

# Kapittel 14. Kommunikasjon

Tarmscreeningprogrammet har som mål at inviterte i programmet skal ta en informert avgjørelse om hvorvidt de vil delta eller ikke. Det er med andre ord ikke en målsetting å ha 100% oppmøte, men at alle skal ha forstått tilbudet. Dette er også en av de 10 kriteriene for screening som Verdens helseorganisasjons definerte allerede i 1968 og som er gjengitt på norsk på Helsedirektoratets hjemmeside ([www.helsedirektoratet.no/tema/kreft/screeningprogram-for-kreftf](http://www.helsedirektoratet.no/tema/kreft/screeningprogram-for-kreftf)).<sup>1</sup>

For å nå dette målet er det viktig at Tarmscreeningprogrammet jobber systematisk med all informasjon om programmet. Måten vi kommuniserer på er en viktig nøkkel til å forstå innholdet. Derfor bruker vi klarspråk i dialog med inviterte og den allmenne befolkningen.

For oss er det viktig at inviterte og andre interesserte i møtet med Tarmscreeningprogrammet:

- finner den informasjonen de trenger
- forstår informasjonen som de finner
- kan bruke den informasjonen de finner

Dette gjelder uansett hvilken kommunikasjonskanal vi benytter.

## Tarmscreeningprogrammets kommunikasjonsstrategi

Kommunikasjon og kommunikasjonsstrategi er et viktig redskap for å bygge og utvikle Tarmscreeningprogrammet.

Vedtatt kommunikasjonsstrategi skal sikre sammenheng og helhet i vår kommunikasjon om screeningprogrammet med omverdenen.

I tillegg til hovedformålet «*Vi skal kommunisere på en måte som gir befolkningen mulighet til å ta et informert valg om sin deltagelse i Tarmscreeningprogrammet.*»

Er det også vedtatt delmål som gir oss i oppgave å:

- Gi tilgjengelig informasjon til alle i målgruppen
- Sikre god oppslutning basert på informert valg
- Sikre at personer som ikke bør delta i programmet ikke blir deltagere
- Gjøre Tarmscreeningprogrammet godt kjent for alle
- Bidra til økt kunnskap i befolkningen om symptomer på tarmkreft

- Bidra til økt kunnskap i samfunnet for hvordan livsstil og tarmkreft henger sammen

## Brev og annen tilsendt informasjon

Det er nedlagt et stort arbeid for å sikre at den tilsendte informasjonen er enkel å forstå, samtidig som den er medisinsk korrekt. I tillegg skal den være ryddig og ærlig på hva det å være deltager innebærer.

Brevene er tilgjengelig digitalt for de som har digitale postkasser, men skal også sendes pr post til de som ikke kan nås digitalt

Tarmscreeningprogrammet har under utviklingen av informasjonsmateriellet hatt veiledning av fokusgrupper på hva som er forståelig og ikke for målgruppen og vi har tilpasset informasjonen etter de tilbakemeldingene vi har fått.

For å sikre at målsettingen blir oppnådd, er vi avhengige av å være i dialog med gruppen av inviterte.

Både for å kunne gi ut informasjon, men også for å få informasjon tilbake om hvilke kommunikasjonstiltak som fungerer og hva som ikke gjør det. Tilbakemelding fra fokusgrupper er en metode for å sikre dette.

Samarbeid med callsenter er en annen metode. Ved økende henvender om en bestemt utfordring vil vi raskt kunne korrigere informasjonen på nettsider og eventuelt i invitasjonsbrev.

## Brev fra Helseforetak (HF) i Tarmscreeningprogrammet

For å unngå forvirring for deltagerne i Tarmscreeningprogrammet er det å anbefale at det også i HFenes informasjonsmateriale kommer tydelig fram at innkalling til koloskopi er en del av screeningprogrammet.

En pasient som kalles inn til koloskopi gjennom Tarmscreeningprogrammet er ikke henvist fra fastlege. Derfor kan det hende at pasienten har flere spørsmål enn andre koloskopihenviste pasienter. Blant annet om hva en koloskopi innebærer, bruk av medisiner og forberedelser til koloskopi.

Kreftregisteret har derfor utarbeidet brevmaler som er ment som et supplement til eksisterende brev fra helseforetakene og screeningsentrene må selv vurdere om og hvordan forslagene tas inn. De kan brukes som helhet eller avsnitt kan flettes inn i allerede produserte brev. Kreftregisterets brevmaler inneholder informasjon som ikke står i de standardiserte brevene som helseforetakene sender til pasienter som er henvist til koloskopi av fastlege.

## Nettsider

Tarmscreeningprogrammets nettsider vil både være rettet mot inviterte, allmennheten og fagpersoner. Noen av de inviterte vil trolig ønske mer informasjon enn de finner i tilsendt informasjonsmateriale. Vi henviser derfor til våre nettsider i brev og informasjonsskriv.

Her vil de kunne finne informasjonen på andre språk, og utvidet informasjon innenfor ulike tema som kan være av interesse. Alt fra hva de kan oppleve som deltager i Tarmscreeningprogrammet, spørsmål og svar samt mer detaljert forklaring på hvordan deltagere kan reservere seg mot permanent registrering av personopplysninger i Kreftregisteret knyttet til undersøkelser med negativt funn.

Nettsidene er et levende medium, og alle som jobber med Tarmscreeningprogrammet oppfordres til å melde ifra om det er noe som mangler på sidene. Ta i så fall kontakt med sekretariatet.

For de som ikke finner svar på det man lurer på, hverken i invitasjonsbrev eller på nettsidene er det også mulig å kontakte Kreftregisteret for mer informasjon. Inviterte skal også da være trygge på at de blir møtt med det samme svaret og den samme kompetansen. Derfor er det utarbeidet et eget system for hvordan henvendelser i Tarmscreeningprogrammet håndteres.

## Brev og informasjon i Tarmscreeningprogrammet på [tarmscreening.no](https://www.tarmscreening.no)

Brev og informasjon som sendes fra Kreftregisteret finnes på bokmål, nynorsk, engelsk, nordsamisk, litauisk og polsk her:

<https://www.kreftregisteret.no/screening/tarmscreening/brev/>

Brevmal som forslag til informasjon som kan sendes fra HF finnes her:

<https://www.kreftregisteret.no/screening/tarmscreening/for-helsepersonell/kvalitetsmanual/brev/>

## Referanser

1. Wilson JM, Jungner YG. [Principles and practice of mass screening for disease]. Bol Oficina Sanit Panam 1968;65(4):281-393.