

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