

# Godt språk gjev gode helsetenester

*Michael 2021; 18: Supplement 26: 54–60.*

*I mai 2020 la Kulturdepartementet fram ein stortingsproposisjon som stakar ut kursen for den norske språkpolitikken framover. Proposisjonen inneheld eit forslag til språkløy og ei heilt ny stortingsmelding om språk. Lova vart vedteken av Stortinget våren 2021. Språkrådet har som statens fagorgan i språkspørsmål eit overordna ansvar for å informere om språkløva og følgje opp gjennomføringa av denne politikken. Eit av føremåla med lova er at språkpolitikken skal verke i alle delar av samfunnet. Skal dette skje, må kvart einskilt departement ta språkpolitiske omsyn når dei utformar politikken sin. I meldingsdelen av proposisjonen blir helsesektoren peika på som eit strategisk særleg viktig område for at norsk skal vere eit fullverdig og samfunnsberande språk. Språkrådet har ein sterk språkfagleg ekspertise, men det er helsevesenet sjølv som har ekspertane på helsespråket. Språkrådet kan koordinere, gje overordna råd, rettleie og inspirere. Saman kan vi arbeide med å lage gode helsetenester for alle innbyggjarar i Noreg, og samtidig nå dei språkpolitiske måla.*

Språket i helsesektoren omfattar svært mykje. Det kan vere alt frå ein omsorgsfull samtale mellom fastlege og pasient til at regjeringa legg fram nye og komplekse koronatiltak på ein pressekonferanse. Det kan dreie seg om eit innkallingsbrev til ei undersøking på sjukehuset, eller det kan vere rask og effektiv kommunikasjon mellom helsepersonell i ein akutt situasjon. Men ein ting er felles for alt godt og effektivt språk: Det kjem ikkje av seg sjølv.

Språkarbeid handlar om meir enn å stave ord riktig og å setje kommaet på rett plass. Språket er ein av hovudingrediensane i tenestene som finst i helsevesenet. Om noko går gale i kommunikasjonen mellom det store helse-systemet og den einskilde pasienten, blir det litt vanskelegare å få god helsehjelp i Noreg.

I 2014 la helse- og omsorgsminister Bent Høie fram det han kallar pasientens helseteneste, som består av dei måla han har for helsevesenet i Noreg. Pasienten skal setjast i sentrum, mellom anna gjennom ei satsing på kommunikasjon, forenkla kontakt med helsetenesta og enklare tilgang til eigne helseopplysningar. Skal vi nå desse måla, trengst det ei satsing på språket.

### **Språkrådets rolle og sektoransvar**

Språkrådet er statens fagorgan i språkspørsmål og følgjer opp gjennomføringa av den norske språkpolitikken. I tildelingsbrevet frå Kulturdepartementet har vi mellom anna i oppdrag å styrkje norsk fagspråk, arbeide for eit enklare og klarare språk i staten og sikre det *sektorovergripande* prinsippet i språkpolitikken.

Det at språkpolitikken er sektorovergripande, vil seie at ansvaret ikkje er avgrensa til eitt politisk-administrativt område eller eitt departement. Rett nok har Kulturdepartementet hovudansvaret for språkpolitikken, og Språkrådet skal ha det overordna ansvaret for å følgje han opp. Men kvart einskilt departement har ansvar for å gjennomføre politikken *i sin sektor* – dei har med andre ord eit sektoransvar for språk og må ta språkpolitiske omsyn med i vurderinga når dei utformar og gjennomfører relevante tiltak på sine eigne fagfelt.

### **Språklova skal styrkje norsk språk**

I 2009 handsama Stortinget språkmeldinga *Mål og mening. Ein heilskapleg norsk språkpolitikk* (1). Meldinga var resultatet av ein politisk og fagleg prosess der ein ønskte å utvikle ein meir overordna, strategisk og heilskapleg politikk. I denne meldinga vart det varsla at det skulle kome ei språklov, men det gjekk over ti år før dette vart realisert. Det var derfor ein milepåle da Kulturdepartementet i mai 2020 la fram ein proposisjon som inneheldt både eit lovforslag og ein meldingsdel (2). Lova vart vedteken av Stortinget våren 2021.

