

# Eksamen

25.11.16

HES2003

Yrkesutøvelse/Yrkesutøving

**Programområde:** Helseservicefag

## Nynorsk

<b>Eksamensinformasjon</b>	
<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 4 timar.
<b>Hjelpemiddel</b>	Alle hjelpemiddel er tillatne, bortsett frå Internett og andre verktøy som kan brukast til kommunikasjon.
<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>	
<b>Informasjon om vurderinga</b>	<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>
<b>Andre opplysningar</b>	

Du er tilsett i Helseservice A/S, Helleveien 98, 0230 Oslo.

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

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

Beskriv kvar du arbeider.

## Oppgåve 1

Helseservice A/S har i seinare tid opplevd at kundegrunnlaget søkk. Det går rykte om at de yter dårleg service. De har mange rusmisbrukarar i kundegrunnlaget. Arbeidsplassen legg vekt på at alle dei tilsette skal møte kundar og pasientar på ein profesjonell måte, der rettleiing og god kundebehandling vert vektlagt.

- Drøft kva god service og profesjonell kundebehandling inneber for deg i din arbeidskvardag.
- Drøft kva ulike brukar- og kundegrupper forventar av god service.

## Oppgåve 2

Rita Hansen, som er gravid, vender seg til deg på Helseservice A/S. Kvinna ber preg av å ha levd eit hardt liv, då ho verkar både litt sløva, ustelt og luktar. Du har sett henne saman med narkomane i byparken fleire gongar på fritida di, og du trur at ho rusar seg. Du tenker at du burde melde frå til sosialkontoret om denne kvinna.

- Kvifor bør du melde frå? Korleis vil du vurdere denne situasjonen? Kan du melde frå utan å bryte teieplikta? Ta utgangspunkt i gjeldande lovverk når du grunngjev vala dine.
- Rita lurar på kva slags hjelp og støtte ho kan få gjennom sosialtenesta i NAV ut frå sin situasjon med rusproblem. Du gir henne informasjon og rettleiing.
- Rita vel å bere fram barnet og blir rusfri. Ho har med hjelp klart å få seg ein jobb. Du informerer henne om kva for økonomisk hjelp og kva for rettar ho har i samband med svangerskap, fødsel og i småbarnsperioden.

### **Oppgåve 3**

For å få fleire kundar bestemmer Helseservice A/S seg for å bygge om lokala sine så dei vert universelt utforma.

- Gjer greie for kva universell utforming inneber.

### **Oppgåve 4**

Avdelinga din skal ha eit personalmøte 25.05.2016 der de skal ta opp nokon av utfordringane de har i avdelinga. Tema for avdelingsmøtet er: Korleis få fleire kundar/pasientar til Helseservice? Saker som skal takast opp er korleis få til eit betre tverrfagleg samarbeid mellom dei tilsette i bedrifta. Informasjon om byggeperiode og fornying av lokale skal også verte gjennomgått.

Du blir bedt om å skrive ei innkalling til møtet med saksliste. Innkallinga skal sendast til alle tilsette og ein av dei du skal sende til er Oline Hansen, Lerkeveien 22, 1010 Blåbærskogen.

## Bokmål

### Eksamensinformasjon

<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 4 timer.
<b>Hjelpemidler</b>	Alle hjelpemidler er tillatt, bortsett fra Internett og andre verktøy som kan brukes til kommunikasjon.
<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>	
<b>Informasjon om vurderingen</b>	<p>Eleven viser faglige kunnskaper, ferdigheter og holdninger i arbeidet i henhold til kompetansemålene i yrket eleven har valgt. 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.</p>
<b>Andre opplysninger</b>	

Du er ansatt i Helseservice A/S, Helleveien 98, 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 A/S har i den senere tid opplevd at kundegrunnlaget synker. Rykter går om at dere yter dårlig service. Dere har mange rusmisbrukere i kundegrunnlaget. Arbeidsplassen legger vekt på at alle de ansatte skal møte kunder og pasienter på en profesjonell måte, der veiledning og god kundebehandling vektlegges.

- Drøft hva god service og profesjonell kundebehandling innebærer for deg i din arbeidshverdag.
- Drøft hva ulike bruker- og kundegrupper forventer av god service.

## Oppgave 2

Rita Hansen, som er gravid, henvender seg til deg på Helservice A/S. Kvinnen bærer preg av å ha levd et hardt liv, da hun både virker litt sløvet, ustelt og lukter. Du har sett henne sammen med narkomane i byparken flere ganger på fritiden din, og tror hun ruser seg. Du tenker at du burde melde fra til sosialkontoret om denne kvinnen.

- Hvorfor bør du melde fra? Hvordan vil du vurdere denne situasjonen? Kan du melde fra uten å bryte taushetsplikten? Ta utgangspunkt i gjeldende lovverk når du begrunner dine valg.
- Rita lurer på hva slags hjelp og støtte hun kan få gjennom sosialtjenesten i NAV ut fra sin situasjon med rusproblemer. Du gir henne informasjon og veiledning.
- Rita velger å bære frem barnet og blir rusfri. Hun har med hjelp klart å få seg en jobb. Du informerer henne om hvilke økonomisk hjelp og hvilke rettigheter hun har i forbindelse med svangerskap, fødsel og i småbarnsperioden.

