

Eksamen

05.06.2019

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 fagleg kunnskap, ferdigheiter og haldningar i arbeidet i samsvar med kompetansemåla i yrket som eleven har valt.</p> <p>Karakteren vert fastsett etter ei heilskapleg vurdering av arbeidet som eleven utfører på eksamensdagen.</p> <p>Eleven skal grunngje og reflektere over det som vert lagt fram. Kva, korleis og kvifor.</p> <p>Eleven skal vere i stand til å arbeide raskt, nøyaktig og effektivt i arbeidet.</p>
Andre opplysningar	Ein må bruke pc for å løyse oppgåva.

Du arbeider på Helse-service, Birkelunden 3, 0307 Oslo. De er 17 tilsette.

Du vel sjølv om du arbeider som:

- Apotekteknikar
- Tannhelsesekretær
- Helsesekretær
- Portør

Beskriv kort kor du arbeider.

Oppgåve 1

- a) På arbeidsplassen din har det starta fleire nytilsette som nettopp har fått autorisasjonen sin. Du har fått ansvar for å lage fagleg innhald til eit kurs med fokus på kva kundar/pasientar forventar av god service og profesjonell yrkesutøving, der gjeldande lovverk vert fylgt. Dei nytilsette ynskjer konkrete døme. Beskriv kva du ville lagt vekt på. Gje ei fagleg grunngjeving.
- b) Helse-service har bygd om og fått heis. Forklar prinsippa for universell utforming for dei nytilsette.

Oppgåve 2

I dag møter du Lise Hansen. Ho har diabetes type 1 og fekk føling som måtte behandlast. Ho vart innlagt på sjukehus for behandling og observasjon. Ho vert fylgt opp av fastlegen.

- a) Kva slags fyrstehjelp er relevant i denne situasjonen?
- b) Beskriv kva rettar Lise har som pasient ut i frå «Pasient- og brukerrettighetsloven».
- c) Kva slags forvaltningsnivå har ho nytta? Vis til aktuelt lovverk.

Oppgave 3

På Helseservice har det lenge vore eit dårleg psykososialt arbeidsmiljø som har gått ut over det tverrfaglege samarbeidet og kundehandsaminga.

- a) Drøft korleis eit psykososialt arbeidsmiljø kan påverke det tverrfaglege samarbeidet og kundehandsaminga på ein positiv eller negativ måte.
- b) Beskriv og forklar kva roller, plikter og rettar arbeidsgjevar og arbeidstakarar har når det gjeld arbeidsmiljø i fylgje lovverket.

Oppgave 4

Det vert kalla inn til personalmøte onsdag 5. juni for alle tilsette på Helseservice. Leiaren din ber deg om å skrive møteinnkalling etter NS4129. Bruk dagens dato.

På møtet skal de få besøk frå Diabetesforbundet ved diabetessjukepleiar Iren Olsen. Det andre som skal takast opp er at verneombod Kari Nilsen vil informere om korleis ein kan styrke det psykososiale arbeidsmiljøet. Den tredje saka på sakslista er at dei tilsette vert bedne om å kome med innspel til universell utforming av lokale. Punkt fire er innkjøp av fyrstehjelpsutstyr. Det vert høve til å stille spørsmål rundt temaa. Det vil bli servert kaffi og rundstykke.

Møtet vil gå føre seg på personalrommet, i Helseservice sine lokale, frå klokka 17.00 til 19.00. Påmeldingsfristen, og kven påmeldinga skal sendast til, må kome fram. Du har stillingsfullmakt.

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>
Andre opplysninger	Det kreves bruk av PC for å løse oppgaven.

Du arbeider på Helseservice, Birkelunden 3, 0307 Oslo. Dere er 17 ansatte.

Du velger selv om du arbeider som:

- Apotektekniker
- Tannhelsesekretær
- Helsesekretær
- Portør

Beskriv kort hvor du arbeider.

Oppgave 1

- a) På arbeidsplassen din har det startet flere nyansatte som nettopp har fått sin autorisasjon. Du har fått ansvar for å lage faglig innhold til et kurs med fokus på hva kunder/pasienter forventer av god service og profesjonell yrkesutøvelse, der gjeldende lovverk blir fulgt. De nyansatte ønsker konkrete eksempler. Beskriv hva du ville lagt vekt på. Begrunn faglig.
- b) Helseservice har bygget om og fått heis. Forklar prinsippene for universell utforming for de nyansatte.

Oppgave 2

I dag møter du Lise Hansen. Hun har diabetes type 1 og fikk føling som måtte behandles. Hun ble innlagt på sykehus for behandling og observasjon. Hun følges opp av fastlegen.

- a) Hvilken førstehjelp er relevant i denne situasjonen?
- b) Beskriv hvilke rettigheter Lise har som pasient ut i fra «*Pasient- og brukerrettighetsloven*».
- c) Hvilket forvaltningsnivå har hun benyttet? Henvis til aktuelt lovverk.

Oppgave 3

På Helseservice har det lenge vært et dårlig psykososialt arbeidsmiljø, som har gått ut over det tverrfaglige samarbeidet og kundebehandlingen.

- a) Drøft hvordan et psykososialt arbeidsmiljø kan påvirke det tverrfaglige samarbeidet og kundebehandlingen på en positiv eller negativ måte.
- b) Beskriv og forklar hvilke roller, plikter og rettigheter arbeidsgiver og arbeidstakere har når det gjelder arbeidsmiljø ifølge lovverket.

Oppgave 4

Det innkalles til personalmøte onsdag 5. juni for alle ansatte på Helseservice. Lederen din ber deg om å skrive møteinnkalling etter NS4129. Bruk dagens dato.

På møtet skal dere få besøk fra Diabetesforbundet ved diabetessykepleier Iren Olsen. Det andre som tas opp er at verneombud Kari Nilsen vil informere om hvordan styrke det psykososiale arbeidsmiljøet. Den tredje saken på sakslista er at de ansatte bes om å komme med innspill til universell utforming av lokaler. Punkt fire er innkjøp av førstehjelpsutstyr. Det vil bli anledning til å stille spørsmål rundt temaene. Det vil bli servert kaffe og rundstykker.

Møtet vil foregå på personalrommet, i Helseservice sine lokaler, fra klokka 17.00 til 19.00. Påmeldingsfristen, og hvem påmeldingen skal sendes til må komme frem. Du har stillingsfullmakt.



www.vigoiks.no/eksamen