

Eksamen

21.05.2021

APO3002 Kommunikasjon og samhandling

Programområde: Apotekteknikk

LK06

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	Dersom du bruker kjelder i svaret ditt, skal dei alltid førast opp på ein slik måte at lesaren kan finne fram til dei. 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.
Informasjon om vurderinga	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 avdekke ulike behov, kunne kartlegge ulike kundesituasjonar i apoteket, og du skal kunne drøfte og vurdere dei ulike løysingane du vel ut frå gjeldande regelverk og praksis Om eksamenssvaret i hovudsak er ein reproduksjon eller avskrift frå kjende kjelder, er dette eit uttrykk for svært lav kompetanse.

TIPS TIL DEG SOM AKKURAT HAR FÅTT EKSAMENSOPPGÅVA:

- Start med å lese oppgåveinstruksen godt.
- Hugs å føre opp kjeldene i svaret ditt dersom du bruker kjelder.
- Les gjennom det du har skrive, før du leverer.
- Bruk tida. Det er lurt å drikke og ete undervegs.

Lukke till!

Oppgåve 1

Du jobbar på apotek saman med ein annan apotekteknikar som kjem frå eit anna land. Ho er autorisert apotekteknikar og gjer ein god jobb i apoteket, men snakkar norsk med utanlandsk aksent. Du er vitne til at ho hjelper ein kunde som blir veldig sint og irritert. Han kallar ho mindre pene namn og ber høglydt om at ho skal finne ein tilsett som kan norsk, slik at han kan få skikkeleg hjelp på apoteket.

- a) Kva vil du gjere i denne situasjonen? Grunnge svaret ditt og kom med eksempel.

Oppgåve 2

Ein av kollegaane dine på apoteket kjem nokså ofte for seint på jobb. De andre har strokke dykk ganske langt for å stille opp for ho, sidan de veit at ho har hatt det litt vanskeleg heime ein periode. No kjenner både du og fleire av dei andre på apoteket at de byrjar å bli lei av at ho kjem så ofte for seint til vaktene sine. Dette fører til at det blir litt misnøye og snakking på apoteket, og du kjenner at det gode arbeidsforholdet de har hatt er i ferd med å forsvinne.

- a) Kva vil du gjere i ein slik situasjon? Grunnge svaret og kom med eksempel.
- b) Korleis kan denne konflikten påverke arbeidet i apoteket? Grunnge svaret ditt.

Oppgåve 3

Ein godt vaksen mann kjem på apoteket og ønskjer å hente medisin på e-resept til si gamle mor på 95 år. Du ber om nødvendig dokumentasjon for å kunne ekspedere denne kunden. Han seier litt oppgitt og irritert at mora er heilt blind og nokså dement, men at ho bur heime hos familien og har behov for desse medisinane og meiner det må vere mogleg å få til dette.

- a) Kva er retningslinene for dette og kva kan du gjere i denne situasjonen?

I det daglege arbeidet i apoteket må ein i enkelte situasjonar vise skjønn.

- b) Kva meinast med å vise skjønn i apoteket?
- c) Kom med eksempel på situasjonar der dette kan vere aktuelt.
- d) Diskuter fordelar og ulemper ved å vise skjønn.

Oppgave 4

Ein kunde som ikkje snakkar norsk, spør om du kan forklare korleis han skal bruke dette produktet for frysing av vorter. Forklar til kunden på engelsk.

6. SLIK BRUKER DU VORTEFRI FREEZE

FØR FØRSTE GANGS BRUK!

Skrú én hel omdreining inntil stjernen er tilbake i det skyggebelagte området; du må nok bruke litt kraft.

Det gjør ingenting hvis du skrur stjernen forbi det skyggebelagte området.

VorteFri FREEZE er nå aktivert.



1



Plasser VorteFri FREEZE på et flatt og stabilt underlag.

Hold VorteFri FREEZE i et fast grep med den ene hånden, så den ikke sklir.

Skyv beholderen ned med den andre hånden, med tilstrekkelig trykk i 2 sekunder.

FOR BEST RESULTAT ER TIDEN AVGJØRENDE.

2



- Ta av lokket.
- Nå skal du se **FROSTRØYK**.
- **Bruk produktet umiddelbart!**
- Hvis det ikke er noen frostrøyk, gjenta steg 1.

3



Press tuppen av VorteFri FREEZE hardt mot vorten.

For best resultat er tiden avgjørende.

Bruk en klokke

15 sekunder på hender, fingre og armer

40 sekunder på føtter

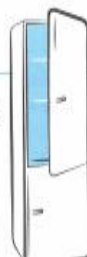


Sett lokket på igjen

FERDIG!

Oppbevares i kjøleskap etter bruk.

6°C



Oppgave 5

Dei siste vekene har det på apoteket der du er tilsett, vore eit høgt sal av angrepiller til ungdom i aldersgruppa 16-17 år. De opplever at fleire av desse ungdommane kjem igjen opptil fleire gonger i veka for å kjøpe dette.

