

Procédure de qualification 2020

**Acousticienne en systèmes auditifs CFC
Acousticien en systèmes auditifs CFC**

Travail pratique individuel (autorisé par le SEFRI selon l'ordonnance 2 COVID)

Rubrique 1: Identification des besoins de la cliente/du client et vente de systèmes auditifs

Numéro de candidat	Lieu	Date
.....

Délai: Rubrique 1 – date limite d'envoi par lettre recommandée au plus tard le 29 mai 2020 (le cachet de la poste fait foi!)

Adresse de livraison: adresse de l'expert 1

Matériel de support: documentation pédagogique, documents CI, logiciel interne pour la saisie des données, consultation, adaptation et documentation, matériel de support mentionné dans la convocation à l'examen (voir liste)

Situation de départ

En tant qu'apprenti-e acousticien-ne en systèmes auditifs en 3^e année de formation, vous êtes en mesure de gérer un rendez-vous client de manière autonome.

Pour vos cas d'examen, sélectionnez un client en fonction des situations suivantes:

(1) Vous avez mené un rendez-vous client pour un test auditif de manière indépendante.

(2) La cliente/le client souhaitait une analyse complète de son audition ainsi qu'un entretien de conseil et a indiqué qu'elle/il avait des problèmes d'audition depuis un certain temps et qu'elle/il voulait maintenant faire quelque chose pour y remédier.

(3) Vous avez accompagné de manière indépendante votre cliente/client depuis le test auditif jusqu'à l'adaptation bilatérale des aides auditives de haute qualité pendant les trois derniers mois (six mois sont également acceptés).

(4) La cliente/le client utilise un accessoire que vous avez adapté. Il peut également s'agir de l'application du fabricant pour régler les appareils auditifs.

Attention: sélectionnez un cas avec lequel vous pouvez accomplir les tâches à la fois de la présente Rubrique 1: Identification des besoins de la cliente/du client et vente de systèmes auditifs, et de la Rubrique 2: Adaptation des systèmes auditifs!

Mission

Vous avez jusqu'au 29 mai 2020 pour effectuer les missions suivantes. Vous organisez vous-même votre temps de manière judicieuse. Veillez à décrire consciencieusement, complètement et en détail toutes les procédures suivantes (points 1. à 7. ci-dessous) pour le cas que vous avez choisi.

1. Décrivez comment vous avez accueilli la cliente/le client et comment vous avez effectué une analyse auditive complète comprenant l'anamnèse, l'évaluation des besoins auditifs, les tests du diapason ainsi que l'audiométrie tonale et vocale pour évaluer globalement la solution auditive requise. Décrivez comment vous avez effectué toutes les étapes nécessaires de manière professionnelle et conformément aux directives d'hygiène et de sécurité afin d'effectuer une analyse complète et d'obtenir des résultats corrects. Décrivez les sources d'erreur possibles, telles que le transfert transcrânien en audiométrie, comment vous y avez fait attention et comment vous avez assuré l'exactitude des mesures en prenant les mesures correctives adéquates. Décrivez si, dans ce cas, un transfert transcrânien est possible et expliquez votre procédure. Si le cas que vous avez choisi n'a pas donné lieu à un transfert transcrânien, décrivez comment vous auriez procédé si une tonalité par la conduction osseuse avait été inaudible.
2. Décrivez comment vous avez mené un entretien complet de conseil en audition après l'analyse auditive, comment vous avez expliqué les résultats à la cliente/au client d'une manière claire et complète, et comment vous vous êtes adressé-e à elle/lui. Veuillez vous référer à l'aperçu détaillé des solutions auditives possibles au niveau des modèles et des niveaux technologiques que vous avez donné à la cliente/au client. Décrivez comment vous avez expliqué de manière détaillée le fonctionnement d'au moins deux modèles et présenté à la cliente/au client leurs avantages et inconvénients. En fonction des besoins de la cliente/du client, présentez les avantages des solutions auditives pour au moins deux niveaux de performance et décrivez-les. Dans la description, émettez une recommandation claire pour le niveau technologique et le modèle.
3. Décrivez à la cliente/au client pour quelle raison vous avez, sur la base des critères audiologiques, recommandé la connexion acoustique à l'oreille.
4. Décrivez quels arguments de bénéfice vous avez utilisé pour recommander à votre cliente/client un accessoire approprié.
5. Décrivez à votre cliente/client comment vous auriez procédé pour obtenir une empreinte complète du conduit auditif. Expliquez en détail les particularités de votre cliente/client dont vous avez dû tenir compte et à quoi aurait ressemblé une empreinte complète du conduit auditif. Veillez à noter dans vos descriptions que l'empreinte du conduit auditif doit être adaptée à chaque perte auditive.

