

Språkets betydelse i dokumenteringen

Dokumenteringforumets materialbank – 2.11.2023



Den här presentationen består av följande teman:



Ett klientvänligt språk i dokumenteringen



Ett sakligt, tydligt och förståeligt språk



Att skriva en bra text



Texter för läsaren



Ett klientvänligt språk i dokumenteringen

Lagstiftningsgrund för ett klientvänligt språk

Förvaltningslagen 9 §

- Myndigheterna ska använda ett sakligt, klart och begripligt språk
- Lagens principer om kommunikation och om hur uppgifterna ordnas
 - t.ex. serviceprincipen eller rådgivningsskyldigheten; genom hur man kommunicerar och använder språket förverkligas dessa principer eller inte
 - t.ex. anhängiggörandet av ett ärende, motivering av ett beslut eller ett avgörande; berättar om texternas rörelser och språkbruk

Lagen om klienthandlingar inom socialvården 6 §

- Det språk som används i klienthandlingarna ska vara klart och begripligt, och endast allmänt kända och godtagna begrepp och förkortningar får användas i dem

Ett bra språk är en förutsättning för ett bra klientarbete

Ett bra språk och en god kommunikation är kopplade till verkställandet av klientens rättsskydd och god kundservice.

Attityden gentemot klienten påverkar hur smidigt arbetet förlöper:
attityden syns i språkbruket.

Att motivera besluten säkerställer att klienterna behandlas jämlikt och rättvist.

En tillräcklig och förståelig information om tjänsterna och rättigheterna kan förebygga problem.

En viktig utgångspunkt för att klientens självbestämmanderätt ska förverkligas är att klienten har kännedom om olika alternativ.

Hinder för gott språkbruk



Datasystemen är inte skapade för de behov skrivandet ställer



Man producerar mycket text-> brådska



Styva textmodeller



Organiseringen av arbetet, t.ex. en fördröjning i dokumenteringen, dubbel dokumentering (först för hand och sedan elektroniskt)-> riskerna för fel ökar

Alltid förstår man inte att språkarbetet är en stor del av förvaltningen. Det är inte bara fråga om att korrigera kommatecken; offentliga inrättningar är textfabriker.



**Ett sakligt, tydligt
och förståeligt
språk**

Vad är ett sakligt språk?



- Ett språkbruk som respekterar läsaren
- Dokumentering som grundar sig på fakta
- Dialogen och tonen är lika viktiga
- PR-verksamhet, gott beteende och diplomati
- Individuellt anpassat
- Tar samtalspartnern i beaktande: kränker, förringar, hotar eller avvisar inte
- En balansgång: människan har ett behov av att både bli sedd och bevara sitt revir, detta kan man hota eller respektera med hjälp av språket

Krav på användning av sakligt språk 1/4

Kravet på sakligt språk betonas då man förmedlar tråkiga nyheter, ger handledning och rådgivning eller hänvisar till en person.

Tråkiga nyheter

- T.ex. nekande beslut: man beaktar situationen, bemöter klienten även i ett nekande beslut, bekräftar något även om man ger avslag, t.ex.

”Utifrån de erhållna utredningarna har ni en funktionsbegränsning som orsakar en viss grad av olägenheter men dock inte i sådan grad att osv.”

- Inga absoluta sanningar framställs om saker som är bedömningsfrågor (egenskaper och förmågor)

Inte så här: *”Ni har förmåga att osv.”*

Utan så här: *”Enligt vår bedömning har ni förmåga att osv.”*

Krav på användning av sakligt språk 2/4

Rådgivning och handledning

- Ett påstående är burdust

Det går att använda imperativ om saken är för klientens bästa.

Inte så här: *"Nästa gång ska ett kontoutdrag från banken uppvisas."*

Utan så här: *"Ni/du ska uppvisa ett kontoutdrag från banken nästa gång."*

- Att skriva till läsaren talar till läsaren

Krav på användning av sakligt språk 3/4

Att hänvisa till en person

- Ni eller du, si eller så, alltid fel, man måste kompromissa
- Det går att dua en mottagare, men det är ändå artigast att man inte är påflugan

Inte så här: *"Din ansökan har förkastats."*

Utan så här: *"Ansökan har förkastats."*

Krav på användning av sakligt språk 4/4

Att hänvisa till sig själv

- I e-post går det att använda jag-form i informella meddelanden.
- Men en myndighet kan inte skriva *"Jag bestämmer"*, utan *"Vi"*, *"Ämbetsverket"* eller passiv.
- Aktören ska tydligt framgå, vem är det alltså som gör något? Vi-formen kan också ibland betona myndighetsmakten.

