



GT Patient-partenaire

VADEMECUM

Guide pratique pour un site
Web clair et compréhensible

1. INTRODUCTION

Ce vade-mecum constitue un outil d'auto-évaluation et une ressource méthodologique pour les organisations de patients souhaitant analyser, améliorer ou concevoir leur site Internet.

Au-delà de l'auto-évaluation, ce guide peut également servir de référence aux organisations envisageant la création ou l'optimisation de leur site, en leur fournissant des repères clairs sur les bonnes pratiques à adopter.

Le vade-mecum est structuré de manière thématique : chaque critère y est détaillé sous forme de sous-parties comprenant le sous-critère concerné, son explication et la question associée. Une table des matières permet d'accéder rapidement aux différentes sections.

Nous espérons que cet outil vous accompagnera dans votre démarche d'amélioration continue et vous aidera à développer une plateforme numérique répondant aux attentes des utilisateurs.

NB : Pour faciliter la lecture, la forme masculine est utilisée dans ce texte. Toutefois, elle désigne indifféremment les personnes de tout genre.

2. TABLE DES MATIERES

1. INTRODUCTION	2
2. TABLE DES MATIERES	3
3. INFORMATIONS SUR L'ASSOCIATION	4
4. INFORMATIONS GÉNÉRALES	5
5. LE PARCOURS DE SOINS	6
6. LA VIE AVEC LA MALADIE	6
7. RESSOURCES UTILES	7
8. DROITS ET OBLIGATIONS DU PATIENT	7
9. ACCESSIBILITÉ	8
10. RÉFÉRENCEMENT	9
11. SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ	9
12. MISE À JOUR	9
13. REMERCIEMENTS	10
14. CONTACT	10

3. INFORMATIONS SUR L'ASSOCIATION

3.1. OBJECTIFS ET MISSIONS DE L'ASSOCIATION

Explication :

Les objectifs et missions de l'association définissent son but et ses actions principales.

Question :

Est-ce que l'objectif et les missions de l'association sont publiés sur le site web ?

3.2. PUBLICATION DES STATUTS DE L'ASSOCIATION

Explication :

Les statuts définissant le fonctionnement de l'association sont visibles sur le site.

Question :

Est-ce que les statuts sont publiés sur le site web ?

3.3. TRANSPARENCE SUR LA COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Explication :

La composition du Conseil d'Administration offre un aperçu de la gouvernance de l'association.

Question :

Est-ce que les membres du Conseil d'Administration apparaissent sur le site web ?

3.4. DESCRIPTION DES DIFFÉRENTS SERVICES PROPOSÉS

Explication :

Le site explique aux visiteurs les différents services proposés.

Question :

Est-ce que les différents services sont décrits ?

3.5. INFORMATIONS SUR LA LOCALISATION EXACTE DE L'ASSOCIATION/ FONDATION

Explication :

Le site indique comment se rendre à l'association si un accueil physique est possible.

Question :

Est-ce que le site précise l'adresse, les moyens de s'y rendre et les possibilités de stationnement ?

3.6. INFORMATION CONCERNANT L'ADHÉSION DES MEMBRES

Explication :

Ces informations concernent les modalités d'adhésion.

Question :

Les modalités d'adhésion sont-elles mentionnées ?

3.7. ACTIVITÉS, GROUPES DE RENCONTRE ET AGENDA

Explication :

Ces critères concernent la programmation des activités de l'association et leur organisation.

Question :

Le site présente-il les événements, activités et rencontres organisés par l'association ?

3.8. MOYENS DE MISE EN RELATION AVEC L'ASSOCIATION

Explication :

La facilité de contact est primordiale pour entrer en communication avec l'association.

Question :

Est-ce que l'on retrouve facilement les moyens de contacter l'association ?

3.9. INTERACTIONS SUR LE SITE (CHATBOT, FORUM, FORMULAIRE...)

Explication :

Le site permet des interactions entre les visiteurs et l'association.

Question :

Est-ce que le visiteur peut poser des questions ou entrer en interaction avec un représentant de l'association ?

4. INFORMATIONS GÉNÉRALES

4.1. LIENS VERS LES SOCIÉTÉS SAVANTES

Explication :

Les sociétés savantes offrent souvent des ressources précieuses et à jour sur les dernières recherches.

Question :

Est-ce qu'une possibilité de consulter des sites de sociétés savantes est proposée ?

4.2. PRÉSENCE D'INFORMATIONS MÉDICALES

Explication :

Il est essentiel que les informations médicales et les liens soient mentionnés pour les utilisateurs.

