

Eksamen

24.11.16

HES2002

Kommunikasjon og samhandling

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	
Informasjon om vurderinga	<p>Eleven viser faglege kunnskapar, ferdigheiter og haldningar i arbeidet i samsvar med kompetansemåla i yrket eleven har valt. Karakteren vert fastsett etter ei heilskapleg vurdering av arbeidet eleven utfører på eksamensdagen.</p> <p>Eleven kan grunngje og reflektere over det som vert lagt fram ved å ta utgangspunkt i kva, korleis og kvifor.</p> <p>Eleven skal vere i stand til å arbeide raskt, nøyaktig og effektivt.</p>
Andre opplysningar	

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 legekontor
- Tannhelsesekretær på eit tannlegekontor
- Apotekteknikar på eit apotek

Beskriv kvar du arbeider.

Oppgåve 1

Helseservice A/S er oppteken av å ha eit godt tverrfagleg samarbeid der pasientar/kundar skal møtast med respekt og toleranse. Det kjem inn ein ung mann på 19 år, Arne Olsen, som du kjenner godt. Han går fram og tilbake og har eit uroleg kroppsspråk. Du veit at han har eit rusproblem og slit med angst og depresjon.

- Kva for tankar og faglege refleksjonar gjer du deg i ditt møte med den unge mannen?
- Bruk fagkunnskapane dine i kommunikasjonsfaget. Forklar og grunngje kva du vil legge vekt på i din kommunikasjon med Arne der du fremjar tryggleik og tillit.

Oppgåve 2

Du opplever at Arne etter ei stund blir sint og får ei truande åtferd ovafor deg.

- Korleis ville du ha handtert den truande situasjonen? Forklar og grunngje vala dine.

Oppgåve 3

Observasjon er viktig i ditt arbeid innanfor helseserviceyrker. Bruk situasjonen til Arne og forklar korleis du vil gi ein riktig og god observasjon av Arne.

- Kva, kvifor og korleis skal ein observere?
- Gjer greie for den dokumentasjonsplikta helsepersonell har.

Oppgåve 4

Ved HelseService A/S arbeider det personar med ulik bakgrunn og i ulike fasar av livet. Det er stadig konflikt mellom to av dei tilsette: Rigmor og Anne. Rigmor er åleinemor til to små born på 2 og 4 år. Ho ønskjer å arbeide mellom kl. 08 og 16 slik at ho sjølv rekk å levere og henta borna i barnehagen. Ho ønskjer ikkje å vere avhengig av hjelp frå familie og anna nettverk. Anne føler at dette er heilt urimeleg då det tyder at ho må ta dei tidlege og seine vaktene. Ho er i ein periode i livet der ho liker å ta det roleg om morgonen og gjerne vil kome heim og ete middag med mannen sin til rimeleg tid. Rigmor meiner at Anne er urimeleg og Anne meiner og Rigmors livsval ikkje skal gå utover hennar livskvalitet. Denne konflikten går utover arbeidsmiljøet på arbeidsplassen og ei løysing verkar uoppnåeleg.

- Kva for konsekvensar kan uløyste konflikhtar får for arbeidsmiljøet?
- Bruk modellar for konflikthandtering og vis korleis denne konflikten kunne vore løyst.
- Kven har ansvaret for eit godt samarbeid på arbeidsplassen?

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	
Informasjon om vurderingen	<p>Eleven viser faglige kunnskaper, ferdigheter og holdninger i arbeidet i henhold til kompetansemålene i yrket 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 ved å ta utgangspunkt i hva, hvordan og hvorfor.</p> <p>Eleven skal være i stand til å arbeide raskt, nøyaktig og effektivt i arbeidet.</p>
Andre opplysninger	

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 arbeider.

Oppgave 1

Helseservice AS er opptatt av å ha et godt tverrfaglig samarbeid der pasienter/kunder skal møtes med respekt og toleranse. Det kommer inn en ung mann på 19 år, Arne Olsen, som du kjenner godt. Han går frem og tilbake og har et urolig kroppsspråk. Du vet han har et rusproblem og sliter med angst og depresjon.

- Hvilke tanker og faglige refleksjoner gjør du deg i ditt møte med den unge mannen?
- Bruk fagkunnskapene dine i kommunikasjonsfaget. Forklar og begrunn hva du vil legge vekt på i din kommunikasjon med Arne der du fremmer trygghet og tillit.

Oppgave 2

Du opplever at Arne etter en stund blir sint og får en truende adferd overfor deg.

- Hvordan ville du håndtert den truende situasjonen? Forklar og begrunn valgene dine.

