

**Position 1:**

Ermitteln der Kundenbedürfnisse und Verkaufen von Hörsystemen  
Anpassen von Hörsystemen

**Unterposition 1.1:**

Kommunikation mit dem Kunden

## EXPERTENVORLAGE

**Zeit** 60 Minuten für 17 Aufgaben

**Bewertung**

- Die maximal erreichbare Punktzahl ist bei jeder Aufgabe angegeben.
- Wird in einer Aufgabe eine bestimmte Anzahl Lösungen verlangt, ist die vorgegebene Anzahl verbindlich.
- Überzählige Antworten werden nicht bewertet.
- Bei der Bewertung der einzelnen Aufträge können ½ Punkte vergeben werden.

**Hilfsmittel** Taschenrechner

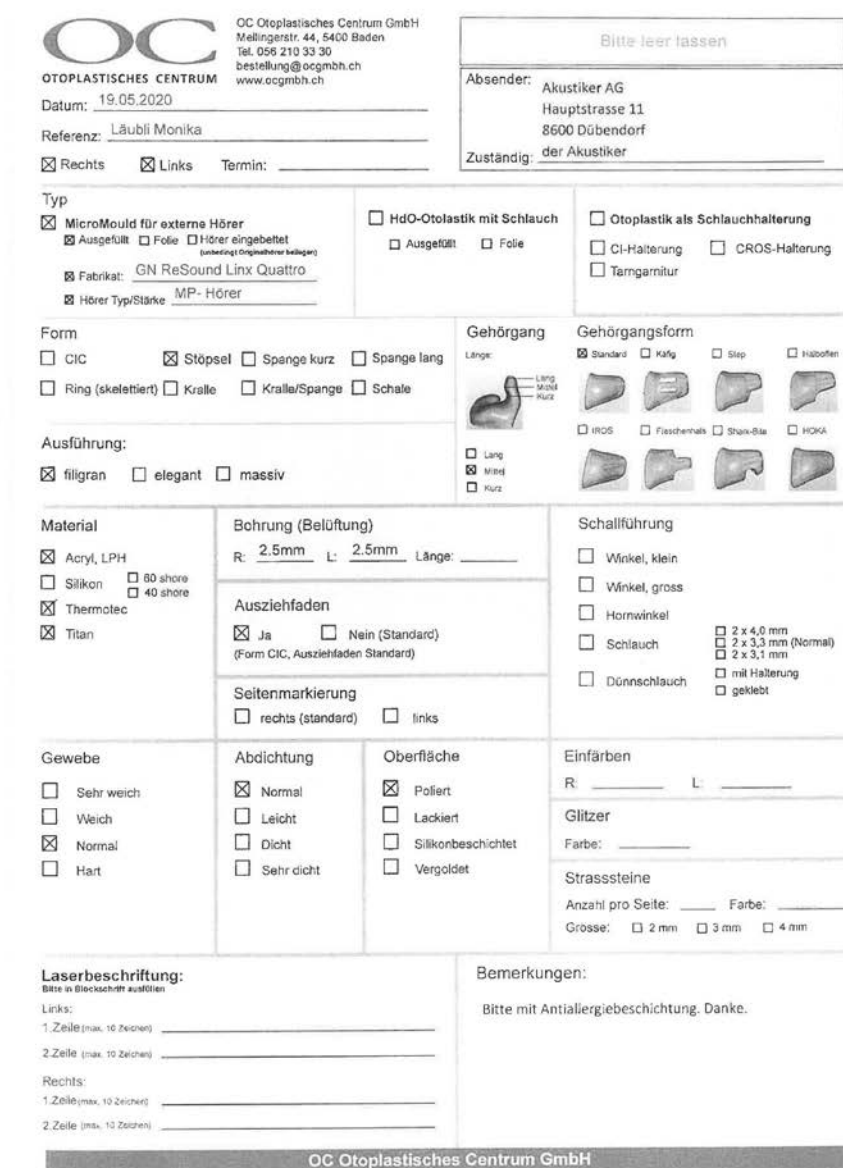
**Punkte:**

<b>Maximale Punktzahl</b>	<b>52</b>
Erzielte Punkte (werden in die Zusammenfassung der Punkte und in die Hinweise für Experten übertragen)	.....

