

Qualitätssicherung

**Vereinbarung zwischen dem Schweizerischen Fachverband für
Hörgeräteakustik AKUSTIKA und seinen Mitgliedern**



Inhalt

Präambel:.....	3
1. Vertragsdauer	3
2. Personelle Voraussetzungen.....	3
3. Räumliche Voraussetzungen.....	4
4. Technische Voraussetzungen	4
5. Fortbildung	5
6. Transparenz	5
7. Prozessqualität.....	5
7.1. Anamnese	5
7.2. Audiologische Abklärungen	6
7.3. Technische Kriterien.....	6
7.3.1. Bedienung	6
7.3.2. Sitz und Verträglichkeit	6
8. Qualitätsüberprüfung.....	6
9. Sanktionen	7
10. Ombudsstelle	7
11. Veröffentlichung	7



Präambel:

Unter den Begriffen Hörgeräten und Hörgeräteanpassung werden individuell an den Hörverlust eines schwerhörigen Menschen anpassbare Geräte verstanden. Schallverstärker ohne individuelle Einstellmöglichkeiten sind nicht Teil dieser Qualitätssicherungsvereinbarung.

1. Vertragsdauer

Die vorliegende Vereinbarung tritt mit Unterzeichnung durch das Mitglied in Kraft und wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Sie kann vom Mitglied gegenüber dem Vorstand jederzeit schriftlich per Ende eines Monats aufgekündigt werden, unter Beachtung einer Kündigungsfrist von einem Monat. Seitens der Akustika kann die Vereinbarung nur gleichzeitig gegenüber allen Vertragspartnern durch entsprechenden Vorstandsbeschluss auf Ende eines Verbandsjahres unter Beachtung einer Kündigungsfrist von drei Monaten aufgelöst werden. Schliesslich kann die Vereinbarung mit dem unterzeichnenden Mitglied durch die Aussprechung einer entsprechenden Sanktion gemäss nachstehender Ziffer 9 („Streichung von der Liste der zertifizierten Fachgeschäfte“) durch die Qualitätssicherungskommission aufgehoben werden.

2. Personelle Voraussetzungen

Zur Anpassung von Hörgeräten nach den Qualitätsrichtlinien der Akustika sind folgende Fachpersonen zugelassen:

1. Fachpersonen, welche den eidgenössischen Fachausweis für Hörgeräteakustiker besitzen.
2. Fachpersonen, welche eine vom Bundesamt für Berufsbildung und Technologie (BBT) als gleichwertig anerkannte ausländische Ausbildung und einen entsprechenden Ausweis wie den eidg. Fachausweis für Hörgeräteakustik besitzen oder über einen Nachweis für eine Besitzstandsregelung des BBT verfügen.
3. Auszubildende Hörgeräteakustiker können nur Anpassarbeiten ausführen, sofern sie dabei zu mindestens 80% von einer Fachperson gemäss Art. 2.1 oder 2.2 überwacht werden. Die Ausbildungszeit darf höchstens 5 Jahre betragen.
4. Hörgeräteakustiker-Gesellen, welche den praktischen Teil der Prüfung zum eidgenössischen Fachausweis ablegen und bestehen, dürfen selbständig Anpassarbeiten ausführen, sofern die fachliche Leitung durch einen Hörgeräteakustiker gemäss 1.1 und 1.2 sichergestellt ist. Die fachliche Leitung kann sich in diesem Fall auf maximal 2 Abgabestellen (Filialen) erstrecken.

Hörgeräteakustiker-Gesellen, welche den praktischen Teil der Prüfung zum eidgenössischen Fachausweis ablegen und bestehen, sind nicht berechtigt, auszubildende Hörgeräteakustiker zu betreuen oder selbständig Firmen oder Filialen zu leiten.



Hörgeräteakustiker-Gesellen, welche den praktischen Teil der Prüfung zum eidgenössischen Fachausweis nicht ablegen oder nicht bestehen, können nur Anpassarbeiten ausführen, sofern sie dabei zu mindestens 80% von einer Fachperson gem. Art. 1.1 oder 1.2 in derselben Abgabestelle (Filiale) gemäss Artikel 1.1 oder 1.2 überwacht werden.

3. Räumliche Voraussetzungen

1. Ein ruhiger, in sich abgeschlossener Hörprüfraum von mindestens 4m² Fläche und einer Höhe von mindestens 2m mit einer permanent eingerichteten Messanlage.
2. Der Grundgeräuschpegel darf die in "Richtlinien für Hörprüfkabinen Papier 215.W002 des Bundesamtes für Metrologie und Akkreditierung (METAS)" festgelegten Werte um höchstens 8 dB pro Frequenz überschreiten. Die Messung hat nach den oben erwähnten Richtlinien des METAS zu erfolgen.

