

# Eksamen

05. juni 2018

HES2003

Yrkesutøving/Yrkesutøvelse

**Programområde:** Helseservicefag

# Nynorsk

## Eksamensinformasjon

<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 4 timar.
<b>Hjelpemiddel</b>	Alle hjelpemiddel er tillatne, bortsett frå Internett og andre verktøy som kan brukast til kommunikasjon.
<b>Bruk av kjelder</b>	<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>
<b>Vedlegg</b>	Ingen
<b>Informasjon om vurderinga</b>	<p>Avskrift, kopiering, klipp og lim av tekstar som ikkje underbygger løysing av oppgåva eller drøfter problemstillinga, viser svært låg kompetanse i faget.</p> <p>Kandidaten viser faglege kunnskapar, ferdigheiter og haldningar i arbeidet i samsvar med kompetansemåla i yrket eleven har vald.</p> <p>Kandidaten skal grunngje og reflektere over kva, korleis og kvifor.</p> <p>Karakteren vert fastsett etter ei heilskapleg vurdering av arbeidet eleven utfører på eksamensdagen.</p> <p>Bruk kjenneteikn for kompetansemåla i Vg2 Helseservicefag.</p>
<b>Andre opplysningar</b>	Ingen

Du er tilsett i Helse-service AS, Løkenveien 30, 0220 Oslo.  
Det er 10 tilsette der, og du vel sjølv om du arbeider som:

- Helsesekretær på eit legekantor
- Tannhelsesekretær på eit tannlegkantor
- Apotekteknikar på eit apotek
- Portør

## Oppgåve 1

Du er nytilsett på Helse-service AS og har nettopp fått autorisasjonen din. Du har fått god opplæring og trivst bra. Du er ivrig og motivert for å gjere ein god jobb. Etter ein månad har du framleis ikkje fått arbeidskontrakt. Du blir fortalt at det skal innførast eit nytt datasystem på arbeidsplassen din i løpet av hausten.

- Kva vil du bidra med for å fremje trivsel og samarbeid på arbeidsplassen din? Utdjup og grunngje vala dine der du også trekk inn relevant lovverk.
- Kva for krav stiller loven til arbeidsavtalar? Korleis vurderer du dette ut frå din eigen situasjon?
- Kva for reglar gjeld for opplæring, medverknad og tilrettelegging for tilsette dersom ein tek utgangspunkt i bestemmingane i arbeidsmiljølova? Kvifor trur du bestemmingane er slik?

## Oppgåve 2

Helse-service AS legg vekt på å vise profesjonalitet, god service og kundebehandling der lovar og forskrifter vert følgde. Zusanne Kazhi som bur på eit flyktingemottak i kommunen, kjem ein dag til Helse-service AS.

Kollegaen din, Trude, har det travelt og ho sa i lunsjen at ho hadde ein «dårleg dag». Du høyrer Trude svare Zusanne frekt og ikkje vil hjelpe henne. Du opplever at Zusanne må gå heim utan å få den hjelpa ho har krav på.

- Korleis ville du ha handtert denne situasjonen?
- Drøft kva profesjonell yrkesutøving og god service vil seie for deg. Ta utgangspunkt i denne situasjonen.
- Forklar kva yrkesetikk går ut på og drøft etiske dilemma. Utdjup og grunngje.

### Oppgave 3

I dag kjem Einar Hansen til Helseservice AS. Han ønskjer informasjon om kva for rettar han har i NAV-systemet. Han har vore sjukemeld i 4 veker etter ein operasjon i kneet han tok på sjukehuset. Han ønsker å komme fort tilbake i jobb. Han går til fysioterapeut og får oppfølging hos fastlegen sin. Einar går på ein del smertestillande medisinar. Han har spørsmål rundt blå reseptar og eigenandelar.

- Forklar kva du ville informere han om når det gjeld sjukemelding, reseptar, eigenandelar og andre rettar han har ut frå situasjonen sin.
- Kvifor er oppfølgingsmøter med arbeidsgjevar og legar viktig for sjukemelde?
- Forklar kva for helsetenester han har nytta i sjukdomsperioden og korleis desse er organisert. Vis til aktuelt lovverk.

### Oppgave 4

Leiaren din, Kari Haugen, ber deg skrive ei møteinnkalling med invitasjon til Einar Hansen. Ta eventuelt med eigne føresetnader. Adressa hans er: Strømsveien 27, 2060 Gardermoen. Det vert servering av rundstykke og kaffi. Det må komme fram kven invitasjonen vert sendt til, korleis ein melder seg på og frist for påmelding. Brevet skal skrivast i NS 4129. Du har stillingsfullmakt. Bruk dagens dato.

## Bokmål

### Eksamensinformasjon

<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 4 timer.
<b>Hjelpemidler</b>	Alle hjelpemidler er tillatt, bortsett fra Internett og andre verktøy som kan brukes til kommunikasjon.
<b>Bruk av kilder</b>	<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>
<b>Vedlegg</b>	Ingen
<b>Informasjon om vurderingen</b>	<p>Avskrift, kopiering, klipp og lim av tekster som ikke underbygger løsning av oppgaven eller drøfter problemstillingen, viser svært lav kompetanse i faget.</p> <p>Kandidaten viser faglige kunnskaper, ferdigheter og holdninger i arbeidet i henhold til kompetansemålene i yrket eleven har valgt.</p> <p>Kandidaten skal begrunne og reflektere over hva, hvordan og hvorfor.</p> <p>Karakteren fastsettes etter en helhetlig vurdering av arbeidet eleven utfører på eksamensdagen.</p> <p>Bruk kjennetegn for kompetansemålene for Vg2 Helse servicefag.</p>
<b>Andre opplysninger</b>	Ingen

Du er ansatt i Helseservice AS, Løkenveien 30, 0220 Oslo.  
Det er 10 ansatte der, og du velger selv om du arbeider som:

- Helsesekretær på et legekantor
- Tannhelsesekretær på et tannlekantor
- Apotektekniker på et apotek
- Portør

## Oppgave 1

Du er nyansatt på Helservice AS og har nettopp fått din autorisasjon. Du har fått god opplæring og trives bra. Du er ivrig og motivert for å gjøre en god jobb. Etter en måned har du fortsatt ikke fått arbeidskontrakt. Du blir fortalt at det skal innføres et nytt datasystem på arbeidsplassen din i løpet av høsten.

- Hva vil du bidra med for å fremme trivsel og samarbeid på arbeidsplassen din? Utdyp og begrunn valgene dine der du også trekker inn relevant lovverk.
- Hvilke krav stiller loven til arbeidsavtaler? Hvordan vurderer du dette ut fra din egen situasjon?
- Hvilke regler gjelder for opplæring, medvirkning og tilrettelegging for ansatte dersom man tar utgangspunkt i arbeidsmiljøloven sine bestemmelser? Hvorfor tror du bestemmelsene er slik?

## Oppgave 2

Helseservice AS legger vekt på å vise profesjonalitet, god service og kundebehandling der lover og forskrifter følges. Zusanne Kazhi som bor på et flyktningmottak i kommunen, kommer en dag til Helseservice AS. Din kollega, Trude, har det travelt og hun sa i lunsjen at hun hadde en «dårlig dag». Du hører Trude svarer Zusanne frekt og ikke vil hjelpe henne. Du opplever at Zusanne må gå hjem uten å få den hjelpen hun har krav på.

- Hvordan ville du håndtert denne situasjonen?
- Drøft hva profesjonell yrkesutøvelse og god service vil si for deg. Ta utgangspunkt i denne situasjonen.
- Forklar hva yrkesetikk går ut på og drøft etiske dilemmaer. Utdyp og begrunn.

