

Eksamen

23.11.2018

HES2003 Yrkesutøving / Yrkesutøvelse

Programområde: Helseservicefag

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>Eleven viser faglege kunnskapar, ferdigheiter og haldningar i arbeidet i samsvar til kompetansemåla i yrke som eleven har valt.</p> <p>Eleven skal grunngje og reflektere over det som vert lagt fram. Kva, korleis og kvifor.</p> <p>Karakteren vert fastsett etter ei heilskapleg vurdering av arbeidet som eleven utfører på eksamensdagen.</p> <p>Eleven skal vere i stand til å arbeide raskt, nøyaktig og effektivt i arbeidet.</p>

Du er tilsett i Helsestjerservice AS, Helleveien 98, 0130 Bryn. Det er åtte tilsette og vel sjøl om du arbeider som:

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

Beskriv kor du arbeider.

Oppgåve 1

Helsestjerservice AS har den siste tida fått dårleg omtale i lokalavisa der de har fått kritikk for dårleg service. De har mange eldre og fleirkulturelle pasientar i kundegrunnetlaget. Arbeidsplassen legg vekt på at dei tilsette skal møte kundar og pasientar på ein profesjonell måte, der ein vektlegg rettleiing og god kundebehandling.

- a) Drøft kva god service og profesjonell kundebehandling inneber for deg i arbeidskvardagen din.
- b) Forklar kva ulike brukar- og kundegrupper forventar av god service

Oppgåve 2

Aud Gran, ei gravid kvinne, vender seg til deg på Helsestjerservice AS. Kvinna ber preg av å ha levd eit hardt liv, då ho verkar både litt sløva, ustelt og ho luktar. Ho vankar i eit rusmiljø og du veit at ho rusar seg. Du tenkjer at du burde melde frå til sosialkontoret om denne kvinna.

- a) Kvifor bør du melde frå? Korleis vil du vurdere denne situasjonen? Kan du melde frå utan å bryte teieplikta? Ta utgangspunkt i gjeldande lovverk når du grunngjev vala dine.
- b) Aud lurar på kva slags hjelp og støtte ho kan få gjennom sosialtenesta i NAV utifrå situasjonen sin med rusproblem. Du gjev henne informasjon og rettleiing.
- c) Aud vel å bere fram barnet og blir rusfri. Med hjelp har ho klart å få seg ein jobb. Du informerer ho om kva slags økonomisk hjelp og rettar ho har krav på i samband med svangerskap, fødsel og i småbarnsperioden.

Oppgave 3

For å få fleire kundar bestemmer Helseservice AS seg for å byggje ut lokala sine slik at dei blir universelt utforma.

Gjer greie for kva universell utforming inneber, og kvifor dette er viktig for pasientane/brukarane.

Oppgave 4

Innkalling til møte

Du jobbar i Helseservice AS, Helleveien 98, 0130 Bryn. Du skal sende ei innkalling til møte om rusførebygging i bydelen til pårørande for rusutsett ungdom. Møtet skal haldast i kantina i tredje etasje i Helseservice AS sine lokale klokka 18.00.

Det vil bli orientering ved kommunen sitt rusteam om førebygging og oppfølging. Kommuneoverlegen vil orientere om kva helsevesenet kan bidra med i form av hjelp og støtte. Det vil bli servert kaffi, frukt og skulebrød i pausen. Det blir høve til å stille spørsmål og ta opp problemstillingar på slutten av møtet.

Påmeldingsfristen og kven påmeldinga skal sendast til, må kome fram.

Du har stillingsfullmakt. Brevet skal skrivast i NS 4129, bruk dagens dato.

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>Eleven viser faglige kunnskaper, ferdigheter og holdninger i arbeidet i henhold til kompetansemålene i yrke eleven har valgt.</p> <p>Karakteren fastsettes etter en helhetlig vurdering av arbeidet eleven utfører på eksamensdagen.</p> <p>Eleven skal begrunne og reflektere over det som legges frem. Hva, hvordan og hvorfor.</p> <p>Eleven skal være i stand til å arbeide raskt, nøyaktig og effektivt i arbeidet.</p>

Du er ansatt i Helseservice AS, Helleveien 98, 0130 Bryn. Det er åtte ansatte og du velger selv om du arbeider som:

- Helsesekretær på et legekontor
- Tannhelsesekretær på et tannlegekontor
- Apotektekniker på et apotek
- Portør

Beskriv hvor du arbeider.

Oppgave 1

Helseservice AS har den siste tiden fått dårlig omtale i lokalavisen der dere har fått kritikk for dårlig service. Dere har mange eldre og flerkulturelle pasienter i kundegrunnlaget. Arbeidsplassen legger vekt på at de ansatte skal møte kunder og pasienter på en profesjonell måte, der veiledning og god kundebehandling vektlegges.

- a) Drøft hva god service og profesjonell kundebehandling innebærer for deg i din arbeidshverdag.
- b) Forklar hva ulike bruker- og kundegrupper forventer av god service.

Oppgave 2

Aud Gran, en gravid kvinne, henvender seg til deg på Helservice AS. Kvinnen bærer preg av å ha levd et hardt liv, da hun både virker litt sløvet, ustelt og lukter. Hun vanker i ett rusmiljø og du vet hun ruser seg. Du tenker at du burde melde fra til sosialkontoret om denne kvinnen.

- a) Hvorfor bør du melde fra? Hvordan vil du vurdere denne situasjonen? Kan du melde fra uten å bryte taushetsplikten? Ta utgangspunkt i gjeldende lovverk når du begrunner dine valg.
- b) Aud lurte på hva slags hjelp og støtte hun kan få gjennom sosialtjenesten i NAV ut fra sin situasjon med rusproblemer. Du gir henne informasjon og veiledning.
- c) Aud velger å bære frem barnet og blir rusfri. Hun har med hjelp klart å få seg en jobb. Du informerer henne om hvilke økonomisk hjelp og rettigheter hun har krav på i forbindelse med svangerskap, fødsel og i småbarnsperioden.

Oppgave 3

For å få flere kunder bestemmer Helseservice AS seg for å bygge om lokalene sine så de blir universelt utformet.

Redegjør for hva universell utforming innebærer og hvorfor dette er viktig for pasientene/brukerne.

Oppgave 4

Innkalling til møte

Du jobber i Helseservice AS, Helleveien 98, 0130 Bryn. Du skal sende en innkalling til møte om rusforebygging i bydelen til pårørende for rusutsatt ungdom. Møtet skal holdes i kantinen i tredje etasje i Helseservice AS sine lokaler klokken 18.00.

Det vil bli orientering ved kommunens rusteam om forebygging og oppfølging. Kommuneoverlegen vil orientere om hva helsevesenet kan bistå med i form av hjelp og støtte. Det vil bli servert kaffe, frukt og skolebrød i pausen. Det vil bli anledning til å stille spørsmål og ta opp problemstillinger på slutten av møtet.

Påmeldingsfristen og hvem påmeldingen skal sendes til må komme frem.

Du har stillingsfullmakt. Brevet skal skrives i NS 4129, bruk dagens dato.



www.vigoiks.no/eksamen