

# Eksamensveiledning

- om vurdering av eksamensbesvarelser

LOKALT GITT SKRIFTLIG EKSAMEN

HSE3002 – Kommunikasjon og samhandling

Sist redigert 18/03/19. Gjelder fra eksamen 2019.

# Eksamensveiledning for lokalt gitt skriftlig eksamen i fylkeskommunenes landssamarbeid (Vigo IKS)

Denne eksamensveiledningen gir informasjon om lokalt gitt skriftlig eksamen i landssamarbeidet, og hvordan eksamen skal vurderes. Veiledningen er for skoler, elever, privatister, lærere og foresatte. Sensorene skal bruke veiledningen som en felles referanseramme for sitt sensurarbeid.

## 1. Eksamensordning

Det er ingen forberedelsesdag i dette faget.  
Eksamen varer i 4 timer, fra klokken 09:00 til 13:00

## 2. Hjelpemidler

Alle hjelpemidler er tillatt, bortsett fra åpent internett og andre verktøy som kan brukes til kommunikasjon. Hver fylkeskommune har publisert liste over tillatte nettbaserte hjelpemidler (nettressurser) som er tilgjengelig på eksamensdagen.

Noen fag avviker fra denne regelen ved at det er restriksjoner på bruk av hjelpemidler, eller at det er spesielle hjelpemidler som kreves for å løse eksamensoppgaven. Listen viser fag som avviker:

<http://www.vigoiks.no/eksamen/hjelpemidler-til-eksamen>

Eksamensoppgaver hvor det ikke er krav om spesielle hjelpemidler skal være utformet på en slik måte at det ikke er nødvendig å ha tilgang til internett eller hjelpemidler for å kunne besvare oppgavene. Det er kandidatens egen kompetanse i faget som skal prøves på eksamen.

Med utgangspunkt i eksamensordningen for faget må kandidaten selv velge hensiktsmessige hjelpemidler for å løse oppgavene. Eksempler på hjelpemidler kan være: datamaskin med filer og digitale verktøy, kalkulator, lærebok, tidligere eksamensoppgaver, notater, eksamensveiledning, utskrifter fra Internett og formelbok. Alle digitale verktøy som kandidaten vil bruke, må være installert på datamaskinen før eksamen.

### 3. Kommunikasjon med andre under eksamen

Det er ikke lov å kommunisere med andre under eksamen, hverken skriftlig eller muntlig.

### 4. Eksamensoppgaven

Eksamensoppgavene lages med utgangspunkt i læreplanens kompetansemål. De fem grunnleggende ferdighetene er en del av kompetansemålene:

- å kunne uttrykke seg muntlig (gjelder ikke på skriftlig eksamen)
- å kunne uttrykke seg skriftlig
- å kunne lese
- å kunne regne
- å kunne bruke digitale hjelpemidler

Oppgavesettet er bygd opp slik at besvarelsen skal gi grunnlag for å vurdere kandidatens individuelle kompetanse. Samlet sett kan eksamen inneholde oppgaver fra alle hovedområdene i læreplanen, men ikke nødvendigvis fra alle kompetansemålene. De fleste eksamener har alle hjelpemidler tillatt. Eksamensoppgaven bør være en åpen oppgave (case), og må utformes på en slik måte at svarene ikke kan leses direkte ut av en lærebok eller andre hjelpemidler.

Når kandidaten velger å bruke erfaringer fra egen praksis, er det viktig at hun/han beskriver klart hvilke valg som tas og de forutsetningene det arbeides ut i fra. Det er viktig å besvare det oppgaven spør om for å vise fagkompetansen sin.

Tidligere eksamensoppgaver finner du på [www.vigoiks.no](http://www.vigoiks.no)

### 5. Bruk av kilder

Hvis kandidaten bruker kilder i besvarelsen, skal disse oppgis på en slik måte at leseren kan finne fram til dem. Kandidaten skal oppgi forfatter og fullstendig tittel på lærebøker, artikler eller annen litteratur. Hvis kandidaten velger å bruke utskrift eller sitat fra nettsider, skal han/hun oppgi nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato. Eksamensoppgavene har ikke alltid krav om bruk av kilder (tekst som er hentet fra bøker, Internett etc.), og kandidaten kan vise svært høy kompetanse til eksamen uten å bruke kilder i besvarelsen. I besvarelsen skal kandidaten vise sin egen kompetanse, med eller uten bruk av kilder.

## **6. Vurdering av eksamensbesvarelser og karakterbeskrivelser**

Fylkeskommunene har ansvar for å sensurere besvarelsene. Spørsmål om gjennomføring og sensur av eksamen rettes til den enkelte fylkeskommune.

Forskrift til opplæringsloven §§ 3-4 og 4-4 har generelle karakterbeskrivelser for grunnopplæringen:

Karakteren 6 uttrykker at eleven har fremragende kompetanse i faget.

Karakteren 5 uttrykker at eleven har meget god kompetanse i faget.

Karakteren 4 uttrykker at eleven har god kompetanse i faget.

Karakteren 3 uttrykker at eleven har nokså god kompetanse i faget.

Karakteren 2 uttrykker at eleven har lav kompetanse i faget.

Karakteren 1 uttrykker at eleven har svært lav kompetanse i faget.

Karakterene 2-6 betyr at faget er bestått.

