

Eksamen

28. november 2017

TAN3002

Kommunikasjon og samhandling

Programområde: Tannhelsesekretær

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	<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>Når du løyser oppgåvene må du beskrive dei vala du tar og grunngje dei.</p> <p>Du viser kompetansen din i faget ut frå kompetansemåla i læreplanen ved å:</p> <ul style="list-style-type: none">• Presentere og bruke fagstoff, og grunngje synspunkta dine og forslaga dine til løysing på oppgåva• Trekkje inn ulike synspunkt og løysingar som er relevante for problemstillingane i oppgåva• Gjere greie for resultatet/konsekvensane av dei faglege vala dine• Meistre relevante grunnleggjande ferdigheiter• Bruke eksempel der dette er relevant• Bruke fagterminologi, hjelpemiddel og vedlegg på ein formålstenleg og etterretteleg måte

Situasjonsbeskriving

Du arbeider på ein tannklinikk som autorisert tannhelsesekretær.

Oppgåve 1

Det er travelt på tannklinikken og klokka har blitt 14.00. De er allereie 40 minutt forsinka. Tannlegen verkar stressa, og på venterommet er det framleis mange pasientar, nokre synleg utålmodige og irriterte.

- a) Tannklinikken har fokus på god pasientservice. Kva tenker du om pasientservice under dei tilhøva som råder på klinikken denne dagen? Reflekter.
- b) Er det noko du som tannhelsesekretær kan gjere for å bidra til service i denne situasjonen? Utdjup.
- c) Kva legg du i omgrepet profesjonalitet? Utdjup.

Oppgåve 2

Emilie er 5 år og har ved fleire høve ikkje møtt til undersøking. I dag er ho kome i følge med mor. Mor verkar rastlaus og vandrar rundt medan ho innimellom pratar i mobiltelefonen. Emilie verkar apatisk og stille.

- a) Undersøkinga viser at Emilie har mykje plakk på tennene og karies. Tannlegen informerer om utvikling av karies og instruerer i pusseteknikk, men mor verkar uinteressert. Kva for tankar gjer du deg om situasjonen?
- b) På neste time møter ikkje Emilie til oppsett tid for tannbehandling. Du er bekymra for Emilie og situasjonen hennes. Tannlegen ber deg setje henne opp til ny time og seier at de kan sjå an situasjonen, men du klarer ikkje å slutte å tenke på Emilie. Kva gjer du? Utdjup og grunngje.

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 nettsadresse og nedlastingsdato.</p>
Vedlegg	Ingen
Informasjon om vurderingen	<p>Når du løser oppgavene må du beskrive de valgene du tar og gi en begrunnelse.</p> <p>Du viser din kompetanse i faget ut fra kompetansemålene i læreplanen ved å:</p> <ul style="list-style-type: none">• Presentere og bruke fagstoff, og begrunne dine synspunkter og forslag til løsning på oppgaven• Trekke inn ulike synspunkter og løsninger som er relevante for oppgavens problemstillinger• Gjøre rede for resultatet/konsekvensene av dine faglige valg• Mestres relevante grunnleggende ferdigheter• Bruke eksempler der dette er relevant• Bruke fagterminologi, hjelpemidler og vedlegg på en hensiktsmessig og etterrettelig måte

Situasjonsbeskrivelse

Du arbeider på en tannklinikk som autorisert tannhelsesekretær.

