

# Brugerrejsen Miste pårørende

Maj 2020

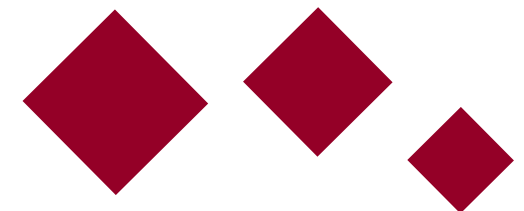


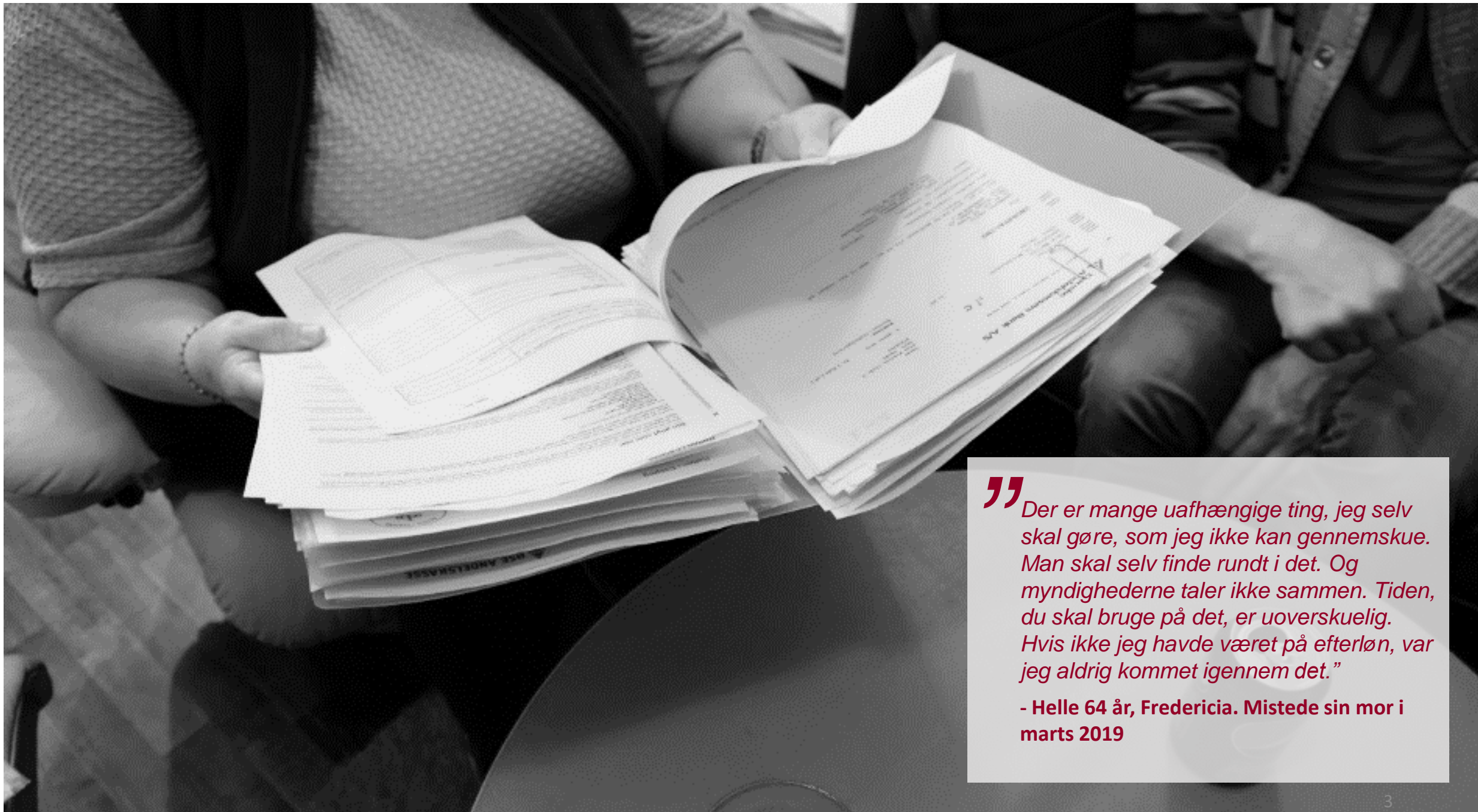
DIGITALISERINGSSTYRELSEN

Formålet med projektet 'Miste pårørende' er at skabe **overblik over og sammenhæng i de pårørendes brugerrejse**, når den går **på tværs** af offentlige myndigheder og selvbetjeningsløsninger.

