

Eksamen

27.11.2018

APO3002 Kommunikasjon og samhandling

Programområde: Apotekteknikk

Nynorsk

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer 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

Oppgave 1

Det vert stadig etablert nye nettapotek i Norge og dei fleste reseptar er i dag elektroniske. Det byr på nye utfordringar og datatilsynet er bekymra for personvern og teieplikt. Ved uttak av legemiddel får ein kjennskap til sensitiv informasjon og det er viktig at personvernet vert oppretthalde til tross for den teknologiske utviklinga som har vore.

- Forklar korleis lover og reglar skal verne om kundane sine personlege opplysingar i apoteket.
- Drøft kva for utfordringar som kan oppstå når ein er avhengige av elektroniske verktøy.
- Kvifor er det så viktig at kundane legitimerar seg når dei hentar ut e-resept?
- Du har lagt merke til at ein kollega aldri spør kundar om legitimasjon når dei skal hente ut e-reseptar. Korleis ville du ha teke opp denne saka i apoteket?

Oppgave 2

Ein mann kjem inn på apoteket der du jobbar. Når han kjem fram til resepturen, forklarar han at han skal hente ut medisin til seg og kona si som legen har skrive resept på i dag. Mannen verkar stressa og du spør om det går bra med han. Han forklarar dempa at han ikkje har vore trufast mot kona si, og at han no har fått ein seksuelt overførbar sjukdom som må behandlast med antibiotika. Når du går inn på mannen sine elektroniske reseptar, ser du det ligg ein resept på to pakningar, og på bruksanvisninga står det "MOT KLAMYDIA". Du ekspederer resepten og legg pakningane på disken til kunden. Når han ser etiketten, ber han deg om å endre indikasjonen til "MOT SMITTSAM LUNGEbetennelse" for han ønskjer ikkje at kona skal få vite kvifor ho også må behandlast. Ho må jo ikkje få vite kva han har gjort.

- Kva meiner du er det etiske dilemmaet i teksten?
- Forklar korleis du ville ha handtert situasjonen.

Oppgave 3

Ein kunde har tidlegare i veka henta ut ei salve med kortison til bruk mot eksem. Ho kjem tilbake til apoteket fordi ho meiner at ho har fått feil produkt og ønskjer å byte til krem i staden. Du er kjend med at apoteket ikkje tek legemiddel i retur og kunden er tydeleg misfornøgd.

- Kva for rettar har kunden i denne situasjonen?
- Kva er apoteket sine plikter?
- Drøft korleis denne konflikten kan handterast.
- Kom med eksempel på kva du meiner kjenneteiknar god service på apoteket.

Oppgave 4

Ei ung kvinne kjem på apoteket og ønskjer å kjøpe ein fuktighetskrem til ansiktet. Bruk dette eksemplet til å forklare korleis ein gjennomfører eit 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

Det etableres stadig nye nettapotek i Norge og de fleste resepter er i dag elektroniske. Det byr på nye utfordringer og datatilsynet er bekymret for personvern og taushetsplikt. Ved uttak av legemidler får man kjennskap til sensitiv informasjon og det er viktig at personvernet opprettholdes til tross for den teknologiske utviklingen som har vært.

- Forklar hvordan lover og regler skal verne om kundenes personlige opplysninger i apoteket.
- Drøft hvilke utfordringer som kan oppstå når man er avhengig av elektroniske verktøy.
- Hvorfor er det så viktig at kundene legitimerer seg når de henter ut e-resept?
- Du har lagt merke til at en kollega aldri spør kunder om legitimasjon når de skal hente ut e-resepter. Hvordan ville du ha tatt opp denne saken i apoteket?

Oppgave 2

En mann kommer inn på apoteket der du jobber. Når han kommer frem til resepturen forklarer han at han skal hente ut medisin til seg og sin kone som legen har skrevet resept på i dag. Mannen virker stresset og du spør om det går bra med han. Han forklarer dempet at han ikke har vært trofast mot sin kone og at han nå har fått en seksuelt overførbart sykdom som må behandles med antibiotika. Når du går inn på mannens elektroniske resepter, ser du det ligger en resept på to pakninger og på bruksanvisningen står det "MOT KLAMYDIA". Du ekspederer resepten og legger pakningene på disken til kunden. Når han ser etiketten, ber han deg om å endre indikasjonen til "MOT SMITTSOM LUNGE BETENNELSE" for han ønsker ikke at konen skal få vite hvorfor hun også må behandles. Hun må jo ikke få vite hva han har gjort.

- Hva mener du er det etiske dilemmaet i teksten?
- Forklar hvordan du ville ha håndtert situasjonen.

Oppgave 3

En kunde har tidligere i uken hentet ut en salve med kortison til bruk mot eksem. Hun kommer tilbake til apoteket fordi hun mener at hun har fått feil produkt og ønsker å bytte til krem i stedet. Du er kjent med at apoteket ikke tar legemidler i retur og kunden er tydelig misfornøyd.

- Hvilke rettigheter har kunden i denne situasjonen?
- Hva er apotekets plikter?
- Drøft hvordan denne konflikten kan håndteres.
- Kom med eksempler på hva du mener kjennetegner god service på apoteket.

Oppgave 4

En ung kvinne kommer på apoteket og ønsker å kjøpe en fuktighetskrem til ansiktet. Bruk dette eksemplet for å forklare hvordan man gjennomfører et kundemøte.



www.vigoiks.no/eksamen