

Федеральное государственное бюджетное учреждение  
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР  
ХИРУРГИИ имени А.В. ВИШНЕВСКОГО»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации

Образовательный отдел

«Утверждаю»  
Директор, Академик РАН  
Для  
документа  
А.Ш. Ревитшвили



**Анализ удовлетворённости качеством образовательного  
процесса НМИЦ хирургии им. А.В. Вишневского**

Москва

2023

**Рабочая группа:**

**Руководитель проекта:** начальник образовательного отдела, к.б.н. – И.В. Шутихина

**Аналитическая группа:** профессор отдела, д.м.н.- О.В. Зеленова

Специалист отдела – Д.В. Троицкий

Специалист отдела – Н.А. Агроник

Специалист отдела – М.Н. Заостровцева

Специалист отдела – Л.А. Соломина

Специалист отдела – И.В. Доев

Специалист отдела – Г.В. Солопова

Отчёт подготовлен по результатам анализа 52 анкет, содержит 15 стр машинописного текста, 13 рисунков и 2 таблицы.

**Актуальность.**

**Качество образования** - комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.

**Цель** - обеспечения выполнения требований федеральных государственных образовательных стандартов, ВО, ФГТ и действующего законодательства в области высшего образования, дополнительного профессионального образования исключения возможных рисков и угроз при реализации

соответствующих образовательных программ и достижения запланированных показателей (индикаторов).

**Участники внутренней оценке качества:** работники Центра (научно-педагогические работники, представители административно – управленческого аппарата), а также представители совета обучающихся. В целях совершенствования к проведению внутренней оценки качества привлекаются работодатели в сфере здравоохранения.

**Задачи** внутренней системы оценки качества образования в Центре:

- формирование максимально объективной оценки качества подготовки обучающихся по результатам освоения образовательных программ;
- совершенствование структуры и актуализация содержания образовательных программ, реализуемых в Центре;
- совершенствование ресурсного обеспечения образовательного процесса в Центре;
- повышение компетентности и уровня квалификации научно-педагогических работников Центра, участвующих в реализации образовательных программ;
- повышение мотивации обучающихся к успешному освоению образовательных программ;
- усиление взаимодействия Центра с медицинскими организациями по вопросам совершенствования образовательного процесса;
- противодействие коррупционным проявлениям в ходе реализации образовательного процесса;
- унификация подходов к независимой оценке качества подготовки обучающихся посредством стандартизации оценочных средств и процедур;

- обеспечение подразделений объективной информацией об уровне подготовки обучающихся для принятия обоснованных управленческих решений по проблемам повышения качества образовательных услуг;
- выявление факторов, влияющих на качество образовательных услуг для принятия своевременных мер, направленных на повышение эффективности и качества образовательной деятельности в Центре;
- улучшение самоорганизации обучающихся за счет использования объективных данных об их учебных достижениях;
- повышение ответственности руководителей подразделений за качество подготовки обучающихся;
- обеспечение открытости и доступности информации о качестве образовательных услуг и об учебных достижениях обучающихся для внутренних и внешних пользователей.

### **Материал и методы.**

Нами разработаны три оригинальных опросника для научно – педагогических работников (НПР), работодателей и обучающихся в Центре.

Опросник для научно – педагогических работников состоит из 24 вопросов, которые оформлены в печатном виде, не имеют персональных данных и позволяют оценить уровень образования специалистов, наличия научных званий и степеней, определяют специальность, по которой ведётся образовательная деятельность педагогическим работником, а также позволяет определить поло - возрастной состав нашего НПР.

Вопросы в опроснике разделены на 5 частей: первый блок - преимущества работы в составе центра и НПР; время, которое тратит педагогический работник на вне клиническую работу: педагогическую и научную деятельность с обучающимися; оценка возможности профессионального развития; а также удовлетворённость взаимодействием образовательного

отдела. Второй блок вопросов направлен на выявление информационно – коммуникативных навыков и используемых средств в образовательном процессе. Третий блок вопросов посвящён комфортности условий, в котором рассмотрены вопросы транспортной доступности, наличием питьевой воды и зон отдыха, навигации и состоянию санитарно – гигиенических помещений в Центре. Пятый блок – безопасность и антитеррористические мероприятия.

Опросник для обучающихся имеет аналогичные вопросы, за исключением тех, которые касаются наличия научных званий и степеней, которые присутствуют только в анкете НПП.

Опросник для работодателей составлен по иному принципу и будет представлен в соответствующем отчёте.

### **Результаты и обсуждение.**

В опросе приняли участие 52 обучающихся 1 курса ординатуры, из них 26 мужчин и 26 женщин, средний возраст 24,8 лет.

По специальностям респонденты распределились следующим образом: 52% или 27 ординаторов проходят обучение по специальности хирургия, 15% (8 специалистов) - рентгенология, 7% - анестезиология- реаниматология, по 6% - РЭХ и ССХ, по 4% - травматология и пластическая хирургия, по 2% - онкология, УЗИ, лабораторная диагностика.

