

# Eksamen

25.05.2020

HSE3002 Kommunikasjon og samhandling

**Programområde:** Helsesekretær Vg3

# Nynorsk

## Eksamensinformasjon

<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 4 timar.
<b>Hjelpemiddel</b>	Alle hjelpemiddel er tillatne, med unntak av 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 du alltid føre dei 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>Vurderinga tek utgangspunkt i kompetansen kandidaten viser i oppgåvesvaret.</p> <p>Sensor vurderer i kva grad kandidaten viser måloppnåing, i tråd med eksamensrettleiinga.</p> <p>Dersom du bruker kjelder utan kjeldetilvising, vil dette bli vurdert til lågaste nivå.</p>

## **Case:**

Du jobbar på Furutoppen legesenter. I dag har du hovudansvaret i ekspedisjonen og delansvar på telefon. Du jobbar vanlegvis saman med helsesekretærane Anne og Gunn. I dag er Anne heime på grunn av sjukdom, og Gunn må derfor både vere på laboratoriet og i tillegg vere på skiftestove når det trengst. Ho uttrykker si misnøye med dette.

Det blir dermed ein stressande dag på legekantoret. Det er vanskeleg å konsentrere seg om alt som skal gjerast, og du merkar at det påverkar både deg og pasientane. Det er allereie fleire som har komme til luka for å spørje om ventetida, og nokre er tydeleg irriterte over det dei opplever som dårleg service.

Telefonen ringer igjen. No er det Hanna Bø som ønsker å vite resultatet av prøvene dottera Thea tok i førre veke. Thea Bø er fødd 14.03.2003.

Ta utgangspunkt i situasjonen som er skildra over, og svar på oppgåvene under.

## **Oppgåve 1**

Gjer greie for utfordringane du ser at helsesekretærane har på legekantoret denne dagen.

## **Oppgåve 2**

Drøft korleis desse utfordringane kan handterast på ein profesjonell måte, og trekk inn faglege grunngevingar.

## Bokmål

### Eksamensinformasjon

<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 4 timer.
<b>Hjelpemidler</b>	Alle hjelpemidler 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 du alltid oppgi dem 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>Vurderingen tar utgangspunkt i kompetansen kandidaten viser i besvarelsen.</p> <p>Sensor vurderer i hvilken grad kandidaten viser måloppnåelse, i henhold til eksamensveiledningen.</p> <p>Dersom du bruker kilder uten kildehenvisning, vil dette bli vurdert til laveste nivå.</p>

## **Case:**

Du jobber på Furutoppen legesenter. I dag har du hovedansvaret i ekspedisjonen og delansvar på telefon. Du jobber vanligvis sammen med helsesekretærene Anne og Gunn. I dag er Anne hjemme på grunn av sykdom, og Gunn må derfor både være på laboratoriet og i tillegg være på skiftestue når det trengs. Hun uttrykker sin misnøye med dette.

Det blir dermed en stressende dag på legekantoret. Det er vanskelig å konsentrere seg om alt som skal gjøres, og du merker at det påvirker både deg og pasientene. Det er allerede flere som har kommet til luka for å spørre om ventetida, og noen er tydelig irritert over det de opplever som dårlig service.

Telefonen ringer igjen. Nå er det Hanna Bø som ønsker å vite resultatet av prøvene datteren Thea tok i forrige uke. Thea Bø er født 14.03.2003.

Ta utgangspunkt i situasjonen som er beskrevet over, og svar på oppgavene under.

## **Oppgave 1**

Gjør rede for utfordringene du ser at helsesekretærene har på legekantoret denne dagen.

## **Oppgave 2**

Drøft hvordan disse utfordringene kan håndteres på en profesjonell måte, og trekk inn faglige begrunnelser.



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