



How can plain language contribute to improvements in patients' preparation before hospital arrival?

Vidar Lynghammar

This is me

- Language consultant and course organiser
- Majored in Nordic languages and literature at the University of Oslo
- One of the founders of Arkitektst
- 16 years of experience with plain language efforts on governmental and municipal level





Innkalling til kontroll/opfølgingstime

25.04.17

Du har fått time ved Felles poliklinikk Mo i Rana, Medisinsk avdeling - Helgelandssykehuset hos testlegekontor .

Tid: Torsdag 27.04.17 kl. 09:15
Sted: Felles poliklinikk Mo i Rana, Sjøforgata 36, 8613 Mo i Rana
Vennligst trekk en kølapp og meld deg i ekspedisjonen ved ankomst.

Hvis du ikke kan møte til timen eller ikke lenger har behov for oppfølging, må du snarest gi oss beskjed, slik at en annen pasient kan få denne timen.

Bytte av time og mer informasjon

Ta gjerne kontakt med oss på telefon 75 12 53 83 mellom 08:00 - 15:30, hvis du ønsker å bytte time eller har spørsmål. Ønsker du mer informasjon om oss, kan du gå inn på www.helgelandssykehuset.no
Du kan også få vite mer om timer, henvisningsstatus, pasientjournalen din og andre tjenester på www.helsenorge.no

Forberedelser

Husk å ta med liste over legemidlene du bruker og legitimasjon.

Coloskopi

Med koloskopi(coloskopi) menes undersøkelse av tykktarmen, men samtidig blir alltid endetarmen og i mange tilfeller også nedre del av tynntarmen undersøkt. Et koloskop er et ca 1,4 m langt og fingertykt styrbart og bøyeleg instrument. Koloskopet kan overføre bilder fra tarmsystemet til en videoskerm.

Hvorfor foretas koloskopi?

Undersøkelsen fortas vanligvis fordi symptomene gir legen mistanke om tarmsykdom. Du kan for eksempel ha smerter eller være oppblåst i maven, ha treg avføring eller diare, blod eller slim i avføringen, ha lav blodprosent eller vekttap. I familier med økt forekomst av kreft og i noen andre situasjoner, kan koloskopi være ønskelig selv om du ikke har tarmsymptomer. Noen ganger foretas koloskopi som et supplement til røntgenundersøkelser eller som kontroll etter tidligere påviste forandringer. Noen ganger er hensikten behandlingsmessige inngrep (f. eks fjerne polyper)

