

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



УТВЕРЖДАЮ

Ректор ГАУ ДПО «Институт
усовершенствования врачей»
Минздрава Чувашии

Е.А. Гурьянова

«24» 04 2025 г.

ОТЧЕТ
«АНАЛИЗ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
СО СТОРОНЫ ВЫШЕГО РУКОВОДСТВА»
за 2024 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 2024 год, а также рекомендации по улучшению СМК на 2025 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 2024 году, следует назвать изменения законодательства в сфере высшего и дополнительного профессионального образования.

В числе внутренних факторов, оказавших влияние на деятельность Института в 2024 году, - изменение организационной структуры Института, лицензирование образовательной деятельности по специальностям ординатуры 31.08.39 «Лечебная физкультура и спортивная медицина», 31.08.71 «Организация здравоохранения и общественное здоровье».

Организационная структура Института представлена на рис. 1

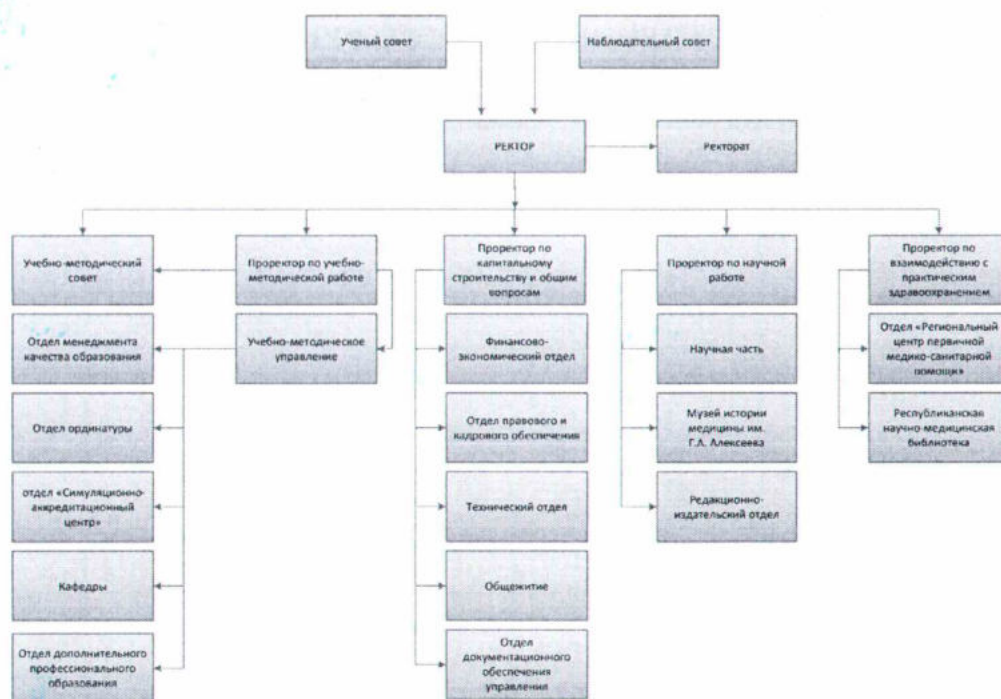


Рис. 1. Организационная структура Института

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 2024 году проведено выборочное анкетирование на курсах повышения квалификации и профессиональной переподготовки. В добровольном анкетировании приняли участие 172 слушателя.

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

Таблица 1

Показатели	Кафедра акушерства и гинекологии с курсом дерматовенерологии	Кафедра терапии и общей врачебной практики	Кафедра педиатрии	Кафедра стоматологии	Кафедра общественного здоровья, экономики и управления	Кафедра хирургии с курсом офтальмологии	Показатель по Институту за 2024 г.	Показатель по Институту за 2023 г.
Соответствие содержания учебного материала заявленной тематике курса	5	3,5	5	4,99	4,82	5	4,72	4,92
Доступность изложения	5	4	5	4,99	4,82	5	4,80	4,95
Актуальность информации	5	4	5	5	4,88	5	4,81	4,95
Практико-ориентированная направленность курсов	4,96	4	5	4,97	4,82	5	4,79	4,86
Помощь курсов в выявлении и снятии затруднений в профессиональной деятельности	5	4	5	4,97	4,82	5	4,80	4,86
Итого	4,99	3,9	5	4,98	4,83	5	4,78	4,90

В целом, уровень удовлетворенности слушателей курсами составил 4,78 баллов из 5 возможных (- 0,12).

