

ÎNTREBĂRI CU COMPLEMENT SIMPLU:

1.	Sistemul de servicii de sanatate din S.U.A. este: a. in intregime public; b. de asigurari sociale de sanatate; c. pluralist privat-public; d. in intregime privat; e. predominant public.
2.	La nivel european, sistemul de servicii de sanatate din Romania este cotate: a. Drept foarte bun, in opinia pacientilor; b. Drept performant, in opinia expertilor; c. Drept cel mai ineficient sistem; d. Ocupa unul dintre ultimele locuri din Europa, conform studiilor anuale ale European Health Consumer Index (EHCI); e. Nu exista informatii in acest sens.
3.	Fondurile publice in Franta sunt administrate de: a) Uniunea Națională a Caselor de Asigurări b) Uniunea Națională a Caselor de Asigurări c) Guvern d) Parlament e) Consiliu de reprezentanți
4.	In Germania, asigurarea voluntara de sanatate este obligatorie pentru: a) Someri b) Cei cu venituri anuale sub 49500 E c) Cei cu venituri anuale peste 49500 E d) Pensionari e) Niciunii de mai sus
5.	Unul dintre obiective generale ale sistemelor de sănătate este: a. Dotarea mai bună cu aparatură a spitalelor b. Acces universal și echitabil la un pachet de servicii c. Eradicarea bolilor cronice d. Combaterea bolilor cu transmitere sexuală e. Distributia de medicamente
6.	Finanțarea NHS se face: a. Prin asigurări sociale de sănătate ca în Germania b. Prin prime plătite de angajator ca în SUA c. Prin taxe și impozite generale d. De către OMS e. De către UNICEF
7.	Atitudine eficientă a organizației față de zvonuri nu este: a) apelarea la persoane influente pentru a clarifica situația b) depistarea și pedepsirea persoanelor care le difuzează c) informarea corectă d) organizarea de întâlniri pentru a discuta și clarifica situația e) analizarea cauzelor specifice, sursele și caracteristicile zvonului
8.	Statisticile și bazele de date sunt utilizate în gestionarea crizelor de imagine prin metoda: a) Eludarea responsabilităților b) Este o provocare! c) Justificarea d) Dovedirea caracterului accidental e) Asigurarea bunelor intenții
9.	Comunicarea cu publicul nu este: a) un mijloc de colectare a informațiilor despre dorințele publicului b) o cale de a stabili legături mai bune cu beneficiarii serviciilor c) o metodă de promovare a instituției în comunitate d) o metodă de manipulare informațională a membrilor organizației și a categoriilor de public relevante pentru organizație e) un răspuns la nevoia de consolidare a responsabilității sociale

10.	Valoarea de informație nu este dată de: a) unicitate b) existența personalității, c) existența consecințelor d) conflict e) interesul organizației
11.	Care este cea mai importantă etapă în luarea deciziei? a. definirea problemei b. colectarea datelor c. luarea deciziei d. acțiunea e. examinarea soluțiilor alternative
12.	În cadrul procesului de schimbare haosul: a. Este o greșeală frecvent întâlnită b. Face parte din tranziție c. Este indus de cei care se opun tranziției d. Nu face parte din procesul schimbării e. Nu apare niciodată
13.	Care din următoarele atribute caracterizează un grup de lucru? a. Majoritatea membrilor doresc să își asume rolul conducător b. Membrii sunt dependenți unul de altul pentru atingerea unui scop comun c. Grupul acționează de sine stătător, nu depinde de organizație d. În cadrul organizației nu există granițe care să distingă membrii de nemembrii e. Grupul de lucru nu este recunoscut de către nemembrii
14.	Maturitatea relevantă sarcinii se referă la : a. Este formată din motivare, responsabilitate și competență și se referă la individ b. Este formată din motivare, responsabilitate și competență și se referă la sarcini c. Este formată din motivare, responsabilitate și competență și se referă la fiecare sarcină în parte d. Este formată din competență și motivare și se referă la experiență e. Este formată din motivare, responsabilitate și se referă la competență
15.	Evaluarea performanței se poate realiza utilizând trei tipuri de abordări: a) organizațională, managerială, corporatistă b) normativă, comparativă, relativă c) interpersonală, informațională și decizională d) normativă, organizațională, informațională e) normativă, decizională, managerială
16.	Strategia este: a) un cadru organizatoric pentru politicieni b) un model de performanță c) direcția și obiectivul pe termen lung al unei organizații d) viziunea unei organizații e) toate cele de mai sus
17.	Domeniile în care ar trebui dezvoltată strategia unei organizații sunt: a) resursele interne ale organizației b) mediul extern în care operează organizația respectivă c) capacitatea organizației de a spori calitatea activității derulate d) extinderea pe o piață nouă e) toate cele de mai sus
18.	Care dintre următoarele afirmații este corectă? a. Scopul unui proiect este reprezentat de rezultatul favorabil care se așteaptă de la un proiect, fiind obligatoriu să fie măsurabil b. Obiectivul trebuie să îndeplinească următoarele criterii: specific, măsurabil, adecvat, realist, limitat în timp c. Durata de desfășurare a unui proiect este de minim șase luni și maxim șase ani. d. Activitățile nu sunt neapărat pașii prin care obiectivele sunt îndeplinite e. Proiectul nu se adresează unui anumit grup țintă.
19.	Indicatorii de output: a. Nu se referă la produse ale proiectului b. Sunt denumiți și indicatori de proces c. Nu rezultă în urma derulării activităților proiectului d. Reflectă în mod direct îndeplinirea obiectivelor e. Nu sunt cuantificabili

