

Helsenorge 2021–2026

Innholdsstrategi

Innhold

- 01 Innledning
- 02 Om Helsenorge
- 03 Produktstrategi for Helsenorge
- 04 Om innholdsstrategi
- 05 Mål for innhold
- 06 Målgrupper og brukerperspektiv
- 07 Helsekompetanse
- 08 Veikart
- 09 Arbeidsmetoder og samarbeid

Bakgrunn

Om arbeidet med innholdsstrategi for Helsenorge

Innholdsstrategien skal sørge for at innholdet:

- fremstår helhetlig
- er basert på strategiske valg
- er relevant og til hjelp for målgruppene
- møter kriterier for kvalitet

Innholdsstrategien skal bidra til forutsigbarhet for alle aktører, og sikre at både forvaltning og utvikling skjer i tråd med felles mål og prioriteringer.

Innholdsstrategien er en del av produktstrategien for Helsenorge, og er utviklet i tråd med gjeldende helsepolitiske mål og strategier. Strategien bygger på innholdsstrategi 2016-2020.

Arbeidet har vært organisert som et prosjekt ledet av seksjon språk og formidling i Norsk helsenett.

Prosjektgruppe:

- Helsedirektoratet
- Helfo
- Oslo universitetssykehus
- De regionale helseforetakene gjennom felles nettløsning for spesialisthelsetjenesten (FNSP)
- Folkehelseinstituttet, inkludert Giftinformasjonen og Helsebiblioteket
- Pasientreiser
- Stavanger kommune
- Direktoratet for e-helse

Forankringspunkter:

- Produktansvarlig Helsenorge
- Ledergruppen i Norsk helsenett
- Produktstyret for Helsenorge

Innsiktsarbeid som er utført | Innholdsstrategi Helsenorge

1. Kartlegging av føringer og drivere

Politiske føringer
Finansielle føringer
Nasjonale strategier
Føringer fra innholdseieres mål

2. Kvantitative undersøkelser

Toppoppgavemåling/brukerundersøkelser
Fant-du-det-du-lette-etter
Statistikk og webanalyse

3. Kvalitative undersøkelser

Kvalitetsvurdering av alt innhold
Flere innsiktsprosjekter, brukerintervjuer og brukertester

4. Workshoper og innhenting av innspill

Fem workshoper i prosjektgruppen
Seks møter med seksjon språk og formidling
Seks møter med Direktoratet for e-helse
Høringsrunde i virksomhetene i prosjektgruppen
Innspill fra presentasjon i

- divisjon sluttbrukerløsninger i NHN
- løsningsgruppen for Helsenorge
- produktstyret for Helsenorge
- toppledelsen i NHN

Helsepolitiske mål og strategier

NHN strategi 2026

Produktstrategi

Innholdsstrategi



Helsepolitiske mål og strategier

Enklere hverdag for innbyggere og næringsliv
Et helhetlig offentlig tjenestetilbud med mer sammenhengende tjenester for innbygger
Øke innbyggers helsekompetanse
Økt samhandling og mer gjenbruk av data

NHN strategi 2026

Knytte Helsenorge sammen i et digitalt informasjons- og samhandlingsnav
Økt brukerorientering for kontinuerlig verdiøkning av løsninger

Produktstrategi

Knytte Helsenorge sammen for innbygger
Bedre helse, livskvalitet og mestring for innbyggere = Kvalitet i behandling og tjenester i helsesektoren
Enklere vei fra idé til virkelighet innenfor helseinnovasjon = En bærekraftig helsesektor

Innholdsstrategi

Gi innbygger én vei inn til kvalitetssikret informasjon og brukervennlige selvbetjeningsløsninger
Sette innbyggers behov i sentrum og bidra til å øke helsekompetansen
Bidra til effektiv ressursbruk - Helsenorge gjør det enkelt å dele innhold på tvers av aktører og kanaler

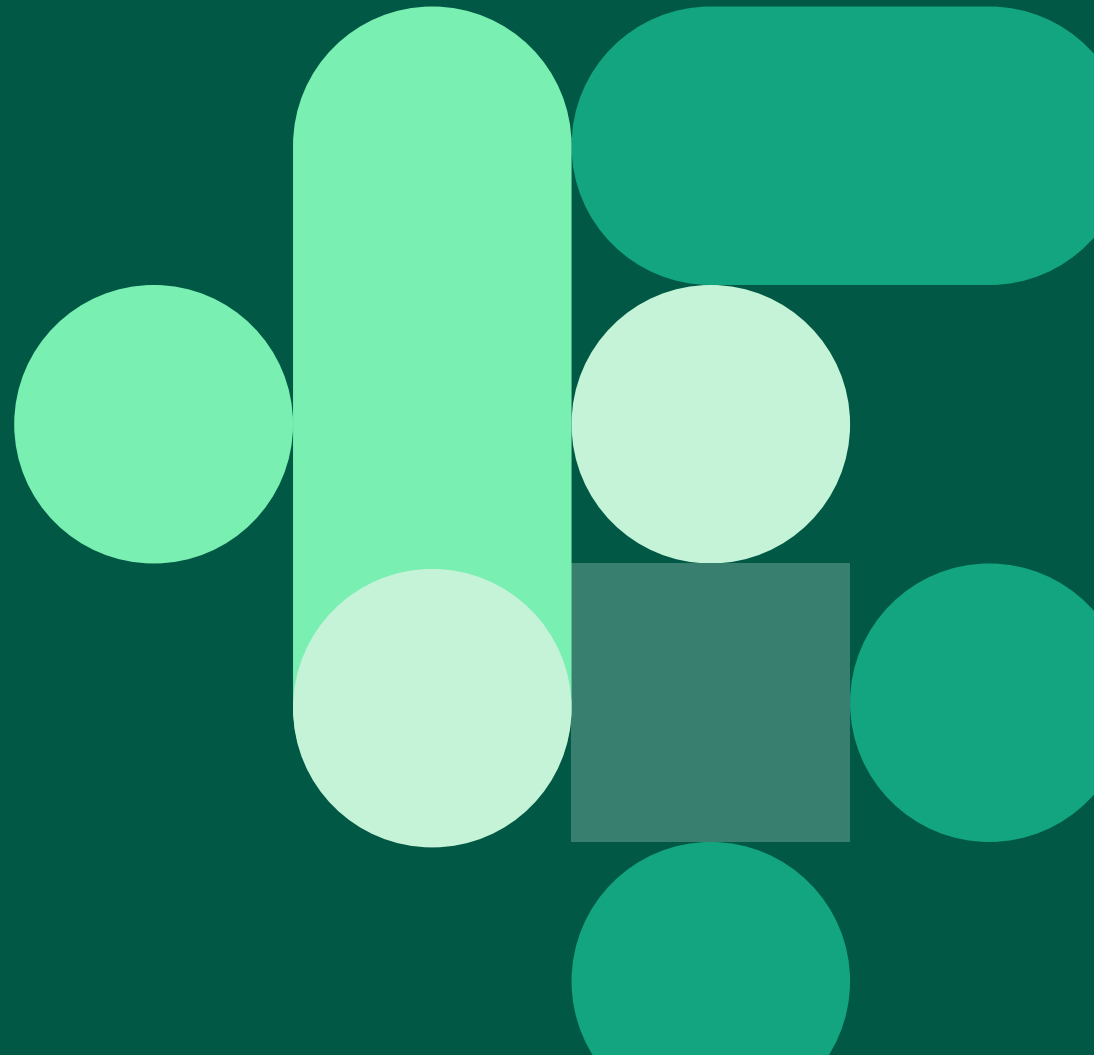


Vi knytter Helse-Norge sammen

Vi gjør helseinformasjon og digitale tjenester tilgjengelig – trygt, enkelt og relevant

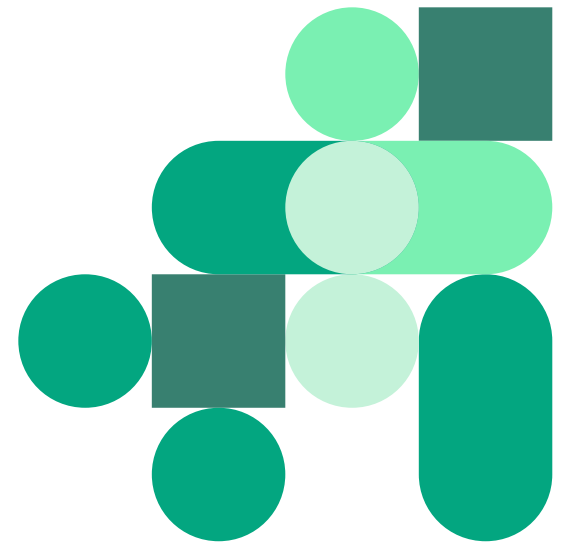
Slik hjelper vi innbyggerne med å mestre sin egen helsehverdag, helsesektoren til å yte gode helsetjenester, forskerne til å utvikle ny kunnskap og næringslivet til å levere sine tjenester for bedre helse.

Vi forenkler arbeidsdagen til helseforvaltningen slik at de kan samle seg om sitt samfunnsoppdrag.



Innholdsstrategi 2021–2026

Om Helsenorge



HELSEORGES VISJON OG MISJON

Vi knytter Helse- Norge sammen for innbyggerne

- gjennom å levere relevante tjenester og kvalitetssikret informasjon, i tett samarbeid med helsesektoren og næringslivet.

Helsenorge skal gi innbyggere mulighet til å ta gode valg om egen helse og oppleve sammenheng og kvalitet i møte med helsetjenesten.



HELSEORGES BRUKERLØFTE

Enklest tilgang og høyest nytte for brukeren – alltid.

I rollen som knutepunkt skal Helsenorge tilrettelegge for en helhetlig brukerreise med god flyt mellom tjenester **og** en god brukeropplevelse.



«Helsenorge.no er, og vil fortsatt være, innbyggernes hovedinngang til offentlige helse- og omsorgstjenester på nett.»

Nasjonal helse- og sykehusplan 2020–2023

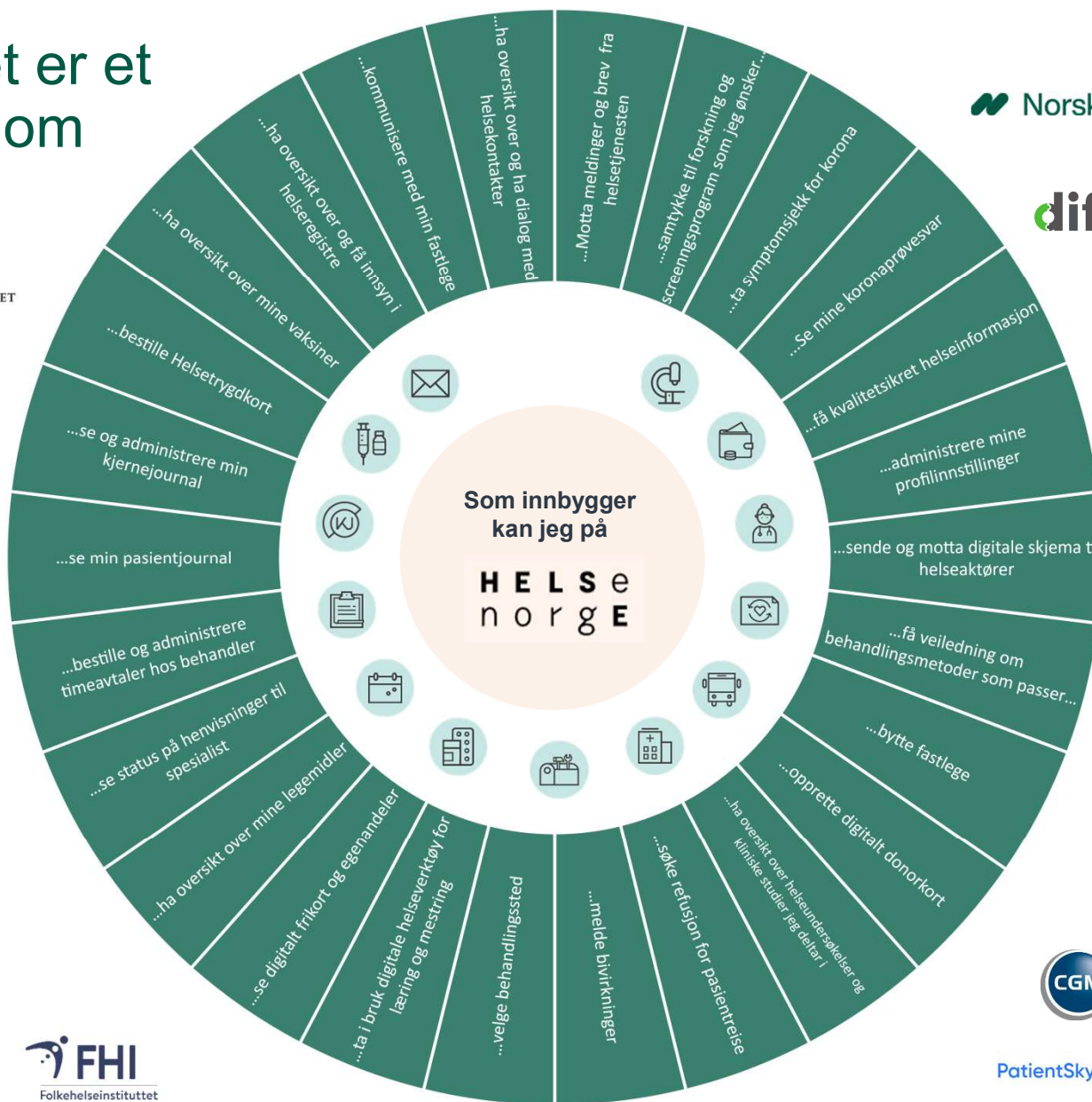
Nåsituasjon

Om Helsenorge

- Helsenorge er en felles inngang til helsetjenester på nett.
- På Helsenorge finner innbygger kvalitetssikret og oppdatert informasjon om helse, livsstil, sykdom, behandling og rettigheter, og mulighet for sikker samhandling og dialog med helseaktører.
- Stadig flere bruker tjenestene og portalen tilbyr kontinuerlig nye tjenester for innbyggeren.
- Helsenorge har vunnet flere kåringer på brukervennlighet og kvalitet.

2011	2012-2013	2014 - 2015	2016 - 2017	2018 - 2019	2020
Informasjonsportal med kvalitetssikret helseinformasjon	Oppstart innloggede tjenester- helse, økonomi og rettigheter	Flere innloggede tjenester - selvbetjening for timer og innsyn i pasientjournal	Flere aktører med tilbyr digital samhandling – representasjon	Flere tjenester tilbys på Helsenorge	Flere aktører tar i bruk Helsenorge og ny tjenester kommer til
Oppstart juni 2011	<ul style="list-style-type: none">• Vaksiner, resepter, egenandeler, kjernejournal, vestlandspasienten	<ul style="list-style-type: none">• Digital dialog fastlege (pilot)• Timeadministrasjon (helse vest)• Innsyn i sykehusjournal (helse nord)• Velg behandlingssted• Målbilde for digitale innbyggertjenester i spesialist	<ul style="list-style-type: none">• Dialog og avtaler for hjemmebaserte tjenester• Pasientreiser• Samvalgsverktøy• Bytte fastlege m/venteliste• Endre time og dialog (helse vest)• Samtykker, foreldre rep., fullmakter	<ul style="list-style-type: none">• Flere kommuner, fastleger, studenthelse, helseforetak, pilot unge kronikere• Donorkort, legemidler, registerinnsyn• Skjema, innkallingsbrev• Ny samtykkeflyt (GDPR)• Verktøykatalog, og verktøy for gode helsevalg• Samtykker og innsyn i registre	<ul style="list-style-type: none">• Helsestasjoner og skolehelse• Koronainformasjon, prøvesvar, koronasjekk, chatbot, koronatest, pasientråd, selvsjekk, videokonsultasjoner• Ny utforming, design, søk og navigasjon og ny CMS• Psykisk helse mestringsverktøy• Se/endre pasientreiser

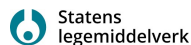
Tjenestetilbudet er et samarbeid mellom mange aktører



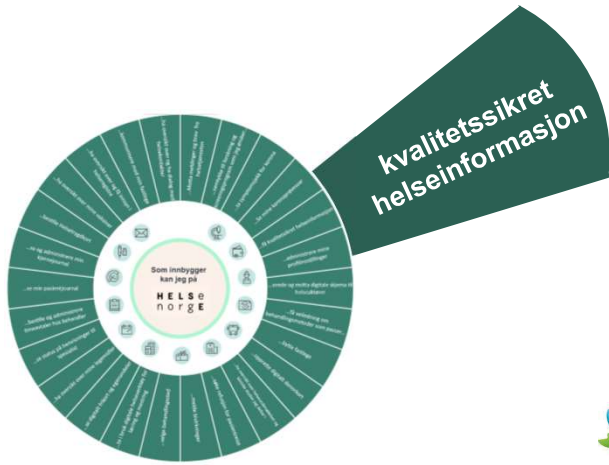
FASTLEGER



KOMMUNER
digi-helse og digi-helsestasjon



Mange aktører bidrar til redaksjonelt innhold



norsk **helsenett**



NASJONAL KOMPETANSETJENESTE FOR SØVNSYKDOMMER

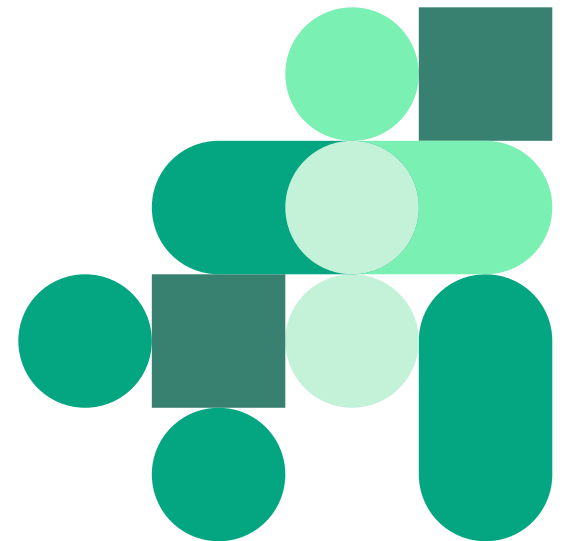
NevSom – Nasjonalt kompetansesenter for nevroutviklingsforstyrrelser og hypersomnier



SENTER FOR IDRETTSSKADFORSKNING
LEKEL AV SKALE

Innholdsstrategi 2021–2026

Produktstrategi for Helsenorge



Retning og posisjon

Målet er at Helsenorge skal gi...



