

ПРОБНЫЙ ТЕСТ

**для оценки знаний первых руководителей
республиканских организаций здравоохранения и их заместителей
согласно утвержденной технической спецификации тестов по специальности
«менеджмент здравоохранения» (далее – Спецификация)
в рамках аттестации на соответствие занимаемой должности**

Пояснения от Национального Центра Независимой Экзаменации:

При тестировании претенденту будет представлено 100 вопросов с множественными вариантами ответов и одним правильным ответом. В данном пробном варианте тестов точно соблюдена пропорция вопросов по темам и под-темам согласно компетенциям, утвержденным в Спецификации.

В данном пробном варианте не содержатся оригиналы вопросов, применяемые для оценки, но вопросы составлены по аналогии задаваемых вопросов и по теме задаваемых вопросов. Оценка является первой частью аттестации оцениваемых претендентов на соответствие занимаемой должности, проводимая Уполномоченным органов в сфере здравоохранения.

Оценка будет проводиться согласно национальной и международной практике по защите и качеству оценки теоретических знаний претендента. Результаты оценки индивидуальных претендентов не будут публиковаться в открытом доступе.

1. Преимущество корпоративного управления?
 - a) коллегиальное принятие решений
 - b) приспособление к непредсказуемой изменчивости рынка
 - c) укрепление лидерства первого руководителя
 - d) отсутствие рисков банкротства
 - e) повышение узнаваемости бренда организации
2. Что из перечисленного не является принципом корпоративного управления?
 - a) Коллегиальность
 - b) Прозрачность
 - c) Эффективность
 - d) Своевременность
 - e) Защита интересов акционера
3. Что не является примером элемента корпоративного управления?
 - a) Правление
 - b) Наблюдательные совет
 - c) HR-служба
 - d) Корпоративный секретарь
 - e) Служба внутреннего аудита
4. Какая форма юридического лица НЕ позволяет внедрить элементы корпоративного управления?
 - a) Акционерное общество
 - b) Некоммерческое акционерное общество
 - c) Товарищество с ограниченной ответственностью
 - d) Государственное предприятие на праве хозяйственного ведения с наблюдательным советом
 - e) Государственное коммунальное казенное предприятие

5. Что НЕ входит в компетенцию наблюдательного совета государственного предприятия в РК?
- вырабатывает предложения по приоритетным направлениям деятельности предприятия
 - дает заключение по проекту плана развития предприятия
 - дает заключение по проекту кодекса корпоративного управления
 - предварительно утверждает годовую финансовую отчетность
 - принимает решение о распределении спонсорской помощи
6. Показатели эффективности использования коечного фонда включают все, кроме:
- среднегодовая занятость койки (число дней)
 - оборот койки (число пролеченных пациентов в среднем в на койку)
 - средняя длительность пребывания пациента на койке в стационаре в днях
 - среднее время ожидания готовности койки
 - обеспеченность населения больничными койками
7. Какой показатель деятельности амбулаторной организации вероятнее всего применяется менеджерами в анализе эффективности ее деятельности?
- число прикрепленного населения
 - обеспеченность кадрами
 - число обоснованных жалоб в год
 - среднее число посещений жителем в год
 - число обслуживаемых участков
8. Направления развития организации согласно сбалансированной системе показателей включают все указанное ниже, КРОМЕ:
- Ориентация на клиента
 - Ориентация на финансовые показатели
 - Ориентация на внутренние рабочие процессы
 - Ориентация на развитие и обучение сотрудников
 - Ориентация на условия рынка
9. Индикаторы (показатели) для планирования и отслеживания деятельности должны быть конкретные, измеримые, ограничены во времени, актуальны (важны) а также:
- Реалистичные
 - Амбициозные
 - Низкозатратные
 - Нейтральные
 - Инклюзивные
10. На каком электронном ресурсе граждане РК могут проверить историю персонализированных взносов и отчислений с целью социального медицинского страхования в режиме реального времени?
- Сайт Фонда Социального Медицинского Страхования
 - Сайт Правительства РК
 - Сайт электронного Правительства РК
 - Сайт Министерства здравоохранения РК
 - Портал Комета государственных доходов Правительства РК
11. Что такое «Национальные счета здравоохранения»?
- Международная финансовая отчетность, консолидированная для данных по конкретной стране
 - Система бухгалтерского аудита и отчета по итогам года

- c) Ежегодный статистический сборник показателей здравоохранения
 - d) Система мониторинга финансовых потоков в системе здравоохранения страны
 - e) Учетные транзакции в области здравоохранения
12. При условии сохранения текущих трендов: старение населения, увеличение доли пациентов с множественными хроническими заболеваниями, а также стремление государственной страховой организации сдерживать рост расходов на здравоохранение, строительство каких видов медицинских организаций вероятнее всего оправдает капитальные затраты в сельской местности?
- a) Многопрофильные больницы
 - b) Монопрофильные больницы
 - c) Амбулаторные организации с дневным стационаром
 - d) Хосписы
 - e) Дома престарелых
13. Какие виды государственной поддержки предусмотрены в рамках Закона «О государственно-частном партнерстве» по проектам ГЧП?
- a) компенсация инвестиционных затрат, компенсация операционных затрат, вознаграждение за управление объектом госимущества
 - b) компенсация инвестиционных затрат, компенсация операционных затрат, вознаграждение за управление объектом госимущества, плата за доступность
 - c) виды государственной поддержки прописываются в договоре государственно-частном партнерстве на усмотрение сторон договора
 - d) На усмотрение Управления здравоохранения
 - e) Покрытие валютного риска проекта ГЧП
14. Основной целью реструктуризации больничного сектора является:
- a) повышение рентабельности организаций здравоохранения в связи с внедрением обязательной системы медицинского страхования
 - b) закрытие нерентабельных и маломощных больничных организаций
 - c) децентрализация сети первичной медико-санитарной помощи
 - d) оптимизация инфраструктуры сети организаций здравоохранения и переход от моно- к многопрофильности
 - e) развитие службы охраны психического здоровья
15. В соответствии с новым нормативом сети организаций здравоохранения (Приказ МЗ РК от 27 ноября 2017 года № 882):
- a) предусмотрено создание врачебных амбулаторий в населенных пунктах начиная от 30 000 (тридцати тысяч) обслуживаемого населения
 - b) предусмотрена концентрация консультативно-диагностической помощи на уровне больничных организаций
 - c) предусмотрено сохранение монопрофильных больниц только в городах Астана и Алматы
 - d) предусмотрено создание поликлиник только в населенных пунктах с населением больше 35 000 человек
 - e) предусмотрено объединение университетских клиник в городах Астана и Алматы
16. В расчет тарифов на медицинские услуги в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи (ГОБМП) входят:
- a) питание пациентов стационара
 - b) рыночная стоимость заработной платы сотрудников медицинской организации
 - c) расходы на международных экспертов для менторства при наличии статуса международной аккредитации