Målet er at guide de pårørende, der har mistet en nærtstående, bedre igennem brugerrejsen fra et dødsfald finder sted, og indtil en ny hverdag er blevet etableret.

Bedre **overblik** og mere **sammenhæng i brugerrejsen** vil hjælpe borgerne til at klare gøremål med det offentlige **rettidigt** og **trygt** til gavn for både borgere og myndigheder.





**”** Der er mange uafhængige ting, jeg selv skal gøre, som jeg ikke kan gennemskue. Man skal selv finde rundt i det. Og myndighederne taler ikke sammen. Tiden, du skal bruge på det, er uoverskuelig. Hvis ikke jeg havde været på efterløn, var jeg aldrig kommet igennem det.”

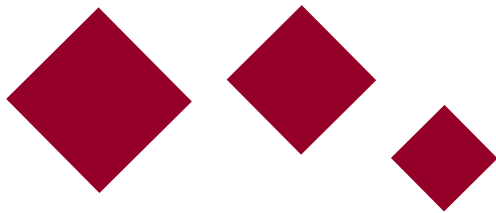
**- Helle 64 år, Fredericia. Mistede sin mor i marts 2019**

# Indhold

1. Resumé	5 - 9
2. Om projektet – Baggrund, scope og metode	11 - 16
3. Livssituationen – Hvad oplever pårørende i dag?	18 - 26
4. Service blueprint – Pårørendes møde med det offentlige	28 - 37
5. Guide på borger.dk – Når livet slutter	39 - 42
6. Idékatalog – Otte idéer til at forbedre brugerrejsen	43 - 67

# Kapitel 1

## Resumé



I dette afsnit præsenteres rapporten i korte træk.

Først introduceres projektets politiske og strategiske forankring.

Dernæst beskrives centrale indsigter fra kortlægningen af brugerrejsen i dag.

Til sidst gives et overblik over otte idéer, der kan forbedre brugerrejsen.

Resuméet er tiltænkt ledere og medarbejdere, der ønsker en kort indføring i projektets organisering, indsigter og leverancer.

# Baggrund for projektet

## Baggrund

Projektet 'Miste pårørende' 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 altså for 'Miste pårørende'.

## Formål

Formålet med projektet er, at pårørende, i dette projekt forstået som borgere, der mister en nærtstående, skal opleve mere sammenhæng i brugerrejsen, når de pårørendes gøremål går på tværs af offentlige myndigheder og selvbetjeningsløsninger.

## Scope

Projektet fokuserer på dødsfald i Danmark blandt danske statsborgere over 18 år, der efterlader sig pårørende. Dermed afgrænser projektet sig fra at undersøge de særlige omstændigheder forbundet med følgende fire områder: 1) Afdøde efterlader sig ikke pårørende, 2) Udlændinge går bort i Danmark, 3) Afdøde går bort i udlandet og 4) Afdøde er under 18 år. Tidsmæssigt defineres brugerrejsen i projektet som tiden, fra dødsfaldet sker, til den nye hverdag er etableret. De pårørende betragtes som de netværk, der står med de praktiske gøremål efter dødsfaldet.

## Metode

Brugerrejsen 'Miste pårørende' er blevet undersøgt gennem en service design-tilgang. Først er de pårørendes oplevelse i livssituationen blevet afdækket gennem kvalitative metoder og workshops med offentlige og private aktører. Det er blevet kortlagt, hvordan borgere, der mister en nærtstående, oplever brugerrejsen i dag (as is), samt hvilke udfordringer de møder (pains). Med afsæt i denne viden om borgernes kontaktpunkter og

pains er brugerrejsen blevet kvalificeret i samarbejde mellem offentlige og private aktører.

Dernæst har de relevante offentlige og private aktører i fællesskab givet deres bud på hvilke idéer, der kan afhjælpe udfordringer og skabe grundlag for en bedre brugerrejse for de pårørende (to be). Arbejdet er tilrettelagt ud fra en fællesoffentlig brugerrejsemodel (se s. 14), der gennem samskabelse og involvering gør det muligt at skabe en mere sammenhængende brugerrejse for de pårørende.