"Vi beviljar inte/Vi kan inte bevilja/Du beviljas inte".

Vad är osakligt språk?



- Fientligt och avogt
- En upplevelse av att den som söker information anses vara dum, enkel eller oförstående
- Inga motiveringar
- Ett passivt och likgiltigt intryck
- Långsamt och fåordigt
- En upplevelse av att man skickas från lucka till lucka eller att något är byråkratiskt

Vad är ett tydligt språk? 1/2

- Det är frågan om vad vi ser och uppfattar: hur ser det ut eller hur låter det?
- Texten ska ha en klar layout och vara visuellt tydlig
- Undvik invecklade eller täta meningskonstruktioner
- Skriv ut vem som är aktörer och ansvariga t.ex. i anvisningar, observationer och slutsatser
- Tankeflöde och telegraftexter är inte bra texter om de skrivs för klienten

Vad är ett tydligt språk? 2/2

- Undvik invecklade satser
- Lagtexten får redigeras så att den blir tydligare
- Att komprimera texten för mycket kan också vara ett problem

En text som är lätt att uppfatta har

- kommatecken och mellanslag på rätt ställen
- tydliga och konsekvent framställda siffror
- rättstavade sammansatta ord
- god satskonstruktion
- korrekta rubriker

Exempel på ett tydligt språk

Om man citerar en lag får man redigera citatet. Till exempel är texten:

”Om vården avbryts av en orsak som beror på närståendevårdaren eller av vårdbehövandes övriga än hälsomässiga orsak betalas vårdarvodet inte ut under den tid vården tillfälligt är avbruten om detta inte överenskommits i vård- och serviceplanen.”

...bättre så här:

”Vårdarvodet betalas inte ut under ett tillfälligt avbrott i vården om följande villkor uppfylls:

- om vården avbryts på grund av en orsak som beror på närståendevårdaren eller en orsak som beror på den vårdbehövande och som inte är hälsomässig*
- om man inte kommit överens om detta i vård- och serviceplanen.”*

Vad är ett förståeligt språk? 1/3

- Bidrar till insikter och ökad förståelse
- Att använda allmänt kända förkortningar och ord
- Berättar för läsaren om en bekant värld eller leder in i en ny värld
- Uttrycker tankar, orsakssamband eller en slutledningskedja
 - t.ex. ordföljden
 - att, så, eftersom, då, om, fastän, dock, ändå, ifall, men är bra småord
 - en lättläst text kan också vara svår att förstå

Vad är ett förståeligt språk? 2/3

Att bedöma språkets abstraktionsnivå: tredelningen av språkets abstraktion (John Lyons)

- konkreta fysiska varelser: t.ex. bord, rum, jacka
- gärningar, händelser och processer: sakförhållanden som händer eller förekommer: t.ex. övervakning, att stå, att äta
- rum och relationer, resultat av mental verksamhet som står utanför tid eller rum: t.ex. serviceområde eller resultatområde

Bonusuppgift:

Öppna en klienthandling du skrivit och granska din text, vilken nivå betonas i den?

Vad är ett förståeligt språk? 3/3

- Allmänt kända och accepterade begrepp: allmänspråkliga ordböcker är en bra källa
- Förkortningar kan vara bekanta eller otydliga och främmande, oftast besparar förkortningar skribentens, men inte läsarens besvär



**Att skriva
en bra text**

Hur skriver man en bra text?

Lyft tydligt fram de saker som är viktigast för läsaren!

- Klienten är mest intresserad av **hur det påverkar hans liv:** är beslutet jakande eller nekande, betalningsdag och summa, anvisningar osv.

Håll textens mål i tanken då du skriver!

- Beslut, information, anvisning, meddelande – alla har olika funktioner!
- Skriv det du vill säga och lyfta fram

Diskutera dokumentering inom arbetsgemenskapen-> den tid, energi och de pengar som man sätter på att förbättra texterna är värt det!

Använd bara allmänt bekanta termer 1/2

Hur vet man om något är "allmänt bekant"?

