

# Brugerrejsen Blive forælder

September 2021



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

# Indhold

1. Resumé	3 - 4
2. Om projektet – Baggrund, organisering og metode	5 - 8
3. Livssituationen – Hvad oplever kommende forældre i mødet med det offentlige i dag? <ul style="list-style-type: none"><li>- Brugerrejsens tre faser</li><li>- Fire analytiske temaer fra interviewundersøgelsen</li><li>- 13 pains for kommende og nye forældre</li></ul>	9 - 19
4. Guide på borger.dk - Når du bliver forælder	20 - 21



# Kapitel 1

## Resumé

I dette afsnit præsenteres rapporten i korte træk.

Resuméet indeholder en kort beskrivelse af baggrund, formål, scope, metode, organisering og leverancer.

Resuméet er tiltænkt ledere og medarbejdere, der ønsker en kort indføring i projektet.

# Resumé

## Baggrund

Projektet "Blive forælder" er en del af indsatsen "Sammenhængende digitale brugerrejser", der har politisk ophæng i Digitaliseringspagten (marts 2019). Arbejdet er forankret i den fællesoffentlige styregruppe for digital kommunikation. Det er aftalt, at der skal udvikles guides for i alt 11 livssituationer, heriblandt for livssituationen "blive forælder".

## Formål

Formålet med projektet er, at kommende og nye forældre skal have et bedre overblik og opleve en større sammenhæng i brugerrejsen, når deres ærinder går på tværs af offentlige myndigheder og selvbetjeningsløsninger.

## Organisering

Projektet er opdelt i tre niveauer; projektgruppen, de projektnære beslutningstagere og en fællesoffentlig styregruppe (Styregruppen for digital kommunikation) i regi af Digitaliseringspagten. De deltagende myndigheder i projektet er KL samt Haderslev og Københavns Kommune, Danske Regioner samt Region Syddanmark, Familieretshuset, Sundhedsstyrelsen, Sundhed.dk, Kirkeministeriet, ATP/Udbetaling Danmark og Digitaliseringsstyrelsen.

## Metode

Der gennemført 14 interviews med forældrepar og enlige mødre, der har været igennem brugerrejsen. Der er også gennemført en række ekspertinterviews med relevante aktører og de ansvarlige myndigheder. De deltagende myndigheder har bidraget til kvalificering af as is-kortlægningen, brugerindsigter og guidetekster igennem fællesoffentlige arbejds møder og en virtuel as is-workshop. Der er ikke gennemført en to be-analyse af brugerrejsen "Blive forælder".

## Scope

Brugerrejsen "Blive forældre" omhandler kommende og nye forældre i Danmark. Hvert år fødes omkring 60.000. Målgruppen for projektet er kommende forældre,

både førstegangs- og flergangsforældre. Tidsmæssigt fokuserer projektet på tiden fra graviditet og indtil barnet er ca. 1 år og er kommet i institution og forældrene er tilbage fra barsel. Projektet afgrænser sig således fra perioden før graviditeten og beskæftiger sig ikke med forløb omkring fertilitetsbehandling. Tiden efter barnets første leveår er også uden for scope. Det er derudover blevet besluttet at afgrænse projektet fra emnet adoption.

## Projektets leverancer

- 1) En guide på borger.dk, der giver overblik og guider kommende og nye forældre igennem brugerrejsen. Guiden findes på [www.borger.dk/bliveforaelder](http://www.borger.dk/bliveforaelder).
- 2) Denne rapport, der indeholder en analyse af brugerrejsen og borgernes oplevede pains (udfordringer).
- 3) Etablering af en fællesoffentlig projektgruppe, der mødes løbende – også efter projektets afslutning.

## Hovedpointer fra analysen: Brugerrejsen indeholder typisk tre faser

- 1) Graviditet (lægebesøg, scanninger, jordmoderbesøg, planlægning af barsel)
- 2) Fødsel
- 3) På vej mod en ny hverdag (registrering af forældreskab, opstart af barsel, sundhedsplejerskebesøg, opstart i institution, barslen afsluttes)

## Hovedpointer fra analysen: Borgernes oplevelser kan sammenfattes i fire temaer

- 1) Forældre oplever uklarhed om og forskelle i den offentlige service
- 2) Forældre oplever uligheder i det offentliges kommunikation
- 3) Forældre føler sig overladt til sig selv i sektorovergange
- 4) Forældre oplever, at komplekse regler forhindrer planlægning af barsel



## Kapitel 2

Om projektet – Baggrund,  
organisering og metode

I dette afsnit præsenteres det politiske og styringsmæssige ophæng for projektet samt baggrund, scope og organisering.

Desuden beskrives den metode, der er anvendt i projektet. En metode, der tager afsæt i borgernes oplevelser og livssituation.

# Baggrund

## Politisk ophæng

Projektet har sit politiske ophæng i Digitaliseringspagten, indgået marts 2019 og genbekræftet i aftaler om kommunernes og regionernes økonomi for 2020. Her blev det aftalt, at borgere i 11 udvalgte livssituationer skal opleve en mere sammenhængende digital service på tværs af myndigheder ved hjælp af løsninger, der guider borgerne igennem relevante ærinder på borger.dk.

## En guide til borgere, der bliver forældre

Én af de 11 livssituationer, der skal udvikles en digital guide på borger.dk til, er "Blive forælder". Denne guide er blevet udviklet på baggrund af en analyse af, hvordan livssituationen opleves af nybagte forældre i dag.

## Livssituationen

Hvert år er der omkring 60.000 fødsler i Danmark. Mange af de ventende eller nybagte forældre oplever, at de i tiden under og efter graviditeten skal forholde sig til mange nye informationer, aftaler og deadlines på tværs af det offentlige. Udover at skulle vænne sig til en anden hverdag med et nyt familiemedlem skal man som forælder også have styr på fx forældremyndigheden, scanninger, jordemoder-samtaler, sundhedsplejerskebesøg, barsel og institution.

For mange borgere opleves overgangen fra ikke-forælder til forælder som en stor omvæltning - såvel økonomisk og praktisk som identitetsmæssigt. Dét at blive forælder opleves af borgere som en udfordring, der rummer to dimensioner: før fødslen med dertilhørende scanninger og forberedelse, og efter fødslen, hvor man skal lande i den nye hverdag.

Også flergangsforældre oplever livssituationen med at få et barn til som omvæltende. Trods erfaringen fra første barn, er der mange gøremål, der skal håndteres

– både privat og hos det offentlige. Reglerne fra tidligere erfaringer kan være ændret, omstændighederne i forhold til beskæftigelse, bolig og lignende kan være forandret og dertil skal man lægge den tid, som de børn, man har i forvejen, kræver.

## Formål

Formålet med projektet er, at kommende og nye forældre skal have et bedre overblik og opleve en større sammenhæng i brugerrejsen, når deres ærinder går på tværs af offentlige myndigheder og selvbetjeningsløsninger.

Målet er at guide kommende og nye forældre trygt igennem brugerrejsen fra de bliver gravide og til deres barn er startet i institution, ved at gøre dem opmærksomme på deres muligheder og de gøremål, de skal håndtere.

