

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ УСОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ВРАЧЕЙ»
(ГАУ ДПО «ИНСТИТУТ УСОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ВРАЧЕЙ» МИНЗДРАВА ЧУВАШИИ)



УТВЕРЖДАЮ

И.о. ректора ГАУ ДПО «Институт
усовершенствования врачей»

Минздрава Чувашии

С.В. Шадрин

« 04 »

2024 г.

ОТЧЕТ
«АНАЛИЗ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
СО СТОРОНЫ ВЫШЕГО РУКОВОДСТВА»
за 2023 год

1. Введение

Настоящий отчет о результатах анализа системы менеджмента качества (СМК) со стороны высшего руководства ГАУ ДПО «Институт усовершенствования врачей» Минздрава Чувашии (далее - Институт) содержит доказательства того, что СМК соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015, политике и целям Института в области качества, требованиям руководства по качеству, локальным нормативным документам, пригодна и нацелена на постоянное улучшение и результативное функционирование. Включает сведения о функционировании и результативности процессов СМК за 2023 год, а также рекомендации по улучшению СМК на 2024 год.

2. Изменения внешних и внутренних факторов, влияющих на СМК Института

Институт осуществляет образовательную деятельность по программам подготовки высшего образования – программам ординатуры и программам дополнительного профессионального образования на основании лицензии Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 07.12.2017 г. № 2681 и имеет государственную аккредитацию образовательной деятельности по укрупненной группе специальностей профессионального образования 31.00.00 Клиническая медицина (высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации) (приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.12.2017 № 2737).

Из внешних факторов, оказавших влияние на деятельность Института в 2023 году, следует назвать профессиональную общественную аккредитацию, которая проводилась экспертной комиссией сформированной Экспертным Советом Медицинской Лиги России с 16 ноября 2022 г. по 23 января 2023 г.

В числе внутренних факторов, оказавших влияние на деятельность Института в 2023 году, - подготовка к процедуре государственного аккредитационного мониторинга и получении лицензии на образовательную деятельность по специальностям ординатуры 31.08.18 «Неонатология», 31.08.54 «Общая врачебная практика» и подвида образовательной деятельности «Дополнительное образование детей и взрослых».

Организационная структура Института представлена на рис. 1



Рис. 1. Организационная структура Института

3.1. Удовлетворенность потребителей.

Анализ удовлетворенности потребителей проводился среди слушателей по программам дополнительного профессионального образования, ординаторов, преподавателей и работодателей.

Анализ удовлетворенности слушателей по программам дополнительного профессионального образования

Для изучения удовлетворенности слушателей курсами повышения квалификации в 2023 году проведено выборочное анкетирование на курсах повышения квалификации и профессиональной переподготовки. В добровольном анкетировании принял участие 341 слушатель.

Слушателям предложено оценить содержательную сторону курсов повышения квалификации по 5-бальной системе. Данные по кафедрам представлены в табл. 1.

Таблица 1

Показатели	Кафедра акушерства и гинекологии с курсом дерматовенерологии	Кафедра терапии и семейной медицины	Кафедра педиатрии	Кафедра стоматологии	Кафедра общественного здоровья и здравоохранения	Кафедра хирургии	Показатель по Институту за 2023 г.	Показатель по Институту за 2022 г.
Соответствие содержания учебного материала заявленной тематике курса	4,89	4,90	5	4,98	4,75	4,97	4,92	4,85
Доступность изложения	4,89	4,90	4,94	4,98	5	4,98	4,95	4,83
Актуальность информации	4,89	4,95	5	4,96	4,94	4,98	4,95	4,80
Практико-ориентированная направленность курсов	4,86	4,85	4,90	4,95	4,63	4,95	4,86	4,77
Помощь курсов в выявлении и снятии затруднений в профессиональной деятельности	4,86	4,95	4,87	4,85	4,63	4,98	4,86	4,77
Итого	4,88	4,91	4,94	4,94	4,79	4,97	4,90	4,80

В целом, уровень удовлетворенности слушателей курсами составил 4,90 баллов из 5 возможных (+ 0,1).

Среди наиболее значимых форм обучения слушатели отметили лекционные и практические занятия, диалоги со слушателями, дистанционные формы.

Деятельность преподавательского состава оценивалась по трем критериям. Слушатели отметили высокую компетентность, доступность изложения материала, доброжелательное отношение преподавательского состава (табл. № 2)

Таблица 2

Показатели	Кафедра акушерства и гинекологии с курсом дерматовенерологии	Кафедра терапии и семейной медицины	Кафедра педиатрии	Кафедра стоматологии	Кафедра общественного здоровья и здравоохранения	Кафедра хирургии	Показатель по Институту за 2023 г.
Компетентность	4,89	5	5	4,99	5	5	4,98
Ясность, доступность из-	4,89	5	5	4,99	5	5	4,98
Доброжелательность, вежливость,	4,89	5	5	4,99	5	5	4,98
Средний балл	4,89	5	5	4,99	5	5	4,98

Слушатели оценивали условия предоставления услуг. (табл. 3)

Таблица 3

Показатели	Кафедра акушерства и гинекологии с курсом дерматовенерологии	Кафедра терапии и семейной медицины	Кафедра педиатрии	Кафедра стоматологии	Кафедра общественного здоровья и здравоохранения	Кафедра хирургии	Показатель по Институту за 2023 г.	Показатель по Институту за 2022 г.
Удобство графика (расписания) проведения занятий	4,86	4,95	4,90	4,99	5	4,94	4,94	4,92
Обеспеченность учебного процесса учебно-методическим и раздаточным материалом	4,85	4,82	4,87	4,98	4,87	4,97	4,89	4,90

Большинство слушателей довольно пройденным обучением. Отмечается доступность изложения материалов и высокий уровень проведения лекций. Отмечается необходимость как очного, так и дистанционного обучения. Предлагается больше внимания уделять обучению практическим навыкам, проведению мастер-классов. Особое пожелание высказано о потребности в проведении мастер-класса по печеночной хирургии Ворончихиным В.В. Высказано пожелание по улучшению оснащения учебного кабинета на кафедре акушерства и гинекологии с курсом дерматовенерологии.