- Sök hjälp i ordböckerna: ordlistan för socialbranschens informationshantering
- Diskutera med klienter eller kolleger om hur kända begrepp och förkortningar är


En bra text är förståelig även för dem som inte känner socialvårdens yrkesterminologi

- Begreppen inom socialvården varierar även mellan de olika socialtjänsterna
- Vid arbetet i social- och hälsovårdens gränssnitt bör man tänka på att de begrepp som används inom hälsovården och socialvården skiljer sig från varandra

Använd bara allmänt bekanta termer 2/2

OBS!

Även om förkortningar kan göra det lättare att skriva gör de ofta det svårare att läsa!



**Jfr, m.m.,
p.g.a., o.s.v.**



Texter för läsaren

Klienten läser texten

Handlingarnas språk anpassas enligt läsaren!

- De som läser klienthandlingarna är i regel klienter eller andra anställda
- Läsaren är ofta inte yrkesutbildad inom social- och hälsovården

Klientens upplevelse av servicen uppstår i hög grad utifrån språket.

Klienthandlingarna har betydelse också för att de skapar minnen och på det sättet bygger de även upp klientens jag.

Beakta klientens särdrag, lär dig använda ett tydligt språk eller lättläst.

Principer för lättläst

Lättläst är en egen form av språk (Kehitysvammaliittos Selkokeskus, FDUV:s LL-Center)

Det är mer läsbart och lättare att förstå än allmänspråk, ett språk riktat till specialgrupper där samma grundläggande saker gäller som för tydligt och förståeligt språk.

- Föredra allmänna, vanliga ord och undvik förkortningar
- Använd positiva strukturer och former
- Skriv konkret, ge exempel
- Undvik svåra och krångliga strukturer
- Använd samma ord konsekvent och förklara ord som du antar är obekanta för läsaren
- Ersätt passiva meningar med aktiva alltid då det är möjligt
- Använd rikligt med uttryck som hänvisar till personen: tilltala

Ett exempel på lättläst

Allmänspråk:

”På boendet strävar man efter att skapa möjligheter till ett vanligt liv där hushållssysslor, trevlig fritid och arbete ingår enligt respektive boendes resurser och tycke.”

Lättspråk:

”På boendet kan du leva ett vanligt liv. Du kan utföra hushållssysslor, jobba, och göra det du orkar och vill på din fritid.”

Rumstavla för bra språk

- Svartvita dokumenteringsanvisningar är inte bra
- Det finns få förbjudna ord
- Lita på ditt språköra – du kan också utveckla det
- Lita på din sakkunnighet och undvik intern slang

Till dig som använder materialet

1.3 Språkets betydelse i dokumenteringen

Förslag på inkluderande uppgift för arbetsgemenskapen

Öva att skriva på lätt språk

- Leta reda på en sida om socialservice på hemkommunens (eller grannkommunens) webbplats och kopiera några meningar som du tycker inte är lättlästa ELLER så kan du ta ett exempel på svårbegriplig text
- Gå igenom exemplen tillsammans och ändra samma meningar till lätt språk
- Hemuppgift för deltagarna: Instruera deltagarna att läsa texter om det egna arbetsområdet till exempel på nätet. Är texterna tillräckligt lättlästa och hur skulle de kunna ändras till lätt språk?
- Besök webbplatserna:

https://www.ll-center.fi/svenska/om_lattlast/regler_for_lattlast/ (svenska)

<https://selkokeskus.fi/selkokieli/> (finska)

Lagstiftning

Förvaltningslag 9§ - Krav på gott språkbruk

<https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2003/20030434>

Lag om klienthandlingar inom socialvården 6§ - Språket i handlingarna
(Klienthandlingslagen)

<https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2015/20150254>

Nya kunduppgiftslagen Lag om behandling av kunduppgifter inom social-
och hälsovården 703/2023

<https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2023/20230703>

Källor

- Kehitysvammaliitto. Selkokeskus. <http://selkokeskus.fi/>
- Koski, Aleksi. 2016. Tietopyyntöjen yhteinen sävel. Teoksessa Kuutti Heikki (toim.) Julkisuusjournalismi. Jyväskylän yliopisto. <https://julkisuuslaki.fi/kuvat/Tietopyyntojenyhteinensavel.pdf>
- Tiililä, Ulla. 2016. Kieli sosiaalihuollon asiakastyön dokumentoinnissa. Videotallenne (Kansa-koulu-hanke).
- Tiililä, Ulla. 2015. Mitä on asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä virkakieli. Kielikello 3/2015. <https://www.kielikello.fi/-/mita-on-asiallinen-selkea-ja-ymmarrettava-virkakieli->