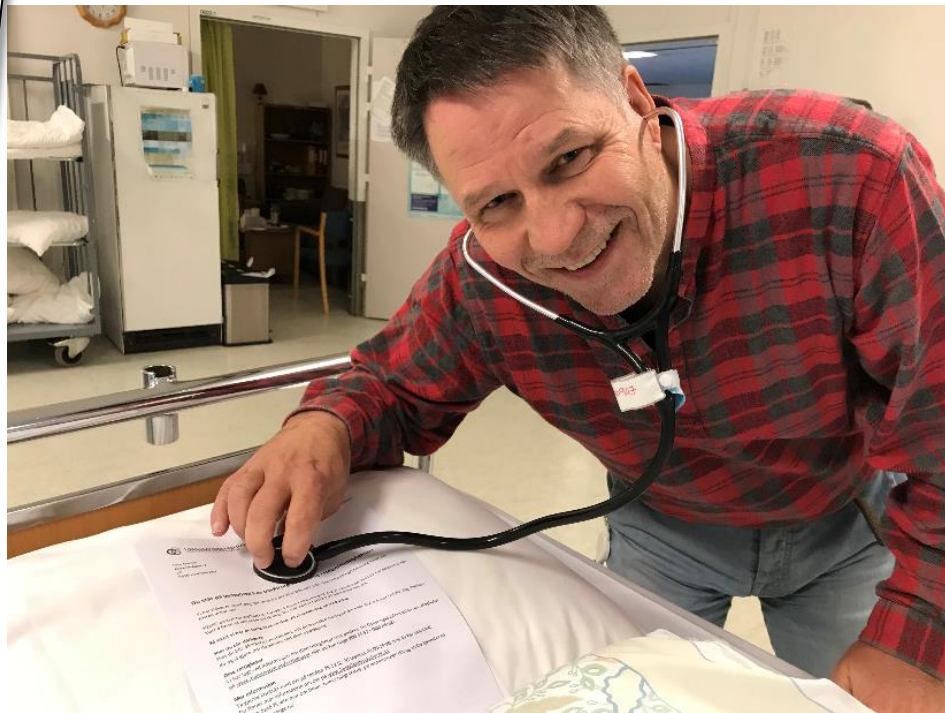
Forberedelse til koloskopi

Foretakets postadresse:
Helgelandssykehuset HF
Sjøforgata 36
8613 Mo i Rana

Besøksadresse:
Sjøforgata 36
8613 Mo i Rana

Sentrallbord tlf. 751 25100
Org.nr.: 983 974 929
www.hsyk.no

1/5



1 Mapping / baseline measurement

- Survey for all employees
- Interviews with employees
- Interviews with patients
- “Guerrilla tests” on patients
- Listening in on switchboards
- Textual analysis, including two student papers at the University of Oslo

2 Rewriting texts

- Two letters
 - colonoscopy and kidney examination
- Cooperation with design company (Netlife)

3 Effect measurement

- ...

The method – activities and experiences

1 Mapping / baseline measurement

- Survey for all employees
- Interviews with employees
- Interviews with patients
- “Guerrilla tests” on patients
- Listening in on switchboards
- Textual analysis, including two student papers at the University of Oslo

