

Ergebnisbericht zum Verfahren zur Zertifizierung des internen Qualitätsmanagementsystems der Medizinischen Universität Wien

Aufgrund der Vereinbarung zwischen der Medizinischen Universität Wien und der Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria vom September 2013 führte die AQ Austria ein Auditverfahren zur Zertifizierung des internen Qualitätsmanagementsystems der Medizinischen Universität Wien durch. Gemäß § 21 HS-QSG veröffentlicht die AQ Austria folgenden Ergebnisbericht:

1 Kurzinformationen zum Auditverfahren

Informationen zur Einrichtung	
Einrichtung	Medizinische Universität Wien
Organisation	<u>Klinischer Bereich:</u> 27 Universitätskliniken & 3 Klinische Institute <u>Medizinisch-theoretischer Bereich:</u> 8 Zentren & 5 Departments
Anzahl der Studierenden	Ca. 7.500

2 Kurzinformation zum Verfahren

Die Medizinische Universität Wien beauftragte die AQ Austria im September 2013 mit der Durchführung des Auditverfahrens.

In der 18. Sitzung vom 21. März 2014 bestellte das Board der AQ Austria folgende Gutachter/innen für die Begutachtung des internen Qualitätsmanagements:

Name	Institution	Position/Funktion
Prof. Dr. Christopher Baum	Medizinische Hochschule Hannover	Präsident
Prof.in Dr.in Hedwig Kaiser (Vorsitzende der Gutachter/innengruppe)	Universität Basel	Vizerektorin für Bildung
Prof. Dr. Ludwig Neyses	Universität Luxemburg	Vizerektor für Forschung
Anna Wang, BSc (Studentische Gutachterin)	Universität Zürich	Studierende des Masterstudiengangs Medizin
Prof. Dr. Günther Wess	Helmholtz Zentrum München	Wissenschaftlicher Geschäftsführer Vizepräsident für den Forschungsbereich Gesundheit

Von 14. – 16. Jänner 2015 fand der erste Vor-Ort-Besuch der Gutachter/innen und der Vertreterinnen der AQ Austria an der Medizinischen Universität statt.

Vom 21. – 23. April 2015 fand der zweite Vor-Ort-Besuch der Gutachter/innen und der Vertreterinnen der AQ Austria an der Medizinischen Universität Wien statt.

Das Board der AQ Austria entschied in der 29. Sitzung vom 23. September 2015 über die Zertifizierung des internen Qualitätsmanagements.

3 Verfahrensgegenstand

Im Auditverfahren wurde die Organisation und die Umsetzung des internen Qualitätsmanagementsystems der Medizinischen Universität Wien durch externe Gutachter/innen beurteilt.

4 Zusammenfassung der Bewertungen der Gutachterinnen und Gutachter

Standard 1

Die Medizinische Universität Wien hat nachvollziehbare Ziele definiert. Um zukünftig eine stärkere Profilbildung der Universität und eine thematische Abgrenzung zu anderen europäischen Medizin-Universitäten zu erwirken, sollten diese allerdings noch weiter konkretisiert werden.

Das Herunterbrechen der Zielvorgaben von der Leitungsebene auf die Ebene der Organisationseinheiten funktioniert in der Praxis gut.

Für die einzelnen Teilbereiche innerhalb der Universität wurden zahlreiche funktionierende Instrumente und Prozesse präsentiert. Die Gutachter/innen sprechen sich deshalb in ihren Empfehlungen dafür aus, die bestehenden dezentralen und zentralen Ansätze beizubehalten, aber dafür Sorge zu tragen, dass sie auf Leitungsebene in einer Gesamtstrategie abgebildet sind. In dieser Gesamtstrategie müssen auch die Verantwortlichkeiten festgehalten werden, was bis dato unvollständig ist.

Standard 2

Das Qualitätsmanagementsystem an der Medizinischen Universität Wien ist nach dem Top-Down Prinzip organisiert: dem Rektor obliegen alle strategischen Entscheidungen. In den Bereichen „Studium & Lehre“ und „Forschung“ wird er hierbei von den Vizerektor/innen unterstützt. Die Stabstelle für Evaluation und Qualitätsmanagement fungiert als dem Rektor unterstellte und rein ausführende Einheit.

In den Gesprächen zeichnete sich ab, dass viele Stellen an der Qualitätssicherung mitwirken, die per se nicht zum Qualitätsmanagement gezählt werden. Zum anderen haben sich qualitätssichernde Maßnahmen auch dezentral in einzelnen Einheiten entwickelt, diese sind der Universitätsleitung jedoch nicht immer ausreichend bekannt. Die Umsetzung der zentral vorgegebenen Maßnahmen wird von der oben genannten Stabstelle nur quantitativ, aber nicht qualitativ überprüft. Die Gutachter/innen orten deshalb einen Mangel an Kommunikation zwischen der Universitätsleitung bzw. der Stabstelle und der einzelnen Ebenen.