## Projektgruppen

KL, Danske Regioner, Skattestyrelsen, Domstolsstyrelsen, Kirkeministeriet/Folkekirkens IT, Sundhedsdatastyrelsen, ATP/Udbetaling Danmark og Digitaliseringsstyrelsen. Hertil kommer et værdifuldt bidrag fra repræsentanter fra banker, forsikrings- og pensionsbranchen, bedemænd, arveretsadvokater, interesseorganisationer og foreninger, der beskæftiger sig med målgruppen.

## Leverancer

Projektets leverancer er:

- 1) En guide på borger.dk, der giver de pårørende overblik over livssituationen
- 2) Indeværende rapport med indsigter om de pårørendes oplevelser i dag
- 3) Et idékatalog (indgår i indeværende rapport) med otte idéer til at skabe en mere sammenhængende digital brugerrejse. Et eventuelt videre arbejde med idéerne fra idékataloget vil blive igangsat, såfremt de relevante myndigheder træffer beslutning herom. Et videre fællesoffentligt arbejde med idéerne kan ske i det omfang, det beslutes i Styregruppen for digital kommunikation.

# Hvad oplever de pårørende i dag?

Efter et have mistet en nærtstående oplever mange pårørende at miste kontrollen og tabe overblikket – fx hvad angår afdødes ønsker, afdødes økonomi og de pårørendes nye økonomi. Kontroltabet er bl.a. en konsekvens af, at de pårørende har svært ved at få overblik over gøremål, mangler indblik i sagsbehandling og løber ind i opgaver, de har svært ved eller ikke har kompetencerne til at løse.



Mange pårørende finder imidlertid nye veje til at overvinde de udfordringer, de møder. De løser ofte opgaver i fællesskab, de får hjælp fra relevant support- og servicepersonale eller tilkøber sig professionel bistand.

Nogle pårørende har "eksperter" i deres familie eller netværk, som kan hjælpe, andre har midler til at betale en advokat for at håndtere bobehandlingen - selv i de "simple" tilfælde. Andre igen ringer til supportkanaler eller opsøger borgerservicepersonale for at få bekræftet, at alt er, som det skal være, og at der ikke er mere, de skal gøre: "*Så ved man, det er i orden*", som en pårørende udtrykker det.

Det skaber altså tryghed at lægge ansvaret fra sig og betale for professionel bistand, at få en bekræftelse fra en supportmedarbejder eller at få hjælp fra en anden person i netværket.

Der er dog også pårørende, der ikke har økonomiske midler, digitale kompetencer eller netværk, der kan hjælpe i denne livssituation. Disse borgere fortæller, at de ikke ved, hvor og hvordan de skal gå i gang med at løse de nye opgaver, bl.a. fordi de er bekymrede for at gøre noget forkert. De føler ganske enkelt ikke, at de har kompetencen til at løse de komplekse opgaver. Alligevel må de selv forsøge at klare de mange gøremål, typisk hjulpet meget af de support- og servicetilbud, der findes.

Det er imidlertid en svær livssituation for de fleste borgere, da de typisk i tiden efter et dødsfald ikke har det samme følelsesmæssige overskud på grund af sorg.

## Borgerinddragelse

Ved at anvende service design som metode tager projektet sit afsæt i borgerens situation. Vidensindsamlingen og analysen starter således ude ved borgerne og deres konkrete oplevelser. Det betyder, at myndigheder og private aktører sætter sig i borgerens sted, når de skal forbedre brugerrejsen.



# Guide: Når livet slutter

## Projektets hovedleverance

Projektets hovedleverance er en guide på borger.dk, der skal give overblik og skabe sammenhæng for de pårørende, der har mistet en nærtstående. Formålet med guiden er at binde den tværgående brugerrejse bedre sammen, så borgerne oplever en større grad af overblik og tryghed.

### Behov for ét samlet overblik

I dag findes der en række forskellige overblik, vejledninger og huskelister til borgere, der mister en nærtstående. Både myndigheder, foreninger og private aktører tilbyder borgere hjælp i form af information, skriftlig såvel som visuel, digitalt såvel som analogt. Fælles for disse kommunikationsprodukter er, at de hver for sig vedrører dele af brugerrejsen, men aldrig den fulde brugerrejse. Det betyder, at der i dag ikke findes ét sted, hvor borgerne kan søge hen for at finde et samlet overblik.

