

# **Methodenpapier**

**zur Erstellung und Präsentation  
von Informationen über Krebs**

**Krebsinformationsdienst  
Deutsches Krebsforschungszentrum  
Heidelberg**

© Krebsinformationsdienst, Deutsches Krebsforschungszentrum, Version 2.2.1 vom 23.03.2010

Kontakt:

Dr. Regine Hagmann  
Im Neuenheimer Feld 280  
69120 Heidelberg  
Tel. 06221 - 42 2100  
r.hagmann@dkfz.de  
www.krebsinformationsdienst.de

Dieses Methodenpapier ist nicht zur gewerblichen Nutzung, Vervielfältigung oder Verbreitung gedacht. Ein Nachdruck, die Publikation in elektronischen Medien sowie alle anderen Formen der Speicherung, Verbreitung und Vervielfältigung bedürfen auch für nichtkommerzielle Zwecke der Genehmigung des Krebsinformationsdienstes, Deutsches Krebsforschungszentrum.

Inhaltsverzeichnis	Seite
1. Präambel.....	4
2. Erstellung von Informationen .....	7
2.1 Grundsatz .....	7
2.2 Quellen.....	8
2.2.1 Genutzte Quellen (Auswahl):.....	9
2.2.2 Datenbanken.....	9
2.3 Aktualität.....	11
2.3.1 Krebsdatenbank.....	11
2.3.2 Internet.....	12
2.3.2.1 Bedarfsanalyse.....	12
2.4 Zuständigkeiten.....	13
2.4.1 Krebsdatenbank.....	14
2.4.2 Internet.....	14
3. Krebsdatenbank.....	15
4. Internet.....	17
4.1 Themenschwerpunkte: .....	18
4.2 Online-Textinformation: .....	19
4.3 Links .....	20
4.4 Grafiken .....	20
4.5 Download, Ausdrucke .....	21
4.6 Kontaktmöglichkeiten .....	21
5. Adressen .....	21
6. Präsentation von Informationen.....	22
6.1 Telefon .....	22
6.1.1 Kommunikationsstandards.....	23
6.1.2 Abläufe.....	24
6.1.3 Zuständigkeiten.....	25
6.2 E-Mail .....	26
6.2.1 Kommunikationsstandards.....	26
6.2.2 Abläufe.....	26
6.2.3 Zuständigkeiten.....	28
6.3 Internet.....	28
7. Qualitätsmanagement .....	30
7.1 Datenbank.....	30
7.1.1 Feedback, Korrekturen und Verbesserungen: .....	30
7.2 Internet.....	31
7.2.1 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP): .....	32
7.3 Telefondienst .....	32
7.3.1 Prozessorientiertes Qualitätsmanagementsystem: .....	33
7.4 E-Mail-Service .....	33

## 1. Präambel

Der Krebsinformationsdienst (KID) wurde 1986 im Deutschen Krebsforschungszentrum (DKFZ) nach Vorbild des Cancer Information Service des National Cancer Institutes der USA gegründet. Krebskranke und ihre Angehörigen sollten die Möglichkeit bekommen, mit einer kompetenten Person anonym über das Tabuthema „Krebs“ sprechen zu können. Die Fragen waren wenig komplex und im Vordergrund stand das Gespräch. Dies hat sich bis heute beträchtlich verändert. Zwar gehört der Wunsch nach einem Gespräch immer noch zu den Hauptanliegen der Anrufer, an erster Stelle sind jedoch verständliche und verlässliche Sachinformationen gefragt. Zu den Nutzern gehören in wachsendem Umfang auch Gesunde, die sich mit Fragen zu Risikofaktoren, zur Krebsprävention und zur Früherkennung an den Dienst wenden. Für Multiplikatoren ist der Krebsinformationsdienst zur wichtigen Anlaufstelle für fundierte, wissenschaftlich aktuelle und dabei neutrale Information geworden.

Die großen Fortschritte in der Krebsforschung, gesellschaftliche Veränderungen und die Ausbreitung des Internet haben zu nachhaltigen Veränderungen geführt: Zum einen nimmt das Wissen über Krebserkrankungen und deren Behandlung kontinuierlich zu. Als Folge hiervon haben sich die Überlebenschancen bei Krebs erheblich verbessert. Zum anderen möchten Patienten heute aktiv an medizinischen Entscheidungen teilhaben, sie wünschen sich eine partnerschaftliche Entscheidung (partizipative Entscheidung, „shared decision making“) gemeinsam mit ihren Ärzten. Diese auch politisch gewollte Stärkung der Patientenorientierung setzt jedoch voraus, dass Betroffene verständlich und qualifiziert über die vorgeschlagenen Gesundheitsleistungen informiert werden.

Auch der Zugang gesunder Verbraucher zu Möglichkeiten der Vorbeugung und der Krebsfrüherkennung hängt wesentlich davon ab, ob ihnen entsprechende Kenntnisse vermittelt und sie über Angebote des Gesundheitswesens entsprechend ihrer persönlichen Bedürfnisse informiert werden.

Zwar hat das Internet zu einer Globalisierung des Wissens geführt. Die inflationäre Verbreitung von Information über Krebs führt jedoch zu großer Verunsicherung der Ratsuchenden. Sie sehen sich häufig nicht in der Lage, die fachliche Richtigkeit und die Seriosität der Informationen zu beurteilen.

Mit seinem Angebot an neutraler und wissenschaftlich abgesicherter Information erfüllt der Krebsinformationsdienst des Deutschen Krebsforschungszentrums eine wichtige gesellschaftliche Aufgabe. Zudem trägt er wesentlich zur raschen Verbreitung praxisrelevanter Ergebnisse der translationalen Krebsforschung bei. Die Kommunikation evidenzbasierter Information zu allen Krebserkrankungen und zu neuen wissenschaftlichen Erkenntnissen ist dabei mit unmittelbarem Nutzen für den Einzelnen verbunden. Mit der Vermittlung von Adressen von Institutionen und Organisationen der medizinischen und psychosozialen Versorgung sowie Betreuung von Krebspatienten übernimmt der KID zudem die wichtige Funktion eines Wegweisers.

Der Krebsinformationsdienst ist ein kostenfreies Angebot des Deutschen Krebsforschungszentrums, einem Mitglied der Helmholtz-Gemeinschaft. Seit April 2009 wird der Krebsinformationsdienst durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung und vom Land Baden-Württemberg institutionell mit dem Ziel des Ausbaus zu einem "Nationalen Referenzzentrum für Krebsinformation" gefördert. Im Rahmen von Projekten kommen Mittel des Bundesministeriums für Gesundheit und anderer Partner hinzu.

Durch diese Form der Förderung ist der KID finanziell unabhängig und frei von Interessenskonflikten. Er informiert ausschließlich auf Basis der besten verfügbaren wissenschaftlichen Evidenz.

Die hohe Kompetenz des Dienstes beruht auf der Erfahrung eines Stabs an wissenschaftlichen Mitarbeitern für die Erstellung von Informationen und dem Engagement in Kommunikation geschulten Personals im Beratungsdienst, vorwiegend Ärztinnen und Ärzte. Langjährige institutionelle Erfahrung im Gebiet der

Gesundheitskommunikation kommt hinzu. Ein weiterer Baustein ist eine umfangreiche kontinuierlich aktualisierte Datenbank mit evidenzbasierten Informationen zu Krebs sowie Adressen von Institutionen und Organisationen der medizinischen und psychosozialen Versorgung und Betreuung von Krebspatienten.