Bedre overblik og større sammenhæng i brugerrejsen vil hjælpe kommende og nye forældre til at klare gøremål med det offentlige rettidigt og trygt til gavn for både borgere og myndigheder.

## Brugerrejsens målgruppe

Målgruppen for projektet er kommende forældre, både førstegangs- og flergangsforældre. Tidsmæssigt fokuserer projektet på tiden fra graviditet og indtil barnet er ca. 1 år og er kommet i institution og forældrene er tilbage fra barsel. Projektet afgrænser sig således fra perioden før graviditeten og beskæftiger sig ikke med forløb omkring fertilitetsbehandling. Tiden efter barnets første leveår er også uden for scope. Dermed er adoption uden for scope.

Fokus i projektet er et bredt og holistisk blik på livssituationen med borgernes gøremål, deadlines, myndighedssamarbejder og sektorovergangene i centrum.

# Organisering og governance

Projektet "Blive forælder" er opdelt i tre niveauer; projektgruppen, de projektnære beslutningstagere og en fællesoffentlig styregruppe (Styregruppen for digital kommunikation) i regi af Digitaliseringspagten.

## Projektgruppen

Projektgruppen består af deltagere på medarbejderniveau. For det første består dette lag af et projektteam i Digitaliseringsstyrelsen, der har ansvaret for at planlægge, udføre og drive arbejdet frem med udgangspunkt i en fællesoffentlig model for brugerrejser, blandt andet med ansvar for projektledelse, service design og kvalitativ vidensindsamling. Herudover deltager medarbejdere fra de relevante myndigheder i projektgruppen. De deltager blandt andet i to fælles arbejds møder, en as is-workshop og er i løbende dialog med projektteamet med henblik på faglig kvalificering og koordinering internt i egen organisation.

## De projektnære beslutningstagere

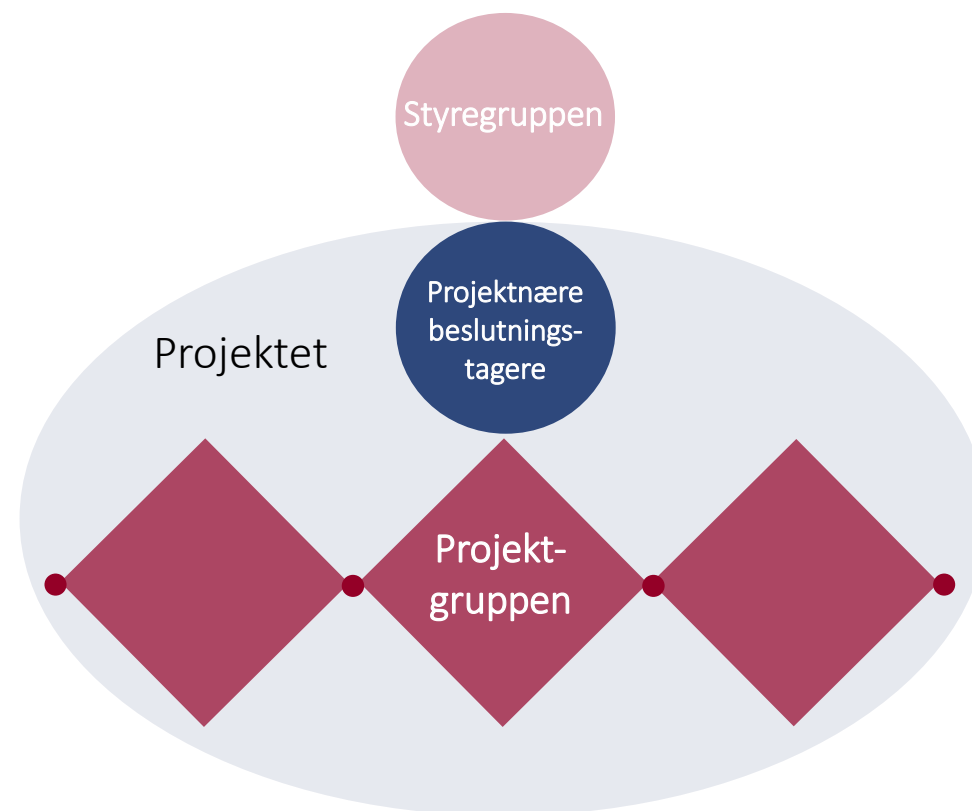
De projektnære beslutningstagere er deltagere på chefniveau eller medarbejdere med beslutningsmandat. De projektnære beslutningstagere deltager på to reviewmøder undervejs i projektet, og deres rolle er at sikre fremdrift i projektet ved at tage beslutning om projektets scope og de overordnede rammer for guiden.

*Foruden Digitaliseringsstyrelsen har følgende myndigheder deltaget:*

KL samt Haderslev og Københavns Kommune, Danske Regioner samt Region Syddanmark, Familieretshuset, Sundhedsstyrelsen, Sundhed.dk, Kirkeministeriet og ATP/Udbetaling Danmark.

## Styregruppen

Projektet refererer til Styregruppen for digital kommunikation i regi af Digitaliseringspagten. Styregruppen træffer beslutning om igangsættelse og afslutning af projektets designfase og orienteres efterfølgende om offentliggørelse af rapport og lancering af guide og eventuel videreudvikling af guidefunktionalitet.



# Projektets metode

## Desk research

Som en indledende desk research af området er der blandt andet taget udgangspunkt i et speciale fra IT-Universitetet med titlen ”Med ben i to lejre: Førstegangsførelses møde med det offentlige” af Simone Pless og Camilla Engbjerg Anker. Derudover har myndigheders hjemmesider om området givet et vidensgrundlag om feltet.

## Interviewundersøgelse

I forbindelse med projektets vidensindsamling er der gennemført 14 interviews med i alt 21 forældre – både enlige forældre og forældrepar. Fire interviews med fem forældre blev iværksat på baggrund af rekruttering i eget netværk. Herefter blev der afholdt ni interviews med syv forældrepar og to enlige forældre – rekrutteret af en ekstern leverandør.

Hvert interview fandt sted som et videointerview af halvanden times varighed.

Interviewene har taget udgangspunkt i en semistruktureret spørgeguide, der har sat fokus på, hvordan forældrene har oplevet at blive forældre og i den proces har skullet håndtere praktiske ærinder som fx kontakt

til sundhedsvæsen, dialog med sundhedspersonale, planlægning af barsel, kontakt til fx kommunen og Udbetaling Danmark samt generel kontakt med det offentlige.

## Rekrutteringskriterier

Følgende kriterier er blevet anvendt til at rekruttere informanterne:

- Forældre var både første- og flergangsførelse.
- Forældrene var blevet forældre inden for de seneste 10 måneder, dog tidligst for fire måneder siden.
- Forældrene kom fra forskellige dele af Danmark – fra fx København, Aalborg, Esbjerg, Kolding og Tønder.
- Flere af forældrene var ufaglærte eller havde en kort uddannelse, mens enkelte havde en mellemlang eller lang uddannelse
- Forældrene havde forskellige beskæftigelsesmæssige baggrunde: Selvstændige, offentligt ansatte, privat ansatte, deltidsansatte, ledige på kontanthjælp og studerende.
- De fleste af forældrene var par, mens to mødre var alene – én fraskilt og én solomor

## Interviewperiode

Forældrene i interviewundersøgelsen har gennemgået en graviditet og en fødsel under COVID-19-pandemien. Derfor har flere af forældrene oplevet restriktioner i sundhedsvæsenet, hvor det kun er den fødende part, der kan være tilstede under fx lægebesøg, scanninger eller jordemoderkonsultationer. Der kan derfor være en bias i analysen, hvor blandt andet farens/medmorens oplevelser af at være ekskluderet har været mere udtalt end ellers.