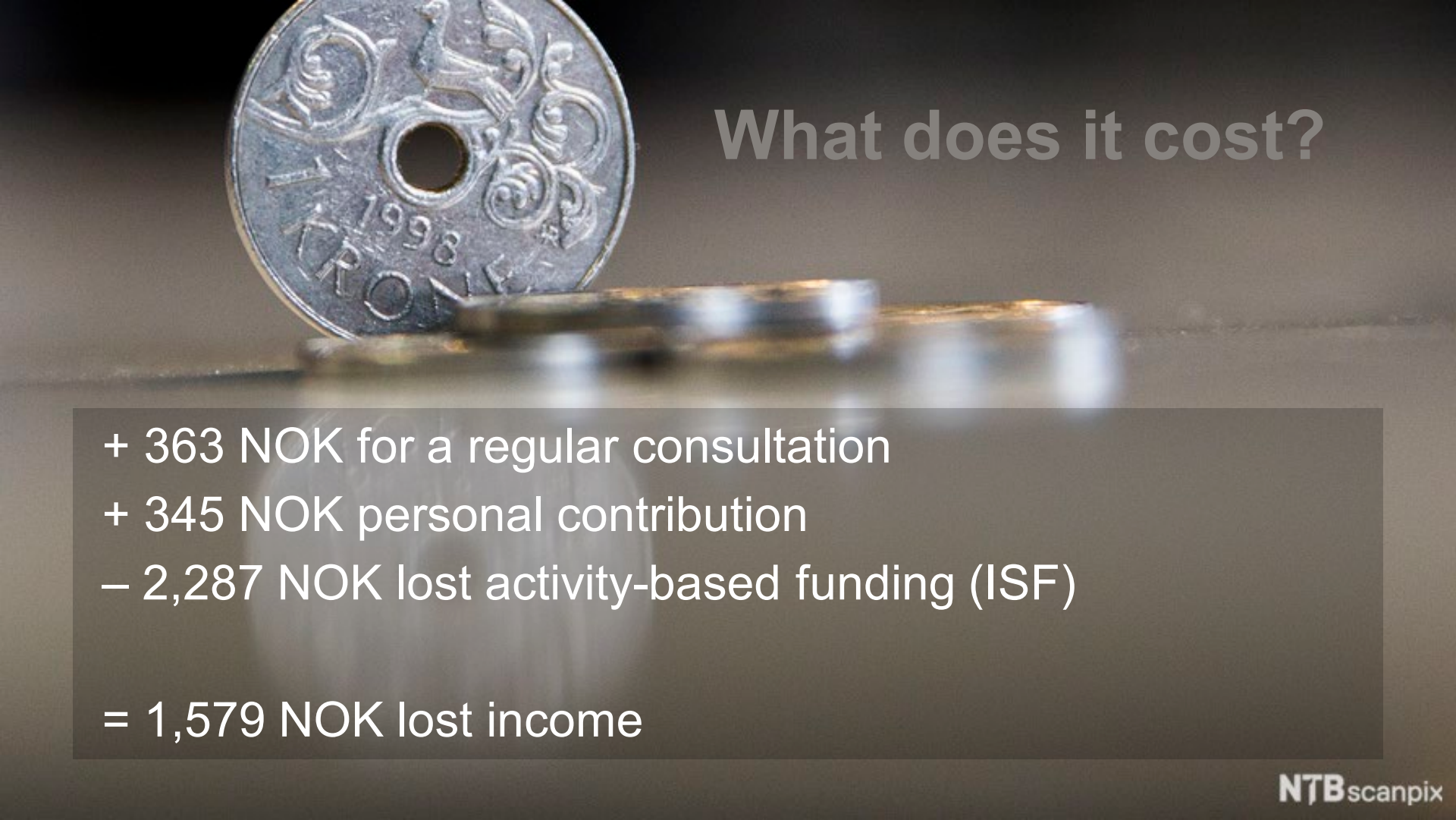
The method – activities and experiences



2 Rewriting texts

- Two letters
 - colonoscopy and kidney examination
- Cooperation with design company (Netlife)

The method – activities and experiences



What does it cost?

- + 363 NOK for a regular consultation
 - + 345 NOK personal contribution
 - 2,287 NOK lost activity-based funding (ISF)
- = 1,579 NOK lost income



What is the cost for Helgeland Hospital Trust?

- Average ISF in 2017, polyclinical: 825 NOK
- Personal contribution from the patient: 345 NOK
- Possible lost average income: 480 NOK
- 80,000 polyclinical somatic consultations per year



What is the cost for Helgeland Hospital Trust?

- 10–20% of the patients will not be correctly prepared – as a consequence of being able to understand the information.
- 5% : $4,000 \times 480 \text{ NOK} = 1,920,000 \text{ NOK}$
- 10% : $8,000 \times 480 \text{ NOK} = 3,840,000 \text{ NOK}$
- 20% : $16,000 \times 480 \text{ NOK} = 7,680,000 \text{ NOK}$



What are the costs nationally?

- Possible lost average income: 480 NOK
- 5.8 million polyclinical consultations (2015)
- 5% : $300,000 \times 480 \text{ NOK} = 144 \text{ million NOK}$
- 10% : $600,000 \times 480 \text{ NOK} = 288 \text{ million NOK}$



3 Effect measurement

- ...

The method – activities and experiences

Innkalling til time

Du har fått time ved Faglege overlege Lukasz Maciejewski

Tid: Tirsdag
Sted: Felles Venn

Hvis du ikke kan møte til slik at en annen pasient

Bytte av time og mer informasjon
 Ta gjerne kontakt med oss eller har spørsmål. Du kan også få vite mer på www.helsenorge.no

Forberedelser
 Husk å ta med liste over

Coloskopi
 Med coloskopi (coloskopi) kan vi se mange tilfeller også ne styrbart og bøyelig inst

Hvorfor foretas coloskopi
 Undersøkelsen fortas v eksempel ha smerter e avføringen, ha lav blod situasjoner, kan coloskopi som et suppl forandringer. Noen gar

Foretakets postadresse:
 Helgelandssykehuset HF
 Sjøforsgata 36
 8613 Mo i Rana

Forberedelse til koloskopi
 En vellykket koloskopi skal gjennomføres. Mårene skal ordines avklare dette. Bruker for evt. medisinsjuste

