

Eksamen

3. juni 2016

HES2003

Yrkesutøving/ Yrkesutøvelse

Programområde: Helseservicefag

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>Eleven syner faglege kunnskapar, ferdigheiter og haldningar i arbeidet i høve til kompetansemåla i yrket eleven har valt. 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 legekontor
- Tannhelsesekretær på tannlegekontor
- Apotekteknikar på eit apotek

Gje ei skildring av arbeidsplassen din.

Oppgåve 1

Du er nytilsett på Helseservice AS og har nett fått autorisasjon. Du har fått god opplæring og trivst bra. Du er ivrig og motivert for å gjere ein god jobb. Etter ein månad har du framleis ikkje fått arbeidskontrakt. Du blir fortald at dei skal innføre eit nytt datasystem på arbeidsplassen din i løpet av hausten.

- Kva vil du bidra med for å fremje trivsel og samarbeid på arbeidsplassen din?
- Kva for krav stiller lova til arbeidsavtaler? Korleis vurderer du dette ut frå eigen situasjon?
- Dei skal innføre eit nytt datasystem på arbeidsplassen din. Kva for reglar gjeld for opplæring, medverknad og tilrettelegging for tilsette om ein tar utgangspunkt i påboda i arbeidsmiljølova? Kvifor trur du påboda er slik?

Oppgåve 2

Helseservice legg vekt på å syne profesjonalitet, god service og kundehandsaming der lover og forskrifter vert følgde. Bedrifta har mange eldre kundar/pasientar i kundegruppa si, og nokre kan vere einsame og treng mykje kontakt. Du høyrer ein kollega svare ei eldre kvinne, Elsa Olsen, frekt, og du opplever at Elsa ikkje får den hjelpa ho har krav på.

- Korleis ville du ha handtert denne situasjonen?
- Ta utgangspunkt i denne situasjonen og drøft kva profesjonell yrkesutøving og god service vil seie for deg.
- Forklar kva yrkesetikk går ut på, og kvifor det er så viktig i arbeidet vårt. Utdjup og grunngje.

Oppgave 3

I dag kjem Einar Hansen til Helseservice. Han ønskjer informasjon om dei rettane han har i NAV-systemet. Han har vore sjukskriven i 4 veker etter ein kneoperasjon. Han ønskjer å kome raskt tilbake i jobb. Han går til fysioterapeut og får oppfølging av fastlegen sin. Einar går på ein del smertestillande medisinar, og han har en del spørsmål rundt blå reseptar og eigenbetaling.

- Forklar kva du ville informere han om når det gjeld sjukskriving, reseptar, eigenbetaling og andre rettar han har i situasjonen sin.
- Kvifor er oppfølgingsmøte med arbeidsgjevar og leger viktig for sjukskrivne?
- Forklar kva for helsetenester han har nytta i sjukdomsperioden, og korleis desse er organisert. Vis til lowerket.

Oppgave 4

Møteinnkalling

Helseservice AS skal arrangere eit kurs om "Oppfølging av sjukskrivne i IA-bedrifter". Kurset skal haldast 19. juni 2016 kl. 09.00. Kurset er på det store møterommet i lokala deira. Det er NAV som skal halde kurset, og dei skal informere om kva det inneber å vere IA-bedrift for bedrifter og tilsette. Leiaren din, Kari Haugen, bed deg setje opp ein agenda og skrive ei møteinnkalling med invitasjon som du sender til Einar Hansen. Adressa hans er: Strømsveien 27, 2060 Gardermoen. Det blir servering av rundstykke og kaffi. Skriv brevet i NS 4129. Du har stillingsfullmakt.

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 Helse-service A/S, Granlundveien 101, 0230 Oslo

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

- Helsesekretær på et legekantor
- Tannhelsesekretær på et tannlegekantor
- Apotektekniker på et apotek

Beskriv hvilken arbeidsplass du jobber på.

Oppgave 1

Du er nyansatt på Helse-service AS og har nettopp fått din autorisasjon. Du har fått god opplæring og trives bra. Du er ivrig og motivert for å gjøre en god jobb. Etter en måned har du fortsatt ikke fått arbeidskontrakt. Du blir fortalt at det skal innføres et nytt datasystem på arbeidsplassen din i løpet av høsten.

