

Kliniske vejledninger
Informationsformidling via
internettet

Odense 10. januar 2008

Sonja Kindt

Overlæge, MI

God information i kliniske vejledninger – et redskab til:

- Målopfyldelse af kerneydelsen
- koordinere patientforløbet
- Kontinuitet i patientforløbet
- Kommunikation mellem specialer/
faggrupper
- Kooperativ indsats i forhold til
kerneydelsen

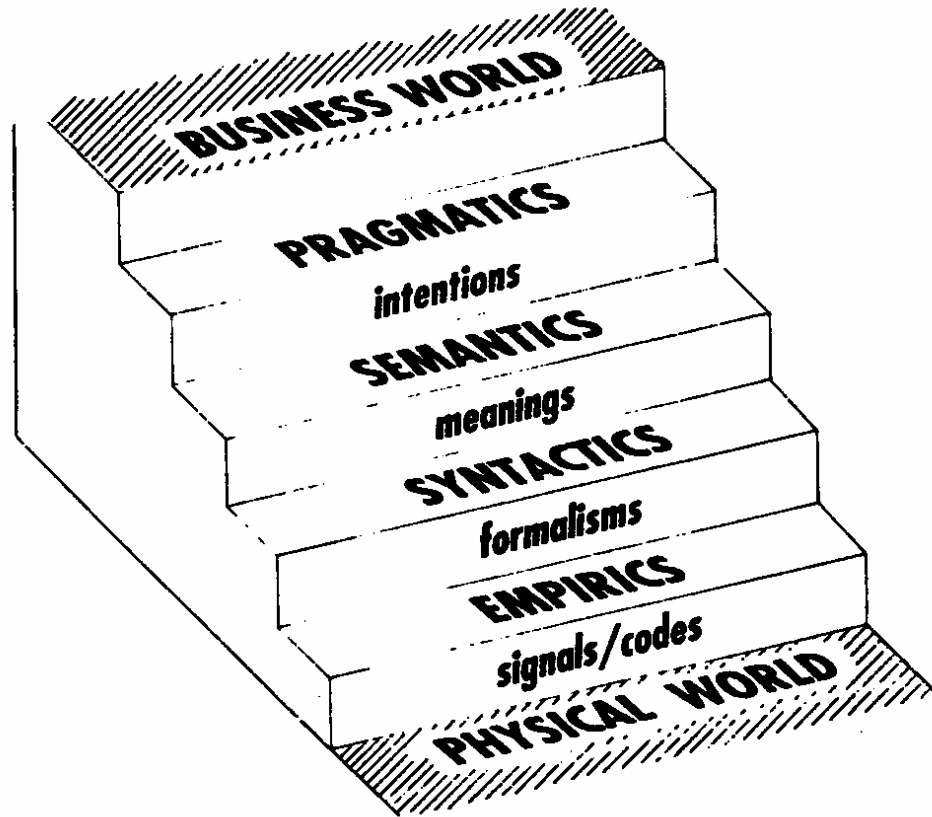
Social del af information

- Den sociale virkelighed. Interaktionen mellem organisation og aktører.
- Mål for informationen – hvad vil vi opnå
- Målgruppe - hvem er modtager
- Konteksten – i hvilken situation anvendes informationen

Teknisk del af informationen

- Tegnproces. Hvilke ord/koder anvendes. Sproguniverset. F.eks. Det medicinske fagsprog.
- Tekstens logiske opbygning i forhold til mediet – brugernes læseadfærd
- Mediets muligheder. Hvilke muligheder har internettet f.eks. Hypertekst.

Semiotisk trappemodel



The steps from the physical to the business world

Trinene i den semiotiske trappe

1. Den sociale virkelighed f.eks. Gyn.afd. Sociale / organisatoriske / kulturelle struktur.
2. Pragmatik. Formålet med informationen.
3. Semantik. Indholdet af og meningen med information.
4. Syntaks. Formen af information og sprogets logiske konstruktion.
5. Empirik. Måden information omformes til signal og overføres på.
6. Det fysiske medium som information transmitteres i.

Information

1. Intention
2. Produktion
3. Overførsel
4. Modtagelse
5. fortolkning

Semiotisk niveaudeling af information

- Alle niveauer er relevante for helheden
- Fordelen ved at niveaudele information er at man kan håndtere komplekse problemstillinger ved information.
- Man kan splitte information op i enkeltelementer og behandle hvert element på en hensigtsmæssig måde.

Virkelighedens sociale verden

- God information afspejler virksomhedens målsætning.
- Informationen skal signalere helhed og overblik, f.eks. Forløbsorienteret, med link til relevant information på tværs af speciale- og faggrænser.
- Informationen skal være aktuel/ opdateret.
- Seneste opdateringsdato skal fremgå tydeligt og være aktuel.

Den sociale ramme – den virkelige verden

Informationssamfund.

Det hyper-komplekse samfund. Et polycentrisk samfund, men mange måder at anskue verden på.

I det hyperkomplekse samfund er helheden bygget op af mange elementer, der interagerer indbyrdes med hinanden og med helheden.

Pragmatik- information som virkemiddel

Afsenders behov

- information udarbejdes for at opnå målopfyldelse. Afsender må være overbevisende d.v.s. begrunde sine meninger.
- Formidling af organisationens opgaver og ansvar og modtagers ansvar.

Modtagers behov

- Skal virke bevidstgørende, give kundskaber
- Skal forbedre modtagers handle-muligheder – Empowerment – få magt over sin egen situation.
- Konteksten skal afspejle modtagers verden.

Pragmatisk niveau

- Hvem behøver informationen? Er målgruppen tydeligt defineret?
- Hvornår behøves informationen? Er informationen bygget op efter patientforløbet?
- Hvor behøves informationen? Hvad er modtagerens kontekst.
- Hvordan behøves informationen? Hvad er modtagerens problem?

Semantik

- Tegn er kontekst-afhængige. Man må opnå enighed om meningen med de termer man anvender indenfor "samtaleuniverset".
Definer ordene der anvendes.
- Enhver tegnproces er en relation mellem :
tegnet selv, objektet repræsenteret og fortolkeren.
- Hvilke ord og sprog anvendes i informationen.
Hvilket verdenssyn – paradigme repræsenterer tegnene. Naturvidenskabeligt/socialt.

Betydning af en tekst skabes i samspillet mellem tekst og modtager.

- Åben struktur i teksten tillader mange fortolkninger.
- "Tomme pladser" er de informationer, der ikke gives i teksten, som modtager selv må fylde i for at skabe mening i et ræsonnement. Tomme pladser tillader frie fortolkninger.
- Konnotativ (flertydig) tekst er præget af brede begreber og giver mulighed for mange fortolkninger.
- Metaforer er konnotative.
- Billeder er oftest konnotative.
- Overflødige ord giver plads til tolkninger.

- Denotativ (entydig) tekst giver præcision. Entydighed skabes ved kodning, hvor objektet/tegnet klassificeres og gives navn. Det meningsfulde kodes gennem betegnelse til det denotative niveau.

Syntaks

- Formelle sprog har speciel anvendelighed under forhold, hvor præcision er af betydning. De indeholder et eksplicit defineret gloseforråd, grammatik og syntaks.
- Naturlige sprog er mere komplekse, da de også reflekterer den kultur i hvilken de anvendes.

Kliniske vejledninger

- Formelt sprog bør anvendes
- Teksten skal være denotativ (entydig)
- Overflødige ord skal fjernes
- Metaforer skal fjernes
- Billeder skal kun medtages når de forstærker meningsindholdet
- Indholdet skal afspejle meningen med informationen
- Nøgleordene skal repræsentere meningen for modtageren

Syntaks - Tekstens logiske opbygning

Med logik menes at man ud fra givne præmisser drager rigtige konklusioner.

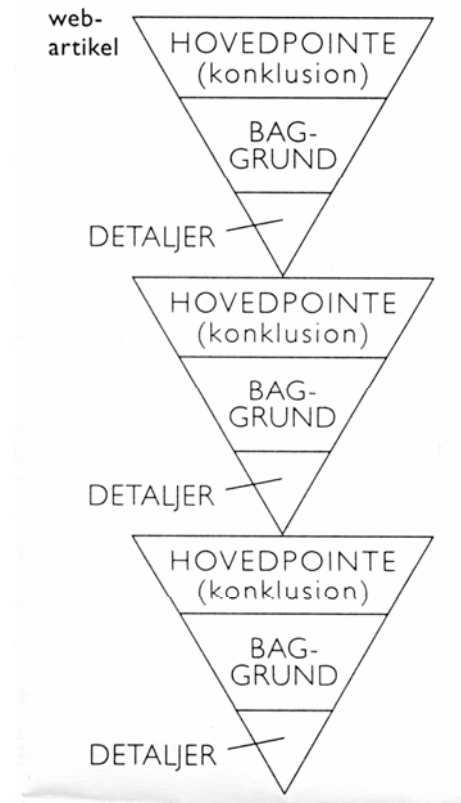
1. Integritet. Helheden i teksten skal reflektere afsenders intentioner.
2. Konsistens. Sammenhæng i teksten, samme sprogunivers gennem hele teksten. Samme ord må have samme betydning gennem hele teksten.
3. Validitet. Teksten må virke korrekt, således at slutninger og konklusioner er baseret på forudsætninger der findes i teksten.

Syntaks – Brugernes læseadfærd

- Brugeren søger information. Ordene skal understøtte såvel den tekstlige som den tekniske navigation.
- Brugeren scanner/skimmer teksten, læser det relevante, det der har konsekvens.
- Små afsnit med meningsfulde overskrifter, skal kunne læses hvert for sig, ikke lineært opbygget.
- Punkttopstillet tekst er lettere at overskue.
- Vigtige ord fremhæves.
- Teksten skrives som vanligt med store og små bogstaver.

Syntaks – struktur i teksten

- Den omvendte pyramides princip – informationstyngden i toppen af teksten.



Tekstens struktur

- Tekstens mest informative indhold skal placeres øverst på siden.
- Nøgleord først i hvert afsnit.
- Vigtigste informationer først i hver sætning.
- Overskrift –informativ. 2-3 ord. Det mest betydende ord skal stå forrest.
- Teksten skal være opdelt med mange overskrifter og manchetter (overskrifter for underafsnit)

Navigationssstruktur på web

- Hypertekstlink på nøgleord
- Navigation skal være konstrueret ud fra brugerens behov, søgenavne relevante ud fra brugers problem og virkelighed.
- Linktitel skal være informativ – nøgleord
- Linktekst kort og præcis. Nøgleord og hvad de repræsenterer.
- Informationsindholdet skal leve op til de forventninger der gives ud fra linkstitler.

Empirisk niveau - læsbarheden

- Hele teksten skal kunne læses uden at scrolle
- Teksten skal være venstrejusteret
- Bogstavstyper < 3 .
- Kontrast skrift baggrund skal være optimal
- Billeder og animationer skal kun med hvis de har betydning for indholdet.

God information i kliniske vejledninger – et redskab til:

- Målopfyldelsen af kerneydelsen
- koordinere patientforløbet
- Kontinuitet i patientforløbet
- Kommunikation mellem specialer/ faggrupper
- Kooperativ indsats i forhold til kerneydelsen