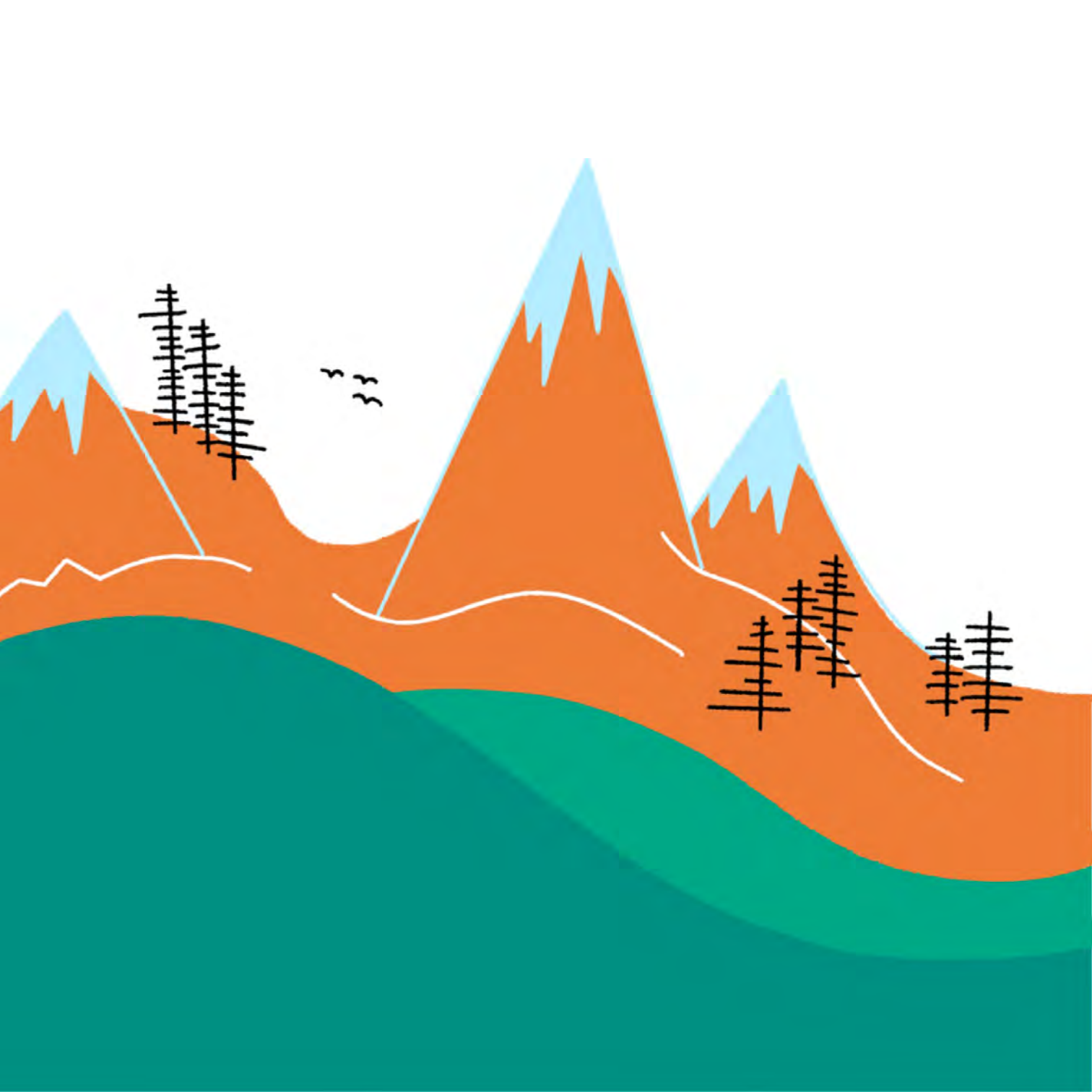


Språkprofil for Pasientreiser HF





Innhold

Del 1. Sørg for at teksten har en god tone og et klart språk

Tilpass teksten til den du skriver til	7
Få fram hvem som skal gjøre hva i teksten.....	7
Henvend deg direkte til mottakeren.....	8
Bruk gjerne "vi" når du omtaler Pasientreiser HF.....	8
Unngå substantivsyken	9
Unngå nektelser.....	9
Vis hensyn når du skriver	10
Skriv enkelt	10
Tidsriktig språk	10
Forklar vanskelige fagbegreper og forkortelser	11
Kansellisten	12

Del 2. Lag en oversiktlig tekst

Skriv hovedbudskapet i overskriften	13
Si det viktigste først i teksten.....	13
Se for deg den du skriver til.....	13
Del opp teksten med avsnitt.....	13
Bruk mellomtitler	14
Bruk punktliste.....	14
Sett punktum og bruk komma	14

Del 3. Skriv korrekt

Navn på foretak.....	15
Pasientreiser	15

Pasientreiser i helseforetakene	15
Forkortelser.....	17
Navn på avdeling	18
Avdeling for reisestøtte	18
Kommaregler	19
Lovhenvisninger	19
Tall og beløp.....	20
Store tall	21
Avstand.....	21
Beløp.....	22
Telefonnummer	22
Bankkonto og fødselsnummer.....	23
Dato	23
Klokkeslett	24

Et godt referat

Skriv et godt referat	25
Slik får referatet høy kvalitet	25
Tenk på hvem som skal lese referatet	25
Hva skal være med i referatet	26
Ha en god struktur	26

Til slutt: en gjennomgang av teksten

Tips til hva du bør se etter	27
------------------------------------	----

Innsendt søknad om refusjon av utgifter
i forbindelse med reise til ortopedisk
behandling ved sykehuset er avslått?



