

Eksamen

1.juni 2016

HES2002

Kommunikasjon og samhandling

Programområde: Helseservicefag

Nynorsk

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timar.
Hjelpemiddel	Alle hjelpemiddel er tillatne, bortsett frå Internett og andre verkøy 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>Eleven syner faglege kunnskapar, ferdigheiter og haldningar i arbeidet i høve til kompetansemåla i yrket eleven har valt.</p> <p>Karakteren vert fastsett etter ein heilheitleg vurdering av arbeidet eleven utfører på eksamensdagen.</p> <p>Eleven kan grunngje og reflektere over det som vert lagt fram. Kva, korleis og kvifor.</p> <p>Eleven skal vere i stand til å arbeide raskt, nøyaktig og effektivt.</p>
Andre opplysningar	Ingen

Du er tilsett i Helseservice A/S, Granlundveien 101, 0230 Oslo

Det er 15 tilsette, og du vel sjølv om du arbeider som:

- Helsesekretær på eit legekantor
- Tannhelsesekretær på eit tannlegeskantor
- Apotekteknikar på eit apotek

Gje ei skildring av staden der du arbeider.

Oppgåve 1

Hjå Helseservice A/S er det trengt i skrankeområdet der pasientar/kundar kan vende seg. Det kjem mange telefonar frå kundar kvar dag. Det er vanskeleg å vere diskret og oppretthalde teieplikta.

- Kva inneber det å ha teieplikt?
- Kva for tankar og faglege refleksjonar gjer du deg i denne situasjonen? Utdjup og grunngje svaret.
- Du har informasjons- og rettleiingsplikt overfor kundar og pasientar. Kva inneber dette for deg når du skal gjere arbeidet ditt?

Oppgåve 2

I Helseservice A/S er dei opptekne av at personalet skal skape tillit og tryggleik i pasient-/kundehandsaminga, der god omsorg og empati er viktig.

I dag møter du ei ung mor, Adelina Ari, som er framandspråkleg og forstår norsk dårleg. Ho er engsteleg og redd. Ho har med seg eit barn på 3 år som er sjukt og græt.

- Korleis vil du møte denne kvinna og barnet?
- Bruk kunnskapane dine frå kommunikasjonsfaget, og fortel korleis du vil legge til rette for ein god kommunikasjon i denne situasjonen, der du viser respekt og toleranse. Utdjup og grunngje svaret ditt.
- I kva for situasjonar kan ein nytte tolk, og kva for omsyn må ein ta?

Oppgave 3

Arbeidsplassen din krev at du kan handsame pasientar og kundar med ulike psykiske reaksjonar. Ole Olsen, som du kjenner godt, kjem til Helseservice A/S. Du ser at han ikkje er "heilt seg sjølv", da han verkar alvorleg og litt fjern i blikket. Han fortel deg at sonen hans omkom i ei trafikkulukke for to dagar sidan. Du opplever at mannen er i ei krise.

- Ta utgangspunkt i dine eigne observasjonar og situasjonen til Ole. Kva for reaksjonar er vanlege å få i ein krisesituasjon, og kva for fasar kan ei krise innehalde?
- Bruk kunnskapane dine om kriser og krisesituasjonar og forklar korleis du ville ha handtert denne situasjonen. Korleis ville du ha møtt Ole, og kva ville du ha lagt vekt på i kommunikasjonen din med han?
- Gjer greie for kvifor menneske nyttar ulike forsvarsmekanismar og kvifor nokre nyttar dei oftare enn andre.

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>Eleven viser faglige kunnskaper, ferdigheter og holdninger i arbeidet i henhold til kompetansemålene i yrke eleven har valgt.</p> <p>Karakteren fastsettes etter en helhetlig vurdering av arbeidet eleven utfører på eksamensdagen.</p> <p>Eleven kan begrunne og reflektere over det som legges frem. Hva, hvordan og hvorfor.</p> <p>Eleven skal være i stand til å arbeide raskt, nøyaktig og effektivt.</p>
Andre opplysninger	Ingen

Du er ansatt i Helseservice A/S, Granlundveien 101, 0230 Oslo

Det er 15 ansatte og du velger selv om du arbeider som:

- Helsesekretær på et legekontor
- Tannhelsesekretær på et tannlegekontor
- Apotektekniker på et apotek

Beskriv hvor du jobber.