20.	<p>Care dintre următoarele afirmații este falsă?</p> <p>a. Indicatorii stabiliți pentru monitorizarea și evaluarea unui proiect reprezintă cuantificarea unui obiectiv care trebuie atins, a resurselor consumate/de consumat, a efectelor obținute</p> <p>b. Indicatorii de impact cuantifică efectele pe termen lung ale proiectului la nivelul beneficiarilor</p> <p>c. Indicatorii nu trebuie corelați cu obiectivele și activitățile propuse</p> <p>d. Evaluarea se realizează printr-o activitate externă de control al proiectului sau de către echipa proiectului</p> <p>e. Indicatorii trebuie să fie măsurabili</p>
21.	<p>Standardul 11 de control intern prevede ca entitatea publică să analizeze sistematic riscurile legate de desfășurarea activităților sale și să elaboreze planuri în direcția limitării posibilelor consecințe ale acestor riscuri:</p> <p>a) cel puțin o dată pe an</p> <p>b) cel mult o dată pe an</p> <p>c) cel puțin o dată pe semestru</p> <p>d) cel mult o dată pe semestru</p> <p>e) cel puțin o dată pe trimestru</p>
22.	<p>Standarde de control intern au ca scop definirea unui minimum de reguli de management, pe care trebuie să le urmeze:</p> <p>a) toate entitățile publice</p> <p>b) opțional, toate entitățile publice</p> <p>c) toate entitățile private</p> <p>d) opțional, toate entitățile publice și private</p> <p>e) toate entitățile publice și private</p>
23.	<p>Determinarea succesiunii și interacțiunii dintre procesele de realizare a serviciilor este o etapă a:</p> <p>a) Planificării calității</p> <p>b) Asigurării calității</p> <p>c) Controlului calității</p> <p>d) Îmbunătățirii calității</p> <p>e) Îmbunătățirii continue a calității</p>
24.	<p>Partea managementului calității concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite este:</p> <p>a) Planificarea calității</p> <p>b) Asigurarea calității</p> <p>c) Controlul calității</p> <p>d) Îmbunătățirea calității</p> <p>e) Îmbunătățirea continuă a calității</p>
25.	<p>Măsurarea calității este o etapă a procesului de:</p> <p>a) Planificare a calității</p> <p>b) Asigurare a calității</p> <p>c) Control al calității</p> <p>d) Îmbunătățire a calității</p> <p>e) Îmbunătățire continuă a calității</p>
26.	<p>Categoria "Nivel acreditat cu încredere ridicată" este acordată de CoNAS pentru îndeplinirea indicatorilor de evaluare aplicabili unității sanitare cu paturi evaluate:</p> <p>a) între 55 și 84,9%</p> <p>b) între 65 și 84,9%</p> <p>c) între 75 și 84,9%</p> <p>d) între 45 și 74,9%</p> <p>e) între 55 și 74,9%</p>
27.	<p>Definește politica unei organizații în domeniul calității:</p> <p>a) Întreg personalul</p> <p>b) Structura de management al calității</p> <p>c) Persoanele desemnate de conducerea organizației</p> <p>d) Managementul de la nivelul cel mai înalt al organizației</p> <p>e) Responsabilii cu calitatea din subunitățile structurii organizatorice</p>
28.	<p>Managementul riscurilor face parte din procesul de:</p> <p>a) Planificare a calității</p> <p>b) Asigurare a calității</p> <p>c) Control al calității</p> <p>d) Îmbunătățire a calității</p> <p>e) Îmbunătățire continuă a calității</p>

