

Når pasienten får bestemme språket, aukar tillit og tryggleik

Michael 2023; 20: Supplement 31: 192–9.

Når helseforetak og kommunar i Midt-Noreg tar i bruk det første felles journalsystemet, Helseplattformen, får innbyggerane oversikt og dialog gjennom innbyggjarportalen HelsaMi. For å tilpasse portalen til norske forhold, både praktisk og språkleg, har HelsaMi så langt blitt brukartesta fire gonger. At brukartesting av språk har vore veldig nyttig og må bli rutine er både direktøren, pasienten og sommarvikaren samde om. HelsaMi finst som ein eigen app, men pasienten kan også logge seg inn via nettlesar. Løysinga er laga med utgangspunkt i programvare frå det amerikanske selskapet Epic Systems.



Illustrasjon laga av Unni Soelberg.

– Eg får spørsmål om brukartestinga av HelsaMi i kvart einaste kommune- styremøte eg er til stades i, for det er noko politikarar i alle møte er opptekne av, før dei skal ta ei svært viktig avgjerd. Det fortel Christer Mjåset, vise-administrerande direktør i Helseplattformen AS. Han har vore i eit stort fleirtal av midtnorske kommunar før dei har bestemt seg for om dei skal ta i bruk journalsystemet Helseplattformen og innbyggjarportalen HelsaMi.

Folk har ulik forkunnskap

– Teknologi gir lett assosiasjonar til framandgjerding, difor er brukarmed- verknaden viktig, seier Mjåset. Han har sjølv nyttige erfaringar med pasientkontakt gjennom arbeidet sitt som nevrokirurg. Han har også skrivne fleire novellesamlingar og romanar der helsevesenet og legerolla er sentral. Som forfattar har han vore nøydd til å velje graden av medisinsk fagspråk, og har enda opp med å forklare fleire av orda og uttrykka for lesarane. I møte med brukarrepresentantane til Helseplattformen har han vore admjukk for at folk har ulik forkunnskap når det kjem til det medisinskfaglege.

– Vi har brukt brukarpanelet som blei danna i 2019. Der sit alt frå 18-åringar til 80-åringar. Dei har sjølvsagt ulik bakgrunn, og det er stor skilnad på forventningane dei har, noko som er svært nyttig for oss i arbeidet med å forbetre innbyggjarportalen.

Eilin Reinaas har lang erfaring som pasient og har motteke metervis med brev frå helsevesenet gjennom fleire tiår. Ho var med i det regionale brukarutvalet for Helse Midt-Noreg, er tidlegare leiar for Noregs Handikapforbund, sit i samhandlingsutvalet for Volda sjukehus og i det kommunale rådet for menneske med nedsett funksjonsevne i Herøy kommune på Sunn-



Slik ser HelsaMi ut når du har logga inn. Illustrasjon laga av Unni Soelberg.

møre. – Brukartesting av språket er viktig viss du vil bli forstått. Ved å arbeide med språket får folk betre tillit til helsevesenet og dei tilsette sparer tid på å sleppe å forklare pasientane innhaldet i brev via telefon, seier Reinaas.

Fakta om HelsaMi

- HelsaMi er innbyggjarportalen i Helseplattformen, som er et nytt, felles journalsystem for kommunar og sjukehus i Midt-Noreg. Pasientar kan bruke HelsaMi om dei er eller har vore pasient hos kommunane og sjukehusa som har tatt i bruk Helseplattformen og HelsaMi i Midt-Noreg. Det gjeld uansett kvar dei bur i landet. HelsaMi inneheld fleire høve til dialog med tilsette innan helse- og omsorgstenesta. Pasienten kan også sjå timeavtalar, prøvesvar, oppsummeringar etter undersøkingar og behandlingar, ha videokonsultasjonar og søke om kommunale helse- og omsorgstenester.
- Nokre pasientgrupper får tilrettelagt oppfølging gjennom HelsaMi.
- HelsaMi er frivillig. Folk som ikkje ønsker, eller ikkje kan bruke digitale løysingar, vert ikkje tvinga til å bruke HelsaMi.

