



Institut für Aus- und Weiterbildung im Mittelstand und KMU

Lehrprogramm

Hörakustiker (Q08/2018)

1. Berufsprofil

1.1 Berufsbild

Hörakustiker beraten Kunden hinsichtlich unterschiedlicher Arten von Hörsystemen bzw. Gehörschutz. Dabei gehen sie auf die individuellen Bedürfnisse ihrer Kunden ein. Sei es, dass eine Altershörschwäche vorliegt, oder erhöhte Geräuschbelastung im Beruf gegeben ist. Um ein Hörgerät optimal anpassen zu können, führen sie Tests zur Hörleistung durch, z. B. untersuchen sie, wie gut Kunden hohe und tiefe Töne oder Sprache wahrnehmen können. Auch stellen sie Otoplastiken für Hörgeräte oder als Gehörschutz her. Dafür nehmen sie Abdrücke vom Gehörgang, passen die Ohrstücke individuell am Kunden an, bauen die Maßbohrstücke in die Hörsysteme ein und nehmen die akustischen Feineinstellungen vor. Sie weisen die Kunden in die Bedienung von Hörsystemen ein und führen Service- bzw. Instandhaltungsmaßnahmen durch. Zudem übernehmen sie kaufmännische und verwaltende Arbeiten, erledigen z. B. die Korrespondenz, kalkulieren Angebote und erstellen Abrechnungen für Krankenkassen oder Kunden. Hörakustiker finden Beschäftigung in Betrieben des Handwerks sowie bei industriellen Herstellern von Hörsystemen und arbeiten hauptsächlich in Werkstätten, Verkaufsräumen, Akustiklabors und Büroräumen¹.

Die Tätigkeitsfelder des Ausbildungsprogramms können wie folgt zusammengefasst werden:

- Audiologische Vor- und Beratungsgespräche führen
- Audiologie
- Otoplastik
- Hörsystemanpassung
- Service und Instandhaltung
- Hörakustikspezifische Geschäftsvorgänge und Abrechnungen

1.2 Aufbau der Lehre

Die Dauer der Lehre erstreckt sich über drei Ausbildungsjahre. Am Ende des zweiten Ausbildungsjahres wird eine praktische Zwischenbewertung durchgeführt.

1.3 Evaluation

Die Ausbildung endet mit der praktischen Gesellenprüfung in folgenden Prüfungsbereichen: Audiologische Kenndaten von Patienten, dreidimensionale Abbilder des äußeren Ohres und Otoplastiken, Hörsystemanpassung und Patientenberatung, sowie Servicemaßnahmen. Darüber hinaus ist das Unterrichtsfach Wirtschafts- und Sozialkunde ebenfalls prüfungsrelevant.

1.4 Überbetriebliche Ausbildung

Während der Ausbildung werden überbetriebliche Praxismodule in folgenden Themenbereichen organisiert:

- Otoplastik
- Reparaturtechnik
- Audiometrie/Hörsystemanpassung

¹ Quelle: <https://berufenet.arbeitsagentur.de/berufenet/bkb/129408.pdf>, 05.03.18

2. Lehrprogramm

A. Allgemeinkenntnisse

Siehe hierzu das vom Minister genehmigte Programm.

B. Fachkompetenz

B.0. Einführung

B.0.1. Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht

Kompetenz:

Die Rechte und Pflichten in der Ausbildung kennen und verstehen und so fähig sein, Pflichten einzuhalten, Rechte ggf. einzufordern und seine Ausbildung selbstständig zu gestalten.

Kenntnisse:

- Lehrvertrag und Lehrvertragsrecht, Arbeits- und Urlaubszeiten, Jugendarbeitsrecht
- Konzept des lebenslangen Lernens
- Möglichkeiten der beruflichen und der individuellen Weiterbildung
- Gesetzliche und betriebliche Vorschriften und Regelungen
- Paritätische Kommissionen und Prinzipien der Lohnzahlung

Fertigkeiten:

- ✓ Lehrvertrags- und Arbeitspflichten einhalten
- ✓ Lehrvertrags- und Arbeitsrechte ggf. einfordern
- ✓ Informationen zu Weiterbildungsangeboten finden
- ✓ Einen individuellen Weg der beruflichen Weiterbildung entwerfen
- ✓ Berufsspezifische Vorschriften und Regelungen anwenden

B.0.2. Sicherheit, Gesundheits- und Umweltschutz

Kompetenz:

Arbeitsschutz, Hygiene- und Sicherheitsbestimmungen kennen und verstehen und am Arbeitsplatz einhalten

Kenntnisse:

- Berufsübergreifende Arbeitsschutz- und Sicherheitsbestimmungen
- Beleuchtung und Belüftung von Werkstätten
- Berufsspezifische gesetzliche Regelungen, Arbeitsschutz- und Sicherheitsbestimmungen
- Staub, Gas, ätzende, giftige Stoffe
- Sicherer Umgang mit Werkzeugen und Maschinen

Fertigkeiten:

- ✓ Regelungen, Arbeitsschutz- und Sicherheitsbestimmungen einhalten
- ✓ Sicherheitsrisiken, Unfallquellen und Unfall verursachendes Verhalten erkennen und vermeiden
- ✓ Arbeitsabläufe sicher gestalten
- ✓ Gefahrenkennzeichnungen erkennen und entsprechend handeln

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsmaßnahmen ➤ Arbeitsschutz- und Unfallausrüstung ➤ Sicherheitsrisiken, Unfallquellen und Unfall verursachendes Fehlverhalten ➤ Erste Hilfe und Verhaltensregeln bei Unfällen ➤ Grundlagen ergonomischer Arbeit ➤ Hygienevorschriften ➤ Aufgaben des Gesundheitsdienstes und des Gefahrenbeauftragten ➤ Notfalladressen ➤ Sicherheitsrelevante Eigenschaften und Personenschutz ➤ Müllvermeidung ➤ Umweltbelastung 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mit Werkzeugen, Maschinen und beim Schweißen und Schleifen sicher arbeiten ✓ Maßnahmen zur Ersten Hilfe ergreifen ✓ Nach ergonomischen Gesichtspunkten arbeiten ✓ Hygiene am Arbeitsplatz einhalten und Bestimmungen bezüglich der Arbeitskleidung umsetzen ✓ Unfälle nach Vorschrift melden ✓ Umweltrichtlinien beachten und Umwelt bzw. Ressourcen schonend arbeiten und entsorgen ✓ Notfalladressen jederzeit zur Hand haben oder wissen, wo man sie schnell findet ✓ Emissionsgrenzen messen und einhalten ✓ Technische, organisatorische und persönliche Schutzmaßnahmen ergreifen ✓ Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen beitragen
---	---