Skal vi heller skrive "du har
fått avslag på søknaden din"?



Hvorfor har vi en språkprofil?

Språket er vårt viktigste arbeidsverktøy. Vi bruker det hver dag i møte med innbyggere, helseaktører, samarbeidspartnere og kolleger.

Godt språk er en forutsetning for at møtene våre blir gode

Derfor har Pasientreiser HF en språkprofil som skal veilede oss i hvordan vi uttrykker oss skriftlig. Disse retningslinjene gjelder for alle i Pasientreiser HF, og for alle tekstene vi skriver.

Vi skal bruke et klart språk. Det betyr at språket skal være korrekt, tydelig og brukertilpasset.

Mottakerne skal

- finne den informasjonen de trenger
- forstå informasjonen
- kunne bruke den til det de skal

Å uttrykke seg klart betyr ikke å forenkle språket for enhver pris. Det viktigste er at vi tilpasser språket vårt til mottakerne, og deres ulike forventninger og behov.

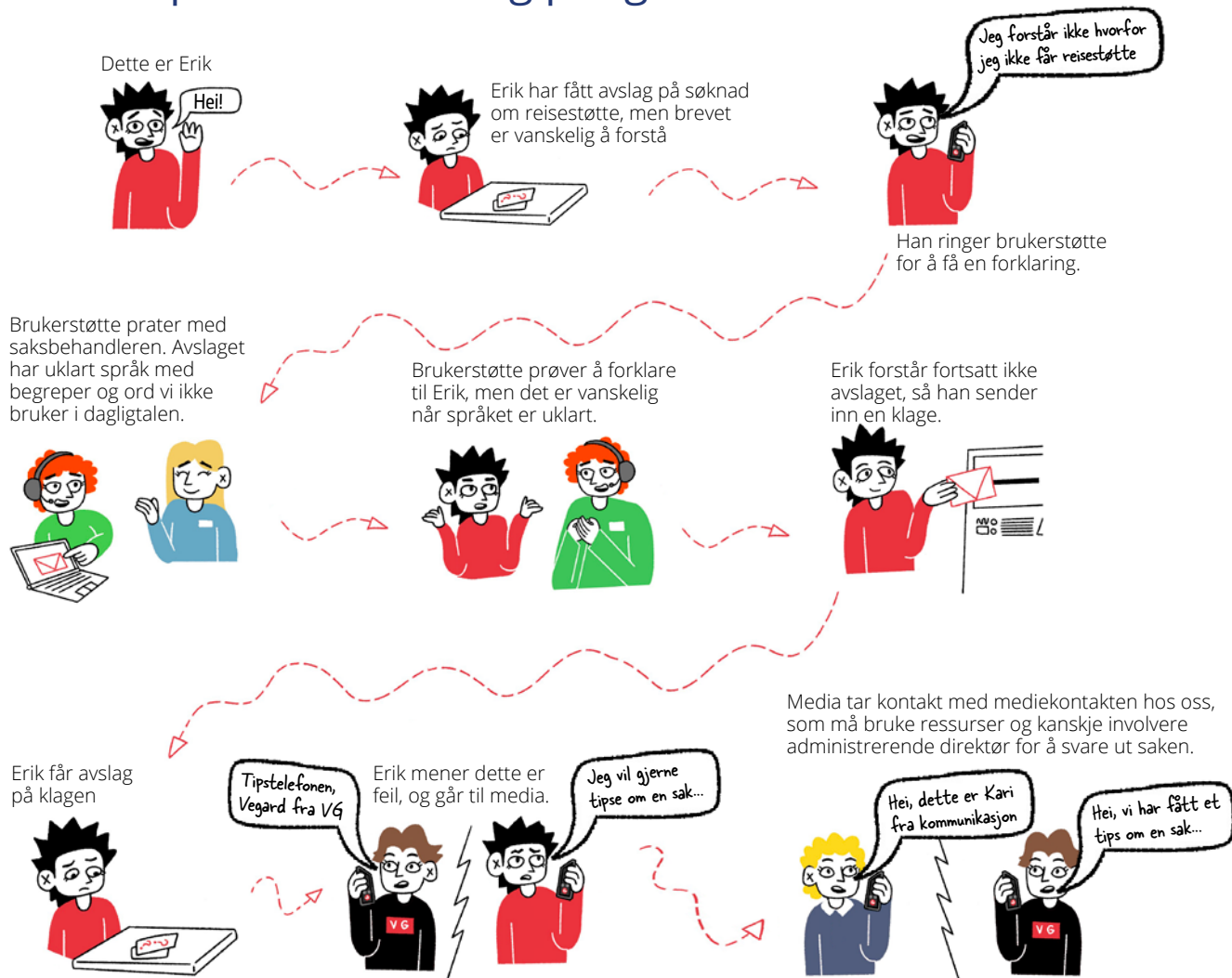
Språkprofilen skal hjelpe oss å kommunisere klart og tydelig

Vi skal ha med oss verdiene våre, som sier at vi skal være engasjerte, imøtekommende og pålitelige. Vi har også tre prinsipper som vi skal følge når vi kommuniserer internt og eksternt:

1. Vi skal bruke et godt og klart språk. Tonen vår skal formidle hvem vi er og hvilke verdier vi står for.
2. Vi skal bruke et konkret og oppdatert språk. Fagord skal forklares, og forkortelser skal vi prøve å unngå.
3. Vi skal bruke et aktivt språk. Det vil si at vi bruker *du*, *dere* og *vi* når det passer og er tydelige på hvem som skal gjøre hva.



