

# Eksamen

22.05.2019

HSE3002 Kommunikasjon og samhandling

**Programområde:** Helsesekretær vg3

# Nynorsk

<b>Eksamensinformasjon</b>	
<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 4 timar.
<b>Hjelpemiddel</b>	Alle hjelpemiddel er tillatne, unntatt ope Internett, samskriving, chat og andre moglegheiter for å kunne utveksle informasjon med andre.
<b>Bruk av kjelder</b>	<p>Dersom du bruker kjelder i svaret ditt, skal du alltid føre dei 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>
<b>Informasjon om vurderinga</b>	<p>Vurderingsretteiing:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Det er kompetansemåla i læreplanen som utgjer grunnlaget for vurderinga av eksamenssvaret.</li><li>• Beskriv alle vala du tek, og grunngi dei fagleg.</li><li>• Bruk fagterminologi når du svarer på oppgåvene.</li><li>• I vurderinga vil det bli lagt vekt på at du uttrykker deg tydeleg og fagleg korrekt.</li><li>• Dersom du bruker mykje klipp og lim frå andre sine tekstar, kan du få lågare karakter fordi det da er vanskeleg å vurdere kva kompetanse du har.</li></ul>

## Oppgåve 1

Du jobbar på eit legekontor saman med ein annan helsesekretær. Ho er 61 år og har jobba på legekontoret dei siste 20 åra. Du er nytilsett og kjenner henne ikkje privat. I dag merkar du at ho verkar nedfor og trist. I lunsjen bryt ho saman og græt. Ho fortel at ho mista mannen sin nyleg.

Korleis vil du kommunisere og samhandle med henne i denne situasjonen? Grunngi vala dine.

## Oppgåve 2

Ein pasient synkoperer på eit fullsett venterom. Pasienten får vassavgang under synkopen. Han vaknar etter kort tid og verkar forvirra.

Grunngi korleis du vil gjere jobben din slik at du oppfyller det gjeldande regelverket om teieplikt og personvern.

## Oppgåve 3

Du sit i skranken og svarer på telefonar og møter pasientar som kjem til timeavtale. Plutseleg kjem ein eldre pasient stormande inn. Han kjeftar og gir høglydt uttrykk for kor misnøgd han er med at de tilsette ikkje gjer jobben dykkar riktig. Han fortel dei andre pasientane på venterommet at det er ein gjeng med udugelege helsesekretærer som ikkje har ordna resepten hans. Resepten var ikkje klar på apoteket som avtalt.

Drøft god pasientservice og det å vere profesjonell i ein slik situasjon.

## Oppgåve 4

Klokka er snart 15.00, og det er veldig travelt på legekontoret. Ingen av de tilsette har fått ete lunsj. Du jobbar så godt og effektivt som råd. Legen du assisterer, verkar irritert og sur. På eitt tidspunkt kjeftar han deg ut framfor ein pasient fordi du hadde gløymt å lukke døra.

Drøft korleis du vil handtere denne stressprega situasjonen.

## Bokmål

### Eksamensinformasjon

<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 4 timer.
<b>Hjelpemidler</b>	Alle hjelpemidler er tillatt, unntatt åpent Internett, samskriving, chat og andre muligheter for å kunne utveksle informasjon med andre.
<b>Bruk av kilder</b>	<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>
<b>Informasjon om vurderingen</b>	<p>Vurderingsveiledning:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Det er kompetansemålene i læreplanen som utgjør grunnlaget for vurderingen av eksamensbesvarelsen.</li><li>• Beskriv alle valg du tar, og begrunn dem faglig.</li><li>• Bruk fagterminologi når du besvarer oppgavene.</li><li>• I vurderingen vil det bli lagt vekt på at du uttrykker deg tydelig og faglig korrekt.</li><li>• Hvis du bruker mye klipp og lim fra andres tekster, kan du få lavere karakter fordi det da er vanskelig å vurdere hvilken kompetanse du har.</li></ul>

## Oppgave 1

Du jobber på et legekontor sammen med en annen helsesekretær. Hun er 61 år og har jobbet på legekontoret de siste 20 årene. Du er nyansatt og kjenner henne ikke privat. I dag merker du at hun virker nedfor og trist. I lunsjen bryter hun sammen og gråter. Hun forteller at hun mistet mannen sin nylig.

Hvordan vil du kommunisere og samhandle med henne i denne situasjonen?  
Begrunn valgene dine.

## Oppgave 2

En pasient synkoperer på et fullsatt venterom. Pasienten får vannavgang under synkopen. Han våkner etter kort tid og virker forvirret.

Begrunn hvordan du vil gjøre jobben din slik at du oppfyller gjeldende regelverk om taushetsplikt og personvern.

## Oppgave 3

Du sitter i skranken og svarer på telefoner og møter pasienter som kommer til timeavtale. Plutselig kommer en eldre pasient stormende inn. Han kjefter og uttrykker høylytt sin misnøye med at dere ansatte ikke gjør jobben deres riktig. Han forteller de andre pasientene på venterommet at det er en gjeng med udugelige helsesekretærer som ikke har ordnet resepten hans. Den var ikke klar på apoteket som avtalt.

Drøft god pasientservice og det å være profesjonell i en slik situasjon.

## Oppgave 4

Klokken er snart 15.00, og det er veldig travelt på legekontoret. Ingen av de ansatte har fått spist lunsj. Du jobber så godt og effektivt som mulig. Legen du assisterer, virker irritert og sur. På ett tidspunkt kjefter han deg ut foran en pasient fordi du hadde glemt å lukke døren.

Drøft hvordan du vil håndtere denne stresspregede situasjonen.



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