B.0.3. Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebs

Kompetenz:

Den Ausbildungsbetrieb und seine Leistungen kennen sowie die betriebliche Zusammenarbeit und Arbeitsabläufe aktiv mitgestalten

Kenntnisse:

- Aufbau und Struktur des Ausbildungsbetriebes
- Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes
- Abteilungen und Aufgaben der Mitarbeiter
- Vollmachten
- Führungsprinzipien
- Leistungssysteme
- Rechtsform
- Vertriebsorganisation

Fertigkeiten:

- ✓ Ausbildungsbetrieb erkunden
- ✓ Zielsetzungen, Geschäftsfelder und Aktivitäten des Ausbildungsbetriebes erkennen
- ✓ Rechts- und Wirtschaftsbeziehungen erläutern
- ✓ Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise des Ausbildungsbetriebs beschreiben

B.0.4. Kompetenz:

Effizient im Team arbeiten

Kenntnisse:

- Gruppendynamik und Interaktion

Fertigkeiten:

- ✓ Arbeits- und Tagesabläufe planen

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Modelle und Methoden der Arbeitsorganisation ➤ Tagesablauf und Zeitmanagement ➤ Arbeitsordnung und Regeln ➤ Bedeutung von Wertschätzung ➤ Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreicher Zusammenarbeit ➤ Interne Kommunikation 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Arbeitsaufträge annehmen und umsetzen ✓ Arbeitsmittel und Organisationsstrukturen sinnvoll nutzen ✓ Hilfe erfragen und annehmen ✓ Regeln, Hierarchien und Zuständigkeitsbereiche einhalten ✓ gemeinsam arbeiten und kommunizieren
---	---

B.1. Audiologische Vorgespräche führen

Kompetenz:

Einen guten Kontakt zum Kunden herstellen, um versorgungsrelevante Informationen zu erheben und zu dokumentieren.

Kenntnisse:

- Hörbedarf
- Anatomische und pathologische Gegebenheiten des Kunden
- Individuelle Hörsituationen
- Ärztliche Verordnungen
- Indikationsstellungen für Hörsystemversorgungen
- Hörschädigungen und Hörbeeinträchtigung
- Psychosoziale Anamnese
- Förderliches und hemmendes Gesprächsverhalten
- Umgang mit Kundendaten

Fertigkeiten:

- ✓ Hörbedarf unter Berücksichtigung der individuellen Hörsituation sowie Wünsche und Erwartungen der Kunden ermitteln, beurteilen und dokumentieren
- ✓ Ärztliche Verordnungen auswerten
- ✓ Indikationsstellungen für Hörsystemversorgungen aus berufsspezifischer Sicht prüfen
- ✓ Berufsspezifische Anamnesen im Hinblick auf Grad und Verlauf der Hörschädigung, Kommunikation und Hörbeeinträchtigungen durchführen und dabei den medizinischen Verlauf, insbesondere Allergien, Medikationen, feinmotorische Fähigkeiten und Sehbeeinträchtigungen berücksichtigen
- ✓ Psychosoziale Situation von Kunden erfassen
- ✓ Auswirkungen der psychosozialen Situation von Kunden auf die Hör- und Kommunikationsfähigkeit unter Berücksichtigung wahrnehmungspsychologischer Gesichtspunkte einschätzen
- ✓ Hörbeeinträchtigende Befunde, insbesondere Tinnitus, unterscheiden sowie Kontraindikationen der Hörsystemversorgung erkennen und Kunden über Indikatoren und Kontraindikationen für die Hörsystemversorgung informieren

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Regelungen zum Datenschutz beachten ✓ Kundendaten nach gesetzlichen Vorschriften dokumentieren
--	---

B.2. Reintonaudiometrie durchführen

<p>Kompetenz:</p> <p>Reintonaudiometrische Messungen durchführen und bewerten.</p>

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tonaudiometrisch erfassbare Hörminderungen ➤ Funktionen des Hörsinns nach Eitner ➤ Primäre und sekundäre Auswirkungen von Hörminderung ➤ Psychische Abwehrmechanismen ➤ Eisberggleichnis ➤ Konfliktbewältigungsmodelle ➤ Überprüfen des Messsystems ➤ Otoskopie der Außenohren ➤ Desinfektion ➤ Daten zur Erstellung von Tondiagrammen ➤ Luftleistungshörschwelle ➤ Knochenleitungshörschwelle ➤ Unbehaglichkeitsschwelle ➤ Schwelle des angenehmen Hörens ➤ Vertäubungsregeln ➤ Fehlerquellen bei der Messung ➤ Sorgfältiges Messen und Dokumentieren von Ergebnissen 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Das Außenohr einschließlich Trommelfell mittels einer Otoskopie untersuchen ✓ Sprachverständlichkeit, Unbehaglichkeitsschwelle und den Bereich des angenehmen Hörens ermitteln ✓ Hörschwellen mittels Reintonaudiometrie über Luftleitung und Knochenleitung ermitteln, Unbehaglichkeitsschwellen mittels Reintonaudiometrie über Luftleitung ermitteln sowie frequenzspezifische Pegel des angenehmen Hörens messtechnisch erfassen ✓ Vertäubungsregeln bei der Reinton- und Sprachaudiometrie anwenden ✓ Audiometrische Messergebnisse nach Schalleitungs-, Schallempfindungs- und kombinierter Schwerhörigkeit sowie zentrale Störungen klassifizieren ✓ Zusammenhang zwischen Hörbeeinträchtigung und Sprachentwicklung
--	--

B.3. Dreidimensionale Abbilder des äußeren Ohres herstellen

<p>Kompetenz:</p> <p>Abbilder des äußeren Ohres von Kunden zur Herstellung von Otoplastiken erstellen.</p>

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reinigungsbedarf des Ohres vor der Abbildung ➤ Abformgenauigkeit 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Arbeitsplatz vorbereiten und vorgesehene Arbeitsmittel überprüfen
---	---

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Weiterverarbeitbarkeit ➤ Patientenbelastung ➤ Verschiedene Verfahren ➤ Vor- und Nachteile verschiedener Anwendungsfälle 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vertrauensverhältnis zu Kunden aufbauen und in Abbildungsverfahren einweisen ✓ Das Ohr reinigen ✓ Maßnahmen zum Schutz des Ohres treffen ✓ Abbilder des äußeren Ohres einschließlich der zweiten Gehörgangskrümmung unter Einhaltung der Hygieneregeln erstellen ✓ Nutzbarkeit des Abbildes überprüfen
--	--

B.4. Messverfahren für die hörakustische Datenbestimmung auswählen

Kompetenz:

Unterschiedliche Messsignale für die Erfassung physikalischer Daten von Hörsystemen auswählen, Messungen durchführen, dokumentieren und die Messergebnisse bewerten.

