

Sustav kvalitete Veterinarskoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu

Quality Assurance at the Faculty of Veterinary Medicine University of Zagreb



Horvatek Tomić, D

Sažetak

Tijekom 97 godina postojanja Fakultet obavlja osnovnu obrazovno-znanstvenu funkciju u području veterinarske medicine. Osim obrazovanja i znanstvenih istraživanja, Fakultet provodi aktivnosti i na brojnim drugim područjima, što ide u prilog činjenici da je veterinarska medicina iznimno dinamična profesija koja se bavi raznolikim oblicima djelovanja. Sustav osiguravanja kvalitete na Veterinarskom fakultetu sastavni je dio razvoja Fakulteta i nužan dio u ostvarenju misije i vizije Fakulteta. Osiguravanje kvalitete nastave, studijskih programa i drugih oblika djelovanja prati se putem periodičnih unutarnjih i vanjskih nadzora, posebice od strane AZVO-a i EAEVE-a. Ostali procesi koji se odvijaju na Veterinarskom fakultetu (znanstveno-istraživački rad, stručni rad, međunarodna suradnja, administrativno poslovanje, upravljanje organizacijom) provode se i nadziru i prema normi ISO 9001:2008, koja je na Fakultetu u primjeni od 2014. godine, odlukom Uprave i Fakultetskog vijeća. Na Veterinarskom fakultetu trenutačno postoji i pet laboratorija akreditiranih u skladu s normom ISO 17025:2007, koji djeluju kao službeni i referentni laboratoriji Republike Hrvatske. Misao vodilja sustava kvalitete Veterinarskoga fakulteta jest omogućiti izvrsnost u svim oblicima djelovanja: od najkvalitetnije nastave do najnovijih istraživanja, što sve zajedno omogućuje zaokruženu potporu studentima i djelatnicima, ali i poboljšava odnose s veterinarima i širom zajednicom. Prihvatanje kulture kvalitete od strane svih djelatnika Veterinarskoga fakulteta iznimno je važno za daljnji razvoj, kao i prelazak iz sustava osiguravanja kvalitete u cjeloviti i jedinstven sustav kvalitete, koji će omogućiti neprekidno poboljšavanje rada i putem analize rizika smanjiti ili ukloniti mogućnosti pogrešaka na razini Fakulteta.

Ključne riječi: kvaliteta, osiguranje kvalitete, Veterinarski fakultet

Abstract

Over the 97 years of its existence, the Faculty of Veterinary Medicine of the University of Zagreb has conducted education and scientific research in the field of veterinary medicine. In addition, the Faculty conducts activities in many other areas, which attests to the fact that veterinary medicine is an extremely dynamic profession, involved in various forms of activities. The system of quality assurance at the Faculty of Veterinary Medicine is an integral part of the development of the Faculty, and is a necessary part in achieving the mission and vision of the Faculty. To ensure the quality of teaching and the study programs in general, periodic internal and external inspections are conducted, in particular by AZVO and EAEVE. Other processes that take place at the Faculty of Veterinary Medicine (scientific research, professional work, in-

*Dr. sc. Danijela HORVATEK TOMIĆ, dr. med. vet., docentica, Ured za uspostavu i upravljanje sustavom kvalitete, Veterinarski fakultet, Sveučilište u Zagrebu; *e-mail: horvatek@vef.hr*

ternational cooperation, administrative management) have been implemented and monitored in accordance with ISO 9001:2008, since 2014. At the Faculty of Veterinary Medicine, there are currently five laboratories accredited in accordance with ISO 17025: 2007, which act as official and reference laboratories for Croatia. The guiding principle of the quality systems at the Faculty is to provide excellence in all activities: from the highest quality of education to the latest research, all of which provides comprehensive support for students and staff, but also improves relationships with veterinarians and the wider community. The acceptance of a quality culture by all employees of the Faculty is very important for further development, as well as the transition from a quality assurance system to an integrated and unified total quality system, which will allow continuous improvement of all activities.