4. Technische Voraussetzungen

1. 1 Tonaudiometer nach ISO kalibriert mit Vertäubungsmöglichkeiten mit einem Frequenzbereich für Luftleitung von 125 bis 8000 Hz, für Knochenleitung von 500 bis 4000 Hz, für Freifeld (Lautsprecher von 125 bis 8000 Hz) sowie eine Lautstärkeintensität für Luftleitung von 0 bis 120 dB/HL, für Knochenleitung von 0 bis 65 dB/HL und für (Lautsprecher von 0 bis 85 dB/HL).
2. 1 Anlage für sprachaudiometrische Prüfungen mit einem Abspielgerät mit verschleissfreien Tonträgern mit europäischem und regional anerkanntem Testmaterial. Die Prüfungen müssen sowohl über Kopfhörer bis 120 dB/SPL sowie über Lautsprecher in einer Distanz von 1m bis 90 dB/SPL verzerrungsfrei durchgeführt werden können.
3. Für die Hörgeräteanpassung müssen ein Computer mit der notwendigen Software für die Programmierung von Hörgeräten, eine Messeinrichtung zur Überprüfung der Hörgeräte (Messbox) sowie ein Sondenmessgerät (Insitu) zur Überprüfung der individuellen Leistung im Ohr des Schwerhörigen vorhanden sein.
4. Des Weiteren müssen folgende Werkzeuge zur Verfügung stehen:
 - Geräte zur Bearbeitung von Otoplastiken
 - Werkzeug für Service und Reparaturen von Hörgeräten
 - Otoskop
 - Abdruckbesteck
 - Stimmgabel

Die technischen Voraussetzungen gemäss 4.1 und 4.2 sind durch eine zertifizierte Eichstelle jährlich zu überprüfen und zu eichen.



5. Fortbildung

1. Die Dauer der Fortbildung für Hörgeräteakustiker muss mindestens 2 öffentlich ausgeschriebene Ausbildungstage pro Kalenderjahr betragen, in einem direkten Zusammenhang mit der Berufsausübung stehen und fachlich orientierte Aktivitäten, wie Kursbesuche, Kongresse, Seminare, Workshops, Lehrgänge usw. beinhalten.
2. Der Nachweis der absolvierten Fortbildung hat nach dem Prinzip der Selbstdeklaration zu erfolgen. Hörgeräteakustiker müssen in der Lage sein, geleistete Tage und Stunden nachzuweisen und zu belegen. Als Nachweis gelten auf den Namen des Teilnehmers lautende Teilnahmebestätigungen und Zertifikate.
3. Die Akustika erlässt die entsprechenden Richtlinien für die Anerkennung und Bewertung der Fortbildungsveranstaltungen.

6. Transparenz

Die Dienstleistung gegenüber den schwerhörigen Kunden muss offen und nachvollziehbar dargestellt werden. Die geleistete Arbeit und deren Preis muss so aufgezeigt werden, dass klar erkennbar ist, welche Dienstleistungen im Preis inbegriffen sind und was ggf. zusätzlich zu den Geräten an Anpass- und Servicearbeiten in Rechnung gestellt wird.

Es müssen mehrere Marken und Modelle angeboten werden. Eine vergleichende Anpassung wird grundsätzlich angeboten und auf Wunsch durchgeführt. (Die Kosten hierfür sind ebenfalls darzulegen).

Die einzelnen Schritte während einer Anpassung sind zu dokumentieren. Ebenfalls die Messergebnisse.

7. Prozessqualität

Vor jeder Hörgeräteanpassung muss sichergestellt werden, dass eine umfassende Anamnese und audiologische Abklärungen durchgeführt wurden.

7.1. Anamnese

- Geschichte der Hörstörung
- Ohrerkrankungen, Operationen
- Allergien
- Tinnitus
- Otoskopie
- Feststellen der Situationen, in welchen die Schwerhörigkeit als störend empfunden wird
- Festlegen der Ziele, die mit der Hörgeräteanpassung erreicht werden sollen



7.2. Audiologische Abklärungen

- Tonaudiometrie
- überschwellige Messungen
- Sprachaudiometrische Messungen

Nach erfolgter Anpassung muss der Gewinn messtechnisch nachgewiesen werden. Der Nachweis erfolgt mit mindestens einer der folgenden Messmethoden:

- Sprachaudiometrie im freien Schallfeld in Ruhe
- Sprachaudiometrie im freien Schallfeld im Störgeräusch
- Aufblähkurve mit Schmallbandrauschen oder Warble-Tönen im freien Schallfeld

Die durchgeführten Messungen und deren Ergebnisse sind zu dokumentieren.