Среди наиболее значимых форм обучения слушатели отметили лекционные и практические занятия, дистанционные формы, занятия с использованием симуляционного оборудования.

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 общей врачебной практики	Кафедра педиатрии	Кафедра стоматологии	Кафедра общественного здоровья, экономики и управления	Кафедра хирургии с курсом офтальмологии	Показатель по Институту за 2024 г.	Показатель по Институту за 2023 г.
Компетентность	5	4	5	5	5	5	4,83	4,98
Ясность, доступность из-	5	4	5	5	5	5	4,83	4,98
Доброжелательность, вежливость,	5	4	5	5	5	5	4,83	4,98
Средний балл	5	4	5	5	5	5	4,83	4,98

Слушатели оценивали условия предоставления услуг. За отчетный период выросла как степень удовлетворенности графиком (расписанием) проведения занятий, так и обеспеченностью учебного процесса учебно- методическими материалами (таблица 3).

Таблица 3

Показатели	Кафедра акушерства и гинекологии с курсом дерматовенерологии	Кафедра терапии и общей врачебной практики	Кафедра педиатрии	Кафедра стоматологии	Кафедра общественного здоровья, экономики и управления	Кафедра хирургии с курсом офтальмологии	Показатель по Институту за 2024 г.	Показатель по Институту за 2023 г.
Удобство графика (расписания) проведения занятий	4,96	4		5	4,5		4,6	4,94
Обеспеченность учебного процесса учебно- методическим и раздаточным материалом	5	4		5	5		4,75	4,89

Большинство слушателей довольно пройденным обучением. Отмечают высокий уровень материала, доступность изложения. Отмечается необходимость как очного, так и дистанционного обучения, в том числе с применением тренингов, ролевых игр, обмена опытом, диалогов. Затруднения у слушателей вызывает необходимость совмещения работы и обучения. Предлагается больше внимания уделять практическим занятиям.

Анализ удовлетворенности ординаторов условиями осуществления образовательной деятельности

Для изучения удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности в 2024 учебном году проведено выборочное анкетирование 149 ординаторов, обучающихся на 1, 2 курсах.

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. 85% опрошенных отметили, что информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна, 12% отметили, что информация, представленная на сайте частично не актуальна. 3% отметили, что информация представлена полностью, однако плохо структурирована, не актуальна (рис. 2).