- a) Kom med forslag og drøft ulike løysingar til korleis ein kan handtere ein slik situasjon i apoteket.

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	Hvis du bruker kilder i besvarelsen din, skal disse alltid oppgis på en slik måte at leseren kan finne fram til dem. 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.
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.</p> <p>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.</p> <p>Om besvarelsen i hovedsak er en reproduksjon eller avskrift fra kjente kilder, er dette et uttrykk for svært lav kompetanse.</p>
TIPS TIL DEG SOM AKKURAT HAR FÅTT EKSAMENSOPPGAVEN:	
<ul style="list-style-type: none">• Start med å lese oppgaveinstruksjonen godt.• Husk å føre opp kildene i svaret ditt dersom du bruker kilder.• Les gjennom det du har skrevet, før du leverer.• Bruk tiden. Det er lurt å drikke og spise underveis.	

Lykke til!

Oppgave 1

Du jobber på apotek sammen med en annen apotektekniker som kommer fra et annet land. Hun er autorisert apotektekniker og gjør en god jobb i apoteket, men snakker norsk med utenlandsk aksent. Du er vitne til at hun hjelper en kunde som blir svært sint og irritert. Han kaller henne med mindre pene navn og ber høylytt om at hun skal finne en ansatt som kan norsk, slik at han kan få skikkelig hjelp på apoteket.

- a) Hva vil du gjøre i denne situasjonen? Begrunn svaret ditt og kom med eksempler.

Oppgave 2

En av dine kollegaer på apoteket kommer nokså ofte for sent på jobb. Dere andre har strukket dere ganske langt for å stille opp for henne, siden dere vet at hun har hatt det litt vanskelig hjemme en periode. Nå kjenner både du og flere av de andre på apoteket at dere begynner å bli litt lei av at hun kommer så ofte for sent på sine vakter. Dette fører til at det blir litt misnøye og snakking på apoteket, og du kjenner at det gode arbeidsforholdet dere har hatt begynner å forsvinne.

- a) Hva vil du gjøre i en slik situasjon? Begrunn svaret og kom med eksempler.
- b) Hvordan kan denne konflikten påvirke arbeidet i apoteket? Begrunn svaret ditt.

Oppgave 3

En godt voksen mann kommer på apoteket og ønsker å hente medisin på e-resept til sin gamle mor på 95 år. Du ber om nødvendig dokumentasjon for å kunne ekspedere denne kunden. Han sier litt oppgitt og irritert at moren er helt blind og nokså dement, men at hun bor hjemme hos familien og har behov for disse medisinene. Han mener det må være mulig å få til dette.

- a) Hva er retningslinjene for dette og hva kan du gjøre i denne situasjonen?

I det daglige arbeidet i apoteket må man i enkelte situasjoner vise skjønn.

- b) Hva menes med å vise skjønn i apoteket?
- c) Kom med eksempler på situasjoner hvor dette kan være aktuelt
- d) Diskuter fordeler og ulemper ved å vise skjønn.


Oppgave 4


En kunde som ikke snakker norsk, spør om du kan forklare hvordan han skal bruke dette produktet for frysing av vorter. Forklar til kunden på engelsk.

6. SLIK BRUKER DU VORTEFRI FREEZE



FØR FØRSTE GANGS BRUK!

Skrú én hel omdreining inntil stjernen er tilbake i det skyggebelagte området; du må nok bruke litt kraft. Det gjør ingenting hvis du skrur stjernen forbi det skyggebelagte området. VorteFri FREEZE er nå aktivert.



- 


Plasser VorteFri FREEZE på et flatt og stabilt underlag. Hold VorteFri FREEZE i et fast grep med den ene hånden, så den ikke sklir. Skyv beholderen ned med den andre hånden, med tilstrekkelig trykk i 2 sekunder.

FOR BEST RESULTAT ER TIDEN AVGJØRENDE.
- 
 - Ta av lokket.
 - Nå skal du se **FROSTRØYK**.
 - **Bruk produktet umiddelbart!**
 - Hvis det ikke er noen frostrøyk, gjenta steg 1.
- 

Press tuppen av VorteFri FREEZE hardt mot vorten. For best resultat er tiden avgjørende. Bruk en klokke

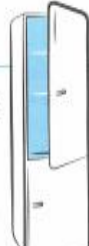
15 sekunder på hender, fingre og armer

40 sekunder på føtter



Sett lokket på igjen
FERDIG!

Oppbevares i kjøleskap etter bruk. **6°C**



Oppgave 5

De siste ukene har det på apoteket der du er ansatt, vært et høyt salg av angrepiller til ungdom i aldersgruppen 16-17 år. Dere opplever at flere av disse ungdommene kommer igjen opptil flere ganger i uken for å kjøpe dette.

- a) Kom med forslag og drøft ulike løsninger til hvordan man kan håndtere en slik situasjon i apoteket.



www.vigoiks.no/eksamen