

Уральский государственный медицинский университет  
Система менеджмента качества

# Мониторинг, анализ и улучшения. Результаты мониторинга потребителей

Докладчик: начальник управления СМК

к.п.н., Кузина Л. Л.

# Группы потребителей УГМУ

1. Все категории обучающихся и слушателей курсов ФПКиПП, профессорско-преподавательский состав университета (внутренние потребители )
2. Внешних потребителей (родители обучающихся, работодатели, Минобрнауки РФ и Минздрав РФ, МЗ СО, Управление здравоохранения Екатеринбурга, общество)

Потребитель -

# Анкетирование представителей профессорско-преподавательского состава УГМУ

## Изучение мнения научно- педагогических работников УГМУ

Уважаемые коллеги! Просим Вас ответить на предлагаемые вопросы Анкеты, направленные на определение уровня удовлетворенности своей профессиональной деятельностью. Ваши ответы помогут нам учесть замечания и пожелания при организации условий труда.  
Управление СМК заранее благодарит Вас за ответы.

Назовите, пожалуйста, дисциплину, которую Вы преподаете

Мой ответ \_\_\_\_\_

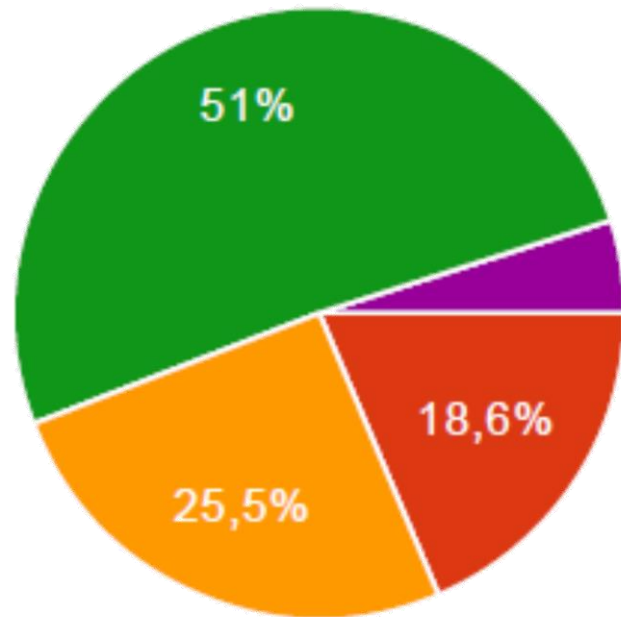


# Диагностический инструментарий

- Для проведения исследования была разработана анкета на платформе **google forms** из 24 закрытых (альтернативные вопросы - 19, в т.ч. шкальные - 14; поливариантные - 5) и 5 открытых вопросов, разделенных по условным блокам:
  - **Характеристика респондента** (профиль кафедры, дисциплина и её цель, стаж работы; формы и методы взаимодействия с обучающимися; повышение квалификации; отношение к ЗОЖ) -10 вопросов;
  - **Оценка удовлетворенности** работой в организации и результатами труда -14 вопросов;
  - **Выявление проблемных аспектов** и возможных путей их решения – 5 вопросов.

# Характеристика респондентов

- В ходе исследования была получена случайная независимая выборка из 103 ответов респондентов:
- 56,9% - представители ППС клинических кафедр
- Более половины анкетированных имеют стаж работы в Университете более 10 лет (51,0%)



## Как давно Вы работаете в УГМУ?

*менее года - 0%*

*от 1 года до 5 лет – 18,6%*

*от 6 до 10 лет – 25,5%*

***более 10 лет - 51,0%***

*другое – 4,9%*

# Показатели удовлетворенности респондентов

- Работой в Университете удовлетворены - 83,5% (рис. 1)
- Удовлетворены содержанием своей педагогической деятельности - 90,3% (рис. 2)
- Уровень активности и мотивации обучающихся удовлетворяет 61,2% ППС (рис. 3).

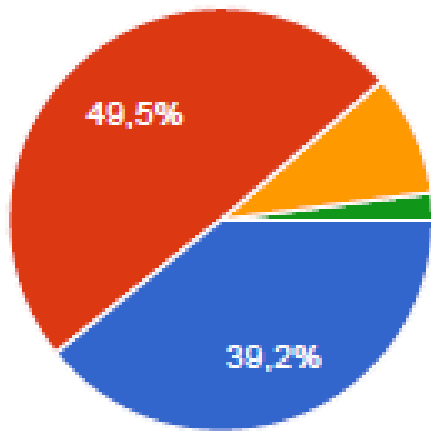


Рис.1

*Удовлетворен – 36,9%*  
*скорее удовлетворен – 46,6%*  
*скорее не удовлетворен – 9,7%*  
*не удовлетворен – 6,8%*  
**Работа в университете**