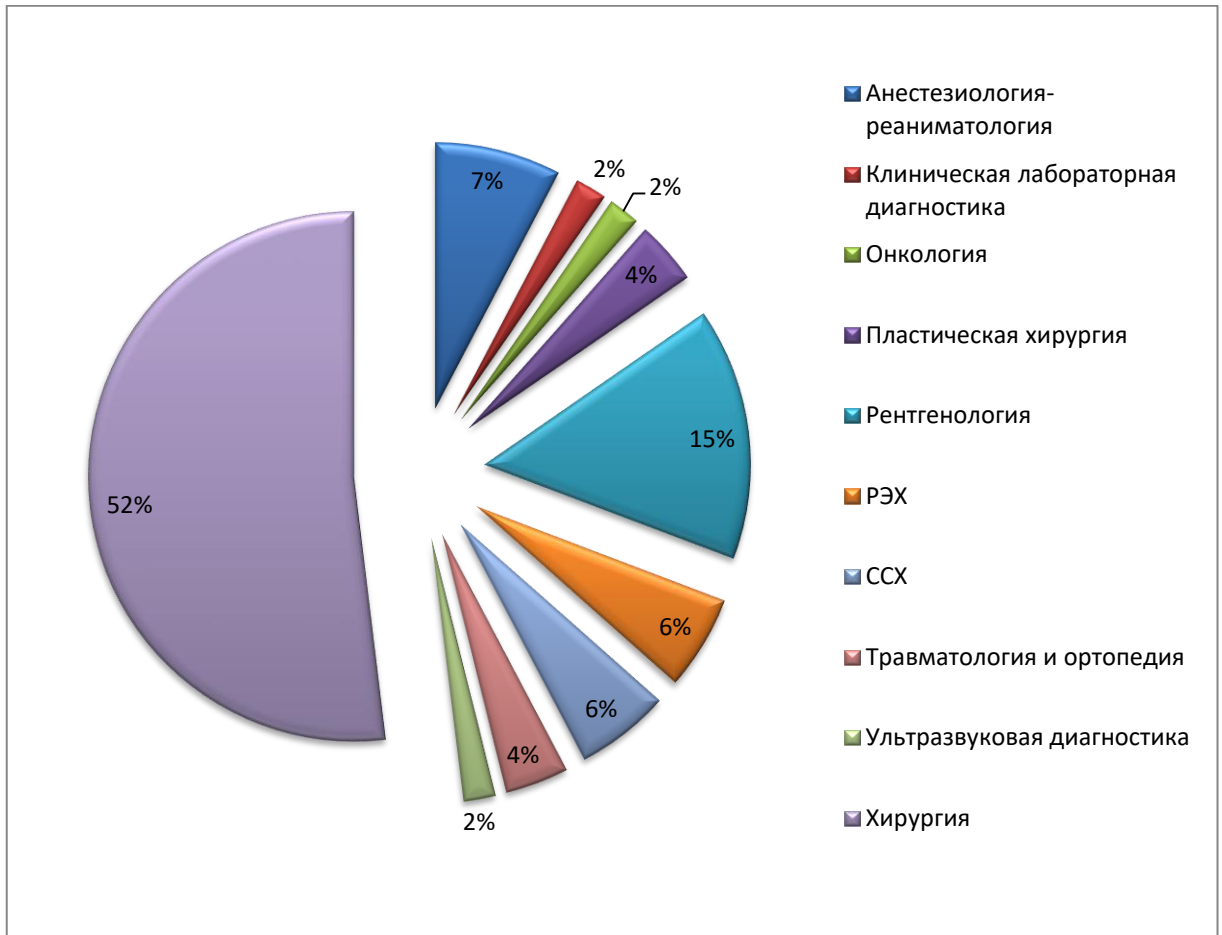


Рисунок 1 - Ваша специальность, по которой вы обучаетесь в Центре

На вопрос «Каковы, по-Вашему мнению, главные преимущества обучения в Центре» респонденты ответили следующим образом. В 38% случаев респондентов интересует возможность профессионального роста; в 33% случаев респондентам важно наличие интересной, творческой работы, 19% оценили высокую самостоятельность в работе, возможность профессионального роста отметили 6% и 4% оценили возможность общения с научными сотрудниками центра.

