higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE N4
(Eerste Vraestel)

15 NOVEMBER 2018

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

Hierdie dokument dien as 'n RIGLYN. Neem enige inisiatief van die kandidaat in ag solank dit relevant tot die vraag is.

VRAAG 1: PRÈCIS

UITLEG	INHOUD	TAAL/SPELLING	TOTAAL
3* 1 = gepaste titel 1 = paragraaf 1 = aantal woorde	**8**✓	4 (-½ per fout)	15

*Enige **gepaste** titel:

DIE IDEALE VERSORGINGSOORD
KIES DIE REGTE VERSORGINGSOORD
SOEK SO NA 'N VERSORGINGSOORD
OP SOEK NA 'N VERSORGINGSOORD? KYK NA DIE VOLGENDE:

***Inhoud**: volsinne in paragraafvorm:

Die oord moet 'n **verswakte sorgvlak** bied.✓

en **geregistree**r wees by die Departement van Gesondheid.✓

Die **oord** moet vars ruik, die **inwoners** moet rustig en versorg wees.✓

Die **etes** moet **sag en smaaklik** wees en 'n **proteïen insluit** asook 'n **maaltydvervange**r vir diegene sonder eetlus.✓

Die bejaardes moet **genoeg vloeistof** kry.✓

Daar moet **stimulerende aktiwiteite**, TV, arbeidsterapie en geleentheid om te sosialiseer wees./Inwoners moet uit kamers geneem word om te sosialiseer.✓

Die **personeel** moet tussen die bejaardes wees en die bestuurder moet rondtes doen.✓

Daar moet **verslae beskikbaar** wees oor die versorging van bedlêendes.✓

Die **inwoners en beddegoed** moet **netjies en skoon** wees.✓

Daar moet 'n **klagteprosedure** wees.✓

Personeel moet **naambalkies** dra.✓

(Enige 8 van bogenoemde)

*Aantal woorde in hakies aangedui – nie meer as 100 woorde nie. **[15]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 2: VORM

Inhoud: 20 ÷ 2 = 10 (Geen punt indien 'n ruimte oopgelaat is)

WINTERHAWE SENTRUM VIR BEJAARDES Jacob Mareestraat 101, PRETORIA, 0001 Privaatsak 8687, PRETORIA, 0001. Telefoon: 012 334 4567													
AANSOEK OM VERSORGING													
BESONDERHEDE VAN AANSOEKER													
VAN EN VOLLE NAME	WICOMB✓ Sonja✓												
IDENTITEITSNOMMER	✓												
RAS ✓	Swart		Gekleurd		Indiër		Wit		Ander				
GESLAG	Manlik		Vroulik	✓									
HUIDIGE WOONADRES	POSADRES	KONTAKBESONDERHEDE											
✓	✓	HUISFOON: ✓											
		SELFOON: ✓											
		E-POS: ✓											
DUI ASSEBLIEF DIE VERSORGINGSVLAK AAN WAT U BENODIG✓													
A ASSISTERING: kan self bad, aantrek en eet **B** VERSWAKTE SORG: hulp met bogenoemde **C** TYDELIKE HERSTELSORG na operasie/ siekte	A	B	C										
		✓											
WATTER GESONDHEIDSPROBLEME ONDERVIND U? (bloeddruk, diabetes, verswakte longfunksie ens)													
Diabetes,✓ hoë bloeddruk✓													
MELD ALLE BRONNE VAN INKOMSTE (pensioen, rente, huur ens.)													
Pensioen√ en huurinkomste✓													
BESONDERHEDE VAN NAASBESTAANDE													
NAAM	✓	KONTAKNOMMER	✓										
VERWANTSKAP	✓												
HANDTEKENING VAN AANSOEKER		DATUM VAN AANSOEK											
✓ S. Wicomb		✓											

[10]

VRAAG 3: KLAGTEBRIEF

UITLEG	INHOUD	TAAL	TOTAAL
5* -1 per fout	16✓	9 (-½ per fout)	30

*Straatnaam en -nommer
*Posbus en nommer
* STAD/DORP
* KODE

*****Datum

***** Me XXXXXXXXXXXXXXXX
* Die Bestuurder
* Winterhawe Sentrum vir Bejaardes
* Privaatsak 8687
* PRETORIA
* 0001

*Geagte me./mej./mev./mnr. XXXXXXXXX

*KLAGTE: NALATIGE OPTREDE VAN PERSONEEL

Paragraaf 1 – bou welwillendheid ten spyte van ontevredenheid
- Die familie was tevrede met die wyse waarop moeder, Sonja Wicomb, deur Winterhawe versorg is.✓
- Op NAAM VAN DAG, 1 September het 'n ongelukkige voorval egter plaasgevind.✓

