

Eksamen

22.05.2019

TAN3002 Kommunikasjon og samhandling

Programområde: Tannhelsesekretær

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.</p>
Informasjon om vurderinga	<p>Når du løyser oppgåvene må du beskrive dei vala du tar og grunngi dei.</p> <p>Du viser kompetansen din i faget ut frå kompetansemåla i læreplanen ved å:</p> <ul style="list-style-type: none">• Presentere å bruke fagstoff, og grunngi synspunkta dine og forslaga dine til løysing på oppgåva• Trekke inn ulike synspunkt og løysningar som er relevante for problemstillingane i oppgåva• Gjere greie for resultatet/konsekvensane av dei faglege vala dine• Meistre relevante grunnleggjande ferdigheiter• Bruke eksempel der dette er relevant• Bruke fagterminologi, hjelpemiddel og vedlegg på ein føremålstenleg og etterretteleg måte

Situasjonsbeskriving:

Du arbeider som tannhelsesekretær ved ein offentleg tannklinikk.

Oppgåve 1

Klinikken du arbeider ved har fått tilbakemelding om dårleg service. Du blir bedt om å halde eit innlegg på neste personalmøte. Innlegget skal handle om pasientservice hos dykk.

- a. Gjer greie for innhaldet i innlegget du skal halde for kollegaane dine om pasientservice og kva for betydning og eventuelle konsekvensar god og dårleg service har.
- b. I innlegget skal du også komme med forslag til tiltak for å endre servicekulturen på klinikken, noko du argumenterer godt for. Gjer greie for forslaga dine og korleis du vil argumentere for dei.

Oppgåve 2

Lise på 12 år har behandlingsbehov. Ho er svært engsteleg, bleik og redd.

- a. Vis korleis du som profesjonell tannhelsesekretær kan bruke kommunikasjon og samhandling for å møte Lise på ein god, tillitsvekkande og motiverande måte. Utdjup, grunngje og vurder vala dine.
- b. Lise vegrar seg for å setje seg i behandlingsstolen for å få behandling. Ubehandla kan Lises tannsjukdom føre til forverring og smerter seinare. Kva kan du gjere i denne situasjonen? Reflekter.

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>Når du løser oppgavene må du beskrive de valgene du tar og gi en begrunnelse.</p> <p>Du viser din kompetanse i faget ut fra kompetansemålene i læreplanen ved å:</p> <ul style="list-style-type: none">• Presentere og bruke fagstoff, og begrunne dine synspunkter og forslag til løsning på oppgaven• Trekke inn ulike synspunkter og løsninger som er relevante for oppgavens problemstillinger• Gjøre rede for resultatet/konsekvensene av dine faglige valg• Mestres relevante grunnleggende ferdigheter• Bruke eksempler der dette er relevant• Bruke fagterminologi, hjelpemidler og vedlegg på en hensiktsmessig og etterrettelig måte

Situasjonsbeskrivelse:

Du arbeider som tannhelsesekretær ved en offentlig tannklinikk.

Oppgave 1

Klinikken du arbeider ved har fått tilbakemelding om dårlig service. Du blir bedt om å holde et innlegg på neste personalmøte. Innlegget skal handle om pasientservice hos dere.

- a. Gjør rede for innholdet i innlegget du skal holde for kollegaene dine om pasientservice og hvilken betydning og eventuelle konsekvenser god og dårlig service har.
- b. I innlegget skal du også komme med forslag til tiltak for å endre servicekulturen på klinikken, noe du argumenterer godt for. Gjør rede for forslagene dine og hvordan du vil argumentere for dem.

Oppgave 2

Lise på 12 år har behandlingsbehov. Hun er svært engstelig, blek og redd.

- a. Vis hvordan du som profesjonell tannhelsesekretær kan bruke kommunikasjon og samhandling for å møte Lise på en god, tillitsvekkende og motiverende måte. Utdyp, begrunn og vurder valgene dine.
- b. Lise vegrer seg for å sette seg i behandlingsstolen for å få behandling. Ubehandlet kan Lises tannsykdom føre til forverring og smerter senere. Hva kan du gjøre i denne situasjonen? Reflekter.



www.vigoiks.no/eksamen