

Ergebnisbericht: Erfüllung von Auflagen aus dem Verfahren zur Zertifizierung des internen Qualitätsmanagementsystems der Medizinischen Universität Wien

1 Verfahrensgegenstand

Das Board der AQ Austria hatte in seiner 29. Sitzung am 23. September 2015 beschlossen, das Qualitätsmanagementsystem der Medizinischen Universität Wien gemäß § 22 HS-QSG mit acht Auflagen zu zertifizieren. Für die Erfüllung der durch das Board erteilten Auflagen hatte die Medizinische Universität Wien entsprechend der Richtlinie der AQ Austria für das Audit einen Zeitrahmen von zwei Jahren zur Verfügung. Die Einreichung der Unterlagen durch die Universität zum Nachweis der Aufлагenerfüllung erfolgte rechtzeitig zum 13. Juli 2017.

Die Auflagen lauteten:

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

Für die Erfüllung der Auflagen hat die Universität einen Gesamtbericht sowie weitere Dokumente vorgelegt. Die Prüfung der Unterlagen erfolgte durch zwei GutachterInnen des Auditverfahrens, Frau Prof. Hedwig Kaiser (Universität Basel) und Herr Prof. Christopher Baum (Medizinische Hochschule Hannover).

2 Beurteilung der Auflagenerfüllung

Die GutachterInnen beurteilten die Erfüllung der Auflagen folgendermaßen:

Beurteilung der Erfüllung von Auflage 1

„Die Medizinische Universität Wien hat durch die im geänderten und ergänzten QM Handbuch aufgezeigten Umsetzungsschritte sowie durch die Entwicklung der Balanced Scorecard das QM System substantiell verbessert.“

Beurteilung der Erfüllung von Auflage 2

„Die Medizinische Universität Wien hat geeignete Maßnahmen ergriffen, um die Ergebnisse der Metaevaluation und der Mitarbeiterbefragung umzusetzen.“

Beurteilung der Erfüllung von Auflage 3

„Aus den Ausführungen des Berichts über die Erfüllung der Auflagen der Medizinische Universität Wien vom 13.7.2017 ist nicht ersichtlich, wie die transparente Information über die Mittelverteilung innerhalb der jeweiligen Organisationseinheiten verpflichtend gestaltet wird. Hier lässt man offenbar bewusst eine Vielfalt der Kulturen bzw. Umsetzungsformen zu. Es ist beschrieben, dass die Organisationseinheiten-Leitenden dies gerne machen, jedoch wird es nicht explizit eingefordert. Einerseits wäre es sinnvoll, hier der Prozesszyklus der

Transparenz dahingehend zu schließen, dass die Mitarbeitenden in den einzelnen Forschungsgruppen Information über die Verteilung und ihren Impact erhalten. Andererseits kann es auch vorteilhaft sein, wenn nicht zu viele Vorschriften installiert werden, da die Leistungskultur grundsätzlich stark von intrinsischer Motivation abhängt. Die Auflage ist daher im Kern erfüllt.“

Beurteilung der Erfüllung von Auflage 4

„Durch die im Gutachten des Audit-Verfahrens aufgezeigten Problemfelder wurde ein Prozess in Gang gebracht, um Optimierung und Lösungen zu finden. Auch wenn es nicht explizit erwähnt wird, kann davon ausgegangen werden, dass qualitätssichernde Maßnahmen vom Vizerektorat initiiert werden, wenn im Bericht der Curriculumdirektion dafür die Notwendigkeit ersichtlich wird. Inwieweit eine Flexibilisierung der Inhalte der Pflichtcurricula erfolgt ist, kann aus der Aussage, dass die 34 Kreditpunkte größtenteils dem Disserationsvorhaben gewidmet sind, nur bedingt abgeschätzt werden.

Die qualitative Aussage über die hohe Zufriedenheit der Absolventen ist erfreulich – gleichwohl wären quantitative Angaben (n-Befragte, n-Antworten & Fachbereiche) aussagekräftiger gewesen.“

Beurteilung der Erfüllung von Auflage 5

„Durch die Etablierung der Studierenden-Homepage ist eine geeignete Kommunikationsplattform geschaffen worden, den Studierenden und auch Lehrenden Änderungen zeitnah und in geeigneter Form zu vermitteln. Die Management Summaries für die Verantwortlichen sind ein wichtiges Instrument für qualitätsverbessernde Maßnahmen aus den Rückmeldungen der Studierenden.“

Beurteilung der Erfüllung von Auflage 6

„Durch die Festschreibung der zu führenden Mitarbeiter/innengespräche in den Zielvereinbarungen und die Dokumentation der Datenbank ist die Kontrolle der dezentralen Durchführung operationalisiert. Allen Führungskräften und Mitarbeitenden stehen ausreichende Schulungsmöglichkeiten und Anleitungen zur Verfügung.“

Beurteilung der Erfüllung von Auflage 7

„Durch die Implementierung von Kontrollschleifen, Templates und der geeigneten Web-Unterstützung sind qualitätssichernde Maßnahmen im Bereich der Studieninformation und Lernunterlagen ergriffen worden.“

Beurteilung der Erfüllung von Auflage 8

„Aus den Darstellungen und der Beschreibung in der Balanced Scorecard wurde ein guter Überblick über die Ursache-Wirkungskette gegeben. Daraus lässt sich auch zum Teil Input in qualitätssichernde Maßnahmen ablesen. Inwieweit dies jedoch eine systematische Beteiligung zur Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements und der Entwicklung der Qualitätskultur der Medizinischen Universität Wien umfasst, erschliesst sich nicht vollständig. Angesichts der hohen Komplexität der internen und externen Schnittstellen in der Medizin, insbesondere in den Prozessen der Krankenversorgung, scheint die Verbesserungskultur in den wesentlichen Prozessen eingebunden. Der Aufbau des QM-Systems der Medizinischen Universität Wien sollte mit Einbezug der internen und externen Stakeholder gezielt weitergeführt werden.“



3 Entscheidung des Boards

Das Board der AQ Austria hat in seiner 42. Sitzung am 26. September 2017 entschieden, dass die Medizinische Universität Wien die Auflagen erfüllt hat.

Das Board der AQ Austria empfiehlt der Medizinischen Universität Wien, die Transparenz und Realisierung von QM-Maßnahmen im Auge zu behalten, um auf zentraler Leitungsebene über die dezentrale Umsetzung und deren Ergebnisse informiert zu sein. Zudem soll die Universität darauf achten, die Verständlichkeit der Balanced Scorecard für die MitarbeiterInnen sicher zu stellen.

Das Board stützt seine Entscheidung auf die von der Medizinischen Universität Wien eingereichten Unterlagen sowie das Gutachten der GutachterInnen zur Beurteilung der Aufлагenerfüllung.

Die Zertifizierung des internen Qualitätsmanagementsystems der Medizinischen Universität Wien ist bis 22. September 2022 gültig.