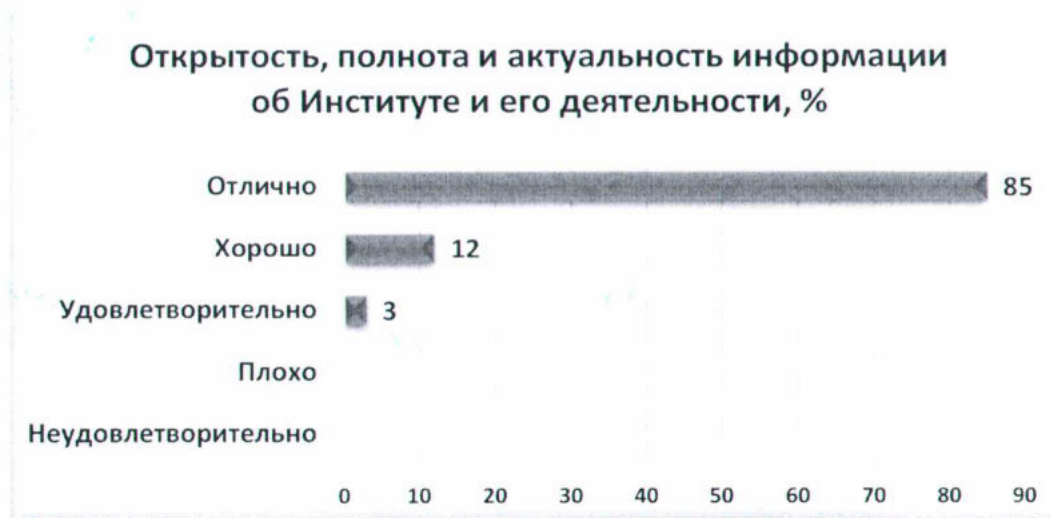


Рис. 2. Открытость, полнота и актуальность информации об Институте и его деятельности, %

При оценивании комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (наличие комфортной зоны занятий и отдыха; понятность навигации внутри организа-

ции; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений; транспортная доступность), 82% ординаторов отметили, что полностью удовлетворены условиями, 13% отметили незначительные недостатки, значительные недостатки отметили 5%.

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 85% опрошенных. 11% отметили незначительные недостатки, 3% оценили условия как удовлетворительные, но со значительными недостатками, оценили условия как неудовлетворительные – 1 % (рис. 3).



Рис. 3. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, %

Доброжелательность и вежливость работников приемной комиссии, учебно-методического управления и пр. при непосредственном обращении в организацию отметили 89% опрошенных, 7% отметили наличие отдельных недостатков, удовлетворительную оценку поставили 3%. Один человек оценил работу как удовлетворительную.

При общении со специалистами кафедр, преподавателями и сотрудниками отдела ординатуры 88% ответили, что их полностью устраивает доброжелательность и вежливость работников, 8% отметили, что есть определенные недостатки и 4% оценили уровень общения как удовлетворительный.

При общении с сотрудниками Института с использованием дистанционных форм взаимодействия 92% опрошенных отметили, что их полностью устраивает такой формат общения, 4 % отметили некоторые недостатки, 3% оценили как удовлетворительный. Один человек оценил работу как неудовлетворительную (рис. 4).

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников, %

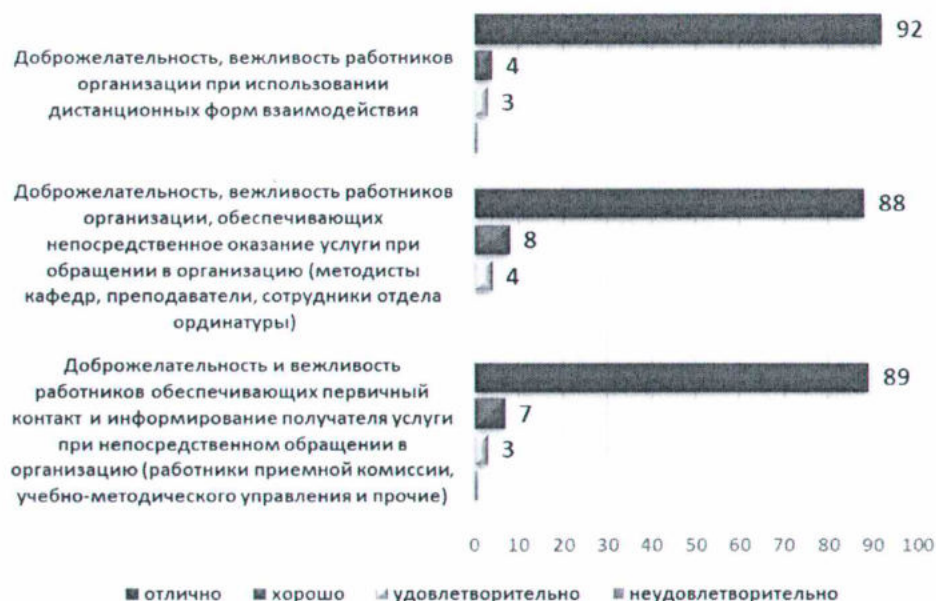


Рис. 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников, %

Организационные условия предоставления услуг полностью устраивает 88% ординаторов, 7% отметили отдельные недостатки, 5% поставили оценку «удовлетворительно» и 1 человек оценил условия как неудовлетворительные.

