

АСТАНА МЕДИЦИНА
УНИВЕРСИТЕТИ



ASTANA MEDICAL
UNIVERSITY

Комплексная оценка удовлетворённости работников условиями труда и рабочей средой Университета

**Подготовил: Департамент аккредитации
и управления качеством.**

Цель анкетирования:

Комплексная оценка удовлетворённости работников условиями труда и рабочей средой Университета, выявление сильных сторон и направлений, требующих совершенствования, для повышения качества организации труда и создания благоприятной рабочей среды.

Для оценки удовлетворенности работников использовалась *шкала Лакерта от 1 до 5 баллов*:

1 —совершенно неудовлетворён

2 —скорее неудовлетворён

3 —нейтрально

4 —скорее удовлетворён

5 —удовлетворён



Методика расчёта показателей

Доля удовлетворённых респондентов (в %) рассчитывался по формуле:

(Количество респондентов, положительно оценивших деятельность ÷ Общее количество респондентов, принявших участие в оценке) × 100%.

Под «положительными оценками» понимаются ответы респондентов со значениями 4 и 5 по шкале Лакерта. Респондент считается удовлетворённым, если среднее значение по всем вопросам анкеты составляет 3,5 и выше.

Средний уровень удовлетворенности работников высчитывался по формуле:

(Среднее значение ответов респондентов ÷ 5) × 100%.

[Ссылка на вопросы](#)

Размер репрезентативной выборки определялся с использованием общепринятой методики расчёта объёма выборки для социологических и биостатистических исследований (онлайн-калькулятор расчёта выборки Socioline, <https://socioline.ru/rv.php>) при уровне доверительной вероятности 95% и допустимой погрешности 5%;



№ 18

Удовлетворённость работников уровнем цифровизации и автоматизации процессов в Университете

№19

Удовлетворённость ППС организацией образовательного процесса

№ 20

Оценка работниками материально-технической базы Университета

№ 24

Удовлетворённость условиями клинической подготовки и взаимодействием кафедр с клиническими базами

№ 25

Оценка удовлетворённости работников качеством библиотечного обслуживания

№ 26

Оценка удовлетворенности работников условиями труда и возможностями профессионального развития

№ 33

Уровень удовлетворённости ППС качеством организации обучения в симуляционном центре



Средние значения показателей удовлетворённости работников уровнем цифровизации

В рамках анкетирования было обработано **296** ответов работников
Средний уровень удовлетворенности работников уровнем цифровизации **86 %**
Доля удовлетворенных респондентов составила **80 %**





В анкетировании было обработано **296 ответов**. Средний уровень удовлетворённости работников уровнем цифровизации составил **86%**, при этом **80% респондентов** отметили, что готовы рекомендовать цифровые сервисы Университета коллегам, что свидетельствует о высокой общей оценке цифровой среды.

Наиболее высоко работники оценили онлайн-платформы, обеспечивающие прозрачность учебных и административных процессов (**4,45**), использование Microsoft Outlook для организации и управления электронной почтой и календарём (**4,43**) и удобство Microsoft Teams для совместной работы (**4,32**). Наименьшие оценки получили удобство использования Smart AMU mini-app и Helpdesk (**4,14**) и Microsoft Planner для распределения задач и контроля их выполнения (**4,15**).

Анализ открытых ответов показал, что работники активно используют Outlook, Microsoft Teams, Smart AMU, Platonus, Helpdesk, Salem Office и Microsoft Planner. Основные трудности связаны с нестабильным и медленным интернетом, ограничением доступа к отдельным сайтам и цифровым сервисам, недостаточной скоростью работы отдельных платформ, техническими сбоями, а также недостаточной цифровой грамотностью и необходимостью обучения работе с используемыми системами.

