vigo
Interkommunalt selskap

Fylkeskommunenes landssamarbeid

Eksamen

28.november 2017

APO3002
Kommunikasjon og samhandling

Programområde: Apoteknikk

Nynorsk/Bokmål

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	Dersom du bruker kjelder i svaret ditt, skal dei alltid førast opp på ein slik måte at lesaren kan finne fram til dei. 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.
Vedlegg	Ingen
Informasjon om vurderinga	I denne oppgåva vil det bli lagt vekt på: • Du skal vise tilstrekkeleg 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 frå gjeldande regelverk og praksis • **Om eksamenssvaret i hovudsak er ein reproduksjon eller avskrift frå kjende kjelder, er dette eit uttrykk for svært lav kompetanse i faget**
Andre opplysningar	

Oppgåve 1

Når ein skal jobbe saman med andre menneske er det dessverre slik at det nokre gongar oppstår konfliktar. Konfliktar er utfordrande og krevjande for dei som er involverte, men óg for dei andre på arbeidsplassen.

a) Korleis kan ein konflikt påverke arbeidsplassen?
b) Korleis bør ein konflikt handterast?
c) Korleis bør dei som ikkje er i konflikt forholde seg til dei som er involverte?
d) Korleis kan ein førebyggje mobbing og konfliktar på arbeidsplassen?

Oppgåve 2

Ein kunde kjem inn med følgjande resept. Når du spør om legitimasjon, forstår du at kunden ikkje snakkar norsk, men engelsk.

a) Utform etiketten på engelsk. (Skriv dette rett inn i besvarelsen din. Eksempel på etikett ser du på neste side.)
b) Kva for informasjon vil du gi kunden?
c) Skriv ein tenkt dialog mellom deg og denne kunden.

HELSEHUSET LEGEKONTOR
Dr Arne Lien
ID: 2150425
TLF: 99887766

Angus Winter (M) f. 17.10.77
Skottland

Rp: Paralgin forte tabletter
no 100

Dssn: Mot sterke smerter
1-2 tabl inntil 3 g dgl

Oslo 19.10.17

Dr. Arne Lien
Spes. Allmennmedisin IDnr: 2150425

Eksempel på etikett

Oppbevares utilgjengelig for barn	Apoteket

Oppgåve 3

Kvardagen i apoteket er svært variert og vi møter mange ulike menneske i ulike livsfasar. Du skal no ta føre deg 2 ulike kundesituasjonar og påpeike kva du meiner om situasjonen. Sei noko om korleis du trur kunden opplever dette og kva for konsekvensar det kan ha for apoteket som heilhet – drøft og vurder situasjonane.

Kundesituasjon 1:
Ei ung dame kjem inn på apoteket og verkar svært brydd. Ho går forsiktig rundt og endar til slutt opp i intimhylla. Ho ser spørjande rundt seg og oppdagar at den tilsette står med mobilen ved utgangskassa. Etter nokre minutt ser den tilsette opp og blikka deira møtest. Kunden ser fort ned, men reknar no med at den tilsette skal kome bort. Det går ytterlegare 5 minutt utan at noko skjer, og kunden må til slutt oppsøke den tilsette sjølv.

Kundesituasjon 2:
Ei dame kjem inn på apoteket og skal hente ut allergimedisin på resept. Ho trekkjer seg ein kølapp og finn vegen til stolane som står pent plassert ved veggen, ikkje så langt frå resepturen. Mens dama sit og ventar, ser ho ingen som sit ved resepturane, men ho høyrer tydeleg at dei tilsette ler og snakkar høgt bak i apoteket.
Det er så lytt at ho faktisk kan høyre at det er ein personalfest som vert diskutert, og ho får med seg at det vert snakka spesielt om" Kari" som har dumma seg ut.
Det går 10 minutt, dama begynner å bli irritert, men endeleg er det ein som kjem for å hjelpe.
Når dama kjem i resepturen er det ein tilsett som sit og ventar, og på namneskiltet står det" Kari".

Oppgåve 4

Ein eldre mann kjem inn på apoteket og ønskjer råd angåande støttestrømper. Han opplyser at han den siste tida har vore svært plaga med hevelse i beina.
På kva for måtar bør ein møte kundar i apoteket?
Kva vil du seie og gjere for å hjelpe denne kunden på ein best mogleg måte? Kva for utfordringar kan oppstå?

Oppgåve 5

Ei ung jente er stadig innom apoteket og kjøper store mengder avføringsmiddel. Du er bekymra for henne og prøver forsiktig å seie noko om at desse avføringsmidla er berre til kort tids bruk. Jenta vil ikkje høyre og blir litt sint. Korleis vil du forholde deg til denne situasjonen? Vil du selje henne det ho sjølv har henta i hylla? Kvifor/kvifor ikkje?

Oppgåve 6

Ein middelaldrande mann hentar eit legemiddel på elektronisk T-resept. Du ser i reseptformidlaren at han tidlegare har fått eit generisk alternativ. Dette generiske alternativet har ikkje de inne på apoteket, men de har eit anna generisk alternativ.

a) Korleis vil du legge dette fram for kunden?

Dagen etter kjem mannen tilbake. Han er sint og klagar på at det generiske alternativet han fekk i går ikkje liknar på det han har fått tidlegare. Dette har både annan farge og annan fasong.

b) Korleis handterer du dette? Forklar!

