

SZŠ a VOŠ zdravotnická Liberec, p.o.	Popis procesu	Příručka kvality		Číslo_Verze dokumentu
	Vlastník procesu:	Platnost od:	Schválila:	
	PMK	4.1.2023	Ředitelka školy	PK_07

Příručka kvality

Střední zdravotnická škola a Vyšší odborná škola
zdravotnická Liberec



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

SZŠ a VOŠ zdravotnická Liberec, p.o.	Popis procesu	Příručka kvality		Číslo_Verze dokumentu
	Vlastník procesu:	Platnost od:	Schválila:	
	PMK	4.1.2023	Ředitelka školy	PK_07

Obsah

1	Úvod	5
1.1	Základní informace o škole	5
1.2	Předmět certifikace	5
2	Rozsah platnosti	5
3	Termíny a definice	6
4	Kontext organizace	6
4.1	Porozumění organizaci a jejímu kontextu	6
4.2	Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran	7
4.3	Určení rozsahu systému managementu kvality	7
4.4	Systém managementu kvality a jeho procesy	7
5	Vedení	8
5.1	Vedení (leadership) a závazek	8
5.1.1	Zaměření na zákazníka	8
5.2	Politika kvality	9
5.2.1	Komunikování politiky kvality	9
5.3	Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace	9
6	Plánování	9
6.1	Opatření pro řešení rizik a příležitostí	9
6.2	Cíle kvality a plánování jejich dosažení	9
6.3	Plánování změn	10
7	Podpora	10
7.1	Zdroje	10
7.1.1	Obecně	10
7.1.2	Lidé	10
7.1.3	Infrastruktura	10
7.1.4	Prostředí pro fungování procesů	11
7.1.5	Zdroje pro monitorování a měření	11
7.1.6	Znalost organizace	11
7.2	Kompetence	11
7.3	Povědomí	12
7.4	Komunikace	12
7.5	Dokumentované informace	12
7.5.1	Obecně	12
7.5.2	Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací	13
7.5.3	Řízení dokumentovaných informací	13
8	Provoz	13
8.1	Plánování a řízení provozu	13
8.2	Požadavky na produkty a služby	13
8.2.1	Komunikace se zákazníky	13

SZŠ a VOŠ zdravotnická Liberec, p.o.	Popis procesu	Příručka kvality		Číslo_Verze dokumentu
	Vlastník procesu:	Platnost od:	Schválila:	
	PMK	4.1.2023	Ředitelka školy	PK_07

8.2.2	Určování požadavků na produkty a služby	14
8.2.3	Přezkoumání požadavků na produkty a služby	14
8.2.4	Změny požadavků a služeb	14
8.3	Návrh a vývoj produktů a služeb	14
8.3.1	Obecně	14
8.3.2	Plánování návrhu vývoje	14
8.3.3	Vstupy pro návrh a vývoj	15
8.3.4	Způsob řízení návrhu a vývoje	15
8.3.5	Výstupy z návrhu a vývoje	15
8.3.6	Změny návrhu a vývoje	15
8.4	Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb	15
8.4.1	Obecně	15
8.4.2	Typ a rozsah řízení	15
8.4.3	Informace pro externí poskytovatele	16
8.5	Výroba a poskytování služeb	16
8.5.1	Řízení výroby a poskytování služeb	16
8.5.2	Identifikace a sledovatelnost	16
8.5.3	Majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů	16
8.5.4	Ochrana	16
8.5.5	Činnosti po dodání	16
8.5.6	Řízení změn	17
8.6	Uvolňování produktů a služeb	17
8.7	Řízení neshodných výstupů	17
8.7.1	Reklamacce zboží a služeb	17
9	Hodnocení výkonnosti	18
9.1	Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování	18
9.1.1	Obecně	18
9.1.2	Spokojenost zákazníka	18
9.1.3	Analýza a hodnocení	18
9.2	Interní audit	19
9.2.1	Obecně	19
9.3	Přezkoumání systému managementu	19
9.3.1	Obecně	19
9.3.2	Vstupy pro přezkoumání	19
9.3.3	Výstupy z přezkoumání SMK	19
10	Zlepšování	20
10.1	Obecně	20
10.2	Neshoda a nápravná opatření	20
10.3	Neustálé zlepšování	20
11	Seznam příloh	21

SZŠ a VOŠ zdravotnická Liberec, p.o.	Popis procesu	Příručka kvality		Číslo_Verze dokumentu
	Vlastník procesu:	Platnost od:	Schválila:	
	PMK	4.1.2023	Ředitelka školy	PK_07

Seznam zkratek

APKN	administrativní pracovnice knihovny
BOZP -	bezpečnost a ochrana zdraví při práci
ČR	Česká republika
ČŠI -	Česká školní inspekce
EKON	ekonomka
GD	Google disc
GDPR	Ochrana osobních údajů
KNL, a.s.	Krajská nemocnice Liberec
KÚ	krajský úřad
MICT -	metodik IKT školy
MŠMT -	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
PAM -	personální a mzdová účetní
PC -	počítač (personal computer)
PMK -	představitel managementu kvality
PO -	požární ochrana
POP	pověřený pracovník
ŘŠ	ředitelka školy
SMK -	systém managementu kvality
ŠSE -	školní server
ŠR -	školní rada
SZŠ a VOŠ zdr	Střední zdravotnická škola a Vyšší odborná škola zdravotnická Liberec
ŠOA -	školní odborný asistent
ŠSE -	školní server
ŠVP -	školní vzdělávací program
ZŘŠ -	zástupce ředitele školy
ZŘŠVOŠ -	zástupce ředitele školy pro VOŠ
ZŠ -	základní škola

SZŠ a VOŠ zdravotnická Liberec, p.o.	Popis procesu	Příručka kvality		Číslo_Verze dokumentu
	Vlastník procesu:	Platnost od:	Schválila:	
	PMK	4.1.2023	Ředitelka školy	PK_07

1 Úvod

Příručka kvality je základní dokument SMK, který souhrnně popisuje systém managementu kvality, který je vytvořen a uplatňován na SZŠ a VOŠ zdravotnické v Liberci a podává informaci o procesech zajišťování systému managementu kvality ve škole a jejich efektivnosti. Dokumentuje shodu vykonávaných činností školy s požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2016.

Mise školy:

příprava žáků a studentů k výkonu zdravotnické profese
příprava žáků a studentů k dalšímu studiu na vysoké škole.

Systém managementu kvality je ve škole vybudován, dokumentován, uplatňován a udržován v souladu s požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2016. Příručka kvality popisuje politiku a cíle kvality a strategii školy, jak ve vztahu k žákům, tak i ve vztahu k vlastním zaměstnancům a partnerům školy.

Příručka kvality dokumentuje postupy, na základě kterých jsou řízeny činnosti /procesy/ školy nebo na tyto dokumentované postupy odkazuje. Vymezuje povinnosti, odpovědnosti a pravomoci vedoucích pracovníků, jejichž činnost ovlivňuje kvalitu vzdělávacího procesu.