Eliquis, Pradaxa og Xarelto
 Klexane og Fragmin s

Du må ta med deg en

Det kan bli aktuelt å
 kan kjøre bil når du e

Hvordan utføres undersøkelsen
 Først ligger du på venstre side. Vi tar en koloskopi kan du v nå i armen før under endetarmsåpningen i tykktarm og eventuelt vann brukes for å skyv instrumentet under i

Funn og behandling
 Ved coloskopi kan de endetarmen, tykktarm, slimhinnen for senere tang føres gjennom i

Risikoforhold og komplikasjoner
 Komplikasjoner i forbindelse med coloskopi. Ved slike tilfeller må du kontakte sykehuset med mulighe smerter i magen, blod i avføringen, eller kontakte sykehuset, f

Foretakets postadresse:
 Helgelandssykehuset HF
 Sjøforsgata 36
 8613 Mo i Rana

Etter undersøkelsen
 Etter koloskopi om det er behov for behandling, neste dag, da Fastlegen din undersøkelse etter ca 2 u

Informasjon

Det er svært viktig å følge instruksene

Forberedelse
 Siste uken før undersøkelsen
 helkornprodusent
 vannmelon, og i tillegg skal

Spesielt til deg
 Unntak: Per

Tømming av tarmen før undersøkelsen
 Til tømning av tarmen før undersøkelsen

ENDOFALK og Toilaxtabletter
 deg dette brevet.

ENDOFALK består av 6 doser

Dagen før undersøkelsen

- Tarmtømming
- Ingen måltider
- form av klar væske, mineralvann, te eller kaffe
- Klokka 13:00
- Tilbered 3 liter
- Fra klokka 18:00

Undersøkelsesdagen:

- Drick 1 liter Endofalk
- undersøkelsestid
- literen mellom 08:00 og 10:00
- Du kan drikke annen

NB: Dersom du har lang tarm, kan det være lurt å drikke litt vann kvelden før, men ikke av et toalett etter å ha tatt

NB! Det er viktig å drikke vann i forbindelse med tømme

Har du vært i utlandet?

NB! Har du arbeidet i helsetjenesten utenfor Norden i løpet av de siste 12 månedene, eller har du baktetier som er motstandsdyktige kommer til sykehuset/behandlings

Egenandel og frikort

Egenandelen er for tiden 351 kroner for barn under 16 år/barn under 18 år. www.helsenorge.no/betaling

Vi oppfordrer alle til å betale med

Hvis du ikke møter til tiden og ikke kommer til undersøkelse/kol (gjelder ikke time hos dietist eller egenandel.

SMS

Enkelte avdelinger i sykehuset ber om SMS påminnelse på SMS, eller mobilnummer. Dersom det allerede har kontakt med oss dersom ditt

Hvis du blir dårligere

Hvis du blir dårligere i ventetiden, eller du også gjør om du ønsker råd

Trenger du tolk?

Du har rett til gratis tolk dersom du har kontakt oss og sier fra om dette. Helsedirektoratets pasient- og

Pasientreiser

Kontakt pasientreisekontoret på telefon 751 25100. Flyreiser skal bestilles på telefon 751 25100. Ved kollektivtransport, må du kontakte oss om ditt. Søk refusjon på telefon 751 25100.

Dine rettigheter

Vi har tidligere sendt deg informasjon om dine rettigheter på www.helsenorge.no

Foretakets postadresse:
 Helgelandssykehuset HF
 Sjøforsgata 36
 8613 Mo i Rana

Vennlig hilsen

Timekontor
 Medisinsk avdeling - Helgelandssykehuset

Dokumentet er elektronisk godkjent

Kopi til: lege Ana Eduarda Oliveira Silva Alves, Øvermo Legesenter

Foretakets postadresse:
 Helgelandssykehuset HF
 Sjøforsgata 36
 8613 Mo i Rana

Besøksadresse:
 Sjøforsgata 36
 8613 Mo i Rana

Sentralbord tlf. 751 25100
 Org.nr.: 983 974 929
www.helgelandssykehuset.no

Innkalling til koloskopi

Koloskopi er en undersøkelse av noen ganger nedre del av tarmen, som er et instrument som brukes til å undersøke tarmen.

