

# Eksamen

02.06.2021

HES2003 Yrkesutøving / Yrkesutøvelse

**Programområde:** Helseservicefag

LK06

# Nynorsk

## Eksamensinformasjon

<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 4 timar.
<b>Hjelpemiddel</b>	Alle hjelpemiddel er tillatne, bortsett frå 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 utskrifter eller sitat frå Internett, skal du føre opp nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.</p>
<b>Informasjon om vurderinga</b>	<p>Karakteren blir fastsett etter ei heilskapleg vurdering av arbeidet kandidaten utfører på eksamensdagen.</p> <p>Det blir lagt vekt på at</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• kandidaten viser faglege kunnskapar, ferdigheiter og haldningar i tråd med kompetansemåla i læreplanen</li><li>• kandidaten knyter fagstoffet til yrket kandidaten oppgir</li><li>• kandidaten grunngir og reflekterer over det som blir lagt fram: kva, korleis og kvifor</li></ul>
<b>Andre opplysningar</b>	Eksamensrettleiinga med kjenneteikn på kompetanse finn du her: <a href="https://www.vigoiks.no/eksamen/eksamensveiledninger/">https://www.vigoiks.no/eksamen/eksamensveiledninger/</a>
<b>TIPS TIL DEG SOM AKKURAT HAR FÅTT EKSAMENSOPPGÅVA:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Start med å lese oppgåveinstruksen godt.</li><li>• Hugs å føre opp kjeldene i svaret ditt dersom du bruker kjelder.</li><li>• Les gjennom det du har skrive, før du leverer.</li><li>• Bruk tida. Det er lurt å drikke og ete undervegs.</li></ul>	

Lykke til!

## Situasjonsbeskriving

Du er tilsett i Helseservice AS. Vel eitt av desse yrka, og oppgi kva for eit av dei du har valt:

- apotekteknikar
- helsesekretær
- tannhelsesekretær
- portør

## Oppgåve 1

Du er nytilsett i Helseservice AS. For tida er lokala under rehabilitering, og det påverkar kundeservicen på fleire område.

I dag tar du imot du ein telefon frå Kine Dal, 35 år.

- a) Service er ei av hovudoppgåvene dine. Drøft kva god service og profesjonell kundebehandling inneber over telefon.
- b) Utover i telefonsamtalen opplever du at Kine svarer deg på ein uhøflig måte. Gjer greie for korleis du handterer ulike utfordringar i yrkesutøvinga di. Ta utgangspunkt i dei yrkesetiske retningslinjene.
- c) Forklar korleis du vil ta vare på kundane/pasientane dine gjennom god periferiservice i rehabiliteringsperioden.

## Oppgåve 2

Kine Dal har nyleg vore innlagd på sjukehus etter at ho fall av hesten sin, men er no i ferd med å bli betre. Ho ønsker å komme heim, men treng hjelp til innkjøp, medisiner og hjelpemiddel.

- a) Gjer greie for ansvarsfordelinga mellom stat, fylkeskommune og kommune når det gjeld oppgåver og organisering av helsetenester.
- b) Gjer greie for framgangsmåten for at Kine skal få dekt behova sine for helse- og omsorgstenester.
- c) Vurder kva for tenester som kan vere aktuelle for Kine i Velferds-Noreg, og kva rettar ho har som pasient i møte med desse tenestene.

## Oppgave 3

Kine Dal har vore sjukmeld frå jobben som barnehagelærer i tre månader. Ho vil måtte vere i rehabilitering i ein lang periode framover. For tida bruker ho krykker, har fleire sår etter operasjonar og bruker fleire legemiddel.

- a) Forklar omgrepa «sjukepengar», «frikort» og «blå resept».
- b) Gjer greie for aktuelle trygderettar og refusjonsordningar som Kine kan ha nytte av.
- c) Vurder korleis arbeidsplassen kan leggast til rette for Kine i hennar situasjon.

# 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>	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 utskrifter eller sitater fra Internett, skal du oppgi nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.
<b>Informasjon om vurderingen</b>	Karakteren fastsettes etter en helhetlig vurdering av arbeidet kandidaten utfører på eksamensdagen.  Det blir lagt vekt på at <ul style="list-style-type: none"><li>• kandidaten viser faglige kunnskaper, ferdigheter og holdninger i henhold til kompetansemålene i læreplanen</li><li>• kandidaten knytter fagstoffet til yrket kandidaten oppgir</li><li>• kandidaten begrunner og reflekterer over det som legges fram: hva, hvordan og hvorfor</li></ul>
<b>Andre opplysninger</b>	Eksamensveiledningen med kjennetegn på kompetanse finner du her: <a href="https://www.vigoiks.no/eksamen/eksamensveiledninger/">https://www.vigoiks.no/eksamen/eksamensveiledninger/</a>
<b>TIPS TIL DEG SOM AKKURAT HAR FÅTT EKSAMENSOPPGAVEN:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Start med å lese oppgaveinstruksen godt.</li><li>• Husk å føre opp kildene i svaret ditt dersom du bruker kilder.</li><li>• Les gjennom det du har skrevet, før du leverer.</li><li>• Bruk tiden. Det er lurt å drikke og spise underveis.</li></ul>	

Lykke til!

## Situasjonsbeskrivelse

Du er ansatt i Helseservice AS. Velg ett av disse yrkene, og oppgi hvilket av dem du har valgt:

- apotektekniker
- helsesekretær
- tannhelsesekretær
- portør

## Oppgave 1

Du er nyansatt i Helseservice AS. For tiden er lokalene under rehabilitering, og det påvirker kundeservicen på flere områder.

I dag mottar du en telefon fra Kine Dal, 35 år.

- a) Service er en av dine hovedoppgaver. Drøft hva god service og profesjonell kundebehandling innebærer over telefon.
- b) Utover i telefonsamtalen opplever du at Kine svarer deg på en uhøflig måte. Gjør rede for hvordan du håndterer ulike utfordringer i yrkesutøvelsen din. Ta utgangspunkt i de yrkesetiske retningslinjene.
- c) Forklar hvordan du vil ivareta kundene/pasientene dine gjennom god periferiservice i rehabiliteringsperioden.

## Oppgave 2

Kine Dal har nylig vært innlagt på sykehus etter at hun falt av hesten sin, men er nå på bedringens vei. Hun ønsker å komme hjem, men trenger hjelp til innkjøp, medisiner og hjelpemidler.

- a) Gjør rede for ansvarsfordelingen mellom stat, fylkeskommune og kommune når det gjelder oppgaver og organisering av helsetjenester.
- b) Gjør rede for framgangsmåten for at Kine skal få dekket sine behov for helse- og omsorgstjenester.
- c) Vurder hvilke tjenester som kan være aktuelle for Kine i Velferds-Norge, og hvilke rettigheter hun har som pasient i møte med disse tjenestene.

### Oppgave 3

Kine Dal har vært sykmeldt fra jobben som barnehagelærer i tre måneder. Hun vil måtte være i rehabilitering i en lang periode framover. For tiden bruker hun krykker, har flere sår etter operasjoner og bruker flere legemidler.

- a) Forklar begrepene «sykepengen», «frikort» og «blå resept».
- b) Gjør rede for aktuelle trygderettigheter og refusjonsordninger som Kine kan ha nytte av.
- c) Vurder hvordan arbeidsplassen kan tilrettelegges for Kine i hennes situasjon.



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