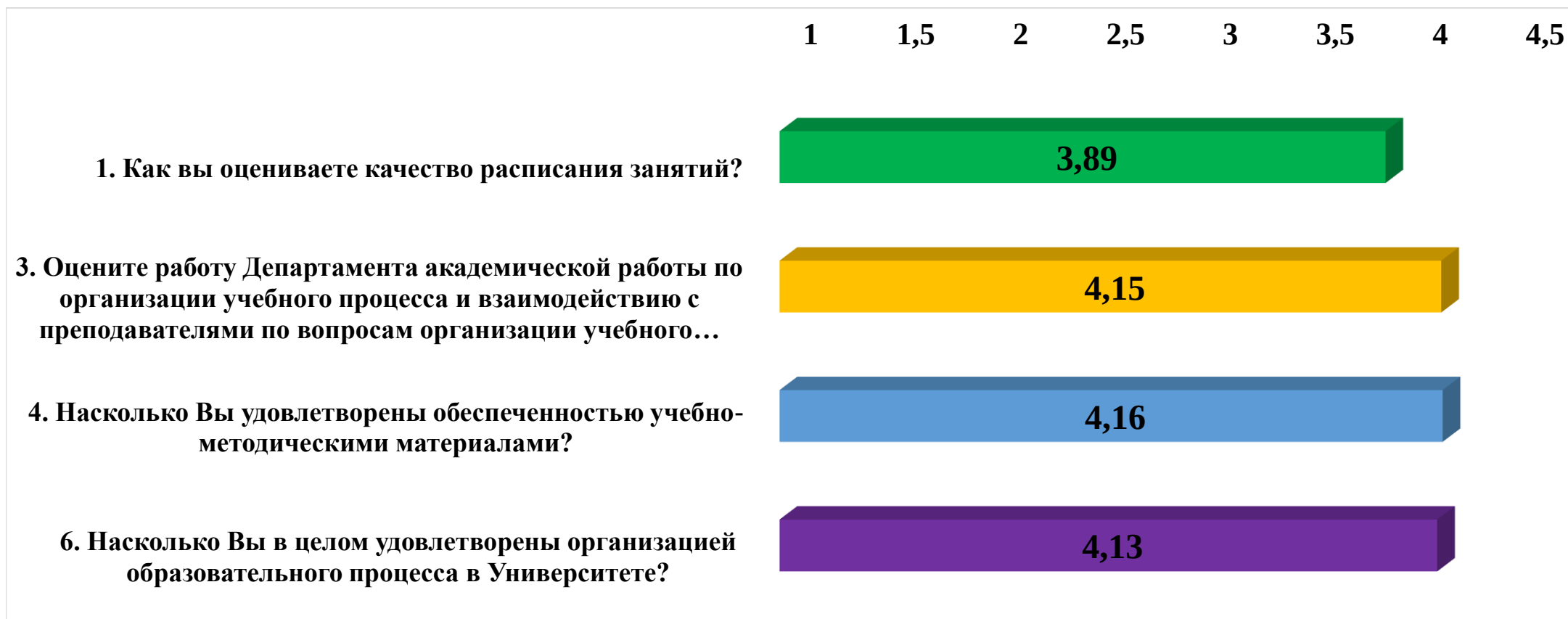
В целом результаты свидетельствуют о высоком уровне удовлетворённости работников цифровизацией Университета. Вместе с тем дальнейшее развитие цифровой среды целесообразно сосредоточить на повышении качества интернет-инфраструктуры, интеграции и оптимизации информационных систем, обновлении технического оснащения, автоматизации рабочих процессов и повышении цифровых компетенций работников.





Средние значения показателей удовлетворённости ППС организацией образовательного процесса

В рамках анкетирования было обработано **309** ответов работников
Средний уровень удовлетворенности ППС организацией образовательного процесса **82 %**.
Доля удовлетворенных респондентов составила **86 %**





Анализ удовлетворённости ППС организацией образовательного процесса

В анкетировании приняли участие **309 работников ППС**. Уровень удовлетворённости организацией образовательного процесса составил **86%**, доля удовлетворённых респондентов — **80% (237 работников)**.

В целом ППС положительно оценивают организацию образовательного процесса. Вместе с тем анализ открытых ответов выявил замечания, связанные с **наполняемостью учебных групп, аудиторным фондом, организацией работы на клинических базах, учебной нагрузкой и материально-техническим обеспечением.**

Основные направления дальнейшего совершенствования:

- оптимизация численности учебных групп, учебной нагрузки и расписания;
- развитие аудиторной и клинической базы Университета;
- улучшение материально-технического оснащения кафедр, клинических баз и симуляционных центров;
- совершенствование электронного документооборота и автоматизации образовательных процессов;
- усиление взаимодействия с ППС и учета предложений преподавателей.

В целом результаты свидетельствуют о высоком уровне удовлетворённости ППС организацией образовательного процесса и определяют направления дальнейшего совершенствования организационного, инфраструктурного и материально-технического обеспечения образовательной деятельности.





Средние значения показателей удовлетворённости работниками материально-технической базы Университета

В рамках анкетирования было обработано **348** ответов работников

Средний уровень удовлетворенности работников уровнем материально-технической базы Университета **77 %**

Доля удовлетворенных респондентов составила **67 %**



Открытые ответы



В анкетировании было обработано **348 ответов работников**. Уровень удовлетворённости материально-технической базой Университета составил **77%**, доля удовлетворённых респондентов — **67% (233 работника)**.

Наиболее положительно работники оценили **оснащённость пространств (коридоров, актовых залов) — 4,29 балла** и **обеспеченность необходимым рабочим местом и канцелярскими принадлежностями — 3,94 балла**. Наименьшие оценки получили деятельность столовых/буфетов Университета — **3,67 балла**, удовлетворённость исполнением ежегодных заявок по материально-технической потребности — **3,72 балла** и достаточность оснащённости лабораторий и специализированных аудиторий — **3,75 балла**.

