

Qualifikationsverfahren 2020

**Hörsystemakustikerin EFZ
Hörsystemakustiker EFZ**

Individuelle Praktische Arbeit (bewilligt durch SBFI gemäss COVID-Verordnung 2)

Pos. 1: Ermitteln der Kundenbedürfnisse und Verkauf von Hörsystemen

Kandidatennummer	Ort	Datum
.....

Zeit: Position 1 Abgabetermin per eingeschriebenem Brief bis spätestens zum 29. Mai 2020 (Poststempel gilt!)

Abgabeadresse: Adresse Experte 1

Hilfsmittel: Lerndokumentation, Unterlagen ÜK, firmeneigene Software zur Datenerfassung, Beratung, Anpassung und Dokumentation, Hilfsmittel, die im Prüfungsaufgebot genannt wurden (siehe Liste)

Ausgangssituation

Als Lernende/r Hörsystemakustiker/in im 3. Ausbildungsjahr nehmen Sie Kundentermine selbständig wahr.

Wählen Sie einen Kunden gemäss folgender Beschreibung für Ihren Prüfungsfall aus:

- (1) Sie haben für eine/n Kundin/en einen Hörtesttermin selbständig durchgeführt.
- (2) Der/die Kunde/in wünschte eine komplette Höranalyse zusammen mit einer Beratung und hat angegeben, dass sie/er seit einiger Zeit Hörprobleme hat und nun etwas dagegen unternehmen möchte.
- (3) Der/die Kunde/in wurde von Ihnen vom Hörtest bis zum Abschluss der beidseitigen hochwertigen Hörsystemversorgung in den letzten drei Monaten (6 Monate werden ebenfalls akzeptiert) selbständig betreut.
- (4) Der/die Kunde/in nutzt ein von Ihnen angepasstes Zubehör. Hierbei kann es sich auch um die Herstellerapp zur Steuerung der Hörsysteme handeln.

Achtung: Wählen Sie einen Fall aus, bei dem Sie sowohl die vorliegende Pos. 1: Ermitteln der Kundenbedürfnisse und Verkauf von Hörsystemen als auch die Pos. 2: Anpassen von Hörsystemen abarbeiten respektive erfüllen können!

Auftrag

Sie haben für folgende Aufträge bis zum 29. Mai 2020 Zeit. Sie teilen sich Ihre Zeit selbst sinnvoll ein. Achten Sie darauf, dass Sie alle folgenden Vorgehensweisen (Punkte 1. bis 7. folgend) zu dem von Ihnen selbst gewählten Fall gewissenhaft und detailliert ausführlich beschreiben.

1. Beschreiben Sie, wie Sie den Kunden/die Kundin begrüßten und Sie für die Gesamtbeurteilung der benötigten Hörlösung eine komplette Höranalyse mit Anamnese, Hörbedarfsermittlung, Stimmgabeltests, Ton- und Sprachaudiometrie durchführten. Beschreiben Sie, wie Sie dazu alle benötigten Arbeitsschritte fachgerecht und unter Berücksichtigung der Hygiene- und Sicherheitsrichtlinien ausführten, um eine vollständige Analyse durchzuführen und korrekte Ergebnisse zu erzielen. Beschreiben Sie, welche möglichen Fehlerquellen, wie Überhören in der Audiometrie, Sie beachteten und wie Sie durch geeignete Gegenmassnahmen die Richtigkeit der Messungen sicherstellten. Beschreiben Sie, ob in diesem Fall ein Überhören möglich ist und begründen Sie Ihre Vorgehensweise. Falls bei Ihrem gewählten Fall kein Überhören aufgetreten ist, beschreiben Sie trotzdem, wie Sie vorgegangen wären, wenn ein Ton in der Knochenleitung überhört worden wäre.
2. Beschreiben Sie, wie Sie nach der Höranalyse eine komplette Hörberatung durchführten und wie Sie deren Ergebnisse dem Kunden/der Kundin vollständig und kundengerecht erklärten und dabei auf ihn/sie eingingen. Führen Sie dabei den detaillierten Überblick aus, den Sie dem Kunden/der Kundin über mögliche Hörlösungen bezüglich Bauformen und Technologiestufen gegeben haben. Beschreiben Sie, wie Sie dem Kunden/der Kundin detailliert mindestens zwei Bauformen mit Vor- und Nachteilen im Kundennutzen erklärten. Leiten Sie aufgrund der Kundenbedürfnisse den Nutzen der Hörlösungen für mindestens zwei Leistungsstufen her und beschreiben Sie diese. Sprechen Sie sich in der Beschreibung für eine klare Empfehlung für die Technologiestufe und die Bauform aus.
3. Beschreiben Sie, wie Sie dem Kunden/der Kundin aufgrund der audiologischen Kriterien die geeignete akustische Ankopplung ans Ohr empfahlen.
4. Beschreiben Sie, wie Sie mit Nutzenargumentation Ihrem Kunden/Ihrer Kundin eine Empfehlung für ein geeignetes Zubehör ausgesprochen haben.
5. Beschreiben Sie bei Ihrem Kunden/Ihrer Kundin, wie Sie für eine komplette und vollständige Ohrabformung vorgegangen wären. Erklären Sie dabei ausführlich, welche Besonderheiten Sie bei Ihrem Kunden/Ihrer Kundin haben beachten müssen und wie eine vollständige Ohrabformung ausgesehen hätte. Beachten Sie in Ihren Beschreibungen, dass die Ohrabformung für jeden Hörverlust geeignet sein müsste.
6. Beschreiben Sie, wie Sie den Kostenvoranschlag erstellten, ihn dem Kunden/der Kundin erklärten und ihm/ihr vollständig und verständlich das weitere Vorgehen erläuterten.

