

Praktische Arbeit

Pos. 1: Ermitteln der Kundenbedürfnisse und Verkauf von Hörsystemen

Name, Vorname	Ort	Datum
.....

Zeit: Position 1 4 Std.**Hilfsmittel:** Lerndokumentation, Unterlagen ÜK, Schreibutensilien, Taschenrechner, andere Hilfsmittel gemäss Prüfungsaufgebot**Ausgangssituation**

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

Sie haben für eine/n Kundin/en einen Hörtesttermin in Ihrer Agenda.

Der Kunde wünscht laut Terminangabe eine komplette Höranalyse zusammen mit einer Beratung. Während der Terminvergabe hat er angegeben, dass er seit einiger Zeit Hörprobleme hat und nun etwas dagegen unternehmen möchte.

Auftrag

Sie haben für folgende Aufträge 4h Zeit. Sie teilen sich Ihre Zeit selbst sinnvoll ein. Achten Sie darauf, dass Sie alle folgenden Aufträge ausführen. Bereiten Sie sich Ihren Arbeitsplatz vor!

1. Sie begrüssen den Kunden und führen für die Gesamtbeurteilung der benötigten Hörlösung eine komplette Höranalyse mit Anamnese, Hörbedarfsermittlung, Stimmgabeltest, Ton- und Sprachaudiometrie durch. Dazu führen Sie alle benötigten Arbeitsschritte fachgerecht und unter Berücksichtigung der Hygiene- und Sicherheitsrichtlinien aus, um eine vollständige Analyse und korrekte Ergebnisse zu erzielen. Sie beachten mögliche Fehlerquellen in der Audiometrie und stellen durch geeignete Gegenmassnahmen die Richtigkeit der Messungen sicher.

2. Sie führen nach der Höranalyse eine komplette Hörberatung durch. Hierzu erklären Sie dem Kunden die Ergebnisse der Höranalyse vollständig sowie kundengerecht und gehen auf den Kunden ein. Sie geben dem Kunden einen Überblick über die möglichen Hörlösungen bezüglich Bauformen und Technologiestufen. Erklären Sie mind. zwei Bauformen mit Vor- und Nachteilen im Kundennutzen. Leiten Sie aufgrund der Kundenbedürfnisse den Nutzen der Hörlösungen für mindestens zwei Leistungsstufen her. Sprechen Sie eine klare Empfehlung für die Technologiestufe und die Bauform aus.
3. Empfehlen Sie dem Kunden aufgrund der audiologischen Kriterien die geeignete akustische Ankopplung ans Ohr.
4. Erklären Sie mit Nutzenargumentation ein geeignetes Zubehör für Ihren Kunden und sprechen Sie eine Empfehlung aus.
5. Nehmen Sie bei Ihrem Kunden von einem Ohr eine vollständige Ohrabformung. Die Seite können Sie eigenständig wählen. Achten Sie darauf, dass die Ohrabformung für jeden Hörverlust geeignet ist. Wenn Ihnen die Ohrabformung nicht gelingt, dürfen Sie diese einmalig wiederholen.
6. Geben Sie die beste Abformung mit Ihrem Namen den Experten/innen ab.
7. Erstellen Sie einen Kostenvoranschlag und erklären Sie Ihrem Kunden den Kostenvoranschlag sowie das weitere Vorgehen vollständig und verständlich. Beantragen Sie zusammen mit Ihrem Kunden die Kostenbeteiligung durch die Sozialversicherung.
8. Bestellen Sie die akustische Ankopplung und das Zubehör. Achten Sie bei der Bestellung auf Vollständigkeit.

Erstellen Sie ein vollständiges Kundendossier, damit ein nicht involvierte/r Fachkollege/in den Kunden jederzeit übernehmen und fachgerecht betreuen kann. Beachten Sie dabei die gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften über den Datenschutz.

