu da su sredstva relativno mala što ograničava mogućnosti istraživanja. Uz obvezu ispunjavanja norme teško im je odvojiti potrebno vrijeme za provođenje istraživanja, te ističu da to nije dovoljno za ozbiljnije bavljenje znanosti. Na studiju Fizioterapije navode nedostatak opreme za provođenje istraživanja, primjerice Katedra za kineziologija ima samo „Bio pac“ što ograničava šire mogućnosti istraživanja. Navode i potrebu odlaska na kongrese i drugih autora prijavljenih radova, a ne samo prvog autora. Mišljenja su da bi svi nastavnici trebali pohađati kongrese, barem jedan godišnje, bez obveze aktivnog sudjelovanja. Na pitanje kako su zadovoljni s procedurama vezanim za projekte, navode da bi trebalo poboljšati operativni dio, te ističu da predlagatelji projekata nisu imali protokol koji bi trebali slijediti pri prijavi, te navode potrebu za izradom protokola jer većina nema iskustava u vođenju projekata. Predlažu uspostavu koordinatora za provedbu projekata na Veleučilištu. Također se žale na tri kategorije iznosa koji su se dodjeljivali prijavljenim projektima. Ne znaju po kojem kriteriju su ti iznosi određivani. Predlažu osnivanje laboratorija u sklopu Centru za translacijska istraživanja, za provedbu znanstvenog istraživanja. Predlažu i usku povezanost s Centrom za translacijska istraživanja zbog boljeg razvoja projekata. Navodi se znanstveni projekt Zdravstvenog veleučilišta i udruge Sirius, financiran od strane EU, a putem kojeg je uveden novi kolegij Društveno korisno učenje u zdravstvu, na Studiju sestrinstva. Ističu i problem oko povezivanja s drugim veleučilištima koji daju prijedlog za suradnju na projektu, navode da bi

partnerima trebali potvrditi suradnju unutar 72 sata, a da je nemoguće dobiti potvrdu o dozvoli za sudjelovanje na projektu od Veleučilišta unutar toga roka. Ističu potrebu ubrzanja procedure, odnosno da je nedovoljno definirana procedura kome se na Veleučilištu obratiti u takvoj situaciji. Također apeliraju na potrebu različito normiranih sati za nastavnike koji obavljaju samo nastavne djelatnosti od onih koji su nositelji projekata. Nadalje navode da nema transparentnosti u financijskom planiranju. Financiranje je okvirno. Nemaju uvid u to koliko sredstava je ostalo nakon nekog troška, gubi se uvid u samo financiranje. Ističu da je potreban bolji uvid u financijsko stanje katedri. Ističu i probleme sa nabavkom opreme za nastavu, izvan granica Hrvatske. Nadalje pročelnici katedri ističu previše posla oko papirologije za prijavu tema završnih radova koje pročelnici trebaju pregledati i potpisati i ističu potrebu za pojednostavljenjem istog. Još uvijek svi nastavnici ne unose radove u CROSBIBazu i Google scholar, jer kažu da nemaju obvezu već je to prepušteno na volju pojedincu. I dalje ističu preopterećenost administrativnim poslovima. Navode i nemogućnost utjecaja na vanjske suradnike da obavljaju zadatke koje su im u nadležnosti, vezano uz administrativne poslove. Predlažu jaču kontrolu viših distanci u tim pitanjima. Evaluaciju nastave smatraju bitnom te ističu da podsjećaju nastavnike, studente i mentore studentskih godina na važnost samog procesa evaluacije. Obavijest o evaluaciji prosljeđuju na predstavnike studenata i nastavnike na studiju ili katedri. Dojam je da studenti nemaju povjerenje u anonimnost, stoga nisu motivirani evaluirati nastavni proces. Samoevaluacija nastavnog osoblja bi trebala imati veći odaziv, mada je u odnosu na prethodnu godinu u porastu. Prijedlog je da se ta obaveza veže kroz SUN sustav kako bi nastavnici to shvatili kao obavezu. Smatraju da protok informacija sa Stručnog Vijeća ponekada kasni, jer zapisnik mora biti verificiran, a neke teme su vrlo aktualne pa voditelji ne znaju trebaju li čekati da se zapisnik verificira ili mogu samostalno pružiti informacije, to se odnosi najviše na informacije operativnog karaktera koje iziskuju brzu reakciju nastavnika ili drugog osoblja. U razgovoru opetovano navode problem sa izradom rasporeda koji im oduzima jako puno vremena i administracije. Uspostavljena suradnja sa drugim visokoškolskim ustanovama u Hrvatskoj i inozemstvu je uhodana i odvija se bez poteškoća. Uočeno je da je u protekloj godini bila bolja dolaznost nego odlaznost studenata u sklopu Erasmus + programa te da nastavno osoblje ne iskorištava dovoljno mogućnosti istog. Razlog je vjerojatno opterećenost nastavom i administrativnim poslovima, te doktoratima, navedeni angažirani s njihove strane trenutno ne ostavljaju vremena za Erasmus + program. Voditelji i Pročelnici studija idu redovito na kongrese te su zadovoljni s mogućnostima. Navodi



se dobra suradnja sa stručnim društvima. Nastavnici su na doktoratima, usavršavaju se, te su u različitim fazama izrade doktorata. S obzirom na važnost sinergije obrazovanja i prakse predlaže se senzibilizacija vanjskih suradnika sa klinika na zajedničku suradnju sa nastavnim osobljem, odnosno uključivanjem jednih i drugih u zajedničke projekte. Navode kako imaju velika očekivanja od Centra za translacijska istraživanja po pitanju znanstvenih radova i projekata te u tome vide veliki potencijal koji bi pomogao napretku znanstvenog rada nastavnog osoblja.

### **3.4. Razgovor s predstavnicima nastavnika ZVU**

Nastavnici i ove godine pokazuju osviještenost o važnosti osiguravanja kvalitete na Veleučilištu te svake godine poklanjaju sve više pažnje sustavu kvalitete. Nastavnici su upoznati sa sustavom Moodle-a kao platformom za komunikaciju studenata. Provedena je edukacija na pojedinim katedrama i studijima i sve je više nastavnika koristi. Jedan je kolegiji na preddiplomskom studiju Fizioterapije u potpunosti prebačen u e-kolegij. Ispiti, predavanja i ostalo je bilo održano na e-kolegiju. Nakon zadovoljavanja kriterija na kraju godine studenti su mogli prijaviti ispit. Nastavnik koji je postavio kolegij ističe da E-ispit ima smisla jer Moodle sam napravi redosljed pitanja, stoga je manje prepisivanja. S obzirom na broj studenata koji su izašli na ispit informatička podrška nije mogla to podržati. Problem je što je samo jedan predmet organiziran u tom obliku. Problemi su u informatičkoj osnovi, manji je odaziv na predavanja zbog toga što ima sve imaju na e-kolegiju. Još uvijek nije dovoljno definirano normiranje takve nastave, ali predlažu da se upišu sati nastave održane na Moodle-u i da se kao takvi normiraju. Ističu probleme u vremenu koje je potrebno za takvu organizaciju kolegija. Svi nastavnici upoznati su sa Erasmus+ programom, ali navode kratke rokove za prijavu na natječaje. Navode da im je teško planirati Erasmus razmjene nastavnika u godišnji nastavni plan. Ističu da imaju želje i afiniteta, ali da nemaju detaljan input od strane pročelnika katedri niti da dobiju pravovremenu informaciju. Ističu da im je problem ići na Erasmus+ programe jer izostaju sa nastave, kasnije trebaju tu nastavu nadoknađivati, ističu dodatne troškove za smještaj i nedovoljno pokrivene financije. Navode da su ti programi bolji za asistente. Nadalje navode da koriste intranet, ali ne dovoljno. Protok službenih informacija od strane pročelnika katedri i voditelja studija je visoko zadovoljavajući. Smatraju da bi komunikacija i protok informacija među studijima i katedrama trebao biti na višoj razini. I