29.	Diferența dintre calitatea prevăzută (planificată) și calitatea realizată de spital este indicator de: a) Relevanță b) Accesibilitate c) Structură d) Proces e) Rezultat
30.	Manualul calității nu are scopul de a: a) Comunica angajaților și clienților politica și obiectivele calității b) Câștiga încrederea clienților externi c) Îmbunătăți imaginea organizației d) Trasa circuitul informațional e) Proteja bunurile și informațiile

ÎNTREBĂRI CU COMPLEMENT MULTIPLU:

31.	"Reforma Obama" din sanatare urmareste: a. Cresterea numarului de persoane asigurate; b. Limitarea, reducerea cheltuielilor in sistemul de ingrijiri de sanatare din SUA; c. Reducerea platilor directe pentru servicii de sanatare; d. Responsabilizarea societatilor de asigurari de sanatare; e. Mai buna acoperire a cetatenilor asigurati, in termeni de beneficii.
32.	Intre reformele sistemului de servicii de sanatare din Romania se numara: a. Introducerea sistemului de asigurari sociale de sanatare; b. Programele nationale de sanatare; c. Sectorul privat de furnizori de servicii de sanatare; d. Sistemul medicinei de urgenta; e. Rambursarea spitalelor in functie de rezultate (servicii), nu dupa structura sau alte criterii.
33.	Care sunt punctele forte ale sistemului de servicii de sanatare din SUA? a. Posibilitatea de alegere a asiguratorului; b. Posibilitatea de alegere a furnizorilor de servicii de sanatare; c. Tehnologizarea inalta; d. Se caracterizeaza printr-o eficienta ridicata; e. Este un sistem concurential.
34.	Datorita demotivarii personalului medical din Romania: a. se inregistreaza o rata inalta a migratiei acestuia in strainatate; b. au loc o serie de greve si manifestari de protest; c. se primesc plati informale; d. au aparut deficite semnificative in unele specialitati; e. au aparut deficite semnificative in unele zone ale tarii.
35.	Sistemul sanitar din Romania se confrunta actualmente cu diferite probleme, printre care: a. cheltuieli prea mari b. conditii de plata si de lucru nemotivante pentru personalul medical c. subfinantare d. management deficitar e. absenta sectorului privat de furnizori de servicii de sanatare
36.	Identificati probleme ale sistemului de servicii de sanatare din SUA: a. Imposibilitatea de alegere a furnizorului de servicii de sanatare; b. Numarul foarte mare de neasigurati; c. Calitatea serviciilor spitalicesti; d. Nivelul foarte ridicat al cheltuielilor sistemului medical; e. Metodele de plata a medicilor.
37.	În Franța, rambursarea 100% din fondurile publice se face pentru: a) spitalizare mai mare de 30 zile b) DZ insulino-independent c) cancer d) îngrijiri pe termen lung sau pentru o condiție de lungă durată (numită „afectare de lungă durată”) e) costurile chirurgicale depășesc 91 euro