6. Décrivez comment vous avez établi le devis, comment vous l'avez expliqué à la cliente/au client et comment vous lui avez donné une explication complète et compréhensible de la suite de la procédure. Décrivez comment votre cliente/client, avec votre aide, a déposé une demande de participation aux frais auprès de l'assurance.
7. Décrivez comment vous avez passé la commande de la connexion acoustique et de l'accessoire. Décrivez en détail comment vous vous êtes assuré-e que la commande était complète. Décrivez comment vous avez créé un dossier client complet, afin qu'un-e collègue non impliqué-e puisse s'occuper de la cliente/du client à tout moment et lui apporter un soutien professionnel. Décrivez comment vous avez respecté les dispositions légales et les directives de l'entreprise en matière de protection des données.

En plus de vos descriptions détaillées (Rubrique 1, points 1 à 7 ci-dessus), veuillez remettre aux expert-e-s les documents suivants portant votre numéro de candidat :

- Dossier client complet avec données personnelles, description des besoins, anamnèse, résultats des tests au diapason, résultats de l'otoscopie et de l'audiogramme tonale-et vocale
- Description de la prise correcte d'une empreinte
- Demande de participation aux frais à l'assurance
- Devis
- Commande des systèmes auditifs, de l'accessoire, de la connexion acoustique

Veuillez tenir compte des critères suivants pour la documentation:

Exécution

Tous les documents produits doivent être remis aux expert-e-s chargé-e-s de l'examen. Cela peut se faire soit sous forme manuscrite lisible et/ou sous forme imprimée.

Description

La candidate/le candidat à l'examen doit marquer son numéro et la date sur chaque document remis.

Exhaustivité

Tous les documents nécessaires à la traçabilité de la mission et du traitement des tâches sont remis aux expert-e-s chargé-e-s de l'examen. Pour les documents qui ne peuvent être mis au dossier ou qui ne peuvent plus être obtenus en raison de circonstances extérieures, il est obligatoire de justifier leurs absence, et de décrire en détail la procédure correcte et le résultat attendu.

Vous décrivez vos procédures en détail et avec précision. Cela signifie que vous expliquez chaque étape en incluant des exemples concrets de ce que vous dites à l'accueil, lors de l'anamnèse, de l'otoscopie, du test auditif, depuis l'entretien de conseil jusqu'à l'empreinte du conduit auditif. A cette occasion, mentionnez chaque détail, même les réglages techniques exacts.

Pertinence

Seuls les documents relatifs au travail pratique individuel (TPI) sont remis. La documentation ne contient pas de documents superflus.

Présentation ordonnée

La documentation suit une structure et comprend une table des matières.

Intelligibilité

Le contenu du TPI est facile à comprendre pour les professionnels et il est parfaitement clair.

Auto-évaluation

La documentation contient un résumé final des travaux pratiques individuels effectués par la candidate/le candidat à l'examen. Le travail est auto-évalué. Le cas échéant, des suggestions d'amélioration pour le cas en question sont avancées.

1 Domaine de compétence opérationnelle 1: Identification des besoins de la cliente/du client et vente de systèmes auditifs

Les compétences opérationnelles suivantes (CO) et leurs objectifs évaluateurs (OE) sont évalués:

1.1 CO 1.1 Identifier les besoins de la cliente/du client et les évaluer

OE 1.1.5 Identifier la situation de la cliente/du client au cours d'un entretien

OE 1.1.6 Identifier la situation de l'oreille externe

1.2 CO 1.2 Effectuer des tests auditifs à l'aide de l'ordinateur, exploiter les résultats et les expliquer à la cliente/au client

OE 1.2.1 Réaliser correctement des tests à l'aide d'un diapason selon les épreuves de Weber et Rinne

OE 1.2.2 Etablir un audiogramme complet

OE 1.2.3 Réaliser un test d'audiométrie vocale

OE 1.2.4 Vérifier les résultats des tests et éliminer les sources d'erreurs

OE 1.2.5 Etablir un résumé personnel et formuler des conclusions

OE 1.2.6 Expliquer les résultats à la cliente/au client

1.3 CO 1.3 Conseiller la cliente/le client, mener des entretiens de vente et exécuter des empreintes du conduit auditif

OE 1.3.2 Présenter et recommander des modèles

OE 1.3.3 Présenter et recommander des niveaux technologiques

OE 1.3.5 Définir et recommander un système de connexion acoustique

OE 1.3.6 Expliquer et recommander l'utilité de l'accessoire approprié

OE 1.3.9 Réaliser une empreinte du conduit auditif

1.4 CO 1.4 Constituer un dossier client et remplir des tâches administratives selon les instructions

OE 1.4.1 Constituer un dossier client et documenter les données de mesure

OE 1.4.2 Assurer les tâches administratives relatives aux interlocuteurs extérieurs

Procédure de qualification 2020

**Acousticienne en systèmes auditifs CFC
Acousticien en systèmes auditifs CFC**

Travail pratique individuel (autorisé par le SEFRI selon l'ordonnance 2 COVID)

Rubrique 2: Adaptation des systèmes auditifs

Numéro de candidat	Lieu	Date
.....