## Ekspertinterviews

Der er blevet gennemført en række ekspertinterviews med fagpersoner hos relevante myndigheder og andre aktører, der beskæftiger sig med målgruppen med henblik på at kortlægge brugerrejsens typiske touch points og kvalificere de indsigter, som fremkom af borgerinterviewsne.

## As is-workshop

På as is-workshoppen deltog faglige medarbejdere fra KL samt Haderslev, Slagelse, Skanderborg og Københavns Kommune, Danske Regioner, Sundheds-

styrelsen, Kirkeministeriet, ATP/Udbetaling Danmark og Jordemoderforeningen.

På as is-workshoppen blev brugerrejsen, som den er i dag, kortlagt, og en række udfordringer (pains) blev identificeret.

## Samarbejde med myndigheder i projektgruppen

Projektdeltagere fra hver relevant myndighed i brugerrejsen har løbende deltaget i arbejdet. Hovedaktiviteterne har været fællesoffentlige arbejdsmøder samt as is-workshoppen. Projektdeltagerne har hver især bidraget med at indsamle viden på deres faglige områder, løbende kvalificeret indsigter og as is-kortlægningen og de har udpeget problemstillinger.

## Kvalificering af tekster til borger.dk-guiden

I projektets sidste fase er guiden blevet kvalificeret gennem brugertests med borgere samt i dialog med de relevante myndigheder.

## Metodisk afgrænsning

*Der er ikke gennemført en to be-analyse af brugerrejsen ”Blive forælder”.*





## Kapitel 3

Livssituationen – Hvad oplever kommende forældre i mødet med det offentlige i dag?

I det følgende præsenteres en analyse af borgernes oplevelse af at blive forældre i dag.

**Brugerrejsens tre faser** skal give en simpel indføring i de typiske gøremål, som kommende forældre står overfor i livssituationen.

**De fire analytiske temaer** er en præsentation af hovedindsigterne fra interviewundersøgelsen med borgere, der har erfaring med livssituationen.

**De 13 pains** er problemer eller udfordringer, der opstår i borgernes møde med det offentlige. En fællesoffentlig arbejdsgruppe, vil kunne arbejde videre på at løse disse udfordringer gennem idéudvikling, hvis der gennemføres en to be-analyse af brugerrejsen. Der er ikke gennemført en to be-analyse af brugerrejsen "Blive forælder".

# Brugerrejsens tre faser

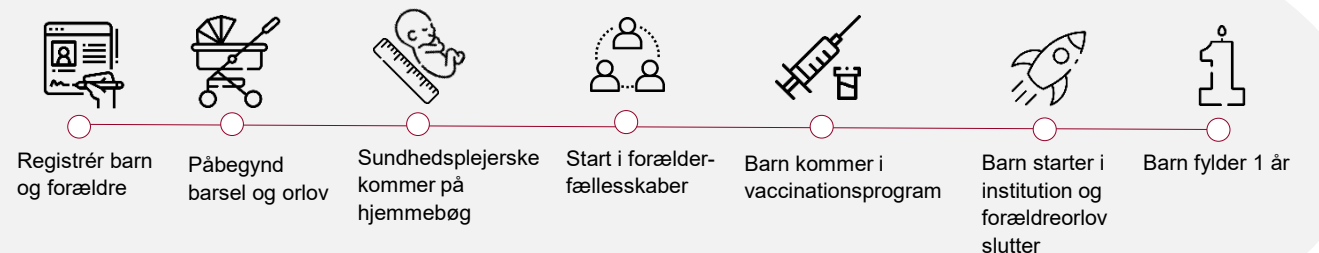
## Graviditet



## Fødsel



## På vej mod en ny hverdag



# Analyse af nye forældres oplevelser i mødet med det offentlige

## #1

Forældre oplever uklarhed om og forskelle i den offentlige service

## #2

Forældre oplever uligheder i det offentliges kommunikation

## #3

Forældre føler sig overladt til sig selv i sektorovergange

## #4

Forældre oplever, at komplekse regler forhindrer planlægning af barsel

## Tema #1

# Forældre oplever uklarhed om og forskelle i den offentlige service

### At blive forældre er for alle en livskrise, men nogle bliver ekstra hårdt ramt

Livssituationen, hvor man bliver forælder, er for mange forbundet med stor sårbarhed og er generelt en stor livsomvæltning. For førstegangsførelse er det en intens forandring at få et barn, og næsten alle forældre vil på et tidspunkt opleve det som en større eller mindre livskrise.

”Det er en kæmpe omvæltning at skulle være forælder – jeg vil faktisk sige, at det at blive forælder for alle er en livskrise.”  
– Praktiserende jordemoder

At befinde sig i en krisetilstand gør det sværere at indoptage information og holde et overblik, og selvom det er en naturlig del af brugerrejsen, kan det blive en udfordring i forhold til at skulle forholde sig til og forstå retningslinjer og regler i det offentlige.

Nogle borgere kan være ekstra ramt i denne livssituation, fordi de enten ikke får læst op på relevant information undervejs i brugerrejsen, eller læser tvivlsom information fra ikke autoriserede kilder, i stedet for at bruge den sundhedsfaglige information, som myndighederne tilbyder.

Mødet med det offentlige er altså ikke lige nemt for alle. Det hænger yderligere sammen med, at meget information til forældrene i dag kun gives på dansk, samt at en lang række tilbud forudsætter digitale kompetencer. Derudover har borgere, der ikke er tilknyttet arbejdsmarkedet en mere kompleks brugerrejse foran sig.

### Kommunale og regionale forskelle i servicetilbud skaber forvirring og ulighed

Borgere har vanskeligt ved at få et samlet overblik over servicetilbud, opgaver og frister for hele deres forløb fra graviditet til barnets første leveår. Det kan have flere årsager. Dels er servicetilbud forskellige fra kommune til kommune og fra region til region, og dels er der forskel på de tilbud, der fremgår af Sundhedsstyrelsens 'Anbefalinger for svangreomsorgen' og de reelle tilbud, der findes. Der er fx forskel på mulighed for graviditetsbesøg af sundhedsplejen samt udskrivningstidspunkter på fødesteder.

Samtidig har nogle forældre forventninger til det offentlige, som de bygger på viden fra netværk og sociale medier. Forventninger som det offentlige ikke altid kan leve op til på grund af forskellige prioriteringer og dispositioner på tværs af kommuner, regioner og fødesteder.

”

Vi mødte sundhedsplejersken første gang et par dage efter, vi fødte. Hun kom ind i vores hjem. Det kunne have været rart, hvis hun havde været her inden fødslen, så man ved, hvem der kommer. Og så kom der en ny ugen efter det første besøg, og det var træls.

