

Treino de Liderança Saúde

Quatro Disciplinas Essenciais

Perguntas de Avaliação

Recomendamos que você escreva suas respostas em um pedaço de papel para que você possa passar a seus colegas de trabalho e amigos esta curso.

MÓDULO 1: INTRODUÇÃO

1. Qual dos seguintes são objetivos principais das organizações de saúde? Escolher a resposta adequada.

- a Elevar o status social de médicos
- b Prevenir a doença, curar os enfermos e promover comunidades saudáveis
- c Salvar ou prolongar a vida útil de cada paciente que entra a porta
- d Enriquecer os membros do pessoal

2. Qual das seguintes afirmações é verdadeira de organizações de saúde eficazes?

- a A melhor maneira de dizer se uma organização de saúde está cumprindo seus propósitos é se concentrar exclusivamente em desfechos clínicos.
- b Uma organização eficaz da saúde constantemente cresce e expande seus serviços.
- c Organizações de saúde bem sucedidas monitorar indicadores em várias áreas: desfechos clínicos, sustentabilidade financeira, crescimento responsável e funcionários engajados
- d A melhor maneira de dizer se uma organização de saúde é eficaz em uma comunidade é para pedir opiniões dos líderes políticos.

3. Indicar se as instruções a seguir sobre o papel dos líderes e gestores são verdade ou falso.

- V/F Os gerentes se concentrar no desenvolvimento de direção para a organização de saúde.
- V/F Os líderes se concentrar em implementar as direções dos gerentes com eficiência operacional
- V/F Líderes e gestores devem competir para ganhar a lealdade dos membros da equipe
- V/F Líderes e gestores são responsáveis por inspirar as pessoas a trabalhar em direção a objetivos comuns

4. Por que o médicos muitas vezes enfrentam dificuldades movendo-se em posições de gestão?

- a Os médicos normalmente não são capazes de gerir organizações
- b Os médicos usam métodos científicos para resolver problemas, enquanto gestores empregam métodos menos lógicos
- c Os médicos deverão estar completamente exata com seus diagnósticos, enquanto gestores devem ser confortáveis trabalhar com informação limitada
- d Médicos devem mudar o foco de seu papel pessoal no processo de cura para alavancar seus próprios e dos outros talentos para uma comunidade maior de impacto
- e Todas as anteriores
- f C e D
- g A, B e C

5. Verdadeiro ou falso?

- V/F Médicos em transição na gestão muitas vezes passar por um período de luto, como eles deixam para trás o seu antigo papel
- V/F Por meio de adquirir conhecimentos relevantes, praticando as habilidades e atitudes para o sucesso de construção, ninguém pode se tornar um melhor gerente ou líder
- V/F Passivamente, ouvindo este DVD da série será bom o suficiente para melhorar minhas habilidades de gestão e liderança
- V/F Cuidados eficazes, de alta qualidade requer uma equipe de médicos, enfermeiros, recurso de financeiro/humanos/cadeia e líderes estratégicos que trabalham juntos
- V/F As quatro disciplinas essenciais são liderança, gestão, sustentabilidade e competitividade

MÓDULO 2: LIDERANÇA - DIGITALIZAÇÃO

1. Qual dos seguintes é verdadeiro sobre a avaliação das necessidades?

- a Na realização de avaliações de necessidades externas, líderes de saúde devem primeiro ouvir as expectativas da sua comunidade.
- b Ao conduzir uma avaliação de necessidades internas, os líderes devem perguntar, "Qual é a capacidade da nossa organização para atender comunidade atual e futura precisa?"
- c O objetivo de uma avaliação das necessidades é identificar as lacunas entre seus níveis futuros atuais e antecipados do serviço.
- d Precisa de ajuda avaliações líderes de saúde identificar e responder às preocupações dos pacientes.
- e Todas as anteriores.

2. Qual dos seguintes não é verdadeiro de melhores práticas em gestão de saúde?

- a As melhores práticas são ferramentas de gerenciamento ou padrões comportamentais que outros líderes de saúde têm encontrado para ser eficaz em suas organizações.
- b Melhores práticas dos países altamente desenvolvidos ocidentais são completamente irrelevantes em configurações de recursos baixos porque elas

são baseadas em suposições que são imprecisas em culturas não-ocidentais.

