vigo

Interkommunalt selskap

Fylkeskommunenes landssamarbeid

Eksamen

26.11.2019

APO3002 Kommunikasjon og samhandling

Programområde: Apotekteknikk

Nynorsk/Bokmål

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	Dersom du bruker kjelder i svaret ditt, skal dei alltid førast opp på ein slik måte at lesaren kan finne fram til dei. 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.
Informasjon om vurderinga	I denne oppgåva vil det bli lagt vekt på: 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 ein forskriftsmessig måte. 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. **Om eksamenssvaret i hovudsak er ein reproduksjon eller avskrift frå kjende kjelder, er dette eit uttrykk for svært låg kompetanse i faget.**

Oppgåve 1

I God Apotekpraksis står det mellom anna at apoteka skal informere, gi råd og bidra til riktig legemiddelbruk. Dette gjeld uavhengig av om legemiddelbrukaren hentar legemiddel i apotek eller om det er sendingskunde.

a) Drøft kva dette betyr for apoteket si informasjonsplikt.

Det same gjeld for kundar som vel å bruke nettapotek.

b) Nemn ulike måtar nettapotek tek vare på kravet om informasjon og råd for riktig legemiddelbruk.
c) Kva kan konsekvensane vere om kunden ikkje får tilstrekkeleg eller riktig informasjon og råd? Ta med minst 2 konkrete eksempel i svaret ditt.

Oppgåve 2

Du jobbar på Apotek Sunn helse og har ansvar for teljing av B-skåpet. I det siste har det forsvunne beroligande middel frå B-skåpet. Du veit at ein av kollegaene dine slit med depresjon og søvnproblem. Du mistenker at det er kollegaen din som har tatt legemidla.

a) Kva er det etiske dilemmaet i situasjonen over?
b) Kva for alternative måtar kan du handle på i denne saka? Drøft konsekvensane av dei ulike alternativa.

Oppgåve 3

Apoteket mottar hyppig førespurnadar om e-reseptar på telefon. Drøft korleis du vil/kan handtere følgjande førespunrnadar? Oppgi relevant lovverk.

a) Heimesjukepleien ringer og lurer på om det er meir igjen på e-resepten til fru Eriksen?
b) Asta Henriksen ringer og seier ho er sendingskunde og har reitererte reseptar. Ho ber om å få sendt over ny forsyning av Burinex, Metoprolol og Paracet.
c) Kunde ringer apoteket for å høyre om resepten ho bestilte på Sobril er komen.

Oppgåve 4

Du jobbar på apoteket "Apotek for alle" som er eit mindre apotek ute på bygda. Ein dag du står i resepturen er du vitne til at kunden til kollegaen din blir høgrøsta og ufin. Du skjønar ut frå samtalen at kunden er sint fordi apoteket ikkje har legemidlet han skal ha på lager. Kollegaen din er nyutdanna og verkar usikker på kva ho skal gjere.

a) Diskuter kva for type konflikt dette kan vere.
b) Korleis vil du gripe an situasjonen? Grunngje svaret ditt.
c) Det vert sagt at *einkvar klage er ei gylden moglegheit til å skape ei suksesshistorie*. Kva ligg i utsegna? Gi eksempel.

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	Hvis du bruker kilder i besvarelsen din, skal disse alltid oppgis på en slik måte at leseren kan finne fram til dem. 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
Informasjon om vurderingen	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 · **Om besvarelsen i hovedsak er en reproduksjon eller avskrift fra kjente kilder, er dette et uttrykk for svært lav kompetanse i faget.**

Oppgave 1

I God Apotekpraksis står det blant annet at apotekene skal informere, gi råd og bidra til riktig legemiddelbruk. Dette gjelder uavhengig av om legemiddelbrukeren henter legemidler i apotek eller om det er en forsendelseskunde.

a) Drøft hva dette betyr for apotekets informasjonsplikt.

Det samme gjelder for kunder som velger å benytte nettapotek.

b) Nevn forskjellige måter nettapotek ivaretar kravet om informasjon, råd for riktig legemiddelbruk.
c) Hva kan konsekvensene være om kunden ikke får tilstrekkelig eller riktig informasjon og råd? Ta med minst konkrete 2 eksempler i svaret ditt.

Oppgave 2

Du jobber på Apotek Sunn helse og har ansvar for telling av B-skapet. I det siste har det forsvunnet beroligende midler fra B-skapet. Du vet at en av dine kollegaer sliter med depresjon og søvnproblemer. Du mistenker at det er kollegaen din som har tatt legemidlene.

a) Hva er det etiske dilemmaet i situasjonen over?
b) Hvilke alternative måter kan du handle på i denne saken? Drøft konsekvensene av de forskjellige alternativene.

Oppgave 3

Apoteket mottar hyppig henvendelser om e-resepter på telefon. Drøft hvordan du vil/kan håndtere følgende henvendelser? Oppgi relevant lovverk.

a) Hjemmesykepleien ringer og lurer på om det er mer igjen på e-resepten til fru Eriksen?
b) Asta Henriksen ringer og sier hun er forsendelseskunde og har reitererte resepter. Hun ber om å få sendt over ny forsyning av Burinex, Metoprolol og Paracet.
c) Kunde ringer apoteket for å høre om resepten hun bestilte på Sobril er kommet.

Oppgave 4

Du jobber på apoteket "Apotek for alle" som er et mindre apotek ute på bygda. En dag du står i resepturen er du vitne til at kunden til din kollega blir høyrøstet og ufin. Du skjønner ut fra samtalen at kunden er sint fordi apoteket ikke har legemiddelet han skal ha på lager. Kollegaen din er nyutdannet og virker usikker på hva hun skal gjøre.

a) Diskuter hvilke type konflikt dette kan være.
b) Hvordan vil du gripe an situasjonen? Begrunn svaret ditt.
c) Det sies at *enhver klage er en gylden mulighet til å skape en suksesshistorie*. Hva ligger i utsagnet? Gi eksempler.

www.vigoiks.no/eksamen

vigo
Interkommunalt selskap