МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ
“ПРОФ. Д-Р ПАРАСКЕВ СТОЯНОВ” – ВАРНА

2024

РЪКОВОДСТВО

по

УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО



СЪДЪРЖАНИЕ

1. Общи положения 3
2. Контекст на организацията 7
3. Структура на системата за управление на качеството в МУ-Варна 11
4. Органи на управление 9
5. Обект и област на приложение 12
    - Лидерство 12
    - Планиране 15
    - Поддържане 17
    - Дейности 21
    - Оценяване на резултатите 27
    - Подобряване 31
6. Нормативни позовавания 32
7. Термини и определения 33
8. Авторско право 35

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящото "РЪКОВОДСТВО" описва системата за управление на качеството в Медицински университет "Проф. д-р Параскев Стоянов" - Варна"*(МУ-Варна)*.

То е базирано на стандарта ISO 9001-2015 и EFQM модела.

Изградената система за управление на качеството в МУ-Варна е стратегическо решение на Ръководството за непрекъснато подобряване на процесите и резултатите от дейността, като предпоставка за устойчиво развитие на институцията.

Стандарта ISO 9001-2015 в университетската система за управление на качеството допринася за:

- Гарантиране на способността на университета непрекъснато да предоставя образователни, научни, експертни и здравни продукти, съответстващи на изискванията на средата и на приложимите нормативни актове на законодателните и други компетентни държавни органи и на европейските изисквания в областта;
- Повишаване на удовлетвореността на потребителите на кадри и услуги, предоставени от МУ-Варна;
- Управление на риска при реализиране на стратегията и целите на университета*;*
- Синхронизиране на различните управленски системи в МУ-Варна при запазване на специфичните характеристики на структурните звена и процесите, протичащи в тях.

Моделът за съвършенство гарантира устойчиво подобрение във всеки един аспект, което кореспондира с мисията и цялостната визия за развитие на МУ-Варна. **Моделът за съвършенство на EFQM насърчава ръководството на университета да преразглежда различните елементи от дейността си**, като по този начин се предлага цялостен подход, който покрива по-голям спектър от въпроси, свързани с ръководството, човешкия ресурс, партньорството, и поставя централен фокус върху потребителите.

Моделът на EFQM е базиран на осем основни концепции. Стратегията на МУ-Варна е изградена в синхрон с тях:

1. **Фокус върху клиента.** Следвайки този принцип, МУ-Варна се съсредоточава върху проучване на мнението относно потребностите и очакванията на потенциалните и настоящите студенти от една страна, както и на мнението на работодателите за качеството на подготовка на кадрите, завършили университета, от друга. Тази практика на широко проучване на мнението на студентите и потребителите на кадри е един от основните елементи, изграждащи устойчива система за управление на качеството в МУ-Варна.
2. **Постоянно обучение, иновации и подобряване.** МУ-Варна постоянно се учи, както от собствената си дейност, така и от дейностите на други. Като водещ университет в условията на една силно конкурентна среда, МУ-Варна се придържа към вътрешен и външен сравнителен анализ *(бенчмаркинг),* като целта е да се идентифицира собственото представяне с това на други водещи учебни заведения у нас и в чужбина. Това допринася за усвояването на модерни практики и подходи, подобряващи дейности, както и за подкрепа на иновативни инициативи с оглед повишаване на качеството на академичните и административни процеси в институцията.
3. **Участие на човешките ресурси.** МУ-Варна отчита необходимостта от индивидуално развитие като изключително важна и създава условия и среда, в която работещите в тази институция да се развиват и да реализират своя

потенциал. Човешките ресурси са най-важните активи на университета, а професионалната квалификация на преподавателите и административния персонал са гарант за постигане на желаното високо качество на преподаване и административно обслужване на студенти, докторанти и специализанти.

4. **Управление чрез процеси.** Придържайки се към този принцип на модела EFQM, Ръководството на МУ-Варна поддържа и развива процесите на управление, като постоянно се работи за тяхното усъвършенстване. Управлението чрез доказателства от своя страна изисква решенията да се взимат на базата на достоверни данни и релевантен анализ на текущото планиране и изпълнение на дейностите и процесите в институцията.
5. **Лидерство и постоянство в целите.** Постоянството по отношение на целите, които Ръководството на МУ-Варна си е поставило, подчертава следването на принципите на EFQM модела и е атестат за гъвкавост и способност за адаптиране на институцията към динамично променящите се условия.
6. **Развитие на партньорства.** Отчитайки важността на партньорските отношения, ползите и приоритетите на институцията, МУ-Варна е в непрекъснат процес на създаване и развиване на активни връзки и сътрудничества с множество университети и организации у нас и в чужбина. Ръководството на университета се стреми да осигурява полезни връзки с други институции, които споделят общи интереси, опит и желание за развиване на организационните, образователни, научно-изследователски, социални и културни компетентности.
7. **Отговорност пред обществеността.** Социалната отговорност е приоритет в развитието на МУ-Варна поради естеството на продукта, който университетът предлага на обществото. МУ-Варна внедрява принципите за социална отговорност в организационната си стратегия и визия и се стреми да реализира възможностите за сътрудничество и съвместна дейност с различни обществени организации за социално значими и взаимно изгодни проекти. С това се осигурява прозрачност на дейността и поддържане на високо ниво на обществено доверие. Качественото обучение на медицински професионалисти е от първостепенно значение за обществения интерес и потребности, като МУ-Варна се стреми да отговаря на тези изисквания и очаквания професионално и спазвайки всички етични, морални и законови норми и регулации.
8. **Ориентираност към постигане на резултати.** МУ-Варна, като една професионално ръководена организация и институция, постига резултатите, които си е задала като цел и поддържа високо ниво на адаптивност и иновативност в подхода при изпълнението на поставените цели. Динамично променящите се условия, очаквания и потребности на модерното общество изискват подвижност и гъвкавост, за да се удовлетворят интересите на всички заинтересовани.

Фигура 1. Фундаментални концепции на EFQM



Системата за управление на качеството в МУ-Варна се основава на **процесния подход**, който позволява да се планират процесите и дейностите в организацията и тяхното взаимодействие. Гарантира се, че процесите са осигурени с подходящи ресурси и се управляват по подходящ начин, както и възможностите за подобряване са определени и действащи.

В МУ-Варна се управлява фактора **„риск“** и това дава възможност на университета да определи факторите, които могат да предизвикат отклонения от очакваните резултати, прилагат се превантивни мерки за контрол, за да се ограничат негативните последствия и да се използват максимално предоставените възможности.

Принципите за управление на качеството са:

- насоченост към потребителите на продукта *(студенти, докторанти, специализанти)* и потребителите на кадри;
- лидерство;
- приобщаване на персонала в процеса по управление на качеството;
- процесен подход;
- подобряване (*дейности, процеси, резултати)*;
- вземане на решения, основани на доказателства;
- управление на взаимоотношенията.

Фигура 2. Цикъл „Планиране-Изпълнение-Проверка-Действие“/PDCA/



Динамичната и сложна среда на МУ-Варна формира съществени предизвикателства за постоянното удовлетворяване на изискванията и прогнозиране на бъдещите потребности и очаквания на потребителите и другите заинтересовани страни.

КОНТЕКСТ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА

Медицински университет “Проф. д-р П. Стоянов” - Варна е водеща образователна и научна институция с утвърдена идентичност в европейското и световно образователно пространство, ориентирана към осигуряване на висококачествено обучение, провеждане на значими научни изследвания, въвеждане на иновации и модерни технологии за подобряване на здравето на нацията в партньорство с български и международни университети и институции.

Целите и дейностите на университета са съобразени със специфичното въздействие на факторите на външната му среда и неговите капацитет и потенциал за развитие.

Политиката на университета е ориентирана към удовлетворяване на потребностите на здравната система от висококвалифицирани специалисти, както и от развитие и иновации в диагностично-лечебната, профилактичната, рехабилитационната и консултативно-експертната дейност – на национално, европейско и световно ниво.

