

Eksamen

22.05.2019

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 forskriftsmessig vis.• 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. <p>Dersom besvarelsen i hovudsak er ein reproduksjon eller avskrift frå kjende kjelder, er dette eit uttrykk for svært låg kompetanse i faget.</p>

Oppgave 1

Som tilsett i apoteket vil du dagleg kome opp i situasjonar der du må vurdere og bruke skjønn. Vurdér situasjonane i oppgåvene, forklar og grunngje korleis du ville handtert situasjonen og vis til regelverket der du meiner det er relevant.

- Kunden ønskjer å hente p-pillane til den 18 år gamle dattera som er sjuk og ikkje kan kome sjølv.
- Det lokale politiet kjem inn på apoteket og ønskjer å få utlevert informasjon om kva slags medisinar ein mistenkt i varetekt har henta ut.
- NAV ringjer til apoteket for å få informasjon om kva for legemiddel ein kunde brukar då dei skal dekkje ein del av kostnadane på dette til kunden.
- Ein mann ringer til apoteket for å høyre om resepten hans på Sobril har kommet inn slik at han veit at den er klar når han kjem.

Oppgave 2

I apotek må ein heile tida tilpasse kommunikasjonen til dei kundegruppene som ein møter slik at dei får brukt legemidla sine riktig. Du står i direktereseptur og får følgjande resept frå ein kunde som er engelskspråkleg:

HELSEHUSET LEGEKONTOR
Dr. Jens Bamse Dyrgård
ID: 1234567
TLF: 12345678

Jamie Hudson (M)
F:09.01.53 00000
USA

Rp: Kloramfenikol øyedråper 5mg/ml no:10 ml
Dssn: 1-2 dråper i øyet hver 1.-2. time i 2-3 dager, senere hver 4.-6. time inntil 2 dager etter symptomfrihet mot øyefeksjon

20.02.19
Dr. Jens Bamse Dyrgård

Dr. Jens Bamse Dyrgård
ID: 1234567

- a) Korleis ville du ha forklart bruken av augedråpane til denne kunden og kva ville du ha skrive på etiketten? Utform etiketten med riktig tekst i samsvar med regelverk.
- b) Kva er viktig å leggje vekt på i kommunikasjon med kundar som ikkje forstår det norske språket?
- c) Kva ville du ha lagt vekt på i kommunikasjon med kundar som har redusert syn?

Oppgåve 3

Ei av dei viktigaste oppgåvene apotektilsette har er å gi kundar råd og informasjon slik at dei bruker legemiddel, apotekprodukt og hjelpemiddel på riktig måte. Samtidig skal ein òg selje produkt slik at apoteket tener pengar.

- a) Kvifor er det så viktig å gi kunden riktig hjelp, og kva kan bli konsekvensane av at vi ikkje gjer denne jobben godt nok? Kom med eksempel.
- b) På kva for måte kan det bli ei konflikt mellom det faglege/profesjonelle og det auka presset med auka sal i apoteket?
- c) Kva seier GAP (God apotekpraksis) om kva for kvalitetskrav apoteka har i forhold til eigenomsorg hos kunden?

Oppgåve 4

Du er nyttilsett på eit apotek. Ein av kollegaene dine er ein apotekteknikar som har jobba der i 20 år. Ho kjenner alle kundane, og blir ofte ståande lenge og snakke om alt mogleg med enkelte kundar sjølv om det er lang kø i sjølvvalet. Du føler at du må jobbe meir fordi ho ikkje tek sin del av kundane.

- a) Kva type konflikt kan dette vere? Grunngje svaret ditt.
- b) Drøft ulike måtar å gå fram på for å løyse denne konflikten?
- c) Kven har ansvar for å løyse konflikta på arbeidsplassen?

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: 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.</p> <p>Om besvarelsen i hovedsak er en reproduksjon eller avskrift fra kjente kilder, er dette et uttrykk for svært lav kompetanse i faget.</p>

Oppgave 1

Som apotekansatt vil du daglig komme opp i situasjoner hvor du må vurdere og bruke skjønn. Vurder situasjonene i oppgavene, forklar og begrunn hvordan du ville håndtert situasjonen og henvis til regelverket der du mener det er relevant.

- a) Kunden ønsker å hente p-pillene til sin 18 år gamle datter som er syk og ikke kan komme selv.
- b) Det lokale politiet kommer inn på apoteket og ønsker å få utlevert informasjon om hva slags medisiner en mistenkt i varetekt har hentet ut.
- c) NAV ringer til apoteket for å få informasjon om hvilke legemidler en kunde bruker da de skal dekke en del av kostnadene kunden har på dette
- d) En mann ringer til apoteket for å høre om resepten hans på Sobril har kommet inn sånn at han vet at den er klar når han kommer.

Oppgave 2

I apotek må man hele tiden tilpasse kommunikasjonen til de kundegruppene som man møter slik at de får brukt legemidlene sine riktig. Du står i direktereseptur og får følgende resept fra en kunde som er engelskspråklig:

HELSEHUSET LEGEKONTOR
Dr. Jens Bamse Dyrgård
ID: 1234567
TLF: 12345678

Jamie Hudson (M)
F:09.01.53 00000
USA

Rp: Kloramfenikol øyedråper 5mg/ml no:10 ml
Dssn: 1-2 dråper i øyet hver 1.-2. time i 2-3 dager, senere hver 4.-6. time inntil 2 dager etter symptomfrihet mot øyeinfeksjon

20.02.19
Dr. Jens Bamse Dyrgård

Dr. Jens Bamse Dyrgård
ID: 1234567

- a) Hvordan ville du ha forklart bruken av øyedråpene til denne kunden og hva ville du ha skrevet på etiketten?
- b) Hva er viktig å legge vekt på i kommunikasjon med kunder som ikke forstår det norske språket?
- c) Hva ville du ha lagt vekt på i kommunikasjon med kunder som har redusert syn?

Oppgave 3

En av de viktigste oppgavene apotekansatte har er å gi kunder råd og informasjon slik at de bruker legemidler, apotekprodukter og hjelpemidler på riktig måte. Samtidig skal man også selge produkter slik at apoteket tjener penger.

- a) Hvorfor er det så viktig å gi kunden riktig hjelp, og hva kan bli konsekvensene av at vi ikke gjør denne jobben godt nok? Kom med eksempler
- b) På hvilken måte kan det bli en konflikt mellom det faglige/profesjonelle og det økte presset med økt salg i apoteket?
- c) Hva sier GAP (God apotekpraksis) om hvilke kvalitetskrav apotekene har i forhold til egenomsorg hos kunden?

Oppgave 4

Du er nyansatt på et apotek. En av kollegaene dine er en apotektekniker som har jobbet der i 20 år. Hun kjenner alle kundene, og blir ofte stående lenge og snakke om alt mulig med enkelte kunder selv om det er lang kø i selvvalget. Du føler at du må jobbe mer fordi hun ikke tar sin del av kundene.

- a) Hvilken type konflikt kan dette være? Begrunn svaret ditt.
- b) Drøft ulike måter å gå frem på for å løse denne konflikten?
- c) Hvem har ansvar for å løse konflikter på arbeidsplassen?



www.vigoiks.no/eksamen