- c As melhores práticas podem ser encontradas pela Internet pesquisa, livros e periódicos publicados por associações profissionais relevantes, seguindo líderes da indústria e networking com colegas em conferências
- d Melhores práticas devem ser adaptado para refletir que as atuais e futuras necessidades específicas da sua organização de saúde serve a Comunidade.

3 Para ser um líder eficaz, você deve saber e gerenciar a mesmo antes de gerenciar os outros. São as seguintes instruções sobre liderança verdadeiro ou falso?

V/F É melhor construir uma equipa com interesses complementares ao seu do que construir uma equipe de habilidades especializadas semelhantes ao seu próprio.

V/F Bons líderes podem tornar-se mais eficazes através da introspecção e reflexão sobre o que eles estão aprendendo, lendo, experimentando e sentindo.

V/F Não é apropriado solicitar outros comentários sobre seus pontos cegos.

MÓDULO 3: LIDERANÇA - FOCO

1. Que melhor descreve a finalidade de uma missão e uma declaração de visão?

- a Uma declaração de missão responder as perguntas, "por que existimos? Qual é nosso propósito? "; uma declaração de visão descreve a estratégia para cumprir a missão.
- b Uma declaração de missão deve ser clara, concisa e memorável, e uma declaração de visão deve ser uma versão expandida da declaração de missão.
- c Uma declaração de missão responder as perguntas, "por que existimos? Qual é nosso propósito? "; uma declaração de visão descreve uma imagem do futuro para ser alcançado através da missão.
- d Uma declaração de missão descreve uma imagem do futuro para ser realizado por meio da visão estratégica, que concisamente responde as perguntas, "por que existimos? Qual é nosso propósito?"

2. Qual é a finalidade de executar uma análise de lacunas?

- a Para entender a causa raiz de um problema organizacional
- b Para avaliar os desafios ou problemas enfrentados a organização de saúde que permanecem como obstáculos para alcançar a missão e visão
- c Para identificar os recursos e a organização tem de satisfazer as exigências da comunidade atual
- d Para identificar os valores necessários para cumprir a missão e visão da

organização

3. Os líderes precisam priorizar tarefas de acordo com a urgência e importância. Se você enfrenta pressão para fazer uma tarefa de hoje, mas não é importante para o bom desempenho do seu trabalho, qual categoria ele cairia sob?

- a. Urgente e importante
- b. Importante mas não urgente
- c. Urgente mas não importante
- d. Nem urgente nem importante

4. As seguintes ações devem ser tomadas para concentrar uma organização. Qual é a melhor sequência para essas ações?

- A - Desenvolva uma declaração de visão poderosa, motivador.
- B - Avalie questões e desafios para a organização em seu contexto atual.
- C - Escrever uma declaração de missão clara e concisa,.
- D - Articular seus valores organizacionais.

- a B,D,C,A
- b C, A, D, B
- c D, C, A, B
- d D, A, C, B

MÓDULO 4: LIDERANÇA - MOBILIZAÇÃO

1. Por que os líderes enfrentam barreiras para construção de equipes eficazes?

- a Membros da equipe têm medo de enfrentar um ao outro e são excessivamente focados em resultados.
- b Alguns líderes não são vigorosos ou agressivos o suficiente para convencer seus funcionários a trabalhar como uma equipe.
- c Membros da equipe preferem proteger-se, ao invés de se comprometer com o objetivo comum e não confiar um no outro.
- d Membros da equipe se recusam a submeter à autoridade do líder, quando surge um conflito de valores.

2. Indica-se as seguintes afirmações sobre a construção de equipes são verdadeiro ou falso

- V/F Para construir a confiança, os líderes devem evitar tornar-se demasiado transparente ou vulnerável com a equipe.
- V/F Não é responsabilidade dos líderes para pesquisar e resolver potenciais conflitos de equipe.
- V/F Membros da equipe que agir independentemente, sem preocupação com o impacto sobre os outros impedem o progresso da equipe.
- V/F Medo do conflito, falta de compromisso e desatenção aos resultados são três barreiras comuns ao trabalho em equipe eficaz.