Uklart språk koster tid og penger



Del 1. Sørg for at teksten har en god tone og et klart språk

Tilpass teksten til den du skriver til

Det er enklere å tilpasse teksten når du har et klart bilde av hvem mottakeren eller målgruppen din er. Før du skriver, bør du derfor tenke på:

- Hva slags situasjon er mottakeren i?
- Hva skal mottakeren vite eller gjøre?
- Hva vet mottakeren fra før?

I Pasientreiser HF har vi mange målgrupper som vi forholder oss til i det daglige:

- innbyggerne
- myndighetene
- samarbeidspartnere
- mediene
- helsepersonell
- kollegaene våre
- Pasientreiser i helseforetakene

Få fram hvem som skal gjøre hva i teksten

I mange av tekstene våre skal mottakeren gjøre, eller vite noe, etter å ha lest teksten.

I setningen "Du må sende inn klagen på nytt.", er "du" subjektet og "må sende" verbalet, og det er tydelig hvem som skal gjøre hva i teksten.

Ofte ser vi likevel at subjektet blir utelatt. I setningen "Klagen må sendes inn på nytt", forteller vi ikke hvem som må sende inn klagen, og det blir opp til mottakeren å tolke seg til hvem som skal utføre handlingen. Slike setninger skal vi derfor unngå.

Henvend deg direkte til mottakeren

Bruk "du" til enkeltpersoner, og "dere" til virksomheter eller når vi snakker til flere personer. Du kan også bruke "dere" når "du" ikke passer. Unngå ubestemte pronomen som "man" og "en", siden det kan gjøre det uklart hvem det er som skal gjøre noe.

I stedet for å skrive	Skriver vi heller
Man kan klage på dette vedtaket.	Du kan klage på dette vedtaket.
Vedlegget bes om å bli oversendt snarest.	Du må sende vedlegget til oss så snart som mulig.
Det henvises til vilkårene.	Vi viser til vilkårene.
Klagen sendes til Pasientreiser.	Klagen sender du til Pasientreiser.

Bruk gjerne "vi" når du omtaler Pasientreiser HF

Bruk gjerne "vi" når du omtaler Pasientreiser HF og Pasientreiser HF sin rolle i teksten. Da gjør du teksten mer menneskelig. Du kan gjerne bruke en kombinasjon av "vi" og "Pasientreiser HF", for å knytte oss til foretaket, og gjøre det tydeligere hvem "vi" representerer.



Unngå substantivsyken

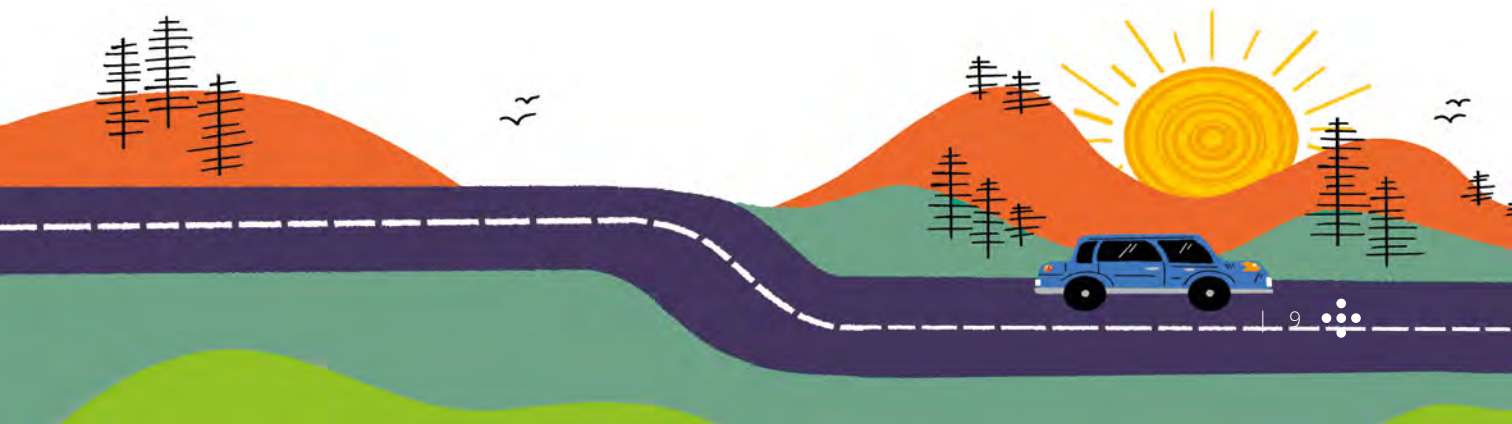
”Substantivsyken” betyr at vi bruker substantiv i stedet for verb. Når vi uttrykker handlinger med substantiv, får teksten et stivt og formelt preg. Det er for eksempel bedre å skrive ”vurdere” enn ”å foreta en ny vurdering”. Se etter ord som ender på -ing, -else eller -s, og prøv å skrive dem om til verb.