(Lege: [Fornavn Etternavn])

Tid: [ukedag DD måned]

Sted: Helgelandssykehuset
– trekk kølapp i resepsjonen

Passer ikke tidspunktet, eller
Gi oss beskjed med det samme
klokka 08:00 og 15:30.

Dette må du gjøre før

- Be legen din eller apoteket om å hente resept på de medisinene du har fått.
- Slutt med noen medisinene før undersøkelsen.
- Sørg for å tømme tarmen din før undersøkelsen.
- Les «Praktisk informasjon» og «Hva er koloskopi?»
- Ta med deg legitimasjon.

Les mer om forberedelsene før undersøkelsen

Forberedelser før undersøkelsen

2 UKE FØR

Hvis du går på medisiner, må slutte med for undersøkelsen. Du får informasjon om dette i skjemmet.

1 UKE FØR

Be legen din eller apoteket om å hente resept på de medisinene du har resept på. Hent salver du skal bruke når du tømmer tarmene gratis.

OBS: Om du ikke tømmer tarmene før undersøkelsen, kan det påvirke resultatet.

I skjemmet nedenfor skriver du opp alle medisinene du bruker, som smertestillende, salver og annet som ikke er med i skjemmet på under.

Produktnavn	Form
Paracet	Tablett

Forberedelser før undersøkelsen

1 UKE FØR

Slutt å spise fett og tyntarmen. Du får informasjon om dette i skjemmet.

3-5 DAGER FØR

Hvis du går på noe annet enn de medisinene du har resept på, må du slutte med dem før undersøkelsen.

2 DAGER FØR

Hvis du går på fastlegen din, må du slutte med dem før undersøkelsen.

DAGEN FØR

Spis mat som er lett fordøyet.

Drakk rikelig med vann, klar sopp, og ikke alkohol, kaffe, eller søtning.

Klokka 13:00 setter du i kjøleskapet.

I perioden før undersøkelsen, må du følge det som er skrevet i skjemmet.

12 TIMER FØR

Hvis du går på noe annet enn de medisinene du har resept på, må du slutte med dem før undersøkelsen.

KVELDEN FØR

Hvis du har fastlegen din, må du slutte med dem før undersøkelsen.

SAMME DAG

Drakk 1 liter vann, klar sopp, og ikke alkohol, kaffe, eller søtning.

FØR DU DRAR HJEMME

Ta med deg legitimasjon.

Hva er koloskopi?

Koloskopi er en undersøkelse av tarmen. Vi gjør dette for å undersøke tarmen.

Koloskopi-undersøkelsen brukes til å undersøke blødninger, sår og svulster i tarmen.

Hvorfor bruker vi koloskopi?

Vi bruker koloskopi når vi undersøker tarmen.

Hvordan foregår undersøkelsen?

Du kan få avslappende medisin for det, men det er ikke nødvendig.

Legen undersøker endetarmen, oppblåst mage, og klemme litt på magen din.

Hva skjer etter undersøkelsen?

Etter undersøkelsen får du eventuelt funn og om du har fått noe annet enn de medisinene du har resept på, må du slutte med dem før undersøkelsen.

Fastlegen din får en rapport om undersøkelsen.

Kan det oppstå komplikasjoner?

Det er svært sjelden at det oppstår komplikasjoner. Men det er en risiko for å få en blødning eller et sår i tarmen.

Praktisk informasjon og rettigheter

Har du vært i utlandet og hatt kontakt med helsevesenet der?

Du må teste deg for bakterier som er resistente mot antibiotika, hvis du har arbeidet i helsevesenet eller vært hos tannlege eller lege utenfor Norden de siste 12 månedene. Testen tar du hos fastlegen, som også vil sørge for at svaret kommer til sykehuset.