3. Qual das seguintes são formas em que os gerentes podem motivar as pessoas a trabalhar como uma equipe eficaz?

- a Gerentes podem focalizar vinculando comportamentos dos funcionários com melhores salários e segurança no trabalho, acima de tudo.
- b Os gerentes podem vincular metas com recompensas em consonância com a hierarquia de Maslow das necessidades.
- c Os gerentes podem demonstrar respeito, responsabilidade e confiabilidade a todos os funcionários.
- d Os gerentes podem ajudar a lançar uma visão para o cuidado de alta qualidade.
- e Todas as anteriores
- f A, B e C
- g B, C e D

4. Indicam-se as seguintes afirmações sobre a motivação são verdadeiro ou falso.

- V/F Gerentes normalmente acreditam que o trabalho significativo é o melhor motivador, atrás de dinheiro e trabalho de segurança.
- V/F O melhor desempenho de equipes será adequadamente compensado, respeitosamente apoiado e incentivado a fazer jus ao seu potencial máximo.
- V/F É possível para os gestores influenciar as atitudes das pessoas através da criação de um ambiente de trabalho motivador e respeitoso.
- V/F É possível para os gestores motivar um grupo de médicos altamente independentes para trabalhar em conjunto através de fundição de uma visão de atendimento de alta qualidade.

MÓDULO 5: LIDERANÇA – INSPIRADOR

1. Qual das seguintes atividades é o menos importante para os líderes prosseguir?

- a Combinar suas palavras às suas ações, consistentemente, ao longo do tempo.
- b Certifique-se de que todos os membros da equipe como você e todas as decisões que você faz.
- c Ato em conformidade com seus valores em todos os momentos.
- d Não permitem a corrupção ou desonestidade, mesmo que resulta num ganho de curto prazo.

2. Uma maneira importante para os líderes construir a confiança pessoal e apoio é através de delegação de autoridade aos outros sob o seu comando. São as seguintes afirmações sobre a verdadeiro de delegação ou falso?

- V/F Na terceira das quatro etapas da delegação, o gerente pode dizer um membro do pessoal, "Você pesquisa, decide e implementa soluções e um relatório sobre os resultados."
- V/F Se a pessoa a quem é delegada uma tarefa não tem as habilidades ou recursos para completar a tarefa, cabe ao gerente para certificar-se de que o empregado ganha as habilidades.
- V/F A longo prazo, delegação leva mais tempo do que o líder agir de acordo com ele ou ela mesma.
- V/F O direito de delegar, como o direito de liderar, deve ser conquistado.
- V/F É importante para os líderes e gestores para entender como fazer postos de trabalho dos empregados a fim de corretamente delegar tarefas.

3. Quais são as fases envolvidas no processo de mudança?

- a Descongelamento (trazendo sobre a realização de que a mudança deve ocorrer), trazendo sobre a mudança em si e recongelar o novo processo ou comportamento
- b Descrevendo a alteração necessária, soluções brainstorming, avaliando alternativas, implementar a decisão e avaliar as alterações resultantes.
- c Criando a consciência de que a mudança deve ocorrer, avaliando alternativas, implementar a decisão e descongelar o comportamento que impede a mudam ocorra
- d Escute uma situação organizacional, claramente definir o problema e fornecer uma solução clara, concisa

4. Indica para cada uma das seguintes afirmações sobre liderança inspiradora, que são verdadeiras ou falsas.

- V/F Palavras e ações devem ser consistentes para construir confiança e credibilidade.
- V/F Líderes inspiradores agir com integridade tal que eles não cometem erros.
- V/F Líderes inspiradores devem ter uma qualidade carismática de sua natureza.
- V/F A delegação é uma habilidade aprendida que pode ser desenvolvida e constrói a confiança entre os colaboradores.
- V/F Qualquer um pode ser um agente de mudança.
- V/F Líderes inspiradores usam habilidades de resolução de problemas e brainstorming para produzir soluções.
- V/F Liderança inspiradora eficácia depende da integridade, honestidade e caráter.
- V/F Líderes inspiradores são aprendizes de longa vida.
- V/F É importante para que os líderes inspiradores reter crítica ou crítica como idéias brainstorming vem adiante.
- V/F É importante para os líderes inspiradores assumir o controle quando os membros da equipe sugerem idéias incomuns e redirecionar o seu processo de pensamento.