Стратегия за управление на университета е съобразена със:

- ***нормативните актове:*** Закон за висшето образование *(ЗВО)*, Стратегия за развитие на висшето образование в Р. България, Закон за развитието на академичния състав в Р. България, Национална стратегия за развитие на научните изследвания, Иновационна стратегия на Р България и мерки за нейната реализация, Стратегия за интелигентен, устойчив и приобщаващ растеж "Европа 2020", Стратегия за ефективно прилагане на информационни и комуникационни технологии в образованието и науката на Република България, Иновационна стратегия за интелигентна специализация на Република България, Мандатна програма на МУ-Варна за периода 2020 – 2024 г.;
- изискванията на държавните и международни стандарти: Договор от Маастрихт, Лисабонска конвенция, Сорбонска декларация, Болонска конференция;
- ***съвременните тенденции на образователния пазар:*** стратегията представлява дълбоко осъзнат и осмислен отговор на академичната общност на университета по отношение на неблагоприятната демографска среда и променяща формите си конкуренция на образователния пазар в регионален и глобален аспект. От друга страна тя е отговор на "отварянето" на пазари с висок потенциал *(ОНД, Китай, Близък изток, Африка и др.)* към европейското образователно пространство;
- ***водещите академични принципи в МУ-Варна:*** Провеждане на обучение в съответствие с правилата и принципите на професионалната етика, ценности и морал; Уважение към идеалите, на които е подчинено обучението, грижата за пациентите и колегиалните отношения; Стремеж към откривателство, интерпретация и разпространяване на нови знания; Осъществяване на обучението, научно-изследователската дейност и грижите за пациента в съответствие със съвременните професионални стандарти и постижения на науката; Уважение към академичните традиции и осигуряване на стабилна среда за обучение, практика и живот на студентите;
- ***общочовешките ценности.***

Стратегията обхваща всички ключови процеси в МУ-Варна, в т.ч.: управление на университета, учебна дейност, научноизследователска дейност, качество и акредитация, интернационализация, израстване, кариера и реализация на кадрите, алумни, проектна

дейност, технологично развитие и иновации, материално осигуряване на университетските дейности, финансова дейност.

МИСИЯТА на Медицински университет „Проф. д-р П. Стоянов“ - Варна е да отговори на обществените потребности от висококвалифицирани медицински и управленски кадри в здравеопазването и социалната сфера в съответствие с националните стратегии за развитие на образованието и здравеопазването и международните стандарти; да развива фундаменталната и приложната изследователска дейност, иновации и нови технологии, както и да подобрява здравето на нацията в партньорство с останалите звена в здравната система.

При изпълнението на своята мисия Университетът се ръководи от **основните си ценности**: устойчив трансфер на знания; осигуряване на стабилна среда за обучение, практика и живот на студентите; гарантиране на научен и преподавателски потенциал; достъпност и равнопоставеност; възможности за развитие; уважение на академичните традиции.

При изпълнението на своята мисия Университетът и основните му звена, се ръководят от водещите си **ЦЕЛИ:** осигуряване на стабилна среда за обучение, практика и живот на студентите; гарантиране на научен и преподавателски потенциал; възможности за развитие; достъпност и нетърпимост към всякакви форми на дискриминация; уважение на академичните традиции и защита на авторските права.

Институционално развитие е една от стратегическите цели, за постигането на която са формулирани **ЗАДАЧИ** за изпълнение в четири приоритета:

- Човешки капитал;
- Материално-техническа база и инфраструктура;
- Управление на финансите;
- Управление на качеството.

ОРГАНИ НА УПРАВЛЕНИЕ

Системата за управление на качеството функционира на три нива, обхващащи всички структурни звена на университета:

1. Ниво Университет *(общоуниверситетско равнище)*.

Ръководството на МУ-Варна е определило **Заместник -ректора по международно сътрудничество, акредитация и качество** ***(МСАК)*** за упълномощен представител, който е отговорен за системата за управление на качеството.

В МУ-Варна функционира **Централна комисия по управление на качеството** ***(ЦКУК),*** в която участват членове от всички основни звена и административни отдели. По този начин се синхронизират и координират информационните потоци, касаещи качеството на учебния процес, необходими за стратегическо и оперативното управление на университета. ЦКУК работи в тясна колаборация **с отдел „Управление на качеството и акредитация".** Съставът на ЦКУК се приема от Академичния съвет на МУ-Варна**.**

Ръководството на МУ-Варна провежда ежегодно преглед на състоянието на системата за управление на качеството.

Прегледът има следните основни цели:

- Оценка на ефективността на системата за управление на качеството и предприемане на стъпки за нейното развитие;
- Анализ и оценка на промените в средата, включително и на изискванията и потребностите на потребителите и други заинтересовани страни и на служителите на МУ-Варна.

Организацията по провеждане на прегледа е отговорност на **Централната комисия по управление на качеството и на отдела „Управление на качеството и акредитация"**.

2. Ниво основно звено (*факултет, филиал, колеж, департамент***)**.

Формирани са **комисии по качество на основните звена**, **които подпомагат и контролират качеството на учебния процес.**

Комисиите по качеството извършват оценка на функционалността на системата за управление на качеството в рамките на основното звено. Оценката се извършва по годишен план и има за цел да се предприемат коригиращи и превантивни действия спрямо несъответствията в учебния процес и адаптацията на системата по качеството спрямо променящите се нормативни изисквания и нагласата на обществото към качеството на обучение. Съставът на комисиите по качеството на **основните звена се** приема от Съветите на основните звена и при необходимост се актуализира от тях.

Във връзка със системно управление на качеството на обучение и подобряването на учебния процес към всяко основно звено, за всяка специалност в университета е формиран и **Програмен съвет (***състава и функциите са регламентирани в Правилника по учебна дейност на МУ-Варна***)** .

3. Ниво Катедра /Учебен сектор ***(УС):*** **отговорниците по качество**, съвместно с ръководителите на катедри и УС, отговарят за осигуряване на качеството на учебния процес.

Отговорниците по качеството в УС поддържат изискуемата по стандарта документация съгласно правилата на системата за управление на качеството. Те могат

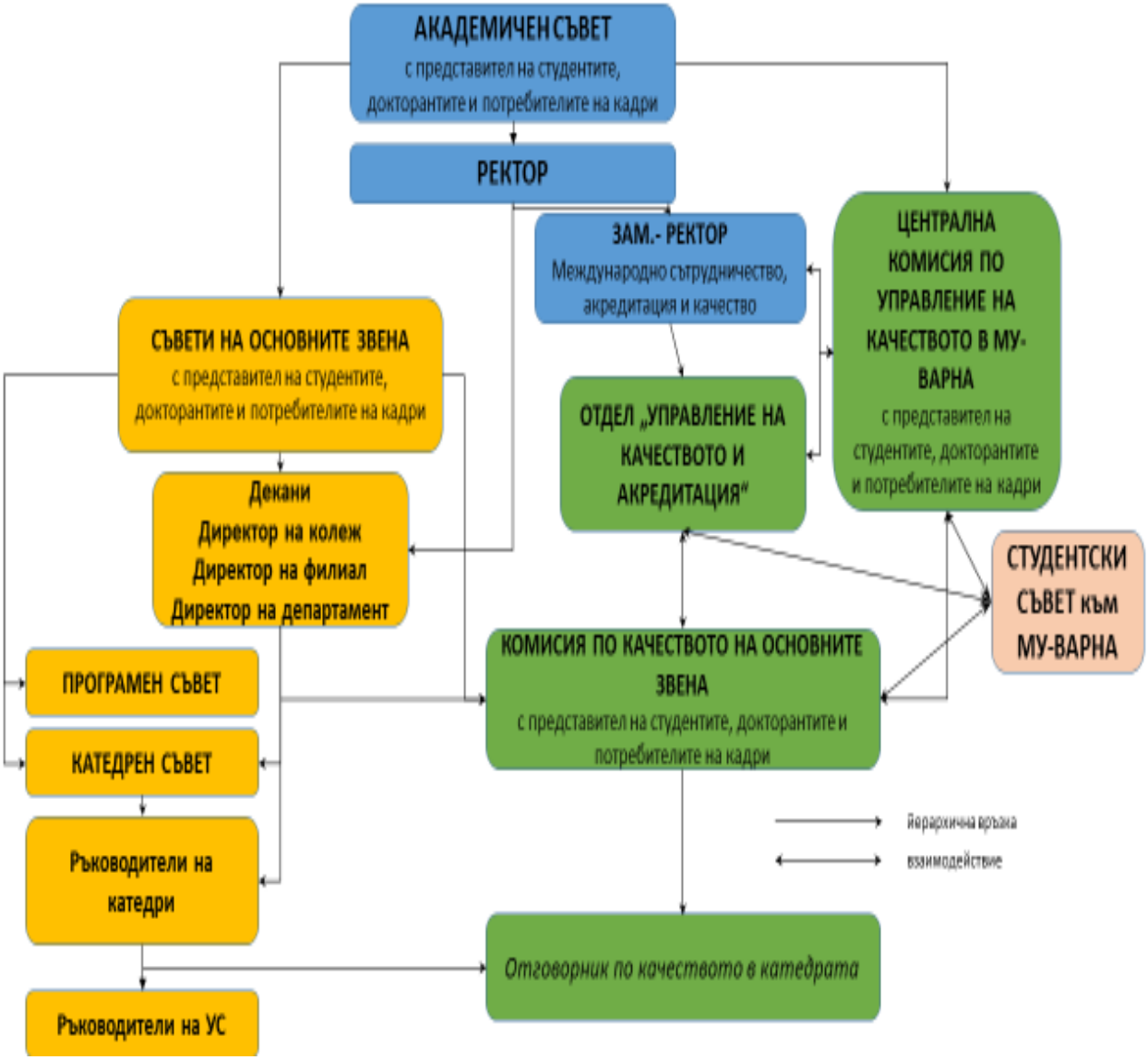
да бъдат различни от административните асистенти. Следят за промени, свързани с нормативните документи по системата; координират процесите, свързани с качеството на обучение и сигнализират при възникнали проблеми или нередности. Отговорниците по качеството преминават курс на обучение по системата за управление на качеството в Медицински университет - Варна. Списъкът с отговорниците по качеството по катедри се актуализира всяка академична година от ръководителите на комисиите на основните звената по предложение на Ръководителите катедри, в които са назначени отговорниците по качеството. Информацията, свързана с качеството на обучение на ниво катедра, се подава от отговорниците по качество към Комисиите по качеството на основните звена и Отдела по управление на качеството и акредитация.