Délai: Rubrique 2 – date limite date limite d'envoi par lettre recommandée au plus tard le 29 mai 2020 (le cachet de la poste fait foi!)

Adresse de livraison: adresse de l'expert 1

Matériel d'aide: Documentation pédagogique, documents CI, logiciel interne pour la saisie des données, consultation, adaptation et documentation, matériel d'aide mentionné dans la convocation à l'examen (voir liste)

Situation de départ

Pour votre cliente/client de la rubrique 1, vous avez vous-même mené le rendez-vous d'adaptation après avoir aussi effectué vous-même l'analyse auditive et l'entretien de conseil. La cliente/le client a une perte auditive symétrique et souhaite un ajustement bilatéral du système auditif avec le meilleur matériel possible, répondant au mieux possible à ses besoins auditifs. Vous avez ajusté les embouts des connexions acoustiques que vous aviez choisies et un accessoire. Une fois l'ajustement effectué, la cliente/le client a pu essayer les appareils et vous faire part de ses expériences lors des rendez-vous de contrôle. Vous avez vérifié le fonctionnement des systèmes auditifs et les avez ajustés avec précision.

Finalement, la cliente/le client a voulu garder les systèmes auditifs et vous avez préparé un rapport pour l'ORL.

Vous décrivez la recherche d'erreurs systématique d'un système auditif de votre choix par contrôles visuels et auditifs. Décrivez comment détecter deux erreurs différentes et comment elles apparaîtraient lors des contrôles visuels et auditifs.

Effectuez les mesures standard suivantes sur un nouveau système auditif de votre choix:

- OSPLmax, Gmax, G(réglage du test de référence), fréquences limites, consommation de pile

Décrivez la procédure en détail et comparez les résultats avec la fiche technique. Evaluer la fonctionnalité du système auditif.

Mission

Vous avez jusqu'au 29 mai 2020 pour effectuer les missions suivantes. Vous organisez vous-même votre temps de manière judicieuse. Veillez à décrire consciencieusement, complètement et en détail toutes les procédures suivantes (points 1. à 12. ci-dessous) pour le cas que vous avez choisi.

1. Décrivez comment vous avez préparé les systèmes auditifs, l'accessoire et la connexion acoustique pour le rendez-vous avec la cliente/le client et comment vous avez assuré leurs fonctionnements par l'écoute. Décrivez comment prérégler les systèmes auditifs pour une cliente/un client inexpérimenté-e en utilisant First Fit et en tenant compte de tous les paramètres disponibles.
2. Décrivez comment vous avez également préparé le dispositif in vivo afin de pouvoir adapter les systèmes auditifs à la cliente/au client à l'aide de mesures in vivo. L'objectif était de vous permettre de commencer à prendre des mesures directement sur l'oreille de la cliente/du client sans avoir besoin de prendre de mesures supplémentaires.
3. Après avoir accueilli la cliente/le client, décrivez comment vous avez correctement adapté les systèmes auditifs à la perte auditive via in vivo.
4. Expliquez un réglage structuré que vous avez effectué sur la base des impressions subjectives de votre cliente/client. Décrivez comment vous avez déterminé l'impression subjective de la cliente/du client et ajusté les systèmes auditifs selon son ressenti subjectif, y compris la connexion acoustique.
5. Décrivez en détail le réglage de l'accessoire choisi en fonction de la cliente/du client et du système.
6. Expliquez et décrivez en langage clair et accessible à la cliente/au client la manipulation, l'entretien et le nettoyage des systèmes auditifs. Décrivez comment vous avez montré à la cliente/au client la manière de recharger ses systèmes auditifs. La cliente/le client était alors en mesure de faire fonctionner ses systèmes de manière autonome. Décrivez comment vous avez expliqué à la cliente/au client sa manière de se comporter dans des situations typiques et exigeantes pour elle/lui.
7. Décrivez comment vous avez effectué de manière professionnelle une audiométrie prothétique avec un test vocal en champ libre et au calme, avec et sans système auditif, et comment vous avez documenté avec précision la performance auditive.
8. Décrivez la gestion claire et complète du dossier de la cliente/du client en y ajoutant les contenus suivants: systèmes auditifs adaptés, accessoire adapté, problèmes d'ajustements de précision corrigés, mesures de performance auditive complètes avec et sans système auditif, connexion adaptée à l'oreille, sélection de la formule d'adaptation, impression des mesures in vivo tactiques acoustiques.

Inspection visuelle d'un système auditif de votre choix et recherche d'erreurs par l'écoute:

9. Décrivez en détail un contrôle systématique du fonctionnement par contrôles visuels et auditifs. Documentez l'apparence et les causes possibles de deux défauts.

