

Eksamen

1.juni 2017

HES2003

Yrkesutøving/Yrkesutøvelse

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>
Andre opplysningar	Kandidaten må bruke datamaskin for å løyse denne eksamensoppgåva, då eit kontorteknisk mål vil bli vurdert.

Du er tilsett i Helse-service AS, Storveien 27, 0600 Oslo.
Bedrifta er ei IA-bedrift.

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

De har mange kundar og eit høgt arbeidspress kvar dag. Det vert stilt krav til tilsette om profesjonell yrkesutøving og god service der lovar og skrifter vert følgde. Bedrifta er oppteken av eit godt tverrfagleg samarbeid og ein god yrkesetikk.

- a) I dag møter du Kari som er sjukemeldt frå ein 100% fast jobb i ei ungdomsskulekantine. Ho ønskjer å få rettleiing i kva for rettar ho har i samband med sjukepengar og oppfølging frå arbeidsgivar. Forklar og grunngje.
- b) Kari er venninna di og du veit at ho er saman med Per. Per har tidlegare vore innom jobben din fordi han har mistanke om at han er HIV-positiv. Dette er ikkje Kari klar over.
- Forklar kva eit etisk dilemma er.
 - Fortel korleis du ville handtert denne situasjonen der du tek utgangspunkt i situasjonen til Kari og Per. Utdjup og grunngje.
- c) Forklar kva yrkesetikk går ut på, og kvifor det er så viktig i arbeidet ditt.
- d) I arbeidet ditt vert det kravd at du må arbeide etter helsepersonellova. Forklar kva dette inneber for det som arbeidstakar og for kundar/pasientar.

Oppgave 2

Ole Hansen er ein krevjande pasient/kunde som kjem innom Helseservice AS. Han gir uttrykk for at han er frustrert over sin eigen helsesituasjon, men han er også misnøgd med kundehandlinga de gir. Han snakkar med høg røyst og seier ingen har tid til å høyre på han.

- a) Korleis vil du vise god service og profesjonalitet i denne situasjonen? Utdjup og grunnngje svaret.
- b) Ole har hatt eit hjarteinfarkt for ei tid tilbake og seier han ønskjer kontakt med andre som er i same situasjon. Kva for aktuelle frivillige organisasjonar kan du tilrå for han, der kan han få hjelp og støtte? Grunnngje vala dine.
- c) Då Ole fekk hjarteinfarkt, vart han straks innlagt og behandla på eit universitetssjukehus. Ta utgangspunkt i situasjonen til Ole når du forklarar korleis helse- og omsorgstenestene i Noreg er organisert på ulike nivå. Vis til aktuelt lovverk.

Oppgave 3

Du får i oppdrag å skrive eit informasjonsbrev til Ole Hansen, Furugata 3, 0823 Oslo, om «ordninga med blå resept». Ole Hansen vert behandla med fleire medikament for å førebygge nye hjarteinfarkt. Forklar generelt om ordninga i brevet. Brevet skal skrivast i NS4129, du har stillingsfullmakt. Bruk dagens dato.

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>
Andre opplysninger	Kandidaten må bruke datamaskin for å løse denne eksamensoppgaven, da et kontorteknisk mål vil bli vurdert.

Du er ansatt i Helseservice AS, Storveien 27, 0600 Oslo.
Bedriften er en IA- bedrift.

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

Dere har mange kunder og et høyt arbeidspress hver dag. Det stilles krav til ansatte om profesjonell yrkesutøving og god service der lover og forskrifter følges. Bedriften er opptatt av et godt tverrfaglig samarbeid og en god yrkesetikk.

- a) I dag møter du Kari som er sykemeldt fra en 100 % fast jobb i en ungdomsskolekantine. Hun ønsker å få veiledning i hvilke rettigheter hun har i forbindelse med sykepenger og oppfølging fra arbeidsgiver. Forklar og begrunn.
- b) Kari er din venninne og du vet at hun er sammen med Per. Per har tidligere vært innom jobben din fordi han har mistanke om at han er HIV-positiv. Dette er ikke Kari klar over.
- Forklar hva et etisk dilemma er.
 - Fortell hvordan du ville håndtert denne situasjonen der du tar utgangspunkt i Kari og Pers sin situasjon. Utdyp og begrunn.
- c) Forklar hva yrkesetikk går ut på, og hvorfor det er så viktig i ditt arbeid.
- d) I ditt arbeid kreves det at du må arbeide etter helsepersonelloven. Forklar hva dette innebærer for deg som arbeidstaker og for kunder/pasienter.

Oppgave 2

Ole Hansen er en krevende pasient/kunde som kommer innom HelseService AS. Han gir uttrykk for at han er frustrert over sin egen helsesituasjon, men han er også misfornøyd med kundebehandlingen dere gir. Han snakker med høy røst og sier ingen har tid til å høre på han.

- a) Hvordan vil du vise god service og profesjonalitet i denne situasjonen? Utdyp og begrunn svaret.
- b) Ole har hatt ett hjerteinfarkt for en tid tilbake og sier han ønsker kontakt med andre som er i samme situasjon. Hvilke aktuelle frivillige organisasjoner kan du anbefale for han, der han kan få hjelp og støtte? Begrunn valgene dine.
- c) Da Ole fikk hjerteinfarkt, ble han øyeblikkelig innlagt og behandlet på et universitetssykehus. Ta utgangspunkt i situasjonen til Ole når du forklarer hvordan helse- og omsorgstjenestene i Norge er organisert på ulike nivåer. Vis til aktuelt lovverk.

Oppgave 3.

Du får i oppdrag å skrive et informasjonsbrev til Ole Hansen, Furugata 3, 0823 Oslo, om «blå resept ordningen». Ole Hansen behandles med flere medikamenter for å forebygge nye hjerteinfarkt. Forklar generelt om ordningen i brevet. Brevet skal skrives i NS4129, du har stillingsfullmakt. Bruk dagens dato.



www.vigoiks.no/eksamen