4. В областта на дистанционната форма на обучение е създаден **Експертен съвет по дистанционно обучение** *(ЕСДО),* който оценява качеството на документацията и учебния процес по годишен план и предприема коригиращи и превантивни действия спрямо несъответствията в учебния процес и адаптацията на системата по качеството спрямо нормативни изисквания за провеждане на дистанционна форма на обучение, както и нагласата на обществото към качеството на обучение на студентите. Съставът на Експертния съвет се утвърждава от Академичния съвет на МУ-Варна. Дейността на дистанционната форма на обучение и функциите на Експертния съвет са регламентирани в Правилник за организиране и провеждане на дистанционна форма на обучение в Медицински университет „Проф. д-р Параскев Стоянов“ – Варна**.**

Ръководството разпределя отговорностите и правомощията, касаещи:

- Осигуряването на съответствие на системата за управление на качеството с изискванията на стандарта ISO и EFQM модела;
- Осигуряване на процесите, за да се предоставят планираните и желани резултати;
- Докладване на резултатите на системата за управление на качеството и възможностите за подобряване пред висшето ръководство;
- Допитване до мнението на клиентите на всички нива в университета;
- Осигуряване на поддържането на целостта на системата за управление на качеството, като се планират и прилагат изменения в системата за управление на качеството.

Фигура 3. **ОРГАНИЗАЦИОННИ ВРЪЗКИ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО В МУ-ВАРНА**



ОБЕКТ И ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

ЛИДЕРСТВО

I. Лидерство и ангажираност *(осигурява постигане на очакваните резултати на системата за управление на качеството).*

1. Общи положения:

Ръководството на МУ-Варна доказва своето лидерство и своя ангажимент по отношение на системата за управление на качеството като:

- Поема отговорност за ефективността на системата за управление на качеството;
- Гарантира, че политиката по качеството и целите по качеството са създадени за системата за управление на качеството и те са съвместими със Стратегията за развитие на МУ-Варна;
- Осигурява интегрирането на изискванията на бизнеса в системата за управление на качеството в университета;
- Насърчава използването на процесния подход и мислене;
- Осигурява ресурсите, необходими за системата за управление на качеството;
- Информира участниците в системата за управление на качеството за важността на ефективното управление на качеството и съответствието с изискванията на системата за управление на качеството;
- Приобщава, насочва и подпомага персонала да допринася за ефективността на системата за управление на качеството;
- Насърчава подобряването на всички нива.

2. Насоченост към клиента:

Ръководството на МУ-Варна доказва своето лидерство и своя ангажимент по отношение на насочеността към клиента *(студенти, докторанти, специализанти и потребители на кадри),* **като гарантира, че:**

- Изискванията на клиентите и изискванията на приложимите нормативни актове, създадени от законодателен и компетентен държавни орган, се спазват постоянно;
- Рисковете и възможностите за подобряване, които може да имат влияние върху съответствието на продуктите и услугите, както и върху способността за повишаване на удовлетвореността на клиента, са определени и са взети предвид;
- Устойчивост на процесите гарантиращи повишаването на удовлетвореността.

II. Политика

1. Създаване на политика по качество:

Ръководството на МУ-Варна създава, прилага и подържа актуална политика по качеството, която:

- Е подходяща за целите и контекста на организацията и е в подкрепа на нейната стратегическа насоченост;
- Осигурява рамка за създаване на цели по качество;
- Включва ангажимент за удовлетворяване на приложимите изисквания;
- Включва ангажимент за непрекъснато подобряване на системата за управление на качеството.

2. Оповестяване на политиката по качеството.

Системата за управление на качеството е описана в **Ръководство за управление на качеството на обучение в Медицински университет „Проф. д-р П. Стоянов“ –**

Варна. Ръководството се публикува на сайта на Университета и се актуализира периодично.

МУ-Варна периодично се издава и публикува **Електронен каталог „Управление на качеството и акредитация“**.

Всички членове на Централната комисия по управление на качеството на Медицински университет „Проф. д-р Параскев Стоянов” – Варна, както и лицата, отговарящи за качеството по звена използват обща **електронна поща**, по която се осъществява цялата кореспонденция, свързана с проблемите на качеството в университета.

Периодично се **провеждат курсове, свързани с качеството на обучение и повишаване на квалификацията на академичния състав**.

Организират се семинари, срещи, в които **участие вземат студенти и представители на бизнеса** в различните области и се обсъждат проблемите, свързани промяната в пазара на труда и изискванията към студените и тяхното обучение.

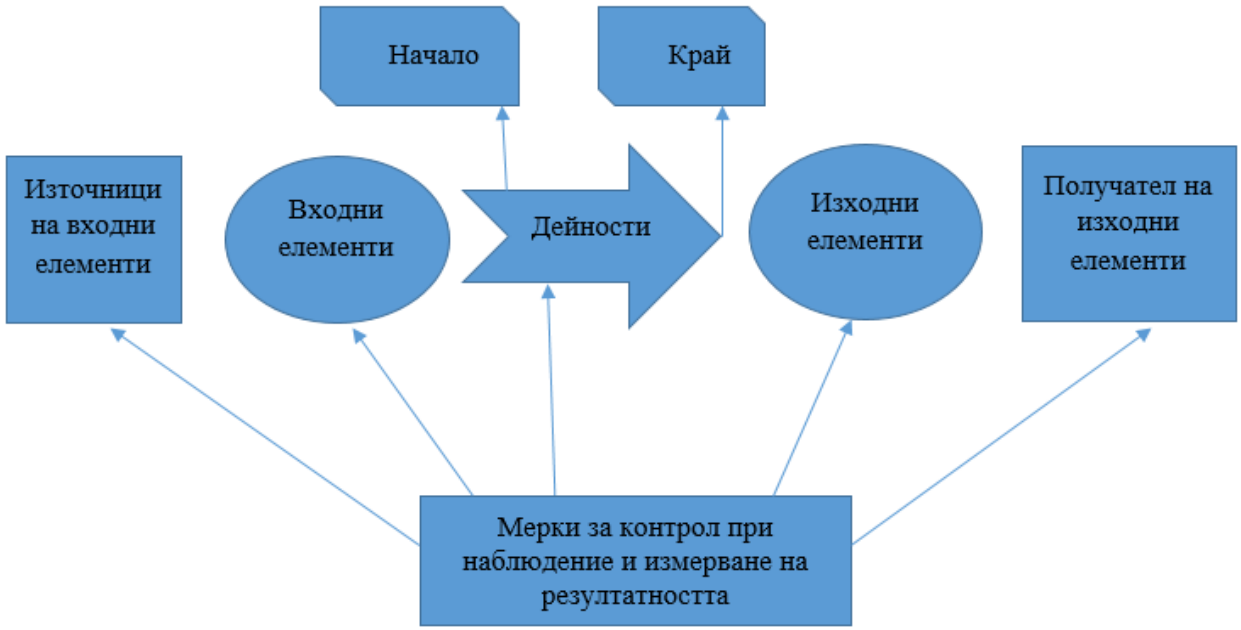
Въпросите, свързани с качеството на обучение, резултатите от анкетните проучвания, **взетите мерки във връзка с открити проблеми периодично се обсъждат от членовете на Съветите на основните звена и Комисиите по качеството на основните звена**.