Анализ удовлетворенности ординаторов условиями осуществления образовательной деятельности

Для изучения удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности в 2023 году проведено выборочное анкетирование ординаторов, обучающихся на 1, 2 курсах. На вопросы анкеты ответили 229 ординаторов.

Ординаторам предложено оценить удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности в ординатуре по следующим критериям:

- комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- наличие условий организации обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов;
- доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, учебно-методического управления и прочие);
- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (методисты кафедр, преподаватели, сотрудники отдела ординатуры);
- доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;
- удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг;
- удовлетворенность в целом условиями оказания услуг.

Ординаторы в целом удовлетворены открытостью и доступностью информации, размещенной на официальном сайте Института. 82% опрошенных отметили, что информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна, 13,5% отметили, что информация, представленная на сайте частично не актуальна. 4% отметили, что информация представлена полностью, однако плохо структурирована, не актуальна, 0,5% опрошенных не удовлетворены открытостью и доступностью информации.

При оценивании комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (наличие комфортной зоны занятий и отдыха; понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений; транспортная доступность), 81% ординаторов отметили, что полностью удовлетворены условиями, 14% отметили незначительные недостатки, 4% - значительные недостатки, не соответствует минимальным требованиям отметил 1%.

Наличие условий организации обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (оборудование входных групп пандусами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению и др.) отметили 89% опрошенных. 10% отметили незначительные недостатки, и 1% оценили условия как удовлетворительные, но со значительными недостатками.

Доброжелательность и вежливость работников приемной комиссии, учебно-методического управления и пр. при непосредственном обращении в организацию отметили 93% опрошенных, 7% отметили наличие отдельные недостатки.

При общении со специалистами кафедр, преподавателями и сотрудниками отдела ординатуры 92% ответили, что их полностью устраивает доброжелательность и вежливость работников, 8% отметили, что есть определенные недостатки.

При общении с сотрудниками Института с использованием дистанционных форм взаимодействия 93% отметили, что их полностью устраивает такой формат общения, 6% отметили некоторые недостатки, 1% оценил как удовлетворительный.

В целом удовлетворены условиями оказания услуг 86% опрошенных, отмечают наличие отдельных недостатков 11% и 3% оценивают условия оказания услуг как удовлетворительные.

Рекомендовать Институт родственникам и знакомым готовы 89% опрошенных. Затруднились ответить на этот вопрос 9% и отказались рекомендовать – 2%.

Анализ удовлетворенность ординаторов качеством работы педагогических работников

Для изучения удовлетворенности качеством работы педагогических работников проведено выборочное анкетирование ординаторов, обучающихся на 1, 2 курсах. На вопросы анкеты ответили 194 ординатора.

Ординаторам предложено оценить качество работы преподавательского состава по 9 критериям.

- организованность и пунктуальность преподавателя;
- владение материалом и рациональное использование времени на занятиях;
- содержательная значимость излагаемого материала (содержание изучаемого материала соответствует рабочей программе дисциплины, позволяет достичь поставленные цели и задачи освоения дисциплины);
- доступность изложения материала (преподаватель ясно и логично объясняет материал, комментирует сложные моменты, выделяет главное в теме);
- связь с другими дисциплинами (формирует системное мышление);
- связь с практической деятельностью (преподаватель ориентирует на профессию);
- умение общаться с аудиторией (следит за реакцией аудитории, умеет перевести дискуссию в конструктивное русло, уважительно относится к ординаторам);
- эрудиция и культура речи (речь преподавателя профессиональна, выразительная, доступна для понимания, позволяет делать необходимые записи);
- объективность, уважение и тактичность в отношении к ординаторам.

Оценивалось качество преподавания как профессиональных, так и общепрофессиональных дисциплин по 16 программам высшего образования – программам ординатуры (табл. 4). Результаты анкетирования представлены в таблице 1. Оценивание происходило по пятибалльной шкале, где 5 баллов - очень высокий уровень, а 1 балл – крайне низкий уровень.

Средняя оценка удовлетворенности ординаторов качеством работы педагогических работников равна 4,95 балла.

Таблица 4

Программы высшего образования – программы ординатуры	Профессиональные дисциплины	Общепрофессиональные дисциплины	Средний балл
Акушерство и гинекология	5	5	5
Анестезиология-реаниматология	4,97	4,98	4,98
Дерматовенерология	4,91	4,95	4,93

Программы высшего образования – программы ординатуры	Профессиональные дисциплины	Общепрофессиональные дисциплины	Средний балл
Неврология	5	4,99	5
Ортодонтия	4,89	4,95	4,92
Оториноларингология	4,82	4,9	4,86
Офтальмология	5	4,72	4,86
Педиатрия	4,98	5	4,99
Скорая медицинская помощь	4,99	4,97	4,98
Стоматология детская	4,86	4,98	4,92
Стоматология общей практики	4,97	4,97	4,97
Стоматология ортопедическая	4,94	4,96	4,95
Стоматология терапевтическая	4,89	4,85	4,87
Стоматология хирургическая	5	5	5
Терапия	4,93	4,99	4,96
Эндокринология	4,96	4,97	4,97
Средний балл	4,94	4,95	4,95

Анализ удовлетворенности преподавателей условиями осуществления образовательной деятельности

Для изучения удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности проведено выборочное анкетирование преподавателей. На вопросы анкеты ответили 58 человек.

