

Eksamen

25.05.2018

APO3002 Kommunikasjon og samhandling

Programområde: Apotekteknikk

Nynorsk

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varar i 4 timar.
Hjelpemiddel	Alle hjelpemiddel er tillatne, unntatt ope Internett, samskriving, chat og andre moglegheiter for å kunne utveksle informasjon med andre.
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>
Informasjon om vurderinga	<p>I denne oppgåva vil det bli lagt vekt på:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 låg kompetanse i faget.

Oppgåve 1

Ei eldre dame kjem inn på apoteket. Du ønskjer henne velkomen og merkar at ho ikkje oppfatter det du seier riktig. Ho seier at ho høyrer litt dårleg, men at ho har fått ein blåresept hos legen og treng hjelp. Du går inn i reseptformidlaren og ser at det ligg ein resept på inkontinensutstyr. Når du ekspederer dama, ser du at ho er brydd.

- a) Kva meiner du er viktig å gjere i ein kundesituasjon som denne?
- b) Korleis kan du ivareta informasjonsplikta for kundar med spesielle utfordringar/behov?
- c) Kva legg du i uttrykket "apotek for alle"?

Oppgåve 2

Du har teke til i ny jobb på apotek "Hjertegod" som held til på eit kjøpesenter. Dei har opningstid frå kl. 09.00 til kl. 21.00 og det er totalt 14 tilsette. Du trivst godt, men etter ei stund har du merka at det er ei konflikt mellom to tilsette på apoteket. Dei andre tilsette snakkar mykje om dette og det er tydeleg at arbeidsmiljøet vert påverka. Det ser ikkje ut til at apotekaren har lagt merke til problemet, og du synest det begynner å bli ubehageleg.

- a) Kven har ansvaret for å ta tak i konfliktar på arbeidsplassen?
- b) Korleis meiner du ei slik konflikt bør handterast og kva kan du bidra med?

Etter ei tid merkar du at den eine av dei to involverte, blir frose ut av kollegiet. Vedkomande blir aldri invitert på sosiale aktivitetar utanfor arbeidstid.

- c) Forklar, med eksempel, kva du legg i omgrepet mobbing. Kom med forslag til korleis ein kan førebygge mobbing på ein arbeidsplass.

Oppgåve 3

Du står i resepturen og ein kunde kjem stormande inn på apoteket. Han kjem mot deg og roper høgt "De har gjort ein stort feil, eg har fått ein annan medisin enn den eg skulle ha!" Du blir stressa og hentar ein farmasøyt for å finne ut kva som har skjedd.

- a) Kvifor er det viktig å bevare roa i ein slik situasjon?
- b) Kva er meint med eit avvik?
- c) Kvifor er det viktig å melde avvik og kva kan ein bruke avviksmeldingar til?

Ved vidare undersøking rundt kva som har skjedd, viser det seg at du har gløymt å gjennomføre strekkodekontroll. Legemidlet er heller ikkje teke i kassen.

- d) Kva kan konsekvensen vere av at strekkodekontrollen ikkje er gjennomført?
- e) Forklar på kva måte strekkodekontrollen er ein viktig del av apoteket sin internkontroll.

Oppgåve 4

Du skal rettleie ein kunde med ein annan kulturell bakgrunn enn din eigen. Med utgangspunkt i dette eksempelet, forklar kvifor omsorg, empati, respekt og toleranse er viktige omgrep i kundemøte.

Bokmål

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timer.
Hjelpemidler	Alle hjelpemiddel er tillatt, unntatt åpent Internett, samskriving, chat og andre muligheter for å kunne utveksle informasjon med andre.
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>
Informasjon om vurderingen	<p>I denne oppgaven vil det bli lagt vekt 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.

Oppgave 1

En eldre dame kommer inn på apoteket. Du ønsker henne velkommen og merker at hun ikke oppfatter det du sier riktig. Hun sier at hun hører litt dårlig, men at hun har fått en blåresept hos legen og trenger hjelp. Du går inn i reseptformidleren og ser det ligger en resept på inkontinensutstyr. Når du ekspederer damen ser du at hun er brydd.

- a) Hva mener du er viktig å gjøre i en kundesituasjon som denne?
- b) Hvordan kan informasjonsplikten ivaretas for kunder med spesielle utfordringer/behov?
- c) Hva legger du i uttrykket "apotek for alle"?

Oppgave 2

Du har begynt i ny jobb på apotek "Hjertegod" som holder til på et kjøpesenter. De har åpningstid fra kl. 09.00 til kl. 21.00 og det er totalt 14 ansatte. Du trives godt, men etter en stund har du merket at det er en konflikt mellom to ansatte på apoteket. De andre ansatte snakker mye om dette og det er tydelig at arbeidsmiljøet påvirkes. Det ser ikke ut til at apotekeren har lagt merke til problemet, og du synes det begynner å bli ubehagelig.

- a) Hvem har ansvaret for å ta tak i konflikter på arbeidsplassen?
- b) Hvordan mener du en slik konflikt bør håndteres og hva kan du bidra med?

Etter en tid merker du at den ene av de to involverte, blir fryst ut av kollegiet. Vedkommende blir aldri invitert på sosiale aktiviteter utenfor arbeidstid.

- c) Forklar, med eksempler, hva du legger i begrepet mobbing. Kom med forslag til hvordan man kan forebygge mobbing på en arbeidsplass.

Oppgave 3

Du står i resepturen og en kunde kommer stormende inn på apoteket. Han kommer mot deg og roper høyt "Dere har gjort en stort feil, jeg har fått en annen medisin en den jeg skulle ha!" Du blir stresset og henter en farmasøyt for å finne ut hva som er skjedd.

- a) Hvorfor er det viktig å bevare roen i en slik situasjon?
- b) Hva menes med et avvik?
- c) Hvorfor er det viktig å melde avvik og hva kan man bruke avviksmeldinger til?

Ved videre undersøkelse over hva som har skjedd, viser det seg at du har glemt å gjennomføre strekkodekontroll. Legemidlet er heller ikke tatt i kassen.

- d) Hva kan konsekvensen være av at strekkodekontrollen ikke er gjennomført?
- e) Forklar på hvilken måte strekkodekontrollen er en viktig del av apotekets internkontroll.

Oppgave 4

Du skal veilede en kunde med en annen kulturell bakgrunn enn din egen. Med utgangspunkt i dette eksemplet, forklar hvorfor omsorg, empati, respekt og toleranse er viktige begreper i kundemøter.



www.vigoiks.no/eksamen