Subjektiver Hörgewinn

- Hörgewinn in Ruhe / Hörgewinn im Störlärm: Ein relevanter Hörgewinn wird glaubhaft beschrieben

Verminderung des Handicaps

- Tragdauer: Das Hörgerät wird regelmässig getragen
- Kommunikation: Deutlicher Gewinn bei der auditiven Kommunikation
- Sozialverhalten: Sozialkontakte werden erleichtert

7.3. Technische Kriterien

7.3.1. Bedienung

- Anziehen: Der Patient kann das Hörgerät problemlos abnehmen und wieder anziehen oder wird dabei unterstützt
- Bedienung: Der Patient oder die Betreuungspersonen kann/können das Hörgerät korrekt bedienen.
- Die Hörgeräte verfügen über eine Verstärkungsreserve. Die schwerhörige Person ist über die Möglichkeit einer Nachjustierung informiert.

7.3.2. Sitz und Verträglichkeit

- Sitz: guter Halt, Keine Druckstellen
- Dichtung: Nach Wiedereinsetzen des Hörgerätes tritt kein dauerhaftes Rückkopplungspfeifen auf

8. Qualitätsüberprüfung

Die AKUSTIKA führt eine Datenbank mit allen relevanten Daten zu dieser Qualitätsvereinbarung. Die Daten werden jährlich mit einer Selbstdeklaration erhoben.

Es wird eine Qualitätssicherungskommission gebildet. Diese besteht maximal aus 5 Mitgliedern. Mindestens 3 Kommissionsmitglieder sind Hörgeräteakustiker mit eidg. Fachausweis.



Die Mitglieder der Qualitätssicherungskommission werden bei den unterzeichnenden Mitgliedern unangemeldet Kontrollen betreffend Einhaltung der Qualitätskriterien vornehmen oder dazu befähigte Personen mit der Vornahme von solchen Kontrollen zu beauftragen.

9. Sanktionen

Bei einmaligen Verstössen gegen die vorne vereinbarten Qualitätskriterien kann die Kommission mit einfachem Mehrheitsbeschluss Abmahnungen und Verwarnungen aussprechen, bei mehrmaligen und/oder trotz Abmahnung fortdauernden Verstössen je nach Schwere der Verfehlung an die Akustika zu zahlende Bussen bis zu CHF 1,000.00 und/oder Streichungen von der Liste der zertifizierten Fachgeschäfte beschliessen sowie allenfalls letztlich Antrag an den Vorstand auf Ausschluss des fehlbaren Fachgeschäftes aus dem Verband beantragen.

10. Ombudsstelle

Allfällige der Qualitätssicherungskommission zur Kenntnis gelangende Entscheide oder Erkenntnisse der unabhängigen Ombudsstelle Hörprobleme im Zusammenhang mit Qualitätsproblemen bei Unterzeichnern dieser Vereinbarung werden von der Qualitätssicherungskommission darauf hin geprüft, ob sich daraus auf der Grundlage dieser Vereinbarung ein Handlungsbedarf ergibt, insbesondere ob allfällige Sanktionen gegen das entsprechende Fachgeschäft zu ergreifen sind.

11. Veröffentlichung

Die Akustika führt auf ihrer WEB-Seite eine Liste mit allen Fachgeschäften, die diese Vereinbarung unterzeichnet haben. Das unterzeichnende Mitglied erklärt sich damit ausdrücklich einverstanden. Zusätzlich wird im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit immer wieder auf diese WEB-Liste und die garantierte Qualität hingewiesen. Falls die Publikation der entsprechend zertifizierten Fachgeschäfte auf weiteren Websites/Publikationsorganen in Betracht gezogen wird, ist dazu vorgängig jedenfalls das ausdrückliche Einverständnis des unterzeichnenden Mitgliedes einzuholen.

Alle Fachgeschäfte, welche sich auf dieser Liste befinden, dürfen das folgende Qualitätszertifikat der Akustika an ihrem Geschäftslokal (Türe, Fenster) auf Briefpapier, Broschüren und im Internet verwenden. Nicht verwendet werden darf es auf Verpackungen oder als Marke.



Das unterzeichnende Mitglied erklärt sich mit dieser Vereinbarung vollumfänglich einverstanden und erklärt hiermit, dass folgendes Fachgeschäft die Vereinbarung erfüllt:

Adresse des Fachgeschäftes:

Name / Vorname:

Datum / Unterschrift:
