



FOTO SCANPIX

Ein av fire strevar med helsespråket

Kryptisk informasjon frå helsevesenet fører til uvisse, mistydingar og frustrasjon hos pasientane. Men det finst dei som arbeider for eit klarare helsespråk.

AV LARS IVAR NORDAL

Thore Beck frå Oslo er ein av dei som har opplevd korleis det medisinske språket kan skape vanskar i møte med helsevesenet. Då kona hans vart sjuk, ville han skaffe seg oversyn over plagene hennar. Han bad om innsyn i polikliniske notat og epikrisar – dokument som gjer greie for diagnosane og tilstanden til pasienten.

– Eit av notata eg fekk, var på sytten liner. På desse sytten linene var det atten medisinske ord og uttrykk. Eg meiner at pasienten sjølv må ta ansvar for helsa si, det nyttar ikkje å skuve alt over på legar og sjukehus. Men då må det vere råd å skjønne kva som blir skrivne. Kvifor skriv ein til dømes *thorax* i staden for *brystkasse* og *pneumonia* i staden for *lungebetennelse*? Eg har hatt svært positive erfaringar med det norske

helsevesenet, men ikkje når det gjeld kommunikasjon, seier Beck.

Kan bli betre

Forbrukarrådet publiserte i fjor resultata frå ei undersøking om kvalitet i helsevesenet. Undersøkinga viser at det er mange fleire enn Thore Beck som har vanskar med å forstå informasjon frå fastlegen eller sjukehuset. Faktisk seier 22 % av dei spurde at dei ►

Velkommen til terminologikonferanse!

Hvem er brukerne av terminologiske ressurser, og hvordan når vi ut til dem? Dette er hovedtemaet for den nordiske konferansen Nordterm 2017, som Språkrådet arrangerer på Kongsberg 12.–15. juni. Alle som er interessert i terminologi og fagspråk, kan delta. Arrangementet starter med et heldagskurs i terminologiarbeid 12. juni. 13.–15. juni er konferansedager med innlegg og debatt. Vi inviterer også til en tur i sølvgruvene. Mer informasjon finnes på www.nordterm2017.no.

► har opplevd å få uforståeleg informasjon om helse si.

– Av dei som har hatt ei negativ oppleving med helsevesenet dei siste tre åra, oppgir nesten halvparten at årsaka er dårleg kommunikasjon. Dette ville vi gjere noko med, seier avdelingsdirektør Anne Kristin Vie i Forbrukarrådet.

Forbrukarrådet starta kampanjen *#sykt-velkommen* i sosiale medium. Der kan folk dele positive og negative historier om møtet med helsestellet.

– Responsen var enorm. Mange tusen menneske har skrive om opplevingane sine. Nokre skil seg ut: Vi fekk eit bilete frå eit legekantor der pasientane vart bedne om å snu seg bort og ikkje puste på legen når dei vart undersøkte. Når eg høyrer om slikt, spør eg meg om legen er til for pasienten eller omvendt, seier Vie.

Ho meiner kommunikasjonen i helsevesenet kan bli mykje betre.

– Med kampanjen ønskjer vi å få helsevesenet til å sjå kommunikasjonen frå ståstaden til pasientane. Den informasjonen vi gir, kan vere avgjerande for helse til folk. Då er det viktig å gjere seg forstått.

– Mange av klagene som kjem inn til pasientorganisasjonane eller til klageorganet for helsetenesta, gjeld kommunikasjon. Difor må temaet løftast i Helse-Noreg. Det krev at dei ulike aktørane er med på å dra lasset. Både Legeforeningen, helseministeren, helseføretaka og fleire andre må få dette under huden, seier Vie.

Språkarbeid med ringverknader

Ein av dei som arbeider for klarare språk i helsevesenet, er Tore Bratt. Han er kommunikasjonssjef ved Helgelandssjukehuset og har tidlegare leidd eit omfattande arbeid med klarspråk i Statens innkrevjingssentral. – Vi har fått midlar frå Direktoratet for for-

valtning og IKT til å gå igjennom alle brev vi sender ut til pasientane. I tillegg skal vi gå gjennom delar av innhaldet på nettsidene våre. Det kan godt hende at mykje av det er både klart og tydeleg, poenget no er å få eit oversyn, seier Bratt.

Han er viss på at klarare språk fører til færre mistydingar og fleire nøgde pasientar.

– Innkallingsbrevane er eit døme: Om ein ikkje skjønner kva som står der, kan ein ikkje førebu seg til behandlinga. Det er også ein føremøn å forstå kvar og når ein skal møte.

Ifølgje Bratt kan resultatane av språkarbeidet målast på fleire vis:

– I ettertid kan vi sjå om det er færre som spør oss om noko dei ikkje har forstått, vi kan sjå om tala på dei som ikkje møter til timen, går ned, og vi kan spørje folk om dei er nøgde med den informasjonen dei får frå oss.

Arbeidet som er sett i gang ved Helgelandssjukehuset, er eit pilotprosjekt. Erfaringane skal brukast til å gjennomføre eit klarspråkløft i heile Helse Nord.

