

Prüfungsprotokoll vorgegebene praktische Arbeit (VPA)

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

Position 1: Ermitteln der Kundenbedürfnisse und Verkaufen von Hörsystemen

Unterposition	Handlungskompetenzen	Begründung/Punkteabzug	Punkte/Note	
			maximal	erreicht
[1.1]	Kundenbedürfnisse ermitteln und auswerten		30	
Leistungsziel	1.1.5 Situation der Kundin und des Kunden im Gespräch erfassen		23	
Beurteilungskriterien	Bemerkungen			
Erstkontakt herstellen -Begrüßung -Hörtest Ablauf erklären			1 1	
Medizinische Anamnese durchgeführt: z.B. Tinnitus OP Weitere Erkrankungen Ohrenschmalz Allergien Zittern Schwitzen Brillenträger Schwankendes Gehör ... Pro Nennung ein Punkt, max. 4 Pkte			4	
Erfahrungen mit HG abgeklärt:				

Unterposition	Handlungskompetenzen	Begründung/Punkteabzug	Punkte/Note	
			maximal	erreicht
Ja / Nein Welche?			1 1	
Besonderheiten der Umwelt abgeklärt: z.B. Welche Hobbies erfragt? Familiensituation abgeklärt? Nach Beruf gefragt? ... Pro Nennung 1 Pkt, max.3 Pkte			3	
Individueller (Hör)bedarf ermittelt: z.B: Zittern, Brillenträger Schwitzen, Kommunikationsanspruch (vertieftes Nachfragen), z.B. TV, Vorträge, Enkelkinder, Gesprächssituationen... Pro Nennung 1 Pkt, max.4 Pkte Die genannten Situationen werden durch Nachfragen vertieft und konkretisiert Pro konkretisierte Situation 1 Pkt max. 4 Pkte			4 4	
Geeignete Frage- und Gesprächstechnik anwenden: Setzt offene und geschlossene Fragetechnik situationsspezifisch (Anamnese geschlossene Fragen, Bedarfsermittlung offene Fragen) ein. Ja 2 Pkte, teilweise 1 Pkt,			2	

Unterposition	Handlungskompetenzen	Begründung/Punkteabzug	Punkte/Note	
			maximal	erreicht
	<p>Geht auf Kunden ein und praktiziert aktives Zuhören (Spiegeln, Zusammenfassen des Verstandenen, Bestätigen...)</p> <p>Ja 2 Pkte, teilweise 1 Pkt,</p>		2	
Leistungsziel		1.1.6 Situation des äusseren Ohrs erfassen	7	
	<p>Korrekte Begutachtung des äusseren Ohres mittels Otoskopie:</p> <p>Begradigung (1 Pkt), Einweisung(1 Pkt), HDO, OM, GG und TF (je 0.5 Pkt) begutachtet</p>		4	
	<p>Beachten der Hygiene- und Sicherheitsrichtlinien:</p> <p>Sauberkeit Trichterwechsel Abstützen</p> <p>Je 1 Pkt</p>		3	
[1.2]	Hörtests computergestützt durchführen, auswerten und die Resultate der Kundin oder dem Kunden erklären		30	
1.2.1	Stimmgabeltests gemäss Weber und Rinne fachgerecht durchführen		2	
	<p>Einweisen des Kunden in den Ablauf der Messung und erklären des Vorgehens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Weber verständlich eingewiesen (0.5) • Weber korrekt durchgeführt 		2	

Unterposition	Handlungskompetenzen	Begründung/Punkteabzug	Punkte/Note	
			maximal	erreicht
	(Stimmgabel an Körper angeschlagen, richtig aufgesetzt) (0.5) • Rinne verständlich eingewiesen (0.5) • Rinne korrekt durchgeführt (Stimmgabel an Körper angeschlagen, richtig aufgesetzt) (0.5)			
1.2.2	Vollständiges Tonaudiogramm erstellen		13	
	Dem Kunden eine Übersicht über den Ablauf der Messung geben und das grobe Vorgehen erklären Erfüllt 1 Pkt, nicht durchgeführt 0 Pkt		1	
	Fachgerechte Durchführung eines vollständigen Tonaudiogramms -LL: • Einweisung verständlich(1.0) • Tonart (Puls) (0.5) • Messgeschwindigkeit Kunde angepasst (1.0) • Ton wird einmal bestätigt (0.5) -KL: • Einweisung verständlich (1.0) • Kopfhörerplatzierung (1.0) • Ton wird einmal bestätigt (0.5) • Tonart (Puls) (0.5) -UCL: • Einweisung verständlich (1.0) • Blickkontakt (0.5) • Tonart (Dauer) (0.5) • Anfangspegel normallaut (0.5)		9	