Die Arbeit des Krebsinformationsdienstes ist vielfältig, aufwändig und anspruchsvoll. Insbesondere die Erstellung von Informationen, die Aktualisierung der internen Wissensdatenbank und des Internetauftritts stellen die Mitarbeiter durch den immensen Wissenszuwachs in der Onkologie vor quantitative und qualitative Herausforderungen. Die Präsentation von Informationen über Krebs ist eine sehr verantwortungsvolle Tätigkeit, nicht zuletzt wegen der potenziellen Konsequenzen insbesondere für Betroffene.

Das „Methodenpapier zur Erstellung und Präsentation von Informationen über Krebs“ ist ein Auszug aus dem Handbuch des Krebsinformationsdienstes, welches die Arbeitsgrundlage des Dienstes darstellt und als Teil des Qualitätsmanagements alle Abläufe in Form von „Standard Operation Procedures“ (SOPs) regelt.

## **2. Erstellung von Informationen**

### **2.1 Grundsatz**

Die Informationen des Krebsinformationsdienstes basieren auf der besten verfügbaren Evidenz. Sie sind verständlich aufbereitet, umfassend, aktuell und neutral. Die Informationen sind in einer KID-internen Krebsdatenbank hinterlegt.

Die Auswahl der für die Erstellung genutzten Quellen erfolgt nach den Kriterien der evidenzbasierten Medizin. Darüber hinaus werden andere qualitativ geeignete Quellen zur Erstellung genutzt, um so den Stand des Wissens einschließlich eventuell vorliegender Stellungnahmen maßgeblicher Institutionen umfassend abzubilden um die Rahmenbedingungen des Gesundheitswesens in Deutschland für Verbraucher und Patienten transparent zu machen.

Zeigen sich in den Aussagen relevanter Quellen Differenzen, werden diese dargelegt und Ungewissheiten benannt. So gehört es zu einem wichtigen Grundsatz des Dienstes, auch über den Mangel an wissenschaftlichen Belegen zu Fragen der Krebsentstehung sowie zum Stellenwert von präventiven, diagnostischen oder therapeutischen Maßnahmen oder psychosozialen Interventionen zu informieren.

Um der Bevölkerung den Zugang zu evidenzbasierten Ergebnissen zu erleichtern und die Prinzipien der EBM nachvollziehbar zu vermitteln, werden Vorgehensweise und Instrumente der EBM entsprechend erläutert, dies gilt insbesondere für die Erklärung des Evidenzniveaus jeder vermittelten Information. Die verständliche Darstellung von statistischen Daten und Zahlen, z.B. zu Risiken und Behandlungserfolgen, ist ebenfalls ein wesentlicher Bestandteil von Informationen.

## 2.2 Quellen

Die Erstellung von Informationen erfolgt nach einem Stufenplan. Die zu nutzenden Recherchequellen für die einzelnen Themenbereiche und das Ranking von Quellen sind vorgegeben, ihre Dokumentation in der internen Datenbank ist vorgeschrieben.

Die Quellenauswahl und -nutzung sowie die Nennung der genutzten Quellen bei der Informationsvermittlung geschehen dabei unter Beachtung

- der Neutralität des Krebsinformationsdienstes in der Informationsvermittlung
- dem Verzicht auf werbende Inhalte
- der Vorgabe, Quellen mit möglichst hohem Evidenzniveau den Vorzug vor Quellen mit niedrigem Evidenzniveau zu geben.
- sie orientiert sich zudem an der Aktualität vorhandener Quellen

Genutzte Quellen werden nach Möglichkeit in der Informationsvermittlung direkt benannt (Telefon, E-Mail, Internet), die Suchstrategie der verwendeten Quellen wird beschrieben, detaillierte Quellenangaben werden ansonsten auf Wunsch für alle Nutzer des Krebsinformationsdienstes verfügbar gemacht. Die Angabe von Quellen dient gegebenenfalls auch dem Verweis auf Angebote des Gesundheitswesens und weitere für Verbraucher und Patienten relevante Informationen im Sinn einer Wegweiserfunktion.

Bei der Nennung von Quellen am Telefon und in E-Mails sowie bei der Linksetzung im Internet beachtet der Krebsinformationsdienst die Vorgaben des deutschen und internationalen Urheberrechts, des Datenschutzes und weitere relevante rechtliche Regelungen.

Über die Zentralbibliothek des Deutschen Krebsforschungszentrums stehen dem Krebsinformationsdienst alle modernen Recherchemöglichkeiten und der Zugang zu weltweit vorgehaltenen Quellen zur Verfügung. Bücher und Veröffentlichungen in

Fachjournalen sind in der Mehrzahl sofort direkt elektronisch abrufbar oder stehen per Fernleihe innerhalb von maximal 48 Stunden im Original, in elektronischer Form oder als Kopie zur Verfügung. Alle zur Erstellung genutzten Quellen werden in ein elektronisches Literaturverwaltungssystem eingespeist und können so bei Bedarf jederzeit zitiert und genutzt werden.

### **2.2.1 Genutzte Quellen (Auswahl):**

- deutsche und internationale Leitlinien
- HTA-Berichte (Health Technology Assessment)
- Systematische Übersichtsarbeiten (systematische Reviews, Metaanalysen, Cochrane Reviews)
- wissenschaftliche Publikationen (PubMed-Literatursuche, andere Literaturdatenbanken, s. u.)
- Veröffentlichungen / Stellungnahmen / Konsensuspapiere von medizinischen und anderen wissenschaftlichen Fachgesellschaften, Kompetenznetzen und internationalen Expertengremien
- Institute mit gesetzlichem Auftrag (z.B. G-BA, IQWiG, weitere)
- nationale gesetzliche Grundlagen sowie Veröffentlichungen und Stellungnahmen der Bundesministerien und -ämter sowie Bestimmungen und Veröffentlichungen von Behörden der EU (z.B. BfArM, RKI, BfR, BfS, PEI, EMA, weitere), auch nationale Behörden anderer Länder (NCI/USA, FDA/USA, weitere)
- Veröffentlichungen spezialisierter Zentren (SOPs und Manuale)
- Kongressvorträge, Kongressberichte

### **2.2.2 Datenbanken**

Zugängliche Datenbanken im Deutschen Krebsforschungszentrum (s. a. [www.dkfz.de/de/zbib/general/datenbanken.html](http://www.dkfz.de/de/zbib/general/datenbanken.html)), zum Beispiel:

- Cochrane Library (systematische Reviews, klinische Studien, HTA-Berichte)
- Medline (PubMed)

Stoffdatenbanken im Bereich Toxikologie, Informationen zu karzinogenen Substanzen laut International Agency for Cancer Research IARC, MAK-Liste/Senatskommission Deutsche Forschungsgesellschaft DFG, weitere Datenbanken des Deutschen Instituts für Medizinische Dokumentation und Information (DIMDI, [www.dimdi.de](http://www.dimdi.de)), z.B. DAHT-Datenbank (Berichte Health Technology Assessment)

Weitere online zugängliche Datenbanken, z.B.

- Orphanet
- Studiendatenbanken, z.B. der U.S. National Institutes of Health oder deutscher und europäischer Fachgesellschaften und Netzwerke sowie regionale Studiendatenbanken
- Psychologie-Literaturdatenbanken

Für die Zusammenstellung von Ansprechpartnern und weiteren Informationsquellen recherchiert der KID auf Bundesebene nach:

- Adresslisten von Anbietern von Gesundheitsleistungen
- Adressdatenbanken (z.B. "Weisse-Liste", Kliniklisten des Gemeinsamen Bundesausschusses und verlinkter weiterer Suchdatenbanken, weitere)
- Selbsthilfeorganisationen
- werbefreien ausgewogenen Informationen im Internet
- kostenlosem und werbefreiem schriftlichem Informationsmaterial

Weisen Angebote der Versorgung oder Beratung oder Produkte zur Gesundheitsinformation (Internet, Broschüren etc.) eine anerkannte Qualitätszertifizierung nach, wird dies bei der Auswahl von Nennungen und Verweisen berücksichtigt (z. B. Zertifizierung von Organzentren durch nationale Fachgesellschaften, z.B. Zertifizierung von Internet-Angeboten durch internationale Stiftungen).