Основные направления дальнейшего совершенствования:

- улучшение материально-технического оснащения рабочих мест, кафедр, учебных аудиторий, лабораторий и клинических баз, включая обновление компьютерной и оргтехники;
- развитие аудиторного фонда и инфраструктуры, обеспечение достаточного количества помещений, мебели, проекторов и другого необходимого оборудования;
- повышение качества интернет-соединения и Wi-Fi, в том числе на клинических базах;
- совершенствование санитарно-гигиенических условий, включая состояние санузлов, вентиляции, кондиционирования, отопления и регулярность уборки помещений;
- улучшение работы столовых и буфетов, расширение ассортимента, повышение доступности и качества питания;
- совершенствование процесса формирования и исполнения заявок на материально-техническое обеспечение, сокращение сроков закупок и своевременное обеспечение подразделений необходимыми ресурсами.

В целом результаты свидетельствуют об удовлетворительной оценке работниками материально-технической базы Университета, при этом основными направлениями дальнейшего совершенствования являются обновление и расширение материально-технического оснащения, развитие инфраструктуры, улучшение санитарно-бытовых условий и повышение эффективности ресурсного обеспечения подразделений.





Средние значения показателей удовлетворённости условиями клинической подготовки и взаимодействием кафедр с клиническими базами

В рамках анкетирования было обработано **224** ответов руководителей
Средний уровень удовлетворенности руководителей клинических баз **94 %**
Доля удовлетворенных респондентов составила **95 %**

1 1,5 2 2,5 3 3,5 4 4,5 5

1. Имеете ли Вы и врачи-резиденты доступ ко всему медицинскому оборудованию, находящемуся на клинических базах, для организации эффективного обучения?

4,58

2. Имеете ли Вы и обучающиеся доступ к пациентам, в частности, к процессу оказания медицинской помощи в процессе клинической подготовки?

4,69

3. Имеете ли Вы и врачи-резиденты доступ к необходимой медицинской документации, статистическим данным и архивным документам, с соблюдением условий конфиденциальности, предусмотренных действующим законодательством в отношении информации о физических лицах

4,62

4. Обеспечены ли Вы и врачи-резиденты здоровыми и безопасными условиями труда в соответствии с действующим законодательством при выполнении работы на территории клинической базы?

4,67

5. Ознакомлены ли Вы и врачи-резиденты с должностными инструкциями и правилами внутреннего распорядка, внутренними организационными и распорядительными актами клинической базы, касающимися порядка осуществления медицинской деятельности?

4,79



Открытые ответы



В рамках анкетирования было обработано **224 ответа руководителей клинических баз. Средний уровень удовлетворённости составил 94%**, доля удовлетворённых респондентов — **95% (213 руководителей)**, что свидетельствует о высокой оценке условий клинической подготовки и взаимодействия с кафедрами Университета.

Наиболее положительно руководители клинических баз оценили **наличие достаточных условий для практической подготовки, внутренних организационных и распорядительных актов клинической базы, касающихся порядка осуществления медицинской деятельности — 4,79 балла**. Высокие оценки также получили **обеспечение охраны и безопасности условий труда в соответствии с требованиями законодательства — 4,67 балла** и **доступ к необходимой медицинской документации, статистическим данным и архивным документам — 4,62 балла**. Относительно наиболее низкая оценка отмечена по **доступу врачей-резидентов ко всему медицинскому оборудованию, необходимому для практических задач, — 4,58 балла**.

В целом результаты свидетельствуют о **высоком уровне удовлетворённости руководителей клинических баз условиями клинической подготовки и взаимодействием с кафедрами Университета**. Полученные оценки отражают достаточный уровень организационного и документационного обеспечения, безопасности условий труда и доступности ресурсов, необходимых для практической подготовки врачей-резидентов.





Средние значения показателей удовлетворённости работников качеством библиотечного обслуживания

В рамках анкетирования было обработано **355** ответов работников

Средний уровень удовлетворенности работников качеством библиотечного обслуживания **94 %**

Доля удовлетворенных респондентов составила **89 %**



Открытые ответы



В рамках анкетирования было обработано **355 ответов работников**. **Средний уровень удовлетворённости качеством библиотечного обслуживания составил 94%**, доля удовлетворённых респондентов — **89%**.

Наиболее высоко оценены **вежливость и профессионализм сотрудников библиотеки — 4,78 балла** и **библиотечное обслуживание в целом — 4,77 балла**. Наименьшие оценки получили **достаточность учебной и научной литературы — 4,66 балла** и **доступность электронного каталога — 4,66 балла**.