Innbyggere

**Bedre helse,
livskvalitet og
mestring**



Helse- og omsorgssektoren

Kvalitet i behandling og tjenester



Helseinnovasjon, forskning og innovatører

Enklere vei fra idé til virkelighet



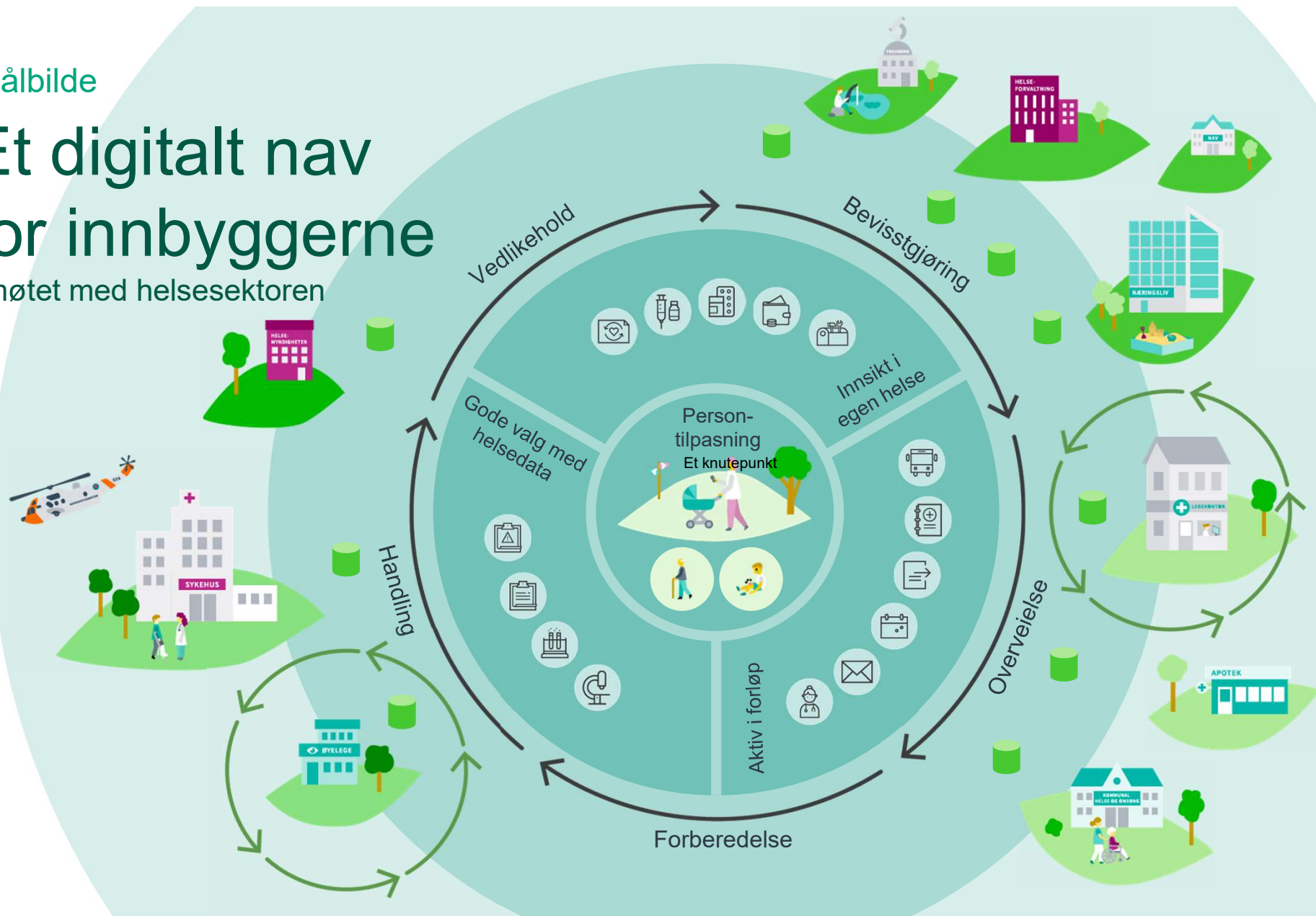
Samfunnet

En bærekraftig helsesektor

Målbilde

Et digitalt nav for innbyggerne

i møtet med helsesektoren



Målbilde

Et digitalt nav for innbyggerne

i møtet med helsesektoren

Helsenorge er et digitalt nav for innbyggeren i møtet med helsesektoren.

Både ved å gi tilgang til informasjon som finnes i forskjellige systemer i sektoren, og ved å gi mulighet for å ta kontakt og oppsøke hjelp.

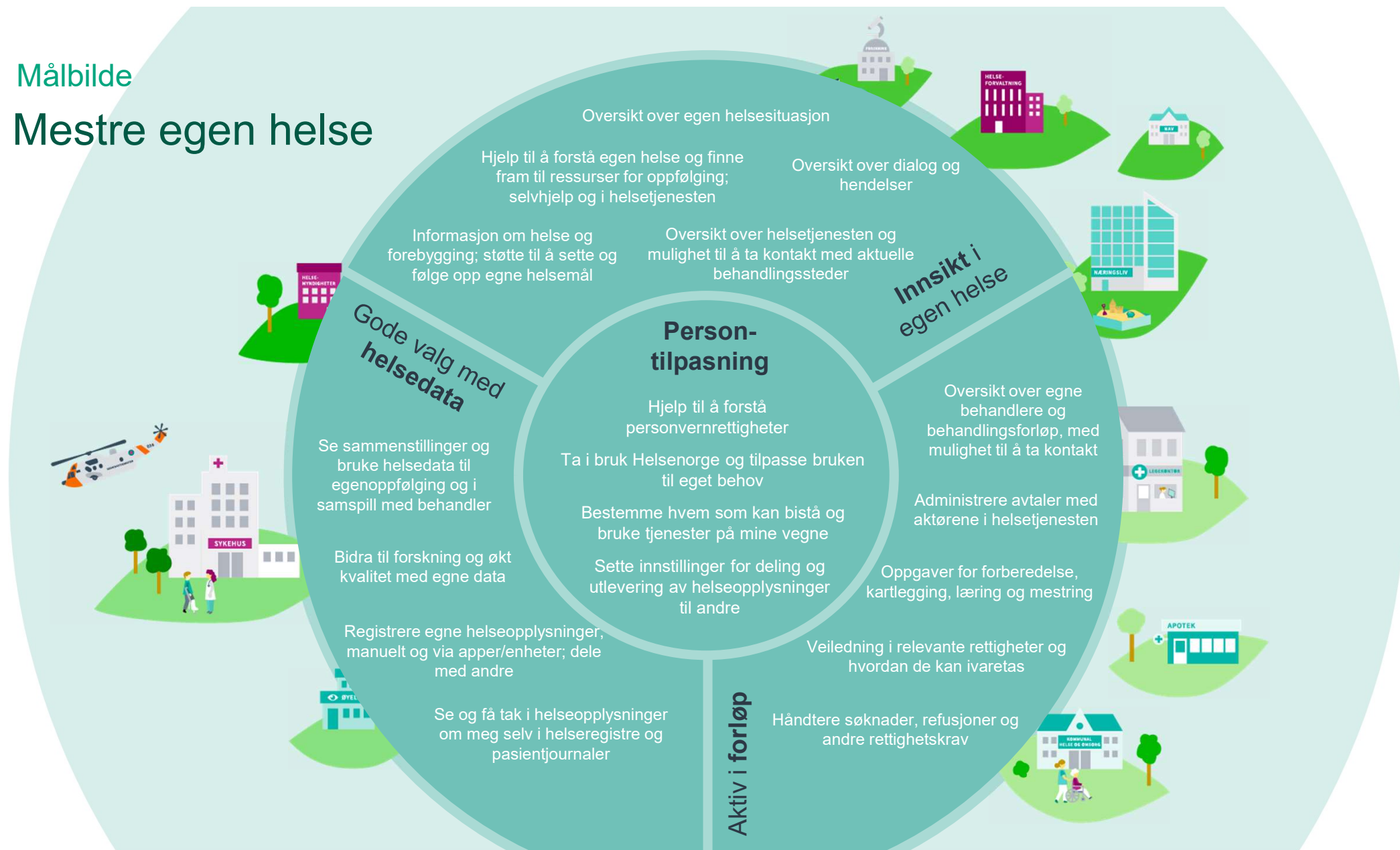
Det er viktig at innbyggeren har mulighet til å mestre sin helse ved å bruke informasjon som er tilgjengelig på Helsenorge og å ta gode valg selv.

Men også oppsøke hjelp ved behov.



Målbilde

Mestre egen helse



Målbilde

Behovene løses gjennom Helsenorge som digitalt nav, i samspill med tjenestetilbudet fra helsesektor og -næring

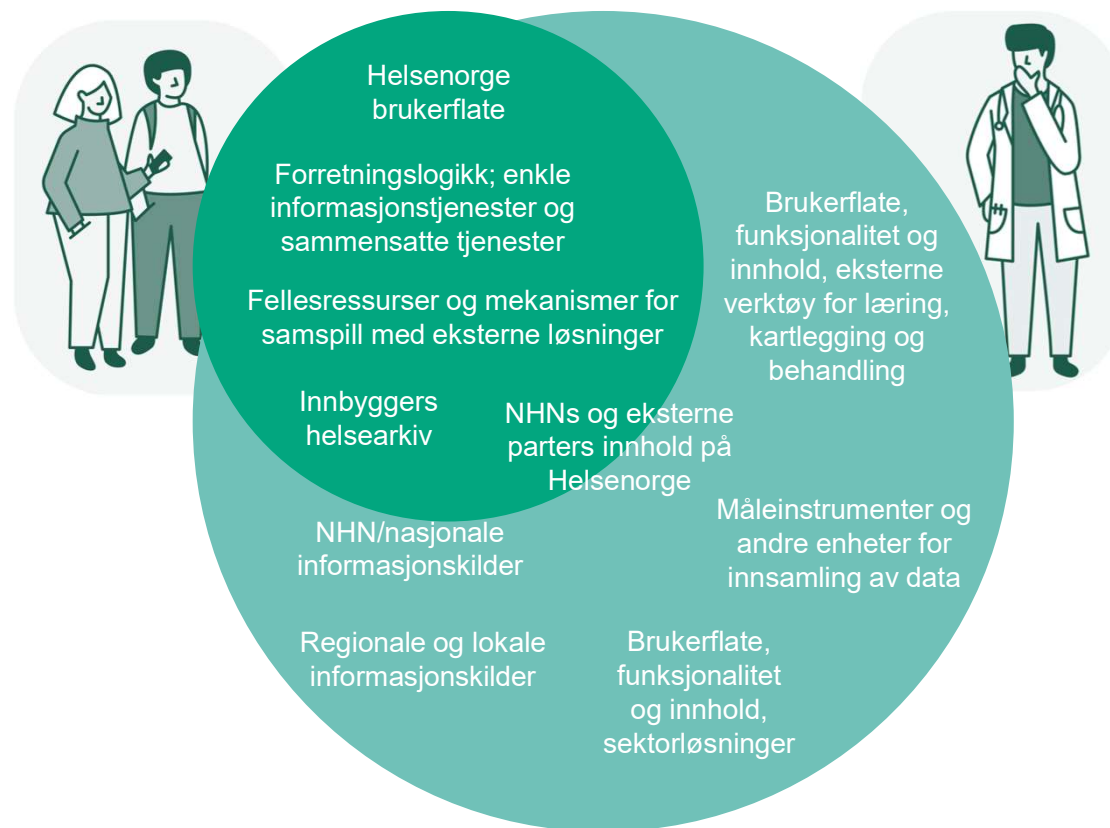
Helsenorge og økosystemet omkring

Helsenorge i samspill med sektorens digitale løsninger støtter innbyggers behov for person-tilpasning, innsikt i egen helse, deltakelse i forløp og bruk av helsedata.

Innhold på Helsenorge skapes i sektoren i samarbeid med NHN. Dette gjelder redaksjonelt innhold så vel som skjemaer og oversikt over verktøy for læring, kartlegging og behandling.

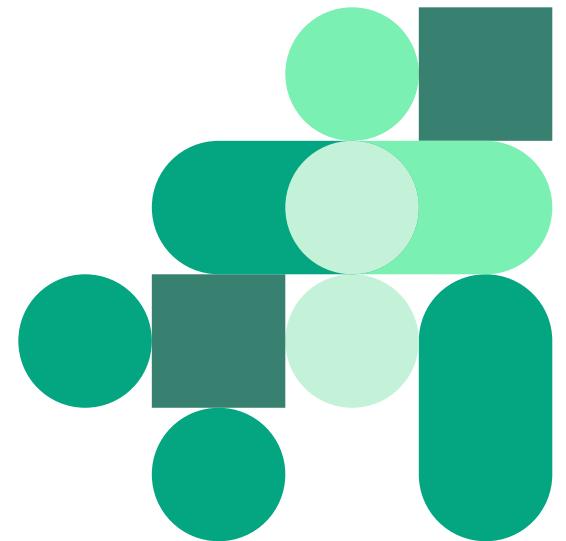
Personlige helseopplysninger hentes fra, og oppdateres i, nasjonale registre og fagsystemer i sektoren

Helsenorge bruker etablerte kapabiliteter for nasjonal samhandling i mange av tjenestene.



Innholdsstrategi 2021–2026

Om innholdsstrategien



Om innholdsstrategien

Hvorfor egen innholdsstrategi?

Innholdsstrategien skal sørge for at innholdet

- utvikles i tråd med andre gjeldende strategier
- fremstår helhetlig
- er relevant og til hjelp for målgruppene
- møter kriterier for kvalitet

Innholdsstrategien skal bidra til forutsigbarhet for alle aktører, og sikre at både forvaltning og utvikling skjer i tråd med felles mål og prioriteringer.

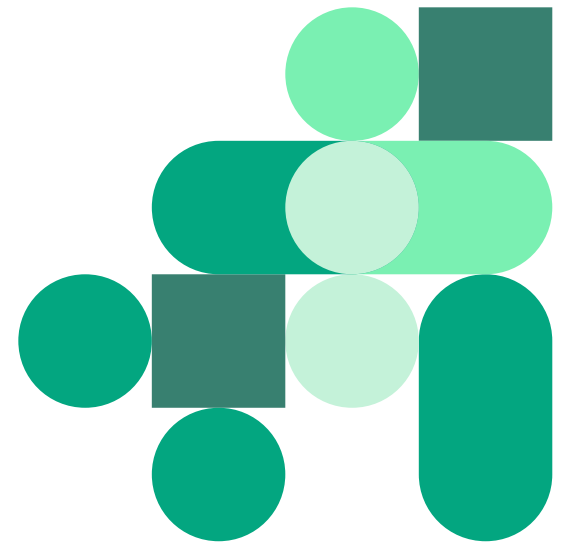
Om innholdsstrategien

Hva er innhold?

- Innhold er hovedsakelig tekst, bilder, grafikk, film og lyd. Med andre ord **det som gir brukeropplevelsen mening**.
- Godt innhold handler også om **metadata**; innhold som benyttes til å beskrive annet innhold og som knytter det sammen.
- **Mikrotekster**, f.eks. forklarende hjelpetekster på bilder og videoer og tekster i meny punkter, er også innhold.

