

# Eksamen

25.05.2020

APO3002 Kommunikasjon og samhandling

**Programområde:** Apotekteknikk

# Nynorsk

## Eksamensinformasjon

<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 4 timar.
<b>Hjelpemiddel</b>	Alle hjelpemiddel er tillatne, unntatt ope Internett, samskriving, chat og andre moglegheiter for å kunne utveksle informasjon med andre.
<b>Bruk av kjelder</b>	<p>Dersom du bruker kjelder i svaret ditt, skal dei alltid førast opp på ein slik måte at lesaren kan finne fram til dei.</p> <p>Du skal føre opp forfattar og fullstendig tittel på både lærebøker og annan litteratur. Dersom du bruker utskrift eller sitat frå Internett, skal du føre opp nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.</p>
<b>Informasjon om vurderinga</b>	<p>I denne oppgåva vil det bli lagt vekt på: Du skal vise tilstrekkeleg kjennskap til gjeldande lover, forskrifter og regelverk som ligg til grunn for ulike arbeidsoppgåver i apotek slik at du kan utføre arbeidet på ein forskriftsmessig måte. Du skal kunne avdekkje ulike behov, kunne kartleggje ulike kundesituasjonar i apoteket, og du skal kunne drøfte og vurdere dei ulike løysingane du vel ut ifrå gjeldande regelverk og praksis.</p> <p><b>Om oppgåvesvaret i hovudsak er ein reproduksjon eller avskrift frå kjente kjelder, er dette eit uttrykk for svært låg kompetanse i faget.</b></p>

## Oppgave 1

Følgjande har vore oppe til diskusjon i media:

*Helsekontrollen på TV2 avdekkjer at meirsal er ein etablert forretningsmodell blant apotekkjeder. Eksempelvis blir kundar som skal hente ut reseptpliktige kolesterolsenkande medisin, i tillegg spurt om de ønskjer å kjøpe tilskudd med omega-3-feittsyrer. Tilsette og butikkar i kjeda som sel mest, får bonus. Er det eit problem?*

- a) I apoteket vel vi ofte å kalle dette og for omsorgssal, kvifor gjer vi det og kva inneber det for kunden?
- b) Kva tenkjer du kan bli problematisk for apotektilsette som ønskjer å gjere ein best mogeleg jobb både for kunden og for apoteket?

## Oppgave 2

Du ser at ein kjendis er innom apoteket og hentar ulike medisinar, han blir ekspedert av ein av dine kollegaer. Du har høyrte diverse rykter om denne kjendisens sjukdom, og tenkjer at det kunne vore greitt å vite litt om kva som er sant og ikkje sant. Du ser at kollegaen din går frå sin Pc, og går derfor inn i FarmaPro for å sjå kva slags medisinar som blei levert ut.

- a) Seinare på dagen blir det litt snakk om denne kjendisen som hadde vore innom, du veit kva han har henta på apoteket, men seier ikkje noko om dette til kollegaene dine i denne samanhengen, sidan du veit du har kjennskap til sensitiv informasjon. Korleis tenkjer du at du då har heldt deg til regelverket i apotek?
- b) Nokre dagar seinare ser du eit oppslag om denne kjendisen og hans sjukdom i eit blad, du les artikkelen og ser at ikkje heile sanninga kjem fram, dette kommenterer du i samtale med ein bekjent. Kva tenkjer du om denne situasjonen i forhold til regelverket for apotek?
- c) Kva retningslinjer gjeld for apotektilsette i forhold til oppslag i helse- og personopplysningar, utlevering av reseptpliktig medisin og informasjon om legemiddelbruk over disk eller via telefon, sms, mail eller liknande?

## Oppgave 3

I bransjestandard for apotek «Rettleiing ved sal av reseptfrie legemiddel» skal bidra til riktig legemiddelbruk, og sikre at apoteka tilbyr kunden informasjon og råd om bruk av reseptfrie legemiddel.

- a) Kvifor er det så viktig at apoteka tilbyr kunden informasjon og råd om legemiddelbruk?
- b) Gje ulike eksempel på korleis rettleiing kan gjerast i apoteket.
- c) Kven i apoteket tenkjer du har ansvar for at dette blir gjort?

## Oppgave 4

Du står i sjøvvalskassa og det er rett før stengetid og det har på grunn av sjukdom vore ein svært travel og hektisk dag. Den siste timen før stengetid er det berre du og ein farmasøyt på jobb. Det kjem ein kunde som har lagt inn ein nettbestilling og ønskjer å hente denne. Sidan det har vore så travelt, har de ikkje rukke å gjere denne ferdig og kunden blir svært sint og irritert og fortel at han har veldig dårleg tid. Bak kunden står fleire kundar som ønskjer å betale for varane sine og du ser det er fleire reseptkundar som ventar på tur.

