

# DIN EN 15927:2010-12 (D)

## Dienstleistungen in der Hörakustik; Deutsche Fassung EN 15927:2010

---

<b>Inhalt</b>	<b>Seite</b>
<b>Vorwort</b> .....	<b>3</b>
<b>Einleitung</b> .....	<b>4</b>
<b>1 Anwendungsbereich</b> .....	<b>5</b>
<b>2 Normative Verweisungen</b> .....	<b>5</b>
<b>3 Begriffe</b> .....	<b>6</b>
<b>4 Voraussetzungen für die Dienstleistungen</b> .....	<b>7</b>
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
<b>5 Ablauf der Hörgeräteversorgung</b> .....	<b>12</b>
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
<b>6 Qualitäts-Management-System</b> .....	<b>16</b>
6.1 Allgemeines .....	16
6.2 Dokumentation .....	16
6.3 Umgang mit Kundenbeschwerden .....	17
6.4 Kundenbeurteilung der Dienstleistung .....	17
6.5 Korrekturmaßnahmen .....	17
<b>Anhang A (normativ) Minimalkompetenzen des Hörgeräteakustikers</b> .....	<b>18</b>
<b>Anhang B (informativ) Empfehlung für eine geeignete Organisation der Ausbildung und des praktischen Trainings für Hörgeräteakustiker</b> .....	<b>21</b>
<b>Anhang C (informativ) Empfehlungen für Kundeninformationen zum Anpassverfahren</b> .....	<b>23</b>
<b>Literaturhinweise</b> .....	<b>25</b>
<b>Tabellen</b>	
<b>Tabelle B.1 - Exemplarischer Rahmenplan für Hörgeräteakustiker</b> .....	<b>21</b>