**Sperrfrist:** Diese Prüfungsaufgaben dürfen vor dem **1. September 2022 nicht** zu Übungszwecken verwendet werden.

Ausgangssituation 1		Anzahl Punkte	
		maximal	erreicht
<b>Aufgabe 1</b>  Ihre Kundin Frau Läubli hat heute einen Termin für eine Neuversorgung. Vorab haben Sie das Audiogramm und einen Arztbericht erhalten und hatten Zeit, sich einzulesen. Noch bevor Sie die Kundin das erste Mal sehen, können Sie bestimmte Fragen beantworten.  a) Lokalisieren Sie anhand des Tonaudiogramms, in welchem Teil des Hörorgans die Schädigung vorliegt.  <b>Innenohr</b>  b) Begründen Sie Ihren Befund / Ihre Aussage in Stichworten.  <b>Keine Schalleitungskomponente (LL = KL), UCL um 100dB messbar</b>		1   <	

Ausgangssituation 1		Anzahl Punkte	
		maximal	erreicht
Übertrag		5	
<b>Aufgabe 3</b>  Berechnen Sie den Gesamthörverlust von Frau Läubli.  $\frac{\text{CPT-AMA re + li plus Sozialindex re + li}}{4} = \underline{49.7\%}$  <i>1 Pkt. für den Lösungsweg. 1 Pkt für das richtige Resultat.</i>		2	
<b>Aufgabe 4</b>  Nennen Sie den Diskriminationsverlust für die rechte und linke Seite:  rechts: <b>10%</b>  links: <b>20%</b>  <i>0.5 Punkte pro richtige Antwort</i>		1	
<b>Aufgabe 5</b>  Nun kommt Frau Läubli zum Beratungsgespräch. Sie erklären ihr die Resultate des Audiogramms. Mit Hilfe der Sprachbanane gehen Sie auf mögliche Erschwernisse in der der Kommunikation ein.  Bei welchen Lauten hat sie Schwierigkeiten? Kennzeichnen Sie die entsprechenden Laute.  <input checked="" type="checkbox"/> S, F, SCH <input type="checkbox"/> L, S, P <input type="checkbox"/> M, N, G		1	
Übertrag		9	

Ausgangssituation 1	Anzahl Punkte maximal	Punkte erreicht
Übertrag	9	
		
<p><b>Aufgabe 6</b></p> <p>Sie haben Frau Läubli ein Gerät mit Ex-Hörer und Dome zur Ausprobe mitgegeben. Bei der Nachkontrolle stellen Sie fest, dass der Gehörgang stark gerötet ist. Beim Nachfragen erfahren Sie, dass dies schon nach zwei Tagen aufgetreten ist, und dass es im Ohr auch gejuckt habe.</p> <p>a) Durch welche pathologische Veränderung kann diese Rötung hervorgerufen werden?</p> <p><b>Es liegt vermutlich an ihrer Allergie gegen Silikon (durch die Domes).</b></p> <p>b) Welche Modifikation an der akustischen Ankoppelung kann diese Beschwerden beheben? Vervollständigen Sie dazu den oben abgebildeten Bestellschein.</p> <p><b>Anfertigung einer Otoplastik aus einem nicht-allergenem Stoff.</b></p>	<p>1</p> <p>1</p>	
Übertrag	11	

