



Gode prognoser for helsespråket

Det er et mål for helsesektoren at pasientene skal kunne styre mer av behandlingen selv. For å nå dette målet må sektoren kommunisere godt med pasientene, sier Vibeke Herikstad i Helse sør-øst.

AV SIGRID SØRUMGÅRD BOTHEIM

– Helsesektoren har tradisjonelt hatt en hierarkisk struktur med lite kommunikasjon over faggrensene. Nå er holdningene i ferd med å endre seg. Flere ser hvor viktig det er å formidle faget sitt godt.

Vibeke Herikstad har jobbet med digitale innbyggertjenester i Helse sør-øst siden 2014. Digitale innbyggertjenester betyr her at pasientene skal få bedre tilgang til sin egen helseinformasjon og større mulighet for samhandling med helsetjenesten. For eksempel skal de kun-

ne logge inn og lese sin egen journal, få tilbud om nettbaserte konsultasjoner og få innsikt i planlagt behandling og mulighet til å påvirke den. Pasientene får dermed delta mer aktivt enn tidligere.

Pasientene skal kunne påvirke det som skjer med dem, og de må kunne få behandling og oppfølging i tråd med egne ønsker. Vi må derfor tilrettelegge for at de skal kunne formidle sine behov til oss, og vi må gi dem mulighet til å delta i behandlingsvalg. >

Snakkis i 2020: Termportalen

Leitar du stundom etter definisjonar av vanskelege fagord eller omsetjingar av engelske termar? I Termportalen kan du søkje og finne termar og definisjonar innan ei rekkje fagfelt, frå olje og gass til studieadministrasjon og finans. Du finn Termportalen når du går inn på nettsida terminologi.no.

Termportalen er ein nyutvikla prototype på ein nasjonal termportal. Målet er å samle fagterminologi frå alle samfunnsområde i Noreg i éin portal slik at vi slepp å leite ulike stader. Termportalen skal utviklast vidare med betre brukargrensesnitt, meir innhald og kopling til andre termbasar. Det er språksamlingane ved Universitetet i Bergen som står for drifta og utviklinga.

Tverrfaglige grupper

Digitalisering drar ofte med seg språkarbeid. I Herikstads tilfelle var arbeidet med pasientbrevene en utløsende faktor.

– Vi så at kvaliteten på pasientbrevene varierte. På ett sykehus hadde vi et brev med tre vedlegg, alle med ulik informasjon om hvordan man skulle forberede seg til time. Det var forvirrende. Helsepersonell vil gjerne bruke fagspråket sitt for å sikre at alt er korrekt, men innholdet blir ikke alltid så lett å forstå for pasientene.

– *Hva har dere gjort for å tilpasse språket til brukerne?*

– Vi måtte spørre oss hva slags informasjon pasientene trenger i ulike situasjoner, og hva som faktisk er forståelig. Et eksempel: I Helse sør-øst var det uenighet om både ordlyden og innholdet i en smitteverntekst som fagmiljøene hadde kranglet om i flere år. Vi satte sammen grupper av folk med ulik bakgrunn: fagfolk, kommunikasjonsfolk og brukerrepresentanter. Resultatet ble en helt annen tekst som var mye lettere å forstå.

Sektoren har et stort ansvar

Anne Kristin Vie er fagdirektør for offentlige tjenester og helse i Forbrukerrådet. Hun ønsker arbeidet med digitale tjenester velkommen.

– Det er positivt at pasienter får ett sted å logge seg inn, der de får god oversikt over helsa si. Men vi må også huske på at offentlige tjenester skal favne hele befolkningen. Det er mange som ikke bruker digitale løsninger. Det må finnes et tilbud til dem også.

Vie understreker hvor viktig det er med klarspråk i helsesektoren. Hvis pasienter ikke forstår nødvendig informasjon, kan det i verste fall være livsfarlig. Hun minner om at sektoren har et stort språkansvar, og at helsepersonell må tenke over at befolkningen er sammensatt.

– Pasienten er den sårbare parten. Det er viktig at pasienten føler seg trygg og forstår det som blir sagt og skrevet. Det må også være lett å rette opp feil dersom noe ikke stemmer i for eksempel kjernejournalen. Pasienter har hittil hatt liten oversikt over det som står i journalen deres. Du får en melding når noen henter skattekortet ditt, men du får ikke beskjed når noen legger inn noe

nytt i kjernejournalen. Pasienter bør få et mer aktivt forhold til denne informasjonen.

Nye innkallingsbrev snart klare

Akkurat nå leder Vibeke Herikstad et prosjekt som går ut på å endre de nasjonale malene for innkallingsbrev. Prosjektet springer ut av et samarbeid med kommunikasjonssjef Tore Bratt ved Helgelandssykehuset. Bratt var allerede i gang med å forbedre papirbrevene ved sykehuset, mens Herikstad arbeidet med utforming av digitale brev.

– Det har vært uklart hvem som eier de nasjonale veilederne som blir publisert av Helsedirektoratet, derfor har det vært vanskelig å få en endring. Tore Bratt og jeg hadde et møte med departementet, som resulterte i oppdraget med å forenkle malene. Oppdraget skapte stort engasjement i både Helse sør-øst og andre regioner. Noen jublet i telefonen. Vi har lenge vært klar over at brevene fungerte dårlig.

– *Nå blir brevene snart satt i produksjon. Hvordan kan dere dra videre nytte av dette arbeidet?*

– Vi har laget et prinsippnotat for klart språk. De fleste prinsippene gjelder alle tekster, og de skal være til hjelp for alle som skal skrive. Vi har gjort en undersøkelse blant de regionale foretakene for å finne ut hvor det er viktigst å ta fatt nå. Pasientjournaler og epikriser står øverst på lista.

Ikke gi opp

Hva kan andre lære av arbeidet som er gjort i helsesektoren? Vibeke Herikstad har flere tips, og det første er å holde motet oppe.

– I perioder vil det se mørkt ut, og du vil møte motbør. Men ikke gi opp! Er gnisten først tent, vil ilden spre seg. Husk hvem du er der for, og hva du ønsker å oppnå. Ta de største skeptikerne med på råd, da får du gode diskusjoner. Ikke minst må du ha med deg brukerne. Skriv slik som du snakker med en 15-åring. Uten emoji'er!

● ● Hvis pasienter ikke forstår nødvendig informasjon, kan det i verste fall være livsfarlig.

ANNE KRISTIN VIE

Mållovstilsynet i Språkrådet

Språkrådet fører tilsyn med *lov om målbruk i offentlig teneste* (mållova). Våren er tida for å ta temperaturen på målbruken i departementa og dei sentrale statsorgana. Mange blir diverre nøydd til å vente lenger enn vanleg på svar frå oss i vår, og det ber vi om orsaking for.

Sjølventar Språkrådet framleis på rapport frå mange statsorgan. Fristen for å levere målbruksrapporten for 2019 gjekk ut 31. januar. Vi vil gjerne sleppe å purre på kvar enkelt i år, så vi håpar på samvitsfull sakshandsaming på alle heimekontor. Vi ser fram til å ta imot tala dykkar!

E-læringskurs i terminologi- og begrepsarbeid

Språkrådet lanserer *Begrip begrepen!*, et innføringskurs i terminologi- og begrepsarbeid. Kurset er midt i blinken for alle som jobber med begreper og definisjoner. Det passer godt i forbindelse med satsingen på «orden i eget hus», som går ut på å rydde og forvalte egne data i offentlig sektor. Det er også svært nyttig hvis du har bruk for å få laget norske termer der det foreløpig bare finnes engelske. Kurset blir lagt ut på læringsplattformen til Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (DFØ).



Foto: John Trygve Tollefsen

Råd om klarspråk i krisetid

Når krisa råkar, kan det vere vanskeleg å nå fram med viktig informasjon. Stressa menneske kan lett bli overvelda av nye opplysningar. I krisetider er det difor ekstra viktig at informasjonen frå det offentlege er klar, målretta og tillitvekkjande. Her kjem ei krisesjekkliste for skribentar.

Strategien med tre grep

1 Kom på banen med informasjon

Ver synleg og ver til stades frå fyrste stund.

- Informer om tiltaka de set i verk for å tryggje liv, helse og verdjar.
- Ver tilgjengelege for spørsmål og få svara ut til flest mogleg.
- Ver open om kva som er uvisst.
- Spør kva de kan gjere for folk.
- Legg vekt på å forklare folk kva dei skal gjere.

3 Bruk høvelege kanalar

- Vel kanalar der du når fram til mottakarane.
- Sørg for at mottakarane veit kva kanal du bruker.
- Oppdater den viktigaste informasjonen i dei kanalane du har valt.

2 Sjå for deg mottakaren

Før du skriv, bør du stille deg desse spørsmåla:

- Kven er mottakaren, og kvar er han?
- Kva har skjedd med han?
- Kva sinnstilstand er han truleg i?
- Kva skal til for å gjere han mottakeleg for informasjon?
- Kva opplysningar treng han for å gjere det han skal?
- Kor godt forstår han skriftleg norsk?

Teksten med tre grep

1 Struktur teksten

Gjer hovudinnhaldet godt synleg, slik at mottakaren får med seg det viktigaste utan å lese grundig.

- Skriv det viktigaste først.
- Skriv korte avsnitt.
- Bruk mellomoverskrifter som formidlar mykje av budskapet.
- Bruk enkle og ryddige punktlistar til den viktigaste informasjonen.
- Prioriter det som er relevant for mottakaren i den aktuelle situasjonen.
- Skrell bort unødvendig tekst.
- Gjer formålet med teksten klart i overskrifta.

Døme:

Nye reglar innførte

Har du barn under tolv år? Her er dei nye reglane

2 Bruk høvelege verkemiddel

Prøv å vere tydeleg og direkte utan å skape avstand og motvilje. Før ein samtale med mottakaren i hovudet når du skriv.

Ord

- Bruk klare, konkrete ord.
- Unngå fagsjargong.
- Bruk «vi» og «du», ikkje «ein».
- Unngå språklege bilete.