Beschreiben Sie, wie Sie zusammen mit Ihrem Kunden die Kostenbeteiligung durch die Sozialversicherung beantragt haben.

7. Beschreiben Sie, wie Sie die akustische Ankopplung und das Zubehör bestellt haben. Führen Sie im Detail aus, wie Sie bei der Bestellung auf Vollständigkeit geachtet haben. Beschreiben Sie, wie Sie ein vollständiges Kundendossier erstellt haben, womit ein nicht involvierte/r Fachkollege/in den Kunden/die Kundin jederzeit übernehmen und fachgerecht weiterbetreuen könnte. Beschreiben Sie, wie Sie die gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften über den Datenschutz beachtet haben.

Reichen Sie den Experten/innen nebst Ihren ausführlichen Beschreibungen (Pos. 1 Punkte 1 bis 7 oben) folgende Arbeiten mit Ihrer Kandidatennummer versehen zusätzlich ein:

- Vollständiges Kundendossier mit persönlichen Daten, Bedürfnisbeschreibung, Anamnese, Ergebnisse der Stimmgabeltests, Otoskopieresultate und dem Ton- und Sprachaudiogramm
- Beschreibung einer korrekten Vorgehensweise für eine Abformung
- Antrag an die Sozialversicherung
- Kostenvoranschlag
- Bestellung der Hörsysteme, des Zubehörs, der akustischen Ankopplung

Beachten Sie folgende Kriterien zur Dokumentation:

Ausführung

Alle erstellten Dokumente sind an die Prüfungsexperten auszuhändigen. Dies kann entweder in gut lesbarer, handschriftlicher Form und/oder in ausgedruckter Form stattfinden.

Bezeichnung

Der Prüfungskandidat/Die Prüfungskandidatin hat jedes Dokument, welches abgegeben werden soll, mit der Kandidatennummer und dem Datum zu versehen.

Vollständigkeit

Es werden alle Dokumente, die für die Nachvollziehbarkeit der Aufgabenstellung- und -bearbeitung notwendig sind, an die Prüfungsexperten abgegeben. Für Dokumente, die aufgrund äusserer Umständen nicht beigelegt werden können oder nicht mehr zu beschaffen sind, muss zwingend mit Begründung dargelegt werden, was fehlt und die korrekte Vorgehensweise und das zu erwartende Ergebnis ausführlich beschrieben werden.

Sie beschreiben ausführlich und exakt Ihre Vorgehensweise. Dies bedeutet, Sie erklären jeden einzelnen Schritt inkl. konkreter Aussagenbeispiele von der Begrüssung, Anamnese, Otoskopie, Hörtest, Beratung bis zur Ohrabformung. Erwähnen Sie dabei jede Kleinigkeit, auch die genauen technischen Einstellungen.

Relevanz

Es werden nur die für die IPA relevanten Dokumente eingereicht. Die Dokumentation enthält keine überflüssigen Dokumente.

Ordnung

Die Dokumentation folgt einer Struktur und beinhaltet ein Inhaltsverzeichnis.

Verständlichkeit

Die Inhalte der IPA sind für Fachleute gut nachvollziehbar und eindeutig verständlich.

