

Eksamen

26.05.2016

APO3002

Kommunikasjon og samhandling

Programområde: Apotekteknikk

Nynorsk

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timar.
Hjelpemiddel	Alle hjelpemiddel er tillatne, bortsett frå Internett og andre verktøy som kan brukast til kommunikasjon.
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>
Vedlegg	Ingen
Informasjon om vurderinga	<p>I denne oppgåva vil det bli lagt vekt på:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 ifrå gjeldande regelverk og praksis• Om svaret i hovudsak er ein reproduksjon eller avskrift frå kjende kjelder, er dette eit uttrykk for svært låg kompetanse i faget
Andre opplysingar	Ingen

Du jobbar på eit apotek som ligg sentralt i byen. Apoteket er byen sitt vaktapotek, og spesielt på kveldsvaktene kan det vere nokså mykje å gjere med mange ulike kundar som kjem innom. Du jobbar mest på dagtid i tillegg til at du jobbar vakt ein kveld i veka.

Oppgåve 1

Du les dette resultatet av ei undersøking som er gjort om sal av legemiddel:

Inga rettleiing ved kjøp av Paracet på apotek

Onsdag 17. februar vil hovudinnslaget på Forbrukarinspektørane (FBI) på NRK1 dreie seg om kjøp av Paracet utan resept. Unge jenter, i alderen 13-17 år, har vore i ulike apotek og butikkar for å kjøpe Paracet. I beskrivinga av programmet skriv FBI at dei ville sjå om aldersgrensa ved kjøp i daglegvare blei overhalde, og om det var annleis å kjøpe legemiddel i butikk kontra apotek.

Dårleg resultat

Ingen av dei 15 jentene som var innom ulike apotek fekk kartlagt behov for smertestillande legemiddel, og ingen av dei fekk rettleiing om praktisk bruk og dosering.

- Dette er eit uventa og nedslåande resultat, både for apotekbransjen som heilheit og for oss i Apotek 1. Vårt store fortrinn i ein stadig aukande konkurranse med daglegvare og andre aktørar i LUA-ordninga, er den betydelege kompetansen alle medarbeidarane våre har. Men den kunnskapen er ikkje mykje verd om vi ikkje gjer bruk av han i kundemøtet, seier fagdirektør Ellen Karine Ous.

Kva tenkjer du når du les resultatet frå denne undersøkinga?

Korleis meiner du ein bør jobbe med dette i apoteket for å gi kundane eit betre tilbod og kvifor er det viktig?

Oppgave 2

Her får du presentert 2 ulike situasjoner fra apoteket. Drøft og vurder disse situasjonene slik du mener dei bør handterast i apoteket. Grunngi svaret ditt.

Situasjon A:

Ei jente på ca. 16 år kjem stadig inn på laurdagar og kjøper naudprevensjon. Du har ekspedert henne fleire gonger tidlegare, og nå vil ho kjøpe naudprevensjon for sikkert tiande gong.

Kva vil du gjere?

Situasjon B:

Du blir vitne til at ein kollega og god ven av deg, som du veit er inne i ein litt vanskeleg periode, tek ei lita pakke sovetablettar med seg heim. Du fortel henne kva du har sett, og ho seier til deg at ho skal skaffe resept slik at dette blir ordna opp før B-lageret blir talt opp.

Kva vil du gjere?

Oppgave 3

Du møter ein kunde på apoteket som har vore i sjølvvalet og funne desse 2 ulike pakkane med avførande tablettar.



Du informerer kunden om at det ikkje er anbefalt å bruke denne typen legemiddel over lengre tid. Kunden blir svært sint og irritert, og nærast roper til deg «at det ikkje er ditt problem, men hennar problem, det er ho som veit dette best. Skal apoteket vere så vanskeleg går ho heller ein annan stad».

Korleis vil du behandle denne kunden?

Oppgave 4

Ei dame kjem på apoteket og spør om du kan vere behjelpelig med å skrive ut ein oversikt over kva mor hennar har kjøpt av medisinar det siste kalenderåret. Mora kjøper ein del svært kostbare medisinar og må, for å få desse refundert etter «Kvit resept/bidragsordninga», sende inn ein oversikt over desse utlegga til Helfo.

Korleis vil du hjelpe denne dama?

Oppgave 5

Du ekspederer ein resept på ein antibiotikamikstur til eit lite barn. På resepten står det ønske om at signering og informasjon skal gjerast på engelsk.

Korleis vil du gi denne informasjonen til kunden?

Tips: Haldbarheit, oppbevaring, teknisk bruk, verknad, biverknad etc.