Ausgangssituation 1		Anzahl maximal	Punkte erreicht	
Übertrag		11		
<b>Aufgabe 7</b>  Anstatt der von Ihnen bestellten Otoplastik hat der Lieferant eine Folienotoplastik geliefert.  Welche akustische Veränderung ergibt sich dadurch für Frau Läubli?  <i>Da das Venting viel kürzer ist, wirkt es offener.</i>		1		
<b>Aufgabe 8</b>  Im genaueren Gespräch haben Sie erfahren, dass Frau Läubli einmal in der Woche am Mittagstisch im Kinderhort mithilft. Sie bekocht die zwölf Kinder und vier Erwachsenen mit Leidenschaft. Der Mittagstisch befindet sich in einer Mehrzweckhalle eines Pfarreizentrums. Dort möchte sie natürlich sowohl mit den Kindern, wie auch mit den Erwachsenen kommunizieren können.  Nennen Sie vier Features, welche Sie aufgrund dieser Anamnese dem Kunden empfehlen und begründen Sie die Wahl Ihrer Features.		4		
	Features			Begründung
1.	<b>Sprach- und Situationserkennung</b>			<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Verstehen in der Gruppe, wenn die Kinder miteinander sprechen.</b></li><li>• <b>Verstehen in Ruhe, wenn sie mit den Betreuerinnen spricht.</b></li></ul>
2.	<b>Störgeräuschabschwächung</b>			<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Optimal für die hallige Situationen und Situationen mit tieftönigen Hintergrundgeräusch, der auch Sprachanteile beinhalten kann (Cocktailpartyeffekt) - diese Situation liegt in der Mehrzweckhalle des Pfarreizentrums vor.</b></li></ul>
1 Pkt. für Nennung für Features. 1 Pkt. für korrekte Beschreibung				
Fortsetzung auf nächster Seite				
Übertrag		16		

Ausgangssituation 1			Anzahl Punkte	
			maximal	erreicht
Übertrag			16	
Fortsetzung der Aufgabe 8				
	Features	Begründung		
3.	<b>Adaptive Richtmikrofon-systeme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Verbesserung des Signal-Rausch-Abstand durch Richtcharakteristik.</b></li> <li>• <b>Verbesserung der Sprachverständlichkeit im Lärm.</b></li> <li>• <b>durch adaptive Richtwirkung können deutlichkeits-reduzierende Hallanteile „verfolgt“ und ausgeblendet werden - diese Situation liegt in der Mehrzweckhalle des Pfarreizentrums vor.</b></li> </ul>	4	
4.	<b>Hallreduzierung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>in Räumen mit schallharten Oberflächen / hohem Reflexionsgrad entstehen schnell hohe Nachhallzeiten - dies reduziert Sprachdeutlichkeit.</b></li> <li>• <b>die Hallreduzierung reduziert zeitverzögerte „Kopien“ des originalen Signals und trägt so zum Erhalt der Sprachdeutlichkeit und der Verringerung der Aufwärtsmaskierung bei - diese Situation liegt in der Mehrzweckhalle des Pfarreizentrums vor.</b></li> </ul>		
1 Pkt. für Nennung für Features. 1 Pkt. für korrekte Beschreibung				
<b>Aufgabe 9</b>				
Am 3. April 2020 hat Frau Läubli eine Anmeldung für eine Hörgeräteversorgung an die AHV-/ IV-Stelle ihres Kantons gesandt und eine Kostengutsprache von der AHV erhalten.				
a) Mit welchem Alter hätte Frau Läubli spätestens die Anmeldung absenden müssen, um eine Kostengutsprache von der IV erhalten zu können? Begründen Sie Ihre Antwort.				
<b>Alter: 63</b>			1	
Begründung:				
<b>Bei weiblichen Versicherten ist die AHV ab dem 64. Lebensjahr bei Erfüllung aller Voraussetzungen zahlungsverpflichtet</b>			1	
Übertrag			22	