Unterposition	Handlungskompetenzen	Begründung/Punkteabzug	Punkte/Note	
			maximal	erreicht
	<ul style="list-style-type: none"> Messgeschwindigkeit (normal 3sek von Hörschwelle bis UCL) (0.5) 			
	Feststellen oder ausschliessen eines möglichen Überhörens <ul style="list-style-type: none"> Bei Einweisung KL auf Überhören hingewiesen (0.5) Frequenz mit möglichem überhören erkannt (1.0) 		1.5	
	Verhindern des Überhörens durch geeignete Vertäubung <ul style="list-style-type: none"> Einweisung (0.5) Vertäubungspegel (0.5) Kopfhörerplatzierung (0.5) 		1.5	
Leistungsziel		1.2.4 Testergebnisse überprüfen und Fehlerquellen eliminieren	1	
	Erkennt Messfehler/Ungenauigkeit bei der Messung der UCL/LL im TA und korrigiert Messung durch Wiederholung <ul style="list-style-type: none"> -Fehler erkannt? (0.5) -Messung aufgrund Fehler korrigiert? (0.5) 		1	

Leistungsziel	1.2.3 Sprachaudiometrie durchführen	6	
<p>Fachgerechte Durchführung einer vollständigen Sprachaudiometrie</p> <p>HV f. SPR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einweisung (0.5) • Einstiegspegel sinnvoll festgelegt (0.5) • Schnittpkt 50% gefunden mit maximal 2 Messpunkten (1.0) <p>DV</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einweisung (0.5) • Einstiegspegel sinnvoll festgelegt (0.5) • Anstieg, dB opt und Verlauf nach dB opt (1.0) <p>UCL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einweisung (0.5) • Einstiegspegel normal laut bis laut (0.5) • Messschritte ab 10dB vor erwarteter UCL in 5dB Schritte (1.0) 		6	
Leistungsziel	1.2.5 Persönliches Resümee und Schlussfolgerungen ziehen	2	
<p>Gesamtergebnis nachvollziehbar dokumentieren:</p> <p>Nachvollziehbar und Vollständig (TA, SA je vollständig, Vertäubungspegel, Bedürfnisse mit konkreter Beschreibung, Anamnese, Stimmgabelresultat, Otoskopieresultat)</p> <p>Erfüllt 2 Pkte, teilweise 1 Pkt</p>		2	

Leistungsziel	1.2.6 Ergebnisse der Kundin und dem Kunden erklären	6	
Ergebnisse verständlich/kundengerecht erklären -Verständlich (keine Fachsprache) -Kundengerecht (Worte des Kunden verwenden) Erfüllt je1 Pkt, teilweise 0.5 Pkt		2	
Auswirkungen der Ergebnisse auf die Lebensqualität erklären Hörbedürfnisse des Kunden werden als Beispiele verwendet Erfüllt 4 Pkte, teilweise 2 Pkt		4	
1.3	Kundinnen und Kunden beraten, Verkaufsgespräche führen und Ohrabformungen durchführen	30	
Leistungsziel	1.3.2 Bauformen präsentieren und empfehlen	5	
Bauformen nachvollziehbar und kundengerecht präsentieren -Nachvollziehbar (keine Fachsprache) -Kundengerecht (Worte des Kunden verwenden) Erfüllt je1 Pkt, teilweise 0.5 Pkt		2	
Für je 2 Bauformen mindestens einen Vor- oder Nachteil aufgrund eines Kundenbedürfnisses des Kundennutzen erklären (Handling, Pflege, Energie, Komfort, Programme, Verbindungsmöglichkeiten...)		2	

<p>Pro Vor- oder Nachteil 0.5 Pkt pro Bauform, max. 1 Pkt</p> <p>Für Verbindung des Vor-oder Nachteil mit konkretem Kundennutzen aufgrund Bedürfnis je 0.5 Pkt, max. 1 Pkt.</p>			
<p>Aussprechen einer klaren Empfehlung für eine Bauform aufgrund der Analysen und Kundenbedürfnissen</p> <p>Empfehlung ausgesprochen (0.5) Empfehlung begründet (0.5)</p>		1	
Leistungsziel	1.3.3 Technologiestufen erklären und empfehlen	10	
<p>Vor- und Nachteile der verschiedenen Leistungsstufen im Kundennutzen kundengerecht erklären</p> <p>Mind. 2 Leistungsstufen ansprechen Erfüllt 1 Pkt, teilweise 0.5 Pkt</p> <p>Mindestens zwei Kundennutzen zu mind. einer der Leistungsstufen aufgrund der Kundenbedürfnisse erklärt</p> <p>Pro Kundennutzen genannt 2 Pkte, max. 4 Pkte Pro Kundennutzen Bezug zu Bedürfnis hergestellt 1.5 Pkt, max. 3 Pkte</p>		8	
<p>Aussprechen einer Empfehlung aufgrund der Analysen und Kundenbedürfnissen</p> <p>Empfehlung ausgesprochen 1 Pkt Begründet 1 Pkt (teilweise 0.5 Pkt)</p>		2	