Selbstreflektion

Die Dokumentation enthält ein von dem Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin abschliessendes Resümee über die durchgeführte individuelle praktische Arbeit. Die Arbeit wird selbstkritisch analysiert. Gegebenenfalls werden Verbesserungsvorschläge für den dokumentierten Fall aufgezeigt.

1 Handlungskompetenzbereich 1: Ermitteln der Kundenbedürfnisse und Verkaufen von Hörsystemen

Bewertet werden folgende Handlungskompetenzen (HK) und deren Leistungsziele (LZ):

1.1 HK 1.1 Kundenbedürfnisse ermitteln und auswerten

LZ 1.1.5 Situationen der Kundin und des Kunden im Gespräch erfassen

LZ 1.1.6 Situation des äusseren Ohrs erfassen

1.2 HK 1.2 Hörtests computergestützt durchführen, auswerten und die Resultate der Kundin oder dem Kunden erklären

LZ 1.2.1 Stimmgabeltests gemäss Weber und Rinne fachgerecht durchführen

LZ 1.2.2 Vollständiges Tonaudiogramm erstellen

LZ 1.2.3 Sprachaudiometrie durchführen

LZ 1.2.4 Testergebnisse überprüfen und Fehlerquellen eliminieren

LZ 1.2.5 Persönliches Resümee und Schlussfolgerungen ziehen

LZ 1.2.6 Ergebnisse der Kundin und dem Kunden erklären

1.3 HK 1.3 Kundinnen und Kunden beraten, Verkaufsgespräche führen und Ohrabformungen durchführen

LZ 1.3.2 Bauformen präsentieren und empfehlen

LZ 1.3.3 Technologiestufen erklären und empfehlen

LZ 1.3.5 Akustische Ankopplung festlegen und empfehlen

LZ 1.3.6 Nutzen von geeignetem Zubehör erklären und empfehlen

LZ 1.3.9 Ohrabformungen durchführen

1.4 HK 1.4 Kundendossier erstellen und administrative Arbeiten nach Vorgabe ausführen

LZ 1.4.1 Kundendossier erstellen und Messdaten dokumentieren

LZ 1.4.2 Administration mit externen Ansprechpartnern sicherstellen

Qualifikationsverfahren 2020

Hörsystemakustikerin EFZ
Hörsystemakustiker EFZ

Individuelle Praktische Arbeit (bewilligt durch SBFI gemäss COVID-Verordnung 2)

Pos. 2: Anpassen von Hörsystemen

Kandidatennummer	Ort	Datum
.....

Zeit: Position 2 Abgabetermin per eingeschriebenem Brief bis spätestens zum 29. Mai 2020 (Poststempel gilt!)

Abgabeadresse: Adresse Experte 1 eintragen

Hilfsmittel: Lerndokumentation, Unterlagen ÜK, firmeneigene Software zur Datenerfassung, Beratung, Anpassung und Dokumentation, Hilfsmittel die im Prüfungsaufgebot genannt wurden (siehe Liste)

Ausgangssituation

Sie haben für Ihre/n Kunden/in von Position 1, bei welchem Sie selbst die Höranalyse und Beratung durchgeführt haben, auch den Anpasstermin durchgeführt. Der/die Kunde/in hat einen symmetrischen Hörverlust und wünscht eine beidseitige Hörsystemanpassung mit den bestmöglichen Hörsystemen, welche seine/ihre Hörwünsche so gut als möglich erfüllen. Sie haben die Ohrpassstücke mit den von Ihnen gewählten akustischen Ankopplungen und ein Zubehör angepasst. Nach der Anpassung konnte der Kunde die Geräte Probetragen und Ihnen während Kontrollterminen seine/ihre Erfahrungen mit den Hörsystemen schildern. Sie haben die Funktionsfähigkeit der Hörsysteme überprüft und die Systeme feinangepasst.

Zum Abschluss wollte der Kunde/die Kundin die Hörsysteme behalten und Sie haben einen Bericht für den ORL-Arzt erstellt.

Sie beschreiben die systematische Fehlersuche an einem Hörsystem Ihrer Wahl durch Sichtkontrolle und Abhören. Stellen Sie hierbei dar, wie zwei verschiedene Fehler zu erkennen wären und wie sich diese bei der Sichtkontrolle und dem Abhören darstellen würden.

Führen Sie bei einem neuen Hörsystem Ihrer Wahl folgende Normmessungen durch:

- L_A max, V_{max} , V (Referenztestsetting), Grenzfrequenzen, Stromaufnahme

Beschreiben Sie die Vorgehensweise detailliert und vergleichen Sie die Ergebnisse mit dem Datenblatt. Evaluieren Sie die Funktionsfähigkeit des Hörsystems.