Innholdsstrategi Helsenorge 2021–2026

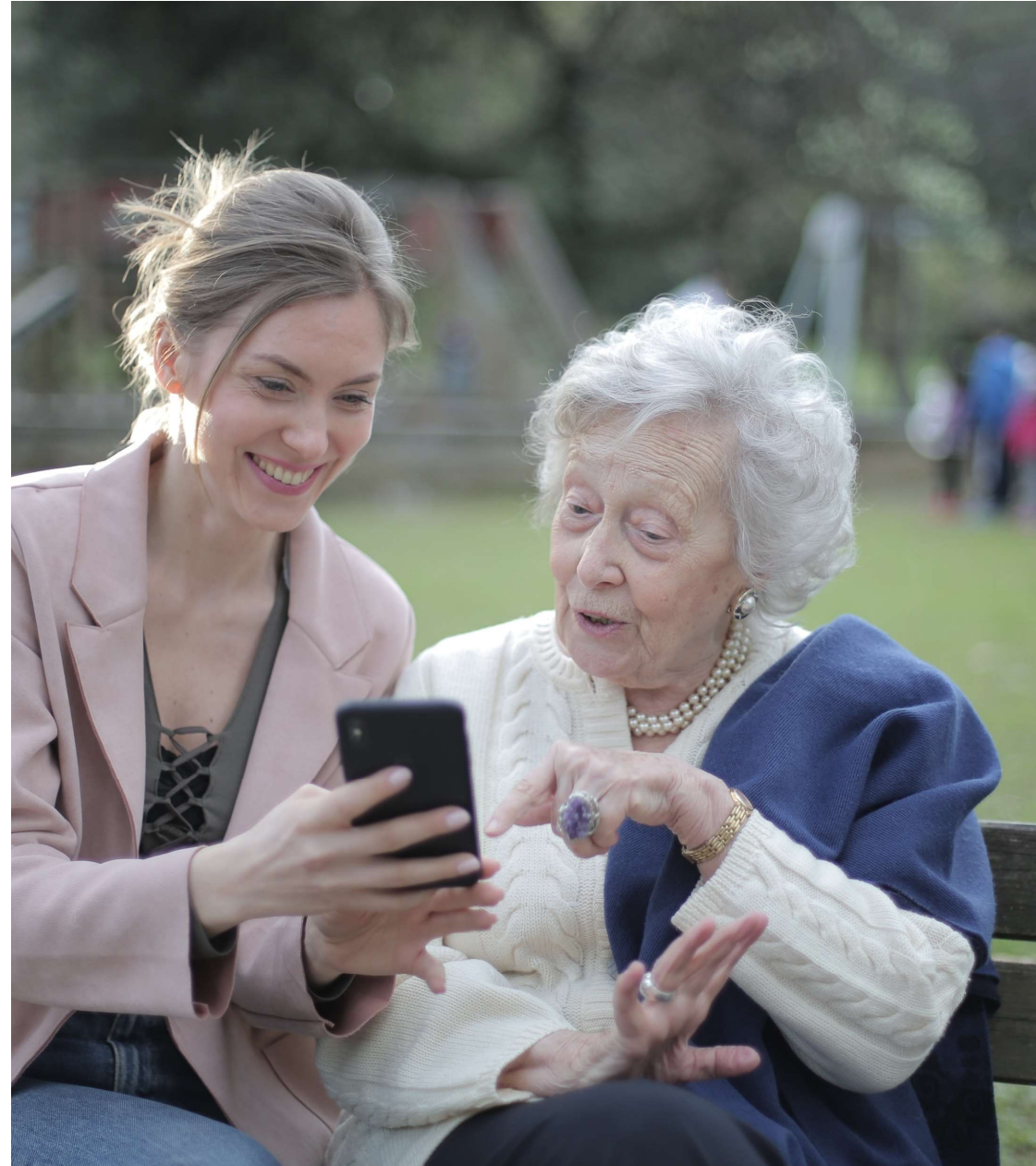
Mål for innholdet



Mål 1:

Knytte Helse-Norge sammen for innbygger

Helsenorge er den offentlige hovedkanalen for kvalitetssikret innhold om helse, livsstil, sykdom, behandling og rettigheter.



Mål 2:

Sette innbyggers behov i sentrum

Innholdet dekker behovene til målgruppene, og bidrar til å øke helsekompetansen.



Mål 3:

Bidra til effektiv ressursbruk

Helsenorge gjør det enkelt å dele innhold på
tvers av aktører og kanaler.



Mål for innhold på Helsenorge

Knytte Helse-Norge sammen for innbygger

Helsenorge er den offentlige hovedkanalen for kvalitetssikret innhold om helse, livsstil, sykdom, behandling og rettigheter.

- Helsenorge gir innbygger en hovedinngang til helse- og omsorgstjenesten på nett.
- Helsenorge hjelper innbygger å mestre sin egen helse, finne frem i helsetjenesten og ivareta sine rettigheter.
- Helsenorge fremstår helhetlig og sammenhengende, uavhengig av hvilke aktører som leverer innhold eller tjenester.

Dette betyr at Helsenorge er et samarbeid mellom aktører i alle delene av helsetjenesten. Innholdet fremstår troverdig og tillitsskapende, og det er tydelig hvilken aktør som er innholdsleverandør.

Sette innbyggers behov i sentrum

Innholdet dekker behovene til målgruppene, og bidrar til å øke helsekompetansen.

- Det er enkelt å finne, forstå og bruke innhold og tjenester på Helsenorge.
- Innhold og tjenester utfyller hverandre og er tilpasset målgruppenes behov i ulike livssituasjoner og faser.
- Innholdet er tilgjengelig der brukerne forventer å finne det.

Dette betyr at Helsenorge skal tilby innhold vi vet er nyttig og relevant for målgruppene. Innholdet skal ivareta behov gjennom hele brukerreisen, og være tilpasset målgruppenes forutsetninger.

Bidra til effektiv ressursbruk

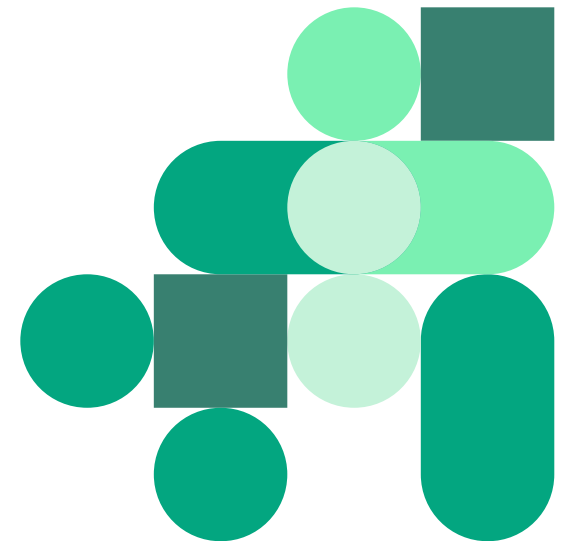
Helsenorge gjør det enkelt å dele innhold på tvers av aktører og kanaler.

- Brukerinnsikt, strategiske valg og felles prioriteringer bestemmer hvordan vi videreutvikler og forvalter innholdet.
- Helsenorge tilrettelegger for automatisert import og eksport av innhold, fortrinnsvis via API.
- Innholdet er tilgjengelig for gjenbruk til innovasjon og tjenesteutvikling.

Dette innebærer at innholdet både er et produkt i seg selv og en tjeneste på Helsenorge. Kvalitetssikring og oppdatering av innhold ett sted bidrar til mer effektiv utnyttelse av tiden til fagpersoner og kommunikasjonsfolk.

Innholdsstrategi 2021–2026

Målgrupper og brukerperspektiv



Målgrupper for innhold

1. Syke (kronisk syke, syk, langtidstilstand)
2. De som har symptomer på noe
3. Helsepersonell som veileder pasienter
4. Friske

Forebygging og mestring av egen helse er viktig innen alle disse målgruppene.

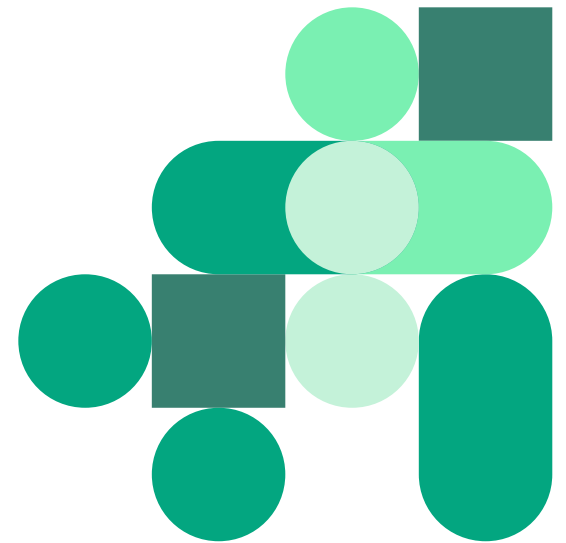


Brukerbehov

	Frisk/udiagnostisert	«Symptomer på noe»	«Diagnose» og behandling	Syk/langtidstilstand/leve med
Brukerbehov/ adferd	<ul style="list-style-type: none"> • Hva er egentlig bra for meg? • Hva anbefaler staten? 	<ul style="list-style-type: none"> • Symptomsøk • Kildetriangulering 	<p>Leser alt jeg finner og/eller får anbefalt</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Følger med på nyeste forskning • Fellesskap med andre
Type innhold	Råd og veiledning <i>med</i> begrunnelse	<ul style="list-style-type: none"> • Hjelp til å kjenne igjen symptomer • Kort og rett på sak • Info om rett til behandling 	<ul style="list-style-type: none"> • Symptomer • Forløp • Behandling • Rettigheter • Forebygging 	<ul style="list-style-type: none"> • Rettigheter • Veier videre til nyeste forskning, gode fora og pasientorganisasjoner. • Forebygging og «leve godt med»
Kanaler vi kan levere innhold	<ul style="list-style-type: none"> • Google • Sosiale medier • Helsenorge.no • Apper 	<ul style="list-style-type: none"> • Google • Sosiale medier • Helsenorge.no • Apper 	<ul style="list-style-type: none"> • Helsenorge.no • FNSP • EPJ-systemer • Apper 	<ul style="list-style-type: none"> • Helsenorge.no • EPJ-systemer • Apper
Finnes andre kilder?	Mange, men ikke evidensbaserte	Mange, med god kvalitet	Mange, men fragmentert og uten rettighetsperspektiv	Mange, men fragmentert og uten rettighetsperspektiv og evidens

Innholdsstrategi 2021–2026

Helsekompetanse



Hvorfor er helsekompetanse viktig?

Helsenorge skal være et nettsted for hele befolkningen.

For å lage innhold og tjenester på Helsenorge som alle kan finne, forstå og bruke, må vi ta hensyn til at innbyggerne har ulik grad av helsekompetanse og ulike ferdigheter når vi utvikler løsningene.

Hva er helsekompetanse?





Mestre egen helse

Hvordan står det til med helsekompetansen?

Befolkningens helsekompetanse, del I

The International Health Literacy Population Survey 2019–2021 (HLS₁₉) –
et samarbeidsprosjekt med nettverket M-POHL tilknyttet WHO-EHII

Christopher Le
Hanne Søberg Finbråten
Kjell Sverre Pettersen
Øystein Guttersrud

Med bidrag fra
Pål Joranger

Rapport
IS-2959



- En av tre (33 prosent) har mangelfull kompetanse om helse.
- Over halvparten (52 prosent) kan ikke nok om å finne frem i helsevesenet.
- Fire av ti (44 prosent) synes det er vanskelig å vurdere fordeler og ulemper ved behandlinger.
- En av fire (26 prosent) vet for lite om hvordan de skal forebygge sykdom.
- En av fem (22 prosent) har for lav kompetanse om helsetjenester.
- En av fem (20 prosent) synes det er vanskelig å bruke digitale helsetjenester.
- Den digitale helsekompetansen er svakere blant eldre over 65 år, kronikere og personer med lav utdanning.

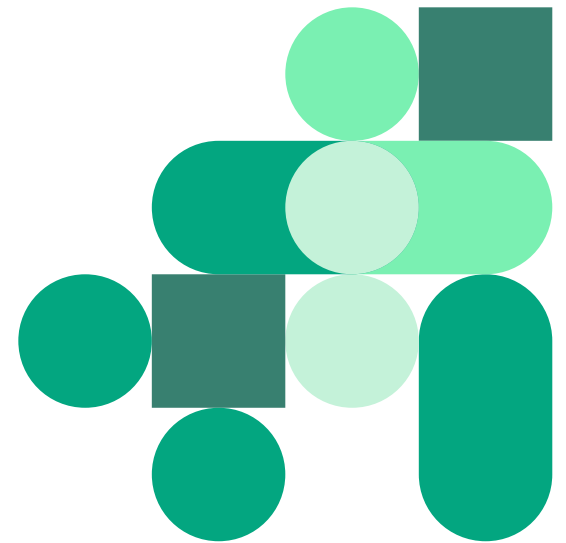
Ulike behov i ulike situasjoner



	Vet jeg at HELSENORGE eksisterer?	Vet jeg akkurat HVA jeg leter etter?	Vet jeg HVOR jeg finner det?	Vet jeg HVORDAN jeg bruker det?	Hvilke BEHOV har jeg?
Ekspert	JA	JA	JA	JA	Direkte og rask tilgang til det jeg bruker mest.
Kyndig	JA	JA	JA	NEI	Veiledning som gjør det enkelt å forstå og bruke det jeg finner.
Kompetent	JA	JA	NEI	NEI	Hjelp til å finne frem til det jeg leter etter
Litt øvet	JA	NEI	NEI	NEI	Hjelp til å finne ut hva jeg leter etter.
Nybegynner	NEI	NEI	NEI	NEI	Gode veier inn til riktig sted på Helsenorge

Innholdsstrategi 2021–2026

Veikart



Oppsummering av nåsituasjon

STYRKER (interne)

- Mye innhold av god kvalitet
- Unik leverandør av rettighetsinnhold
- Høy gjennomføringsgrad på nettstedet
- Kompetente og samarbeidsvillige innholdseiere
- Kjennskap til og bruk av Helsenorge er i stadig vekst
- Høy troverdighet
- Retningslinjer for kvalitet og helsenorgemetoden
- Moderne og fleksibelt redaktørverktøy

SVAKHETER (interne)

- For lite nytt innhold og innhold på nye måter
- Lav gjennomføringsgrad: psykisk helse og unge under 16 år
- Lite samspill mellom innhold og tjenester
- Internsøk, navigasjon og helhetlig brukerreise
- For dårlig tilbud på nynorsk, engelsk og andre språk*
- Manuell duplisering av innhold mellom aktører/kanaler
- Mangler fora for samstyring, prioritering og koordinering
- Mangler forpliktende samarbeidsavtaler
- Ressurskrevende og lite samkjørte prosesser for revisjon

MULIGHETER (eksterne)

- Legge bedre til rette for innovasjon og innhold på nye måter
- Mer effektiv og samkjørt produksjon og forvaltning av innhold
- Økt deling og gjenbruk av helseinnhold mellom aktørene
- Innholdet kan brukes i flere kanaler og av flere aktører
- Mer dialog, samarbeid og koordinering på tvers
- Mer effektive virkemidler for å få aktører/fagfolk til å bidra

TRUSLER (eksterne)

- Manglende finansiering
- Sviktene oppslutning om helsenorge.no som felles kanal
- Manglende føringer for aktørenes ansvar og plikt til å bidra
- Innholdseiere og fagpersoner vil ikke/kan ikke lenger bidra
- Uformelle avtaler gjør styrt utvikling og forvaltning vanskelig
- Lav helsekompetanse og kjennskap i deler av befolkningen
- Mangler lokale redaktører i primærhelsetjenesten

Føringer for veikart

Hvordan bruke styrkene til å utnytte mulighetene?

- Styrke oppslutningen om Helsenorge som felles kanal
- Ta ut potensialet i redaktørverktøy og API-løsninger
- Jobbe mer tverrfaglig med innhold, brukerflate og innsikt
- Videreutvikle Helsenorge-metoden og gjøre den mer kjent
- Markedsføre Helsenorge som troverdig og trygg kilde
- Gjøre det mer attraktivt å bidra med innhold

Hvordan komme over svakheter som hindrer oss i å utnytte mulighetene?

- Øke fokus på nytt innhold både internt og eksternt
- Vurdere mer innhold på nye måter i revisjoner og prosjekter
- Etablere fora for økt samarbeid, samstyring og koordinering
- Ta ut potensialet i redaktørverktøy og API-løsninger
- Forbedre tilbudet på psykisk helse og for ungdom
- Forbedre samspillet mellom innhold og tjenester
- Forbedre søk og navigasjon
- Få opp nynorskandelen og oversette mer

Hvordan kan styrkene våre redusere sannsynligheten for at truslene inntreffer?

- Tettere samarbeid med utgiver om rammebetingelser
- Etablere fora for økt samarbeid, samstyring og koordinering
- Bevare troverdighet med gode rutiner for kvalitetssikring
- Sørg for at retningslinjer for kvalitet er kjent og blir fulgt
- Dele mer brukerinnsikt og videreutvikle Helsenorge-metoden
- Få på plass forpliktende samarbeidsavtaler
- Markedsføre helsenorge.no som en troverdig og trygg kilde

Hva kan vi gjøre med svakhetene for å gjøre truslene mindre sannsynlige?

