

# POSLOVNIK KAKOVOSTI ZF UL

sprejet na 20. redni seji Senata ZF UL dne 28. 9. 2015

## **1. UVOD – KAKOVOST NA ZDRAVSTVENI FAKULTETI UNIVERZE V LJUBLJANI**

### **1. člen**

(izhodišča)

Zdravstvena fakulteta (v nadaljevanju ZF UL) je redna članica Univerze v Ljubljani (v nadaljevanju UL). ZF UL izvaja nacionalni program visokega šolstva ter nacionalni raziskovalni in razvojni program. Pri oblikovanju Poslovnika kakovosti ZF UL upošteva referenčne dokumente:

- Zakon o visokem šolstvu,
- Merila za akreditacijo in zunanjo evalvacijo visokošolskih zavodov in študijskih programov (NAKVIS),
- Evropske standarde in smernice za zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu (ENQA),
- Nacionalni program razvoja visokega šolstva,
- Statut in Strategijo UL,
- Pravila sistema kakovosti UL,
- Vizijo ter strategijo ZF UL,
- Pravila o organiziranosti in delovanju ZF UL,
- Strategijo kakovosti ZF UL.

### **2. člen**

(namen in uporaba)

Poslovník kakovosti (v nadaljevanju Poslovník) je predpis, s katerim ZF UL določi postopke, pristojnosti, način dela ter sprejemanje ukrepov za spremljanje in zagotavljanje kakovosti svojega dela. ZF UL v Poslovníku opredeli svoj sistem vodenja kakovosti, s katerim želi doprinesti k doseganju zastavljenih ciljev.

Sistem kakovosti služi kot orodje za sistematično izboljševanje na vseh področjih delovanja. Zagotavlja skupne postopke in mehanizme za doseganje večje kakovosti, sistematično in enotno zbiranje podatkov in analiziranje ter vrednotenje doseganja ciljev ter sprejemanje ustreznih ukrepov za izboljšave.

### **3. člen**

(zaveza kakovosti)

ZF UL kakovost opredeljuje kot svojo temeljno vrednoto. ZF UL razvija kulturo kakovosti in odgovornosti na vseh področjih svojega delovanja, to je na izobraževalnem, raziskovalnem, strokovnem, podpornem in upravljavskem področju. Vodstvo se zavezuje, da si bo skupaj s sodelavci, tako zaposlenimi in študenti, kot vsemi ostalimi deležniki, prizadevalo k nenehnemu izboljševanju kakovosti.

### **4. člen**

(odgovornost za kakovost)

Za spremljanje in zagotavljanje kakovosti so odgovorni vsi zaposleni, zunanji sodelavci in študenti ZF UL, še posebej pa vodstvo, Senat ter njegovi organi, Upravni odbor in Študentski svet.

Dekan je v skladu z določili Statuta UL odgovoren za redno delovanje mehanizmov spremljanja in zagotavljanja kakovosti ter poročanje o rezultatih rednih samoevalvacij ustanoviteljici, notranji in zunanji javnosti.

Dekan pooblasti prodekana, ki je posebej zadolžen za področje kakovosti. Dekan predlaga tudi člane Komisije za kakovost ter vzpostavi ustrezno Službo za kakovost.

## 5. člen

(naloge Komisije za kakovost)

Komisija za kakovost predvsem:

- pripravlja samoevalvacijsko poročilo zavoda,
- sodeluje pri pripravi letnega poročila s poudarkom na kakovosti in predlaganih ukrepih za izboljšave,
- obravnava in vrednoti delovanje mehanizmov za spremljanje in zagotavljanje kakovosti na fakulteti ter oblikuje predloge za njihovo izboljšanje,
- spremlja izvedbo in analizo študentskih ter drugih anket in pripravlja predloge za izboljšave njihovega izvajanja ter uporabe,
- sodeluje pri izvedbi občasnih poglobljenih samoevalvacij in zunanjih evalvacij,
- poroča Senatu o dosežkih na področju kakovosti ter oblikuje predloge za izboljšave,
- analizira strateške vidike delovanja članice.

