

Eksamen

22.05.2017

APO3002

Kommunikasjon og samhandling

Programområde: Apotekteknikar/apotektekniker

Nynorsk

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamenen 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 tilstrekkelig 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 besvarelsen i hovudsak er ein reproduksjon eller avskrift frå kjende kjelder, er dette eit uttrykk for svært låg kompetanse i faget
Andre opplysingar	Ingen

Oppgave 1

Ein kunde kjem på apoteket for å hente medisinar på e-reseptane sine. Han har med seg ei liste over fleire ulike legemiddel og anna forbruksmateriell han ønskjer å hente i dag. Du opnar reseptformidlaren, finn reseptane hans og ser at han ikkje har ekspederbare reseptar på fleire av tinga han har på lista. Mannen blir nokså sint, ganske høgmælt, og påstår bestemt at han må få alt som står på lista sidan dette er viktige medisinar han må bruke.

- a) Korleis vil du hjelpe denne mannen på best mogleg måte?
Skisser korleis du vil hjelpe han, drøft ulike løysingar og kom med eksempel på kva du kan gjere i denne situasjonen.
- b) Kva kan gjerast for å unngå slike situasjonar seinare?

Oppgave 2

Kunden din er ei eldre dame med minoritetsbakgrunn som ønskjer å hente fleire ulike legemiddel på reseptane sine. Ho snakkar svært dårleg norsk, og du er usikker på om ho forstår kva du seier til henne. Ho insisterer på at ho skal ha alle medisinarane som ho har på dei ulike reseptane, sjølv om du ser at ho ikkje har henta nokre av medisinarane på nesten 1 år. Ho har nokre gamle og nokre nye reseptar. Du prøver å forklare henne dette, men ho blir irritert og vil ikkje høyre på kva du freistar å seie. Du blir litt oppgitt og engsteleg for at ho skal komme til å bruke dei ulike legemidla feil, noko som kan gi alvorlege konsekvensar.

Drøft ulike alternativ for å løyse denne situasjonen på best mogleg måte.

(Fleire oppgaver på neste side)

Oppgave 3

Ei dame har funne ei tube med Ibux gel i sjølvvalet og spør deg på engelsk kva dette er, og korleis den skal brukast.

Oversett for henne det du meiner det er viktig for henne å vite.

Pakningsvedlegg: Informasjon til brukeren

Ibux gel 50 mg/g

ibuprofen

Les nøye gjennom dette pakningsvedlegget før du begynner å bruke dette legemidlet. Det inneholder informasjon som er viktig for deg.

Bruk alltid dette legemidlet nøyaktig som beskrevet i dette pakningsvedlegget eller som lege eller apotek har fortalt deg.

- Ta vare på dette pakningsvedlegget. Du kan få behov for å lese det igjen.
- Spør på apoteket dersom du trenger mer informasjon eller råd.
- Kontakt lege eller apotek dersom du opplever bivirkninger, inkludert mulige bivirkninger, som ikke er nevnt i dette pakningsvedlegget. Se avsnitt 4.
- Du må kontakte lege dersom du ikke føler deg bedre eller hvis du føler deg verre.

I dette pakningsvedlegget finner du informasjon om:

1. Hva Ibux gel er og hva det brukes mot
2. Hva du må vite før du bruker Ibux gel
3. Hvordan du bruker Ibux gel
4. Mulige bivirkninger
5. Hvordan du oppbevarer Ibux gel
6. Innholdet i pakningen og ytterligere informasjon

1. Hva Ibux gel er og hva det brukes mot

Ibux gel inneholder virkestoffet ibuprofen som har en smertestillende og betennelsesdempende effekt som trolig skyldes at dannelsen av smertefremkallende stoffer (prostaglandiner) hemmes.

Ibux gel brukes ved milde til moderate smerter i forbindelse med forstuing eller forstrekning. Ibux gel kan også forskrives av lege ved milde til moderate lokale smerter i forbindelse med overflatiske bløtdelsskader.

