

Procès-verbal d'examen travail pratique prescrit (TPP) - Rubrique 1: Identification des besoins du client et vente de systèmes auditifs

Nom/Prénom candidat/e		Nom expert/e 1	
Date de naissance		Signature expert/e 1	
Lieu de l'examen		Nom expert/e 2	
Date de la session d'examen		Signature expert/e 2	
Début de l'examen		Question de santé posée	
Fin de l'examen		Contrôle de l'ID	

L'évaluation se fait selon la clé de répartition suivante:

Très satisfaisant	3 points
Satisfaisant (> 50%)	2 points
Incomplet (< 50%)	1 point
Insatisfaisant	0 point

	Nombre maximal de points	Points obtenus	Pondération			Points avec pondération
Sous-rubrique 1.1:	33	_____	30%	Points obtenus <hr style="width: 100%;"/> Nombre maximal de point	X Pondération	_____
Sous-rubrique 1.2:	69	_____	30%			_____
Sous-rubrique 1.3:	57	_____	30%			_____
Sous-rubrique 1.4:	15	_____	10%			_____
Total						_____

Critères d'évaluation	Evaluation	Remarques et justification du retrait des points	Points		
			Multipli-cateur	Maximum possible	Obtenues
Objectif évaluateur	1.1	Identifier les besoins du client et les évaluer		30	
	1.1.5	Identifier la situation du client au cours d'un entretien		24	
<p>Premier contact:</p> <p>Premier contact efficace et adapté au client.</p> <p>Critères d'évaluation:</p> <p>Accueil chaleureux, déroulement du test expliqué de manière efficace et correcte.</p>	<input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point		1	3	
<p>Anamnèse médicale:</p> <p>Les questions sur les particularités médicales importantes pour recommander et adapter une prothèse auditive sont posées en suffisance et avec efficacité.</p> <p>Critères d'évaluation:</p> <p>Mise en place de la bonne technique d'interrogation (fermée), les questions relatives aux particularités médicales importantes pour adapter une prothèse auditive sont posées de manière suffisante et pertinente: p. ex. tinnitus, OP, maladies, cérumen, allergies, fluctuation de l'audition, transpiration...</p>	<input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point		2	6	

3 points très satisfaisant 2 points satisfaisant 1 point incomplet 0 point insatisfaisant

Report des points :

<p>Expériences avec prothèse auditive: Le client décrit son expérience des systèmes auditifs et le type d'expérience.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point</p>		1	3	
<p>Particularités de l'environnement: Les questions sur les particularités médicales importantes pour recommander et adapter une prothèse auditive sont posées en suffisance et avec efficacité. Critères d'évaluation: Mise en place de la bonne technique d'interrogation (ouverte), les particularités de l'environnement, importantes pour adapter une prothèse auditive, sont suffisamment posées, p. ex. loisirs, situation familiale, profession, besoins en communication.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point</p>		2	6	

<p>Besoin (auditif) individuel:</p> <p>Les questions sur les besoins (auditifs) individuels importants pour recommander et adapter une prothèse auditive sont posées en suffisance et avec efficacité.</p> <p>Critères d'évaluation:</p> <p>Mise en place de la bonne technique d'interrogation (ouverte), les souhaits et besoins du client sont exprimés de manière suffisante, compréhensible et personnalisée, p. ex. esthétique, souhaits, service, domaines d'utilisation, préférences en système auditif... Les questions permettent d'identifier et de concrétiser systématiquement les situations et les systèmes auditifs souhaités.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point</p>		2	6	
<p>Technique d'interrogation et d'entretien:</p> <p>Mise en place de la technique d'interrogation adaptée et de l'écoute active du client afin que les informations nécessaires soient communiquées avec efficacité et en suffisance.</p> <p>Critères d'évaluation:</p> <p>Prête attention au client et pratique l'écoute active (miroir, résumé de ce qui est compris, confirmation...), utilise la technique d'interrogation ouverte ou fermée en fonction de la situation.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point</p>		1	3	

Objectif évaluateur	1.1.6 Identifier la situation de l'oreille externe		6		
Otoscopie: Evaluation de l'oreille externe. Critères d'évaluation: L'oreille externe est évaluée en fonction des règles d'hygiène et de sécurité.	<input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point		1	3	
Otoscopie: Evaluation de l'oreille externe. Critères d'évaluation: L'oreille externe est correctement évaluée des deux côtés.	<input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point		1	3	