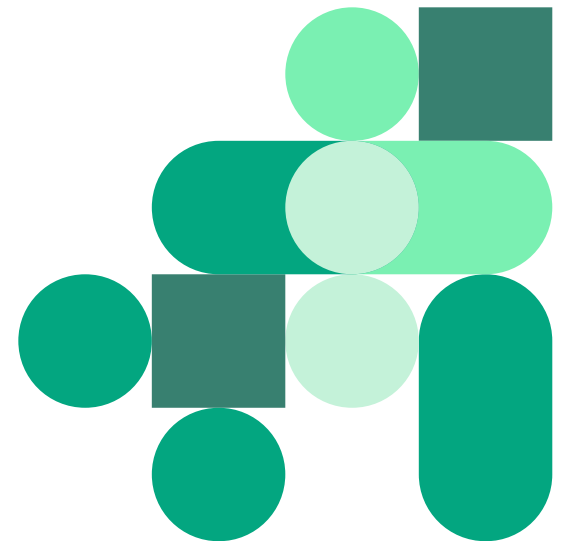
- Felles planer og prosesser for forvaltning og videreutvikling
- Øke bevissthet rundt roller, ansvar, retningslinjer og lovverk
- Virkemidler som sikrer at aktører bidrar med nytt innhold
- Tydeliggjøre aktørenes ansvar og plikter
- Legge en tydelig plan for markedsføring av innhold
- Dele mer innsikt for å heve kvalitet og brukervennlighet
- Felles innholdsprosjekter på utvalgte områder

	2021	2022	2023
Fokusområder	<ul style="list-style-type: none"> • Korona • Ungdom 12-16 år • Psykisk helse • Finn frem i helsetjenesten • Forstå og bruk rettighetene dine 	<ul style="list-style-type: none"> • Primærhelse • Psykisk helse • Finn frem i helsetjenesten • Forstå og bruk rettighetene dine 	Livshendelser: <ul style="list-style-type: none"> • Få barn • Ny i Norge • Leve med alvorlig sykt barn • Leve med sykdom (kronikere og skrøpelige eldre)
Innhold	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitetssikre eksisterende innhold • Kartlegge mangler innenfor fokusområdene • Supplere med nytt innhold • Presentere innhold på nye måter • Slette innhold som ikke er relevant eller nyttig 	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitetssikre eksisterende innhold • Kartlegge mangler innenfor fokusområdene • Supplere med nytt innhold • Presentere mer innhold på nye måter • Slette innhold som ikke er relevant eller nyttig • Tilrettelegge mer innhold for gjenbruk (API) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitetssikre eksisterende innhold • Kartlegge mangler innenfor fokusområdene • Supplere med nytt innhold • Presentere mer innhold på nye måter • Slette innhold som ikke er relevant eller nyttig • Tilrettelegge mer innhold for gjenbruk (API)
Brukeropplevelse	<ul style="list-style-type: none"> • Forbedre internsøket • Forbedre samspill mellom innhold og tjenester • Kartlegge brukerbehov og brukerreiser • Forbedre språktilbud og øke nynorskandel 	<ul style="list-style-type: none"> • Forbedre internsøket • Forbedre samspill mellom innhold og tjenester • Kartlegge brukerbehov og brukerreiser • Forbedre språktilbud og øke nynorskandel • Videreutvikle maler og informasjonsmodell 	<ul style="list-style-type: none"> • Forbedre samspill mellom innhold og tjenester • Kartlegge brukerbehov og brukerreiser • Forbedre språktilbud og øke nynorskandel • Bygge områder basert på situasjon/livshendelse • Persontilpasning– skreddersydd for meg
Organisering og samarbeid	<ul style="list-style-type: none"> • Etablere redaksjonsråd • Etablere samarbeidsavtaler • Etablere kanaler/arenaer for deling av informasjon/innsikt • Opprette tverrfaglige prosjektgrupper på fokusområder • Samkjøre og effektivisere revisjons- og arbeidsprosesser • Forankre og implementere innholdsstrategien 	<ul style="list-style-type: none"> • Opprette årshjul • Tilrettelegge for økt samproduksjon på tvers av aktører • Finne innholdsleverandører (primærhelse) • Forankre og implementere innholdsstrategien 	
Metoder og prosesser	<ul style="list-style-type: none"> • Videreutvikle Helsenorge-metoden • Kurs og veiledning i Helsenorge-metoden • Jobbe systematisk med innsikt (tverrfaglig innsiktsteam) • Holde kurs i klarspråk og arrangere skriveverksted • Implementere designprinsippene i innholdsarbeid • Lage retningslinjer/prosesser for bruk av SNOMED CT 	<ul style="list-style-type: none"> • Redaksjonelle retningslinjer og rutiner for andre språk • Videreføre målrettet arbeid med innsikt og overvåkning • Videreføre designprinsippene i innholdsarbeid 	
Teknologi	<ul style="list-style-type: none"> • Økt støtte for innhold på nye måter / i andre formater • Økt støtte for å vise åpent innhold i tjenestene og omvendt • Videreutvikle redaktørverktøy for mer effektive prosesser 	<ul style="list-style-type: none"> • Prosjekt for eksport- og import-API • Økt støtte for å vise åpent innhold i tjenestene og omvendt • Teknisk støtte for persontilpasset innhold • Redaktørverktøy tjenester: Erstatte SOT med Episerver • Bedre teknisk støtte for språk 	
Rammebetingelser og finansiering	<ul style="list-style-type: none"> • Tydeligere rollefordeling mellom redaktør og utgiver • Tydeliggjøre NHNs mandat og ansvar • Tett og god dialog mellom Helsenorgeredaksjonen og utgiver • Tydelig forankre Helsenorge som felles kanal og ansvar • Etablere måltall • Oppdragsbrev og andre virkemidler 	<ul style="list-style-type: none"> • Utrede alternative redaksjonsmodeller • Utrede alternative finansieringsmodeller • Utrede mulighet for tverrfaglig organisering i NHN 	



Innholdsstrategi 2021–2026

Arbeidsmetoder og samarbeid

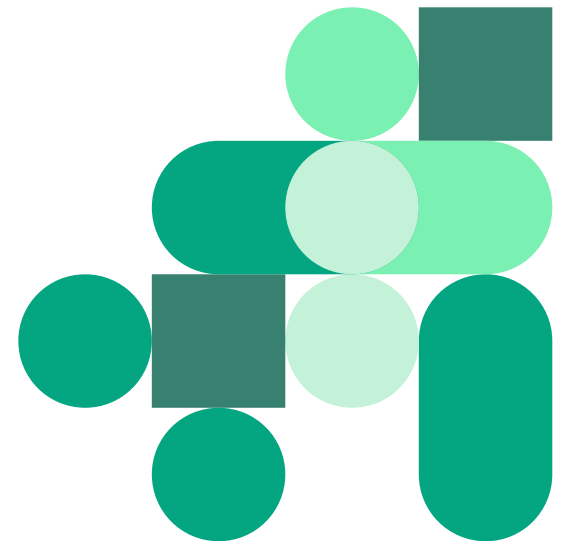


Innholdsstrategi 2021–2026

Arbeidsmetoder og samarbeid

For å sikre kvalitet og brukervennlighet i innholdet, skal vi arbeide etter felles retningslinjer, prinsipper og metoder.

- **Retningslinjer for kvalitet**
- **Helsenorgemetoden**
- **Slik skriver vi på Helsenorge**
- **Designprinsipper**
- **Redaksjonell modell**
- **Redaksjonsråd**





Retningslinjer for kvalitet

- ✓ 1. Innholdet er relevant og brukerorientert
- ✓ 2. Innholdet er tilgjengelig
- ✓ 3. Innholdet er kunnskapsbasert
- ✓ 4. Innholdet er etterprøvbart
- ✓ 5. Innholdet er oppdatert

Helsenorgemetoden

– en strukturert metode for å heve kvaliteten på netttinnhold

Kvalitetsvurdering



Kjernemodell



Jevn syklus for
innholdsrevisjon



Klarspråk



Definert arbeidsflyt



Krav til kilder og referanser



Slik skriver vi på Helsenorge

På Helsenorge skriver vi klarspråk. Det gjør vi for at det skal være enkelt for de som besøker oss å finne, forstå og bruke innholdet og tjenestene våre.

Klarspråk
hjelper
innbygger å

finne det de trenger

forstå det de finner

bruke det de finner,
til å gjøre det de skal

Sjekkliste for skribenter



- ✓ Hvem skriver du for?
- ✓ Hvorfor skriver du?
- ✓ Lag orden i teksten
- ✓ Lag klare setninger
- ✓ Bruk riktig stil og tone
- ✓ Velg riktige ord

Husk
skrivereglene!

Designprinsipper for Helsenorge

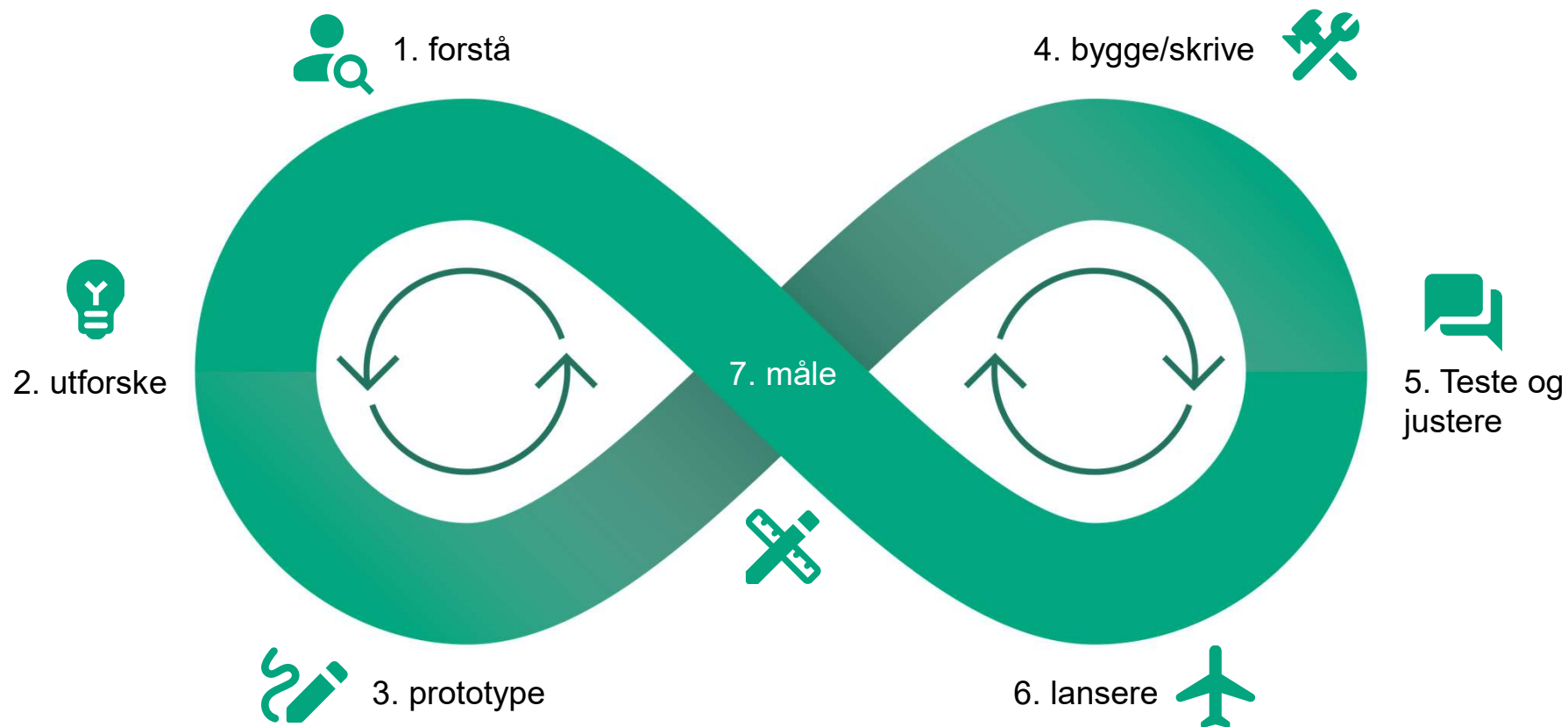


Designprinsippene våre ligger til grunn for alle designavgjørelser på Helsenorge, og har som hensikt å sørge for at det vi gjør alltid bygger opp under hensikten med Helsenorge.

1. Start og slutt med brukeren
2. Design for alle
3. Ikke la folk gå seg vill
4. Ikke stå i veien for oppgaver innbygger skal utføre
5. Vær troverdig
6. Snakk som et menneske
7. Design så det er en glede å bruke

God brukeropplevelse

– en kontinuerlig prosess



Redaksjonell modell



Redaksjonsråd

Medlemmer og møtehyppighet

- Medlemmer:
 - Kjernegruppe
 - Medlemmene av arbeidsgruppen for innholdsstrategi
 - Legemiddelverket
 - Brukerrepresentant
 - Primærhelsetjenesten
 - Utvidete møter
 - NAV
 - Kommunene
 - Helseplattformen
- Møtes en gang i kvartalet

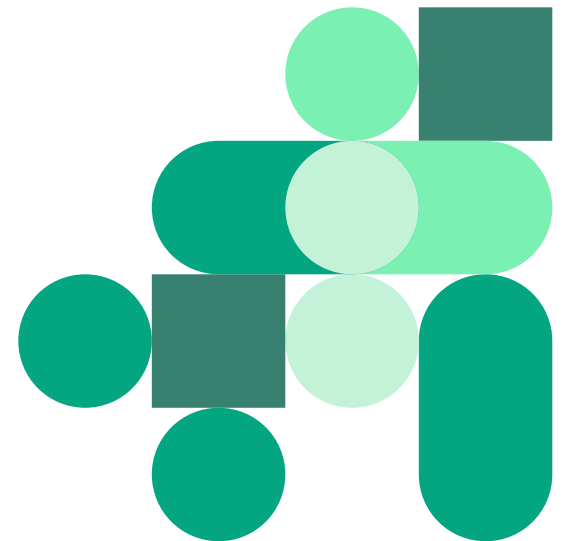
Mandat og oppgaver

- Operasjonalisere innholdsstrategi og veikart
- Følge opp fokusområder og innholdsprosjekter
- Dele innsikt, presentere forbedringer på Helsenorge gjort på grunnlag av statistikk og annen innsikt
- Melde inn utviklingsbehov og presentere ny funksjonalitet
- Sikre redaksjonelt samarbeid på tvers i helsesektoren
- Møtepunkt for diskusjon og læring

Innholdsstrategi 2021–2026

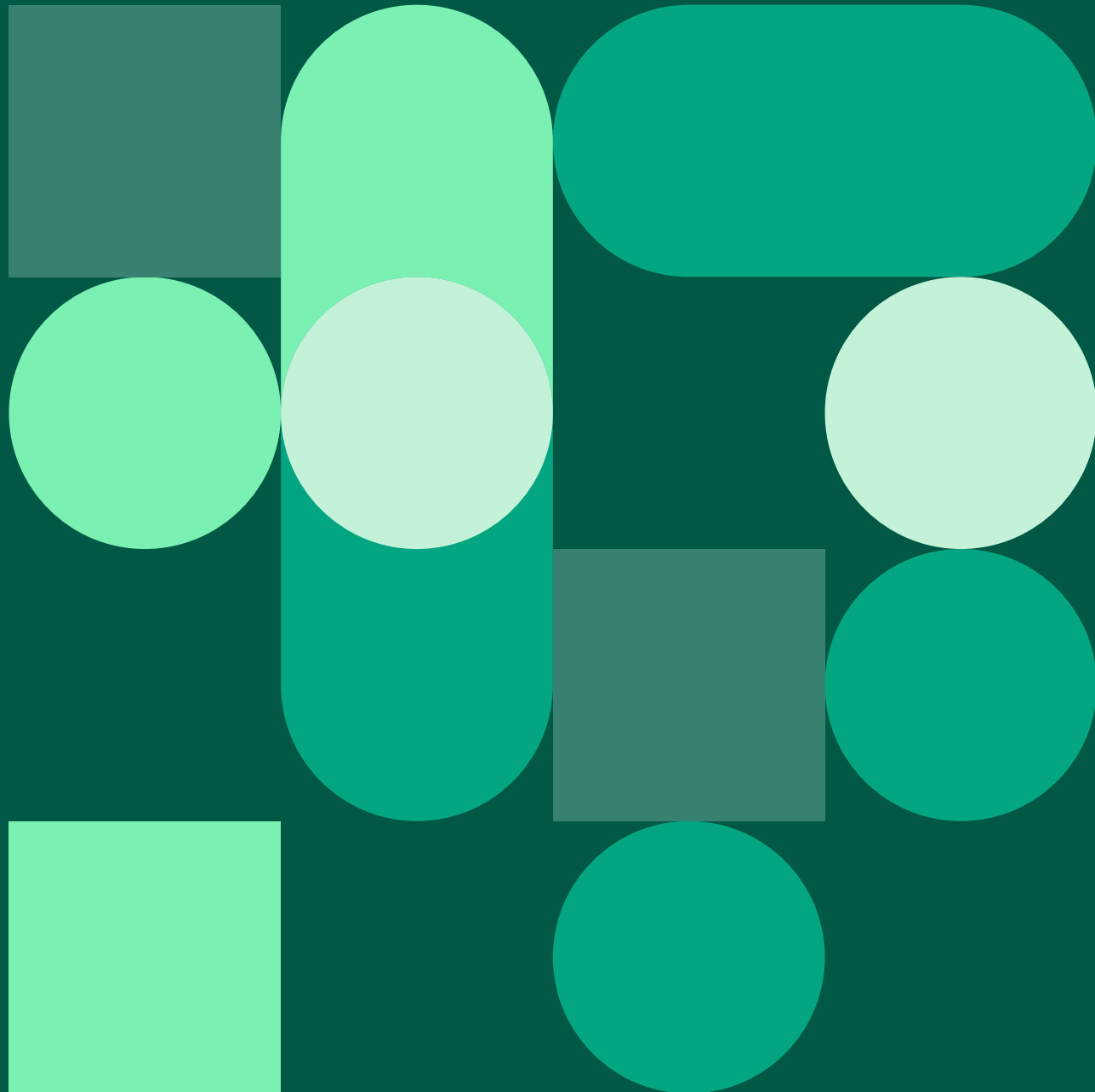
Vedlegg

- **Retningslinjer for kvalitet**
- **Helsenorgemetoden**
- **Slik skriver vi på Helsenorge**
- **Redaksjonell modell**



 Norsk helsenett

Retningslinjer for kvalitet



Retningslinjer for kvalitet

- 1. Innholdet er relevant og brukerorientert**
- 2. Innholdet er tilgjengelig**
- 3. Innholdet er kunnskapsbasert**
- 4. Innholdet er etterprøvbart**
- 5. Innholdet er oppdatert**



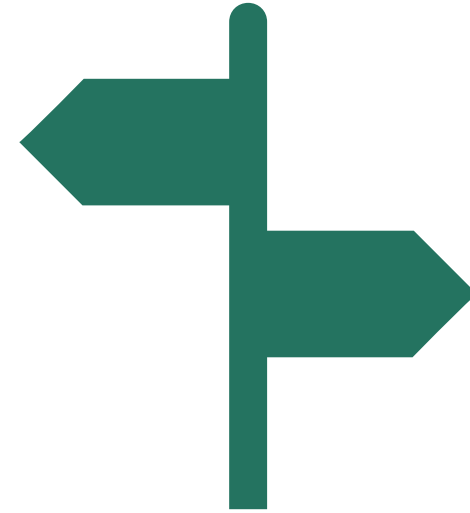
Retningslinjer for kvalitet



1. Innholdet er relevant og brukerorientert

- a) Innholdet baserer seg på brukerbehov.
- b) Innholdet er i tråd med målene for helsenorge.no.
- c) Innholdet er tilpasset målgruppen og deres forutsetninger.
- d) Innholdet forvaltes, utvikles og suppleres etter brukersentrert utviklingsmetodikk.

Retningslinjer for kvalitet



2. Innholdet er tilgjengelig

- a) Innholdet er forståelig og lett å lese.
- b) Innholdet er prioritert (det viktigste først).
- c) Innholdet skal bruke ord som folk flest bruker når de søker etter informasjon om temaet.
- d) Innholdet er i henhold til krav for universell utforming.