I stedet for å skrive	Skriver vi heller
Foretaket skal gjennomføre en behandling av forslagene.	Foretaket skal behandle forslagene.
Dokumentasjonen kan fås ved henvendelse i resepsjonen.	Du kan få dokumentasjonen i resepsjonen.
Det vil bli gjort en ny vurdering av saken.	Vi skal vurdere saken på nytt.

Unngå nektelser

Vi har lett for å overse nektelser, som ”ikke”, når vi leser tekster. Hvis vi klarer å unngå nektelser, reduserer vi risikoen for at mottakeren tolker innholdet i teksten feil.

I stedet for å skrive	Skriver vi heller
Telefonen er ikke åpen på lørdager og søndager.	Telefonen er stengt lørdager og søndager.



Vis hensyn når du skriver

Vi skal skrive forståelig, respektfullt og vennlig. Vi uttrykker oss profesjonelt, men det skal ikke hindre oss i å bruke et forståelig og medmenneskelig språk. Hvis vi skal gi avslag på en søknad, må vi unngå å gjøre teksten unødvendig streng eller byråkratisk.

I stedet for å skrive

Innsendt søknad om refusjon av utgifter i forbindelse med reise til ortopedisk behandling ved sykehuset er avslått.

Skriver vi heller

Du har fått avslag på søknaden din.

Skriv enkelt

Vi skal legge oss tett på dagligtalen i tekstene våre. Det betyr at vi bruker ord og uttrykk som vi bruker til vanlig. Når vi snakker med hverandre, er vi ofte tydeligere og mer effektive enn når vi skriver. For å finne et godt hverdagsspråk til tekstene våre, kan vi derfor tenke over hvordan vi ville sagt det samme muntlig.

Tidsriktig språk

Vi skal følge språkutviklingen i samfunnet og unngå formuleringer som er foreldet. Samtidig skal vi unngå å gjenta de samme begrepene. Vi kan for eksempel starte med å si: "Du har rett til å få reisestøtte." og fortsette med: "Det betyr at du kan få igjen penger ved å søke hos Pasientreiser". Da veksler vi på å bruke "reisestøtte" og "penger".



Forklar vanskelige fagbegreper og forkortelser

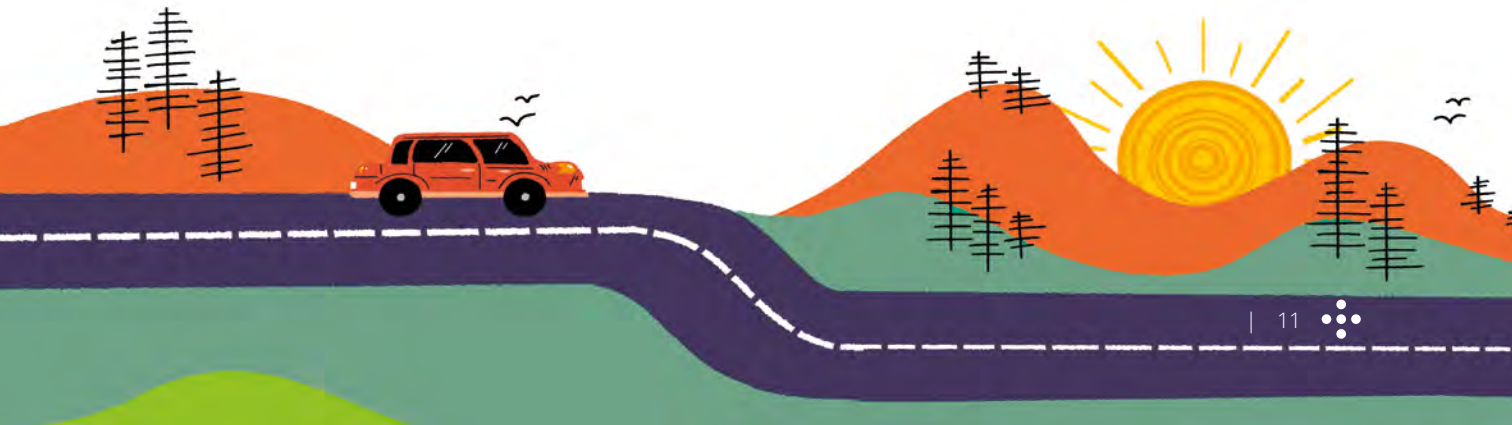
Hvis vi må bruke fagbegreper, forkortelser, eller andre ord som kan være vanskelige å forstå, må vi forklare dem. Bruk gjerne eksempler som gjør at mottakeren forstår hva det betyr for dem. Bruker du fagord eller forkortelser flere steder i teksten, holder det å forklare det første gangen du bruker forkortelsen.

Vi tilpasser tekst og forklarer faguttrykk på denne måten:

- Du har rett til å få reisen organisert for deg, det betyr at Pasientreiser i ditt nærmeste helseforetak bestiller reisen for deg, og velger det transportmiddelet som er mest hensiktsmessig.