- d) все вышеуказанное верно
 - e) финансовый результат
17. В основе каких тарифов лежат расчеты комплексного подушевого норматива?
- a) Тарифы паллиативной помощи
 - b) Тарифы дневного стационара
 - c) Тарифы помощи на дому
 - d) Тарифы амбулаторно-поликлинической помощи
 - e) Все вышеуказанное
18. Как должна исчисляться заработная плата медицинских работников государственного предприятия на праве хозяйственного ведения?
- a) Согласно Постановлению Правительства РК №1192 вне зависимости от наличия в организации Правил оплаты труда работников
 - b) Согласно сетке заработной платы медицинских работников в регионе
 - c) Согласно утвержденным в организации Правилам оплаты труда работников
 - d) Согласно Постановлению Правительства РК №1192 при отсутствии в организации Правил оплаты труда работников
 - e) Верны ответы c, d
19. Что не является примером планирования капитальных вложений?
- a) Приобретение оборудования МРТ
 - b) Перестройка приемного отделения (зона триажа, зона интенсивной терапии и др.) для соответствия новым требованиям МЗ РК
 - c) Инвестирование в проект государство-частного партнерства по приобретению поликлиники
 - d) Передача в аутсорсинг лабораторных услуг
 - e) Перестройка системы вентиляции для установления отрицательного давления в палате для инфекционных пациентов
20. Метод, применяемый в капитальном бюджетировании на основе потоков (доходов) денежных средств от инвестиционного проекта?
- a) Расчет настоящей стоимости будущих поступлений
 - b) Расчет рентабельности инвестиций
 - c) Расчет потока денежных средств
 - d) Расчет чистой прибыли
 - e) Все вышеуказанное верно
21. Дайте наиболее полное определение Плана развития?
- a) Документ, определяющий показатели финансовой результативности государственного предприятия, акционерного общества и товарищества с ограниченной ответственностью на трехлетний срок
 - b) Документ, определяющий этапы развития деятельности государственного предприятия, акционерного общества и товарищества с ограниченной ответственностью на годовой срок
 - c) Документ, определяющий основные направления деятельности и показатели финансово-хозяйственной деятельности государственного предприятия, акционерного общества и товарищества с ограниченной ответственностью на пятилетний срок
 - d) Документ, являющийся бюджетом организации, согласованный с уполномоченным органом в области здравоохранения
 - e) Документ, определяющий основные направления деятельности и показатели финансово-хозяйственной деятельности государственного предприятия, акционерного общества и товарищества с ограниченной ответственностью на трехлетний срок

22. Какова наиболее верная тактика первого руководителя в защите профессиональной ответственности врачей для обеспечения бесперебойной и эффективной деятельности организации?
- a) Усиление профессионального союза работников с установлением в коллективном договоре пунктов по выплате со стороны работодателя компенсационных выплат в случае судебных тяжб с пациентами
 - b) Добровольное страхование профессиональной ответственности врачей в профессиях с наибольшим риском непреднамеренных медицинских ошибок в страховой компании
 - c) Постоянное присутствие в социальных сетях и быстрое реагирование на жалобы пациентов в виде ответов от организации в социальной сети
 - d) Обязательное страхование всех медицинских работников организации
 - e) Найм профессиональной команды юристов для постоянной готовности качественно вести судебные процессы
23. При ежегодном пересмотре лекарственного формуляра организации из него предложили исключить несколько лекарственных средств в связи с появлением сведений об их низкой эффективности и недостаточности доказательной базы. Однако пациенты привыкли получать их ранее в стационаре в предыдущие годы. Какова наиболее верная тактика первого руководителя и его заместителя по клинической работе?
- a) Выбрать тактику постепенного исключения этих лекарственных средств. То есть оставить их в формуляре на год, но закупать в сниженном объеме для снижения риска социального напряжения с пациентами.
 - b) Оставить указанные лекарственные средства в формуляре, если большинство врачей-клиницистов организации настоят на этом
 - c) Настоять на исключении указанных лекарственных средств. Обучить врачей и внедрить обучение пациента о плане лечения на основе доказательной медицины
 - d) Отправить запрос в Комитет фармации МЗ для получения разъяснения о наличии этих препаратов в Казахстанском национальном лекарственном формуляре.
 - e) Если группа пациентов, пользующаяся указанными лекарственными средствами очень активна и юридически организована (есть лоббирующая ассоциация), инициировать включение этих лекарственных средств в Казахстанский национальный лекарственный формуляр
24. Что критично важно для обеспечения качества услуг при передаче услуг в аутсорсинг?
- a) Прописать в договоре с компанией-исполнителем индикаторы качества услуг как требования Заказчика
 - b) Предусмотреть в бюджете средства, эквивалентные всем затратам на оказание услуги до аутсорсинга в первый год передачи услуги
 - c) Обсудить с компанией-исполнителем все требования Заказчика к качеству услуг
 - d) Запланировать стратегию коммуникации – информировать пациентов о том, кто и начиная с какого периода является поставщиком услуг
 - e) Собрать отзывы о компании-поставщике услуг до заключения договора
25. Как со стороны принимающей медицинской организации проверяется соблюдение холодной цепи при доставке вакцин и других препаратов, чувствительных к температуре?
- a) Проверить журнал приема и накладные документы
 - b) Проверить лицензию и сертификат соответствия товара согласно требований контроля качества при регистрации и ввозе препарата в страну
 - c) На основе запроса в территориальный департамент Комитета фармации
 - d) Сверить данные термометра до выезда, по необходимости в пути, и во время доставки (измерение вручную или автоматическое записывающее устройство)
 - e) Проверить сопровождающие документы единого дистрибьютора

