

کتاب جامع بهداشت عمومی، ویراست چهارم، ۱۳۹۸

تمرین‌های پس از مطالعه

عنوان درس: مدیریت کیفیت و هزینه در بهداشت و درمان، گفتار ۴، فصل ۷

دکتر سعاد محفوظ پور

۱ - کدام دانشمند مدیریت، بر اهمیت رابطه کیفیت با هزینه و این نکته که فقط کیفیت پایین هزینه در بر دارد، تاکید نمود؟

الف) فیجن باوم ب) کرازبی ج) جوران د) دمینگ

صفحه ۹۸۷

۲ - رویکرد سه مرحله ای جهت ارتقاء کیفیت از نظر جوران کدام مورد زیر است؟

الف) نظارت و کنترل در مدیریت
ب) تعیین سودبخشی عملکرد
ج) تولید محصول استاندارد
د) طراحی، کنترل و ارتقا کیفیت

صفحه ۹۸۷

۳ - کدام مورد زیر در مراقبت‌های بهداشتی، استفاده محدودی دارد؟

الف) تضمین کیفیت ب) مدیریت کیفیت جامع ج) کنترل کیفیت د) هیچکدام

صفحه ۹۸۹

۴ - کدام روش زیر، کاملاً کنش گرا بوده و کل سیستم را در بر می‌گیرد؟

الف) کنترل کیفیت
ب) مدیریت کیفیت جامع
ج) تضمین کیفیت
د) بازرسی

صفحه ۹۹۰

۵ - کدامیک از موارد زیر، نام‌های دیگر ارتقا مستمر کیفیت یا (CQI) هستند؟

الف) شش سیگما و نظارت
ب) بازخور مداوم
ج) نقص صفر و بازرسی
د) کایزن و نقص صفر

صفحه ۹۹۰

۶ - کدام مورد زیر جزو هفت بیماری کشنده دمینگ می باشد؟

- الف) تشکیل گروههای خاص شغلی
- ب) عدم درک کارکنان از مدیریت
- ج) هزینه‌های بیش از حد تعهدات قانونی
- د) ارتباطات نامناسب و غیر منطقی

صفحه ۹۹۲

۷ - کدام مورد زیر، از ابزارهای جدید ارزشیابی سیستم مدیریت کیفیت می باشد؟

- الف) شاخص QMSI
- ب) شاخص TQM
- ج) ENQuaL
- د) MARQuIS

صفحه ۹۹۴

۸ - برای ارزشیابی کیفیت در بیمارستان ها، کدام ابزار زیر کاربرد بیشتری دارد؟

- الف) ENQuaL
- ب) DUQuE
- ج) MARQuIS
- د) هیچکدام

صفحه ۹۹۴

۹ - کدام محدودیت مهم مربوط به پرسشنامه ENQuaL می باشد؟

- الف) خیلی طولانی و مفصل و نا کارآمد است
- ب) استفاده از داده‌های نشانگر را در بر نمی گیرد
- ج) فقط برای سیستم‌های بهبود کیفیت مناسب است
- د) فقط اثربخشی سیستم‌ها را می سنجد

صفحه ۹۹۴

۱۰ - جهت غلبه بر موانع رهبری قوی بالینی و مدیریتی در مدیریت کیفیت جامع، بر کدام مورد زیر، باید تاکید شود؟

- الف) چرخش مدیران ارشد
- ب) رویکردهای متنوع در ارائه خدمت
- ج) ایجاد ساختار و فرهنگ کیفیت
- د) عدم تمرکز بیش از حد بر مشتری

صفحه ۹۹۵

۱۱ - سازمان جهانی بهداشت استراتژی جهانی خود را بر کدام مورد زیر، قرار داده است؟

- الف) خدمات، بسته به نیازهای هر کشور متفاوت باشد
- ب) سازماندهی خدمات، رکن مهمی تلقی شود
- ج) خدمات سلامتی، ادغام یافته و مردم محور باشد
- د) موارد الف و ب

