

Eksamen

24.11.2020

APO3002 Kommunikasjon og samhandling

Programområde: Apotekteknikk

Nynorsk

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timar.
Hjelpemiddel	Alle hjelpemiddel er tillatne, unntatt ope Internett, samskriving, chat og andre moglegheiter for å kunne utveksle informasjon med andre.
Bruk av kjelder	<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>
Informasjon om vurderinga	<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 i samsvar med forskrift. Du skal kunne avdekke ulike behov, kunne kartleggje ulike kundesituasjonar i apoteket, og du skal kunne drøfte og vurdere dei ulike løysingane du vel ut frå gjeldande regelverk og praksis. Om svaret ditt i hovudsak er ein reproduksjon eller avskrift frå kjende kjelder, er dette eit uttrykk for svært låg kompetanse.</p>

Du har fått deg ny jobb på eit apotek i ei lita bygd på landet. Apoteket består av apotekar, to farmasøytar og du er no ein av to apoteketeknikarar. Apoteket ligg like ved svenskegrensa, og om sommaren er det mange turistar innom. Apoteket har også tett samarbeid med heimesjukepleia og sjukeheimen i kommunen.

Oppgåve 1

Kundemøtet er ei av dei viktigaste oppgåvene ein arbeider med i apoteka, og denne dagen har du med deg ein apoteketeknikarelev som du er rettleiar for. Eleven fortel at ho har fått i oppgåve frå skulen å observere korleis dei tilsette på apoteket møter kundane sine.

- a) Drøft og forklar korleis ein skal møte kunden i apoteket, og kom med døme.
- b) Kva kan bli konsekvensane av eit dårleg kundemøte i apoteket? Grunnlegg svaret ditt, og kom med døme.

Den neste kunden de møter i sjølvvalet, er ei ung jente på 15 år. Ho fortel at ho har vore hjå legen for å få resept på p-piller, og seier ho er redd for at foreldra skal få vite at ho skal begynne med p-piller. Dagen etter kjem mor til denne jenta inn, og ho lurar på om du kan sjekke kva medisinar dottera har henta ut og kva ho har reseptar på.

- c) Korleis handterer du denne situasjonen?

Oppgåve 2

Du vil som apoteketeknikar møte ulike utfordringar i forhold til kva slags informasjon vi kan levere ut til andre enn pasienten sjølv. Forklar korleis du ville løyst dei forskjellige problemstillingane nedanfor:

- a) Heimesjukepleia ringjer til apoteket og lurar på kva slags legemiddel Olga på 95 år har på reseptane sine.
- b) Politiet møter opp på apoteket. Dei har ei kvinne inne på politistasjonen, og i samband med dette ønskjer dei ei oversikt over kva legemiddel denne kvinna har henta ut på apoteket tidlegare.
- c) Barnevernet møter opp på apoteket og ønskjer ei utskrift av reseptopplysningane til eit barn som er under omsorg av barnevernet.
- d) Ei dotter ønskjer å hente ut Dolcontin og Tramadol til den kreftssjuka mora si. Dottera har ikkje fullmakt men har med legitimasjon frå mora og eigen legitimasjon.

Oppgave 3

Apoteket du arbeider på, har ofte kundar som ikkje er norskspråklege. De omset dagleg bruksretteiing på reseptar til engelsk. Den neste kunden du møter i resepturen, leverer følgjande resept:

- a) Korleis ville du signert etikettane på engelsk? Form ut etikettane etter gjeldande signeringsreglar.
- b) Korleis ville du forklart kunden bruken av desse legemidla på engelsk?

Kienna Mcdonald

Kienna Mcdonald

Dr Fredrik Helbred
ID: 2346308
TLF: 12345678

Kienna McDonald (M)
F:13.08.58 00000
OSLO

Rp: Paracet supp 1g no: C
Dssn: mot sterke smerter 1-2 inntil x2-3

Rp: Voltaren tbl 50 mg no: C
Dssn: mot smerter 1 inntil x3
Reit:3

15.11.20
Dr Fredrik Helbred
ID: 2346308
TLF: 99887766

Dr Fredrik Helbred
ID: 2346308
TLF: 12345678

Oppgave 4

De mottar dagleg retur av legemiddel frå sjukehuset i fylket. Denne dagen ser du at det er store mengder morfinpreparat som blir levert til apoteket. I løpet av dagen ser du ein av kollegaene dine, som også er ein god ven av deg, ta opp ei eske av posen og putte den i lomma.