В целом удовлетворены условиями оказания услуг 87% опрошенных, отмечают наличие отдельных недостатков 8% и 5% оценивают условия оказания услуг как удовлетворительные (рис. 5).

Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности, %

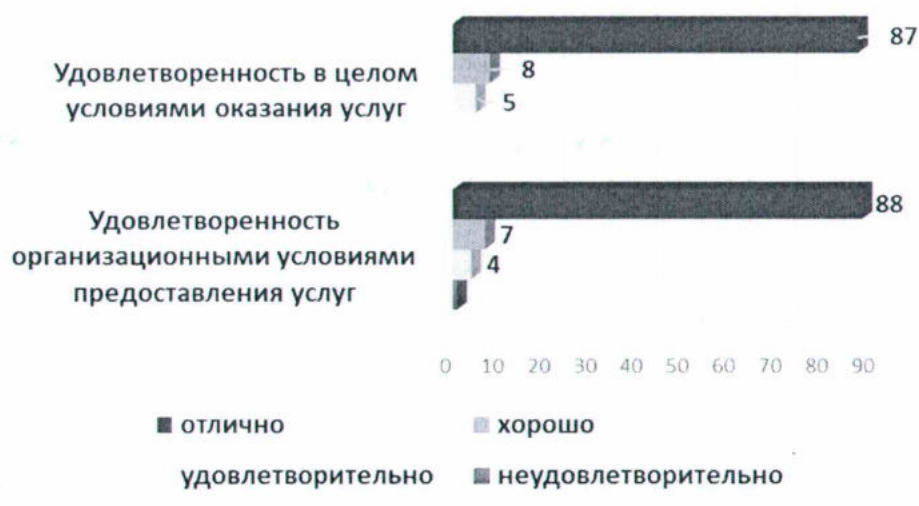


Рис. 5. Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности, %

Рекомендовать Институт родственникам и знакомым готовы 93% опрошенных. Затруднились ответить на этот вопрос 5% и отказались рекомендовать – 2% (рис. 6).



Рис. 6. Готовность рекомендовать Институт родственникам и знакомым, %

Опрошенными были высказаны предложения о необходимости наличия кассового аппарата для оплаты; оказания помощи в первичной специализированной аккредитации, возможности проведения первичной специализированной аккредитации для специальности «Косметология»; рассмотреть необходимость заполнения дневников ординаторов по практике.

Анализ удовлетворенность ординаторов качеством работы педагогических работников

Для изучения удовлетворенности качеством работы педагогических работников проведено выборочное анкетирование 149 ординаторов, обучающихся на 1, 2 курсах.

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. 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 4,93 балла для профессиональных, 4,92 балла для общепрофессиональных дисциплин (табл. 4).

Таблица 4

Программы высшего образования – программы ординатуры	Профессиональные дисциплины	Общепрофессиональные дисциплины	Средний балл
Акушерство и гинекология	4,31	4,46	4,39
Анестезиология-реаниматология	4,97	4,97	4,97
Дерматовенерология	4,88	4,91	4,9
Неврология	4,95	4,74	4,85
Ортодонтия	4,98	5	4,99
Оториноларингология	5	4,93	4,97
Офтальмология	5	4,93	4,97
Педиатрия	5	5	5
Стоматология детская	4,89	4,92	4,91
Стоматология общей практики	5	5	5
Стоматология ортопедическая	5	5	5
Стоматология терапевтическая	4,99	4,97	4,98
Стоматология хирургическая	5	4,97	4,99
Терапия	5	5	5
Эндокринология	5	5	5

Анализ удовлетворенности преподавателей условиями осуществления образовательной деятельности

Для изучения удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности проведено выборочное анкетирование преподавателей. На вопросы анкеты ответили 33 человека.