26. Операционный план организации составляется, как правило, на период:
- a) 3 месяца
 - b) 12 месяцев
 - c) 18 месяцев
 - d) 24 месяца
 - e) На пять лет
27. Диаграмма Ганта – это:
- a) инструмент проектного управления для подсчета отклонений в затратах от запланированных затрат
 - b) инструмент проектного управления для планирования мероприятий и сроков проекта
 - c) инструмент с целью привлечения к ответственности проектных членов
 - d) наглядный способ мониторить командный подход и корпоративный дух
 - e) диаграмма, изображающая влияние 20% ключевых процессов на 80% результатов
28. Фазы проекта в проектном менеджменте включают все указанное, КРОМЕ:
- a) Инициация – происходит выдвижение идеи и подготовка документов
 - b) Планирование – определение сроков, разделение процессов на конкретные этапы, назначение ответственных лиц
 - c) Исполнение – реализация в полном объеме всех намеченных действий
 - d) Завершение – анализ полученных данных и контроль соответствия планам
 - e) Закрытие – подведение итогов с участием внешних представителей (СМИ и др), подсчет финансового результата
29. Перечислены классические роли в проектном менеджменте, где все верно, КРОМЕ:
- a) Мечтатель проекта (генератор идей)
 - b) Менеджер проекта
 - c) Руководитель проекта
 - d) Пиар-менеджер проекта
 - e) Аналитик (эксперт) проекта
30. Совещания рекомендуется документировать протоколом, так как:
- a) Устные поручения сложнее контролировать (требовать их исполнения)
 - b) Внешний аудит качества затребует для рейтинговой оценки
 - c) Менеджер должен записывать коллективное мнение сотрудников для управленческих решений
 - d) Требуется для национальной аккредитации
 - e) Это требуется действующими нормативными актами в РК
31. Согласно теории бережливого производства, виды потерь включают все указанное, КРОМЕ:
- a) потери из-за перепроизводства
 - b) потери времени из-за ожидания
 - c) потери из-за смены руководств
 - d) потери из-за лишних запасов
 - e) потери из-за ненужных перемещений
32. Мало востребованные товары (по теории бережливого производства) целесообразно:
- a) Продвигать через рекламу в крупных СМИ
 - b) Повышать на них преискурант цен
 - c) Производить согласно спроса
 - d) Перестать производить
 - e) Выпускать сезонно

33. Дайте определение бережливого производства:
- a) управление предприятием, основанное на постоянном стремлении к устранению всех видов потерь
 - b) управление кадрами и производством через автоматизированные системы
 - c) производство с самыми дешевыми затратами
 - d) управление предприятием, основанное на повышении безопасности
 - e) экономия всех видов расходов
34. Пример внедрения бережливого производства:
- a) переход на электронную медицинскую карту
 - b) конфиденциальная информация о пациенте хранится в одном бумажном экземпляре
 - c) медицинские осмотры печатаются по мере наполнения страницы текстом
 - d) хранение и выдача постельного белья централизовано путем отмены складирования в клинических отделениях
 - e) косметический ремонт стен и потолков для устранения трещин в покраске
35. Бережливое здравоохранение – это:
- a) концепция сокращения затрат времени медицинского персонала, не связанного непосредственно с оказанием помощи пациенту
 - b) концепция сокращения затрат на оборудование
 - c) концепция сокращения времени отдыха персонала
 - d) применение в медицине принципов тотальной экономии расходов
 - e) все вышеуказанное верно
36. Перечислите информационные ресурсы, где есть доступ к утвержденным нормативно-правовым документам Казахстана:
- a) Сайт базы данных «Параграф» по адресу online.zakon.kz
 - b) adilet.zan.kz
 - a) Сайт Министерства здравоохранения РК
 - b) Сайт Министерства юстиции РК
 - c) Все вышеуказанное верно
37. Какой вид медицинской помощи включает психологическую помощь и оказывается гражданам с социально-значимыми заболеваниями, перечень которых определяется уполномоченным органом:
- a) доврачебная медицинская помощь
 - b) квалифицированная медицинская помощь
 - c) специализированная медицинская помощь
 - d) высокотехнологичная медицинская услуга
 - e) медико-социальная помощь
38. Как, согласно нормативных документов Казахстана, осуществляется патронаж отдельных групп населения для снижения риска возникновения эпидемии инфекционного заболевания?
- a) путем посещения пациента на дому медицинским работником организаций ПМСП, в том числе путем подворных (поквартирных) обходов
 - b) путем обзвона прикрепленного населения врачом общей практики
 - c) путем передачи «активов» в через портал бюро госпитализации
 - d) путем лечения в дневном стационаре прикрепленного населения при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний с целью наблюдения за его состоянием, течением заболевания и своевременного назначения (коррекции) необходимого обследования и (или) лечения