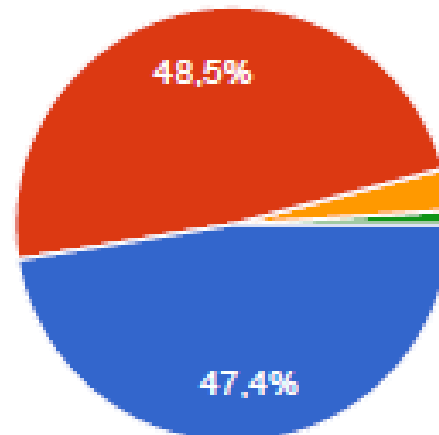


Рис.2

*Удовлетворен – 44,7%*  
*скорее удовлетворен – 45,6%*  
*скорее не удовлетворен – 3,9%*  
*не удовлетворен – 5,8%*  
**Педагогическая деятельность**

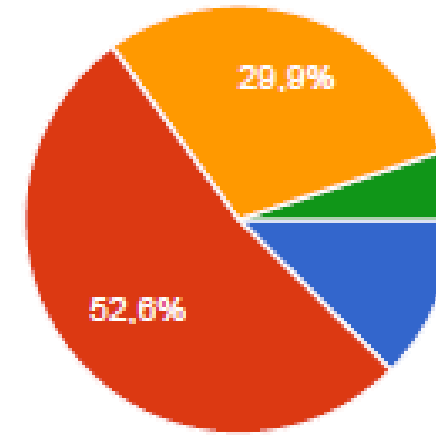


Рис.3

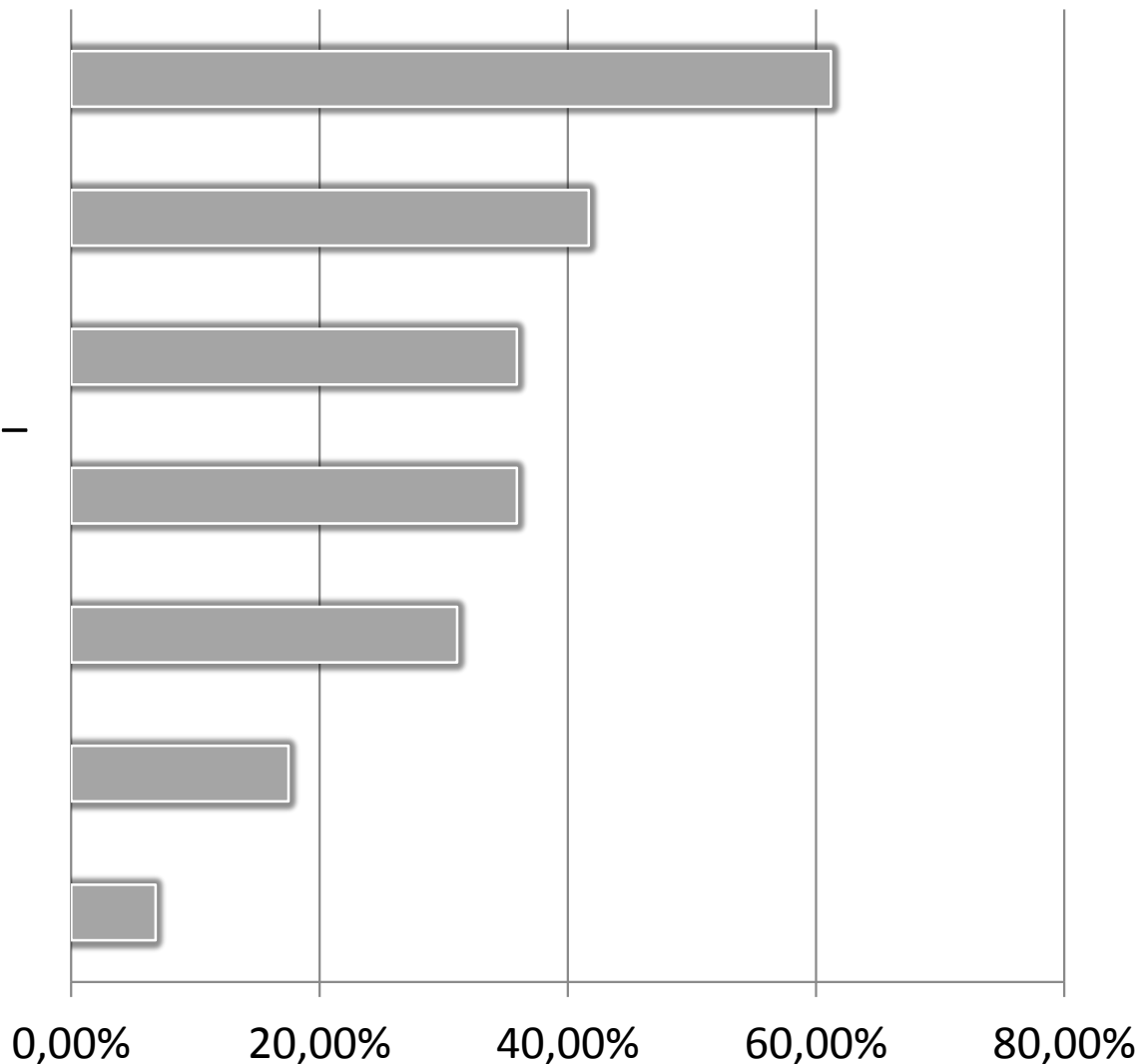
*Удовлетворен – 11,7%*  
*скорее удовлетворен – 49,5%*  
*скорее не удовлетворен – 28,2%*  
*не удовлетворен – 10,7%*  
**Мотивация обучающихся**

