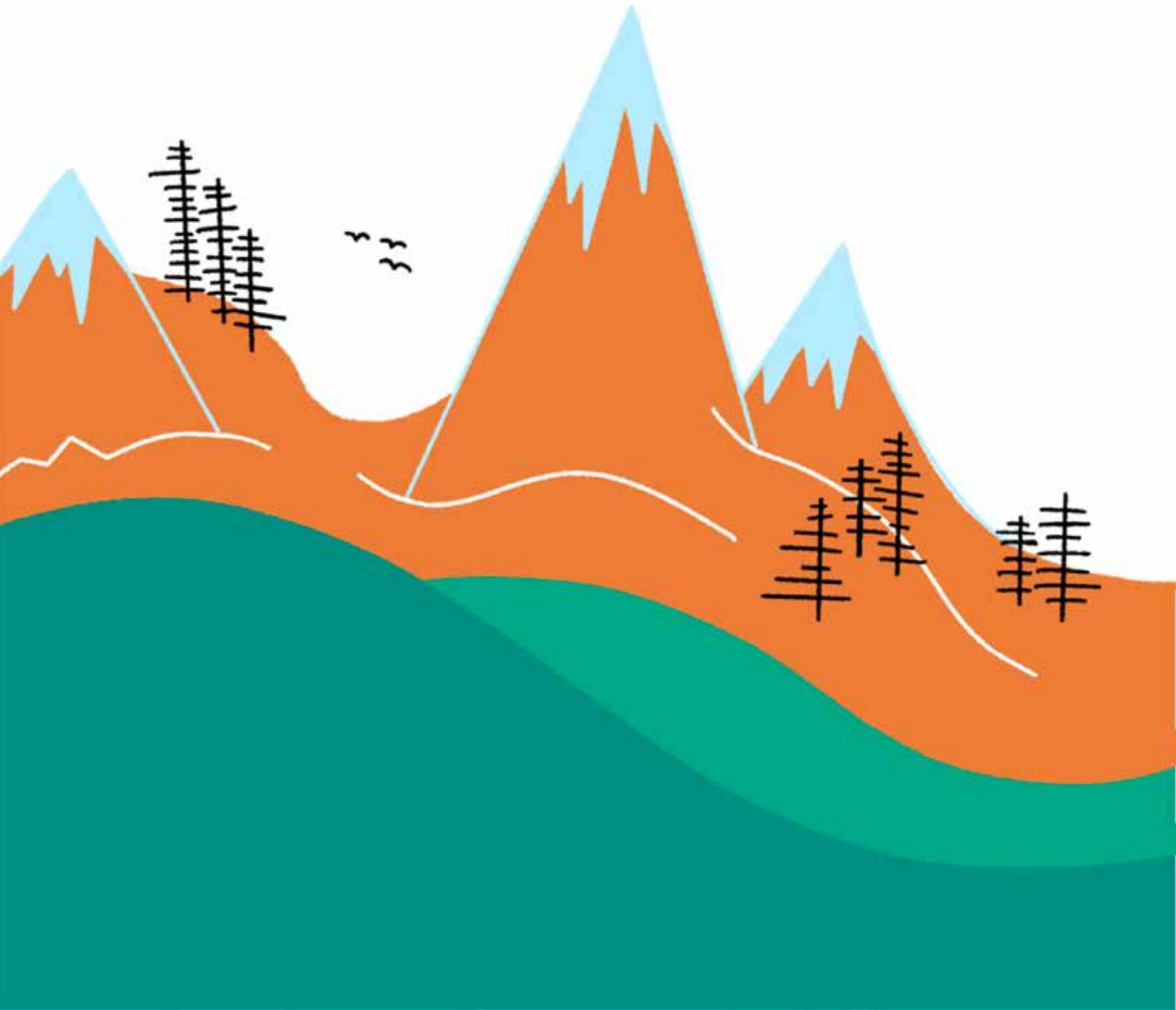


# Språkprofil for Pasientreiser HF





# 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
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 punktlistor for å gjøre teksten mer oversiktlig	14
Sett punktum og bruk komma.....	14