Du må kontakte lege dersom du ikke føler deg bedre eller hvis du føler deg verre.

2. Hva du må vite før du bruker Ibux gel

Bruk ikke Ibux gel

- Dersom du er overfølsom overfor ibuprofen eller noen av de andre innholdsstoffene i dette legemidlet (listet opp i avsnitt 6).
- dersom du er overfølsom for acetylsalisylsyre eller andre betennelsesdempende legemidler.
- på områder der huden er skadet, for eksempel ved eksem, akne eller åpne sår.
- hvis du er mer enn 6 måneder gravid.

Advarsler og forsiktighetsregler

Rådfør deg med lege eller apotek før du bruker Ibux gel

- dersom du har nedsatt nyrefunksjon. Rådfør deg med lege før bruk.
- dersom du har astma. Rådfør deg med lege før bruk.
- dersom du får utslett skal behandlingen avsluttes.

Unngå å få gelen på slimhinner eller i øynene.

Andre legemidler og Ibox gel

Rådfør deg med lege eller apotek dersom du bruker, nylig har brukt eller planlegger å bruke andre legemidler.

Graviditet, amming og fertilitet

Ibox kan gjøre det vanskeligere å bli gravid. Fortell legen din om du planlegger å bli gravid eller om du har vanskeligheter med å bli det. Som for andre legemidler som inneholder acetylsalicylsyre eller andre ikke-steroid antiinflammatoriske midler (NSAIDs), må du dersom du er gravid informere legen din før du bruker Ibox. Bruk ikke Ibox dersom du er kommet lenger enn 6. måned av graviditeten.

Det er lite sannsynlig at barn som ammes påvirkes. Spør likevel legen før du bruker Ibox ved amming. Rådfør deg med lege eller apotek før du tar dette legemidlet dersom du er gravid eller ammer, tror at du kan være gravid eller planlegger å bli gravid.

Kjøring og bruk av maskiner

Legemidlet antas ikke å påvirke evnen til å kjøre bil eller bruke maskiner.

3. Hvordan du bruker Ibox gel

Bruk alltid dette legemidlet nøyaktig slik legen din eller apoteket har fortalt deg. Kontakt lege eller apotek hvis du er usikker.

Hvis du har vært i kontakt med lege eller har fått resept skal du alltid følge legens anvisning. Kontakt legen eller apoteket dersom du er usikker på doseringen.

Dosering: Voksne og barn over 12 år: Ibox gel smøres på det smertefulle området inntil 3 ganger daglig. Gelen masseres inn i huden noen minutter. Du bør ikke bruke mer enn 15 gram gel per dag. Det tilsvarer ca. 30 cm gelstrek. Vask hendene etter påsmøring. Ved langvarig smerte bør lege kontaktes.

Oppgave 4

Du får ein telefon frå ein kunde som spør om du kan sjå etter om legen har lagt inn ein ny e-resept til han denne dagen, slik at han kan sleppe å køyre bomtur.

Han spør også med det samme om du kan sjekke om sonen hans har resept på allergimedisin, han har gått tom for medisin og er kraftig plagd med allergi om dagen. Han tenkte han skulle hente desse samtidig som han var på apoteket.

Korleis vil du hjelpe denne kunden på best mogleg måte?

Oppgave 5

Det har den siste tida vore mange unge kundar som har kjøpt avførande middel på apoteket. Ein del av desse har blitt observert innom fleire gonger. Apoteket skal nå ha personalmøte der dette er tema. Apotekaren har spurt deg om du kan lage eit innlegg med forslag til korleis apoteket skal møte denne kundegruppa.

Lag dette innlegget.

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 vekk 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

Oppgave 1

En kunde kommer på apoteket for å hente medisiner på sine e-resepter. Han har med seg en liste over flere ulike legemidler og annet forbruksmateriell han ønsker å hente i dag. Du åpner reseptformidleren, finner hans resepter og ser at han ikke har ekspederbare resepter på flere av tingene han har på listen. Mannen blir nokså sint, ganske høylytt, og påstår bestemt at han må få alt som står på listen siden dette er viktige medisiner han må bruke.