# Изучение удовлетворенности ППС

Показатель	Полностью удовл. (+2 б.)	Удовл. (+1 б.)	Скорее не удовл. (-1 б.)	Полностью не удовл. (-2 б.)	Индекс удовлетв.
оплата труда ППС	5,0%	22,8%	43,6%	28,6%	<b>- 0,682</b>
эргономические параметры учебных аудиторий	12,0%	42,0%	32,0%	14,0%	<b>0,060</b>
оснащенность современными техническими средствами	12,9%	47,5%	29,7%	9,9%	<b>0,238</b>
удобное расписание занятий	13,9%	50,5%	21,8%	13,9%	<b>0,287</b>
обеспеченность процесса обучения учебно-методической литературой	13,6%	63,1%	17,5%	5,8%	0,612
признание успехов и достижений	25,7%	54,5%	12,9%	6,9%	0,792
социально-психологическим климатом в коллективе	37,6%	46,6%	9,9%	5,9 %	<b>1,001</b>
отношение руководства факультета	44,7%	39,8%	7,8%	7,8%	<b>1,058</b>
отношения с обучающимися	33,7%	57,4%	3,0%	5,9%	<b>1,100</b>
отношения с коллегами по кафедре	51,0%	41,2%	2,0%	5,90%	<b>1,294</b>

# Проблемы, с которыми часто приходится сталкиваться в работе

- с низким уровнем мотивации и комплаентности обучающихся – **61,2%**
- с большим объемом работы – **41,7%**
- с проблемами материально-технического обеспечения образовательного процесса – **35,9%**
- с низким уровнем усвоения необходимой информации – **35,9%**
- с недостаточным пониманием учебного материала обучающимися – **31,1%**
- с низкой посещаемостью занятий - **17,5%**
- со снижением собственного интереса к работе с обучающимися – **6,8%**



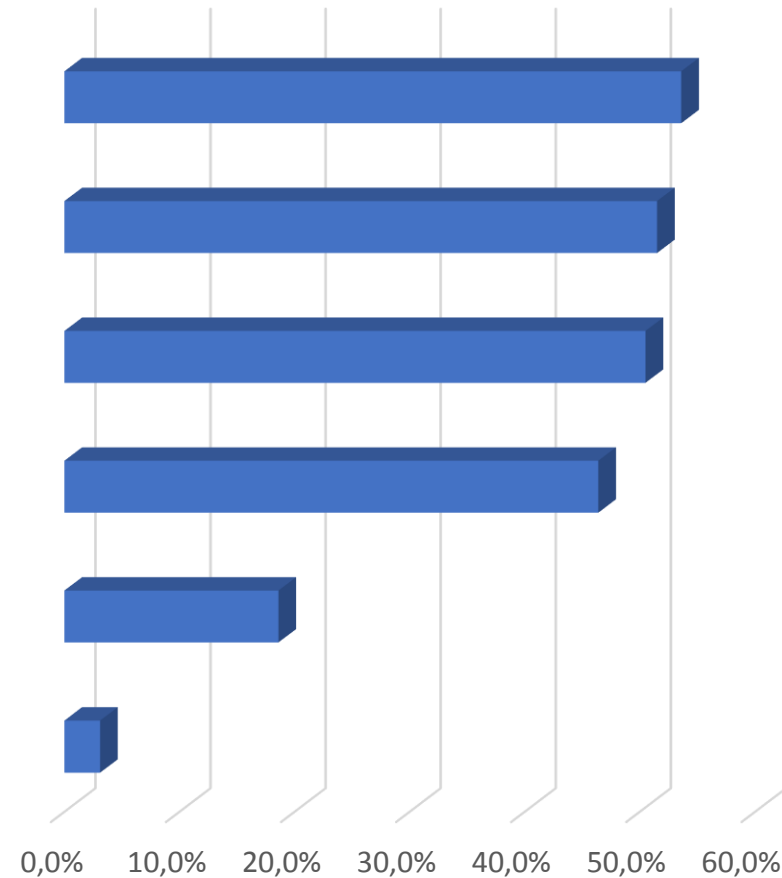
*А также: недостаточный объем аудиторных часов, проблемы организации учебного процесса для сдвоенных групп.*



# Что бы Вы хотели усовершенствовать в своей профессиональной деятельности с целью повышения удовлетворенности от работы?