## **2.3 Aktualität**

Ein entscheidendes Qualitätskriterium bei der Erstellung von evidenzbasierten Gesundheitsinformationen ist die Gewährleistung der Aktualität. Informationen zum Thema Krebs, speziell zur Behandlung von Krebserkrankungen, sind kurzlebig und veralten schnell.

### **2.3.1 Krebsdatenbank**

Für die Aktualisierung der Krebs-Datenbank gelten folgende Vereinbarungen:

Die für die einzelnen Themenbereiche zuständigen Mitarbeiter halten sich durch regelmäßige Rasterrecherche in relevanten wissenschaftlichen Zeitschriften und Datenbanken, Kongressnachrichten und Veröffentlichungen aus Fachgesellschaften und staatlichen Institutionen über neue Erkenntnisse zu Ursachen und Risiken, Diagnostik, Therapie und Behandlungsnebenwirkungen in Bezug auf Krebserkrankungen auf dem Laufenden und aktualisieren bzw. ergänzen die Datenbank-Texte kontinuierlich. Datum, Autor und Inhalt der Aktualisierungen bzw. Ergänzungen sind innerhalb der Texte nachvollziehbar.

Die Aktualität der Datenbankinhalte wird halbjährlich systematisch überprüft. Eine zeitgleich durchgeführte Datenbank-Nutzerstatistik und die Erfassung der Frageninhalte in einem elektronischen Dokumentationsbogen ermöglichen eine an den Bedarf angepasste Planung und das Setzen von Prioritäten bei Aktualisierung und Überarbeitung von Texten. Die Überarbeitung von Texten zu seltenen Fragestellungen erfolgt alle zwei Jahre, alternativ tagesaktuell bei eingehenden Anfragen, die nicht aus den vorhandenen Quellen beantwortet werden können, oder neuen wissenschaftlichen Erkenntnissen. Grundsätzlich werden aktuell auftretende Fragestellungen und der aus dem Telefon- bzw. E-Maildienst angemeldete Bedarf an Informationen in der Text-Planung zeitnah berücksichtigt. Neben der am Bedarf

orientierten Planung bestimmen aktuelle wissenschaftliche Neuerungen die Themenwahl, zum Beispiel neue Leitlinien oder andere relevante Publikationen zum Thema Krebs. Datenbankaktualisierungen werden den Mitarbeitern, die die Informationen vermitteln, tagesaktuell über eine interne Website mitgeteilt. Veraltete Textversionen werden archiviert. Linkfunktionen innerhalb der Datenbank werden einmal jährlich systematisch überprüft.

### **2.3.2 Internet**

Die Erstellung, Redaktion und Publikation sowie die Aktualisierung von Online-Informationen geschehen beim Krebsinformationsdienst nach den Vorgaben einer Prozessbeschreibung. Alle redaktionellen und technischen Abläufe sind einem Qualitätsmanagement unterworfen. Das Internetangebot wird bezüglich der Transparenz dieses Qualitätsmanagements und der Erfüllung definierter Kriterien einer externen Prüfung unterzogen und entsprechend zertifiziert (6/2009: Health on the Net Foundation, [www.hon.ch](http://www.hon.ch); 3/2010: [www.afgis.de](http://www.afgis.de)).

#### **2.3.2.1 Bedarfsanalyse**

Auf der Basis einer Bedarfsanalyse wird eine Jahresplanung für neue und zu aktualisierende Informationen und die Gestaltung der Produkte auf [www.krebsinformationsdienst.de](http://www.krebsinformationsdienst.de) erstellt. Als Grundlage dieser Analyse dienen die Auswertungen telefonisch und per E-Mail gestellter Anfragen an den Krebsinformationsdienst sowie die Auswertungen der monatlichen, vierteljährlich und jährlich erstellten Zugriffsstatistik. Hinzu kommen die Ergebnisse regelmäßig durchgeführter Online- oder Telefonumfragen zur Nutzung von [www.krebsinformationsdienst.de](http://www.krebsinformationsdienst.de).

Bei der Bedarfsanalyse berücksichtigt der Dienst außerdem aktuelle Fachliteratur zur zielgruppenspezifischen Nutzung gesundheitsbezogener Information im Internet, in Deutschland wie international, aus der Erkenntnisse über den Informationsbedarf zum Thema Krebs gewonnen werden können.

Die medizinischen und soziodemographischen Basisdaten relevanter Zielgruppen entnimmt der Krebsinformationsdienst der Dachdokumentation Krebs sowie der Gesundheitsberichterstattung des Bundes und den Publikationen des Statistischen Bundesamtes.

Neben der am Bedarf orientierten Planung bestimmt die Berücksichtigung aktueller wissenschaftlicher Neuerungen die Themenwahl, zum Beispiel neue Leitlinien oder andere relevante Publikationen zum Thema Krebs. Auch aktuelle Veränderungen im Gesundheitswesen, die für die Situation von Gesunden wie von Krebs Betroffenen bedeutsam sein können, bestimmen die Inhalte.

## **2.4 Zuständigkeiten**

Die Erstellung der Informationen leistet ein Team wissenschaftlicher Mitarbeiter, das sich aus Ärzten, Biologen, Pharmazeuten, Psychologen und wissenschaftlichen Mitarbeitern aus anderen Fachrichtungen zusammensetzt. Eine Ausbildung in der Durchführung von wissenschaftlichen Recherchen und in der Beurteilung des Stellenwertes von Quellen entsprechend den Vorgaben evidenzbasierter Medizin ist Voraussetzung. Zudem verfügen die Mitarbeiter über Kenntnisse in der Informationserarbeitung und Informationsvermittlung in allgemein verständlicher Form nach den Kriterien für die Erstellung qualitativ hochwertiger Patienteninformation, und zum Teil auch über eine wissenschaftsjournalistische Berufsausbildung.

Alle Mitarbeiter sind durch vertragliche Bindung zur Einhaltung der Qualitätsanforderungen, darunter insbesondere zur Neutralität, und zur Einhaltung weiterer Regelungen und Dienstvereinbarungen des Krebsinformationsdienstes bzw. des Deutschen Krebsforschungszentrums verpflichtet. Die Leitung des Dienstes sowie alle an der Erarbeitung von Information beteiligten Mitarbeiter haben die Offenlegung möglicher Interessenskonflikten vereinbart, die auf Nachfrage auch Dritten zugänglich gemacht wird.

Alle Inhalte der internen Krebs-Datenbank und des Internetangebots durchlaufen einen umfangreichen Redaktions- und Prüfungsprozess bezüglich ihrer Richtigkeit, Aktualität, Neutralität und Vollständigkeit. Bei kritischen und kontrovers diskutierten Themen wird auch eine Durchsicht durch externe Experten veranlasst.

#### **2.4.1 Krebsdatenbank**

Die Zuständigkeit für verschiedene Themenbereiche ist unterschiedlichen Mitarbeitern zugeteilt, die für die Aktualität in ihrem Aufgabenbereich verantwortlich sind. Ein Datenbankadministrator ist verantwortlich für die Planung von Texterstellung, Aktualisierung und Einhaltung der Qualitätsstandards. Die Freigabe der Texte liegt beim Abteilungsleiter.

#### **2.4.2 Internet**

Die Verantwortung für alle Inhalte der Internetangebote liegt beim Leiter des Krebsinformationsdienstes; im Impressum des Dienstes werden weiter die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Redaktion benannt sowie externe Mitarbeiter, soweit sie im Auftrag an der Erarbeitung von Inhalten, Grafiken und Bildern oder sonstigen Angeboten beteiligt waren.