Mannen hevdar at han har krav på å få det han pleier i staden for det generiske alternativet han fekk i går, og han vil ikkje betale noko.

c) Har han krav på dette eller ikkje? Korleis vil du løyse denne situasjonen og kvifor vel du å gjere det slik?

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	Hvis du bruker kilder i besvarelsen din, skal disse alltid oppgis på en slik måte at leseren kan finne fram til dem. 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.
Vedlegg	Ingen
Informasjon om vurderingen	I denne oppgaven vil det bli lagt vekk på: • 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

Når man skal jobbe sammen med andre mennesker er det dessverre slik at det noen ganger oppstår konflikter. Konflikter er utfordrende og krevende for de som er involvert, men også for de andre på arbeidsplassen.

a) Hvordan kan en konflikt påvirke arbeidsplassen?
b) Hvordan bør en konflikt håndteres?
c) Hvordan bør de som ikke er i konflikt forholde seg til de som er involvert?
d) Hvordan kan man forebygge mobbing og konflikter på arbeidsplassen?

Oppgave 2

En kunde kommer inn med følgende resept. Når du spør om legitimasjon, forstår du at kunden ikke snakker norsk, men engelsk.

a) Utform etiketten på engelsk. (Skriv dette rett inn i besvarelsen din. Eksempel på etikett ser du på neste side.)
b) Hvilken informasjon vil du gi kunden?
c) Skriv en tenkt dialog mellom deg og denne kunden.

HELSEHUSET LEGEKONTOR
Dr Arne Lien
ID: 2150425
TLF: 99887766

Angus Winter (M) f. 17.10.77
Skottland

Rp: Paralgin forte tabletter
no 100

Dssn: Mot sterke smerter
1-2 tabl inntil 3 g dgl

Oslo 19.10.17

Dr. Arne Lien
Spes. Allmennmedisin IDnr: 2150425

Eksempel på etikett

Oppbevares utilgjengelig for barn	Apoteket

Oppgave 3

Hverdagen i apoteket er svært variert og vi møter mange ulike mennesker i ulike livsfaser. Du skal nå ta for deg 2 ulike kundesituasjoner og påpeke hva du mener om situasjonen. Si noe om hvordan du tror dette oppleves for kunden og hvilke konsekvenser kan det ha for apoteket som helhet – drøft og vurder situasjonene.

Kundesituasjon 1:
En ung dame kommer inn på apoteket og virker svært brydd. Hun går forsiktig rundt og ender til slutt opp i intimhyllen. Hun ser spørrende rundt seg og oppdager at den ansatte står med mobilen ved utgangskassen. Etter noen minutter ser den ansatte opp og blikkene deres møtes. Kunden ser fort ned, men regner nå med at den ansatte skal komme bort. Det går ytterlige 5 minutter uten at noe skjer, og kunden må til slutt oppsøke den ansatte selv.

Kundesituasjon 2:
En dame kommer inn på apoteket og skal hente ut allergimedisin på resept. Hun trekker seg en kølapp og finner veien til stolene som står pent plassert ved veggen, ikke så langt fra resepturen. Mens damen sitter og venter ser hun ingen som sitter ved resepturen, men hun hører tydelig at de ansatte ler og snakker høyt bak i apoteket.
Det er så lytt at hun faktisk kan høre at det diskuteres en personalfest, og hun får med seg at det snakkes spesielt om" Kari" som har dummet seg ut.
Det går 10 minutter, damen begynner å bli irritert, men endelig er det noen som kommer for å hjelpe.
Når damen kommer i resepturen er det en ansatt som sitter og venter, og på navneskiltet står det" Kari".

Oppgave 4

En eldre mann kommer inn på apoteket og ønsker råd angående støttestrømper. Han opplyser at han den siste tiden har vært svært plaget med hevelse i bena.
På hvilke måter bør man møte kunder i apoteket?
Hva vil du si og gjøre for å hjelpe denne kunden på en best mulig måte? Hvilke utfordringer kan oppstå?

Oppgave 5

En ung jente er stadig innom apoteket og kjøper store mengder avføringsmidler. Du er bekymret for henne og prøver forsiktig å si noe om at disse avføringsmidlene er kun til kort tids bruk. Jenta vil ikke høre og blir litt sint. Hvordan vil du forholde deg til denne situasjonen? Vil du selge henne det hun selv har hentet i hylla? Hvorfor/hvorfor ikke?

Oppgave 6

En middelaldrende mann henter et legemiddel på elektronisk T-resept. Du ser i reseptformidleren at han tidligere har fått et generisk alternativ. Dette generiske alternativet har ikke dere inne på apoteket, men dere har et annet generisk alternativ.

a) Hvordan vil du legge dette frem for kunden?

Dagen etter kommer mannen tilbake. Han er sint og klager på at det generiske alternativet han fikk i går, ligner ikke på det han har fått tidligere. Dette har både annen farge og annen fasong.

b) Hvordan håndterer du dette? Forklar!

Mannen hevder at han har krav på å få det han pleier i stedet for det generiske alternativet han fikk i går, og han vil ikke betale noe.

c) Har han krav på dette eller ikke? Hvordan vil du løse denne situasjonen og hvorfor velger du å gjøre det slik?