Příručka kvality je slouží, jako základní informace pro žáky, rodiče nebo zájemce o služby školy, kteří se chtějí seznámit se zásadami platnými při zabezpečování systému managementu kvality.

Příručka kvality je umístěna na GD školy a ve sborovně školy, kde se s ní mohou seznámit zaměstnanci a na vyžádání partneři školy.

1.1 Základní informace o škole

Název školy: Střední zdravotnická škola a Vyšší odborná škola zdravotnická Liberec, Kostelní 9,
p. o.

Adresa: Kostelní 9, 460 31 Liberec 2

Odloučené pracoviště: ulice 28. října 2707, 470 01 Česká Lípa

Školská zařízení od 1.1.2023

Domovy mládeže

Zeyerova 33, Liberec

Jugmannova 524, Liberec

Právní forma: příspěvková organizace

Zastoupená: ředitelkou školy (dále ŘŠ)

1.2 Předmět certifikace

Předmětem certifikace dle ČSN EN ISO 9001:2016 jsou procesy, které vycházejí z výchovně vzdělávacího procesu školy.

IZO obor SZŠ 110030745

obor VOŠ 110030761

REDIZO 600019713

Na vzdělávání v oborech SZŠ 110030745 a VOŠ 110030761 se vztahují všechny články normy s výjimkou článku 7.1.5., Zdroje pro monitorování a měření. Uvedenému článku neodpovídá žádná z činností prováděných v rámci realizačních procesů v organizaci SZŠ a VOŠ zdravotnické v Liberci.

2 Rozsah platnosti

Tato příručka kvality je platná na pracovišti SZŠ a VOŠ zdravotnické v Liberci, Kostelní 9. Na pracovištích školských zařízení DM Zeyerova a Jugmannova nabyde platnosti až po zavedení SMK, předpoklad od roku 2026. Příručka kvality dokumentuje jednotlivé prvky řízení managementu kvality. Některé prvky jsou v této příručce popsány komplexně, u jiných je obsaženo jen shrnutí a odkazy na další podrobnější dokumentaci.

SZŠ a VOŠ zdravotnická Liberec, p.o.	Popis procesu	Příručka kvality		Číslo_Verze dokumentu
	Vlastník procesu:	Platnost od:	Schválila:	
	PMK	4.1.2023	Ředitelka školy	PK_07

3 Termíny a definice

System managementu kvality (SMK)

- systém, který pomáhá škole systematicky a trvale poskytovat vzdělávání na vysoké úrovni, splňující požadavky žáků, příslušných předpisů a ostatních zainteresovaných stran.

Příručka kvality (PK)

- je základní dokument školy, který souhrnně podává informaci o způsobu a procesech zajišťování systému managementu kvality ve škole. Dokumentuje shodu vykonávaných činností školy s požadavky normy ČSN EN ISO 9016

Kvalita:

- stupeň splnění požadavků zákazníka (i těch, které lze předpokládat a které zákazník nespecifikoval)

Záznamy o kvalitě

- písemnosti, které poskytují objektivní důkazy o provedených činnostech nebo dosažených výsledcích.

Proces

- soubor vzájemně souvisejících a působících činností, které přeměňují vstupy na výstupy, hodnotí výstupy, jako dosažené cíle a přijímá návrhy na zlepšování.

Dokument

- externí, interní dokumentace, popisy procesů, formuláře, záznamy, seznamy.

Produkt

- výsledek procesu (produkt, služba).

Prověrka (audit)

- systematické, nezávislé zjišťování pro získání důkazů a pro jejich objektivní hodnocení.

Neshoda

- nesplnění požadavku.

Zákazník

- žák, student, zákonný zástupce žáka, zaměstnanec školy, sociální partneři školy, veřejnost.

4 Kontext organizace

4.1 Porozumění organizaci a jejímu kontextu

Kontext organizace je popsán v R10_Ř01 Organizačním řádu školy v kapitole I Základní ustanovení.

SZŠ a VOŠ zdravotnická Liberec, p.o.	Popis procesu	Příručka kvality		Číslo_Verze dokumentu
	Vlastník procesu:	Platnost od:	Schválila:	
	PMK	4.1.2023	Ředitelka školy	PK_07

4.2 Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran

Zainteresované strany, mající vliv na schopnost organizace trvale poskytovat produkty a služby, které splňují požadavky zákazníků a příslušné požadavky platné legislativy jsou:

- zřizovatel SZŠ a VOŠ zdravotnické v Liberci, tj. Krajský úřad Libereckého kraje,
- zaměstnanci SZŠ a VOŠ zdravotnické v Liberci,
- žáci a studenti školy včetně jejich zákonných zástupců
- dodavatelé zboží a služeb,
- konkurenční střední školy
- ČŠI.

Očekáváním a požadavkem zřizovatele je zajištění výchovy kvalifikovaného personálu se středním a vyšším odborným vzděláním pro potřeby zdravotnických zařízení, která bude prováděna kvalifikovanými a motivovanými pedagogy. Zřizovatel určuje počet žáků a studentů, kteří mohou na naší škole studovat, schvaluje studijní obory naší školy a množství finančních prostředků, které na činnost školy přicházejí. Jeho vliv na činnost školy lze hodnotit jako velmi významný.

Očekáváním zaměstnanců školy jsou

- uchazeči o studium s dostatečnými znalostmi a studijními předpoklady,
- žáci a studenti školy, kteří plněním svých studijních povinností získávají kompetence a kvalifikaci na úrovni profilu absolventa školy,
- zákonní zástupci, kteří spolupracují se školou na optimálním průběhu studia
- Zaměstnanci školy významnou měrou ovlivňují klima ve škole a úroveň výuky.

Očekáváním žáků, studentů a jejich zákonných zástupců

- je zajištění kvalitního výchovně vzdělávacího procesu ze strany organizace v rozsahu daném ŠVP,
- optimální podmínky pro studium,
- získání znalostí a kompetencí na úrovni profilu absolventa školy,

Žáci a studenti se významnou měrou podílejí na klimatu ve škole a úrovni výuky. Dále se společně se zákonnými zástupci významně podílejí na propagaci školy.

Očekáváním dodavatelů zboží a služeb jsou včasné objednávky a platby zboží a služeb. V případě Krajské nemocnice Liberec, která umožňuje našim žákům a studentům praxi, jsou žáci a studenti s potřebnými znalostmi a dovednostmi pro praktickou výuku.

Dodavatelé zboží a služeb se včasnými dodávkami zboží, revizemi a ostatními službami významně podílejí na zajištění chodu školy. Jejich hodnocení je součástí hodnocení procesu R30 KNL, a.s., do které naši žáci a studenti chodí na praxi, je velmi významným dodavatelem služeb. Zdravotnický personál svým přístupem významnou měrou ovlivňuje úroveň praktické výuky.

Očekáváním středních škol v Libereckém kraji, je co nejvyšší počet uchazečů o studium. Za přímého konkurenta naší školy lze považovat SZŠ v Turnově.