MÓDULO 6: CONCLUSÃO SOBRE A DISCIPLINA DE LIDERANÇA

1. Qual das seguintes afirmações é falsa?

- a Habilidades clínicas são úteis para a construção de conhecimento sobre o setor de saúde, mas são separados e distintos de habilidades de liderança.
- b Líderes de saúde precisam exibir autenticamente uma atitude de responsabilidade de compaixão e Comunidade, além de confiança, credibilidade, curiosidade, humildade e responsabilidade.
- c Hoje, o melhor desempenho de organizações de saúde é aqueles liderados por diretores presidentes com antecedentes clínicos de significativo contato paciente.
- d Líderes de saúde precisam saber como gerenciar finanças, contabilidade e funções de conformidade, além de implementar planos organizacionais através de equipes.

2. Como pode um líder de saúde desenvolver seu próprio plano de aprendizagem para o desenvolvimento profissional contínuo?

- a Comece por pessoalmente reflectindo sobre desafios vistos na liderança da saúde
- b Use ferramentas de avaliação, como perfil de disco ou Myers-Briggs, para entender melhor a sua própria personalidade
- c Identificar lacunas em seu conhecimento, habilidades e atitudes e se cercar de pessoas de forças complementares
- d Leia o mais recente best-seller de livros de gestão
- e All of the above
- f A, B e C
- g A, C, e D

3. Que o conhecimento é irrelevante para os líderes de saúde?

- a As políticas nacionais de saúde e os requisitos de governança da organização
- b Como gerenciar os médicos em colaboração com outros membros da equipe
- c Como construir estruturas de tomada de decisão dentro do hospital
- d Seus pontos fortes pessoais, fraquezas e vulnerabilidades
- e Todos os acima
- f B e D

4. Que habilidades líderes de saúde devem ser certo para desenvolver como parte de seu plano de desenvolvimento profissional pessoal? Identificar qual deles não se aplica.

- a Capacidade de equilibrar os interesses da profissão médica com outros segmentos da organização de saúde.
- b Capacidade de equilibrar os interesses dos diversos segmentos da organização de saúde com interesses políticos pessoais.
- c Como usar as ferramentas de avaliação, como Myers-Briggs, disco e a Janela de Johari
- d Suprimindo a curiosidade a fim de manter um sistema eficiente de estabelecer metas e monitorar o progresso em direção a esses objetivos
- e Como aproveitar o poder da liderança através de autodomínio

MÓDULO 7: GESTÃO - PLANEJAMENTO

1. Qual das seguintes informações não é necessária para formar um plano estratégico?

- a Uma lista de fontes de doação
- b Dados de prevalência de doença
- c Expectativas de proprietários, investidores e funcionários do governo
- d Conhecimento sobre provedores de cuidados alternativos na Comunidade
- e Necessidades potenciais dos futuros pacientes

2. Quais os principais elementos precisam ser incluídos em um plano estratégico? Qual deles não se aplica.

- a Preços detalhes sobre medicamentos em estoque
- b Informações sobre os concorrentes e as necessidades não satisfeitas da Comunidade
- c Tipos de serviços necessários e os programas médicos, que esperamos entregar
- d Projeções de volume
- e Projeções financeiras com base no volume de receitas do pacientes e as despesas necessárias para cuidar de pacientes
- f Pessoal necessário para prestar serviços de paciente
- g Visão geral das instalações e equipamentos necessários para o atendimento ao paciente

3. Qual dos seguintes não é verdade sobre metas?

- a Objetivos tendem a ser de 3 a 5 anos, mas podem continuar além disso
- b Eles são falados, mensurável, permissível, racional e oportuna
- c O envolve um plano de ação correspondente, descrevendo como eles serão alcançados
- d Eles ajudam você se concentrar em tarefas diárias importantes mantendo-se no caminho com sua missão