Vi kan også legge inn en definisjon eller en forklaring i parentes:

- Du har rett til å få en organisert reise (helseforetaket bestiller reisen for deg) og velger det transportmiddelet som er mest hensiktsmessig.



Kansellisten

Kansellisten er en liste med litt stive ord og uttrykk som sjelden brukes i dagligspråket, men som ofte dukker opp i brev og andre tekster fra det offentlige.

I stedet for å skrive	Skriver vi heller
Dersom	Hvis
Foreligger	Er, finnes
Vedrørende	Om, som gjelder
Vedkommende	Pasienten, han/hun/hen
I forhold til	Om, som gjelder
Forutgående	Før
Herunder	Inkludert, blant annet
Som følge av	På grunn av, derfor, fordi
Ta til følge	Etterkomme, støtte, medhold
Innvilget	Fått
Fremgå/framgå	Er, står (om noe i tekst)
Gitt	På grunn av, fordi
Gjøre gjeldende	Vise til, bruke argument, hevde, påstå
Jamfør, Jf.	Ifølge, etter, "...dette står i ..."

Del 2. Lag en oversiktlig tekst

Skriv hovedbudskapet i overskriften

Lag en tittel som gjør at leseren raskt forstår hva teksten handler om. Tittelen skal oppsummere eller trekke fram det viktigste i teksten.

Si det viktigste først

Den viktigste informasjonen plasseres øverst i teksten.

Se for deg den du skriver til

Resten av informasjonen skal komme i en rekkefølge som svarer til mottakerens behov og forventninger. Se for deg hvilke spørsmål mottakeren har: hva trenger den som skal lese teksten å vite?

Del opp teksten med avsnitt

Teksten skal være oversiktlig, ryddig og enkel å finne fram i. Del lange tekster opp i flere avsnitt, og sett avsnittene i en rekkefølge som er logisk for mottakeren.



Bruk mellomtitler

Gode overskrifter hjelper mottakeren å finne fram i teksten. Hvis teksten er lengre enn en halv side, deler vi den opp med mellomtitler. Mellomtittelen kan du lage ved å oppsummere hovedpoenget i avsnittet ditt.

Bruk punktlistor for å gjøre teksten mer oversiktlig

Punktlistor kan gjøre teksten mer leservennlig og framheve det som er spesielt viktig for mottakeren.

Dette er skrivereglene for punktlistor:

- Når punktene er ufullstendige setninger, skal det være liten forbokstav og uten punktum.
- Når punktene er fullstendige setninger, skal det være stor forbokstav og punktum, slik som i denne punktlisten.
- Det skal ikke være komma etter punktene.
- Alle punkter skal ha lik grammatisk form, for eksempel kun helsetninger eller kun delsetninger.

Sett punktum og bruk komma

Passe lange setninger gjør at teksten er enkel å lese. Derfor bør du ikke vente for lenge med å sette punktum. Har du flere "og/eller/men/for/som" i en setning, må du enten bruke komma, eller dele setningen i flere setninger.

Del 3. Skriv korrekt

En tekst med mange skrivefeil gir et slurvete inntrykk og kan i verste fall skygge for innholdet i teksten. I denne delen finner du skriveregler som vi skal følge.

Pasientreiser

Vi skriver "Pasientreiser" med stor forbokstav når betydningen er organisasjonen, både Pasientreiser HF og Pasientreiser i helseforetakene.

- Jeg var i kontakt med Pasientreiser for å få hjelp.

Vi skriver "pasientreiser" med liten forbokstav når betydningen er tjenesten, eller når vi beskriver reiser generelt.

- Det var flere pasientreiser lørdag 4. mars.

Pasientreiser i helseforetakene

Vi skriver "Pasientreiser i helseforetakene" med stor forbokstav. Vi unngår å bruke "pasientreisekontor" eller "kjørekontor" fordi begrepene er utdaterte.

Når vi skriver om Pasientreiser i helseforetakene generelt, skriver vi:

- Pasientreiser i helseforetakene

Hvis vi skriver en tekst der vi skal referere flere ganger til "Pasientreiser i helseforetakene", kan vi senere i teksten også skrive bare "helseforetakene".



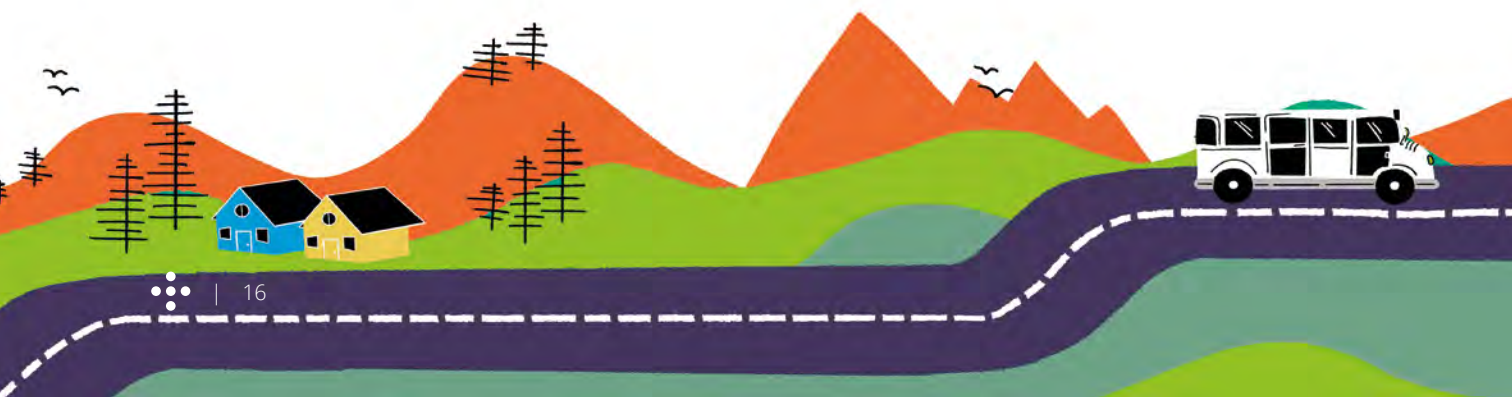
Når vi skriver om et bestemt helseforetak, bruker vi det aktuelle navnet, for eksempel:

I stedet for å skrive	Skriver vi heller
Pasientreisekontoret Universitetssykehuset Nord-Norge.	Pasientreiser ved Universitetssykehuset i Nord-Norge.

Når vi skriver til innbyggerne kan vi skrive "Pasientreiser i ditt nærmeste helseforetak".

- Kontakt Pasientreiser i ditt nærmeste helseforetak på telefon 05515.

I stedet for å skrive	Skriver vi heller
Pasientreisekontorene kan rekvirere hvis det ikke går rutegående transport på hele eller deler av strekningen.	Pasientreiser i helseforetakene organiserer reisen hvis det ikke går offentlig transport på hele eller deler av strekningen.



Forkortelser

Vi bruker ikke forkortelser på navn og avdelinger til eksterne mottakere. Vi kan bruke forkortelser til internt bruk, eller til mottakere som har samme fagforståelse som oss. Da er det likevel viktig å forklare forkortelsen første gang du bruker den:

- PIH (Pasientreiser i helseforetakene)
- Pasientreiser i helseforetaket (PIH)

Når vi skal omtale Pasientreiser i et helseforetak, er det viktig at vi bruker rett navn. På pasientreiser.no finner du en oversikt per helseregion som viser alle helseforetakene med rett navn.



Navn på avdelinger i foretaket

Avdeling for reisestøtte

Utvikling og forvaltning

Avdeling for organiserte reiser

Utvikling og systemforvaltning

Avdeling for jus, kommunikasjon og samfunnsansvar

Avdeling for virksomhetsstyring

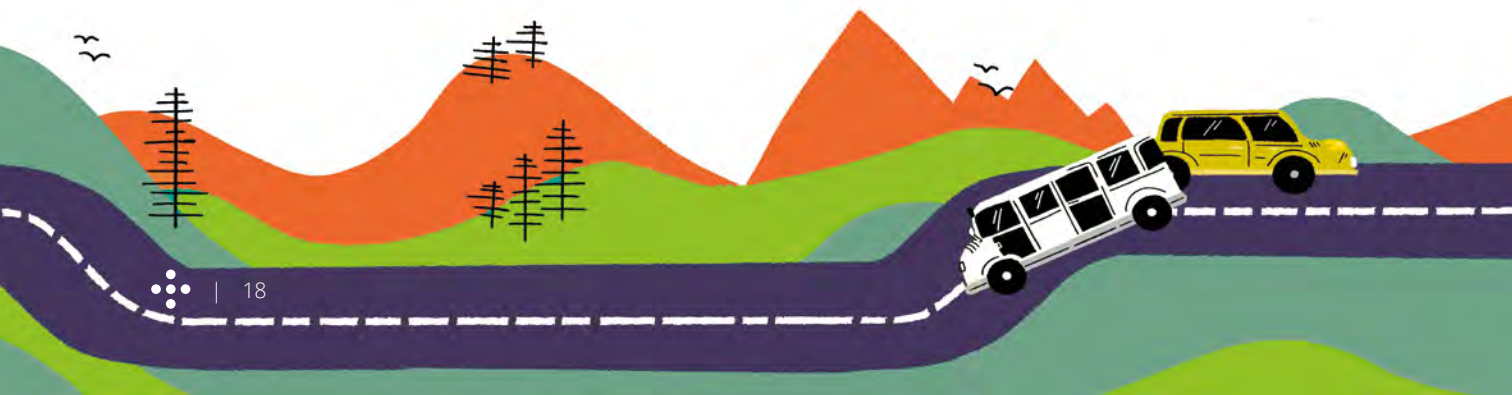
Vi skal ikke bruke forkortelser på avdelingene i Pasientreiser HF. Når vi skal skrive en tekst med avdelingsnavnene kan vi skrive "Avdeling for reisestøtte" første gang, og deretter skrive bare "avdelingen" videre i teksten.

Avdeling for reisestøtte

Når vi skal skrive om Avdeling for reisestøtte kan vi skrive fullt navn første gang i teksten, og deretter bare "avdelingen", med liten "a".

Når vi omtaler stedene til avdelingen skriver vi:

- Pasientreiser HF, Mosjøen
- Pasientreiser HF, Ålesund
- Pasientreiser HF, Førde
- Pasientreiser HF, Moelv



For eksempel:

- Martin jobber i Avdeling for reisestøtte, Moelv.
- I avdelingen i Førde er det sju medarbeidere.
- Pasientreiser HF har fire avdelinger, og Avdeling for reisestøtte er den største av disse.