Question :

Le site fournit-il des informations médicales ou des références vers des ressources fiables ?

4.3. NIVEAU DE PREUVE DES INFORMATIONS FOURNIES

Explication :

Les sources issues de bases de données scientifiques sont-elles disponibles sur le site ?

Question :

Les informations disponibles sur le site sont-elles fiables et validées ?

5. LE PARCOURS DE SOINS

5.1. INFORMATIONS EXHAUSTIVES SUR LE PARCOURS DE SOINS

Explication :

Une vue d'ensemble et détaillée du parcours de soins aide les patients à comprendre les étapes et procédures.

Question :

Le parcours de soins est-il décrit sur le site ?

6. LA VIE AVEC LA MALADIE

6.1. INFORMATIONS POUR LES PROCHES AIDANTS / AIDANTS INFORMELS

Explication :

Les aidants jouent un rôle crucial et ont besoin de ressources spécifiques pour soutenir efficacement leurs proches

Question :

Des ressources spécifiques pour les aidants sont-elles disponibles ?

6.2. INFORMATIONS SUR LA VIE QUOTIDIENNE DES PERSONNES

Explication :

Comprendre la vie quotidienne des personnes aide à mieux gérer la maladie.

Question :

Comment le site aide-t-il à comprendre la vie quotidienne avec la maladie ?

7. RESSOURCES UTILES

7.1. LISTE DES AUTRES ASSOCIATIONS DE PATIENTS EN LIEN AVEC LA PATHOLOGIE

Explication :

Une liste d'autres associations en lien avec la pathologie est disponible.

Question :

Existe-t-il une liste d'autres associations de patients en lien avec la pathologie ?

7.2. INFORMATIONS SUR L'ASPECT ADMINISTRATIF (CNS, ASSURANCE DÉPENDANCE...)

Explication :

L'utilisateur du site accède aux informations claires et à jour des différentes administrations.

Question :

Est-il possible d'accéder facilement et directement aux sites administratifs ?

8. DROITS ET OBLIGATIONS DU PATIENT

8.1. INFORMATION SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS DU PATIENT

Explication :

Les patients doivent connaître leurs droits et obligations pour interagir efficacement avec le système de santé.

Question :

Comment le site informe-t-il les patients sur leurs droits et obligations ?

9. ACCESSIBILITÉ

9.1. RESPONSIVE DESIGN

Explication :

Un design responsif assure que le site est accessible et utilisable sur différents appareils, comme les ordinateurs, tablettes et smartphones.

Question :

Le site est-il accessible et fonctionnel sur différents appareils ?

9.2. NAVIGATION INTUITIVE

Explication :

Une navigation intuitive permet aux utilisateurs de trouver facilement les informations qu'ils recherchent.

Question :

Le site offre-t-il une navigation claire et intuitive ?

9.3. MULTILINGUISME

Explication :

Le multilinguisme assure que le site soit accessible à un large éventail d'utilisateurs.

Question :

Est-ce que le site est disponible en langue française et en langue allemande ? D'autres langues sont-elles disponibles ?

9.4. UTILISATION D'UN VOCABULAIRE FALC : FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE

Explication :

Le contenu du site est facile à comprendre.

Question :

Le site utilise-t-il un vocabulaire compréhensible pour le grand public ?

9.5. APPROCHE INCLUSIVE

Explication :

Le site est accessible à toutes les personnes y compris celles qui ont un besoin spécifique (personnes ayant des défis cognitifs, auditifs, visuels ...).

Question :

Comment le site garantit-il son accessibilité pour des personnes aux besoins spécifiques ?

10. RÉFÉRENCEMENT

Explication :

Le site apparaît sur la 1ère page du moteur de recherche, ce qui permet une meilleure visibilité à l'utilisateur.

Question :

Est-ce que le site apparaît dans les 1ères propositions du moteur de recherche (google, bing...) ?

11. SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

11.1. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Explication :

La protection des données personnelles est cruciale pour la confiance des utilisateurs. L'acronyme RGPD est identifié sur le site.

Question :

Le site assure-t-il la protection des données personnelles des utilisateurs ?

11.2. SÉCURITÉ DES TRANSACTIONS

Explication :

Si le site propose une adhésion à l'association ou un don en ligne, il est essentiel que ceux-ci soient sécurisés.

Question :

Les transactions en ligne sont-elles sécurisées et protégées ?

12. MISE À JOUR

Explication :

Le site est régulièrement mis à jour en tenant compte des remarques des utilisateurs.

Question :

À quelle périodicité les mises à jour sont-elles réalisées ? Est-ce que l'association tient compte des remarques des usagers du site ?

13. REMERCIEMENTS

Ce document est le fruit d'un travail collectif. Nous adressons nos sincères remerciements au Groupe de travail Patient partenaire.

14. CONTACT



Cercle des Associations de Patients a.s.b.l. (CAPAT)

Siège social

209, route d'Arlon
L-1150 Luxembourg

Siège administratif

48, rue du Verger
L-2665 Luxembourg

Coordonnées



contact@capat.lu



+352 661 1150 - 22 / 23



www.capat.lu



Capat



Fédération des hôpitaux luxembourgeois (FHL)

5, rue des Mérovingiens
Z.A. Bourmicht
L-8070 Bertrange

Tél. : +352 42 41 42

Email : info@fhlux.lu



GT Patient-partenaire

VADEMECUM

Praktischer Leitfaden für eine klare
und benutzerfreundliche Website

1. EINFÜHRUNG

Dieses Vademekum ist ein Instrument zur Selbsteinschätzung und eine methodische Ressource für Patientenorganisationen, die ihre Website analysieren, verbessern oder neugestalten möchten.

Über die reine Selbsteinschätzung hinaus kann dieser Leitfaden auch als Referenz für Organisationen dienen, die die Erstellung oder Optimierung ihrer Website in Betracht ziehen, indem er klare Orientierungspunkte zu bewährten Praktiken bietet.

Das Vademekum ist thematisch strukturiert: Jeder Bewertungsaspekt wird in Unterkapiteln behandelt, die das jeweilige Kriterium, eine Erläuterung sowie die dazugehörige Fragestellung enthalten. Ein Inhaltsverzeichnis ermöglicht einen schnellen Zugang zu den verschiedenen Abschnitten.

Wir hoffen, dass dieses Werkzeug Sie in Ihrem kontinuierlichen Verbesserungsprozess unterstützt und Ihnen dabei hilft, eine digitale Plattform zu entwickeln, die den Erwartungen der Nutzer entspricht.

NB : Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Text die männliche Form verwendet. Es sind jedoch stets alle Geschlechter gleichermaßen gemeint.

2. INHALTSVERZEICHNIS

1. EINFÜHRUNG	12
2. INHALTSVERZEICHNIS	13
3. INFORMATIONEN ÜBER DIE ORGANISATION	14
4. ALLGEMEINE INFORMATIONEN	16
5. DER BEHANDLUNGSVERLAUF	16
6. LEBEN MIT DER ERKRANKUNG	17
7. NÜTZLICHE RESSOURCEN	17
8. RECHTE UND PFLICHTEN DES PATIENTEN	18
9. ZUGÄNLICHKEIT	18
10. SUCHMASCHINENOPTIMIERUNG	19
11. SICHERHEIT UND DATENSCHUTZ	19
12. UPDATE	20
15. DANKSAGUNG	21
16. KONTAKT	21

3. INFORMATIONEN ÜBER DIE ORGANISATION

3.1. ZIELE UND AUFGABEN DER PATIENTENORGANISATION

Erklärung :

Die Ziele und Aufgaben der Organisation legen ihr Ziel und ihre wichtigsten Tätigkeiten fest

Frage :

Werden die Ziel- und Aufgabenbereiche der Patientenorganisation auf der Website veröffentlicht?

3.2. VERÖFFENTLICHUNG DER SATZUNG DES VEREINS

Erklärung:

Die Satzung, die die Arbeitsweise der Patientenorganisation definiert, ist auf der Website einsehbar.

Frage :

Wird die Satzung auf der Website veröffentlicht?

3.3. TRANSPARENZ ÜBER DIE ZUSAMMENSETZUNG DES VERWALTUNGSRATS

Erklärung :

Die Zusammensetzung des Verwaltungsrats bietet einen Einblick in die „Governance“ der Patientenorganisation.

Frage :

Werden die Mitglieder des Verwaltungsrats auf der Website aufgeführt?

3.4. BESCHREIBUNG DER VERSCHIEDENEN ANGEBOTENEN DIENSTLEISTUNGEN

Erklärung :

Die Website erklärt den Besuchern die verschiedenen angebotenen Dienstleistungen.

Frage :

Werden die verschiedenen Dienstleistungen dargestellt?

