

Qualità del materiale informativo: proposta di una griglia di autovalutazione

Carla Cogo

Gruppo Organizzazione e Valutazione - Sottogruppo Comunicazione

Convegno Annuale 2006: Roma, 20-21 aprile

I materiali informativi

Complementano e non sostituiscono il rapporto personale tra l'utente e l'operatore

Costituiscono soltanto una delle componenti del complesso processo che porta una donna ad utilizzare o meno il test che le viene proposto.

Nello screening sono il primo e più comune strumento di comunicazione

Un sistema di verifica della loro qualità va quindi approntato

Analisi degli strumenti informativi all'interno dei programmi di screening per il carcinoma della cervice uterina.

GISCI Matera, marzo 2004

Indagine sulla qualità grafica delle lettere di invito dei programmi italiani di screening citologico.

GISCI Sorrento, aprile 2005

In percentuali variabili, le indagini hanno rilevato inadeguatezze dal punto di vista dei contenuti e della presentazione grafica

In base a quali parametri valutare?

Chiarezza

Come si presenta il testo:

- **carattere, evidenziazioni, spazi, lunghezza**
- **illustrazioni**
- **tono**
- **comprensibilità**

Accuratezza

- **date di produzione e revisione**
- **emittente, fonti, sponsor**
- **ulteriori fonti di informazione**
- **aree di incertezza**
- **coerenza informativa**

Pertinenza

- **detto se sviluppata insieme agli utenti**
- **in atto meccanismo di verifica con utenti**
- **popolazione obiettivo e obiettivi enunciati**
- **testo e immagini coerenti con obiettivi popolazione obiettivo**

RIFERIMENTI GENERALI

- ☞ Fortis D. Il Plain Language: quando le istituzioni si fanno capire. I quaderni del Mestiere di Scrivere. Maggio 2003
<http://www.mestierediscrivere.com/pdf/PlainLanguage.pdf>
- ☞ The plain English guide to writing medical information.
<http://www.plainenglish.co.uk/medicalguide.html>
- ☞ Charnock D. et al. DISCERN: an instrument for judging the quality of written consumer health information. Journal of Epidemiology and Community Health 1999; 53: 105-111, www.discern.org.uk
- ☞ Postai S. La tormentata relazione fra grafica e usabilità. Internet.pro, dicembre 2004
www.internet-pro.it
- ☞ Web Accessibility initiative <http://www.w3.org/WAI/Resources/#ch>

SPECIFICI

- ☞ Processi comunicativi negli screening del tumore del collo dell'utero e della mammella. Proposta di Linee Guida. Regione Emilia – Romagna/CDS Aziende USL Città di Bologna e Ravenna. Dossier 33, febbraio 1997
- ☞ Giordano L. Analisi di alcuni aspetti del materiale informativo degli screening mammografici. Presentazione, GISMa 2001
- ☞ Veneto: risultati della 1^a fase della revisione dei materiali informativi tramite Gruppi Focus con le utenti

ALTRI IN PROGRESS....

Proposte

Fare “materiali GISCi”?

Abbiamo invece sviluppato 5 griglie di valutazione

Per l’opuscolo, le 2 lettere, la nota dopo l’esame e il sito

Andranno inserite in un documento organico, che includerà i presupposti teorici e magari alcuni esempi

Lettera di invito

E' breve (tra le 170 e le 230 parole)	SI'	NO
Usa un unico carattere "senza grazie" (es. Arial, Verdana)	SI'	NO
Usa un carattere di corpo non inferiore a 12	SI'	NO
<ul style="list-style-type: none">•E' utilizzato una unica modalità di evidenziazione, possibilmente il grassetto•il corsivo non è usato per passaggi lunghi•il maiuscolo è usato con parsimonia•il sottolineato è evitato	SI'	NO

Lettera di invito		
E' specificato che: •il test è gratuito	SI'	NO
•non occorre impegnativa	SI'	NO
•l'appuntamento è prefissato'	SI'	NO
•l'appuntamento può essere modificato	SI'	NO
•può essere rilasciata una giustificazione dal lavoro	SI'	NO
•il test è eseguito da un'ostetrica	SI'	NO
E' fornito un numero telefonico per comunicare test recente, chiedere informazioni o spostare appuntamento	SI'	NO
Termini specialistici e sigle sono usati con parsimonia e sono sempre spiegati	SI'	NO
È stato sviluppato con le utenti e/o è in atto un sistema di verifica con esse	SI'	NO
Indicazioni al prelievo nello screening citologico: vengono utilizzate quelle individuate dal GISCI 2006	SI'	NO

(È firmata dal MMG)

Indicazioni per il prelievo citologico nello screening per il carcinoma cervicale

Versione 10 aprile 2006

Revisione prevista: dopo Convegno Annuale GISCI 2006

Revisione successiva: a scadenza annuale

Da parte di: gruppo comunicazione del GISCI, in collaborazione con gruppi 1° e 2° livello

Si ricordi:

- faccia il Pap-test quando ha finito le mestruazioni da almeno tre giorni e non ha perdite di sangue
- nei due giorni prima dell'esame non abbia rapporti sessuali
- nei tre giorni precedenti non usi ovuli, creme o lavande vaginali
- può fare il Pap-test anche se è in gravidanza

Indicazioni per il prelievo citologico nello screening per il carcinoma cervicale

- **Premesse**
- **Obiettivi**
- **Destinatari**
- **Principi e metodi**
- **Modalità di esecuzione e allestimento del prelievo**

Opuscolo		
E' breve (circa 400 parole)	SI'	NO
Usa un unico carattere "senza grazie" (es. Arial, Verdana)	SI'	NO
Usa un carattere di corpo non inferiore a 12 ma possibilmente il 14.	SI'	NO
<ul style="list-style-type: none"> •E' utilizzato una unica modalit� di evidenziazione, possibilmente il grassetto •il corsivo non � usato per passaggi lunghi; •il maiuscolo � usato con parsimonia •il sottolineato � evitato; 	SI'	NO
Specifica <ul style="list-style-type: none"> •a chi � diretto lo screening (destinatari) 	SI'	NO
<ul style="list-style-type: none"> •perch� lo si fa (obiettivi) 	SI'	NO
<ul style="list-style-type: none"> •chi ha detto di farlo (fonti) 	SI'	NO
<ul style="list-style-type: none"> •come lo si fa (modalit�) 	SI'	NO
<ul style="list-style-type: none"> •chi lo organizza (emittente, nel testo o nel logo) 	SI'	NO

Opuscolo

Termini specialistici e sigle sono usati con parsimonia e sono sempre spiegati	SI'	NO
Accenna ai limiti del test: <ul style="list-style-type: none">•falsi negativi (ripetuti nella lettera di risposta)	SI'	NO
<ul style="list-style-type: none">•falsi positivi (ripetuti nella nota dopo l'esame)	SI'	NO
Specifica come reperire ulteriori informazioni	SI'	NO
Specifica la data di produzione	SI'	NO
Se c'è uno sponsor viene citato	SI'	NO
Le immagini sono coerenti col testo e con i destinatari dello screening	SI'	NO
È stato sviluppato con le utenti e/o è in atto un sistema di verifica con esse	SI'	NO

Nota informativa consegnata dopo l'esame

E' breve (tra le 110 e le 130 parole).	SI'	NO
Usa un unico carattere "senza grazie" (es. Arial, Verdana)	SI'	NO
Usa un carattere di corpo non inferiore a 14	SI'	NO
E' utilizzato una unica modalit� di evidenziazione, possibilmente il grassetto il corsivo non � usato per passaggi lunghi; il maiuscolo � usato con parsimonia il sottolineato � evitato;	SI'	NO
Indica tempi e modalit� invio risposta negativa	SI'	NO
Accenna alla possibilit� di richiami e il fatto che un richiamo non implica necessariamente la presenza di malattia (falsi positivi)	SI'	NO
Termini specialistici e sigle sono usati con parsimonia e sono sempre spiegati	SI'	NO
Specifica come reperire ulteriori informazioni	SI'	NO
L'emittente (testo o logo) � specificato	SI'	NO
� stato verificato con le utenti o � in atto un sistema di verifica con esse	SI'	NO

Lettera di risposta con esito negativo del test

E' breve (tra le 130 e le 170 parole).	SI'	NO
Usa un unico carattere "senza grazie" (es. Arial, Verdana)	SI'	NO
Usa un carattere di corpo non inferiore a 12	SI'	NO
<ul style="list-style-type: none">•E' utilizzato una unica modalità di evidenziazione, possibilmente il grassetto•il corsivo non è usato per passaggi lunghi•il maiuscolo è usato con parsimonia•il sottolineato è evitato	SI'	NO

Lettera di risposta con esito negativo del test

E' utilizzata la parola "normale" con eventuali specificazioni del tipo: cioè non presenta alterazioni sospette per tumore o per lesioni pre-tumorali	SI'	NO
Termini specialistici e sigle sono usati con parsimonia e sono sempre spiegati	SI'	NO
Reinvito: •Specifica che la signora verrà invitata dopo tre anni	SI'	NO
•Specifica che il reinvito avverrà se la signora non avrà più di 64 anni	SI'	NO
Si accenna ai limiti PAP TEST (possibilità di falsi negativi, necessità di controlli se sintomi)	SI'	NO
Specifica come reperire ulteriori informazioni		
È stato sviluppato con le utenti e/o è in atto un sistema di verifica con esse	SI'	NO

Siti Web

CHIAREZZA:

- non più di 70 caratteri per riga di testo Web
- l'informazione è presentata in maniera succinta e/o sotto forma di elenchi puntati
- le sezioni non correlate sono chiaramente separate
- un unico stile di presentazione grafica viene mantenuto attraverso tutto il sito (es.links, menù laterale)
- evitato l'uso di espressioni gergali o capibili solo dagli addetti ai lavori

Siti Web

CHIAREZZA – Accessibilità (10%):

- vengono evitate immagini ad alta risoluzione (più di 72 dpi)
- vengono evitate animazioni che rallentino l'accesso
- la grandezza dei caratteri può essere modificata
- se sono state prese misure specifiche per aumentare l'accessibilità questo viene specificato (WAI- Web Accessibility Initiative)

Web Accessibility
initiative



Siti Web

ACCURATEZZA - Attualità:

La data di produzione o dell'ultimo aggiornamento è citata (meglio se all'inizio):

- nella home page
- in ogni pagina

Possibilmente:

- la data della prossima revisione è citata
- nel menù sono indicate quali pagine sono state recentemente aggiornate
- i contenuti sono aggiornati

I documenti obsoleti sono stati **rimossi**

Siti Web

ACCURATEZZA – Altri parametri:

- L'emittente è specificato
- Le fonti e le relative date sono specificate
- Ulteriori fonti di informazione sono citate
- Se c'è uno sponsor viene citato
- E' fatto riferimento a possibili controversie o aree di incertezza
- L'informazione è presentata in maniera omogenea (nei contenuti)

Siti Web

PERTINENZA:

- i destinatari sono chiaramente specificati
- gli obiettivi del sito sono chiaramente enunciati
- il sito fornisce informazioni coerenti con i due punti precedenti
- l'informazione è sviluppata con il contributo dei destinatari
- è in atto un meccanismo di verifica della pubblicazione con i destinatari

Riflessioni

- Utilizzo griglie: revisione materiali anche diversi, site visits
- Sono possibili altri criteri
- Limiti: immagini, quantificazione del rischio...
- I criteri cambiano col tempo
- Necessità di una visione globale della qualità dei materiali informativi (omogeneità nelle informazioni, ripetizioni ecc.) negativi)
- Necessità di omogeneità tra informazioni scritte e orali
- Necessità di un referente

Proposte

Inglobare le griglie in un documento organico di indicazioni sulla qualità del materiale informativo

Standardizzare la qualità di alcuni aspetti dei documenti GISCi:

- ◆ contenuti (emittente, destinatari, fonti, date di produzione e di aggiornamento, ecc.)
- ◆ qualità grafica (\$)
- ◆ sito