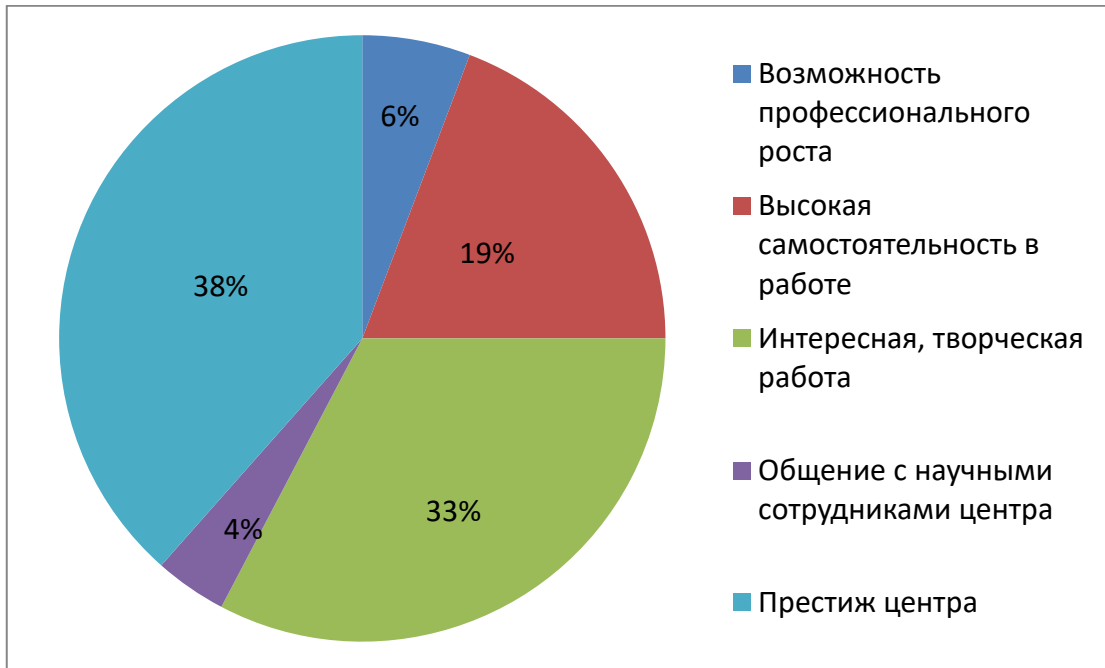


Рисунок 2 – Распределение ответов респондентов о преимуществах обучения в Центре

Следующим вопросом к респондентам был: «**Какие коммуникационно-информационные средства Вы используете в процессе обучения?**» (укажите все возможные варианты):

- Телефон
- Электронная почта
- Официальный сайт Центра
- Внешние ресурсы сети Интернет
- Электронные информационные библиотечные системы
- Онлайн-расписание (мобильное приложение)
- Онлайн-нагрузка
- Онлайн-приёмная комиссия
- Мессенджеры
- Социальные сети

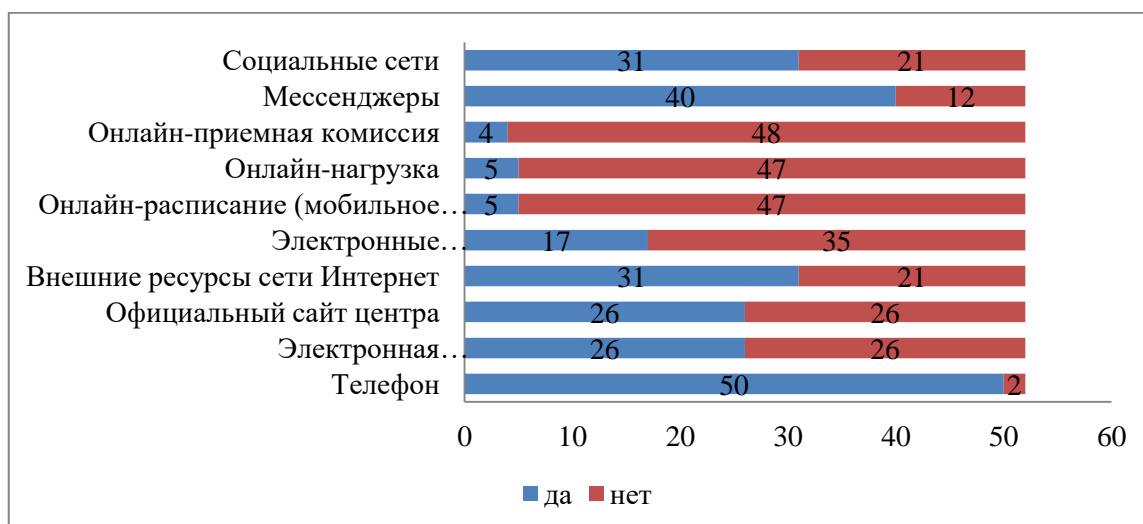


Рисунок 3 - Коммуникационно-информационные средства, используемые в процессе работы

22% респондентов используют мобильный телефон, 13% - мессенджеры и внешние источники интернета, по 11% сайт Центра и официальную почту. К большому сожалению, большинство респондентов не используют онлайн ресурсы Центра, такие как онлайн-расписание (мобильное приложение), онлайн-нагрузка и онлайн-приёмная комиссия.