Oppgave 3

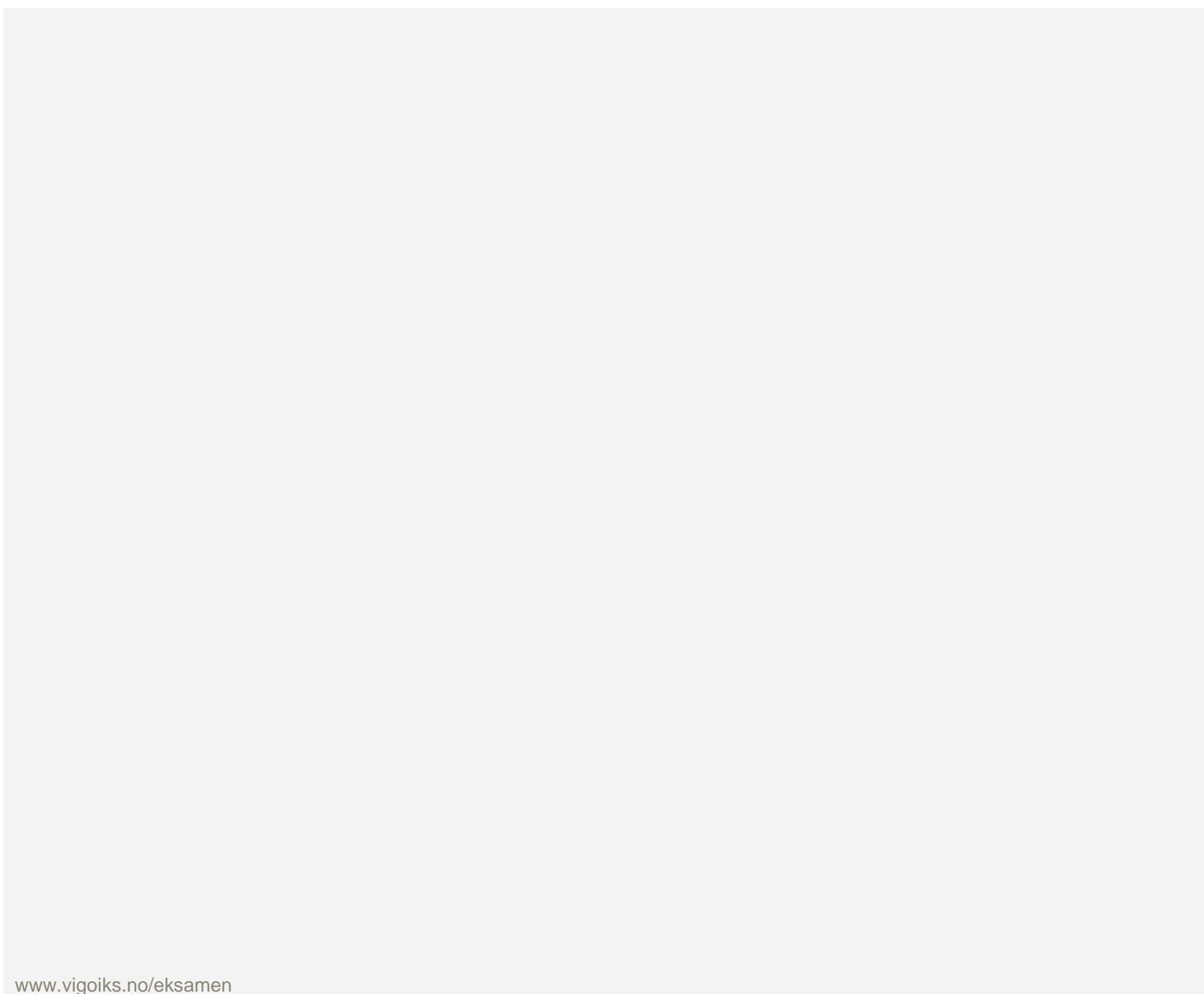
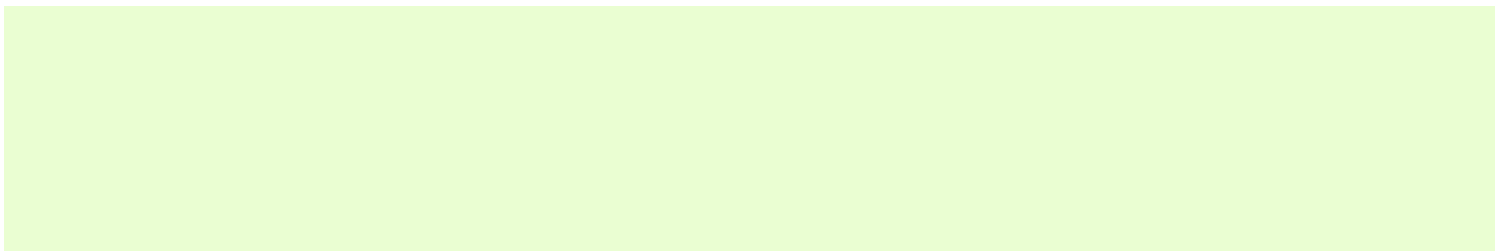
Observasjon er viktig i ditt arbeid innenfor helseserviceyrker. Bruk situasjonen til Arne og forklar hvordan du vil gi en riktig og god observasjon av Arne.

- Hva, hvordan og hvorfor skal en observere?
- Gjør rede for den dokumentasjonsplikten helsepersonell har.

Oppgave 4

Ved HelseService A/S jobber det personer med ulik bakgrunn og i ulike faser av livet. Det er stadig konflikt mellom to av de ansatte: Rigmor og Anne. Rigmor er alenemor til to små barn på 2 og 4 år. Hun ønsker å jobbe mellom 8 og 16 slik at hun selv rekker å levere og hente barna i barnehagen. Hun ønsker ikke å være avhengig av hjelp fra familie og annet nettverk. Anne føler at dette er helt urimelig da det betyr at hun må ta de tidlige og sene vaktene. Hun er i en periode i livet der hun liker å ta det rolig om morgen og gjerne vil komme hjem og spise middag med mannen sin til rimelig tid. Rigmor mener at Anne er urimelig og Anne mener at Rigmors livsvalg ikke skal gå utover hennes livskvalitet. Denne konflikten går ut over arbeidsmiljøet på arbeidsplassen og en løsning virker uoppnåelig.

- Hvilke konsekvenser kan uløste konflikter få for arbeidsmiljøet?
- Bruk modeller for konflikthåndtering og vis hvordan denne konflikten kunne vært løst.
- Hvem har ansvar for et godt samarbeid på arbeidsplassen?



www.vigoiks.no/eksamen