Политиката по качество предоставя възможности за:

- обективна оценка за работа на преподавателите, специализантите, докторантите и студентите;
- планиране на кариерното си развитието от самите преподаватели;
- вземане на управленски решения въз основа на допитване до потребителите;
- формиране, утвърждаване и преразглеждане на кадровата политика на институцията;
- управление на бюджета, предназначен за професионалното развитие на преподавателите и докторантите и студентите;
- въвеждане на подходящи стимули за повишаване на квалификацията на преподавателите;
- формиране и устойчиво развитие на политика по качество в рамките на институцията, осигуряващо адаптация към постоянно изменящите се изисквания и приоритети на образованието и обществото като цяло.

Поддържа се ефективна организация при разработката, обсъждането, утвърждаването и внедряването на отделните елементи от системата за управление на качеството в Медицински университет „Проф. д-р Параскев Стоянов” – Варна на входа, по време на процеса на обучение и на изхода, с възможности за тяхната идентификация и проследимост.

Фигура 4. Взаимодействие на отделните елементи в системата



Източници на входни елементи: *проучване на средата (училища, гимназии), търсене на нови образователни програми, привличане на чуждестранни студенти и др.*

Входни елементи: *образователни потребности на населението, образователни стандарти, нормативни изисквания и др.*

Дейности: *учебен процес, квалификация на преподавателите, квалификация и преквалификация на административния персонал, научноизследователска дейност и др.*

Изходни елементи: *дипломанти, докторанти, специалисти и др.*

Получател на изходни елементи: потребителите на кадри – *болници, аптеки, дентални кабинети и др.*

Мерки за контрол при наблюдение и измерване на резултатността: *вътрешни и външни одити, анализи на удовлетвореността от предлаганите услуги, проследимост на успеваемостта на изходните елементи и др.*

ПЛАНИРАНЕ

I. Действия за овладяване на рисковите и възможностите.

При планирането на своята система за управление на качеството, МУ-Варна отчита обстоятелствата вътре в организацията и изискванията на клиентите и определя рисковете и възможностите, които трябва да бъдат взети предвид, за да се:

- създаде увереност, че системата за управление на качеството може да постигне предвидените резултати;
- предотвратят или намалят нежеланите последствия;
- постигне подобряване.

МУ-Варна планира:

- Действия за овладяване на тези рискове;
- Начина по който да:
  - ✓ интегрира и прилага тези действия в процесите на системата за управление на качеството;
  - ✓ оценява ефикасността на тези действия.

Предприетите действия от страна МУ-Варна са съответни и пропорционални на рисковете и възможностите.

ЗАБЕЛЕЖКА 1: Начините на овладяване на рисковете може да включват избягване на риска, поемане на риска с цел възползване от дадена възможност, премахване на източника на риска, промяна на вероятността или на последствията, споделяне на риска или задържане на риска на база разумно решение.

ЗАБЕЛЕЖКА 2: Възможностите може да доведат до въвеждане на нови практики *(нови методи на обучение)*, пускане на нови продукти *(въвеждане на нови специалности)*, откриване на нови пазари *(привличане на чуждестранни студенти, намиране на нови работодатели)*, привличане на нови клиенти *(за използване инфраструктурата и продуктите от научноизследователската дейност)*, създаване на партньорства, използване на нови технологии и други желани и осъществими възможности за реагиране на потребностите на организацията или нейните клиенти.

II. Цели по качество и планиране на дейностите за тяхното постигане.

МУ-Варна формулира цели по качество области на дейност, нива и процеси, необходими за системата за управление на качеството.
Целите по качеството:

- произтичат от мисията на университета;
- са свързани с политиката по качеството;
- са измерими;
- са в съответствие с нормативните изисквания;
- са оповестени;
- се актуализират при необходимост.

МУ-Варна подържа актуална документирана информация относно целите по качество. За целта се планира начини, по които да се постигнат тези цели като се определя:

- Какво трябва да се направи;
- Какви ресурси ще бъдат необходими;
- Кои са отговорните лица;
- Какъв е срокът за изпълнение;
- Как ще се измерват и оценяват резултатите.

III. Планиране на измененията.

При необходимост, МУ-Варна може да промени системата си за управление на качеството, но измененията трябва да бъдат планирани. Трябва да се вземе предвид:

- Причината за промяната;
- интегритета на системата за управление на качеството;
- необходимите ресурси за осъществяване на промяната;
- разпределението на правомощията.

ПОДДЪРЖАНЕ

1. Ресурси

1.1. Общи положения

МУ-Варна идентифицира и осигурява ресурсите, необходими за разработване, прилагане, поддържане и непрекъснато подобряване на системата за управление на качеството.

Ръководството на университета взема предвид:

- възможностите и ограниченията на наличните ресурси;
- потребностите от нови ресурси и отношенията с доставчиците.

1.2. Човешки ресурси

МУ-Варна определя и осигурява човешките ресурси, необходими за ефикасното прилагане на своята система за управление на качеството, както и за изпълнението и управлението на процесите.

1.3. Инфраструктура

МУ-Варна определя, осигурява и поддържа необходимата инфраструктура за качествено извършване на дейността.

Инфраструктурата включва:

- сградите и свързаните с тях услуги;
- материалното обзавеждане, включително техническо и програмно осигуряване;
- транспортните средства;
- информационните и съобщителните технологии.

1.4. Заобикаляща среда за изпълнението на процесите – работна среда

МУ-Варна определя, осигурява и поддържа заобикалящата среда *(работна среда),* необходима за изпълнението на процесите и за постигане на желания резултат.

Заобикалящата среда е комбинация от човешки и физически фактори като:

- социални (*например липса на дискриминация, спокойна среда без конфронтация*);
- психологически (*например намаляване на стреса, предотвратяване на изтощаване, емоционална защита*);
- физически (*например температура, горещина, влажност, осветеност, циркулация на въздуха, хигиена, шум*).

1.5. Ресурси за наблюдение на процесите и измерване на резултатите

1.5.1. Общи положения

МУ-Варна определя и предоставя ресурсите, необходими за осигуряване на валидни и надеждни резултати, свързани с проверка на съответствието на продукти и услуги с изискванията на средата.

МУ-Варна съхранява подходящата документирана информация, за да доказва пригодността на използваните ресурси.

1.5.2. Проследимост на измерването

МУ-Варна счита за съществен елемент от осигуряването на качеството проследимостта на измерването и валидността на резултатите от него. Средствата за измерване трябва да бъдат:

- проверявани през определени интервали спрямо еталони за измерване, проследими до международни или национални еталони;
- идентифицирани, за да може да се определи валидността на тяхното калибриране;
- предприети мерки срещу влошаване, което би направило невалидно калибрирането и последващите резултати от измерване.

1.6. Знания и опит в организацията

МУ-Варна определя знанията, необходими за функционирането на процеси в организацията и за предоставяне на качествени изходни елементи. Тези знания се поддържат и развиват и предават.