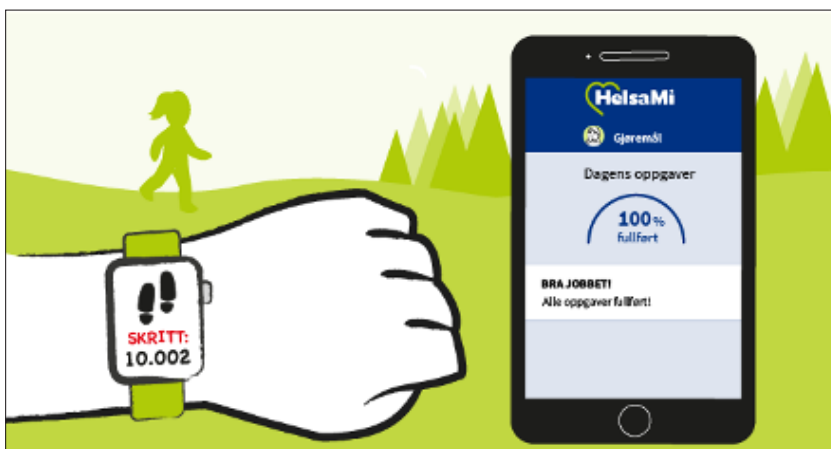
Språkcreisa til HelsaMi

– Heilt frå anskaffinga i 2015 var det planar om brukartesting, men då av funksjonane og ikkje av språket. Etter kvart som den innhaldsrike innbyggjarportalen tok form, vart det klart at vi måtte høyre frå pasientar sjølve kva dei meiner. Det fortel Kjersti Årnes, koordinator for HelsaMi. Ho var spent på å høyre resultatane av brukartestane og har hatt mykje nytte av tilbakemeldingane.

– Eg synest det var forbløffande å sjå korleis tilsynelatande små omskrivingar gjorde teksten så mykje lettare å forstå. Brukarblikket måtte til for å få HelsaMi klarare. Vi såg tydeleg at endringane vi gjorde mellom kvar runde med testing av språket, fungerte.

Våren 2021 var store delar av HelsaMi ferdig bygd og omsett til norsk. Den engelske løysinga heiter MyChart. For å komme i gang med pasientvenlege omskrivingar var den aller første brukartesten avgjerande.

Brukarane fekk sjå skjermdumpar og vart intervjuet ein og ein. Rapporten frå brukartesten la grunnlaget for det vidare arbeidet med omsetting og klarspråk i HelsaMi hausten 2021.



Nokre grupper av pasientar følger eigne opplegg gjennom funksjonen HelsaMi Oppfølging. Illustrasjon laga av Unni Soelberg.

I løpet av hausten 2021 og vinteren 2022 vart HelsaMi brukartesta på liknande vis tre gonger til. Då fekk brukarane manøvrere seg rundt omkring i løysinga ved hjelp av ein demonstrasjonsversjon og med fiktive pasientar. Deltakarane vart også intervjuja desse gongane. Mellom kvar testrunde gjorde vi endringar.

Klart språk gir tryggleik

Kenth Sven-Erik Hallbæk har administrert brukartestinga for Helseplattformen. Han har jobba i helsevesenet i 50 år og har i løpet av desse åra arbeidd både som sjukepleiar, ambulansarbeidar, avdelingsleiar ved sjukeheim og kommunal helsesjef. Nokre av dei sterkaste minna hans er frå dei gongene han bidrog til å redde liv på Finnmarksvidda i full storm.

– Når du må skape ro og tryggleik raskt, er språket ekstremt viktig. Det betyr også mykje at språket i ein innbyggjarportal er klart og godt, slik at ein kan forstå det uansett sinnstilstand, stress og hektiske omgivnader. Eg er glad for at vi brukartesta språket i HelsaMi fleire gonger det siste året før lansering, seier Kenth.

Brukartestinga førte til fleire konkrete og nødvendige endringar. For eksempel noko så enkelt som at «verifisere» blei til «bekrefte» og at «kliniker» vart heitande «behandler».

Også den engelske versjonen av HelsaMi har vorte brukartesta av engelsktalende busett i Noreg.

Kjersti Årnes fortel at målet med den språklege testinga endra seg etter kvart i arbeidet.

– Målet vårt var frå starten av å avdekke enkeltord og uttrykk pasienten ikkje skjønnte, men brukartestinga gjorde at vi såg ein større heilskap og endra teksten på funksjon etter funksjon og ikkje berre ord og setningar.

– Fleire gonger undervegs vart eg overraska over kor nyttige innspela frå brukarane var. Til dømes har vi eit meny punkt som i dag heiter «Ønsker i livets slutfase». Det er berre synleg for folk som er ramma av sjukdom, som gjer at dei er i fare for å døy. Det inneheld mellom anna ei oversikt over spørsmål det då kan være lurt å ta stilling til. Først kalla vi meny punktet «Plan for livets slutfase», men assosiasjonane brukarane fekk til sjølv mord, gjorde at vi fann fram til noko som det viser seg er tydelegare og betre. Tenk at ei lita endring kan utgjere så mykje?

Pasientvenleg språk aukar tillit

Jin Jeanett Bakketun studerer kommunikasjonsteknologi og digital tryggleik ved NTNU. Ho har hatt sommarjobb i brukarstøttetelefonen til HelsaMi. Hit kan folk ringe om dei lurar på noko om bruken av HelsaMi. Jin har også vore med på å gjennomføre fleire av brukartestane.

– Mykje var uforståeleg for folk, men innspela har gjort språket så mykje betre. Det har vore interessant å bidra til at HelsaMi blei så mykje betre ved å få folk til å prøve å manøvrere seg fram i løysinga og å forstå kva dei gjer.

– Er det nokon av dei som ringer brukarstøttetelefonen, som spør om ord dei ikkje forstår?

– Nei, det har ikkje hendt enno.