Kenntnisse:

- Hörakustische Messverfahren
- Mesgeräte
- Messsignale
- Messvorschriften
- Dokumentationsmöglichkeiten von Schallereignissen, Schallausbreitung und Hörgeräteverhalten
- Grundsätze der Signalverarbeitung in Hörgeräten
- Branchenspezifische Nomenklatur
- Messabläufe
- Fachbegriffe
- Einfluss räumlicher Gegebenheiten auf Schallereignisse
- Zusammenhänge zwischen Hörproblemen und schwierige Hörsituationen
- Übertragungsverhalten von Hörsystemen

Fertigkeiten:

- ✓ Testverfahren zur Bestimmung der Hörschädigung bei Erwachsenen und Kindern unterscheiden
- ✓ Arbeitsmittel und Geräte für die audiometrische Ermittlung der akustischen Kenndaten auswählen, vorbereiten, auf Funktionsfähigkeit prüfen
- ✓ Ergebnisse auf Plausibilität prüfen
- ✓ Messergebnisse norm- und sachgerecht darstellen und auswerten und dem Kunden erläutern
- ✓ Impedanzmessungen durchführen
- ✓ Stapediusreflexschwellen bestimmen, interpretieren sowie bei Auffälligkeiten über weitere Vorgehensweisen entscheiden
- ✓ Psychoakustische Tests durchführen
- ✓ Messergebnisse unter Einbeziehung der Anatomie, und Physiologie des Mittel- und Innenohres sowie der zentralen Hörbahnen beurteilen, insbesondere in Bezug auf Frequenz-, Zeit- und Amplitudenauflösungsvermögen

B.5. Service- und Instandhaltungsmaßnahmen an Hörsystemen und Hörsystemzubehör durchführen

Kompetenz:

Hörsysteme und Hörsystemzubehör überprüfen, auftretende Defekte und Funktionsstörungen erkennen und geeignete Maßnahmen zur Fehlerbehebung einleiten.

Kenntnisse:

- Häufige Fehlerbilder
- Messgeräte zur Erfassung akustischer und elektrotechnischer Kenndaten
- Vergleichsmessungen
- Abweichungen des Hörgeräteverhaltens
- Fehlerbeschreibungen
- Reparaturaufträge
- Beanstandungen der Otoplastik
- Modifikationen der Otoplastik zur Verbesserung des Höreindrucks
- Systematische Evaluation

Fertigkeiten:

- ✓ Otoplastiken reinigen und reparieren sowie Schallschläuche erneuern
- ✓ Funktionsfähigkeit von Hörsystemen, Hörassistenzsystemen und Sonderversorgungen sowie Zubehör durch visuelle Kontrolle, Abhören und messtechnische Erfassung der Kenndaten prüfen und dokumentieren sowie Service- und Instandhaltungsmaßnahmen durchführen
- ✓ Elektrische Kontakte prüfen und reinigen
- ✓ Stromaufnahme von Hörsystemen messen
- ✓ Kunden die Vor- und Nachteile verschiedener Energiequellen erläutern
- ✓ Schallwandler nach Kenndaten, Aufbau und Wirkungsweise unterschieden und auswechseln sowie Bauteile und Module erneuern

B.6. Hörsysteme, Zubehör und Dienstleistungen anbieten und verkaufen

Kompetenz:

Hörsysteme, Zubehör und Dienstleistungen unter Berücksichtigung der spezifischen Kommunikationsmöglichkeiten von Menschen mit Hörschädigung und der rechtlichen Rahmenbedingungen anbieten, zu verkaufen und bei Reklamationen angemessen vorgehen.

Kenntnisse:

- Waren und Dienstleistungen eines Hörakustikbetriebes
- Gesetzliche Grundlage für die Abgabe von Hilfsmitteln
- Bedarfsermittlung

Fertigkeiten:

- ✓ Sich mit den Waren und Dienstleistungen vertraut machen und Verkaufsargumente aneignen
- ✓ Rechtliche Bestimmungen berücksichtigen
- ✓ Kundenbedarf ermitteln

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bedürfnisgerechte Nutzenargumentation ➤ Präsentation der Hilfsmittel ➤ Wahrnehmung und Kommunikation von Menschen mit Hörbeeinträchtigung ➤ Hörtaktik ➤ Bezugsrahmen ➤ Funktionen des Hörens ➤ Rechtliche Bestimmungen ➤ Kaufverträge ➤ Pflichten der Vertragspartner ➤ Reklamation: rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume ➤ Gesprächs- und Interventionstechniken ➤ Kommunikationsförderliches Verhalten ➤ Transaktionsanalyse ➤ Drama-Dreieck ➤ Ich-Zustände ➤ Servicemaßnahmen ➤ Ersatzgeräte 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Kaufverträge abschließen ✓ Pflichten der Vertragspartner bei Bedarf erläutern ✓ Den Kunden in den sachgemäßen Gebrauch der Hörsysteme und des Zubehörs einweisen ✓ Den Kunden über die Auswirkungen einer unsachgemäßen Handhabung informieren ✓ Reklamationen annehmen und bearbeiten
---	--

B.7. Individuelle Hörprofile erstellen und Kunden beraten

Kompetenz:

Individuelle Hörprofile erstellen und Kunden entsprechend beraten.

