

Prüfungsprotokoll vorgegebene praktische Arbeit (VPA) - Position 1: Ermitteln der Kundenbedürfnisse und Verkaufen von Hörsystemen

Name/Vorname Kandidat/in		Name Expert/in 1	
Geburtsdatum		Unterschrift Expert/in 1	
Prüfungsort		Name Expert/in 2	
Prüfungsdatum		Unterschrift Expert/in 2	
Beginn der Prüfung		Gesundheitsfrage gestellt	
Ende der Prüfung		ID kontrolliert	

Die Bewertung erfolgt mit folgendem Bewertungsschlüssel:

Vollständig erfüllt	3 Punkte
Hauptsächlich erfüllt (>50%)	2 Punkte
Ungenügend erfüllt (<50%)	1 Punkt
Nicht erfüllt	0 Punkte

	Maximale Punkte	Erreichte Punkte	Gewichtung			Punkte mit Gewichtung
Unterposition 1.1:	33	_____	30%			_____
Unterposition 1.2:	69	_____	30%	Erreichte Punkte	X Gewichtung	_____
Unterposition 1.3:	57	_____	30%	Maximale Punkte		_____
Unterposition 1.4:	15	_____	10%			_____
						Total _____

Beurteilungskriterien	Bewertung	Bemerkungen und Begründung für Punkteabzug	Punkte/Note		
			Multiplikator	Maximal erreichbar	erreicht
Leistungsziel	1.1	Kundenbedürfnisse ermitteln und auswerten		33	
	1.1.5	Situation der Kundin und des Kunden im Gespräch erfassen		27	
Erstkontakt Erstkontakt wird effizient und kundenorientiert hergestellt. Bewertungskriterien: Freundliche Begrüßung, Ablauf des Termines effizient und korrekt erklärt	<input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.		1	3	
Medizinische Anamnese: Medizinische Besonderheiten, welche für die HG Beratung und Anpassung wichtig sind werden effizient und ausreichend erfragt. Bewertungskriterien: Einsatz der richtigen Fragetechnik (geschlossene Fragen). Medizinische Besonderheiten, relevant für die Hörsystemanpassung, werden ausreichend / relevant erfragt: z.B. Tinnitus, OP, Erkrankungen, Ohrenschmalz, Allergien, schwankendes Gehör, Schwitzen...	<input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.		2	6	

<p>Erfahrungen mit HG: Kunde wird nach Erfahrung mit Hörsystemen und der Art der Erfahrung gefragt.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.</p>		1	3	
<p>Besonderheiten der Umwelt: Besonderheiten der sozialen Umwelt des Kunden, welche für die HG Beratung und Anpassung wichtig sind, werden effizient und ausreichend abgeklärt. Bewertungskriterien: Einsatz der richtigen Fragetechnik (offene Fragen). Besonderheiten der Umwelt, relevant für die Hörsystemanpassung, werden ausreichend erfragt, z.B. Hobbies, Familiensituation, Beruf, Kommunikationsanspruch</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.</p>		2	6	

<p>Individueller (Hör)bedarf: Der individuelle (Hör)bedarf des Kunden, welcher für die HG Beratung und Anpassung wichtig ist, wird effizient und ausreichend abgeklärt. Bewertungskriterien: Einsatz der richtigen Fragetechnik (offene Fragen), Wünsche und Bedarf des Kunden wird ausreichend, verständlich und kundenspezifisch erfragt, zum Beispiel Ästhetik, Wünsche Bedienung, Einsatzgebiet, Hörpräferenzen... und die gewünschten Situationen/Hörwünsche werden durch Nachfragen jeweils konkretisiert.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.</p>		2	6	
<p>Frage- und Gesprächstechnik: Der Kunde wird durch Einsatz der geeigneten Fragetechnik und aktives Zuhören geführt, so dass die benötigten Informationen effizient und ausreichend ermittelt werden können. Bewertungskriterien: Geht auf Kunden ein und praktiziert aktives Zuhören (Spiegeln, Zusammenfassen des Verstandenen, Bestätigen...) und setzt offene und geschlossene Fragetechnik situationsspezifisch ein.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.</p>		1	3	

Leistungsziel	1.1.6 Situation des äusseren Ohrs erfassen		6		
Otoskopie: Begutachtung des äusseren Ohres. Bewertungskriterien: Das äussere Ohr wird unter Beachtung der Hygiene- und Sicherheitsrichtlinien begutachtet.	<input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.		1	3	
Otoskopie: Begutachtung des äusseren Ohres Bewertungskriterien: Das äussere Ohr wird komplett und korrekt auf beiden Seiten begutachtet.	<input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.		1	3	