Retningslinjer for kvalitet



3. Innholdet er kunnskapsbasert

- a) Medisinsk innhold skal være basert på systematisk innhentet forskningsbasert kunnskap eller erfaringsbasert kunnskap.
- b) Rettighetsinnhold skal være basert på lov, forskrift og retningslinjer.
- c) Der det ikke er faglig konsensus, skal dette synliggjøres for brukerne.
- d) Alt innhold har en navngitt faglig ansvarlig med kompetanse på fagområdet.
(Navnet offentliggjøres ikke, men ligger i redaktørløsningen.)



Kunnskapsbasert medisin innebærer å ta faglige avgjørelser basert på systematisk innhentet forskningsbasert kunnskap, erfaringsbasert kunnskap og pasientens preferanser i den gitte situasjonen.»

Nortvedt M, Jamtvedt G, Reinart LM et al. Å arbeide og undervise kunnskapsbasert. Oslo: Akribe forlag, 2007

Retningslinjer for kvalitet



4. Innholdet er etterprøvbart

- a) Lokal redaktør skal vises tydelig på artiklene.
- b) Kunnskapsgrunnlaget som er benyttet, skal oppgis.
- c) Der det gis anbefalinger om behandling, skal påstander om effekt dokumenteres med lenker til publiserte studier eller kliniske retningslinjer.
- d) Alt innhold skal merkes tydelig med når det sist er faglig oppdatert.
- e) Retningslinjer for kvalitet og arbeidsflyter ligger åpent tilgjengelig for brukerne.
- f) Det er lett å komme i kontakt med redaksjonen med spørsmål og tilbakemelding om innholdet.
- g) Alle lokale redaktører må oppgi finansielle kilder.

Retningslinjer for kvalitet



5. Innholdet er oppdatert

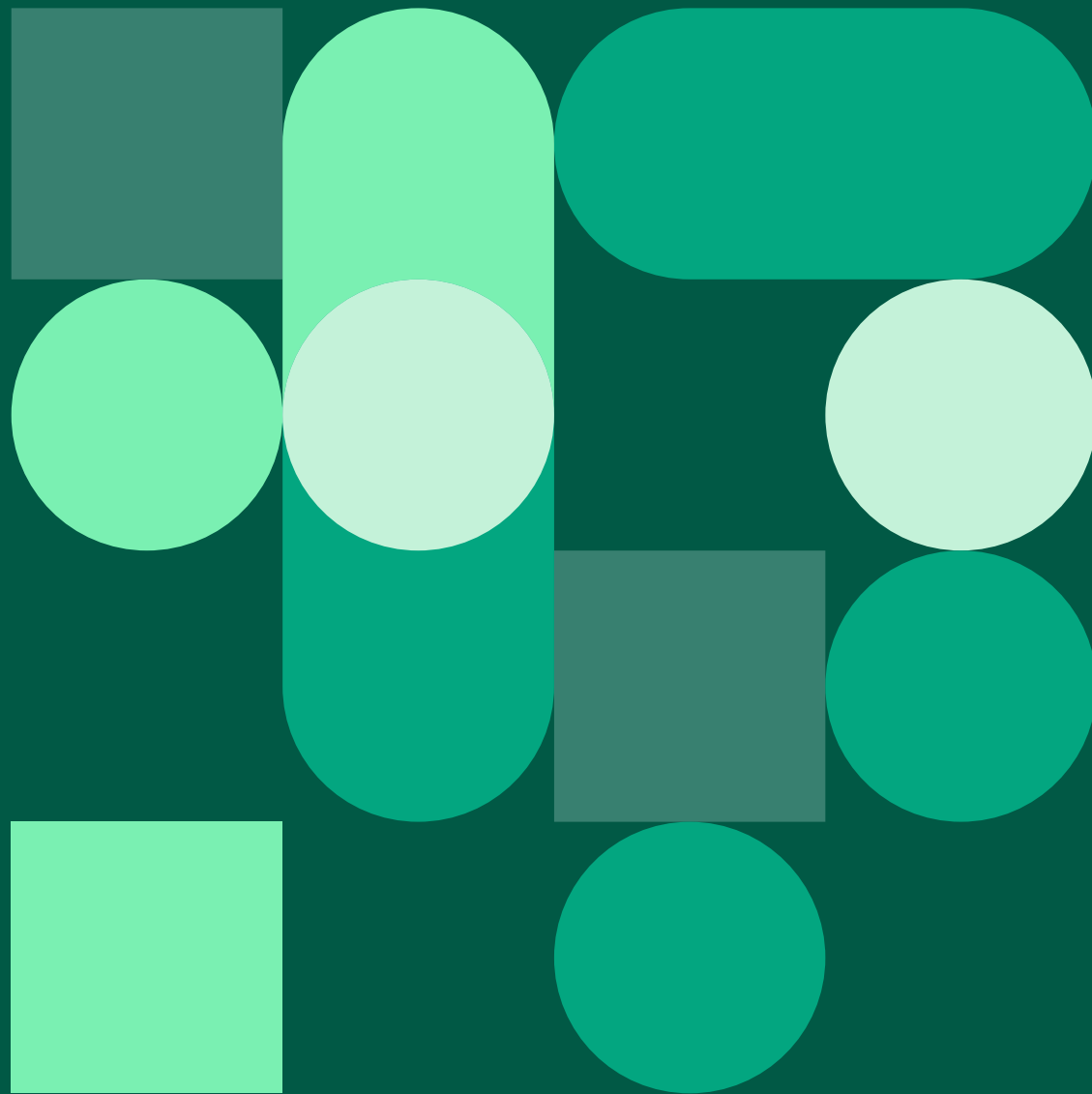
- a) Innhold skal sjekkes av den faglig ansvarlige *minst* hvert tredje år.
- b) Innholdet skal oppdateres før det er gått tre år om nødvendig.

For eksempel ved regelverksendringer, ny kunnskap, nye råd, ny veileder eller ny retningslinje på området.

 Norsk helsenett

Helsenorgemetoden

– en strukturert metode for å heve kvaliteten på nettinhold



Dette ønsker vi at dere skal sitte igjen med:

- En forståelse av hva helsenorgemetoden er
- Hvordan den kan bidra til mer orden i arbeid med nettinnhold
- Inspirasjon til hvordan dere kan bruke metoden på eget innhold

Agenda

- Hvorfor «egen» metode?
- Innholdet i helsenorgemetoden
- Metodens styrker, og nytte for brukerne av innholdet og redaktører

Hvorfor «egen»
metode?



Helsenorgemetoden

Stort nettsted, desentralisert redaksjonsmodell og mange folk



1500+



40+

Ujevn kvalitet på innholdet

Til tider utfordrende samarbeid

Det tok ofte lang tid

Helsenorgemetoden

Vår vei fra kaos til orden



Hva er
helsenorgemetoden?



Innholdet i helsenorgemetoden

Kvalitetsvurdering



Kjernemodell



Jevn syklus for innholdsrevisjon



Klarspråk



Definert arbeidsflyt



Krav til kilder og referanser





Kvalitetsvurdering

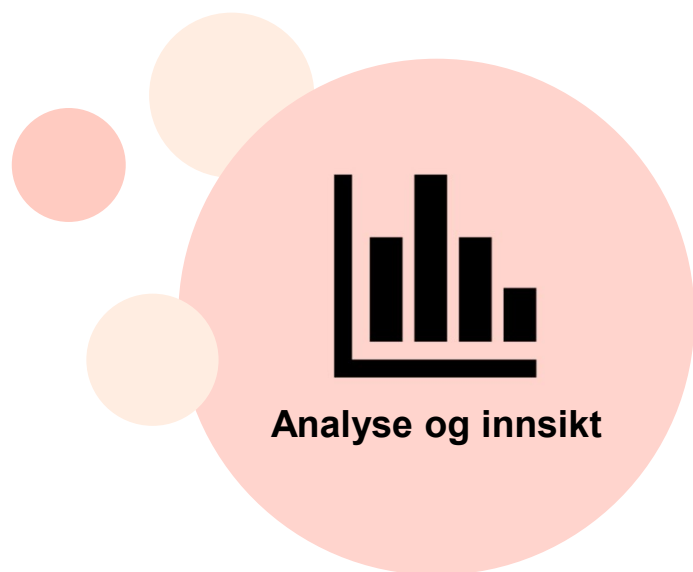
Vi vurderer innholdet over ulike parametere. Vi bruker den innsikten og de dataene vi har tilgang på, på en systematisk måte.

Trafikk	Er siden mye eller lite besøkt? Hvordan er trafikken sammenlignet med sider innenfor samme tema?
Lesbarhet	Hvordan fremstår siden for leseren?
Plassering, scrolldybde	Hvilke deler blir mest trykket på i innholdsfortegnelsen? Hvor stor andel av siden ser folk på?
Synlighet (SEO)	Hvilke søkefraser gjorde at folk klikket seg inn på siden? Hvilken plassering får siden med søkefrasene i Google?
Veier inn og ut	Hvor kommer brukerne fra, og hvor går de videre? For hvor mange var denne siden første side på Helsenorge som de åpnet? Hvor stor andel forlot denne siden uten å gjøre noe?
Tilbakemeldinger	Får brukerne svar på det de lurte på?

Kvalitetsvurdering



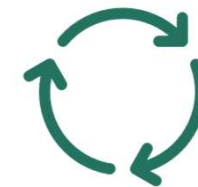
Kvalitetsvurderingen avsluttes med en anbefaling fra redaktør om hva som bør gjøres med innholdet. Både vurderingen og anbefalingen formidles til fagansvarlig.



Anbefaling	
<input checked="" type="checkbox"/>	Fagsjekk
<input checked="" type="checkbox"/>	Justering
<input checked="" type="checkbox"/>	Omskriving
<input type="checkbox"/>	Slette

Helsenorgemetoden

Jevn syklus for innholdsrevisjon



En kontinuerlig gjennomgang og oppdatering av artikler.

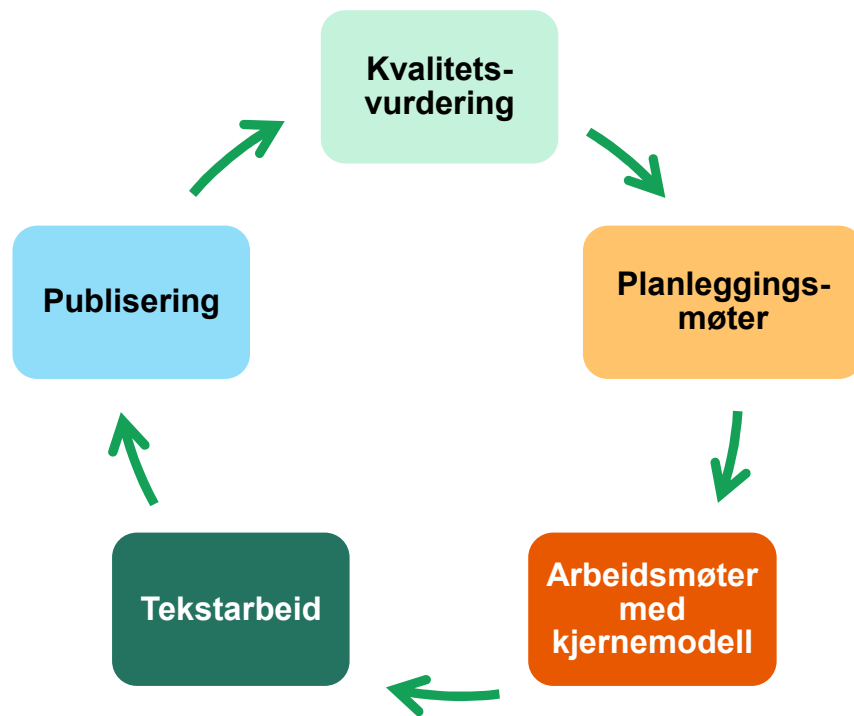
Oppdatert innhold	Nyere dato gir innholdet større troverdighet, ovenfor både bruker og Google.
Forventningsstyring	Fast intervall gir forutsigbarhet – vi vet hva vi skal jobbe med, når og i hvilket omfang.
Bedre kapasitet	Arbeidsbelastningen blir spredd utover. Dette gir bedre fokus og fører til en smartere bruk av kapasitet og ressurser.
Innhold blir slettet	Vi får fjernet innhold som ikke er relevant og som skaper støy.

Vi styrer tidsplanen etter innhold som «går ut på dato». Vår frist er tre år.

Definert arbeidsflyt



Arbeidsflyten skal bidra til strukturert arbeid med avtalte beslutningspunkter og ansvarsfordeling mellom redaktør, fagansvarlig og skribent.

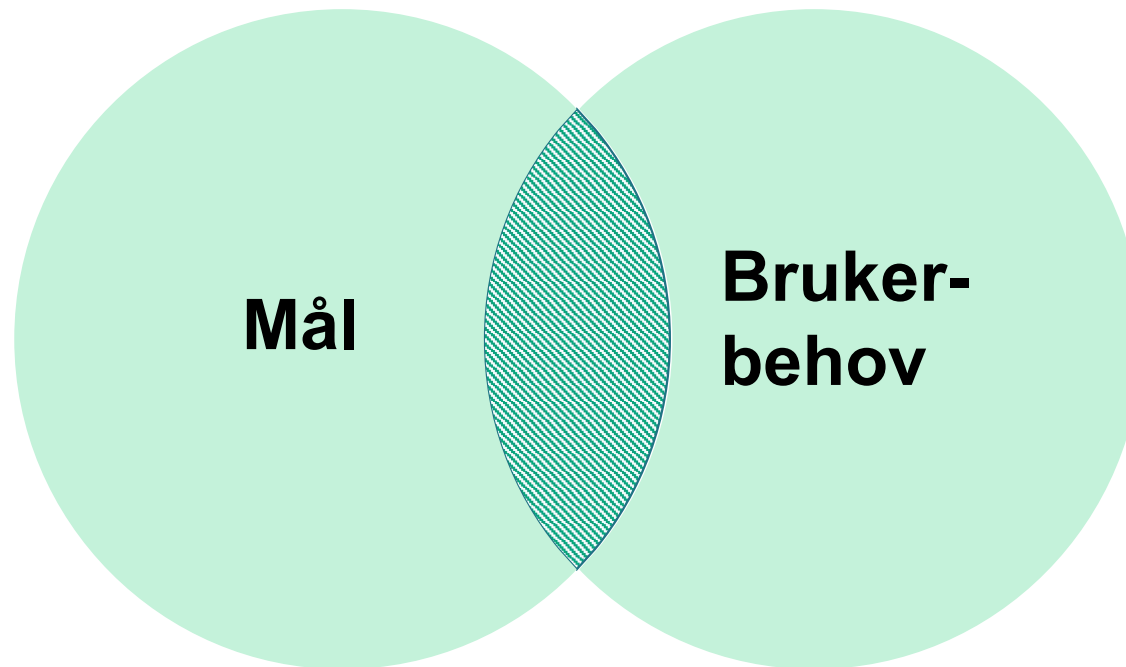


-  Redaktør (Helsenorge)
-  Fagansvarlig
-  Skribent

Kjernemodell



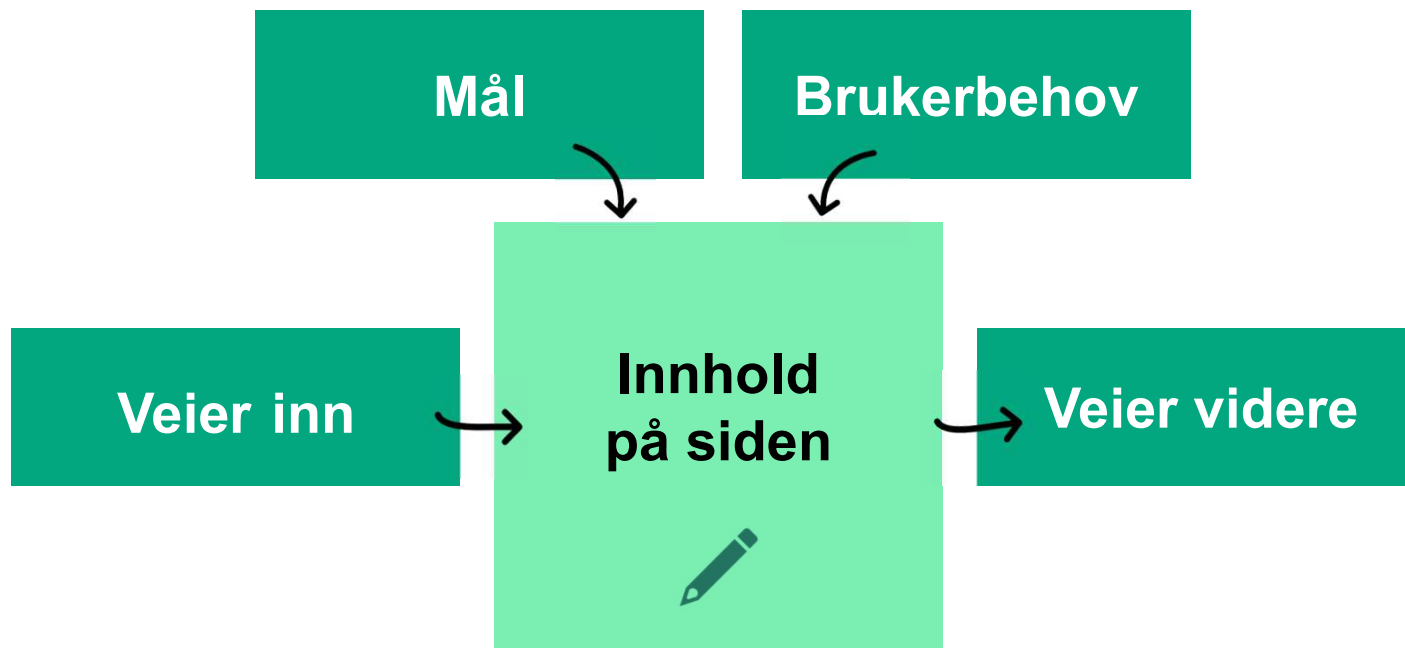
Kjernemodellen skal avdekke hvilket innhold brukeren bør og skal få. Kjernen av innholdet er der kommunikasjonsmålene og brukerbehovene overlapper.