- e) дистанционно путем заполнения первичной учетной медицинской документации, используемой в организациях ПМСП в соответствии с приказом МЗ РК от 23 ноября 2010 года № 907 "Об утверждении форм первичной медицинской документации организаций здравоохранения"
39. Порядок оказания стационарной помощи в РК в рамках ГОБМП включает все указанное, кроме:
- a) имеется показание для госпитализации – необходимость оказания медицинской помощи с круглосуточным медицинским наблюдением
 - b) госпитализация пациента в стационар в плановом порядке осуществляется по направлению специалистов ПМСП
 - c) госпитализация пациента в стационар по экстренным показаниям осуществляется вне зависимости от наличия направления и гражданства
 - d) средний медицинский работник осматривает пациента в приемном отделении (первичный сестринский осмотр) и ознакомливает пациента с назначенными лечебно-диагностическими мероприятиями
 - e) при поступлении в стационар пациента знакомят с правилами внутреннего распорядка медицинской организации с отметкой в медицинской карте
40. Как прикрепление граждан к организациям первичной медико-санитарной помощи (ПМСП) влияет на оказание ПМСП согласно нормативных документов РК?
- a) статус прикрепления не влияет на оказание экстренной и неотложной медицинской помощи
 - b) статус прикрепления влияет на оказание ПМСП в плановом порядке
 - c) статус прикрепления определяет обязательства организаций ПМСП по оказанию первичной медико-санитарной помощи лицам, указанным в статье 34 Кодекса, в рамках ГОБМП
 - d) Информация о количестве прикрепленного населения в разрезе организаций ПМСП из регистра прикрепленного населения является основанием для размещения ГОБМП организациям ПМСП
 - e) все вышеуказанное верно
41. В социальной сети реальный пользователь с определяемым полным именем и фамилией начал распространять ложные сведения о вашей медицинской организации оскорбительного характера (пост с высказываниями). Какова самая правильная тактика руководителя организации с точки зрения успешной долгосрочной пиар-стратегии?
- a) Как можно раньше отреагировать на сообщение, ответив из профиля руководителя, с целью защиты чести и имиджа организации
 - b) Как можно раньше отреагировать на сообщение, ответив из официального аккаунта медицинской организации (выразить немедленно позицию организации)
 - c) Отправить материалы в соответствующие следственные органы с заявлением в рамках нарушения Уголовного кодекса, статья 139 «Клевета». По возможности, воздержаться от реагирования в социальной сети до выяснения обстоятельств
 - d) Направить официальное письмо автору сообщения
 - e) Все вышеуказанные меры верны в равной степени
42. Перечислены примеры мероприятий в рамках пиар-стратегии, КРОМЕ:
- a) Дни открытых дверей (бесплатное или льготное оказание услуг) с объявлением даты и времени за шесть месяцев
 - b) Акции через купоны скидок, распространяемые на интернет-порталах
 - c) Круглый стол на актуальную тему с освещением в СМИ
 - d) Пересмотр прейскуранта цен на услуги на основе анализа рынка
 - e) Благотворительная акция помощи уязвимым слоям населения

43. Приведите пример повышения прозрачности деятельности организации?
- Обеспечить яркие и ясные вывески и указатели
 - Обновлять веб-сайт организации с публикацией годового отчета
 - Ежегодно проводить акции по скидкам на услуги
 - Ежемесячно предоставлять отчеты в уполномоченный орган по числу обоснованных жалоб
 - Ежеквартально рекламировать медицинские услуги
44. Как планируются пиар мероприятия?
- Составляется годовой план продвижения услуг (пиар-план)
 - Выдаются анонсы мероприятий на веб-сайте и аккаунте организации в социальной сети
 - Выделяется бюджет на пиар-мероприятия, маркетинг, продвижение услуг
 - Определяются потребности в повышении узнаваемости бренда и продвижении услуг
 - Все вышеуказанное
45. Фармацевтическая компания совместно с медицинской организацией провела круглый стол на тему современных методов лечения заболеваний, лечение которых проводится в данной организации. Приведите пример неэтичного продвижения лекарственных средств, что может негативно повлиять на имидж организации?
- В ходе презентации, лектор доложил обо всех рекомендуемых методах лечения по международному непатентованному названию лекарственных средств
 - В ходе презентации, лектор доложил о последних рекомендациях из доказательной медицины об off-label показаниях к применению лекарственного средства, выпускаемого данной фармацевтической компанией
 - В ходе презентации, лектор доложил о последних рекомендациях из доказательной медицины о побочных эффектах лекарственных средств данной группы
 - В ходе презентации, лектор доложил о результатах недавно проведенного мультистранового рандомизированного исследования с применением препаратов-дженериков
 - В ходе презентации присутствовали представители данной фармацевтической компании, освещения круглого стола в СМИ не было
46. Какую часть общего бюджета (или от общих доходов) обычно выделяют на маркетинг медицинские организации в развитых странах?
- До 5 % бюджета
 - 8-10% бюджета
 - 11-20% бюджета
 - 20% и более от бюджета
 - Зависит от популярности в местности – до 50% бюджета
47. Что такое «Ассиметрия информации» в здравоохранении?
- врач знает больше, чем пациент, об оказываемой медицинской услуге
 - чтобы получить больше выгоды, некоторые врачи настаивают на оказании помощи при отсутствии показаний
 - объективная оценка качества медицинской услуги
 - постоянное удорожание цен на медицинские услуги
 - диалог между врачом и пациентом о доступе к информации
48. Больница была построена в 2013-2015 годах. Введена в эксплуатацию в 1 квартале 2016 г. Первые услуги начала оказывать со 2 квартала 2016 года. Спектр услуг на полную коечную

мощность планируется оказывать со 2 квартала 2018 года. Из стадий жизненного цикла организации, на стадии роста (развития) организации свойственно:

- a) значительное увеличение числа сотрудников
- b) разделение труда и специализация ролей, должностей
- c) более формальные и обезличенные коммуникации
- d) стандартизация рабочих процессов (разработка стандартных операционных процедур)
- e) все вышеперечисленное

49. Подсчитанное в результате исследований рынка количество услуг, которое продается на рынке либо может быть продано в будущем за выбранный период времени – это:

- a) Емкость рынка
- b) Агрессивность рынка
- c) Гибкость рынка
- d) Масштаб продаж
- e) Портфолио услуг

50. Применение на практике принципа Парето – это:

- a) Фокусировать внимание на 20% самых весомых мероприятий, дающих 80% желаемых результатов или доходов
- b) Фокусировать внимание на 80% мероприятий, которые покроют большинство задач и желаемых результатов
- c) Не тратить время на 80% неважных дел, так как они не имеют никакой ценности
- d) Сделать 80% дел, которые дадут 20% успеха
- e) Фокусировать внимание на 50% самых весомых мероприятий, дающих 100% желаемых результатов или доходов

51. Каждая современная медицинская организация должна иметь:

- a) Сайт организации
- b) Присутствие организации в социальной сети
- c) Каналы обратной связи с клиентами – телефоны, часы приема
- d) Сотрудника, ответственного за прием писем извне в бумажном виде
- e) Все указанное верно

52. Письменный ответ организации на обращение пациента должен быть представлен:

- a) В течение 3 суток
- b) В течение 15 суток
- c) В течение 30 суток
- d) В течение 3 месяцев
- e) От 4 до 14 суток

53. Какой должна быть реакция организации, если в социальной сети пациент публично выразил жалобу на организацию на странице организации согласно лучшим практикам в менеджменте?

- a) Ответить пациенту кратко в социальной сети, связаться отдельно и информировать о принятых мерах
- b) Игнорировать неофициальные обращения в социальных сетях
- c) Ответить пациенту детально в социальной сети, указывая на неверные действия со стороны пациента в ходе получения услуг
- d) Удалить сообщение пациента с аккаунта организации в социальной сети
- e) Зависит от содержания жалобы – ответить в социальной сети, если она обоснованная

54. Какими путями пациент имеет право выразить жалобу на качество услуг в медицинской организации, на которую должна реагировать медицинская организация (учет, рассмотрение, принятие мер)?
- Письменно на имя первого руководителя
 - Устно заведующему отделением
 - На сайт медицинской организации
 - В электронном виде на аккаунте медицинской организации в социальной сети
 - Все вышеперечисленное
55. По результатам обратной связи с пациентами за 6 месяцев, в анкете удовлетворенности пациенты чаще всего указывали на грубость медицинского персонала как проблему. Какое действие наиболее эффективно для устранения этой проблемы?
- Обучение медперсонала этике и деонтологии
 - Повышение заработной платы
 - Найм психолога для работы с персоналом, подверженному «эмоциональному выгоранию»
 - Обучение сотрудников коммуникативным навыкам
 - Дисциплинарное взыскание персоналу, допустившему грубое обращение с пациентом
56. Индикатор оценки качества медицинской помощи в деятельности стационарной организации – это:
- расхождение клинического и патологоанатомического диагноза
 - среднее время простоя койки в связи с оборотом
 - доля экстренных операций (в %)
 - средняя длительность пребывания пациента на койке в стационаре в дня
 - доля госпитализированных сельских жителей (в %)
57. Если в ходе аудита медицинской карты выявлен дефект в полноте медицинской документации, не представляющий собой преднамеренное искажение информации, что рекомендуется предпринять:
- инициировать дисциплинарное взыскание
 - написать служебное письмо первому руководителю или его заместителю по контролю качества для принятия решения в отношении работника
 - разъяснить автору записи требования к оформлению медицинской документации
 - передать материал территориальному департаменту ФСМС
 - передать материал территориальному департаменту Комитета охраны общественного здоровья
58. Какой инструмент является самым эффективным в системном улучшении качества медицинских услуг?
- Повышение заработной платы сотрудников
 - Выплата регулярных бонусов
 - Поддержание требований к лицензии на медицинскую деятельность
 - Прохождение аккредитации медицинской организации
 - Внедрение метода «шесть сигм» на медицинские услуги в больнице
59. Основные элементы системы менеджмента качества – это все перечисленное, КРОМЕ:
- Отдел или служба менеджмента качества / поддержки пациентов
 - Директор по качеству / Заместитель главного врача по контролю качества медицинских услуг
 - Комиссия по качеству, комиссия по инфекционному контролю, формулярная комиссия и др. комиссии
 - Ответственный за качество в каждом клиническом подразделении

- e) Медиатор (менеджер по конфликтам)
60. Как сообщаются со стороны медицинской организации побочные действия лекарственных средств?
- a) устным оповещением медперсонала
 - b) путем заполнения карты-сообщения
 - c) через рандомизированное клиническое испытание
 - d) через доклинические исследования
 - e) через отчетность в Министерство здравоохранения РК
61. Если лицо, страдающее психическими расстройствами, совершило общественно опасные деяния:
- a) Ему будет оказана социальная помощь
 - b) Ему будет проведена вакцинация от бешенства
 - c) Его членам семьи или законному представителю будет в принудительном порядке проведено разъяснение решения этической комиссии медицинской организации
 - d) Ему будет оказано принудительное лечение по решению врачебно-консультативной комиссии
 - e) Ему будет оказано принудительное лечение по решению суда
62. Для подготовки к госпитализации, можно ли медицинскому работнику поликлиники сообщать конфиденциальную информацию о пациенте (показание к госпитализации) без согласия пациента медицинским работникам принимающей стационарной организации?
- a) Да, всегда, в целях преемственности оказания медицинской помощи
 - b) Да, только при отсутствии представителя пациента
 - c) Да, только если пациент является родственником сообщающего медицинского работника поликлиники
 - d) Нет
 - e) Зависит от вида принимающей стационарной организации
63. Консилиум врачей принял решение об оказании медицинской помощи несовершеннолетнему пациенту при отсутствии законного представителя и при угрозе жизни пациенту. Правомерно ли было с юридической точки зрения решение консилиума?
- a) Не правомерно. Необходимо было решение комиссии по вопросам этики
 - b) Не правомерно. Необходимо было письменное обоснование высшего руководства организации (главный врач или его заместитель)
 - c) Правомерно
 - d) Недостаточно информации для однозначного ответа
 - e) Зависит от исходов (выздоровления)
64. Какой способ измерения удовлетворенности персонала может привести к наибольшему искажению результатов оценки качества медицинских услуг?
- a) Анкетирование в бумажном виде – анкету раздает медицинский персонал
 - b) Анкетирование в бумажном виде – анкета и ящики для сбора анкет доступны в холле, в палатах, на стендах
 - c) Анкетирование путем рассылки сообщения «смс» после получения услуги
Анкетирование в электронном виде – ссылка на анкету рассылается на электронный адрес пациента
 - d) Анкетирование в бумажном виде – анкету раздает внешняя организация, нанятая для исследования
65. Какой способ измерения удовлетворенности персонала позволит получить максимальный охват пациентов?