Leistungsziel	1.3.5 Akustische Ankopplung festlegen und empfehlen	3	
Akustische Ankopplung (Ohrpassstück oder Dom) empfehlen aufgrund audiologischer Kriterien Empfehlung ausgesprochen 1 Pkt Audiologisch begründet 2 Pkte teilweise 1 Pkt		3	
Leistungsziel	1.3.6 Nutzen von geeignetem Zubehör erklären und empfehlen	3	
Erklären von geeignetem Zubehör und dessen Nutzen Ein Zubehör genannt (1 Pkt) Nutzen erklärt (1 Pkt)		2	
Empfehlen des geeignetem Zubehörs aufgrund der Kundenbedürfnisse Empfehlung ausgesprochen 0.5 Pkt, Begründet 0.5 Pkt		1	
Leistungsziel	1.3.9 Ohrabformung durchführen	9	
Tamponade entsprechend GG Grösse angepasst -Richtige Grösse -Richtige Position Je 1 Pkt		2	
Fachgerechte Ohrabformung nehmen ohne Lufteinschlüsse und mit zweitem Knick vollständig abgeformt -Abstützen -Masse gleichmässig und vollständig (mit Cymba und crus helcis)		4	

-Keine Lufteinschlüsse -2. Knick vollständig abgeformt Erfüllt je 1 Pkt, teilweise 0.5 Pkt			
Entfernen der Ohrabformung mittels Belüftung -Ausreichend ausgehärtet -Belüftet Erfüllt je 0.5 Pkt		1	
Otoskopie zur Kontrolle der Tamponade und als Schlusskontrolle -Tamponade kontrolliert -Schlusskontrolle durchgeführt Je 1 Pkt		2	
1.4	Kundendossier erstellen und administrative Arbeiten nach Vorgabe ausführen	10	
Leistungsziel	1.4.1 Kundendossier erstellen und Messdaten dokumentieren	6	
Kostenvoranschlag für den Kunden/Kundin erstellen Vollständig (HG, Otoplastik, Zubehör, Dienstleistung) vollständig 2 Pkte, teilweise 1 Pkt, nicht erstellt 0 Pkt		2	
Kostenvoranschlag der Kundin verständlich (keine Fachsprache, einzelne Pkte erklärt) erklären Erfüllt 2 Pkte, teilweise 1 Pkt		2	
Weiteres Vorgehen nennen (Nächster Termin und was wird dort gemacht und Ablauf der weiteren Versorgung)		2	

Vollständig 2 Pkte, teilweise 1 Pkt			
Leistungsziel	1.4.2 Administration mit externen Ansprechpartnern sicherstellen	4	
Hörsystem, akustische Ankopplung und allfälliges Zubehör bestellen Bestellung vollständig 2 Pkte, teilweise 1 Pkt		2	
Gemeinsam mit der Kundin/dem Kunden einen Antrag an die Versicherung auf Kostenbeteiligung stellen Vollständig ausgefüllt mit allen notwendigen Angaben 2 Pkte, teilweise 1 Pkt		2	
Total Punkte/Noten		100	
Bewertung der Position in ganzen oder halben Noten¹			

¹ Formel für die Umrechnung von Punkten in eine Note siehe S. 27 Handbuch für Prüfungsexpertinnen und Prüfungsexperten in Qualifikationsverfahren der beruflichen Grundbildung. Hinweise und Instrumente für die Praxis, zu finden unter www.ehb-schweiz.ch/de/weiterbildung/pex/Seiten/default.aspx

Position 2: Anpassen von Hörsystemen

Unterpos.	Handlungskompetenzen	Begründung/Punkteabzug	Punkte/Note	
			maximal	erreicht
[2.1]	Arbeitsschritte planen und Kundentermine vorbereiten		10	
Leistungsziel	2.1.2 Kundentermin vorbereiten		10	
	Funktionskontrolle an den Hörsystemen durchführen - Sichtkontrolle - Abhören - Batterie bzw. Ladestatus Je 1 Pkt		3	
	- Akustische Ankopplung bereit legen - Zubehör bereit legen Je 1 Pkt		2	
	First Fit der Hörsysteme unter Beachtung aller vorhandenen Parameter -Anpassformel -Alter des Kunden -Erfahrung mit HG -Ohrpassstück -Externer Hörer ... Je 1 Pkt max 5 Pkte		5	

[2.2]	Hörsystem und Zubehör computergestützt kundenspezifisch anpassen sowie Kundinnen und Kunden instruieren	30
Leistungsziel	2.2.1 Messungen und Anpassungen vornehmen	10
<p>Sie gleichen die Wiedergabekurven des Hörsystems mittels Software auf die Zielkurven an</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sondenkalibrierung (1 Pkt) - Sondenplatzierung mittels Otoskopie kontrolliert (1 Pkt) - OEG gemessen (0.5 Pkt) - OEG ohne starke Minustendenz im Hochtonbereich aufgrund guter Sondenplatzierung (0.5 Pkt) - Insertion 50 mit sprachsimulierendem Signal gemessen (1 Pkt) - Insertion 65 mit sprachsimulierendem Signal gemessen (1 Pkt) - Insertion 80 mit sprachsimulierendem Signal gemessen (1 Pkt) -angleichen der Kurvenform der 65dB Kurve an Zielkurve (1 Pkt) - angleichen der Kurvenform der 50dB Kurve an Zielkurve (1 Pkt) -angleichen der Kurvenform der 80dB Kurve an Zielkurve (1 Pkt) - Ausnutzen der vorhandenen Restdynamik aufgrund der 80dB Kurve und der UCL (1 Pkt) 		<p>10</p>

Leistungsziel	2.2.2 Feinjustierung vornehmen	9	
<p>Sie erfragen das subjektive Empfinden des Kunden mit dem angepassten Hörsystem</p> <p>Zum Beispiel Lautstärke, Klangempfinden von Sprache und Geräusch, Symmetrie, Tragekomfort ...)</p> <p>Je 1 Pkt, max. 4 Pkte</p> <p>Benutzen von Klangbeispielen zur Ermittlung des subjektiven Bedürfnisse (1 Pkte)</p>		4	
<p>Feinjustieren der Hörsysteme inkl akustischer Ankopplung aufgrund von zwei subjektiven Eindrücken um diese zu verbessern (Lautstärke, Klangempfinden von Sprache und Geräusch, Symmetrie...)</p> <p>Pro subjektivem Eindruck 2 Pkte bei sofortigem Beheben, 1 Pkt nach nochmaligem beschreiben durch Kunden, 0 Pkt bei weiterer Unterstützung. Max. 4 Pkte</p>		4	
Leistungsziel	2.2.3 Zubehör / Zusatzartikel systemspezifisch anpassen	2	
<p>Anpassen des ausgewählten Zubehörs kunden- und systemspezifisch:</p> <p>Ausgewähltes Zubehör wird mit Hörsystem fachgerecht verbunden und oder mit Telefon des Kunden (korrekt 2 Pkte, teilweise 1 Pkt)</p>		2	

Leistungsziel	2.2.5 Kundinnen und Kunden instruieren	9	
Bedienung Hörsystem <ul style="list-style-type: none"> • Einsetzen 0.5 • Ein- und Ausschalten 0.5 • Verständlich (Demonstration oder ausführen lassen) 1 Pkte Bedienung Zubehör verständlich (Demonstration oder ausführen lassen) 1 Pkt		3	
Reinigung und Pflege instruieren Vollständig 2 Pkte, teilweise 1 Pkt		2	
Stromversorgung instruieren -Laufzeit -Bedienung Je 1 Pkt, teilweise 0.5 Pkt		2	
Erklären dem Kunden sein Verhalten in für ihn typischen und anspruchsvollen Situationen (Hörtaktik) 2 Situationen erklären je Situation 1 Pkt, teilweise 0.5 Pkt		2	
2.3	Erfolgsmessungen und Nachkontrollen durchführen	30	
Leistungsziel	2.3.2 Sprachaudiometrie durchführen und auswerten	24	
Sprachaudiometrische Tests zur Hörerfolgskontrolle fachgerecht durchführen mit HG: -HV f. Spr (Einweisung, 50% Pkt, Mehrsilber verwendet) je 1Pkt, max. 3 Pkte		8	