## **Del 3. Skriv korrekt**

Navn på foretak.....	15
Pasientreiser.....	15
Pasientreiser i helseforetakene (PIH).....	15
Forkortelser.....	17
Forkortelser på avdelinger.....	18
Avdelingskontorene.....	18
Pasientreiser HF.....	18
Kommaregler.....	19
Lovhenvvisninger.....	19
Tall.....	20
Avstand.....	21
Beløp.....	22
Telefonnummer.....	22
Bankkonto og fødselsnummer.....	23
Dato.....	23
Klokkeslett.....	24

## **Til slutt: en gjennomgang av teksten**

Tips til hva du bør se etter.....	25
-----------------------------------	----

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

til enhver pris. Det viktigste er at vi tilpasser språket vårt til mottakerne, og deres ulike forventninger og behov.

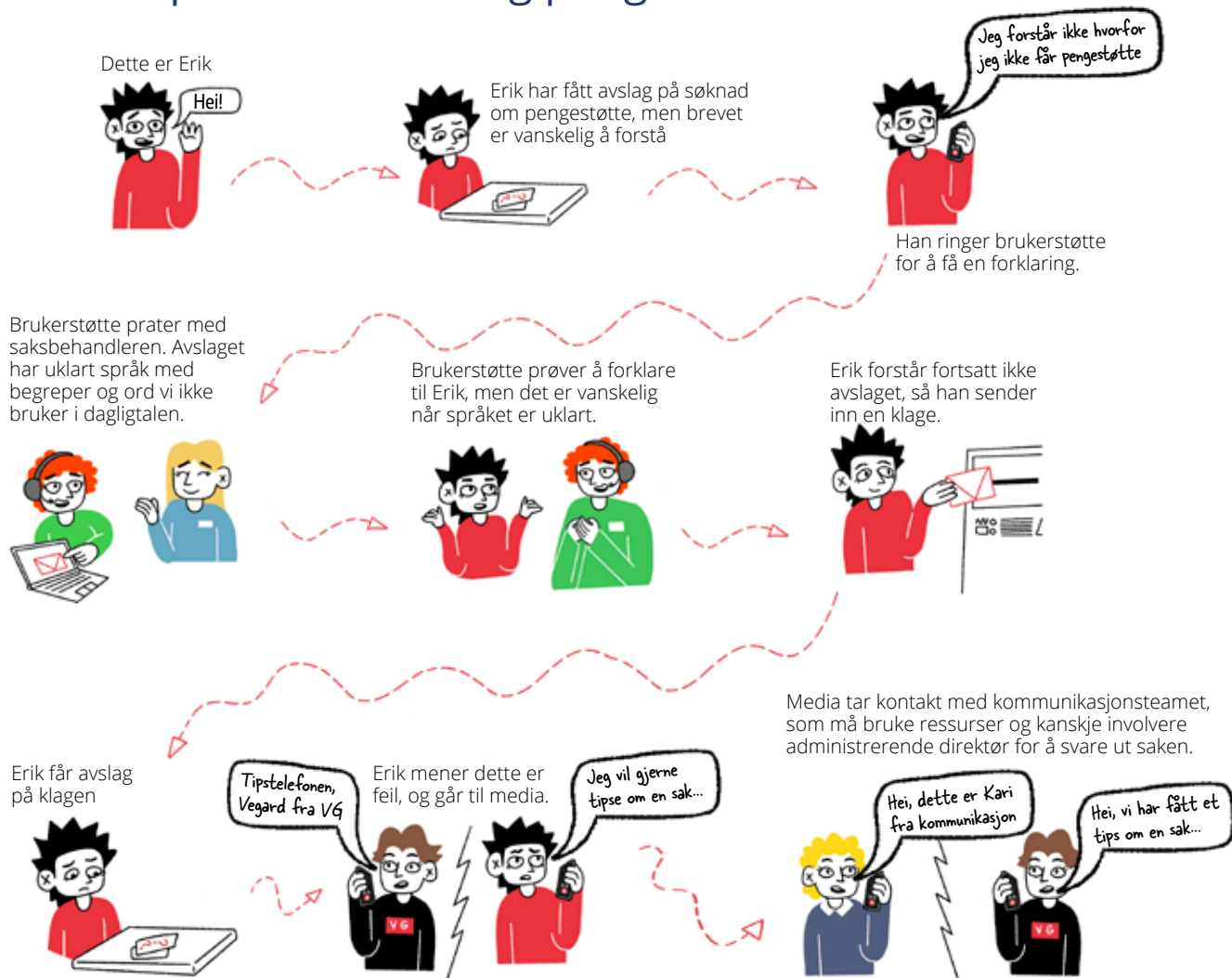
## **Språkprofilen skal hjelpe oss å kommunisere klart og tydelig**