Oppgave 1

Hos Helseservice A/S er det trangt i skrankeområdet der pasienter/kunder kan henvende seg. Dere har mange telefoner fra kunder hver dag. Det er vanskelig å være diskre og opprettholde taushetsplikten.

- Hva innebærer det å ha taushetsplikt?
- Hvilke tanker og faglige refleksjoner gjør du deg i denne situasjonen? Utdyp og begrunn.
- Du har en informasjons- og veiledningsplikt overfor kunder og pasienter. Hva innebærer dette for deg i din yrkesutøvelse.

Oppgave 2

Helseservice AS er opptatt av at personalet skal skape tillit og trygghet i pasient/kundebehandlingen der god omsorg og empati er viktig.

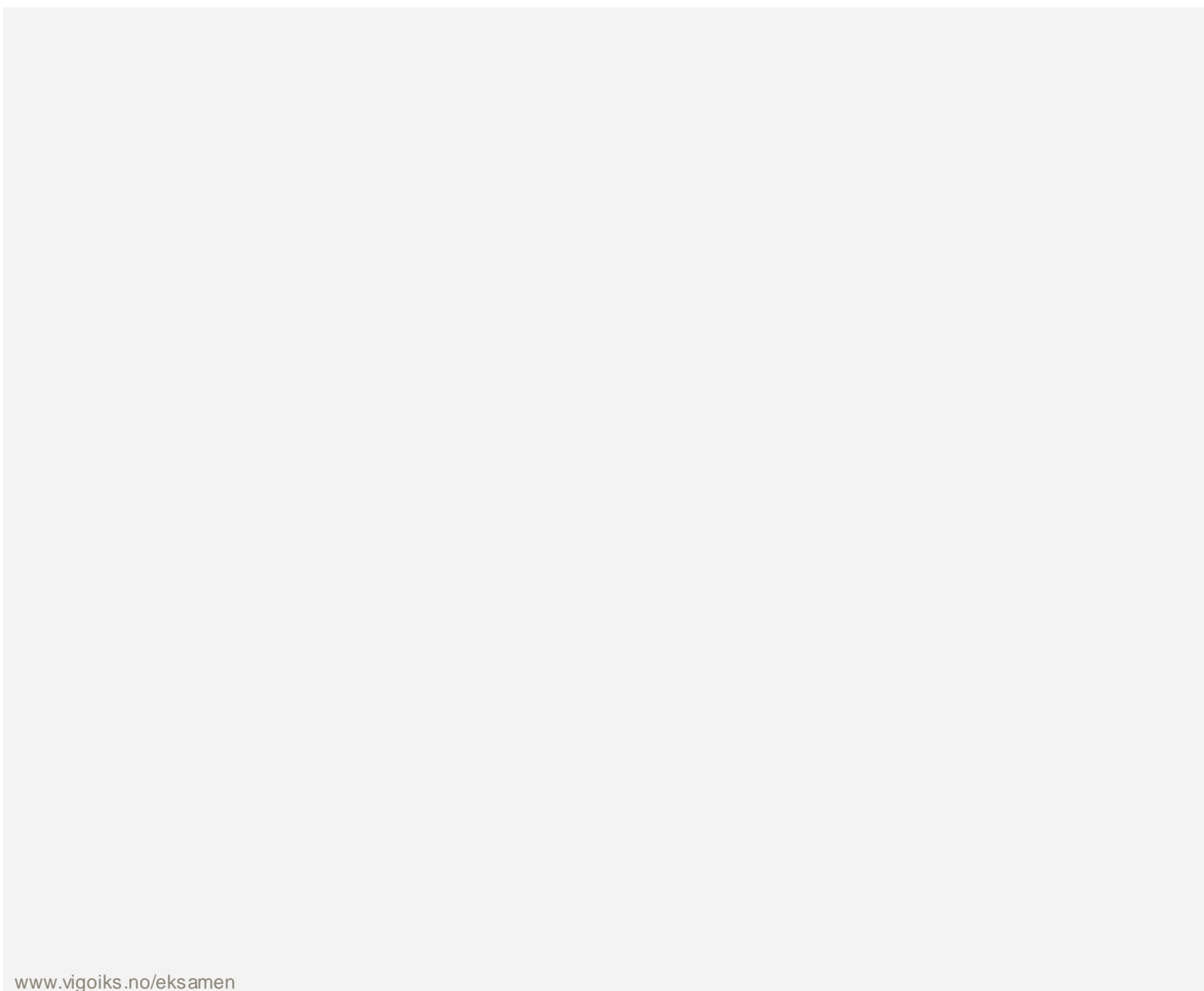
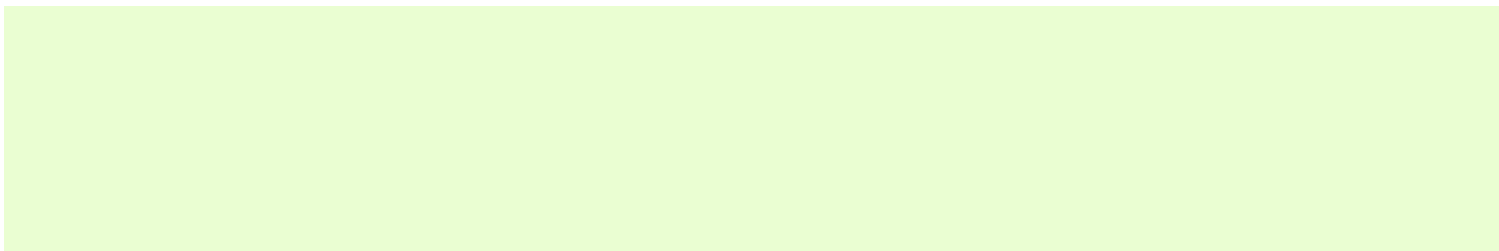
I dag møter du en ung mor, Adelina Ari, som er fremmedspråklig og forstår norsk dårlig. Hun virker engstelig og redd. Hun har med seg et barn på 3 år som er syk og gråter.

