

DIN EN 15927

ICS 11.180.15

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

Services offered by hearing aid professionals;
German version EN 15927:2010

Services offerts par les audioprothésistes;
Version allemande EN 15927:2010

Gesamtumfang 27 Seiten

DKE Deutsche Kommission Elektrotechnik Elektronik Informationstechnik im DIN und VDE

Anwendungsbeginn

Anwendungsbeginn für die von CENELEC am 2010-06-12 angenommene Europäische Norm als DIN-Norm ist 2010-12-01.

Nationales Vorwort

Vorausgegangener Norm-Entwurf: E DIN EN 15927:2009-04.

Für diese Norm ist das nationale Arbeitsgremium GUK 821.6 „Hörgeräte und audiometrische Messtechnik“ der DKE Deutsche Kommission Elektrotechnik Elektronik Informationstechnik im DIN und VDE (www.dke.de) zuständig.

Für den Fall einer undatierten Verweisung im normativen Text (Verweisung auf eine Norm ohne Angabe des Ausgabedatums und ohne Hinweis auf eine Abschnittsnummer, eine Tabelle, ein Bild usw.) bezieht sich die Verweisung auf die jeweils neueste gültige Ausgabe der in Bezug genommenen Norm.

Für den Fall einer datierten Verweisung im normativen Text bezieht sich die Verweisung immer auf die in Bezug genommene Ausgabe der Norm.

Der Zusammenhang der zitierten Normen mit den entsprechenden Deutschen Normen ergibt sich, soweit ein Zusammenhang besteht, grundsätzlich über die Nummer der entsprechenden IEC-Publikation. Beispiel: IEC 60068 ist als EN 60068 als Europäische Norm durch CENELEC übernommen und als DIN EN 60068 ins Deutsche Normenwerk aufgenommen.

Dienstleistungen in der Hörakustik

Services offered by hearing aid professionals

Services offerts par les audioprothésistes

Diese Europäische Norm wurde von CEN am 2010-06-12 angenommen.

Die CEN-Mitglieder sind gehalten, die CEN/CENELEC-Geschäftsordnung zu erfüllen, in der die Bedingungen festgelegt sind, unter denen dieser Europäischen Norm ohne jede Änderung der Status einer nationalen Norm zu geben ist. Auf dem letzten Stand befindliche Listen dieser nationalen Normen mit ihren bibliographischen Angaben sind beim Zentralsekretariat oder bei jedem CEN-Mitglied auf Anfrage erhältlich.

Diese Europäische Norm besteht in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch). Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CEN-Mitglied in eigener Verantwortung durch Übersetzung in seine Landessprache gemacht und dem Zentralsekretariat mitgeteilt worden ist, hat den gleichen Status wie die offiziellen Fassungen.

CEN-Mitglieder sind die nationalen elektrotechnischen Komitees von Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, der Schweiz, der Slowakei, Slowenien, Spanien, der Tschechischen Republik, Ungarn, dem Vereinigten Königreich und Zypern.

CEN

Europäisches Komitee für Normung
European Committee for Standardization
Comité Européen de Normalisation

Zentralsekretariat: Avenue Marnix 17, B-1000 Brüssel

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

Vorwort

Dieses Dokument (EN 15927:2010) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 380 „*Projekt Komitee – Dienstleistungen in der Hörakustik*“, dessen Sekretariat vom AFNOR gehalten wird, ausgearbeitet.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis spätestens Februar 2011, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis spätestens Februar 2011 zurückgezogen werden.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Texte dieses Dokuments Patentrechte berühren können. CEN (und/oder CENELEC) ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Entsprechend der CEN/CENELEC-Geschäftsordnung sind die nationalen Normungsinstitute der folgenden Länder gehalten, diese Europäische Norm zu übernehmen: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, der Schweiz, der Slowakei, Slowenien, Spanien, der Tschechischen Republik, Ungarn, dem Vereinigten Königreich und Zypern.

Einleitung

Diese Europäische Norm schreibt ein Minimum an Anforderungen für die wesentlichen Elemente der Leistungserbringung vor. Darüber hinaus werden Empfehlungen für weitere Aspekte einer Praxis von guter Qualität bereitgestellt.

Schwerpunktmäßig werden die Grundbegriffe der Dienstleistungen definiert, wobei die Qualität der Dienstleistung sich nicht ausschließlich am Durchschnittskunden orientiert.

Bestimmte Aspekte der Dienstleistungserbringung durch den Hörgeräteakustiker werden bereits durch bestehende Normen abgedeckt. Dies können andere Europäische Normen und deren nationale Fassungen oder regionale Verordnungen, die bestimmte nationale Anforderungen festschreiben. Beispiele hierfür sind: Berufliche Zertifikate, berufliche Sicherheits- und Hygieneanforderungen, Vertrauens- und Datenschutz.