I Tønder Kommune, ved vi, at sundhedsplejersken allerede kommer, når den gravide er 6 mdr. henne.”

– Nye forældre i Aabenraa Kommune

Borgerne er i en situation, hvor de har stort brug for hjælp og de er forvirrede omkring, hvilke rettigheder de har. Forældrenes forventninger til servicetilbud matcher ikke altid de tilbud, de møder i praksis.

### Alle forløb er forskellige

Selvom der findes nogle fællestræk i brugerrejsen, som alle forældre går igennem, så findes der samtidig 50-60.000 individuelle forløb om året. Det stiller både store krav til, at forældrene kommunikerer deres individuelle behov til sundhedspersonalet, og at sundhedspersonalet formår at oplyse om og tildele de tilgængelige tilbud til de borgere, der har de største behov.

”

Vi har mere brugt vores netværk, end fagpersoner. Vi har været usikre på, hvad man kan tillade sig at ringe og spørge om. ”Er det for småt?” Har vi tænkt. Vi tænker, at nogen har større problemer. Vi ville ikke være til besvær.”

– Forældre til to børn

Der er både forældre, der har meget store forventninger til den offentlige service og borgere, der helst ikke vil være til besvær og føler, at de måske ikke står først i køen til et konkret tilbud.

### Forældre opfatter det offentlige som et hele, men møder siloer

Mange borgere opfatter den offentlige sektor som en samlet enhed og henvender sig med spørgsmål de forkerte steder. Borgere har ofte en forventning om, at hver myndighed skal kunne svare på det hele og forventer, at de enkelte myndigheder koordinerer mere på tværs end tilfældet er.

## Tema #2

# Forældre oplever uligheder i det offentliges kommunikation

### Kommunikation er rettet mod den fødende part

Når kommende forældre går ind i en graviditet, igangsættes et forløb automatisk efter første lægebesøg. Lægen sørger for at den gravide part bliver indkaldt til scanninger, jordemoderkonsultationer med videre. Den gravide part får derefter ofte besked om de forskellige aktiviteter, der knytter sig til graviditeten, via Digital Post.

”

*Det var kun mig, der fik information i e-boks. Moren står meget alene. Det er et stort ansvar at lægge over på moren alene. Alt henvender sig til moren. Det havde været rart med samtaler, hvor far også bliver inddraget, og hvor der tales til ham og om, hvad han kan gøre. Det kan godt blive ensomt, at det kun hænger på mor.”*  
– Mor til barn på 6 måneder

Flere forældre fortæller, at fordi kommunikation fra det offentlige oftest henvender sig til den fødende part, så får den gravide et (for) stort ansvar for enten at videreformidle vigtige beskeder til partneren eller selv at skulle huske vigtige gøremål, aktiviteter og deadlines i forløbet. Udfordringen er eksemplificeret bedst ved, at de elektroniske systemer kun tillader, at der kommunikeres til moren før fødslen og i tiden lige efter. Fx omtales noget af den information, der i dag udsendes til moren i Digital Post umiddelbart efter fødslen som ”morbrevet” og sendes kun til moren. Selv hvis partneren og moren begge ønsker, at det

offentlige sender digital post til begge om gøremål i forbindelse med graviditet og fødsel, så er det ikke muligt før barnet er født og har et CPR-nummer og forældreskabet er registreret.

”

*Det havde været rart også at få noget information. Det havde været rart med et skriv om, hvad jeg kunne gøre. Det var først i forbindelse med faderskabsattesten, at jeg kunne komme på banen. Det er på en måde lidt diskriminerende.”*

– Far til barn på 6 måneder

Konsekvensen af denne måde at kommunikere til forældre kan være, at moren føler sig ensom ved at stå alene med et stort ansvar. Samtidig kan partneren opleve at føle sig tilsidesat og have svært ved at finde sin rolle.

### Nogle forældre vælger supplerende private ydelser

At borgerne står tilbage med en oplevelse af, at det primært er den gravide, der drages omsorg for og kommunikeres til, kan være medvirkende til, at nogle forældre søger mod private tilbud i form af fx scanninger, fødsels- og amme-forberedelse og søvncoaches.

Flere af parrene i interviewundersøgelsen fortæller, at de har betalt for ekstra scanninger på private klinikker, hvor de begge har haft mulighed for være tilstede under scanningen. De kommende forældre giver på den måde udtryk

for, at de aktivt sørger for at skabe fælles erfaringer og oplevelser under graviditeten udover de sundhedsfaglige konsultationer, der tilbydes og anbefales i det offentlige.

### Mod en mere tidsvarende digital service

Mange forældre ønsker, at graviditetsforløb, fødsel og forældreskab skal være en fælles rejse og opgave. Meget forskning og faglighed peger da også på, at der er et stort potentiale ved at engagere både den gravide og partneren inden fødsel og begge forældre efter fødslen. Alligevel understøtter myndighedernes digitale kommunikation ikke dette formål.

”

*Jeg synes, det er mærkeligt. Vi lever trods alt i det 21. århundrede.”*  
– Far til barn på 8 måneder

Mange forældre oplever, at deres ønske om, at starten på forældreskabet skal være en fælles oplevelse og en fælles opgave, ikke understøttes af det offentlige. Det skyldes blandt andet, at det offentliges systemer endnu ikke understøtter digital kommunikation til begge forældre.

Forældreskabet er i dag præget af den udvikling og debat, der finder sted omkring ligestilling. Flere mænd tager barsel end tidligere og regler på området er løbende blevet justeret for at

skabe mere ligestilling. I 2021 blev en ændring i ligestillingsloven vedtaget, som giver begge forældre mulighed for at modtage digital post om deres fælles barn. Det nye lovforslag løser imidlertid ikke behovet for lige kommunikation mellem forældre under graviditeten og lige omkring fødslen, hvor det stadig er den fødende part, der modtager information fra det offentlige.

Selvom der eksisterer ulighed i det offentliges kommunikation til forældre, så findes der også mange eksempler på at det offentlige betragter kommende forældre som et team, både for ikke at diskriminere, men også for at udnytte det potentiale, det er at sætte partneren på lige fod med mor. Forældre oplever derfor forskellige kulturelle paradigmer til forældreskab på tværs af det offentlige.

### Ny lovgivning i 2021. En ændring i ligestillingsloven.

Begge forældre skal have besked i Digital Post, når det offentlige kommunikerer om deres fælles barn, fx kommunikation fra barnets skole, børneinstitutioner, social- og sundhedsvæsenet og tandlæger.

*Ændringen gælder dog ikke i graviditetsperioden, hvor det offentlige ikke har registreret barnets CPR-nummer og partnerens forældremyndighed.*

Kilde:  
<https://www.ft.dk/samling/20201/lovforslag/157/index.htm>

## Tema #3

# Forældre føler sig overladt til sig selv i sektorovergange

### En brugerrejse med mange aktører og overgange

I dag er det et grundvilkår i brugerrejsen, at de kommende forældre møder forskellige aktører på tværs af det offentlige i almindelighed og sundhedsvæsenet i særdeleshed. Og dermed også et fagligt frontpersonale, der hver især har ansvar for en del af forløbet. Det betyder, at borgerne selv skal binde brugerrejsen sammen. De skal på baggrund af den information, som de modtager af den ene aktør, selv koble sig på den næste vogn i karavanen.