<p>-DV (Einweisung, Anstieg, dBopt, Einsilber verwendet) je 1 Pkt, max. 4 Pkte -Toleranz gemessen 1 pkt</p> <p>Ohne HG:</p> <p>-HV f. Spr (Einweisung, 50% Pkt, Mehrsilber verwendet) je 1Pkt, max. 3 Pkte -DV (Einweisung, Anstieg, dBopt, Einsilber verwendet) je 1 Pkt, max. 4 Pkte -Toleranz gemessen 1 pkt</p> <p>Hörerfolg vorhanden (Steilheit, dB opt, Verlauf nach dB opt, HV für Sprache) Je 2 Pkte</p>		8	
Leistungsziel	2.3.3 Ergebnisse bewerten und weitere Feineinstellungen beim Hörsystem vornehmen	6	
<p>Sie führen das Kundendossier nachvollziehbar nach</p> <p>-Vollständig (angepasste Hörsysteme, angepasstes Zubehör, korrigierte Feinanpassungsprobleme, Hörerfolgsmessungen komplett mit und ohne HG, angepasste Ankoppelung ans Ohr, gewählte Anpassformel, Ausdruck der InSitu-messungen, erklärte Hörtaktik (vollständig 4 Pkte, 7-9 Teile dokumentiert 3 Pkte, 6 Teile dokumentiert 2 Pkte, 5 Teile dokumentiert 1 Pkt, < 5 Teile 0 Pkt)</p>		6	

Struktur erkennbar (2 Pkte, teilweise 1 Pkt)			
2.4	Funktionskontrollen und Dienstleistungsarbeiten am Hörsystem durchführen	20	
Leistungsziel	2.4.1 Funktionskontrollen durchführen	16	
<p>(Gerät des Nachbars)</p> <p>Durchführen einer Funktionskontrolle am Hörsystem des Nachbars mittels Sichtkontrolle und Abhören und dokumentieren der auftretenden Mängel</p> <p>Sichtkontrolle</p> <p style="padding-left: 40px;">Systematisch 1 Pkt, Fehler werden erkannt 2 Pkte Dokumentation 1 Pkt</p> <p>Abhören</p> <p style="padding-left: 40px;">Systematisch 1 Pkt, Fehler werden erkannt 2 Pkte, Dokumentation 1 Pkt</p>		<p>4</p> <p>4</p>	
<p>(Angepasstes Hörsystem)</p> <p>Durchführen einer Funktionskontrolle am angepassten Hörsystem mittels Messboxmessungen und Vergleich der Daten mit dem Datenblatt</p> <p style="padding-left: 40px;">La max, Vmax, VRTS, Hörgerät in Messeinstellung bringen, gleiche Messbedingungen wie in Datenblatt, Im Anschluss wieder in Kundeneinstellung HG abgeben</p> <p>Je 1 Pkt</p>		6	

Beurteilung der Funktion des Hörsystems auf seine Funktionsfähigkeit aufgrund des Vergleiches mit dem Datenblatt Korrekte Beurteilung 2 Pkte, teilweise 1 Pkt		2	
Leistungsziel	2.4.2 Reparaturen durchführen und Ersatzgerät bereitstellen	4	
Fachgerechtes Beheben eines Mangels fachgerecht (sauber, ordentlich, funktionsfähig) 2 Pkte, teilweise 1 Pkt)		2	
Sicherstellen der Funktionsfähigkeit durch Abhören und Sichtkontrolle nach der Reparatur -Abhören -Sichtkontrolle Je 1 Pkt		2	
2.5	Beratungs- und Verkaufsprozess abschliessen	10	
Leistungsziel	2.5.1 Rechnungen stellen und ablegen	4	
Erstellen der vollständigen Kundenrechnung und dem Kunden erklären -Vollständig (HG, Otoplastiken, Zubehör, Dienstleistung) -Verständlich (keine Fachsprache und alle Pkte erklärt) Erfüllt je 2 Pkte, teilweise 1 Pkt		4	

Leistungsziel	2.5.2 Schlussbericht verfassen	6	
Vollständigen Schlussbericht an ORL verfassen -Vollständig (Messungen zur Hörerfolgskontrolle, Kundendaten, angepasste HG, Otoplastik und Zubehör) -Adressatengerecht (Anrede, Fachbegriffe) -Sauberkeit Erfüllt je 2 Pkte, teilweise 1 Pkt		6	
Total Punkte/Noten		100	
Bewertung der Position in ganzen oder halben Noten²			

² Formel für die Umrechnung von Punkten in eine Note siehe S. 27 Handbuch für Prüfungsexpertinnen und Prüfungsexperten in Qualifikationsverfahren der beruflichen Grundbildung. Hinweise und Instrumente für die Praxis, zu finden unter www.ehb-schweiz.ch/de/weiterbildung/pex/Seiten/default.aspx