Ausgangssituation 1		Anzahl Punkte																
		maximal	erreicht															
Übertrag		22																
<p>b) Auf welche finanziellen Beiträge hätte die Versicherte Anrecht im Rahmen des IV-Besitzstandes?</p> <p>Nennen Sie im Detail vier mögliche finanzielle Beiträge inkl. detaillierter Beschreibung.</p> <p><b>Die Pauschale für eine monaurale Versorgung beträgt 840 CHF.</b></p> <p><b>Die Pauschale für eine binaurale Versorgung 1'650 CHF.</b></p> <p><b>Die monaurale Batteriekostenpauschale beträgt 40 CH pro Kalenderjahr.</b></p> <p><b>Die binaurale Batteriekostenpauschale beträgt 80 CHF pro Kalenderjahr.</b></p> <p><b>Reparaturen können frühestens ab dem zweiten Betriebsjahr des Gerätes geltend gemacht und werden nur vergütet, wenn eine Rechnung des Herstellers vorliegt.</b></p> <p><b>Die Pauschale für Reparaturen mit Elektronikschäden beträgt 200 CHF.</b></p> <p><b>Die Pauschale für Reparaturen mit allen anderen Schäden beträgt 130 CHF.</b></p> <p style="text-align: right;"><i>Je 1 Pkt. pro Nennung.</i></p> <p>c) Welcher soziale Versicherungsträger wäre für die Versicherte der korrekte Ansprechpartner, wenn der Hörverlust nachweislich durch die Ausübung des Berufes entstanden wäre?</p> <p><b>SUVA (Schweizerische Unfallversicherungsanstalt)</b></p>		4																
		1																
<p><b>Aufgabe 10</b></p> <p>Frau Läubli kommt nach dem ersten Probetragen zurück ins Geschäft. Sie macht folgende Aussage: „Sie haben mir versichert, dass ich mit diesen Hörsystemen in der Mehrzweckhalle des Pfarreizentrums deutlich besser verstehen werde. Tatsächlich war es für mich aber unmöglich, es war alles viel zu laut.“</p> <p>Ihre Aussage kann auf verschiedene Arten verstanden werden. Hören Sie nacheinander mit den vier Ohren des Modells nach Schulz von Thun hin und notieren Sie für jedes Ohr ein Beispiel, wie ihre Botschaft verstanden werden kann.</p> <table><tr><th></th><th>Ohr</th><th>Beispiel empfangene Botschaft</th></tr><tr><td>1</td><td>Sachohr</td><td><b>z.B. Die Aussage „deutlich besser verstehen“ war nicht korrekt.</b></td></tr><tr><td>2</td><td><b>Beziehungsohr</b></td><td>Sie haben mich angelogen.</td></tr><tr><td>3</td><td>Selbstoffenbarungsohr</td><td><b>z.B. Ich weiss genau, was sie mir gesagt haben und bin nun enttäuscht.</b></td></tr><tr><td>4</td><td><b>Appellohr</b></td><td>Sorgen Sie dafür, dass die ich besser höre und es nicht zu laut ist.</td></tr></table> <p style="text-align: right;"><i>1 Pkt. für Ohr. 1 Pkt. für Beispiel empfangener Botschaft.</i></p>			Ohr	Beispiel empfangene Botschaft	1	Sachohr	<b>z.B. Die Aussage „deutlich besser verstehen“ war nicht korrekt.</b>	2	<b>Beziehungsohr</b>	Sie haben mich angelogen.	3	Selbstoffenbarungsohr	<b>z.B. Ich weiss genau, was sie mir gesagt haben und bin nun enttäuscht.</b>	4	<b>Appellohr</b>	Sorgen Sie dafür, dass die ich besser höre und es nicht zu laut ist.	4	
	Ohr	Beispiel empfangene Botschaft																
1	Sachohr	<b>z.B. Die Aussage „deutlich besser verstehen“ war nicht korrekt.</b>																
2	<b>Beziehungsohr</b>	Sie haben mich angelogen.																
3	Selbstoffenbarungsohr	<b>z.B. Ich weiss genau, was sie mir gesagt haben und bin nun enttäuscht.</b>																
4	<b>Appellohr</b>	Sorgen Sie dafür, dass die ich besser höre und es nicht zu laut ist.																
Übertrag		31																

[illegible]