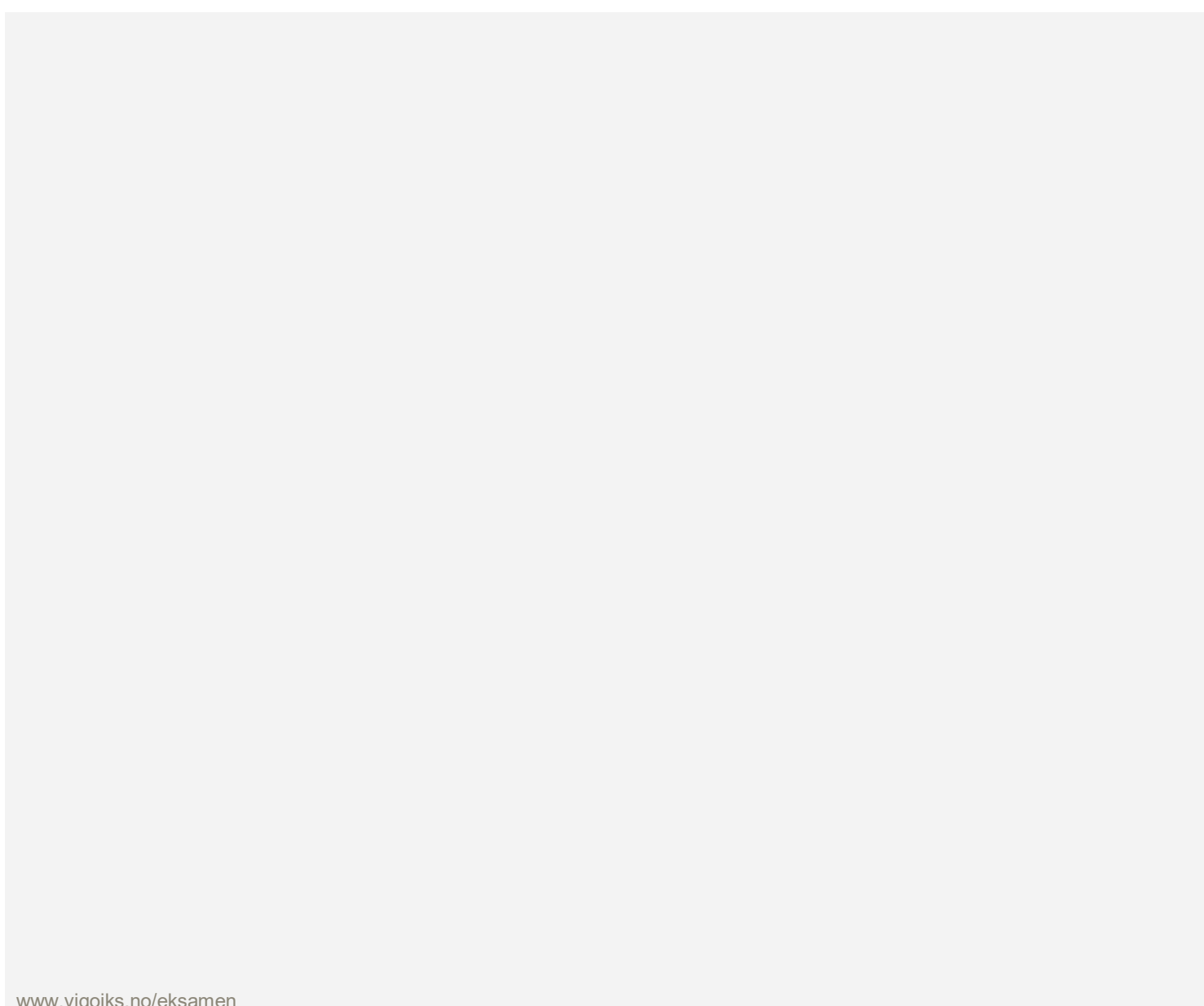
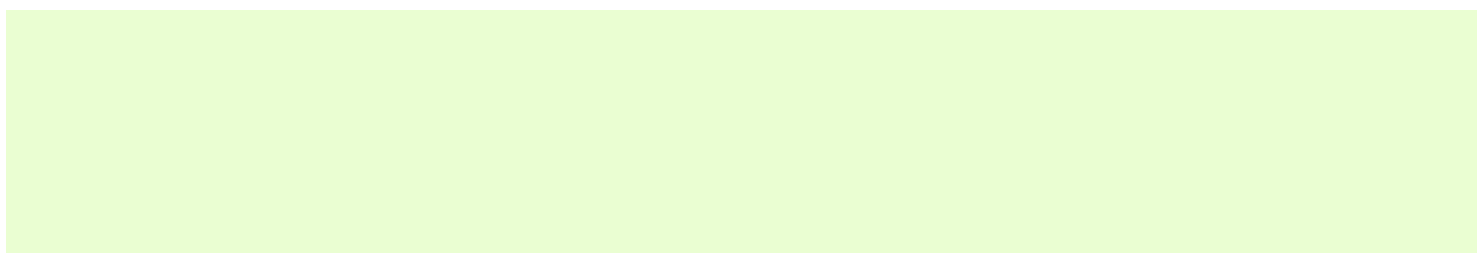
### Oppgave 3

I dag kommer Einar Hansen til HelseService AS. Han ønsker informasjon om hvilke rettigheter han har i NAV-systemet. Han har vært sykmeldt i 4 uker etter en operasjon i kneet han tok på sykehuset. Han ønsker å komme fort tilbake i jobb. Han går til fysioterapeut og får oppfølging hos fastlegen sin. Einar går på en del smertestillende medisiner. Han har spørsmål rundt blå resepter og egenandeler.

- Forklar hva du ville informere han om når det gjelder sykemelding, resepter, egenandeler og andre rettigheter han har ut fra sin situasjon.
- Hvorfor er oppfølgingsmøter med arbeidsgiver og leger viktig for sykemeldte?
- Forklar hvilke helsetjenester han har benyttet seg av i sykdomsperioden og hvordan disse er organisert. Henvis til aktuelt lovverk.

### Oppgave 4

Lederen din, Kari Haugen, ber deg skrive en møteinnkalling med invitasjon til Einar Hansen. Ta eventuelt med egne forutsetninger. Hans adresse er: Strømsveien 27, 2060 Gardermoen. Det blir servering av rundstykker og kaffe. Det må komme frem hvem invitasjonen skal sendes til, hvordan man melder seg på og frist for påmelding. Brevet skal skrives i NS 4129. Du har stillingsfullmakt. Bruk dagens dato.



[www.vigoiks.no/eksamen](http://www.vigoiks.no/eksamen)