

Klarspråk.

BULLETIN FRÅN SPRÅKRÅDET **NUMMER 2018|2**

Livsviktig kommunikation

Det här numret handlar om klarspråk inom vård och omsorg. Kanske är det inte alltid så bokstavigt som rubriken antyder, men det är svårt att föreställa sig andra områden där ett (o)begripligt språk kan vara lika avgörande. Här har fackspråket

en stor betydelse i kommunikationen inom och mellan olika yrkesgrupper.

Men lika viktig är kommunikationen med dem som inte

är fackfolk. Personal inom vården och omsorgen måste kunna kommunicera med patienter och deras anhöriga på ett begripligt sätt. Vad innebär diagnosen? Vilken behandling behövs? Hur ska läkemedlen tas?

På Språkrådsdagen i slutet av april fick 1177 Vårdguiden ta emot Klarspråkskristallen. De belönades bland annat för sitt inkluderande språk på webbplatserna 1177.se och umo.se. I artikeln här intill beskriver de sitt arbete med att göra hälsoinformation begriplig.

Folkhälsomyndigheten berättar om en stor kampanj mot antibiotikaresistens och om vilken roll klarspråk spelat. Vi får också läsa om två intressanta forskningsprojekt som berör kommunikation inom vården.

Termen *brukare* som används inom socialtjänsten har ofta kritiserats. Språkspalten reder ut hur och när *brukare* är tänkt att användas – och när den kan ersättas av andra ord.

*Gabriella Sandström,
redaktör för Klarspråk*

1177 Vårdguiden – vinnare av Klarspråkskristallen 2018

Klarspråk stärker invånare i mötet med vården

Alla har rätt att förstå information om hälsa och vård. Det gör det lättare att påverka sin situation. Det är därför vi på 1177 Vårdguidens redaktioner för webbplatserna 1177.se, umo.se och youmo.se fortsätter kämpa för invånarens perspektiv. De positiva kommentarer vi får från våra besökare är bevis på att vi gör ett bra jobb.

Det är också viktigt för oss att skriva inkluderande. Alla kan inte gå hem från sjukhuset men alla kan lämna sjukhuset. Den som är gravid kanske inte benämner sig som kvinna. Det här är exempel på små språkliga ändringar som gör att fler inkluderas.

Vi är stolta över alla som samarbetar med oss och faktagranskar vårt innehåll. De är experter på till exempel det medicinska innehållet medan redaktionen är experter på språk och invånarperspektiv. Ibland är det svårt att komma överens om hur man bäst ska uttrycka sig. Redaktionen värnar dock alltid rätten till begriplig information. Allt traditionellt vårdspråk, myndighetspråk och juristspråk skrivs om på ett enklare och tydligare sätt.

Vi har även anpassat information till unga nyanlända. Vi har tagit fram youmo.se, en sajt med klarspråk på arabiska, dari, somaliska, svenska och tigriska. Utmaningarna var många: Hur beskriver man till exempel pubertet eller mensvärk när de inte finns som egna ord på vissa språk? Hur ser vi till



Kultur- och demokratiminister Alice Bah Kuhnke (två från vänster) delade ut Klarspråkskristallen till Ida Friedmann, Susen Schultz, Jenny Andersson och Moa Lindholm från 1177 Vårdguiden.

att undvika nedvärderande ord? Det var svårt, men inte omöjligt.

Språkarbetet måste vara aktivt. Språket förändras hela tiden. Vi har en språkgrupp som ser till att våra riktlinjer uppdateras. Vi har en språkverkstad där vi träffas och diskuterar våra texter. Tillsammans hittar vi de ord och uttryck som gör informationen så tydlig som möjligt för så många som möjligt.

Ida Friedmann, redaktör för 1177.se och umo.se samt representant för språkgruppen

- **1177.se** är en webbplats med information om hälsa och vård.
- **umo.se** är en ungdomsmottagning på nätet. Där kan ungdomar läsa om sex, hälsa och relationer.
- **youmo.se** är som umo.se fast för unga nyanlända.

De tre webbplatserna innehåller tillsammans ungefär 6 000 artiklar och ingår i 1177 Vårdguiden, som är en tjänst från Sveriges landsting och regioner.



Tre frågor till ...

Madelene Danielsson, kommunikatör och utredare på Folkhälsomyndigheten, som arbetat med kampanjen *Skydda antibiotikan* tillsammans med 24 andra myndigheter och organisationer.