Im Kernbereich „Studium und Lehre“ sind die Verantwortlichkeiten organisatorisch und inhaltlich gut geregelt und das Qualitätsmanagement ist weitgehend vollständig etabliert. Besonders positiv ist hier das Maßnahmenbündel zur Qualitätssicherung im Klinisch-Praktischen Jahr zu erwähnen, dass die Gutachter/innen als vorbildhaft beurteilt haben. Ein Punkt, der in diesem Kernbereich kritisiert wurde, war die fehlende Möglichkeit der Studierenden zur Einsicht in Evaluationsergebnisse – dies wurde bereits in der vorangegangenen Evaluation des Studiums Humanmedizin 2011 bzw. in internen Befragungen beanstandet. Die Universitätsleitung kann die Kritik nicht nachvollziehen, da sich ihrer Meinung nach dieser Punkt bereits in Umsetzung befindet. Im Selbstbericht wird der Roll-Out für das Studienjahr 2015/16 angekündigt, dies wurde aber anscheinend unzureichend an Mitarbeitende und Studierende kommuniziert und ist für die Gutachter/innen nicht überprüfbar. Gleichzeitig ist für die Gutachter/innen nicht nachvollziehbar, wie die Ergebnisse aus den durchgeführten Maßnahmen für die Weiterentwicklung verwendet werden und welche Konsequenzen daraus resultieren können. Ebenso stellt sich die Frage, ob die Sinnhaftigkeit der gewählten Maßnahmen regelmäßig und kritisch hinterfragt wird.

Die für den Kernbereich „Forschung“ von der Universität definierten Standards werden positiv erlebt und sind sehr gut umgesetzt. Die Forschenden fühlen sich in allen Teilbereichen umfassend unterstützt und die Informationssysteme sind in diesem Bereich gut etabliert. Hervorzuheben ist, dass hier bereits intensiv mit externen Advisory Boards gearbeitet wird, die die einzelnen Forschungsschwerpunkte evaluieren, und dass die daraus resultierenden Empfehlungen in strategische Entscheidungen einfließen. Die Qualitätskultur wird im Bereich der Forschung aktiv gelebt.

Das Kurs- und Unterstützungsangebot der Personalentwicklung und die damit verbundenen Evaluierungsprozesse werden als vorbildlich beurteilt. Die Dauer des Berufungsprozesses ist im internationalen Vergleich positiv beurteilt worden, gleichzeitig sind Fragen zur

Qualitätssicherung unbeantwortet geblieben – so wird der vom Rektorat konzipierte Leitfaden für Berufungen in der Praxis angewendet, der Senat hat diesem aber bislang noch nicht zugestimmt, weswegen von den Gutachter/innen hier noch Verbesserungspotential in der Kommunikation zwischen den unterschiedlichen Gremien gesehen wird.

Standard 3

An der Medizinischen Universität Wien sind ausreichend Informationssysteme und qualitätssichernden Instrumente etabliert, um ein systematisches Monitoring gewährleisten zu können. Zahlreiche Positivbeispiele wurden in einzelnen Teilbereichen präsentiert.

Es blieb allerdings unklar, wie die Ergebnisse aus den Monitoringprozessen für die systematische Weiterentwicklung verwendet werden.

Die Gutachter/innen kamen zu dem Schluss, dass die Universitätsleitung zwar ein breites Set an qualitätssichernden Instrumenten bei der Stabstelle beauftragt hat. Es wird allerdings nicht hinterfragt, in wie weit diese dezentral umgesetzt werden, zweckmäßig sind und die Zielerreichung unterstützen können. So wurde auch nicht sichtbar bzw. ausreichend beantwortet, wie Ergebnisse aus Monitoringprozessen in strategische Entscheidungen einfließen. Dies wurde zum Beispiel dadurch deutlich, dass Punkte, die bereits in anderen, den Gutachter/innen vorliegenden Evaluationen moniert wurden, in den Gesprächen mit Studierenden und Mitarbeiter/innen in gleicher Intensität wieder aufgekommen sind.

Standard 4

Das Qualitätsmanagementsystem an der Medizinischen Universität Wien folgt einem sehr formalistischen Verständnis. Das Rektorat macht zentrale Vorgaben zu qualitätssichernden Maßnahmen, die durch die Stabstelle für Evaluation und Qualitätsmanagement erarbeitet und an die Organisationseinheitsleiter/innen oder andere Stellen zur Durchführung weitergegeben werden. Von zentraler Stelle werden Informationen über das Intranet und Verteilerlisten ausgegeben. Damit wird der Auftrag seitens der Stabstelle Evaluation und Qualitätsmanagement als erfüllt angesehen, die Mitarbeitenden und Studierenden befinden sich in einer „Holschuld“ in Bezug auf Informationen und deren Umsetzung. Durch diese Top-Down Struktur in der Informationsweitergabe fehlt zum Teil auch das Bewusstsein von Seiten der Universitätsleitung für eine breite Beteiligung der Interessensgruppen.