Преподавателям предложено оценить удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности в ординатуре по следующим критериям:

- удовлетворенность условиями организации труда на кафедре и оснащенность своего рабочего места;
- удовлетворенность качеством аудиторий, помещений кафедры, оборудования;
- удовлетворенность условиями организации образовательного процесса по программе в целом;
- удовлетворенность отношениями с администрацией Института.

Полностью удовлетворены и условиями организации труда на кафедре и оснащенностью своего рабочего места 63,8% опрошенных, удовлетворены – 20,7%, затруднились ответить -13,8%. Один преподаватель - не удовлетворен.

Качеством аудиторий, помещений кафедры, оборудования полностью удовлетворены 65,5% и удовлетворены 19% опрошенных. Затруднились ответить - 13,8%, один преподаватель - не удовлетворен.

В целом полностью удовлетворены условиями организации образовательного процесса 62 % и удовлетворены 38% опрошенных.

Отношениями с администрацией Института удовлетворены полностью 65,5% и удовлетворены – 34,5% преподавателей.

Таким образом, удовлетворенность условиями организации образовательного процесса в целом составляет 100%.

В ходе опроса преподавателями были высказаны предложения для улучшения условий осуществления образовательной деятельности Института. Предлагается увеличить количество штатных преподавателей; обеспечить бесперебойный интернет на кафедрах; продолжить внедрение современных технологий в образовательный процесс; рассмотреть вопрос повышения зарплаты преподавателей; улучшить комплектование библиотеки учебно-методическими изданиями.

Анализ удовлетворенности работодателей (заказчиков образовательных услуг) условиями осуществления образовательной деятельности

Для изучения удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности проведено анкетирование работодателей (заказчиков образовательных услуг). В анкетировании приняли участие представители 15 лечебных учреждений города и республики.

Работодателям предложено оценить удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности в ординатуре по следующим критериям:

- удовлетворенность сотрудничеством с Институтом;
- удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности в Институте;
- качество теоретической подготовки ординаторов;
- качество практической подготовки ординаторов.

Сотрудничеством с Институтом полностью удовлетворены и удовлетворены 100% опрошенных.

Полностью удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в Институте 57,2%, удовлетворены – 35,7% и не удовлетворены – 7,1% опрошенных.

Качеством теоретической подготовки ординаторов полностью удовлетворены 57,2%, удовлетворены – 21,4%, не удовлетворены – 7,1% и затруднились ответить 14,3% опрошенных.

Качеством практической подготовки ординаторов полностью удовлетворены 57,2%, удовлетворены – 21,4%, не удовлетворены – 14,3% и затруднились ответить 7,1% опрошенных.

На вопрос анкеты «Какие компетенции, на Ваш взгляд, недостаточно сформированы у выпускников» были получены следующие ответы: заполнение электронной медицинской карты; коммуникационные навыки с пациентами; навыки стандартизированного осмотра пациента; навыки работы с клиническими рекомендациями; навыки проведения профилактической работы, выступления перед населением, с группой.

Были высказаны предложения по повышению качества подготовки ординаторов: организовывать еженедельную защиту историй болезни или тактику ведения амбулаторного пациента; обязать участвовать в мероприятиях на базе прохождения ординатуры.

Результаты опросов слушателей, ординаторов, преподавателей и работодателей свидетельствуют о высоком уровне удовлетворенности условиями осуществления и качеством образовательных услуг.

Слушатели оценили содержательные аспекты курсов, формы и методы обучения. Отметили лучших преподавателей. Высказали пожелания по организации курсов повышения квалификации. Претензий и жалоб со стороны слушателей нет. Содержание курсов оценено слушателями на 4,90 балла из 5 возможных.

В целом удовлетворены условиями оказания услуг 96% ординаторов. Готовы рекомендовать Институт родственникам и знакомым 89% опрошенных. Средняя оценка удовлетворенности ординаторов качеством работы педагогических работников равна 4,95 балла как для профессиональных, так и для общепрофессиональных дисциплин.

Удовлетворенность профессорско-преподавательского состава условиями организации образовательного процесса составляет 100%.

Сотрудничеством с Институтом удовлетворены 100% опрошенных работодателей (заказчиков образовательных услуг) и удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в Институте 92,9%.

Рекомендации:

1. Продолжить работу по изучению удовлетворенности слушателей, ординаторов, преподавателей и работодателей условиями осуществления и качеством образовательных услуг.
2. Актуализировать анкету для изучения удовлетворенности слушателей, добавив вопросы, касающиеся использования симуляционного оборудования в учебном процессе.
3. Руководителям кафедр проанализировать пожелания и замечания слушателей при планировании деятельности на новый учебный год.

3.2. Достижение целей в области качества

В Институте определены цели в области качества на основе общей Политики, которая обеспечивает пригодность, соответствие и результативность СМК Института. Включает обязательство выполнять установленные требования и постоянно улучшать СМК. Цели на 2023 г. в целом достигнуты (табл. 5).