Korleis vil du på best mogeleg måte handtere denne situasjonen?

## Oppgave 5

Ein kunde som ikkje forstår norsk har kjøpt ei pakke med Nicorette munnspray 1mg/dose og spør om du kan hjelpe henne med korleis ho skal bruke den ved å oversetje det viktigaste til engelsk. I pakningsvedlegget finn du følgjande informasjon:

***Følg bruksanvisninga nøye og la bileta under rettleie deg korleis du opnar sprayflaska og frigjer sprayopninga***



1. *Bruk tommelen til å føre ned knappen (a) til den kjem i ein posisjon der du kan trykke den **lett** innover (b). Trykk ikkje for hardt.*
2. *Mens du held knappen inne, før tommelen oppover (c) for å låse opp øvre del av sprayflaska. Slepp deretter knappen.*

### ***Korleis du ladar spraypumpa***



*Første gong du brukar munnspraya må du lade spraypumpa. Vend sprayopninga mot ein sikker stad vekk frå deg, andre vaksne, born eller kjæledyr i nærleiken. Trykk ned hovudet på sprayflaska 3 gonger med peikefingeren til du får ein fin spraydusj. Dersom du ikkje bruker sprayflaska på 2 dagar, må du lade sprayflaska på nytt.*

## **Korleis du bruker sprayflaska**



1. Vend sprayopninga mot din opne munn og held den så nær munnen som mogeleg.
2. Trykk hardt og bestemt på sprayflaska sitt hode for å spraye 1 dose (spraydusj) inn i munnen. Unngå å treffe leppene. For å unngå at sprayen kjem ned i halsen skal du ikkje inhalere samstundes. For å oppnå best resultat skal ein ikkje svelgje i løpet av dei første sekundane etter sprayinga.

## **Korleis du lukkar sprayflaska og forseglar sprayopninga**



1. Før knappen (d) nedover til den kjem i ein posisjon der du kan trykke den lett innover (e).
2. Medan du held knappen inne, før sprayflaska si øvre del nedover (f). Slepp knappen. Sprayflaska er no lukka.

For å ta ein ny dose gjentar du trinna over.

Lukk sprayflaska etter kvar bruk for å unngå at born kan bruke munnsprøyen, samt tilfeldig spraying. Forsiktigheit bør utvisast under bruk av munnsprøyen slik at ein ikkje får spray i augene. Skyl augene godt med vatn dersom du skulle få spray i augene.

## Bokmål

### Eksamensinformasjon

<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 4 timer.
<b>Hjelpemidler</b>	Alle hjelpemiddel er tillatt, unntatt åpent Internett, samskriving, chat og andre muligheter for å kunne utveksle informasjon med andre.
<b>Bruk av kilder</b>	<p>Hvis du bruker kilder i besvarelsen din, skal disse alltid oppgis på en slik måte at leseren kan finne fram til dem.</p> <p>Du skal oppgi forfatter og fullstendig tittel på både lærebøker og annen litteratur. Hvis du bruker utskrift eller sitat fra Internett, skal du oppgi nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato</p>
<b>Informasjon om vurderingen</b>	<p>I denne oppgaven vil det bli lagt vekt på: Du skal vise tilstrekkelig kjennskap til gjeldende lover, forskrifter og regelverk som ligger til grunn for ulike arbeidsoppgaver i apotek slik at du kan utføre arbeidet på en forskriftsmessig måte. Du skal kunne avdekke ulike behov, kunne kartlegge ulike kundesituasjoner i apoteket, og du skal kunne drøfte og vurdere de ulike løsningene du velger ut ifra gjeldende regelverk og praksis.</p> <p><b>Om besvarelsen i hovedsak er en reproduksjon eller avskrift fra kjente kilder, er dette et uttrykk for svært lav kompetanse i faget.</b></p>

## Oppgave 1

Følgende har vært oppe til diskusjon i media:

*Helsekontrollen på TV2 avdekker at mersalg er en etablert forretningsmodell blant apotekkjeder. Eksempelvis blir kunder som skal hente ut reseptpliktige kolesterolsenkende medisiner, i tillegg spurt om de ønsker å kjøpe tilskudd med omega-3-fettsyrer. Ansatte og butikker i kjeden som selger mest, får bonus. Er det et problem?*

- a. I apoteket velger vi ofte å kalle dette også for omsorgssalg, hvorfor gjør vi det og hva innebærer det for kunden?
- b. Hva tenker du kan bli problematisk for apotekansatte som ønsker å gjøre en best mulig jobb både for kunden og for apoteket?