Auftrag

Sie haben für folgende Aufträge bis zum 29. Mai 2020 Zeit. Sie teilen sich Ihre Zeit selbst sinnvoll ein. Achten Sie darauf, dass Sie alle folgenden Vorgehensweisen (Punkte 1 bis 12 folgend) zu dem von Ihnen selbst gewählten Fall gewissenhaft und detailliert ausführlich beschreiben.

1. Beschreiben Sie, wie Sie die Hörsysteme, das Zubehör und die akustische Ankopplung für den Kundentermin vorbereitet und wie Sie deren Funktion durch Abhören sichergestellt haben. Beschreiben Sie, wie Sie die Hörsysteme mittels First Fit unter Beachtung aller vorhandenen Parameter für eine/n unerfahrene/n Kunden/in voreinstellten.
2. Beschreiben Sie, wie Sie – damit Sie die Hörsysteme für den Kunden/die Kundin per InSitu-Messung anpassen konnten – ebenfalls die InSitu-Anlage vorbereitet haben. Ziel war es, dass Sie ohne zusätzliche Messungen direkt mit den Messungen am Kundenohr beginnen konnten.
3. Beschreiben Sie, wie Sie die Hörsysteme nach der Begrüßung fachlich korrekt per InSitu auf den Hörverlust des Kunden/der Kundin angepasst haben.
4. Erläutern Sie eine strukturierte Feinanpassung, welche Sie aufgrund der subjektiven Eindrücke des Kunden/der Kundin durchgeführt haben. Beschreiben Sie, wie Sie das subjektive Empfinden ermittelten und die Hörsysteme inkl. akustischer Ankopplung aufgrund des Kundeneindrucks justierten.
5. Beschreiben Sie ausführlich die kunden- und systemspezifische Anpassung des ausgewählten Zubehörs.
6. Erklären und beschreiben Sie verständlich in Kundensprache die Handhabung, Pflege und Reinigung des Hörsystems. Beschreiben Sie, wie Sie den Kunden/die Kundin in Bezug auf die Stromversorgung der Hörsysteme instruiert haben. Der Kunde/die Kundin musste im Anschluss in der Lage sein, die Systeme selbständig zu bedienen. Beschreiben Sie, wie Sie dem Kunden/der Kundin sein/ihr Verhalten in für ihn/sie typischen und anspruchsvollen Situationen erklärt haben.
7. Beschreiben Sie, wie Sie eine Hörerfolgskontrolle mit einem Sprachtest in Ruhe im Freifeld mit und ohne Hörsysteme fachgerecht durchgeführt und den Hörerfolg präzise dokumentiert haben.
8. Beschreiben Sie die nachvollziehbare und vollständige Führung des Kundendossiers, indem Sie dieses um folgende Inhalte ergänzt haben: angepasste Hörsysteme, angepasstes Zubehör, korrigierte Feinanpassungsprobleme, Hörerfolgsmessungen komplett mit und ohne Hörsysteme, angepasste Ankopplung ans Ohr, gewählte Anpassformel, Ausdruck der InSitu-Messungen, erklärte Hörtaktik.

Sichtkontrolle und Fehlersuche durch Abhören eines selbstgewählten Hörsystems:

9. Schildern Sie im Detail eine systematische Funktionskontrolle mittels Sichtkontrolle und Abhören. Dokumentieren Sie für zwei mögliche Mängel deren Erscheinungsbild und deren mögliche Ursachen.

Normmessungen bei einem selbstgewählten Hörsystem:

10. Beschreiben Sie die Durchführung einer Funktionskontrolle bei einem von Ihnen selbst gewählten Hörsystem mittels Messbox und deren Vergleich mit dem Datenblatt. Beschreiben Sie Ihre die Funktion des Hörsystems aufgrund des Vergleichs mit dem Datenblatt und dokumentieren Sie Ihre Beurteilung schriftlich.

Der Kunde möchte die Hörsysteme behalten:

11. Beschreiben Sie, wie Sie eine vollständige Kundenrechnung erstellt und dem Kunden/der Kundin verständlich erklärt haben.
12. Schreiben Sie einen vollständigen und adressatengerechten Schlussbericht mit den Kundendaten, Hörerfolgsmessungen mit und ohne Hörsysteme und den angepassten Hörsystemen, Otoplastiken und Zubehör an den ORL.