Основные направления дальнейшего совершенствования:

- обновление и расширение **фонда современной учебной и научной литературы**, в том числе на казахском языке;
- расширение доступа к **международным базам данных и электронным ресурсам**;
- совершенствование **электронных библиотечных сервисов и информирования о доступных ресурсах**;
- улучшение **компьютерного оснащения и доступа к интернету**.

В целом результаты свидетельствуют о высоком уровне удовлетворённости библиотечным обслуживанием и необходимости дальнейшего развития современных информационных и электронных ресурсов.





Средние значения показателей удовлетворённости работниками условиями труда и возможностями профессионального развития

В рамках анкетирования было обработано **738** ответов работников

Средний уровень удовлетворенности работников условиями труда и возможностями профессионального развития **84 %**

Доля удовлетворенных респондентов составила **84 %**



Открытые ответы



В рамках анкетирования было обработано **738 ответов работников. Средний уровень удовлетворённости условиями труда и возможностями профессионального развития составил 84%,** доля удовлетворённых респондентов — **84% (617 работников).**

Наиболее высоко работники оценили **регулярную и понятную обратную связь от руководителей — 4,58 балла, равные условия труда — 4,44 балла и доброжелательную атмосферу в коллективе — 4,43 балла.** Наименьшая оценка отмечена по **уровню заработной платы — 3,34 балла, а также по обеспеченности необходимыми ресурсами для работы — 3,91 балла.**

Основные направления дальнейшего совершенствования:

- **совершенствование системы оплаты труда, мотивации и поощрения работников;**
- **улучшение материально-технического обеспечения и условий на рабочих местах;**
- **расширение возможностей обучения, повышения квалификации, академической мобильности и профессионального роста;**
- **оптимизация рабочей нагрузки, внутренних процессов и документооборота;**
- **дальнейшее развитие корпоративной культуры, коммуникации и командного взаимодействия.**

В целом результаты свидетельствуют о высоком уровне удовлетворённости работников условиями труда и профессионального развития, при этом основными зонами совершенствования остаются оплата труда, материально-техническое обеспечение, профессиональное развитие и оптимизация рабочей нагрузки.





В анкетировании приняли участие **236 преподавателей**, что составляет **98,7%** от общего количества преподавателей Симуляционного центра (239 человек).

Результаты показывают высокую оценку организации обучения: **99%** преподавателей проводят обсуждение итогов занятия, **98%** проводят вводный инструктаж, **97%** считают, что обучающиеся обладают достаточными теоретическими знаниями, и **97%** отмечают значительное влияние занятий в Симуляционном центре на формирование практических компетенций.

Вместе с тем **90%** ППС считают необходимым увеличить количество часов работы обучающихся в Симуляционном центре, а **90%** выразили заинтересованность в повышении собственной компетентности в области симуляционных технологий.

- **основные направления дальнейшего совершенствования:**
- **обновление и расширение парка симуляторов, манекенов, муляжей, инструментов и расходных материалов;**
- **увеличение количества часов практических занятий и расширение перечня клинических сценариев;**
- **повышение квалификации преподавателей в области симуляционных технологий;**
- **совершенствование материально-технического оснащения и условий проведения занятий.**

В целом результаты свидетельствуют о высокой оценке ППС организации обучения в Симуляционном центре. Приоритетными направлениями развития являются обновление оборудования, расширение практической подготовки и повышение компетенций преподавателей в области симуляционного обучения.



Результаты анкетирования свидетельствуют о в целом высоком уровне удовлетворённости работников условиями труда, образовательной и профессиональной средой Университета. Высокие оценки получили уровень цифровизации, качество библиотечного обслуживания, организация образовательного процесса, условия клинической подготовки, взаимодействие с клиническими базами и работа Симуляционного центра.

Основные направления дальнейшего совершенствования:

- развитие материально-технической базы и инфраструктуры, обновление оборудования и рабочих пространств;
- совершенствование цифровых сервисов, интернет-инфраструктуры и автоматизации рабочих процессов;
- оптимизация рабочей и учебной нагрузки, расписания и организационных процессов;
- расширение возможностей профессионального развития, повышения квалификации и мотивации работников;
- дальнейшее развитие клинической и симуляционной подготовки, включая обновление оборудования и повышение компетенций ППС.

В целом результаты подтверждают положительную оценку работниками условий и организации деятельности Университета. Выявленные предложения определяют приоритетные направления дальнейшего совершенствования рабочей и образовательной среды, направленные на повышение удовлетворённости работников и качества деятельности Университета.

АСТАНА МЕДИЦИНА
УНИВЕРСИТЕТИ



ASTANA MEDICAL
UNIVERSITY

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



г. Астана, улица Абая 47



+77775133332



<https://amu.edu.kz/ru/personal/Scientific-work/141/>