Eit av føremåla med lova er at språkpolitikken skal verke i alle delar av samfunnet. Norsk skal vere eit samfunnsberande språk som skal kunne nyttast på alle samfunnsområde og i alle delar av samfunnslivet i Noreg. Føremålsparagrafen seier at offentlege organ skal ta ansvar for å bruke, utvikle og styrkje bokmål og nynorsk, og i merknaden til paragrafen står det mellom anna at ansvaret inneber at offentlege organ skal bruke bokmål og nynorsk som hovudspråk i sin sektor og sikre at terminologi blir utvikla på norsk. Dersom norsk i ein sektor eller på eit bruksområde er fortrenge av engelsk og ikkje lenger er det føretrekte språket, er dette i strid med

føremålet med språklova. Norsk skal vere førstevalet i Noreg framfor engelsk, og for å nå dette målet må vi mellom anna sikre og utvikle norsk fagspråk. I meldingsdelen av proposisjonen blir det lagt vekt på at ein av dei største trugslane mot norsk som eit fullverdig og samfunnsberande språk er mangelen på norsk fagspråk og fagterminologi. Utan eit norsk fagspråk greier vi ikkje å kommunisere om faga våre på ein forståeleg måte. Det vil gjere det vanskelegare for politikarane å ta gode avgjerder, og det blir vanskelegare å formidle informasjon til befolkninga.

Språklova skal fremje likestilling mellom bokmål og nynorsk, og ho slår fast at det offentlege har eit særleg ansvar for å fremje nynorsk som det minst bruka språket. Lova skal òg sikre vern og status for dei andre språka som staten har eit særleg ansvar for, det vil seie samiske språk, kvensk, romani, romanes og norsk teiknspråk.

Språklova har ein klarspråksparagraf som seier at offentlege organ skal kommunisere på eit klart og korrekt språk som er tilpassa målgruppa. Paragrafen er viktig for å sikre at innbyggjarane i Noreg får god informasjon om rettane og pliktene sine. Eit klart språk vil gjere dialogen mellom det offentlege og innbyggjarane enklare, og det er grunnleggjande for at innbyggjarane skal ha tillit til det offentlege.

Oppdraga i språklova er for store og omfattande til at Språkrådet kan løyse dei åleine, her må alle delar av det offentlege bidra. Språkrådet har ein sterk språkfagleg ekspertise, men det er i helsevesenet vi finn ekspertar på helsespråket. Språkrådet kan koordinere, gje overordna råd, rettleie og inspirere. Saman kan vi arbeide med å lage gode helsetenester for alle innbyggjarar i Noreg. Det er ikkje sikkert helse- og omsorgsminister Bent Høie først og fremst har lagt kulturpolitiske omsyn til grunn for språkarbeidet i Helse- og omsorgsdepartementet, men når han legg vekt på god kommunikasjon og klart språk i helsetenesta, utøver han språkpolitisk sektoransvar. Det er slik vi ønskjer at det skal fungere!

### **Helsesektoren er særleg viktig**

I språkmeldinga blir helsesektoren peika på som eit strategisk særleg viktig område for at norsk skal vere eit fullverdig og samfunnsberande språk. Sektorar med stor betydning for offentleg tenesteyting til innbyggjarane har eit særst viktig ansvar for å definere og følge opp språkpolitikken på sine felt. Språkdimensjonen i helsesektoren er følgjeleg særleg viktig for å sikre norsk som samfunnsberande språk og gode, tilgjengelege helsetenester for alle. Sektoren har såleis ei nøkkelrolle i språkpolitikken.

Språkrådet har eit overordna ansvar for språkpolitikken, og helsesektoren er eit prioritert arbeidsfelt for Språkrådet. Det er derfor gledeleg å sjå

den innsatsen som no blir lagd ned i arbeidet med språk. Satsinga *Felles språk*, som skal syte for eit økosystem for helsefagleg terminologi og kodeverk og leggje til rette for utveksling av data i helse- og omsorgssektoren, er eit godt døme på at sektoransvaret blir teke på eit tidleg tidspunkt (3).

### **Behov for samordning**

I ein så stor sektor som helsesektoren er, og med så mange ulike aktørar både på sentralt, regionalt og lokalt nivå, kan det vere ei utfordring at det språklege landskapet blir fragmentert og til dels uoversiktleg. Språkarbeidet må koordinerast og samordnast. Når ein arbeider godt med klarspråk eller terminologi i ein del av sektoren, er det viktig at det blir kommunisert til dei andre delane, slik at alle kan dra nytte av arbeidet. Her har dei sentrale helsestyresmaktene eit tydeleg ansvar for å samordne og gje mandat og bestillingar.

Språkrådet ser at det er eit problem at det meste av terminologiarbeidet skjer på bokmål, og at det ikkje blir utvikla like mykje terminologi på nynorsk. Når terminologi ikkje blir utvikla på nynorsk, manglar sjølv grunnlaget for å lage e-helseløysingar på nynorsk. Dette er eit hinder for digitalisering på nynorsk og i strid med dei overordna måla i språkpolitikken. Det er òg viktig at alle tek ansvar for båe dei norske skriftspråka og samtidig hugsar på at det er mange brukarar og pasientar som ønskjer og har rett til å få informasjon på nynorsk. Når terminologi ikkje blir utvikla på nynorsk, manglar sjølv grunnlaget for å lage e-helseløysingar på nynorsk. Dette er eit hinder for digitalisering på nynorsk og i strid med dei overordna måla i språkpolitikken.