Таблица 5

№	Цели	Сроки	Отметка о выполнении
1.	Подготовка к проведению аккредитационного мониторинга	Октябрь-ноябрь 2023 г.	В соответствии с приказом ректора «О подготовке к процедуре государственного аккредитационного мониторинга в 2023» от 17.10.2022 г. № 133 проведены все запланированные мероприятия
2.	Прохождение инспекционного аудита СМК Института на соответствие требованиям ИСО 9001-2015	Октябрь-ноябрь 2023 г.	25 октября 2023 г. обществом с ограниченной ответственностью «Эксперт ГРУПП» проведен инспекционный аудит СМК Института, по итогам которого подтверждено соответствие СМК Института требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
3.	Выполнение плановых показателей государственного задания (100%) по образовательной деятельности	До 31.12.2023	За 2023 год государственное задание по учебной работе выполнено: - по повышению квалификации 109,7 % - по профессиональной переподготовке 107,1 %;

№	Цели	Сроки	Отметка о выполнении
			- по обучению ординаторов за счет бюджетных ассигнований республиканского бюджета Чувашской Республики - 95,3%
4.	Удовлетворение потребностей практического здравоохранения в профессиональной переподготовке и повышении квалификации (не менее 1500 врачей медицинских организаций)	До 31.12.2023	На курсах повышения квалификации и профессиональной переподготовки обучено 1375 человек (92 %).
5.	Подготовка кадров высшей квалификации по программам ординатуры (не менее 100 ординаторов)	До 31.12.2023	По программам подготовки кадров высшей квалификации по программам ординатуры обучается 410 ординаторов (410%).
6.	Формирование высокопрофессионального профессорско-преподавательского состава, обладающего необходимыми компетенциями в области подготовки конкурентоспособных и квалифицированных специалистов медицинских учреждений (доля ППС, имеющих ученую степень и (или) ученое звание в общем числе ППС, реализующих программу ординатуры - не менее 65 %)	До 31.12.2023	Доля ППС, имеющих ученую степень и (или) ученое звание в общем числе ППС, составляет 67 %.
7.	Создание необходимых условий для поддержания компетенции сотрудников Института (повышение квалификации преподавателей один раз в пять лет)	До 31.12.2023	Для поддержания компетенции сотрудников Института проводятся повышения квалификации преподавателей один раз в пять лет.
8.	Разработка программ повышения квалификации для участия в реализации модели отработки основных принципов непрерывного медицинского образования (не менее 3 от каждой кафедры/курса)	До 31.12.2023	Разработано 28 новых дополнительных профессиональных программ (133%).
9.	Разработка и издание учебно-методических пособий (не менее 2 от каждой кафедры/курса)	До 31.12.2023	Издано 17 наименований научной и учебно-методической литературы (121%)
10.	Проведение научно-практических конференций, одобренных Координационным советом по развитию непрерывного медицинского и фармацевтического образования (не менее 2 от каждой кафедры/курса)	До 31.12.2023	Проведено 14 научно-практических конференций, аккредитованных Координационным советом по НМО (100%)
11.	Реализация научно-исследовательской деятельности и подготовка к защите диссертаций (не менее одной диссертации)	До 31.12.2023	Велась подготовка к защите диссертации.
12.	Обеспечение качества предоставляемых услуг (удовлетворенность не менее 70%)	До 31.12.2023	Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг составляет у ординаторов - 86%, слушателей - 98%, преподавателей - 84,5%, заказчиков образовательных услуг - 92,9%.

№	Цели	Сроки	Отметка о выполнении
13.	Осуществление текущих ремонтных работ здания по адресу ул. М. Сеспеля, д. 27.	До 31.12.2023 согласно графику	Осуществлены текущие ремонтные работы здания по адресу ул. М. Сеспеля, д. 27.

3.3. Функционирование процессов и соответствие продукции (услуги)

В Институте определено 8 процессов по СМК. Методы осуществления и управления процессами СМК, показатели результативности процессов установлены в паспортах на процессы. Функционирование процессов в 2023 году и показатели их результативности представлены в таблице 6.

Таблица 6

Процесс		Критерии оценки	Показатели результативности за 2023 г.	Показатели результативности за 2022 г.
П1	Маркетинг, планирование и предоставление образовательных услуг			
	Государственное задание повышение квалификации профессиональная переподготовка	100% 100%	109,7 107,1	101,4% 109,5%
	План учебной работы Института	100%	114,4	129,1
	Удовлетворенность потребителей:	не менее 4,5 из 5 возможных	4,9	4,8
	Положительные результаты выходного тестирования	Не менее 70% из 100 возможных	75,3%	82,52%
П2	Редакционно-издательская деятельность			
	Объем учебно-методической и научной литературы	не менее 100 условно-печатных листов	134,83%	144,55%
	Объем учебно-методической и научной литературы, подготовленный редакторами	не менее 100 условно-печатных листов	100%	100%
П3	Научно-исследовательская деятельность			
	Число защищенных диссертаций (кандидатских, докторских)	в соответствии с плановыми показателями	1	3
	Количество патентов, рационализаторских предложений		-	-
	Количество опубликованных научных и учебных изданий		100%	100%
	Количество проведенных конференций, симпозиумов, семинаров, круглых столов, форумов		100%	100%
P1	Управление персоналом			
	Процент ППС с учеными степенями и званиями	не менее 65%;	67%	67%