dalje ističu da nemaju dovoljno prvih povratnih informacija evaluacije nastave radi nedovoljnog broja ispunjenih anketa, pa prema tome ne mogu revidirati nastavu prema potrebama i informacijama dobivenih od studenata. Nastavnici ističu da na vrijeme informiraju i osvještavaju studente o važnosti ispunjavanja studentske ankete na početku akademske godine i pri završetku nastave. Nastavnici ispunjavaju anketu o samoevaluaciji u zadovoljavajućoj većini. Iz razgovora je vidljivo da nastavnici primjenjuju Pravilnik o ocjenjivanju na kolegijima, slijede nastavni plan i program i sve definirano vezano uz provjeru znanja studenata kroz kolokvije, pismene i usmene ispite i vještine na vježbovnoj nastavi. Navode da se rijetko susreću sa žalbama na ocjenu. Studentima je omogućen uvid u ispit. Postoje zahtjevi za odbijanjem ocjena, ali ne u velikom broju. Navode da prije provjere znanja studentima daju naputak o stegovnoj odgovornosti u slučaju prepisivanja i drugih ne čestitih ponašanja studenata na ispitu, a vezanim uz Pravilniku o studiranju i Pravilnik o stegovnoj odgovornosti studenata. Svjesni su važnosti znanstvenog rada koji je potreban za napredovanja, ali ističu da uz previsoku normu od 450 sati nemaju dovoljno vremena za kvalitetnu posvećenost znanstvenom radu. Nadalje ističu probleme oko samofinanciranja objavljivanja radova u pojedinim časopisima kao i plaćanje obrade statističkih podataka. Posebno se ističe problem kod istraživanja iz prirodnih znanosti kada se izgubi puno vremena u nekom istraživanju na kraju kojega rezultati mogu izostati, i samim time se istraživanje i rad ne mogu objaviti. Nastavnici navode da su jako zadovoljni uvođenjem e-indeksa osobito na Studijima koji imaju velik broj studenata, jer je pojednostavljeno davanje potpisa i upis ocjena. Kažu da su se odazvali edukacijama i da je e-indeks jako dobro prihvaćen, međutim navode da se uvođenjem e-indeksa postavlja pitanje potrebe postojanja studentskih knjižica. Nastavnici navode potrebu za pojednostavljenjem prijave tema za završne ispite, napominju problem upisivanja tema na liste koje se kasnije prepisuju, pa često dolazi do krivo prepisanih tema koje onda ponovno moraju nastavniku na prepravak, pa na potpis Pročelnicima. Završno nastavnici žele da se predvidi prostor za nastavnike na obje lokacije Veleučilišta.

### **3.6 Razgovor s predstavnicima studenata ZVU**

Tijekom razgovora sa studentima izražen je dojam kako su studenti upućeni u sustav osiguravanja kvalitete na Veleučilištu, poglavito preko predstavnika u tijelima uprave ZVU-a i Odjelu za kvalitetu. Kontinuirano pokazuju zadovoljstvo procesom unutarnje prosudbe te se

stječe dojam kako ovaj mehanizam korigira za njih bitne nedostatke. Navode kako se žele baviti znanstveno istraživačkim radom i sudjelovanjem na konferencijama, međutim tema ovogodišnje Konferencije im nije bliska. Stječe se dojam da su pojedini studenti vrlo zainteresirani, no slabo se uključuju u projekte te sam istraživački rad. Studenti dobivaju podršku od strane profesora, ali sami trebaju doći s već unaprijed promišljenom temom te smatraju kako za to nemaju dovoljno iskustva i vremena. Studenti su upoznati s programom Erasmus +, ali ovisno o kojem se studiju radi, varira i razina znanja o istom. Dio studenata smatra da su dobro informirani i planira iskoristiti mogućnosti koje se nude, dok dio studenata smatra da nisu dovoljno informirani i očekuju od Veleučilišta veći angažman u edukaciji o Erasmus+ programu. Studenti medicinsko laboratorijske dijagnostike i radiološke tehnologije navode kako za njihove studije nema sklopljenih ugovora sa drugim ustanovama te da stoga ne iskorištavaju program, te predlažu da se na web stranici Veleučilišta postave upute kako ostvariti prava na Erasmus + program na željenoj ustanovi, ako ista nema sklopljen ugovor sa Veleučilištem. Također, dio studenata smatra da odlazak na Erasmus + projekt produžuje studiranje zbog ne priznavanja ispita i problema usklađivanja programa, te se na taj korak ne odlučuju. Studenti koriste knjižnicu, mogu telefonski i e-mailom produljiti posudbu. Svijest o pravovremenom vraćanju knjiga je razvijena, te se trude vratiti knjige na vrijeme. Dio studenata smatra da bi prostor čitaonice trebao biti veći kao i prostor same knjižnice čime bi se olakšalo pretraživanje knjižnične građe, dok dio studenata smatra da je prostor adekvatan. Smatraju kako bi trebalo nabaviti više knjiga koje su potrebne studijima sa velikim brojem studenata. Studenti hvale komunikativnost i susretljivost knjižničarke. Podržavaju uvođenje e-indeksa i jako su zadovoljni uštedom vremena i protokom informacija. Smatraju da je potrebno upozoriti profesore/vanjske suradnike da na vrijeme upišu ocjene kako bi na vrijeme mogli doći do bitnih potvrda. Prijave završnih radova preko ISVU sustava su tek započele, te studenti nisu mogli komentirati svoja iskustva. Kao pozitivnu promjenu studenti navode online upise u više godine studija. Komunikacija studenata sa studentskim zborom je adekvatna, te studenti smatraju kako su upućeni u trenutno predsjedništvo studentskog zbora. Na web stranici Studentskog zbora se također nalaze ažurirani podatci. Odaziv studenata na volonterske akcije je općenito slabiji nego proteklih godina, studenti kao problem navode ne zainteresiranost. U trenutku unutarnje prosudbe kvalitete, studenti navode kako nemaju koordinатора volonterskog ureda, zbog ne odaziva studenata na sam natječaj. Iznose prijedlog o poticanju studenata za uključivanje u volonterske akcije na samoj nastavi, direktno putem

nastavnika. Navode kako su svjesni evaluacije nastavnog procesa i slabog odaziva na istu. Stječe se dojam da pojedini studenti evaluaciju ispunjavaju samo ako su izrazito nezadovoljni nekim nastavnicima ili segmentom nastavnog procesa (najviše studenti prvih godina koji još nisu dovoljno informirani), te da mali broj studenata ne uviđa kako bi evaluacija trebala služiti kao povratna informacija profesoru o nedostacima i prednostima cjelokupnog nastavnog procesa za koji je nastavnik odgovoran. Dio studenata izražava nevjericu u stvarne promjene pomoću evaluacije, dio navodi kako im je dosadno ispunjavati anketu. Ponekad im se nudi evaluacija za predavače koje nisu nikada vidjeli. Smatraju kako bi bilo dobro da ih nastavnici podsjećaju na evaluaciju na početku i po završetku kolegija, ali i da se u cijeli proces uključe predstavnici godina kao pomoć u motivaciji studenata. Također, smatraju kako je vremenski period u kojem mogu ispunjavati ankete prekratak, te bi se trebao produžiti. Studenti radiološke tehnologije naglašavaju kako nemaju dovoljno opreme za rad ,dozimetara, zbog kojih ne mogu adekvatno izvršavati svoje vježbe. Studenti medicinsko-laboratorijske dijagnostike su istakli problem izrade rasporeda. Naime, studenti su dobili zaduženje samostalno izraditi raspored za kliničke vježbe, isti je slučaj i na studiju sestrinstva 2. godine i Radiološkoj tehnologiji. Ističe se problem nedovoljnog protoka informacija, studenti često ne bivaju upućeni u promjene rasporeda, pojedini profesori nemaju naviku podsjetiti ih putem e-maila o novonastalim promjenama u rasporedu. Izvanredni studenti ističu da nisu na vrijeme obaviješteni o rasporedu, te im to ne ostavlja dovoljno vremena za dogovor slobodnih dana na radnom mjestu. Apeliraju da se rasporedi dostavljaju ranije. Pojedini nastavnici uskraćuju studentima pravo na uvid ispita ili prikažu samo obrazac s rješenjima, što nije u skladu s Pravilnikom o ocjenjivanju.