## 6. člen

(naloge Službe za kakovost)

Služba za kakovost koordinira proces notranjega zagotavljanja kakovosti, skrbi za strokovno in razvojno podporo sistemu vodenja kakovosti na ZF UL z izvajanjem analiz, izboljševanjem in dograjevanjem elementov sistema kakovosti ter ustvarjanjem prostora za diskusije in izmenjavo izkušenj ter znanja na področju kakovosti.

Njene naloge so na področjih:

### a) **Razvoja sistema kakovosti:**

- spodbujanje aktivnosti za razvoj kulture kakovosti,
- sodelovanje pri vzpostavitvi ter prenavljanju strategije in poslovnika kakovosti,
- spremljanje evropskih pobud in trendov na področju kakovosti,
- sodelovanje pri razvoju, vpeljavi in testiranju kazalnikov kakovosti po posameznih dejavnostih,
- dopolnjevanje in izboljšanje obstoječih ter vpeljava novih instrumentov, metodologij in vzvodov za učinkovitejše spremljanje, ocenjevanje in zagotavljanje kakovosti,
- koordinacija in sodelovanje s Komisijo za kakovost UL ter Službo za kakovost UL.

### b) **Evalvacije in priprave poročil:**

- sodelovanje pri institucionalni evalvaciji,
- sodelovanje pri evalvaciji študijskih programov,
- sodelovanje pri pripravi poročil o kakovosti,
- priprave na mednarodno akreditacijo.

### c) **Priprave podlag za spremljanje kakovosti:**

- vzpostavitev sistema spremljanja učnih izidov in kompetenc,
- vzpostavitev sistema spremljanja dejanske obremenitve študentov,
- analiza in spremljanje študentskega profila,
- vzpostavitev sistema spremljanja diplomantov (Alumni),
- sodelovanje pri spremembah študijskih programov,
- priprava podlag za dolgoročno načrtovanje razvoja študijskih programov.

**d) Podpornih aktivnosti:**

- administrativno vodenje postopka spremembe študijskih programov,
- spodbujanje inovativnosti v izvajanju študijskih programov in razširjanju dobre prakse na področju poučevanja in učenja,
- organizacija izobraževanj s področja inovativnosti poučevanja in kakovosti,
- ureditev potrebnih baz in ostalih virov podatkov za spremljanje kakovosti ter nadaljnjo analizo,
- analiza temeljnih procesov in doseženih rezultatov, analiza podpornih procesov,
- spodbujanje večje vključenosti študentov v sistem kakovosti (dvig akademske kulture študentov, dvig pripadnosti študentov, storitve za študente in pogoji za študij, odličnost študentskega predstavništva).

## **2. SISTEM VODENJA KAKOVOSTI**

### **7. člen**

(načrtovanje kakovosti)

Osrednji metodološki princip celovitega vodenja kakovosti predstavlja krog kakovosti (s štirimi fazami: načrtovanje, izvajanje, preverjanje, ukrepanje), ki spodbuja sistematičen pristop k razvoju sistema kakovosti.

Z načrtovanjem kakovosti ZF UL zagotavlja, da so spremembe obvladane in da se med uvajanjem sprememb ohranja celostnost sistema vodenja kakovosti. Načrtuje procese sistema kakovosti, potrebne vire in stalne izboljšave sistema vodenja kakovosti.

### **8. člen**

(cilji kakovosti)

ZF UL oblikuje cilje kakovosti za posamezna področja delovanja. Izbere in opredeli reprezentativne kazalnike in merila ter kriterije in postopke za presojo doseganja ciljev kakovosti.

Kazalniki kakovosti nudijo informacije o stanju na fakulteti, omogočajo uporabo benchmarkinga – primerjavo s podobnimi institucijami, pripomorejo k transparentnosti in javnosti delovanja fakultete.

ZF UL oblikuje nabor kazalnikov kakovosti skladno z zakonodajo ter zahtevami UL (Priloga 1).

