

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ С ПОЗИЦИЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ – ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ

Шубина М.Э.

*Петрозаводский государственный университет, медицинский факультет*

Основной задачей здравоохранения Российской Федерации на современном этапе развития отрасли является решение кадрового вопроса : обеспечение учреждений здравоохранения квалифицированными медицинскими кадрами, способными удовлетворять потребности общества, способствовать повышению качества и доступности медицинской помощи. Неуклонный прогрессивный рост и развитие материально-технической базы учреждений здравоохранения предусматривает их обеспечение медицинскими кадрами, готовыми эффективно использовать ресурсы отрасли в полном объеме.

Основная роль в подготовке квалифицированных специалистов для системы здравоохранения возложена на медицинские вузы. Подготовка врача на современном этапе развития общества представляет собой сложный, комплексный, многоуровневый непрерывный процесс формирования специалиста, неотъемлемой частью которого является тесное взаимодействие медицинского вуза и работодателей – представителей профильных министерств и учреждений здравоохранения. При этом сложной остается задача интеграции все нарастающих потребностей здравоохранения в образовательный процесс.

Качество образования в медицинском вузе не должно рассматриваться только с позиций вуза, основной задачей вуза является формирование и подготовка выпускника для дальнейшей профессиональной деятельности по направлению подготовки. От того, насколько качественные знания, умения и навыки приобретет выпускник, будет зависеть уровень развития отрасли.

Актуальность повышенных требований современного здравоохранения к системе высшего образования с позиций подготовки кадров обусловлена наличием несоответствия между уровнем требований, предъявляемых к выпускникам медицинских вузов со стороны практического здравоохранения и реальным качеством подготовки врачей в медицинских вузах. При этом основные претензии со стороны работодателей связаны с недостатком у выпускников практических знаний и умений, отсутствием навыков практической деятельности в профессиональной сфере. Среди наиболее частых замечаний – неспособность выпускников к самостоятельной практической деятельности, низкая профессиональная активность молодых специалистов, хорошая теоретическая подготовка при недостаточном уровне владения практическими профессиональными навыками.

Одной из наиболее важных характеристик результатов деятельности вуза является показатель качества ООП – качество подготовки выпускников. При этом вуз обеспечивает качество подготовки, а работодатель оценивает это качество с практических позиций. На этой почве возникает большинство межведомственных разногласий.

Готовность и возможность вуза реализовать и обеспечить в полной мере адаптацию современного медицинского образования к требованиям практического здравоохранения, требованиям времени и потребностям общества зависит от множества факторов. Среди основных факторов, влияющих на возможности медицинского вуза эффективно использовать имеющиеся ресурсы в целях повышения качества высшего медицинского образования, наиболее значимыми являются следующие:

- полноценное использование в организации деятельности Федеральных государственных образовательных стандартов (ГОС и ФГОС) нормативных документов, регламентирующих объем и содержание основной образовательной программы (ООП) по направлениям подготовки специалиста;

- формирование вузом адекватной ООП по направлениям подготовки с соблюдением требований ГОС и ФГОС к подготовке выпускника, в том числе в рамках компетентного практико-ориентированного подхода к обучению;

- четко регламентированные сроки освоения ООП, наличие примерных учебных планов, примерных рабочих программ дисциплин и практик, количество приобретаемых навыков;

- качество абитуриентов, поступающих в вуз, их мотивация, желание и способность к освоению ООП массива общей и специфической информации, готовность к саморазвитию и самосовершенствованию в условиях среды высшего образовательного учреждения;

- социокультурная среда вуза, направленная на формирование личности специалиста, быструю адаптацию студентов первых курсов к новым повышенным требованиям;

- реализация системы кураторского сопровождения студентов младших курсов;

- мотивация, готовность и способность профессорско-преподавательского состава (ППС) моделировать образовательный процесс в соответствии с потребностями общества, достижениями научно-технического прогресса, внедрять современные методы обучения, инновационные образовательные технологии для повышения эффективности образовательного процесса и подготовки современных выпускников высшей медицинской школы - квалифицированных кадров для практического здравоохранения;

- уровень профессиональной педагогической квалификации ППС;

- способность и возможность ППС к саморазвитию, заинтересованность и мотивация в повышении квалификации ППС как педагогов высшей школы и как высококвалифицированных практикующих клиницистов.

Важным является ресурсное, информационно-методическое обеспечение образовательного процесса вуза.