#### **4. Rezultati unutarnje prosudbe - Zaključci i preporuke**

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

## 4.1 Politika osiguravanja kvalitete (ESG 1.1.)

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

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

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

- Potrebni dokumenti vezani uz osiguravanje kvalitete se pravovremeno i adekvatno ažuriraju i javno objavljuju na mrežnim stranicama Zdravstvenog veleučilišta ([www.zvu.hr/kvaliteta](http://www.zvu.hr/kvaliteta))
- Postoji plan aktivnosti Odjela za kvalitetu za 2018. godinu, a za narednu godinu se po već uhodanom procesu očekuje početkom godine.
- Izvješće o radu Odjela za kvalitetu 2017. je dostupno na mrežnim stranicama Odjela za kvalitetu, a za 2018. se očekuje u veljači.
- Priručnik o osiguravanju kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu je revidiran, poboljšan te integriran sa normom ISO 9000:2015. Usvojen je na Stručnom vijeću u siječnju, 2018. te je javno dostupan na web stranici Veleučilišta (<https://www.zvu.hr/wp-content/uploads/PRIRUCNIK-2018.pdf>)
- Nakon provedenih razgovora sa dionicima SOK-a prisutan je i dalje globalni dojam i da su svi dionici kontinuirano zainteresirani, aktivno uključeni u postupke osiguravanja kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu podižući razinu svjesnosti o dobrobiti istih.

- Od veljače 2018. na webu je javno dostupno Izvješće o praćenju realizacije strategije u sustavu za period 2015.-2017. godine
- Objavljena je i javno dostupna Strategija osiguravanja kvalitete Zdravstvenog veleučilišta 2018.-2022.
- Sve ankete se kontinuirano provode i obrađuju (zadovoljstvo studenta tehničko-administrativnim osobljem, podrškom na Zdravstvenom veleučilištu, kvalitetom rada knjižnice i radom nastavnika na Zdravstvenom veleučilištu, razlozima ispisa itd.) te kao zbirna ocjena kontinuirano objavljuju javno na mrežnim stranicama.
- U okviru sjednica Stručnog vijeća kontinuirano i po potrebi se raspravlja o pojedinim stavkama sustava kvalitete na ZVU u okviru odgovarajućih točaka dnevnog reda.
- Omjer zaposleni/nastavnik student u akademskoj godini 2017./2018. je po pojedinim studijima iznosio: Preddiplomski stručni Studij Fizioterapije 1:33, Preddiplomski stručni Studij Sestrinstva 1:32, Preddiplomski stručni Studij radne terapije 1:29, Preddiplomski stručni Studij Radiološke tehnologije 1:34, Preddiplomski stručni Studij Sanitarnog inženjerstva 1:29, Preddiplomski stručni Studij Medicinsko laboratorijske dijagnostike 1:29 , što ukupno donosi omjer 1:32. Specijalistički diplomski studij Menadžment u sestrinstvu 1:24, Specijalistički diplomski studij Kliničko sestrinstvo 1:19, Specijalistički diplomski studij Javno zdravstvo 1:17, Specijalistički diplomski studij Sanitarno inženjerstvo 1:26, Specijalistički diplomski studij Fizioterapija 1:23. Usporedbom sa prošlom godinom, uviđa se podjednaki omjer nastavnik : student koji nije rastao te i dalje od 1:32. Omjer još u potpunosti nije zadovoljavajući, međutim Uprava aktivno rješava ovu stavku koliko joj dozvoljavaju mogućnosti.
- Izrađena integracija norme ISO 9000:2015 sa ESG standardima na Veleučilištu čime je osigurano opširno praćenje uspostavljenog sustava za kvalitetu na Veleučilištu.
- Članovi Odjela za kvalitetu ZVU kontinuirano sudjeluju u radionicama i predavanjima u organizaciji Agencije za znanost i visoko obrazovanje.
- Odjel za kvalitetu održao je dvije radionice za nastavno i nenastavno osoblje u lipnju i srpnju 2018.
- Voditeljica Odjela za kvalitetu održala je predavanje na temu „Standardi osiguranja kvalitete“ na edukaciji mentora za dva studija: Sestrinstvo i Fizioterapija
- Izrađene nove brošure kojom se promovira kvaliteta na ZVU

#### 4.1.2 Zaključak

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

#### 4.1.3 Preporuke za fazu naknadnog praćenja

- Nastaviti poduzimati aktivnosti usmjerene ispunjavanju minimalnih uvjeta za obavljanje djelatnosti sukladno minimalnim uvjetima za dobivanje dopusnice, a prvenstveno postići minimalan omjer nastavnik : student
- Kontinuirano provoditi planirane aktivnosti
- Nastaviti promovirati kulturu kvalitete *Danom kvalitete na ZVU*

**RAZINA RAZVIJENOSTI: RAZVIJENA → NAPREDNA**

## 4.2 Izrada i odobravanje programa (ESG 1.2.)

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

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

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

- Zdravstveno veleučilište prati potrebe tržišta oko formiranja novih studijskih programa. U izradu istih su uključeni studenti, nastavnici, vanjski dionici te se koristi vanjska ekspertiza, a kriteriji vrednovanja su usklađeni s nacionalnim planom i zakonodavstvom.
- Program cjeloživotnog učenja za Operacijske medicinske sestre/tehničare je završen i čeka se dopusnica, a program za Gerontonegovateljice prošao je Stručno vijeće i u završnoj je fazi.
- Dva su studijska programa u završnoj fazi: Studij Primaljstva i specijalistički studij radne terapije.
- Osnovane su radne skupine za Studij anesteziologije i reanimatologije.
- U tijeku je i izrada programa za suradnika u prodaji lijekova i medicinskih proizvoda.
- Pri ZVU registriran je Centar za cjeloživotno učenje.
- Kontinuirano se odvija suradnja sa odgovarajućim Sveučilišnim studijima na Sveučilištu u Splitu i Rijeci te Stručnim komorama.
- Kontinuirano se obavlja analiza atraktivnosti studijskih programa, uspješnosti završavanja studija, analiza zapošljavanja kako je i propisano Priručnikom.
- Revidirani su izvedbeni planovi nastave svih studija
- U tijeku je Izrada kataloga vještina i kompetencija
- U tijeku je izrada ishoda učenja za sve kolegije s označenim kriterijima ocjenjivanja



- Izvedbeni planovi svih studija Veleučilišta objavljuju se na mrežnim stranicama Veleučilišta.
- Rezultati studentske ankete upotrebljavaju se u postupku vrednovanja kvalitete nastavnog rada nastavnika, kao informacija nastavniku za prilagodbu i unaprjeđenje nastavnog rada, služe kao podloga prodekanu za nastavu i studente, nastavu i unaprjeđenje kvalitete za potrebne aktivnosti, upotrebljavaju se u postupku izmjena i dopuna studijskog programa, te za akreditacijske postupke. Veleučilište treba osigurati mehanizme koji će povećati odaziv studenata na ispunjavanje evaluacija.

#### 4.2.2 Zaključak

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

#### 4.2.3 Preporuke za fazu naknadnog praćenja

- I dalje pratiti potrebe tržišta i stvarati suradnju sa partnerima iz prakse u izradi novih studijskih programa
- Nastaviti provoditi aktivnosti uključivanja i informiranja svih dionika pri donošenju novih dokumenata
- Kontinuirano raditi na povećanju odaziva studenata na proces evaluacije nastave

**RAZINA RAZVIJENOSTI: RAZVIJENA**

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

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

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

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

- Veleučilište je jasno definiralo, za svaki predmet, načine praćenja i ocjenjivanja studenata Pravilnikom o ocjenjivanju, dostupnim na mrežnim stranicama Veleučilišta.
- Svaki predmet ima jasne kriterije, pravila i način ocjenjivanja, javno su dostupni te objavljeni na mrežnim stranicama Veleučilišta za svaki od predmeta.
- Primjenjuje se načelo jednakosti za sve studente.
- Unutar svakog predmeta nastavnik ima mogućnost obavljanja kolokvija po tematskim cjelinama koji studentima omogućuju jednostavnije polaganje ispita i lakše savladavanje gradiva.
- Oblike provjere znanja odnosno oblik ispita predmetni nastavnik jasno definira u silabusu kolegija te upoznaje s njegovim sadržajem studente na početku nastave.
- Trajna provjera znanja odvija se putem vježbi, seminara i na nastavi te je definirana unutar svakog predmeta zasebno.
- Veleučilište, u okviru studijskih programa, ima za svaki predmet javno objavljene ispitne rokove i termine kolokvija, preko ISVU sustava, vidljive na Studomatu.
- Studenti su na vrijeme obaviješteni o rezultatima ispita s jasnim obrazloženjem ostvarenog uspjeha te upoznati s mogućnošću žalbe definirano Pravilnikom o ocjenjivanju.
- Veleučilište ima jasno definirani standard pisanja završnih radova, Pravilnikom o završnim radovima, dostupnim na mrežnim stranicama Veleučilišta.
- Kroz Pravilnik o stegovnoj odgovornosti studenata Veleučilište ima osigurane mehanizme uvažavanja povreda dužnosti od strane studenata na Veleučilištu.

- Kontinuirano se provodi analiza prolaznosti studenata i uspješnosti polaganja ispita.
- Veleučilište kontinuirano provodi analizu postignutih rezultata studenata u akademskoj godini te analizu postignutih ishoda učenja.
- Studenti su educirani o važnosti popunjavanja studentske ankete preko Vodiča za studente koje ukazuje na važnost evaluacije u poboljšanju kvalitete svih segmenata nastavnog procesa.
- Veleučilište po dostavljenim izvješćima o ocjenjivanju i uspješnosti provodi korektivne radnje informiranjem nastavnika o ocjenjivanju i uspješnosti od strane studenata, te time potiče nastavnike na korekcije u provođenju nastave
- U odnosu na proteklu akademsku godinu, na Veleučilištu se u većoj mjeri koristi Moodle platforma za interaktivne oblike nastave. Trenutno je na Moodle sustavu postavljeno 47 kolegija.
- Najuspješnije studente se na godišnjoj razini nagrađuje temeljem Pravilnika o dodjeljivanju nagrade najuspješnijim studentima po stručnim studijima te dodjeljivanje stipendija studentima slabijeg imovinskog statusa.
- Kontinuirano se provodi nabavka i ažuriranje nastavne literature.
- Veleučilište uvodi različite oblike nastave s naglaskom na nastavu usmjerenu na studenta. U svrhu istog se kontinuirano koristi informacijski sustav e-učenja za samostalno učenje, provjeru znanja i provjeru ishoda učenja.
- Zdravstveno veleučilište za potrebe izvođenja multimedijalne nastave koristi računalne (stacionarne i mobilne) komplete.
- Računalna oprema se kontinuirano nadograđuje, a svim studentima je dostupan bežični pristup internetu.
- Kontinuirano se jednom godišnje dodjeljuje Dekanove nagrade za iznimno za postignute uspjehe u javnom nastupu ili djelovanju u skladu s Pravilnikom o dodjeljivanju nagrade najuspješnijim studentima.
- Omogućeno je studentima korištenje e-udžbenika za pojedine kolegije (Anatomija je prvi takav udžbenik) putem korisničkog imena i lozinke koju dobiva svaki student.

#### 4.3.2 Zaključak

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

#### 4.3.3 Preporuke za fazu naknadnog praćenja

- Poticati nastavnike na ispunjavanje ankete o samoevaluaciji, pogotovo asistente.
- Nastaviti motivirati nastavnike za primjenu e-učenja (Moodle i sl.) za sadržaje gdje je to primjereno.
- Nastaviti edukaciju studenata o važnosti ispunjavanja studentske ankete kao prediktora kvalitete nastave na ZVU i napraviti strategiju povećanja broja odaziva studenata na evaluacijski proces.
- Kontinuirano nabavljati potrebnu literaturu u knjižnici.

**RAZINA RAZVIJENOSTI: RAZVIJENA**

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

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

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

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

- Uspostavljeni mehanizmi i postupci upisa, priznavanja ispita i završetka studija se kontinuirano provode i održavaju.
- Izmijenjena je većina postojećih nastavnih planova, a sukladno razvoju struke.
- Poslovanje veleučilišta je transparentno. Veleučilište provodi Javnu nabavu i Javne natječaje koji su objavljeni na Web stranicama Zdravstvenog veleučilišta.
- Uspostavljeni su mehanizmi kojima se prati napredak studenata.
- Izvannastavna aktivnost i zalaganja studenata kontinuirano se prate i bilježe.
- Kontinuirano se dodjeljuju nagrade najuspješnijim studentima prema Pravilniku o nagrađivanju studenata stručnih i specijalističkih diplomskih studija na Zdravstvenom veleučilištu, a dodjeljuje se na svečanoj sjednici Stručnog vijeća povodom dana ZVU-a u travnju svake godine.
- Kontinuirano se provodi se priznavanje prethodno stečenih ishoda učenja i položenih ispita putem Zamolbe za priznavanje ispita.
- Veleučilište provodi analizu o uspješnosti završenih studija kojom se dobiva pokazatelj o broju studenata koji su izgubili status studenta, odustali od studija ili prekinuli studij iz nekog razloga. Rezultati analize pomažu kako bi se postigle mjere smanjenja prosječnog vremena studiranja te uvidjela prosječna uspješnost studenata izražena

kroz ocjenu i u postotku .

- Veleučilište izdaje potvrde o kvalifikaciji za obrazovne programe preddiplomskih stručnih studija koje izvodi Zdravstveno veleučilište, a sukladno Direktivi 2005/36/EZ, što omogućava lakšu nostrifikaciju diplome Veleučilišta na Europskom tržištu rada.
- Vodi se kontinuirana analiza opterećenja nastavnika u nastavnom procesu. Pri planiranju nastave se vodi računa o maksimalnom opterećenju nastavnika.
- Veleučilište kontinuirano provodi svake godine anketu o zadovoljstvu studiranja na Veleučilištu.

#### 4.4.2 Zaključak

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

#### 4.4.3 Preporuke za fazu naknadnog praćenja

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

**RAZINA RAZVIJENOSTI: RAZVIJENA**

#### 4.5. Nastavno osoblje (ESG1.5.)

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

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

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

- Nastavljene su pozitivne aktivnosti s ciljem optimizacije omjera broja nastavnika i studenata, koji IZNOSI 1:32
- Uveden je e-indeks, prvo eksperimentalno na jedan studij u ljetnom semestru akademske god. 2017./2018., a od akademske god. 2018./19. na sve studije. Uvođenjem e-indeksa olakšan je rad i smanjeno opterećenje nastavnika za potpisivanje indeksa i upis ocjena. Organizirane su edukacije nastavnika za rad u e-indeksu, također i na vanjskim lokacijama, ali je odaziv bio relativno slab (sudjelovalo 77 nastavnika).
- Uvedena je mogućnost odabira i prijave teme završnog rada putem ISVU sustava. Tema se prijavljuje u zadnjem semestru. Dosadašnja iskustva nastavnika i pročelnika katedri su pozitivna, s time da je primijećeno povećano administrativno opterećenje prilikom prijave tema budući da se iste šalju u isprintanoj formi i pročelnici sve liste tema trebaju odobriti svojim potpisom. Predlažu pojednostavljivanje procesa, ali konkretan oblik nije predložen.
- Veleučilište nastavlja poticati nastavnike na korištenje novih tehnologija i oblika nastave. Do sada je 47 kolegija postavljeno na Moodle platformu. Jedan kolegij je u potpunosti prebačen u e-kolegij. Nastavnici ukazuju na potencijalne poteškoće kao što su evidencija nastave koja se održava u virtualnom obliku, normiranje e-nastave, studentska evaluacija virtualne nastave, organizacija e-ispita.

- Oko 150 nastavnika prošlo je edukaciju za mentore
- Evaluacija nastavnika od strane studenata putem ISVU sustava i dalje nailazi na problem slabog odaziva studenata, unatoč naporima od strane Veleučilišta da se studente motivira i odziv poveća
- Ostvareni su pozitivni pomaci u poticanju nastavnika na uključivanje u znanstveni rad. Veleučilište je osiguralo fond od 100.000,00 kn za znanstvena istraživanja i u dva navrata raspisalo natječaj za financiranje znanstvenih projekata nastavnika, pri čemu je za financiranje odabrano ukupno 14 projekata.
- Unatoč pozitivnim pomacima u vidu financiranja znanstvenih projekata nastavnika, prepreku za intenzivnije uključivanje nastavnika u znanstveno-istraživački rad i dalje predstavlja nastavno opterećenje i vremensko usklađivanje provedbe istraživanja s nastavnim obavezama
- Dobiveni su koeficijenti za napredovanja u prethodnom razdoblju (2016.-2018.) od strane Ministarstva znanosti i obrazovanja, te koeficijenti za planirana napredovanja do kraja kalendarske godine prema raspisanim natječajima. Izmijenjena je odluka o napredovanjima nastavnika i suradnika i izrađen je plan napredovanja te će nastavnici imati uvjete moći napredovati.
- U proteklom razdoblju dva djelatnika su upisala doktorski studij, te je sada ukupno 33 zaposlenika na doktoratu
- 55 djelatnika, od čega 21 u punom radnom odnosu, ima stupanj doktora znanosti. U proteklom razdoblju zaposlena je jedna osoba s doktoratom znanosti u puni radni odnos.
- Proveden je izbor u znanstveno zvanje zaposlenika koji su stekli uvjete, te sada ukupno 13 zaposlenika ima izbor u znanstveno zvanje u područjima biomedicine (5), prirodnih znanosti (5), društvenih znanosti (2) i interdisciplinarnom području (1). Od 13 zaposlenika s izborom u znanstveno zvanje, 11 je u zvanju znanstvenog suradnika, jedan u zvanju višeg znanstvenog suradnika i jedan u zvanju znanstvenog savjetnika.
- Anketi o samoevaluaciji nastavnika, asistenata i stručnih suradnika pristupio je veći broj zaposlenika nego u prethodnom razdoblju, oko 150, što još uvijek nije zadovoljavajući odziv



- Veleučilište kontinuirano potiče aktivno sudjelovanje nastavnika na stručnim i znanstvenim skupovima u zemlji i inozemstvu i financira odlaske na kongrese prvim autorima. Nastavnici su iskazali potrebu da se financiranje kongresa omogući i za još jednog koautora u slučajevima kad je doprinos autora jednak
- Od nastavnog osoblja ukupno je dvoje nastavnika sudjelovalo u Erasmus+ programu mobilnosti, oba nastavnika sa studija Radiološke tehnologije. Usavršavanje nastavnika je omogućeno u okviru Erasmus + programa, ali nastavnici i nadalje slabo koriste tu mogućnost, prvenstveno zbog opterećenosti nastavnim i nenastavnim obavezama. Potrebno je više poticati i vrednovati mobilnost nastavnika.
- U proteklom razdoblju u CROSBI bazi (Hrvatska znanstvena bibliografija) je evidentirano 47 novih radova pridruženih Zdravstvenom veleučilištu. I nadalje je potrebno poticati unos radova nastavnika i suradnika u bazu CROSBI, kao i izradu Google Znalac (Google Scholar) profila naših nastavnika i suradnika

#### 4.5.2 Zaključak

Veleučilište kontinuirano brine o usavršavanju nastavnika i njihovom profesionalnom razvoju. Napravljen je značajan iskorak u poticanju znanstvene aktivnosti nastavnika od strane Uprave Zdravstvenog veleučilišta osiguravanjem sredstava za financiranje znanstvenih projekata. Uvođenjem e-indeksa smanjena je opterećenost nastavnika i olakšan rad. Povećan je broj kolegija u kojima se primjenjuju nove tehnologije i oblici nastave (e-kolegiji), ali je potrebno riješiti nejasnoće, ponajprije pitanje normiranja i evaluacije nastave u e-kolegijima. Nastavne i nenastavne obveze još uvijek predstavljaju ograničavajući čimbenik u većem angažmanu nastavnika u znanstveno-istraživački rad i uključivanju u programe mobilnosti.

#### 4.5.3 Preporuke za poboljšanje

- Potrebno je nastaviti zapošljavati nastavni kadar kako bi se postigao zadovoljavajući omjer nastavnik/ student, te smanjiti opterećenost nastavnika nastavnim i nenastavnim obavezama kako bi im se omogućilo više vremena za sudjelovanje u istraživačkim projektima i znanstvenom radu.
- Potrebno je i nadalje poticati profesionalni razvoj i edukaciju nastavnika, kao i odlaznu mobilnost, te razraditi sustav nagrađivanja odnosno motiviranja nastavnika.
- Rješavanjem otvorenih pitanja vezano za nove tehnologije i oblike nastave (e-kolegiji) potaknuo bi se veći interes i angažman nastavnika oko istih

**RAZINA RAZVIJENOSTI: POČETNA → RAZVIJENA**

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

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

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

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

- Učionice su adekvatno opremljene informatičkim i ostalim pomagalicama potrebnim za kvalitetno izvođenje nastave, no broj studenata ponekad je veći od raspoloživog broja sjedećih mjesta.
- Na godišnjoj bazi putem anketa provodi se analiza kvalitete rada knjižnice i tehničko-administrativnog osoblja.
- Radno vrijeme knjižnice, studentske referade i tajništva prilagođeno je obvezama studenata.
- Čitaonica je prostorno primjerena i informatički opremljena.
- Studentima je omogućen pristup e-udžbenicima putem korisničkog imena i lozinke.
- Studenti imaju mogućnost kopiranja u prostorijama Veleučilišta po povoljnim cijenama.
- Nastavnici su dostupni studentima putem e-maila i tjednih individualnih konzultacija.
- Sustav mentora studijskih godina većinom se uspješno provodi, no neke studijske godine nemaju redovitu komunikaciju s mentorom.
- Savjetovalište za studente kontinuirano djeluje te su studenti zadovoljni njegovim radom.
- Prostor za rad Studentskog zbora je osiguran te se studenti kontinuirano uključuju u brojne izvannastavne aktivnosti.

- Osiguran je odgovarajući prostor za izvođenje svih oblika nastave, opremljen tako da studentima omogući usvajanje znanja i vještina postizanja ishoda učenja te se svake godine nadopunjuje.
- U svim prostorima Zdravstvenog veleučilišta osiguran je pristup bežičnom internetu.
- Mobilnost studenata putem Erasmus + programa kontinuirano se provodi.
- U akademskoj godini 2017./2018. u sklopu Erasmus+ programa odlaznu mobilnost je iskoristilo 2 nastavnika Veleučilišta, a u sklopu istog Veleučilište je na dolaznu mobilnost primilo 7 nastavnika.
- U akademskoj godini 2017./2018. u sklopu Erasmus+ programa odlaznu mobilnost je iskoristilo 9 studenta preddiplomskih studija Veleučilišta, a u sklopu istog Veleučilište je na dolaznu mobilnost primilo 3 studenta.
- Tijekom akademske godine 2017./2018. uveden je e-indeks na svim studijima Zdravstvenog veleučilišta u Zagrebu
- Studentima je omogućeno sudjelovanje u radu Stručnog vijeća, Odjela za kvalitetu te brojnih povjerenstava.

#### 4.6.2 Zaključak

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

#### 4.6.3 Preporuke za fazu naknadnog praćenja

- I dalje kontinuirano raditi na osiguravanju većeg prostora Veleučilišta.
- Nastaviti povećavati broj raspoložive obavezne literature.

**RAZINA RAZVIJENOSTI: RAZVIJENA**

## 4.7 Upravljanje informacijama (ESG 1.7.)

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

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

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

- Vijesti i relevantne informacije kontinuirano se objavljuju na mrežnim stranicama Veleučilišta.
- Na Veleučilištu postoji i koristi se ZVU portal (intranet sustav <http://sharepoint.zvu.hr/default.aspx>) s općim stranicama i stranicama Katedri i Službi.
- Studenti imaju mogućnost korištenja cjelokupnog mrežnog sustava (važne obavijesti i korisne informacije) putem korisničke lozinke koju dobiju na početku studija, međutim, studenti je slabo koriste i nisu pretjerano zainteresirani.
- Postoje ažurne posebne tematske mrežne stranice, kao što su: stranice za kvalitetu, Psihološkog savjetovišta, Studentskog zbora, Alumni kluba.
- U protekloj godini je postavljena nova web stranica Studentskog zbora.
- Mrežna stranica prati potrebe studenata od upisa do završetka studija (u vidu potrebnih informacija i važnih obavijesti).
- U protekloj akademskoj godini elektronički sustav praćenja evidencije planirane i održane nastave ([sun.zvu.hr/sys/](http://sun.zvu.hr/sys/)) je poboljšana i proširena za potrebe računovodstva i financijskog planiranja te su dodana brojna izvješća. U planu je daljnje razvijanje sustava koja ima za svrhu olakšati protok informacija te polako preuzeti ulogu Intraneta.
- U pripremi je nova web stranica Veleučilišta i u planu je njeno postavljanje do kraja naredne akademske godine.

