

2019

Qualifikationsverfahren  
**Hörsystemakustikerin /  
Hörsystemakustiker EFZ**

Vorgegebene praktische Arbeit VPA

**Pos. 1: Ermitteln der Kundenbedürfnisse und Verkauf von Hörsystemen**

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

**Zeit:** Position 1 4 Std.

**Hilfsmittel:** Lerndokumentation, Unterlagen ÜK, Schreibutensilien, Taschenrechner, andere Hilfsmittel gemäss Prüfungsaufgebot

**Notenskala**

**Position 1**

Ermitteln der Kundenbedürfnisse und Verkauf von Hörsystemen

<b>Maximale Punktezahl:</b>		<b>100</b>			
95.0	-	100.0 Punkte	=	Note	6.0
85.0	-	94.5 Punkte	=	Note	5.5
75.0	-	84.5 Punkte	=	Note	5.0
65.0	-	74.5 Punkte	=	Note	4.5
<b>55.0</b>	-	<b>64.5 Punkte</b>	=	<b>Note</b>	<b>4.0</b>
45.0	-	54.5 Punkte	=	Note	3.5
35.0	-	44.5 Punkte	=	Note	3.0
25.0	-	34.5 Punkte	=	Note	2.5
15.0	-	24.5 Punkte	=	Note	2.0
5.0	-	14.5 Punkte	=	Note	1.5
0.0	-	4.5 Punkte	=	Note	1.0

2019

**Hörsystemakustikerin /  
Hörsystemakustiker EFZ**

Praktische Arbeit

**Pos. 1: Ermitteln der Kundenbedürfnisse und Verkauf von Hörsystemen**

### **Ausgangssituation**

Als Lernende/Lernender Hörsystemakustikerin/Hörsystemakustiker im 3. Ausbildungsjahr nehmen Sie Kundentermine selbständig wahr.

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

Die Kundin/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 4 Stunden Zeit. Sie teilen sich Ihre Zeit selbst sinnvoll ein. Achten Sie darauf, dass Sie die folgenden Aufträge ausführen. Bereiten Sie sich Ihren Arbeitsplatz vor!

1. Sie begrüßen die Kundin/den Kunden, erfassen ihre/seine Koordinaten 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 der Kundin/dem Kunden die Ergebnisse der Höranalyse vollständig sowie kundengerecht und gehen auf die Kundin/den Kunden ein. Sie geben der Kundin/dem Kunden einen Überblick über die möglichen Hörlösungen bezüglich Bauformen und Technologiestufen. Erklären Sie mind. 2 Bauformen mit Vor- und Nachteilen im Kundennutzen. Leiten Sie aufgrund der Kundenbedürfnisse den Nutzen der Hörlösungen für mindestens 2 Leistungsstufen her. Sprechen Sie eine klare Empfehlung für die Technologiestufe und die Bauform aus.

3. Empfehlen Sie der Kundin/dem Kunden aufgrund der audiologischen Kriterien die geeignete akustische Ankopplung ans Ohr.
4. Erklären Sie mit Nutzenargumentation ein geeignetes Zubehör für Ihre Kundin/Ihren Kunden und sprechen Sie eine Empfehlung aus.
5. Nehmen Sie bei Ihrer Kundin/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/Expertinnen ab.
7. Erstellen Sie einen Kostenvoranschlag und erklären Sie den Kostenvoranschlag sowie das weitere Vorgehen Ihrer Kundin/Ihrem Kunden vollständig und verständlich. Beantragen Sie zusammen mit Ihrer Kundin/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 eine nicht involvierte Fachkollegin/ein nicht involvierter Fachkollege die Kundin/den Kunden jederzeit übernehmen und fachgerecht betreuen kann. Beachten Sie dabei die gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften über den Datenschutz.

Die Prüfung wird durch zwei Prüfungsexpertinnen/Prüfungsexperten begleitet. Dabei stellt sich eine Prüfungsexpertin/ein Prüfungsexperte als Kundin/Kunde zur Verfügung. Die zweite Prüfungsexpertin/der zweite Prüfungsexperte beobachtet und protokolliert Ihr Vorgehen und Ihre Tätigkeiten während der gesamten Prüfung.

Am Ende der Prüfung geben Sie den Prüfungsexpertinnen/Prüfungsexperten 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.

