

# **20 Fragen zum Qualitätsmanagement**

**Die Lösungen bekommst Du von Deinem Berufsschullehrer oder Fachdozenten**

---

- 1. Was ist Qualität ?**
  
- 2. Welche Systeme des Qualitätsmanagement kennst Du ?  
Nenne 4 und erläutere davon 2 !**
  
- 3. Nenne zur Patientenbefragung**
  - a. 2 Ziele**
  - b. 2 Methoden**
  - c. 2 Untersuchungsgruppen**
  - d. 2 Fragetechniken**
  - e. 2 Auswertungsarten**
  
- 4. Nenne 5 Argumente für das Qualitätsmanagement !**
  
- 5. Zeichne in einer Pyramide die Dokumentenhierarchie !**
  
- 6. Erläutere den Begriff "Audit" und seine 3 Arten !**
  
- 7. Wie überprüfst Du, ob Qualität erreicht wurde ? (Arten der Prüfung)**
  
- 8. DIN ISO EN 9001ff. beinhaltet 20 Elemente. Das erste Element ist die Verantwortung der Leitung. Was beinhaltet diese ?**
  
- 9. Nenne jeweils 5 Vor- und Nachteile zum Qualitätsmanagement !**
  
- 10. Du hast 20 Elemente des Qualitätsmanagement (DIN EN ISO 9001ff) kennen gelernt. Nennen 4 !**
  
- 11. Du erhältst folgende planerische Vorgaben zur Durchführung einer Befragung: Durchführung einer Vollerhebung, mündliches Interview, geschlossene Fragen. Bei welcher Durchführungsform erfüllst Du 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**

**12. Du hast die Aufgabe, das medizinische Dokumentationssystem in Deiner Firma zu überprüfen. Welchen Inhalt musst Du 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

**13. Bei welchen 4 QM-Systemen handelt es sich um QM-Systeme, die im Gesundheitsbereich eingesetzt werden ?**

- a. EFQM
- b. TÜV
- c. DIN ISO
- d. Pro Cumcert
- e. DEKRA
- f. VDR
- g. DKV
- h. KTQ

**14. Du sollst das Qualitätsmanagementsystem EFQM erläutern. Welche Aussagen sind richtig ?**

- a. Selbstbewertungsverfahren
- b. zertifiziertes QM-System
- c. nach Normen wie DIN ISO
- d. wird vom Unternehmen selbst entworfen und durchgeführt
- e. Total Quality Management

**15. 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

**16. Die folgenden Punkte sind Inhalt der Prozessbeschreibung von internen Audits. Bringe die Punkte in die richtigen Reihenfolge !**

- a. Audit durchführen
- b. Auditjahresplan bekannt geben
- c. Termin abstimmen
- d. Auditjahresplan erstellen
- e. Abweichungen festgestellt
- f. Korrekturmaßnahmen festlegen
- g. Abweichungen dokumentieren
- h. Audit auswerten, ggf. Auditbericht erstellen
- i. Nachaudit durchführen

**17. Welche der folgenden Begriffe erkennst Du aus der Prozessqualität ?  
(mehrere Antworten möglich)**

- a. Einsatzplan
- b. Auswertung der Fragebögen
- c. Pflegeplanung
- d. Räumlichkeiten
- e. Kommunikation mit Mitarbeitern
- f. Vermittlungsquote
- g. Dozentenauswahl bei der Ausbildung
- h. Beleuchtung
- i. durchlaufen einer bestimmten Reihe , von gegenseitig abhängigen Schritten
- j. Pflegebehandlung
- k. Pflegediagnose

**18. Du hast die Aufgaben von Qualitätszirkeln kennen gelernt.  
Welche 2 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

**19. 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

**20. Welches sind die drei Säulen des Qualitätsmanagements ?**

- a. Prozessorientierung, Kundenorientierung, Mitarbeiterorientierung
- b. Personaloptimierung, Prozessoptimierung, Abrechnungsoptimierung
- c. Dokumentation, Diskussion, Kontrolle