### 3. Krebsdatenbank

Die interne Datenbank ist die erste und wichtigste Quelle für die Beantwortung der Anfragen am Telefon und per E-Mail sowie die Grundlage der Internettexpte.

Die Qualität der Datenbank beruht sowohl auf Aktualität und Auswahl der Quellen als auch auf deren Auffindbarkeit der Informationen und ihrer Verknüpfung mit anderen relevanten Aussagen.

Die Anfragen an Telefon- und E-Mail-Service sowie die Zugriffstatistiken auf [www.krebsinformationsdienst.de](http://www.krebsinformationsdienst.de) und regelmäßig durchgeführte Nutzerumfragen ergeben ein Abbild vom Informationsbedürfnis in der Bevölkerung zum Themenkomplex „Krebs“.

Um relevante Fragestellungen zu identifizieren und zur Priorisierung von Themen nutzt der KID zusätzlich weitere Quellen, z.B.

- krebsbezogene Mitteilungen aus den Ministerien und Bundesämtern (Gesundheitspolitische Relevanz)
- Thematisierung in den Medien
- Anhörung von Patientenvertretern und anderen beratenden Institutionen

Bei der Auswahl kann sich der KID nicht auf die Themen und Fragen beschränken, auf die sich evidenzbasierte Antworten finden lassen, auch ist das Themenspektrum nicht allein auf Diagnose und Therapie von Krebs begrenzt.

Dementsprechend enthält die interne Krebsdatenbank des Krebsinformationsdienstes Texte zu folgenden Themenbereichen:

- Allgemeine Informationen, Grundlagenwissen, Methoden der evidenzbasierten Medizin
- Grundlagenforschung und experimentelle Verfahren
- Übersichtstexte zu Krankheitsbildern

- Diagnostik
- Früherkennung
- Risikofaktoren und Prävention
- Therapeutische Verfahren
- Leben mit Krebs (z.B. Supportivtherapie, Schmerzbehandlung, Therapiefolgen)
- Methoden mit unbewiesener Wirksamkeit in Diagnostik und Therapie (unkonventionelle Methoden, besondere Therapierichtungen)
- Psychoonkologische Themen
- Sozialrecht, Patientenrechte
- Risikofaktoren und Krebs
- Texte mit Wegweiserfunktion, z.B. Informationen zur Arztsuche

Die Wissensdatenbank ist eine Access-Datenbank (Microsoft Access®), deren Zugriff zur Dateneingabe und -pflege über eine Access-Oberfläche erfolgt. Vorgehalten werden die Daten über einen SQL-Server, die Ausgabe erfolgt über gängige Internetbrowser: Für die Nutzer der Datenbank steht damit eine Intranet-Web-Oberfläche mit ausführlichen Suchmöglichkeiten und Verlinkungen zur Verfügung. Die Datensicherung und Wartung des Systems wird von der Zentralen Einheit für Informationstechnologie des DKFZ gewährleistet.

Die Texte sind vom Autor mit Suchbegriffen versehen. Die einzelnen Datenbanktexte sind intern untereinander verlinkt. Externe Links führen auf die Internetseiten des KID, [www.krebsinformationsdienst.de](http://www.krebsinformationsdienst.de), und andere Websites mit qualitätsgeprüften Informationen. Verlinkungen dienen als Quellenangabe sowie zur Weitergabe an Fragesteller im Sinn einer Wegweiserfunktion.

Um die Auffindbarkeit einer Information zu erleichtern, sind einheitliche Gliederungen der Texte vorgegeben, definierte Textabschnitte können über Sprungmarken angesteuert werden.

Die Tiefe der Information ist gestaffelt in eine

- Kurzinformation,
- tiefer gehende detaillierte Informationen
- Hintergrundinformationen.

Die verschiedenen Informationsebenen sind miteinander verlinkt und können je nach Informationsbedarf des Anfragenden vom Mitarbeiter gezielt aufgerufen werden.

Die Kurzinformation enthält die Basisinformationen zu einem Thema. Der Text ist in allgemein verständlicher Sprache geschrieben und dazu geeignet, wörtlich am Telefon zitiert zu werden. Er kann vom E-Mail-Service ohne Umformulierung zur Beantwortung von Anfragen übernommen werden.

Ein ergänzender und wichtiger Bestandteil der Texte ist eine Liste von spezialisierten Ansprechpartnern und weiteren Informationsquellen. Der Krebsinformationsdienst verweist z.B. auf Organisationen im Gesundheitswesen wie Fachverbände, Netzwerke und Patientenorganisationen.

Ein obligater Abschnitt der Texte ist der Quellennachweis mit Link auf die Informationsquelle. Aussagen in den Texten können den entsprechenden Quellen zugeordnet werden. Alle genutzten Originalquellen sind in einer Literaturverwaltungs-Datenbank (zurzeit Reference Manager®, The Thomson Corporation) abgelegt.

#### **4. Internet**

Im Rahmen der Gesamtkonzeption bietet der Krebsinformationsdienst auch im Internet unter [www.krebsinformationsdienst.de](http://www.krebsinformationsdienst.de) verständliche Informationen zu allen Krebs-bezogenen Fragestellungen. Eine weitere Funktion des Internet-Angebots ist die Vermittlung von Anlaufstellen, Adressen sowie Links. Sie sollen eine Informationssuche

erleichtern und die Strukturen und Angebote des Gesundheitswesens in Deutschland transparent machen.

#### **4.1 Themenschwerpunkte:**

Der Krebsinformationsdienst vermittelt in seinem Internetangebot nicht nur Informationen, die unmittelbar im Zusammenhang mit bestimmten Tumorlokalisationen, deren Diagnose und Behandlung stehen. Diese Informationen in der Rubrik "Krebsarten" bilden zwar einen wichtigen Schwerpunkt, sie bieten einen detaillierten Überblick über Risikofaktoren, Früherkennung, Diagnose, Therapie und Nachsorge einzelner Krebserkrankungen.

Unter "Themen" werden jedoch auch übergeordnete und nicht lokalisationspezifische Fragen aufgegriffen, die den Bereichen "Grundlagen", "Risikofaktoren", "Vorbeugung und Früherkennung", "Untersuchung" und "Behandlung" zugeordnet sind. Der Bereich "Leben" unter [www.krebsinformationsdienst.de](http://www.krebsinformationsdienst.de) richtet sich schwerpunktmäßig an Betroffene und ihr soziales Umfeld. Er bietet einen Überblick über den Alltag mit und nach einer Krebserkrankung, listet Abhilfe im Umgang mit belastenden Begleiterscheinungen und Spätfolgen auf, nennt Ansprechpartner und Hintergründe für die Pflege Krebskranker und informiert über psychosoziale und psychologische Aspekte. Der "Wegweiser" stellt eine umfangreiche, nach Themen gruppierte Linksammlung zur Verfügung, nennt Anbieter kostenloser Broschüren und weist auf Filme und Bilder zum Thema Krebs hin. Ergänzt wird diese Rubrik durch ein Lexikon, das wichtige Fachbegriffe zum Thema Krebs erläutert. Die Rubrik "Aktuelles" greift wichtige Meldungen auf und vernetzt sie mit Hintergrundinformation. So soll Nutzern die Einschätzung erleichtert werden, ob eine aktuelle "News", auf die sie in den Medien stoßen, für sie und ihre Situation überhaupt relevant ist. Wenn ja, sollen erläuternde Informationen den Nutzern gesicherte Fakten als Hintergrundinformation vermitteln.