Kenntnisse:

- Eckdaten für Hörprofile
- Relevante Daten
- Versorgungsmöglichkeiten
- Tinnitusberatung

Fertigkeiten:

- ✓ Kunden unter Berücksichtigung der jeweiligen Kostenträger und vertraglicher sowie normativer Regelungen über den individuellen Versorgungsablauf einer Hörsystemanpassung beraten
- ✓ Kunden über die ermittelten Befunde unter Anwendung der Kenntnisse zur Anatomie und Physiologie des Ohres informieren
- ✓ Kulturelle Identität des Kunden berücksichtigen
- ✓ Kunden die Indikationen und Kontraindikationen für Hörsystemversorgungen erklären, Möglichkeiten und Grenzen des Hörsystems aufzeigen sowie zum Tragen des Hörsystems motivieren
- ✓ Kunden auf Grundlage des ermittelten Hörbedarfs bei Auswahl der Hörsysteme, Hörassistenzsysteme und

	<p>Sonderversorgungen sowie Zubehör beraten</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hörsystemversorgung bei Kindern und Erwachsenen unterscheiden ✓ Entwicklungsunterschiede zwischen hörgeschädigten und normalhörenden Kindern beachten und Erziehungsberechtigte informieren ✓ Erziehungsberechtigte über Besonderheiten bei der Versorgung mit Hörsystemen bei Kindern informieren ✓ Kunden über die Möglichkeiten der Versorgung mit Implantaten informieren, sowie der daraus resultierenden Vor- und Nachteile ✓ Kunden über Gefahren der Lärmentwicklung aufklären, über Gehörschutzmittel beraten und zum Tragen der Gehörschutzmittel motivieren ✓ Kunden über Hörtaktiken und über Möglichkeiten des Hörtrainings beraten ✓ Schallpegel zur orientierenden Einschätzung einer Lärmsituation messen und Ergebnisse bewerten
--	---

B.8. Sprachaudiometrie und weitergehende audiologische Messungen durchführen

Kompetenz:

Sprachaudiometrische und weitergehende audiologische Messungen durchführen und auswerten.

Kenntnisse:

- Messverfahren
- Sprachaudiometrische Kenngrößen
- Messverfahren zur Erfassung psychoakustischer Phänomene
- Visualisierung der Messergebnisse
- Auswirkungen abnormer Hörvorgänge
- Psychosoziale Befindlichkeit der Kunden
- Freiburger Sprachverständlichkeitstest
- Plausibilität der Messergebnisse
- Fehlerquellen

Fertigkeiten:

- ✓ Sprachaudiometrische Testmaterialien hinsichtlich ihres phonetischen Aufbaus und der Indikation sowie Störgeräusche auswählen
- ✓ Sprachaudiometrische Kenndaten des Gehörs im Störgeräusch ermitteln
- ✓ Messergebnisse graphisch darstellen
- ✓ Auswirkungen abnormer Hörvorgänge interpretieren
- ✓ Psychosoziale Befindlichkeiten des Kunden berücksichtigen

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Messergebnisse kritisch hinterfragen ✓ Fehlerquellen identifizieren und beheben
--	--

B.9. Otoplastiken herstellen

<p>Kompetenz:</p> <p>Otoplastiken unter Berücksichtigung der relevanten Gegebenheiten sowie der Kundenwünsche herstellen.</p>
--

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aufgaben von Otoplastiken ➤ Anforderungen an Otoplastiken ➤ Auswahlkriterien ➤ Beeinflussung der Schallübertragung ➤ Verschiedene Fertigungsverfahren ➤ Einsetzbare Materialien und deren Eigenschaften ➤ Anwendungsmöglichkeiten ➤ Fachbegriffe in deutscher Sprache und einer Fremdsprache ➤ Sicherheitsbestimmungen ➤ Entsorgungs- und Recyclingsvorschriften ➤ Betriebliches Qualitätsmanagement ➤ Umweltbelastungen 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verfahren und Werkstoffe für die Herstellung von Otoplastiken auswählen ✓ Arten und Formen von Otoplastiken unter Berücksichtigung kundenspezifischer Gegebenheiten auswählen und anfertigen ✓ Otoplastiken durch Bohren, Fräsen und Schleifen entsprechend den patientenspezifischen Gegebenheiten modifizieren ✓ Hohlshalen zur Aufnahme von Bauteilen adaptierfähig erstellen und bearbeiten ✓ Sonderformen von Otoplastiken, insbesondere Auflageplastiken herstellen und bearbeiten ✓ Otoplastiken zum Schutz des Außenohres vor Staub und Flüssigkeiten herstellen und anpassen
---	--

B.10. Hörsystemeigenschaften kundenspezifisch auswählen und Hörsysteme voreinstellen

<p>Kompetenz:</p> <p>Hörsystemeigenschaften unter Berücksichtigung von Hörprofilen und technischen Möglichkeiten auswählen und voreinstellen.</p>
--

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Messergebnisse ➤ Ergebnisse der Otoskopie ➤ Verstärkungsbedarf ➤ Versorgungsziele ➤ Erwartungen und Erfahrungen des Kunden 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Messverfahren für die Hörsystemanpassung auswählen ✓ Anpassverfahren wählen und Hörsysteme voreinstellen
--	---

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bauformen, Features und Bedienelemente ➤ Ankopplungsoptionen ➤ Möglichkeiten zur Anpassung der Signalübertragung ➤ Vorbereitung der Hörsysteme 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vergleichende Anpassung mittels Sprachtest im Störgeräusch und in Ruhe durchführen und auswerten ✓ Induktive Übertragungseigenschaften von Hörsystemen einstellen ✓ Gewählte Einstellungen mittels in-Situ-Messungen prüfen ✓ Kunden in der Handhabung und Pflege der angepassten Systeme und des Zubehörs einweisen und zur selbstständigen Handhabung der angepassten Systeme und des Zubehörs anleiten ✓ Hörsystemeinstellungen dokumentieren
---	--

B.11. Hörakustikspezifische Marketingaktionen kundenorientiert durchführen

<p>Kompetenz:</p> <p>Hörakustikspezifische Marketingkonzeptionen erstellen und kundenorientiert umsetzen.</p>
--

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Arten und Möglichkeiten der Vermarktung von Hörsystemen und Zubehör ➤ Marketingziele ➤ Marketingaktionen für einen Hörakustikbetrieb ➤ Gestaltungskriterien für Werbemittel ➤ Rechtliche Rahmenbedingungen ➤ Wirtschaftliche Gesichtspunkte ➤ Werbeträger ➤ Kundenorientierter Einsatz von Werbemitteln ➤ Mittel zur Kundenbindung 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Arten und Möglichkeiten der Vermarktung von Hörsystemen und Zubehör unterscheiden ✓ Marketingziele festlegen ✓ Marketingaktionen festlegen ✓ Gestaltungskriterien für Werbemittel berücksichtigen ✓ Rechtliche Rahmenbedingungen berücksichtigen ✓ Wirtschaftliche Gesichtspunkte berücksichtigen ✓ Den geeigneten Werbeträger auswählen ✓ Werbemittel kundenorientiert einsetzen ✓ Mittel zur Kundenbindung einsetzen
--	--