Det er òg viktig at aktørane deler terminologien og gjer han tilgjengeleg, slik at han kan gjenbrukast, både internt og av andre. Deling internt vil bidra til einsarta og konsekvent terminologibruk. Når terminologien blir delt og gjord tilgjengeleg for andre aktørar, kan han nyttast i arbeidet med ulike digitale og språkteknologiske løysingar som i neste omgang vil kome helsevesenet sjølv til gode.

### **Digitalisering og språkteknologi**

Terminologi er ein av dei viktigaste byggjesteinane i digitalisering av samfunnet og utvikling av språkteknologi. At helsesektoren har sett i gang prosjekt for å få eins terminologi på feltet, er derfor heilt i tråd med dei overordna måla i språkpolitikken. Terminologi- og omgrepsarbeid vil leggje eit godt grunnlag for å utvikle språkteknologiske tenester og produkt, og innsatsen vil heve kvaliteten på digitaliseringsprosessane.

Digitale løysingar kan gjere kvardagen til både helsepersonell og pasientar enklare og tryggare. Men utviklinga av desse løysingane skjer ikkje av seg sjølv. For at til dømes ulike journalsystem skal kunne snakke saman, må byggjesteinane, altså terminologien, på plass. Grunnarbeidet kan ofte vere omstendeleg og krevjande, men i lengda løner det seg alltid å byggje eit solid fundament.

Terminologiarbeidet som no blir gjort, vil vere av stor verdi ikkje berre for helsesektoren sjølv, men òg i eit større språkpolitisk perspektiv. Gjennomarbeidd, einsarta og tilgjengeleg terminologi kan verke i ein større samanheng og kome heile samfunnet til gode.

Eit godt gjennomarbeidd fagspråk med einsarta terminologi er også eit viktig bidrag til arbeidet med klarspråk. Når ein er samd med seg sjølv om kva som ligg i dei ulike termene, og kva termar som skal brukast, vil det òg bli lettare for pasientar og brukarar å setje seg inn i og forstå informasjonen dei mottek. Dersom ein er medviten på kva fagord ein vel i ulike former for kommunikasjon, og i tillegg har gode ordforklaringsar, vil det vere til stor hjelp i kommunikasjon med brukarar, pasientar, pårørande og andre.

### **Pasienten i sentrum**

Vi er alle i kontakt med helsevesenet i løpet av livet, både som pasientar og som pårørande. Som pasient vil ein ofte vere i ein situasjon der ein er ekstra sårbar. Ein pasient kan både vere redd og forvirra og ha det vondt. I nokre tilfelle står det om liv. Da er det ekstra viktig med klar og tydeleg informasjon.

Saman med KS og Digitaliseringsdirektoratet har Språkrådet drive klarspraksarbeid i statsforvaltninga sidan 2008 og i kommunane sidan 2011. I desse åra har vi samla kunnskap og erfaring frå over hundre prosjekt i offentleg sektor. Dei siste åra har helsesektoren vore eit prioritert område for klarspraksarbeidet i Språkrådet.

Vi opplever at det er stor semje om at klarspråk er viktig, men likevel ser vi at mange har vanskar med å prioritere eit langsiktig og systematisk arbeid med klarspråk. Klarspraksparagrafen i språklova kan såleis verke som ei drivkraft for klarspraksarbeidet i det offentlege. Alle pasientar kan, med den nye lova i handa, krevje at det offentlege kommuniserer på ein måte pasientane forstår.

Definisjonen av klarspråk er at mottakarane finn det dei treng, forstår det dei finn, og kan bruke det dei finn til å gjere det dei skal. Klarspråk handlar dermed om meir enn at ein tekst skal vere lett å forstå. Noko av hovudpoenget med klarspråk er å setje mottakaren i sentrum – nett det same som Bent Høie ønskjer med pasientens helseteneste.

## Har vi god nok helsekompetanse?

I januar 2021 vart det lagt fram ei kartlegging av helsekompetansen i befolkninga (4). Det er Helsedirektoratet, i samarbeid med Høgskolen i Innlandet og Oslomet, som har utført kartlegginga på oppdrag frå Helse- og omsorgsdepartementet. Kartlegginga viser at ein stor del av innbyggjarane har problem både med å finne den informasjonen dei treng, med å forstå informasjonen godt nok og med å bruke informasjonen til å gjere viktige val om eiga helse.

I kartlegginga kan vi lese at kvar tredje person i Noreg manglar sentral kunnskap om helse. Nesten halvparten har problem med å vurdere ulike behandlingalternativ, og over halvparten kan for lite om å finne fram i helsevesenet. Resultata viser òg at mange av dei som brukar helsetenestene oftast, også er dei som har lågast digital kompetanse.

