

SPRÅKLIGA RIKTLINJER

FÖR SVARARE I FRÅGETJÄNSTERNA
PÅ UMO OCH 1177 VÅRDGUIDEN



från Sveriges
landsting och regioner

LÄSANVISNING

Det här dokumentet fungerar som stöd för alla som svarar på frågor för Fråga UMO och 1177 Vårdguiden. Det innehåller riktlinjer för tilltal, enkelt språk, ett inkluderande, normkritiskt och stärkande förhållningsätt.

Dokumentet fungerar som en checklista att stämma av emot.

SPRÅKLIGA RIKTLINJER

FÖR SVARARE I FRÅGETJÄNSTERNA UMO OCH 1177 VÅRDGUIDEN

- Svara på frågan så tidigt som möjligt i svaret.
- Besvara alla frågeställningarna.
- Skriv ur frågeställarens perspektiv, till exempel som ungdom, förälder eller närstående.
- Skriv inkluderade, stärkande och normkritiskt.
- Skriv så att språket är lätt att läsa och förstå.

VI OCH VÅRA SVAR SKA UPPFYLLA VÄRDEORDEN:

**TRYGG, SMIDIG,
ENGAGERAD, NÄRA**

1177
VÅRDGUIDEN

**EMPOWERMENT,
INKLUDERANDE,
TROVÄRDIG, LUSTFYLLD**

UMO

Analysera vem du skriver svaret till och vilka frågor hen har.

- Är det tydligt vad frågeställaren kan eller ska göra? Ge gärna flera olika alternativ.
- Svarar du på alla frågeställningar?
- Kommer svaret på frågan tidigt? Frågeställaren ska inte behöva leta efter svaret på frågan.
- Stäm av din information så att den överensstämmer med innehållet på 1177 och UMO.
- Länka generöst.
- Läs gärna igenom ditt svar för att se om det är lättläst.

Vi följer klarspråksprinciperna enligt Språkrådets riktlinjer. Språklagen säger att språket i offentliga texter ska vara vårdat, enkelt och begripligt eftersom alla har rätt att kunna förstå dem. Begripliga texter inger dessutom högre förtroende.

ALLA SKA
KUNNA
FÖRSTÅ

Tydligt och lättläst

- Skriv enkelt och vardagligt.
- Låt verbet komma tidigt i meningen.
- Se till att ha subjekt i meningarna.
- Gör gärna punktlister.
- Skriv ut förkortningar.
- Använd citattecken vid citat, inte annars.
- Undvik parenteser.
- Siffror 0-12 skrivs med bokstäver, men om du vill framhålla en siffra, skriv ut den med siffran.

Kort och konkret

- Var så konkret som möjligt. Skriv hellre *om tre dagar* än *om ett par dagar*.
- Använd inte bildspråk som *ond cirkel* eller *på bättringsvägen*.

Begripliga ord

- Använd inte ord som kan vara svåra eller otydliga.
- Undvik vårduttryck. Skriv till exempel *sluta med läkemedlet*, inte *sätta ut läkemedlet*.
- Om du behöver använda medicinska termer ska du förklara dem.
- Var noga med regionala uttryck. Använd dem bara om uttrycket används i frågan eller om du är säker på att uttrycket används i det landsting som uppgivits. Till exempel *familjeläkare* eller *husläkare* skrivs ur ett nationellt perspektiv *läkare på vårdcentral*.

Inkluderande och normkritiskt

För att inkludera alla, och skriva stärkande för alla, har vi ett normkritiskt perspektiv. För att kunna ha det behöver du reflektera över dina egna värderingar.

Vi tar inte för givet att det är på ett visst sätt. Vi skiljer inte ut något som *normalt*. Vi värderar inte. Vi uttrycker inte saker som problem i onödan – vi är positiva och stärkande.

- Skriv fakta utan värderingar. Undvik uttryck som kan vara värderande, till exempel *i värsta fall*.
- Nämn inte kön alls, om det inte är sakligt relevant. Utgå inte från olikheter mellan könen.
- Skriv hellre *vanligt* än *normalt*, när det passar.
- Undvik att skriva hur *vanligt* eller *ovanligt* något är i en viss grupp, till exempel kvinnor eller ungdomar.
- Ta upp skillnader i förutsättningar mellan olika grupper bara när skillnaderna är relevanta.



Var uppmärksam på normer

Förutsätt inte vissa egenskaper eller erfarenheter. Till exempel, förutsätt inte att en person

- är heterosexuell
- har en viss hudfärg
- är född eller uppvuxen i Sverige
- har en viss tro
- vill ha barn, eller kan få barn
- har två föräldrar, eller har föräldrar av olika kön
- lever med eller har växt upp med biologiska föräldrar
- inte har en fysisk eller psykisk funktionsnedsättning
- har en viss ekonomi eller livssituation.

Använd gärna *hen* när det passar

Hen är inkluderande för personer som inte vill definieras utifrån kön. *Hen* är också ett praktiskt pronomen när könet är irrelevant eller okänt. Avgör när du vill använda det. *Hen* böjs inte.