B.12. Kunden mit altersabhängigen und krankheitsbedingten Besonderheiten beraten

<p>Kompetenz:</p> <p>Im Rahmen der Beratung von Kunden und Angehörigen altersabhängige und krankheitsbedingte Besonderheiten berücksichtigen.</p>
--

Kenntnisse:	Fertigkeiten:
--------------------	----------------------

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Versorgungsrelevante Veränderungen beim Menschen ➤ Zusammenhang von psychosozialer Entwicklung und Sprachentwicklung ➤ Invasive Versorgungsmaßnahmen ➤ Vor- und Nachteile verschiedener Verfahren 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gespräche zur Beratung durchführen ✓ Invasive Versorgungsmaßnahmen erläutern ✓ Vor- und Nachteile verschiedener unterstützender Maßnahmen erläutern
--	---

B.13. Objektive audiometrische Messungen auswerten und bei Tinnitus Versorgung mitwirken

Kompetenz:

Ergebnisse objektiver audiologischer Messungen interpretieren und Kunden im Rahmen einer Tinnitus Therapiebegleitung mit technischen Hilfsmitteln versorgen.

Kenntnisse:

- Messprinzipien und Einsatzbereiche objektiver audiologischer Messverfahren
- Grundlagen der Tinnitusversorgung
- Impedanzmessungen
- Stapediusreflexschwellen
- Kompensierte und dekomensierte Tinnitus Symptome

Fertigkeiten:

- ✓ Kunden über Rehabilitationsmaßnahmen zum Tinnitus beraten

B.14. Kunden mit persönlichem Gehörschutz versorgen

Kompetenz:

Kunden über Maßnahmen zum Schutz des Ohres informieren und Gehörschutzplastiken anpassen.

Kenntnisse:

- Gefahrensituationen für das Ohr
- Auswirkungen von Lärmexpositionen
- Schallpegelmessungen
- Individuelle Schutzotoplastiken

Fertigkeiten:

- ✓ Persönliche Gehörschutzmittel nach Lärmpegel, Frequenzspektrum und Einwirkzeit auswählen, herstellen und anpassen

B.15. Hörsysteme fein anpassen und Kontrollmessungen durchführen

Kompetenz:

Hörsysteme patientengerecht einstellen, fein anpassen und Kontrollmessungen durchführen.

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Feineinstellungen von Hörsystemen ➤ Messmethoden für die Hörsystemanpassung ➤ Psychoakustische Messungen zur Kontrolle des Hörerfolgs ➤ Methoden zur Erfassung der Kundenzufriedenheit ➤ Konzept der gleitenden Anpassung 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hörsysteme gemäß dem sich ändernden Gehör sowie der Hörerwartung und Gewöhnung nachjustieren, insbesondere Otoplastiken und Dynamikverhalten modifizieren und, falls erforderlich, die Handhabung mit Kunden üben
---	---

B.16. Ergänzende auditive Kommunikationsanlagen anpassen sowie Service- und Instandhaltungsmaßnahmen durchführen

<p>Kompetenz:</p> <p>Auditive Kommunikationsanlagen bedarfsgerecht auswählen und einstellen.</p>

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Möglichkeiten der drahtlosen Signalübertragung ➤ Bedarfsanalysen ➤ Komponenten einer Kommunikationsanlage 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kunden zur Wahrnehmung der regelmäßigen Nachsorge und ohrenfachärztlichen Kontrollen motivieren ✓ Kunden auf Selbsthilfegruppen und Beratungsstellen hinweisen
---	---

B.17. Hörakustikspezifische Geschäfts- und Abrechnungsprozesse durchführen

<p>Kompetenz:</p> <p>Hörakustikspezifische Geschäfts- und Abrechnungsprozesse unter Berücksichtigung der rechtlichen Rahmenbedingungen umsetzen, dokumentieren und auswerten.</p>
--

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Das wirtschaftliche Umfeld von Hörakustikbetrieben ➤ Das Krankenkassensystem und verschiedene Kostenträger ➤ Vertragliche Regelungen einer Hörsystemversorgung ➤ Leistungen der verschiedenen Kostenträger ➤ Versorgungsabläufe ➤ Anforderungen des Datenschutzes ➤ Angebotspreise ➤ Verschiedene Zahlungsarten ➤ Norm- und sachgerechte Geschäftskorrespondenz ➤ Empfängerorientierte Ansprache 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Am Marketing des Betriebes mitwirken ✓ Waren auszeichnen und präsentieren ✓ Bestellvorgänge planen, durchführen und kontrollieren ✓ Produktinformationen von Anbietern unter wirtschaftlichen und fachlichen Gesichtspunkten beurteilen sowie Angebote einholen und vergleichen ✓ Eingehende Waren nach Beschaffenheit, Art, Menge und Preis gemäß der Bestellung überprüfen und Mängel dokumentieren, beurteilen und
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> reklamieren sowie Waren sachgerecht lagern und pflegen ✓ Waren und Produkte verkaufen ✓ Reklamationen entgegennehmen, prüfen und unter Anwendung rechtlicher Rahmenbedingungen bearbeiten ✓ Produkte und Dienstleistungen des Betriebes gegenüber Kunden erläutern, Produkte demonstrieren sowie Kunden beraten ✓ Postein- und -ausgang bearbeiten ✓ Schriftverkehr mit Kunden und Lieferanten, sowie Ärzten und Kostenträgern führen ✓ Versorgungsabläufe unter Berücksichtigung der rechtlichen Rahmenbedingungen umsetzen, dokumentieren und auswerten ✓ Angebote und Kostenvoranschläge für die Hörsystemversorgung nach vorheriger Kostenermittlung erstellen und dabei unterschiedliche Leistungen der Kranken-, Unfall- und Rentenversicherungen, der Versorgungsämter, der Sozialhilfe und der öffentlichen Arbeitgeber berücksichtigen ✓ Grundzüge der betrieblichen Kosten-und-Leistungsrechnung anwenden ✓ Abrechnungen von Hörsystemversorgungen gemäß den vertraglichen und rechtlichen Bestimmungen durchführen ✓ Mahnverfahren durchführen
--	---