- 54,4% - освоить новые формы работы
- 50,5% - способ контроля знаний, умений обучающихся
- 49,5% - организацию самостоятельной работы обучающихся
- 44,7% - методику преподавания
- 20,4% - стиль взаимодействия с обучающимися
- 2,9% - ничего

*Также были названы: аспекты формирования приверженности к профессии у обучающихся и выстраивания взаимоотношений с клиникой*



# Что необходимо сделать для совершенствования и повышения эффективности учебного процесса?

## СОВРЕМЕННЫЕ СРЕДСТВА И ТЕХНОЛОГИИ ОБУЧЕНИЯ:

- **Внедрять новые формы обучения (7), в т.ч. симуляционные и интерактивные технологии, проведение видео-лекций, демонстрация операций в режиме онлайн (2)**
- **Больше создавать тренинговых классов, симуляционных фантомов (5)**
- Переходить на ИКТ и электронный документооборот в образовательном процессе (3)
- Уменьшить количество отчетной документации, дать возможность эффективнее использовать рабочее время на подготовку к занятиям (3)

## ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОБУЧАЮЩИМИСЯ:

- **Повысить мотивацию обеих сторон: как преподавателя, так и студента (12 ответов)**
- Творческий подход к обучению, внедрение интерактивного обучения, внеаудиторная работа, стимуляция к самостоятельной работе учащихся
- Жесткий отбор при поступлении в университет и при отборе в специальность, отчисление за неуспеваемость без многочисленных пересдач (3)
- Усилить дисциплину (4). Локальными актами УГМУ ужесточить требования к посещаемости занятий и лекций (лекции должны отрабатываться), текущей и промежуточной аттестации обучающихся. Отчислять студентов, не выполнивших учебный план

- Развитие практики индивидуального обучения, сократить число студентов в группах
- Объективно оценивать учебные достижения студентов, при необходимости отчислять не способных и не мотивированных к обучению студентов.

## МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОЦЕССОВ И ФИНАНСОВЫЕ РЕСУРСЫ

- **Оптимизация материально-технического оснащения (10)**
- **Справедливая оплата труда в соответствии с нагрузкой и качеством работы (10)**
- Расширять практику расчета дифференцированной оплаты труда ППС на основе объема и качества выполняемой нагрузки. Улучшение условий труда и отдыха.
- Добросовестно и ответственно работать всем ППС. Постоянно обучаться и повышать квалификацию самим сотрудникам ВУЗа по основам доказательной медицины, педагогике. Привлекать в вуз сотрудников моложе 45 лет
- Обеспечить преемственность, взаимодействие между кафедрами, создание институтов и университетских клиник
- Поддерживать возможность обучения в других университетах страны по методике преподавания химии, оснащение приборами для исследовательской работы.

# Выводы и рекомендации

1. Провести актуализацию разделов программы по педагогике с учетом потребностей ППС. Отв. разработчики программы ПК.
2. Продолжить поиск, разработку и внедрение системы мер, направленных на повышение ответственности и **мотивации обучающихся**. Отв. управление по воспитательной и внеучебной работе, органы студенческого самоуправления.
- 3. Своевременно выявлять **проблемы в методическом и материально-техническом обеспечении** учебного процесса и принимать меры по повышению удовлетворенности ППС. Отв. директор научной медицинской библиотеки, проректор по АХР.
- 4. Шире **использовать возможности мотивации** и поощрения творческого подхода к обучению и достижению результативности труда ППС. Отв. руководители УГМУ, профком сотрудников.
- 5. **Транслировать положительный опыт** и лучшие практики по внедрению и использованию современных средств, методов и технологий обучения, а также более эффективному использованию ресурсной базы кафедры и всего Университета в целом. Отв. деканаты, управление СМК.



Управление системы менеджмента качества

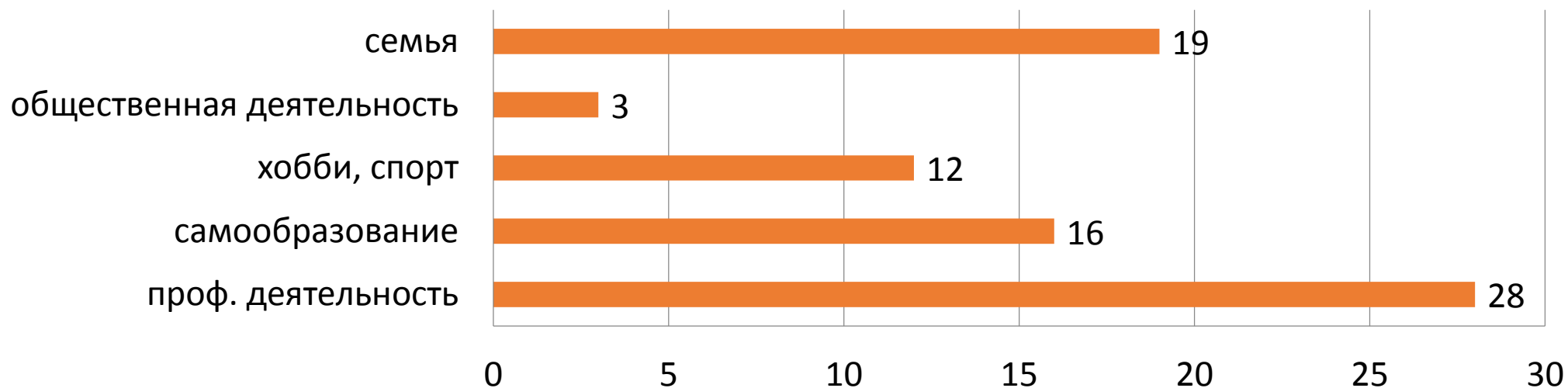
# Результаты анкетирования «Кадровый потенциал»