Key words: quality, quality assurance, veterinary medicine

Uvod

Veterinarski fakultet Sveučilišta u Zagrebu osnovan je 1919. godine kao Veterinarska visoka škola, a u Veterinarski fakultet preimenovan je 7. prosinca 1924., kada postaje i sastavnicom Sveučilišta u Zagrebu. Tijekom 97 godina postojanja Fakultet obavlja osnovnu obrazovno-znanstvenu funkciju u području veterinarske medicine. Osim obrazovanja i znanstvenih istraživanja, Fakultet provodi aktivnosti i na brojnim drugim područjima: veterinarsko javno zdravstvo i zaštita okoliša; klinička i terenska dijagnostika; liječenje i suzbijanje bolesti životinja, odnosno bolesti zajedničkih životinjama i ljudima; nadzor i stručne ekspertize u području veterinarske medicine, odnosno uzgoja životinja; istraživanje i proizvodnja lijekova namijenjenih zaštiti zdravlja životinja; projektiranje i organizacija stočarske proizvodnje; higijena i tehnologija u proizvodnji namirnica animalnog podrijetla (Anonymus, 2014.).

Održavanje nastave temeljna je djelatnost Fakulteta pri čemu se obrazovanje studenata provodi prema unaprijed utvrđenom nastavnom planu i programu. Od nastavnih aktivnosti, na Veterinarskom fakultetu provodi se integrirani sveučilišni preddiplomski i diplomski studij veterinarske medicine u trajanju od 6 godina (12 semestara). U prve četiri godine studija studenti slušaju teorijsku i pohađaju praktičnu nastavu iz društvenih, temeljnih, zootehničkih, pretkliničkih i pojedinih kliničkih predmeta. U sljedeće dvije godine studija studenti sudjeluju u teorijskoj i praktičnoj nastavi iz redovitih kliničkih predmeta, kolegijima vezanim za javno zdravstvo i obveznih predmeta prema odabranom usmjerenju (Farmske životinje i konji; Higijena i tehnologija animalnih namirnica i veterinarsko javno zdravstvo; Kućni ljubimci).

Veterinarski fakultet izvodi i poslijediplomski sveučilišni studij Veterinarske znanosti u trajanju od tri godine, što je ujedno i jedini program na na-

cionalnoj razini koji omogućuje veterinarima stjecanje stupnja doktorata iz područja biomedicine i zdravstva, polje veterinarska medicina. Na Fakultetu se izvode i poslijediplomski specijalistički studij za stjecanje akademskog naziva sveučilišni specijalist magistar (univ. mag. med. vet.). Specijalistički studiji dio su cjeloživotnog obrazovanja, a njima se povećavaju stručna znanja, vještine i kompetencije.

Veterinarska medicina vrlo je dinamična profesija koja se bavi raznolikim oblicima djelovanja. Znanstveni rad u području veterinarske medicine neprestano donosi nove spoznaje koje omogućuju kontrolu i nadzor nad novim bolestima, razvoj novih dijagnostičkih postupaka, ali unapređuju i humanu medicinu (Lin i Brian, 2010.). Zbog toga, drugu važnu djelatnost Fakulteta predstavlja znanstveno-istraživački rad koji uključuje i provođenje domaćih i stranih projekata, objavu znanstvenih radova i rezultata istraživanja s doprinosom znanosti, što je nužan preduvjet za napredovanje nastavnika i djelatnika Fakulteta.

Stručni rad posebice se provodi u klinikama i ambulantama Fakulteta, ali i kroz suradnju s privredom putem laboratorija, posebice onih akreditiranih, a vezan je za sva područja veterinarske medicine.

Sustav osiguravanja kvalitete

Od akademske godine 2006./2007. na Fakultetu djeluje Povjerenstvo za upravljanje kvalitetom nastave, koje tijekom akademske godine 2007./2008. proširuje nadležnost i mijenja naziv u Povjerenstvo za upravljanje kvalitetom. Te akademske godine Fakultetsko vijeće na prijedlog dekana imenuje i prodekana za upravljanje kvalitetom i cjeloživotno obrazovanje. Navedeno Povjerenstvo potiče razvojne programe s ciljem promicanja kulture kvalitete prema međunarodnim i nacionalnim normama, kri-

terijima i postupcima, provodi savjetovanje i usmjerenje te nadzor svih tijela na razinama vodstva i odlučivanja, upravljanja i nadzora te tijela na razini provedbe mjera za uspostavu i osiguravanje sustava kvalitete (Anonymus, 2014.).