C. Bewertungs- und Stundenraster

Q08 Hörakustiker/in: Stunden- und Punkteverteilung in der Lehre

KURSE	1. JAHR			2. JAHR			3. JAHR			TOTAL			
	Std.	Punkte		Std.	Punkte		Std.	Punkte		Std.	Pkte		
		Jahr	Prüf.		Total	Jahr		Prüf.	Total			Jahr	Prüf.
Audiologisches Vorgespräch	40	10	20	30								40	30
Reintonaudiometrie	60	20	20	40								60	40
3D Abbilder	40	10	20	30								40	30
Messverfahren	60	20	20	40								60	40
Service- und Instandhaltungsarbeiten	40	10	20	30								40	30
Hörsysteme, Zubehör und Dienstleistungen	40	10	20	30								40	30
Hörprofile erstellen					40	10	20	30				40	30
Sprachaudiometrie					60	20	20	40				60	40
Otoplastiken					40	10	20	30				40	30
Hörsysteme voreinstellen					80	30	30	60				80	60
Marketing					60	20	20	40				60	40

Alters- oder krankheitsbedingte Besonderheiten									40	10	20	30	<i>40</i>	30
Messungen auswerten									60	20	20	40	<i>60</i>	40
Gehörschutz									40	10	20	30	<i>40</i>	30
Feinanpassung									60	20	20	40	<i>60</i>	40
Kommunikationsanlagen									40	10	20	30	<i>40</i>	30
Geschäfts- und Abrechnungsprozesse									40	10	20	30	<i>40</i>	30
TOTAL	<u>280</u>	80	120	200	<u>280</u>	90	110	200	<u>280</u>	80	120	200	<u>840</u>	600

<i>Bewertungskriterien in der praktischen Gesellenprüfung (C-Prüfung)</i>	
Audiologische Kenndaten	
Dreidimensionale Abbilder des äußeren Ohres und Otoplastiken	
Hörsystemanpassung und Kundenberatung	
Servicemaßnahmen	
<i>TOTAL</i>	<i>400</i>

D . Fortschrittstabelle

Betriebliche Ausbildung

Q08 Hörakustiker

Folgende Fertigkeiten werden vom Lehrling im Betrieb erlernt werden:

„X“ Zutreffendes bitte ankreuzen

(regelmäßige Tätigkeiten im Betrieb)

„↓“ betriebliche Schwerpunkte/Stärken mit einem Pfeil markieren

(häufige Tätigkeiten im Betrieb)

„?“ mögliche Probleme mit einem Fragezeichen versehen

(z. B. Tätigkeiten, die gar nicht oder kaum noch ausgeübt werden)

<u>FERTIGKEITEN</u>	Im Betrieb		
	1. Lj	2. Lj	3. Lj
<i>B.0.1. Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht</i>			
✓ Fertigkeiten Lehrvertrags- und Arbeitspflichten einhalten			
✓ Lehrvertrags- und Arbeitsrechte ggf. einfordern			
✓ Informationen zu Weiterbildungsangeboten finden			
✓ Einen individuellen Weg der beruflichen Weiterbildung entwerfen			
✓ Berufsspezifische Vorschriften und Regelungen anwenden			

<i>B.0.2. Sicherheit, Gesundheits- und Umweltschutz</i>			
✓ Regelungen, Arbeitsschutz- und Sicherheitsbestimmungen einhalten			
✓ Sicherheitsrisiken, Unfallquellen und Unfall verursachendes Verhalten erkennen und vermeiden			

✓ Arbeitsabläufe sicher gestalten			
✓ Gefahrenkennzeichnungen erkennen und entsprechend handeln			
✓ Mit Werkzeugen, Maschinen und beim Schweißen und Schleifen sicher arbeiten			
✓ Maßnahmen zur Ersten Hilfe ergreifen			
✓ Nach ergonomischen Gesichtspunkten arbeiten			
✓ Hygiene am Arbeitsplatz einhalten und Bestimmungen bezüglich der Arbeitskleidung umsetzen			
✓ Unfälle nach Vorschrift melden			
✓ Umweltrichtlinien beachten und Umwelt bzw. Ressourcen schonend arbeiten und entsorgen			
✓ Notfalladressen jederzeit zur Hand haben oder wissen, wo man sie schnell findet			
✓ Emissionsgrenzen messen und einhalten			
✓ Technische, organisatorische und persönliche Schutzmaßnahmen ergreifen			
✓ Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen beitragen			

<i>B.0.3. Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebs</i>			
✓ Ausbildungsbetrieb erkunden			
✓ Zielsetzungen, Geschäftsfelder und Aktivitäten des Ausbildungsbetriebes erkennen			
✓ Rechts- und Wirtschaftsbeziehungen erläutern			
✓ Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise des Ausbildungsbetriebs beschreiben			

<i>B.0.4. Im Team arbeiten</i>			
✓ Arbeits- und Tagesabläufe planen			
✓ Arbeitsaufträge annehmen und umsetzen			

✓ Arbeitsmittel und Organisations-strukturen sinnvoll nutzen			
✓ Hilfe erfragen und annehmen			
✓ Regeln, Hierarchien und Zuständigkeitsbereiche einhalten			
✓ gemeinsam arbeiten und kommunizieren			

<i>B.1. Audiologische Vorgespräche führen</i>			
✓ Hörbedarf unter Berücksichtigung der individuellen Hörsituation sowie Wünsche und Erwartungen der Kunden ermitteln, beurteilen und dokumentieren			
✓ Ärztliche Verordnungen auswerten			
✓ Indikationsstellungen für Hörsystemversorgungen aus berufsspezifischer Sicht prüfen			
✓ Berufsspezifische Anamnesen im Hinblick auf Grad und Verlauf der Hörschädigung, Kommunikation und Hörbeeinträchtigungen durchführen und dabei den medizinischen Verlauf, insbesondere Allergien, Medikationen, feinmotorische Fähigkeiten und Sehbeeinträchtigungen berücksichtigen			
✓ Psychosoziale Situation von Kunden erfassen			
✓ Auswirkungen der psychosozialen Situation von Kunden auf die Hör- und Kommunikationsfähigkeit unter Berücksichtigung wahrnehmungspsychologischer Gesichtspunkte einschätzen			
✓ Hörbeeinträchtigende Befunde, insbesondere Tinnitus, unterschieden sowie Kontraindikationen der Hörsystemversorgung erkennen und Kunden über Indikatoren und Kontraindikationen für die Hörsystemversorgung informieren			
✓ Regelungen zum Datenschutz beachten			
✓ Kundendaten nach gesetzlichen Vorschriften dokumentieren			