февраль 2017

# Анкета «Кадровый потенциал»

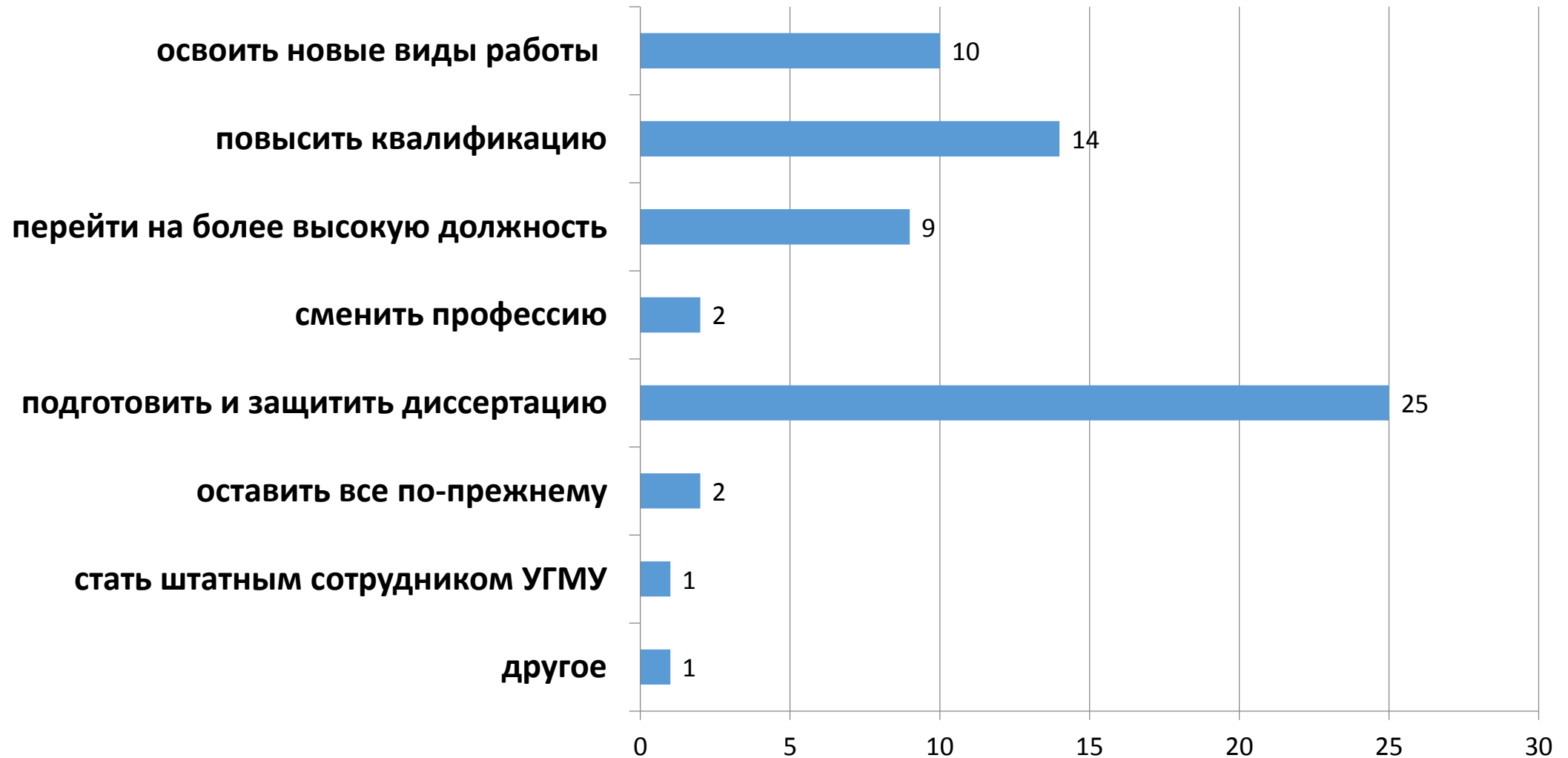
- По рекомендациям заведующих кафедрами в данном анкетировании приняли участие молодые преподаватели, представители 17 кафедр УГМУ (31 респондент).
- Цель: оценка условий труда и возможностей карьерного и профессионального роста.

1. В какой области Вам удастся проявить себя как личности?



2. 93% респондентов оценивают свою жизненную ситуацию как благоприятную либо достаточно устойчивую

## 6. Каковы Ваши планы на ближайшую перспективу?



Большинство опрошенных (80,6%) планируют в ближайшем времени подготовить и защитить диссертацию

5. Какими способами можно привлечь молодого специалиста к преподаванию в ВУЗе?

**Наиболее привлекательными** для молодого специалиста, по мнению респондентов, являются:

1. Материальная составляющая (93,5%) и социальный пакет (32,3%);
2. Условия подготовки и защиты диссертации (61,3%), а также наличие экспериментальной базы исследований (45,2%)
3. Сформировать чувство гордости за университет, принадлежность к научной школе (16,1%);
4. Сформировать установку на общественно-значимую деятельность (12,9%);
5. Заинтересовать общественными и государственными наградами (6,5%).