Døme:

Viruset spreier seg som eld i tørt gras.

Viruset smittar lett.

Setningsbygning

- Skriv tydeleg kva folk må gjere, gjerne i imperativ (bydeform) der det høver.
- Bruk aktive og korte setningar.

Døme:

Ved høgt sjukefråvær vil kapasiteten til å handtere hendingar vere låg.

Kapasiteten vår går ned når mange er sjuke samtidig.

Stil og tone

- Ver venleg og imøtekomande utan å verke privat.
- Ver varsam med humor, og bruk ikkje sleivete formuleringar.

Døme:

Øisann, så kjipt! Noko gjekk gale;-)

Noko gjekk gale. Vi rettar feilen så fort vi kan.

3 Test teksten

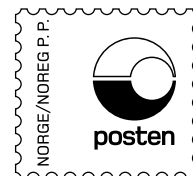
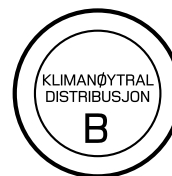
Verkar teksten slik han er meint? Det veit du ikkje før du har testa han.

- Les teksten høgt for deg sjølv.
- Få andre til å lese han.
- Kontroller at mottakaren har skjont kva han skal gjere når han har lese teksten.
- Bruk sjekklista og testverktøya på klarspråk.no.



Plakaten inneheld generelle skriveråd frå Språkrådet. I tillegg er noko av innhaldet henta frå innlegg på klarspråkskonferansen PLAIN i Oslo i september 2019. For fleire råd om krisekommunikasjon kan du sjå den statlege rettleiaren på dsb.no.

Returadresse:
Språkrådet
Postboks 1573 Vika
0118 Oslo



SPRÅKTIPS

Språkspørsmålet

Vi bruker ofte ordet *stand* når noen deltar på en konferanse der de står med informasjon om eksempelvis en tjeneste, gjerne med en plakat og noe informasjonsmaterieill. Hva kan vi kalle dette på nynorsk?

Svar: Ordet *stand* er godt innarbeidet i både bokmål og nynorsk, med regelrett hankjønnsbøying (*standar* på nynorsk, *stander* på bokmål). Ordet kan uttales med både a-lyd og æ-lyd. Du finner det som artikkel II av *stand* i *Nynorskordboka* (ordbok.uib.no). Der ser du også noen forslag til avløserer, som f.eks. *infoplass* eller *salsdisk*. *Infobord* og *infobu* er andre aktuelle avløserer, litt avhengig av utseende og bruksområde.

Gå fra bordet i live

En journalist rapporterte en gang om en president som hadde «gått fra bordet», som om dét var noe å skrive hjem om. Meningen var selvsagt *gått fra borde*, altså gått i land fra statsskuta, så å si. Med andre ord: *gått av*.

Stundom hører vi om ideer eller planer som blir «satt ut i live». Men *i live* betyr bokstavelig talt 'levende'. Hvis en idé eller en plan blir realisert, sier vi at den blir *satt ut i livet*.

Det er verdt å merke seg at vi uttaler ordene med ulikt tonelag. *Fra bordet* og *i livet* blir uttalt med tonem 1 (som *bønder*), *fra borde* og *i live* med tonem 2 (som *bønner*).

Sitatet

Sørg for at du er ferdig med å snakke før tilhørerne er ferdige med å lytte. DOROTHY SARNOFF



Samfunnskritiske yrkesgrupper?

Yrkesdemonstranter er de nedsettende blitt kalt, de som oftest går i demonstrasjonstog. Inntil nylig konkurrerte de med bl.a. journalister, forfattere og kunstnere om å være den mest samfunnskritiske gruppa, jamfør betydning 1 av *samfunnskritisk* i *Det Norske Akademis ordbok* (NAOB):

‘som kritiserer samfunnsforhold, utøver samfunnskritikk’

Nå har de frie intellektuelle fått knallhard konkurranse, ikke minst av folk i hvit frakk eller i uniform, jamfør den nyere betydning 2 i NAOB:

‘som er avgjørende, ytterst viktig for at et samfunn skal fungere’

Når det snakkes om «samfunnskritiske jobber» nå, under koronakrisa, er det nyere engelskinspirert beredskapssjargong som ligger under. Hovedgrunnlaget for denne ordbruken i norsk er NOU 2006: 6 *Når sikkerheten er viktigst*, som handler om «samfunnskritiske funksjoner» og ditto «infrastrukturer».

Det hadde nok vært lettere å forstå om det fremdeles het *samfunnsviktige* eller *samfunnsnødvendige* oppgaver. Men *samfunnskritisk* har for lengst «gått viralt» i den nye betydningen, altså spredd seg som en farsott.

Språkegget

– ruget ut av VGs forsidedesk

Ernas høyre hånd har fått påvist coronavirus

Håper det ikke smitter til den venstre.

Snart har Noreg ei språklov!

Den nye språklova og den tilhørende stortingsproposisjonen skal etter planen leggjast fram for Stortinget denne våren. Det betyr at Noreg snart får si aller fyrste språklov.