”

*Vi blev sendt hjem allerede samme dag (red. som fødslen), men vi havde slet ikke fået amningen op at køre. Vi vidste ikke, hvem vi skulle henvende os til. Det var helt tilfældigt til hæl- og høreprøven, at vi fik hjælp til, at hun ammede rigtigt. Min datter havde slet ikke fået noget at spise i et døgn.”*

– Mor til barn på 9 måneder

Der findes en række kritiske tidspunkter, hvor borgernes forløb bliver udfordret af en skrøbelig rød snor i overgangene mellem sektorerne, hvilket skaber forskellige udfordringer for borgerne.

### Noget sker automatisk – og noget gør ikke

Efter første lægebesøg sættes mange ting automatisk i gang for den gravide. Men der er fortsat mange gøremål og deadlines, som de kommende forældre skal være opmærksomme på. Det er fx, når der skal bookes tid til forskellige

sundhedsfaglige konsultationer under graviditeten. Jordemoderkonsultationerne bliver borgeren typisk indkaldt til automatisk, hvorimod lægekonsultationer selv skal bookes af borgeren. Det kan skabe forvirring og risiko for, at nogle borgere glemmer at booke tid.

### Ventetid og usikkerhed i starten af graviditeten

Der er flere forældre, der oplever, at ventetiden mellem første lægebesøg og ultralydsscanningen omkring uge 12 er svær og ensom. Der er ca. seks uger, hvor der ikke findes tilbud i svangeromsorgen hos det offentlige. Den gravide har måske læst, at det er den mest usikre tid i graviditeten, hvor de fleste aborter finder sted. Derudover mærker den gravide måske heller ikke, at hun er gravid, hvilket står i kontrast til – for en førstegangsfødende – hvor stor en livsbegivenhed graviditeten er.

”

*Første gang var ventetiden rigtig lang! Man går lidt i en boble, hvor man venter på, at nogen skal sige ens navn og hjælpe. Jeg synes ikke, at der var så mange forklaringer om, hvad det vil sige at være gravid. Fx sådan noget med, hvor ofte man skal mærke liv. Der var ikke nogle sundhedsfolk, der sagde, hvor meget liv man skulle mærke. Det resulterede i, at jeg var et par ekstra gange inde på sygehuset, fordi jeg ikke kunne mærke hans spark så tydeligt. Så der blev jeg nervøs.”*

– Mor til to børn

De seks uger mellem første lægebesøg og første graviditetsscanning kan opleves som en limbotilstand, hvor forældrene oplever, at de ikke hører til nogle steder. Det er en tid fyldt med dilemmaer og spørgsmål som ”lever fosteret stadig?”, ”kan det virkelig passe, at graviditeten ikke skal følges af det offentlige før om lang tid?”

### Forældre søger trykthed gennem apps

Flere forældre fortæller, at de har downloadet forskellige apps, hvorfra de kan følge graviditeten og oplever en trykthed derigennem.

”

*Jeg har primært fundet info i apps og på nettet. Jeg har meget brugt en app der hedder ’graviditet+'. Den har holdt mig i hånden fra day one. Det har været lidt random, hvordan vi har fundet ud af tingene. Men det har faktisk tit været den der app, der fortalte det.”*

– Mor til datter på tre en halv måned

Nogle forældre håndterer således deres usikkerhed ved at læse indhold fra apps. Nogle apps har kvalificeret sundhedsfagligt indhold og andre har ikke. At brugerrejsen har mange aktører og er kompliceret, kan være med til at forældre søger trykthed igennem apps.

### Overgang mellem hospital og sundhedsplejerske er sårbart

Flere forældre fortæller, at de ikke vidste, hvem

de kunne ringe til de første dage, hvor de var hjemme igen efter fødslen – de føler sig ladet alene og sårbare. De ved måske heller ikke, hvornår sundhedsplejersken kommer, eller hvordan de får fat på sundhedsplejersken. Det er nærmest et ”ingenmandsland” eller et limbo, de befinder sig i. For forældrene er det en sårbar situation, hvor de ikke vil være til besvær og ringe unødvendigt. Overgangen fra hospitalet til hjemmet er et eksempel på en sektorovergang, hvor den kommunale sundhedspleje tager over fra det regionale hospitalsvæsen. Forældre føler sig ikke altid godt nok klædt på til den overgang.

### Datadeling mellem praktiserende læge og sundhedsplejerske

I den første tid med det nyfødte barn har forældre typisk svært ved at skabe sammenhæng mellem sundhedsplejerskens data om deres barn og den privatpraktiserende læges data. Lægen og sundhedsplejersken anvender forskellige kurver for barnet, bruger typisk forskellige typer af vægte og deler ikke data. Forældrene har ofte skiftevis aftaler med lægen og sundhedsplejersken og konsultationerne omhandler mange af de samme emner. Det kan skabe forvirring og frustration for forældre, at der ikke er bedre sammenhæng mellem de to aktører, og forældre oplever i den sammenhæng, at det er deres ansvar at binde brugerrejsen sammen.

## Tema #4

# Forældre oplever, at komplekse regler forhindrer planlægning af barsel

### Manglende sammenhæng mellem barsel og institutionsplads

Allerede når graviditetstesten er positiv, går nogle forældre i gang med at planlægge og bekymre sig om, hvordan barslen kan tilrettelægges. Mange oplever dog at løbe ind i en mur og i nogle tilfælde at give op og lade stå til, fordi de ikke kan gennemskue de komplekse regler, der knytter sig til barselsrettigheder, fordeling af barsel mellem mor og partner, beskæftigelseskrav og barselsdagpengesats. At barslen knytter sig til, hvornår forældrene kan få deres barn passet i et dagtilbud, gør planlægningen endnu sværere og bekymringerne endnu større. Selvom de kommende forældre har et behov for at få afklaret planlægningen af deres barsel, og hvor og hvornår de kan få en institutionsplads, så må de leve med en uvished i et stykke tid.

”Det med at få barselsreglerne gjort simpelt har jeg savnet. Det har været komplekst i forhold til min overenskomst. Jeg har fået hjælp af min HR-afdeling. Det var en større knude, end vi forventede. Det var et chok og vi stressede over det i tre måneder.”

– Mor til barn på 9 måneder

For på den ene side skal de kommende forældre søge om barselsdagspenge, før de kan få sagsbehandlet deres ansøgning og dermed få

svar på, hvilken dagpengesat de har ret til. På den anden side må forældrene, når de har planlagt fordelingen af forældreorloven imellem sig, jonglere med flere forskellige scenarier bestående af mulighed for at forlænge barslen med enten ret til orlov uden barselsdagpenge, mulighed for afholdelse af ferie og private pasningsmuligheder, indtil de får bekræftet, at de har fået et tilbud om institutionsplads. Alternativt må de kaste håndklædet i ringen og bede om en garantiplads fra kommunen. Hvilket igen genererer nye spørgsmål hos forældrene.