صفحه ۹۹۶

۱۲ - افزایش هزینه پیشگیری بیشتر موجب کاهش کدام نوع از هزینه‌ها می‌شود؟

الف) عدم موفقیت داخلی (ب) عدم موفقیت خارجی (ج) پرسنلی (د) ارزیابی یا Appraisal
صفحه ۹۹۷

۱۳ - هشیاری نسبت به هزینه‌ها (Cost Awareness) در بیمارستان یا سازمان بایستی در چه کسانی وجود داشته باشد؟

الف) در میان مدیران سطح اول
ب) در میان کلیه پرسنل سازمان
ج) همه مدیران از سطح اول تا سوم
د) سوپروایزرهای آموزشی یا ناظرین
صفحه ۹۹۷

۱۴ - در راستای اهداف توسعه پایدار (SDGs) برای به حداقل رساندن درمان‌های بیمارستان محور، کدام گزینه باید مورد توجه باشد؟

الف) بهبود کیفیت سازماندهی خدمات مراقبت‌های بهداشتی
ب) توسعه طب تخصصی سرپایی
ج) محدودیت در هزینه‌های درمانی
د) تمرکز بر سطح علمی کارکنان غیر بالینی
صفحه ۹۹۸

۱۵ - کدام روش زیر، جزو عواملی که منجر به بهبود کیفی عملکرد و بازده سازمان می‌شوند، قرار نمی‌گیرد؟

الف) تاکید بر ارزشیابی کیفی فعالیت‌ها بجای نظارت کمی و آماری
ب) همکاری و هماهنگی به جای رقابت‌ها
ج) توسعه سازمانی و توسعه نیروی انسانی
د) استخدام نیروهایی با تحصیلات بالای دانشگاهی
صفحه ۹۹۸

۱۶ - هزینه‌هایی که جهت آموزش و آشنا سازی کارکنان در بدو استخدام صرف می‌شود چه نوع هزینه ای است؟

الف) ارزیابی (ب) عدم موفقیت داخلی (ج) پیشگیری (د) سرمایه ای
صفحه ۹۹۷

۱۷ - هنگامی که بیماران به دلیل عفونت‌های بیمارستانی مجبور به مراجعه مکرر به بیمارستان می‌شوند، بیشتر چه نوع هزینه ای به سازمان بیمارستان تحمیل می‌شود؟

الف) عدم موفقیت داخلی (ب) عدم موفقیت خارجی
ج) هزینه‌های ارزیابی (د) هزینه‌های پیشگیری
صفحه ۹۹۷

۱۸ - کدامیک از عوامل زیر، اثر زیادی بر روی مرگ و میر و یا دیگر شاخص‌های سلامت دارد؟

الف) کارکنان یا پرسنل بهداشتی

ب) گزارش دهی داده‌ها

ج) برنامه ریزی استراتژیک

د) کنترل و پایش عملکردها

صفحه ۹۹۶

۱۹ - مزیت شاخص QMSI در کدام مورد زیر است؟

الف) خودباوری کارکنان

ب) ایجاد نظام سلامت محور

ج) تاکید بیشتر بر جنبه‌های مدیریتی

د) تاکید بر آموزش کارکنان

صفحه ۹۹۵

۲۰ - وقتی خود کارکنان، مسئول کیفیت خدمات می‌شوند نیاز به کدامیک از موارد، کاهش می‌یابد؟

الف) ارزشیابی‌های مکرر

ب) تعادل در حقوق و دستمزد ها

ج) عدم لزوم پرداخت اضافه کاری

د) هیچکدام از موارد فوق

صفحه ۹۹۳

پاسخ‌ها:

شماره	پاسخ	شماره	پاسخ	شماره	پاسخ
۰۱	ب	۰۸	الف	۱۵	د
۰۲	د	۰۹	ب	۱۶	ج
۰۳	ج	۱۰	ج	۱۷	ب
۰۴	ب	۱۱	ج	۱۸	الف
۰۵	د	۱۲	د	۱۹	ج
۰۶	ج	۱۳	ب	۲۰	الف
۰۷	الف	۱۴	الف		