4. Existem cinco passos para escrever um plano estratégico. Qual destes seis passos não pertencem?

- a Identificar as necessidades e expectativas das partes interessadas
- b Avaliar a condição da organização
- c Desenvolver planos financeiros e orçamentos
- d Articular a organização missão, visão e valores
- e Desenvolver objetivos e planos de ação
- f Entrevistar funcionários de organizações concorrentes para melhores práticas

MÓDULO 8: GERENCIAMENTO - ORGANIZAÇÃO

1. Por que são os direitos de decisão importantes?

- a Eles assegurar o fluxo de recursos e suprimentos e mantém os custos baixos
- b Reforçam autoridade gerencial necessária para manter a ordem e estabilidade
- c Eles permitem que cada membro do pessoal sentir sua voz respeitada na tomada de decisão
- d Asseguram o livre fluxo de informações para melhorar a comunicação

2. Qual dos seguintes é princípios de eficiência organizacional e a eficácia?

- a Reservar as decisões do dia a dia de trabalho para a gestão de topo
- b Plana, ou seja, menos hierárquicos estruturas organizacionais são mais eficientes
- c A pesquisa mostra que as organizações mais eficientes estruturam um gerente para cada 3 a 6 trabalhadores

3. Por que são padrões de desempenho é uma importante parte da descrição do trabalho?

- a Eles ajudam os gerentes recrutar os funcionários de qualidade mais alta
- b Eles capacitar gerentes para ajudar os funcionários a ser bem sucedido, delineando as consequências da realização de baixa e alta
- c Eles descrevem o que os funcionários precisam fazer para ganhar um bônus
- d Eles não são importantes em descrições

4. São as seguintes afirmações sobre o planejamento da força de trabalho, verdadeiro ou falso?

- V/F O papel do gerente de saúde é encontrar o equilíbrio entre as necessidades e os recursos da organização com base em requisitos normativos, pesquisa da indústria, análise de tarefa ou estratégias departamentais

- V/F Os gerentes devem ajustar automaticamente rácios de pessoal com base em publicações de levantamento de dados sobre rácios de pessoal em hospitais em mercados maduros
- V/F Análise de tarefa envolve calcular quantas pessoas são necessárias e que competências cada pessoa precisa dominar para cumprir metas departamentais
- V/F Proporções em alguns departamentos de pessoal, finalmente, pode ser determinada por requisitos regulamentares
- V/F Gerentes de nível superiores podem precisar de ajustar os níveis de pessoal departamentais, com base nas alterações de estratégia organizacional
- V/F Geralmente, é melhor para os gerentes de equipe em um departamento de encolhimento para contratar novos funcionários especializados em um departamento crescente, ao invés de treinar funcionários internamente

MÓDULO 9: GESTÃO - IMPLEMENTAÇÃO E MONITORAMENTO

1. Por que são políticas, sistemas e procedimentos importantes blocos de construção das organizações de saúde?

- a Eles fornecem consistência na gestão de recursos
- b Eles podem gerenciar uma organização sem invocar o discernimento de um gerente
- c Eles simplificam o treinamento para novos empregados
- d Eles contribuem para um ambiente de trabalho seguro
- e Elas podem ser criadas para cada evento, eliminando assim a incerteza quando realiza-se uma ocorrência incomum
- f B e E
- g A, C, e D

2. Identificar se as seguintes instruções sobre a execução e acompanhamento são verdadeiro ou falso?.

- T/F Um plano de trabalho identifica as tarefas necessárias para realizar com sucesso grandes projetos
- T/F Um plano de trabalho reparte-se projetos em etapas pequenas, lógicas
- T/F O gerente deve identificar quem é responsável para a realização de cada tarefa
- T/F Planos de trabalho são especialmente grandes ferramentas para usar com equipes de pessoas com antecedentes clínicos semelhantes
- T/F Indicadores chave de desempenho podem controlar tanto a quantidade como a qualidade de medidas
- T/F Os KPIs vale rastreamento incluem satisfação do paciente, níveis de ocupação, comprimento médio de estadia e volume de paciente
- T/F Os painéis devem ser revistos anualmente
- T/F Os gerentes devem rever relatórios de incidentes e logs de segurança em uma base semanal