Процесс		Критерии оценки	Показатели результативности за 2023 г.	Показатели результативности за 2022 г.
	повышение квалификации ППС	не реже чем 1 раз в 3 года	100%	100%
	Отсутствие задержек по приему на работу и оформлению соответствующей документации	замечания в книге жалоб и предложений, служебные и докладные записки	отсутствуют	отсутствуют
P2	Управление инфраструктурой			
	Выполнение планов текущего и капитального ремонта зданий Института, общежития, сетей коммуникаций	в соответствии с плановыми показателями	выполнены в полном объеме, проведены внеплановые дополнительные мероприятия	выполнены в полном объеме, проведены внеплановые дополнительные мероприятия
	Бесперебойная и безаварийная работа всех инженерно-технических сетей, систем, коммуникаций, оборудования и других элементов инфраструктуры	Аварийные ситуации	отсутствуют	отсутствуют
P3	Управление финансово-экономической деятельностью			
	Выполнение Плана финансово-хозяйственной деятельности	в соответствии с плановыми показателями	выполнен	выполнен
P4	Управление закупочной деятельностью			
	Выполнение Плана закупок	в соответствии с плановыми показателями	выполнен	выполнен
	Отсутствие нарушений при проведении торгов	количество обоснованных жалоб	отсутствуют	отсутствуют
У1	Управление СМК руководством			
	Своевременный и полный анализ СМК	ежегодно, по итогам года, согласно утвержденной форме	выполнен	выполнен
	Достижение целей в области качества	выполнение плановых мероприятий и достижение целей	100%	100%

3.4. Несоответствия и корректирующие действия

Источниками информации о проведении корректирующих действий являются:

- обнаруженные несоответствия в предоставляемых услугах;
- изменения законодательных и других обязательных требований;
- результаты внешнего аудита;
- результаты внутренних проверок (аудитов);

- претензии всех заинтересованных сторон.

В ходе оказания образовательных услуг, проведения входного и выходного контроля знаний несоответствий не выявлено.

Результаты внутреннего и внешнего аудитов представлены в п. 3.6 настоящего отчета.

В соответствии с приказом от 25.11.2019 № 192 «Об организации работы с обращениями граждан» ведется журнал регистрации обращений граждан в отделе документационного обеспечения управления. В 2023 г. получено 23 обращения граждан с использованием электронной почты и интернет-приемной Института. Большая часть обращений касается организации учебного процесса для слушателей курсов повышения квалификации и ординаторов. На все обращения предоставлены ответы в установленные законодательством сроки.

В соответствии с приказом от 27.05.2021 № 86 «Об организации работы Института на Портале обратной связи», создан личный кабинет Института на Едином портале государственных и муниципальных услуг (далее - ПОС). В 2023 г. обращений граждан через ПОС не было.

Жалоб и претензий со стороны слушателей и других заинтересованных сторон не поступало.

Рекламаций и замечаний со стороны надзорных органов не поступало.

3.5. Результаты мониторинга и измерений.

О качестве освоения образовательных программ свидетельствуют показатели государственной итоговой аттестации выпускников. В 2023 г. к сдаче государственного экзамена было допущено 167 ординаторов. Результаты государственной итоговой аттестации представлены в таблице 7. Средняя оценка составляет 4,84 балла (в 2022 г. – 4,75).

Таблица 7

Год	Количество ординаторов	Государственная итоговая аттестация, %			
		Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
2021	194	72,68	26,8	0,52	0
2022	120	79,2	17,5	3,3	0
2023	167	86,83	10,18	2,99	0

В соответствии с дополнительными профессиональными образовательными программами повышения квалификации оценка качества освоения программ осуществлялась посредством проведения итоговой аттестации (экзамена), тестового контроля, зачета (таблица 8).

Таблица 8

	Тестовый контроль	Итоговая аттестация (экзамен)
Кафедра акушерства и гинекологии с курсом дерматовенерологии	-	5
Кафедра терапии и семейной медицины	-	5
Кафедра педиатрии	74	4,5
Кафедра стоматологии	78,9	5
Кафедра общественного здоровья и здравоохранения	73	3,8
Кафедра хирургии	-	4,90
Среднее значение 2023 г.	75,3	4,70
Среднее значение 2022 г.	82,52	4,72

Средний результат тестового контроля - 82,52%, средняя оценка итоговой аттестации составляет 4,72 балла.

Все слушатели прошли итоговую аттестацию и получили удостоверения о повышении квалификации.

3.6. Результаты аудитов

Органом по сертификации систем менеджмента ООО «Эксперт ГРУПП» 25 октября 2023 г. проведен инспекционный аудит. Несоответствий не выявлено.

Результаты аудита доведены до руководителей структурных подразделений.

В 2023 году проведены внутренние аудиты в 18 структурных подразделениях в соответствии с утвержденным графиком.

Руководителями проверяемых подразделений предоставлена вся необходимая документация по СМК. По результатам аудита выявлено 30 несоответствий в учебно-методическом управлении, отделе менеджмента качества образования, финансово-экономическом отделе, отделе кадров, кафедрах акушерства и гинекологии с курсом дерматовенерологии, хирургии, общественного здоровья и здравоохранения, стоматологии, педиатрии, терапии и семейной медицины, симуляционно-аккредитационном центре, научной части, техническом отделе, общежитии. Выявленные несоответствия связаны с необходимостью актуализации номенклатуры дел в ряде структурных подразделений, ведением плановой и отчетной документации, а также проектированием и разработкой услуг.