Sie haben ein strukturiertes, vollständiges und nachvollziehbares Kundendossier erstellt, damit ein/e nicht involvierte/r Fachkollege/in den Kunden/die Kundin jederzeit übernehmen und fachgerecht betreuen konnte. Dabei haben Sie die gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften über den Datenschutz beachtet.

Reichen Sie den Experten/innen nebst Ihren ausführlichen Beschreibungen (Pos. 2 Punkte 1 bis 12 oben) folgende Arbeiten mit Ihrer Kandidatennummer versehen zusätzlich ein:

- Vollständiges Kundendossier mit persönlichen Daten, angepassten Hörsystemen, angepasstem Zubehör, korrigierten Feinanpassungsproblemen, Hörerfolgsmessungen komplett mit und ohne HG, angepasster Ankopplung ans Ohr, gewählter Anpassformel, Ausdruck der InSitu-Messungen, erklärter Hörtaktik.
- Dokumentation der Fehlersuche
- Datenblatt
- Ausdrücke der Messboxmessungen
- Schlussbericht
- Kundenrechnung

Beachten Sie folgende Kriterien zur Dokumentation:

Ausführung

Alle erstellten Dokumente sind an die Prüfungskommission auszuhändigen. Dies kann entweder in gut lesbarer, handschriftlicher Form und/oder in ausgedruckter Form stattfinden.

Bezeichnung

Der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin hat jedes Dokument, welches abgegeben werden soll, mit der Kandidatennummer und dem Datum zu versehen.

Vollständigkeit

Es werden alle Dokumente, die für die Nachvollziehbarkeit der Aufgabenstellung- und -bearbeitung notwendig sind, an die Experten abgegeben. Für Dokumente, die aufgrund äusserer Umstände nicht beigelegt werden können oder nicht mehr zu beschaffen sind, muss zwingend mit Begründung dargelegt werden, was fehlt und die korrekte Vorgehensweise und das zu erwartende Ergebnis ausführlich beschrieben werden. Sie beschreiben ausführlich und exakt Ihre Vorgehensweise. Dies bedeutet, Sie erklären jeden einzelnen Schritt inkl. konkreter Aussagenbeispiele von der Begrüssung, Anamnese, Otoskopie, Hörtest, Beratung bis zur Ohrabformung. Erwähnen Sie dabei jede Kleinigkeit, auch die genauen technischen Einstellungen.

Relevanz

Es werden nur die für die IPA relevanten Dokumente eingereicht. Die Dokumentation enthält keine überflüssigen Dokumente.

Ordnung

Die Dokumentation folgt einer Struktur und beinhaltet ein Inhaltsverzeichnis.

Verständlichkeit

Die Inhalte der IPA sind für Fachleute gut nachvollziehbar und eindeutig verständlich.

Selbstreflektion

Die Dokumentation enthält ein von dem Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin abschliessendes Resümee über die durchgeführte individuelle praktische Arbeit. Die Arbeit wird selbstkritisch analysiert. Gegebenenfalls werden Verbesserungsvorschläge für den dokumentierten Fall aufgezeigt.

2 Handlungskompetenzbereich 2: Anpassen von Hörsystemen

Bewertet werden folgende Handlungskompetenzen (HK) und deren Leistungsziele (LZ):

2.1 HK 2.1 Arbeitsschritte planen und Kundentermine vorbereiten

LZ 2.1.2 Kundentermin vorbereiten

2.2 HK 2.2 Hörsystem und Zubehör computergestützt kundenspezifisch anpassen sowie Kundinnen und Kunden instruieren

LZ 2.2.1 Messungen und Anpassungen vornehmen

LZ 2.2.2 Feinjustierungen vornehmen

LZ 2.2.3 Zubehör / Zusatzartikel systemspezifisch anpassen

LZ 2.2.5 Kundinnen und Kunden instruieren

2.3 HK 2.3 Erfolgsmessungen und Nachkontrollen durchführen

LZ 2.3.2 Sprachaudiometrie durchführen und auswerten

LZ 2.3.3 Ergebnisse bewerten und weitere Feineinstellungen beim Hörsystem vornehmen

2.4 HK 2.4 Funktionskontrollen und Dienstleistungsarbeiten am Hörsystem durchführen

LZ 2.4.1 Funktionskontrollen durchführen

2.5 HK 2.5 Beratungs- und Verkaufsprozess abschliessen

LZ 2.5.1 Rechnungen stellen und ablegen

LZ 2.5.2 Schlussbericht verfassen