Stärkande

Fråga dig själv när du granskar ditt svar:

Är det här stärkande för läsaren? Våra texter ska förmedla en känsla av att läsaren själv kan påverka sin situation. Det är stärkande att

- få mer kunskap om sin situation
- förstå sammanhanget
- kunna känna igen sig
- få veta sina rättigheter och möjligheter.

Till exempel kan det lugna och stärka att veta att man har fått en sjukdom eller ett besvär som är vanligt och som det finns välkänd behandling mot.

Fundera på vilken frågeställare som ställt frågan och vilka behov som finns. Behöver frågeställaren söka annan hjälp än den som går att ge i svaret?

- Skriv så att frågeställaren är subjektet i din text: *Du kan välja*, hellre än *man kan få*.
- Skriv vad frågeställaren kan göra själv, gärna tidigt i svaret.
- Skriv vad frågeställaren har rätt till och vilken hjälp det finns att få.
- Fundera över hur *sjukt* respektive *friskt* används. Ibland kan det vara positivt och stärkande att få en diagnos, som förklarar, kan ge rätt till behandling och få fler att söka hjälp. Men en diagnos kan ibland skrämja. Och ibland kan det vara bättre att ett tillstånd förklaras som en del av livet, till exempel nedstämdhet.
- Kalla inte en person för sin sjukdom. I stället för *astmatiker* eller *diabetiker*, skriv *om du har astma* eller *du som har diabetes*.
- Undvik negationer och negativa uttryck. Ofta kan meningar som innehåller *inte*, *dåligt* eller *farligt* formuleras annorlunda.



TILLTAL:
DU I FÖRSTA
HAND, MAN NÄR
DET BEHÖVS

I första hand använder vi oss av du-tilltal och direkta uppmaningar. Det går bra att använda *du* i de allra flesta svaren.

1. *Du-tilltal: du, din, ditt, dina ...*
2. *Uppmaning: håll, ring, ta, försök ...*
3. *Man-tilltal hellre än passivt: man blir undersökt i stället för undersökning görs.*

- Motverka risken med *du* blir för utpekande genom att börja med en mildrande märkord: *Kanske känner du dig ledsen ..., Om du får vårtor på ...*
- Formulera dig gärna på samma sätt som om du pratade med frågeställaren i telefon.
- Var tydlig med vem *du* syftar på. *Du som är anhörig, du som har diabetes.* På så sätt kan du också ha med och skilja på flera aktörer och viktiga perspektiv i samma text.

Vi kan använda *man*

Man använder vi när det är en bättre lösning. Du får bedöma när det behövs. Det kan vara

- när ämnet är särskilt känsligt
- när du ger generell information.

VÅRA
FRÅGE-
STÄLLARE

Svaret ska vara personligt och nära. Skriv inte ur vårdens eller myndigheters perspektiv. Ofta gäller frågan frågeställaren själv, men ibland gäller den en annan person.

- Genom att läsa frågan noga får du veta vad frågeställaren vill ha för information.
- Ibland kan du behöva ge mer information än vad som efterfrågas. Till exempel vad som orsakar ett besvär, vilka symtom det ger och hur det behandlas.
- Eftersom vi aldrig kan ställa någon diagnos, är det viktigt med garderingar. Till exempel genom att skriva:
Det du beskriver skulle kunna vara tecken på och/eller därför är det viktigt att du kontaktar en vårdcentral.

Om frågan är otydlig, skriv hur du uppfattar frågan i svaret, och svara utifrån det.

- Hänvisa inte av slentrian, bara när det är viktigt.
- Länka från sajterna och svarsbankerna.

Fler och fler läser i mobilen

Tänk på att skriva

- det viktigaste först – börja aldrig med bakgrunden
- överskådligt och med punktlister och med underrubriker, om svaret är långt
- korta meningar.

**SKRIV
FÖR MOBIL**

CITAT FRÅN VÅRA FRÅGESTÄLLARE:

”Jag är så tacksam över att det finns sådan här rådgivning på nätet där man enkelt kan gå in och skriva sin fråga! Genial idé! Man bemöts seriöst och får bättre råd än vad man får på ett läkarbesök.” (Man 55)

”Slutligen vill jag bara tacka för att ni finns, har skrivit till er två gånger innan i mycket mer psykiskt jobbiga situationer och fått jättebra och lugnande svar. Tack!” (Tjej 21)

”Hej! Vill först bara tacka för grym sida, utan er hade jag inte vågat gå till ungdomsmottagningen och utan dom hade jag inte mått lika bra som jag gör idag! Tack för att ni finns!! :D” (Tjej 18)

”Jag har svårt att tvinga mig själv att gå till en läkare och fråga dessa frågor eftersom jag har lidit sen jag var ung av en lätt sjukhusfobi, men det gör mig enormt tacksam att jag kan ställa mina frågor anonymt här!” (Kvinna 25)

Första upplagan november 2014