- a) Hvordan vil du hjelpe denne mannen på best mulig måte?
Skisser hvordan du vil hjelpe han, drøft ulike løsninger og kom med eksempler på hva du kan gjøre i denne situasjonen.
- b) Hva kan gjøres for å unngå slike situasjoner senere?

Oppgave 2

Kunden din er en eldre dame med minoritetsbakgrunn som ønsker å hente flere ulike legemidler på reseptene sine. Hun snakker svært dårlig norsk, og du er usikker på om hun forstår hva du sier til henne. Hun insisterer på at hun skal ha alle medisinene som hun har på de ulike reseptene, selv om du ser at hun ikke har hentet noen av medisinene på nesten 1 år. Hun har noen gamle og noen nye resepter. Du forsøker å forklare henne dette, men hun blir irritert og vil ikke høre på hva du forsøker å si. Du blir litt oppgitt og engstelig for at hun skal komme til å bruke de ulike legemidlene feil, noe som kan gi alvorlige konsekvenser. Drøft ulike alternativer for å løse denne situasjonen på best mulig måte.

(Flere oppgaver på neste side)

Oppgave 3

En dame har funnet en tube med Ibux gel i selvvalget og spør deg på engelsk om hva dette er, og hvordan den skal brukes.

Oversett for henne det du mener det er viktig for henne å vite.

Pakningsvedlegg: Informasjon til brukeren

Ibux gel 50 mg/g

ibuprofen

Les nøye gjennom dette pakningsvedlegget før du begynner å bruke dette legemidlet. Det inneholder informasjon som er viktig for deg.

Bruk alltid dette legemidlet nøyaktig som beskrevet i dette pakningsvedlegget eller som lege eller apotek har fortalt deg.

- Ta vare på dette pakningsvedlegget. Du kan få behov for å lese det igjen.
- Spør på apoteket dersom du trenger mer informasjon eller råd.
- Kontakt lege eller apotek dersom du opplever bivirkninger, inkludert mulige bivirkninger, som ikke er nevnt i dette pakningsvedlegget. Se avsnitt 4.
- Du må kontakte lege dersom du ikke føler deg bedre eller hvis du føler deg verre.

I dette pakningsvedlegget finner du informasjon om:

7. Hva Ibux gel er og hva det brukes mot
8. Hva du må vite før du bruker Ibux gel
9. Hvordan du bruker Ibux gel
10. Mulige bivirkninger
11. Hvordan du oppbevarer Ibux gel
12. Innholdet i pakningen og ytterligere informasjon

1. Hva Ibux gel er og hva det brukes mot

Ibux gel inneholder virkestoffet ibuprofen som har en smertestillende og betennelsesdempende effekt som trolig skyldes at dannelsen av smertefremkallende stoffer (prostaglandiner) hemmes.

Ibux gel brukes ved milde til moderate smerter i forbindelse med forstuing eller forstrekning. Ibux gel kan også forskrives av lege ved milde til moderate lokale smerter i forbindelse med overflatiske bløtdelsskader.

Du må kontakte lege dersom du ikke føler deg bedre eller hvis du føler deg verre.

2. Hva du må vite før du bruker Ibux gel

Bruk ikke Ibux gel

- Dersom du er overfølsom overfor ibuprofen eller noen av de andre innholdsstoffene i dette legemidlet (listet opp i avsnitt 6).
- dersom du er overfølsom for acetylsalisylsyre eller andre betennelsesdempende legemidler.
- på områder der huden er skadet, for eksempel ved eksem, akne eller åpne sår.
- hvis du er mer enn 6 måneder gravid.

Advarsler og forsiktighetsregler

Rådfør deg med lege eller apotek før du bruker Ibux gel

- dersom du har nedsatt nyrefunksjon. Rådfør deg med lege før bruk.
- dersom du har astma. Rådfør deg med lege før bruk.

- dersom du får utslett skal behandlingen avsluttes.

