

Position 1:

Ermitteln der Kundenbedürfnisse und Verkaufen von Hörsystemen
Anpassen von Hörsystemen

Unterposition 1.1:

Kommunikation mit dem Kunden

Name

Vorname

Kandidatennummer oder Etiketle

Datum

Zeit 60 Minuten für 17 Aufgaben

Bewertung

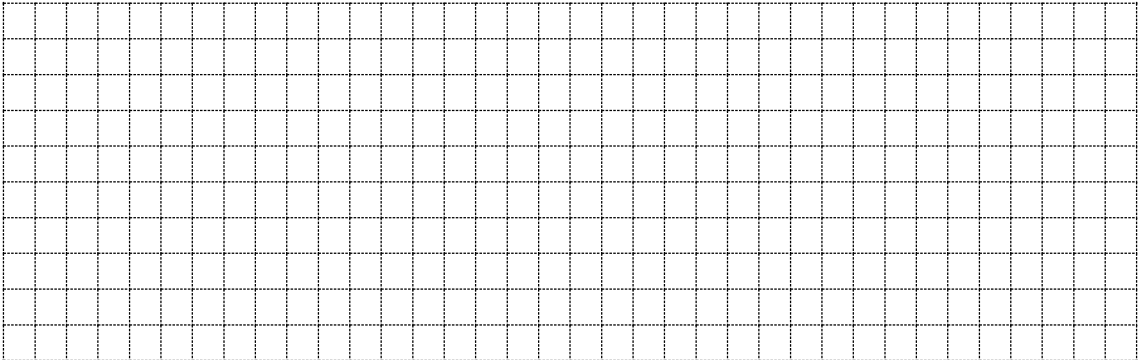
- Die maximal erreichbare Punktzahl ist bei jeder Aufgabe angegeben.
- Wird in einer Aufgabe eine bestimmte Anzahl Lösungen verlangt, ist die vorgegebene Anzahl verbindlich.
- Überzählige Antworten werden nicht bewertet.
- Bei der Bewertung der einzelnen Aufträge können $\frac{1}{2}$ Punkte vergeben werden.



Hilfsmittel Taschenrechner

Unterschrift der Experten/Expertinnen:	Maximale Punktezah	Erreichte Punktezah (zu übertragen auf das Endnotenblatt)
.....	52	

Sperrfrist: Diese Prüfungsaufgaben dürfen vor dem **1. September 2023 nicht** zu Übungszwecken verwendet werden.

Ausgangssituation 1		Anzahl Punkte	
		maximal	erreicht
Aufgabe 1 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) Begründen Sie Ihren Befund / Ihre Aussage in Stichworten. _____ _____		1 	