Leistungsziel	1.2	Hörtests computergestützt durchführen, auswerten und die Resultate der Kundin oder dem Kunden erklären	69	
	1.2.1	Stimmgabeltests gemäss Weber und Rinne fachgerecht durchführen	6	
<p>Stimmgabeltest Weber:</p> <p>In den Stimmgabeltest Weber wird kundengerecht eingewiesen und dieser wird fachgerecht durchgeführt.</p> <p>Bewertungskriterien:</p> <p>Der Kunde kann aufgrund einer kundenorientierten Einweisung richtig reagieren und die Durchführung des Tests ist fachlich korrekt.</p>	<input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.		1	3
<p>Stimmgabeltest Rinne:</p> <p>In den Stimmgabeltest Weber wird kundengerecht eingewiesen und dieser wird fachgerecht durchgeführt.</p> <p>Bewertungskriterien:</p> <p>Der Kunde kann aufgrund einer kundenorientierten Einweisung richtig reagieren und die Durchführung des Tests ist fachlich korrekt.</p>	<input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.		1	3

1.2.2 Vollständiges Tonaudiogramm erstellen		27	
<p>Einführung in die Audiometrie:</p> <p>Dem Kunden wird kundengerecht eine Übersicht über den Ablauf der Messung geben und das grobe Vorgehen erklärt.</p> <p>Bewertungskriterien:</p> <p>Durch das Vermeiden von Fachsprache versteht der Kunde den Ablauf.</p>	<input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.	1	3
<p>Tonaudiogramm</p> <p>Die LL wird vollständig, fachgerecht und effizient durchgeführt.</p> <p>Bewertungskriterien:</p> <p>Der Kunde wird verständlich eingewiesen und kann daher richtig reagieren. Das Messergebnis ist durch die richtige Wahl der Tonart, Frequenzen, Kopfhörerplatzierung und Messgeschwindigkeit korrekt und für die Hörgeräteanpassung ausreichend.</p>	<input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.	2	6
<p>Tonaudiogramm:</p> <p>Die KL wird vollständig, fachgerecht und effizient durchgeführt.</p> <p>Bewertungskriterien:</p> <p>Der Kunde wird verständlich eingewiesen und kann daher richtig reagieren. Das Messergebnis ist durch die richtige Wahl der Tonart, Frequenzen, Kopfhörerplatzierung und Messgeschwindigkeit korrekt und für die Hörgeräteanpassung ausreichend.</p>	<input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.	2	6

3 Pkt. vollständig erfüllt; 2 Pkt. hauptsächlich erfüllt; 1 Pkt. ungenügend erfüllt; 0 Pkt. nicht erfüllt

<p>Tonaudiogramm: Die UCL wird vollständig, fachgerecht und effizient durchgeführt. Bewertungskriterien: Der Kunde wird verständlich eingewiesen und kann daher richtig reagieren. Das Messergebnis ist durch die richtige Wahl der Tonart, Frequenzen, Kopfhörerplatzierung und Messgeschwindigkeit korrekt und für die Hörgeräteanpassung ausreichend.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.</p>		2	6	
<p>Überhören: Ein mögliches Überhören wird erkannt und verhindert. Bewertungskriterien: Bei der KL -Messung wird der Kunde auf die Möglichkeit hingewiesen oder aufgrund der Reaktion des Kunden fachlich korrekt reagiert. Mögliche Messfehler durch Überhören werden erkannt und durch Vertäubung das korrekte Messergebnis ermittelt.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.</p>		2	6	
1.2.4 Testergebnisse überprüfen und Fehlerquellen eliminieren				6	
<p>Erkennt Messfehler/Ungenauigkeit bei der Messung der UCL/LL im TA und korrigiert Messung durch Wiederholung. Bewertungskriterien: Nach Erkennen des Messfehlers wird fachlich korrekt reagiert und die Messung korrigiert.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.</p>		2	6	

3 Pkt. vollständig erfüllt; 2 Pkt. hauptsächlich erfüllt; 1 Pkt. ungenügend erfüllt; 0 Pkt. nicht erfüllt

Übertrag Punkte:

1.2.3 Sprachaudiometrie durchführen		18	
<p>Sprachaudiometrie: Der HV für Sprache wird vollständig, fachgerecht und effizient durchgeführt. Bewertungskriterien: Der Kunde wird verständlich eingewiesen und kann daher richtig reagieren. Das Messergebnis ist durch die richtige Wahl des Messsignals, der korrekten Kopfhörerplatzierung und der fachgerechten Pegelwahl für die Hörgeräteanpassung aussagekräftig und geeignet wie auch effizient ermittelt.</p>	<input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.	2	6
<p>Sprachaudiometrie: Die UCL für Sprache wird vollständig, fachgerecht und effizient durchgeführt. Bewertungskriterien: Der Kunde wird verständlich eingewiesen und kann daher richtig reagieren. Das Messergebnis ist durch die richtige Wahl des Messsignals, der korrekten Kopfhörerplatzierung und der fachgerechten Pegelwahl für die Hörgeräteanpassung aussagekräftig und geeignet wie auch effizient ermittelt.</p>	<input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.	2	6