Результаты внутренних аудитов доведены до руководителей структурных подразделений. По всем несоответствиям руководителями структурных подразделений проведен анализ, установлены причины несоответствия, разработаны и осуществлены необходимые действия, внесены записи в журнал регистрации несоответствий и претензий. Корректирующие мероприятия в целом проведены и были результативными.

В целом, деятельность Института соответствует требованиям системы менеджмента качества. По итогам внутреннего аудита необходимо отметить работу следующих структурных подразделений: отдела ординатуры, кафедр редакционно-издательского отдела, отдела правового обеспечения деятельности учреждения и размещения заказов, отдела документационного обеспечения управления. Внутренний аудит не выявил несоответствий в их работе.

Выводы: СМК в целом в Институте работает результативно, возникающие в ходе работы вопросы и ошибки фиксируются, обсуждаются на заседаниях кафедр, учебно-методического совета и при необходимости, на ректоратах. На основании принятых решений проводятся корректирующие мероприятия.

Рекомендовано продолжить проведение внутреннего аудита структурных подразделений в новом году. Усилить контроль над выполнением корректирующих мероприятий.

3.7. Результаты деятельности по определению (оценке и выбору) внешних поставщиков

Обоснованный выбор поставщиков является необходимым условием для обеспечения требуемого уровня качества поставляемой продукции (товаров, работ, услуг).

Деятельность по определению поставщиков на поставку товаров, выполнение работ, оказание услуг ведется в соответствии с Положением о закупках для нужд государственного автономного учреждения Чувашской Республики дополнительного профессионального образования «Институт усовершенствования врачей» Министерства здравоохранения Чувашской Республики.

Заключению договоров с единственным поставщиком предшествует оценка поставщиков по следующим критериям: цена предмета закупки, сроки поставки, функциональные, технические и качественные характеристики предмета закупки, условия оплаты, гарантийный срок. На

основании трех коммерческих предложений выбирается поставщик, предлагающий наиболее выгодные условия. Все поставщики проверяются в реестре недобросовестных поставщиков.

В соответствии с Федеральным законом от 18.07.2011 г. № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» и Положением о закупке проводится запрос котировок в электронной форме.

Записи об оценке поставщиков поддерживаются в рабочем состоянии.

4. Достаточность ресурсов

Для поддержания в рабочем состоянии СМК, а также для постоянного повышения ее результативности и повышения удовлетворенности потребителей Институт располагает следующими ресурсами: компетентным персоналом, инфраструктурой, производственной средой, информацией. Обеспечение ресурсами осуществлялась согласно Плану финансово-хозяйственной деятельности на 2023 г.

Персонал. Для ведения образовательной деятельности в Институте функционирует 6 кафедр (общественного здоровья и здравоохранения; педиатрии; терапии и семейной медицины; акушерства и гинекологии с курсом дерматовенерологии; стоматологии, хирургии), курс офтальмологии. В 2023/24 учебном году на кафедрах и курсе учебную работу ведут 77 педагогических работников, занимающих 36,75 штатной ставки. С ученой степенью кандидата наук – 35 чел., или 45 % от общего числа педагогических работников, с ученой степенью доктора наук – 22 чел., или 29 % от общего числа педагогических работников (рис. 2).

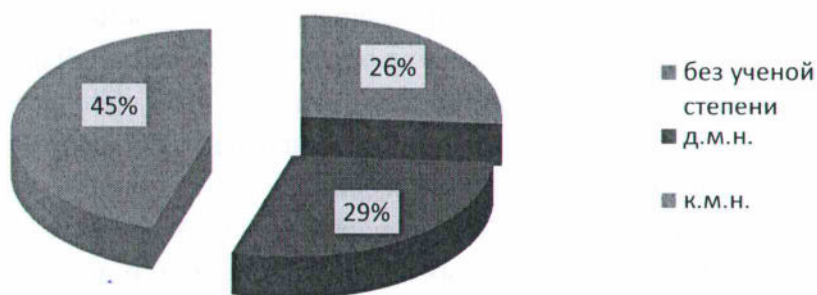


Рис. 2 Доля педагогических работников, имеющих ученые степени, %

В Институте велась планомерная работа по повышению квалификации педагогических работников. Численность преподавателей, прошедших повышение квалификации, - 77 чел. (100%).

Высшую квалификационную категорию врача-специалиста имеют 45 педагогических работника (66%).

Инфраструктура. Инфраструктура Института, необходимая для качественного выполнения работ, включает такие ресурсы, как основное здание по ул. Михаила Сеселя, д. 27, два этажа общежития, 2 легковых автомобиля, медицинское оборудование и приспособления, компьютерное оборудование и оргтехнику, программное обеспечение, средства связи, сеть Интернет. Кафедры и курс расположены на базах медицинских организаций.

Институт в своей деятельности использует следующие программное обеспечение: 1С:Предприятие, справочно-правовая система ГАРАНТ, Windows 10, 11, Office 2007 Russian OLP NL AE, WinStrtr 7 RUS OLP NL Acdmc Legalization GetGenuine, CorelDRAW Graphics Suite 2020, Kaspersky Endpoint Security.

Обслуживание сети Интернета проводится согласно договору с Интернет-провайдером (ответственный - технический отдел), телефонной связи - согласно договору с ПАО «Ростелеком».