Barsel og dagtilbud har altså indbyrdes betydning for hvor lang en orlov, forældrene skal planlægge, men fordi begge afklaringer i lang tid udestår, er det ikke muligt for forældrene at få den ønskede vished om deres fremtidige situation. Og da det er forskellige myndigheder, der har ansvaret og der er lav grad af koordinering, oplever forældre en manglende sammenhæng, selvom pasningsdato og barsel hænger uløseligt sammen fra borgerens perspektiv.

### Når forældres beskæftigelsessituation falder uden for de almindelige ”kasser”

Når man bliver forælder, har man ret til offentlig forsørgelse afhængig af ens beskæftigelse. Forældre har imidlertid svært ved at gennemskue, hvilke regler der gælder i deres situation, og dermed hvilke rettigheder de har,

hvis deres relation til arbejdsmarkedet ikke følger et typisk ansættelsesforhold som en fuldtidsansættelse. Atypiske ansættelsesforhold kan fx være deltid, projektansættelse, at være selvstændig med flere forskellige indtægtskilder eller være studerende med eller uden studiejob.

”Ji havde overvejelser om, om Maria skulle sige op, mens hun var gravid, fordi det jo er svært at blive ansat mens man er gravid. Men vi valgte at sætte Marias helbred først.”

– Mor og far til barn på fem måneder

Når forældre ikke oplever, at de kan ”knække koden” til deres barselsrettigheder, at de ikke kan anvende offentlige eller private barselsberegnerne, samt at de ikke kan finde deres situation i de narrativer, som vejledninger og guides på offentlige hjemmesider formidler, står de tilbage med en følelse af magtesløshed og af at stå uden for. Det medfører i sidste ende en række spørgsmål, som borgerne retter mod myndighedernes support.

### Når regler for dagtilbud er uigennemskuelige, og tidspunktet for barnets opstart er uvis

Flere forældre har svært ved at gennemskue reglerne for, hvordan pladser i kommunale dagtilbud fordeles. Og der florerer samtidig i netværk og på sociale medier myter om, at det er muligt at forhandle sig til den ønskede

institutionsplads. Måske derfor har flere forældre den opfattelse, at det hjælper at ringe til pladsanvisningen og presse på.

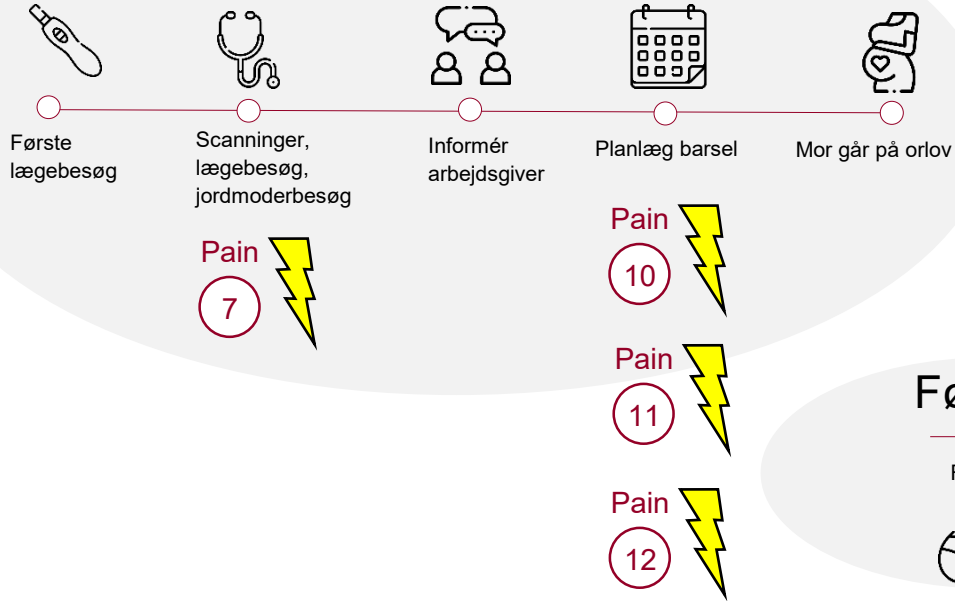
”Det var en jungle at vide, hvor og hvornår man skulle skrive sig op. Nu er der fx ikke plads i vores kommune, så vi kan risikere at ryge over i en anden by. Der er mange regler. Vi vidste godt at vi skulle være hurtige. Men nytillflyttere kender ikke situationen. Der er ikke nogen information om, hvor mange pladser der er. Vi har været heldige med at vide det pga. netværk. Ellers skal man være meget opsøgende.”

– Forældre til to børn, der er flyttet til ny kommune

På tværs af kommunale grænser fortæller forældre, at de kan have svært ved at gennemskue, hvad begreber som ”behovsdato”, ”antal ønsker” og ”pladsgaranti” betyder i relation til hinanden. Når de nærmer sig barnets behovsdato, og de ikke har hørt fra den kommunale pladsanvisning, bliver de fx i tvivl om, hvorvidt de har opskrevet barnet korrekt, om de får plads til deres behovsdato, samt om det bliver i de ønskede institutioner. Hvis ikke de får en plads til deres behovsdato, kan det have konsekvenser for barselsplanlægningen, der eventuelt skal replanlægges (igen).

# Borgernes pains

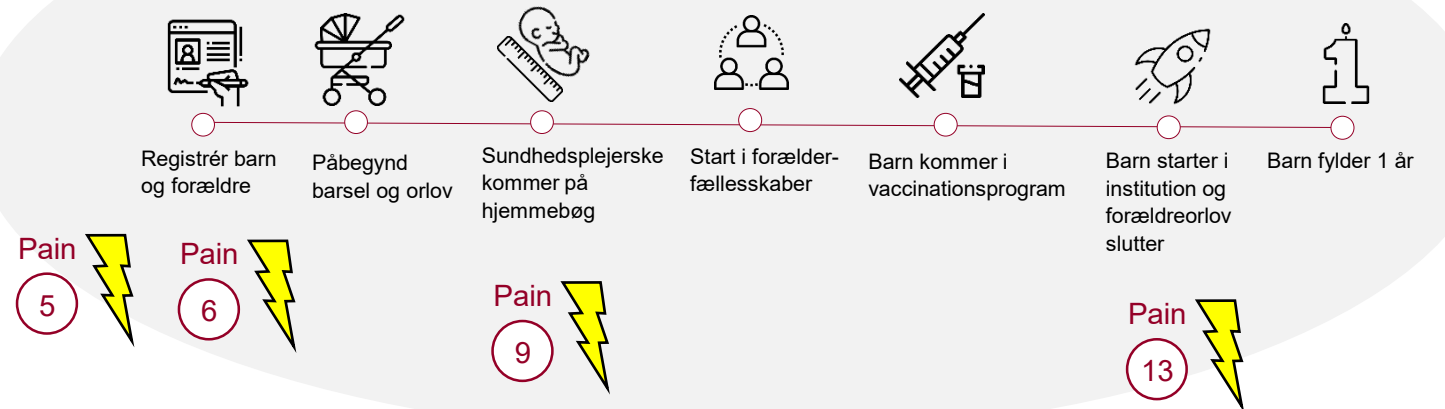
## Graviditet



## Fødsel



## På vej mod en ny hverdag



## Gennemgående pains





# Pains

## Udfordringer som forældre oplever i mødet med det offentlige

1

**Myndigheder har svært ved at sende digital post til partneren før fødslen.** At partneren ikke kan registreres som far eller medmor i det offentlige, før barnet er født, gør det svært for myndighederne at kontakte partneren under graviditeten samt at sørge for, at sende vigtig information om svangersomsorgen til partneren.