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 52% опрошенных, удовлетворены – 39%, затруднились ответить - 9%.

Качеством аудиторий, помещений кафедры, оборудования полностью удовлетворены 55% и удовлетворены 36% опрошенных. Затруднились ответить - 9%.

В целом полностью удовлетворены условиями организации образовательного процесса 58 % и удовлетворены 27% опрошенных. Затруднились ответить - 15%.

Отношениями с администрацией Института удовлетворены полностью 58% и удовлетворены – 27% преподавателей. Затруднились ответить - 15%.

Таким образом, удовлетворенность условиями организации образовательного процесса в целом составляет 85%. Затруднились ответить - 15% (рис. 7).



Рис. 7. Удовлетворенность преподавателей условиями осуществления образовательной деятельности, %

В ходе опроса преподавателями были высказаны предложения для улучшения условий осуществления образовательной деятельности Института: усилить взаимодействие вспомогательных подразделений Института с кафедрами; более строгий контроль ординаторов; оборудовать Симуляционно-аккредитационный центр манекенами по акушерству и гинекологии; обеспечить учебный процесс симуляционным оборудованием; чаще проводить занятия с ординаторами в Симуляционно-аккредитационном центре; добавить в учебный процесс симуляционный курс по

осмотру пациента в педиатрии; обеспечить повышение квалификации ППС на курсах повышения квалификации в ведущих вузах страны и участие в российских научно-практических конференциях и форумах; ориентироваться на потребности регионального здравоохранения; повысить зарплату ППС; уменьшить количество ординаторов по специальностям стоматологии; работать только в системе ДПО.

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 7 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 86% и удовлетворены 14% опрошенных.

Полностью удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в Институте 71%, удовлетворены – 29% опрошенных.

Качеством теоретической подготовки ординаторов полностью удовлетворены 57%, удовлетворены – 43%.

Качеством практической подготовки ординаторов полностью удовлетворены 43%, удовлетворены – 57% опрошенных (рис. 8).



Рис. 8. Удовлетворенность работодателей условиями осуществления образовательной деятельности, %

На вопрос анкеты «Какие компетенции, на Ваш взгляд, недостаточно сформированы у выпускников» опрошенные отметили, что в целом компетенции достаточно сформированы, однако стоит обратить внимание на клиническое мышление, практические навыки ординаторов а также компетенции по работе в программах РМИС и МИС-статистике, создание электронного листка нетрудоспособности.

Были высказаны предложения по повышению качества подготовки ординаторов: включить в обязательную программу обучения работу с МИС-статистикой, создание электронного листка нетрудоспособности; изучение клинических рекомендаций на сайте НМО на 2 годе обучения в ординатуре; проведение большего количества очных занятий.

3.2. Достижение целей в области качества

В Институте определены цели в области качества на основе общей Политики. Политика в области качества утверждена 22.09.2017 г. и обеспечивает пригодность, соответствие и результативность СМК Института. Включает обязательство выполнять установленные требования и постоянно улучшать СМК. Цели на 2024 г. в целом достигнуты (табл. 5).