## Kjennetegn på kompetanse

Hovedområde	Karakteren 5-6 Kandidaten viser fremragende eller meget god kompetanse i faget	Karakteren 3-4 Kandidaten viser god eller nokså god kompetanse i faget	Karakteren 2 Kandidaten viser lav kompetanse i faget
<p><b>Kommunikasjon og samhandling</b> <i>Mål for opplæringen er at kandidaten skal kunne:</i></p> <p>Eleven skal kunne drøfte hva profesjonell yrkesutøving innebærer for helsesekretæren</p>	Drøfte hva profesjonell yrkesutøvelse innebærer for en helsesekretær	Gjøre rede for og vise i praksis hva det innebærer å være en profesjonell yrkesutøver	Definere begrepet profesjonell yrkesutøvelse Gjengi viktige paragrafer i Helsepersonelloven og Yrkesetiske retningslinjer
Eleven skal kunne drøfte kjennetegn på god pasientservice og yte service til pasienter	Drøfte forståelsen av god pasientservice og konsekvensene av dårlig pasientservice	Utføre god pasientservice i praktisk arbeid. Dokumentere forståelsen av hva god pasientservice er	Beskrive en del faktorer som er kjennetegn på god pasientservice
Eleven skal kunne kommunisere og samhandle med helsepersonell og pasienter i ulike livssituasjoner	Foreslå og begrunne metoder for god samhandling og kommunikasjon i forhold til pasienter og helsepersonell	Anvende norsk muntlig og skriftlig Anvende fagspråk Anvende sine kunnskaper i kommunikasjon ovenfor helsepersonell og pasienter	Definer begrepene innenfor kommunikasjon Beskriv hva som kan påvirke kommunikasjon i ulike livssituasjoner Se faren for å bryte taushetsplikten

Eleven skal kunne bruke ulike strategier for konflikthåndtering	Drøfte betydningen av at konflikter blir løst Vurdere ulike strategier for konflikthåndtering	Gjøre rede for ulike strategier for konflikthåndtering og utføre noen strategier i praksis	Definere begrepet konflikt Beskrive ulike forhold som skaper konflikt Beskrive forskjellige typer konflikter Beskrive generell håndtering av aggressiv adferd
Eleven skal kunne håndtere stresspreget situasjoner	Drøfte ulike mestringsstrategier Beherske ulike mestringsstrategier	Identifisere årsakene til stress Øve på strategier for mestring av stress	Definere stressbegrepet Påpeke vanlige årsaker til stress Beskriv symptomer på stress
Eleven skal kunne hjelpe pasienter og brukere i krisesituasjoner og veilede om bruk av hjelpeapparatet	Drøfte hvordan mennesker gjennomlever sorg og kriser på ulike måter og dermed iverksette tiltak i forhold til det. Foreslå og begrunne ulike hjelpetiltak	Veilede personer i sorg og krise til rett hjelpeinstans Forklare hvordan sorg og kriser kan påvirke mennesker	Beskrive sorg og krisereaksjoner Angi hjelpeinstanser ved sorg/kriser
Eleven skal kunne observere pasienten og rapportere pasientinformasjon korrekt og objektivt via tjenestevei	Vurdere ulike pasientobservasjoner Begrunne ulike pasientobservasjoner Avgjøre korrekt dokumentasjon og tjenestevei	Tolke ulike pasientobservasjoner Analysere pasientobservasjoner og rapportere videre	Beskrive hva som menes med subjektiv og objektiv observasjon Beskrive menneskets fysiske, psykiske, sosiale og åndelige sider Kjenne til aktuelle paragrafer i lovverket

<p>Eleven skal kunne følge gjeldende regelverk om taushetsplikt og personvern</p>	<p>Drøfte etiske dilemma som kan oppstå i anvendelsen av regelverk om taushetsplikt og personvern Bedømme situasjoner som gjelder unntak fra taushetsplikten</p>	<p>Gjøre rede for anvendelsen av taushetsplikt og personvern i det daglige arbeid som helsesekretær Gjøre rede for konsekvensen av brudd på taushetsplikten og personvernet</p>	<p>Definere taushetsplikt og personvern Bruke relevant lovverk som: pasientrettighetsloven, helsepersonelloven, lov om sosiale tjenester, lov om barnevern, lov om psykisk helsevern, forvaltningsloven og lov om spesialisthelsetjeneste</p>
<p>Eleven skal kunne legge til rette relevant informasjon på venterom og arbeidsplasser</p>	<p>Vurdere relevant informasjon til enhver tid</p>	<p>Finne fram til aktuell informasjon og innhente denne Presentere informasjonen på en tilgjengelig og informativ måte</p>	<p>Kjenne til aktuell informasjon til venterom som (forebygging av sykdom, informasjon fra interesseorganisasjoner, offentlige etater, betalingsordninger, tidsskrifter, ukeblad, aktuelle tilbud i kommunen) og arbeidsplasser (prosedyrepermer, oppslagsverk, kvalitetssikring og lignende)</p>
<p>Eleven skal kunne bruke medisinske ord og uttrykk</p>	<p>Bedømme situasjoner der medisinske ord og uttrykk er relevant å anvende. Vurdere et medisinsk dokument</p>	<p>Anvende medisinske ord og uttrykk skriftlig, muntlig og i praktisk arbeid</p>	<p>Kjenne til de mest brukte medisinske ord og uttrykk og forstå betydningen av dem. Bruke relevant oppslagsverk (ordbøker)</p>



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