38.	Metode de cresterea eficientei a sistemului de sanatate din Franta: a) limitarea prescrierii excesive de medicamente și a efectele adverse la acestea b) îmbunătățirea coordonării îngrijirilor c) facilitarea implementarii unei plăți retrospective pentru toate spitalele și clinicile d) educația pacienților e) limitarea duplicării de teste
39.	Cum sunt controlate costurile in sistemul de sanatate din Franta a) Scaderea prescrierii de medicamente generice și utilizarea de medicamente OTC b) Reducerea numărului de paturi în spitalele de cronici c) Limitarea numărului de medicamente rambursate d) Introducerea sistemului voluntar de gate-keeping în asistența primară e) Protocoale pentru managementul bolilor cronice
40.	Reforma sistemului de sanate german s-a facut prin: a) Libertatea de alegere anuală de către pacienți a fondului de boală; b) Îngustarea intervalului contribuției de asigurare, cu tendința de a ajunge la o cotă unică c) “Competiție dirijată” între fondurile de boală; d) Dezvoltarea Institutului pentru Calitate și Eficiență (IQWIG) e) Niciuna de mai sus
41.	Îngrijirile pe termen lung in Germania sunt furnizate de catre: a) Medici de familie, b) nurse specializate, c) terapeuti care se deplaseaza la domiciliu d) sefi de sectie e) infirmiere
42.	In Germania, medicii- sefi de sectie care care lucreaz in spital pot fi platiti: a) Per capita b) Prin salariu c) Direct, de catre pacienti d) per serviciu e) Prin contract, de catre casa de asigurari
43.	Între caracteristicile sistemelor de sănătate de tip Semashko, se numără: a. În fostele țări comuniste b. Finanțare de la buget c. Planificarea și control centralizat statal control d. Număr crescut de paturi de spital și personal medical; e. Stimularea pieței serviciilor de sănătate
44.	Între participanții (grupurile de interese) din cadrul sistemelor de sănătate se numără: a. Autorități de sănătate - naționale, statale și locale; b. Patronat – prin beneficiile de sănătate negociate pentru angajați ; c. Asiguratori - publici, non-profit și privați pentru profit; d. Furnizori - spitale, clinici private, medicina de familie, îngrijiri stomatologice, nursing, laboratoare e. Pacientul – asociațiile pacienților
45.	În Marea Britanie, îngrijirile primare sunt oferite de: a. medici de MG, stomatologi, opticieni, farmaciști b. asistente medicale, moașe, logopezi, fizioterapeuți, chiropodiști, dieteticieni, c. health visitors d. asistenți comunitari – district nurses e. asistenți sociali - angajați ai autorităților de sănătate
46.	Între dezavantajele sistemului național britanic – NHS, se numără : a. Așteptarea (mai mult perceputa decat reala) b. Amestecul politicului c. Costuri ascunse pentru cetatean – cresterea taxarii d. Acces universal bazat pe nevoie si nu pe capacitatea de plata, e. Accesul la cea mai noua tehnologie/ investitii reduse in tehnologia noua
47.	Sistemul național de sănătate de tip Beveridge are următoarele caracteristici: a. Se regăsește în Marea Britanie, Norvegia, Suedia, Danemarca, Italia, Spania, Portugalia, Grecia b. Este finanțat de la guvern prin taxe și impozite generale c. Este prezent și în România d. Planificare centralizată a serviciilor e. Management descentralizat al spitalelor, medicilor de familie și sănătății publice