Таблица 5

№	Цели	Сроки	Отметка о выполнении
1.	Прохождение инспекционного аудита СМК Института на соответствие требованиям ИСО 9001-2015	Октябрь-ноябрь 2024 г.	15 октября 2024 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.
2.	Выполнение плановых показателей государственного задания (100%): - количество посещений библиотеки - количество человеко-часов реализованных дополнительных профессиональных программ повышения квалификации - количество человеко-часов реализованных дополнительных профессиональных программ профессиональной переподготовки - численность обучающихся по программам профессионального образования – программам ординатуры - количество времени, затраченного на выполнение прикладных научных исследований - количество научно-исследовательских работ - количество научных мероприятий	До 31.12.2024	За 2024 год государственное задание выполнено: - по посещениям библиотеки – 100,4% - по повышению квалификации 98 % - по профессиональной переподготовке 105,4 %; - по обучению ординаторов за счет бюджетных ассигнований республиканского бюджета Чувашской Республики – 90,9% - по выполнению прикладных научных исследований – 100% - по научно-исследовательским работам – 100%; - по научным мероприятиям – 100%
3.	Удовлетворение потребностей практического здравоохранения в профессиональной переподготовке и повышении квалификации (не менее 1200 врачей медицинских	До 31.12.2024	На курсах повышения квалификации и профессиональной переподготовки обучено 1236 человек (103 %).

№	Цели	Сроки	Отметка о выполнении
	организаций)		
4.	Подготовка кадров высшей квалификации по программам ординатуры (прием не менее 100 ординаторов)	До 31.12.2024	По программам подготовки кадров высшей квалификации по программам ординатуры обучается 450 ординаторов.
5.	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 31.12.2024	Доля ППС, имеющих ученую степень и (или) ученое звание в общем числе ППС, составляет 66 %.
6.	Создание необходимых условий для поддержания компетенции сотрудников Института (повышение квалификации преподавателей один раз в пять лет)	До 31.12.2024	Для поддержания компетенции сотрудников Института проводятся повышения квалификации преподавателей один раз в пять лет.
7.	Разработка и размещение на портале НМО программ повышения квалификации (не менее 3 от каждой кафедры/курса)	До 31.12.2024	Разработано 19 новых дополнительных профессиональных программ.
8.	Разработка и издание учебно-методических пособий (не менее 2 от каждой кафедры/курса)	До 31.12.2024	Издано 17 наименований научной и учебно-методической литературы
9.	Проведение научно-практических конференций, одобренных Координационным советом по развитию непрерывного медицинского и фармацевтического образования (не менее 2 от каждой кафедры/курса)	До 31.12.2024	Проведено 5 научно-практических конференций, аккредитованных Координационным советом по НМО.
10.	Реализация научно-исследовательской деятельности и подготовка к защите диссертаций (не менее одной диссертации)	До 31.12.2024	Велась подготовка к защите диссертации.
11.	Осуществление текущих ремонтных работ здания по адресу ул. М. Сеселя, д. 27.	До 31.12.2024 согласно графику	Осуществлены текущие ремонтные работы здания по адресу ул. М. Сеселя, 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 2024 году и показатели их результативности представлены в таблице 6.

Таблица 6

Процесс		Критерии оценки	Показатели результативности за 2023 г.	Показатели результативности за 2024 г.
П1	Маркетинг, планирование и предоставление образовательных услуг			
	Государственное задание повышение квалификации профессиональная переподготовка	100% 100%	109,7 107,1	98% 105,4%
	Учебный план Института	100%	114,4	118,7%
	Удовлетворенность потребителей:	не менее 4,5 из 5 возможных	4,9	4,93
	Положительные результаты выходного тестирования	Не менее 70% из 100 возможных	75,3%	80,4%
П2	Редакционно-издательская деятельность			
	Объем учебно-методической и научной литературы	не менее 100 условно-печатных листов	134,83%	118,08%
	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)		1	1
	Количество патентов, рационализаторских предложений	в соответствии с плановыми показателями	-	-
	Количество опубликованных научных и учебных изданий		100%	100%
	Количество проведенных конференций, симпозиумов, семинаров, круглых столов, форумов		100%	108%
Р1	Управление персоналом			
	Процент ППС с учеными степенями и званиями	не менее 65%	67%	66%
	Процент докторов наук и/или профессоров	не менее 10%	22%	24%
	повышение квалификации ППС	не реже чем 1 раз в 5 лет	100%	100%
	Отсутствие задержек по приему на работу и оформлению соответствующей документации	замечания в книге жалоб и предложений, служебные и докладные записки	отсутствуют	отсутствуют
Р2	Управление инфраструктурой			
	Выполнение планов текущего и ка-	в соответствии	выполнены в	выполнены в

Процесс		Критерии оценки	Показатели результативности за 2023 г.	Показатели результативности за 2024 г.
	питального ремонта зданий Института, общежития, сетей коммуникаций	с плановыми показателями	полном объеме, проведены внеплановые дополнительные мероприятия	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
Р3	Управление финансово-экономической деятельностью			
	• Выполнение Плана финансово-хозяйственной деятельности	в соответствии с плановыми показателями	выполнен	выполнен
Р4	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 2024 г. получено 24 обращения граждан с использованием электронной почты и интернет-приемной Института, ректором проведено 4 приема граждан по личным вопросам. 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 2024 г. обращений граждан через ПОС не было.

В период работы приемной комиссии для абитуриентов создан чат в Телеграмме по вопросам, связанным с проведением приемной кампании 2024 г. Отмечена оперативность, грамотность, выдержка, стрессоустойчивость членов приемной комиссии, администратора чата.

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 2024 году к сдаче государственного экзамена было допущено 182 ординатора. По результатам государственной итоговой аттестации выпускников государственные экзаменационные комиссии вынесли решение о выдаче диплома об окончании ординатуры 182 выпускникам Института, в том числе 45 выпускникам, обучавшимся за счет бюджетных ассигнований субъекта Российской Федерации. Средний балл государственной итоговой аттестации составил 4,85 (табл. 7).

Таблица 7

Год	Количество ординаторов	Государственная итоговая аттестация, %			
		Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
2022	120	79,2	17,5	3,3	0
2023	167	86,83	10,18	2,99	0
2024	182	86,81	11,54	1,65	0

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

Таблица 8

	Тестовый контроль	Итоговая аттестация (экзамен)
Кафедра акушерства и гинекологии с курсом дерматовенерологии	80,5	5
Кафедра терапии и общей врачебной практики	-	5
Кафедра педиатрии	80,4	4,6
Кафедра стоматологии	78,8	-
Кафедра общественного здоровья, экономики и управления	80,9	4,3
Кафедра хирургии с курсом офтальмологии	-	4,6
Среднее значение 2024 г.	80,4	4,7
Среднее значение 2023 г.	75,3	4,70
Среднее значение 2022 г.	82,52	4,72

Средний результат тестового контроля – 80,4%, средняя оценка итоговой аттестации составляет 4,70 балла.

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

3.6. Результаты аудитов

Органом по сертификации систем менеджмента ООО «Эксперт ГРУПП» 15 октября 2024 г. проведен инспекционный аудит. Выявлено 3 несоответствия. Для устранения несоответствий составлен план корректирующих действий по устранению несоответствий. Все корректирующие действия выполнены в соответствии с планом.

Результаты аудита доведены до руководителей структурных подразделений.

В 2024 г. в целях установления соответствия системы менеджмента качества (СМК) Института требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и результативного поддержания в рабочем состоянии, согласно приказу от 01.12.2022 г. № 160 были проведены внутренние аудиты в 15 структурных подразделениях в соответствии с графиком. В проведении аудитов участвовали 5 аудиторов.

Руководителями проверяемых подразделений предоставлена вся необходимая документация по СМК. По результатам аудита выявлено 29 несоответствий в учебно-методическом управлении, отделе менеджмента качества образования, финансово-экономическом отделе, отделе правового и кадрового обеспечения, кафедрах акушерства и гинекологии с курсом дерматовенерологии, 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 «Симуляционно-аккредитационный центр», редакционно-издательского отдела, кафедры стоматологии, кафедры хирургии. 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. Не проведены аудиты на кафедра педиатрии и организации здравоохранения, экономики и управления.

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 2024 г.