### Guiden: Ét samlet overblik og en vejviser

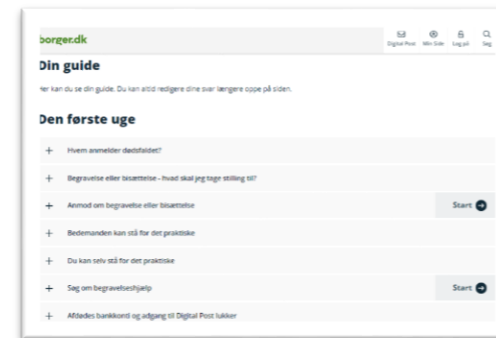
Guiden skal hjælpe de pårørende med deres gøremål efter at have mistet en nærtstående. Den vil fungere som ét samlet overblik, der samler og formidler væsentlig information, gøremål og frister. Guiden vil have en vejvisende funktion og lede de pårørende til den rette myndighed, der vil formidle uddybende information og handlingsanvisninger. Guiden fokuserer på tiden umiddelbart efter dødsfaldet og frem til, at de pårørende har etableret en ny hverdag.

### Guidens afsendere og redaktører

KL, Danske Regioner, Skattestyrelsen, Domstolsstyrelsen, Kirkeministeriet/Folkekirkens IT, Sundhedsdatastyrelsen, ATP/Udbetaling Danmark, redaktionen på sundhed.dk og Digitaliseringsstyrelsen.

### Forventet værdi for borgere og myndigheder

- Bedre overblik over brugerrejsens gøremål for pårørende
- Øget gennemsigtighed og et mere forudsigeligt bobehandlingsforløb for alle boets arvinger.
- Mere tryghed og bedre digital service for de pårørende.
- De pårørende har mindre behov for at kontakte aktørernes telefonsupport, og hvis de fortsat har behovet, kan de kontakte den rigtige aktør første gang.
- Support- og servicepersonale får et bedre overblik og kan dermed vejlede pårørende bedre.
- Myndighederne oplever at få færre fejlrettede supportopkald og muligvis færre supportopkald generelt.



Her vises prototypen for guiden. Den færdige guide vil ligge på [www.borger.dk/narlivetslutter](http://www.borger.dk/narlivetslutter)





# Idékatalog

Følgende otte idéer til at forbedre brugerrejsen er blevet identificeret i projektet og samlet i et idékatalog. Et eventuelt videre arbejde med idéerne fra idékataloget vil blive igangsat, såfremt de relevante myndigheder træffer beslutning herom. Et videre fællesoffentligt arbejde med idéerne kan ske i det omfang, det besluttes i Styregruppen for digital kommunikation.

## Idéområde 1: Kommunikation og overblik



### 1A: Understøtte forberedelse

Side på borger.dk, der giver overblik over det, der kan tages stilling til forud for et dødsfald.

### 1B: Målrettet kommunikation

Målrettet kommunikation i myndigheders kontakt til borgere, der har mistet en nærtstående:

- Kommunikation i mere borgernært sprog
- Mulighed for at vide, hvor i processen ens ydelsesansøgning er
- Besked med info om næste trin, når adgange lukker ned

**Hvad oplever borgerne?** De pårørende mangler i dag overblik over gøremål og frister, og de skal tage beslutninger, som afdøde kunne have truffet på forhånd.

## Idéområde 2: Indberetning af dødsattest



### 2A: Dødsattest til tiden

Fokus på at øge andelen af rettidige indberetninger af dødsattest.

### 2B: Registrering af dødsfald ad anden vej

Bedemænd kan få hjælp af nærmeste kirkekontor (hændelsessognet) til at få registreret dødsfaldet.

### 2C: Digital dødsattest

Mulighed for at læger lettere kan indberette dødsattest elektronisk i umiddelbar forlængelse af ligsynet.

**Hvad oplever borgerne?** Forsinkede indberetninger kan forårsage forringet sikkerhed omkring boets midler og forsinker andre myndigheders processer, og de pårørende pålægges en ekstra regning, hvis bedemanden skal bringe papirversionen af dødsattesten til afdødes bopælssogn.