Kjernemodell



I samarbeid med den fagansvarlige, vil vi lage en skisse for hva siden skal inneholde før skrivingen begynner. Bidrar til en felles forståelse for hva innholdet skal fokusere på og hvorfor.



Klarspråk



Klarspråk er et gjennomgående fokus i hele prosessen for arbeidet med innhold. Vi jobber etter retningslinjer for kvalitet og språk + egen veiledning for skribenter.

Kvalitetsvurdering	Vurderer lesbarhet som del av kvalitetsvurdering.
Planleggingsmøter	Informerer om retningslinjer og diskuterer språkbruk med fagpersoner eller skribenter.
Tekstarbeid	Bearbeider og gir tilbakemeldinger på tekster som leveres for publisering.
Klarspråkkurs	Holder kurs i klarspråk og hvordan vi skriver på Helsenorge.

Klarspråk



«Enkelte kvinner får lavt stoffskifte etter fødselen. **Den sistnevnte tilstanden går oftest over etter en tid.»**

Lett å forstå?

«I sjeldne tilfeller kan diagnosen stilles ved å gjøre mediastinoskopi, som **gjøres av kirurg i narkose.»**

Krav til kilder og referanser



Hvorfor skal vi ha referanser på helsenorge.no?

- For å øke troverdighet og etterprøvbarhet for innhold
- For å skape tillit hos bruker til at innholdet er faglig korrekt og kvalitetssikret
- For å gi gode veier videre til fordypning
- For å gi mulighet til brukeren til selv å oppsøke kilden og vurdere tolkningen

Når må du oppgi referanser?

- ✓ Teksten gjengir andres påstander.
- ✓ Teksten baserer seg i overveiende grad på eksterne kilder.
- ✓ Teksten viser til forskning eller studier.
- ✓ Teksten inkluderer påstander om dokumentert effekt av behandling.
- ✓ Teksten presenterer tallmateriale (forekomst, risiko, langtidsoverlevelse).
- ✓ Teksten beskriver omstridte temaer eller faglige kontroverser.

Hovedstyrker ved metoden



Nytten for brukerne av innholdet



Regelmessig oppdatert innhold gir trygghet for brukere



Innholdet blir utformet basert på brukerbehov



Brukerne får det de trenger, der de trenger det



Brukerne både finner og forstår innholdet

Bedre brukeropplevelse

Nytten for redaktører



Arbeidet med innholdet er basert på dokumenterte data



Det er lettere å finne og fjerne åpenbare feil på sidene



Mer forutsigbarhet i arbeidsprosessen

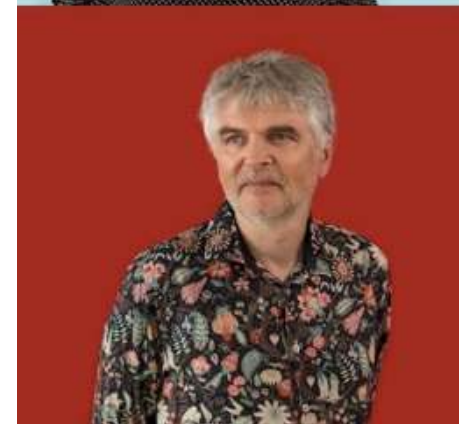


Mindre individuelle forskjeller avhengig av redaktør

HELSE norge

Se våre retningslinjer for kvalitet og innholdsstrategi på helsenorge.no/redaksjon

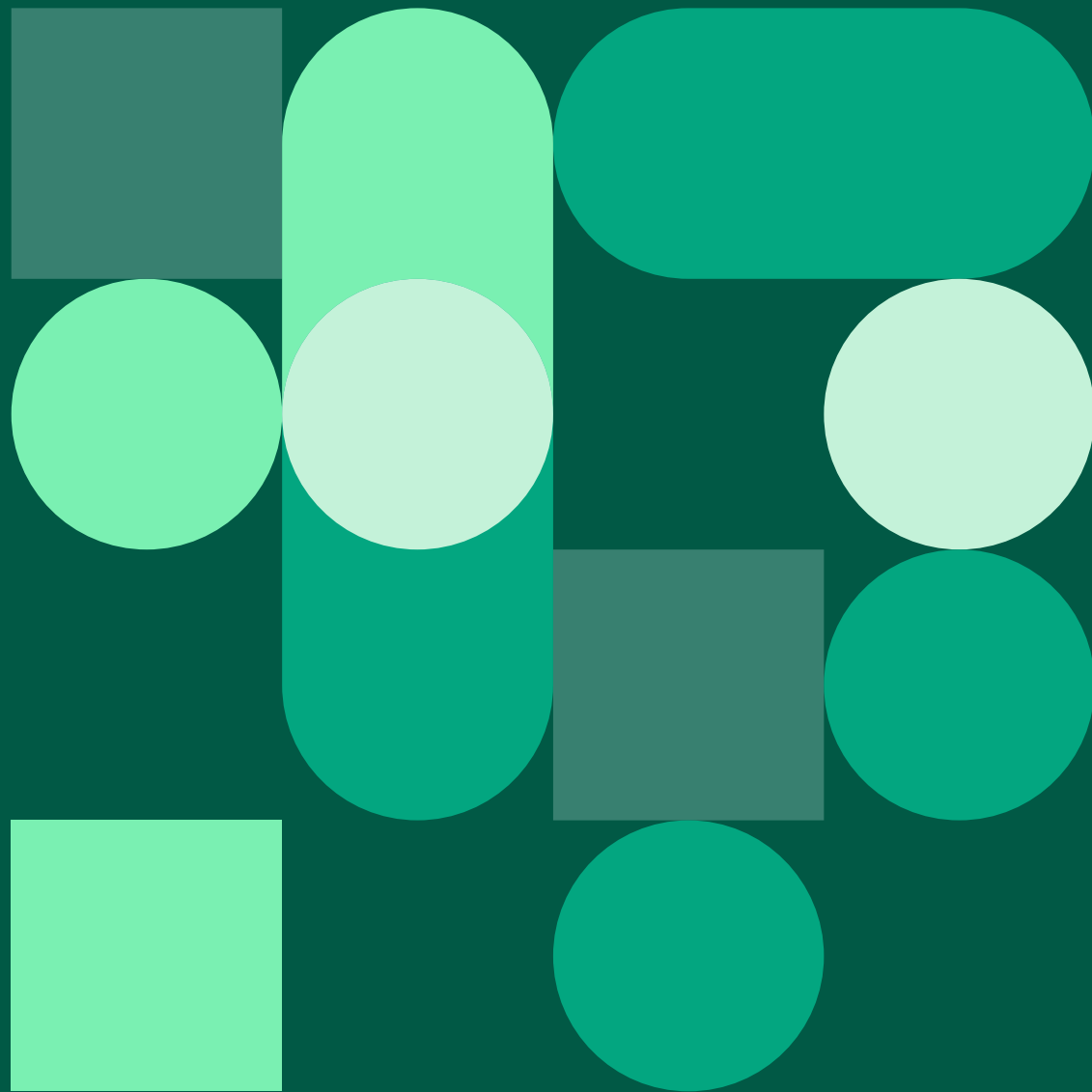
helsenorgeredaksjonen@nhn.no



 Norsk helsenett

Klarspråk på Helsenorge

Et kurs i hvordan du skriver
gode tekster på nett



Agenda

- Definisjon: Hva er klarspråk?
- Hvordan skrive en tekst for nett
- Skriveråd for klart språk
- Noen oppgaver underveis

Klarspråk på Helsenorge

Hva er klarspråk?



Definisjonen på klarspråk

Klarspråk betyr i denne sammenheng korrekt, klart og brukertilpasset språk i tekster fra det offentlige.

En tekst er i klarspråk hvis mottakerne...

finner det de trenger

forstår det de finner

kan bruke det de finner,
til å gjøre det de skal

Den internasjonale definisjonen

Klarspråk er kommunikasjon med så tydelig ordlyd, struktur og visuell utforming at leserne i målgruppen finner informasjonen de trenger, forstår den og kan bruke den.

Et godt, enkelt og forståelig språk

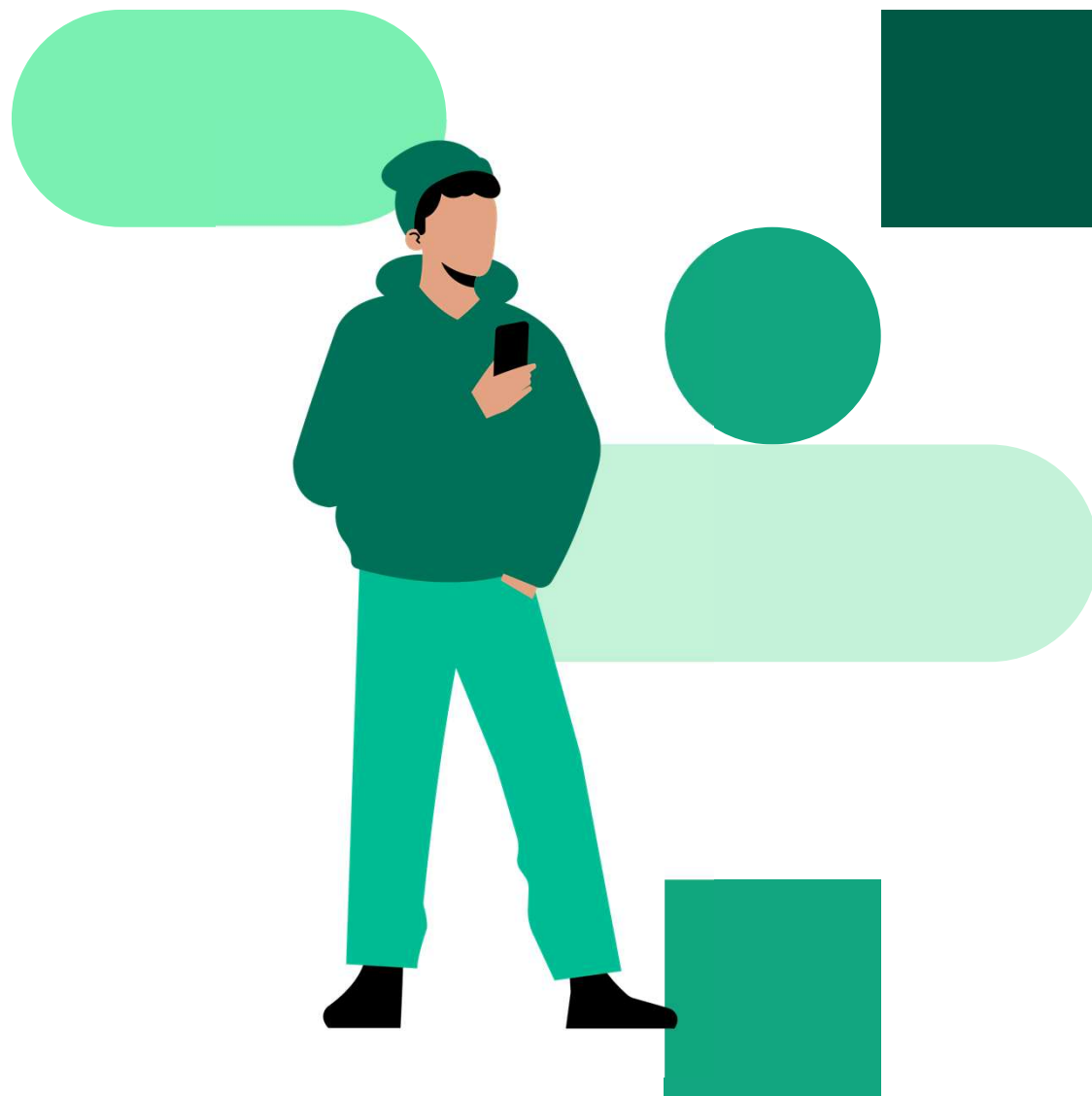
God struktur i selve teksten

God universell utforming

Klarspråk

Klarspråk på Helsenorge

Hvordan skrive en tekst for nett?



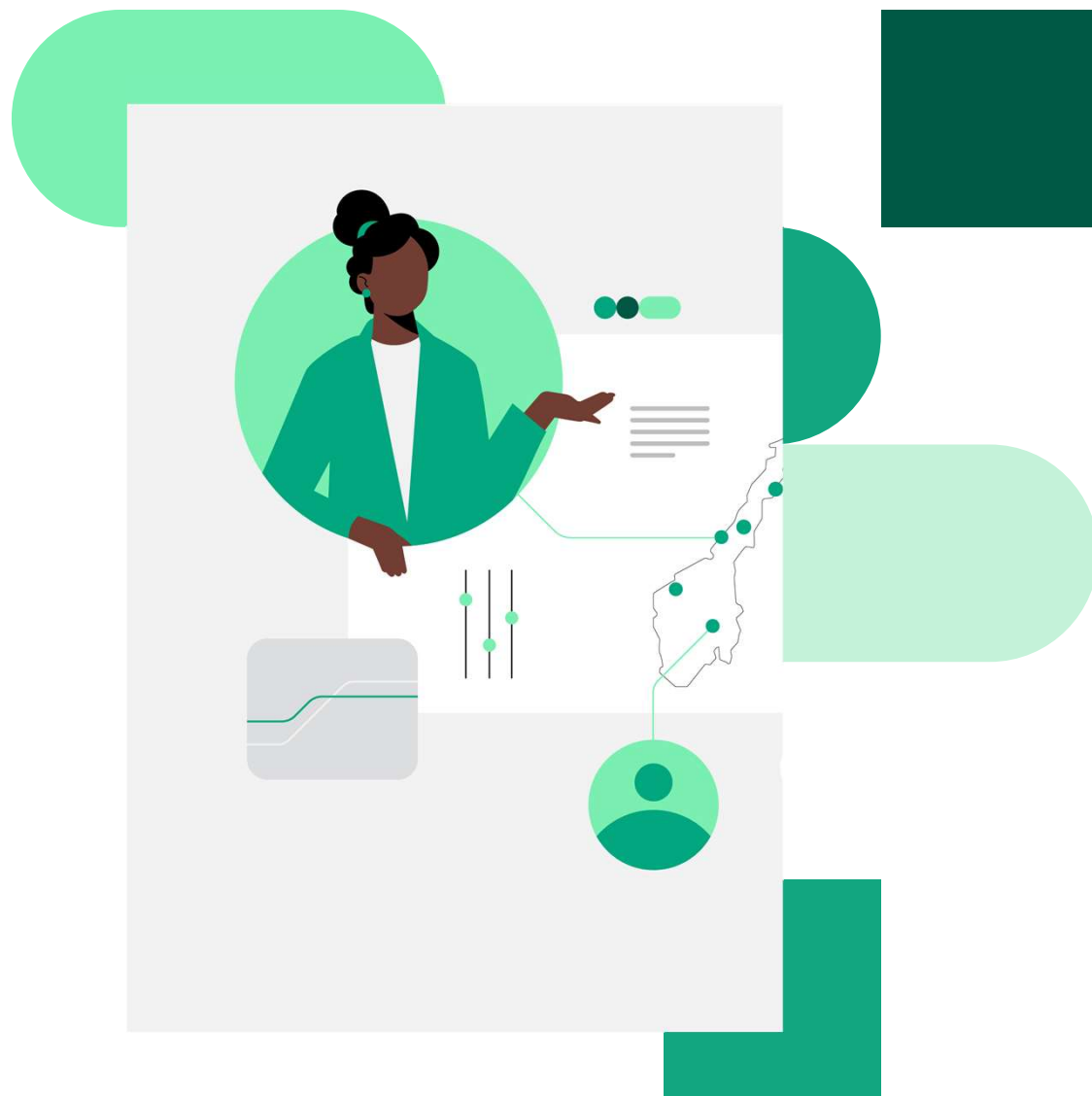
Skriveråd for nettekster

Lesere på nett er først og fremst ute etter informasjon. Finner de ikke det de trenger med en gang, forlater de nettsiden.

- ✓ Skriv kort og poengtert
- ✓ Fjern overflødig informasjon
- ✓ Struktur teksten i avsnitt
- ✓ Lag overskrifter som setter leseren på sporet
- ✓ Unngå «stammespråk»

Klarspråk på Helsenorge

Skriveråd for klart språk



Sjekkliste for skribenter

- ✓ Hvem skriver du for?
- ✓ Hvorfor skriver du?
- ✓ Lag orden i teksten
- ✓ Lag klare setninger
- ✓ Bruk riktig stil og tone
- ✓ Velg riktige ord



Husk
skriverreglene!

Hvem skriver du for?



Definer mottakeren

- Ha klart for deg hvem du skriver for.
- Ikke definer mottakeren som «alle».
- Finn en fellesnevner.

Definer mottakeren

Definer målgruppen for teksten så presist som mulig.

Målgrupper på Helsenorge

- Syke
- De som har symptomer på noe
- Helsepersonell som veileder pasienter
- Friske

Mer spesifikk mottaker

- Kreftpasient
- Pensjonist
- Fastlege som veileder en pasient
- Barneskolelærer
- Person med ADHD
- Person som har søkt asyl i Norge

Tilpass innholdet til mottakeren

Vurder hva mottakeren vet og kan fra før, og hva du må forklare.

Eksempler:

- Langtidssyke kan alt om sykdommen sin fra før og har ofte lest seg opp på egen sykdom.
- Friske søker etter råd eller vil lære mer om et tema.

Hvorfor skriver du?



Tekstens formål

- Få klart frem hva som er poenget med teksten.
- Ta kun med informasjon som er relevant for mottakeren.