48.	<p>Între avantajele sistemului național britanic – NHS, se numără</p> <ol style="list-style-type: none"> Acces universal bazat pe nevoie și nu pe capacitatea de plată, așa cum este prevăzut în Legea Sănătății din 1948 Lipsa de griji pentru cetățean – nu există probleme de neacoperire Listele de așteptare Influxurile reduse de cash oferă stimulente pentru o bună disciplină financiară Beneficii organizatorice mari pentru angajați
49.	<p>Analiza SWOT este utilizată în procesul de PR pentru:</p> <ol style="list-style-type: none"> descoperirea problemelor evaluarea organizației elaborarea strategiilor de comunicare combaterea zvonurilor consolidarea reputației și a bunului renume în comunitate
50.	<p>Purtătorul de cuvânt trebuie:</p> <ol style="list-style-type: none"> să se asigure că știe și înțelege mesajul care trebuie transmis să evite pasivitatea și atitudinea defensivă să arate că stăpânește situația, pentru a avea mai multă credibilitate să vorbească numai în limitele mandatului și cunoștințelor pe care le deține să nu răspundă la întrebări prostești sau care s-au mai pus
51.	<p>Este public extern al unei organizații:</p> <ol style="list-style-type: none"> populația presa instituțiile publice și private reprezentanții instituțiilor care vin în contact cu spitalul decidenții politici
52.	<p>Reacția în cazul unei crize de imagine este eficientă dacă există premisele:</p> <ol style="list-style-type: none"> bunul renume în comunitate neimplicarea personalului în procesul de comunicare externă corectitudinea demonstrată anterior crizei evitarea relațiilor cu presa transparența în timpul crizei
53.	<p>Fișierele de criză conțin:</p> <ol style="list-style-type: none"> date cu persoanele de contact lista publicurilor lista cu personalul care acționează în criză informații relevante despre alte situații similare statistici
54.	<p>Comunicare bilaterală asimetrică a unei organizații:</p> <ol style="list-style-type: none"> nu ține seama de feedback ține seama de feedback în scopul modificării mesajelor ține seama de feedback în scopul schimbării organizației urmărește schimbarea mesajelor, astfel încât să crească puterea lor de convingere urmărește schimbarea organizației, astfel încât aceasta să corespundă așteptărilor publicului
55.	<p>Care din următoarele sunt metode de colectare a indicatorilor calitativi?</p> <ol style="list-style-type: none"> observarea comportamentelor colectarea și prelucrarea plângerilor pacienților și personalului colectarea de date privind indicii de infecții postoperatorii colectarea de date din sistemul informațional al spitalului nici una din cele de mai sus
56.	<p>Care din următoarele reprezintă pași în listarea soluțiilor alternative ?</p> <ol style="list-style-type: none"> Primul obiectiv este de a genera cât mai multe soluții posibil Oameni care cunosc sau sunt afectați de problemă se adună pentru a oferi sugestii Pacienții, cărțile, articolele, experiența altor spitale, consultanții, și alții pot servi ca surse de soluții adiționale se adoptă o soluție deja implementată, chiar dacă în trecut nu a dat rezultate Nici una din cele de mai sus
57.	<p>Care din următoarele întrebări trebuie puse atunci când încercăm să listăm soluții alternative?</p> <ol style="list-style-type: none"> Care sunt resursele necesare care sunt costurile estimate care sunt efectele pe termen scurt și lung care sunt posibilele efecte secundare, care sunt riscurile care este fiabilitatea alternativei

58.	În cadrul etapei de furtună întâlnim următoarele caracteristici: a. conflictul b. confruntarea, lupta pentru putere c. o bună comunicare d. politețe e. Încredere
59.	Care dintre următoarele fac parte din atributele unei echipe de succes? a. Un scop înălțător b. Relații de colaborare între membrii echipei c. O conducere fermă d. Resurse externe și recunoaștere e. Interese ascunse
60.	Care sunt principalele tipuri de schimbare? a. De rutină b. Pentru a face față unei crize c. Pentru că așa se dorește de la centru d. Inovativă e. Schimbare radicală, de transformare a unei organizații
61.	Care din următorii pași fac parte din procesul schimbării? a. Definirea problemei b. Diagnosticul și identificarea cauzei c. Costul schimbării d. Planificarea și implementarea e. Evaluarea
62.	Rezistența la schimbare se datorează: a. Fricii de a nu pierde puterea b. Unor experiențe anterioare neplăcute c. Insatisfacției d. Ignoranței e. Atitudinii defensive
63.	Care dintre următoarele etape fac parte din modelul formării echipei: a. Formarea b. Agreerea c. Furtuna d. Normarea și performanța e. Reconstruirea
64.	Stilul de conducere autocrat este adecvat acolo unde avem: a. Personal nou, subordonați fără experiență b. Personal cu experiență c. Decizii ce trebuie luate repede. d. Timp suficient e. Performanță slabă a personalului
65.	Care din următoarele caracteristici putem spune că aparțin unui lider de succes: a. Inspiră o viziune împărtășită b. Este autocrat și eroinic c. Dă posibilitatea celorlalți să acționeze d. Reușește să îi influențeze pe subordonați să-i pună în practică ideile, chiar și când nu sunt de acord cu ele e. Încurajează inima
66.	Stilul de conducere democratic este adecvat acolo unde avem: a. Personal cu multă experiență, dispersat geografic b. Personal cu experiență c. Timp suficient d. Managerul are prea mulți subordonați pentru a-i supraveghea e. Datele sunt la îndemână, personalul este concentrat din punct de vedere geografic
67.	Strategia unei organizații se poate dezvolta la trei nivele distincte: a) corporativ, conținând obiectivul general și domeniul de activitate al organizației b) al unității comerciale privind concurența pe piețe specifice c) operațional care reflectă modul prin care părțile componente ale organizației livrează în mod eficient d) al mediului intern și al mediului extern privind direcția pe termen lung; e) niciunul din cele de mai sus;

68.	Analiza PEST cuprinde următoarele elemente: a) analiza factorilor politici care pot afecta performanța sau opțiunile deschise organizației b) analiza influențelor economice cu care se confruntă organizația c) analiza tendințelor sociologice d) analiza punctelor slabe ale mediului extern e) analiza inovațiilor tehnologice
69.	Care dintre următorii pași sunt necesari pentru construirea unei balanțe SCORECARD: a) colectarea informațiilor și revizuirea rezultatelor b) selectarea câtorva indicatori pentru fiecare obiectiv c) definirea unor obiective pentru fiecare perspectivă d) construirea unor noi perspective specifice fiecărei organizații e) construirea de indicatori (identificarea sursei datelor, alegerea țintei/standardului)
70.	Analiza SWOT poate fi utilizată pentru a genera idei creative și strategii utilizând ca ghid o serie de întrebări printre care: a) Cum putem să ne apărăm împotriva fiecărei amenințări? b) Cum putem folosi avantajele pieții? c) Cum putem folosi fiecare punct tare? d) Cum putem exploata fiecare oportunitate? e) Cum putem anihila fiecare punct slab?
71.	Instrumentele utilizate în identificarea schimbărilor produse în mediul de operare și impactul acestora asupra organizației sunt: a) analiza câmpului de forțe b) modelul celor 5 forțe, al lui Porter c) analiza PEST d) matricea Ansoff e) analiza SWOT
72.	Misiunea unei organizații constituie motivul existenței instituției, calitățile și caracteristicile instituției, scopurile sale, utilizatorii și trebuie să fie: a) diferită față de nevoile comunității b) motivatoare și stimulative c) coerentă cu viziunea d) împătâjită doar de conducerea organizației e) împătâșită de toți membrii organizației
73.	Balanța SCORECARD este un instrument ce oferă o imagine de ansamblu asupra organizației luând în considerare mai multe perspective printre care: a) perspectiva resurselor umane și perspectiva financiară b) perspectiva financiară și perspectiva pacientului c) perspectiva organizațională și perspectiva externă d) perspectiva clienților și perspectiva resurselor materiale e) perspectiva inovării și perspectiva internă
74.	Evaluarea performanței spitalului are un impact asupra comportamentului organizației și a membrilor săi și va ține cont de: a) numărul membrilor organizației b) organigrama organizației c) misiunea și obiectivele organizației d) dinamica de schimbare a organizației e) resursele materiale și financiare ale organizației
75.	Viziunea unei organizații este un mod specific de înțelegere și interpretare a lucrurilor care dă direcție tuturor activităților fiind: a) specifică unei activități desfășurate la nivelul organizației b) complexă și reprezentativă pentru conducerea organizației c) pozitivă și împărtășită de toată lumea d) coerentă, largă și detaliată e) pe înțeles pentru nevoile comunității
76.	Principalele priorități în domeniul sănătății vor fi finanțate în cadrul exercițiului financiar 2014 – 2020 prin: a. PO Capital Uman b. Programul Operațional Regional c. PO Dezvoltarea Competitivității d. POSDRU e. PO Mediu

