

Eksamen

29. mai 2017

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>Kandidaten viser faglege kunnskapar, ferdigheiter og haldningar i arbeidet i samsvar med kompetansemåla.</p> <p>Karakteren vert fastsett etter ei heilskapleg vurdering av arbeidet kandidaten utfører på eksamensdagen.</p> <p>Kandidaten skal grunngje og reflektere over kva, korleis og kvifor.</p> |

Du er tilsett i Helseservice AS, Tollbugata 3, 0630 Oslo.
Det er 14 tilsette og du vel sjølv om du arbeider som:

Helsesekretær på eit legekontor
Tannhelsesekretær på eit tannlegekontor
Apotekteknikar på eit apotek

Beskriv kvar du jobbar.

Ved Helseservice AS har de fokus på eit heilskapleg menneskesyn der det viktige i god kommunikasjon og samhandling med pasientar, omsorg og god dialog vert vektlagt.

Oppgåve 1

Lise Hansen, ei eldre tunghøyrd dame, kjem til Helseservice AS. Ho fortel deg at ho slit med angst. Ho verkar einsam og har stort behov for å prate. Du må snakke ganske høgt for at ho skal få med seg kva du seier. Du har det travelt og telefonen ringer heile tida.

- a) Korleis vil du ta imot denne kvinna, og kva vil du legge vekt på for å få ein god kommunikasjon og dialog med henne? Utdjup og grunngje svaret ditt.
- b) Gjer greie for kva det inneber å ha teieplikta. Korleis vil du legge til rette for å bevare teieplikta i denne situasjonen?
- c) Når du møter pasientar/kundar som Lise Hansen, er observasjon viktig. Kva inneber ein god observasjon? Drøft kvifor det er viktig å gi korrekt tilbakemelding til samarbeidspartnarar.

Oppgåve 2

Amina Ali, ei fleirkulturell kvinne som snakkar dårleg norsk, kjem til Helseservice AS med sonen sin på 6 år. Ho ønskjer informasjon og rettleiing kring bruk av eit reseptfritt legemiddel. Du er usikker på om ho forstår det du seier.

- a) Bruk kunnskapane dine i kommunikasjonsfaget og forklar korleis du ville legge til rette for ein god kommunikasjon med mor og barn i denne situasjonen, der du viser respekt og toleranse.
- b) Forklar korleis du vil oppfylle retten til informasjon kunden/pasienten har.

Oppgave 3

Ein pasient/kunde opptreir trugande overfor deg. Bruk fagkunnskapane dine og forklar og grunngje korleis du ville handtert denne situasjonen.

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>Kandidaten viser faglige kunnskaper, ferdigheter og holdninger i arbeidet i henhold til kompetansemålene.</p> <p>Karakteren fastsettes etter en helhetlig vurdering av arbeidet kandidaten utfører på eksamensdagen.</p> <p>Kandidaten skal begrunne og reflektere over hva, hvordan og hvorfor.</p> |

Du er ansatt i Helseservice AS, Tollbugata 3, 0630 Oslo.
Det er 14 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.

Ved Helseservice AS har dere fokus på et helhetlig menneskesyn der viktigheten av god kommunikasjon og samhandling med pasienter, omsorg og god dialog vektlegges.

Oppgave 1

Lise Hansen, en eldre tunghørt dame, kommer til Helseservice AS. Hun forteller deg at hun sliter med angst. Hun virker ensom og har stort behov for å prate. Du må snakke ganske høyt for at hun skal få med seg hva du sier. Du har det travelt og telefonen ringer hele tiden.

- a) Hvordan vil du ta imot denne kvinnen, og hva vil du legge vekt på for å få en god kommunikasjon og dialog med henne? Utdyp og begrunn svaret ditt.
- b) Redegjør for hva det innebærer å ha taushetsplikt. Hvordan kan du tilrettelegge for å bevare taushetsplikten i denne situasjonen?
- c) Når du møter pasienter/kunder som Lise Hansen, er observasjon viktig. Hva innebærer en god observasjon? Drøft hvorfor det er viktig å gi korrekt tilbakemelding til samarbeidspartnere.

Oppgave 2

Amina Ali, en flerkulturell kvinne som snakker dårlig norsk, kommer til Helseservice AS med sin sønn på 6 år. Hun ønsker informasjon og veiledning rundt bruk av et reseptfritt legemiddel. Du er usikker på om hun forstår det du sier.

- a) Bruk dine kunnskaper i kommunikasjonsfaget og forklar hvordan du ville tilrettelegge for en god kommunikasjon med mor og barn i denne situasjonen, der du viser respekt og toleranse.
- b) Forklar hvordan du vil oppfylle kundens/pasientens rett på informasjon.

Oppgave 3

En pasient/kunde opptrer truende overfor deg. Bruk dine fagkunnskaper og forklar og begrunn hvordan du ville håndtert denne situasjonen.



www.vigoiks.no/eksamen