Die Prüfung wird durch zwei Prüfungsexperten/innen begleitet. Dabei stellt sich ein/e Prüfungsexperte/in als Kunde/in zur Verfügung. Der/die zweite Prüfungsexperte/in beobachtet und protokolliert ihr Vorgehen und Ihre Tätigkeiten während der gesamten Prüfung.

Am Ende der Prüfung geben Sie den Experten/innen folgende Arbeiten mit Ihrer Kandidatennummer versehen ab:

- Vollständiges Kundendossier mit persönlichen Daten, Bedürfnisbeschreibung, Anamnese, Ergebnisse des Stimmgabeltests, Otoskopieresultat und dem Ton- und Sprachaudiogramm
- beste Abformung
- Antrag an die Sozialversicherung
- Kostenvoranschlag
- Bestellung

Wenn Sie keine Ausdrucke machen können, können Sie Screenshots erstellen.

Praktische Arbeit

Pos. 2: Anpassen von Hörsystemen

Name, Vorname	Nr. Kandidat/in	Datum
.....

Zeit: Position 2 4 Std.**Hilfsmittel:** Lerndokumentation, Unterlagen ÜK, Hilfsmittel die im Prüfungsaufgebot genannt wurden (siehe Liste)**Ausgangssituation**

Sie haben für Ihre/n Kunden/in vom Vormittag, bei welchem Sie selbst die Höranalyse und Beratung durchgeführt haben, nun den Anpasstermin in Ihrer Agenda. Der Kunde hat einen symmetrischen Hörverlust und wünscht eine beidseitige Hörsystemanpassung mit den bestmöglichen Hörsystemen, welche seine Hörwünsche so gut als möglich erfüllen. Da die Ohrpassstücke noch nicht angekommen sind, passen Sie die Systeme mittels Doms an. Sie haben die Hörsysteme und eventuell benötigtes Zubehör auf Lager. Das Kundendossier inkl. Koordinaten des Kunden, Höranalyse und Ihre eigene Dokumentation aus dem Hörtesttermin liegen Ihnen vor.

Der Kunde kommt nach einigen Tragetagen zu Ihnen ins Fachgeschäft und bringt das Hörsystem des Nachbarn mit. Er schildert Ihnen ein Problem, welches der Nachbar mit dem Hörsystem hat. Zudem möchte der Nachbar einen von ihm angegebenen Mangel am Hörsystem behoben haben.

Im Anschluss geht er auf die Trageerfahrung mit den von Ihnen angepassten Hörsysteme ein und schildert Ihnen ein Problem, welches er mit den Hörsystemen hat. Nach Klärung der Funktionsfähigkeit der angepassten Hörsysteme möchte der Kunde die Hörsysteme behalten.

Auftrag

Sie haben für folgende Aufträge vier Stunden Zeit. Sie teilen sich Ihre Zeit selbst sinnvoll ein. Achten Sie darauf, dass Sie alle folgenden Aufträge ausführen. Bereiten Sie sich Ihren Arbeitsplatz vor!

Vor dem Eintreffen des Kunden:

1. Sie bereiten die Hörsysteme, das Zubehör und die akustische Ankopplung für den Kundentermin vor und stellen deren Funktion durch Abhören sicher. Sie stellen die Geräte mittels First Fit unter Beachtung aller vorhandenen Parametern für einen unerfahrenen Kunden vor ein.
2. Damit Sie die Geräte für den Kunden per InSitu-Messung anpassen können, bereiten Sie ebenfalls noch die InSitu-Anlage vor. Ziel ist es, dass Sie ohne zusätzliche Messungen direkt mit den Messungen am Kundenohr anfangen können.