Mesures standards d'un système auditif de votre choix:

10. Décrivez comment effectuer un contrôle du fonctionnement d'un système auditif de votre choix à l'aide d'une boîte de mesure et comparez-le avec la fiche technique. Décrivez la fonction du système auditif en vous basant sur la comparaison avec la fiche technique et documentez votre évaluation par écrit.

Le client souhaite conserver ses systèmes auditifs:

11. Décrivez comment vous avez établi une facture complète et l'avez expliquée à la cliente/au client de manière compréhensible.
12. Veuillez rédiger un rapport final complet et approprié destiné à l'ORL comprenant les données du client, les mesures de performance auditive avec et sans système auditif, les systèmes auditifs adaptés, les otoplastiques et l'accessoire.

Vous avez créé un dossier client structuré, complet et compréhensible afin qu'un-e collègue non impliqué-e puisse s'occuper de la cliente/du client à tout moment et lui apporter un soutien professionnel. Décrivez comment vous avez respecté les dispositions légales et les directives de l'entreprise en matière de protection des données.

En plus de vos descriptions détaillées (Rubrique 2, points 1 à 12 ci-dessus), veuillez remettre aux expert-e-s les documents suivants portant votre numéro de candidat:

- Dossier complet du client avec données personnelles, systèmes auditifs adaptés, accessoire adapté, problèmes de réglages de précision corrigés, mesures de la performance auditive complète avec et sans système auditif, connexion à l'oreille adaptée, choix des formules d'ajustement, impression des mesures InSitu, tactique acoustique
- Documentation de la recherche d'erreurs
- Fiche technique
- Impression des résultats de la boîte de mesure
- Rapport final
- Facturation

Veillez tenir compte des critères suivants pour la documentation:

Exécution

Tous les documents produits doivent être remis aux expert-e-s chargé-e-s de l'examen. Cela peut se faire soit sous forme manuscrite lisible et/ou sous forme imprimée.

Description

La candidate/le candidat à l'examen doit marquer son numéro et la date sur chaque document remis.

Exhaustivité

Tous les documents nécessaires à la traçabilité de la mission et du traitement des tâches sont remis aux expert-e-s chargé-e-s de l'examen. Pour les documents qui ne peuvent être mis au dossier ou qui ne peuvent plus être obtenus en raison de circonstances extérieures, il est obligatoire de justifier leurs absence et de décrire en détail la procédure correcte et le résultat attendu.

Vous décrivez vos procédures en détail et avec précision. Cela signifie que vous expliquez chaque étape en incluant des exemples concrets de ce que vous dites à l'accueil, lors de l'anamnèse, de l'otoscopie, du test auditif, depuis la consultation jusqu'à l'empreinte du conduit auditif. A cette occasion, mentionnez chaque détail, même les réglages techniques exacts.

Pertinence

Seuls les documents relatifs au travail pratique individuel (TPI) sont remis. La documentation ne contient pas de documents superflus.

Présentation ordonnée

La documentation suit une structure et comprend une table des matières.

Intelligibilité

Le contenu du TPI est facile à comprendre pour les professionnels et il est parfaitement clair.

Auto-évaluation

La documentation contient un résumé final des travaux pratiques individuels effectués par la candidate/le candidat à l'examen. Le travail est auto-évalué. Le cas échéant, des suggestions d'amélioration pour le cas en question sont avancées.

2 Domaine de compétence opérationnelle 2: Adaptation des systèmes auditifs

Les compétences opérationnelles suivantes (CO) et leurs objectifs évaluateurs (OE) sont évalués:

2.1 CO 2.1 Planifier les étapes de travail et préparer les rendez-vous avec la cliente/le client

OE 2.1.2 Préparer les entretiens avec la cliente/le client

2.2 CO 2.2 Adapter les appareils auditifs et les accessoires à l'aide de l'ordinateur et en fonction des besoins de la cliente/du client, et l'instruire

OE 2.2.1 Effectuer des mesures et des adaptations

OE 2.2.2 Effectuer des réglages précis

OE 2.2.3 Accessoire / adapter l'accessoire choisi en fonction du système

OE 2.2.5 Instruire la cliente/le client

2.3 CO 2.3 Effectuer des mesures de performance et assurer un suivi

OE 2.3.2 Réaliser et exploiter un test d'audiométrie vocale

OE 2.3.3 Evaluer les résultats et effectuer des ajustements supplémentaires sur le système auditif

2.4 CO 2.4 Contrôler le fonctionnement et assurer le service des systèmes auditifs

OE 2.4.1 Effectuer des contrôles de fonctionnalité

2.5 CO 2.5 Mener à terme des processus de conseil et de vente à la clientèle

OE 2.5.1 Etablir et classer les factures

OE 2.5.2 Rédiger un bilan final