Der findes ikke i dag en løsning til, at moren giver samtykke til at faren eller medmoren inddrages i kommunikationen.

Konsekvensen af denne måde at kommunikere til forældre kan være, at moren på den ene side kan føle sig ensom ved at stå alene med et stort ansvar. Og omvendt kan partneren opleve at føle sig tilsidesat og have svært ved at finde sin rolle. Kommunikation fra det offentlige understøtter ikke den forestående familiedannelse og ligestillingen mellem den fødende og partneren.

2

**Relevant kommunikation på rette tid og sted.** I dag modtager og opsøger kommende forældre store mængder information, som de let kan fare vild i. Der mangler en sammenhæng i den kommunikation, de modtager fra det offentlige, som i dag overlapper og rammer forældrene på arbitrære tidspunkter. Fx får mange forældre en brochure om amning lige efter fødslen, som ikke hjælper de trætte forældre, der lige har født. Selvom de med det samme skal arbejde på at få amningen i gang, så er de midlertidigt overbelastet, og kunne måske have ønsket at få information om amning på et tidligere tidspunkt. Et andet eksempel er "morbrevet" om forældreregistreringen, der ligeledes bliver sendt via Digital Post umiddelbart efter fødslen i en tid, hvor forældre kan være mindre modtagelige overfor vigtig information, der kræver en række handlinger. Forældre får altså ikke altid vigtig information på rette tid og sted.

3

**Forskelle i kommunale og regionale tilbud.** I dag søger de uerfarne forældre information, hjælp og gode råd på nettet, sociale medier og gennem netværk. Her opbygger de en masse viden om det offentlige tilbud og dermed også en række forventninger til, hvad det offentlige bør tilbyde.

Alligevel er det langt fra sikkert, at netop deres kommune tilbyder graviditetsbesøg fra sundhedsplejersken og at netop deres fødested tilbyder overnatning på et barselshotel.

Forældrenes forventninger til de offentlige tilbud i deres brugerrejse stemmer sjældent overens med de tilbud, der faktisk findes. Derfor kan det offentlige med fordel være tydeligere om, hvad der kan tilbydes i netop forældrenes situation i netop deres kommune eller på deres fødested.

4

**Inklusion af alle forældre.** Selvom alle forældre typisk er udfordrede i livssituationen, er borgere med manglende dansk kundskaber og digitale kompetencer dobbelt udfordrede.

I dag findes "morbrevet" fx ikke på engelsk, ligesom fødselsforberedelse på hospitalerne formentlig kun er på dansk.

Forældre med dårligere forudsætninger for at komme godt og trygt igennem brugerrejsen – til både borgernes og myndighedernes fordel – oplever i dag ikke på alle områder at blive mødt med en service, der netop passer til deres situation.

## Udfordringer som forældre oplever i mødet med det offentlige

**5** **Manglende registrering af forældremyndighed kan betyde tab af økonomisk tilskud.** Det kan have konsekvenser for parret, hvis de ikke er opmærksomme på, at de ikke har fuldført registreringen af partnerens forældremyndighed. Udover at faren/medmoren ikke er registreret med forældremyndighed, kan parret gå glip af den ene halvdel af børne- og ungeydelsen, der udbetales kvartalsvis og ikke med tilbagevirkende kraft.

Børne- og ungeydelsen opdeles mellem forældre per 1. januar 2022, og hvis partnerens forældremyndighed ikke er registreret umiddelbart efter fødslen, får faren/medmoren ikke udbetalt sin del af børne- og ungeydelsen.

**6** **Registrering af faderskab/medmoderskab sker først efter fødslen.** I dag registreres partnerens forældremyndighed først i CPR-registret, efter barnet er født. Det sker enten automatisk, hvis forældreparret er gift (kvinde gift med mand), eller det kræver en handling i form af en omsorgs- og ansvarserklæring, hvis forældreparret ikke er gift. Faderskabet/medmoderskabet og dermed forældremyndigheden kobles på barnets CPR-nummer, som først genereres ved fødslen.

Flere ugifte forældre tror, at de kan registrere faderskab/medmoderskab og dermed fælles forældremyndighed før fødslen ved at udfylde en ansvars- og omsorgserklæring på forhånd. Men partnerens forældremyndighed kan først registreres, når barnet er født, og der findes et CPR-nummer til barnet.

Hvis parret har udfyldt omsorgs- og ansvarserklæringen før fødslen, skal den behandlede erklæring afleveres til sognet, for at partneren kan blive registreret som forælder og få registreret del i forældremyndighed i forbindelse med fødselsregistreringen. Hvis erklæringen udfyldes efter fødslen, kan parret benytte en selvbetjeningsløsning på borger.dk og derigennem registrere forældreskabet. Processen for borgerne er derfor lettere, hvis de venter med registreringen til efter fødslen. Nogle borgere udfylder erklæringen før fødslen, fordi de tror, at det er en lettere proces, men risikerer at blive frustreret og forvirret, fordi processen er mere kompliceret.

**7** **Ventetiden i første trimester er et limbo.** Fra første lægebesøg til 12 ugers scanning tyder det på, at særligt førstegangsførelse mangler at få afstemt deres forventninger til svangeromsorgens tilbud. Nogle forældre oplever at være overladt til sig selv, og undrer sig over, at sundhedsvæsenet og det offentlige ikke er mere med i starten af deres forløb. Dette falder sammen med, at den første tid er den mest risikable i forhold til ufrivillig abort. Derfor er forældrenes første kontakt med lægen særlig vigtig i forhold til forventningsafstemning om det forestående forløb samt håndtering af sårbarheden og usikkerheden hos forældrene.

**8** **De første døgn efter fødslen er særligt sårbare.** Forældre er særligt sårbare i de første døgn efter fødslen – og det er typisk her forældrene udskrives fra fødegangen og kommer hjem (fra hospitalssektor til primær sektor).

De første dage af barnets levetid er tidspunktet, hvor amningen startes op. Mange forældre bliver usikre – og de mangler måske viden om amning. Fx at mælken først løber til efter tre dage samt hvordan barnet sutter korrekt. Det kan særligt være i aftentimerne, hvor barnet er uroligt, amningen ikke fungerer og forældrene er udmattede, at forældrene har behov for støtte og omsorg. I den situation fortæller flere forældre, at de ikke ved, hvor de kan ringe hen og få hjælp – er det hospitalet eller er det sundhedsplejersken?

**9** **Forældre mangler sammenhæng mellem sundhedsplejersken og egen læge.** Sundhedsplejersker og de privatpraktiserende læger kan i dag ikke dele data om barnet. Det betyder, at forældre fx selv skal huske på barnets vægt og længde, når de har besøg af sundhedsplejersken og har konsultationer hos egen læge. Det kan særligt være en udfordring, hvis barnet ikke tager nok på, og det er vigtigt løbende at holde øje med barnets vægtudvikling.