Nach dem Eintreffen des Kunden:

3. Nach der Begrüßung passen Sie die Hörsysteme fachlich korrekt per InSitu auf den Hörverlust des Kunden an.
4. Danach führen Sie eine strukturierte Feinanpassung aufgrund der subjektiven Eindrücke des Kunden durch. Hierzu ermitteln Sie das subjektive Empfinden und justieren die Hörsysteme inkl. akustischer Ankopplung aufgrund des Kundeneindruckes.
5. Sie passen das ausgewählte Zubehör kunden- und systemspezifisch an.
6. Sie erklären verständlich in Kundensprache die Handhabung, Pflege und Reinigung des Hörsystems. Sie instruieren den Kunden in Bezug auf die Stromversorgung der Hörsysteme. Der Kunde muss im Anschluss in der Lage sein, die Systeme selbständig zu bedienen. Erklären Sie dem Kunden sein Verhalten in zwei für ihn typischen und anspruchsvollen Situationen.
7. Sie führen eine Hörerfolgskontrolle mit einem Sprachtest in Ruhe im Freifeld mit und ohne Hörsysteme fachgerecht durch und dokumentieren den Hörerfolg.
8. Sie führen das Kundendossier nachvollziehbar und vollständig nach, indem Sie dieses um folgende Inhalte ergänzen: angepasste Hörsysteme, angepasstes Zubehör, korrigierte Feinanpassungsprobleme, Hörerfolgsmessungen komplett mit und ohne HG, angepasste Ankoppelung ans Ohr, gewählte Anpassformel, Ausdruck der InSitu-Messungen, erklärte Hörtaktik.

Nach einigen Tragetagen bringt der Kunde das Hörsystem des Nachbarn:

9. Der Kunde schildert Ihnen ein Problem mit dem Hörsystem des Nachbarn. Sie führen eine systematische Funktionskontrolle mittels Sichtkontrolle und Abhören durch. Dokumentieren Sie die auftretenden Mängel (max. zwei) und dessen mögliche Ursachen.

10. Sie beheben einen vorgegebenen Mangel am Hörsystem des Nachbarn selbst und stellen anschliessend die Funktion des Hörsystems sicher.

Nach einigen Tragetaschen schildert der Kunde ein Problem mit den angepassten Hörsystemen:

11. Sie führen eine Funktionskontrolle bei einem der angepassten Hörgeräten mittels Messbox durch und vergleichen die Ergebnisse mit dem Datenblatt. Beurteilen Sie die Funktion des Hörgerätes aufgrund des Vergleichs mit dem Datenblatt und dokumentieren Sie Ihre Beurteilung schriftlich.

Der Kunde möchte die Hörsysteme behalten:

12. Sie erstellen eine vollständige Kundenrechnung und erklären diese dem Kunden verständlich.
13. Sie schreiben einen vollständigen und adressatengerechten Schlussbericht mit den Kundendaten, Höre Erfolgsmessungen und den angepassten Hörsystemen, Otoplastiken und Zubehör an den ORL.

Erstellen Sie ein strukturiertes, vollständiges und nachvollziehbares Kundendossier, damit ein/e nicht involvierte/r Fachkollege/in den Kunden jederzeit übernehmen und fachgerecht betreuen kann. Beachten Sie dabei die gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften über den Datenschutz.

Die Prüfung wird durch zwei Prüfungsexperten/innen begleitet. Dabei stellt sich ein/e Prüfungsexperte/in als Kunde/in zur Verfügung. Der/die zweite Prüfungsexperte/in beobachtet und protokolliert ihr Vorgehen und ihre Tätigkeiten während der gesamten Prüfung.

Am Ende der Prüfung geben Sie den Experten/innen folgende Arbeiten mit Ihrer Kandidatennummer versehen ab:

- Vollständiges Kundendossier mit persönlichen Daten angepasste Hörsysteme, angepasstes Zubehör, korrigierte Feinanpassungsprobleme, Höre Erfolgsmessungen komplett mit und ohne HG, angepasste Ankoppelung ans Ohr, gewählte Anpassformel, Ausdruck der InSitu-Messungen, erklärte Hörtaktik
- Dokumentation der Fehlersuche
- Datenblatt
- Ausdrücke der Messboxmessungen
- Schlussbericht
- Kundenrechnung