## 4.2 Online-Textinformation:

Der überwiegende Teil der Information unter [www.krebsinformationsdienst.de](http://www.krebsinformationsdienst.de) wird als Text vermittelt, der regelmäßig mit Links zu weiterführenden Auskünften, Quellen und Ansprechpartner-Adressen versehen und im Einzelfall auch mit Grafiken bebildert ist. Die Strukturierung der Inhalte und die technischen Vorgaben der Seite zur Präsentation folgen dabei den Vorgaben, wie sie heute für die gute Lesbarkeit von Texten am Bildschirm (Usability) gelten und den gesetzlichen Vorgaben zur Barrierefreiheit entsprechen.

Jeder Text enthält auf der ersten Bildschirmseite eine kurze inhaltliche Übersicht über das im Folgenden Gebotene und die angesprochene Zielgruppe. Die Textgestaltung nimmt Rücksicht auf die Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen: Kurze, auch grafisch hervorgehobene Botschaften bieten jeweils eine einfach verständliche Zusammenfassung, die sich auch am Bildschirm überfliegen lässt. Die Formulierung von Fragen und Antworten (FAQ) greift wichtige Themen in der Sprache und aus dem Blickwinkel von Betroffenen auf. Längere Textabschnitte und bei Bedarf verlinkte Hintergrundinformationen, Quellenangaben und weiterführende Linktipps befriedigen die Bedürfnisse besonders interessierter Nutzer und eignen sich zum Ausdrucken.

Jeder Text ist zudem über eine Menüführung bzw. ein Inhaltsverzeichnis nachvollziehbar in das Seitenverzeichnis eingliedert. Von jeder Seite aus sind das Gesamtverzeichnis der Seite, die Sitemap und ein A-Z-Themenverzeichnis, das Impressum und die Selbstdarstellung erreichbar; jede Seite enthält die Logos des Trägers Deutsches Krebsforschungszentrum /Krebsinformationsdienst sowie einen als Logo gestalteten Hinweis auf die Möglichkeit, sich telefonisch an den Dienst zu wenden. Jede Seite erlaubt es dem Nutzer, die Bildschirmschriftgröße frei zu wählen. Alle Texte sind mit Schlagworten versehen, die die seiteneigene Suchmaschine erfasst und die Index-Angebote der Seite (Sitemap, Verzeichnis "Krebs von A-Z") aufführen.

Weitere Schlagworte steuern die Auffindbarkeit in gängigen Suchmaschinen wie Google.

Zu einigen Themen bieten die Seiten zusätzlich zur Online-Textinformation Links zu weiteren Produkten des Krebsinformationsdienstes. Dazu gehören insbesondere die Broschüren und die kurz gefassten Informationsblätter des Dienstes. Diese werden in Form von PDF-Dateien angeboten, deren Usability nicht durch den Nutzer veränderbar ist, die aber von den Indexseiten und den Suchfunktionen des Angebots erfasst werden.

Ausschließlich als PDF-Dateien werden im Frühjahr 2010 die Angebote des Dienstes in türkischer Sprache vorgehalten. Auch sie sind für Suchmaschinen indiziert, korrespondieren aber, anders als Broschüren und Informationsblätter, nicht mit einem inhaltsgleichen Online-Angebot.

### **4.3 Links**

Links innerhalb von [www.krebsinformationsdienst.de](http://www.krebsinformationsdienst.de) dienen einerseits der Nutzerführung im Menü der Seiten. Andererseits führen sie innerhalb des Angebots zu vertiefenden oder verwandten Informationen sowie zu externen relevanten Angeboten anderer Institutionen. Aus dem Angebot herausführend dienen sie zudem als Nachweis der genutzten Quellen, soweit diese online frei zugänglich sind.

### **4.4 Grafiken**

Ein Teil der Grafiken auf [www.krebsinformationsdienst.de](http://www.krebsinformationsdienst.de) dient der Unterstützung der Usability und soll die Nutzerführung verbessern. Diese Grafiken finden sich insbesondere in den Hauptmenüs zur Illustration von Links zu themenbezogenen Rubriken. Weitere Grafiken transportieren dagegen Information zu krebsbezogenen

Fragestellungen. So sind beispielsweise in einigen Texten der Rubrik "Tumorlokalisationen" anatomische Übersichten beigegeben.

#### **4.5 Download, Ausdrücke**

Alle Seiten können direkt aus dem Internetangebot ausgedruckt werden. Dabei wird die jeweilige Information des Online-Formats ergänzt durch einen Seitenkopf, der Lesern auch unabhängig vom Internet die Funktion eines Impressums bietet und Kontaktmöglichkeiten im Sinne des Telemediengesetzes nennt. PDF-Dateien sind von vornherein entsprechend der Vorgaben für Printmedien gestaltet.

#### **4.6 Kontaktmöglichkeiten**

Alle Seiten enthalten Informationen über Kontaktmöglichkeit zum Krebsinformationsdienst per Telefon oder E-Mail. Ein E-Mail-Kontaktformular ermöglicht es Nutzern, sich über eine gesicherte Verbindung an den Dienst zu wenden, und enthält wie das Impressum des Dienstes und die Selbstdarstellung eine Erklärung zum Datenschutz.

Die Verweise entsprechen den Vorgaben des Telemediengesetzes (§ 5.2 TMG). Das von jeder Seite mit Verweisen zur Kontaktaufnahme einsehbares Impressum enthält Angaben zum Datenschutz nach § 13 TMG.

### **5. Adressen**

Adressdaten werden unter Berücksichtigung der Entwicklungen des Internet größtenteils nicht mehr vom KID selbst vorgehalten. Der KID greift für seine Informationen auf entsprechende Adressdatenbanken anderer Organisationen zurück, z.B. von medizinischen Fachverbänden, Kompetenznetzen, Instituten und Behörden.

Eine Datenbank mit Adressen von Psychoonkologen mit zertifizierter Weiterbildung in Psychosozialer Onkologie (WPO), die im ambulanten Rahmen psychotherapeutisch mit Krebsbetroffenen arbeiten, ist vom KID selbst erstellt und wird kontinuierlich gepflegt.

Im Internetangebot [www.krebsinformationsdienst.de](http://www.krebsinformationsdienst.de) stellt der KID in der Rubrik "Wegweiser" eine umfangreiche und thematisch gruppierte Linksammlung für Anbieter von Gesundheitsleistungen und beratende Institutionen sowie Selbsthilfeverbände zur Verfügung.

## **6. Präsentation von Informationen**

Zu den Kernprodukten des Krebsinformationsdienstes zählen sowohl persönlich vermittelte und maßgeschneiderte Informationen am Telefon und über E-Mail, als auch Informationen über Internet, Informationsblätter und Broschüren. Sämtliche Produktbereiche sind miteinander verzahnt.

### **6.1 Telefon**

Das Telefon spielt die zentrale Rolle für die Beantwortung von Anfragen beim KID und hat sich für die Vermittlung von am individuellen Bedarf orientierten Informationen hervorragend bewährt. Die in der Informationsvermittlung per Telefon tätigen Mitarbeiter sind überwiegend Ärzte bzw. kommen aus anderen Berufen des Gesundheitswesens.

Die Tätigkeit der Mitarbeiter in der Informationsvermittlung umfasst:

- Beantwortung der telefonisch eingehenden Anfragen
- anonymisierte Dokumentation jedes Gesprächs

- Teilnahme an Besprechungen, Fortbildungen, Supervision, Gesprächstraining, Gesprächsreflexion.
- Betreuung von Informationsständen bei Veranstaltungen und Teilnahme an Sonderdiensten

### **6.1.1 Kommunikationsstandards**

Die Wahrnehmung der o.g. Aufgaben erfolgt unter Einhaltung verbindlicher Qualitätsstandards. Die Einhaltung von Beantwortungsrichtlinien gewährleistet ein qualitativ einheitliches Vorgehen bei der Beantwortung von schwierigen Fragestellungen.

