higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N890**(A)**(N15)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE N4

(Eerste Vraestel)

(5140264)

15 November 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

OOPBOEKEKSAMEN

TWEE woordeboeke en TWEE addisionele verwysingsbronne mag gebruik word.

Hierdie vraestel bestaan uit 4 bladsye, 1 bylae en 1 antwoordblad.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
KOMMUNIKASIE N4
(Eerste Vraestel)
TYD: 3 UUR
PUNTE: 100

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord AL die vrae.
2. Lees AL die vrae aandagtig deur.
3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
4. Begin elke vraag op 'n NUWE bladsy.
5. Skryf netjies en leesbaar.

AGTERGROND

Die Wicomb-familie se bejaarde moeder se gesondheid het so verswak dat hulle haar in 'n versorgingsoord moes plaas. Sy is 'n diabeet en ly aan hoë bloeddruk. Sy het hulp nodig met opstaan, persoonlike higiëne, aantrek en eet. Sy is lief vir handwerk, kyk graag TV en sosialiseer graag met ander mense. Sy is 'n pensioenaris wat ook 'n inkomste uit 'n belegging ontvang.

Die familie vind 'n geskikte oord – Winterhawe – waar die hantering van die bejaardes deur videokameras gemonitor word. 'n Ongelukkige voorval vind egter plaas.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: PRÈCIS (UITREKSEL)

Die familie lees die artikel op die aangehegte BYLAE en gebruik dit as 'n riglyn om 'n geskikte oord te vind. 'n Familielid maak aantekeninge van die vereistes waaraan die ideale oord moet voldoen.

Hou die spesifieke versorgingsvereistes van die moeder in gedagte en maak 'n uittreksel uit die BYLAE vir die doel. Gee die uittreksel 'n gepaste titel. Dui die aantal woorde – nie meer as 90 nie – tussen hakies aan.

UITLEG	INHOUD	TAAL	TOTAAL
3	8	4	15

[15]

VRAAG 2: VORM

Voltooi die aansoekvorm van die sentrum op die ANTWOORDBLAD (aangeheg) presies soos die bejaarde mev. Sonja Wicomb dit sou doen.

INHOUD	TAAL	TOTAAL
20 ÷ 2	-1/2 per fout	10

[10]

VRAAG 3: KLAGTEBRIEF

Mev. Wicomb se seun besoek haar. Toe hy haar sien, ontbied hy 'n ambulans. Terwyl hy by die hospitaal wag, maak hy kernnotas van wat hy by Winterhawe waargeneem en vasgestel het.

Maandag – 1 Sept – 11:00 – besoek moeder – nog in bed – mompel onsamehangend; volgens dame wat kamer deel – Anna Venter – teen ligdag uit bed geval – teruggeprop deur assistente Ann en Lydia; dagpersoneel onbewus van voorval – kon geen verslag vind – nie opgelet ma kan nie praat; ambulans ontbied – opgeneem intensiewe eenheid Eugene Maraishospitaal – spesialis bevestig volgende: geval – linkerskouer en –pols gekneus; ligte beroerte; onmiddelike optrede sou impak v beroerte beperk

Mnr. Wicomb rig 'n brief met besonderhede aan die bestuur om sy ontevredenheid uit te spreek oor die nalatige optrede van die personeel. Die familie eis om die video-opname te sien. Hulle eis dat die voorval ondersoek word. Hy wil binne 'n week skriftelike terugvoering ontvang.

Skryf die brief en maak seker dat alle noodsaaklike besonderhede gemeld word.

UITLEG	INHOUD	TAAL/SPELLING	TOTAAL
5	16	9	30

[30]

VRAAG 4: KENNISGEWING EN AGENDA

Na ontvangs van die brief belê die bestuurder dadelik 'n spesiale vergadering met die senior personeel om die klagte te bespreek.

Stel die kennisgewing en agenda vir die vergadering op wat op 4 September om 10:00 in die raadsaal sal plaasvind.

UITLEG	INHOUD	TAAL	TOTAAL
2	10	3	15

[15]

VRAAG 5: ONDERSOEKVERSLAG

Tydens die vergadering gee die bestuurder opdrag dat die senior suster die klag rakende die nalatigheid van die personeel dadelik ondersoek om vas te stel of dit geldig is. Die verslag moet binne 'n dag afgehandel word sodat Winterhawe terugvoering aan mnr. Wicomb kan gee. Geen aanbevelings moet gemaak word nie.

Sy skryf die verslag onder die volgende opskrifte:

1. Opdrag en doelstelling
2. Ondersoekmetodes (TWEE metodes is gebruik)
3. Bevindinge
4. Gevolgtrekking (Die personeel was nalatig)

Skryf die verslag. Gee die bevindinge van slegs EEN ondersoekmetode.

