



# Qualitätskriterien für schriftliche Informationen der BAGP

## **I. Ziele**

Ziel der BAGP und der angeschlossenen PatientInnenstellen ist es, PatientInnen so zu bestärken, dass sie im direkten Kontakt mit dem Gesundheitswesen ihre Belange selbst vertreten können. Zuverlässige, gut erreichbare und verständliche Informationen sind dafür wichtige Voraussetzungen.

Die Informationen der BAGP richten sich explizit an BürgerInnen, Versicherte und PatientInnen.

## **II. Basiskriterien**

Die Informationen sind sachlich fundiert und sorgfältig recherchiert. Sie sind von Laien auf Verständlichkeit und Relevanz für die Zielgruppe und von externen Fachleuten sorgfältig auf inhaltliche Korrektheit begutachtet. Sie werden regelmäßig auf Aktualität und Qualität überprüft. Die AutorInnen sind deutlich ersichtlich und Fachleute auf dem behandelten Gebiet. Die Informationen der BAGP sollen für alle BürgerInnen, Versicherte und PatientInnen leicht erhältlich sein. Sie werden daher ohne Gewinnabsicht verbreitet und so angeboten/ beworben, dass sie möglichst breite Bevölkerungskreise erreichen. Kommerzielle Werbung ist nicht erlaubt.

## **III. Allgemeine Kriterien**

### **a) Anforderungen an Inhalt und Quellen**

Eine Kurzbeschreibung ist jeder Information vorangestellt. Sie benennt Inhalt und Umfang der Information. Die BAGP garantiert eine umfassende Recherche über das jeweilige Thema. Wenn möglich wird auf weitere qualitätsgeprüfte Informationsquellen verwiesen. Wichtige Quellen werden genannt. Die BAGP bietet auf Nachfrage Einsicht in die Originalliteratur, bei Internetquellen wird ein Verweis, wenn möglich ein link, angegeben.

### **b) Anforderungen an Form und Gestaltung**

Gestaltung unterstützt die Laienverständlichkeit. Dazu werden die Informationen übersichtlich und leicht lesbar gestaltet (z.B. kapitelweise durch Überschriften), die Inhalte von allgemein zu speziell aufgearbeitet sowie prägnant und knapp formuliert. Fachwörter und Abkürzungen werden vermieden oder direkt erklärt. Eine redaktionelle Bearbeitung garantiert die sprachliche Korrektheit und Verständlichkeit.

### **c) Anforderungen an Interaktivität und Datenschutz**

Es wird aktiv zu Rückmeldungen/ Erfahrungen mit den angebotenen Informationen aufgefordert. Die entsprechende Adresse wird deutlich angeboten. Dieses Angebot ist versehen

mit einem Hinweis, dass die eingesandten Daten vertraulich behandelt werden. Es ist verboten, persönliche Daten weiterzugeben oder zu anderen Zwecken als den bezeichneten zu nutzen.

#### ***IV. Besonderheiten bei Informationen zu medizinischen Themen***

Die BAGP ist ein Zusammenschluss unabhängiger und neutraler Organisationen. Neutralität bedeutet für die Entwicklung und Weitergabe von Informationen, dass z.B. nicht eine medizinische Methode bevorzugt wird. In diesem Sinne kann eine Information der BAGP auch Themen gewidmet sein, für die es keine Beweise im Sinne der westlichen naturwissenschaftlichen Tradition gibt, wohl aber belegte gute Erfahrungen o.ä.. Medizinische Informationen müssen aufklären über die Wirkungen der beschriebenen Verfahren, der Belege für die Wirkung und die Art des Belegs. Nutzen und Risiken der Verfahren müssen beschrieben werden. Wo immer möglich soll die Information geschlechtsspezifische Aspekte berücksichtigen. Von hohem Interesse ist die Bedeutung der Methode für die gesamte Lebensqualität. Die Folgen einer Unterlassung der Behandlung müssen beschrieben werden. Zu einer umfassenden Bearbeitung medizinischer Fragen gehört die Nennung weiterer Verfahren. Wenn Erfahrungsberichte oder persönliche Meinungen von Autoren einfließen, muss dies deutlich erkennbar sein. Auch wenn die Selbstbestimmung des Einzelnen als hohes Gut erachtet wird, darf eine Information nicht den Eindruck erwecken, sie ersetze bei ernstern Erkrankungen das professionelle Hilffssystem.

#### ***V. Besondere Anforderungen an internetbasierter Informationen/Präsentationen***

Wichtig ist der niedrigschwellige, selbstbestimmte Zugang. Die Informationen werden nach Möglichkeit barrierefrei angeboten, sind mit geringer technischer Ausstattung nutzbar und benötigen geringe Ladezeiten. Die Zugangsvoraussetzungen werden benannt, bei unzureichender Technik erfolgt eine automatische

Warnung. Internetinformationen der BAGP behindern nicht die selbstbestimmte Navigation, und sind leicht beendbar.

Internetbasierte Informationen bieten Hilfe- oder Glossarfunktionen und durch entsprechende Aufarbeitung (Hyperlink) eine leichte Navigation im Text, aber auch zu Quellen und Autoren. Die Informationen werden auch als Download angeboten. Rückmeldungen z.B. über e-mail werden ermöglicht. Da e-mails abgefangen oder fehlgeleitet werden können, erfolgt eine Warnung vor dieser Datenbrisanz. Die Nutzung der Informationen wird zur Reduktion von Kosten immer auch offline möglich gemacht.

#### ***Die zehn wichtigsten Qualitätskriterien für schriftliche Informationen der BAGP***

1. Die Information dient der selbstbestimmten Entscheidungsfindung der BürgerInnen, Versicherten und PatientInnen
2. Die Information wird neutral und sachlich korrekt erstellt
3. Die Information ist auf dem aktuellen Stand
4. Die Information wird verständlich vermittelt
5. Die Information bietet Möglichkeiten, das angebotene Wissen zu überprüfen
6. Die Information bietet Möglichkeiten, das angebotene Wissen zu vertiefen
7. Die AutorInnen sind erkennbar und fachlich versiert
8. Die AutorInnen sind leicht erreichbar für Rückmeldungen
9. Die HerausgeberInnen der Information verpflichten sich ausschließlich dem PatientInneninteresse
10. Kommerzielle Werbung ist verboten