

Eksamensveiledning

- om vurdering av eksamensbesvarelser

LOKALT GITT SKRIFTLIG EKSAMEN

HSE3002 – Kommunikasjon og samhandling

Sist redigert 10/01/20.

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

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 nettside 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.

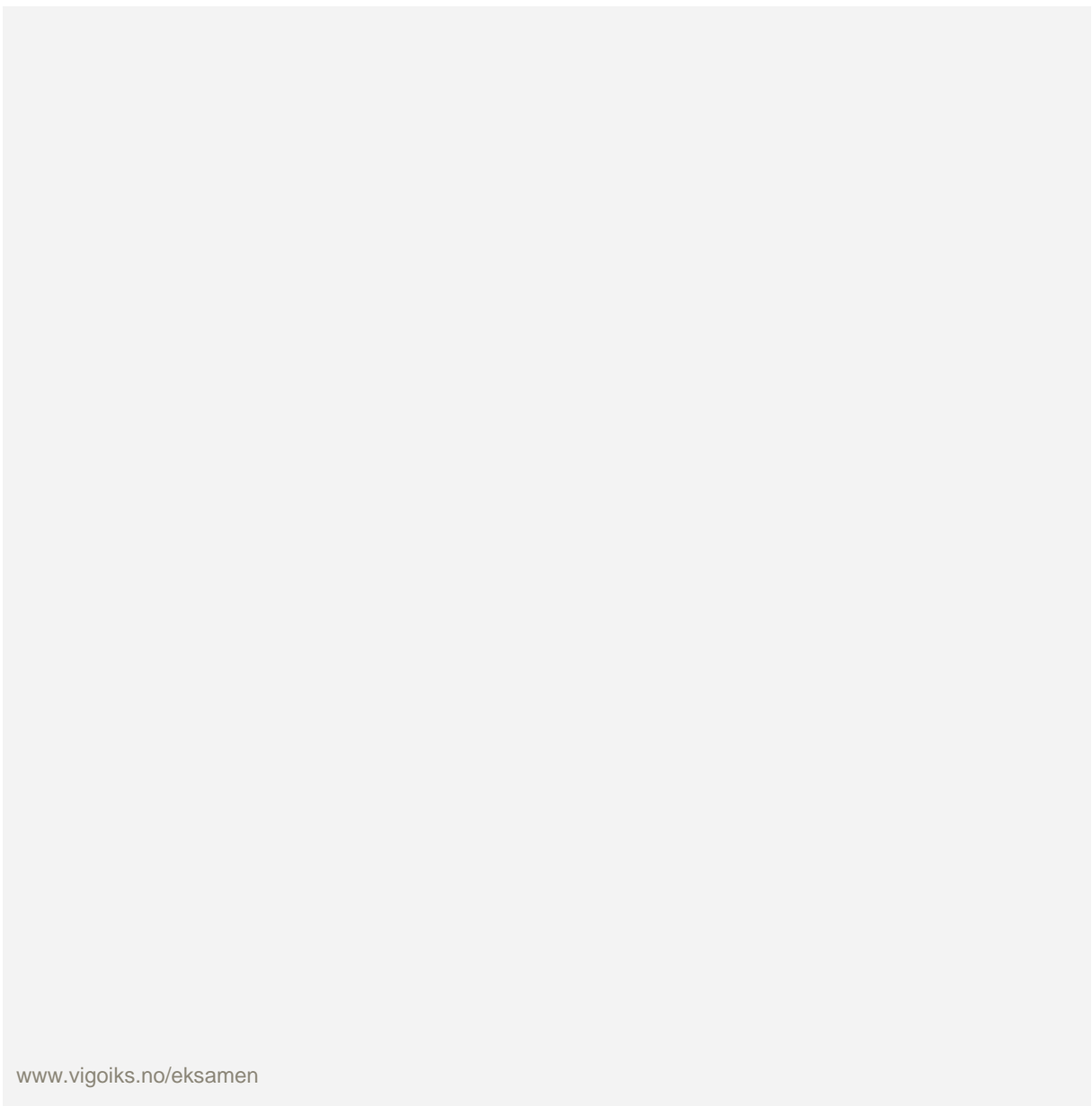
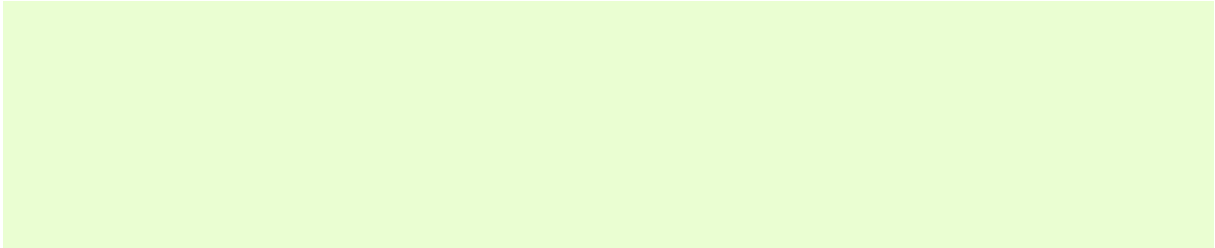
Karakterene 2-6 betyr at faget er bestått.