### **9. člen**

(procesni pristop)

Temeljni procesi in podporni procesi, ki zagotavljajo nemoteno poslovanje, morajo biti na ZF UL definirani in dokumentirani (Priloga 2). Procesni so definirani, če so določeni: namen procesa, njihova organiziranost, odgovornosti, pooblastila, potek aktivnosti v procesu, navodila za izvajanje aktivnosti, dokumenti v procesu, sodelujoči v procesu, povezovanje z drugimi procesi, informacijska podpora ter vhodi in izhodi procesa.

Vodje oziroma lastniki procesov so odgovorni za zagotavljanje rezultatov procesa in za stalno izboljševanje procesov (organizacija, tehnologija, kompetentnost izvajalcev). V ta namen določajo cilje izboljšav, ukrepe za doseganje teh ciljev ter vzpostavljajo merila, po katerih spremljajo približevanje ciljem.

Vodje področij, enot ali procesov zagotovijo: jasno opredeljene ter dokumentirane zahteve za rezultate, način dela, pogoje za izvedbo, način preverjanja izpolnjevanja zahtev, spremljanje in evidentiranje vseh odstopanj, obravnavo odstopanj, odločanje o korektivnih ukrepih za izboljšanje ter spremljanje realizacije in učinkov korektivnih ukrepov.

## **10.člen**

(načelo dokumentiranosti)

Z dokumentiranimi postopki ZF UL obvladuje sistem vodenja kakovosti in poslovanja. Dokumentacija je razdeljena na naslednje ravni:

- poslovnik kakovosti (krovni predpis),
- organizacijski predpisi,
- navodila za delo in obrazci,
- vhodni in izhodni dokumenti procesov,
- zunanji predpisi, dokumentacija in standardi.

## **11. člen**

(mehanizmi spremljanja in zagotavljanja kakovosti)

Osnovni mehanizem zagotavljanja kakovosti je zaključena zanka, ki zajema: proces določanja ciljev in prioritet, načrtovanja, izvedbe, evalvacije in ocene izvedenih dejavnosti, načrtovanih ukrepov, ki predstavljajo hkrati nekatere od ciljev prihodnjega ciklusa ter poročanje.

Procesi zaključene zanke potekajo stalno na vseh ravneh in pri vseh dejavnostih (izobraževalni, raziskovalni, umetniški in strokovni dejavnosti).

V vseh fazah sodelujejo vsi ključni deležniki, vključno s študenti. Zaposleni in študenti morajo biti seznanjeni s svojo vlogo v procesu, z vsebino in potekom evalvacijskih postopkov ter z rezultati vsakokratnih evalvacij ter z ukrepi.

Za zbiranje podatkov se uporabljajo naslednji instrumenti:

- ankete študentov (mnenjska anketa študentov ob prvem vpisu, mnenjske ankete študentov o izvedbi pedagoškega procesa, anketa o dejanski obremenitvi študentov s študijem, mnenjske ankete diplomantov),
- mnenjske ankete visokošolskih učiteljev in sodelavcev (izvaja se enkrat letno, po zaključku posamezne učne enote),
- mnenjska anketa za strokovne sodelavce, mentorje študentov pri kliničnem usposabljanju v učnih zavodih (izvaja se enkrat letno),
- anketa o zadovoljstvu zaposlenih in organizacijski kulturi.

Letno se izvedejo analize za področje študijskih programov:

- analiza vpisa,
- analiza uspešnosti študentov v času študija,
- analiza dejanske obremenitve študentov,
- analiza prehodnosti študentov v višje letnike,
- analiza rednih študentskih anket (primerjava več let),
- analiza zaposljivosti diplomantov,
- analiza doseganja kompetenc.

## **12.člen**

(obvladovanje neskladij)

V procesu presoje kakovosti ZF UL ugotavlja neskladja med načrtovanimi in doseženimi rezultati. Za ugotovljene neskladnosti se poiščejo vzroki in predvidijo korektivni ukrepi s programskim in časovnim načrtom.

Za realizacijo korektivnih ukrepov je odgovoren vodja organizacijske enote (predstojniki, vodje služb), za izvajanje korektivnih ukrepov pa vsak udeleženec v procesu, na katerega se ukrep nanaša.