Ausgangssituation 1		Anzahl Punkte maximal erreicht	
Übertrag		5	
Aufgabe 3 Berechnen Sie den Gesamthörverlust von Frau Läubli. 		2	
Aufgabe 4 Nennen Sie den Diskriminationsverlust für die rechte und linke Seite: rechts: _____ links: _____		1	
Aufgabe 5 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 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	erreicht
Übertrag		9	
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div>  <p>OTOPLASTISCHES CENTRUM Datum: 19.05.2020 Referenz: Läubli Monika <input checked="" type="checkbox"/> Rechts <input checked="" type="checkbox"/> Links Termin: _____</p> </div> <div> <p>OC Otoplastisches Centrum GmbH Mellingenstr. 44, 5400 Baden Tel. 056 210 33 30 bestellung@ocgmbh.ch www.ocgmbh.ch</p> </div> <div> <p>Bitte leer lassen</p> <p>Absender: _____</p> <p>Zuständig: der Akustiker</p> </div> </div> <div style="margin-top: 10px;"> <p>Typ</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <input checked="" type="checkbox"/> MicroMould für externe Hörer <input checked="" type="checkbox"/> Ausgefüllt <input type="checkbox"/> Folie <input type="checkbox"/> Hörer eingebettet <small>(unbedingt Originalhörer anlegen)</small> <input checked="" type="checkbox"/> Fabrikat: GN ReSound Linx Quattro <input checked="" type="checkbox"/> Hörer Typ/Stärke: MP- Hörer </div> <div> <input type="checkbox"/> HdO-Otolastik mit Schlauch <input type="checkbox"/> Ausgefüllt <input type="checkbox"/> Folie </div> <div> <input type="checkbox"/> Otoplastik als Schlauchhalterung <input type="checkbox"/> CI-Halterung <input type="checkbox"/> CROS-Halterung <input type="checkbox"/> Targarnitur </div> </div> <p>Form</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <input type="checkbox"/> CIC <input checked="" type="checkbox"/> Stöpsel <input type="checkbox"/> Spange kurz <input type="checkbox"/> Spange lang <input type="checkbox"/> Ring (skelettiert) <input type="checkbox"/> Kralle <input type="checkbox"/> Kralle/Spange <input type="checkbox"/> Schale </div> <div> <p>Gehörgang</p> <p>Länge: <input type="checkbox"/> Lang <input checked="" type="checkbox"/> Mittel <input type="checkbox"/> Kurz</p>  <p><input type="checkbox"/> Lang <input checked="" type="checkbox"/> Mittel <input type="checkbox"/> Kurz</p> </div> <div> <p>Gehörgangsform</p> <div style="display: grid; grid-template-columns: repeat(4, 1fr); gap: 5px;"> <div><input checked="" type="checkbox"/> Standard</div> <div><input type="checkbox"/> Kfmg</div> <div><input type="checkbox"/> Step</div> <div><input type="checkbox"/> Hebelhorn</div> <div><input type="checkbox"/> IROS</div> <div><input type="checkbox"/> Flaschenhals</div> <div><input type="checkbox"/> Shark-Bite</div> <div><input type="checkbox"/> HCKA</div> </div> </div> </div> <p>Ausführung:</p> <input checked="" type="checkbox"/> filigran <input type="checkbox"/> elegant <input type="checkbox"/> massiv </div> <div style="margin-top: 10px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <p>Material</p> <input type="checkbox"/> Acryl, LPH <input type="checkbox"/> Silikon <input type="checkbox"/> 60 shore <input type="checkbox"/> 40 shore <input type="checkbox"/> Thermotec <input type="checkbox"/> Titan </div> <div> <p>Bohrung (Belüftung)</p> <p>R: 2.5mm L: 2.5mm Länge: _____</p> <p>Ausziehaden</p> <input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein (Standard) <small>(Form CIC, Ausziehaden Standard)</small> </div> <div> <p>Schallführung</p> <input type="checkbox"/> Winkel, klein <input type="checkbox"/> Winkel, gross <input type="checkbox"/> Hornwinkel <input type="checkbox"/> Schlauch <input type="checkbox"/> 2 x 4,0 mm <input type="checkbox"/> 2 x 3,3 mm (Normal) <input type="checkbox"/> 2 x 3,1 mm <input type="checkbox"/> Dünnschlauch <input type="checkbox"/> mit Halterung <input type="checkbox"/> geklebt </div> </div> <div style="margin-top: 10px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <p>Gewebe</p> <input type="checkbox"/> Sehr weich <input type="checkbox"/> Weich <input checked="" type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Hart </div> <div> <p>Abdichtung</p> <input checked="" type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Leicht <input type="checkbox"/> Dicht <input type="checkbox"/> Sehr dicht </div> <div> <p>Oberfläche</p> <input checked="" type="checkbox"/> Poliert <input type="checkbox"/> Lackiert <input type="checkbox"/> Silikonbeschichtet <input type="checkbox"/> Vergoldet </div> </div> <div style="margin-top: 10px;"> <p>Einfärben</p> <p>R: _____ L: _____</p> <p>Glitzer</p> <p>Farbe: _____</p> <p>Strasssteine</p> <p>Anzahl pro Seite: _____ Farbe: _____</p> <p>Grösse: <input type="checkbox"/> 2 mm <input type="checkbox"/> 3 mm <input type="checkbox"/> 4 mm</p> </div> </div> <div style="margin-top: 10px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <p>Laserbeschriftung: Bitte in Blockschrift ausfüllen</p> <p>Links:</p> <p>1. Zeile (max. 10 Zeichen) _____</p> <p>2. Zeile (max. 10 Zeichen) _____</p> <p>Rechts:</p> <p>1. Zeile (max. 10 Zeichen) _____</p> <p>2. Zeile (max. 10 Zeichen) _____</p> </div> <div> <p>Bemerkungen:</p> </div> </div> </div> <div style="text-align: center; background-color: #333; color: white; padding: 5px; margin-top: 10px;"> OC Otoplastisches Centrum GmbH </div> </div>			
Aufgabe 6 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. a) Durch welche pathologische Veränderung kann diese Rötung hervorgerufen werden? _____ b) Welche Modifikation an der akustischen Ankoppelung kann diese Beschwerden beheben? Vervollständigen Sie dazu den oben abgebildeten Bestellschein. _____		1	
		1	
Übertrag		11	

