

# Online-Test

## 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) Unternehmenszielsetzung

**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