Таблица 1 - Коммуникационно-информационные средства, используемые в процессе работы

Ответы	да	нет
<b>Телефон</b>	50	2
<b>Электронная почта</b>	26	26
<b>Официальный сайт центра</b>	26	26
<b>Внешние ресурсы сети Интернет</b>	31	21
<b>Электронные информационные/библиотечные системы</b>	17	35
<b>Онлайн-расписание (мобильное приложение)</b>	5	47
<b>Онлайн-нагрузка</b>	5	47
<b>Онлайн-приёмная комиссия</b>	4	48
<b>Мессенджеры</b>	40	12
<b>Социальные сети</b>	31	21



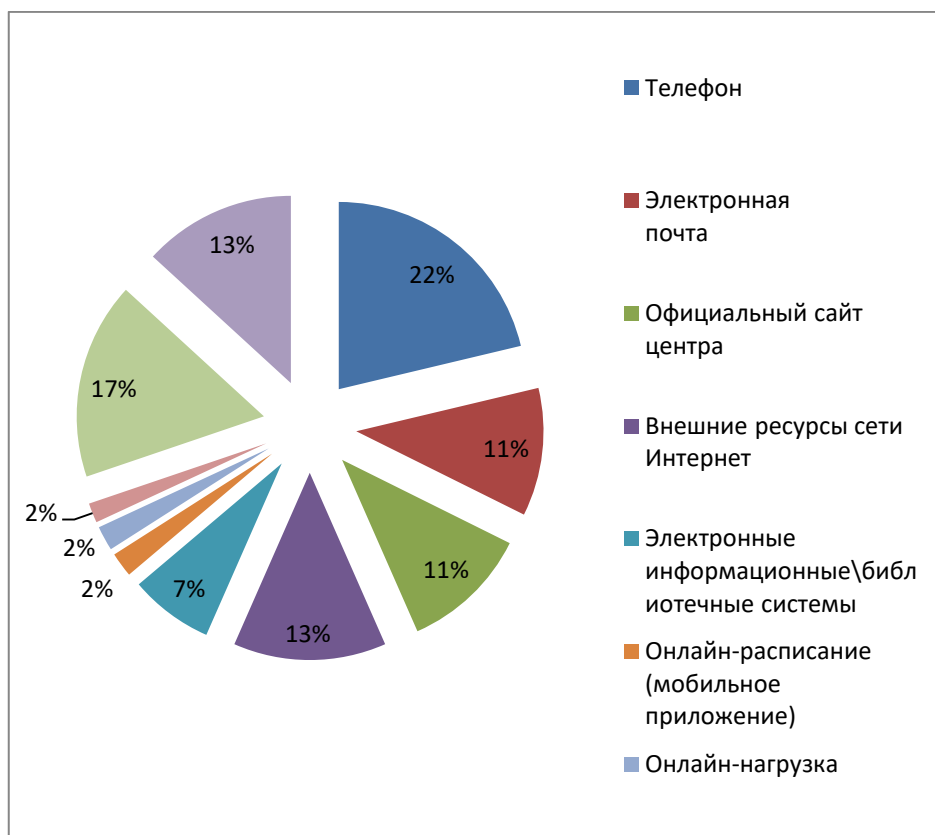


Рисунок 4 – Долевое распределение положительных ответов респондентов на вопрос об использовании коммуникационно-информационных средств

Удобство пользования коммуникационно-информационными средствами Центра оценили достаточно высоко в среднем от 7,4 до 8,9 баллов, однако Онлайн-расписание (мобильное приложение), Онлайн-нагрузка и Онлайн-приёмная комиссия оцениваются крайне низким показателем, что свидетельствует о необходимости создания единой информационной образовательной среды Центра с удобными и эффективными разделами.

Таблица 2 –Удобство пользования коммуникационно-информационными средствами Центра (1 балл – не удобно, 10 баллов – максимально удобно)

<b>Значение</b>	<b>среднее</b>
<b>Телефон</b>	8,9
<b>Электронная почта</b>	7,4
<b>Официальный сайт центра</b>	7,4
<b>Внешние ресурсы сети Интернет</b>	7,8
<b>Электронные информационные\библиотечные системы</b>	7,2
<b>Онлайн-расписание (мобильное приложение)</b>	2,6
<b>Онлайн-нагрузка</b>	5,6
<b>Онлайн-приёмная комиссия</b>	4,8
<b>Мессенджеры</b>	8,3
<b>Социальные сети</b>	7,6



Рисунок 5 - Удобство пользования коммуникационно-информационными средствами

**Оценка уровень комфортности условий предоставления образовательных услуг в Центре представлено серией вопросов о доступности и удобстве питьевой воды, навигации и зон отдыха.**

На вопрос «Как бы Вы оценили существующие в Центре зоны отдыха (ожидания)?», респонденты ответили следующим образом: 48% - высокий уровень, 40% выше среднего уровня, что в сумме составило 88% респондентов дали максимально высокий бал, только 10% определили уровень как средний и 2% затруднились с ответом.