## 7. Чем бы Вы хотели заниматься, выполняя НИР?

Экспериментальными исследованиями	21	67,7%
Подготовкой научных статей по результатам исследования	17	54,8 %
Представлять результаты работ на научных конференциях, конгрессах, круглых столах	17	54,8%
Подготовкой методического обеспечения образовательного процесса, изданием монографий, учебных пособий	10	32,3%
Выполнять обзорные работы (критический анализ, мета-анализ)	7	22,6%
Оформлением результатов НИОКР (получение авторского свидетельства, патента)	6	19,4%
Составлением отчета о результатах научно-технической работы	3	9,7%
Социологическими исследованиями	2	6,5%
Нет желания заниматься НИР	1	3,2



9. Какие меры, по Вашему мнению, помогут улучшить качество работы преподавателя?

Увеличение уровня оплаты труда	22	71%
Предоставление возможности обучения (повышения квалификации) на базе Университета или за счет средств Университета	18	58,1%
Обеспечение необходимого оборудования на рабочем месте преподавателя	14	45,2%
Вовлечение в междисциплинарные или партнёрские проекты	12	38,7%
Стимулирование НИД	11	35,5%
Обеспечение наличия актуальной учебной, научной литературы	9	29%
Снижение общей нагрузки	8	25,8%
Привлечение к преподаванию специалистов-практиков	7	22,6%
Формирование системы наставничества для молодых преподавателей	7	22,6%
Внедрение новых технологий	6	18,2%

## 11. Каковы причины конфликтов, возникающих в Вашем коллективе?

- Повышенные нервно-психологические нагрузки, усталость от работы (36,7%);
- Особенности половозрастного состава коллектива (30%);
- Отсутствие надежных критериев оценки и оплаты труда (20%);
- Проблемы обновления коллектива (16,7%);
- Невнимание вышестоящих руководителей к взаимоотношениям в коллективах (10%);
- Необъективное отношение администрации к отдельным работникам (6,7%);
- Адаптация новых работников в коллективе (6,7%).

**Никто** из респондентов не выбрал вариант «конкуренция за должность, виды работы»

16,7% - затруднились ответить на данный вопрос

## 12. Пожелания руководству университета в отношении управления кадрами от респондентов

- Повышение уровня оплаты труда
- Фиксация поощрений в трудовой книжке
- Обеспечение возможности повышения квалификации как в нашей стране, так и за рубежом
- Сократить работу с документацией
- Пересмотреть политику давления работников деканата и руководящих отделов на преподавателей
- Не увольнять совместителей каждое лето

# Изучение мнения работодателей о выпускниках УГМУ 2012 – 2016 гг.

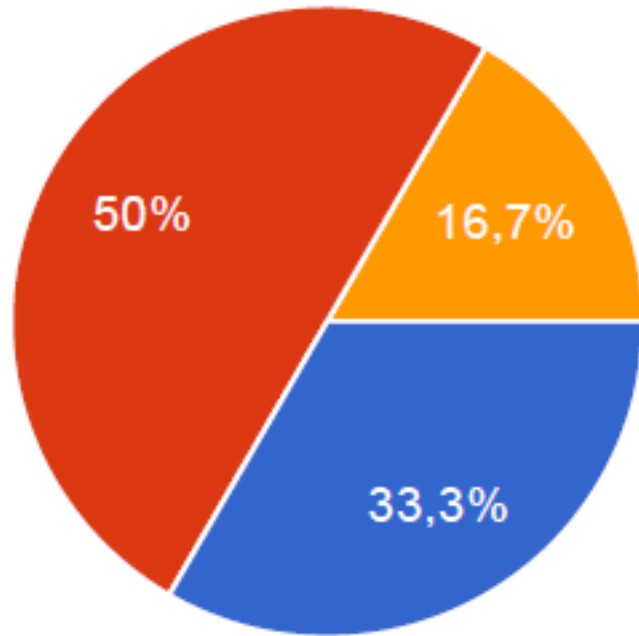
- Большинство респондентов (78%) – представители ЛПУ Свердловской области, 22% – представители ЛПУ г. Екатеринбурга:
- главные врачи ЛПУ - 12,5 %),
- заместители главных врачей - 25 %),
- заведующие отделениями - 12,5 %,
- и.о. заведующих отделениями – 22%,
- 28% - руководители управления кадров.
- 41,2 % –со стажем управленческой работы свыше 10 лет
- 23,5 % со стажем руководящей работы от 5 до 10 лет
- 35,3 % – молодые руководители со стажем менее 5 лет

# Оценка уровня подготовки выпускников



- **высокий уровень**, т.е. у молодого специалиста высокий уровень теоретической подготовки, развиты все необходимые профессиональные умения и навыки - 27.8%
- **базовый уровень**, т.е. молодой специалист владеет оптимальным набором теоретических знаний, профессиональных умений и навыков, достаточным для продуктивной работы - 66.7%
- **недостаточный уровень**, требует развития, и оно возможно. Молодой специалист частично проявляет необходимые знания и навыки, понимает их необходимость, но у него это не всегда получается - 5.6%.