- Hva vil du bidra med for å fremme trivsel og samarbeid på arbeidsplassen din?
- Hvilke krav stiller loven til arbeidsavtaler? Hvordan vurderer du dette ut fra din egen situasjon?
- Det skal innføres et nytt datasystem på arbeidsplassen din. Hvilke regler gjelder for opplæring, medvirkning og tilrettelegging for ansatte om en tar utgangspunkt i arbeidsmiljøloven sine bestemmelser. Hvorfor tror du bestemmelsene er slik?

Oppgave 2

Helse-service legger vekt på å vise profesjonalitet, god service og kundebehandling der lover og forskrifter følges. Bedriften har mange eldre kunder/pasienter i kundegrnlaget sitt som kan være ensomme og har behov for mye kontakt. Du hører en kollega svare en eldre kvinne Elsa Olsen frekt, og du opplever at hun ikke får den hjelpen hun har krav på.

- Hvordan ville du håndtert denne situasjonen?
- Ta utgangspunkt i denne situasjonen og drøft hva profesjonell yrkesutøving og god service vil si for deg.
- Forklar hva yrkesetikk går ut på og hvorfor det er så viktig i arbeidet vårt. Utdyp og begrunn

Oppgave 3

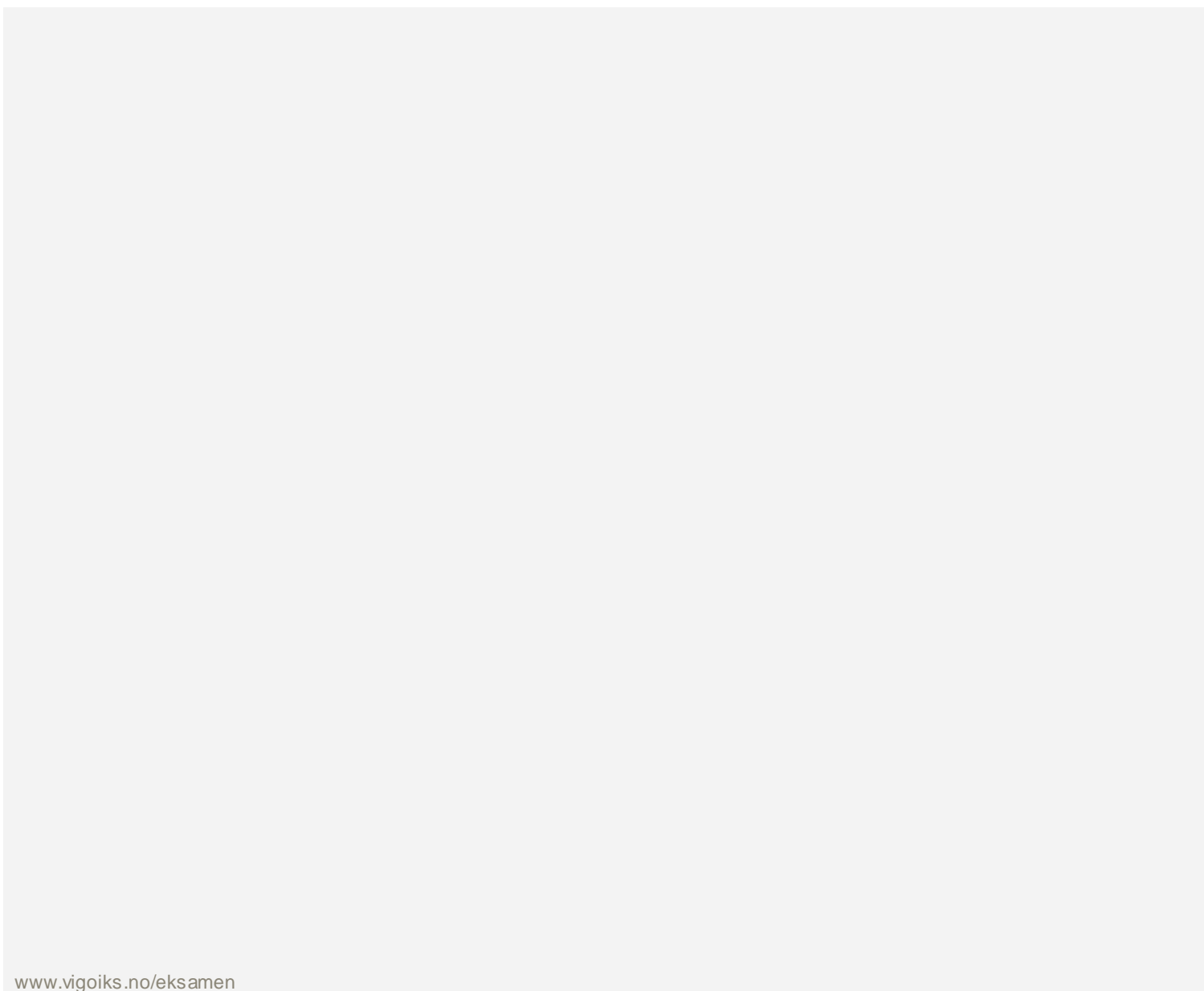
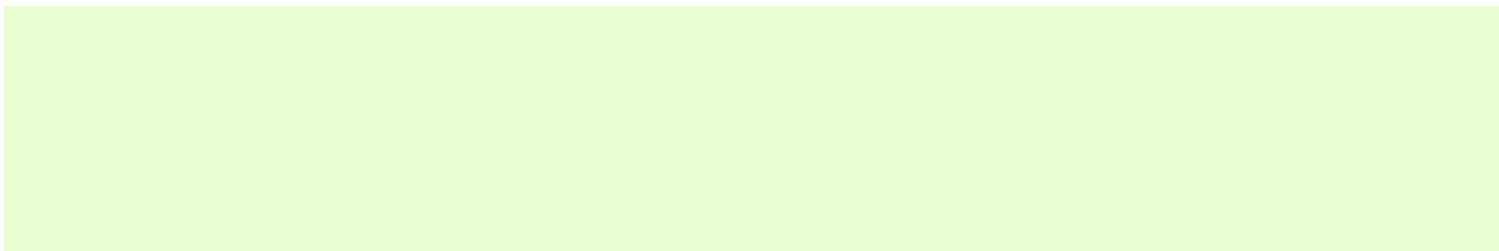
