

Eksamen

24.11.2020

TAN3002 Kommunikasjon og samhandling

Programområde: VG3 Tannhelsesekretær

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>Når du løyser oppgåvene, må du beskrive dei vala du tar og grunngi dei.</p> <p>Du viser kompetansen din i faget ut frå kompetansemåla i læreplanen ved å:</p> <ul style="list-style-type: none">• Presentere og bruke fagstoff, og grunngi synspunkta dine og forslaga dine til løysing på oppgåva• Trekke inn ulike synspunkt og løysingar som er relevante for problemstillingane i oppgåva• Gjere greie for resultatet/konsekvensane av dei faglege vala dine• Meistre relevante grunnleggande ferdigheiter• Bruke eksempel der dette er relevant• Bruke fagterminologi, hjelpemiddel og vedlegg på ein formålstenleg og etterretteleg måte

Du er tannhelsesekretær i den offentlege tannhelsetenesten.

Oppgåve 1

Ein kunde kjem til deg i ekspedisjonen. Ho byrjar å krangle høglytt på rekninga etter tannbehandlinga. Ho kallar deg udugeleg og stygg. Du blir sint og irritert. Du har lyst å setje henne skikkeleg på plass så alle høyrer.

- a. Som profesjonell tannhelsesekretær, kan du tillate deg å bli sint på pasientar? Drøft.
- b. Du veit at denne kunden kjem tilbake til deg i morgon. Du har bestemt deg for ikkje å kommunisere med henne på nokon måte. Er det mogleg å «ikkje-kommunisere»? Utdjup.

Oppgåve 2

I det siste har det vore mange forseinkingar, lang ventetid og misfornøgde pasientar på klinikken. De skal ha personalmøte i dag. Du vil ta opp dette som sak og foreslå tiltak.

- a. Kva for nokre tiltak vil du tilrå at de set i verk for å unngå forseinkingar og lang ventetid?
- b. Ein av kollegaane dine meiner at tiltak ikkje er nødvendige. Argumenter for god pasientservice og utdjup kva for konsekvensar god eller dårleg service kan ha.

Oppgåve 3

Du skal ta røntgenbilete av Aman på 5 år. Han er ein sjenert gut og gøymer seg i pappa sitt fang.

- a. Vis korleis du som profesjonell tannhelsesekretær kan bruke kommunikasjon og samhandling på ein god, tillitsvekkande og motiverande måte i denne situasjonen. Utdjup, grunngi og vurder vala dine.
- b. Det viser seg at Aman har behandlingsbehov. Far er bekymra for kva dette kjem til å koste. Kva for informasjon kan du gi om dette?

Bokmål

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timer.
Hjelpemidler	Alle hjelpemiddel 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>Når du løser oppgavene, må du beskrive de valgene du tar og gi en begrunnelse.</p> <p>Du viser kompetansen din i faget ut fra kompetansemålene i læreplanen ved å:</p> <ul style="list-style-type: none">• Presentere og bruke fagstoff, og begrunne synspunktene dine og forslag dine til løsning på oppgaven• Trekke inn ulike synspunkter og løsninger som er relevante for oppgavens problemstillinger• Gjøre rede for resultatet/konsekvensene av de faglige valgene dine• Mestres relevante grunnleggende ferdigheter• Bruke eksempler der dette er relevant• Bruke fagterminologi, hjelpemidler og vedlegg på en hensiktsmessig og etterrettelig måte

Du er tannhelsesekretær i den offentlige tannhelsetjenesten.

Oppgave 1

En kunde kommer til deg i ekspedisjonen. Hun begynner å krangle høylytt på regningen etter tannbehandlingen. Hun kaller deg udugelig og stygg. Du blir sint og irritert. Du har lyst å sette henne skikkelig på plass så alle hører.

- a. Som profesjonell tannhelsesekretær, kan du tillate deg å bli sint på pasienter? Drøft.
- b. Du vet at denne kunden kommer tilbake til deg i morgen. Du har bestemt deg for ikke å kommunisere med henne på noen måte. Er det mulig å «ikke-kommunisere»? Utdyp.