Očekáváním a požadavkem ČŠI je zajištění kvalifikovaného personálu a odpovídající úrovně výuky, včetně plnění všech požadavků vyplývajících z platné legislativy.

ČŠI jako kontrolní orgán úrovně a kvality výuky a dodržování platné školské legislativy, rovněž velmi významně ovlivňuje činnost naší školy.

4.3 Určení rozsahu systému managementu kvality

Uvedeno v kapitole 1.2.

4.4 Systém managementu kvality a jeho procesy

4.4.1 Škola má v souladu s požadavky mezinárodní normy ČSN EN ISO 9001:2016 vytvořen, dokumentován, uplatňován a udržován SMK a na jeho základě neustále zlepšuje jeho efektivnost.

SZŠ a VOŠ zdravotnická Liberec, p.o.	Popis procesu	Příručka kvality		Číslo_Verze dokumentu
	Vlastník procesu:	Platnost od:	Schválila:	
	PMK	4.1.2023	Ředitelka školy	PK_07

Procesy potřebné pro SMK, jejich posloupnost a vzájemné působení jsou uvedeny v Mapě procesů, viz příloha č. 1.

Kritéria a metody potřebné pro zajištění efektivního fungování a řízení těchto procesů jsou popsány v jednotlivých Popisech procesů. Popisy procesů jsou vzájemně provázány v souladu s požadavky této normy. Pro podporu fungování jednotlivých procesů jsou vedením školy zajišťovány zdroje viz čl. 7.

Škola přijímá nezbytná opatření pro dosažení plánovaných výsledků a neustálého zlepšování těchto procesů vypracováním a projednáním *Zprávy o přezkoumání SMK* v rámci přezkoumání systému managementu.

Škola identifikovala tyto hlavní, řídicí a podpůrné procesy, stanovila jejich vzájemné působení:

Viz Mapa procesů, příloha č. 1

Řídicí procesy	Hlavní procesy	Podpůrné procesy
R 10 Řízení školy	H 10 Přijímací řízení	P 10 Stížnosti a oznámení
R 20 Řízení dokumentů a záznamů	H 20 Výchovně vzdělávací proces	P 20 Vnitřní kontrola nápravná a preventivní opatření
R 30 Řízení finančních zdrojů	H 30 Ukončování vzdělávání	P30 Bezpečnost a ochrana zdraví
R 40 Řízení lidských zdrojů R41 Vzdělávání pracovníků	H 40 Výchovně poradenské	P 40 Knihovna
R 50 Infrastruktura a správa budov	H 50 Doplnková činnost	
R 60 Rizika organizace	H 60 Strategický plán školy	

4.4.2 Organizace v nezbytném rozsahu udržuje dokumentované informace ve formě interních dokumentů pro podporu fungování svých procesů. Procesy školy jsou uvedeny v Mapě procesů, viz příloha č. 1. Monitorování a měření procesů je ve škole zajištěno vyhodnocováním výkonnosti jednotlivých procesů. Vlastníci procesů vyhodnocují stanovené ukazatele výkonnosti procesů. Jednotlivé ukazatele schvaluje ředitelka školy. Tím je prokazována schopnost procesů dosahovat plánované výsledky. Pokud není dosaženo plánovaných výsledků, jsou učiněna opatření k nápravě, aby se zajistila shoda produktu. Výkonnost procesů je hodnocena při Přezkoumání SMK vedením.

5 Vedení

5.1 Vedení (leadership) a závazek

Vedení školy se přímo podílí na fungování SMK. Zajišťuje především:

- jmenování zaměstnance odpovědného za SMK – PMK a ŠOA,
- jednou ročně projedná s PMK Politiku kvality a Cíle politiky kvality a jejich soulad s kontextem a strategickým zaměřením školy,
- stanovuje a schvaluje Politiku kvality a Cíle kvality,
- podporuje používání procesního přístupu a zvažování rizik organizace,
- dbá na dodržování platné legislativy a její zapracování do interních dokumentů školy,
- zajišťuje zdroje potřebné pro fungování SMK,
- podporuje zaměstnance v plnění činností, za které jsou odpovědní,
- plnění oprávněných požadavků zaměstnanců školy,
- provádí přezkoumání SMK.

5.1.1 Zaměření na zákazníka

Vedení školy s ohledem na požadavek zákazníka – žáků, studentů a jejich zákonných zástupců zajišťuje optimální podmínky pro průběh výuky ve škole v souladu s platnými předpisy a ŠVP.

Spokojenost žáků, studentů a zákonných zástupců je předmětem vyhodnocování autoevaluační komise, která výsledky své činnosti projednává s ředitelkou školy.

SZŠ a VOŠ zdravotnická Liberec, p.o.	Popis procesu	Příručka kvality		Číslo_Verze dokumentu
	Vlastník procesu:	Platnost od:	Schválila:	
	PMK	4.1.2023	Ředitelka školy	PK_07

5.2 Politika kvality

Politika kvality je ve škole vydávána pod názvem Politika kvality. Je to samostatný dokument schválený a vyhlášený vedením školy. Politika kvality je vhodně stanovená pro účely kontextu organizace. Odpovídá strategickému zaměření školy. Politika kvality poskytuje rámec pro stanovení a přezkoumání Cílů kvality, zahrnuje osobní angažovanost a aktivitu při plnění požadavků a neustálé zlepšování SMK.

5.2.1 Komunikování politiky kvality

Politika kvality je sdělována:

- zaměstnancům školy na poradách. Seznámení s Politikou kvality, potvrdí svým podpisem všichni zaměstnanci školy na listině vyvěšené na nástěnce ve sborovně vždy do termínu uvedeného na poradě,
- žákům/studentům, zákonným zástupcům, sociálním partnerům školy a ostatním zákazníkům vývěskou v prostorách školy.

Politika kvality je přezkoumávána pravidelně 1 x ročně. Objeví-li se zásadní změna, mající vliv na Politiku kvality, je změna operativně řešena na poradě vedení školy a Politika kvality je vydána v novém aktualizovaném znění.

5.3 Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace

Odpovědnosti a pravomoci jednotlivých zaměstnanců školy jsou určeny:

- Organizačním řádem školy, jehož součástí je organizační schéma zaměstnanců školy,
- pracovními náplněmi zaměstnanců,
- Vnitřním pracovním řádem školy,
- vedení školy může v případě projektů pověřit projektového manažera či jmenovat projektový tým.

Organizační schéma školy je součástí Organizačního řádu školy a tvoří přílohu č. 2 Příručky kvality.

6 Plánování

6.1 Opatření pro řešení rizik a příležitostí

Vedení školy ve spolupráci s PMK a EKON minimálně jednou ročně vyhodnotí stávající rizika a identifikuje rizika, která mohou ovlivnit činnost školy v následujícím období. Vedení školy stanoví postup minimalizace a předcházení jednotlivým rizikům organizace.

Rizika školy, která mohou mít zásadní vliv na činnost organizace, jsou začleněna v Mapě procesů mezi řídicí procesy školy - R60 Rizika organizace. Pokud byla identifikována rizika v rámci popisu jednotlivých procesů, pak jsou uvedena včetně jejich řešení v příslušných procesech.

