

EXTERNE QUALITÄTSSICHERUNG AUS SICHT EINER ÖFFENTLICHEN HOCHSCHULE – MEDIZINISCHE UNIVERSITÄT GRAZ

SABINE VOGL

DOI: 10.22163/fteval.2019.452

Vor In-Kraft-Treten des Hochschul-Qualitätssicherungsgesetzes (HS-QSG) zeigte sich in Österreich ein recht heterogenes Bild in Bezug auf Qualitätsmanagementsysteme an öffentlichen Universitäten. Der „Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems“ laut §14 Abs. 1 des Universitätsgesetzes (UG) wurde vor dem Jahr 2012 unterschiedlich aufgefasst und umgesetzt. Herausragende Institutionen konnten bereits zu diesem Zeitpunkt eine oder mehrere externe Zertifizierungen oder Akkreditierungen vorweisen, während andere sich auf Kernelemente interner Qualitätssicherung, wie beispielsweise Lehrevakuierung, konzentrierten. Dies wurde bei den mehrmals jährlich stattfindenden Treffen des Qualitätsmanagement-Netzwerks österreichischer Universitäten deutlich¹.

Die Medizinische Universität Graz hat sich bereits im Jahr 2009 dazu entschieden, für den Aufbau, die Überprüfung der Wirksamkeit und die Verbesserung des Qualitätsmanagements (in der Folge kurz QM) nicht auf ein einzelnes Qualitätsmodell oder Verfahren zu fokussieren, sondern entsprechend der vielfältigen Aufgaben der mannigfaltigen Organisationseinheiten (Zentren, Institute, Kliniken, nichtwissenschaftliche Organisationseinheiten) eine Pluralität zuzulassen bzw. gezielt zu fördern. Die verschiedenen Ausrichtungen (Standarderfüllung, Total Quality Management, fachspezifische Regelwerke, etc.) und Verfahren ergänzen sich und beleuchten bzw. hinterfragen unterschiedliche Aspekte des Qualitätsmanagements. Im Sinne eines „gereiften“ QM-Systems lassen wir seit 2017 weiterhin diese bedarfsorientierte Vielfalt zu, aber richten unsere Aktivitäten passend zur aktualisierten Strategie unserer Universität nach dem Exzellenzmodell aus, bei dem stetig nach Verbesserung bzw. Exzellenz gestrebt wird und die Haltung einhergeht, dass fortwährend Potenzial für (Weiter-)Entwicklung gegeben ist.

Bereits von Anfang an gaben die „Standards und Leitlinien für die Qualitätssicherung im Europäischen Hochschulraum“² einen guten Rahmen für interne und externe Qualitätssicherung an Hochschulen vor und waren handlungsweisend bei der Implementierung neuer Verfahren und Instrumente innerhalb der Institution. Aber wie die gesetzliche Vorgabe in Form des HS-QSG konkret aussehen würde, war im Jahr 2011 von besonders großem Interesse – vor allem für jene Ebenen und Personen, die aufgefordert waren, ein funktionierendes QM-System innerhalb der Hochschule zu realisieren und „zertifizierfähig“ auszugestalten. Als bekannt wurde, dass der kommende Gesetzestext keine Programm- oder

Systemakkreditierung für öffentliche Universitäten plant, sondern ein Quality Audit, gab es – zumindest von unserer Universität – ein großes Aufatmen. Dass der österreichische Gesetzgeber ein Verfahren plant, bei dem die gesamte Institution in den Blick genommen werden darf, hielten und halten wir für einen großen Vorteil – sowohl in Bezug auf den Mehrwert für die Institution, als auch für externe Interessierte.

Da Qualitätsmanagement innerhalb einer Organisation immer leistungsbereichsübergreifend gestaltet und gelebt werden muss, kommt diese Art der Begutachtung der realen Vorgehensweise am Nächsten und Stärken und Schwächen des Gesamtsystems treten hervor. Das Quality Audit als entwicklungsorientiertes Peer-Review-Verfahren ermöglicht der Universität neue Sichtweisen einzunehmen, ergebnisorientierte Folgeprojekte zu initiieren sowie auf Basis von fundierten Empfehlungen das Qualitätsmanagementsystem insgesamt effektiv weiterzuentwickeln. Aber auch externen Personen wird durch dieses Verfahren – konkret durch das Begutachtungsergebnis – ein umfassender Einblick in die Institution, ihr Qualitätsverständnis und ihre dahingehenden Maßnahmen und Instrumente gegeben. Es ist zu erwarten, dass dies für StudierwerberInnen, aber auch für Interessierte in Bezug auf den Arbeitsplatz Hochschule, künftig immer relevanter bei der Auswahl einer tertiären Bildungseinrichtung sein wird, da die Zahl an wählbaren Institutionen stetig steigt und Qualitätsaspekte – und nicht nur das Angebot oder der Standort – entscheidungsrelevanter werden.

Die Medizinische Universität Graz hat bereits zweimal das Verfahren eines Quality Audits durchlaufen (2011 und 2018) und es hat sich gezeigt, dass dieses Verfahren – mit hochkarätigen, fachkundigen Peers und bei konsequenter Vor- und Nachbereitung – einen deutlichen Mehrwert für die Hochschule haben kann. Abgesehen davon, dass ein derartiges externes Verfahren eine sehr gute Triebfeder für Veränderung oder Weiterentwicklung sein kann, bedeutet der reflexive Anteil des Verfahrens – bei stringenter Verfolgung – einen immensen Mehrwert für die Institution. Das Quality Audit stellt damit ein wertvolles Verfahren der externen Qualitätssicherung dar, welches alle weiteren angewendeten Verfahren, Instrumente und Methoden der jeweiligen Institution in den Blick nehmen kann und soll.