Oppgave 2

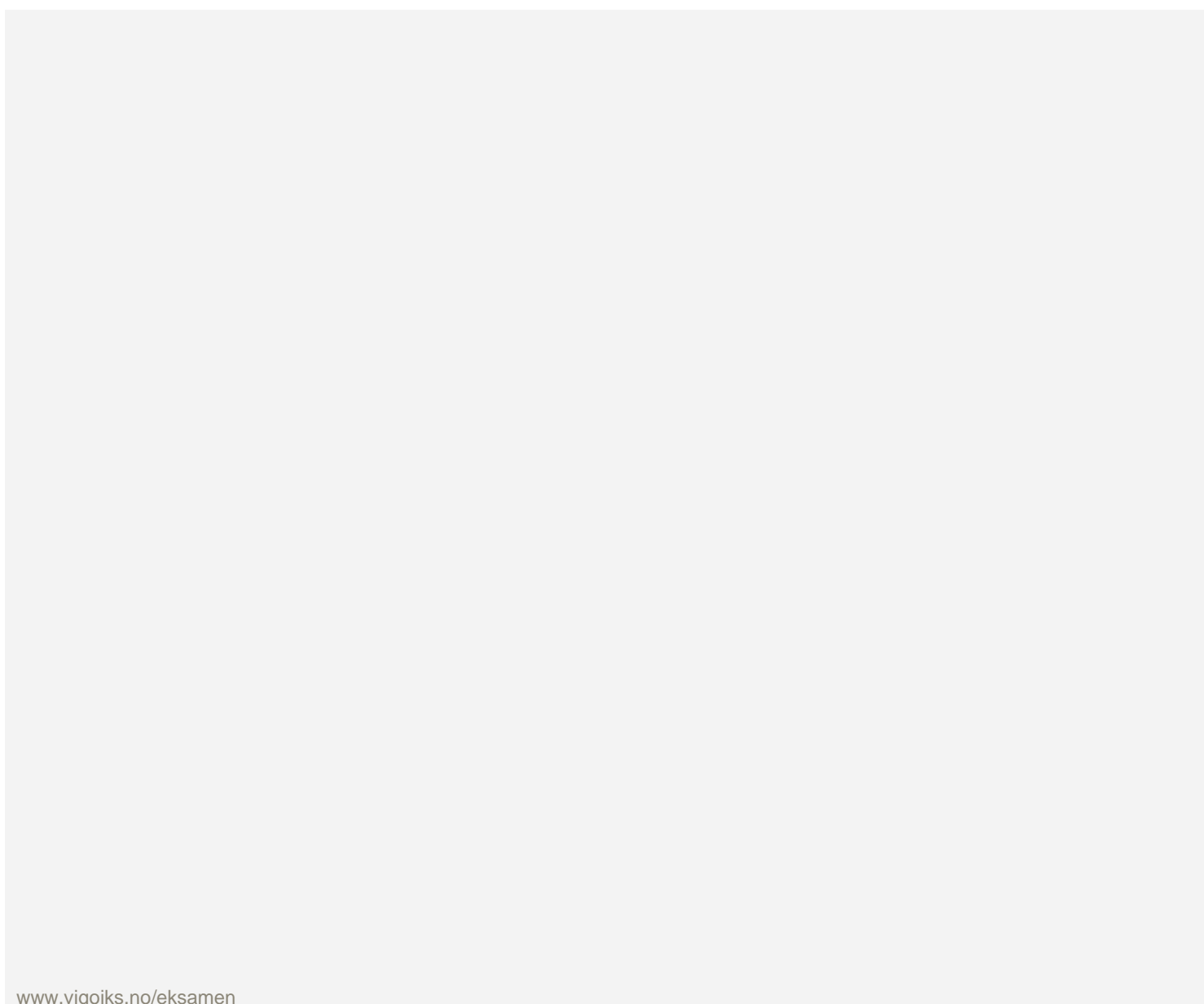
I det siste har det vært mange forsinkelser, lang ventetid og misfornøyde pasienter på klinikken. Dere skal ha personalmøte i dag. Du vil ta opp dette som sak og foreslå tiltak.

- a. Hvilke tiltak vil du anbefale at dere iverksetter for å unngå forsinkelser og lang ventetid?
- b. En av dine kollegaer mener at tiltak ikke er nødvendige. Argumenter for god pasientservice og utdyp hvilke konsekvenser god eller dårlig service kan ha.

Oppgave 3

Du skal ta røntgenbilde av Aman på 5 år. Han er en sjenert gutt og gjemmer seg i pappas fang.

- a. Vis hvordan du som profesjonell tannhelsesekretær kan bruke kommunikasjon og samhandling på en god, tillitsvekkende og motiverende måte i denne situasjonen. Utdyp, begrunn og vurder valgene dine.
- b. Det viser seg at Aman har behandlingsbehov. Far er bekymret for hva dette kommer til å koste. Hvilken informasjon kan du gi om dette?



www.vigoiks.no/eksamen