Персонал. Для ведения образовательной деятельности в Институте функционирует 7 кафедр (общественного здоровья, экономики и управления; педиатрии; терапии и общей врачебной практики; акушерства и гинекологии с курсом дерматовенерологии; стоматологии, хирургии с курсом офтальмологии, медицинской реабилитации и неврологии. В 2024 году на кафедрах учебную работу вели 78 педагогических работников, в том числе с ученой степенью кандидата наук 42% от общего числа педагогических работников, с ученой степенью доктора наук 24% (рис. 9). Остепененность по Институту составляет 66%.



Рис. 9 Доля педагогических работников, имеющих ученые степени, %

В Институте велась планомерная работа по повышению квалификации педагогических работников. Численность преподавателей, прошедших повышение квалификации, - 78 чел. (100%).

Высшую квалификационную категорию врача-специалиста имеют 63% педагогических работников.

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

Институт в своей деятельности использует следующее программное обеспечение: 1С:Предприятие, справочно-правовая система ГАРАНТ, Windows 10, 11, Office 2007, CorelDRAW Graphics Suite 2020, Kaspersky Endpoint Security, СБИС, ЭДО, ViPNet, КриптоПро, Adobe Reader, Adobe Photoshop.

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).

С 2004 года в Чувашской Республике на базе Института ведется подготовка к изданию ежеквартального научно-практического медицинского журнала «Здравоохранение Чувашии». В отчетном году издано 4 номера журнала в объеме 45,7 печ. л. 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/>.

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 (мультиформатного) обучения посредством видеоконференцсвязи с применением аппаратного кодека Yealink и Classik Solution, программного обеспечения (электронной платформы) МТС ЛИНК. На данной площадке за прошедший год было проведено 158 вебинаров. Количество участников мероприятий – 4025 человек.

Координационным советом непрерывного медицинского и фармацевтического совета (Совет НМО) одобрено и проведено 5 научно-практические конференции и семинары различных уровней.

В 2024 году в рамках непрерывного медицинского образования Институтом были реализованы 67 циклов по программам ДПО (повышение квалификации) с применением дистанционных образовательных технологий.

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 удаленно (в режиме on-line). В 2024 году продолжено обновление базы вопросов тестового контроля для врачей-специалистов силами главных внештатных специалистов Минздрава Чувашии, а также профессорско-преподавательского состава Института.

В Институте имеется доступ к федеральной информационной системе «Федеральный реестр сведений документов об образовании и (или) о квалификации, документах об обучении». Сведения о выданных документах своевременно вносятся в информационную систему.

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 № 889КВ/11-2023/318 от 20.12.2023).

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 2024 г. проводился мониторинг законодательства Российской Федерации и анализ локальных нормативных актов на предмет соответствия законодательству Российской Федерации. Всего принято 38 новых документа, обновлено 11. 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 в целом выполнены.

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. Продлены 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 2024 г. выполнить все плановые показатели. В целом, мероприятия по реагированию на риски и возможности были результативны.

Рекомендовано: актуализировать паспорт рисков Института на 2025 г., основную документацию по СМК Института.

Выполнение мероприятий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства. В отчете «Анализ системы менеджмента качества со стороны высшего руководства» за 2023 год были выявлены проблемы и определены возможности для улучшения. В 2024 г. рекомендации были учтены и выполнены. Проведен анализ удовлетворенности качеством образовательных услуг среди ординаторов, преподавателей и работодателей.

В мае 2024 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». Проведена плановая смена мастер-ключей в защищенной сети передачи данных ViPNet № 2458.

Продолжалась актуализация локальных нормативных документов Института, направленных на обеспечение безопасности информации, в т.ч. персональных данных при передаче сведений в ФИС ФРДО и ФИС ГИА и приема.

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; Руководство по качеству и документированные процедуры.

- Продолжить изучение удовлетворенности слушателей, ординаторов, преподавателей, работодателей (заказчиков образовательных услуг).

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

- Продолжить актуализацию отдельных локальных нормативных документов Института, направленных 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