Производственная среда. Руководство Института обеспечивает позитивное влияние производственной среды на мотивацию, удовлетворенность и работу персонала организации посредством организации удобных рабочих мест для персонала, что включает в себя размещение рабочих мест, климатические условия в офисных помещениях, освещение рабочих мест, обеспечение чистоты рабочих мест, обеспечение безопасных условий труда.

Информация. Институт в своей деятельности руководствуется нормативно-правовыми документами федерального и регионального уровней, ФГОС ВО (ВПО).

Ежегодно в Институте издается ежеквартальный научно-практический медицинский журнал «Здравоохранение Чувашии».

Журнал включен в Научную электронную библиотеку (eLIBRARY.RU), индексируется в национальной библиографической базе данных научного цитирования (РИНЦ).

С 2017 года каждой статье из журнала присваивается DOI – идентификатор цифрового объекта, что позволяет идентифицировать и осуществлять поиск публикаций, размещенных в сети Интернет. С 2018 года все статьи журнала переводятся на английский язык.

В 2021 году журнал зарегистрирован Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор) как сетевое издание. Регистрационный номер и дата принятия решения о регистрации: серия Эл № ФС77-80231 от 19 января 2021 г. Адрес сайта сетевого издания: <https://zdravch.ru/>.

В отчетном году издано 4 номера журнала в объеме 57,41 печ. л.

Институт имеет официальный сайт (<http://giduv.com>). На сайте размещена информация в соответствии с пунктом 3.21 статьи 28, статьей 29 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Постановлением Правительства РФ от 20 октября 2021 г. № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации».

В Институте функционирует электронная информационно-образовательная среда (ЭИОС), которая обеспечивает освоение образовательных программ в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся. Принято Положение об электронной информационно-образовательной среде в Институте (утв. приказом от 28.06.2021 №104/1). ЭИОС Института включает в себя электронные информационные и образовательные ресурсы, совокупность информационных и телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств. Посредством этой системы обеспечивается доступ к электронным образовательным ресурсам (ЭОР), изданиям электронных библиотечных систем; фиксируется ход образовательного процесса, результатов аттестации и освоения образовательных программ; сохраняются работы обучающегося, а так же рецензии, оценки на работы, взаимодействие между участниками образовательного процесса.

В учебный процесс интегрирован портал дистанционного образования, располагающийся по адресу moodle.giduv.com в сети Интернет. Используются технологии дистанционного обучения посредством видеоконференцсвязи и вебинарной платформы Mirapolis. На данной площадке за прошедший год было проведено 124 вебинара общей длительностью более 242 дней. Количество участников мероприятий – 3908 человек.

Координационным советом непрерывного медицинского и фармацевтического совета (Совет НМО) одобрено 4 научно-практические конференции и семинары различных уровней, В 2023 году в них приняли участие 710 человек.

В 2023 году в рамках непрерывного медицинского образования были реализованы 57 циклов по 35 наименованиям программ ДПО (повышение квалификации) с применением дистанционных

образовательных технологий. Количество обучившихся на курсах, утвержденных на портале НМО - 286.

Автоматизированная система «Тестирование врачей» представляет собой распределенную многопользовательскую систему, имеющую подключение к сети Интернет. Объекты базы данных АС «Тестирование врачей» – слушатели Института (входное и выходное тестирование), а также врачи-специалисты, желающие получить или подтвердить квалификационную категорию. Тестирование проводится как с использованием технических средств Института, так и удаленно (в режиме on-line). В 2023 году продолжено обновление базы вопросов тестового контроля для врачей-специалистов силами главных внештатных специалистов Минздрава Чувашии, а также профессорско-преподавательского состава Института.

В соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации сведения о выданных документах об обучении своевременно вносятся в федеральную информационную систему «Федеральный реестр сведений документов об образовании и (или) о квалификации, документах об обучении».

В структуру Института входит Республиканская научно-медицинская библиотека. Фонд библиотеки насчитывает свыше 128 тыс. единиц хранения. В состав фонда включены учебные, научные издания по всем разделам медицины, частные коллекции медиков Чувашии, периодические издания и др.

В библиотеке предоставляется доступ к следующим электронным образовательным и научным ресурсам:

- электронная библиотека Республиканской научно-медицинской библиотеки ГАУ ДПО «Институт усовершенствования врачей» Минздрава Чувашии,
- научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (лицензионное соглашение № 7173),
- нормативно-правовая база КонсультантПлюс (договор № 342 от 09.10.2015 г.),
- базы данных ФИПС (Соглашение № 39Д-55/2020/105, 11.02.2020);
- «Национальная электронная библиотека» ФГБУ «РГБ» (Договор № 1483-п/93 от 29.05.2019 г.)
- база данных «Консультант врача. Электронная медицинская библиотека» ООО Группы компаний «ГЭОТАР» (Договор № 758 КВ/10-2022/310 от 01.11.2022);

Все научные достижения и открытия сотрудников Института являются интеллектуальной собственностью Института. Основную долю интеллектуальной собственности составляют объекты авторского права: доклады на конференциях и симпозиумах, научные статьи, сборники трудов, монографии, диссертации. Институт также обладает правами на объекты промышленной собственности (патенты, программы для ЭВМ, базы данных, рационализаторские предложения).

5. Результативность мероприятий по реагированию на риски и возможности

Проведено заседание Экспертной комиссии по оценке рисков Института. Разработаны и утверждены Паспорт рисков Института и мероприятия, позволяющие предотвратить или уменьшить нежелательные последствия.

