

I. Choose the best answer: (5 pts)

- a- Quality is:
- 1- The level how the system, the constituents and the stages fulfill required or specified needs.
 - 2- To provide the best service for the client that fits his requirements and expectations.
 - 3- Do not fulfill the requirements.
 - 4- (1 + 2)
- b- The presence of highly qualified and experienced professional nurses and doctors help the health institution to:
- 1- Raise the level performance.
 - 2- Improve the service given.
 - 3- Decrease the rate of diseases and deaths.
 - 4- Decrease costs.
 - 5- All what is mentioned above.
- c- Is considered the (pioneer) in initiating the issues of providing and improving quality:
- 1- Deming / Juran.
 - 2- Jabolenski.
 - 3- Avedis Donabedian.
 - 4- Tenroditoro.
- d- Is not a principle of quality management.
- 1- Centered on the client.
 - 2- Continuous improvement.
 - 3- Team work instead of competition.
 - 4- Appreciation of institution by the community.

Choose three questions of the following questions: (5pts/ Question)

- II. Define the indicator and talk about SMART method.
- III. Talk about the principal sources for the legal responsibilities that comes from fault a nurse commits.
- IV. List the uses of accreditation.
- V. Explain the two classifications of quality problems of a health system in general.
- a. Overuse.
 - b. Underuse.
- and give an example about each one

I. Choisir la bonne réponse: (5pts)

- a- La qualité est:
- 1- Le niveau du système, les constituants et les étapes requises ou les besoins spécifiques.
 - 2- Pour assurer le meilleur service au client qui satisfait ses demandes et ses attentes.
 - 3- Ne pas assurer les demandes.
 - 4- (1 + 2)
- b- La présence, dans une institution de santé, d'infirmiers(es) et de médecins ayant une grande expérience et des compétences professionnelles, aide à:
- 1- Augmenter le niveau de performance.
 - 2- Améliorer le service assuré.
 - 3- Diminuer le taux de mortalité et de maladies.
 - 4- Diminuer le coût.
 - 5- Tout ce qui a été mentionné.
- c- Il est considéré comme pionnier en initiant et améliorant la qualité:
- 1- Deming / Juran.
 - 2- Jabolenski.
 - 3- Avedis Donabedian.
 - 4- Tenroditoro.
- d- Il n'est pas des principes de la direction de qualité:
- 1- Se concentrer sur le client.
 - 2- L'amélioration continue.
 - 3- L'entraide communautaire à la place des compétitions.
 - 4- L'appréciation de l'institution par la communauté.

Choisir trois des questions suivantes: (5pts/ Question)

- II. Définir l'indicateur et parler de la méthode de SMART.
- III. Parler des sources essentielles des responsabilités légales qui résultent d'une erreur commise par l'infirmier.
- IV. Nommer les utilisations de l'accréditation.
- V. Expliquer les deux classifications des problèmes de qualité d'un système de santé en général:
- a. Excès d'application.
 - b. Manque de son application.
- Et donner un exemple pour chaque cas.

I . إختار الإجابة الصحيحة: (5 علامات)

- أ- الجودة هي :
- 1- الدرجة التي يلبي فيها النظام، المكونات والمراحل اللازمة او الحاجات الخاصة .
 - 2- تقديم أفضل خدمة للزبون تتناسب مع متطلباته وتوقعاته.
 - 3- عدم انجاز المتطلبات.
 - 4- (2 + 1).
- ب- يساعد حصول المؤسسة الصحية على مرضات وأطباء ذوي خبرات طويلة ومؤهلات عالية في مجال التخصص على:
- 1- رفع مستوى الأداء 0
 - 2- تحسين الخدمة المؤمنة .
 - 3- تخفيض نسب الوفيات والأمراض.
 - 4- إنخفاض التكاليف.
 - 5- كل ما ذكر سابقاً.
- ج- يعتبر الرائد في صياغة مفاهيم تأمين وتحسين الجودة :
- 1- Deming / Juran.
 - 2- Jabolenski.
 - 3- Avedis Donabedian.
 - 4- Tenroditoro.
- د- ليس من مبادئ إدارة الجودة:
- 1- التركيز على الزبون .
 - 2- التحسين المستمر.
 - 3- التعاون الجماعي بدلاً من المنافسة.
 - 4- تقدير المؤسسة عن طريق المجتمع.

إختر ثلاثة أسئلة من الاسئلة التالية: (5 علامات/سؤال)

- II . عرّف المؤشر وتكلم عن طريقة سمارت SMART.
- III . تكلم عن المصادر الأساسية للمسؤولية القانونية التي تنتج عن خطأ يرتكبه الممرض.
- IV . عدّد إستعمالات التصنيف.
- V . إشرح التصنيفين لمشاكل الجودة من النظام الصحي بشكل عام:
أ - الإستخدم الزائد (overuse)
ب - النقص في الإستخدم (underuse)
واعط مثال على كل منهما.