- Prema potrebi putem ISVU sustava izrađuje se analiza studentske populacije. U akademskoj godini 2016/2017 u sustavu je aktiviralo godinu 4057 studenata, od toga 3136 žena i 921 muškarac. Prosjek godina iznosi na redovnim studijima 21, na izvanrednim 27 te na specijalističkim 32 godine starosti.
- Provodi se analiza ispisanih studenata. Studenti prilikom ispisa ispunjavaju anketu o razlozima ispisa. U prošloj akademskoj godini smanjen je broj ispisanih studenata u odnosu na prethodnu akademsku godinu. U 2015/2016 godini ispisana su 46 studenata, dok su u 2014/2015 ispisana 62 studenata.
- Odjel za kvalitetu redovito, svake godine objavljuje izvješća o provedbi anketa za prošlu akademsku godinu na Web stranici.
- Alumni klub provodi anketu iz koje je između ostalog vidljivo jesu li članovi kluba zaposleni, ako jesu rade li u struci, te koliko im u profesionalnom životu koriste znanja i vještine koje su stekli tijekom studiranja.
- Postoje mailing liste studenata putem kojih se šalju obavijesti po studijima i nastavnim godinama.

#### 4.7.1. Zaključak

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

#### 4.7.2 Preporuke za poboljšanje kvalitete

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

**RAZINA RAZVIJENOSTI: [NAPREDNA](#)**

#### **4.8 Informiranje javnosti (ESG1.8.)**

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

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

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

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

##### **4.8.2 Zaključak**

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

##### **4.8.3 Preporuke za fazu naknadnog praćenja**

- Kontinuirano i redovito ažurirati sve medijske kanale Veleučilišta .

**RAZINA RAZVIJENOSTI: [NAPREDNA](#)**

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

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

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

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

- Osnovana su povjerenstva za analizu nastavnih programa. Povjerenstva su analizirala studijske programe i dala preporuke za potrebne izmjene, te izradila SWOT analize.
- U kontinuitetu se provodi revidiranje sadržaja kolegija od strane nastavnika i njihovo aktualiziranje sukladno novim spoznajama.
- U tijeku je izrada kataloga vještina i kompetencija koje studenti stječu tijekom studija.
- U završnoj fazi je SWOT analiza Zdravstvenog veleučilišta, koja bi uskoro trebala biti objavljena.
- Revidirani su izvedbeni planovi nastave svih studija
- Izvedbeni planovi svih studija Veleučilišta objavljuju se na mrežnim stranicama Veleučilišta.
- Dva studijska programa su u završnoj fazi izrade (specijalistički studij Radne terapije i studij Primaljstva)
- Pri Veleučilištu je registriran Centar za cjeloživotno učenje, u sklopu kojeg je održano nekoliko tečajeva (Masterclass tečaj „Leadership u zdravstvu“; dva simpozija iz područja neurokirurgije; seminar „BIOPAC“, tečaj 1. kategorije za medicinske sestre „Sveobuhvatna zdravstvena skrb oboljelih od raka pluća“; te tečaj GDPR).
- Program cjeloživotnog učenja za operacijske medicinske sestre/tehničare je završen i čeka se dopusnica, a program za gerontonegovateljice je u završnoj je fazi izrade. U tijeku je izrada programa za suradnika u prodaji lijekova i medicinskih proizvoda.



#### 4.9.2 Zaključak

Veleučilište ima uspostavljene mehanizme praćenja i revidiranja studijskih programa. Izmjenama postojećih programa i novim ponuđenim programima nastoji se odgovoriti na potrebe društva.

#### 4.9.3 Preporuke za poboljšanje

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

**RAZINA RAZVIJENOSTI: RAZVIJENA**

#### **4.10 Periodičko vanjsko osiguravanje kvalitete (ESG 1.10.)**

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

##### **4.10.1 Utvrđeno stanje**

- Proces Unutarnje prosudbe ove godine održan je u prosincu (15. i 19. prosinca 2017. godine) peti puta, po novim ESG standardima i smjernicama i normom ISO 9001:2015.
- Provedeni su razgovori sa svim dionicima sustava kvalitete, analizirani su prikupljeni podaci i postojeća dokumentacija.
- Povjerenstvo za unutarnju prosudbu izvršilo je uvid u internu dokumentaciju Veleučilišta, te provjerilo usklađenost dokumenata kvalitete („Priručnik osiguranja kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu“, dostupan na mrežnim stranicama ZVU-a) s propisima i internim aktima Veleučilišta.
- Očekuje se novi postupak Vanjske neovisne periodične prosudbe po novim ESG standardima.
- Zdravstveno Veleučilište dobilo je potvrdu ISO standarda 9000/2015 u travnju 2016., te ga očekuje obnova potvrde ISO standarda 9000/2015 u ožujku, 2018.

##### **4.10.2 Zaključak**

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

##### **4.10.3. Preporuke za poboljšanje kvalitete**

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

**RAZINA RAZVIJENOSTI: RAZVIJENA**

## 5. Ocjena sustava osiguravanja kvalitete

Povjerenstvo za unutarnju prosudbu provelo je postupak unutarnje prosudbe, analiziralo prikupljene podatke i sve relevantne dokumente, a ocjenu sustava osiguravanja kvalitete temelji na spomenutim materijalima, Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju i normi ISO 9000:2015. Povjerenstvo smatra kako je sustav osiguravanja kvalitete uspostavljen i trenutno se nalazi u **razvijenoj fazi** u većem dijelu svojih aktivnosti.

### 5.1 Kriteriji za prosudbu sustava osiguravanja kvalitete (ESG tablica prijelazne verzije kriterija Zdravstvenog veleučilišta izrađenih u konzultacijama sa Agencijom za znanost i visoko obrazovanje)

ESG STANDARD	Pripremna faza	Početna faza	Razvijena faza	Napredna faza
<b>1.1. Politika osiguravanja kvalitete</b>	Politika, misija, vizija, opća strategija su u fazi pripreme i izrade. Ustrojava se sustav osiguravanja kvalitete. Učilište nije izradilo postupke osiguravanja kvalitete za svoje aktivnosti.	Politika, misija, vizija, opća strategija su izrađene, usvojene i objavljene. Ustrojen je sustav osiguravanja kvalitete. Postoje postupci osiguravanja kvalitete za neke aktivnosti, ali nisu sustavno strukturirani ni međusobno povezani.	Osiguravanje kvalitete pokriva mnoge aktivnosti visokog učilišta i postupci osiguravanja kvalitete čine konzistentan sustav koji se učinkovito unaprjeđuje na temelju rezultata unutarnje prosudbe. Svi su dokumenti sustava objavljeni.	Osiguravanje kvalitete pokriva sve aktivnosti visokog učilišta. Sustav se učinkovito unaprjeđuje na temelju rezultata unutarnje i vanjske prosudbe.
<b>1.2. Izrada i odobravanje programa</b>	Ne postoje uspostavljeni mehanizmi kojima se prati izrada i odobravanje studijskih programa. Nisu izrađeni ishodi učenja za predložene studijske programe. Studenti i drugi dionici nisu uključeni u aktivnosti izrade i odobravanja studijskih programa. Ne prikupljaju se povratne informacije.	Postoje formalni mehanizmi za odobravanje, promatranje i periodični razvoj programa i stupnjeva obrazovanja koji se djelomično primjenjuju. Izrađeni su ishodi učenja za svaki predloženi studijski program. Resursi su djelomično osigurani. Studenti su uključeni u aktivnosti osiguravanja kvalitete. Uspostavljen je mehanizam vraćanja na doradu studijskih programa unutar visokog učilišta.	Mehanizmi za izradu i odobravanje studijskih programa, promatranje i periodičnu reviziju programa i stupnjeva obrazovanja primjenjuju se u cijelosti. Ishodi učenja i ECTS bodovi su revidirani i po potrebi poboljšani. Osigurana su sredstva za veći dio planiranih aktivnosti. Studenti i drugi dionici uključeni su u aktivnosti osiguravanja kvalitete te se na temelju njihove povratne informacije provodi revizija.	Redovito se prikupljaju informacije svih dionika te koriste za unapređenje sustava osiguravanja kvalitete (unaprjeđenje procesa, odobravanja, promatranja i periodične revizije programa i stupnjeva obrazovanja). Osigurana su sredstva za sve aktivnosti.
<b>1.3. Učenje poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta</b>	Ne postoje uspostavljeni mehanizmi praćenja različitih načina izvođenja nastave, korištenja pedagoških metoda u skladu sa potrebama raznovrsne	Postoje mehanizmi praćenja različitih načina izvođenja nastave, korištenja pedagoških metoda u skladu sa potrebama raznovrsne studentske	Mehanizmi praćenja različitih načina izvođenja nastave, korištenja pedagoških metoda u skladu sa potrebama raznovrsne studentske	Sustavno praćenje primjena ishoda učenja, korištenja pedagoških metoda, postupaka rješavanja studentskih žalbi te se trajno se poboljšavaju procedure.