В соответствии с Планом мероприятий по устранению рисков на 2023 г. проводился мониторинг законодательства Российской Федерации и анализ локальных нормативных актов на предмет соответствия законодательству Российской Федерации. Всего принято 34 новых документа, обновлено 8. Актуализированы локальные документы, касающиеся организации учебного процесса по программам ординатуры, обеспечения защиты информации и персональных данных при их обработке на объекте информатизации – «Информационная система персональных данных института для подключения к защищенной сети передачи данных № 2458»; обновлены некоторые

должностные инструкции. Все локальные нормативные документы приведены в соответствие с требованиями законодательства Российской Федерации.

Соблюдалась четкая регламентация процесса закупочной деятельности, проводились мероприятия по повышению уровня квалификации членов закупочной комиссии.

Ежеквартально проводился постатейный анализ исполнения плана финансово-хозяйственной деятельности в разрезе кодов финансового обеспечения, вносились изменения в план ФХД.

Целевые показатели государственного задания выполнены в полном объеме.

В течение года проводился мониторинг соответствия квалификации профессорско-преподавательского состава занимаемым должностям. С целью материального стимулирования выплачивались надбавки за ученую степень доктора наук, кандидата наук.

Осуществлялся мониторинг соответствия электронной информационно-образовательной среды Института требованиям законодательства РФ, предоставлялся доступ к электронным библиотечным системам и электронным образовательным ресурсам.

Информация о деятельности Института своевременно размещалась на сайте Института и социальных сетях.

Проведено обучение сотрудников, ответственных за организацию обработки персональных данных. Частично актуализированы локальные нормативные акты по обеспечению безопасности персональных данных. Актуализированы локальные нормативные акты по защите персональных данных при их обработке на объекте информатизации – «Информационная система персональных данных Института для подключения к защищенной сети передачи данных № 2458». Проведен инструктаж с работниками по вопросам выполнения требований информационной безопасности при осуществлении информационного взаимодействия и обработке информации в государственных информационных системах персональных данных.

Проводился анализ парка компьютерной техники. Закуплено компьютерное, симуляционное оборудование. Осуществлялось сервисное обслуживание и ремонт издательской техники. Пролдены договоры по обеспечению Института Интернетом и «облачной» телефонией, проведению вебинаров, обслуживания офисной техники.

Проводились тренировки и инструктажи среди сотрудников Института на действия при возникновении различных чрезвычайных ситуаций и предотвращение несчастных случаев, а также в области гражданской обороны.

Проводились регламентные работы по техническому обслуживанию транспортных средств. Выполнялись работы по текущему ремонту здания Института.

Комплекс проведенных мероприятий позволил в 2023 г. выполнить все плановые показатели. В целом, мероприятия по реагированию на риски и возможности были результативны.

Рекомендовано: актуализировать паспорт рисков Института на 2024 г., провести анализ локальных нормативных документов по информационной безопасности на соответствие требованиям законодательства РФ.

Выполнение мероприятий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства. В отчете «Анализ системы менеджмента качества со стороны высшего руководства» за 2022 год были выявлены проблемы и определены возможности для улучшения. В 2023 г. рекомендации были учтены и выполнены. Проведен анализ удовлетворенности качеством образовательных услуг среди ординаторов, преподавателей и работодателей. Для учебно-методического совета подготовлена презентация об удовлетворенности преподавателей, ординаторов, работодателей условиями осуществления образовательной деятельности за 2022 г. (заседание учебно-методического совета № 3).

В феврале 2023 г. ООО «Аттестационный центр» проведена аттестация рабочего места объекта информатизации «Информационная система персональных данных ГАУ ДПО «Институт усовершенствования врачей» Минздрава Чувашии для подключения к защищенной сети передачи данных № 2458». Подготовлен и утвержден пакет локальных нормативных документов Института, направленных на обеспечение безопасности информации, в т.ч. персональных данных при передаче сведений в ФИС ФРДО.

Вместе с тем, выявлены определенные проблемы, требующие решения.

- не актуализирована Политика в области качества;
- не актуализированы отдельные локальные нормативные документы Института, направленные на обеспечение безопасности информации, в т.ч. персональных данных при передаче сведений в ФИС ФРДО и ФИС ГИА и приема.

6. Возможности для улучшения

- В связи с изменением внешних и внутренних факторов, влияющих на деятельность Института актуализировать Политику в области качества, Приложение А к Руководству по качеству «Альбом процессов СМК»;

- Продолжить изучение удовлетворенности слушателей, ординаторов, преподавателей, заказчиков услуг на кафедрах. Провести анализ удовлетворенности слушателей за 2021-2023 гг. и представить его на заседании учебно-методического совета.

- Руководителям структурных подразделений проанализировать пожелания потребителей при планировании деятельности на следующий год.

- Актуализировать отдельные локальные нормативные документы Института, направленные на обеспечение безопасности информации, в т.ч. персональных данных при передаче сведений в ФИС ФРДО и ФИС ГИА и приема.

7. Выводы

Результаты проведенного анализа функционирования СМК позволяют утверждать, что в целом функционирующая система менеджмента качества является работоспособной и способствует улучшению деятельности Института.

8. Заключение

Система менеджмента качества ГАУ ДПО «Институт усовершенствования врачей» Минздрава Чувашии соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001:2015, политике и целям Института в области качества, требованиям руководства по качеству, локальным нормативным документам, пригодна и нацелена на постоянное улучшение и результативное функционирование.

Проректор по учебно-методической работе,
представитель руководства по качеству



Е.А. Удова