Процесс оценки качества образовательного процесса вуза, критерии качественной подготовки выпускника – сложные вопросы современного образования и отрасли-потребителя.

Среди многочисленных методов оценки качества образовательного процесса в медицинском вузе и качества подготовки выпускников все более значимое место занимает анализ удовлетворённости потребителя качеством подготовки выпускника. Среди форм оценки качества образования в высшей медицинской школе наиболее актуальной является анализ результатов опросов различных категорий потребителей образовательной услуги и участников образовательного процесса – студентов и выпускников вуза, работодателей, ППС.

Результаты опроса (анкетирования) респондентов – их мнение, требования, пожелания, негативные и позитивные высказывания по различным аспектам образовательной деятельности, организации учебного процесса и эффективности образовательной программы, внутренней среды вуза, высказываемые при опросах, важны для построения системы внутреннего и внешнего взаимодействия систем образования и здравоохранения. Правильно проведенный анализ результатов опросов позволяет администрации вуза принимать взвешенные решения по корректировке учебного процесса (его организации, содержанию и формам в рамках ГОС и ФГОС), отслеживать динамику результатов образовательного процесса и мнений респондентов; оценивать эффективность и качество подготовки специалистов, формировать долгосрочные планы и перспективы развития вуза, контролировать динамику развития системы менеджмента качества вуза, приближать результаты образовательного процесса к потребностям практического здравоохранения.

Вместе с тем, по данным литературных источников, опросы участников образовательного процесса не следует считать «панацеей»: они не всегда корректно отражают качество образования, значимость используемых педагогических технологий, порой не позволяют достоверно оценить качество образовательной программы и качество подготовки выпускника. Причина заключается в том, что используемые анкеты порой формируются специалистами, не связанными с медициной, вопросы не всегда позволяют однозначно отразить истинное положение дел, выявить положительные и отрицательные стороны

процесса образования в конкретном вузе. Кроме того, необходимо учитывать, что медицинское образование это очень своеобразный творческий процесс, где очень многое зависит от участников этого процесса: – студентов и ППС. Творческое начало, высокий профессионализм, многолетний педагогический и клинический опыт отличают преподавателей высшей медицинской школы. В связи с этим достаточно сложно «уложить» особенности преподавания информации, особенно на клинических кафедрах, в рамки стандартов. Тем более, порой понимание значимости тех или иных методов образовательного процесса приходит позже, с возрастом, с приобретением опыта и знаний, тогда как на первых порах обучения студенты не всегда понимают роль той или иной дисциплин, неверно оценивают требовательность преподавателей, негативно воспринимают рассказы об опыте клиницистов и др.

В системе анкетирования студентов медиков отсутствует единая система опроса, что не позволяет анализировать результаты с однозначных позиций и проводить корректный сравнительный анализ различных вузов. Кроме того, свобода в интерпретации данных, полученных в процессе опроса, создает сложности в оценке результатов опроса, не позволяет адекватно реагировать на проблемы как в рамках внутреннего аудита и контроля качества предоставляемых образовательных услуг, так и в рамках внешней экспертизы ООП. Анализ данных литературы, опыта медицинских вузов по анкетированию, помог установить, что, как правило, итоги анкетирования носят информационный характер, в том числе для заказчика анкетирования; выводы по результатам анкетирования существенно отсрочены во времени; в большинстве случаев не рассматривается весь комплекс вопросов качества обучения и его результатов в совокупности. Мнения респондентов порой не обосновываются, не проводится сопоставление смежных элементов, влияющих на качество реализации ООП.