V případě rizik, která mohou mít zásadní vliv na činnost organizace, je v dokumentu R60 vždy uveden odkaz na dokument SMK (proces, Cíle kvality), kde je zpracováno řešení či minimalizace dopadu rizika na činnost organizace.

6.2 Cíle kvality a plánování jejich dosažení

Cíle kvality stanovuje vedení školy na základě vyhlášené Politiky kvality.

Cíle kvality jsou operativně přezkoumávány 1x za rok na poradách vedení školy.

Cíle kvality jsou samostatný dokument, jsou měřitelné s konkrétní odpovědností a jsou zpracované v souladu s Politikou kvality školy.

Cíle kvality jsou sdělovány zaměstnancům, vždy po jejich aktualizaci na poradách.

Cíle kvality jsou všem zaměstnancům k dispozici na GD školy nebo u ZŘŠ.

Noví zaměstnanci jsou s Politikou kvality a Cíli kvality seznamováni při nástupu do zaměstnání.

SZŠ a VOŠ zdravotnická Liberec, p.o.	Popis procesu	Příručka kvality		Číslo_Verze dokumentu
	Vlastník procesu:	Platnost od:	Schválila:	
	PMK	4.1.2023	Ředitelka školy	PK_07

6.3 Plánování změn

Plánování změn probíhá na základě potřeb vyplývajících

- z projednání Zprávy o přezkoumání SMK,
- ze změny legislativy či požadavků zřizovatele školy,
- ze změny požadavků sociálních partnerů školy,
- z jiných potřeb školy.

Při plánování změn jsou brány v úvahu

- potřeby a možnosti školy,
- možné následky,
- personální zabezpečení,
- ekonomická situace školy.

Plánované změny jsou projednávány vedením školy. Při plánování změn jsou brány v úvahu dostupné zdroje organizace. Změny jsou zapracovány do interních dokumentů školy a popisů příslušných procesů, kde jsou určeny odpovědnosti a pravomoci pověřených osob.

Zaměstnanci školy jsou se změnami seznámeni na poradách.

7 Podpora

7.1 Zdroje

7.1.1 Obecně

Škola rozeznává tyto druhy zdrojů: lidské, finanční, materiálové a informační.

Požadavky na zdroje jsou identifikovány prostřednictvím:

- popisů procesů,
- hodnocení procesů,
- přezkoumáváním efektivnosti SMK,
- požadavků na nové projekty, operativní řešení a zlepšování.

Vedení školy se zavazuje k zajištění potřebných zdrojů pro fungování SMK. Svůj závazek prezentuje ve vyhlášené Politice kvality. Finanční zdroje potřebné pro zajištění SMK jsou spravovány v rámci ekonomického úseku viz R 30 Řízení finančních zdrojů - v Rozpočtu provozních výdajů.

7.1.2 Lidé

Zaměstnanci školy jsou kompetentní na základě patřičného vzdělání, dovedností a zkušeností.

7.1.3 Infrastruktura

Škola má sídlo v Liberci, Kostelní ulice číslo 9, Liberec 2. Údržba budovy je zajištěna podle **Lhůtníku revizí a kontrol** a plánovaných investičních výdajů (viz R30 a R50).

Škola má vlastního zaměstnance – MICT, který zprostředkovává komunikaci se servisními organizacemi a přijímá od uživatelů požadavky na zajištění funkčnosti PC vnitřní sítě. MICT podává návrhy na obnovu hardwaru a softwaru. Škola používá pouze legální softwary. PC jsou chráněny antivirovým programem.

Ochrana dokumentů je zajištěna:

- antivirovou ochranou – MICT odpovídá za zabezpečení neoptimálnějšího antivirového programu na PC školy,
- stanovením přístupových práv – MICT realizuje podle instrukcí ředitele a vedení školy
- zálohováním dat – zálohování dat Systému kvality provádí PMK na serverový disk Q vždy po aktualizaci dat. Záloha dat na ŠSE probíhá kontinuálně na záložní server NAS (v případě jeho poruchy na externí HDD).

SZŠ a VOŠ zdravotnická Liberec, p.o.	Popis procesu	Příručka kvality		Číslo_Verze dokumentu
	Vlastník procesu:	Platnost od:	Schválila:	
	PMK	4.1.2023	Ředitelka školy	PK_07

Dostupné manuály k SW programům sítě a případné odkazy na ně jsou uloženy u MICT.

Školní server - je PC umístěné ve skladu za učebnou č. 60. Server běží pod OS MS Windows Server. Správu zajišťuje metodik informačních a komunikačních technologií ve spolupráci s externím technikem informačních a komunikačních technologií. Jsou zde sdílené disky Učitelé, Qualita, Sdileni, Vedeni, Rozvrhy a osobní složky jednotlivých uživatelů z řad zaměstnanců školy.

Stanovení přístupových práv – MICT realizuje podle instrukcí ředitele a vedení školy

7.1.4 Prostředí pro fungování procesů

Vedení školy klade důraz na vhodné prostředí pro zajištění fungování všech procesů organizace a to zejména

- vhodnými sociálními podmínkami zaměstnanců,
- vytvářením klidného, nediskriminačního prostředí pro zaměstnance žáky a studenty školy,
- zajištěním přiměřených hygienických podmínek zaměstnanců, žáků a studentů.

Vedení školy klade důraz na dodržování GDPR, BOZP, PO a hygienických požadavků. Zaměstnanci jsou povinni udržovat svá pracoviště v pořádku a čistotě. Charakter vykonávaných činností nevyžaduje stanovení a řízení pracovního prostředí ve vztahu ke kvalitě prováděných činností. Zaměstnanci smějí provádět práce jen dle platných právních předpisů.

Školení PO a BOZP zajišťuje externí bezpečnostní technik. O školení BOZP a PO je vedena předepsaná dokumentace, která je uložena u sekretářky školy.

7.1.5 Zdroje pro monitorování a měření

Monitorovací zařízení – v hlavní budově školy pro zajištění bezpečnosti a majetku žáků/studentů a zaměstnanců školy není použito.

Vedení školy monitoruje způsob vedení výuky a realizaci ostatních procesů. Využívá k tomu nastavený systém hospitací a vnitřní kontrolní systém, viz procesy R10, H20.

7.1.6 Znalost organizace

SZŠ a VOŠ zdravotnická v Liberci disponuje pedagogickými a nepedagogickými pracovníky (pracovníci technicko - hospodářského úseku), kteří se svou prací podílejí na zajištění vhodných podmínek pro výchovně vzdělávací proces žáků a studentů.

Veškeré údaje o počtu zaměstnanců, jejich vzdělání, délky praxe a dalším vzdělávání jsou shrnuty ve Výroční zprávě o činnosti školy (školského zařízení) za rok....., kterou zpracovává ŘŠ na základě podkladů poradního sboru ŘŠ vždy k 15.10.

Znalosti organizace jsou dále založeny na:

- zkušenostech a poučení z projektů, na kterých se škola podílela,
- znalostech a dodržování platné legislativy,
- vyhodnocování a aktualizaci závazných dokumentů školy – ŠVP,
- neustálém vzdělávání zaměstnanců,
- schopnostech zaměstnanců pracovat a využívat informační technologie,
- vzájemném předávání informací a zkušeností mezi zaměstnanci.

7.2 Kompetence

Nezbytná odborná způsobilost-kvalifikace zaměstnanců je uvedena v Pracovních náplních zaměstnanců, v Organizačním řádu školy a dále popsána v procesech R40, R41.

Další vzdělávání zaměstnanců je plánováno a prováděno na základě Plánu dalšího vzdělávání pracovníků školy.

Zápis ze školení ukládá zaměstnanec U disk a slouží jako záznam o vzdělání pro jednotlivé zaměstnance. Hodnocení efektivity dalšího vzdělávání zaměstnanců je prováděno vedením školy při přezkoumání SMK ve výroční zprávě školy.

SZŠ a VOŠ zdravotnická Liberec, p.o.	Popis procesu	Příručka kvality		Číslo_Verze dokumentu
	Vlastník procesu:	Platnost od:	Schválila:	
	PMK	4.1.2023	Ředitelka školy	PK_07

7.3 Povědomí

Zaměstnanci školy jsou seznámeni s dokumenty školy. Svou znalost Politiky kvality, Cílů politiky kvality, popisy jednotlivých procesů potvrzují svým podpisem. Zaměstnanci naší školy jsou loajální a jsou si vědomi svého přínosu pro organizaci.

7.4 Komunikace

V rámci školy probíhá komunikace na úrovni interní a externí komunikace.

Interní komunikace ve škole se uskutečňuje prostřednictvím:

- porad vedení,
- osobní komunikací se zaměstnanci, žáky/studenty,
- školního rozhlasu,
- intranetu – e-maily,
- řízené dokumentace - Příkazů a Pokynů ŘŠ,
- pedagogických porad,
- třídních schůzek se zákonnými zástupci,
- sdružení zákonných zástupců při SZŠ a VOŠ zdr.,
- komunikace se školskou radou,
- komunikace se zástupci školního parlamentu,
- služebních telefonů.

Ke komunikaci se žáky/studenty školy ve většině případů dochází osobně, telefonicky a elektronicky. Zpětnou vazbu od žáků/studentů získává vedení školy ze Školního parlamentu, třídních schůzek se zákonnými zástupci, z hodnocení spokojenosti žáků/studentů nebo formou osobního pohovoru a autoevaluačních dotazníků.

Stížnosti žáků/studentů/zákonných zástupců jsou řešeny v rámci procesu P10_ Stížnosti a oznámení.

Komunikace mezi zaměstnanci probíhá osobním jednáním, elektronicky, písemně nebo telefonicky. Zaměstnanci školy jsou informováni o legislativních a organizačních změnách Zápisem z porady vedení, který mají k dispozici na nástěnce ve sborovně. Vydávání a předávání příkazů ŘŠ zaměstnancům školy se uskutečňuje písemně ve sborovně na formuláři Interní sdělení nebo elektronicky. Služební telefony sloužící ke komunikaci jsou uloženy v kabinetech zaměstnanců.

Komunikace na externí úrovni (se zákonnými zástupci, zřizovatelem, kontrolními orgány školy) probíhá osobně, elektronicky, telefonicky.

7.5 Dokumentované informace

7.5.1 Obecně

Dokumentace SMK zahrnuje:

- dokumentované postupy požadované normou ČSN EN ISO 9001:2016 (viz proces R20),
- Politiku kvality a Cíle kvality,
- Příručku kvality,
- ostatní dokumenty potřebné pro chod školy (viz proces R20)
- záznamy požadované normou ČSN EN ISO 9001:2016

SZŠ a VOŠ zdravotnická Liberec, p.o.	Popis procesu	Příručka kvality		Číslo_Verze dokumentu
	Vlastník procesu:	Platnost od:	Schválila:	
	PMK	4.1.2023	Ředitelka školy	PK_07

7.5.2 Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací

Pravidla vytváření a aktualizace dokumentovaných informací jsou uvedeny v procesu R20 – Řízení dokumentů a záznamů.

7.5.3 Řízení dokumentovaných informací

Dokumentované informace jsou řízeny v souladu s R20 – Řízení dokumentů a záznamů, tak, aby

- byla zajištěna jejich dostupnost,
- ochrana,
- distribuce,
- informovanost zaměstnanců školy,
- archivace, uchování a likvidace,
- řízení změn.

8 Provoz

8.1 Plánování a řízení provozu

Plánování a realizace provozu školy je prováděno ve smyslu definovaných procesů viz. 4.4, Příloha č. 1 Mapa procesů.

Produktem školy je služba – poskytování vzdělávání.

Při plánování škola přihlíží k:

- Politice kvality,
- stanoveným Cílům kvality,
- Střednědobému strategickému plánu školy,
- plánu činnosti školy na školní rok,
- požadavkům zřizovatele,
- požadavkům na vzdělávání danými závaznými právními předpisy a normami,
- definovaným procesům (procesy hlavní, řídicí, podpůrné),
- stanovení ukazatelů výkonnosti procesu a jejich vyhodnocování,
- návrhu a vývoji metod vyučování,
- plánování zdrojů pro zabezpečení efektivního fungování procesů,
- monitorování a ověřování efektivnosti řídicích metod.

Pokud by se škola rozhodla provádět jinou činnost, než je definovaná v mapě procesů, PMK zajistí vytvoření potřebných nových procesů a zajistí jejich zapracování do SMK.

8.2 Požadavky na produkty a služby

8.2.1 Komunikace se zákazníky

Denně dochází ve školním prostředí ke komunikaci zaměstnanců školy se žáky/studenty školy. Ve většině případů dochází ke komunikaci se žáky/studenty osobně, telefonicky a elektronicky.

Zpětnou vazbu od žáků/studentů získává vedení školy ze Školního parlamentu, třídních schůzek se zákonnými zástupci, z hodnocení spokojenosti žáků/studentů pomocí nebo formou osobního pohovoru a autoevaluačních dotazníků.

Komunikace školy se zákonnými zástupci, sociálními partnery školy, veřejnými institucemi a veřejností probíhá osobním jednáním, písemně, elektronicky nebo telefonicky.

Stížnosti žáků/studentů/zákonných zástupců jsou řešeny v rámci procesu P 10 Stížnosti a oznámení.

SZŠ a VOŠ zdravotnická Liberec, p.o.	Popis procesu	Příručka kvality		Číslo_Verze dokumentu
	Vlastník procesu:	Platnost od:	Schválila:	
	PMK	4.1.2023	Ředitelka školy	PK_07

8.2.2 Určování požadavků na produkty a služby

Potřeby žáků/studentů jsou identifikovány a zapracovány, viz procesy H 20 Výchově vzdělávací proces, H 10 Přijímací řízení, H 30 Ukončování vzdělávání.

Škola přitom bere v úvahu požadavky specifikované žáky/studenty (studijní obor, získání maturitního vysvědčení, závěrečné zkoušky, výučního listu), ale i to, co žáci/studenti očekávají od vzdělávací organizace:

- bezpečné a čisté zařízení,
- zabezpečení vnímavé komunikace žák/student – učitel,
- zabezpečení chování veškerých zaměstnanců s respektem ke všem stranám,
- provádění výuky kvalifikovanými pedagogy,
- plnění zákonných požadavků a požadavků dalších předpisů (ŠVP).

8.2.3 Přezkoumání požadavků na produkty a služby

Každá přihláška (vč. povinných příloh) je posouzena (přezkoumána) z hledisek:

- jsou-li požadavky na studium vhodně stanoveny (znalosti žáka/studenta – vysvědčení ze ZŠ, vysvědčení o maturitní zkoušce, zdravotní způsobilost žáka/studenta),
- je-li škola schopna stanovené požadavky splnit,
- jsou-li vyřešeny odlišnosti požadavků zákazníků-žáků/studentů a nabídky školy.

Záznamem o přezkoumání požadavků zákazníka-žáka je vydání Rozhodnutí o nepřijetí žáka F23 a vygenerovaná výsledková listina a zveřejněná na veřejně dostupném místě.

8.2.4 Změny požadavků a služeb

Požadavek na změnu požadavků vzdělávání žákem/studentem musí proběhnout písemnou formou (např. žádost o přestup, individuální studium. viz H 20).

8.3 Návrh a vývoj produktů a služeb

8.3.1 Obecně

Škola má zpracován Strategický plán školy H60, který pomáhá udržet a zvýšit kvalitu vzdělávání, které poskytuje škola žákům a studentům. Součástí strategického plánu školy je směrnice Strategický plán rozvoje školy, ve kterém jsou stanoveny hlavní strategické cíle pro období 2021/2022 – 2025/2026.

8.3.2 Plánování návrhu vývoje

Vedení školy sleduje a flexibilně reaguje na novely legislativních předpisů, které umožňují škole zavádět a akreditovat nové studijní obory.

Pro každý studijní obor musí mít škola na základě RVP (rámcově vzdělávacího programu) vydaného MŠMT, vytvořené ŠVP (školní vzdělávací program) pro studijní obory SZŠ a akreditovaný vzdělávací program pro VOŠ.

ŠVP je pro školu závazným vzdělávacím dokumentem.

ŠVP je pravidelně jednou ročně přezkoumáván z hlediska vhodnosti pro naplňování vize školy a případně aktualizován pokud dojde k dílčím změnám. Průběžně je zajištěno jeho další přizpůsobení vnějším podmínkám a nově schváleným zákonům (např. nová pravidla pro uskutečňování maturitních a závěrečných zkoušek).

V případě zavedení nového vyučovacího předmětu je postupováno takto:

návrh na nový předmět vychází z předmětové komise, která s ním seznámí ŘŠ,

návrh PK projedná pedagogická rada, v případě schválení je provedena předběžná úprava ŠVP

nebo vypracování nového ŠVP,

ŠVP schvaluje ŘŠ a ŠR,

v případě schválení je změna ŠVP v platnosti od školního roku, ve kterém byl nový předmět zaveden

do výuky.

ŠVP je schvalován ŘŠ a ŠR

ŠVP je přístupný v papírové podobě ve sborovně školy, v elektronické podobě na Google disku.

SZŠ a VOŠ zdravotnická Liberec, p.o.	Popis procesu	Příručka kvality		Číslo_Verze dokumentu
	Vlastník procesu:	Platnost od:	Schválila:	
	PMK	4.1.2023	Ředitelka školy	PK_07

8.3.3 Vstupy pro návrh a vývoj

Plánování strategie vývoje se odvíjí z

- úrovně ekonomického a materiálního vybavení školy,
- klimatu ve škole,
- výsledků výchovně vzdělávacího procesu,
- z personálního zajištění,
- podmínek bezpečnosti práce a ochrany zdraví.

8.3.4 Způsob řízení návrhu a vývoje

Zavádění nových studijních oborů vychází vždy z aktuálních legislativních předpisů.

ŠVP definuje metody a formy výuky, způsob a metody hodnocení žáků, rozpis učiva a výsledků vzdělávání. V rámci kontrolní činnosti probíhají v průběhu školního roku hospitace s cílem ověřit průběžné plnění dílčích částí ŠVP v jednotlivých vyučovacích předmětech viz H20.

ŠVP definuje odborné kvality absolventa (odborné kompetence) a osobnostní kvality absolventa (klíčové kompetence), které musí splňovat požadavky odborné způsobilosti stanovené vyhláškou Ministerstva zdravotnictví České republiky.

8.3.5 Výstupy z návrhu a vývoje

ŠVP a akreditace oboru určuje způsob ukončení vzdělávání na naší škole viz H30

8.3.6 Změny návrhu a vývoje

Změny ŠVP vycházejí z návrhu jednotlivých předmětových komisí, jsou projednány na pedagogické radě a poté jsou zapracované do ŠVP.

Aktualizované ŠVP musí schválit ŘŠ a školská rada.

8.4 Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb

8.4.1 Obecně

Škola ve svých dokumentech má stanoveny podmínky, za kterých spolupracuje s externími organizacemi na nákupu služeb a produktů, zejména:

- se zdravotnickými zařízeními pro výkon praxe žáků/studentů školy,
- s firmami vykonávajícími revize a údržbu budovy školy,
- s dodavateli provozních prostředků pro činnost školy.

HOSP 1x do roka vyhodnotí dodavatele školy na formulář, který přiloží k hodnocení procesu R30.

8.4.2 Typ a rozsah řízení

Důležitými sociálními partnery a dodavateli služeb jsou pro naši školu Krajská nemocnice Liberec, a.s., a další smluvní zdravotnická zařízení, kde žáci a studenti naší školy vykonávají praxi. Při spolupráci s externími partnery jsou zaměstnanci školy, žáci a studenti povinni dodržovat platné akreditační předpisy a postupy smluvních partnerů.

Dokumentaci k zabezpečení praxe žáků a studentů zajišťuje VUPV - viz H20.

Nákup provozních prostředků pro činnost školy provádí HOSP ve spolupráci s EKON po schválení ŘŠ.

Požadavky na nákup investičního majetku (cena nad 40 000,- Kč za ks) a nákup specifických provozních prostředků v úhrnné částce vyšší než 100 tisíc Kč vyžadují předchozí souhlas zřizovatele viz R30

Plán revizí a kontrol údržby budovy školy zpracovává BT na základě Lhůtníku kontrol a revizí. HOSP a ŠK sjednává jednotlivé revize a kontroly s revizními techniky. RT předloží škole oprávnění ke své činnosti.

Revize a kontroly jsou RT prováděny podle požadavků platných norem a předpisů.

Za plnění termínů Lhůtníku kontrol a revizí odpovídá HOSP viz R50.