Kommaregler

Bruk komma i setninger som er bundet sammen med: "og", "eller", "for" og "men".

I stedet for å skrive	Skriver vi heller
Du har reist med bil og søker i også om å få dekket parkering.	Du har reist med bil, og søker også om å få dekket parkering.

Lovhenvisninger

Når vi henviser til en lov, bruker vi "det står i", "ifølge", "se", eller "etter". Vi unngår "jamfør".

Vi gjengir lover og forskrifter på målformen de er på.

I stedet for å skrive	Skriver vi heller
Jamfør pasient- og brukerrettighetsloven § 2-6 tredje ledd annet punktum.	Det står i pasient- og brukerrettighetsloven § 2-6 tredje ledd annet punktum.



Vi kan skrive "paragraf", eller bruke tegnet "§". I løpende tekst skal vi helst bruke "paragraf" og ikke tegnet. Hvis du viser til flere paragrafer i samme tekst, kan vi bruke "§§" i stedet for ordet "paragraf".

Paragraftegnet står alltid foran tallet, og med mellomrom før tallet:

- se § 21
- se paragraf 21

Når vi viser til flere paragrafer, bruker vi vanligvis to paragraftegn:

- se §§ 10 og 15
- se §§ 10 til 20

Tall og beløp

I tekster med mange tall, bør tallene vanligvis skrives med siffer. Når vi skriver tall opp til tolv, bruker vi som regel bokstaver. Unntaket er hvis det er en oppramsing av flere tall. Da velger vi enten tall eller bokstaver, for å være konsekvente.

I stedet for å skrive

Det er søtten helseforetak med Pasientreiser, 4 av disse ligger i Helse Vest.

Skriver vi heller

Det er 17 helseforetak med Pasientreiser, 4 av disse ligger i Helse Vest.



Store tall

Vi deler opp store tall i faste rekkefølger.

I stedet for å skrive	Skriver vi heller
I 2024 fattet vi 375 0000 vedtak	I 2024 fattet vi 3 750 000 vedtak

Slik skriver vi store tall:

- 2 500 000 passasjerer
- 4 500 800 kroner
- 2 500 biler
- 2500 biler

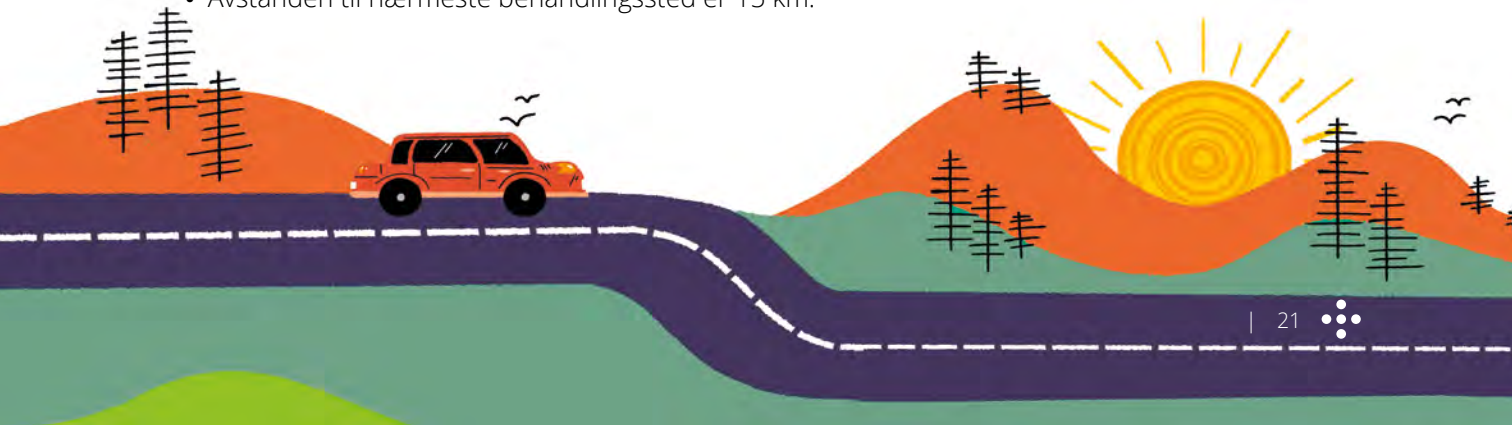
Innenfor samme setning eller samme avsnitt bør vi velge enten siffer eller bokstaver.

- tre jenter – tolv, femten og atten år gamle
- de var 3, 17 og 23 år gamle

Avstand

Vi skriver avstand i kilometer. Vi kan bruke forkortelsen "km":

- Avstanden til nærmeste behandlingssted er 15 kilometer.
- Avstanden til nærmeste behandlingssted er 15 km.



Beløp

Vi skriver beløp i kroner, og vi kan bruke forkortelsen "kr". "Kroner" eller "kr" skal som hovedregel stå etter beløpet. Når det er flere beløp i et avsnitt, er det mest ryddig å bruke "kr" foran hele beløpet.