Slik betaler du for timen

Egenandelen er for tiden 351 kroner. Vi ser helst at du betaler med bankkort på sykehuset.

Barn under 16 år (under 18 år i psykiatrien) og enkelte andre pasienter betaler ikke egenandel. Mer informasjon om egenandeler finner du på helsenorge.no/betaling.

Du må betale gebyr hvis du ikke møter

Du må betale gebyr hvis du ikke møter til timen og ikke har gitt beskjed minst 24 timer i forveien. Gebyret er 702 kroner for hver undersøkelse/konsultasjon og 350 kroner for hver time i psykiatrisk helsevern og rus (gjelder ikke time hos dietist eller synspedagog). Dette gjelder selv om du har frikort eller er fritatt for egenandel.

Pasientreiser – hvis du trenger hjelp til å komme deg til timen

Ring pasientreisekontoret på telefon 915 05 515 i god tid hvis du ikke kommer deg til timen selv. Her kan du også bestille flyreiser.

Hvis du ikke kan reise kollektivt på grunn av helsen din, må du kontakte den som henviste deg (som oftest fastlegen din) for å få rekvisisjon til annen transport. På helsenorge.no/pasientreiser kan du søke refusjon og finne mer informasjon. Du kan også ringe telefon 915 05 515.

Kontakt fastlegen din hvis du blir dårligere før timen

Hvis du blir dårligere i ventetiden, eller ønsker råd og oppfølging, må du kontakte fastlegen eller den som har henvist deg.

Du kan velge behandlingssted

Hvis du av en eller annen grunn ønsker et annet behandlingssted, kan du selv velge det. Det finner du mer informasjon om i «Dine rettigheter som pasient» og på helsenorge.no/velg-behandlingssted.

Ønsker du påminnelse på SMS?

Vi kan minne deg om timen på SMS. Ta kontakt hvis du vil at vi skal registrere nummeret ditt for en slik påminnelse. Hvis vi allerede har nummeret ditt, vil det stå her: [000 00 000]. Gi oss beskjed hvis nummeret er feil, eller hvis du ikke ønsker påminnelse likevel.

Trenger du tolk på sykehuset?

Du har rett til gratis tolk. Hvis du trenger tolk, må du gi oss beskjed så snart som mulig. Du finner mer informasjon ved å søke etter «Pasient og tolk» på nettet. Du kan også kontakte oss.

Mer informasjon

Vi har tidligere sendt deg informasjon om dine rettigheter som pasient. Du finner også informasjon om rettigheter, pasientjournalen din, timer, henvisningsstatus og andre tjenester på helsenorge.no/rettigheter, eller du kan ringe 800 43 573. Les gjerne også mer på helgelandssykehuset.no.

What happens next?

- the plain language work on appointment notifications is lifted to a national level



5. Oppdrag i forbindelse med Nasjonal helse- og sykehusplan (NHSP)

• Tiltak for klart språk

De regionale helseforetakene skal, under ledelse av Helse Sør-Øst RHF og i samarbeid med Helsedirektoratet og Direktoratet for e-helse, iverksette tiltak for å gjøre innkallinger til time og brev om rett til helsehjelp lettere å forstå for pasientene. Tiltakene skal redusere omfanget av oppklarende henvendelser, manglende oppmøte og avlyste konsultasjoner pga. utilstrekkelige forberedelser som er knyttet til kommunikasjonssvikt. De regionale helseforetakene skal identifisere andre områder i kommunikasjonen med pasienter som kan forbedres med klart språk. Det skal etableres rutiner og systemer som sikrer at all slik kommunikasjon skrives i et klart språk. Det skal orienteres om status for arbeidet i Årlig melding 2019.

Thank you!

Vidar Lynghammar
[vidar\(at\)arkitekst.no](mailto:vidar(at)arkitekst.no)
www.arkitekst.no