3. Como o melhores gestores podem ajudar sua organização a melhorar continuamente?

- a Ignorar reclamações dos membros da equipe
- b Observar alterações nas expectativas do consumidor
- c Minimizar riscos de segurança
- d Vara de metas estabelecido quando a organização foi iniciada

MÓDULO 10: SUSTENTABILIDADE - POSSUIR

1. Para alcançar a sustentabilidade organizacional, os gerentes precisam fazer qual das seguintes?

- a Foco sobre o que os outros pode fazer para você e sua organização
- b Evite riscos e assumir a responsabilidade pessoal para problemas
- c Solicitar regularmente grandes doações de fundações de caridade
- d Assegurar a organização fornece valor acrescentado serviços à Comunidade por um custo menor do que seu benefício económico

2. Identificar se as seguintes afirmações sobre sustentabilidade organizacional são verdadeiro ou false.

- V/F Organizações sustentáveis são sempre completamente independentes de fora fontes de financiamento
- V/F Membros da organização se apropriar psicológica da organização
- V/F Eles fornecem serviços de valor agregado aos clientes a custos acima seu benefício económico
- V/F A maioria vai começar em um estágio de completa dependência de financiadores externos

3. Que perguntas gerentes podem pedir para avaliar o mercado, as expectativas que os ajudará a tornar-se ou permanecem sustentável?

- a Quão rapidamente a população está crescendo?
- b Como vai a mudanças económicas afecta a comunidade de nosso crescimento?
- c Como padrões de migração vai afetar o tamanho da nossa organização de saúde?
- d Como são outras indústrias moldar as expectativas dos consumidores?
- e Que equipamento nós deve adquirir para alcançar nosso plano estratégico?

MÓDULO 11: SUSTENTABILIDADE - RASTREAMENTO

1. O que precisa ser equilibrado em uma folha de contrapeso?

- a Passivo + ativo = patrimônio líquido
- b Activo - passivo = patrimônio líquido
- c Receita - custo = lucro
- d Lucro + receitas = custo

2. Verdadeiro ou falso?

- V/F Se equidade reduz de um ano para o outro, então a organização tornou-se financeiramente mais forte
- V/F Se sua organização é rentável, seu patrimônio crescerá no balanço
- V/F Activos são recursos que a organização possui livre e esclarecido
- V/F Itens de orçamento de capital são grandes compras que têm uma durabilidade esperada de pelo menos três anos

- V/F Capital de giro é a quantidade de dinheiro que você precisa para fornecer serviços antes de receber o pagamento para eles
- V/F Relatórios de orçamento sempre comparam despesas orçamentadas dos anos anteriores, em comparação com as despesas reais correntes
- V/F Relatórios de receitas e despesas são um outro termo para balanços.

3. Para orçamento em um hospital, é importante para a previsão de:

- a Volumes de admissões de pacientes
- b Comprimento de volumes de estadia
- c Laboratório e radiologia usam volumes
- d Todas as anteriores

4. O que é um plano de viabilidade financeira?

- a Uma análise prospectiva dos custos e benefícios de uma nova iniciativa importante
- b Uma análise retrospectiva dos custos e benefícios de um projeto recém-concluído
- c Uma análise prospectiva do impacto esperado de um novo projeto no balanço da organização
- d Uma análise prospectiva do esperado retorno imediato sobre o investimento de um novo projeto

5. Verdadeiro ou falso?

- V/F Os gerentes devem procurar constantemente reduzir os custos sem comprometer a qualidade dos cuidados
- V/F Na maioria dos países, é necessário por lei para comparar o rendimento real e relatórios de despesas para as orçamentados de receitas e despesas.
- V/F É apropriado carregar todos os pacientes uma quantidade apenas abaixo do custo de suprimentos e despesas
- V/F Encontrar maneiras de utilizar pessoal eficientemente possível pode ajudar a alcançar a sustentabilidade financeira
- V/F É importante para os gestores com experiência clínica manter-se focado em aspectos de cuidados mais do que detalhes financeiros

