

13 Fragen zum Qualitätsmanagement

Die Lösungen bekommst Du von Deinem Berufsschullehrer oder Fachdozenten

01.

Die Einführung eines Qualitätsmanagements (QM) beinhaltet auch rechtliche Grundlagen. Die medizinischen und pflegerischen Leistungserbringer sind verpflichtet, Maßnahmen zur Qualitätssicherung zu ergreifen.

Nenne zwei Gesetze, die für die Leistungserbringer im Gesundheitswesen eine Qualitätssicherung vorgeben !

02.

Innerhalb des QM sind für die Organisation bestimmte Aussagen zum Qualitätsbegriff erforderlich.

Beurteile folgende Aussagen zum Qualitätsbegriff :

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

03.

Mit der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems (QMS) verfolgt ein Unternehmen bestimmte Zielsetzungen.

Beurteile, ob folgende Aussagen zum QMS den Zielen eines Unternehmens dienen :

	Trifft zu	Trifft nicht zu
Die Erstellung eines umfangreichen Handbuchs		
Die Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit durch klare Organisationsabläufe		
Die Erfüllung grundgesetzlicher Forderungen		
Die Darlegung der Qualitätsfähigkeit des Unternehmens		

04.

Ein QMS ist nach DIN EN ISO 9000:2005 ein "Managementsystem zum Leiten und Lenken einer Organisation bezüglich der Qualität".

Nenne drei Grundbausteine eines QMS und erläutere diese !

05.

Ein Instrument der Aufbauorganisation ist das Organigramm, welches die Zusammenhänge zwischen den einzelnen Abteilungen und Mitarbeitern und deren Kommunikationswege darstellt.

Erläutere, welche Inhalte ein Organigramm hat und welche Aufgaben und Funktionen mit Hilfe eines Organigramms unterstützt werden können !

06.

Über eine Stellenbeschreibung werden Aufgaben und Kompetenzen einer Stelle festgelegt. Weitere inhaltliche Aspekte sind die fachlichen Anforderungen an den Stelleninhaber, die Einbindung der Stelle in die Gesamtorganisation und die Zusammenarbeit mit anderen Stellen.

Nenne je mindestens drei Vor- und Nachteile, die mit der Erstellung einer Stellenbeschreibung verbunden sind !

07.

Die Implementierung eines QMS innerhalb einer Einrichtung erfolgt unter Berücksichtigung von prozesshaften Schritten.

Bringe die folgenden Schritte in eine sinnvolle chronologische Reihenfolge, indem Du fortlaufende Zahlen einsetzt :

<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

08.

Es gibt mindestens sechs Grundsätze des Qualitätsmanagement, die zur Verbesserung der Leistungsfähigkeit einer Organisation beitragen sollen.

Nenne mindestens vier dieser Grundsätze und erläutere diese mit Hilfe von selbst gewählten Beispielen aus dem Krankenhaus !

09.

Ein Kunde ist jemand, der ein Produkt empfängt. Der Begriff "Produkt" kann dabei durch den Begriff "Dienstleistung" ersetzt werden. Ein Kunde ist eine Person, die Dienstleistungen von einem Leistungserbringer bezieht und diese dafür in der Regel mit Geld bezahlt.

Erläutere im Hinblick auf den Patienten bzw. den Bewohner einer Einrichtung die Besonderheit dieser Kundenrolle und damit den Unterschied zu anderen Kunden !

10.

Das Krankenhaus hat neben dem Patienten als externen Kunden verschiedene andere externe und interne Kunden.

Nenne je zwei weitere interne und externe Kunden eines Krankenhauses bzw. einer Pflegeeinrichtung und erläutere deren wesentliche Anforderungen und Wünsche !

11.

Beim prozessorientierten Ansatz im Qualitätsmanagement werden im Hinblick auf das Ergebnis Kernprozesse, unterstützende Prozess und Nebenprozess unterschieden.

Nenne je zwei Beispiele der verschiedenen Prozesse aus dem Bereich eines Krankenhauses oder einer Pflegeeinrichtung !

Prozesse	Beispiele
Kernprozesse	
Unterstützende Prozesse	
Nebenprozesse	

12.

Grundlage für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess kann der PDCA-Zyklus sein, der auch in den Prüfeempfehlungen des Medizinischen Dienstes für vollstationäre Einrichtungen gefordert wird.

Ordne den einzelnen Abschnitten des PDCA-Zyklus die entsprechenden Arbeitsschritte zu !

Plan	
Do	
Check	
Act	

13.

Die stationären Pflegeeinrichtungen sind nach dem Pflegequalitätssicherungsgesetz verpflichtet, sich durch einen externen Dienst bewerten zu lassen. Die Fremdbewertung beinhaltet eine umfassende und systematische Überprüfung aller Strukturkriterien, Tätigkeiten und Ergebnisse der Einrichtung.

Erläutere, welche Inhalte der Medizinische Dienst bei der Fremdbewertung einer Pflegeeinrichtung prüft !