В рамках формирования и развития системы менеджмента качества в Петрозаводском государственном университете большое внимание уделяется методу опроса студентов, выпускников и работодателей. Медицинский факультет принимает активное участие в развитии системы менеджмента качества ПетрГУ, проводит регулярно опросы студентов и выпускников, работодателей по различным аспектам качества предоставляемых образовательных услуг. На медицинском факультете особое внимание уделяется анкетированию абитуриентов, студентов всех курсов обучения с анализом динамики мнений по различным вопросам качества обучения по мере перехода студентов от курса к курсу. Наряду с анкетированием студентов в процессе обучения на факультете проводится анкетирование выпускников. В анкете сформированы вопросы, позволяющие оценить удовлетворенность выпускников организацией учебного процесса и качеством образования; формой, уровнем подготовки и качеством итоговой государственной аттестации. Так, по результатам анкетирования установлена высокая степень удовлетворённости выпускниками качеством образования в вузе, оценка качества ППС, организации научно-исследовательской работы студентов, качество чтения лекций и проведения практических занятий составила 8 и более баллов (по 10-и балльной системе оценки). Вместе с тем выявлен более низкий балл при оценке степени использования современных педагогических технологий и средств обучения (средний балл 7,6 – 7,2). Кроме того, достаточно критично выпускники охарактеризовали организацию систем отработок задолженностей. Также достаточно много замечаний было высказано по поводу организации летних производственных практик. Организацию Итоговой государственной аттестации выпускники оценили сравнительно высоко (8 баллов и выше). Самооценка выпускников по ряду позиций порой занижена, особенно по вопросам оказания медицинской помощи самостоятельно (неуверенность в своих знаниях), зато в вопросах администрирования явно завышена, особенно у студентов и выпускников с низкими оценочными показателями. Анализ результатов анкетирования выпускников был обсужден в коллективе ППС, сделаны соответствующие выводы, намечен план работы по устранению недостатков образовательного процесса.

Таким образом, опрос выпускников вуза является относительно независимым мероприятием, позволяет выявить недостатки образовательного процесса, оценить

«изнутри» проблемы системы подготовки врачей на факультете, способствует развитию факультета, активизирует и реализует систему студенческого самоуправления.

Привлечение студентов, выпускников и работодателей к оценке качества медицинского профессионального образования является необходимым и важным инструментом в мониторинге и анализе качества и эффективности подготовки специалистов для системы здравоохранения. Потребности участников и потребителей образовательного процесса направлены на определение положительных тенденций и выявление актуальных проблем, разработку оперативных мероприятий по их разрешению.

Как результат многолетнего анализа путей решения кадрового вопроса в здравоохранении, формирования единой системы эффективного взаимодействия образовательной организации (Петрозаводского государственного университета) и практического здравоохранения в рамках повышения качества медицинского образования в Республике Карелия (РК) назрела необходимость широкого открытого трёхстороннего обсуждения проблем и перспектив развития системы здравоохранения и образования, решение кадрового дефицита с точки зрения молодого специалиста. Было принято решение о проведении Форума молодых специалистов здравоохранения РК (далее – Форум).

В рамках подготовки Форума был сформирован организационный комитет из представителей всех заинтересованных сторон. Среди организаторов Форума активное участие приняли представители медицинского факультета Петрозаводского государственного университета (далее - ПетрГУ). Поэтапно проводился анализ основных проблем, потребностей и ожиданий студентов, будущих выпускников, молодых специалистов: проводились предварительные запросы учреждений здравоохранения и образования по проблемным и актуальным вопросам здравоохранения, образования и социальной сферы; опрос (анкетирование) студентов, выпускников, молодых специалистов и главных врачей по смежным межведомственным проблемам, в том числе задавались вопросы, касающиеся качества образовательных услуг и роли качества образования в последующей практической деятельности.

По результатам опроса были сформированы модули Форума, разработаны планы работы дискуссионных площадок, определены модераторы круглых столов. Участникам Форума предложено активно участвовать в обсуждении вопросов, представлять свои пути решения проблем. В Форуме приняли участие более 150 молодых представителей учреждений здравоохранения РК, студенты медицинского факультета и медицинского колледжа, ППС вузов РК, представители Правительства РК, Министерств и ведомств, главные врачи лечебно-профилактических учреждений, представители молодежного правительства и законодательного собрания РК.

Подготовка и проведение Форума позволило вывести на новый уровень систему анализа результатов анкетирования, объединить одновременно понимание различных проблем разными категориями респондентов, позволило выработать оперативный открытый разбор итогов анкетирования, решений как обязательных, так и рекомендательного характера. Анкетирование превратилось в инструмент взаимопонимания и взаимодействия между образовательной организацией и работодателями, потребителями образовательных услуг (студентами, выпускниками и молодыми специалистами). Форум позволил наилучшим образом реализовать крайне важную проблему межведомственного взаимодействия – модераторами одновременно являлись представители образовательных организаций, практического здравоохранения, правительственных структур, представители министерств и ведомств.

Сложность, противоречивость и многопрофильность вопросов, обсуждаемых на Форуме, создала необходимость привлечения специалистов других направлений деятельности: представителей кадровой службы, специалистов государственного управления, представителей юридических служб.