Lag orden i teksten



Lag orden i teksten

- ✓ Lag en hovedoverskrift
- ✓ Plasser det viktigste først
- ✓ Del inn i avsnitt
- ✓ Lag mellomoverskrifter med nøkkelord
- ✓ Bruk punktlister for å ramse opp

Lag en hovedoverskrift

Overskriften bør

- fortelle hva teksten handler om
- inneholde ord folk flest bruker når de snakker om temaet

Lag en hovedoverskrift

Ikke slik...

Dype og organ/hulromsinfeksjoner etter gjennomført aortakoronar bypasskirurgi



Men slik...

- Infeksjoner etter bypassoperasjon av hjertet
- Dine rettigheter ved pasientreiser
- Søvn hos spedbarn

Plasser det viktigste først

- Det som er viktigst for mottakeren må komme først i teksten.
- Skriv gjerne en konklusjon eller et sammendrag først.
- Hvis mottakeren skal gjøre noe, bør du sørge for at det kommer tydelig fram.

Plasser det viktigste først

Ikke slik...

Få bedre kondisjon og utholdenhet

Kondisjons- eller utholdenhetstrening er en viktig og vanlig form for trening.



Men slik...

Få bedre kondisjon og utholdenhet

For å få bedre kondisjon, må du trene slik at du puster raskere og kjenner at musklene jobber. Etter hvert som formen din blir bedre, kan du øke intensitet og treningsmengde.

Plasser det viktigste først

Ikke slik...

Skuldersmerter

Skuldersmerter kan ha flere ulike årsaker, og behandlingen avhenger av en spesifikk diagnose.



Men slik...

Artrieflimmer

Ved et anfall med atrieflimmer vil pulsen plutselig bli uregelmessig. Som oftest vil hjertet slå raskt i tillegg. Anfallet kan gå over av seg selv, eller du kan trenge behandling.

Gjør en mikrotest

Hva forventer folk å få svar på i teksten din, og får de disse svarene?

Del 1:

Be en testperson lage 3–4 spørsmål/punkter som hen forventer å få svar på i teksten ved å kun lese tittel og ingress.

Del 2:

Be testpersonen finne de delene av teksten som besvarer spørsmålene.

Del inn i avsnitt

- Hvert poeng i teksten bør ligge i et eget avsnitt.
- Et avsnitt bør være på 2–4 setninger.

Del inn i avsnitt

Ikke slik...

Metotreksat

Rådene gjelder for doser brukt i behandling av revmatiske sykdommer. Det er så langt ikke funnet holdepunkter for at fars bruk av metotreksat øker risikoen for fosterskader. Metotreksat kan i noen få tilfeller muligens påvirke sædcelleproduksjonen, men det er usikkert hos hvor stor andel dette forekommer. Dette kan potensielt gjøre det vanskelig for noen å befrukte sin partner. Denne effekten er imidlertid i så fall reversibel. Det vil si at dersom man tar en pause fra sin behandling med metotreksat vil sædcelleproduksjonen normalisere seg i løpet av tre måneder. Det vil altså være en individuell vurdering av om man skal fortsette som før med metotreksat mens man forsøker å gjøre partner gravid, eller om man tar en pause. Dette bør du diskutere med din behandler.

Sulfazalazin (Salazopyrin®)

Fars bruk av Salazopyrin er ikke påvist å øke risikoen for fosterskade. Det er imidlertid kjent at Salazopyrin kan påvirke mannens sædcelleproduksjon, og derfor gjøre det vanskeligere hos endel å befrukte partner. Denne effekten er reversibel, det vil si at sædcelleproduksjonen normaliserer seg i løpet av tre måneder etter man har avsluttet behandling. Det er derfor vanlig at man anbefaler en behandlingspause med Salazopyrin. Dette bør uansett diskuteres med din behandler.



Men slik...

Metotreksat

Rådene gjelder for doser brukt i behandling av revmatiske sykdommer. Det er så langt ikke funnet holdepunkter for at fars bruk av metotreksat øker risikoen for fosterskader.

Metotreksat kan i noen få tilfeller muligens påvirke sædcelleproduksjonen, men det er usikkert hos hvor stor andel dette forekommer. Dette kan potensielt gjøre det vanskelig for noen å befrukte sin partner. Denne effekten er imidlertid i så fall reversibel. Det vil si at dersom man tar en pause fra sin behandling med metotreksat vil sædcelleproduksjonen normalisere seg i løpet av tre måneder.

Det vil altså være en individuell vurdering av om man skal fortsette som før med metotreksat mens man forsøker å gjøre partner gravid, eller om man tar en pause. Dette bør du diskutere med din behandler.

Sulfazalazin (Salazopyrin®)

Fars bruk av Salazopyrin er ikke påvist å øke risikoen for fosterskade. Det er imidlertid kjent at Salazopyrin kan påvirke mannens sædcelleproduksjon, og derfor gjøre det vanskeligere hos endel å befrukte partner.

Denne effekten er reversibel, det vil si at sædcelleproduksjonen normaliserer seg i løpet av tre måneder etter man har avsluttet behandling. Det er derfor vanlig at man anbefaler en behandlingspause med Salazopyrin. Dette bør uansett diskuteres med din behandler.

Lag mellomoverskrifter

- Del opp teksten med mellomtitler som forteller hva avsnittet handler om.
- Leseren skal kunne danne seg et inntrykk av innholdet i en tekst bare ved å skimme mellomtitlene.

Lag mellomoverskrifter

Å leve med leppe-kjeve-ganespalte

H2

Mating og ernæring

H3

Friske barn som er født med spalte, har de samme behov for næring som andre barn. Det betyr at generelle kostholdsråd fra helsemyndighetene i Norge gjelder. Morsmelk betraktes som den beste næringen for de minste.

Morsmelkerstatning anbefales hvis morsmelk ikke er tilgjengelig, eller som et tillegg til morsmelk. Når barn født med spalte vokser til, kan de spise grøt og annen mat som andre, selv om ganen fortsatt ikke er operert.

Barn født med leppespalte eller leppe-kjevespalte kan vanligvis ammes som andre spedbarn og bruke vanlige flasker. Generelt er de fleste barn født med spalte godt i gang med matingen innen et par uker etter fødsel.

Noen strever allikevel og må få ekstra hjelp. I mange tilfeller kan råd fra spalteteamet hjelpe. Andre ganger får barna ekstra oppfølging ved barneavdelinger eller spise- og ernæringssteam.

Ammeutfordringer

H4

Hvis barnet har spalte i ganen, med eller uten leppespalte, kan barnet ha større utfordringer med å få til amming, fordi det er vanskeligere for barnet å danne vakuum og dermed klare å sugge.

De fleste som ammer barn med ganespalte må supplere med noe mating fra kopp eller flaske for at barnet skal gå tilfredsstillende opp i vekt.

Flaskemating

H4

Dersom ammingen blir vanskelig eller umulig, kan mor opprettholde melkeproduksjonen ved å pumpe ut melken med en brystpumpe. Barnet får da morsmelken på flaske.

Seks ulike nivåer på Helsenorge:

Overskrift 2 (h2)

Overskrift 3 (h3)

Overskrift 4 (h4)

Overskrift 5 (h5)

Overskrift 6 (h6)

Bruk nøkkelord i mellomoverskrifter

- Nøkkelord relatert til brukernes behov bør komme først i overskrifter
- Folk skanner sidene i en F-formet mønster når de leser en webside



www.useit.com

Bruk punktlister for å ramse opp

Punktlistor er nyttige når vi skal fremstille viktig informasjon klart, særlig når vi ramser opp mange og lange ledd.

Regler for punktlister

- Bruk punktlister for å gjøre teksten enklere å lese, og fremheve viktige poenger.
- Skriv hvert punkt som en direkte fortsettelse på setningen som innleder punktlister.
- Bruk liten forbokstav i punktene, med mindre det er helsetninger. Da skal de ha stor forbokstav.
- Ikke bruk komma eller punktum etter punktene, med mindre det er helsetninger. Da punktene ha punktum.
- Gi alle punktene samme form og struktur.



Spar
punktlister til
det viktigste!

Bruk punktlister for å ramse opp

Bruk punktlister hvis du

- skal ramse opp flere korte punkter
- skal ramse opp flere lengre ledd
- har flere poeng du vil fremheve

Unngå punktlister hvis

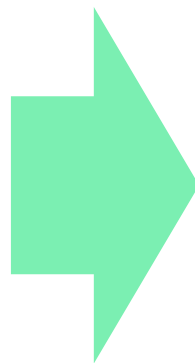
- listen bare har ett punkt
- punktene ikke har samme form og struktur
- hvert punkt er et helt avsnitt

Feil bruk av punktlister vil virke mot sin hensikt!

Bruk punktlister for å ramse opp

Ikke slik...

- Gamle fotoalbum er fint for å hente frem minner. Nevn navnene og assosier ut fra minnene som vekkes, i stedet for å få personen til å huske navn og sted. Lag en billed- og historiebok om livet til den som har demens.
- Mange personer med demens husker gamle dager bedre enn det som nettopp har skjedd. Hent fram velkjente, gamle gjenstander, og ta en prat om gamle dager, med utgangspunkt i minnene som vekkes.



...men slik

Symptomer på korona kan være

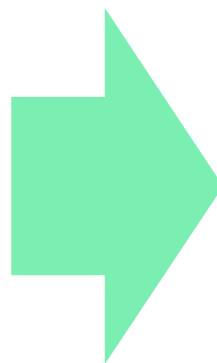
- feber
- hoste
- tung pust
- hodepine
- slapphet
- nedsatt lukt- eller smaksans
- muskelverk

Bruk punktlister for å ramse opp

Ikke slik...

Her er de oppdaterte karantenereglene:

- du har 14 dagers karantene fra å gi blod hvis du har vært utenfor Norge. Karantenedager telles fra den dagen du kom hjem
- hvis du har vært syk med Covid-19 har du karantene fra å gi blod i 28 dager etter at du er symptomfri. Karantenedager telles fra første dag uten symptomer



...men slik

Her er de oppdaterte karantenereglene:

- Du har 14 dagers karantene fra å gi blod hvis du har vært utenfor Norge.
- Du har 28 dagers karantene fra å gi blod hvis du har hatt Covid-19.

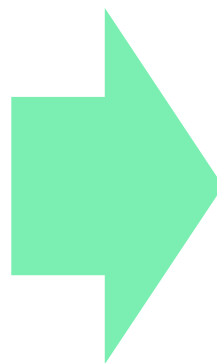
Karantenen gjelder fra du kom tilbake til Norge, eller fra første dag uten symptomer.

Bruk punktlister for å ramse opp

Ikke slik...

Hva gjør jeg hvis jeg tror jeg er smittet?

- Hvis du er syk, hold deg hjemme.
- Les om symptomer på koronavirus og testing
- Hvis du er syk og trenger legehjelp, eller har behov for individuell helserådgivning, kontakt fastlege på telefon eller elektronisk.
- Ring legevakt 116 117 når fastlegen ikke er tilgjengelig og hjelpen ikke kan vente.
- Ved livstruende sykdom eller skade ring 113.

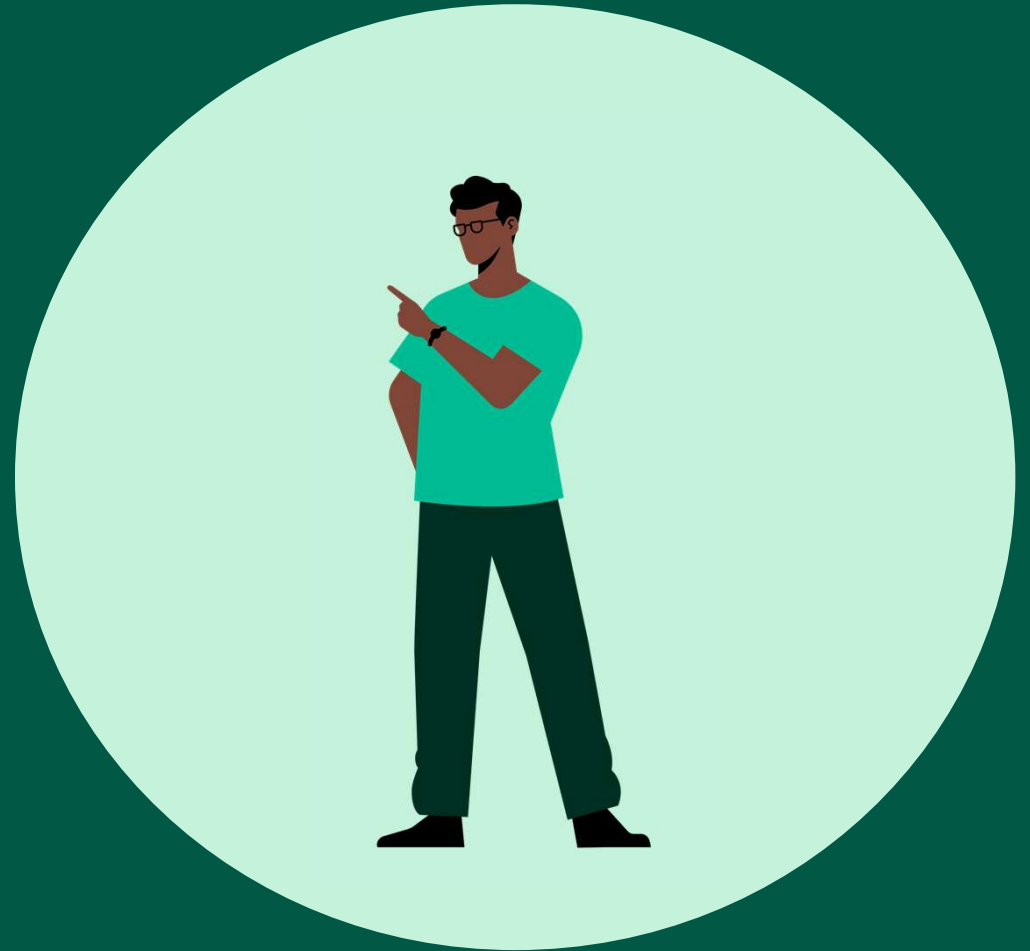


...men slik

Dette kan du gjøre for å forebygge smitte:

- Hold minst én meters avstand til andre.
- Host inn i et papirlommetørkle eller albuekroken.
- Vask hendene ofte og grundig.
- Finn alternativer til håndhilsning og klemming.

Lag klare setninger



Lag klare setninger

- ✓ Skriv korte setninger
- ✓ Pass på at all nødvendig informasjon er med
- ✓ Unngå tunge omskrivninger med substantiv
- ✓ Bruk et aktivt språk

Klarspråk på Helsenorge

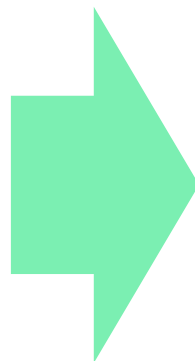
Skriv korte setninger

- Si én ting av gangen.
- Del opp lange setninger.
- Sett punktum ofte.

Skriv korte setninger

Ikke slik...

Forkjølelse går over av seg selv i løpet av noen dager, men på apoteket eller i butikken finner du legemidler som kan lindre noen av symptomene.



...men slik

Forkjølelse går over av seg selv i løpet av noen dager.

Du kan dempe noen av symptomene med reseptfrie legemidler. Disse kjøper du på apoteket eller i butikken.

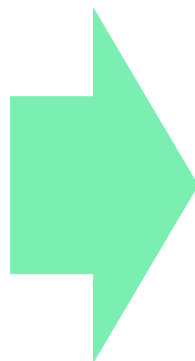
Pass på at nødvendig informasjon ikke er underforstått eller utelatt

- Ikke alle mottakere har dine kunnskaper.
- Ikke vær redd for å forklare ting leseren kanskje kan fra før.
- Ikke overlatt til mottakeren å finne ut hva som står mellom ordene og linjene.

Pass på at nødvendig informasjon ikke er underforstått eller utelatt

Ikke slik...

Forkjølelse spres ved dråpesmitte.



...men slik

Når du er forkjølet, er luftveiene fulle av virus. Hvis du nyser, spres viruset i luften med ørsmå dråper. Andre kan puste inn disse dråpene. Dette kalles dråpesmitte.

Unngå tunge omskrivninger med substantiv

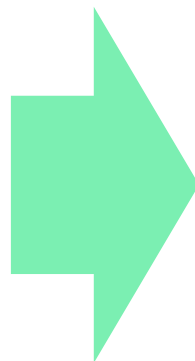
- Ikke bruk tunge omskrivninger med substantiv.
- Bruk konkrete verb tidlig i setningen.

Pass deg for ord som slutter på –ing eller –else!

Unngå tunge omskrivninger med substantiv

Ikke slik...

- Iverksettelse av behandling bør skje umiddelbart.
- Du bør be fastlegen din om å foreta en vurdering av symptomene dine.



...men slik

- Behandlingen bør starte umiddelbart.
- Be fastlegen din om å vurdere symptomene dine.

Unngå tunge omskrivninger med substantiv

Oppgave: Hvordan endrer du substantiver til konkrete verb?

Fra substantiv

- **Ikrafttredelse** av vedtaket skjer i august
- Klikk her for **innsending** av søknaden
- **Foreta igangsetting** av behandling
- **Foreta utbetaling** av refusjon



Til konkrete verb

- Vedtaket **trer i kraft** i august
- Klikk her for å **sende inn** søknaden
- **Starte** behandling
- **Utbetale** refusjon

Bruk aktiv form

- Bruk et aktivt språk.
- Fortell hvem som gjør hva.

Bruk aktiv form

Ikke slik...

- Elektronisk søknad kan ikke sendes.
- Undersøkelsen utføres av en sykepleier.
- Søknaden blir underlagt vurdering.



...men slik

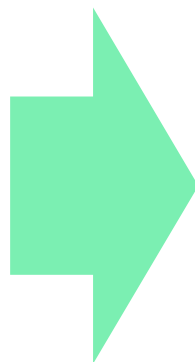
- Du kan ikke sende søknaden elektronisk.
- En sykepleier utfører undersøkelsen.
- Søknaden blir vurdert.