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. Språktonen sier noe om hvem Pasientreiser HF er og hvordan vi formidler et budskap.
2. Pasientreiser HF følger statens kommunikasjonspolitikk. (Les mer på regjeringens nettidler, lenke Statens kommunikasjonspolitikk - regjeringen.no).
3. Pasientreiser HF skal bruke et godt og klart språk som kan forstås av alle.



# 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 (PIH)

## 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. Da er det viktig å få fram hvem som skal gjøre hva i teksten.

I setningen: «Du må sende inn klagen på nytt», er «du» subjektet, og «må sende» verbalet. Ofte ser vi at subjektet blir utelatt: «Klagen må sendes inn på nytt».

Her forteller vi ikke hvem som må sende klagen, og det blir opp til mottakeren selv å tolke seg til hvem som skal utføre handlingen. Slike formuleringer 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

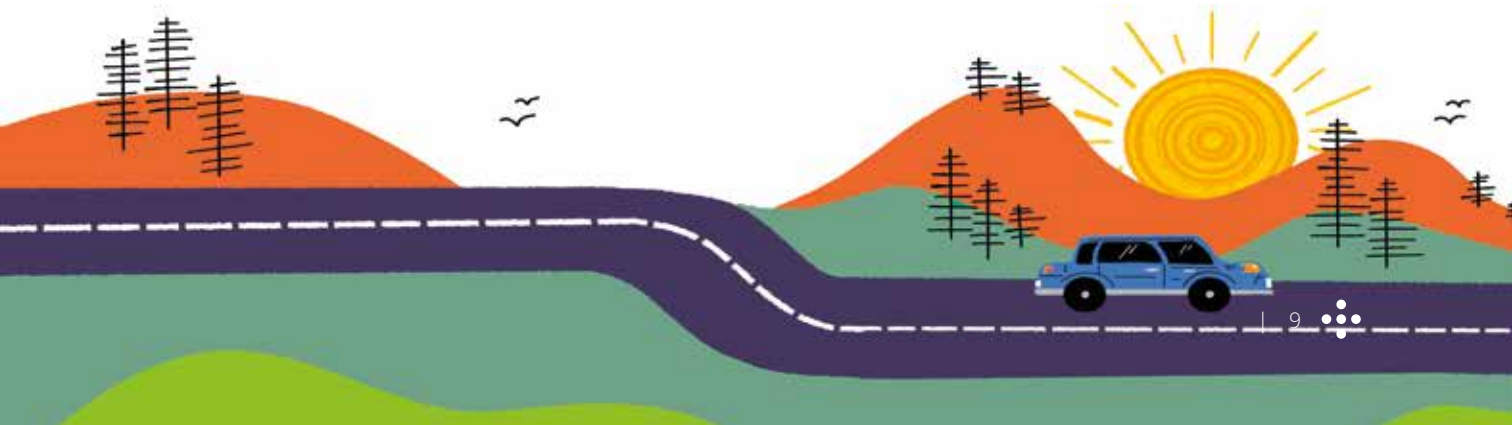
«Substantivsyken» betyr at vi bruker substantiv i stedet for verb. Når vi bruker substantiv til å uttrykke handlinger, får vi et stivt og formelt preg. Det er for eksempel bedre at vi skriver «vurdere» enn å skrive «å foreta en ny vurdering». Se etter ord som ender på -ing, -else og på bokstaven «s», og forsøk å skrive de 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 et 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 hverdagspråk til tekstene våre, kan vi derfor tenke over hvordan vi ville sagt det samme muntlig.