MÓDULO 12: SUSTENTABILIDADE - PREÇOS E AUDITORIA

1. Como é que gestores podem determinar o valor dos seus serviços?

- a Custo mais estratégia, que envolve a adição de uma marcação para crescimento futuro
- b Pesquisa o que as pessoas da Comunidade estão dispostas a pagar por serviços de saúde específicos
- c Pesquisa e adotar os preços de serviços semelhantes em mercados mais maduros
- d Todas as anteriores
- e A e B
- f A e C

2. De acordo com o modelo de planeamento financeiro, seria chamadas de reservas para substituir os equipamentos existentes e aquisição de novos equipamentos:

- a Custos directos
- b Custos indirectos
- c Capital de giro
- d Aumentos de capital
- e Receitas em excesso

3. De acordo com o modelo de planeamento financeiro, pagamentos de hipoteca, utilitários, salários de pessoal de apoio, os pagamentos de juros e facilidades seria chamados de custos:

- a Custos directos
- b Custos indirectos
- c Capital de giro
- d Aumentos de capital
- e Receitas em excesso

4. Quando é apropriado usar estratégias descontar?

- a Quando a organização de saúde está lutando para encontrar o orçamento mensal
- b Quando a organização está empenhada em aumentar o acesso aos cuidados de saúde para os pobres
- c Quando ninguém na Comunidade pode pagar os serviços de saúde
- d Quando as receitas em excesso são consistentemente mais elevadas do que o esperado para um determinado período de tempo

MÓDULO 13: SERVIÇO - PREPARAÇÃO E TREINAMENTO

1. Qual dos seguintes não é uma razão para que o serviço deveria importar para os gestores de saúde?

- a Bom serviço pode melhorar a vantagem competitiva da organização
- b Cuidados médicos são muito pessoal, e os resultados bem sucedidos dependem, em parte, as boas relações médico-paciente

- c Pacientes julgar a qualidade do atendimento, com base no serviço que recebem
- d Fornecer bom serviço é caro

2. De que forma podem os gestores de saúde impactar a qualidade das experiências de paciente de serviço?

- a Fornecer treinamento para médicos e enfermeiros em habilidades de comunicação adequada de cabeceira
- b Certifique-se de que há pessoal qualificado suficiente em cada departamento
- c Mantenha funcionários responsáveis perante comportamental expectativas
- d Realocar recursos de manutenção de instalações para treinamento de pessoal na prestação de serviços melhorados
- e a, b, c
- f b, c, d

3. Verdadeiro ou falso

- V/F Os gerentes são membros da equipe principal responsáveis para saber como resolver problemas de serviço quando eles chegam
- V/F Adultos aprendem melhor através de ouvir palestras e respondem bem aos métodos de ensino consistente
- V/F Pode ser benéfico para os médicos ser treinado em como o seu comportamento em direção a enfermeiras impacta os resultados dos pacientes
- V/F Funcionários devem ser treinados para tratar pacientes desrespeitosos apropriado

MÓDULO 14: SERVIÇO - CONFIRMANDO E MELHORAR

1. Qual é o aspecto mais importante de questionários de satisfação dos pacientes?

- a Eles permitem que os gerentes agregar as pontuações de satisfação do paciente e, portanto, o monitor mudar ao longo do tempo
- b Eles dão os gerentes de oportunidades para receber feedback de pacientes nas palavras dos próprios pacientes
- c Eles fazem o processo de melhoria de serviço mais eficiente
- d Eles medem a conformidade dos funcionários com os padrões de serviço

2. Elevar os padrões de serviço envolve esforços que três?

- a Aumento das receitas, redução de custos e realização de análise de lacunas
- b Elevar os padrões de competência técnica, novas opções de serviço de debate de ideias e permitir erros no ambiente de trabalho
- c Digitalização mudando as expectativas, replicando as melhores práticas e punir os erros cometidos
- d Digitalização mudando as expectativas, novas opções de serviço, de debate de ideias e à formação e reciclagem do pessoal como padrões de mudança

3. Verdadeiro ou falso

- VF Padrões de serviço geralmente não mudam ao longo do tempo
- V/F Para um erro tornar-se uma oportunidade de aprendizagem, os gerentes devem soletrar graves conseqüências desses erros