3 points très satisfaisant 2 points satisfaisant 1 point incomplet 0 point insatisfaisant

Report des points :

Objectif évaluateur	1.2	Effectuer des tests auditifs à l'aide de l'ordinateur, exploiter les résultats et les expliquer au client	69	
	1.2.1	Réaliser correctement des tests à l'aide d'un diapason selon les épreuves de Weber et Rinne	6	
<p>Test de diapason selon Weber:</p> <p>Les instructions pour le test de diapason selon Weber sont expliquées au client et la procédure de mesure est menée correctement.</p> <p>Critères d'évaluation:</p> <p>Grâce à des instructions claires, le client peut réagir de manière appropriée et le test peut être effectué correctement.</p>	<input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point		1	3
<p>Test de diapason selon Rinne:</p> <p>Les instructions pour le test de diapason selon Rinne sont expliquées au client et la prise de mesure est effectuée correctement.</p> <p>Critères d'évaluation:</p> <p>Grâce à des instructions claires, le client peut réagir de manière appropriée et le test peut être effectué correctement.</p>	<input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point		1	3

3 points très satisfaisant 2 points satisfaisant 1 point incomplet 0 point insatisfaisant

Report des points :

		1.2.2 Etablir un audiogramme complet	27	
<p>Introduction à l'audiométrie:</p> <p>Le client reçoit une vue d'ensemble et une explication générale du déroulement de la mesure.</p> <p>Critères d'évaluation:</p> <p>Le client comprend le déroulement sans avoir besoin d'un vocabulaire spécialisé.</p>	<input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point		1	3
<p>Audiogramme sonore:</p> <p>Le LL est conduit de façon complète, professionnelle et efficace.</p> <p>Critères d'évaluation:</p> <p>Le client reçoit des instructions claires et peut donc réagir de manière appropriée. Le résultat de mesure est correct, en tenant compte du bon choix de la tonalité, des fréquences, du positionnement des écouteurs et de la vitesse de mesure, de sorte qu'il suffise pour l'adaptation d'une prothèse acoustique.</p>	<input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point		2	6

<p>Audiogramme sonore: Le KL est conduit de façon complète, professionnelle et efficace. Critères d'évaluation: Le client reçoit des instructions claires et peut donc réagir de manière appropriée. Le résultat de mesure est correct, en tenant compte du bon choix de la tonalité, des fréquences, du positionnement des écouteurs et de la vitesse de mesure, de sorte qu'il suffise pour l'adaptation d'une prothèse acoustique.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point</p>		2	6	
--	---	--	---	---	--

<p>Audiogramme sonore: L'UCL est conduit de façon complète, professionnelle et efficace. Critères d'évaluation: Le client reçoit des instructions claires et peut donc réagir de manière appropriée. Le résultat de mesure est correct, en tenant compte du bon choix de la tonalité, des fréquences, du positionnement des écouteurs et de la vitesse de mesure, de sorte qu'il suffise pour l'adaptation d'une prothèse acoustique.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point</p>		2	6	
<p>Suraudition: Une suraudition possible est identifiée et prévenue. Critères d'évaluation: Lors de la mesure de la conduction osseuse, le client est prévenu de cette éventualité ou la réaction professionnelle est adaptée à celle du client. D'éventuelles erreurs de mesure dues à une suraudition sont identifiées et la mesure correcte est fournie par un assourdissement.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point</p>		2	6	

		1.2.4 Vérifier les résultats des tests et éliminer les sources d'erreurs		6	
Reconnaître les erreurs/imprécisions de mesure des UCL/LL lors du test d'audiométrie et corriger les mesures en les répétant. Critères d'évaluation: Une fois l'erreur de mesure reconnue, la réaction est professionnelle et la mesure est corrigée.	<input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point		2	6	
		1.2.3 Réaliser un test d'audiométrie vocale		18	
Audiométrie vocale: Le test de la perte d'audition pour la parole est conduit de façon complète, professionnelle et efficace. Critères d'évaluation: Le client reçoit des instructions claires et peut donc réagir de manière appropriée. Le résultat de la mesure est correct, en fonction du bon choix du signal de mesure, du bon positionnement du casque et du choix du volume, pertinent et adapté à la prothèse auditive, et déterminé de manière efficace.	<input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point		2	6	