Участники Форума впервые увидели в действии стройную систему межличностного общения представителей разных структур, слаженность их работы, общность интересов, полное взаимопонимание, взаимоподдержку.

Важным положительным моментом Форума был откровенный разговор, касающийся мнения студентов, выпускников, молодых специалистов и работодателей о качестве медицинского образования, качестве подготовки врачей, провизоров, медицинского персонала среднего звена.

Одной из целей данного мероприятия, поставленной высшим образованием, предполагалось смещение акцента заинтересованности работодателей будущими кадрами с выпускных курсов на более ранние курсы, в том числе на абитуриентов (профориентационную работу), с последующим сопровождением студентов, курированием, совместной выработкой необходимых решений.

Выступление представителей высшего образовательного учреждения о принципах формирования образовательного процесса, его содержания, подготовке кадров для практического здравоохранения, достижениях, перспективах развития и внедрения системы непрерывного профессионального медицинского образования, проблемах и путях решения вызвало активное обсуждение среди участников Форума. Обсуждены пути повышения качества практической подготовки выпускника, внедрение в образовательный процесс до- и последиplomного уровня системы симуляционного обучения – в ПетрГУ реализуется проект «Создания и развития Единого многофункционального центра модульного обучения» - учебного центра практических навыков и аттестации регионального уровня.

Важным итогом обсуждения явилась положительная оценка со стороны работодателей и молодых специалистов перспектив развития медицинского образования в ПетрГУ, фактического качества подготовки врачей в системе высшего образования в ПетрГУ, понимания проблем и обоюдное желание поиска путей их решения.

Таким образом, Форум превратился в мероприятие, которое позволило объединить усилия различных ведомств, групп людей в решении вопроса повышения качества медицинского обеспечения населения, повышения качества подготовки врача и медицинского персонала. Форум позволил обозначить систему подготовки медицинских кадров в вузе как неразрывный взаимосвязанный образовательный процесс, сочетающий фундаментальную образовательную программу вуза, классическую базовую клиническую подготовку специалиста и изучение современных инновационных методов диагностики и лечения при практико-ориентированном подходе в обучении, формировании базовых практических навыков.

Форум стал одним из механизмов оценки качества подготовки медицинских кадров и оценки работодателей по их готовности привлекать, заинтересовывать, мотивировать абитуриентов, студентов и выпускников к работе в отрасли здравоохранения.

Форум обозначил возможности дальнейшего саморазвития выпускника вуза, молодого специалиста и врача в течение всей его профессиональной жизни - мотивация необходимостью профессионального роста, связь с потребностями региона, поощрение в профессиональной среде. Обеспечение данного вектора развития специалиста должно стимулировать вузовское сообщество поддерживать высокий уровень качества образовательного процесса в вузе, эффективно использовать кадровый ресурс ППС, активно внедрять и широко использовать в образовательном процессе дистанционные методы обучения, принципы многоуровневой аттестации специалиста, реагировать на потребности здравоохранения региона, возрастающие требования к повышению качества подготовки выпускника. Особое внимание на Форуме было уделено компетентности, ресурсной обеспеченности и возможности медицинского вуза участвовать в системе непрерывного профессионального образования врачей и провизоров.

По результатам работы Форума для мониторинга решения кадрового вопроса с позиций качества образования, роли качества полученного образования в поддержании и повышении

качества оказания медицинской помощи населению региона рекомендовано сформировать многоуровневую анкету и применять метод аттестации специалиста.

Запросы работодателей по качеству выпускников порой выше, чем реализуемые образовательные стандарты. Претензии работодателей по качеству выпускаемых специалистов требуют введения дополнительных оценочных показателей, таких как: - количество выпускников оставшихся в здравоохранении в течение 3-5 лет; - количество выпускников вуза прошедших переподготовку по другой специальности; - количество (%) выпускников получивших 2 и более специализаций; - число молодых специалистов, отработавших на первом месте работы более 3 лет; - оценка и востребованность в практическом здравоохранении базовых вузовских знаний (проведение анкетирования, аттестационных мероприятий, опросов).