- a) Kva er det etiske dilemmaet i denne situasjonen?
- b) Drøft og forklar korleis du ville handtert denne situasjonen?

Bokmål

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timer.
Hjelpemidler	Alle hjelpemidler er tillatt, unntatt åpent Internett, samskriving, chat og andre muligheter for å kunne utveksle informasjon med andre.
Bruk av kilder	<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>
Informasjon om vurderingen	<p>I denne oppgaven vil det bli lagt vekt på:</p> <p>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 fra gjeldende regelverk og praksis. Om besvarelsen i hovedsak er en reproduksjon eller avskrift fra kjente kilder, er dette et uttrykk for svært lav kompetanse.</p>

Du har fått deg ny jobb på et apotek i en liten bygd på landet. Apoteket består av apoteker, to farmasøyter og du er nå en av to apoteketeknikere. Apoteket ligger like ved svenskegrensen, og på sommeren er det mange turister innom. Apoteket har også tett samarbeid med hjemmesykepleien og sykehjemmet i kommunen.

Oppgave 1

Kundemøtet er en av de viktigste oppgavene man arbeider med i apotekene, og denne dagen har du med deg en apoteketeknikerelev som du er veileder for. Eleven forteller at hun har fått i oppgave fra skolen å observere hvordan de ansatte på apoteket møter kundene sine.

- a) Drøft og forklar hvordan man skal møte kunden i apoteket, og kom med eksempler.
- b) Hva kan bli konsekvensene av et dårlig kundemøte i apoteket? Begrunn svaret ditt, og kom med eksempler.

Den neste kunden dere møter i selvalget, er en ung jente på 15 år. Hun forteller at hun har vært hos legen for å få resept på p-piller, og sier hun er redd for at foreldrene skal få vite at hun skal begynne med p-piller. Dagen etter kommer moren til denne jenta inn, og hun lurar på om du kan sjekke hvilke medisiner datteren har hentet ut og hva hun har resepter på.

- c) Hvordan håndterer du denne situasjonen?

Oppgave 2

Du vil som apoteketekniker møte ulike utfordringer i forhold til hva slags informasjon vi kan levere ut til andre enn pasienten selv. Forklar hvordan du ville løst de forskjellige problemstillingene nedenfor:

- a) Hjemmesykepleien ringer til apoteket og lurar på hva slags legemidler Olga på 95 år har på reseptene sine.
- b) Politiet møter opp på apoteket. De har en kvinne inne på politistasjonen, og i forbindelse med dette ønsker de en oversikt over hvilke legemidler denne kvinnen har hentet ut på apoteket tidligere.
- c) Barnevernet møter opp på apoteket og ønsker en utskrift av reseptopplysningene til et barn som er under barnevernets omsorg.
- d) En datter ønsker å hente ut Dolcontin og Tramadol til sin kreftssyke mor. Datteren har ikke fullmakt men har med morens og sin egen legitimasjon.

Oppgave 3

Apoteket du jobber på, har ofte kunder som ikke er norskspråklige. Dere oversetter daglig bruksanvisninger på resepter til engelsk. Den neste kunden du møter i resepturen, leverer følgende resept:

- a) Hvordan ville du signert etikettene på engelsk? Utform etikettene etter gjeldende signeringsregler.
- b) Hvordan ville du forklart kunden bruken av disse legemidlene på engelsk?

Kienna Mcdonald

Kienna Mcdonald

Dr Fredrik Helbred

ID: 2346308

TLF: 12345678

Kienna McDonald (M)

F:13.08.58 00000

OSLO

Rp: Paracet supp 1g no: C

Dssn: mot sterke smerter 1-2 inntil x2-3

Rp: Voltaren tbl 50 mg no:C

Dssn: mot smerter 1 inntilx3

Reit:3

15.11.20

Dr Fredrik Helbred

ID: 2346308

TLF: 99887766

Dr Fredrik Helbred

ID: 2346308

TLF: 12345678

Oppgave 4

Dere mottar daglig retur av legemidler fra sykehuset i fylket. Denne dagen ser du at det er store mengder morfinpreparater som blir levert til apoteket. I løpet av dagen ser du en av kollegaene dine, som også er en god venn av deg, ta opp en eske av posen og putte den i lomma.

- a) Hva er det etiske dilemmaet i denne situasjonen?
- b) Drøft og forklar hvordan du ville håndtert denne situasjonen?



www.vigoiks.no/eksamen