При отчитане на променящите се потребности и тенденции в обкръжаващата среда, МУ-Варна взема предвид наличната информация и определя как да придобие или да получи достъп до необходимите допълнителни знания и необходимото актуализиране.

Специфични знания в университета се придобиват чрез натрупания опит. Тази информация се използва и споделя, за да се постигнат целите на организацията.

Знанията и опитът в университета се основават на:

- вътрешни източници (*интелектуална собственост, знания, придобити чрез опит; в резултат на поуки от неуспехи и от успешни проекти; натрупване и споделяне на не документирани знания и опит*);
- външни източници (*стандарти, академични (знания), конференции, отчитане мнението на потребителите на кадри*).

2. Компетентност

МУ-Варна:

- определя **необходимата компетентност на своите сътрудници**;
- осигурява компетентността на основата на **подходящо образование, обучение и опит;**
- предприема действия за **повишаване на компетентността** и оценява ефикасността на предприетите действия;
- **съхранява подходяща документирана информация** като доказателство за компетентността.

3. Осъзнаване

Ръководството на МУ-Варна трябва да е сигурно, че лицата, работещи в университета, са информирани относно:

- политиката по качеството;
- съответните цели по качеството;
- важността на техния принос за ефикасността на системата за управление на качеството, включително ползите от подобрената резултатност;
- последствията от неспазването на изискванията на системата за управление на качеството.

4. Обмен на информация

Вътрешен обмен на информация

Ръководството на МУ-Варна се стреми с всички свои действия да осигури възможно най-благоприятни възможности на своите служители за своевременна и актуална информация.

Информацията се разпространява по следните начини:

- интерперсонални комуникации;
- групови комуникации по различни нива *(Ректорат, Факултет, Филиал, Колеж, Катедра, УС (учебен сектор))* и с различна периодичност;
- документен – чрез разпространение на печатни и/или електронни записи.

Външен обмен на информацията

МУ-Варна определя начините за обмен на информация, подходящ за системата за управление на качеството, включително:

- по какви въпроси ще се обменя информация;
- кога да се обменя информация;
- с кого да се обменя информация;
- как да се обменя информация;

5. Документирана информация

5.1. Общи положения

Ръководството на МУ-Варна определя първоначалните изисквания към обучението и окончателните знания и умения, които следва да придобият обучаваните. То възприема всяко обучение като процес, чийто краен клиент е обществото.

Университета предоставя на обучаваните необходимата им информация за съществуващите проблеми или постигнатите резултати и се придържа към принципа за „прозрачност” в дейността си по отношение на своите потребители.

Съдържанието на учебната документация регламентира учебния процес по отношение на учебно натоварване, равнище на квалификация, учебни резултати, компетенции и профил. Учебната документация е съобразена също с мисията, визията и основните цели на МУ-Варна.

Системата за управление на качеството определя основни процедури, правила, инструкции, отговорности и методи за контрол *(Правилник за дейността на МУ-Варна, Правилник за учебна дейност, Правилник за академичното развитие на АС на МУ-Варна и др.)*, които да гарантират изпълнението на образователните цели на специалностите в МУ-Варна и да гарантират измерването на очакваните резултати, заложени в квалификационната характеристика на всяка от специалностите и за образователно-квалификационните степени доктор, магистър, бакалавър, професионален бакалавър и специалист.

5.2. Създаване и актуализиране

При създаването и актуализирането на документирана информация МУ-Варна осигурява подходящи:

- идентификация и описание на документираната информация (*заглавие, дата, съставител, номер на позоваване*);
- форма (*език, версия на програмния продукт, графики*) и носител (*хартиен, електронен*);
- преглед и одобряване за пригодност и адекватност.

5.3. Управление на документираната информация

5.3.1. Документираната информация на системата за управление на качеството трябва да е:

- достъпна и подходяща за използване, където и когато е необходимо;
- защитена по подходящ начин (*срещу нарушаване на професионална тайна, личните данни, неправилно използване или нарушение на целостта*).

5.3.2. За управление на документираната информация МУ -Варна прилага следните дейности:

- разпространение, достъп, възстановяване и използване;
- съхраняване и защита, включително запазването на четливостта;
- управление на измененията (*контрол на изданията*);
- съхраняване и унищожаване.

Документираната информация с външен произход, определена от МУ-Варна, като необходима за планирането и функционирането на системата за управление на качеството, трябва да бъде съхранявана по подходящ начин и да бъде управлявана.

ДЕЙНОСТИ

1. Оперативно управление

МУ-Варна планира и управлява процесите, необходими за удовлетворяване на изискванията, свързани с доставянето на продукти и предоставянето на услуги и осъществяването на действията, определени чрез:

- определяне на изисквания за продуктите и услугите *(критерии за прием на студенти, докторанти и специализанти);*
- създаване на критерии за:
  - ✓ процесите *(процесите свързани с учебната и научноизследователската дейност)*;
  - ✓ приемането на продукти и услуги *(критерии за държавни изпити, защити и др.);*
- определяне на ресурсите, необходими за постигането на съответствие с изискванията за продуктите и услугите *(квалификация на преподавателите, материална база и др.);*
- упражняване на контрол на процесите в съответствие с критериите;
- определяне, поддържане и съхраняване на документирана информация в достатъчна степен, така че да се осигури съответствие на:
  - ✓ действителното изпълнение на процесите с планираното;
  - ✓ продуктите и услугите с изискванията за тях.

2. Изисквания за продуктите и услугите

2.1. Обмен на информация с клиентите

Обменът на информация с клиентите включва:

- предоставяне на информация, свързана с продуктите и услугите;
- обработване на запитвания, договори или поръчки, включително техните изменения;
- получаването на обратна информация от клиентите, свързана с продуктите и услугите.

2.2. Определяне на изискванията за продуктите и услугите

Когато определя изискванията относно продуктите и услугите, които ще бъдат предлагани на клиентите, МУ-Варна гарантира, че:

- са определени изискванията относно продуктите и услугите, регламентирани в нормативни актове и считани за необходими от организацията;
- организацията може да отговори на рекламациите относно продуктите и услугите, които тя предлага.

2.3. Преглед на изискванията за продуктите и услугите

2.3.1. МУ-Варна гарантира, че е способен да изпълни изискванията за продуктите и услугите, които предлага на клиентите. Преди да се ангажира да доставя продукти и услуги на клиента, университета извърши преглед, който включва:

- изискванията, определени от потребителите;

- изискванията, които не са заявени от потребителите, но са необходими за удовлетворяване на техните потребности и на потребностите на обществото;
- изискванията, определени от организацията;
- изискванията на нормативните актове, приложими за продуктите и услугите;

2.3.2. МУ-Варна съхранява документирана информация, както е приложимо, за:
- резултатите от прегледа;
- всяко ново изискване по отношение на продуктите и услугите.

2.4. Изменения на изискванията за продуктите и услугите

МУ-Варна гарантира, че съответната документирана информация е изменена и съответният персонал е информиран за изменените изисквания, когато са променени изискванията за продуктите и услугите.

3. Проектиране и разработване на продукти и услуги

3.1. Общи положения

МУ-Варна създава, внедрява и поддържа процес на проектиране и разработване, подходящ да осигури качествени продукти и услуги, съгласно изискванията на средата.

3.2. Планиране на проектирането и разработването

При определяне на етапите и мерките за контрол при проектирането и разработването университетът взема предвид:
- естеството, продължителността и сложността на дейностите за проектиране и разработване;
- изискваните етапи на процеса, включително приложимите прегледи при проектирането и разработването;
- изискваните дейности за проверка (*верификация*) и потвърждаване (*валидиране*) в процеса на проектирането и разработването;
- отговорностите и правомощията на участващите в процеса на проектиране и разработване;
- необходимостта от вътрешни и външни ресурси за проектирането и разработването на продукти и услуги;
- необходимостта от управление на взаимодействието между персонала, участващ в процеса на проектиране и разработване;
- необходимостта от участие на клиенти и ползватели в процеса на проектиране и разработване;
- последващите изисквания, свързани с доставката на продукти и предоставянето на услуги;
- нивото на управление на процеса на проектиране и разработване, очаквано от клиентите и съответните други заинтересовани страни;
- документираната информация, необходима за доказателство, че изискванията относно проектирането и разработването са удовлетворени.