Paragraaf 2 – stel die probleem
- Skrywer het moeder besoek om 11:00✓
- Sy was nog in die bed en het onsamehangend gemompel.✓
- Volgens die dame wat die kamer met haar deel, Anna Venter, het moeder uit bed geval teen ligdag.✓
- Die assistente, Ann en Lydia, het haar in bed teruggeprop.✓
- Die dagpersoneel is onbewus van die voorval en kon geen verslag daaroor kry nie.✓
- Die dagpersoneel het ook nie opgelet dat moeder nie kon praat nie.✓
- Skrywer het 'n ambulans ontbied.✓

Paragraaf 3 – verduidelik die gevolge van die gebeure
- Moeder opgeneem in intensiewe eenhied van die Eugene Maraishospitaal.✓
- Spesialis het bevestig dat sy geval het – die linkerskouer en -pols is gekneus.✓
- Sy het 'n ligte beroerte gehad.✓
- Onmiddellike optrede deur Winterhawe sou die impak van die beroerte beperk het.✓

Paragraaf 4: Dui aan wat van Winterhawe verwag word.
- Die familie eis om die video-opname te sien.✓
- Hulle eis dat die voorval ondersoek word.✓

Skrywer wil binne 'n week skriftelike terugvoering ontvang.✓

*Die uwe

* Handtekening
* Willem Wicomb

[30]

VRAAG 4: KENNISGEWING EN AGENDA

UITLEG	INHOUD	TAAL	TOTAAL
2* -1 per fout	10✓	3 (-1/2 per fout)	15

LET WEL: maksimum vir inhoud = 10 punte. Sien inhoud negatief na.

(MEMO)
***WINTERHAWE SENTRUM VIR BEJAARDES**

*Aan: Senior personeel

*Van: Voorletters en van
BESTUURDER

*Datum: 2/3 September JAARTAL

*ONDERWERP: SPESIALE VERGADERING

Neem asseblief kennis van 'n spesiale vergadering✓ op DAG, 4 September JAARTAL✓ om 10:00✓ in die raadsaal.✓

Die doel van die vergadering is om die klagte te bespreek oor die nalatigheid van personel wat van mnr. William Wicomb ontvang is.✓

*AGENDA

1. Bywoningsregister✓
2. Verskonings✓
3. Opening en verwelkoming✓
4. Klagte ontvang van mnr. William Wicomb✓
5. Afsluiting✓

[15]

VRAAG 5: ONDERSOEKVERSLAG

UITLEG	INHOUD	TAAL	TOTAAL
4*	12✓	4 (-1/2 per fout)	20

***WINTERHAWE SENTRUM VIR BEJAARDES**

* VERSLAG OOR DIE ONDERSOEK NA DIE KLAGTE ONTVANG OOR NALATIGHEID VAN DIE PERSONEEL

1. * OPDRAG EN DOEL

   Op 4 September JAARTAL✓ het die bestuurder, me. VOORLETTER/S en VAN✓ opdrag gegee dat ondersoek ingestel word na die klagte ontvang oor die nalatigheid van personeel✓ nadat 'n klagtebrief van mnr. William Wicomb ontvang is.✓

   Die doel van die ondersoek is om vas te stel of die klagte geldig is.✓
   Die verslag moet op 5 September JAARTAL voorgelê word.✓

2. *ONDERSOEKMETODES (slegs TWEE metodes)✓✓

2.1 Bestudeer die video-opname (*video-opname is betroubaarste inligtingsbron – moet gemeld word) en dan* e*nige EEN van die volgende:*
2.2 Onderhoud met mev. Anna Venter
Bestudeer verslae ingedien deur nagpersoneel
Onderhoud met mev. Anna Venter
Onderhoude met dag- en nagpersoneel

3. *BEVINDINGE *(bevinding van enige van bogenoemde ondersoekmetodes)*✓✓✓

3.1 Bv. Die video-opname van die nag 31 Augustus en oggend 1 September/toon hoe mev. Wicomb uit die bed val/en later deur die assistente, Ann en Lydia in die bed gesit word.

4. *GEVOLGTREKKING

   Die klagte wat van mnr. William Wicomb ontvang is oor nalatigheid van die personeel, is geldig.✓

*OPGESTEL DEUR

* Handtekening
* Voorletters en van
* SENIOR SUSTER

*Jacob Mareestraat 101
*PRETORIA
*0001

*Telefoon: 051 436 1212

[20]

VRAAG 6: KENNISGEWING OP KENNISGEWINGBORD

UITLEG	INHOUD	TAAL	TOTAAL
2* volsin/ne	6✓	2 (-1/2 per fout)	10

ABBA-beginsel	Voorbeeld	Puntetoekenning
Aandag	BREIMARATON	Relevante OPSKRIF✓
Belangstelling	BREI 'N TRUI VIR 'N STRAATKIND	✓
Begeerte	GRATIS BREIPENNE, WOL EN HEERLIKE EETGOED	✓
Aksie	KOM BREI KUIER-KUIER	✓
	IN DIE SITKAMER	✓
	ELKE VRYDAG 09:00 TOT 12:00	✓

* Binne raam
* Gesentreer en gespasiëer

Bogenoemde is slegs 'n voorbeeld.
Neem oorspronklike en relevante werk in ag.

[10]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou