

Verständliche Aufbereitung von Informationen zu Zertifikaten und Qualitätssiegeln

Best-Practice für Herausgeber

Einführung

Die hier dargestellten Informationen dienen Ihnen als Unterstützung und Orientierung für die allgemeinverständliche Erläuterung für Ihre Zertifikatsinhalte. Das IQTIG nutzt dazu Best-Practice-Beispiele bestehender Zertifikate.

Das Kriterium „1.4 Allgemeinverständliche Erklärung“ soll sicherstellen, dass der Herausgeber eines Zertifikats oder Qualitätssiegels online eine für Patientinnen und Patienten transparente und leicht verständliche Erklärung bereitstellt. Diese Erklärung muss klar darlegen, wer der Herausgeber ist, was der genaue Anwendungsbereich des Zertifikats oder Siegels umfasst, welche Ziele die Zertifizierung verfolgt, wie der Kriterienkatalog entwickelt und aktualisiert wird, wie das Prüfverfahren abläuft und nach welchen Kriterien das Zertifikat oder Siegel vergeben wird. Die Erklärung muss allgemeinverständlich gehalten sein. Das heißt, sie sollte insbesondere auf Fachbegriffe verzichten oder diese erklären, falls sie zwingend notwendig sind. Die grundsätzliche Annahme dabei ist immer, dass die Leserin oder der Leser keine relevanten Vorkenntnisse hat.

Explizit fordert das Kriterium 1.4 folgenden Inhalt an:

Der Herausgeber des Zertifikats/Qualitätssiegels muss eine allgemeinverständliche Erklärung zum Zertifikat/Qualitätssiegel online veröffentlichen. Auf Grundlage der Erklärung muss nachvollziehbar sein, wer der Herausgeber des Zertifikats/Qualitätssiegels ist, was der Geltungsbereich des Zertifikats/Qualitätssiegels ist (vgl. Kriterium 2.1), welche Ziele mit der Zertifizierung verfolgt werden (vgl. Kriterium 2.2), wie der Kriterienkatalog entwickelt wurde und aktualisiert wird (vgl. Kriterien 2.4–2.6), wie das Prüfverfahren abläuft (vgl. Kriterien 3.1–3.3) und wie und auf welcher Grundlage die Vergabe des Zertifikats/Qualitätssiegels erfolgt (vgl. Kriterien 4.1–4.3).

Empfehlung: Die allgemeinverständliche Erklärung sollte barrierefrei zugänglich sein.

Grundsätze Allgemeinverständlichkeit

Die folgenden Punkte sollen Sie dabei unterstützen, die Öffentlichkeit auf verständliche Weise über die Inhalte der Zertifizierung zu informieren – insbesondere mit Blick auf die Informationen, die im Kriterium 1.4 abgefragt werden. Sie können die Grundsätze bei Ihrer Arbeit als Checkliste verwenden. Sie sind jedoch keinesfalls verpflichtend, sondern dienen lediglich als Unterstützung für die Herausgeber, ihre Inhalte für Patientinnen und Patienten allgemeinverständlich zu kommunizieren und darzustellen.

- 1. Fachbegriffe vermeiden:** Einfache Sprache ohne Fachjargon verwenden. Falls Fachbegriffe und Fremdwörter notwendig sind, fügen Sie Erklärungen hinzu (z. B. ein Glossar).
- 2. Satzstruktur vereinfachen:** Einfache Satzkonstruktionen, ohne Passivformulierungen, Substantivierungen und Nebensätze. Satzlänge auf maximal 15 Wörter und Wortlänge auf 10 Zeichen beschränken.
- 3. Texte kurzhalten:** Informationen möglichst kompakt darstellen. Ausschweifungen und nicht zwingend nötige Details vermeiden. Sachliche, transparente und in Kontext gebrachte Inhalte.
- 4. Informationen bündeln und aufbereiten:** Zusammengehörige Inhalte bündeln, isolierte Datenpunkte vermeiden. Informationen zielgruppengerecht aufbereiten.
- 5. Drilldown-Optionen anbieten:** Zusätzliche Informationen und Details als ausklappbare Inhalte oder durch Hyperlinks anbieten.
- 6. Benutzerfreundliche Navigation:** Informationsangebot intuitiv bedienbar und einfach zu navigieren machen. Anhaltspunkte dafür bietet die ISO 9241-110 „Grundsätze der Dialoggestaltung“.
- 7. Zugang erleichtern:** Klare Auffindbarkeit der Informationen durch SEO, soziale Medien, vertrauensfördernde Maßnahmen und gezielte Kampagnen sicherstellen.
- 8. Digitale Barrierefreiheit:** Standards der BITV 2.0 (Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung 2.0) beachten.
- 9. Alternative Formate:** Mehrsprachige Inhalte und vereinfachte Darstellungen für Menschen mit Lernbeeinträchtigungen anbieten.
- 10. Irreführung vermeiden:** Sachliche, transparente und in Kontext gebrachte Inhalte.

Beispiele Best-Practice

Im Folgenden finden Sie einzelne Best-Practice-Beispiele zu den jeweiligen Themenbereichen, die in der allgemeinverständlichen Erklärung zum Zertifikat/Qualitätssiegel adressiert und online verfügbar sein sollten:

Geltungsbereich des Zertifikats/Qualitätssiegels

✓ Gutes Beispiel

Seit 2012 ist die [REDACTED] Herausgeber von Zertifikaten für medizinische Einrichtungen. Die [REDACTED] ist eine Fachgesellschaft, die sich insbesondere mit [REDACTED] befasst. Dies spiegelt sich thematisch auch in den Zertifikaten wider. Es wurden Zertifizierungsverfahren geschaffen, mit denen sich spezialisierte [REDACTED] Einrichtungen einem Qualitätsentwicklungs- und Überprüfungsverfahren unterziehen können.

Ziele der Zertifizierung

✓ Gutes Beispiel

Ziel ist, bundesweit einheitliche Standards für die Diagnose, Behandlung und Versorgung von Patientinnen und Patienten [REDACTED] Erkrankungen auf einem qualitativ anerkannten Niveau zu präzisieren und damit sicher zu stellen.

Die Initiative [REDACTED] wurde 1995 von Ärzten, Pflegenden, Mitarbeitenden der Kostenträger und anderen Engagierten ins Leben gerufen, um die Prophylaxe, Diagnostik und Therapie von Menschen mit [REDACTED] zu verbessern. Insbesondere will die Initiative [REDACTED], als medizinisch wissenschaftliche Fachgesellschaft, praxisnah und überall eine möglichst optimale Versorgung der Betroffenen erreichen.

Kriterienkatalog Entwicklung & Aktualisierung

✓ Gutes Beispiel

Die Kriterien für das Zertifikat wurden durch die Zertifizierungskommission definiert. Die Zertifizierungskommission besteht aus jeweils zwei Mitgliedern der tragenden Fachgesellschaften ([REDACTED]). Die Anforderungen sind im Erhebungsbogen veröffentlicht und basieren im Wesentlichen auf international publizierten Leitlinien und medizinisch-wissenschaftlicher Literatur (s. Angabe im Erhebungsbogen). Die Anforderungen werden in jährlich stattfindenden Sitzungen der Zertifizierungskommission geprüft und bei Bedarf überarbeitet. Die Kommission ist verantwortlich für die Weiterentwicklung der Anforderungen, welche die Grundlage für die Zertifizierung darstellen.

Ablauf Prüfverfahren

✓ Gutes Beispiel

Welche Mindestanforderungen und weiteren Anforderungen im Einzelnen für die Erlangung eines Zertifikats zu erfüllen sind, können dem Erhebungsbogen entnommen werden.

Auf Basis des Erhebungsbogens begehen sogenannte Auditoren (Fachexperten) die Einrichtungen, die sich um ein Zertifikat bewerben.

Sie überprüfen vor Ort, ob die Einrichtungen die Anforderungen tatsächlich erfüllen.

Sollten es jedoch bei den weiteren Anforderungen geringfügige, gut begründete Abweichungen geben, können den Einrichtungen Auflagen gemacht werden. Diese Auflagen sind spätestens bis zu einer erneuten Überprüfung nach drei Monaten zu erfüllen.

Darüber hinaus geben die Auditoren den Einrichtungen Hinweise, wie diese beispielsweise ihre organisatorischen Abläufe verbessern können.

Grundlage der Vergabe des Zertifikats

✓ Gutes Beispiel

Über die Erteilung eines Zertifikates entscheidet abschließend der unabhängige Ausschuss Zertifikaterteilung, der in der Regel der Empfehlung der Auditoren folgt.

Die Einrichtungen sind vertraglich verpflichtet mitzuteilen, wenn die Erfüllung von Mindestanforderung oder weiteren Anforderungen nicht mehr sichergestellt werden kann. Dies führt zum Entzug oder Aussetzen des Zertifikats.

Falls eine Einrichtung die Durchführung des Wiederholaudits nicht rechtzeitig in dem erforderlichen Umfang ermöglicht oder falls festgestellte Abweichungen nicht fristgerecht behoben werden, wird ein Zertifikat ebenfalls ausgesetzt oder entzogen.