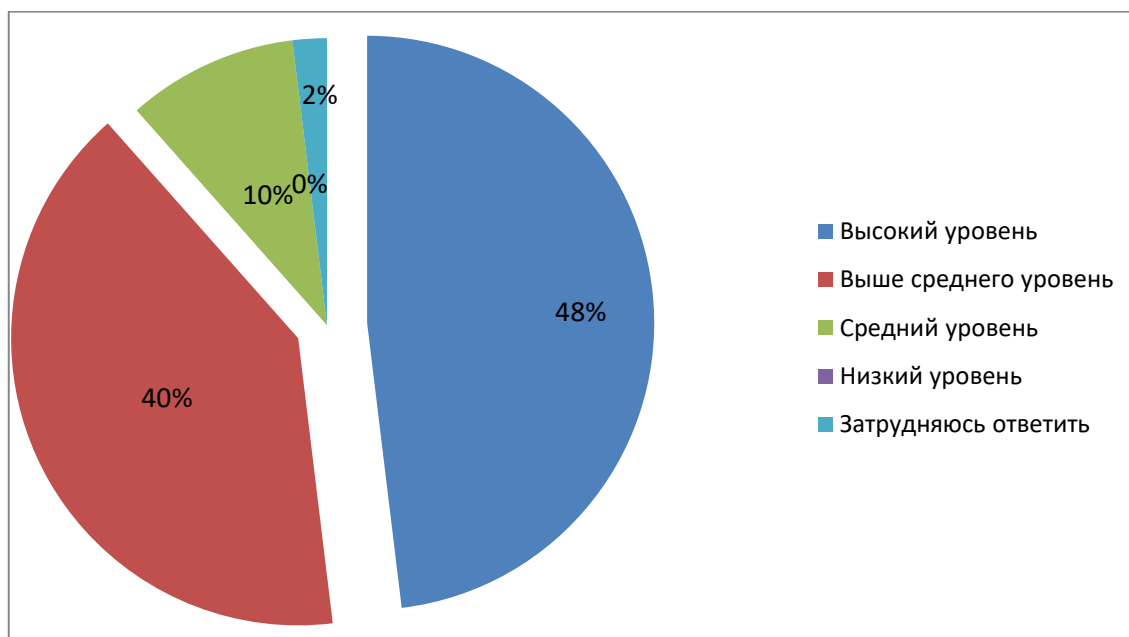


Рисунок 6 – Оценка зон отдыха

На вопрос «Как бы Вы оценили наличие и понятность навигации внутри Центра?» респонденты дали следующие ответы: 42% оценила уровень высоким, 40 % выше среднего, что в сумме даёт 82% респондентов дали наивысшую оценку, как средний уровень определили 12% и 6% затруднились с ответом.

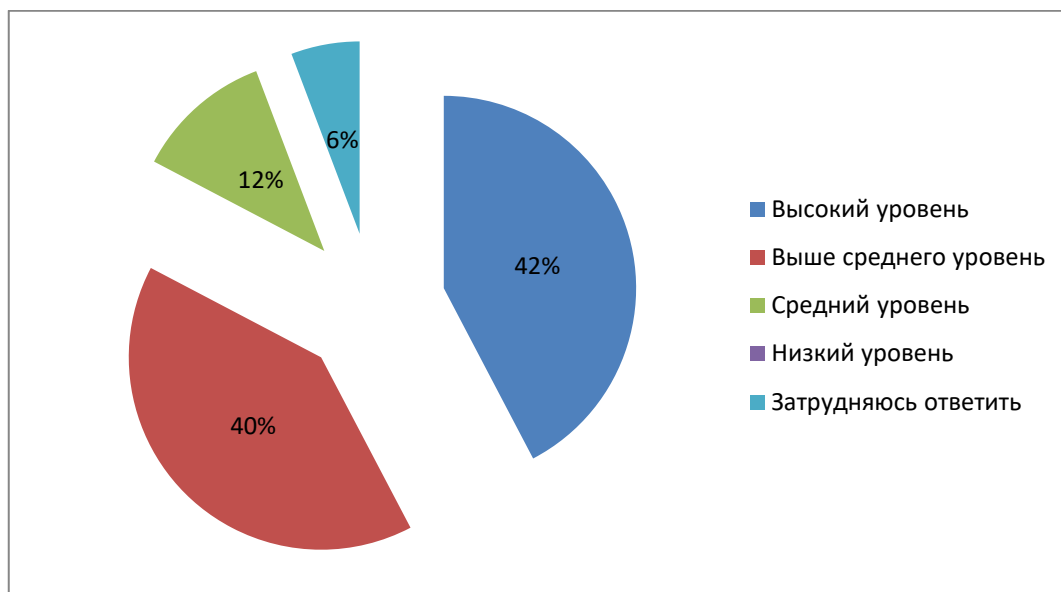


Рисунок 7 – Оценка наличия и понятности навигации

Оценка качества и доступности питьевой воды представлена на рисунке 8, 60% респондентов поставили высший балл, т.е. уровень высокий +25% определили уровень как высокий, что в сумме составило 85%, как средний уровень определили 11% и только 4% - как низкий.