Zur Beantwortung der Anfragen per Telefon werden die qualitätsgesicherten und geprüften Inhalte der internen Datenbanken und der KID-Internetseiten genutzt sowie die daraus verlinkten Quellen, wie z.B. nationale und internationale Leitlinien, Arzneimittel-Datenbanken und Adress-Datenbanken.

Die Mitarbeiter sind verpflichtet, darauf hinzuweisen, dass die vom KID vermittelten Informationen keinesfalls das Gespräch mit dem Arzt ersetzen können, dass sie vielmehr zum Ziel haben, im Vorfeld zur Klärung der Fragestellungen beizutragen und dem Anrufer zu helfen, mit dem Arzt zusammen informierte Entscheidungen treffen zu können.

Gemäß den Zielen des KID ist die Kommunikation anruferzentriert und bezogen auf den direkt wie indirekt geäußerten Informationsbedarf. Sie enthält keine persönlichen Wertungen oder Beurteilungen des Mitarbeiters.

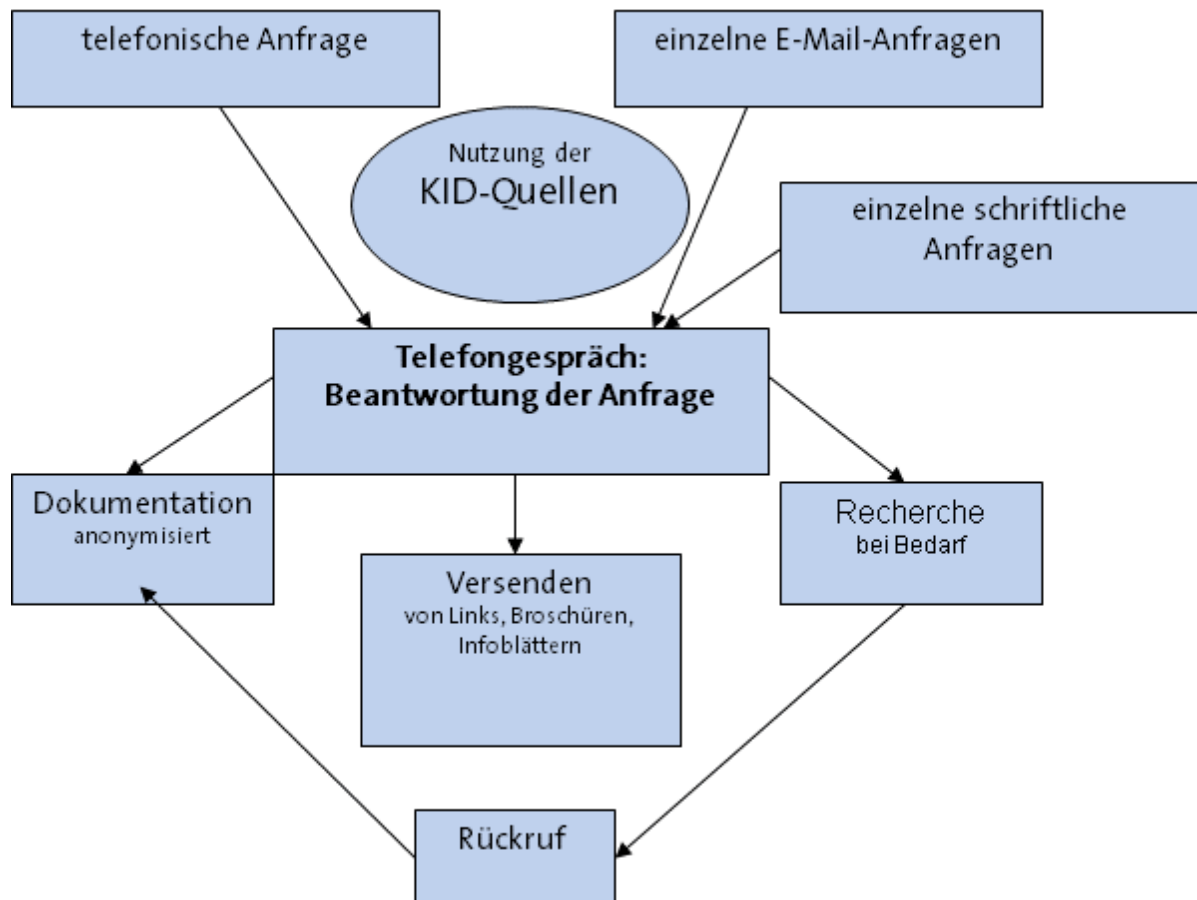
### **6.1.2 Abläufe**

Das Angebot telefonischer Information besteht täglich von 8.00 bis 20.00 Uhr. Alle Arbeitsabläufe und Vereinbarungen sind in einem internen Handbuch verankert. Jeder Arbeitsschritt wird unter Berücksichtigung der Qualitätssicherungsmaßnahmen getätigt.

Die Anfragen werden in einem elektronischen Erfassungsbogen anonymisiert dokumentiert, die Dokumente werden in einer Datenbank abgespeichert.

Kann eine Fragestellung nicht mit den zur Verfügung stehenden Quellen beantwortet werden, führen die wissenschaftlichen Mitarbeiter des Krebsinformationsdienstes eine individuelle Recherche durch.

Die Abläufe bei der telefonischen Beantwortung von Anfragen sind in der nachfolgenden Abbildung schematisch dargestellt.



### 6.1.3 Zuständigkeiten

Im Telefonteam tragen eine Managerin und ein so genanntes Kernteam erfahrener Telefondienstmitarbeiterinnen die Verantwortung für den organisatorischen Ablauf und die Sicherstellung der Qualität unter Einhaltung der Beantwortungsrichtlinien. Dies geschieht durch vorausschauende Einsatzplanung, Abstimmung von Arbeitsabläufen und Arbeitsinhalten, Umsetzung von Qualitätssicherungsmaßnahmen, durch kontinuierliche Schulung in Quellennutzung und Dokumentation, durch Ermittlung und Weiterleitung von Aktualisierungs- und Erweiterungsbedarf der Informationsquellen. Die Telefondienst-Managerin und das

Kernteam übernehmen gemeinsam mit anderen Mitarbeitern die Auswahl und Einarbeitung neuer Telefondienstmitarbeiter.