3.5. INFORMATIONEN ÜBER DEN GENAUEN SITZ DER PATIENTENORGANISATION

Erklärung :

Auf der Website wird angegeben, wie Sie die Organisation erreichen können, wenn ein persönlicher Anlaufpunkt vorhanden ist.

Frage :

Werden die Adresse, die Anfahrtswege und die Parkmöglichkeiten auf der Website angegeben?

3.6. INFORMATIONEN ZUR MITGLIEDSCHAFT

Erklärung :

Diese Informationen beziehen sich auf die Modalitäten der Mitgliedschaft.

Frage :

Sind die Informationen zu den Beitrittsmodalitäten auf der Webseite einsehbar?

3.7. AKTIVITÄTEN, BEGEGNUNGSGRUPPEN UND AGENDA

Erklärung :

Diese Kriterien beziehen sich auf die Planung der Aktivitäten der Patientenorganisation und deren Umsetzung.

Frage :

Werden auf der Website Veranstaltungen, Aktivitäten und Treffen vorgestellt, die von der Organisation geplant werden?

3.8. MITTEL, UM MIT DER ORGANISATION IN VERBINDUNG ZU TRETEN

Erklärung :

Eine einfache Kontaktaufnahme ist entscheidend, um mit der Patientenorganisation in Verbindung zu treten.

Frage :

Findet man die Kontaktmöglichkeiten zur Patientenorganisation leicht wieder?

3.9. INTERAKTIONEN AUF DER WEBSITE (CHATBOT, FORUM, FORMULAR...)

Erklärung :

Die Website ermöglicht die Interaktion zwischen den Nutzern und der Patientenorganisation.

Frage :

Kann der Nutzer Fragen stellen oder mit einem Vertreter der Patientenorganisation in Kontakt treten?

4. ALLGEMEINE INFORMATIONEN

4.1. LINKS ZU WISSENSCHAFTLICHEN GESELLSCHAFTEN

Erklärung :

Anerkannte wissenschaftliche Gesellschaften bieten oft wertvolle und aktuelle Ressourcen zu den neuesten Forschungsergebnissen.

Frage :

Wird eine Möglichkeit angeboten, die Websites von wissenschaftlichen Gesellschaften zu konsultieren?

4.2. VORHANDENSEIN VON MEDIZINISCHEN INFORMATIONEN

Erklärung :

Es ist vorteilhaft, wenn medizinische Informationen und weiterführende Links für die Nutzer bereitgestellt werden.

Frage :

Sind aktuelle medizinische Informationen oder Links zu zuverlässigen Ressourcen verfügbar?

4.3. BEWEISPFLICHT DER BEREITGESTELLTEN INFORMATIONEN

Erklärung :

Sind Quellen aus wissenschaftlichen Datenbanken auf der Website verfügbar?

Frage :

Sind die auf der Website verfügbaren Informationen zuverlässig und validiert?

5. DER BEHANDLUNGSVERLAUF

5.1. UMFASSENDE INFORMATIONEN ÜBER DEN BEHANDLUNGSVERLAUF

Erklärung :

Ein umfassender und detaillierter Überblick über den Behandlungsverlauf hilft den Patienten, die einzelnen Schritte und Abläufe zu verstehen.

Frage :

Wird der Behandlungsverlauf auf der Website beschrieben?

6. LEBEN MIT DER ERKRANKUNG

6.1. INFORMATIONEN FÜR PFLEGENDE ANGEHÖRIGE /"INFORMELLE PFLEGENDE"

Erklärung :

Pflegende Angehörige spielen eine entscheidende Rolle und benötigen spezifische Informationen und Ressourcen, um ihre Angehörigen wirksam zu unterstützen.

Frage :

Gibt es spezifische Informationsquellen für pflegende Angehörige?

6.2. INFORMATIONEN ZUM ALLTAGSLEBEN

Erklärung :

Den Alltag von Betroffenen aufzuzeigen kann helfen, mit der Erkrankung besser umzugehen.

Frage :

Wie hilft die Website dabei, den Alltag mit der Erkrankung besser zu bewältigen?

7. NÜTZLICHE RESSOURCEN

7.1. LISTE ANDERER PATIENTENORGANISATIONEN, DIE IM ZUSAMMENHANG MIT DER KRANKHEIT STEHEN

Erklärung :

Eine Liste anderer Patientenorganisationen im Zusammenhang mit der Pathologie ist verfügbar.

Frage :

Gibt es eine Liste anderer Patientenorganisationen, welche im Zusammenhang mit der Krankheit stehen?