Početakom 2014. godine, kao stalno radno tijelo za upravljanje kvalitetom Fakulteta, Fakultetsko vijeće osnovalo je i Ured za uspostavu i upravljanje sustavom kvalitete (Ured za kvalitetu). Ured predstavlja vezu Fakulteta i Agencije za znanost i visoko obrazovanje (AZVO) te Ureda za upravljanje kvalitetom Sveučilišta u Zagrebu, a provodi aktivnosti na području usklađivanja postupaka vrednovanja sa zakonskim propisima i pravilnicima, suradnju s institucijama u području upravljanja kvalitetom, pripremu institucijskog i vanjskog vrednovanja, samovrednovanja, praćenja ishoda nastavnog procesa te savjetovanja nastavnika i ostalih zaposlenika i studenata u području kvalitete.

Veterinarski fakultet, AZVO i EAEVE

Sustav osiguravanja kvalitete na Veterinarskom fakultetu sastavni je dio razvoja Fakulteta i nužan dio u ostvarenju misije i vizije Fakulteta. Temelj i okvir za sustav čine pravni propisi u području visokog obrazovanja i znanosti, pri čemu se posebno uvažavaju Europski standardi i smjernice u području visokog obrazovanja (ESG) (Anonymus, 2015). Temeljne akte i dokumente, osim Statuta i općih akata Fakulteta (Pravilnik o sustavu osiguravanja kvalitete na Veterinarskom fakultetu usvojen je 2011. godine), čine Politika osiguravanja kvalitete te Priručnik za osiguravanje kvalitete. Priručnik je pisan na temelju istog dokumenta Sveučilišta te sadržava popis standarda, ciljeva, aktivnosti i primjera dobre prakse za svako od područja osiguravanja kvalitete.

Osiguravanje kvalitete nastave i studijskih programa prati se putem periodičnih unutarnjih i vanjskih nadzora. Unutarnji nadzor provode djelatnici Fakulteta, a vanjski strani i domaći stručnjaci imenovani od AZVO-a u vidu akreditacije i reakreditacije.

Drugi oblik vanjskog nadzora, posebno vizitacija od *European Association of Establishments for Veterinary Education* (EAEVE), iznimno je važan u pozicioniranju Veterinarskog fakulteta u Europi, ali i šire. Ova je organizacija odgovorna za procjenu veterinarskih fakulteta u Europi, a s ciljem osiguravanja standarda kvalitete i usklađenosti s Direktivom 2005/36 o priznavanju stručnih kvalifikacija, prema kojoj se doktori veterinarske medicine ubrajaju

u regulirane profesije. Nadzor od strane EAEVE-a prvi je put proveden 2003. godine, a od 2015. godine naš je Fakultet pozitivno ocijenjen te se nalazi na popisu europskih fakulteta označenih kao *full approved*.

Prednosti ovakvih postupaka akreditacije i vizitacije svakako su:

- kontrola i nadzor nad studijskim programima od strane domaćih i stranih stručnjaka
- praćenje zadovoljstva studenata i rada nastavnika što omogućuje pravodobne reakcije u slučaju pojave nesukladnosti
- uključenost studenata u aktivnosti osiguranja kvalitete
- poticanje prepoznatljivosti Veterinarskog fakulteta u EU i svijetu zbog usuglašavanja studijskih programa s onima na inozemnim fakultetima.

Veterinarski fakultet i ISO 9001

Ostali procesi koji se odvijaju na Veterinarskom fakultetu (znanstvenoistraživački rad, stručni rad, međunarodna suradnja, administrativno poslovanje, upravljanje organizacijom) provode se i nadziru u skladu s normom ISO 9001:2008, koja je na Fakultetu u primjeni od 2014. godine, odlukom Uprave i Fakultetskog vijeća.

Prednosti ovakvog poslovanja svakako su:

- kontrola nad navedenim procesima
- sljedivost dokumentacije na razini cijele organizacije, vezane uz upravljanje, nastavu, znanstvenoistraživački te stručni rad
- razvoj strateških i pravnih dokumenata VEF-a (dokumentacije sustava kvalitete, pravni akti) te prikladne organizacijske strukture za praćenje i unapređenje kvalitete navedenih procesa
- redovito provođenje unutarnjih neovisnih ocjena čiji zaključci postaju mogućnosti za poboljšavanje sustava
- praćenje nesukladnosti u svim područjima rada te njihovo uklanjanje
- donošenje korektivnih i preventivnih radnji koje će sprečavati pojavu daljnjih nesukladnosti
- veća odgovornost zaposlenika i međusobno uređeni odnosi
- povećanje povjerenja korisnika usluga

Veterinarski fakultet i akreditirani laboratoriji

Na Veterinarskom fakultetu trenutačno postoji pet laboratorija akreditiranih u skladu s normom ISO 17025:2007, koji djeluju kao službeni i referentni laboratoriji Republike Hrvatske. Navedeni laboratoriji svoje akreditirane metode temelje prije svega na dijagnostici zaraznih i parazitskih bolesti životinja te suradnji s Ministarstvom poljoprivrede, Upravom za veterinarstvo i sigurnost hrane i Ministarstvom zdravstva. Prva akreditacija provedena je 2011. godine te su laboratoriji u veljači 2016. godine prošli nadzor koji ih uvodi u novi petogodišnji akreditacijski ciklus.

Prednosti akreditacije su mnogobrojne, a neke od njih svakako su i:

- prisutnost laboratorija na tržištu što rezultira financijskom dobiti
- postojanje referentnih laboratorija u prostorima Veterinarskog fakulteta
- visoka kvaliteta ispitivanja i pouzdanost dobivenih rezultata, koji su i međunarodno priznati
- prednost pri sudjelovanju u domaćim i međunarodnim projektima
- mogućnost prikupljanja materijala za znanstvenoistraživački rad.

Zaključak

Misao vodilja sustava kvalitete Veterinarskog fakulteta jest omogućiti izvrsnost u svim oblicima djelovanja: od najkvalitetnije nastave do najnovijih (*up-to-date*) istraživanja i organizacijskih sposobnosti, što sve zajedno omogućuje zaokruženu potporu studentima i djelatnicima, ali i poboljšava odnose s veterinarima i širom zajednicom.

Rad prema visokim standardima te s jasnim i mjerljivim sustavom osiguranja kvalitete nužan je za poslovanje cijeloga Veterinarskog fakulteta i stoga strateški ciljevi sustava kvalitete moraju biti prihvaćanje definiranih standarda (ISO 9001, 17025; ESG, hrvatski pravilnici) i donošenje prikladnih postupaka i procedura koje omogućuju održavanje tih standarda na samoj instituciji.

Glavni cilj svakako mora biti cjelokupno poslovanje na najvišoj razini, no uz sveobuhvatnu transparentnost, djelotvornost i pravednost, s ciljem osiguranja povjerenja svih korisnika usluga – studenata, vanjskih suradnika, samih djelatnika, u sve oblike poslovanja.

Iznimno je bitno i iz sustava osiguranja kvalitete (trenutačno postojeći, koji se ponajprije temelji na uklanjanju trenutačno zatečenih nedostataka) prijeći u cjelovit i jedinstven sustav kvalitete, koji će omogućiti neprekidno poboljšavanje rada i putem analize rizika smanjiti ili ukloniti mogućnosti pogrešaka na razini Fakulteta.

Prihvaćanje kulture kvalitete od strane svih djelatnika Veterinarskoga fakulteta iznimno je važno za daljnji razvoj, a to će biti moguće uz aktivno uključivanje svih dionika i provođenje redovitih edukacija o sustavu kvalitete na razini Fakulteta.

Zahvala:

- prof. dr. sc. Josipu Kosu, prodekanu za upravljanje kvalitetom i cjeloživotno obrazovanje (2011.-2016.)
- članovima Ureda za kvalitetu i Povjerenstva za upravljanje kvalitetom Veterinarskog fakulteta
- dekanu i prodekanima Veterinarskoga fakulteta

Literatura

- B. LIN i D. R. BRIAN (2010): Quality management in veterinary medical health care. TQM 7:5, 451-458
- ANONYMUS (2014): Priručnik za osiguranje kvalitete Veterinarskog fakulteta. (članovi radne skupine za izradu priručnika J. Brstilo, D. Horvatek Tomić, J. Kos). Veterinarski fakultet, Zagreb.
- ANONYMUS (2015): Standardi i smjernice za osiguranje kvalitete na europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG standardi), 2014/2015