

SPRÅKLIGA RIKTLINJER

FÖR INVÅNARTJÄNSTERNA
1177 VÅRDGUIDEN OCH UMO



från Sveriges
landsting och regioner

SKRIVREGLER FINNS I FLERA DOKUMENT

I det här dokumentet finns våra övergripande riktlinjer för enkelt språk, tilltal samt inkluderande, normkritisk och stärkande text. Det finns också ett mer omfattande dokument med skrivregler, ordlistor och exempel.

Dessutom finns det egna bilagor för frågetjänsten, rådgivningsstödet, läkemedelstexter, tidningen 1177 Vårdguiden och UMO, med deras specifika skrivregler som kompletterar de gemensamma.

SPRÅKLIGA RIKTLINJER

FÖR INVÅNARTJÄNSTERNA 1177 VÅRDGUIDEN OCH UMO

- **Skriv användbara texter.**
- **Skriv ur läsarens perspektiv.**
- **Skriv inkluderande, stärkande och normkritiskt.**
- **Skriv så att språket är lätt att läsa och förstå.**

VI OCH VÅRA TEXTER SKA UPPFYLLA VÅRA VÄRDEORD:

**TRYGG, SMIDIG,
ENGAGERAD, NÄRA**

1177
VÅRDGUIDEN

**EMPOWERMENT,
INKLUDERANDE,
TROVÄRDIG, LUSTFYLLD**

UMO

Analysera vilka du skriver för och vilka frågor de har. Skriv ett utkast. Sedan behöver du granska och bearbeta ditt utkast.

Testa gärna texten på läsare ur målgrupperna.

- Är det tydligt vad läsarna kan eller ska göra?
- Svarar du på deras frågor?
- Är ordningen den läsarna vill ha?
- Är texten överskådlig?
- Skriver du enligt riktlinjerna?

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 punktlistor.
- Skriv ut förkortningar.

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 i regional text. Regionalt kan det heta *familjeläkare*, nationellt *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*. *Normalt* kan få läsare att känna sig onormala.
- 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
- bor i en viss del av landet
- 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. Bedöm när du vill använda det. *Hen* böjs inte.

Stärkande

Fråga dig själv när du granskar ditt utkast:

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 som är vanlig och som det finns välkänd behandling mot.

Fundera på vilka olika typer av läsare du kan ha. Kanske de faser man ofta går igenom i just den här sjukdomen, och vad läsaren då kanske behöver i varje steg.

- Skriv så att läsaren är subjektet i din text: *Du kan välja*, hellre än *man kan få*.
- Skriv vad man kan göra själv, gärna tidigt i texten.
- Skriv vad man har rätt till och vilken hjälp man kan 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. Vi kan använda *du* i de allra flesta texter.

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 läsaren 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. Förtydliga då gärna genom

att dela in texten med mellanrubriker för olika läsare.

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 den som är berörd inte kan läsa texten själv, till exempel i texter om demens.

Våra texter vänder sig till allmänheten. Vi skriver inte ur vårdens eller myndigheters perspektiv. I texter om barn är vårdnadshavaren mottagare. Ibland riktar vi oss till en anhörig. Då är det bra om det står i texten.

VÅRA
LÄSARE

Läsarnas förväntningar förändras

- Fler och fler vill göra egna bedömningar, och välja själv. Samtidigt vill många ha en enda tydlig rekommendation.
- Läsarna letar efter användbar information: *sjukdomsförloppet, viktiga länkar, sjukvårdskostnader, hur får jag hjälp.*

Många vill läsa om andras personliga erfarenheter. De berättelserna ger ofta tre saker:

- *Jag känner mig inte ensam.*
- *Det är inte så skrämmande om jag vet vad som är vanligt.*
- Berättelserna har oftast mer begripligt språk än faktatexterna.

SKRIV FÖR MOBIL OCH SÖK

Fler och fler läser i mobilen

Tänk på att skriva

- det viktigaste först – börja aldrig med bakgrunden
- överskådligt, med punktlister och med fler och sammanfattande rubriker
- kortare meningar.

Gör texterna hittbara: SEO, sök-motoroptimering

De flesta söker på Google. Därför bör vi anpassa oss till det för att folk ska hitta till våra sidor. Viktigt att tänka på:

- Använd främst de ord som många söker på.
- Sätt de viktiga sökorden i huvudrubrik, mellanrubriker och de första meningarna i texten.
- Se också gärna till att www-adressen och sidtiteln innehåller sökorden.
- Ha gärna med flera vanliga sökfraser i texten, och den medicinska termen också, men inled med det folk oftast söker på.
- Om du inte vet vilka sökformuleringar som är de vanligaste, ta hjälp av redaktionens sökoptimerare.



Andra upplagan september 2014

