

Online-Test 2018

Qualitätsmanagement

- Nur für registrierte Teilnehmer -

QM 01.

Innerhalb des QM sind für die Organisation bestimmte Aussagen zum Qualitätsbegriff erforderlich. Welche der folgenden Aussagen ist richtig ?

- a) Eine kurze Wartezeit vor einer radiologischen Untersuchung kann als zugeordnetes Qualitätsmerkmal eines Behandlungsprozesses aufgefasst werden
- b) Die "stillschweigenden" Erwartungen eines Kunden haben nur geringen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit
- c) Qualität ist in der DIN EN ISO 9000 definiert als der "Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale Anforderungen erfüllt"
- d) Die Anspruchsklasse (Kategorie) sagt etwas über die unterschiedliche Qualität von Produkt und Dienstleistung aus

QM 02.

Mit der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems (QMS) verfolgt ein Unternehmen bestimmte Zielsetzungen. Welche Aussage zum QMS dient den Zielen eines Unternehmens ?

- a) Die Darlegung der Qualitätsfähigkeit des Unternehmens
- b) Die Erstellung eines umfangreichen Handbuchs
- c) Die Erfüllung grundgesetzlicher Forderungen
- d) Die Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch klare Organisationsabläufe

QM 03.

Es gibt fünf Grundbausteine eines Qualitätsmanagementsystems (QMS). Was gehört nicht dazu ?

- a) Ablauforganisation
 - b) Aufbauorganisation
 - c) Einsatz der Mittel
 - d) Qualitätspolitik
 - e) Rahmenbedingungen
 - f) Unternehmenszielssetzung
-

QM 04.

Die Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems (QMS) innerhalb einer Einrichtung erfolgt unter Berücksichtigung von prozesshaften Schritten. Bringen Sie die folgenden Schritte in eine sinnvolle Reihenfolge, indem Sie fortlaufende Zahlen von 1 – 8 einsetzen !

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Schulung der Mitarbeiter |
| <input type="checkbox"/> | Erstellung eines Qualitätsmanagement-Handbuchs |
| <input type="checkbox"/> | Festlegung der Qualitätspolitik, Leitsätze und Ziele |
| <input type="checkbox"/> | Identifikation von Kernprozessen und Ist-Analyse |
| <input type="checkbox"/> | Festlegung der Verantwortung und Befugnisse |
| <input type="checkbox"/> | Durchführung systematischer und unabhängiger Prüfungen (Audits) |
| <input type="checkbox"/> | Auswertung der Ergebnisse, ggf. Verbesserungsvorschläge |
| <input type="checkbox"/> | Durchführung der Maßnahmen nach den Vereinbarungen |

QM 05.

Ergänzen Sie folgende zwei Sätze :

Qualität ist das Ergebnis eines _____ ;

_____ Qualität ist nicht erreichbar

QM 06.

Alle bekannten Qualitätsmanagementsysteme (z.B. EFQM, TQM, KTQ etc.) haben mindestens drei Dinge gemeinsam.

Welcher Teilbereich gehört nicht dazu ?

- a) Basis der Qualität ist die Zufriedenheit der Mitarbeiter
 - b) Die Qualität ist das Ergebnis eines Prozesses
 - c) Das Ergebnis eines Prozesses ist Qualität
 - d) Qualität wird vom Kunden bestimmt
-

QM 07.

Die Dokumentenhierarchie im Qualitätsmanagement ist pyramidenartig aufgebaut. Bringen Sie die Begriffe in eine pyramidenförmige Hierarchiestruktur und beginnen Sie mit der Spitze :

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Arbeitsanweisungen |
| <input type="checkbox"/> | Checklisten, Formulare und sonstige Schriftstücke |
| <input type="checkbox"/> | Handbuch |
| <input type="checkbox"/> | Prozessbeschreibungen |

QM 08.

Audits dienen zur Überwachung der Funktion und Wirksamkeit des Managementsystems. Es gibt drei Arten von Audits. Welche Art fehlt ?

Achtung : Nicht "Externes Audit" !!

1. Internes Audit

2. Zertifizierungsaudit

3. _____

QM 09.

Sie erhalten folgende planerische Vorgaben zur Durchführung einer Befragung: Durchführung einer Vollerhebung, mündliches Interview, geschlossene Fragen.

Bei welcher Durchführungsform erfüllen Sie diese Vorgaben ?

- a) Persönliche Befragung aller Patienten, freie Antwortmöglichkeiten
- b) Stichprobe der Patienten, freie Antwortmöglichkeiten
- c) Stichprobe der Patienten, Antwortmöglichkeit vorgegeben
- d) schriftliche Befragung aller Patienten, Antwortmöglichkeiten vorgegeben
- e) Persönliche Befragung aller Patienten, Antwortmöglichkeiten vorgegeben

QM 10.

Sie haben die Aufgabe, das medizinische Dokumentationssystem in Ihrer Firma zu überprüfen. Welchen Inhalt müssen Sie dabei nicht dokumentieren ?

- a) Den aktuellen Zustand des Patienten
 - b) Den klinischen Verlauf des Patienten
 - c) Den Grund für ärztliche und pflegerische Maßnahmen
 - d) Die Konfession des Patienten
 - e) Die therapeutische Wirkung ärztlicher und pflegerischer Maßnahmen
-

QM 11.**Sie sollen das Qualitätsmanagementsystem EFQM erläutern.****Welche zwei Aussagen sind richtig ?**

- a) EFQM ist ein Selbstbewertungsverfahren
- b) EFQM ist ein zertifiziertes QM-System
- c) EFQM ist ein nach Normen ähnlich wie DIN ISO erstelltes Verfahren
- d) EFQM wird vom Unternehmen selbst entworfen und durchgeführt
- e) EFQM basiert auf einem Total Quality Management

QM 12.**Welcher der unten angegebenen Antworten beschreibt den****Managementzyklus ?**

- a) Schreiben, Beraten, Arbeiten, Auswerten
- b) Planen, Umsetzen, Kontrollieren, Entscheiden
- c) Controlling, Umsetzen, Planen, Gestalten
- d) Umsetzen, Steuern, Entscheiden, Planen
- e) Planen, Entscheiden, Umsetzen, Nachdenken

QM 13.**Die folgenden Punkte sind Inhalt der Prozessbeschreibung von internen Audits. Bringen Sie die Punkte durch Eintrag der Ziffern 1 – 9 in eine sinnvolle Reihenfolge !**

| | |
|----------------------|--|
| <input type="text"/> | Audit durchführen |
| <input type="text"/> | Auditjahresplan bekannt geben |
| <input type="text"/> | Termin abstimmen |
| <input type="text"/> | Auditjahresplan erstellen |
| <input type="text"/> | Abweichungen festgestellt |
| <input type="text"/> | Korrekturmaßnahmen festlegen |
| <input type="text"/> | Abweichungen dokumentieren |
| <input type="text"/> | Audit auswerten, ggf. Auditbericht erstellen |
| <input type="text"/> | Nachaudit durchführen |

QM 14.**Welche zwei der folgenden Begriffe erkennen Sie aus der Prozessqualität ?**

- a) Auswertung der Fragebögen
- b) Beleuchtung
- c) Dozentenauswahl bei der Ausbildung
- d) Kommunikation mit Mitarbeitern
- e) Pflegediagnose

QM 15.**Sie haben die Aufgaben von Qualitätszirkeln kennen gelernt. Welche zwei Konzepte entsprechen nicht dem Grundprinzip von Qualitätszirkeln ?**

- a) Der Qualitätszirkel ist vor allem dadurch gekennzeichnet, dass die einzelnen Mitarbeiter unabhängig voneinander unterschiedliche Aspekte der Dienstleistungsqualität bearbeiten.
- b) Der Qualitätszirkel wird durch einen zuständigen Mitarbeiter mit entsprechender Ausbildung geleitet
- c) Der Qualitätszirkel trägt Verantwortung im Bezug auf Qualitätsprobleme sowie in Zusammenarbeit mit der Geschäftsleitung für die Durchsetzung entsprechender Maßnahmen
- d) Der Qualitätszirkel ist lediglich dazu bestimmt, kurzfristig aufgetretene einmalige Qualitätsprobleme zu beheben
- e) Der Qualitätszirkel kommt regelmäßig, vielfach auf freiwilliger Basis zusammen

QM 16.**Wer hat die Verantwortung für Formulierung und in Kraft setzen der Qualitätspolitik ?**

- a) Der Qualitätszirkel
- b) Der Qualitätsmanagementbeauftragte
- c) Die Unternehmensleitung
- d) Die Mitarbeiter in einer Vollversammlung

QM 17.**Welches sind die drei Säulen des Qualitätsmanagements ?**

- a) Prozessorientierung, Kundenorientierung, Mitarbeiterorientierung
 - b) Personaloptimierung, Prozessoptimierung, Abrechnungsoptimierung
 - c) Dokumentation, Diskussion, Kontrolle
 - d) Kranken-, Unfall- und Pflegeversicherung
-