– Mange av systema vi bruker, er felles, så det ville vere dumt å avgrense eit slikt prosjekt til eitt sjukehus. Dessutan blir noko av innhaldet på heimesidene våre nytta på nettsidene til andre helseføretak. Når vi oppdaterer og språkvaskar dette, får det ringverknader langt utover vår eiga verksemd.

Arbeidet med klarare språk og tydelegare kommunikasjon er ikkje gjort over natta. Men Bratt veit kvar han skal byrje.

– Når vi har gått gjennom brev og nettekstar retta mot pasientane, kan vi gå eit steg vidare. Kva med dokument som har helsepersonell som hovudmålgruppe, slik som epikrisar og journalar? Og kva med legelatinen? Det er mange omsyn å ta. Vi må heller ikkje gløyme at når vi pirkar i språket til nokon, så pirkar vi samstundes i identiteten deira. Men det viktigaste er likevel omsynet til pasienten. Det er trass alt dei vi jobbar for.

Klarspråksprisane 2016

Den 27. februar vart heile fire klarspråksprisar utdelte i Oslo.

Utmerkinga «Årets trekkhund» gjekk til Tone Fagerholt i Trondheim kommune. Med eit sjeldant engasjement og ein tydeleg og gjennomtenkt plan har ho gjort omgrepet klarspråk kjent i verksemda si.

Temaprisen gjekk til Lånekassen for e-posten om regelendringar for grunnstipend. Vinnarteksten er vel gjennomtenkt og klart formulert med solid grunngeving. Teksten er i bruk og fungerer godt i fleire kanalar. Lånekassen har dessutan brukar-testa teksten på utvalde personar og intervju personar i målgruppa.

Den aller første klarspråksprisen for kommunane gjekk til Stavanger kommune, som har gjort arbeidet med klarspråk kjent gjennom alle kanalar. Arbeidet er godt forankra i leiinga. Kommunen dokumenterer òg at han har satsa på å heve kompetansen til dei tilsette.

Klarspråksprisen for staten gjekk til Skattedirektoratet, som dokumenterer eit formidabelt arbeid som er langsiktig, systematisk og velorganisert. Klarspråk har ein sentral plass i alt vinnaren gjer, og brukartestinga og effektmålinga viser at klarspråks-tiltaka har hatt god effekt. Arbeidet Skattedirektoratet har gjort, er synleg og merkbar for dei fleste innbyggjarane og arbeidsgjevarane i landet.

Les meir på www.klarsprak.no.

Nyember hos Kartverket

Kartverket tek i bruk kreative løysingar for å få meir nynorsk på nett og i publikasjonar. Etter mønster av november-kampanjen har dei gjort november månad til nyember. I november vert alle tilsette oppmoda om å ta i eit tak for å få opp nynorskprosenten. Det har ført til meir nynorsk på kartverket.no, i nyhendebrev og stillingslysingar. Dessutan blir dei flinkaste nynorskbrukarane premierte med Ivar Aasen-boksarshortsar, termometer med dialektuttrykk og

magnetknappar med nynorskordtak. Primus motor for nyember er kommunikasjonsrådgjevar Sveinung Engeland:

– Vi trur vi oppnår meir med glimt i auget og gulrøter enn med peikefinger og raudblyant. «Nyember» gjer at nynorsk får litt ekstra merksemd ei stund, og er med på å gjere folk litt betre i nynorsk. Men det er sjølvstøtt viktig at vi tenkjer og skriv nynorsk også resten av året, seier Engeland.



Advarsel: blandfare!

Åtte uttrykk som ofte blandes sammen

arte seg

te seg, skikke seg, fortone seg (som):
Ingen vet hvordan framtida vil arte seg.

utarte

utvikle seg til noe verre, degenerere:
Diskusjonen utartet til munnhuggeri.

Merk:
Det heter
ikke «utarte
seg».

avfinne seg med

finne seg i noe, bli nødt til å godta noe:
Vi må avfinne oss med resultatet.

innfinne seg

komme, møte opp, være her/der:
Du må innfinne deg (der) i morgen klokka sju.

Merk:
Det heter ikke
«innfinne seg
med».

avvike

1 vike av:
avvike fra prinsippene sine
2 ikke stemme overens, skille seg fra:
Bildene avviker noe fra produktene i butikken.

fravike

vike fra, unnlate å følge:
*Vi kan ikke fravike reglene
i dette tilfellet.*

Merk:
*Avvike må alltid
brukes sammen med
fra, mens fravike
brukes uten
preposisjon.*

benekte

bestride gyldigheten av noe, utelukke, nekte for:
Hun benekter at hun har gjort det.

fornekte

ta avstand fra, nekte å kjenne, ikke ville vedkjenne seg:
Peter fornektet Jesus.
*Eksempel på feil bruk: «David Irving satt i fengsel
i Østerrike for å ha fornektet Holocaust.»*

bevilgning

pengetildeling:
skjære ned på bevilgningene

bevilling

løye, konsesjon, offentlig tillatelse:
skjenkebevilling, advokatbevilling

imøtekomme

oppfylle, gå med på:
Vi kan dessverre ikke imøtekomme Deres ønsker.

imøtegå

argumentere mot og søke å
gjendrive:
Vi vil imøtegå den påstanden.

Merk:
Hvis vi blir utsatt
for kritikk vi mener er
uberettiget, prøver vi
 gjerne å imøtegå den.
Vi imøtekommer den
ikke.

målform

språknormal, skriftnormal:
Bokmål og nynorsk er de offisielle målformene i Norge.

målføre

dialekt:
Mange mener at målføret i Hardanger er vakkert.

ta til

(konkret betydning) gripe til: *ta til våpen*
(overført betydning): *ta til vettet, ta til motmæle*

ty til

(overført betydning) gripe til når noe annet ikke
strekker til: *ty til ulovlige metoder*

SPRÅKTIPS

FOR BOKFINKER



Nyttig å vite

Å *nytte* betyr å bruke. (En annen betydning av *nytte* er 'hjelp', men den skal vi la ligge her.)

Å *benytte* har samme betydning.

Benytte seg av brukes ofte om noe mer abstrakt:

benytte seg av et tilbud

Å *nyttiggjøre (seg)* er å gjøre bruk av noe, oftest noe konkret og fysisk:

nyttiggjøre (seg) søppel og annet avfall

Merk at det heter *nyttiggjøre seg*, uten preposisjon. Vi ser at uttrykksmåten «nyttiggjøre seg av» er i bruk, men den er nok helst en misforstått sammenblanding av flere uttrykk, nemlig *nyttiggjøre seg* og *ha/dra/få nytte av* eller *benytte seg av*.

Dessverre interessant

Dessverre og *interessant* er to av ordene som oftest blir skrevet feil i norsk. Vi ser også at mange vil ha æ i *verst*, en n for mye i *konstatere* og tre i-er i *privilegert*.

Staver du søkeord feil, får du dessverre ikke tilslag i Bokmålsordboka og Nynorskordboka. Men interessant nok får du opp søkeforslag mens du skriver. Skriver du for eksempel *ansi* i søkefeltet, ser du med en gang at det heter *ansiennitet*.

www.ordbok.uib.no

FOR MÅLTROSTAR



Rådgivar eller rådgjevar?

På nynorsk er verbformene *gje* og *gi* jamstilte og har vore det lenge. Vi har dessutan langforma *gjeve/gjeva*.

Du kan velje fritt mellom desse formene, men du må vere konsekvent i heile bøyingsmønsteret. Skriv du *gi*, må du altså skrive *gir* og *har gitt*, mens *gje* (og *gjeve/-a*) inneber *gjev* og *har gjeve*.

Vi har fleire ord som er knytte til dette verbet, til dømes *rådgjevar* og *rådgjeving*. Hugs at kravet til konsekvens òg gjeld for slike avleiingar. Ein rådgjevar *gjev* råd, medan ein rådgivar *gir* råd. Eit anna ord vi kan ha bruk for i forvaltninga, er *grunngeving/grunningiving* (bokmål: *begrunnelse*).

Systemet er altså slik:

å *gje/gjeve/gjeva* – *gjev* – *gav* – *har gjeve* (rådgjevar, grunngeving)

å *gi* – *gir* – *gav* – *har gitt* (rådgivar, grunniving)

DIKTET

Sebra eten ved elvebreidda

Krokodillen ser lynraskt kva for ein sebra i den drikkande flokken som er dårligast i gym på skolen, som blir vald sist i ballspela, blir sitjande lengst, lenge på benken, med dei spisse knea, platte føtene sine.

Arnt Birkedal

SPRÅKEGGET



Bidrag til denne spalta er vorpne av skrivande folk i stat og presse.

Dette egget er henta frå rettleiinga til eit timeføringssystem:

Sjuke born

- Kan nyttast til og med det året barnet fyller 12 år.
- Inntil 10 dagar i løpet av kalenderåret.
- Koden gjeld også ved sjuk barnepassar.

Born over 12 år kan altså ikkje nyttast. Kanskje best å helle dei ut med badevatnet?

Kort om forkortelser

Hovedregel: punktum i forkortelser

- jf. (jæmfør)
- ev. (eventuelt)
- ca. (cirka/sirka)
- nr. (nummer)
- et. (etasje)
- g. (gate)

Noen viktige unntak fra hovedregelen

- mål og vekt: mm (millimeter), kg (kilogram)
- mynt: kr (kroner), rbl (rubler)
- initialord: NRK (Norsk rikskringkasting AS), AS (aksjeselskap)

Bare ett punktum i flerordsforkortelser som ikke kan forveksles med ord

- pga. (på grunn av)
- mfl. (med flere)
- osv. (og så videre)

Flere punktum i flerordsforkortelser som kan forveksles med ord

- f.eks. (for eksempel)
- bl.a. (blant annet)
- m.a.o. (med andre ord)