- V/F Avaliações de desempenho são uma hora apropriada para os gestores discutir com uma funcionária, o impacto de sua atitude no desempenho individual
- V/F O principal objetivo da avaliação de desempenho dos funcionários é conscientizar os funcionários de suas falhas e delinear as conseqüências
- V/F Expectativas em relação a melhorias de serviço são mais propensas a se originar de fora da organização do que de pacientes atuais

MÓDULO 15: REVISÃO & SEGUINDO EM FRENTE

1. O que é um sistema de "elegante"?

- a Uma série de ações correspondentes a atividades neurológicas
- b Ferramentas tangíveis que resultam em eficiente produção, alta qualidade e excelente valor
- c Uma série de questões colocadas pelos alunos curiosos que resulta em eficiência organizacional
- d Uma organização que pego na tensão entre o fluxo criativo e procedimentos sistemáticos

2. Por que você deve ter o seu próprio plano de desenvolvimento profissional contínuo?

- a Organizações de mudam, e você pode desenvolver a flexibilidade para ajustar.
- b Para treiná-lo como reagir ao mercado muda que vêm de surpresa.
- c Para preencher as lacunas em suas próprias habilidades e conhecimento em relação a suas aspirações
- d Todas as anteriores
- e B e C
- f A e B
- g A e C

3. Verdadeiro/falso

- V/F Curiosas organizações reagem às pressões do mercado
- V/F Curioso que as organizações estão dispostas a abandonar velhas idéias que não são mais válidas
- V/F Curioso que as organizações são geralmente mais sistemáticas do que divertida
- V/F Este curso é projetado para fornecer educação de negócios Universidade profissional de baixo custo
- V/F As quatro disciplinas essenciais são liderança, gestão, sustentabilidade e curiosidade.

Treino de Liderança Saúde
Quatro Disciplinas Essenciais
Resposta-chave

MÓDULO 1: INTRODUÇÃO

1. b
2. c
3. F
F
F
V
4. f
5. V
V
F
V
F

MÓDULO 2: LIDERANÇA - DIGITALIZAÇÃO

1. e
2. b
3. V
V
F

MÓDULO 3: LIDERANÇA - FOCO

1. c
2. b
3. c
4. b

MÓDULO 4: LIDERANÇA - MOBILIZAÇÃO

1. c
2. F
F
V
V
3. g

4. F
V
V
V

MÓDULO 5: LIDERANÇA – INSPIRADOR

1. b
2. V
V
F
V
F
3. a
4. V
F
F
V
V
V
V
V
V
F

MÓDULO 6: CONCLUSÃO SOBRE A DISCIPLINA DE LIDERANÇA

1. c
2. f
3. e
4. d

MÓDULO 7: GESTÃO - PLANEJAMENTO

1. a
2. a
3. b
4. f

MÓDULO 8: GERENCIAMENTO - ORGANIZAÇÃO

1. a
2. b
3. b
4. V
F
V
V
V
F

MÓDULO 9: GESTÃO - IMPLEMENTAÇÃO E MONITORAMENTO

1. g
2. T
T
T
F
T
T
F
T
3. b

MÓDULO 10: SUSTENTABILIDADE - POSSUIR

- 1 d
2. F
V
F
V
3. e

MÓDULO 11: SUSTENTABILIDADE - RASTREAMENTO

- 1 b
2. F
V
F
V
V
F
F
3. d
4. a
5. V
F
F
V
F

MÓDULO 12: SUSTENTABILIDADE - PREÇOS E AUDITORIA

1. e
2. d
3. b
4. b

MÓDULO 13: SERVIÇO - PREPARAÇÃO E TREINAMENTO

1. d
2. e
3. F
F
V
V

MÓDULO 14: SERVIÇO - CONFIRMANDO E MELHORAR

1. b
2. d
3. F
F
V
F
V

MÓDULO 15: REVISÃO & SEGUINDO EM FRENTE

1. b
2. g
3. V
V
F
F
F

Após a conclusão deste curso
por favor escreva ou e-mail Medical Missions for Children
para solicitar seu Certificado de Liderança de Saúde:

Medical Missions for Children
35 Getty Avenue, Building 400
Paterson, NJ 07503 USA
info@mmissions.org | Tel: (973) 754-4960 | www.mmissions.org