

# Eksamen

21.05.2021

HSE3002 Kommunikasjon og samhandling

**Programområde:** Helsesekretær vg3

LK06

# Nynorsk

## Eksamensinformasjon

<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 4 timar.
<b>Hjelpemiddel</b>	Alle hjelpemiddel er tillatne, unntatt 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 utskrift eller sitat frå Internett, skal du føre opp nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.</p>
<b>Vedlegg</b>	Ingen
<b>Informasjon om vurderinga</b>	<p>Vurderinga tek utgangspunkt i kompetansen kandidaten viser i svaret sitt.</p> <p>Sensor vurderer i kva grad kandidaten viser måloppnåing, i samsvar med eksamensrettleiinga.</p> <p>Dersom du bruker kjelder utan kjeldetilvising, vil dette bli vurdert til lågaste nivå.</p>
<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!**

## Oppgave 1

På lovdata.no finn vi Lov om helsepersonell m.v. (helsepersonellova). I § 1 er formålet med lova definert: «Lovens formål er å bidra til sikkerhet for pasienter og kvalitet i helse- og omsorgstjenesten samt tillit til helsepersonell og helse- og omsorgstjenesten.» ([https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-64/KAPITTEL\\_1#%C2%A71](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-64/KAPITTEL_1#%C2%A71))

- a) Omgrepet kvalitet omfattar blant anna evna til å oppfylle krava og forventningane pasienten har i møtet med deg som autorisert helsesekretær.
- Korleis kan du som profesjonell yrkesutøvar ta vare på kvalitet gjennom kommunikasjon og samhandling med pasientar? Grunngi svaret fagleg.
- b) Du har vore på kurs med temaet «kvalitet i informasjonsmateriell».
- Helsesekretæren skal kunne gi informasjon til pasientar og bruke informasjonsmateriell på arbeidsplassen.
- Korleis kan du leggje til rette for – og nytte – relevant informasjon av god kvalitet på arbeidsplassen? Grunngi svaret fagleg.

## Oppgave 2

Du jobbar på medisinsk poliklinikk, og under koronapandemien har avdelinga fått fleire førespurnader per telefon og lengre ventelister på grunn av utsetjingar av konsultasjonar og undersøkingar. Dette påverkar humøret ditt, og du har fått smerter i nakke og rygg som følgje av lange og travle dagar.

- a) Korleis handterer du situasjonen? Grunngi svaret fagleg.
- b) Du og kollegaene dine snakkar med avdelingsleiaren om arbeidssituasjonen, men det skjer inga endring i arbeidskvardagen. De meiner det er lita forståing frå avdelingsleiaren, som seier at dette arbeidspresset er noko de må tole.
- Korleis kan du løyse denne situasjonen? Grunngi svaret fagleg.

# Bokmål

## Eksamensinformasjon

<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 4 timer.
<b>Hjelpemidler</b>	Alle hjelpemiddel 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 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>
<b>Vedlegg</b>	Ingen
<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>
<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!**

## Oppgave 1

På lovdata.no finner vi Lov om helsepersonell m.v. (helsepersonelloven). I § 1 er lovens formål definert: «Lovens formål er å bidra til sikkerhet for pasienter og kvalitet i helse- og omsorgstjenesten samt tillit til helsepersonell og helse- og omsorgstjenesten.» ([https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-64/KAPITTEL\\_1#%C2%A71](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-64/KAPITTEL_1#%C2%A71))

- a) Begrepet kvalitet omfatter blant annet evnen til å oppfylle pasientens krav og forventninger i møtet med deg som autorisert helsesekretær.
  - Hvordan kan du som profesjonell yrkesutøver ivareta kvalitet gjennom kommunikasjon og samhandling med pasienter? Begrunn svaret faglig.
- b) Du har vært på kurs med temaet «kvalitet i informasjonsmateriell». Helsesekretæren skal kunne gi informasjon til pasienter og bruke informasjonsmateriell på arbeidsplassen.
  - Hvordan kan du legge til rette for – og benytte – relevant informasjon av god kvalitet på arbeidsplassen? Begrunn svaret faglig.

## Oppgave 2

Du jobber på medisinsk poliklinikk, og under koronapandemien har avdelingen fått flere henvendelser per telefon og lengre ventelister på grunn av utsettelse av konsultasjoner og undersøkelser. Dette påvirker humøret ditt, og du har fått smerter i nakke og rygg som følge av lange og travle dager.

- a) Hvordan håndterer du situasjonen? Begrunn svaret faglig.
- b) Du og kollegaene dine snakker med avdelingslederen om arbeidssituasjonen, men det skjer ingen endring i arbeidshverdagen. Dere mener det er liten forståelse fra avdelingslederen, som sier at dette arbeidspresset er noe dere må tåle.
  - Hvordan kan du løse denne situasjonen? Begrunn svaret faglig.



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