

STYRESAK

GÅR TIL: Styremedlemmer
FØRETAK: Helse Vest RHF

DATO: 03.12.2024
SAKSHANDSAMAR: Bente Aae
SAKA GJELD: **Språksatsinga i Helse Vest**

ARKIVSAK: 2024/417
STYRESAK: **144/24**

STYREMØTE: **18.12.2024**

FORSLAG TIL VEDTAK

1. Styret tek saka til vitande og ber om at arbeidet med språksatsinga i Helse Vest held fram etter planen som er lagd.
2. Styret er særleg opptatt av at arbeidet med å styrke pasientkommunikasjon og auke helsekompetanse har prioritet.

Oppsummering

Det er lagt opp til ei språksatsing i Helse Vest, for å følge lovkrava som gjeld, for å betre pasientkommunikasjonen og helsekompetansen – og for å arbeide meir systematisk med forbetring av språk på ulike område.

Førande for arbeidet er ein felles språkplan for føretaksgruppa. Språkplanen gjeld for perioden 2025–2035 og har med mål, prioriterte område og tiltak for føretaka. Det er utarbeidd ein språkprofil og ein skriverettleiar for stillingsannonsar som følgjer språkplanen.

Bakrunnen for språksatsinga er

- Lovverket pålegg offentleg aktørar å skrive klart og brukartilpassa.
- Eit klart og forståeleg språk byggjer i tillegg tillit, og bidreg til at vi bruker tida vår best mogleg.
- Når medarbeidarar, pasientar og pårørande opplever kommunikasjonen lett forståeleg, lønner det seg også økonomisk.
- Hovudmålet med språkarbeidet er å bidra til at føretaka i vest jobbar systematisk med språkarbeid, slik at vi får ein skriftleg kommunikasjon som bidreg til trygge og nære helsetenester, godt samarbeid og rett bruk av tida vår.
- Føretaka i Helse Vest forpliktar seg ved språkplanen som er laga til å jobbe systematisk saman, oppfylle lovkrava innanfor klarspråk og universell utforming, prioritere klarspråksopplæring av medarbeidarar og forbetre den skriftlege kommunikasjonen i pasientinformasjon, rekrutteringsarbeid og digitale tenester.
- Det er laga språkplan, språkprofil og ein eigen skriverettleiar for stillingsannonsar. Dette er verktøy som kan hjelpe leiingar og medarbeidarar med å skrive klart i ein hektisk kvardag.

Det er mange gode grunnar til å jobbe med klarspråk, og kanskje særskilt innanfor pasientinformasjon og -kommunikasjon. Låg helsekompetanse er ei samfunns- og helsepolitisk utfordring. Behovet for helsekompetanse er aukande. Befolkninga treng meir, betre tilpassa og lettare tilgjengeleg informasjon frå helsetenesta. Uforståeleg språk skaper uvisse hos pasientane. I tillegg kan ein godt førebudd pasient utgjere forskjellen på om operasjonen blir gjennomført den dagen han skal, eller bli utsett. Tida til både pasientar og helsepersonell må brukast rett.

Internt bidreg klarspråk til at medarbeidarane kan bruke meir tid på det dei skal, og mindre tid på å lese lange tekstar som dei ikkje forstår. Når fleire skjønner det dei les, blir det også lettare å samarbeide på tvers av fag, og vi gjer mindre feil. Dette kan gjelde både fagtekstar, leiarkommunikasjon og andre område. Klart språk kan også skape større forståing for avgjersler og prioriteringar.

Det er med andre ord fleire gevinstar å hente ut med eit meir systematisk arbeid med språk.

Helse Vest har allereie jobba med språket gjennom fleire ulike initiativ. Men arbeidet har ikkje vore sett i system tidlegare, med felles mål, innsats og tiltak på tvers av føretaka. Det gjer ein no.

Språkplanen skal sikre at føretaksgruppa saman oppnår hovudmålet: Føretaka i vest skal jobbe systematisk med språkarbeid, slik at den skriftleg kommunikasjonen bidreg til trygge og nære helsetenester, godt samarbeid og rett bruk av tid og ressursar.

Dette arbeidet har vore på ein forankringsrunde i føretaka og, mellom anna, i regionalt PO- og fagdirektørmøte, regionalt brukarutval, i dialogmøte med konserntillitsvalde og konsernhovudverneombod, og til slutt i direktørmøtet i Helse Vest.

Språkarbeidet i Helse Vest

Den regionale arbeidsgruppa for språk har bestått av to medarbeidarar frå kommunikasjonsavdelinga ved Helse Stavanger HF og to frå Helse Vest RHF. Det er dei kommunikasjonsansvarlege i alle føretaka i Helse Vest som har sett ned gruppa.