● **Vad var kampanjens syfte och hur har ni gjort för att nå ut med budskapet?**

– Syftet var att öka kunskapen om antibiotikaresistens. Det är ett komplext problem som kan förändra möjligheten att bota sjukdomar, och för att vända utvecklingen behövs mer kunskap i hela samhället. Vi har tagit fram en webbplats om problemet och hur man kan göra skillnad i vardagen. Vi har använt den globala antibiotikadagen som hävstång och erbjuder fakta och statistik till media och via sociala kanaler.

● **Vilken roll har klarspråk spelat i arbetet?**

– Det har spelat stor roll. Att samlas, alla experter och kommunikatörer, och arbeta fram budskap om hur allt hänger ihop – människa, mat, miljö och djurhållning – har varit spännande. I vissa faser har vi tagit hjälp utifrån för att förenkla men ändå få allt rätt. Alla har haft sitt perspektiv, sin detaljkunskap och sitt eget fackspråk med sig.

● **Vilka effekter av kampanjen har ni sett?**

– Kampanjen är ju en del i ett större sammanhang, så det är svårt att säga hur den enskilt påverkat människors kunskap. Men vi har sett ett stort engagemang i våra sociala kanaler, på webben och i media.



Madelene Danielsson.



Nätet viktigt för föräldrar till barn med hjärtfel

De flesta människor använder i dag internet när de snabbt behöver lära sig något nytt. Det gäller inte minst i situationer som har att göra med hälsa och sjukdom.

I forskningsprojektet *Hälsolitteracitet och kunskapsbyggande i informations-samhället* studerar vi hur gravida och föräldrar till barn med hjärtfelsdiagnos hanterar information som kommer från olika aktörer. Vi undersöker också hur informationen involverar olika perspektiv och förmedlas med hjälp av olika kommunikationssätt. En central fråga är hur informationsutbytet i hälsobloggar och familjeforum på nätet förhåller sig till det utbyte av information som sker i samband med sjukhusbesök.

Vårdpersonalens medicinska kompetens är en självklar utgångspunkt för föräldrarnas lärande. Fokus i vårdsamtalen ligger på diagnos, prognos och behandling. De exakta medicinska termer som vårdpersonalen använder blir ofta viktiga sökord när föräldrarna googlar på nätet för att få läkares information bekräftad eller förtydligad.

Många föräldrar är också hjälpta av andra föräldrars kompetens och erfarenheter. Digitaliseringen och globaliseringen i samhället har gjort det enkelt för personer med liknande intressen att komma i kontakt. I forum på nätet diskuteras handfasta frågor som vilken barnförsäkring man ska välja eller hur man får sitt barn att öka i vikt. I

kontakten med vården berörs däremot sådana frågor mycket litet.

En annan tydlig skillnad är att läkar-samtal alltid rör det specifika barnet, medan nätdiskussioner mellan föräldrar behandlar sådant som är relevant för många. Dessutom används olika sätt att förmedla informationen. Läkare *förklarar*, exempelvis blodets väg genom hjärtat, och *argumenterar*, exempelvis för en viss medicinering. På bloggar och i forum förmedlas information genom *berättande*. Hjärtsjuka barn görs till huvudpersoner i äventyr som handlar om en resa eller en kamp för att bli frisk. Händelser och komplikationer berättas kronologiskt med en strävan mot ett lyckligt slut.

Att ta del av berättelser kan vara ett sätt att förstå både sig själv och andra. Genom att läsa andras berättelser ser föräldrarna det egna barnets utveckling i relation till andra barn med hjärtfel, och de förbereds för situationer som skulle kunna dyka upp. Bloggar och forum fyller dessutom stödjande och identitetsskapande funktioner.

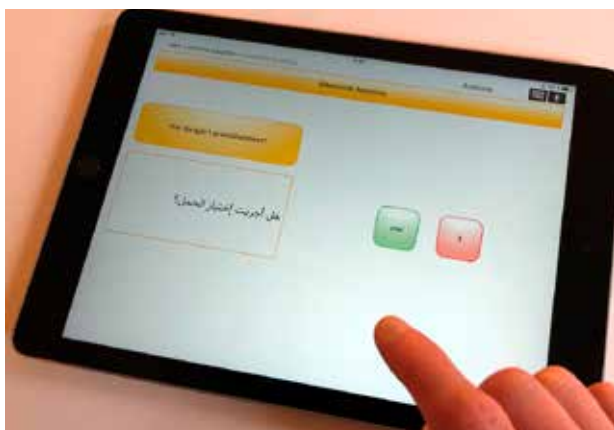
Detta kan vara några av förklaringarna till att många säger sig behöva både vårdpersonalens medicinska kunskaper och gemenskapen på nätet för att klara av livet som förälder till ett barn med hjärtfel.