## Forklar vanskelige fagbegreper og forkortelser

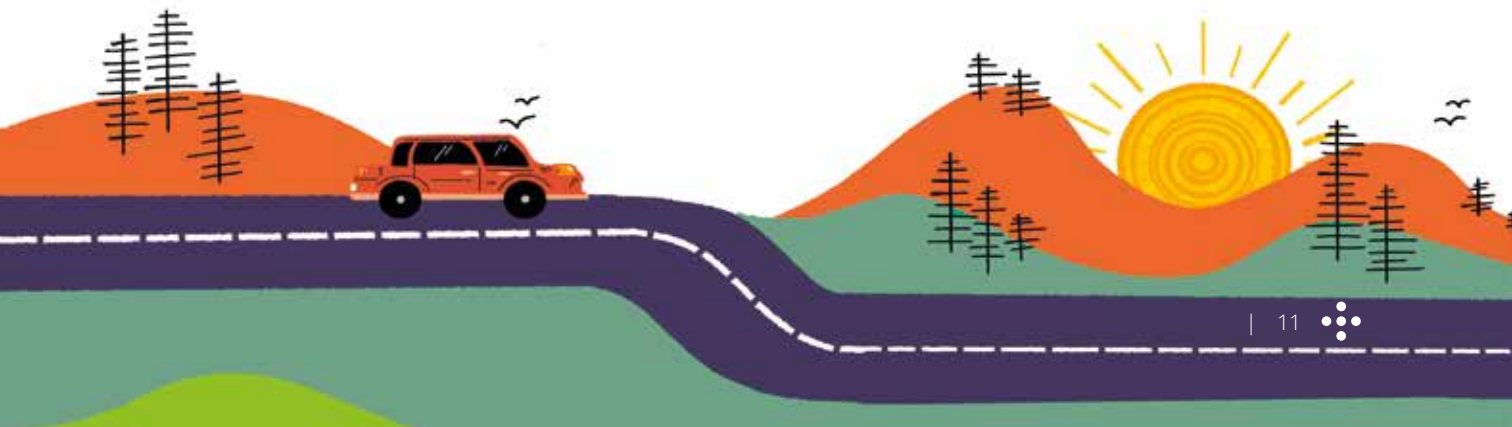
Hvis vi må bruke fagbegreper, forkortelser, eller andre ord som kan være vanskelige å forstå, må vi forklare dem. Bruk gjerne eksempler som gjør at mottakeren forstår hva det betyr for dem. Bruker du fagord eller forkortelser flere steder i teksten, holder det å forklare det første gangen du bruker forkortelsen.

Vi tilpasser tekst og forklarer faguttrykk på denne måten:

- Du har rett på rekvisisjon, det betyr at Pasientreiser i helseforetakene organiserer reisen for deg, og velger det transportmiddelet som er mest hensiktsmessig.

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

- PIH (Pasientreiser i helseforetakene) organiserer 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 i teksten**

I en god tekst kommer den viktigste informasjonen først.

## **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, er det ofte et tegn på at du burde dele opp setningen med et komma.

# 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 i Pasientreiser HF 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 (PIH)**

Vi skriver «Pasientreiser i helseforetakene» med stor forbokstav. Vi bruker ikke begreper som «pasientreisekontor» eller «kjørekontor», disse 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».