SZŠ a VOŠ zdravotnická Liberec, p.o.	Popis procesu	Příručka kvality		Číslo_Verze dokumentu
	Vlastník procesu:	Platnost od:	Schválila:	
	PMK	4.1.2023	Ředitelka školy	PK_07

8.4.3 Informace pro externí poskytovatele

Praxe žáků a studentů školy je smluvně zabezpečena se zdravotnickými zařízeními. Za přehled žáků a studentů na jednotlivých zdravotnických pracovištích (plán praxe) je odpovědná VUPV viz H20. VUPV dále zajistí splnění podmínek pro jednotlivá smluvní zdravotnická zařízení dle bodů smlouvy. Informace pro externí dodavatele služeb nebo provozních prostředků školy jsou uvedeny v konkrétní smlouvě nebo v objednávce zodpovídá EKON, HOSP.

8.5 Výroba a poskytování služeb

8.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb

Škola plánuje a realizuje služby, které popisují hlavní procesy – viz příloha č. 1
Škola zajišťuje studium v oborech, které jsou uvedeny ve zřizovací listině.

Škola stanovuje:

- témata, která se mají odučit (ŠVP),
- metody výuky,
- přijatelná měření/hodnocení pro určení splnění cílů výuky,
- způsob měření výkonnosti procesů.

Škola posuzuje:

- schopnosti, znalosti, dovednosti a způsobilost žáků,
- individuální potřeby žáků.

Škola pořizuje a uchovává záznamy o poskytovaném vzdělávání, viz Skartační řád a Spisový řád, zodpovědná APKN.

8.5.2 Identifikace a sledovatelnost

Všichni žáci jsou evidováni ve školní matrice, rozdělení do tříd, evidenčně vedeni v třídních knihách (viz Směrnice Postup pro nakládání s třídní knihou) v programu Bakalář (viz H10). Jejich studijní výsledky jsou sledovány a hodnoceny na pedagogických poradách školy.

O jejich studijních výsledcích žáků a studentů jsou vedeny záznamy, které jsou uchovávány ve lhůtách daných legislativou, viz Spisová služba a Skartační řád.

Všichni zaměstnanci mají osobní složky s osobními údaji založeny u PAM.

8.5.3 Majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů

Majetek žáků/studentů představují ve škole osobní věci žáků/studentů. Jeho ochrana se řídí Školním řádem. Pro uložení osobních věcí žáků/studentů slouží uzamykatelné skříňky. V případě ztráty osobních věcí je přivolána Policie ČR, která provede externí záznam. Pro případ ztráty osobních věcí žáků/studentů je škola pojištěna.

Majetek žáků a studentů v průběhu praxe je uložen v místech určených externím smluvním zdravotnickým zařízením. Poškození či ztráta majetku smluvního partnera je řešena na základě platné smlouvy se zdravotnickým zařízením.

8.5.4 Ochrana

Výchovně vzdělávací proces, který se uskutečňuje podle ŠVP, je interním dokumentem školy, Originál ŠVP je uložen v ředitelně školy, pro zaměstnance je kopie ŠVP ve sborovně školy a na GD.

8.5.5 Činnosti po dodání

Žáci naší školy po ukončení studia nastupují do zaměstnání nebo pokračují v dalším studiu na středních, vyšších odborných školách nebo na školách vysokých.

Stížností na výsledky maturitních zkoušek, závěrečných zkoušek a absolutorí jsou řešeny v souladu s P10 Stížnosti a oznámení.

SZŠ a VOŠ zdravotnická Liberec, p.o.	Popis procesu	Příručka kvality		Číslo_Verze dokumentu
	Vlastník procesu:	Platnost od:	Schválila:	
	PMK	4.1.2023	Ředitelka školy	PK_07

8.5.6 Řízení změn

V průběhu výchovně-vzdělávacího procesu jsou průběžně řešeny změny, které se týkají vzdělávání žáků a studentů zejména:

- změna studijního oboru žáka,
- opakování ročníku,
- individuální vzdělávací plán,
- přizpůsobení metod výuky dle posudku pedagogicko – psychologické poradny viz H40,
- změna ŠVP.

O všech změnách během je vedena dokumentovaná informace.

8.6 Uvolňování produktů a služeb

Výsledkem výchovně-vzdělávacího procesu každého školního roku jsou žáci a studenti, kteří byli vzdělávání v souladu s platným ŠVP viz H20. Výsledkem vzdělávání na naší škole jsou žáci a studenti, kteří úspěšně ukončili poslední ročník oboru vzdělávání a úspěšně zakončí studium závěrečnou zkouškou, maturitní zkouškou nebo absolutoriem viz H30

8.7 Řízení neshodných výstupů

8.7.1 Škola zajišťuje, že neshodné výstupy zjišťované napříč všemi procesy, jsou identifikovány a řízeny, aby se zabránilo jejich dalšímu výskytu – viz P20.

Zdrojem pro řešení neshodných výstupů může být:

- zpráva ČŠI, hygiena práce,
- neshody zjištěné při hospitační činnosti,
- neshody zjištěné při plnění Plánu vnitřních kontrol,
- stížnosti žáků/studentů, zákonných zástupců (i v rámci autoevaluačního šetření),

8.7.1 Reklamacce zboží a služeb.

Identifikace neshodného výstupu	Odpovědná osoba za řešení	Pověřená osoba řešením neshodného výstupu	Eviduje	Odkaz
Zpráva ČŠI, hygieny práce	ŘŠ	POP	ŘŠ	P10
Hospitační činnost	ZŘŠ,ŘŠ, VUPV, ZŘŠVOŠ, VPK	POP	ZŘŠ nebo POP	H20
Plán vnitřních kontrol	ŘŠ	POP	ZŘŠ	P20
Stížnost zákonných zástupců	ŘŠ	POP	SEKR	P10
Stížnost žáků/studentů	ŘŠ	POP	SEKR	P10
Interní audit	ŘŠ, INA,	POP	interní auditor	P20
Reklamacce zboží, služeb	HOSP	HOSP	HOSP	R50

8.7.2 Zjištěné neshodné výstupy jsou evidovány pověřenými osobami. Náprava je řešena POP s jednotlivými zaměstnanci, žáky/studenty, dodavateli.

SZŠ a VOŠ zdravotnická Liberec, p.o.	Popis procesu	Příručka kvality		Číslo_Verze dokumentu
	Vlastník procesu:	Platnost od:	Schválila:	
	PMK	4.1.2023	Ředitelka školy	PK_07

9 Hodnocení výkonnosti

9.1 Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování

9.1.1 Obecně

Škola plánuje a uplatňuje monitoring a analýzu údajů:

- měřením výkonnosti procesů,
- hodnocením spokojenosti žáků/studentů a ostatních zákazníků,
- interními audity,
- vyhodnocováním stížností,
- přezkoumáním systému managementu kvality,
- k neustálému zlepšování systému managementu kvality využívá nápravná a preventivní opatření.

Monitoring a analýzy údajů slouží pro:

- prokázání shody výchovně vzdělávacího procesu,
- zajištění shody systému managementu kvality,
- neustálé zlepšování efektivnosti systému managementu kvality.

