



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

РЪКОВОДСТВО

ПО

УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО



Варна, 2018

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 П. 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.

Използването на 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 подобрене 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 за периода 2014 – 2020г., Стратегия "Европа 2020", Национална стратегия за учене през целия живот за периода 2014 – 2020 г., Закон за развитието на академичния състав в РБългария, Национална стратегия за развитие на научните изследвания 2020, 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 (*2014 – 2020*), Иновационна стратегия за интелигентна специализация на Република България (*2014 – 2020*), Мандатна програма на МУ-Варна за периода 2016 – 2020 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; Стремение 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 (МАК)** за упълномощен представител, който е отговорен за системата за управление на качеството. Той изпълнява дейността, произтичаща от изискванията на стандарта ISO и EFQM модела.

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 всяка академична година от Академичния съвет на МУ-Варна като се актуализира при необходимост;

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 сигнализируют 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.

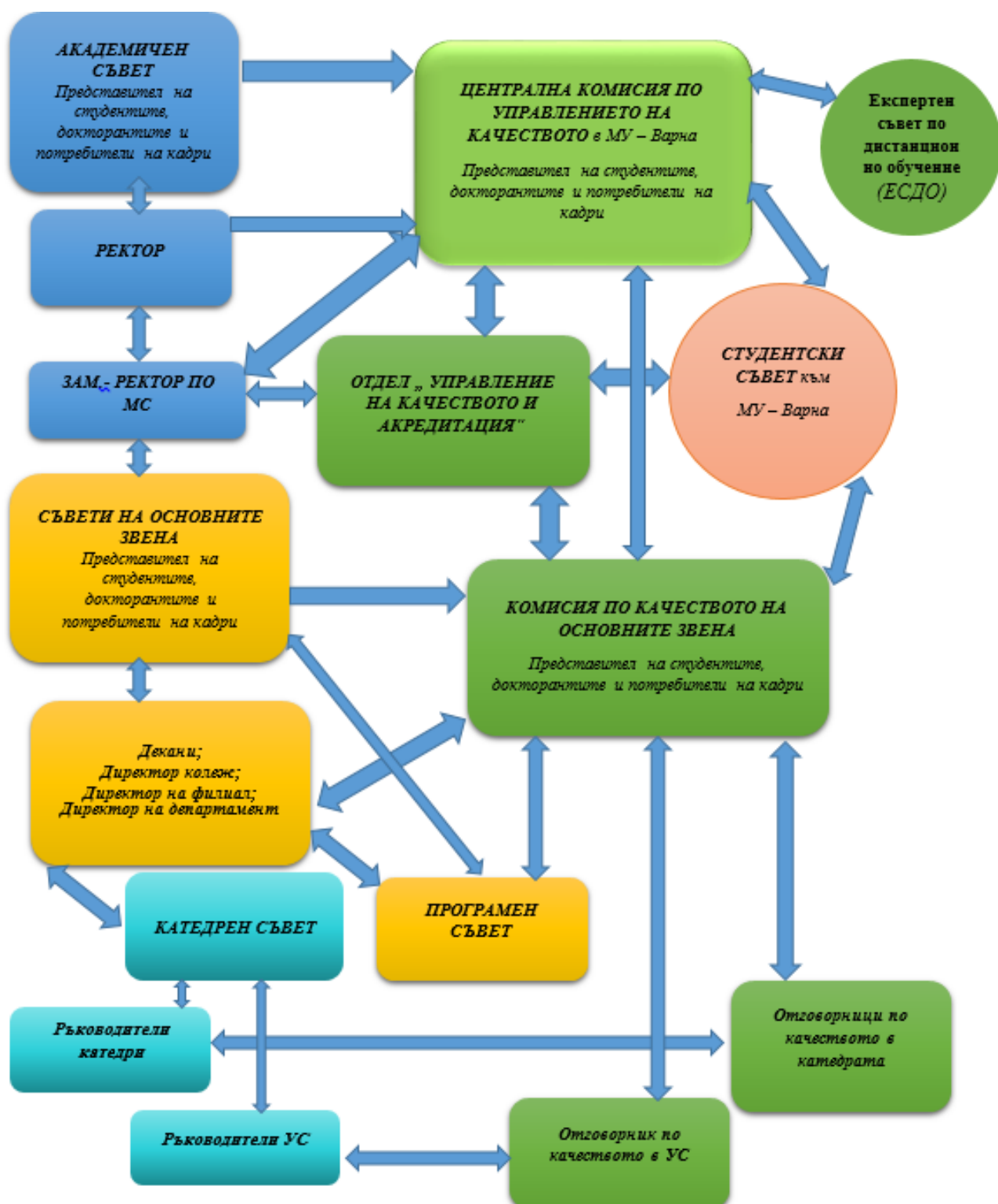
4. В областта на дистанционната форма на обучение е създаден **Експертен съвет по дистанционно обучение (ЕСДО)**, който оценява качеството на документацията и учебния процес по годишен план и предприема коригиращи и превантивни действия спрямо несъответствията в учебния процес и адаптацията на системата 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 4. 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 поддържа 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.

Цялата нормативна информация, както и ключови резултати за потребителите се публикува на **сайта на Медицински университет „Проф. д-р Параскев Стоянов” – Варна.**

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.**

Организирант се семинари, срещи (*например по проекти*), 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 студентите 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 развитие 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 поддържа 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;
- Кой са отговорните лица;
- Какъв е срокът за изпълнение;
- Как ще се измерват и оценяват резултатите.

Ш. 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 желаните резултати.

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 документиранни знания и опит*);
- външни източници (*стандарты, 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, което е в съответствие с препоръките на комюникето от Берлин (19.09.2003г.) във връзка с „Реализиране на Европейското пространство за висше образование”. 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, заложен 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, защиты 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;
- Среци с клиентите;
- 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*);
- потребители на кадри

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;
- ✓ Подобрене 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 поддържа 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 Комисиите по качеството на основните звена изготвят годишни отчети на дейността си. Годишните отчети на комисиите по качеството на основните звена се разглеждат на срещите на Централната комисия по управление на качеството. 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.

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 2016– 2020;
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 на дистанционна форма на обучение в МУ-Варна;
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 2015-2020 г.;
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. Правилник за комерсиализация и трансфер на резултатите от научни изследвания и/или дейности на МУ.

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 корективни 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.