Wir unterscheiden hierbei zwischen externen und internen Verfahren, wobei letztere von der Universität selbst gestaltet und umgesetzt werden und an unserer Universität einen deutlich größeren Anteil ausmachen.

1 https://www.qm-netzwerk.at/Home/das_netzwerk/, Abrufdatum 19.11.2019

2 https://enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf, Abrufdatum 19.11.2019

Beide Arten können darüber hinaus in Bezug auf die Ausrichtung – auf Inhalt oder Struktur – klassifiziert werden. Beispielsweise haben Programmakkreditierungen einen inhaltsbezogenen Fokus, während bei der Zertifizierung eines Leistungsbereichs strukturelle und prozessbezogene Fragen im Vordergrund stehen. Es hat sich für uns als sinnvoll erwiesen, Verfahren aller vier Richtungen (extern-inhaltsbezogen, extern-strukturbezogen, intern-inhaltsbezogen sowie intern-strukturbezogen) einzusetzen. Damit folgen die unterschiedlichen Verfahren klaren Zielsetzungen und basieren auf konkreten Vorgaben sowie den Bedürfnissen der jeweils relevanten Interessensgruppen. In der Umsetzung legt die Med Uni Graz großen Wert auf eine nachhaltige Ausführung, was bedeutet, dass die Ergebnisse und Erkenntnisse zum Vorteil der jeweiligen Bereiche sowie zur Weiterentwicklung der Universität als Institution herangezogen werden. Um den Qualitätsregelkreis möglichst optimal zu schließen, wird die Verbesserung und Verfeinerung gemäß dem gelebten Exzellenzverständnis auch hinsichtlich des Ineinandergreifens der unterschiedlichen Verfahren und Instrumente gefördert.

Da der Komplexitätsgrad bei der Betrachtung, welche Verfahren an der Universität in Anwendung sind und welche in Zusammenhang bzw. Abhängigkeit stehen, relativ hoch ist, arbeiten wir mit einem Relationendiagramm, um diese Fülle an Aktivitäten strukturiert und nachvollziehbar darzustellen.

Unser Relationendiagramm stellt Verfahren, Methoden oder Instrumente dar, die an der Med Uni Graz bzw. in den gegebenen Leistungsbe- reichen zur Anwendung kommen und der Qualitätssicherung und/oder -verbesserung dienen. Diese wurden den klassischen vier Dimensionen von Qualität nach Avedis Donabedian³ zugeordnet:

- Konzeptqualität (KQ) – Verfahren/Methoden/Instrumente zur Zieldefinition bzw. -dokumentation
- Strukturqualität (SQ) – Verfahren/Methoden/Instrumente für klare Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten sowie um Ressourcen bereitzustellen
- Prozessqualität (PQ) – Verfahren/Methoden/Instrumente, die für Transparenz bei Prozessabläufen oder den Zugang zu Informationen sorgen
- Ergebnisqualität (EQ) – Verfahren/Methoden/Instrumente, um Ergebnisse zu überprüfen und Optimierungsmaßnahmen einzuleiten

Bei möglicher Mehrfachzuordnung wird das Verfahren mit der Dimension verbunden, die am ehesten zum Tragen kommt. Das Relationsdiagramm hat zum Ziel, die vorhandenen bzw. angewendeten Verfahren aufzulisten und darüber hinaus zu visualisieren, wo direkte Wechselwir-



Abbildung: Ausschnitt des Relationendiagramms zur Veranschaulichung

kungen zu verorten sind. Die Linienstärke der ausgewiesenen Verbindungen bzw. die Größe der Qualitätsdimensionen (färbige, runde Felder) geben Auskunft über die Intensität der Wechselwirkungen. Die dahinterliegenden komplexen, dynamischen Prozesse können mit dieser Grafik natürlich nur bedingt wiedergegeben werden. Aber eine derartige vereinfachte Darstellung, die wiederkehrend adaptiert bzw. erweitert wird, stellt eine gute Grundlage für die externe Begutachtung dar, um die systematische Analyse im Rahmen des Quality Audits zu unterstützen.

Die Erkenntnisse der Selbstreflexion im Rahmen der Vorbereitung für ein Quality Audit – die unter anderem bei der Aktualisierung des Relationendiagramms gewonnen werden – sowie die Rückmeldung der Fremdreflexion in Form des Gutachtens fließen, sofern ein Zusammenhang gegeben ist, in weiterer Folge in die Umsetzung aller übrigen Verfahren der Universität ein. Damit hat das Quality Audit bei entsprechender Weiterführung einen deutlichen Einfluss auf die Entwicklung bzw. die Adaptierung des gesamten Qualitätsmanagementsystems der Universität.

QUELLEN

Avedis Donabedian, Evaluating the Quality of Medical Care, *Milbank Q.*
2005 Dec; 83(4): 691–729. doi: 10.1111/j.1468-0009.2005.00397.x, PMID:
16279964

AUTORIN

MAG. DR. PHIL. SABINE VOGL

*Leitung Stabsstelle Qualitäts- und Wissensmanagement,
Medizinische Universität Graz
Auenbruggerplatz 2, A-8036 Graz
E: sabine.vogl@medunigraz.at*