## **6.2 E-Mail**

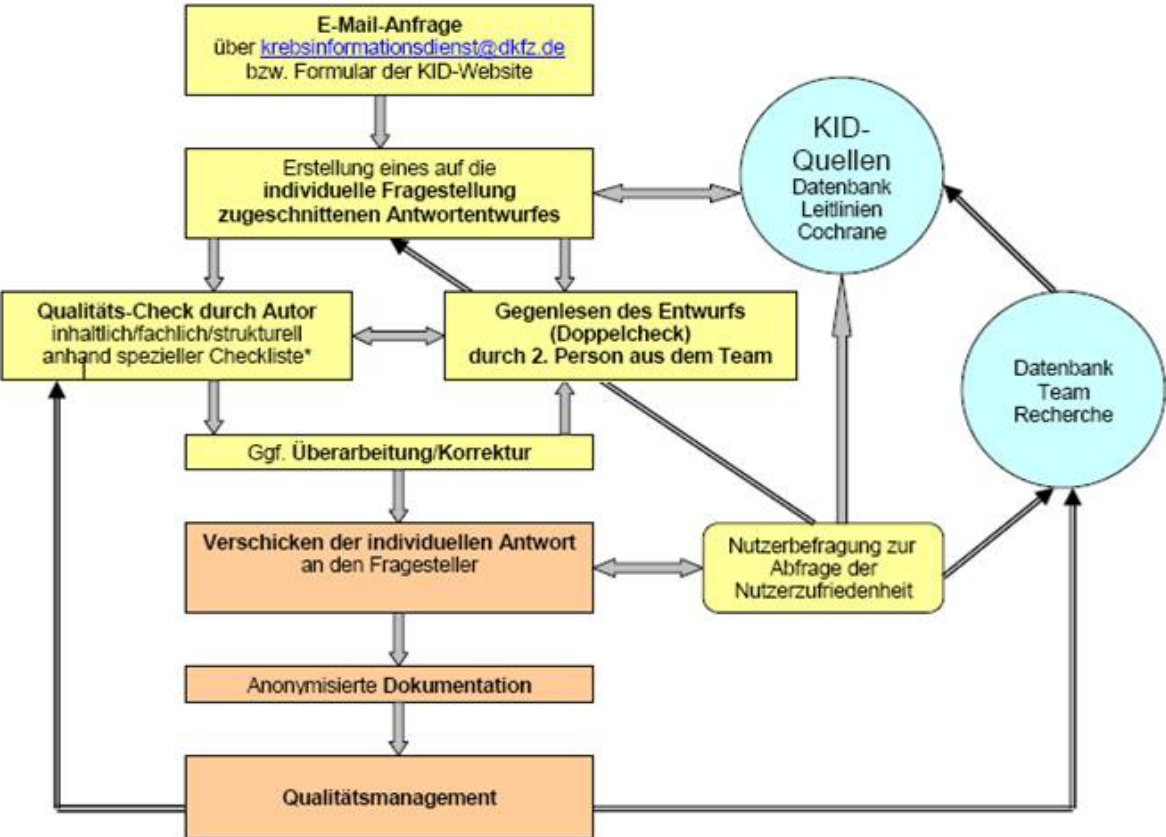
### **6.2.1 Kommunikationsstandards**

E-Mail-Anfragen erreichen den KID über die E-Mail-Adresse [krebsinformationsdienst@dkfz.de](mailto:krebsinformationsdienst@dkfz.de) oder durch eine verschlüsselte Verbindung über das E-Mail-Formular der KID-Website [www.krebsinformationsdienst.de](http://www.krebsinformationsdienst.de). Informationssuchende erhalten innerhalb von zwei Werktagen eine fundierte, umfassende, auf die individuellen Fragen und Bedürfnisse zugeschnittene schriftliche Antwort per E-Mail.

Die vermittelten Informationen bezieht der E-Mail-Service aus der internen Datenbank, dem Internetangebot des KID und aus weiteren daraus verlinkten Quellen. Wesentlicher Bestandteil der Antworten ist der gezielte Verweis auf die vom KID im Internet zur individuellen Fragestellung bereitgestellten Informationen. Für die Beantwortung von E-Mail-Anfragen gelten die gleichen Beantwortungsrichtlinien wie für die Beantwortung von telefonischen Anfragen.

### **6.2.2 Abläufe**

Alle Arbeitsschritte werden wie bei der telefonischen Beantwortung in Verantwortung des KID nach bester verfügbarer Evidenz unter Berücksichtigung der Qualitätssicherungsmaßnahmen getätigt. Die Abläufe bei der Beantwortung von E-Mail-Anfragen sind in der nachfolgenden Abbildung schematisch dargestellt.



### **6.2.3 Zuständigkeiten**

Die Teamleiterin ist verantwortlich für die Abläufe bei der Beantwortung von Anfragen. Sie stimmt Qualitätssicherungsmaßnahmen und Beantwortungsrichtlinien mit dem Abteilungsleiter ab. Die Mitarbeiterinnen sind zuständig für die zeitnahe Beantwortung inkl. Gegenlesen und gegebenenfalls das Weiterleiten von einzelnen Anfragen an jeweils andere zuständige Stellen innerhalb des Dienstes.

## **6.3 Internet**

Das Angebot wird für die allgemeine Öffentlichkeit bereitgestellt. Eine besondere Zielgruppe stellen Krebspatienten und ihr soziales Umfeld dar. Angesprochen sind zudem Menschen, die sich für die Krebsprävention und die Früherkennung von Tumorerkrankungen interessieren. Den Multiplikatoren von Gesundheitsinformation in Deutschland bieten die Internetseiten einen ersten, allgemeinverständlichen Einstieg in die Recherche zu krebsbezogenen Fragen; sie finden Verweise auf weitere, auch für Fachleute relevante Informationsquellen.

Wie bei allen Angeboten des KID stehen der Servicecharakter und der konkrete Nutzwert der vermittelten Information im Vordergrund. Allgemeinverständlichkeit, Relevanz und die Wegweiserfunktion des Krebsinformationsdienstes bestimmen die journalistische Form des Angebots und die Techniken der Präsentation.

Im Einzelnen bedeutet dies eine strenge Gliederung aller Angebote, die eine internetgerechte Leseweise möglich macht. Leicht verständliche Zusammenfassungen, die auf einen Blick die wichtigsten Punkte bieten, sollen auch ungeübten oder eiligen Nutzern das Angebot zugänglich machen. Es gibt keine Zugangsbeschränkungen für bestimmte Zielgruppen. Das Produkt wird barrierefrei präsentiert.

Wie die angebotene Information zustande kommt, soll dem Nutzer transparent werden durch

- Verweis auf genutzte Quellen und deren Evidenzgrad,
- die Angabe der Aktualität, also des Erstellungsdatums und des Alters der genutzten Quellen,
- die allgemeine Darstellung der Vorgehensweise des Krebsinformationsdienstes bei der Informationsbereitstellung, durch die Darstellung seiner Einbindung in das Gesundheitswesen und die Qualifikation seiner Mitarbeiter.

Der Nutzer soll die Ziele, aber auch die Grenzen der angebotenen Informationen klar erkennen können durch

- die Angabe dieser Ziele sowie der jeweils angesprochenen Zielgruppe
- Erklärungen zu den begrenzten Möglichkeiten des Internets in allgemeiner Form bei allen Texten, die als Grundlage einer Entscheidungsfindung herangezogen werden können, sowie
- den Verweis auf behandelnde Ärzte und gegebenenfalls weitere Fachleute - Informationen aus dem Internet können eine individuelle ärztliche oder anderweitig fachbezogene und rechtssichere Beratung nicht ersetzen.

Die Prozesse der Informationserstellung und die Bereitstellung der Produkte im Internet sind in einem Handbuch detailliert festgelegt, insbesondere was die Abläufe des Redaktionsprozesses und die Vorgaben der Veröffentlichung angeht. Alle Abläufe unterliegen einem Qualitätsmanagement mit entsprechenden Prüfroutinen.

Das Produkt [www.krebsinformationsdienst.de](http://www.krebsinformationsdienst.de) wird bezüglich der Einhaltung bestimmter Kriterien auch einer externen Qualitätsprüfung unterzogen.

## 7. Qualitätsmanagement

### 7.1 Datenbank

Die unter dem Punkt 2 (Erstellung von Informationen) beschriebenen Vorgaben und Vorgehensweisen bei der Recherche sind ein Grundpfeiler des Qualitätsmanagements für die interne Datenbank.

Der Krebsinformationsdienst hat für die Texterstellung in der Datenbank einen Leitfaden entwickelt. Vereinbarungen über die Darstellung von Inhalten, die Struktur und Formatierung von Datenbanktexten und deren Erstellung und Pflege sind in einem internen Methodenpapier festgehalten.