Die Qualität der Dienstleistungen des Hörgeräteakustikers wird auch durch das Verhalten und die Motivation der Mitarbeiter, die Gestaltung der Ausstattung sowie die Auswahl der Lieferanten und Produkte beeinflusst. Das Management und die Betriebsbereitschaft spielt eine entscheidende Rolle. Um die Qualität der Dienstleistungen sicherzustellen ist ein kontinuierliches Training der Mitarbeiter erforderlich, ebenso wie ein fortwährend interdisziplinärer Austausch von Expertise.

Das Management, die Bereitstellung von kontinuierlichen Schulungen und Möglichkeiten zum Austausch von Fachwissen sind von großer Bedeutung, allerdings fallen sie nicht in den Geltungsbereich dieser Norm.

1 Anwendungsbereich

Diese Europäische Norm zielt darauf ab, dass die Dienstleistungen des Hörakustikers zum Nutzen der Kunden sind.

Die Norm beschreibt den Ablauf der Hörsystemanpassung vom ersten Kundenkontakt bis zur Nachsorge. Ebenfalls bestimmt diese Norm die Anforderungen an die Ausbildung, die Betriebsausstattung und die Verhaltensregeln. Ein Qualitäts-Management-System, das die Zufriedenheit der Kunden umfassend absichert und alle Elemente der Dienstleistung abdeckt, ist ein wesentlicher Teil der Anforderungen.

Im Mittelpunkt dieser Norm stehen die Dienstleistungen für die Mehrheit der Kunden mit einer Hörschädigung. Andere Gruppen wie Kinder, Personen mit anderen Behinderungen oder Kunden mit Cochlear Implants benötigen möglicherweise Dienstleistungen, die über die in dieser Norm beschriebenen Tätigkeiten hinausgehen.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden zitierten Dokumente sind für die Anwendung dieses Dokuments erforderlich. Bei datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

EN 60118-4, *Akustik — Hörgeräte — Teil 4: Induktionsschleifen für Hörgeräte — Magnetische Feldstärke*

EN 60118-7, *Akustik — Hörgeräte — Teil 7: Messung der Übertragungseigenschaften von Hörgeräten zum Zwecke der Qualitätssicherung in der Herstellung, Versorgung und Lieferung*

EN 60645-1, *Akustik — Audiometer — Teil 1: Reinton-Audiometer*

EN 60645-2, *Audiometer — Teil 2: Geräte für die Sprachaudiometrie*

EN 60645-5, *Akustik-Audiometer — Teil 5: Geräte zur Messung der akustischen Impedanzen / Admittanzen des Gehörs*

EN 61669, *Elektroakustik — Geräte zur Messung der Kenndaten von Hörgeräten am menschlichen Ohr*

EN 61672-1, *Elektroakustik — Schallpegelmesser — Teil 1: Anforderungen*

EN ISO 389-1, *Akustik — Standard-Bezugspegel für die Kalibrierung audiometrischer Geräte — Teil 1: Äquivalente Bezugs-Schwellenschalldruckpegel für reine Töne und supra-aurale Kopfhörer (ISO 389-1:1998)*

EN ISO 389-2, *Akustik — Standard-Bezugspegel für die Kalibrierung audiometrischer Geräte — Teil 2: Äquivalente Bezugs-Schwellenschalldruckpegel für reine Töne und Einsteckhörer (ISO 389-2:1994)*

EN ISO 389-3, *Akustik — Standard-Bezugspegel für die Kalibrierung audiometrischer Geräte — Teil 3: Äquivalente Bezugs-Schwellenkraftpegel für reine Töne und Knochenleitungshörer (ISO 389-3:1994)*

EN ISO 389-4, *Akustik — Standard-Bezugspegel für die Kalibrierung audiometrischer Geräte — Teil 4: Bezugspegel für schmalbandige Verdeckungsgeräusche (ISO 389-4:1994)*

EN ISO 389-8, *Akustik — Standard-Bezugspegel für die Kalibrierung audiometrischer Geräte — Teil 8: Äquivalente Bezugs-Schwellenschalldruckpegel für reine Töne und circumaurale Kopfhörer (ISO 389-8:2004)*

EN ISO 8253-1, *Akustik — Audiometrische Prüfverfahren — Teil 1: Grundlegende Verfahren der Luft- und Knochenleitungs-Schwellenaudiometrie mit reinen Tönen (ISO 8253-1:1989)*

EN ISO 8253-2, *Akustik — Audiometrische Prüfverfahren — Teil 2: Schallfeld-Audiometrie mit reinen Tönen und schmalbandigen Prüfsignalen (ISO 8253-2:2009)*

EN ISO 8253-3, *Akustik — Audiometrische Prüfverfahren — Teil 3: Sprachaudiometrie (ISO 8253-3:1996)*

ISO 12124, *Acoustics — Procedures for the measurement of real-ear acoustical characteristics of hearing aids*

ISO 16832, *Acoustics — Loudness scaling by means of categories*

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

3.1

Hörgeräteakustiker

audiologisch kompetente Person, die das Hörvermögen professionell beurteilen kann, Hörsysteme auswählen, anpassen und bereitstellen kann sowie Rehabilitationsleistungen für Hörgeschädigte erbringen kann

3.2

Hörgeschädigter

Person mit einem Hörverlust auf einem oder beiden Ohren

ANMERKUNG Die Hörschädigung kann leicht, mittel, hochgradig oder an Taubheit grenzend sein.