9.1.2 Spokojenost zákazníka

Monitorování spokojenosti žáků/studentů vychází ze sběru a vyhodnocování informací získávaných a to v písemné i ústní formě. Způsob získávání informací:

- autoevaluační dotazníky spokojenosti žáků/studentů,
- pohovory s třídním učitelem nebo ředitelkou školy,
- při třídnických hodinách,
- ze školního parlamentu,
- z třídních schůzek,
- dotazováním absolventů školy.

Monitorování spokojenosti zákonných zástupců vychází ze sběru a vyhodnocování informací získávaných a to v písemné i ústní formě. Způsob získávání informací:

- autoevaluační dotazníky pro zákonné zástupce během třídních schůzek (1x ročně),
- pohovory s třídním učitelem nebo ředitelkou školy.

Vyhodnocení spokojenosti žáků/studentů, zákonných zástupců je součástí zprávy autoevaluační komise, jejíž závěry jsou součástí přezkoumání systému managementu kvality.

9.1.3 Analýza a hodnocení

Ve škole jsou shromažďovány a analyzovány údaje, aby se prokázalo, zda metody používané pro neustálé zlepšování efektivnosti SMK, jsou vhodné. Tyto údaje škola získává z měření výkonnosti procesů a výsledků vzdělávání.

Analýza údajů poskytuje informace týkající se:

- spokojenosti zákazníků,
- shody s požadavky na produkt, návrhy na změny vzdělávacího procesu,
- stížností žáků/ studentů, zákonných zástupců, sociálních partnerů,
- znaků a trendů procesů a produktů, včetně příležitostí pro preventivní opatření (vývoj trendů v oboru, údaje o konkurenci, hodnocení výkonnosti procesů).

SZŠ a VOŠ zdravotnická Liberec, p.o.	Popis procesu	Příručka kvality		Číslo_Verze dokumentu
	Vlastník procesu:	Platnost od:	Schválila:	
	PMK	4.1.2023	Ředitelka školy	PK_07

9.2 Interní audit

9.2.1 Obecně

Škola plánuje interní audity, aby se stanovilo, zda systém managementu kvality:

- vyhovuje plánovaným činnostem, požadavkům normy ČSN EN ISO 9001:2016, požadavkům na systém SMK stanovených školou,
- je efektivně uplatňován a udržován.

9.2.2 Škola organizuje interní audity podle programu interních auditů v ročních intervalech. Interní audity provádí zaměstnanci (interní auditoři), kteří jsou nezávislí na prověřovaných oblastech.

K provádění interních auditů má škola vypracován postup v procesu P20 .

V případě zjištěných neshodných výstupů a neshod jsou provedena nápravná opatření viz P20. Nápravná opatření neshod závažného charakteru jsou evidována v tabulce Evidence nápravných opatření.

O provedených interních auditech jsou vypracovány Zprávy z interního auditu, které obsahují i případná doporučení k nápravě. Zprávy z interních auditů eviduje a vyhodnocuje PMK na základě Zprávy z interního auditu - shrnutí.

9.3 Přezkoumání systému managementu

9.3.1 Obecně

SMK je pravidelně v ročních intervalech k 10. 10. přezkoumáván vedením školy na základě zprávy PMK o přezkoumání SMK. Přezkoumání poskytuje příležitosti pro zlepšování, potřebu změn v SMK, včetně přezkoumání Politiky a Cílů kvality.

9.3.2 Vstupy pro přezkoumání

Vstupy pro přezkoumání SMK jsou

- kontrola opatření-úkolů z minulého přezkoumání,
- přezkoumání politiky a cílů kvality,
- výsledky auditů,
- hodnocení spokojenosti žáků/studentů (zpětná vazba od zákazníka),
- výkonnost procesů a shoda produktu,
- počet nápravných opatření,
- změny, které by mohly ovlivnit SMK,
- doporučení pro zlepšování.
- efektivnosti řízení rizik.

Výstupy z přezkoumání, zahrnují rozhodnutí a opatření vztahující se:

- ke zlepšování efektivnosti SMK a jeho procesů,
- ke zlepšování procesu vzdělávání ve vztahu k požadavkům žáků/studentů,
- k potřebám zdrojů,
- úkoly-opatření do příštího období.

9.3.3 Výstupy z přezkoumání SMK

Výsledky přezkoumání SMK jsou diskutovány na poradě vedení školy.

Z výsledků přezkoumání SMK jsou stanoveny konkrétní opatření v případě potřeby jakékoli změny.

SZŠ a VOŠ zdravotnická Liberec, p.o.	Popis procesu	Příručka kvality		Číslo_Verze dokumentu
	Vlastník procesu:	Platnost od:	Schválila:	
	PMK	4.1.2023	Ředitelka školy	PK_07

10 Zlepšování

10.1 Obecně

Management školy určuje a volí příležitosti ke zlepšování a realizaci nezbytných opatření pro splnění požadavků žáků/studentů, zákonných zástupců a ostatních zákazníků na zvýšení jejich spokojenosti.

Organizace volí opatření pro

- zlepšení výchovně vzdělávacího procesu,
- nápravu, prevenci nebo snížení nežádoucích účinků,
- zlepšování výkonnosti a efektivnosti SMK.

10.2 Neshoda a nápravná opatření

10.2.1 Aby se zabránilo opakovanému výskytu stížností a neshod, jsou stanovována a realizována opatření k odstranění jejich příčin. Nápravná opatření k nápravě jsou přiměřená důsledkům stížností.

Podnětem k přijetí opatření k nápravě je:

- stížnost zákazníků – žáků, rodičů, jiných zainteresovaných stran,
- nedostatky při hodnocení kontrolních orgánů (např. ČŠI, KÚ),
- nevyhovující hodnocení výkonnosti procesů,
- zprávy z auditů,
- přezkoumání SMK vedením,
- jiné vzniklé události ve škole.

Řešení nápravných opatření je popsáno v procesu P 20.

V případě závažných neshod je nutné provést změny v SMK nebo aktualizovat a přehodnotit rizika společnosti. Zjištěné neshody **závažného charakteru** jsou evidovány ve formuláři F38, nápravná opatření evidována POP v tabulce Evidence nápravných opatření na GD viz P20.

10.3 Neustálé zlepšování

Škola neustále zlepšuje efektivnost SMK prostřednictvím

- Politiky kvality,
- Cílů kvality,
- výsledků auditů,
- analýzy údajů, nápravných a preventivních opatření,
- využitím návrhů od zaměstnanců a ostatních zainteresovaných stran,
- přezkoumáním SMK vedením školy.

Zpracovala:

Datum poslední aktualizace: 4.1.2023

Mgr. Martina Vencelidesová

SZŠ a VOŠ zdravotnická Liberec, p.o.	Popis procesu	Příručka kvality		Číslo_Verze dokumentu
	Vlastník procesu:	Platnost od:	Schválila:	
	PMK	4.1.2023	Ředitelka školy	PK_07

11 Seznam příloh

- Příloha č. 1 Mapa procesů SZŠ a VOŠ zdravotnické v Liberci
Příloha č. 2 Organizační schéma školy