<p>Sprachaudiometrie: Der DV wird vollständig, fachgerecht und effizient durchgeführt. Bewertungskriterien: Der Kunde wird verständlich eingewiesen und kann daher richtig reagieren. Das Messergebnis ist durch die richtige Wahl des Messsignals, der korrekten Kopfhörerplatzierung und der fachgerechten Pegelwahl für die Hörgeräteanpassung aussagekräftig und geeignet wie auch effizient ermittelt.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.</p>		2	6	
1.2.5		Persönliches Resümee und Schlussfolgerungen ziehen		6	
<p>Dokumentation: Das Ergebnis aus Anamnese, Bedarfsermittlung, Otoskopie, Stimmgabeltest, Ton- und Sprachaudiometrie wird dokumentiert. Bewertungskriterien: Ergebnisse sind vollständig und für eine andere Fachperson nachvollziehbar dokumentiert.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.</p>		2	6	

		1.2.6 Ergebnisse der Kundin und dem Kunden erklären		6	
<p>Ergebnisse erklären</p> <p>Die Ergebnisse aus der Ton- und Sprachaudiometrie werden dem Kunden in Zusammenhang mit seiner Anamnese und dem (Hör)bedarf erklärt.</p> <p>Bewertungskriterien:</p> <p>Die Ergebnisse werden verständlich und kundengerecht unter Vermeidung von Fachbegriffen erklärt. Es wird ein Zusammenhang zu den Bedürfnissen des Kunden und die Auswirkungen auf seine Lebensqualität hergestellt.</p>	<input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.		2	6	
Leistungsziel		1.3 Kundinnen und Kunden beraten, Verkaufsgespräche führen und Ohrabformungen durchführen		57	
		1.3.2 Bauformen präsentieren und empfehlen			
<p>Bauformen:</p> <p>Dem Kunden wird eine Übersicht über die möglichen Bauformen präsentiert und die Vor- und Nachteile aufgrund des Kundenbedürfnisses für zwei Bauformen erklärt.</p> <p>Bewertungskriterien</p> <p>Die Erklärung und Präsentation ist kundengerecht und verständlich. Der Kunde kann die Erklärungen nachvollziehen.</p>	<input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.		1	3	

<p>Bauformen: Dem Kunden wird eine Übersicht über die möglichen Bauformen präsentiert und die Vor- und Nachteile aufgrund des Kundenbedürfnisses für zwei Bauformen erklärt.</p> <p>Bewertungskriterien: Es werden für zwei Bauformen mindestens zwei Kriterien (Vor-und/oder Nachteile) aufgrund des individuellen Kundennutzens und Bedürfnisses aufgezeigt.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.</p>		2	6	
<p>Bauformen: Dem Kunden wird eine Übersicht über die möglichen Bauformen präsentiert und die Vor- und Nachteile aufgrund des Kundenbedürfnisses für zwei Bauformen erklärt.</p> <p>Bewertungskriterien: Es wird eine klare Empfehlung ausgesprochen und dem Kunden gegenüber verständlich begründet.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.</p>		1	3	

		1.3.3 Technologiestufen erklären und empfehlen	15	
<p>Leistungsstufen: Vor- und Nachteile von zwei verschiedenen Leistungsstufen im Kundennutzen kundengerecht erklären</p> <p>Bewertungskriterien: Die Erklärung und Präsentation ist kundengerecht und verständlich. Der Kunde kann die Erklärungen nachvollziehen.</p>	<input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.		1	3
<p>Leistungsstufen: Vor- und Nachteile von zwei verschiedenen Leistungsstufen im Kundennutzen kundengerecht erklären</p> <p>Bewertungskriterien: Der Kunde erhält eine Übersicht von mindestens zwei Leistungsstufen. Es werden mindestens Vor- oder Nachteile von einer Leistungsstufe mit dem Kundennutzen abgestimmt auf die individuellen Kundenbedürfnisse erklärt.</p>	<input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.		3	9