3.3

Kunde

Person mit einer Hörschädigung, die durch die Leistung des Hörgeräteakustikers versorgt wird

3.4

Hörgerät

Gerät, welches dazu entwickelt wurde akustische Signale so elektroakustisch und magnetisch zu verarbeiten und zu verstärken, dass Hörverluste ausgeglichen werden können. Es wird am oder im Ohr getragen.

3.5

Otoplastik

individuell kundenspezifisch gefertigte oder ausgewählte mechanisch-akustisch Ankopplung des Hörgerätes an den Gehörgang

3.6

Hörsystem

integriertes und kundenspezifisches System, bestehend aus ein oder zwei Hörgeräten, Otoplastiken und zugehörigen Komponenten wie z. B. Fernbedienung oder Ankopplungen zu Informations- oder Kommunikationssystemen

3.7

Hörprofil

umfassende Darstellung der auditiven Probleme des Kunden, seiner sozialen Situation, Einschränkungen Aktivität, Bedürfnissen und Erwartungen

3.8

Anpassung

ein systematischer Verfahrensablauf zum Abgleich des Hörsystems um einen Hörverlust auszugleichen

3.9

Voreinstellung

Einstellung des Hörgerätes unter Einbeziehung der relevanten audiologischen Daten nach präskriptiver Regeln

3.10

Feinanpassung

Einstellung um die bestmögliche Übereinstimmung mit den Bedürfnissen und Vorlieben des Hörgeschädigten zu erreichen

3.11

Hörtraining

Zusammenstellung von Methoden, Übungen und Tests, die genutzt werden, um die Hörleistung des Hörgeschädigten zu verbessern

3.12

Anpassungssystem

Anpass-System-Anlage die üblicherweise einen PC, Anpass-Software und ein Programmier-Interface umfasst um Hörsysteme einzustellen

3.13

Anpass-Raum

Raum, in dem der Hörakustiker seine Dienstleistungen erbringt

3.14

Rehabilitation

systematischer Prozess zur Verbesserung der Hörfähigkeiten durch Schulung, Training und Anleitung nach der Anpassung des Hörsystems

4 Voraussetzungen für die Dienstleistungen

4.1 Allgemeines

Um eine hohe Dienstleistungsqualität zu erzielen, sind bestimmte Voraussetzungen und zutreffende nationale Gesetze und Vorschriften zu erfüllen. Die wesentlichen Voraussetzungen unterteilen sich in vier Kategorien:

- a) Ausbildungsvoraussetzungen beschreiben die Kompetenzen, die notwendig sind die Dienstleistungen durchführen zu können.
- b) Anforderungen an die Betriebsräume bestimmen, wie die zweckmäßige Umgebung zur angemessenen Durchführung der Dienstleistung sein soll.
- c) Anforderungen an die Betriebsausstattung schreiben die notwendige Gerätschaft vor, um die Dienstleistungen durchzuführen.
- d) Ethische Empfehlungen beschreiben die ethischen Rahmenbedingungen und den Verhaltenscodex.

4.2 Ausbildungs-Voraussetzungen

4.2.1 Allgemeines

Dieser Absatz legt die notwendigen Kompetenzen fest zur Durchführung des Hörsystem-Versorgungsprozesses, der im Abschnitt 5 der Dienstleistungs-Anforderungen beschrieben ist.

Die Kompetenzen der Personen, die die Dienstleistungen erbringen, sind für die Qualität des Services sehr wichtig. Für diese Kompetenzen muss durch eine angemessene Aus- und Weiterbildung in anerkannten Bildungsinstitutionen, in der alle relevanten praktischen Fähigkeiten in einem strukturierten Prozess gelehrt werden, eine entsprechende Grundlage gelegt werden.

Im Allgemeinen ist eine Delegation der Aufgaben an nicht fachgerecht ausgebildetes Personal nicht gestattet. Einige nationale Bestimmungen können für unterschiedliche Ausbildungswege die Durchführung bestimmter Aufgaben in Übereinstimmung mit dem speziellen Ausbildungshintergrund gestatten. Die Gesamtverantwortung Versorgungs-Dienstleistung muss eine Person haben, die den Ausbildungshintergrund nach 4.2.2 hat.

Um das Erwerben von praktischen Fähigkeiten zu vereinfachen, können praktische Trainingseinheiten mit, den Auszubildenden durchgeführt werden. Die Dienstleistungen, die dabei durch Auszubildende erbracht werden, müssen unter der vollen Kontrolle und Verantwortung des Hörgeräteakustikers stehen.

4.2.2 Anforderungen an den Hörgeräteakustiker

Die Basis professioneller Kenntnisse und Fertigkeiten in der Audiologie und Akustik ist eine grundlegende Notwendigkeit zur Durchführung einer Hör- und Kommunikations-Rehabilitation, die die Bedürfnisse und Erwartungen des Hörgeschädigten erfüllt und dem aktuellen technologischen und medizinischen Fortschritt entspricht.