### **3. SAMOEVALVACIJA**

#### **13. člen**

(namen in potek samoevalvacije)

Samoevalvacija je temeljna aktivnost pri zagotavljanju kakovosti pedagoškega, raziskovalnega, strokovnega in poslovnega delovanja ZF UL. S samoevalvacijo ZF UL preverja skladnost rezultatov delovanja z zahtevami sistema kakovosti in pričakovanji deležnikov. V procesu samoevalvacije sodelujejo vsi deležniki, ki morajo biti predhodno seznanjeni s svojo vlogo, z vsebino in potekom evalvacijskih postopkov ter ob zaključku z rezultati in ukrepi.

Samoevalvacija se lahko izvaja na različnih ravneh: na ravni študijskega predmeta, na ravni študijskega programa, v okviru posamezne organizacijske enote, v okviru raziskovalne/strokovne dejavnosti ali na ravni celotne fakultete.

Za izvajanje in redno samoevalvacijo študijskih programov skrbijo predstojniki oddelkov v sodelovanju s Službo in Komisijo za kakovost. Poročila o kakovosti na ravni študijskih programov so osnova za spremembe in podaljševanje akreditacije posameznim študijskim programom.

#### **14. člen**

(samoevalvacijsko poročilo)

Komisija za kakovost, v sodelovanju s Službo za kakovost, predstojniki ter vodji, do konca meseca januarja za preteklo leto pripravi samoevalvacijsko poročilo.

Samoevalvacijsko poročilo fakultete vključuje dokumentirane in analizirane ugotovitve o dosežkih in pomanjkljivostih izvajanja dejavnosti ter predloge za odpravo napak oziroma izboljšave. Vsebuje pregled realizacije ciljev akcijskega načrta in ukrepov za izboljšave v preteklem obdobju ter pripravo novih. Poročilo smiselno sledi strukturi, sestavnim delom, kazalnikom in metodologiji letnega delovnega načrta enote.

Komisija za kakovost pred pripravo samoevalvacijskega poročila pripravi načrt samoevalvacije, ki vključuje naslednje elemente:

- Poročilo o samoevalvaciji študijskih programov na posameznem oddelku (vključuje tudi Poročila o samoevalvaciji nosilcev predmetov)
- Poročilo o samoevalvaciji posamezne katedre
- Poročilo o samoevalvaciji organizacijskih enot

### **4. AKREDITACIJA**

#### **15. člen**

(nacionalna akreditacija)

Zaradi zagotavljanja javne veljavnosti študijskih programov in diplom mora fakulteta (univerza) v zakonsko določenih rokih in na zakonsko predpisan način zagotoviti podaljšanje akreditacije študijskih programov pri nacionalni agenciji.

## **16. člen**

(mednarodna akreditacija)

Fakulteta lahko zaprosi za zunanjo evalvacijo, ki jo opravijo tuje pooblašene agencije za akreditacijo v mednarodnem okolju. V teh primerih poteka akreditacija in evalvacija v skladu z mednarodno priznanimi standardi in postopki, ki jih uporablja konkretna tuja agencija, ki izvaja akreditacijo oziroma evalvacijo.

## **5. VAROVANJE PODATKOV**

### **17. člen**

(zaupnost podatkov ter hranjenje dokumentacije)

Pri zbiranju in objavi podatkov se spoštuje zaupnost podatkov, zagotavlja varstvo osebnih podatkov in tajnih poslovnih podatkov v skladu z veljavno zakonodajo.

ZF UL hrani evalvacijska poročila trajno, dokumente (analize), ki so nastali pri pripravi evalvacijskega poročila pa pet let.

Letno samoevalvacijsko poročilo je objavljeno na spletni strani ZF UL.

