

# Modul 2: Språkliga riktlinjer

Metodstöd till vårdpersonal  
som gör vårdbedömning via  
chatt

[www.inera.se](http://www.inera.se)



# Innehåll

---

- Inledning
- Ett vårdat, enkelt och begripligt språk
- Målgruppsanpassning
- Språk som är enkelt och stärkande
- Ett inkluderande språk som är lätt att förstå
- Undvik ord som kan störa dialogen
- Skriv korta meningar med det viktigaste först
- Olika perspektiv på emojis

# Inledning

Brister i kommunikationen mellan vårdpersonal och patienter är en stor risk och påverkar patientsäkerheten. Vid vårdbedömningar via chatt är den skriftliga kommunikationen i centrum. Ord väcker känslor och associationer och vi vill skapa ett bra och tydligt samtalsklimat.

Både Patientlagen och Språklagen förutsätter ett vårdat, enkelt och begripligt språk.

Det går att med ganska enkla språkliga riktlinjer nå ett sätt att skriva där vi åstadkommer det. Med samma enkelhet finns några bra sätt att tänka på när det gäller ordval och hur du disponerar din text i chatt.



# Ett vårdat, enkelt och begripligt språk

*Språklagen 2009:600 11 §  
Språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat,  
enkelt och begripligt.*

## **Vårdat**

Språket ska följa den officiella språkvårdens rekommendationer och kunna förstås av den enskilda.

## **Enkelt**

Ett språk utan svårbegripliga ord och med en enkel och tydlig grammatisk uppbyggnad.

## **Begripligt**

Språket ska vara anpassat så att mottagaren bör kunna förstå. Även den grafiska utformningen ska vara enkel och tydlig.



# Målgruppsanpassning

## Tänk på följande när du chattar med en patient:

- Fungerar kanalen "chatt" för det här ärendet? Om inte, föreslå byte av kanal, till exempelvis telefon.
- Kan patienten uttrycka sig i skrift eller finns svårigheter? Ej svenska som modersmål? Dyslexi?
- En orolig och stressad patient kan uppvisa läs-och skrivsvårigheter, även om hen inte har det i vanliga fall.
- Det finns människor som till exempel kan ha svårt för metaforer eller reagerar mindre positivt på bekräftelser.
  - Så kan det vara samtidigt är det just det levande språket med metaforer, liknelser och vår förmåga att se och lyfta en persons styrkor och värderingar som gör att personen verkligen känner sig förstådd.
  - Vi bör inte skala ner språket till dess minsta gemensamma nämnare utan istället, som professionella, anpassa oss efter personen."



# Språk som är enkelt och stärkande

## Tydligt och lättläst

- Använd du-tilltal
- Skriv enkelt och vardagligt
- Skriv korta meningar
- Gör gärna punktlister
- Skriv ut förkortningar

## Kort och konkret

- Skriv hellre om tre dagar än om ett par dagar.
- Undvik bildspråk som ond cirkel eller på bättringsvägen.
- Formulera, jag har tre frågor, inte några frågor.

## Stärkande

- Ge patienten mer kunskap om sin situation och sina rättigheter.
- Stödja patienten att förstå sammanhanget.
- Respektera att patienten har rätt att göra val och har ansvar för sin egen hälsa.

## Exempel på konkret

### **Skriv så här:**

"Efter operationen kan du få svårare att kissa och bajsas. Du kan ha besvär i upp till två månader."

### **Istället för:**

"Du kan få lindriga vattenkastningsbesvär och tarmfunktionsstörningar upp till 1-2 månader efter operation."

## Exempel på stärkande

### **Skriv så här:**

"Det du berättar om är vanligt. Jag förstår att det känns svårt just nu, men det finns en bra behandling. Vill du att jag berättar mer om den?"

### **Istället för:**

"Det här låter jobbigt. Tyvärr kan jag inte hjälpa dig här i chatten.."

# Ett inkluderande språk som är lätt att förstå

## Begripligt

- 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 - förklara dem.

## Normer

- Skriv hellre vanligt än normalt. Normalt kan få patienten att känna sig onormal.
- Förutsätt inte att en patient är heterosexuell eller har en viss hudfärg.
- Förutsätt inte att en patient vill ha barn, eller kan få barn.

## Exempel på hur du skriver begripligt

### Skriv så här:

"Det är bra att du rör på dig. Då läker såret snabbare och du mår bättre."

### Istället för:

"Jag rekommenderar promenader då det underlättar återhämtningen."

### Skriv så här:

"Du kan känna dig sjuk."

### Istället för:

"Sjukdomskänsla"



## Fler exempel på enkelt och vardagligt språk

### Skriv så här:

”Sök vård på en vårdcentral om dina besvär inte går över eller om du får nya besvär.”

### Istället för:

”Om du har kvarvarande och/eller nya besvär och vi inte kontaktar dig bör du vända dig till din ordinarie läkare t.ex. vid din vårdcentral.”

# Undvik ord som kan störa dialogen

## Negativa ord

- Tyvärr
- Måste
- Dessvärre
- Svårt
- Krångligt

## Tolkningsbara ord

- Senare
- En stund
- Lång
- Kort
- Mycket
- Lite

## Istället för negativa och tolkningsbara ord

Tydligheten i språket kan öka om du är mer konkret med vad du menar, till exempel två timmar istället för en stund.

# Skriv korta meningar med det viktigaste först

## Korta meningar

### Skriv så här:

"Mitt råd till dig är att du får kontakt med en läkare. Jag kan ordna det. Du får ett sms när det är din tur."

### Istället för:

"Mitt råd till dig är du får kontakt med en läkare och jag kan ordna det, du får ett sms när det är din tur"

## Använd aktivt språk, gärna en uppmaning

### Skriv så här:

- Du kan ringa...
- Kontakta din vårdcentral...

### Istället för:

- För tidsbokning kontaktas..
- Hänvisning sker till....

## Skriv det viktigaste först

### Skriv så här:

- Kontakta en barnmorska om du får besvär under de första månaderna.

### Istället för:

- Om du har besvär under de första månaderna kontaktar du din barnmorska.

# Olika perspektiv på emojis 😊😞❤️

**Emojis används i första hand för att förstärka känslomässiga uttryck. Men eftersom människors tolkning av emojis skiljer sig åt finns det risker med användandet.**

- Det är inte säkert att mottagaren uppfattar en emoji på det sätt som var avsändarens avsikt.
- Emojis har olika betydelser beroende på sammanhanget.
- Emojis är lättare att använda vid kontakt med personer vi känner.
- Om patienten själv använder emojis, då vet du att för just det här personen är det ett okej sätt att kommunicera.

## Slutsats

Användandet av emojis vid en vårdrelation i chatt, behöver nog övervägas.

När patienten själv använder emojis kan det vara mer befogat att sparsamt svara med emojis.

Vid kopiering av text från chatt till journalsystem – undvik ta med eventuella emojis.

# Tack!

Vill du veta mera om Inera?  
Prenumerera på vårt nyhetsbrev  
[Aktuellt från Inera](#) och följ oss  
på [LinkedIn](#).

[www.inera.se](http://www.inera.se)

  
Ett företag inom SKR