Unngå å få gelen på slimhinner eller i øynene.

Andre legemidler og Ibux gel

Rådfør deg med lege eller apotek dersom du bruker, nylig har brukt eller planlegger å bruke andre legemidler.

Graviditet, amming og fertilitet

Ibux kan gjøre det vanskeligere å bli gravid. Fortell legen din om du planlegger å bli gravid eller om du har vanskeligheter med å bli det. Som for andre legemidler som inneholder acetylsalicylsyre eller andre ikke-steroid antiinflammatoriske midler (NSAIDs), må du dersom du er gravid informere legen din før du bruker Ibux. Bruk ikke Ibux dersom du er kommet lenger enn 6. måned av graviditeten.

Det er lite sannsynlig at barn som ammes påvirkes. Spør likevel legen før du bruker Ibux ved amming. Rådfør deg med lege eller apotek før du tar dette legemidlet dersom du er gravid eller ammer, tror at du kan være gravid eller planlegger å bli gravid.

Kjøring og bruk av maskiner

Legemidlet antas ikke å påvirke evnen til å kjøre bil eller bruke maskiner.

3. Hvordan du bruker Ibux gel

Bruk alltid dette legemidlet nøyaktig slik legen din eller apoteket har fortalt deg. Kontakt lege eller apotek hvis du er usikker.

Hvis du har vært i kontakt med lege eller har fått resept skal du alltid følge legens anvisning. Kontakt legen eller apoteket dersom du er usikker på doseringen.

Dosering: Voksne og barn over 12 år: Ibux gel smøres på det smertefulle området inntil 3 ganger daglig. Gelen masseres inn i huden noen minutter. Du bør ikke bruke mer enn 15 gram gel per dag. Det tilsvarer ca. 30 cm gelstrek. Vask hendene etter påsmøring. Ved langvarig smerte bør lege kontaktes.

Oppgave 4

Du får en telefon fra en kunde som spør om du kan se etter om legen har lagt inn en ny e-resept til ham denne dagen, slik at han kan slippe å kjøre bomtur.