- Hvordan ville du møtt denne kvinnen og barnet?
- Bruk kunnskapene dine fra kommunikasjonsfaget og fortell hvordan du ville tilrettelagt for en god kommunikasjon i denne situasjonen, der du viser respekt og toleranse. Utdyp og begrunn svaret ditt
- I hvilke situasjoner kan man bruke tolk, og hvilke hensyn må man ta?

Oppgave 3

Arbeidsplassen din krever at du kan håndtere pasienter og kunder med ulike psykiske reaksjoner. Ole Olsen som du kjenner godt kommer til Helseservice AS. Du ser at han ikke er «helt seg selv» da han virker alvorlig og litt fjern i blikket. Han forteller deg at sønnen hans omkom i en trafikkulykke for to dager siden. Du opplever at mannen er i en krise.

- Ta utgangspunkt i dine observasjoner og situasjonen til Ole. Hvilke reaksjoner er vanlig å få i en krisesituasjon og hvilke faser kan en krise bestå av?
- Bruk kunnskapene dine om kriser og krisereaksjoner og forklar hvordan du ville håndtert denne situasjonen. Hvordan ville du møtt Ole, og hva ville du lagt vekt på i din kommunikasjon med han.
- Gjør rede for hvorfor mennesker bruker ulike forsvarsmekanismer og hvorfor noen bruker de oftere enn andre?



www.vigoiks.no/eksamen