3.3. Входни елементи за проектирането и разработването

МУ-Варна определя съществените изисквания за конкретния вид продукти и услуги, които се проектират и разработват. Взема предвид следното:

- функционалните изисквания и изискванията за изпълнение;
- информацията, получена от подобни предишни дейности по проектиране и разработване;
- изискванията на нормативните актове, създадени от законодателен или друг компетентен държавен орган;
- стандарти или кодекси за добра практика, които организацията е поела ангажимент да прилага;

Входните елементи са адекватни на целите на проектирането и разработването, са пълни и недвусмислени.

Намерени са решения на противоречията между входните елементи.

МУ-Варна съхранява документираната информация за входните елементи на проектирането и разработването.

3.4. Мерки за контрол на проектирането и разработването

Прилагат се мерки за контрол на процеса на проектиране и разработване, за да осигури, че:

- са определени очакваните резултати;
- се извършват прегледи за оценяване на резултатите от проектирането и разработването за удовлетворяване на изискванията;
- се извършват дейности за проверка (*верификация*), за да се осигури, че изходните елементи от проектирането и разработването удовлетворяват входните елементи;
- се извършват дейности за потвърждаване (*валидиране*), за да се осигури, че получените продукти и услуги удовлетворяват изискванията за определеното приложение или предварителното използване;
- са предприети всички необходими дейности, свързани с проблеми, установени по време на прегледите или дейностите за проверка (*верификация*) и потвърждаване (*валидиране*).
- се съхранява документирана информация, свързана с тези дейности.

3.5. Изходни елементи от проектирането и разработването

МУ-Варна осигурява, че изходните елементи от проектирането и разработването:

- удовлетворяват входните изисквания;
- са подходящи за последващите процеси, свързани с доставката на продукти и предоставянето на услуги;
- съдържат или се позовават на изисквания за наблюдение и измерване, когато е подходящо, както и критерии за приемане;
- определят характеристиките на продуктите и услугите, които са съществени за тяхното предвидено използване и тяхното безопасно и правилно предоставяне.

Съхранява се документирана информация за изходните елементи от проектирането и разработването.

3.6. Изменения при проектирането и разработването

МУ-Варна идентифицира, преглежда и управлява измененията, направени по време на или след проектирането и разработването на продуктите и услугите, така че да няма неблагоприятно въздействие върху съответствието с изискванията.

Съхранява се документирана информация за:

- измененията при проектирането и разработването;
- резултатите от прегледите;
- разрешение за внасяне на измененията;
- действията, предприети за предотвратяване на неблагоприятни въздействия.

4. Управление на процеси, продукти и услуги от външни доставчици

4.1. Общи положения

МУ-Варна гарантира, че изпълняваните от външни доставчици процеси, продукти и услуги са в съответствие с техните изискванията.

Определя мерките за контрол, които да се прилагат по отношение на процесите, продуктите и услугите от външен доставчик, когато:

- продуктите и услугите от външни доставчици са предназначени да бъдат вложени в собствените продукти и услуги на организацията;
- процес или част от процес се изпълнява от външен доставчик в резултат на решение на организацията.

4.2. Вид и обхват на управлението

МУ-Варна гарантира, че изпълняваните от външни доставчици процеси, продукти и услуги не влияят неблагоприятно върху способността на организацията постоянно да доставя на своите клиенти съответстващи продукти и услуги.

Университета трябва да:

- осигури, че изпълняваните от външен доставчик процеси остават под управлението на нейната система за управление на качеството;
- определи мерките за контрол, които възнамерява да приложи спрямо външните доставчици, както и тези, които възнамерява да приложи към изходния резултат от външните процеси;
- вземе предвид:
  - ✓ потенциалното въздействие на изпълняваните от външен доставчик процеси, продукти и услуги върху способността на организацията постоянно да удовлетворява изискванията на клиентите и изискванията на приложимите нормативни актове, създадени от законодателен или друг компетентен държавен орган;
  - ✓ ефикасността на прилаганите от външния доставчик мерки за контрол.
- определи дейностите по проверка или другите дейности, необходими, за да се осигури, че процесите, продуктите и услугите от външен доставчик удовлетворяват изискванията.

5. Производство и предоставяне на услуга

5.1. Управление на производството и на предоставянето на услуга

МУ-Варна произвежда и предоставя услугата при управлявани условия.

Управляваните условия трябва да включват според случая:

- наличието на документирана информация, която да описва:
  - ✓ характеристиките и изискванията към продуктите и предоставяните услуги;
  - ✓ резултатите, които трябва да бъдат постигнати.
- наличието и използването на подходящи ресурси за наблюдение и измерване;
- извършването на дейности по наблюдение и измерване на подходящи етапи, за да се провери (*верифицира*), че са удовлетворени критериите за управление на процесите или на изходните елементи от тях, както и на критериите за приемане на продукти и услуги.
- използването на подходяща инфраструктура и заобикаляща среда за функциониране на процесите;
- определянето на компетентен персонал, включително всяка изисквана квалификация;
- потвърждаването (*валидирането*) и периодичното препотвърждаване на способността на процесите за производство и за предоставяне на услуги да постигнат предвидените резултати, когато получените изходни елементи не може да бъдат проверени (*верифицирани*) чрез последващо наблюдение или измерване;
- извършването на действия за предотвратяване на човешка грешка;
- извършването на дейности, свързани с пускането, доставката и периода след доставката.

5.2. Идентификация и проследимост

МУ-Варна използва подходящи средства, за да идентифицира изходните елементи, и проследява тяхната приложимост и адекватност.

МУ-Варна наблюдава и измерване производството и предоставянето на услуги.

МУ-Варна съхранява необходимата за проследимостта документирана информация.

5.3. Собственост, принадлежаща на клиенти или на външни доставчици

МУ-Варна се отнася грижливо към собствеността на клиентите или на външните доставчици, докато тя се намира под контрола на университета или се използва от него.

МУ-Варна проверява, защитава и опазва собствеността на клиентите или на външните доставчици, която е доставена за използване или за влагане в продуктите и услугите.

Когато собственост на клиент или на външен доставчик е загубена, повредена или по друг начин е установено, че е непригодна за използване, организацията трябва да информира за това клиента или външния доставчик и да съхранява документирана информация за случилото се.

6. Пускане на продукти и услуги

МУ-Варна внедрява на подходящи етапи планирани мерки, за да провери дали изискванията за продуктите и услугите са удовлетворени.

Пускането на продукти и услуги не трябва да се извършва, преди планираните мерки да са завършени по удовлетворителен начин и са одобрени от съответен компетентен орган.

Води се документирана информация за всеки пуснат продукт или услуга.

7. Управление на несъответстващи изходни елементи

7.1. МУ-Варна гарантира, че изходните елементи, които не са в съответствие с изискванията, са идентифицирани и управлявани.

В зависимост от естеството на несъответствието и неговото въздействие върху съответствието на продуктите и услугите университета трябва да предприема подходящи коригиращи действия. Това трябва да се прилага и за несъответстващи продукти и услуги, открити пускането на продуктите, по време на предоставянето на услуги или след това.

7.2. МУ-Варна съхранява документирана информация, която:

- описва несъответствието;
- описва предприетите действия;
- идентифицира упълномощеното лице за вземане на решение по отношение на несъответствието.

ОЦЕНЯВАНЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ

1. Наблюдение, измерване, анализ и оценяване

1.1. Общи положения

МУ-Варна определя:

- Какво се наблюдава и измерва;
- Методите за наблюдение, за измерване, за анализ и оценяване, необходими за осигуряване на валидни резултати;
- Времето за наблюдение и измерване;
- Анализа и оценката на резултатите от наблюдението.

МУ-Варна съхранява документираната информация доказваща резултатите от наблюдението и измерването.

1.2. Удовлетвореност на клиента

МУ-Варна наблюдава възприятията на клиентите за степента, до която са удовлетворени техните потребности и очаквания. Методите за получаване, наблюдение и преглед на получената информация са.