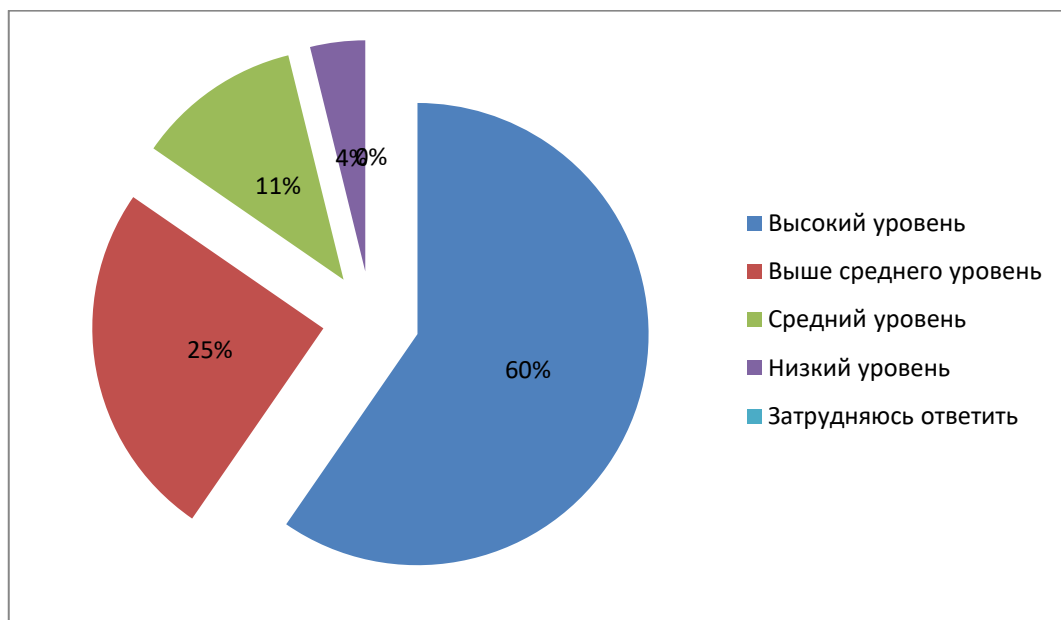


Рисунок 8 – Оценка качества и доступности питьевой воды

На вопрос «Как бы Вы оценили наличие и состояние санитарно-гигиенических помещений в Центре?» респонденты в 83% оценили уровень как высокий, ещё 13% как выше среднего, и только 4% как средний, отрицательных ответов на вопрос не было.

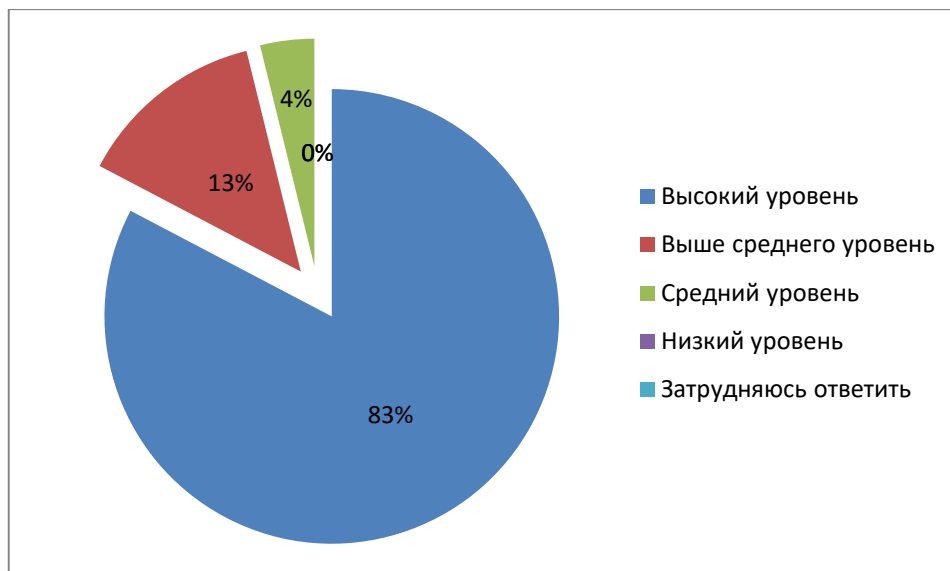


Рисунок 9 – Оценка состояния санитарно-гигиенических помещений в центре

Транспортная доступность Центра в 65% ответов – высокий уровень плюс 23% выше среднего, т.е. 88% респондентов довольны расположением Центра и возможность доехать общественным транспортом.