Während der Gespräche wurde gleichzeitig deutlich, dass die Organisationseinheitsleiter/innen eine zentrale Interessensgruppe für die Universitätsleitung sind und wesentliche Mediator/innen im gesamtuniversitären Gefüge darstellen. Mit ihnen erfolgt der Austausch und der Abgleich zu strategischen Zielsetzungen der Universität im Rahmen der Zielvereinbarungsgespräche. Gleichzeitig sind sie auch dafür zuständig, die zentral vorgegebenen Instrumente in ihren Einheiten umzusetzen. Die Gutachter/innen haben Zweifel, inwieweit die Qualität der Umsetzung der Universitätsleitung bekannt ist und sie gewannen den Eindruck, dass nachgeordnete Mitarbeiter/innen als Interessensgruppe für die Universitätsleitung nur wenig in Erscheinung treten.

Die Gutachter/innen regen an, dass eine Auseinandersetzung über das gelebte Qualitätsverständnis in einem universitätsweiten Dialog, auch unter Bezugnahme auf die dezentral bestehenden Best-Practice Beispiele, erfolgt.

5 Zertifizierungsentscheidung

Das Board der AQ Austria hat in seiner Sitzung am 23. September 2015 entschieden, das interne Qualitätsmanagement der Medizinischen Universität Wien mit acht Auflagen zu zertifizieren.

Das Board der AQ Austria stützt seine Entscheidung auf die Selbstdokumentation der Universität mit den beigefügten Unterlagen, das Gutachten der Gutachterinnen und Gutachter sowie die Stellungnahme der Universität. Das Board hat festgestellt, dass die Voraussetzungen zur Zertifizierung des internen Qualitätsmanagementsystems der Medizinischen Universität Wien gem. Richtlinie für ein Audit des hochschulinternen Qualitätsmanagementsystems vom 14. Juni 2013 mit acht Auflagen erfüllt sind. Das Board schließt sich den Einschätzungen der Gutachter/innen und ihrer Empfehlung der Zertifizierung unter Auflagen an, präzisiert jedoch die empfohlenen Auflagen.

Das Board hat die Zertifizierung des internen Qualitätsmanagementsystems der Medizinischen Universität Wien mit folgenden Auflagen beschlossen:

Standard 1

1. Die Medizinische Universität Wien definiert in ihrer Strategie Ziele in Bezug auf Qualitätssicherung und stellt die dafür verwendeten Maßnahmen und Instrumente vor. Außerdem skizziert sie die verantwortlichen Einrichtungen auf den einzelnen Ebenen und stellt dar, wie diese in ein einheitliches Qualitätsmanagementsystem zusammengeführt werden.

Standard 2

2. Die Medizinische Universität Wien weist nach, wie die Ergebnisse ausgewählter Evaluationen (Metaevaluation der LV-Evaluation, Mitarbeiter/innenbefragung) verwendet werden. Dies beinhaltet einen geeigneten Maßnahmen- und Zeitplan zur Umsetzung, aber auch für den zeitnahen Zugang der daran beteiligten Interessensgruppen.
3. Die Medizinische Universität Wien beschreibt, wie sie eine transparente Darstellung der leistungsorientierten Mittelvergabe über die Ebene der Organisations-einheitsleitung hinaus auch für die Mitarbeitenden der einzelnen Einheiten gewährleistet.
4. Die Medizinische Universität Wien zeigt an einem konkreten Beispiel wie die Schließung des Qualitätskreises erfolgt. Dazu soll aufgezeigt werden, wie der Diskurs mit PhD-Studierenden und Betreuenden gesucht wird und wie mit der vorhandenen Kritik zur Organisation des PhD-Studiums umgegangen wird.

Standard 3

5. Die Umsetzung des bereits formulierten Änderungsantrags an die IT, damit Studierende Einsicht in die Evaluierungsergebnisse erhalten, wird durchgeführt. Zudem sollen Wege aufgezeigt werden, wie aus LV-Evaluationen resultierende Änderungen und Konsequenzen (auch in Bezug auf Lehrende) an die Studierenden kommuniziert werden.

6. Im Querschnittsbereich „Personalmanagement“ entwirft die Medizinische Universität Wien einen Maßnahmenplan, in dem sie aufzeigt, wie sie den Informationsstand in den unterschiedlichen Organisationseinheiten zum Thema Mitarbeiter/innengespräche erhöht. Außerdem zeigt sie Maßnahmen auf, wie die Durchführung, aber auch die Qualität der Mitarbeitergespräche von zentraler Stelle realitätsgetreu verbessert werden kann.
7. Die Universität entwickelt ein Konzept, wie sie neben der Quantität auch die Qualität der Studieninformationen und Lernunterlagen in den Informationssystemen sicherstellt.

Standard 4

8. Die Medizinische Universität Wien beschreibt, wie ihre relevanten internen und besonders auch externen Interessensgruppen systematisch am Qualitätsmanagement und dessen Weiterentwicklung beteiligt werden, um ihre Qualitätskultur zu entwickeln.

Die Zertifizierung ist bis 22. September 2022 gültig.

Die Auflagenerfüllung ist innerhalb von zwei Jahren ab Zertifizierung, d.h. bis zum 22. September 2017, schriftlich nachzuweisen.

6 Anlagen

- Gutachten
- Stellungnahme der Medizinischen Universität Wien