Bokmål

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timer.
Hjelpemidler	Alle hjelpemidler er tillatt, bortsett fra Internett og andre verktøy som kan brukes til kommunikasjon.
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>
Vedlegg	Ingen
Informasjon om vurderingen	<p>I denne oppgaven vil det bli lagt vekt på:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 ifra gjeldende regelverk og praksis• Om besvarelsen i hovedsak er en reproduksjon eller avskrift fra kjente kilder, er dette et uttrykk for svært lav kompetanse i faget
Andre opplysninger	Ingen

Du jobber på et apotek som ligger sentralt i byen. Apoteket er byens vaktapotek, og spesielt på kveldsvaktene kan det være nokså mye å gjøre med mange ulike kunder som kommer innom. Du jobber mest på dagtid i tillegg til at du jobber vakt en kveld i uken.

Oppgave 1

Du leser dette resultatet av en undersøkelse som er gjort om salg av legemidler:

Ingen veiledning ved kjøp av Paracet på apotek

Onsdag 17. februar vil hovedinnslaget på Forbrukerinspektørene (FBI) på NRK1 dreie seg om kjøp av Paracet uten resept. Unge jenter, i alderen 13-17 år, har vært i ulike apotek og butikker for å kjøpe Paracet. I beskrivelsen av programmet skriver FBI at de ville se om aldersgrensen ved kjøp i dagligvare ble overholdt, og om det var annerledes å kjøpe legemidler i butikk kontra apotek.

Dårlig resultat

Ingen av de 15 jentene som var innom ulike apotek fikk kartlagt behov for smertestillende legemidler, og ingen av dem fikk veiledning om praktisk bruk og dosering.

- Dette er et uventet og nedslående resultat, både for apotekbransjen som helhet og for oss i Apotek 1. Vårt store fortrinn i en stadig økende konkurranse med dagligvare og andre aktører i LUA-ordningen, er den betydelige kompetansen alle våre medarbeidere besitter. Men den kunnskapen er ikke mye verdt hvis vi ikke gjør bruk av den i kundemøtet, sier fagdirektør Ellen Karine Ous.

Hva tenker du når du leser resultatet fra denne undersøkelsen?

Hvordan mener du man bør jobbe med dette i apoteket for å gi kundene et bedre tilbud og hvorfor er det viktig?

Oppgave 2

Her får du presentert 2 ulike situasjoner fra apoteket. Drøft og vurder disse situasjonene slik du mener de bør håndteres i apoteket. Begrunn svaret ditt.

Situasjon A:

En jente på ca. 16 år kommer stadig inn på lørdager og kjøper nødprevensjon. Du har ekspedert henne flere ganger tidligere, og nå vil hun kjøpe nødprevensjon for sikkert tiende gang.

Hva vil du gjøre?

Situasjon B:

Du blir vitne til at en kollega og god venn av deg, som du vet er inne i en litt vanskelig periode, tar en liten pakke sovetabletter med seg hjem. Du forteller henne hva du har sett, og hun sier til deg at hun skal skaffe resept slik at dette blir ordnet opp før B-lageret telles opp.

Hva vil du gjøre?

Oppgave 3

Du møter en kunde på apoteket som har vært i selvvalget og funnet disse 2 ulike pakkene med avførende tabletter.



Du informerer kunden om at det ikke er anbefalt å bruke denne typen legemidler over lengre tid. Kunden blir svært sint og irritert, og nærmest roper til deg «at det ikke er ditt problem, men hennes problem, det er hun som vet dette best. Skal apoteket være så vanskelig går hun heller et annet sted».

Hvordan vil du behandle denne kunden?

Oppgave 4

En dame kommer på apoteket og spør om du kan være behjelpelig med å skrive ut en oversikt over hva hennes mor har kjøpt av medisiner det siste kalenderåret. Moren kjøper en del svært kostbare medisiner og må, for å få disse refundert etter «Hvit resept/bidragsordningen», sende inn en oversikt over disse utleggene til Helfo.