Ausgangssituation 2		Anzahl Punkte maximal erreicht						
Übertrag		39						
<b>Aufgabe 14</b>  Welche Frequenzen müssen bei der Messung der rechten Knochenleitung von Herrn Hunziker vertäubt werden?  Kreuzen Sie an.  <input type="checkbox"/> 500, 1000, 2000 und 3000Hz <input type="checkbox"/> 1000, 2000, 3000 und 4000Hz <input checked="" type="checkbox"/> 500, 1000, 2000 und 4000Hz <input type="checkbox"/> 500, 1000, 2000 und 3000, 4000 und 6000Hz		1						
<b>Aufgabe 15</b>  Nennen Sie in Stichworten zwei konkrete Situationen, in welchen Herr Hunziker im Vergleich zu einem Kunden mit einem binauralen Hörverlust wesentlich mehr Mühe hat.  <b>Alle möglichen Situationen, welche mit Richtungshören zu tun haben. Z. Bsp. Im Strassenverkehr, Telefon suchen, Sitzplatzwahl (Zug, Auto, Restaurant)</b>  <i>Je 1 Pkt. pro Situation.</i>		2						
<b>Aufgabe 16</b>  Nach ein paar Wochen Tragezeit klagt Herr Hunziker über ein dumpfes Gefühl im Ohr. Dieses Gefühl besteht auch, wenn er das Hörsystem trägt. Es trat vor zwei Tagen auf und hat sich seither nicht verändert.  a) Was unternehmen Sie, um das Problem einzugrenzen? Nennen Sie zwei Massnahmen.  Massnahme 1: <b>Anamnese / genauer Nachfragen</b>  Massnahme 2: <b>Otoskopie</b>  b) Zu welchen Krankheitsbildern passen diese Symptome? Nennen Sie zwei mögliche Krankheitsbilder und das dazu passende Merkmal in der Tonaudiometrie. <table><tr><th>Krankheitsbild</th><th>Resultat Tonaudiometrie</th></tr><tr><td><b>Cerumen / Unterdruck / MO-Problematik</b></td><td><b>LL schlechter als KL da SLS</b></td></tr><tr><td><b>Hörsturz</b></td><td><b>LL ca. gleich KL da SES</b></td></tr></table> <i>0,5 Pkt. pro Krankheitsbild. 0.5 Pkt. pro Resultat Tonaudiometrie</i>		Krankheitsbild	Resultat Tonaudiometrie	<b>Cerumen / Unterdruck / MO-Problematik</b>	<b>LL schlechter als KL da SLS</b>	<b>Hörsturz</b>	<b>LL ca. gleich KL da SES</b>	1   <
Krankheitsbild	Resultat Tonaudiometrie							
<b>Cerumen / Unterdruck / MO-Problematik</b>	<b>LL schlechter als KL da SLS</b>							
<b>Hörsturz</b>	<b>LL ca. gleich KL da SES</b>							

Ausgangssituation 2	Anzahl Punkte maximal	Punkte erreicht
Übertrag	46	
<p><b>Aufgabe 17</b></p> <p>Herr Hunziker hat eine Erstanmeldung seines Hörgeräts am 1. September 2018 an die AHV / IV-Stelle seines Kantons gesandt und eine Kostengutsprache erhalten. Damit kann er bei Vorliegen aller Voraussetzungen auch weitere Leistungen gemäss KHMI beanspruchen.</p> <p>a) Was bedeutet die Abkürzung „KHMI“?</p> <p><b><i>Kreisschreiben über die Abgabe von Hilfsmitteln durch die Invalidenversicherung.</i></b></p> <p>b) Kapitel 14 „KHMI“ regelt den Bereich „Hilfsmittel für die Selbstsorge“.</p> <p>Nennen Sie den Höchstbetrag, den ein Versicherter der IV an die Anschaffung dieser Hilfsmittel erhalten kann.</p> <p><b><i>CHF 1300.--</i></b></p> <p>c) Nennen Sie vier beispielhafte Hilfsmittel, welche zur Selbstsorge bei der IV beantragt werden können.</p> <p><b><i>Sender:</i></b>  <b><i>Universalsender - Türklingeltaste - Ruftaste - Funkrauchwächter - Alarmmonitor - Soundmonitor.</i></b></p> <p><b><i>Empfänger:</i></b>  <b><i>Standardempfänger - Empfänger- Blitzlampe - Empfängerwecker - Gateway, Mobiler Vibrations - Funkempfänger/Pager.</i></b></p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>4</p>	
Total	52	