Ausgangssituation 1		Anzahl Punkte		
		maximal	erreicht	
Übertrag		11		
Aufgabe 7 Anstatt der von Ihnen bestellten Otoplastik hat der Lieferant eine Folienotoplastik geliefert. Welche akustische Veränderung ergibt sich dadurch für Frau Läubli? _____ _____		1		
Augabe 8 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 Pfarrei-zentrums. 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		
Fortsetzung auf nächster Seite				
Übertrag		16		

Ausgangssituation 1			Anzahl Punkte	
			maximal	erreicht
Übertrag			16	
Fortsetzung der Aufgabe 8			4	
	Features	Begründung		
3.				
4.				
Aufgabe 9			1	
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.				
<hr/>			1	
Begründung:			1	
<hr/>				
<hr/>				
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>- _____</p> <p>_____</p> <p>- _____</p> <p>_____</p> <p>- _____</p> <p>_____</p> <p>- _____</p> <p>_____</p>		4																
<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>_____</p>		1																
<p>Aufgabe 10</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></td></tr><tr><td>2</td><td></td><td>Sie haben mich angelogen.</td></tr><tr><td>3</td><td>Selbstoffenbarungsohr</td><td></td></tr><tr><td>4</td><td></td><td>Sorgen Sie dafür, dass die ich besser höre und es nicht zu laut ist.</td></tr></table>			Ohr	Beispiel empfangene Botschaft	1	Sachohr		2		Sie haben mich angelogen.	3	Selbstoffenbarungsohr		4		Sorgen Sie dafür, dass die ich besser höre und es nicht zu laut ist.	4	
	Ohr	Beispiel empfangene Botschaft																
1	Sachohr																	
2		Sie haben mich angelogen.																
3	Selbstoffenbarungsohr																	
4		Sorgen Sie dafür, dass die ich besser höre und es nicht zu laut ist.																
Übertrag		31																

Ausgangssituation 2		Anzahl Punkte						
		maximal	erreicht					
Übertrag		39						
Aufgabe 14 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 type="checkbox"/> 500, 1000, 2000 und 4000Hz <input type="checkbox"/> 500, 1000, 2000 und 3000, 4000 und 6000Hz		1						
Aufgabe 15 Nennen Sie in Stichworten zwei konkrete Situationen, in welchen Herr Hunziker im Vergleich zu einem Kunden mit einem binauralen Hörverlust wesentlich mehr Mühe hat. _____ _____		2						
Aufgabe 16 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: _____ Massnahme 2: _____ 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></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>		Krankheitsbild	Resultat Tonaudiometrie					1
Krankheitsbild	Resultat Tonaudiometrie							