Eilins engasjement og bakgrunn gjer at ho er klar på kva ho meiner fungerer, og ikkje fungerer, frå eit pasientperspektiv:

– Eg har opp igjennom vore i kontakt med fleire helseinstitusjonar og likar ikkje stammespråket til legar. Det er godt at vi no set søkjelyset på det pasientvenlege språket. Det aukar også folks tillit til helsevesenet og sparer ganske sikkert også pengar. For eksempel slepp ein å forklare brev for folk over telefonen.

Ho meiner også at brukartestinga av språket har ført til at HelsaMi har vorte eit betre produkt.

– Det er godt å sjå endringar til det betre. Ikkje alle er akademikarar. Det er naudsynt å få andre enn it-folk og helsepersonell til å vurdere tekst. Dei har også krav på å forstå helsehjelpa dei får.

Her er Christer Mjåset heilt samd: – Du som er pasient, skal ikkje møte ord og uttrykk du ikkje forstår. Det ansvaret må vi ta vår del av.



Pasient og behandlar kan møtast i ein videokonsultasjon. Illustrasjon laga av Unni Soelberg.

Klarspråk er ein prosess

Medverkande til at HelsaMi blei brukartesta var den nye språklova som skulle komme. I 2022 blei lova innført, og § 9 seier om klart språk: «Offentlege organ skal kommunisere på eit språk som er klart, korrekt og tilpassa målgruppa.»

Brukartesting som metode har tradisjonelt vore brukt for å vurdere kvaliteten på digitale tenester, men vart raskt omfamna av klarspråkmiljøet i Noreg. For nokre av dei som samarbeider om HelsaMi, var brukartesting heilt nytt.

– Fleire av dei som kom frå Epic, var nok i starten skeptiske til brukartesting. Dei hadde ikkje vore med på det tidlegare og frykta at det skulle gå ut over framdrifta og forsinke prosessen. Då dei fekk sjå kva vi fekk ut av det, blei alle glade for at vi tok oss tid til desse rundane med brukartesting, fortel Kenth Hallbæck.

Korleis kjem språket i HelsaMi til å påverke sjølve journalspråket og dialogen mellom helsepersonell og innbyggjarar?

– Eg kjenner meg trygg på at det vil påverke sjølve journalspråket. Legane vil kopiere rett over i HelsaMi frå journalen, dei skal ikkje skrive ein ny versjon, noko som ville blitt altfor tidkrevjande, seier Christer Mjåset.

– Det er viktig at ikkje eit sidesystem får utvikle seg, då er mykje av poenget borte, meiner Kjersti Årnes.

– Ja, då må legar sin fornorska latin vike for eit språk som både er korrekt og forståeleg, seier Christer.

Kenth peikar på den makta pasientar har no i våre dagar samanlikna med for nokre tiår sida. Han meiner det er ei god utvikling. Han hugsar godt korleis han som ung pleiemedarbeidar måtte sitte på skyljerommet

under legevisitten etter å ha rydda opp rundt pasienten. Både han og pasienten vart statistar i ein slik situasjon.

– Pasientar i dag står sterkare og har meir innflytelse på eigen situasjon. For 50 år sidan kunne ikkje folk google symptom og skaffe mykje informasjon sjølv, men i dag treff vi ofte den kunnskapsrike pasienten. Det er ein pasient som krev ei anna tilnærming, også når det gjeld kommunikasjon.

Brukartesting må bli rutine

Eilin gler seg til å sjå korleis HelsaMi kjem til å prege all dialog mellom pasientar og tilsette i helsevesenet.

– Eg trur det blir interessant å sjå korleis deling av informasjon i HelsaMi kjem til å påverke korleis helsepersonell kjem til å ta opp problem med pasientar. Til dømes har eg høyrte om fleire legar som synest det er vanskeleg å ta opp overvekt som tema med pasienten, men som nemner overvekta skriftleg i journalen. Kanskje HelsaMi både kjem til å gi ein meir forståeleg journal og betre dialog med pasientar?

Språket i HelsaMi er garantert ikkje brukartesta for siste gong. Både leiarar og tilsette i Helseplattformen AS er innstilte til å inkludere brukartesting i det stadige arbeidet med vidareutvikling av innbyggjarportalen.

– Eg ser no at vi må gjere fleire brukartestar av språket seinare, som ein del av arbeidsmetodikken, ikkje som ei enkelthending, seier Kjersti Årnes.

– Det må rett og slett bli rutine å brukarteste språket i kvar einaste ny funksjon framover, slår Christer Mjåset fast.



Illustrasjon laga av Unni Soelberg.

HelsaMi blir tilgjengeleg for stadig fleire innbyggjarar i Midt-Noreg i løpet av 2022, 2023 og 2024. Du kan lese meir om innbyggjarportalen og utvidinga på www.helsami.no.

*Elin Solvang
elin.solvang.hjelmen@gmail.com
kommunikasjon@helseplattformen.no
Helseplattformen AS*

Elin Solvang er kommunikasjonsrådgivar og tidlegare NRK-journalist. Ho var kommunikasjonsansvarleg for innbyggjarportalen HelsaMi i Helseplattformen. I dag er ho ansvarleg for sosiale medier i Arbeidstilsynet.