<p>Leistungsstufen:</p> <p>Vor- und Nachteile von zwei verschiedenen Leistungsstufen im Kundennutzen kundengerecht erklären.</p> <p>Bewertungskriterien:</p> <p>Es wird eine klare Empfehlung ausgesprochen und dem Kunden gegenüber verständlich begründet.</p>	<input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.		1	3	
1.3.5 Akustische Ankopplung festlegen und empfehlen				6	
<p>Akustische Ankopplung:</p> <p>Es wird aufgrund der audiologischen und anatomischen Kriterien eine akustische Ankopplung begründet empfohlen.</p> <p>Bewertungskriterien:</p> <p>Es wird eine kundenspezifisch passende Empfehlung ausgesprochen und diese kundengerecht und verständlich für den Kunden begründet.</p>	<input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.		2	6	
1.3.6 Nutzen von geeignetem Zubehör erklären und empfehlen				6	
<p>Zubehör:</p> <p>Geeignetes Zubehör und dessen Nutzen erklären und eine Empfehlung aussprechen.</p> <p>Bewertungskriterien:</p> <p>Es wird ein passendes Zubehör für den Hörbedarf des Kunden präsentiert, empfohlen und dessen Nutzen für den Kunden verständlich erklärt.</p>	<input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.		1	3	

3 Pkt. vollständig erfüllt; 2 Pkt. hauptsächlich erfüllt; 1 Pkt. ungenügend erfüllt; 0 Pkt. nicht erfüllt

Übertrag Punkte:

<p>Zubehör: Geeignetes Zubehör und dessen Nutzen erklären und eine Empfehlung aussprechen. Bewertungskriterien: Es wird eine Empfehlung ausgesprochen und diese dem Kunden verständlich begründet.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.</p>		1	3	
1.3.9		Ohrabformung durchführen	18		
<p>Tamponade: Tamponade an die GG Grösse angepasst und fachgerecht in den GG positioniert. Bewertungskriterien: Grösse der Tamponade an den GG angepasst und für die benötigte Abformung TF durch richtige Positionierung geschützt.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.</p>		1	3	

<p>Ohrabformung: Nehmen einer fachgerechten Ohrabformung ohne Lufteinschlüsse und mit zweitem Knick vollständig abgeformt. Entfernen der Ohrabformung mit Belüftung des Gehörganges. Bewertungskriterien: Berücksichtigen der Sicherheits- und Hygienerichtlinien, vollständige und benutzbare Abformung des äusseren Ohres mit vollständigem zweitem Knick sowie Cymba und crus helicis ohne Lufteinschlüsse. Vollständig ausgehärtete Masse nach Belüftung des GG entnehmen.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.</p>		4	12	
<p>Otoskopie: Kontrolle der Positionierung der Tamponade und Schlusskontrolle nach Entnahme der Abformung. Bewertungskriterien: Die Positionierung der Tamponade wird mittels Otoskopie unter Einhaltung der Sicherheits- und Hygienerichtlinien kontrolliert und eine Schlusskontrolle durchgeführt.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.</p>		1	3	

Leistungsziel	1.4 Kundendossier erstellen und administrative Arbeiten nach Vorgabe ausführen	15	
	1.4.1 Kundendossier erstellen und Messdaten dokumentieren	9	
<p>Kostenvoranschlag</p> <p>Kostenvoranschlag erstellen und dem Kunden erklären.</p> <p>Bewertungskriterien:</p> <p>Der Kostenvoranschlag wird vollständig (HG, Otoplastik; Zubehör, Dienstleistung) erstellt und kundengerecht und verständlich erklärt.</p>	<input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.	2	6
<p>Weiteres Vorgehen:</p> <p>Dem Kunden wird der weitere Ablauf der Versorgung kurz aufgezeigt und ein nächster Termin vereinbart.</p> <p>Bewertungskriterien:</p> <p>Der weitere Ablauf wird kundengerecht und verständlich erklärt und es wird ein nächster Termin mit dem Kunden vereinbart. Der Kunde versteht was beim nächsten Termin gemacht wird.</p>	<input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.	1	3

		1.4.2 Administration mit externen Ansprechpartnern sicherstellen	6	
Bestellung: Hörsystem, akustische Ankopplung und allfälliges Zubehör bestellen. Bewertungskriterien: Die Bestellung wird aufgrund der empfohlenen Lösung fachgerecht und vollständig ausgeführt.	<input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.		1	3
Versicherungsantrag Gemeinsam mit der Kundin/dem Kunden einen Antrag an die Versicherung auf Kostenbeteiligung stellen. Bewertungskriterien: Der Antrag wird zusammen mit dem Kunden vollständig mit allen notwendigen Angaben mit dem korrekten Formular ausgefüllt.	<input type="checkbox"/> 3 Pkt. <input type="checkbox"/> 2 Pkt. <input type="checkbox"/> 1 Pkt. <input type="checkbox"/> 0 Pkt.		1	3
Total Punkte				174

3 Pkt. vollständig erfüllt; 2 Pkt. hauptsächlich erfüllt; 1 Pkt. ungenügend erfüllt; 0 Pkt. nicht erfüllt