DIN EN 15927:2010-12 (D)

Dienstleistungen in der Hörakustik; Deutsche Fassung EN 15927:2010

Inhalt

Seite

Vorwort 3

Einleitung 4

1 Anwendungsbereich 5

2 Normative Verweisungen 5

3 Begriffe 6

4 Voraussetzungen für die Dienstleistungen 7
4.1 Allgemeines 7
4.2 Ausbildungs-Voraussetzungen 7
4.3 Anforderungen an die Betriebsräume (sachliche Anforderungen) 8
4.4 Anforderungen an die Betriebsausstattung 9
4.5 Ethische Empfehlungen und Verhaltenscodex 11

5 Ablauf der Hörgeräteversorgung 12
5.1 Allgemeines 12
5.2 Kundenkontakt und Erfassung 12
5.3 Hörprofilbestimmung 12
5.4 Audiologische Bewertung 13
5.5 Hörsystem-Anpassung 14
5.6 Nachbetreuung 15

6 Qualitäts-Management-System 16
6.1 Allgemeines 16
6.2 Dokumentation 16
6.3 Umgang mit Kundenbeschwerden 17
6.4 Kundenbeurteilung der Dienstleistung 17
6.5 Korrekturmaßnahmen 17

Anhang A (normativ) Minimalkompetenzen des Hörgeräteakustikers 18

Anhang B (informativ) Empfehlung für eine geeignete Organisation der Ausbildung und des praktischen Trainings für Hörgeräteakustiker 21

Anhang C (informativ) Empfehlungen für Kundeninformationen zum Anpassverfahren 23

Literaturhinweise 25

Tabellen

Tabelle B.1 - Exemplarischer Rahmenplan für Hörgeräteakustiker 21