UITLEG	INHOUD	TAAL	TOTAAL
4	12	4	20

[20]

VRAAG 6: KENNISGEWING

Die Jakaranda Damesgroep wil 'n projek aanpak om die bejaardes te laat sosialiseer en hulle terselfdertyd aktief besig te hou en nuttig te laat voel. Die dames besluit om 'n breimaraton te hou. Die inwoners word genooi om Vrydae van 09:00 tot 12:00 in die sitkamer truitjies vir straatkinders te brei. Wol en breipenne sal verskaf word en eetgoed sal bedien word, alles gratis.

Pas die ABBA-beginsel toe, wees oorspronklik en ontwerp 'n kennisgewing om die bejaardes aan te spoor om by die projek in te skakel.

UITLEG	INHOUD	TAAL	TOTAAL
2	6	2	10

[10]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou

BYLAE

Swak sorg wanneer ons ouers te oud is vir selfsorg, is almal se nagmerrie. Ons het twee kenners gevra watter maatstawwe hulle sou gebruik om vir hul eie ouers 'n plek uit te soek.
Deur Salome Delport

DIE BESTE SORG
VIR JOU OUERS

KIES REG
Valerie Heighway, verpleegdienstebestuurder by CPOA. (CPOA spesialiseer in die bestuur van versorgings-eenhede)

Watter sorg? Begin by 'n oord met die regte sorgvlak. Daar is assistering waar jou ouer hom- of haarself eintlik kan versorg (bad, aantrek, eet); verswakte sorg waar hulp nodig is met opstaan, persoonlik higiëne, aantrek en eet, en dan is daar tydelike herstelsorg na 'n operasie of beroerte.

Is hulle geregistreer? Oorde wat by die Departement van Gesondheid geregistreer is, voldoen aan basiese standaarde en gedragskodes – die beste beskerming teen uitbuiting.

Ondersoek self. Gaan kyk saam met jou ouer ... en draai dadelik om as julle klankies in die lug, skel stemtone en angstige, onversorgde inwoners opmerk. Kom op etenstyd en kyk of die kos sag en smaaklik is en 'n proteïen (vleis, eiers, vis) insluit. Is daar maaltydvervangers soos Ensure vir diegene sonder eetlus? Bejaardes ontwater maklik. Kry hulle genoeg om te drink?

Plesier. Is daar stimulerende aktiwiteite soos uitstapppies, vervoer, TV, arbeidsterapie en speletjies? Word die wat nie kan deelneem nie uit hul kamers geneem om te sosialieer?

HOE LYK DIE SORGSPAN?
Lydia Vermeulen, verpleegsuster

Waar is die personeel? Tussen die bejaardes of in die kantoor? En doen die bestuurder ook rondtes sodat sy kan toesien dat almal behoorlik versorg word?

Doen hulle verslag? Goeie eenhede teken aan hoe laat die persoon gedraai is, in watter posisie hy gedraai is en hoeveel hy geëet en gedrink het. Jy mag dit lees.

Hoe lyk jou ouer? Skoon hare, 'n netjiese baard, skoon klere en skoon beddegoed is ononderhandelbaar. Jou ouer se mond behoort te alle tye vars, vogtig en skoon te wees. En kyk of sy voete versorg is.

Kyk fyner. Rooi skaafmerke veral op die skouerblaaie, die agterkop, ore, heupe, hakke en agterkante van die bene is die eerste tekens van druksere. Volg dit dadelik op sodat julle dit kan voorkom. Onverklaarbare bloukolle en oop seerplekke kan op mishandeling dui. Gesels met jou ouer, en tree op as jy bekommerd is.

KLA SO OOR SLEGTE SORG
Pat Lindgren van HEAL (Halt Elderly Abuse Line)
0800 00 30 81

Kry die klagteprosedure. Goeie oorde het klagteprosedures. Gaan dit deur voor jou ouer by die oord gaan inwoon. Kyk ook vooraf of die verpleegpersoneel naambalkies dra sodat jy presies weet wie met jou ouer werk.

Kry die detail. Wees spesifiek waaroor jy kla. Watter personeellid was betrokke? Presies wat het gebeur? Wat het jou ouer gesê? Wat het jy gesien? Op watter dag en hoe laat het dit gebeur? Neem foto's om beserings en swak sorg te staaf.

Volg die prosedure. Gee die oord geleentheid om die probleem op te los maar bepaal 'n sperdatum.

Laat ons help indien die situasie nie verbeter nie.

[Aangepas uit: *Rooi Rose*, Mei 2012]

Kopiereg voorbehou

ANTWOORDBLAD

VRAAG 2

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | | |

WINTERHAWE SENTRUM VIR BEJAARDES
Jacob Mareestraat 101, PRETORIA, 0001
Privaatsak 8687, PRETORIA, 0001. Telefoon: 012 334 4567

AANSOEK OM VERSORGING

| BESONDERHEDE VAN AANSOEKER | | | | | | | | | | | | |