Dekanja

doc. dr. Marija Zaletel

# PRILOGE

## Priloga 1: KAZALNIKI KAKOVOSTI

Nakvis področja presoje	PODROČJE PRESOJE	KAZALNIKI
Delovanje zavoda	Vodenje in upravljanje	Vizija, poslanstvo, vrednote
		Dolgoročni, kratkoročni cilji, proces načrtovanja
		Organiziranost in organizacija dela
		Komuniciranje in pretok informacij
Zagotavljanje kakovosti	Presoja in razvoj kakovosti	Notranji sistem kakovosti
		Načrtovanje samoevaluacije
		Izpeljava samoevaluacije
		Poročilo o kakovosti
		Akcijski načrt razvoja kakovosti
Vpetost v okolje	Vpetost v okolje	Vzpostavljena partnerska sodelovanja
		Sodelovanje s partnerji pri raziskovalni dejavnosti
		Sodelovanje s partnerji pri izobraževalni dejavnosti
		Sodelovanje partnerjev pri presoji in razvoju kakovosti
	Mednarodno sodelovanje	Študentske in pedagoške izmenjave
		Mednarodni projekti (raziskovalni, pedagoški ...)
		Bilateralni dogovori
		Študijski programi ali predmeti v tujem jeziku
Kadri	Človeški viri	Zadovoljstvo in motivacija zaposlenih
		Izpopolnjevanje in razvoj kadra
		Razvoj pedagoških kompetenc
		Prenos znanja v organizaciji
		Število in usposobljenost kadra
Študijski programi	Izobraževalna dejavnost	Ugotavljanje izobraževalnih potreb
		Razvoj in posodabljanje študijskih programov
		Ponudba neformalnih izobraževanj (vseživljenjsko učenje)
		Promocija izobraževalne ponudbe
		Načrtovanje izvedbe
		Izpeljava izobraževanja
		Komunikacija (izvajalci – študenti – podporne službe)
		Metode in načini preverjanja ter ocenjevanja
		Vključevanje strokovnjakov iz prakse, tujih predavateljev
		Doseganje učnih izidov
		Kakovost storitve
		Preverjanje doseganja kompetenc
		Izbirnost predmetov
		Učne baze (praksa)
Učni viri		



Študenti	Rezultati	Vpis, značilnosti populacije
		Prehodnost
		Diplomanti
		Čas študija
		Doseganje kompetenc diplomantov
		Zadovoljstvo študentov
		Zaposljivost diplomantov
		Alumni klub
		Zadovoljstvo delodajalcev
	Podporne aktivnosti izobraževalnemu procesu	Svetovanje (pred vpisom, med študijem, ob zaključku), Učna pomoč, prilagoditve
		Obštudijske dejavnosti
		Tutorski sistem
Materialni pogoji	Prostori in oprema	Splošna, didaktična, IKT
		Opremljenost učnih baz
		Knjižnica
		Računalniške učilnice, internet
		Laboratoriji, simulacijski centri
Delovanje zavoda	Raziskovalno in razvojno delo	Projekti
		Programske skupine
		Objave
		Mladi raziskovalci
	Tržne aktivnosti	Programi vseživljenjskega učenja
		Ponudba storitev

## Priloga 2: PROCESNA PODROČJA

### TEMELJNI PROCESI

- Izobraževalna dejavnost (vpisni postopek, izvedba študijskih programov, načrtovanje in spremljanje, akreditacije in evalvacije, podeljevanje listin in nazivov, mobilnost, usmerjanje študentov pri zaposlovanju, vseživljenjsko izobraževanje)
- raziskovalna, strokovna in razvojna dejavnost (izvajanje raziskovalne dejavnosti, projektna aktivnost na nacionalnem in mednarodnem nivoju, knjižnična podpora)

### PODPORNI PROCESI

- vodstveni procesi
- tržna dejavnost
- obvladovanje virov (razvoj kadrov, poslovno sodelovanje z okoljem, pravni postopki, računovodstvo, informacijski sistem, finančno poslovanje, investicije, zagotavljanje kakovosti)

## Priloga 3: PROTOKOL UVAJANJA NOVIH ŠTUDIJSKIH PROGRAMOV – Pravila UL

## Priloga 4: PROTOKOL ZA UVAJANJE SPREMEMB ŠTUDIJSKIH PROGRAMOV - Pravila UL

## Priloga 5: PROTOKOL REDNE EVALVACIJE ŠTUDIJSKIH PROGRAMOV – Pravila UL