Vidare läsning 1/2

Karvinen, Kati & Tiililä, Ulla. (toim.) 2017. Elämän ja kuoleman tekstit: kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä. Kotimaisten kielten keskuksen verkkojulkaisuja 50.

https://www.kotus.fi/julkaisut/genrejulkaisut/elaman_ja_kuoleman_tekstit_kirjoittaminen_sosiaali_ja_hoitotyossa

Karvinen, Kati, Kotihoidon teksteillä monta tehtävää. Kielikello 1/2009. <https://www.kielikello.fi/-/kothoidon-teksteilla-monta-tehtavaa>

Monikasvoinen passiivi. Kotus: Hyvää virkakieltä. 30.12.2013.

https://www.kotus.fi/nyt/kolumnit_artikkelit_ja_esitelmat/hyvaa_virkakielta/hyvaa_virkakielta_-_palstan_arkisto_%282002_2014%29/monikasvoinen_passiivi

Affektiivisuutta voi joskus olla vaikea määritellä. Kotus: Hyvää virkakieltä. 9.4.2014.

https://www.kotus.fi/nyt/kolumnit_artikkelit_ja_esitelmat/hyvaa_virkakielta/hyvaa_virkakielta_-_palstan_arkisto_%282002_2014%29/affektiivisuutta_voi_joskus_olla_vaikea_maaritella

Lehtomäki, Taina. 2009. Lääkkeet p.o. Kielikello 4/2009. <https://www.kielikello.fi/-/laakkeet-p-o->

Liikamaa-Pasma, Kati & Tiililä, Ulla. 2005. Valmiit tekstipohjat kirjoittamisen apuna. Kielikello 3/2005.

<https://www.kielikello.fi/-/valmiit-tekstipohjat-kirjoittamisen-apuna>

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2014. Hyvän virkakielen toimintaohjelma.

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/75267>

Ordlista för informationshantering inom socialvården

<https://sotesanastot.thl.fi/termed-publish-server/vocabulary/25b97b3a-1517-4499-92da-413b00a0ce5b/concept/b7aa54e6-27dc-4098-9238-ad937a3be9e2>

Vidare läsning 2/2

Tiililä, Ulla:

Hyvä hallinto – kielenkäytön kysymys. Kielikello 1/2011.
<https://www.kielikello.fi/-/hyva-hallinto-kielenkayton-kysymys>

Perusteluilla ehkäistään mielivaltaa ja mielipahaa. Kotus: Hyvää virkakieltä. 29.5.2013.
https://www.kotus.fi/nyt/kolumnit_artikkelit_ja_esitelmat/hyvaa_virkakielta/hyvaa_virkakielta_-_palstan_arkisto_%282002_2014%29/perusteluilla_ehkaistaan_mielivaltaa_ja_mielipahaa

Liika abstraktius ja näennäinen konkreettisuus hämmentävät. Kotus: Hyvää virkakieltä. 6.3.2013.
https://www.kotus.fi/nyt/kolumnit_artikkelit_ja_esitelmat/hyvaa_virkakielta/hyvaa_virkakielta_-_palstan_arkisto_%282002_2014%29/liika_abstraktius_ja_naennainen_konkreettisuus_hammentavat

Kielikäsitteet hyvän virkakielen esteenä. Kotus: Hyvää virkakieltä. 4.6.2014. <https://www.kielikello.fi/-/kielikasitykset-hyvan-virkakielen-esteena>

Valta virkacielessä –tarua ja totta. Kotus: Hyvää virkakieltä. 25.11.2015.
https://www.kotus.fi/nyt/kolumnit_artikkelit_ja_esitelmat/hyvaa_virkakielta/hyvaa_virkakielta_2015/valta_virkacielessa_tarua_ja_totta.19424.news

Viertiö, Annastiina. 2014. Kunnissa kaivataan aikaa tekstintekoon. Kielikello 1/2014. <https://www.kielikello.fi/-/kunnissa-kaivataan-aikaa-tekstintekoon>

Sommardahl, Eivor. 2012. Klarspråk i kommunen – en skrivhandledning. Kommunförbundet.
https://www.sprakinstitutet.fi/files/4930/Klarsprak_i_kommunen.pdf