Theres Bellander, lektor i svenska vid Stockholms universitet

App underlättar i mödrahälsovården

Projektet *Vänta barn på arabiska och svenska! Normkritisk, innovativ design för interaktiv mödrahälsovård* utvecklar vi, språkvetare och vårdvetare vid Linnéuniversitetet, en app för pekplattor som kommunikationsstöd i mödrahälsovården.

– Tidigare studier har visat ökad risk under graviditet och förlossning för gravida som inte talar svenska, vilket tros hänga samman med kommunikationsproblem och bristande information, berättar projektledaren Gunilla Byrman, professor i svenska språket.



Pekskärm på arabiska. Foto: Per Olofsson.

Appen som utvecklas i projektet är tvåspråkig på arabiska och svenska, för möten mellan svensktalande barnmorskor och arabisktalande gravida. Den är tänkt som ett komplement till, och inte en ersättning för, tolkade samtal.

Vi utvecklade en första prototyp under hösten 2017. Den innehåller en rad korta filmer som tagits fram i projektet, med information om mödrahälsovården, förlossning, preventivmedel och livsstilsfrågor som kost, motion, alkohol och droger. Alla filmer finns i två versioner, med text och tal på arabiska respektive svenska.

Appen innehåller också omkring 100 frågor med svarsalternativ, för att samla in bakgrundsinformation och medicinsk och obstetrisk historik om den gravida. Särskilda frågor och svar

ger också möjlighet för personalen att kommunicera med patienter som dyker upp utan bokad tid, då tolkar inte finns på plats.

Nu under våren 2018 testar vi prototypen i mödrahälsovården i Landstinget i Kalmar län. Samtal spelas då in med hjälp av appen, och både barnmorskor och gravida kommer att intervjuas om sina upplevelser av appen.

Vi kommer sedan att producera en ny version av appen. Den kommer att göras fritt tillgänglig efter projektets slut, år 2020.

Normkritiken i projektet innebär att vi kontinuerligt ifrågasätter de normer i förhållande till exempelvis kön, sexualitet och etnicitet som förmedlas i mödrahälsovården och i de filmer och texter som vi framställer för appen.

Prototypen har i stora drag utgått från de frågor som ställs i mödra-

hälsovårdens inskrivnings- och hälsosamtal och den information som ges under graviditetens olika veckor. När vi har omarbetat materialet för appen har vi samtidigt klarspråksanpassat språket.

Tvåspråkigheten på svenska och arabiska har också inneburit att vi har fått göra särskilda anpassningar, eftersom målet är att förmedla information som är så likartad som möjligt på de båda språken. En fundering om att använda det könsneutrala *medförälder* föll till exempel bort på grund av att ett motsvarande ord saknas på arabiska.

Projektet finansieras av Vinnova och Familjen Kamprads stiftelse och pågår till början av 2020.

Stina Ericsson, professor i svenska språket vid Linnéuniversitetet

Språkfrågan

Använd brukare – när du menar det

En av de vanligaste synpunkterna som kommer in till Socialstyrelsens termbank rör begreppet *brukare*. Vanligtvis kommer synpunkten från någon som tycker att *brukare* är ett nedsättande ord, och som föreslår ord som *klient*, *kund* eller *hyresgäst* i stället.

Får man inte använda något av de orden för Socialstyrelsen? Jodå. Vi börjar med att se på definitionen av *brukare*:

(inom socialtjänst:) person som får, eller som är föremål för en utredning om att få, individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten

Detta är en enorm, och mycket heterogen, grupp människor. Definitionen omfattar allt ifrån nyfödda barn till mycket gamla människor. Den omfattar både den som bär ett trygghetslarm men kanske aldrig behöver använda det och den som får personlig assistans dygnet runt. Och det är bara när man menar alla dessa människor som vi rekommenderar termen *brukare*. Detta är framför allt aktuellt på en övergripande nivå, till exempel i forsknings- eller statistiksammanhang.

När man talar om en viss grupp brukare, eller en enskild person, finns det alltid en mer specifik term att använda – ofta något av de alternativ jag tog upp i inledningen. Den som väljer att säga *hyresgäst* i stället för *brukare* (om någon som exempelvis bor på ett särskilt boende) bryter alltså inte mot Socialstyrelsens rekommendation, utan följer den.

Carl Strömbäck, terminolog på Socialstyrelsen

Notiser

Bilder på BB

PÅ FÖRLOSSNINGSKLINIKEN vid Östra sjukhuset i Göteborg använder man sedan en tid tillbaka bildkort när den födande kvinnan inte kan kommunicera på svenska. Fördelen är att barnmorskan får direktkontakt med mamman utan att behöva gå genom en tolk. Bilderna används för att uttrycka känslor, smärta och tid och för att informera om förlossningens olika faser. Texten på bildkortet är översatt till tio olika språk.

Att arbeta med tolk



MÅNGA YRKESGRUPPER i dagens samhälle behöver ha tillgång till tolk. Det tolkade samtalet innebär utmaningar men också möjligheter att mötas över språkgränserna. I boken

Att arbeta med tolk ger psykologen Minna Forsell praktiska tips om hur man – med klienten i centrum – kan utveckla kompetensen i samarbetet med tolken.

Ord för psykiska sjukdomar

NÄR OSLO UNIVERSITETSSJUKHUS skulle utarbeta en webbplats om psykiska sjukdomar tog man hjälp av målgruppen – patienter med bipolär sjukdom och psykos. Samtliga reagerade negativt på ordet *allvarlig* tillsammans med *psykisk sjukdom*. Det väckte associationer till hopplöshet och begränsning. Däremot upplevde de inte att *bipolär sjukdom* och *psykos* var stigmatiserande. Tvärtom uppskattade patienterna de medicinska fackuttrycken och att informationen var rakt på sak, så länge texterna signalerade hopp. Detta kan man läsa om i nr 1/2018 av *Statsspråk*, som norska Språkrådet ger ut: www.sprakradet.no/statssprak



Henrik Barruk tog emot Minoritetsspråkpriset.

Fler språkpriser

PÅ SPRÅKRÅDSDAGEN den 25 april delades Klarspråkskristallen ut till **1177 Vårdguiden**. Årets mottagare av Minoritetsspråkpriset blev **Henrik Barruk**, som belönades för sina insatser att rädda umesamiskan. Erik Wellanders pris 2018 tilldelades **Lena Ekberg**, professor i nordiska språk, som bland annat forskat om ungdomsspråk i flerspråkiga storstadsmiljöer.

Kommunicera begripligt med patienter

ANVÄND ETT KLART, enkelt och begripligt språk i kommunikationen med patienter! Hälsovärdsstyrelsen på Irland (*Health Service Executive*) ger handfasta råd om hur man kommunicerar, såväl muntligt som skriftligt, med patienter. Råden gäller exempelvis vilket typsnitt som är mest lättläst och hur man kan göra texten mer personlig. Begriplig kommunikation, som är genomsyrad av respekt och medkänsla, stärker patienternas förtroende för sjukvården och ökar deras vilja att följa medicinska råd.

Klart språk i Norden

I FJOL HÖLLS den nordiska klarspråkskonferensen *Sprog og kommunikation i digital borgerbetjening* i Köpenhamn. Rapporten därifrån innehåller bland annat artiklar om danska kommuners klarspråksarbete, nänteraktion i ett svenskt kommunalt e-serviceforum och om framgångsrika arbetsmetoder för att

utveckla begripliga e-tjänster på tre svenska myndigheter. Rapporten kan laddas ned från <https://tidsskrift.dk>.

Hur man fixar kallpratet

NÄR MAN HAR avhandlat kallpratet om vädret – vad finns det då att prata om? I boken *Och bilen går bra?* delar Niklas Källner med sig av sina tips på hur man blir en bättre kallpratare. Han visar att kallpratet är ett viktigt kitt för goda relationer.



Ur kalendariet

22–23 maj 2018: Klart språk og medborgerskap, skandinavisk forskningskonferens om klarspråk, Oslo, Norge.

12 oktober 2018: Inkluderande språk – hur då? Språkrådets halvdagsseminarium med anledning av internationella klarspråksdagen, Stockholm.

25–27 oktober 2018: Clarity 2018, internationell klarspråkskonferens, tema: *Plain language in modern times*, Montreal, Kanada.

16 november 2018: Starta och driva klarspråksarbete, Språkrådets heldagsseminarium för kontaktpersoner i klarspråksfrågor, Stockholm.

Klarspråk.

Ett informationsblad från Språkrådet, Institutet för språk och folkminnen.
Box 20057, 104 60 Stockholm
Ansvarig utgivare: Harriet Kowalski
Redaktör: Gabriella Sandström
Tfn (växel): 0200-28 33 33
E-post: klarsprak@sprakochfolkminnen.se
Webbplats: www.sprakochfolkminnen.se
facebook.com/sprakradet
twitter.com/sprakradgivning
Tryck: Lenanders Grafiska AB.