	studentske populacije. Ne postoje objavljeni kriteriji, pravila i postupci za ocjenjivanje ishoda učenja studenta, odgovarajući postupci za rješavanje studentskih žalbi te međusobno poštivanje nastavnika i studenta.	populacije, postoje pravila i postupci za ocjenjivanje ishoda učenja, odgovarajući postupci za rješavanje studentskih žalbi te međusobno poštivanje nastavnika i studenata, ali su studentima samo djelomično dostupni i ne primjenjuju se dosljedno.	populacije, pravila i postupci ocjenjivanja ishoda učenja, postupci rješavanja studentskih žalbi te međusobno poštivanje nastavnika i studenata, dosljedno se primjenjuju, objavljeni su i studenti su upoznati s njima.	
<b>1.4. Upis i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje</b>	Ne postoje uspostavljeni mehanizmi kojima se prati napredak studenata, priznavanje prethodno stečenih ishoda učenja i kvalifikacija.	Djelomično se primjenjuju uspostavljeni mehanizmi kojima se prati napredak studenata, priznavanje prethodno stečenih ishoda učenja i kvalifikacija.	Sustavno se prati učinkovitost mehanizama napretka studenata, priznavanja prethodno stečenih ishoda učenja i kvalifikacija	Sustavno praćenje i poboljšavanje uspostavljenih postupaka u skladu s načelima Lisabonske konvencije o priznavanju i drugih visokih učilišta, agencija za osiguravanje kvalitete i nacionalnim ENIC i NARIC uredima.
<b>1.5. Nastavno osoblje</b>	Osiguran je minimalan broj nastavnog osoblja s odgovarajućom nastavnom i stručnom kvalifikacijom u skladu sa standardima opterećenja nastavnog osoblja. Nastavno osoblje nije aktivno uključeno u regionalni razvoj i ne postoji plan njegova obrazovanja i napredovanja.	Vještina prijenosa znanja na studente i učinkovitost poučavanja vrednuju se samo studentskim anketama. Nesustavno se provodi usavršavanje nastavnog osoblja. Nastavno osoblje djelomično utječe na regionalni razvoj. Postoji plan obrazovanja i napredovanja.	Vještina prijenosa znanja na studente i učinkovitost poučavanja istodobno se vrednuju različitim metodama. Mehanizmi koji omogućuju stručno i znanstveno usavršavanje nastavnog osoblja djelomično se primjenjuju. Nastavno osoblje aktivno utječe na regionalni razvoj. Profesionalni razvoj nastavnog osoblja se potiče putem nagrađivanja u skladu s ciljevima visokog učilišta.	Prikupljanje povratnih informacija o kvaliteti i učinkovitosti procesa poučavanja koristi se za unapređivanje kompetencija nastavnog osoblja. Rezultati znanstvenih istraživanja u području poučavanja uključeni su u sustavno organiziran proces poučavanja nastavnog osoblja. Nastavno osoblje značajno utječe na regionalni razvoj te se potiču inovacije u nastavnim metodama i korištenju novih tehnologija.
<b>1.6. Resursi za učenje i podrška studentima</b>	Sustav osiguravanja kvalitete ne provjerava resurse potrebne za podršku studentima. Resursi vezani uz studentski standard zadovoljavaju minimum.	Sustav osiguravanja kvalitete ne provjerava postojeće resurse za učenje koji su djelomično dostupni i primjereni za svaki ponuđeni studijski program. Resursi vezani uz studentski standard djelomično zadovoljavaju potrebe studenata.	Resursi potrebni studentima za učenje dostupni su i primjereni za svaki ponuđeni studijski program. Resursi vezani uz studentski standard u većoj mjeri zadovoljavaju potrebe studenata.	Visoka učilišta sustavno prate i unapređuju resurse za podršku studentima za svaki ponuđeni studijski program. Resursi vezani uz studentski standard u potpunosti zadovoljavaju potrebe studenata.
<b>1.7. Upravljanje informacijama</b>	Ne postoje mehanizmi ključnih pokazatelja uspjeha i profila studentske populacije. Ne postoje mehanizmi praćenja napredovanja, uspješnosti i stope odustajanja od studija. Ne postoje podaci o zapošljavanju i karijerama završenih studenata.	Postoji plan praćenja ključnih pokazatelja uspjeha i profila studentske populacije, napredovanja, uspješnosti i stope odustajanja od studija. Prikupljaju se podaci o zapošljavanju i karijerama završenih studenata.	Provodi se praćenje pokazatelja uspjeha i profila studenata, napredovanja, uspješnosti i stope odustajanja od studija. Uhodani mehanizmi prikupljanja podataka o zapošljavanju i karijerama završenih studenata.	Sustavno se koriste metode prikupljanja informacija, u pružanje i analizu informacija te planiranje aktivnosti uključeni su studenti i zaposlenici.
<b>1.8. Informiranje javnosti</b>	Učilišta ne objavljuju relevantne i nepristrane informacije o programima i stupnjevima obrazovanja koje pružaju.	Učilišta djelomično objavljuju relevantne i nepristrane informacije o programima i stupnjevima obrazovanja koje pružaju.	Učilišta uglavnom objavljuju relevantne i nepristrane informacije o programima i stupnjevima obrazovanja koje pružaju.	Učilišta redovito objavljuju relevantne i nepristrane informacije o programima i stupnjevima obrazovanja koje pružaju.
<b>1.9. Kontinuirano praćenje i periodička revizija programa</b>	Ne postoje uspostavljeni mehanizmi kontinuiranog praćenja i periodičkog revidiranja svih studijskih programa.	Postoje uspostavljeni mehanizmi praćenja i periodičkog revidiranja svih studijskih programa u svjetlu najnovijih	Učilišta uglavnom primjenjuju uspostavljene mehanizme praćenja i periodičkog revidiranja svih studijskih	Učilišta redovito primjenjuju uspostavljene mehanizme praćenja i periodičkog revidiranja svih studijskih

	Osiguran je minimum resursa za učenje i poučavanje. Ne prikupljaju se povratne informacije o potrebama društva.	znanstvenih istraživanja u danoj disciplini, ali se djelomično primjenjuju. Resursi su djelomično osigurani. Nove se istraživačke metode i saznanja počinju primjenjivati u procesima poučavanja i učenja.	programa u svjetlu najnovijih znanstvenih istraživanja u danoj disciplini, te ih izmjenjuju prema potrebama društva. Učinkovitost se uspostavljenih mehanizama ne primjenjuje sustavno.	programa u svjetlu najnovijih znanstvenih istraživanja u danoj disciplini, te ih izmjenjuju prema potrebama društva. Revidirani se opisi programa redovito objavljuju. Ocjenjuje se učinkovitost primjene novih istraživačkih metoda u procesima poučavanja i učenja.
<b>1.10. Periodičko vanjsko osiguravanje kvalitete</b>	Uspostavljen sustav osiguravanja kvalitete u potpunosti ne provjerava rad visokog učilišta u skladu sa ESG 1.1. – 1.10. standardima.	Sustav osiguravanja kvalitete provjerava uspostavljene mehanizme i djelomično se koristi za pripremu i sudjelovanje u postupcima vanjskog vrednovanja.	Mehanizmi i podaci uspostavljenog sustava osiguravanja kvalitete u potpunosti se koriste za pripremu i sudjelovanje u postupcima vanjskog vrednovanja.	Na temelju rezultata unutarnjih i vanjskih vrednovanja sustav se razvija i institucija ima uspješne ishode rezultata vanjskih vrednovanja.

## 6. Period praćenja i naknadna unutarnja prosudba

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

Povjerenstvo posebno ističe slijedeće obveze Veleučilišta:

- Osmisliti mehanizme koji će omogućiti povećanje odaziva kako studenata tako i nastavnog osoblja na (samo)evaluaciju nastavnog procesa.
- Raditi na osiguravanju minimalnih uvjeta za dobivanje dopusnice, prvenstveno omjeru nastavnik : student.

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

KLASA:

URBROJ:

Zagreb, 15. veljače 2019.