I stedet for å skrive	Skriver vi heller
Kroner 14	14 kroner
Totalt er beløpet Kr. 13	Totalt er beløpet 13 kroner
13.50 kroner	13,50 kroner

Telefonnummer

Slik skriver vi telefonnummer

- fasttelefon 22 22 22 22
- med landkode +47 22 22 22 22
- mobiltelefon 44 33 44 22
- femsifret nummer 05515



Bankkonto og fødselsnummer

Slik skriver vi

- bankkontonummer 2000 15 45678
- fødselsnummer 090298 45678

Dato

Vanligvis skriver vi dato med rekkefølgen dag-måned-år

- 5. juni 2014
- 05.06.2014
- 05.06.14

Oppramsing av datoer skriver vi slik

- 16., 17. og 18. mai.

Vi skriver ikke "den" foran dato.

I stedet for å skrive	Skriver vi heller
Den 5. juni 2019	5. juni 2019



Klokkeslett

I stedet for å skrive	Skriver vi heller
Kl. 13. 00	kl. 13.00 eller klokken 13.00
kl 0905	kl. 09.05



Et godt referat

Skriv et godt referat

Et referat skal gi en oppsummering og konklusjon av det som ble gjennomgått i møtet. I referatet skal det også stå

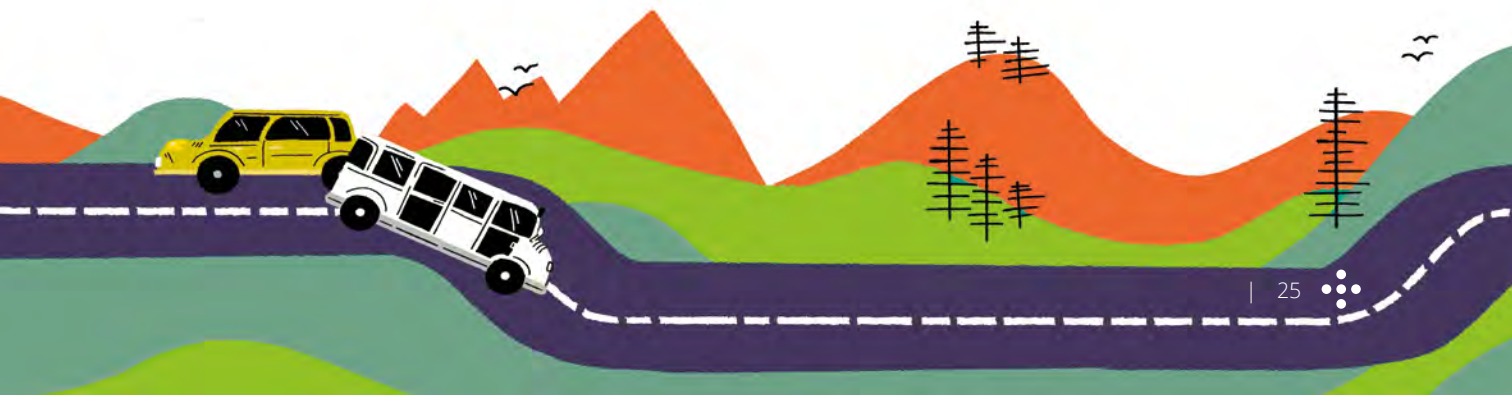
- om saken er til orientering, eller beslutning
- om saken skal følges opp, eventuelt med fordelinger av oppgaver og tidsfrister

Slik får referatet høy kvalitet

Har du mange møter med de samme personene? Hjelp deg selv og andre til å bli gode referatskrivere. La referatoppgaven gå på rundgang, da vil kunnskapen til alle øke, og referatene vil ha god kvalitet.

Tenk på hvem som skal lese referatet

- Er det bare møtedeltakerne som skal lese referatet, eller er det andre?
- Tilpass språket til leseren.



- Forklar faguttrykk og interne formuleringer sånn at folk flest forstår det.
- Skriv forkortelser helt ut første gangen du bruker de, med forkortelsen i parentes.

Hva skal være med i referatet

Et referat skal være kort og fortelle hva som skjedde i møtet.

- Skriv tydelig og kort (fire sider er langt).
- Ha med konklusjoner, ikke debatten.
- Skriv hvem som skal følge opp oppgaver fra møtet.
- Sett inn oppfølgingsfrister hvis det er oppgaver som skal løses.

Ha en god struktur

- Bruk informative overskrifter. De skal være korte, men beskrive hva saken gjelder.
- Konklusjonen må komme tydelig fram. Skriv konklusjoner nederst i hver sak om det er en konklusjon i saken. Bruk gjerne fet skrift; **Konklusjon:**
- Bruk korte setninger om det er mulig. Si en ting om gangen. Sett punktum ofte.
- Bruk punktlistor.
- Referat skal være universelt utformet. Det betyr at alle skal kunne lese det, uavhengig av alder eller funksjonsevne.



Til slutt: en gjennomgang av teksten

Når du er ferdig med teksten, bør du lese over den. Du kan også be en kollega om å lese over teksten. Ting som er lurt å se etter:

- Er det skrivefeil?
- Har jeg skrevet det viktigste først?
- Kan jeg skrive noe enklere?
- Har jeg brukt gode mellomtitler?
- Har jeg forklart faguttrykk og begreper?
- Er teksten lett å lese, uten fylldord og unødvendige gjentakelser?