Процесс оценки качества подготовки специалиста в вузе не должен быть однобоким – содержать в себе лишь позиции, указывающие на недостатки додипломного образования. Необходимо помнить, что высшее образование предоставляет возможность дальнейшего профессионального роста, дает базовый уровень знаний, в том числе профессиональных, в соответствии с регламентирующим ГОС и ФГОС. Порой студенты, имеющие хорошую базовую подготовку в вузе, приходя в ЛПУ (с низким уровнем подготовки кадров, руководителя) на работу, теряют свои знания за «ненужностью», становятся «среднечками». Парадоксально, но полученные выпускником знания, умения и навыки порой используются не в полной мере, а иногда остаются вообще невостребованными, что вселяет определенный негативизм и недоумение в умы молодых специалистов системы здравоохранения, свидетельствует о недостаточной грамотности практикующих врачей. Данные тенденции не всегда свидетельствуют о низком качестве подготовки специалиста, а наоборот, указывают на недостаточное применение базовых медицинских знаний в стандартном лечебно-диагностическом процессе современного ЛПУ, низкий уровень использования интеллектуальных ресурсов выпускников. В связи с этим анализ результатов анкетирования работодателей также должен рассматриваться с критических позиций: оценка качества организации работодателей (качество оказания медицинской помощи) – важный аспект в комплексной оценке качества подготовки выпускников.

Таким образом, нами (образовательная организация высшего образования и потребитель – министерство здравоохранения) была предпринята удачная попытка по созданию оперативной модели межведомственного взаимодействия: анкетирование – обсуждение - выработка и принятие решений; создание реального плана действий в едином процессе межведомственного взаимодействия с возможностью обсуждения наиболее актуальных вопросов в режиме круглых столов с участием заинтересованной аудитории, в том числе в режиме «онлайн». Сформированная модель эффективного взаимодействия (Образовательные организации профильные и смешанные - Студенты, выпускники - Молодые специалисты - Работодатели (представители лечебных учреждений, как правило, главные врачи) - Представители МЗиСР РК - Представители правительства РК) предполагает взаимовыгодное сотрудничество, направленное на выработку комплексных и эффективных мер по повышению качества подготовки врача с учетом региональной потребности, повышению качества оказания медицинской помощи населению региона.

Повышению качества подготовки специалиста будет способствовать наличие стандартизованных рабочих программ дисциплин, практик, алгоритмов практических навыков. Эффективное взаимодействие вуза и работодателей на современном этапе развития межведомственных отношений предполагает объединение усилий по профориентационной работе по привлечению выпускников школ в отрасль, увеличению целевого приёма, тесному взаимодействию вуза и профильного министерства по вопросам подготовки кадров и закреплению их на территории, ранней активной работе представителей учреждений здравоохранения по привлечению молодых специалистов на места, повышению мотивации студентов для получения определенной специальности и гарантированного места работы.

Таким образом, оценка степени удовлетворенности участников образовательного процесса и потребителя является важным критерием оценки качества медицинского образования. Проблема поиска и разработки достоверных критериев оценки качества медицинского образования требует дальнейшего совершенствования и развития.

#### Список литературы

1. Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» // <http://www.rg.ru/2012/12/30/obrazovanie-dok.html>.
2. Трегубова Е.С. Система качества в медицинских вузах: методология формирования и совершенствования // III Общероссийская конференция с международным участием «Медицинское образование–2012»: Сборник тезисов конференции. — М.: Издательство Первого Московского государственного медицинского университета имени И.М. Сеченова, 2012. — 286 с.
3. Ткачев И.С. Совершенствование механизма повышения качества образовательных услуг на основе мониторинга удовлетворенности потребителей. Автореф. дис. канд. эконом. наук. — М., 2012. — 24 с.
4. Аристов О.В. Управление качеством : Учебное пособие для вузов / О.В. Аристов. — М.: ИНФРА-М, 2006. — 240 с.
5. Полутин С.В., Маколкин В.И. Мониторинг удовлетворенности студентов обучением в системе менеджмента качества университета// Интеграция образования. - Выпуск № 1 - 2007 С.29-35.
6. Ротанова И.Н., Костенко М.А. Качество образования: оценку ставит студент//Аккредитация в образовании. Эл. Журнал об образовании. - [www.akvobr.ru](http://www.akvobr.ru). - 2012
7. Резников В.Е. Медицинское образование: ключевое слово – качество// Аккредитация в образовании. Эл. Журнал об образовании. - [www.akvobr.ru](http://www.akvobr.ru). - 2013
8. Иванова И.В. Мониторинговые исследования в системе менеджмента качества медицинского вуза // <http://www.movn.ru/monitoring-studies>.