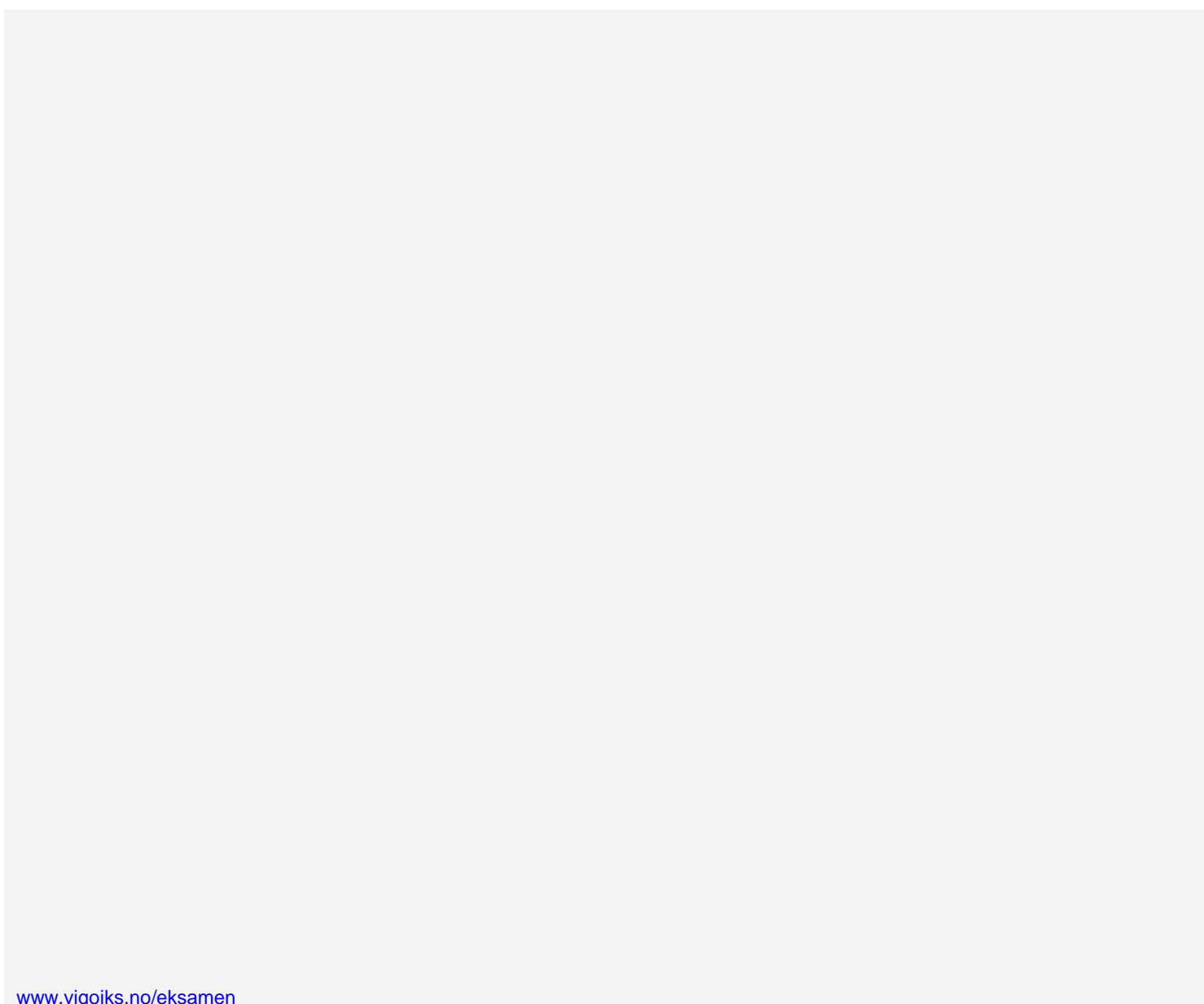
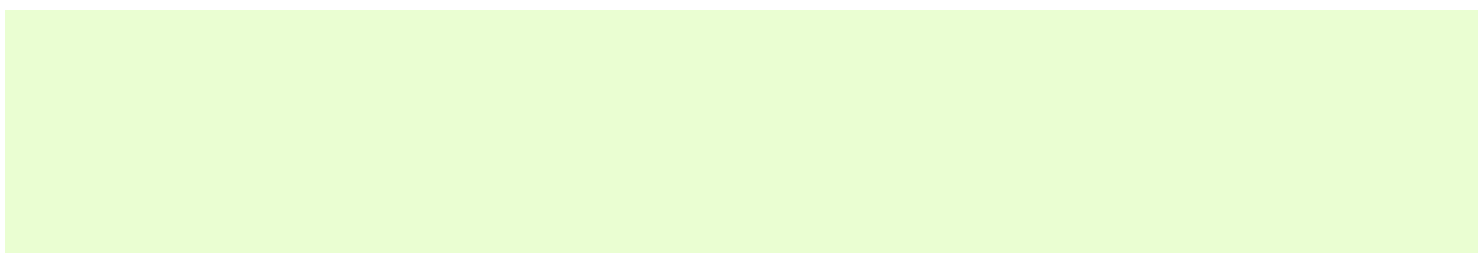
Han spør også med det samme om du kan sjekke om sønnen hans har resept på allergimedisin, han har gått tom for medisiner og er kraftig plaget med allergi om dagen. Han tenkte han skulle hente disse samtidig som han var på apoteket.

Hvordan vil du hjelpe denne kunden på best mulig måte?

Oppgave 5

Det har den siste tiden vært mange unge kunder som har kjøpt avførende midler på apoteket. En del av disse har blitt observert innom flere ganger. Apoteket skal nå ha personalmøte der dette er tema. Apotekeren har spurt deg om du kan lage et innlegg med forslag til hvordan apoteket skal møte denne kundegruppen.

Lag dette innlegget.



www.vigoiks.no/eksamen