- Проучвания;
- Анализ на обратна информация;
- Срещи с работодателите;
- Анализ на пазарния дял.

Анкетирането е един от основните инструменти на системите за управление на качеството. Целта на анкетирането в Медицински университет – Варна е събиране на обратна информация от потребителите на услугата *(студенти, преподаватели, докторанти, работодатели и др.)*. Затова обработването и представянето на крайните резултати от анкетните проучвания е много отговорен процес.

В Университета ежегодно се провеждат **анкетни проучвания** с:

- Кандидат-студенти – анкетните карти се попълват електронно и на хартия, провежда се от университета *(по време на кандидатстудентската кампания);*
- Действащи студенти за качеството на обучение – анкетните карти се попълват на хартия, провежда се от университета *(веднъж годишно, втория семестър);*
- Действащи студенти по различните дисциплини – анкетните карти се попълват на хартия, провеждат се от съответните катедри и УС *(два пъти в годината, всеки семестър);*
- Завършилите студенти – анкетните карти се попълват на хартия – провеждат се от съответните основни звена (*веднъж годишно);*
- Докторанти - анкетните карти се попълват електронно – провеждат се от Докторантското училище и от съответните катедри и УС (*веднъж годишно);*
- Преподавателите – анкетните карти се попълват електронно, провежда се от университета *(веднъж годишно или през година);*
- Работодатели - анкетните карти се попълват на хартия – провеждат се от съответните основни звена (*веднъж годишно и при необходимост).*

1.3. Анализ и оценяване

МУ-Варна анализира и оценява информацията получени в резултат от наблюдението и измерването.

Резултатите от анализа се използват за оценяването на:

- Качеството на продуктите и услугите;
- Степента на удовлетвореност на клиентите;
- Резултатността и ефикасността на системата за управление на качеството;
- Ефикасността на внедреното планиране;
- Ефикасността на предприетите действия за овладяване на рисковете и възможностите;
- Необходимостта от подобряване на системата за управление на качеството.

2. Одити

Видове одити по време:

- предварителен контрол *(фр. le contrôle a priori);*
- контрол по изпълнението *(фр. le contrôle en cours d'exécution);*
- последващ контрол *(фр. le contrôle a posteriori).*

В зависимост от това какъв орган извършва одита се разграничават:

- външен одит;
- вътрешен одит.

2.1. Вътрешни одити

В Университета се провеждат вътрешни одити през планирани интервали от време (*за целта се утвърждава график за провеждането им*), по този начин се предоставя информация дали системата за управление на качеството:

- е в съответствие със:
  - ✓ собствените изисквания на университета относно нейната система за управление на качеството;
  - ✓ изискванията на стандарта ISO 9001-2015 и EFQM модела;
- се прилага ефикасно и се поддържа актуална.

Отделът по управление на качеството и акредитацията и членовете на Централната комисия по качеството на Медицински университет – Варна извършват предимно **вътрешен превантивен (*предварителен одит)*** и само при установени сериозни отклонения **последващ контрол**.

В МУ-Варна се извършва:

- Одит на документацията;
- Одит за съответствие;

Ползи от одит на документацията за университета са:

- Разбиране на системата действаща в университета;
- Помощ при планиране на дейностите в звеното;
- Определяне на необходимостта от участие на специалист;
- Установяване на проблемите;
- Възможност за отстраняване на пропуските;

Едно от условията, определящи необходимостта от вътрешно одитиране е нуждата от гъвкаво осъвременяване на системата за вътрешен контрол.

Различните процедури на контрол в рамките на системата за вътрешен контрол, които се изпълняват по инициатива на ръководството са въведени за елиминиране на големите рискове за Университета, а тези рискове обикновено се появяват в резултат на промените в контролната среда.

2.2. Провеждане на вътрешни одити – роли и отговорности

- **Събиране и проверка на информация:**
  По време на одита трябва да се събира информация, свързана с целите на одита, обхвата и критериите за него, включително информация, свързана с взаимодействия между функции, дейности и процеси, на извадков принцип и трябва да се проверява. Само проверена информация следва да се приема като доказателство при одита. Доказателство от одита, което води до определени констатации, следва да се документира *(записва)*. Ако, по време на събирането на доказателства, екипът одитори открие нови или променени обстоятелства или рискове, те също следва да бъдат документирани. Методите за събиране на информация включват:
  - ✓ интервюта;
  - ✓ наблюдения;
  - ✓ преглед на документи/записи.
- **Процедури при извършване на вътрешен одит:**
  - ✓ Планиране и съставяне на графика на одитите;
  - ✓ Избиране на подходящи екипи от одитори;
  - ✓ Провеждане на одити;
  - ✓ Провеждане на последващи действия след одита;
  - ✓ Поддържане на записи от одита;
  - ✓ Мониторинг на изпълнението;
  - ✓ Преглед на резултатите от одита;
  - ✓ Подобрение на програмата на одита.
- **Компетенции на одиторите:**
  Одиторите притежават познанията и уменията, необходими за постигане на определените от одита цели. Всички одитори притежават основни познания и умения, както и допълнителни такива според спецификата на сектора. Водещите одитори трябва да притежават допълнителни познания и умения, необходими за осигуряване на лидерство на екипа одитори.
  Одиторите развиват, поддържат и подобряват своята компетентност чрез непрекъснато професионално усъвършенстване и редовно участие в одити.
- **Преглед и анализ на резултатите от предишни одити;**
- **Съхранява документирана информация като доказателство за проведения одит и резултатите от него.**

3. Преглед от ръководството

3.1. Общи положения

През планирани интервали от време ръководство на МУ-Варна извършва преглед на въведената в организацията система за управление на качеството, за да се осигури нейната непрекъсната пригодност, адекватност, ефикасност и съответствие със стратегията на университета.

В обучаващите звена *(катедри и УС)* се подържа регламентиран набор от документирана информация, която се обслужва от отговорниците по качеството. Те са и

лицата, които при необходимост са длъжни да документират и уведомят комисиите по качеството на основните звена и отдела по Управление на качеството и акредитацията при възникнали проблеми или нередности в звената. Предоставените доклади от отговорниците по качеството, както и други отчети и анализи свързани с дейността на комисиите по качеството се разглежда на техните срещи. В края на всяка академична година При необходимост се уведомява и висшето ръководство посредством зам.-ректора по акредитация и качество, който е председател на Централната комисия по управление на качеството.

3.2. Входни елементи за прегледа от ръководството

Прегледът от ръководството се извършва, като се взема предвид следното:

- Има ли промяна в обстоятелствата, за които е взето решение на предишни прегледи от ръководството;
- Има ли изменение на външните и вътрешните фактори, свързани със системата за управление на качеството;
- Информацията за резултатността и ефикасността на системата за управление на качеството свързана с:
  - ✓ Анализ на удовлетвореността на клиентите;
  - ✓ Нивото на изпълнение на целите по качество;
  - ✓ Изпълнението на процесите протичащи в институцията и нивото на крайните продукти и услуги;
  - ✓ Какви несъответствията са установени в системата и какви коригиращите действия са предприети.
- Осигуреността с ресурси на всички нива била ли е достатъчна/адекватна;
- Ефективни ли са били действията, предприети за овладяване на рисковете и максимално ли са използвани предоставените възможности;
- Какви нови възможности има за подобряване на ефективността.

3.3. Изходни елементи от прегледа от ръководството

Изходните елементи от прегледа от ръководството трябва да включват решения и действия, свързани със следното:

- Възможностите за подобряване на досега съществуващите процеси;
- Има ли необходимост от изменения в системата за управление на качеството?;
- Каква е потребността от допълнителни ресурси за осигуряване на процесите?

МУ-Варна съхранява документираната информация, която доказва изходните елементи от прегледа на ръководството.

ПОДОБРЯВАНЕ

1. Общи положения

МУ-Варна определя и избира възможностите за подобряване и предприема всички необходими действия за удовлетворяване на изискванията на клиента и за повишаване на неговата удовлетвореност. Те трябва да включват:

- Подобряване на изходните елементи, съгласно променящите се изисквания на средата;
- Коригиране, предотвратяване или намаляване на нежелани въздействия;
- Подобряване на резултатността и ефикасността на системата за управление на качеството.