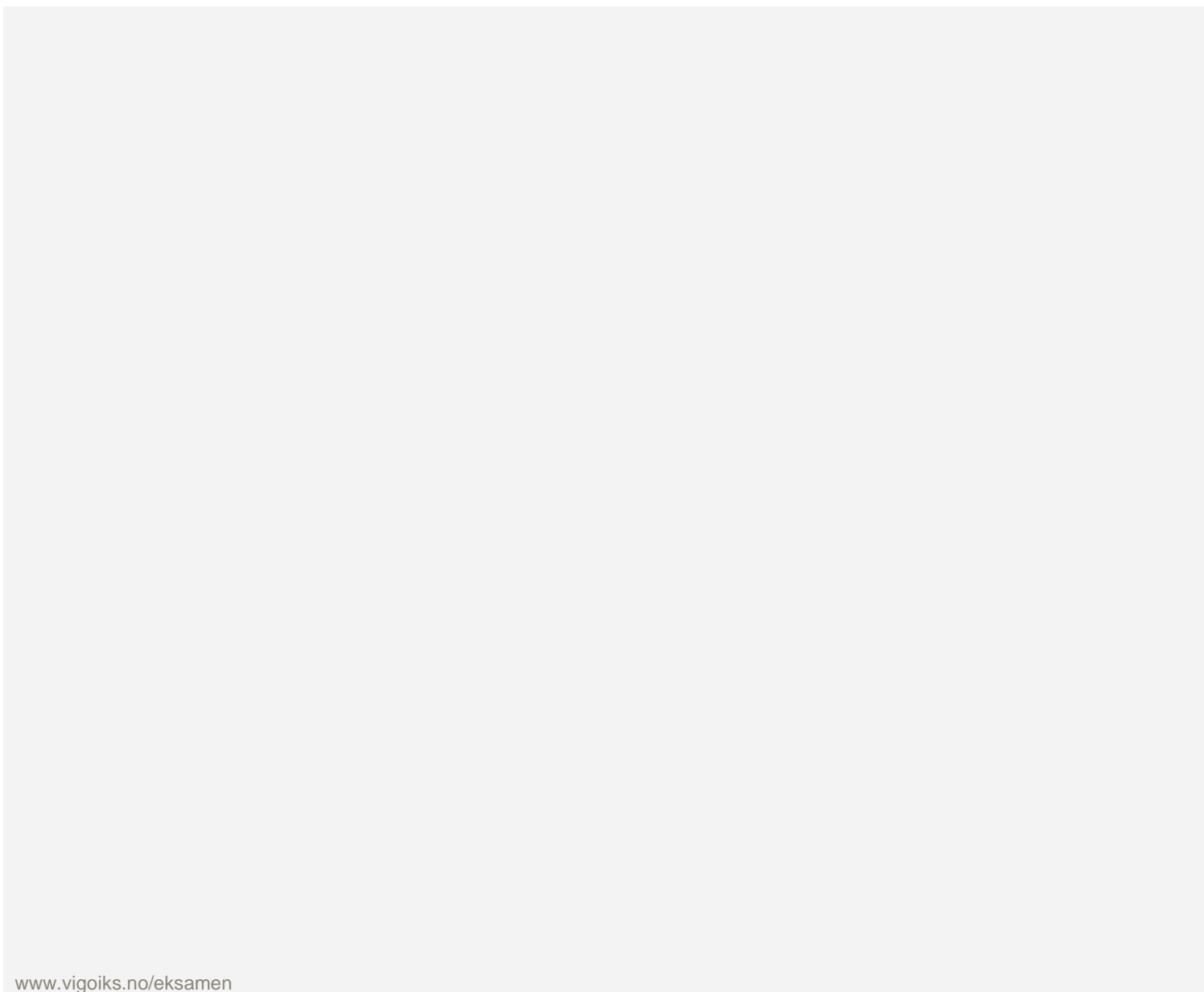
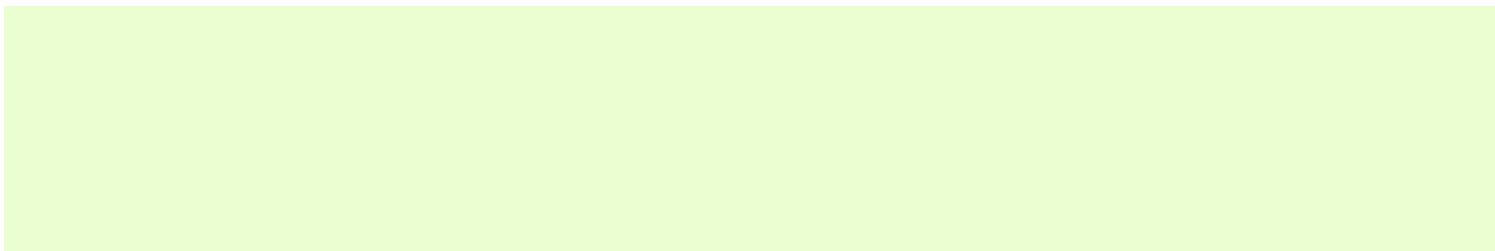
Hvordan vil du hjelpe denne damen?

Oppgave 5

Du ekspederer en resept på en antibiotikamikstur til et lite barn. På resepten står det ønske om at signering og informasjon skal gjøres på engelsk.

Hvordan vil du gi denne informasjonen til kunden?

Tips: Holdbarhet, oppbevaring, teknisk bruk, virkning, bivirkning etc.



www.vigoiks.no/eksamen