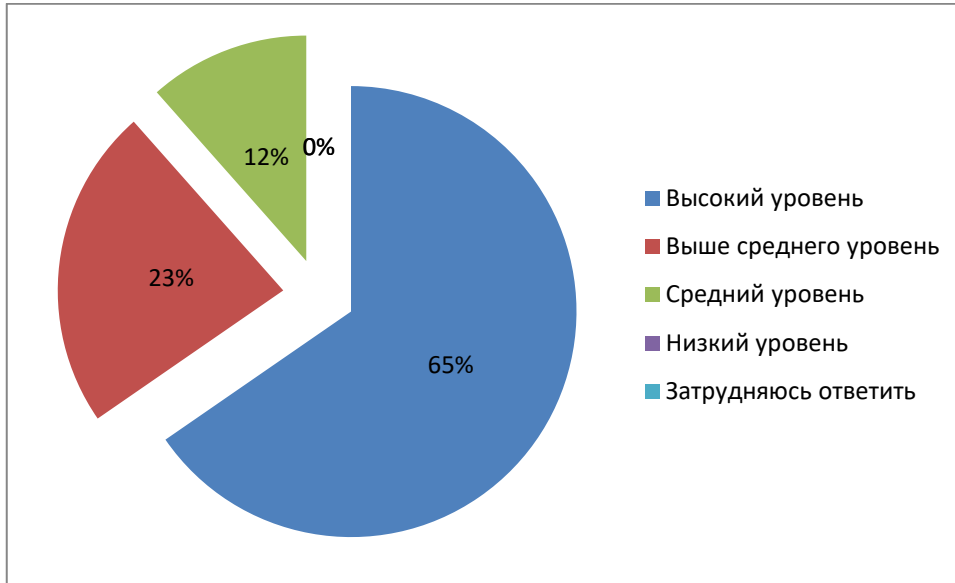


Рисунок 10 - Оценка транспортной доступности (возможность доехать до Центра на общественном транспорте, наличие парковки)

Доброжелательность и открытость сотрудников Центра способствует быстрой адаптации приступивших к обучению и эффективному процессу получения информации.

Для оценки этой части были заданы два вопроса: «Как бы Вы оценили доброжелательность и вежливость работников (сотрудников) Центра при решении производственных задач и личном взаимодействии?» и «Охарактеризуйте уровень психологической безопасности образовательной среды в Центре?»

На первый вопрос в 67% респонденты ответили, что уровень высокий, ещё 21% - выше среднего, таким образом, удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью высказали 88% респондентов, однако, как средний уровень определили 10% и ещё 2% - как низкий, что требует внимательного и глубоко изучения и коррекции.

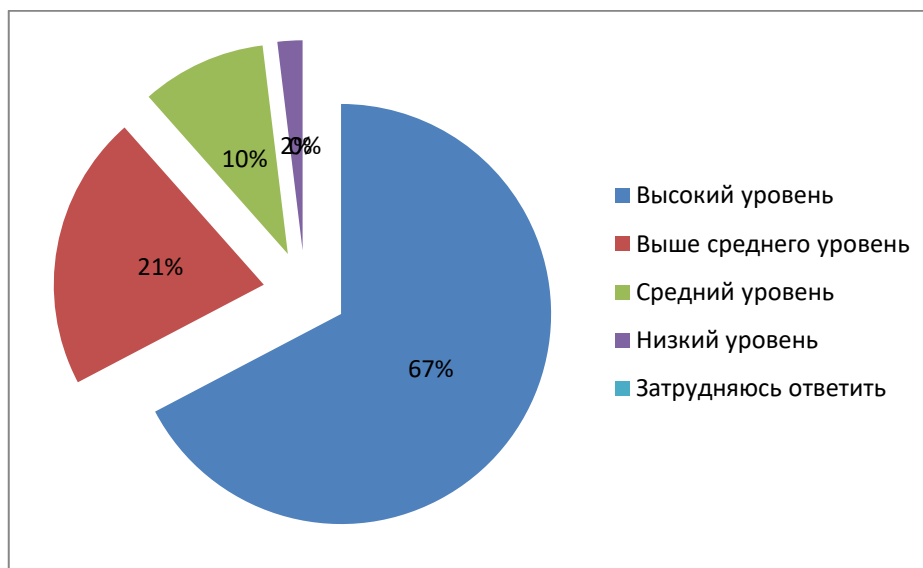


Рисунок 11 – Оценка доброжелательности и вежливости сотрудников Центра

Психологическую безопасность респонденты оценили как высокую и выше среднего в 85%, средний уровень этому критерию дали 9%, 4% затруднились ответить и 2% остались не удовлетворены, дав отрицательную оценку.