# Отношение выпускников УГМУ к своей организации

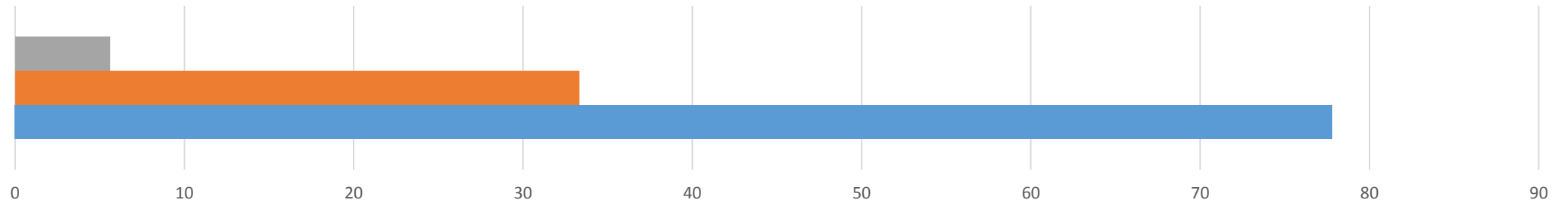


50% работодателей - молодые специалисты готовы жертвовать своими личными интересами для блага организации, с энтузиазмом выполняют дополнительные обязанности

16,7% - молодые специалисты являются примером приверженности интересам организации, добросовестно выполняют свои обязанности и с энтузиазмом – дополнительные обязанности.

33,3% - молодые специалисты выполняют только свои должностные обязанности и отказывается выполнять дополнительные поручения

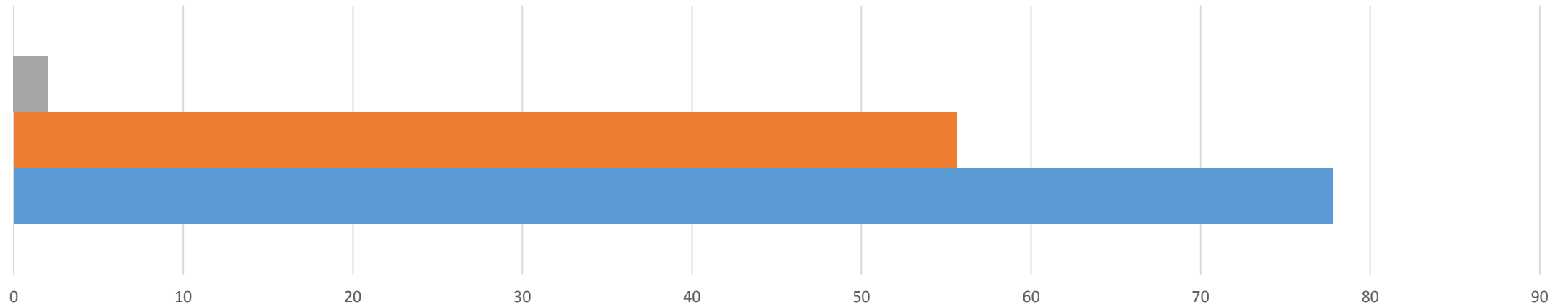
# Активность в повышении квалификации



■ Не участвуют в мероприятиях ■ Посещают мастер-классы

■ Участвуют на конференциях

# Заинтересованность работодателей в специалистах



■ Нет, штат укомплектован

■ Да, в специалистах широкого профиля

■ Да, в узких специалистах



Управление системы менеджмента качества



# Результаты анкетирования руководителей клинических баз и клинических кафедр УГМУ

февраль 2017

## Анкетирование клинических кафедр и ЛПУ

- В феврале 2017 г. управление СМК организовали рассылку Чек-листов 55 кафедрам и 58 клиническим базам. Поступило к обработке всего 116 чек-листов, из них 40 чек-листов от 21 кафедры и 76 чек-листов от 29 клинических баз.
- Наиболее полно представлены кафедры: Госпитальной терапии – 5 чек-листов, Эпидемиологии - 4, Нервных болезней, нейрохирургии – 3, Факультетской терапии и эндокринологии – 4, Факультетской педиатрии и пропедевтики детских болезней – 3, Хирургических болезней - 2.
- Наиболее активно откликнулись клинические базы: ГБУЗ СО "ОДКБ №1" – 9 чек-листов; МАУ ДГКБ №9 – 9; ГБУЗ СО "СО клинический психоневрологический госпиталь для ветеранов войн" – 8; ГБУЗ СО "БСМЭ" – 6; МАУ "ЦГКБ №24" – 6; МБУ ЦГБ №7 – 6; ГБУЗ СО ДКБ восстановительного лечения "НПЦ "Бонум" – 4.