- a) Анкетирование в бумажном виде – анкету каждому пациенту раздает персонал
 - b) Анкетирование в бумажном виде – анкета доступна в общественных зонах организации
 - c) Анкетирование в бумажном виде – анкету периодически раздает внешняя организация, нанятая для исследования
 - d) Анкетирование в электронном виде – ссылка на анкету рассылается на электронные адреса пациента
 - e) Выборочный обзвон пациентов и проведение телефонного интервью
66. Определите пример резюмирования как прием активного слушания:
- a) Врач, видя, что пациент его слушает невнимательно, начинает говорить медленнее и громче
 - b) Врач перефразирует сказанное пациентом и добавляет фразу «я Вас правильно понял?»
 - c) Врач предлагает пациенту стакан воды, чтобы обратить внимание
 - d) Врач выражает чувства сопереживания (сочувствия) или жалости
 - e) Врач кивает в ответ на слова пациента и ободряет такими фразами, как «правильно делаете!»
67. Поддержание зрительного контакта особенно эффективно, в случае, если:
- a) Пациент агрессивен
 - b) Пациент выздоровел, готовится к выписке, в хорошем настроении
 - c) Пациент плачет
 - d) Пациент рассеян и смотрит по сторонам
 - e) Пациент не говорит на языке врача
68. Как врач может выразить свое недовольство пациенту за опоздание пациента на прием на пять минут согласно лучшей практике коммуникативных навыков?
- a) «Заходите быстрее!» - выражая недовольство в тоне
 - b) «Очень раз вас видеть! Наконец-то» - искусственная радость и легкая критика
 - c) «Где вас носило?» - раздражение из-за нарушения графика приема
 - d) «Почему вы опаздываете?» - расспрос
 - e) «Здравствуйте, проходите пожалуйста» - не рекомендуется принимать обвинительный тон перед пациентом
69. Если пациенту тяжело запомнить названия лекарственных средств, которые ему прописано принимать на дому, для эффективной коммуникации врач должен:
- a) Выписать разборчивым почерком рецепт и вручить и пациенту
 - b) Прочитать отчетливо вслух назначения и попросить пациента повторить их
 - c) Прописать пациенту лекарственные средства, улучшающие мозговое кровообращение и память
 - d) Задать вопросы об уровне образования пациента, чтобы выяснить уровень грамотности пациента
 - e) Похвалить пациента за ответственность и попросить задать интересующие вопросы
70. Оцените последовательность сообщения родственникам пациента о смерти пациента:
- А- Представиться как Доктор ... (свое имя, фамилию и должность).
 - Б- Спросить отношение к пациенту (убедиться, что идентификация верна).
 - В- Рассказать, в каком (тяжелом) состоянии был пациент.
 - Г- Рассказать, как весь персонал (отделения) приложил все возможные усилия над спасением его/ее жизни, сделав ... (перечислить лечебные мероприятия).
 - Д- Однако все наши усилия не оправдались (были тщетными).
 - Е- Мне очень жаль, но ваш ... (родственник такой-то) умер.

Ж- Дать несколько минут выразить эмоции

З- Организационные вопросы

- a) Последовательность фраз в сообщении верная
- b) Все верно, но пункт Е про факт смерти должен быть первым
- c) Все верно, но пункт Ж про время на эмоции родственника не нужен. Нет времени
- d) Разницы нет, в какой последовательности
- e) Организационные вопросы следует отложить на следующий день

71. Как определяется кадровая политика медицинской организации в Казахстане?
- a) На основе стратегического плана развития организации
 - b) На основе национальной кадровой политики
 - c) На основе региональной кадровой политики
 - d) На основе исторических, текущих и прогнозных данных о кадровых ресурсах
 - e) Все вышеуказанное верно
72. Какие методы поиска и отбора кадров практикуются в HR-менеджменте?
- a) Внутренний и параллельный поиск и отбор
 - b) Внутренний и внешний поиск и отбор
 - c) Внутри-отделенческий и общеорганизационный поиск и отбор
 - d) Отбор и поиск по телефонной рекомендации и по резюме
 - e) Верны ответы А и В
73. Какая текучесть кадров считается привычной для низкоквалифицированных сотрудников, например младшего медицинского персонала (санитары)?
- a) 13-20%
 - b) 9-10%
 - c) 4-5%
 - d) менее 3%
 - e) свыше 40%
74. Кто должен адаптировать и ориентировать сотрудника в новой должности?
- a) Кадровая служба
 - b) Непосредственный руководитель
 - c) Кадровая служба, непосредственный руководитель, ментор (если есть)
 - d) Высшее руководство
 - e) Представитель профессионального союза
75. Приведите пример реализации программы по ориентации (вводного и первичного инструктажа) сотрудников
- a) Показ видеоролика об организации
 - b) Демонстрация презентации о ключевых документах, видении, миссии, ценностях организации
 - c) Устная беседа о требованиях трудового распорядка
 - d) Ознакомление с общеорганизационными документами в отделе кадров
 - e) Все вышеуказанное верно
76. Приведите пример развития профессиональных компетенций менеджера здравоохранения
- a) частые поездки зарубеж и переписка с зарубежными коллегами
 - b) обучение и чтение современной литературы в области менеджмента здравоохранения
 - c) оценка деятельности менеджера
 - d) просмотр в СМИ новостей в области менеджмента
 - e) Все вышеуказанное верно