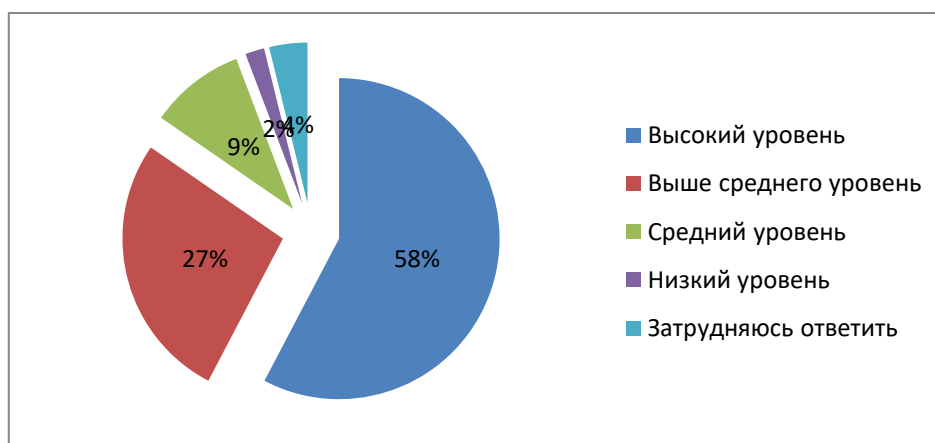


Рисунок 12 – Оценка психологической безопасности

Уровень террористической опасности в последние 3 года остаётся существенно выше, чем ранее, поэтому оценка чувства безопасности и

антитеррористических мероприятий важный компонент современной среды обучения.

На вопрос «Чувствуете ли Вы лично себя защищённым от террористических угроз, терактов в Центре?» респонденты ответили следующим образом, в 100% они оценили себя защищёнными при прохождении обучения в нашем Центре.

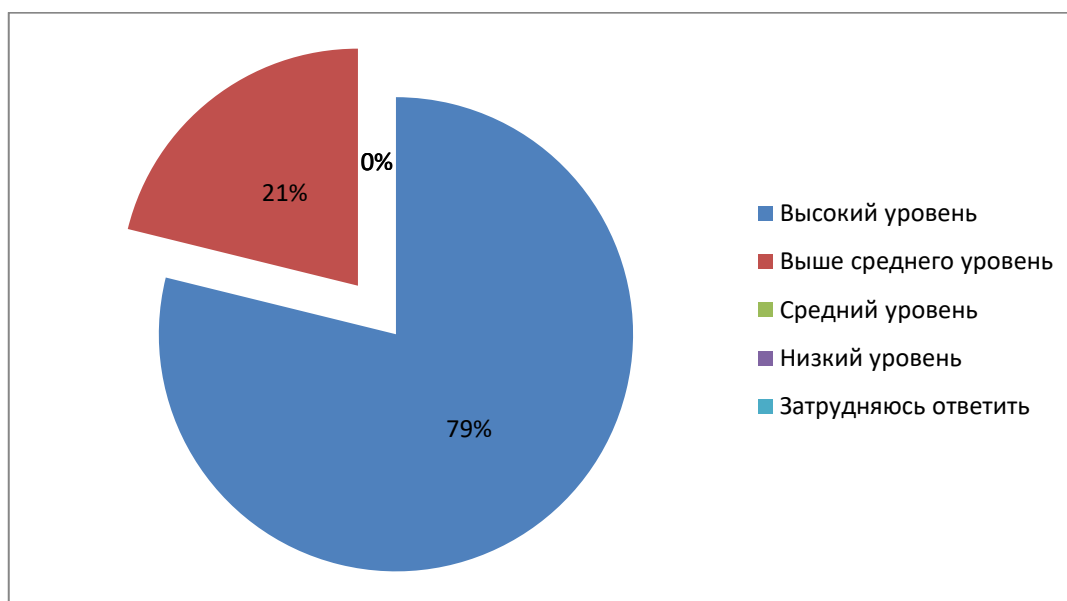


Рисунок 13- Оценка защиты от террористических атак

### **Заключение и выводы.**

Проведённый опрос показал, что обучающиеся в центре удовлетворены на 2/3 в следующих вопросах: наличие зон отдыха и навигации, качество воды, состояние санитарно–гигиенических помещений и транспортной доступности. Оценка доброжелательности и вежливости требует коррекции, т.к. 10% оценили уровень как средний и 2% дали отрицательную оценку, так же как и психологическую безопасность.



Оценка антитеррористических мероприятий и защиты от террористических актов получила наивысшей балл, т.е. все 100% респондентов дали наивысшие результаты работы службы внутренней безопасности.

Оценка качества работы образовательного отдела дало противоречивые результаты, что потребует коррекции единой информационной образовательной среды и облачного сервиса, которые позволят решить вопросы эффективного использования онлайн ресурсов Центра, библиотеки, онлайн расписания и нагрузки, а также внедрить новые дистанционные образовательные технологии, в будущем и по программам магистратуры, которые в настоящее время не использованы в полном объёме.