## Udfordringer som forældre oplever i mødet med det offentlige

**10 Uklare barselsregler og rettigheder.** Forældre med atypiske beskæftigelsesforhold som fx deltids- og projektansættelser, selvstændige med flere forskellige indtægtskilder eller forældre, der befinder sig i overgangen mellem to uddannelser, oplever at falde uden for systemets kasser.

Forældrene oplever, at de ikke kan gennemskue, hvilke regler der gælder for dem – og dermed hvad de har ret til. De ender med at ringe til myndighedernes support mange gange, og kan alligevel stå tilbage med en usikkerhed omkring, hvorvidt de har forstået det rigtigt og gjort det rigtigt. De kan i sidste ende gå glip af ydelser, de har ret til.

**11 Forældre uden ret til barseldagpenge har svært ved at finde viden om og hjælp til at holde barsel.** Mange forældre oplever, at det er svært at finde rundt i barseljunglen. Barselsbegrebet bliver ofte af myndighederne knyttet sammen med retten til barseldagpenge, men der er også forældre uden ret til barseldagpenge, der skal holde barsel. I de tilfælde oplever forældrene, at der på offentlige hjemmesider, som fx borger.dk, kommunikeres for lidt til dem uden ret til barseldagpenge. Hvis man som forælder er under uddannelse uden et studiejob har man rettigheder, der sikrer forsørgelse, imens man passer sit barn. Det samme gælder forældre på kontanthjælp eller uddannelseshjælp. Disse grupper bliver ikke kommunikeret til på de dedikerede sider om barsel, selvom forældrene selv ville bruge begrebet "barsel" om den tid de står overfor med pasningen af deres barn.

Forældre oplever store myndighedsskel mellem Udbetaling Danmark (med ansvar for barseldagpenge), kommunen (med ansvar for uddannelses- og kontanthjælp) og Uddannelses- og Forskningsstyrelsen (med ansvar for SU til forældre under uddannelse). Nogle forældre ringer til myndighedernes support mange gange, og kan alligevel stå tilbage med en usikkerhed omkring, hvorvidt de har forstået og gjort det rigtigt. I sidste ende kan forældrene gå glip af ydelser, de har ret til.

**12 Forældre, der er selvstændige, har svært ved at gennemskue satser.** Forældre savner et rettidigt overblik over deres økonomiske situation. Forældre, der er selvstændige, skal leve op til forskellige beskæftigelseskrav, for at kunne få ret til barseldagpenge. De kender først satsen, når de går på barsel – først her kan Udbetaling Danmark hjælpe dem med at beregne deres individuelle sats.

**13 Uigennemsigtige anvisningsregler skaber pres på supporten.** Forældrene oplever, at reglerne omkring pladsanvisning i deres kommuner er uklare. Det kan fx være en udfordring at forstå, hvordan pladser fordeles samt at forstå begreberne "pladsgaranti" og "behovsdato" i relation til hinanden.

Flere kommuner oplever dermed, at forældre ringer fordi, de ikke forstår fx de breve, de får om tildeling af pladser i dagtilbud.

Nogle forældre oplever, at det kan betale sig at ringe til pladsanvisningen og tale med en person og forklare deres behov og dermed påvirke ventelisterne og pladsfordelingen i kommunen – til trods for, at der findes klare anvisningsregler, som kommunerne følger.



## Kapitel 4

### Guide på borger.dk – Når du bliver forælder

Projektets hovedleverance er en guide på borger.dk, der skal give overblik og skabe sammenhæng for borgere, der skal være forældre.

Guiden skal hjælpe kommende forældre bedre igennem forløbet, så de nemmere og mere trygt kan få klaret deres gøremål. Guiden samler og formidler tværgående informationer om livssituationen og viser borgerne videre til relevante myndigheder og selvbetjeningsløsninger. Et let forståeligt og handlingsanvisende sprog er vigtigt for forældrene.

Guiden er udviklet med udgangspunkt i de brugerindsigter, som as is-analysen har tydeliggjort. Der har især været fokus på at kommunikere inkluderende til både mor, far/medmor samt soloforældre.

Guiden har ikke til formål at løse alle de 13 identificerede pains i livssituationen. Guiden kan hjælpe med at skabe overblik og kommunikere brugervenligt om allerede eksisterende arbejdsgange og gøremål. Hvis der skal arbejdes videre med at afhjælpe de 13 pains, anbefales det, at der gennemføres en to be-analyse af brugerrejsen.

# Guide på borger.dk – Når du bliver forælder

Projektets hovedleverance er en guide på borger.dk, der skal give overblik og skabe sammenhæng for kommende forældre.

## Behov for ét samlet overblik

Kommende forældre henter i dag hjælp og vejledning hos mange forskellige aktører og platforme. De ringer til supportkanaler, de læser på forskellige hjemmesider, og nogle bruger forskellige graviditets-apps for at få viden og tryghed i livssituationen.

Med en guide på borger.dk er målet at samle informationen til kommende forældre og linke videre til relevante sider på ét sted. Guiden skal hjælpe kommende forældre med deres gøremål i perioden op til fødslen (graviditeten, planlægning af barsel med videre) og med gøremål i det første år som forældre på tværs af myndigheder.

## Guiden: Ét samlet overblik og en vejviser

Guiden har til formål at hjælpe kommende forældre med at danne overblik over deres situation og de gøremål og deadlines, der er på tværs af myndigheder i forbindelse med graviditet, fødsel og det første år som forældre. Guiden samler således information om brugerrejsen, men fungerer først og fremmest som en vejviser og sender hurtigt borgerne videre til de rette kanaler.

## Guidens afsendere

KL, Danske Regioner, Familieretshuset, Sundhedsstyrelsen, Sundhed.dk, Børne- og Undervisningsministeriet, Uddannelses- og Forskningsstyrelsen, Kirkeministeriet, ATP/Udbetaling Danmark og Digitaliseringsstyrelsen.

## Forventet værdi for borgere og myndigheder

- Bedre overblik over de forskellige gøremål
- Større viden om egen situation, gøremål og vigtige deadlines
- Mere tryghed og bedre digital service
- Mindre pres og færre spørgsmål til myndighederne og deres supportkanaler
- Support- og servicepersonale får et bedre overblik og kan dermed vejlede kommende forældre bedre

**borger.dk** Digital Post Mit Overblik Menu

## Guide: Når du bliver forælder

Få et overblik over, hvad der er vigtigt at vide i forbindelse med, at du bliver forælder.

**i** Vær opmærksom på, at vi ikke gemmer eller sender dine svar videre. [Spring alle spørgsmål over](#)

### Jeg vil gerne vide mere om... 1 / 1

Vælg gerne flere

Før barnet kommer til verden

Det første år som forælder

Næste

Skrevet af Digitaliseringsstyrelsen i samarbejde med relevante myndigheder

Den færdige guide kan findes på: [www.borger.dk/foraelder](http://www.borger.dk/foraelder)



DIGITALISERINGSSTYRELSEN