77. Что побуждает людей к повышению эффективности их деятельности?
- a) Отсутствие конфликтов
 - b) Постоянный контроль (промежуточный и конечный)
 - c) Нематериальное и финансовое стимулирование
 - d) Заблаговременное планирование
 - e) Высокая заработная плата
78. Какие меры социальной поддержки оказываются медицинским работникам государственных организаций в сельской местности?
- a) Выдача подъемных средств в размере 500 МРП
 - b) Доплата к заработной плате в размере 40% от базового оклада
 - c) Рабочий день не превышает 6 часов
 - d) Возмещение расходов на топливо и коммунальные услуги
 - e) Оплата труда за профессиональную вредность
79. По иерархии потребностей Маслоу, сотрудники разных уровней в иерархии организации с разными окладами и разным уровнем образования имеют разные потребности в мотивации. Как мотивировать сотрудника, чтобы вознаграждение действительно мотивировало его?
- a) Вознаграждение должно быть не меньше среднего показателя в отрасли
 - b) Вознаграждение должно быть исключительно нематериальным для первого руководителя
 - c) Вознаграждение должно быть исключительно материальным для младшего медицинского персонала
 - d) Вознаграждение должно превышать предыдущее поощрение сотрудника
 - e) Вознаграждение должно совпадать с ожиданиями сотрудника
80. Как повлияют на коллектив бонусы, выплаченные руководителям высшего звена за достижение установленных целей в индикаторах деятельности?
- a) Никак не повлияют на мотивацию руководящего персонала
 - b) Понизят мотивацию всего персонала
 - c) Повысят мотивацию руководящего персонала
 - d) Невозможно ответить, так как мотивация зависит от индивидуальных лиц
 - e) Приведут к коллективным жалобам
81. Виды дисциплинарного взыскания НЕ включают:
- a) Замечание
 - b) Выговор
 - c) Строгий выговор
 - d) Последнее предупреждение
 - e) Увольнение
82. Соглашение между работником и работодателем, в соответствии с которым работник обязуется лично выполнять определенную работу, соблюдать трудовой распорядок, а работодатель обязуется предоставить работнику работу по обусловленной трудовой функции, обеспечить условия труда и выплачивать заработную плату – это:
- a) трудовой договор
 - b) трудовой распорядок
 - c) трудовая дисциплина
 - d) акт работодателя
 - e) гарантии согласно Трудовому Кодексу РК
83. Оценка производительности труда проводится:

- a) Раз в год или чаще
 - b) На основе заполнения утвержденной формы оценки
 - c) Должна отражать задачи, показатели, которые ранее ставились перед сотрудником
 - d) Может быть проведена не только вышестоящими, но и нижестоящими коллегами для оцениваемого лица
 - e) Все вышеуказанное
84. Каков эффект мотивирующей функции корпоративной культуры?
- a) Рост производительности
 - b) Отсутствие конфликтов между персоналом
 - c) Увеличение часов работы в выходные и праздничные дни
 - d) Социальная защита уязвимых сотрудников
 - e) Популярность организации в СМИ
85. Последствия неблагоприятной корпоративной культуры – это все, КРОМЕ:
- a) невнимательность к результатам работы
 - b) низкая мотивация сотрудников
 - c) неприятные отношения в коллективе
 - d) недостаточное финансирование
 - e) обвинение коллег (нахождение «крайних») в неблагоприятной ситуации
86. Приведите пример управленческого решения на основе логической цепочки ответственного руководителя, при отсутствии времени на получение более точных данных:
- a) Интуитивно руководителю показалось, что в коллективе есть неформальные лидеры, которые уговаривают сотрудников не соглашаться на новые условия труда. Руководитель провел анкетирование персонала, и на основе результатов анкет принял решение не изменять условия труда.
 - b) Доля платных услуг в общем объеме доходов в 2014, 2015, 2016 годах составила 10%, 9% и 8,2% соответственно. Анализ вышестоящему органу в 2017 году был подан в следующем виде: «по итогам прошлых трех лет наблюдается снижение данного показателя, в связи с чем рекомендуется увеличить мероприятия по продвижению платных услуг начиная с 2018 года»
 - c) Руководитель не мог понять причину текучести кадров. На основе анализа анкет увольняющихся сотрудников за 12 месяцев, разработана и внедрена программа мотивации персонала (100%-охват анкетированием уволенных сотрудников)
 - d) Пациентка подала жалобу в комитет охраны общественного здоровья. Руководитель принял меры дисциплинарного взыскания в адрес вовлеченных сотрудников до выяснения обстоятельств.
 - e) Все вышеуказанное верно
87. Зачем руководителю нужно знать и уметь применять диаграмму рыбной кости?
- a) Для анализа корневых причин проблемы
 - b) Для оптимизации процессов после определения причин проблемы
 - c) Для группирования причин по категориям
 - d) Все вышеуказанное верно
 - e) Для поиска ответственных за произошедший случай лиц
88. Какой тип лидерства означает, что лидер смело делегирует полномочия, внушает уверенность сотрудникам в их успехе, всячески поощряет команду работать лучше?
- a) Лидер-организатор
 - b) Личностный
 - c) Экспертный
 - d) Иерархический