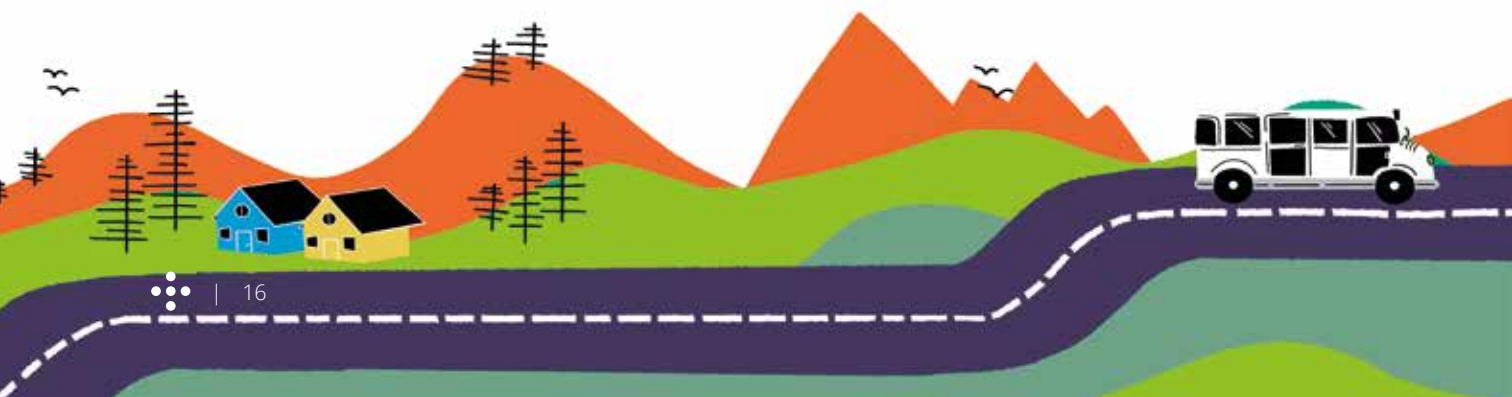


Når vi skriver om et bestemt helseforetak, bruker vi det aktuelle navnet, for eksempel:

<b>I stedet for å skrive</b>	<b>Skriver vi heller</b>
Pasientreisekontorene kan rekvirere hvis det ikke går rutegående transport på hele eller deler av strekningen.	Pasientreiser i helseforetakene kan rekvirere transport hvis det ikke går offentlig transport på hele eller deler av strekningen.
<b>I stedet for å skrive</b>	<b>Skriver vi heller</b>
Pasientreisekontoret Universitetssykehuset Nord-Norge.	Pasientreiser ved Universitetssykehuset i Nord-Norge.

Skriver vi tekster til innbyggerne, kan vi skrive «Pasientreiser i ditt nærmeste helseforetak»:

- Kontakt Pasientreiser i ditt nærmeste helseforetak på telefon 05515.





## I stedet for å skrive

Pasientreisekontorene kan rekvirere hvis det ikke går rutegående transport på hele eller deler av strekningen.

## Skriver vi heller

Pasientreiser i helseforetakene kan rekvirere transport 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 skriver om Pasientreiser i et regionalt helseforetak, skriver vi slik:

- Pasientreiser Helse Nord
- Pasientreiser Helse Midt-Norge
- Pasientreiser Helse Vest
- Pasientreiser Helse Sør-Øst



## Forkortelser på avdelinger

Når vi forkorter navn på avdelinger skal alle bokstavene være store.

Navn på avdeling	Riktig forkortelse
Avdeling for reiser uten rekvisisjon	RUR eller avd. RUR
Avdeling for reiser med rekvisisjon	RMR eller avd. RMR
Avdeling for fag og kvalitet	avd. FK
Avdeling for virksomhetsstyring	avd. virksomhetsstyring eller VIS

## Avdelingskontorene

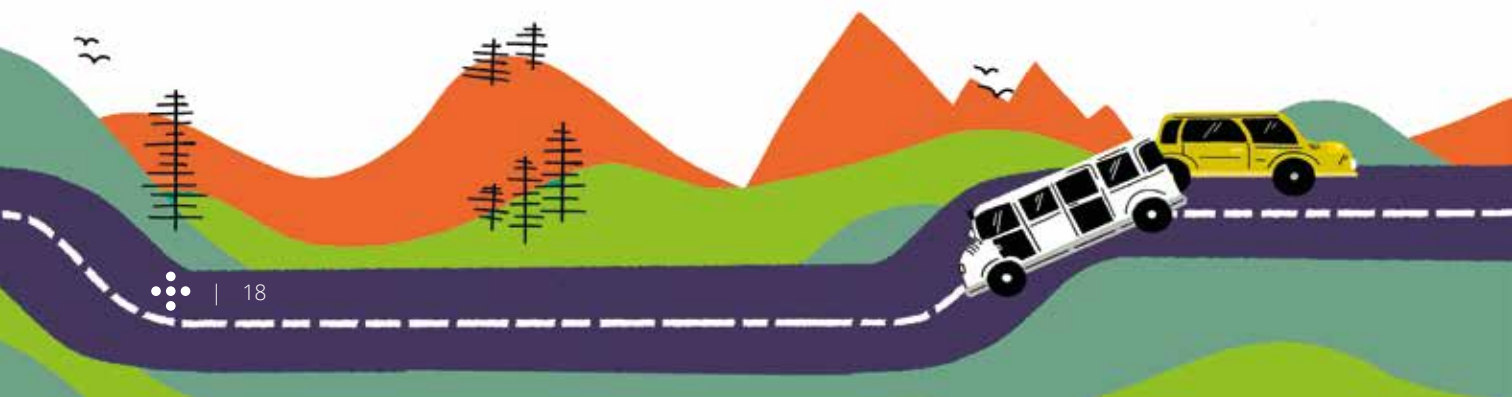
Vi skriver:

- Pasientreiser HF, avd. Mosjøen/Ålesund/Førde/Moelv/Skien

## Pasientreiser HF

Vi kan forkorte **Pasientreiser HF** med store bokstaver, og stor forbokstav på stedsnavn, «PASHF, <stedsnavn>», for eksempel:

- PASHF, Mosjøen



## 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 men søker om støtte til drosje.	Du har reist med bil, men søker om støtte til drosje.

## 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

Små tall skriver vi som regel med bokstaver. Vi regner tall til og med tolv som små:

- fem drosjer og to biler
- ti søknader og tolv klager

I tekster med mye tall – der tallene er hovedsaken – bør vi vanligvis skrive alle tall med siffer:

- Reiseavstanden er beregnet til 7,5 kilometer.

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

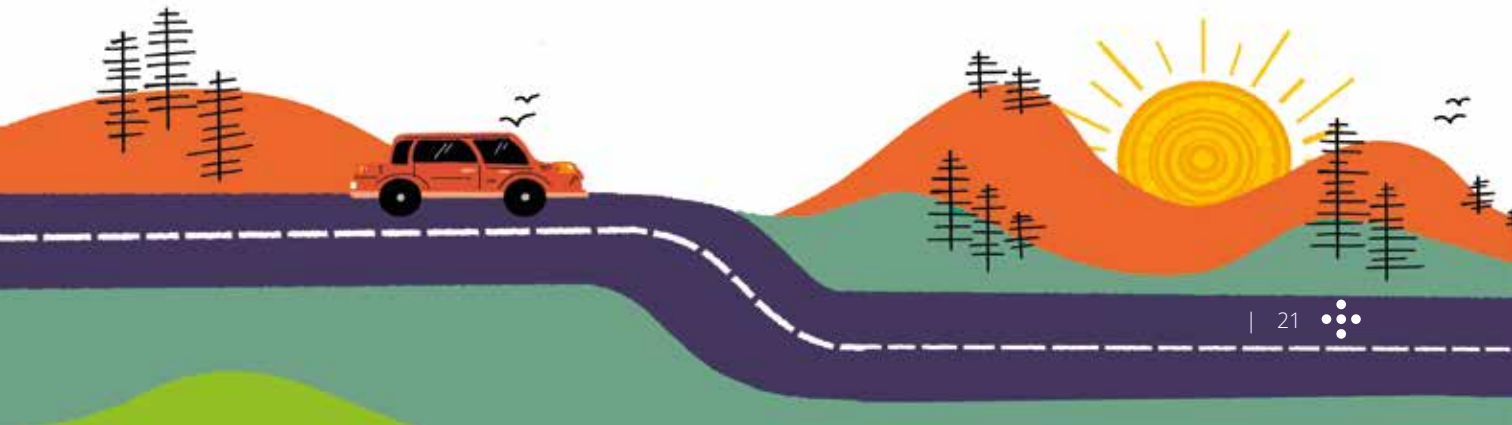
Slik skriver vi store tall:

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

### **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

- Både 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

Vi skriver klokkeslett enten med punktum eller med kolon mellom timer og minutter. Vi kan skrive «klokka» eller bruke forkortelsen «kl.»

- kl. 13.00
- kl. 13:00
- klokka 09.05
- klokka 09:05





# 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 fyllord og unødvendige gjentakelser?





A stylized illustration of a mountain range. The mountains are depicted in shades of orange and brown, with light blue peaks representing snow or ice. A white line winds through the landscape, suggesting a path or road. In the foreground, there are several black, stylized evergreen trees. The background is a plain white color.

# EN ENKEL, TILGJENGELIG OG KOSTNADSEFFEKTIV PASIENTREISE



PASIENTREISER