7.2. INFORMATIONEN ÜBER DEN ADMINISTRATIVEN ASPEKT (KRANKENKASSEN, PFLEGEVERSICHERUNG...)

Erklärung :

Der Nutzer der Website erhält Zugang zu verständlichen und aktuellen Informationen der verschiedenen Behörden.

Frage :

Ist es möglich, einfach und unkompliziert auf Behördenseiten zuzugreifen?

8. RECHTE UND PFLICHTEN DES PATIENTEN

8.1. INFORMATION ÜBER DIE RECHTE UND PFLICHTEN DES PATIENTEN

Erklärung :

Patienten müssen ihre Rechte und Pflichten kennen, um effektiv mit dem Gesundheitssystem interagieren zu können.

Frage :

Wie informiert die Website die Patienten über ihre Rechte und Pflichten?

9. ZUGÄNGLICHKEIT

9.1. RESPONSIVE DESIGN

Erklärung :

Ein “responsive Design “ stellt sicher, dass die Website auf verschiedenen Hardware-Geräten wie Computern, Tablets und Smartphones zugänglich und nutzbar ist.

Frage :

Ist die Website auf den verschiedenen Hardwaregeräten zugänglich und funktionsfähig?

9.2. INTUITIVE NAVIGATION

Erklärung :

Eine intuitive Navigation macht es den Nutzern leicht, die gesuchten Informationen zu finden.

Frage :

Bietet die Website eine klare und intuitive Navigation?

9.3. MEHRSPRACHIGKEIT

Erklärung :

Mehrsprachigkeit garantiert die Zugänglichkeit der Website für ein breites Publikum.

Frage :

Ist die Website in deutscher und französischer Sprache abrufbar? Sind andere Sprachen verfügbar?

9.4. VERWENDUNG VON "EINFACHER SPRACHE", GEGEBENENFALLS "LEICHTER SPRACHE"

Erklärung :

Der Inhalt der Website ist leicht verständlich.

Frage :

Verwendet die Website ein Vokabular, das für die breite Öffentlichkeit verständlich ist?

9.5. BEACHTUNG DER INKLUSION

Erklärung :

Ist die Website für alle Menschen zugänglich, einschließlich für diejenigen, die mit Beeinträchtigungen leben (Menschen mit kognitiven, auditiven, visuellen Herausforderungen, ...)?

Frage :

Wie gewährleistet die Website ihre Zugänglichkeit für Menschen mit besonderen Bedürfnissen?

10. SUCHMASCHINENOPTIMIERUNG

Erklärung :

Die Website erscheint auf der 1. Seite der Suchmaschine, wodurch sie für den Nutzer besser sichtbar ist.

Frage :

Erscheint die Website in den ersten Vorschlägen der Suchmaschine (google, bing...)?

11. SICHERHEIT UND DATENSCHUTZ

11.1. SCHUTZ VON PERSÖNLICHEN DATEN

Erklärung :

Der Schutz personenbezogener Daten ist entscheidend für das Vertrauen der Nutzer. Das Akronym RGPD ist auf der Website gekennzeichnet.

Frage :

Gewährleistet die Website den Schutz der persönlichen Daten der Nutzer?

11.2. SICHERHEIT DER TRANSAKTIONEN

Erklärung :

Wenn die Website eine Mitgliedschaft in der Organisation oder eine Online-Spende anbietet, ist es entscheidend, dass diese sicher ist.

Frage :

Sind Online-Transaktionen sicher und geschützt?

12. UPDATE

Erklärung :

Die Seite wird regelmäßig aktualisiert, wobei das Feedback der Nutzer berücksichtigt wird.

Frage :

In welchen Abständen werden Aktualisierungen vorgenommen? Berücksichtigt die Patientenorganisation die Anmerkungen der Nutzer der Website?

15. DANKSAGUNG

Dieses Dokument ist das Ergebnis einer gemeinsamen Arbeit. Wir möchten dem Arbeitskreis „Patient-Partenaire“ unseren aufrichtigen Dank aussprechen.

16. KONTAKT



Cercle des Associations de Patients a.s.b.l. (CAPAT)

Siège social

209, route d'Arlon
L-1150 Luxembourg

Siège administratif

48, rue du Verger
L-2665 Luxembourg

Coordonnées



contact@capat.lu



+352 661 1150 - 22 / 23



www.capat.lu



Capat



Fédération des hôpitaux luxembourgeois (FHL)

5, rue des Mérovingiens
Z.A. Bourmicht
L-8070 Bertrange

Tél.: +352 42 41 42

Email: info@fhlux.lu