- е) Псевдо-демократичный
89. Форма власти (лидерства), которая основана на безошибочном принятии решений и высоких отраслевых знаниях управленца?
- а) Власть, основанная на вознаграждении
 - б) Власть, основанная на принуждении (силе)
 - в) Власть, основанная на должности (иерархии)
 - г) Экспертная власть
 - д) Законодательная власть
90. Что из перечисленного не является признаком микро-менеджмента?
- а) Руководитель сосредоточен на контроле мелких задач. Стратегические вопросы остаются без внимания
 - б) Сотрудники не принимают самостоятельных решений на своем уровне компетенции
 - в) Руководитель определяет очередность и способ реализации задач
 - г) Начальник навязывает свое собственное мнение подчиненным
 - д) Руководитель отслеживает сроки реализации задач согласно диаграммы Ганта
91. «Типовые поглотители времени» обычно выявляются при:
- а) Ведении дневника
 - б) Проведении хронометража
 - в) Составлении диаграммы Ганта
 - г) Определении индикаторов для ССП
 - д) Анонимном анкетировании сотрудников
92. «Узкое горлышко» в процессах создает лидер, который:
- а) Боится делегировать функции и полномочия
 - б) Смело делегирует функции и полномочия
 - в) Заставляет всех работать в часы пик с 17 до 19 часов
 - г) Высоко эффективен, но недавно вышел с отпуска
 - д) Длительно отсутствовал на рабочем месте в течение рабочего дня
93. Что такое приоритезация задач?
- а) Устранение барьеров в работе
 - б) Вовлечение всего персонала, в том числе уязвимых групп, для реализации задачи
 - в) Определение индикаторов для измерения сроков реализации задач
 - г) Определение более важных и срочных дел от менее важных и менее срочных
 - д) Осуществление контекстного планирования
94. С целью улучшения тайм-менеджмента, руководитель дал пароль и логин своей рабочей электронной почты помощнику для сортировки писем от ответов на некоторые менее важные письма. Приведите пример несоблюдения помощником этикета деловой электронной переписки?
- а) Помощник дал согласованное поручение от имени руководителя в электронном письме подчиненному руководителю
 - б) Помощник переслал принятое сообщение о поздравлении организации с новым годом всем сотрудникам организации
 - в) Помощник ответил иностранному партнеру на государственном языке
 - г) Помощник допустил три грамматические ошибки в письме
 - д) Помощник удалил переписку по законченному проекту
95. Примеры несоблюдения принципов тайм-менеджмента – это все перечисленное, КРОМЕ:
- а) Совещание проводится без предварительной рассылки повестки

- b) Модератор совещания не контролирует тайм-лимит докладчиков
 - c) Отсутствие графика совещаний в организации
 - d) Руководитель опоздал на совещание на 20 минут без предупреждения
 - e) Руководитель рассматривает документы только в бумажном виде
96. К компетенции согласительных комиссий относится:
- a) Индивидуальные трудовые споры
 - b) Принятие решений о степени вредности условий труда
 - c) Разбор несчастного случая на рабочем месте
 - d) Споры с руководителями исполнительного органа юридического лица
 - e) Анализ обращения работника в суд по вопросам несоблюдения трудового кодекса
97. Каковы последствия прекращения трудовых отношений с лицами, достигшими пенсионного возраста по решению работодателя?
- a) Однозначное улучшение корпоративного климата
 - b) Однозначное ухудшение корпоративного климата
 - c) Законное действие, однозначного влияния на обстановку в коллективе нет
 - d) Проигрыш для работодателя, если уволенный пенсионер подаст в суд за выход на пенсию
 - e) Потеря льгот по налоговой нагрузке
98. Особенность рекомендуемого обращения с неформальными лидерами:
- a) Они могут быть против перемен, но если их привлечь в свою сторону, можно повлиять на большее количество людей
 - b) Они всегда поддерживают перемены, поэтому не нужно тратить на них время
 - c) Они всегда против перемен, поэтому нужно с самого начала контакта жестко контролировать их поведение и пресекать любые расхождения во мнениях
 - d) Надо увольнять их при первой возможности, иначе они будут «разлагать» коллектив
 - e) Неважно, что они говорят и думают. Нужно игнорировать их мнение
99. Каковы должны быть действия первого руководителя, если произошел конфликт между **Главной медицинской сестрой** (женщина 55 лет, стаж по специальности 32 года, главная медицинская сестра в течение 7 лет, курирует медицинскую сестру по инфекционному контролю, часто подвергается критике врачей за требование соблюдать гигиену рук и жалобы напрямую первому руководителю) и **Заместителем главного врача по клиническим вопросам** (женщина 49 лет, доктор медицинских наук, стаж 22 года, пользуется большим уважением коллег) в связи с несоблюдением требований инфекционного контроля при входе в операционный зал врачами-интернами?
- a) Сгладить (не обращать внимание) на конфликт, так он вызван эмоциями женщин одной возрастной группы
 - b) Провести служебное расследование в связи с несоблюдением Главной медицинской сестрой субординации и закрыть конфликт путем принятия мер в ее отношении
 - c) Провести служебное расследование в связи с несоблюдением Заместителем главного врача требований инфекционного контроля и закрыть конфликт путем принятия мер в ее отношении
 - d) Провести анализ соблюдения врачами-интернами требований инфекционного контроля, разрешить конфликт на основе результатов анализа
 - e) Все вышеперечисленное верно
100. Главный врач (мужчина 56 лет) сделал замечание коллеге, не называя ее имя, связанное с ее внешним видом. А именно, на совещании он сказал: «Внешний вид некоторых наших докторов не соответствует образу республиканской организации – что за красные ногти,

короткие юбки и постоянное ношение вызывающих крупных и дорогих украшений? Где соблюдение нашего кодекса деловой этики во внешнем виде?»

Является ли это высказывание дискриминацией по половому признаку?

- a) Да, так как замечание сделано руководителем мужчиной
- b) Да, так как замечание сделано исключительно в отношении коллег-женщин
- c) Зависит от интонации и мимики говорящего
- d) Нет, так как замечание сделано исключительно в отношении несоблюдения кодекса деловой этики
- e) Ответы а и b