Desse resultata gjev ein god peikepinn på kva utfordringar helsevesenet står overfor i tida framover. Pasientar i Noreg har aldri hatt betre tilgang til opplysningar om seg sjølve, og pasientane får i større grad enn tidlegare høve til å gjere val om eiga helse. Men pasientane er nøydde til å forstå sin eigen helseinformasjon betre, slik at dei best mogleg kan vurdere ulike val og behandlingar. I motsett tilfelle kan helsa stå på spel.

Regjeringa har sett av pengar til ei storstilt satsing på e-helse. Eit av måla er at alle skal ha enkel tilgang til helseopplysningar, og at dialogen mellom helsevesen og pasient i stor grad skal vere digital. Når helsevesenet skal utvikle digitale løysingar, er det viktig å ta i bruk klarspråksverktøy så tidleg som råd. Ein må vite kven som er målgruppa, kartleggje kva som er oppgåver og mål, arbeide tverrfagleg og involvere brukarane. Om ein tenkjer brukarorientert heilt frå starten, kan ein unngå ubehagelege overraskingar undervegs.

## Korleis skape endring?

Det er svært få som ønskjer at det norske språket skal bli svekt. Det er ukontroversielt å meine at det bør finnast norsk fagspråk, og at informasjon frå det offentlege skal vere klar. Likevel ser vi at språkarbeid sjeldan hamnar øvst på prioriteringslista i ein travel arbeidskvardag med mange slags krav og forventningar.

Da er det viktig å hugse at språkarbeid er noko ein tener på i lengda, sjølv om det kan verke tidkrevjande i starten. Dette finn vi mange gode bevis på i heftet *Klart språk gir resultater*, der ti statsorgan og kommunar viser korleis dei har spart tid, pengar og frustrasjon på å forbetre språket (5). Kven har vel råd til å gå glipp av innsparingar, nøgde innbyggjarar, høgare tillit, færre førespurnader til førstelina og færre misforståingar?

Vi veit at det som er viktig for leiinga, blir viktig for resten av ein organisasjon. Språkrådet vil derfor oppfordre og utfordre Helse- og omsorgsdepartementet til å setje språket på dagsordenen når dei kommuniserer med dei underliggjande etatane. Departementet må leggje til rette for at heile sektoren skal følgje språklova, og dei bør ha med språklege krav i tildelingsbrev og oppdragsbrev. Eit godt døme er oppdraget om tiltak for klart språk som vart gjeve til dei regionale helseføretaka, Helsedirektoratet og Direktoratet for e-helse i tillegget til oppdragsbrev i 2019. Eit anna døme er satsinga på programmet *Felles språk*. Og Språkrådet står klar med fagleg støtte.

## Litteratur

1. St.meld. nr. 35 (2007–2008). Mål og mening. Ein heilskapleg språkpolitikk. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-35-2007-2008-/id519923/> (9.2.2021).
2. Prop. 108 L (2019–2020) Lov om språk (språklova). <https://www.regjeringen.no/contentassets/92c0cb2b20ba4d2aac3c397c54046741/nn-no/pdfs/prp201920200108000dddpdfs.pdf> (9.2.2021).
3. På vei mot enighet om Felles språk i helse- og omsorgssektoren. Direktoratet for e-helse. Sist oppdatert 16.10.2019. <https://ehelse.no/aktuelt/pa-vei-mot-enighet-om-felles-sprak-i-helse-og-omsorgssektoren> (9.2.2021).
4. Befolkningens helsekompetanse, del I. Rapport IS-2959. Oslo: Helsedirektoratet, 2021. [https://www.helsedirektoratet.no/rapporter/befolkningens-helsekompetanse/Befolkningens%20helsekompetanse%20-%20del%20I.pdf/\\_attachment/inline/e256f137-3799-446d-afef-24e57de16f2d:646b6f5ddafac96eef5f5ad602aeb1bc518eabc3/Befolkningens%20helsekompetanse%20-%20del%20I.pdf](https://www.helsedirektoratet.no/rapporter/befolkningens-helsekompetanse/Befolkningens%20helsekompetanse%20-%20del%20I.pdf/_attachment/inline/e256f137-3799-446d-afef-24e57de16f2d:646b6f5ddafac96eef5f5ad602aeb1bc518eabc3/Befolkningens%20helsekompetanse%20-%20del%20I.pdf) (9.2.2021).
5. Klart språk gir resultater. Oslo: Direktoratet for forvaltning og IKT, 2016. <https://www.sprakradet.no/globalassets/klarsprak/dokumenter-og-presentasjoner/andres-artikler-opp-g-kartl/klart-sprak-gir-resultater.pdf> (9.2.2021).

Åse Wetås  
*ase.wetas@sprakradet.no*  
Språkrådet  
Postboks 1573 Vika  
0118 Oslo

*Åse Wetås er direktør i Språkrådet.*