Die Texte unterliegen einem internen Qualitätsverfahren, bevor sie für die Nutzung durch den Telefondienst und den E-Mail-Service freigegeben sind. Jeder neu verfasste Text und jede Ergänzung wird vom Datenbankadministrator gegengelesen, auf Einhaltung der Qualitätsvorgaben überprüft und mit dem Autor abgestimmt. Die Qualitätsvorgaben entsprechen, soweit thematisch anwendbar, den Kriterien der evidenzbasierten Medizin zur Bewertung von Quellen (Deutsches Netzwerk Evidenzbasierte Medizin e.V. [www.ebm-netzwerk.de](http://www.ebm-netzwerk.de), Oxford Centre for Evidence based Medicine [www.cebm.net/index.asp](http://www.cebm.net/index.asp), Cochrane und CCNet - Consumers in Cochrane, [www.cochrane.de](http://www.cochrane.de), [www.cochrane.org/consumers](http://www.cochrane.org/consumers), weitere) und den Vorgaben zur verständlichen und unabhängigen Vermittlung von gesundheitsbezogener Information. Bei ausgesuchten Themen werden externe Reviewer hinzugezogen. Die Freigabe der Texte liegt beim Abteilungsleiter.

#### 7.1.1 Feedback, Korrekturen und Verbesserungen:

Nutzer der internen Datenbank sind alle Mitarbeiter, die Anfragen bearbeiten, vorwiegend Mitarbeiter vom Telefon- und E-Mail-Service.

Im Rahmen regelmäßiger monatlicher Besprechungen und einer kontinuierlichen Kommunikation zwischen Nutzern und der Datenbankadministration erfolgen Rückmeldungen über:

- Bedarf an zusätzlichen Informationen
- konkreten Aktualisierungsbedarf
- Nutzbarkeit der Texte
- eventuelle technische Schwierigkeiten

Der Datenbankadministrator organisiert und überprüft die Umsetzung von notwendigen Korrekturen und Verbesserungen.

## **7.2 Internet**

Die Erstellung und Publikation aller Inhalte unter [www.krebsinformationsdienst.de](http://www.krebsinformationsdienst.de) sowie die technischen Abläufe unterliegen ebenfalls einem Qualitätsmanagement, dem die Strategien und Verfahrensabläufen zugrunde liegen, welche alle Angebote des Krebsinformationsdienstes bestimmen. Ziel des Qualitätsmanagements ist es,

- die Einhaltung aller relevanten Gesetze, Verordnungen und Vorgaben für die Publikation von gesundheitsbezogenen Informationen im Internet sicherzustellen,
- die Informationen zielgruppengerecht und bedarfsorientiert anzubieten,
- die Qualität der Information selbst unter den Aspekten der Neutralität, Aktualität und transparent bezüglich des Evidenzgrades anzubieten, sowie
- die dem Krebsinformationsdienst zur Verfügung stehenden finanziellen Mittel und alle weiteren Ressourcen so effizient wie möglich einzusetzen.

Die Abläufe des spezifischen redaktionsinternen Qualitätsmanagements folgen im Einzelnen den Kriterienkatalogen und Modellen zur Vermittlung von gesundheitsbezogener Information, insbesondere in den Neuen Medien (Health on the Net Foundation, [www.hon.ch](http://www.hon.ch), DISCERN, [www.discern.de](http://www.discern.de), afgis, [www.afgis.de](http://www.afgis.de), weitere)

und den Regeln der evidenzbasierten Informationserstellung, wie schon unter dem Abschnitt Datenbank beschrieben.

www.krebsinformationsdienst.de wird anhand dieser Kriterienkataloge auch extern geprüft (Zertifizierung Health on the Net-Foundation, zuletzt 6/2009, Aktionsforum Gesundheitsinformationssystem afgis, 2/2010).

### **7.2.1 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP):**

Die Internetredaktion nutzt Modelle des Qualitätsmanagements (QM), wie sie zum Beispiel von der European Foundation for Quality Management (EFQM) definiert und weiterentwickelt wurden. Dabei ermöglicht eine Gesamtsicht auf die Organisation, die hinter www.krebsinformationsdienst.de steht, sowohl die Berücksichtigung der Mitarbeiter und ihrer qualitätsbezogenen Anliegen wie auch die Qualität der Prozesse und Verfahrensabläufe und die Prüfung der Ergebnisqualität.

Zur Bearbeitung konkreter Fragestellungen und aktuell auftretender Probleme greift die Internetredaktion auf den PDCA-Zyklus zurück und folgt dem vierphasigen Prozess von "plan", "do", "check", "act" bzw. darauf aufbauenden Modellen

- des "Kontinuierlichen Verbesserungsprozesses" KVP

Ob die angestrebten Ziele des Internetangebots erreicht werden, ob die verfolgten Strategien dazu geeignet sind und ob darauf aufbauende Verfahrensabläufe und Prozessbeschreibungen eine entsprechend effiziente Arbeitsweise ermöglichen, wird einer regelmäßigen Evaluation unterzogen.

## **7.3 Telefondienst**

Pfeiler des Qualitätsmanagements im Telefondienst sind:

- Auswahl und intensive Einarbeitung neuer Mitarbeiter

- Kontinuierliche Fortbildung aller Mitarbeiter
- Kommunikationstraining
- Einhaltung von Vereinbarungen und Beantwortungsrichtlinien
- Konsequente Nutzung verlässlicher und aktueller Quellen
- Unterstützung und kontinuierliche Rückkopplung durch ein kompetentes Kernteam
- Externe Supervision
- Regelmäßige Gesprächsaufzeichnung und -reflexion unter Berücksichtigung der KID-Beantwortungsrichtlinien (im Rahmen eines prozessorientierten Qualitätsmanagement-systems)

### **7.3.1 Prozessorientiertes Qualitätsmanagementsystem:**

Unter externer Moderation wurde ein prozessorientiertes Qualitätsmanagementsystem für den Telefondienst erarbeitet. Dazu wurden Analyse Kriterien für das Gespräch definiert. Kernstück des QM-Systems ist die Gesprächsaufzeichnung und die Reflexion des Gesprächs mit den Zielen, die Kompetenz der Mitarbeiter zu stärken und die Qualität der telefonischen Information sicherzustellen und weiter zu entwickeln. Die kontinuierliche Ergebnisverwertung der Gesprächsanalysen offenbart Schulungsbedarf der Mitarbeiter, Korrekturbedarf bei internen Abläufen und Aktualisierungs- bzw. Ergänzungsbedarf der Informationsquellen und trägt so zur Qualitätsverbesserung in allen Arbeitsbereichen des Dienstes bei.

## **7.4 E-Mail-Service**

Die Pfeiler des Qualitätsmanagements im E-Mail-Service sind dieselben wie im Telefondienst. Der E-Mail-Service nutzt spezielle, eigens für die E-Mail-Beantwortung erstellte Textbausteine für kritische Fragestellungen, die aus den

Beantwortungsrichtlinien abgeleitet sind, eine Maßnahme zur Vereinheitlichung der Qualität.

An die Stelle der Gesprächsaufzeichnung und -reflexion tritt das systematische Gegenlesen von Antwortentwürfen:

Ein Antwortentwurf wird vom Autor selbst und von einer zweiten Person aus dem Team gegengelesen und inhaltlich und strukturell geprüft.

Anhand einer Checkliste werden folgende Qualitätsmerkmale geprüft und nachgearbeitet:

- Erfassung der Fragestellung
- Inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit der Antwort
- Beachtung von Beantwortungsrichtlinien
- Zielführende Quellennutzung
- Nutzung und passende Anwendung von Disclaimern
- Einhaltung formaler Vorgaben

Erst danach wird die individuell erstellte Antwort per E-Mail an den Fragesteller/die Fragestellerin verschickt. Zusätzlich werden in regelmäßigen Teambesprechungen nach dem Zufallsprinzip ausgewählte E-Mail-Anfragen und -Antworten mit dem Abteilungsleiter diskutiert und anhand der Checkliste auf ihre Qualität hin reflektiert.

Ansprechpartner:

Dr. Regine Hagmann

Im Neuenheimer Feld 280

69120 Heidelberg

Deutsches Krebsforschungszentrum

Tel. 06221/422100

r.hagmann@dkfz.de