<i>B.2. Reintonaudiometrie durchführen</i>			
✓ Das Außenohr einschließlich Trommelfell mittels einer Otoskopie untersuchen			

✓ Sprachverständlichkeit, Unbehaglichkeitsschwelle und den Bereich des angenehmen Hörens ermitteln			
✓ Hörschwellen mittels Reintonaudiometrie über Luftleitung und Knochenleitung ermitteln, Unbehaglichkeitsschellen mittels Reintonaudiometrie über Luftleitung ermitteln sowie frequenzspezifische Pegel des angenehmen Hörens messtechnisch erfassen			
✓ Vertäubungsregeln bei der Reinton- und Sprachaudiometrie anwenden			
✓ Audiometrische Messergebnisse nach Schallleitungs-, Schallempfindungs- und kombinierter Schwerhörigkeit sowie zentrale Störungen klassifizieren			
✓ Zusammenhang zwischen Hörbeeinträchtigung und Sprachentwicklung			

B.3. Dreidimensionale Abbilder des äußeren Ohres herstellen

✓ Arbeitsplatz vorbereiten und vorgesehene Arbeitsmittel überprüfen			
✓ Vertrauensverhältnis zu Kunden aufbauen und in Abbildungsverfahren einweisen			
✓ Das Ohr reinigen			
✓ Maßnahmen zum Schutz des Ohres treffen			
✓ Abbilder des äußeren Ohres einschließlich der zweiten Gehörgangskrümmung unter Einhaltung der Hygieneregeln erstellen			
✓ Nutzbarkeit des Abbildes überprüfen			

B.4. Messverfahren für die hörakustische Datenbestimmung auswählen

✓ Testverfahren zur Bestimmung der Hörschädigung bei Erwachsenen und Kindern unterscheiden			
✓ Arbeitsmittel und Geräte für die audiometrische Ermittlung der akustischen Kenndaten auswählen, vorbereiten, auf Funktionsfähigkeit prüfen			
✓ Ergebnisse auf Plausibilität prüfen			

✓ Messergebnisse norm- und sachgerecht darstellen und auswerten und dem Kunden erläutern			
✓ Impedanzmessungen durchführen			
✓ Stapediusreflexschwellen bestimmen, interpretieren sowie bei Auffälligkeiten über weitere Vorgehensweisen entscheiden			
✓ Psychoakustische Tests durchführen			
✓ Messergebnisse unter Einbeziehung der Anatomie, und Physiologie des Mittel- und Innenohres sowie der zentralen Hörbahnen beurteilen, insbesondere in Bezug auf Frequenz-, Zeit- und Amplitudenauflösungsvermögen			

B.5. Service- und Instandhaltungsmaßnahmen an Hörsystemen und Hörsystemzubehör durchführen

✓ Otoplastiken reinigen und reparieren sowie Schallschläuche erneuern			
✓ Funktionsfähigkeit von Hörsystemen, Hörassistenzsystemen und Sonderversorgungen sowie Zubehör durch visuelle Kontrolle, Abhören und messtechnische Erfassung der Kenndaten prüfen und dokumentieren sowie Service- und Instandhaltungsmaßnahmen durchführen			
✓ Elektrische Kontakte prüfen und reinigen			
✓ Stromaufnahme von Hörsystemen messen			
✓ Kunden die Vor- und Nachteile verschiedener Energiequellen erläutern			
✓ Schallwandler nach Kenndaten, Aufbau und Wirkungsweise unterschieden und auswechseln sowie Bauteile und Module erneuern			

B.6. Kompetenz

✓ Sich mit den Waren und Dienstleistungen vertraut machen und Verkaufsargumente aneignen			
✓ Rechtliche Bestimmungen berücksichtigen			
✓ Kundenbedarf ermitteln			
✓ Kaufverträge abschließen			

✓ Pflichten der Vertragspartner bei Bedarf erläutern			
✓ Den Kunden in den sachgemäßen Gebrauch der Hörsysteme und des Zubehörs einweisen			
✓ Den Kunden über die Auswirkungen einer unsachgemäßen Handhabung informieren			
✓ Reklamationen annehmen und bearbeiten			

<i>B.7. Individuelle Hörprofile erstellen und Kunden beraten</i>			
✓ Kunden unter Berücksichtigung der jeweiligen Kostenträger und vertraglicher sowie normativer Regelungen über den individuellen Versorgungsablauf einer Hörsystemanpassung beraten			
✓ Kunden über die ermittelten Befunde unter Anwendung der Kenntnisse zur Anatomie und Physiologie des Ohres informieren			
✓ Kulturelle Identität des Kunden berücksichtigen			
✓ Kunden die Indikationen und Kontraindikationen für Hörsystemversorgungen erklären, Möglichkeiten und Grenzen des Hörsystems aufzeigen sowie zum Tragen des Hörsystems motivieren			
✓ Kunden auf Grundlage des ermittelten Hörbedarfs bei Auswahl der Hörsysteme, Hörassistenzsysteme und Sonderversorgungen sowie Zubehör beraten			
✓ Hörsystemversorgung bei Kindern und Erwachsenen unterscheiden			
✓ Entwicklungsunterschiede zwischen hörgeschädigten und normalhörenden Kindern beachten und Erziehungsberechtigte informieren			
✓ Erziehungsberechtigte über Besonderheiten bei der Versorgung mit Hörsystemen bei Kindern informieren			
✓ Kunden über die Möglichkeiten der Versorgung mit Implantaten informieren, sowie der daraus resultierenden Vor- und Nachteile			
✓ Kunden über Gefahren der Lärmentwicklung aufklären, über Gehörschutzmittel beraten und zum Tragen der Gehörschutzmittel motivieren			

✓ Kunden über Hörtaktiken und über Möglichkeiten des Hörtrainings beraten			
✓ Schallpegel zur orientierenden Einschätzung einer Lärmsituation messen und Ergebnisse bewerten			