## Oppgave 3

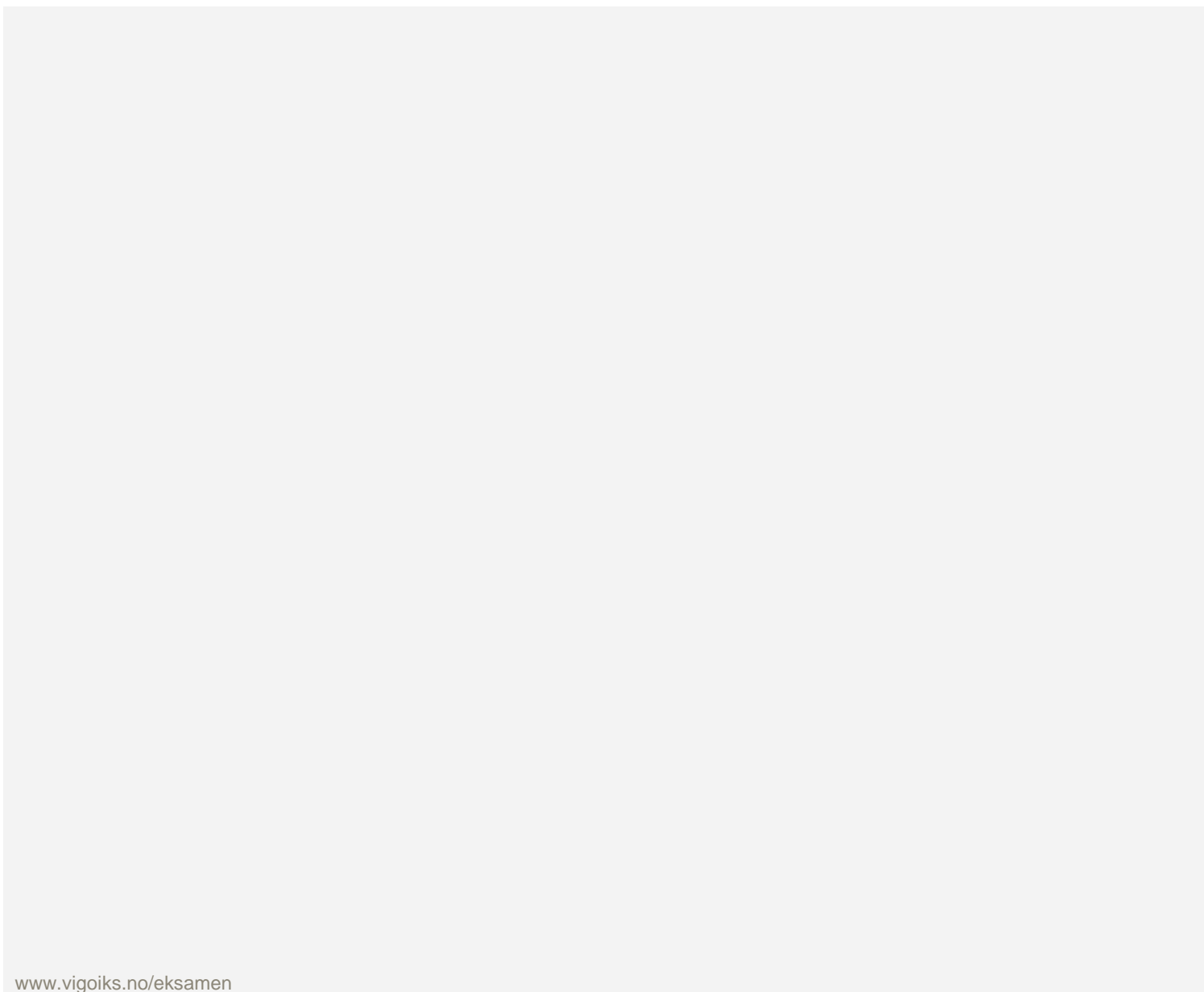
For å få flere kunder bestemmer Helseservice A/S seg for å bygge om lokalene sine så de blir universelt utformet.

- Redegjør for hva universell utforming innebærer.

## Oppgave 4

Avdelingen din skal ha et personalmøte 25.05.2016 der dere skal ta opp noen av utfordringene dere har i avdelingen. Tema for avdelingsmøtet er: Hvordan få flere kunder/pasienter til Helseservice? Saker som skal tas opp er hvordan få til et bedre tverrfaglig samarbeid mellom de ansatte i bedriften. Informasjon om byggeperiode og fornying av lokaler skal også gjennomgås.

Du blir bedt om å skrive en innkalling til møtet med sakliste. Innkallingen skal sendes til alle ansatte og en av de du skal sende til er Oline Hansen, Lerkeveien 22, 1010 Blåbærskogen.



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