<p>Audiométrie vocale: L'UCL est conduit de façon complète, professionnelle et efficace. Critères d'évaluation: Le client reçoit des instructions claires et peut donc réagir de manière appropriée. Le résultat de la mesure est correct, en fonction du bon choix du signal de mesure, du bon positionnement du casque et du choix du volume, pertinent et adapté à la prothèse auditive, et déterminé de manière efficace.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point</p>		2	6	
<p>Audiométrie vocale: Le DV est conduit de façon complète, professionnelle et efficace. Critères d'évaluation: Le client reçoit des instructions claires et peut donc réagir de manière appropriée. Le résultat de la mesure est correct, en fonction du bon choix du signal de mesure, du bon positionnement du casque et du choix du volume, pertinent et adapté à la prothèse auditive, et déterminé de manière efficace.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point</p>		2	6	

		1.2.5 Etablir un résumé personnel et formuler des conclusions		6	
<p>Documentation:</p> <p>Les résultats de l'anamnèse, des besoins, de l'otoscopie, du test du diapason et des audiométries vocale et tonale sont documentés.</p> <p>Critères d'évaluation:</p> <p>Les résultats sont complets et compréhensibles par un autre spécialiste.</p>	<input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point		2	6	
		1.2.6. Expliquer les résultats au client		6	
<p>Expliquer les résultats:</p> <p>Les résultats des audiométries vocale et tonale, son anamnèse et son besoin (auditif) sont expliqués au client.</p> <p>Critères d'évaluation:</p> <p>Les résultats sont compréhensibles, adaptés au client et ne comportent pas de termes techniques. Le lien entre les besoins du client et les effets sur sa qualité de vie sont soulignés.</p>	<input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point		2	6	

Objectif évaluateur	1.3 Conseiller les clients, mener des entretiens de vente et exécuter des empreintes d'oreille	57	
	1.3.2 Présenter et recommander des modèles	12	
<p>Modèles:</p> <p>Le client a une vue d'ensemble des modèles possibles; les avantages et inconvénients de deux modèles entrant en ligne de compte selon ses besoins lui sont expliqués.</p> <p>Critères d'évaluation:</p> <p>Les explications et la présentation sont adaptées au client et elles sont compréhensibles. Le client comprend les explications.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point</p>	1	6
<p>Modèles:</p> <p>Le client a une vue d'ensemble des modèles possibles; les avantages et inconvénients de deux modèles entrant en ligne de compte selon ses besoins lui sont expliqués.</p> <p>Critères d'évaluation:</p> <p>Pour chacun des deux modèles visés, deux critères au moins (avantages et inconvénients) sont cités, compte tenu des besoins du client et du bénéfice qu'il en retire.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point</p>	2	6

3 points très satisfaisant 2 points satisfaisant 1 point incomplet 0 point insatisfaisant

Report des points :

<p>Modèles:</p> <p>Le client reçoit une vue d'ensemble des modèles possibles; les avantages et inconvénients de deux modèles entrant en ligne de compte selon ses besoins lui sont expliqués.</p> <p>Critères d'évaluation:</p> <p>Une recommandation est clairement formulée et justifiée de manière compréhensible.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point</p>		1	3	
1.3.3 Présenter et recommander des niveaux technologiques				15	
<p>Niveaux de performance:</p> <p>Expliquer de manière adaptée au client les avantages et les inconvénients de deux différents niveaux de performance lors de l'utilisation.</p> <p>Critères d'évaluation:</p> <p>Les explications et la présentation sont adaptées au client et elles sont compréhensibles. Le client comprend les explications.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point</p>		1	3	

<p>Niveaux de performance:</p> <p>Expliquer de manière adaptée au client les avantages et les inconvénients de deux différents niveaux de performance lors de l'utilisation.</p> <p>Critères d'évaluation:</p> <p>Le client a une vue d'ensemble d'au moins deux niveaux de performance. Les avantages et inconvénients d'au moins un niveau de performance sont reliés à l'utilisation par le client en fonction de ses besoins individuels.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point</p>		3	9	
<p>Niveaux de performance:</p> <p>Expliquer de manière adaptée au client les avantages et les inconvénients de deux différents niveaux de performance lors de l'utilisation.</p> <p>Critères d'évaluation:</p> <p>Une recommandation est clairement formulée et justifiée de manière compréhensible.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point</p>		1	3	