# Наиболее острые проблемы кафедр

- Несоответствие выделяемых базами учебных площадей потребностям кафедры (по количеству и качеству, отсутствие ремонта более 20 лет и т.п.)
- Несоответствующие условия для обучающихся, включая бытовые (гардероб, санитарная комната и т.п.)
- Неудовлетворительные условия для проведения педагогической работы, научно-исследовательской работы сотрудников кафедры и практикующих врачей
- Обеспечение медицинскими приборами, инструментами и оборудованием
- Полнота использования оборудования для учебно-педагогического и научно-исследовательского процессов
- Отсутствие подключения к локальной сети клинической базы и предоставления доступа в Интернет
- Допуск студентов под контролем преподавателя к оказанию медицинской помощи гражданам
- Сотрудники кафедры не привлекаются базой для проведения экспертизы качества лечебно-диагностического процесса

# Проблемы, заявленные руководителями ЛПУ

- Неудовлетворенная потребность в образовательных мероприятиях для сотрудников клинических баз
- Проблемы в составлении (согласовании) четкого графика учебного процесса в начале года для составления внутреннего графика работы сотрудников кафедр, работающих в отделении.
- Необходимость более широкого использования медицинской техники, находящейся в совместном использовании с Университетом (во многих случаях необходимая техника/оборудование отсутствует)

# Предложения руководителей клинических кафедр университета

- Разрешить использовать гардероб стационара для студентов
- Содействовать работе обучающихся в архиве для проведения научно-исследовательской деятельности
- Улучшить состояние учебных комнат
- Обеспечить кафедры современными симуляторами, осветительными приборами и инструментами

# Предложения главных врачей и руководителей отделений клинических баз

- Развивать сотрудничество Университета с клинической базой, шире использовать возможности базы для проведения совместных исследований, научных конференций, публикации научных работ и трансляции передового опыта медицинской науки в практическую деятельность и учебный процесс.
- Обеспечить возможность обучения сотрудников клинических баз по отдельным заявкам на курсах повышения квалификации (в т.ч. в рамках концепции НМО) и в заочной аспирантуре на бюджетной основе в соответствии с договорами о совместной деятельности. Активизирование клинических кафедр и ЛПУ
- Проводить совместные обучающие мероприятия и научные исследования, в т.ч. с использованием системы виртуальных тематических семинаров (вебинаров) и информационного ресурса клинической базы для регионов, поддерживать формы виртуального профессионального общения и телеконсультирования.
- Расширить перечень кафедр и обеспечить более эффективное сотрудничество клинической базы с отдельными кафедрами, в т.ч. по вопросам подготовки ординаторов; активнее привлекать студентов/интернов/ординаторов к лечебно-диагностическому процессу в амбулаторной службе.
- Укреплять материально-техническую базу, оснащать клинические кафедры, базирующиеся в МО современными симуляторами и средствами визуализации.

Управление системы менеджмента качества



# Результаты анкетирования студентов 1-6 курсов, интернов, ординаторов УГМУ

февраль 2017

# Список 1. Лучшая кафедра в номинации: «За лучшую организацию учебной, воспитательной, методической работы и внедрение информационных технологий» \* Студенты 3-6 курсов, интерны, ординаторы

- **Учебный процесс** на кафедре организован на высоком уровне: расписание занятий строго соблюдается; своевременно доступны и изложены в понятной форме рабочая программа дисциплины, методика БРС учебно-исследовательских достижений обучающихся, планы лекций и практических занятий, вопросы к зачетам и экзамену; темы лекций и практических занятий дополняют друг друга, формируя целостное представление о дисциплине; на кафедре применяются практико-ориентированные технологии обучения, в лекциях и на практических занятиях доступно излагается современная информация; сотрудниками кафедры разработаны актуальные методические материалы для подготовки к практическим занятиям, удовлетворяющие требованиям ФГОС и внутренним требованиям; учебные достижения обучающихся оцениваются своевременно и объективно. Информационно-методическое сопровождение читаемых дисциплин с использованием компьютерных технологий актуально, достаточно и доступно.
- **Самостоятельная работа** студентов организована с использованием инновационных информационных, коммуникационных и симуляционных технологий.
- **Страница кафедры** на образовательном портале регулярно обновляется и содержит необходимые методические рекомендации, тестовые задания, ситуационные задачи, расписание, электронные журналы БРС, журналы успеваемости и т.д.
- **Применяются IT-технологии** в учебном процессе (обучающие программы, виртуальные лабораторные работы, интерактивная обратная связь, online-тесты, ссылки на электронные образовательные ресурсы)



## Список 2. Лучшая кафедра в номинации «За вклад в развитие научно-исследовательской деятельности студентов»

Инструкция: Выберите из списка кафедр кафедру

1. На кафедре созданы и совершенствуются механизмы вовлечения студентов в НИР: студенты в соавторстве с преподавателями публикуют научные статьи (в т.ч. в рецензируемых ВАК журналах), результаты студенческой НИР ежегодно докладываются на конференциях, конгрессах различного уровня (вузовского, всероссийского, международного), студенты становятся победителями и призерами конкурсов, олимпиад, направленных на выявление учебных и научно-исследовательских достижений студентов; вовлекаются в грантовые инновационные проекты.
2. Эффективно функционирует кружок СНО, есть возможности для проведения экспериментальных работ на базе кафедры. Кафедра организует тематические и междисциплинарные конференции, круглые столы с участием студентов.

### Список 3. Лучшая кафедра в номинации "За вклад в формирование фундаментальных основ будущей профессии": \* Студенты 1-3 курсов

- Инструкция: Из списка предложенных кафедр выберите кафедру, которая оказала наибольшее влияние на формирование приверженности к профессии врача (провизора), заложила основы профессионального мышления, сформировала фундаментальную основу для понимания основных медико-биологических дисциплин.