

# 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