Oppgave 1

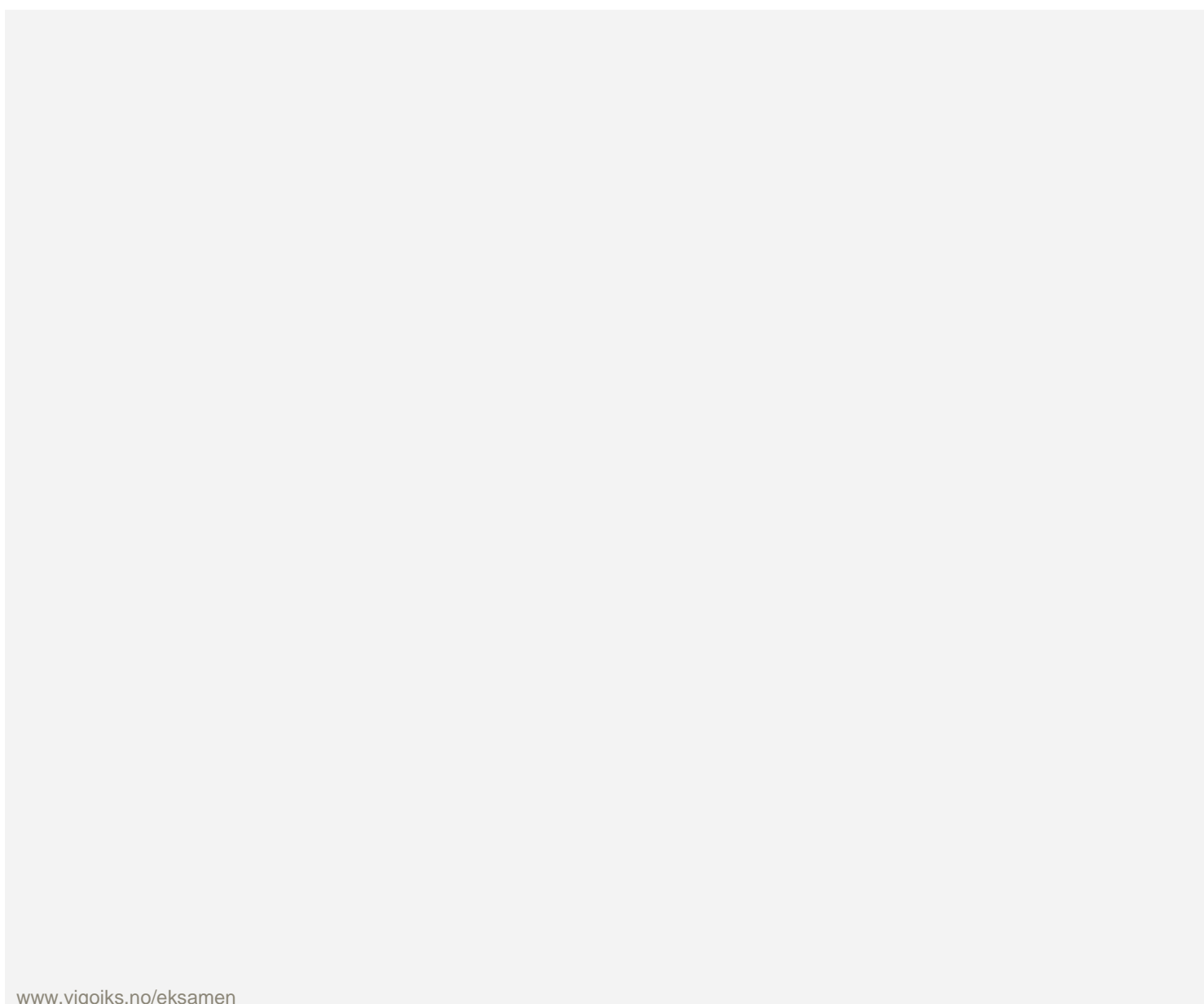
Det er travelt på tannklinikken og klokken har blitt 14.00. Dere er allerede 40 minutter forsinket. Tannlegen virker stresset, og på venteværelset er det fremdeles mange pasienter, noen synlig utålmodig og irriterte.

- a) Tannklinikken har fokus på god pasientservice. Hva tenker du om pasientservice under de forholdene som råder på klinikken denne dagen? Reflekter.
- b) Er det noe du som tannhelsesekretær kan gjøre for å bidra til service i denne situasjonen? Utdyp.
- c) Hva legger du i begrepet profesjonalitet? Utdyp.

Oppgave 2

Emilie er 5 år og har ved flere anledninger ikke møtt til undersøkelse. I dag er hun kommet i følge med mor. Mor virker rastløs og vandrer rundt mens hun innimellom prater i mobiltelefonen. Emilie virker apatisk og stille.

- a) Undersøkelsen viser at Emilie har mye plakk på tennene og karies. Tannlegen informerer om utvikling av karies og instruerer i pusseteknikk, men mor virker uinteressert. Hvilke tanker gjør du deg om situasjonen?
- b) På neste time møter ikke Emilie til oppsatt tid for tannbehandling. Du er bekymret for Emilie og situasjonen hennes. Tannlegen ber deg sette henne opp til ny time og sier at dere kan se an situasjonen, men du klarer ikke å slutte å tenke på Emilie. Hva gjør du? Utdyp og begrunn



www.vigoiks.no/eksamen