B.8. Sprachaudiometrie und weitergehende audiologische Messungen durchführen

✓ Sprachaudiometrische Testmaterialien hinsichtlich ihres phonetischen Aufbaus und der Indikation sowie Störgeräusche auswählen			
✓ Sprachaudiometrische Kenndaten des Gehörs im Störgeräusch ermitteln			
✓ Messergebnisse graphisch Darstellen			
✓ Auswirkungen abnormer Hörvorgänge interpretieren			
✓ Psychosoziale Befindlichkeiten des Kunden berücksichtigen			
✓ Messergebnisse kritisch hinterfragen			
✓ Fehlerquellen identifizieren und beheben			

B.9. Otoplastiken herstellen

✓ Verfahren und Werkstoffe für die Herstellung von Otoplastiken auswählen			
✓ Arten und Formen von Otoplastiken unter Berücksichtigung kundenspezifischer Gegebenheiten auswählen und anfertigen			
✓ Otoplastiken durch Bohren, Fräsen und Schleifen entsprechend den patientenspezifischen Gegebenheiten modifizieren			
✓ Hohlschalen zur Aufnahme von Bauteilen adaptierfähig erstellen und bearbeiten			
✓ Sonderformen von Otoplastiken, insbesondere Auflageplastiken herstellen und bearbeiten			
✓ Otoplastiken zum Schutz des Außenohres vor Staub und Flüssigkeiten herstellen und anpassen			

<i>B.10. Hörsystemeigenschaften kundenspezifisch auswählen und Hörsysteme voreinstellen</i>			
✓ Messverfahren für die Hörsystemanpassung auswählen			
✓ Anpassverfahren wählen und Hörsysteme voreinstellen			
✓ Vergleichende Anpassung mittels Sprachtest im Störgeräusch und in Ruhe durchführen und auswerten			
✓ Induktive Übertragungseigenschaften von Hörsystemen einstellen			
✓ Gewählte Einstellungen mittels in-Situ-Messungen prüfen			
✓ Kunden in der Handhabung und Pflege der angepassten Systeme und des Zubehörs einweisen und zur selbstständigen Handhabung der angepassten Systeme und des Zubehörs anleiten			
✓ Hörsystemeinstellungen dokumentieren			

<i>B.11. Hörakustikspezifische Marketingaktionen kundenorientiert durchführen</i>			
✓ Arten und Möglichkeiten der Vermarktung von Hörsystemen und Zubehör unterscheiden			
✓ Marketingziele festlegen			
✓ Marketingaktionen festlegen			
✓ Gestaltungskriterien für Werbemittel berücksichtigen			
✓ Rechtliche Rahmenbedingungen berücksichtigen			
✓ Wirtschaftliche Gesichtspunkte berücksichtigen			
✓ Den geeigneten Werbeträger auswählen			
✓ Werbemittel kundenorientiert einsetzen			
✓ Mittel zur Kundenbindung einsetzen			

<i>B.12. Kunden mit altersabhängigen und krankheitsbedingten Besonderheiten beraten</i>			
✓ Gespräche zur Beratung durchführen			
✓ Invasive Versorgungsmaßnahmen erläutern			

✓ Vor- und Nachteile verschiedener unterstützender Maßnahmen erläutern			
--	--	--	--

B.13. Objektive audiometrische Messungen auswerten und bei Tinnitus Versorgung mitwirken

✓ Kunden über Rehabilitationsmaßnahmen zum Tinnitus beraten			
---	--	--	--

B.14. Kunden mit persönlichem Gehörschutz versorgen

✓ Persönliche Gehörschutzmittel nach Lärmpegel, Frequenzspektrum und Einwirkzeit auswählen, herstellen und anpassen			
---	--	--	--

B.15. Hörsysteme fein anpassen und Kontrollmessungen durchführen

✓ Hörsysteme gemäß dem sich ändernden Gehör sowie der Hörerwartung und Gewöhnung nachjustieren, insbesondere Otoplastiken und Dynamikverhalten modifizieren und, falls erforderlich, die Handhabung mit Kunden üben			
---	--	--	--

B.16. Ergänzende auditive Kommunikationsanlagen anpassen sowie Service- und Instandhaltungsmaßnahmen durchführen

✓ Kunden zur Wahrnehmung der regelmäßigen Nachsorge und ohrenfachärztlichen Kontrollen motivieren			
✓ Kunden auf Selbsthilfegruppen und Beratungsstellen hinweisen			

B.17. Hörakustikspezifische Geschäfts- und Abrechnungsprozesse durchführen

✓ Am Marketing des Betriebes mitwirken			
✓ Waren auszeichnen und präsentieren			
✓ Bestellvorgänge planen, durchführen und kontrollieren			
✓ Produktinformationen von Anbietern unter wirtschaftlichen und fachlichen Gesichtspunkten beurteilen sowie Angebote einholen und vergleichen			

✓ Eingehende Waren nach Beschaffenheit, Art, Menge und Preis gemäß der Bestellung überprüfen und Mängel dokumentieren, beurteilen und reklamieren sowie Waren sachgerecht lagern und pflegen			
✓ Waren und Produkte verkaufen			
✓ Reklamationen entgegennehmen, prüfen und unter Anwendung rechtlicher Rahmenbedingungen bearbeiten			
✓ Produkte und Dienstleistungen des Betriebes gegenüber Kunden erläutern, Produkte demonstrieren sowie Kunden beraten			
✓ Postein- und -ausgang bearbeiten			
✓ Schriftverkehr mit Kunden und Lieferanten, sowie Ärzten und Kostenträgern führen			
✓ Versorgungsabläufe unter Berücksichtigung der rechtlichen Rahmenbedingungen umsetzen, dokumentieren und auswerten			
✓ Angebote und Kostenvoranschläge für die Hörsystemversorgung nach vorheriger Kostenermittlung erstellen und dabei unterschiedliche Leistungen der Kranken-, Unfall- und Rentenversicherungen, der Versorgungsämter, der Sozialhilfe und der öffentlichen Arbeitgeber berücksichtigen			
✓ Grundzüge der betrieblichen Kosten- und Leistungsrechnung anwenden			
✓ Abrechnungen von Hörsystemversorgungen gemäß den vertraglichen und rechtlichen Bestimmungen durchführen			
✓ Mahnverfahren durchführen			

E .