I dag kommer Einar Hansen til Helseservice. Han ønsker informasjon om hvilke rettigheter han har i NAV systemet. Han har vært sykmeldt i 4 uker etter en operasjon i kneet. Han ønsker å komme fort tilbake i jobb. Han går til fysioterapeut og får oppfølging hos fastlegen sin. Einar går på en del smertestillende medisiner og han har en del spørsmål rundt blå resepter og egenandeler.

- Forklar hva du ville informere han om i forhold til sykemelding, resepter, egenandeler og andre rettigheter han har ut fra sin situasjon.
- Hvorfor er oppfølgingsmøter med arbeidsgiver og leger viktig for sykemeldte?
- Forklar hvilke helsetjenester han har benyttet seg av i sykdomsperioden og hvordan disse er organisert. Henvis til aktuelt lowverk.

Oppgave 4

Møteinnkalling

Helseservice AS skal arrangere kurs om «Oppfølging av sykemeldte i IA-bedrifter». Kurset skal holdes 19. juni 2016 kl. 09.00. Kurset er på det store møterommet i deres lokaler. Det er NAV som skal holde kurset, og de skal informere om hva det innebærer å være IA-bedrift for bedrifter og ansatte. Lederen din, Kari Haugen, ber deg sette opp en agenda og skrive en møteinnkalling med invitasjon som du sender til Einar Hansen. Hans adresse er: Strømsveien 27, 2060 Gardermoen. Det blir servering av rundstykker og kaffe. Brevet skal skrives i NS 4129. Du har stillingsfullmakt.



www.vigoiks.no/eksamen