## Oppgave 2

Du ser at en kjendis er innom apoteket og henter ulike medisiner, han blir ekspedert av en av dine kollegaer. Du har hørt diverse rykter om denne kjendisens sykdom, og tenker at det kunne være greit å vite litt om hva som er sant og ikke sant. Du ser at kollegaen din går fra sin Pc, og går derfor inn i FarmaPro for å se hva slags medisiner som ble levert ut.

- a. Senere på dagen blir det litt snakk om denne kjendisen som hadde vært innom, du vet hva han har hentet på apoteket, men sier ikke noe om dette til kollegaene dine i denne sammenhengen, siden du vet du har kjennskap til sensitiv informasjon. Hvordan tenker du at du da har forholdt deg til regelverket i apotek?
- b. Noen dager senere ser du et oppslag om denne kjendisen og hans sykdom i et blad, du leser artikkelen og ser at ikke hele sannheten kommer fram, dette kommenterer du i samtale med en bekjent. Hva tenker du om denne situasjonen i forhold til regelverket for apotek?
- c. Hvilke retningslinjer gjelder for apotekansatte i forhold til oppslag i helse- og personopplysninger, utlevering av reseptpliktig medisin og informasjon om legemiddelbruk over disk eller via telefon, sms, mail eller liknende?

## Oppgave 3

I bransjestandard for apotek «Rådgivning ved salg av reseptfrie legemidler» skal bransjestandarden bidra til riktig legemiddelbruk, og sikre at apotekene tilbyr kunden informasjon og råd om bruk av reseptfrie legemidler.

- a. Hvorfor er det så viktig at apotekene tilbyr kunden informasjon og råd om legemiddelbruk?
- b. Gi ulike eksempler på hvordan rådgivning kan gjøres i apoteket.
- c. Hvem i apoteket tenker du har ansvar for at dette gjøres?

## Oppgave 4

Du står i selvsalgskassa og det er rett før stengtid og det har på grunn av sykdom vært en svært travel og hektisk dag. Den siste timen før stengtid er det bare du og en farmasøyt på jobb. Det kommer en kunde som har lagt inn en nettbestilling og ønsker å hente denne. Siden det har vært så travelt, har dere ikke rukket å gjøre denne ferdig og kunden blir svært sint og irritert og forteller at han har veldig dårlig tid. Bak kunden står flere kunder som ønsker å betale for varene sine og du ser det er flere reseptkunder som venter på tur.

Hvordan vil du på best mulig måte håndtere denne situasjonen?

## Oppgave 5

En kunde som ikke forstår norsk har kjøpt en pakke med Nicorette munnspray 1mg/dose og spør om du kan hjelpe henne med hvordan hun skal bruke den ved å oversette det viktigste til engelsk. I pakningsvedlegget finner du følgende informasjon:

***Følg bruksanvisningen nøye og la bildene under veilede deg hvordan du åpner sprayflasken og frigjør sprayåpningen***



3. *Bruk tommelen til å føre ned knappen (a) til den kommer i en posisjon der du kan trykke den **lett** innover (b). Trykk ikke for hardt.*
4. *Mens du holder knappen inne, før tommelen oppover (c) for å låse opp sprayflaskens øvre del. Slipp deretter knappen.*

***Hvordan du lader spraypumpen***



*Første gang du bruker munnspraya må du lade spraypumpen. Vend sprayåpningen mot et sikkert sted bort fra deg, andre voksne, barn eller kjæledyr i nærheten. Trykk ned hodet på sprayflasken 3 ganger med pekefingeren til du får en fin spraydusj. Dersom du ikke bruker sprayflasken på 2 dager, må du lade sprayflasken på nytt.*



## Hvordan du bruker sprayflasken



3. Vend sprayåpningen mot din åpne munn og hold den så nær munnen som mulig.
4. Trykk hardt og bestemt på sprayflaskens hode for å spraye 1 dose (spraydusj) inn i munnen. Unngå å treffe leppene. For å unngå at sprayen kommer ned i halsen skal du ikke inhalere samtidig. For å oppnå best resultat skal man ikke svelge i løpet av de første sekundene etter sprayingen.

## Hvordan du lukker sprayflasken og forsegler sprayåpningen



3. Før knappen (d) nedover til den kommer i en posisjon der du kan trykke den lett innover (e).
4. Mens du holder knappen inne, før sprayflaskens øvre del nedover (f). Slipp knappen. Sprayflasken er nå lukket.

For å ta en ny dose gjentas trinnene over.

Lukk sprayflasken etter hver bruk for å unngå at barn kan bruke munnsprayen, samt tilfeldig spraying. Forsiktighet bør utvises under bruk av munnsprayen slik at man ikke får spray i øynene. Skyll øynene godt med vann dersom du skulle få spray i øynene.



[www.vigoiks.no/eksamen](http://www.vigoiks.no/eksamen)