**Bewertet werden folgende Handlungskompetenzen (HK) und Leistungsziele (LZ):**

<b>HK1.1 Kundenbedürfnisse ermitteln und auswerten</b>	<b>30 Punkte</b>
LZ 1.1.5 - Situationen der Kundin und des Kunden im Gespräch erfassen	23 Punkte
LZ 1.1.6 - Situation des äusseren Ohrs erfassen	7 Punkte
<b>HK 1.2 Hörtests computergestützt durchführen, auswerten und die Resultate der Kundin oder dem Kunden erklären</b>	<b>30 Punkte</b>
LZ 1.2.1 - Stimmgabeltests gemäss Weber und Rinne fachgerecht durchführen	2 Punkte
LZ 1.2.2 - Vollständiges Tonaudiogramm erstellen	13 Punkte
LZ 1.2.3 - Sprachaudiometrie durchführen	6 Punkte
LZ 1.2.4 - Testergebnisse überprüfen und Fehlerquellen eliminieren	1 Punkte
LZ 1.2.5 - Persönliches Resümee und Schlussfolgerungen ziehen	2 Punkte
LZ 1.2.6 - Ergebnisse der Kundin und dem Kunden erklären	6 Punkte
<b>HK 1.3 Kundinnen und Kunden beraten, Verkaufsgespräche führen und Ohrenabformungen durchführen</b>	<b>30 Punkte</b>
LZ 1.3.2 - Bauformen präsentieren und empfehlen	5 Punkte
LZ 1.3.3 - Technologiestufen erklären und empfangen	10 Punkte
LZ 1.3.5 - Akustische Ankoppelung festlegen und empfehlen	3 Punkte
LZ 1.3.6 - Nutzen von geeignetem Zubehör erklären und empfehlen	3 Punkte
LZ 1.3.9 - Ohrabformungen durchführen	9 Punkte
<b>HK 1.4 Kundendossier erstellen und administrative Arbeiten nach Vorgabe ausführen</b>	<b>10 Punkte</b>
LZ 1.4.1 - Kundendossier erstellen und Messdaten dokumentieren	6 Punkte
LZ 1.4.2 - Administration mit externen Ansprechpartnern sicherstellen	4 Punkte
<b>Total</b>	<b>100 Punkte</b>
<b>Position 1</b>	

2019

Qualifikationsverfahren  
**Hörsystemakustikerin /  
Hörsystemakustiker EFZ**

Vorgegebene praktische Arbeit VPA

**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

**Notenskala**

**Position 2**

Anpassen von Hörsystemen

<b>Maximale Punktezahl:</b>			<b>100</b>			
95.0	-	100.0	Punkte	=	Note	6.0
85.0	-	94.5	Punkte	=	Note	5.5
75.0	-	84.5	Punkte	=	Note	5.0
65.0	-	74.5	Punkte	=	Note	4.5
<b>55.0</b>	-	<b>64.5</b>	<b>Punkte</b>	=	<b>Note</b>	<b>4.0</b>
45.0	-	54.5	Punkte	=	Note	3.5
35.0	-	44.5	Punkte	=	Note	3.0
25.0	-	34.5	Punkte	=	Note	2.5
15.0	-	24.5	Punkte	=	Note	2.0
5.0	-	14.5	Punkte	=	Note	1.5
0.0	-	4.5	Punkte	=	Note	1.0

2019

**Hörsystemakustikerin /  
Hörsystemakustiker EFZ**

Praktische Arbeit

**Position 2: Anpassen von Hörsystemen**

**Ausgangssituation**

Sie haben für Ihre Kundin/Ihren Kunden vom Vormittag, bei welchem Sie selbst die Höranalyse und Beratung durchgeführt haben, nun den Anpasstermin in Ihrer Agenda. Die Kundin/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 der Kundin/des Kunden, Höranalyse und Ihre eigene Dokumentation aus dem Hörtesttermin liegen Ihnen vor.

Die Kundin/der Kunde kommt nach einigen Tragetagen zu Ihnen ins Fachgeschäft und bringt gleichzeitig das Hörsystem des Nachbarn mit. Sie/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 die Kundin/der Kunde auf die Trageerfahrung mit den von Ihnen angepassten Hörsystemen ein und schildert Ihnen ein Problem, welches sie/er mit den Hörsystemen hat. Nach Klärung der Funktionsfähigkeit der angepassten Hörsystemen möchte die Kundin/der Kunde die Hörsysteme behalten.

## Auftrag

Sie haben für folgende Aufträge 4 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 der Kundin/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 eine unerfahrene Kundin/einen unerfahrenen Kunden ein.
2. Damit Sie die Geräte für die Kundin/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 der Kundin/des Kunden:

3. Nach der Begrüßung passen Sie die Hörsysteme fachlich korrekt per InSitu auf den Hörverlust der Kundin/des Kunden an.
4. Danach führen Sie eine strukturierte Feinanpassung aufgrund der subjektiven Eindrücke der Kundin/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 die Kundin/den Kunden in Bezug auf die Stromversorgung der Hörsysteme. Die Kundin/der Kunde muss im Anschluss in der Lage sein, die Systeme selbständig zu bedienen. Erklären Sie der Kundin/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.

Die Kundin/der Kunde hat das Hörsystem des Nachbarn dabei:

9. Die Kundin/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. 2) und deren mögliche Ursachen.

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

Nach einigen Tragetagen schildert die Kundin/der Kunde ein Problem mit den angepassten Hörsystemen:

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

Die Kundin/der Kunde möchte die Hörsysteme behalten:

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

Erstellen Sie ein strukturiertes, vollständiges und nachvollziehbares Kundendossier, damit eine nicht involvierte Fachkollegin/ein nicht involvierter Fachkollege die Kundin/den Kunden jederzeit übernehmen und fachgerecht betreuen kann.

Beachten Sie dabei die gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften über den Datenschutz.

Die Prüfung wird durch zwei Prüfungsexpertinnen/Prüfungsexperten begleitet. Dabei stellt sich eine Prüfungsexpertin/ein Prüfungsexperte als Kundin/Kunde zur Verfügung. Die zweite Prüfungsexpertin/der zweite Prüfungsexperte beobachtet und protokolliert Ihr Vorgehen und Ihre Tätigkeiten während der gesamten Prüfung.

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

- Vollständiges Kundendossier mit persönlichen Daten angepasste Hörsysteme, angepasstes Zubehör, korrigierte Feinanpassungsprobleme, Hörerfolgsmessungen 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



**Bewertet werden folgende Handlungskompetenzen (HK) und Leistungsziele (LZ):**

<b>HK 2.1 Arbeitsschritte planen und Kundentermine vorbereiten</b>	<b>10 Punkte</b>
LZ 2.1.2 - Kundentermine vorbereiten	10 Punkte
<b>HK 2.2 Hörsysteme und Zubehör computergestützt kundenspezifisch anpassen sowie Kundinnen und Kunden instruieren</b>	<b>30 Punkte</b>
LZ 2.2.1 - Messungen und Anpassungen vornehmen	10 Punkte
LZ 2.2.2 - Feinjustierung vornehmen	9 Punkte
LZ 2.2.3 - Zubehör / Zusatzartikel systemspezifisch anpassen	2 Punkte
LZ 2.2.5 - Kundinnen und Kunden instruieren	9 Punkte
<b>HK 2.3 Erfolgsmessungen und Nachkontrollen durchführen</b>	<b>30 Punkte</b>
LZ 2.3.2 - Sprachaudiometrie durchführen und auswerten	24 Punkte
LZ 2.3.3 - Ergebnisse bewerten und weitere Feineinstellungen beim Hörsystem vornehmen	6 Punkte
<b>HK 2.4 Funktionskontrollen und Dienstleistungsarbeiten am Hörsystem durchführen</b>	<b>20 Punkte</b>
LZ 2.4.1 - Funktionskontrollen durchführen	16 Punkte
LZ 2.4.2 - Reparaturen durchführen und Ersatzgerät bereitstellen	4 Punkte
<b>HK 2.5 Beratungs- und Verkaufsprozess abschliessen</b>	<b>10 Punkte</b>
LZ 2.5.1 - Rechnung stellen und ablegen	4 Punkte
LZ 2.5.2 - Schlussbericht verfassen	6 Punkte
<b>Total</b>	<b>100 Punkte</b>
<b>Position 2</b>	