		1.3.5 Définir et recommander un système de fixation acoustique	6	
<p>Connexion acoustique:</p> <p>Une connexion acoustique est recommandée sur la base des critères audiologiques et anatomiques.</p> <p>Critères d'évaluation:</p> <p>Une recommandation adaptée au client est faite et celle-ci est justifiée et compréhensible par le client.</p>	<input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point		2	6
		1.3.6 Expliquer et recommander l'utilité d'un accessoire approprié	6	
<p>Accessoire:</p> <p>Expliquer l'utilité d'un accessoire approprié et formuler une recommandation.</p> <p>Critères d'évaluation:</p> <p>Un accessoire approprié au besoin auditif du client est présenté et son utilité est expliquée au client de manière claire.</p>	<input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point		1	3
<p>Accessoire:</p> <p>Expliquer l'utilité d'un accessoire approprié et formuler une recommandation.</p> <p>Critères d'évaluation:</p> <p>Une recommandation est formulée et justifiée de manière compréhensible.</p>	<input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point		1	3

3 points très satisfaisant 2 points satisfaisant 1 point incomplet 0 point insatisfaisant

Report des points :

		1.3.9 Réaliser une empreinte du conduit auditif	18	
<p>Tampon:</p> <p>Le tampon est adapté à la taille du conduit auditif et correctement placé dans celui-ci.</p> <p>Critères d'évaluation:</p> <p>La taille du tampon est adaptée au conduit auditif et sa position correcte protège le conduit auditif pour la prise d'empreinte</p>	<input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point		1	3
<p>Empreinte du conduit auditif:</p> <p>Empreinte correcte du conduit auditif sans bulles d'air et parfaitement formée avec le deuxième coude. Retrait de l'empreinte à l'aide de l'aération du conduit auditif.</p> <p>Critères d'évaluation:</p> <p>Prise en compte des directives de sécurité de d'hygiène, empreinte uniforme de l'oreille externe complète et utilisable avec deuxième coude complet, cymba et crus helicis sans bulles d'air. Masse entièrement durcie retirée après aération du conduit auditif.</p>	<input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point		4	12

3 points très satisfaisant 2 points satisfaisant 1 point incomplet 0 point insatisfaisant

Report des points :

<p>Otoscopie:</p> <p>Contrôle du positionnement du tampon et contrôle final après retrait de l'empreinte.</p> <p>Critères d'évaluation:</p> <p>Le positionnement du tampon est contrôlé par otoscopie en tenant compte des directives de sécurité et d'hygiène. Un contrôle final est réalisé.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point</p>		1	3	
<p>Objectif évaluateur</p>	<p>1.4 Constituer un dossier client et remplir des tâches administratives selon les instructions</p>			15	
	<p>1.4.1 Constituer un dossier client et documenter les données de mesure</p>			9	
<p>Devis:</p> <p>Etablir un devis et l'expliquer au client.</p> <p>Critères d'évaluation:</p> <p>Le devis est complet (appareil auditif, otoplastique, accessoires, prestations) et clairement expliqué au client.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point</p>		2	6	
<p>Planifier les prochaines étapes:</p> <p>Brièvement expliquer au client le déroulement de la prise en charge et convenir d'un nouveau rendez-vous.</p> <p>Critères d'évaluation:</p> <p>Le déroulement est adapté au client, clairement expliqué et un nouveau rendez-vous est convenu avec lui. Le client sait sur quoi portera le rendez-vous suivant.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point</p>		1	3	

3 points très satisfaisant 2 points satisfaisant 1 point incomplet 0 point insatisfaisant

Report des points :

		1.4.2 Assurer les tâches administratives relatives aux interlocuteurs extérieurs	6	
<p>Commande:</p> <p>Commander le système auditif, le système de fixation et éventuellement les accessoires.</p> <p>Critères d'évaluation:</p> <p>La commande est basée sur la solution recommandée, elle est complète et correcte.</p>	<input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point		1	3
<p>Demande auprès de l'assurance:</p> <p>Déposer avec le client une demande de participation aux frais auprès de l'assurance.</p> <p>Critères d'évaluation:</p> <p>La demande est établie avec le client sur le formulaire approprié, elle est complète et contient toutes les données nécessaires.</p>	<input type="checkbox"/> 3 points <input type="checkbox"/> 2 points <input type="checkbox"/> 1 point <input type="checkbox"/> 0 point		1	3
Total des points				174

3 points très satisfaisant 2 points satisfaisant 1 point incomplet 0 point insatisfaisant