Når språkplanen, språkprofilen og rettleiaren for stillingsannonsar er laga, er desse føringane grunnlaget:

- Offentleg organ er forplikta til å jobbe med klarspråk. Det er nedfelt i fleire lover, mellom anna språklova §9: «Offentlege organ skal kommunisere på eit klart og korrekt språk som er tilpassa målgruppa».
- Strategiske og overordna dokument i Helse Vest, som *Helse2035, Regional utviklingsplan 2023-2035, Fem topp risiko* og fleire oppdragsdokument adresserer innsatsområda som er valde ut i språkplanen.
- Klarspråk er gitt som oppdrag til sjukehusa og føretaka i Helse Vest i både 2024, 2020 og 2017 – sist no i 2024: “Helseføretaka skal jobbe systematisk for å innfri språkkrav i lov- og regelverk. Helseføretaka skal følgje prinsippa i språkprofilen for føretaksgruppa som ligg føre våren 2024, i skriftleg kommunikasjon med pasientar og pårørande, og i intern og eksternt kommunikasjon.”
- Det er henta inn erfaringar og kunnskapsgrunnlag frå andre offentlege aktørar som har jobba mykje med klarspråk– mellom anna Helgelandssykehuset, KS, Stavanger kommune og Skatteetaten.
- Det er også gjort ei språkundersøking i Helse Vest, der vi har fått innsikt gjennom å intervju med medarbeidarar som jobbar i Stavanger, Bergen, Fonna, Førde og RHF-et, i tillegg til ein representant for det regionale brukarutvalet. Dei har ulike stillingar i føretaka; seksjonsoverlege, divisjonsdirektør, styrerepresentant, brukarutval, fagdirektør, tillitsvald (sjukepleiar), administrasjonsrådgivar og administrerande direktør.

- Klarspråk lønner seg. Det har KS slått fast. Menon Economics har tal som viser at offentlig sektor med stor tryggleik vil få ei avkastning på mellom 30 og 300 prosent ved å investere i klarspråksarbeid. Det er svært sannsynleg at dette også gjeld for spesialisthelsetenesta.

Språkplanen i Helse Vest

Basert på innsikta er det laga ein regional språkplan (sjå vedlegg), der det er sett ned fem prioriterte område, i prioritert rekkjefølgje:

1. pasientinformasjon
2. opplæring av medarbeidarar
3. spesiell tilrettelegging og universell utforming av tekst
4. rekruttering
5. digitale løysingar

Språkplanen er ein overordna handlingsplan, der vi regionalt er samde om felles prinsipp og innsatsområde. Områda er valde ut i tråd med det som elles er viktig for sjukehusa framover, som digitale tenester, å rekruttere og behalde, bruk av tida til medarbeidarane og å bygge tillit mellom pasientane og sjukehusa ved å gi god informasjon. Hovudtanken er at språkarbeidet ikkje skal vere noko som vil tyngje helsepersonell meir, men heller leggje opp til felles regionale verktøy som enkelt kan brukast av leiarar og medarbeidarar.

I språkarbeidet har ein prøvd å balansere lovkrava med å lage gode verktøy som kan hjelpe både helse- og administrativt personell i kvardagen. Poenget er å leggje til rette for modning av språkarbeidet, før ein eventuelt set fleire krav etter kvart som sjukehusa er meir klare for det.

Språkarbeid er ein modningsprosess, og språkplanen har difor eit tiårs perspektiv. Det vil ta tid å få gjennomført alle tiltaka i planen, men det er då det verkar best. Kunstig intelligens vil spele ei stor rolle for klarspråk og omsetjing til andre språk og moglegheitene det gir framover, og derfor blir det også naturleg å revidere språkplanen fortløpande når det er behov for det.

Helse Vest er først ute med å arbeide regionalt på denne måten og vil dele erfaringar med dei andre helseregionane.

Direktørmøtet i Helse Vest slutta seg til språkplanen for Helse Vest i møte 02.12.24 og bad kommunikasjonsdirektørmøtet følgje opp tiltaka i planen. Føretaka i Helse Vest forpliktar seg ved språkplanen til å jobbe systematisk saman, oppfylle lovkrava innanfor klarspråk og universell utforming, prioritere klarspråksopplæring av medarbeidarar og forbetre den skriftlege kommunikasjonen i pasientinformasjon, rekrutteringsarbeid og digitale tenester.

Vedlegg 1 – språkplan for Helse Vest

Vedlegg 2 – lenkje til nettversjon av språkprofilane: [Språkprofil - Helse Vest RHF](#) (nynorsk) og [Språkprofil - Helse Stavanger HF](#) (bokmål)