2. Несъответствие и коригиращо действие

2.1. Когато възникне несъответствие, в системата или в изходните продукти, МУ-Варна трябва да:

- Реагира на несъответствието и според случая:
  - ✓ Да предприеме действия за контрол и за коригирането му;
  - ✓ Да се справи с последствията;
- Да оценява необходимостта от предприемане на действия за отстраняване на причината *(причините)* за несъответствието, за да не се повтори или възникне на друго място, като:
  - ✓ Извърши преглед и анализ на несъответствието;
  - ✓ Определи причините за несъответствието;
  - ✓ Проучва дали съществуват други подобни несъответствия или биха могли евентуално да възникнат;
- Изпълнява всички изисквани действия;
- Извършва преглед на ефикасността на всяко предприето коригиращо действие;
- Актуализира рисковете и възможностите, определени по време на планирането, ако е необходимо;
- Внася изменения в системата за управление на качеството при необходимост.

Коригиращите действия трябва да бъдат подходящи за последствията от появилите се несъответствия.

2.2. МУ-Варна съхранява документирана информация, като доказателство за:

- Естеството на несъответствията и всички предприети последващи действия;
- Резултатите от всяко коригиращо действие.

3. Постоянно подобряване

МУ-Варна подобрява пригодността, адекватността и ефикасността на системата за управление на качеството. Взема предвид резултатите от анализа и оценяването, както и изходните елементи от прегледа от ръководството, за да определи дали съществуват потребности или възможности, които трябва да бъдат разгледани като част от постоянното подобряване.

НОРМАТИВНИ ПОЗОВАВАНИЯ

НАЦИОНАЛНИ:

1. Закон за висшето образование *(ЗВО);*
2. Закон за развитието на академичния състав в Република България;
3. Правилник за прилагане на Закона за развитието на академичния състав в Република България;
4. Закон за лечебните заведения;
5. Закон за защита на личните данни;
6. Закон за насърчаване на научните изследвания;
7. Кодекс на труда;
8. Закон за кредитиране на студенти и докторанти;
9. Наредба №1 от 22.01.2015г. за придобиване на специалност в системата на здравеопазването.
10. И др.

ВЪТРЕШНОУНИВЕРСИТЕТСКИ:

1. Правилник за дейността на Медицински университет – Варна;
2. Правилник за учебната дейност на МУ-Варна;
3. Правилник за развитието на академичния състав в МУ-Варна;
4. Стратегия за развитие на МУ-Варна;
5. Правилник за управление на интелектуалната собственост на МУ-Варна;
6. Правилник за устройството и дейността на фонд Наука;
7. Правилник за работа на КЕНИ към МУ-Варна;
8. Инструкция за атестиране на академичния състав и преподавателите на МУ-Варна;
9. Ръководство за управление на качеството на обучение в МУ-Варна;
10. Правилник за организиране и провеждане на дистанционна форма на обучение в Медицински университет „Проф. д-р Параскев Иванов Стоянов“;
11. Политика на отворен достъп до научни изследвания на МУ-Варна;
12. Процедура по разпознаване и признаване на чуждестранни партньори, сключване на двустранни споразумения за академично сътрудничество и работа с международни партньори, 18.04.2016г.;
13. Етичните принципи при публикуване;
14. Правилник за устройството и дейността на Библиотеката на МУ-Варна;
15. Общи условия за ползване на платформата за електронно обучение BLACKBOARD на МУ-Варна;
16. Процедурата по прием на чуждестранни граждани в МУ-Варна в подготвителен езиков курс или за пълен курс на обучение;
17. Правилник за признаване на придобито висше образование и завършени периоди на обучение в чуждестранни висши училища;
18. Стратегия за иновации на МУ-Варна за периода 2021-2025г.;
19. Правилник за прилагане на Европейската харта на изследователите в МУ-Варна;
20. Правилник за институционално прилагане на Кодекса на Европейската комисия за назначаване на изследователи в МУ-Варна;
21. И др.

ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Organization *(организация)* - група хора, работещи заедно за постигане на общи цели с формално и структурирано разпределение на функции и отговорности, свързани с постигането на поставените цели.
*Организация=**Медицински университет - Варна***

Requirement *(изискване)* - заявени очаквания от потребители и други заинтересовани страни, включително нормативни *(задължителни)* условия, на които трябва да отговаря дейността и продуктите на организацията.

Документирана информация: информация, която се изисква да бъде контролирана и поддържана от една организация и носителя, на който се съдържа.
Документираната информация е всяка писмена информация относно дейността на организацията, поддържана във всякакъв формат и носител.

Management *(управление)* - координирани дейности за насочване и управляване на организация.

Managementsystem *(система за управление)* - комплекс от взаимосвързани и взаимодействащи си елементи на една организация за създаване на политики, на цели и процеси за постигане на тези цели.

Objective *(цел)* – желан, възможен и необходим краен резултат.

Process *(процес)* - комплекс от взаимосвързани и последователни дейности на преобразуване на ресурсите в краен продукт.

Performance *(функциониране)* - с измерим резултат.
Измеримият резултат може да се свързва или с качествени или с количествени констатации.
Измеримият резултат може да се свързва с управление на дейности, процеси, продукти, услуги, системи или на организации.

Audit *(одит)* - систематичен и независим процес за получаване на обективни доказателства и оценяването им за определяне на степента, до която са изпълнени критериите на одита.
Одит върху контрола на качество – периодична вътрешна и/или външна проверка на процесите, свързани с управление на качеството в организацията.

Infrastructure *(инфраструктура)* – система от съоръжения, оборудване и услуги, необходими за функционирането на една организация.

Quality *(качество)* – съвкупността от присъщи характеристики на услугата, отнасящи се до нейните способности да удовлетворява установени или подразбиращи се потребности на потребителя и други заинтересовани лица.

Контрол на качеството – процес на събиране и съхраняване на релевантни и валидни данни, относно изпълнението на изискванията по качеството, както и извършване на коректривни действия за подобряване на услугата.

Политика по качество: основните принципи за действие на организацията. Те се формулират от ръководството, което се ангажира с тях и към които организацията се придържа.

Traceability *(проследимост)* - способност да се проследява историята, приложението или разположението на обект.

Innovation *(иновация)* - процес, който води до нов или значително променен обект. Обектът за целите на иновацията може да бъде напр. система за управление, процес, продукт, услуга или технология.

Output *(изход)* - резултат от процес. Съществуват четири основни категории изход, както следва:

- **услуги *(образователни услуги);***
- софтуер *(напр. компютърна програма, речник);*
- хардуер;
- обработвани материали.

Service*(услуга)* - резултатът от преподавателската, изследователската, консултантската и други видове дейности, извършвани от служителите на МУ-Варна.

Потребител – всички лица или организации, на които МУ-Варна предоставя своите продукти и услуги.

Риск - Рискът представлява влияние на неопределеността върху очакван резултат

Лидерство - Лидерите на всички нива *(ръководители на основни звена и отдели)* уеднаквяват целите и посоката и създават условия, при които персонала се ангажира с постигане на целите по качеството на организацията.

Подобрения - съществени подобрения за организацията, чрез които се поддържат текущите нива на функциониране, реагира се на промените във вътрешните и външни условия и се създават нови възможности.

Акредитация според ЗВО е признаване от държавен орган или институция за правото на висшите училища да дават висше образование по образователно-квалификационни степени в определени области, професионални направления и по специалностите от регулираните и нерегулираните професии, чрез оценяване качеството на дейностите, извършвани от университетите.

Мисия - определя предназначението на организацията.

Стратегия на висше ниво, цели постигането на една или повече цели при определени условия на несигурност.

АВТОРСКО ПРАВО

Настоящото Ръководство е разработено от Централна комисия по управление на качеството *(ЦКУК*) на МУ-Варна и отдела „Управление на качеството и акредитация“ и не се разрешава да се размножава, копира, печата цялостно или в части, за цели различни от тези на системата за управление на качеството на МУ- Варна.

Лицата, придобили, съгласно копие от настоящото ръководство, нямат право да го ползват за консултантски цели или да го предоставят на трети лица извън кръга на участниците в процеса на осигуряване и подобряване на качеството на обучение в МУ-Варна.