Povjerenstvo za unutarnju prosudbu sustava kvalitete:

---

Tatjana Njegovan Zvonarević, prof..

---

Ana Marija Hošnjak, dipl.med.techn.

---

Dr.sc. Ivna Kocijan

---

Ivica Pripeljaš

---

Filip Kolenković

---

Izv.prof. dr. sc. Igor Filipčić

## 7. PRILOZI

### Prilog 1. Dokumenti za provedbu unutarnje prosudbe

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

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

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

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

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

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



- Minimalni kriteriji za sudjelovanje gosta predavača u nastavi na studijima Zdravstvenog veleučilišta
- Protokol organizacije studijskih putovanja studenata specijalističkih diplomskih stručnih studija
- Pravilnik o školovanju i usavršavanju nastavnika i zaposlenika Veleučilišta
- Pravilnik o provedbi stručne prakse
- Pravilnik o općoj ocjeni studija
- Odluka o organizaciji izbornih kolegija na Zdravstvenom veleučilištu
- Pravilnik o ocjenjivanju
- Statut Alumni kluba Zdravstvenog veleučilišta 2015.
- Strategija osiguravanja kvalitete na ZVU 2014.-2017.
- Plan aktivnosti osiguravanja kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu za 2018. godinu
- Izvještaj o provedbi programa Erasmus + u akademskoj godini 2017./2018. godinu
- Izvještaj o održanoj nastavi u akademskoj godini 2017./2018.
- Izvještaj o radu Etičkog povjerenstva za akademsku godinu 2017./2018.
- Strategija razvoja stručnog i znanstveno-istraživačkog rada zdravstvenog veleučilišta za razdoblje od 2014. do 2018. godine

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

Stručno vijeće Zdravstvenog veleučilišta je na svojoj 33. sjednici održanoj 27. veljače 2018. godine u Zagrebu donijelo odluku o imenovanju članova Povjerenstva za unutarnju prosudbu sustava kvalitete. Unutarnju prosudbu provelo je povjerenstvo u sastavu:

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

Povjerenstvo je počelo s radom na unutarnjoj prosudbi za 2017. godinu 25. studenog 2017. godine.

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

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

#### Prilog 4. Plan unutarnje prosudbe sustava kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu 2017

1. DAN – ponedjeljak 26. studenog 2018. od 12:00 do 13:00 sati			
Aktivnost i predviđeno vrijeme		Dionici	Teme za razgovor i raspravu
<p>Razgovor s Tajništvom ZVU, Studentskom referadom ZVU i Knjižnicom ZVU <i>12.00 sati</i></p> <p><i>Dvorana 8</i></p>	<p><i>Voditeljice tajništva, referade i knjižnice ZVU</i></p>	<p>Ivana Hrastović Divna Švelec Ana Hanzer</p>	<p>e indeks Organizacija upisa u narednu akademsku godinu i u I godinu studija preko SPU i van SPU Prijave tema diplomskih i završnih radova Organizacija i usklađivanje ispitnih rokova Raspored dvorana Rad knjižnice i nabavka literature</p>
<p>Razgovor s Informatičkom i tehničkom službom ZVU <i>12.00 sati</i></p> <p><i>Dvorana 8</i></p>	<p><i>Voditelj informatičke i tehničke službe ZVU</i></p>	<p>Ozren Digula</p>	<p>Intranet ISVU sustav Upravljanje informacijama Dokumentacijska i informatička infrastruktura sustava</p>

<p>Stručne službe ZVU 12.00 sati Dvorana 8</p>	<p>Voditeljice računovodstva ZVU, kadrovske službe ZVU i službe javne nabave ZVU</p>	<p>Tihana Ćurković Željka Mažić Natalija Digula</p>	<p>postupci javne nabave postupci i natječaji za izbor u nastavna zvanja kadrovska politika</p>
--	--	---	---

2. DAN - utorak, 27.studenog 2018. u 10:00

Aktivnost i predviđeno vrijeme		Dionici	Teme za razgovor i raspravu
<p>Razgovor s Upravom ZVU 10.00 sati <i>Mala vijećnica</i></p>	<i>Dekan ZVU</i>	Prof.dr.sc. Krešimir Rotim	ciljevi cjelokupne organizacije
	<i>Prodekan za međunarodnu suradnju i razvoj</i>	Doc. Dr.sc. Tomislav Madžar	međunarodna suradnja i mobilnost ugovori sa novim partnerima suradnja sa drugim visokoškolskim ustanovama
	<i>Prodekan za znanost i izdavaštvo</i>	Doc.dr.sc. Aleksandar Racz, prof.v.š.	Znanstvena i izdavačka djelatnost Analiza i praćenje znanstvene i stručne aktivnosti Znanstveni projekti
	<i>Prodekanica za nastavu i studente ZVU</i>	Dr.sc. Snježana Čukljek, prof.v.š.	promjene od prethodne UP novi studijski programi cjeloživotno obrazovanje
	<i>Tajnik ZVU</i>	Nenad Mojsović, dipl.iur.	opremljenost i funkcionalnost prostora ZVU administrativno - tehnički resursi

3. DAN - petak 30. studenog 2018. od 10:00 - 14.30

Aktivnost i predviđeno vrijeme		Dionici	Teme za razgovor i raspravu
<p>Razgovor s Odjelom za kvalitetu ZVU 10.00 sati dvorana 4</p>	<p><i>Voditeljica Odjela za kvalitetu ZVU i članovi povjerenstva za kvalitetu</i></p>	<p>Mara Županić, dipl.med.techn. Iva Takšić, dipl.psih. Dušan Dojčinović, bacc.physioth. Mirjana Telebuh, bacc.physioth. Josipa Kubica Oračić</p>	<p>sustav kvalitete i pomoci od protekle UP pristup informacijama sustava za kvalitetu kultura kvalitete na ZVU plan aktivnosti i realizacija plana - buduće aktivnosti nove strategije studentske ankete</p>
<p>Razgovor s Voditeljima studija i predstavnicima Pročelnika katedri ZVU 11.00 sati dvorana 4</p>	<p><i>Voditelji studija, Koordinatori specijalističkih studija</i></p>	<p>Dr.sc. Snježana Schuster, prof.v.š. Dr.sc. Biserka Sedić, prof.v.š. Mr.sc Lana Feher Turković Prof.dr.sc. Goran Roić Dr.sc. Ozren Rađenović</p>	<p>Znanstvena i stručna djelatnost ISVU prijave završnih radova e indeksi znanstveni projekti</p>
	<p><i>i</i>  <i>Pročelnici katedri</i></p>	<p>Izv.prof.dr.sc. Jasna Bošnjir, prof.v.š. Štefanija Ozimec Vulinec, dipl.med.tech. Vesna Turuk, prof.  Dr.sc. Ana Mojsović Ćuić Marina Horvat, dipl.physioth. Jadranka Pavić, prof. Melita Rukavina, prof. Martina Klanjčić, prof Nikolino Žura, dipl.physioth. Dr.sc. Dario Lasić Doc.dr.sc. Jasminka Stepan Giljević, prof.v.š. Andreja Bartolac, prof.</p>	<p>suradnja sa drugim visokoškolskim ustanovama suradnja sa stručnim društvima stručno i znanstveno usavršavanje nastavnika</p>

Razgovor s predstavnicima nastavnika ZVU <i>12.00 sati</i> <i>dvorana 4</i>	<i>Nastavnici ZVU</i>		Znanstvena i stručna djelatnost pravilnik o ocjenjivanju iskustva nastavna mobilnost, erasmus korištenje Moodle platforme u nastavi znanstveni projekti e index
Razgovor s predstavnicima studenata ZVU <i>13.30 sati</i> <i>dvorana 4</i>	<i>Studenti stručnih i specijalističkih studija ZVU</i>		Znanstvena i stručna djelatnost mobilnost studenata evaluacije nastavnog procesa ISVU prijave završnih radova Rad i opremljenost knjižnice
4. DAN			
<i>Sastanak Povjerenstva za unutarnju prosudbu ZVU</i>		<i>Izrada zaključaka i preporuka</i>	
5. DAN			
<i>Sastanak s Odjelom za kvalitetu</i>		<i>Informiranje s konkretnim nalazima i preporukama</i>	
<i>Sastanak s Upravom ZVU</i>		<i>Informiranje Uprave Veleučilišta sa zaključcima i preporukama Povjerenstva za unutarnju prosudbu sustava kvalitete ZVU</i>	