Bruk aktiv form

Oppgave: Hvordan endrer du denne setningen til aktiv form?

Ikke slik...

For testing av hepatitt, hiv eller syfilis tas det en blodprøve av deg.



...men slik

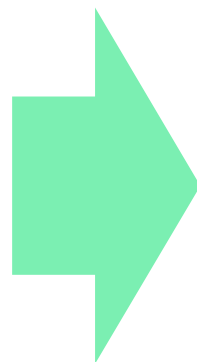
- Skal du teste deg for hepatitt, hiv eller syfilis, tar helsesykepleier eller lege en blodprøve av deg.
- Helsesykepleier eller lege tar en blodprøve av deg hvis du skal teste deg for hepatitt, hiv eller syfilis.

Bruk aktiv form

Oppgave: Hvordan endrer du denne setningen til aktiv form?

Ikke slik...

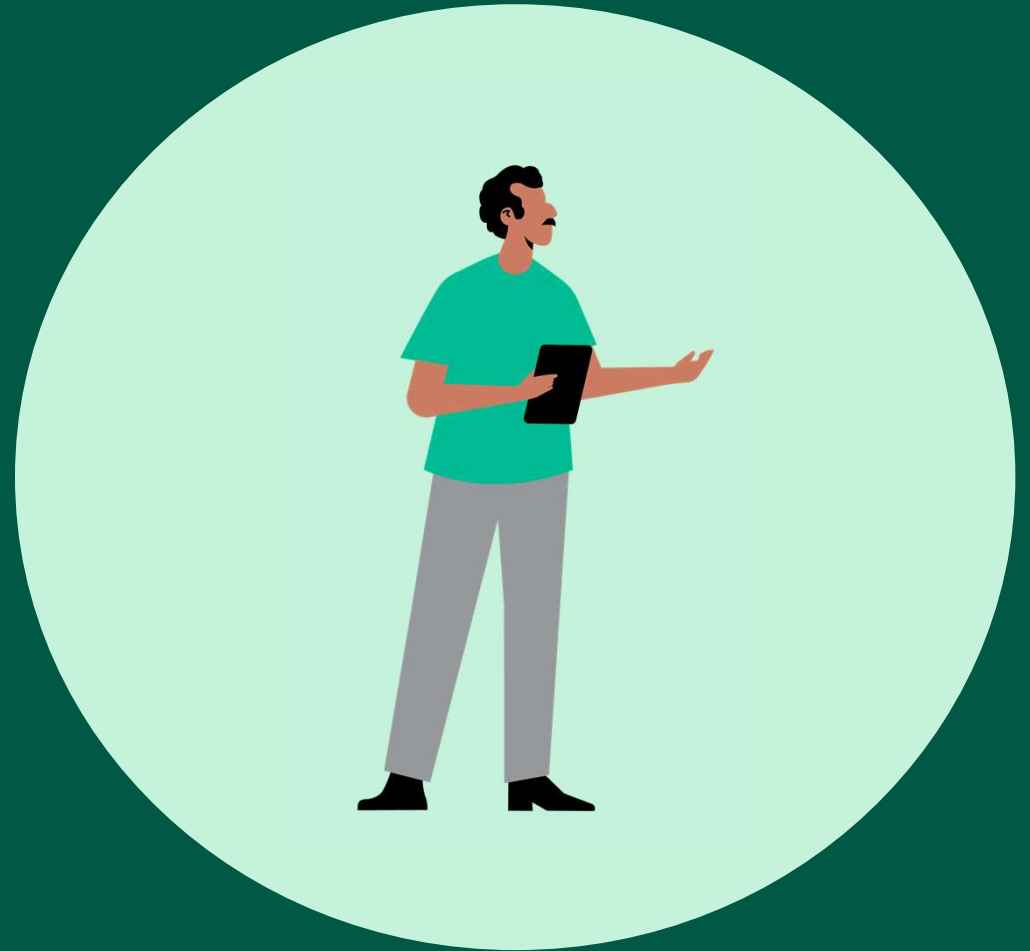
Legitimasjon må vises i skranken.




...men slik

- Vis legitimasjon i skranken.
- Du må vise legitimasjon i skranken.

Bruk riktig stil og tone



Vær personlig og direkte



Snakk som et
menneske!

- Bruk et enkelt, forståelig og aktivt språk
- Snakk direkte til mottakeren i du-form
- Unngå formelt og vanskelig språk
- Vær passe personlig

Vær personlig og direkte

Ikke slik...

- Pasienten sender prøven til lege/helsestasjon eller direkte til laboratoriet for analyse.
- Formålet med behandlingen er å bidra til at mennesker med opioidavhengighet får økt livskvalitet og at den enkelte får bistand til å endre sin livssituasjon.



...men slik

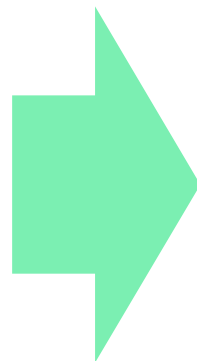
- Du sender prøven til lege eller helsestasjon, eller direkte til laboratoriet for analyse.
- Målet med behandlingen er å gi deg som er avhengig av opioider bedre livskvalitet, og hjelp til å endre livssituasjon.

Oppgi hvem som gir råd

Dersom helsemyndighetene anbefaler noe, skal det gå tydelig frem hvilken etat som gir anbefalingen.

Ikke slik...

Vi anbefaler at man spiser rikelig av grønnsaker, frukt, bær og grove kornprodukter.



...men slik

Helsedirektoratet anbefaler at du spiser rikelig av grønnsaker, frukt, bær og grove kornprodukter.

Velg riktige ord



Forklar eller unngå faguttrykk

- Unngå faguttrykk hvis du kan.
- Forklar så tidlig som mulig hva uttrykket betyr.
- Bytt ut vanskelige ord med allment kjente ord.

Forklar eller unngå faguttrykk

Ikke slik...

- Infeksiøs
- Idiopatisk
- Tumor



...men slik

- Smittsom
- Ukjent årsak
- Svulst

Forklar eller unngå faguttrykk

Antibiotikaresistens innebærer at bakterier er motstandsdyktige mot antibiotika.

Ei gynekologisk undersøking (GU) er ei undersøking av dei kvinnelege kjønnsorgana.

Symfyse-fundusmål er avstanden fra øvre del av bekkenbenet til toppen av livmoren.

Karusellsvimmelhet (rotatorisk vertigo) er en tydelig, ofte overveldende følelse av at du selv eller omgivelsene roterer.

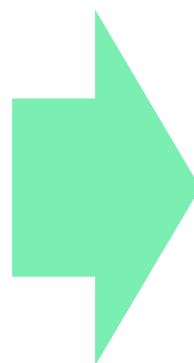
Unngå fyllord og unødvendige presiseringer

- Ta vekk fyllord som ikke tilfører noe.
- Korte ord gjør ofte samme nytten som lange.

Unngå fyllord og unødvendige presiseringer

Ikke slik...

- angående
- av samme varighet som
- i etterkant av
- i forkant av
- det er en målsetning at



...men slik

- om
- like lenge som
- etter
- før
- målet er at

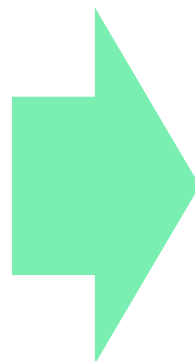
Velg oppdaterte og konkrete ord

- Bruk ord som ligger nær dagligspråket.
- Unngå gammeldagse ord og uttrykk.
- Styr unna abstrakte ord med vagt innhold.

Velg oppdaterte og konkrete ord

Ikke slik...

- Det anbefales at forsiktighet tilrås med hensyn til aktivitet som medfører kroppskontakt av plutselig og uberegnelig art som lett utsetter ledd og muskler for skade.
- Palliativ behandling ved uhelbredelig sykdom
- Kohort



...men slik

- For å beskytte dine ledd og muskler, bør du være forsiktig under kontaktsport.
- Lindrende behandling ved uhelbredelig sykdom
- Gruppe

Til slutt, men ikke minst...

Husk skrivereglene!



Husk skriverreglene!

- Les korrektur.
- Ikke stol på stavekontrollen.
- Pass på tegnsettingen.
- Unngå orddelings- og særskrivingsfeil.
- Bruk ordbok!

Lykke til!

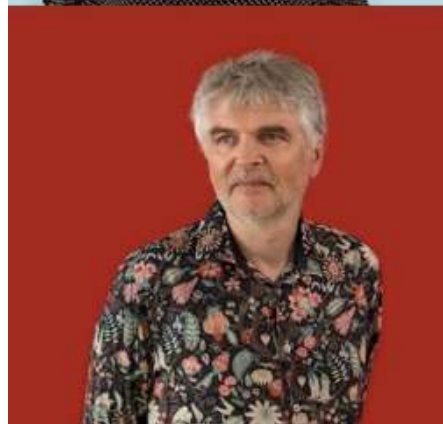
Se våre skriveråd og sjekklister på helsenorge.no/redaksjon

Andre ressurser:

- [Den gylne pennen. Et e-læringskurs i klarspråk.](#)
- [Språkrådets svadagenerator](#)

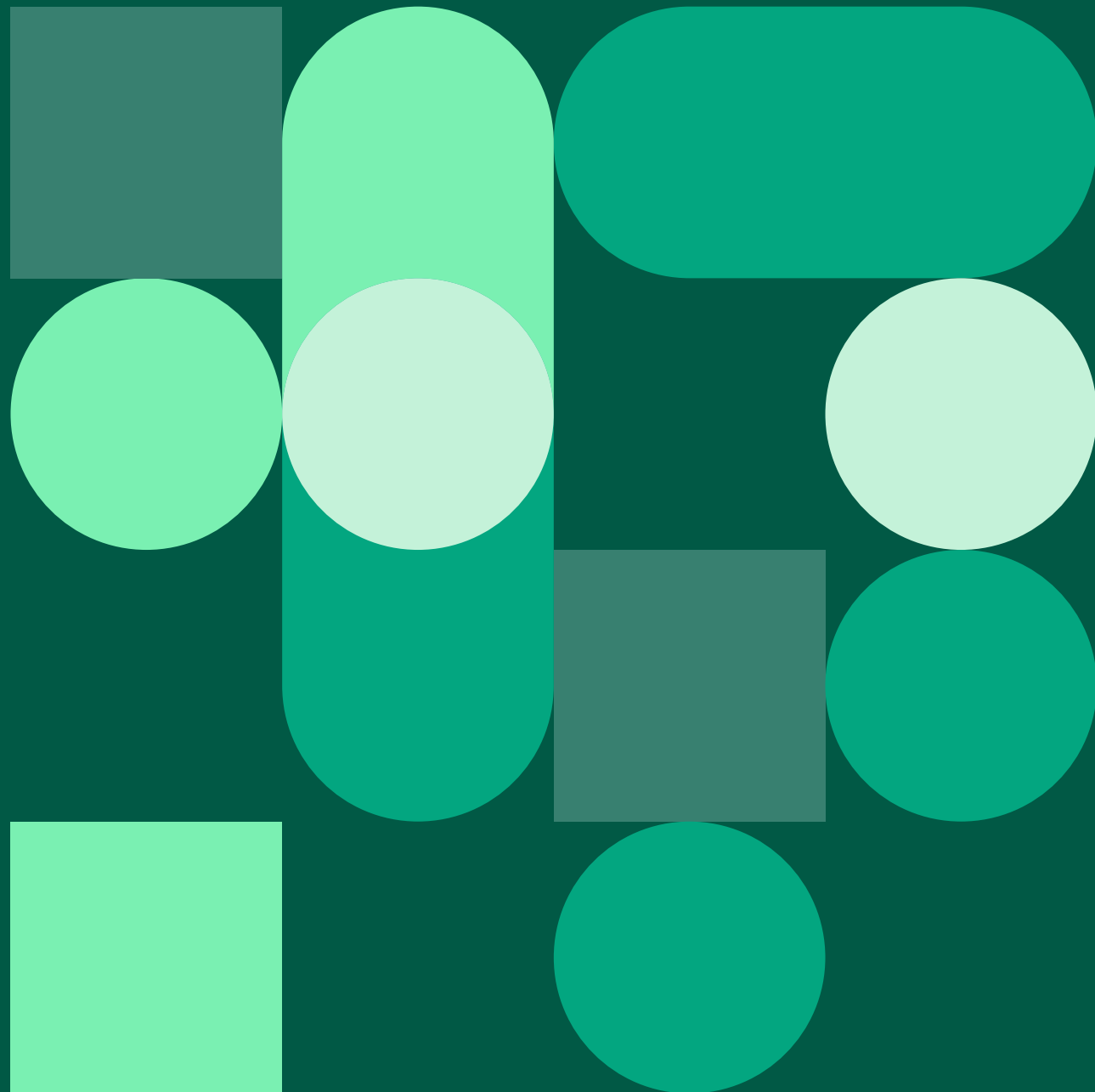
Spørsmål?

Kontakt oss på helsenorgeredaksjonen@nhn.no



 Norsk helsenett

Redaksjonell modell



Roller og ansvar i den redaksjonelle modellen



Rollebeskrivelse

Utgiver (Direktoratet for e-helse))

- Utgiver står etisk og rettslig ansvarlig for innholdet. Eksempler på lover og forskrifter er forskrift om universell utforming, åndsverksloven, straffeloven og målloven.
- Utgiver er ansvarlig for å etablere utgivergrunnlag, herunder formål, krav og retningslinjer for faglig kvalitet.
- Utgiver er ansvarlig for virkemidler som får aktørene i sektoren til å bidra med innhold.

Direktoratet for e-helse har rollen utgiver og ansvarlig redaktør.

Produktstyret (sektor/samarbeidspartnere)

Formålet med Produktstyret for helsenorge.no er å sikre helhetlig utvikling, forvaltning og drift av helsenorge.no i tråd med nasjonale strategier og prioriteringer, samt at helsenorge.no som plattform tilrettelegges for at markedsaktører kan gjenbruke data og tekniske tjenester til innovasjon og tjenesteutvikling.

Produktstyret skal

- anbefale veikart og målbilde for helsenorge.no
- beslutte endringer i prosjektporteføljen ved behov
- beslutte løsningsvalg ved uenighet på tvers av tjenesteeiere
- anbefale/innstille rammebetingelser for vedlikehold og forvaltning av helsenorge.no for behandling i nasjonal styringsmodell

Redaktør (Norsk helsenett SF)

- Redaktøren har ansvar for at lover, regler og retningslinjer for kvalitet blir fulgt.
- Redaktøren har ansvar for at innholdet utvikles i tråd med utgivergrunnlaget og produktstrategien for Helsenorge generelt, og innholdsstrategien spesielt.
- Redaktøren kan stoppe innhold som ikke er i tråd med retningslinjene.
- Redaktøren er ansvarlig for presentasjon av innholdet på [helsenorge.no](https://www.helsenorge.no).
- Redaktøren har ansvaret for at lokale redaktører er kjent med innholdsstrategien og retningslinjer for kvalitet.
- Redaktøren legger til rette for godt samarbeid med lokal redaktør og bidrar til samarbeid på tvers.
- Redaktøren varsler utgiver ved behov for revisjon av retningslinjer.
- Redaktøren involverer Produktstyret i utvikling av produktstrategi i Helsenorge og retningslinjer for kvalitet.
- Redaktøren holder Produktstyret oppdatert om status for helsenorgeinnhold.

Lokal redaktør (rolle i sektoren)

- Den lokale redaktøren skal sørge for at innholdet følger norsk lov. Eksempler på lover og forskrifter er forskrift om universell utforming, åndsverksloven, straffeloven og målloven.
- Den lokale redaktøren er ansvarlig for at innholdet følger retningslinjer for kvalitet.
- Den lokale redaktøren har ansvaret for at innholdet deres har en navngitt faglig ansvarlig som ivaretar ansvaret som ligger til denne rollen.
- Den lokale redaktøren bidrar til å finne skribenter som kan utarbeide innhold i henhold til retningslinjene.
- Den lokale redaktøren sørger for at redaktør har ett koordinerende kontaktpunkt hos dem.
- Den lokale redaktøren er ansvarlig for å melde behov for oppdatering av innholdsstrategi eller retningslinjer til redaktør.

Rollebeskrivelse

Skribent

- Skribentens ansvar er å utarbeide innhold som er i henhold til retningslinjene.
- Skribenten er den som i hovedsak har dialogen med den faglig ansvarlige.
- Skribent og fagansvarlig kan være én og samme person.

Faglig ansvarlig (rolle i sektoren)

- Den faglig ansvarlige er ansvarlig for at innholdet er kunnskapsbasert og etterprøvbart, slik beskrevet i retningslinjene del 3 og 4.
- Den faglig ansvarlige skal melde fra om behov for oppdatering om det kommer regelverksendringer, nye veiledere eller nye retningslinjer på området.
- Er innholdet medisinsk, skal den faglige ansvarlige være godkjent helsepersonell.
- Er innholdet om rettigheter, bør den faglige ansvarlige være jurist.

Redaksjonsråd

Medlemmer og møtehyppighet

- Medlemmer:
 - Kjernegruppe
 - Medlemmene av arbeidsgruppen for innholdsstrategi
 - Legemiddelverket
 - Brukerrepresentant
 - Primærhelsetjenesten
 - Utvidete møter
 - NAV
 - Kommunene
 - Helseplattformen
- Møtes en gang i kvartalet

Mandat og oppgaver

- Operasjonalisere innholdsstrategi og veikart
- Følge opp fokusområder og innholdsprosjekter
- Dele innsikt, presentere forbedringer på Helsenorge gjort på grunnlag av statistikk og annen innsikt
- Melde inn utviklingsbehov og presentere ny funksjonalitet
- Sikre redaksjonelt samarbeid på tvers i helsesektoren
- Møtepunkt for diskusjon og læring

 Norsk helsenett