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
Kommunikasjon og samhandling Mål for opplæringen er at kandidaten skal kunne:			
Drøfte hva profesjonell yrkesutøving innebærer for helsesekretæren	Drøfte hva profesjonell yrkesutøvelse innebærer for en helsesekretær ut fra ulike perspektiver	Drøfte hva det innebærer å være en profesjonell yrkesutøver og vise dette med eksempler	Drøfte begrepet profesjonell yrkesutøvelse ut fra egne synspunkt. Kjenne til viktige paragrafer i helsepersonelloven og yrkesetiske retningslinjer
Drøfte kjennetegn på god pasientservice og yte service til pasienter	Drøfte kjennetegn på god pasientservice fra uloke perspektiver og yte service til pasienter	Drøfte god pasientservice med utgangspunkt i egne og andres synspunkt og vise dette med eksempler. Yte service til pasienter	Drøfte god pasientservice ut fra egne synspunkt og yte service til pasienter
Kommunisere og samhandle med helsepersonell og pasienter i ulike livssituasjoner	Kunne kommunisere og samhandle på en meget god måte	Forklare kommunikasjonsprosessen og hva som kan påvirke den og anvende den i praksis	Kunne forklare begrepene kommunikasjon og samhandling. Beskrive hva som kan påvirke kommunikasjonen og samhandlingen i ulike livssituasjoner. Anvender

			norsk muntlig og skriftlig på en forståelig måte
Bruke ulike strategier for konflikthåndtering	Gjør rede for betydningen av konflikthåndtering. Vurdere ulike strategier for konflikthåndtering	Gjør rede for ulike strategier for konflikthåndtering og utføre noen strategier i praksis. Beskrive generell håndtering av aggressiv adferd.	Definere begrepet konflikt. Beskrive ulike forhold som skaper konflikt. Beskrive forskjellige typer konflikter.
Håndtere stresspreget situasjoner	Gjør rede for ulike mestringsstrategier. Beherske ulike mestringsstrategier	Beskrive årsaker til stress. Beskrive symptomer på stress og forklare ulike strategier for håndtering av stress.	Definere stressbegrepet. Liste opp vanlige årsaker til stress og liste opp symptomer på stress.
Hjelp pasienter og brukere i krisesituasjoner og veilede om bruk av hjelpeapparatet	Kunne gjøre rede for hvordan mennesker gjennomlever sorg og kriser på ulike måter og dermed iverksette tiltak i forhold til det. Foreslå og begrunne ulike hjelpetiltak	Skal kunne 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.
Observere pasienten og rapportere pasientinformasjon korrekt og objektivt via tjenestevei	Vurdere og begrunne ulike pasientobservasjoner. Utføre korrekt dokumentasjon og tilbakemelding.	Rapportere korrekt alle observasjoner i henhold til gjeldende rutiner på arbeidsplassen. Kjenne til aktuelle paragrafer i lovverket.	Forklare hva som menes med subjektiv og objektiv observasjon. Forklare hva som menes med helhetlig menneskesyn
Følge gjeldende regelverk om taushetsplikt og personvern	Gjøre rede for etisk dilemma som kan oppstå i anvendelsen av regelverk om taushetsplikt og personvern. Vurdere situasjoner som	Gjøre rede for anvendelsen av taushetsplikt og personvern i det daglige som helsesekretær. Gjøre rede for konsekvensen av	Definere taushetsplikt og personvern. Kunne bruke relevant lovverk.

	gjelder unntak fra taushetsplikten.	brudd på taushetsplikten og personvernet.	
Legge til rette relevant informasjon på venterom og arbeidsplasser	Vurdere relevant informasjon til enhver tid.	Finne fram til aktuell informasjon og innhente denne. Gjøre informasjonen tilgjengelig på arbeidsplassen.	Kjenne til aktuell informasjon på venterom og på arbeidsplassen
Bruke medisinske ord og uttrykk	Vurdere situasjoner der medisinske ord og uttrykk er relevant å bruke. Leser og forstår et medisinsk dokument.	Anvender medisinske ord og uttrykk skriftlig, muntlig og i praktisk arbeid.	Kjenne til de mest brukte medisinske ord og uttrykk og forstå betydningen av dem. Bruke relevant oppslagsverk.



www.vigoiks.no/eksamen