77.	Indicatorii stabiliți pentru monitorizarea unui proiect sunt: a. De input b. De output (proces) c. De rezultat d. De impact e. De eficiență
78.	Noile programe de finanțare cu fonduri UE sunt: a. Horizon 2014-2020 b. FP7 c. Health for Growth - al III-lea Program de acțiune în domeniul sănătății publice d. Programul Comunitar de acțiune în domeniul sănătății publice—DG SANCO e. Erasmus +
79.	Nivelul General de Risc este ridicat atunci când: a) Impactul negativ este de nivel ridicat și Probabilitatea de apariție este mare b) Impactul negativ este de nivel ridicat și Probabilitatea de apariție este medie c) Impactul negativ este de nivel ridicat și Probabilitatea de apariție este scăzută d) Impactul negativ este de nivel mediu și Probabilitatea de apariție este mare e) Impactul negativ este de nivel mediu și Probabilitatea de apariție este medie
80.	Monitorizarea și măsurarea proceselor urmărește să se asigure că: a) Intrările sunt corecte b) Activitățile de transformare a intrărilor în ieșiri sunt corecte c) Sunt obținute rezultatele dorite d) Toate procesele au proceduri e) Procedurile sunt actualizate periodic
81.	Manualul calității are ca scopuri: a) Comunică angajaților și clienților politica și obiectivele calității b) Câștigă încrederea clienților externi c) Îmbunătățește imaginea organizației d) Asigură disciplina și eficacitatea operațiilor e) Asigură instruirea angajaților și îi conștientizează asupra importanței asigurării calității f) Specifică modalitatea de desfășurare a unei activități sau a unui proces
82.	Controlul intern reprezintă ansamblul politicilor și procedurilor concepute și implementate de către managementul și personalul unității publice, în vederea furnizării unei asigurări rezonabile pentru: a) atingerea obiectivelor într-un mod economic, eficient și eficace b) respectarea regulilor externe, a politicilor și regulilor managementului c) protejarea bunurilor și a informațiilor d) prevenirea și depistarea fraudelor și greselilor e) calitatea documentelor contabile
83.	Standardele reprezintă nivelul de performanță: a) Observabil b) Realizabil c) Măsurabil d) Adaptat fiecărei organizații e) Agreat de profesioniști
84.	Acreditarea nu atestă: a) calitatea serviciilor oferite tuturor pacienților b) calitatea serviciilor oferite fiecărui pacient c) capacitatea spitalului de a asigura calitatea serviciilor d) capacitatea spitalului de a se dezvolta e) capacitatea spitalului de a se menține pe piața serviciilor medicale
85.	Care dintre afirmațiile următoare privitoare la instrucțiunile de lucru sunt adevărate? a) Instrucțiunile de lucru se referă la activitatea restrânsă, limitată uneori la un singur post de lucru/utilaj. b) Instrucțiunile de lucru trebuie să fie elaborate pentru descrierea realizării acelor activități, care ar fi afectate de lipsa unor astfel de instrucțiuni. c) Instrucțiunile de lucru nu pot fi înlocuite de instruirea personalului. d) Instrucțiunile de lucru trebuie să reflecte cerințele și activitățile relevante. e) Instrucțiunile de lucru trebuie să fie în ordinea operațiilor.
86.	Planificarea calității constă în: a) Determinarea necesităților și așteptărilor clienților și ale altor părți interesate b) Identificarea proceselor sistemului de management al calității c) Elaborarea misiunii d) Elaborarea viziunii e) Elaborarea strategiei

87.	Standardul ISO 9001/2000 prevede obligativitatea elaborării de proceduri documentate cu privire la următoarele activități: a) Controlul documentelor b) Asigurarea resurselor c) Auditul intern d) Controlul produsului neconform e) Acțiuni corective
88.	Sunt strategii alternative pentru raspunsul la risc : a) Acceptarea riscului b) Ignorarea riscului c) Evitarea riscului d) Monitorizarea riscului. e) Diminuarea riscului
89.	Chestionarul administrat personalului angajat al spitalului în timpul vizitei de de evaluare a spitalelor în scopul acreditării: a) cuprinde un set de întrebări cu răspunsuri închise b) cuprinde un set de întrebări cu răspunsuri deschise c) cuprinde un set de întrebări cu răspunsuri închise și deschise d) se aplică numai după obținerea consimțământului e) este obligatoriu pentru personalul solicitat
90.	Obiective ale acreditării sunt: a) să ofere siguranță populației în legatură cu serviciile acreditate b) să determine necesitățile și așteptările clienților și ale altor părți interesate c) să orienteze abordarea analizei spitalului d) să ofere informații corecte despre performanța serviciului acreditat tuturor părților interesate, inclusiv populației; e) să stimuleze și să motiveze organizațiile și pe practicieni în activitatea lor îndreptată spre satisfacția populației, printr-o înalta calitate a serviciilor lor.
91.	Care dintre afirmațiile următoare sunt adevărate? a) Riscul este o realitate b) Riscul este o certitudine. c) Riscul o problemă care poate să apară d) Riscul afectează realizarea obiectivelor e) Riscul este o vulnerabilitate a organizației
92.	Care dintre următoarele referințe ce conțin standarde de acreditare se referă la preluarea în îngrijire a pacientului ? a) Referinta 4 MMI - Managementul mediului de îngrijire b) Referinta 5 MCS - Managementul calitatii serviciilor c) Referinta 7 GDP - Gestiunea datelor pacientului d) Referinta 8 MIS - Managementul ingrijirilor de sanatate e) Referinta 9 PGR - Prevenirea si gestiunea riscurilor