## Idéområde 3: Bobehandling



### 3A: Understøtte digital selvbetjening i bobehandling

Borgere kan betjene sig selv digitalt via domstol.dk for udvalgte blanketter.

### 3B: Overblik over min bobehandlings sag

Borgere kan få indblik i egen sag på Mit Overblik på borger.dk

### 3C: Bedre datadeling i bobehandling

Bedre grundlag for bedre datadeling mellem myndigheder og private aktører.

**Hvad oplever borgerne?** De pårørende oplever at sagsbehandlingen er lang og uigennemsigtig, og de ved ikke, hvad status er i deres sag. Desuden er det svært og tidskrævende for pårørende selv at være bobehandlere.

”

*Det praktiske skal på plads, før  
kompliceret sorg kan identificeres.*

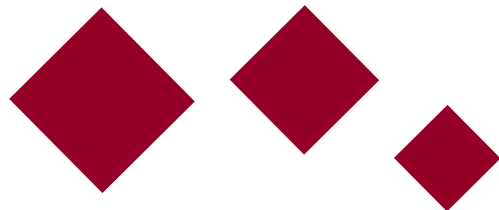
*- Forebyggelseskonsulent (SUFO)*





# Kapitel 2

Om projektet – baggrund,  
scope, organisering og metode



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

Dernæst beskrives den metode, der har været anvendt i projektet. En metode, der tager afsæt i borgernes oplevelser og livssituation.

# Baggrund

## Livssituationen

Hvert år dør 50-60.000 borgere i Danmark. I den forbindelse står mange pårørende tilbage og oplever, at de ikke har overblik over eller føler tryk ved de mange gøremål, der knytter sig til forløbet efter et dødsfald. Når borgere mister en nærtstående, har de rigeligt at gøre med at håndtere sorgen, mens de samtidig skal løse komplekse gøremål på tværs af den offentlige sektor. Og gøremålene er mange. Inden for 24 timer oplever længstlevende ægtefælle at få spærret fælles bankkonti og adgang til deres partners digitale post, inden for to døgn skal de anmode om en begravelse, og i løbet af de næste uger og måneder skal de tage stilling til vigtige ændringer i deres økonomi såsom ny bolig, boligstøtte eller pension.

De pårørende har derfor mange uafklarede spørgsmål og henvender sig ofte til en lang række forskellige offentlige og private supportfunktioner. Fordi mange processer ikke er forbundne, skal de pårørende selv bære deres sag fra myndighed til myndighed. Fx skal de samle en stor mængde oplysninger fra forskellige aktører, både private og offentlige, når afdødes bo skal gøres op. Bobehandlingen er en ofte kompleks og langstrakt proces, som mange pårørende har brug for professionel hjælp til at komme igennem.

## Formål

Formålet med projektet er at skabe sammenhæng i de pårørendes brugerrejse, når den går på tværs af offentlige myndigheder og selvbetjeningsløsninger. Med brugerrejsen kaldet 'Miste pårørende' er målet at guide de efterladte (fremover 'pårørende') igennem de mange og komplekse gøremål, de skal klare i forhold til det offentlige. Bedre overblik og mere sammenhæng i brugerrejsen vil hjælpe de pårørende til at klare disse gøremål med det offentlige rettidigt og trygt til gavn for både borgere og myndigheder.

## 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.

## En guide til borgere, der mister en nærtstående

I Digitaliseringspagten er 'Miste pårørende' en af 11 livssituationer, der skal gøres mere sammenhængende, og det blev aftalt at udvikle en digital guide på borger.dk for at skabe overblik og sammenhæng for borgerne. Denne guide er blevet udviklet på baggrund af en analyse af, hvordan situationen er i dag. Analysen indeholder derudover et idékatalog med idéer til at skabe en mere sammenhængende digital brugerrejse for borgerne.

## Projektgruppen

Arbejdet er et resultat af et tæt samarbejde mellem KL, Danske Regioner, Domstolsstyrelsen, Skattestyrelsen, Kirkeministeriet, Sundhedsdatastyrelsen og ATP/Udbetaling Danmark faciliteret af et projektteam i Digitaliseringsstyrelsen. Disse myndigheder udgør projektgruppen, der løbende vil samarbejde omkring livssituationen.

Hertil har projektet fået værdifulde bidrag fra repræsentanter fra banker, forsikrings- og pensionsbranchen, bedemænd, arveretsadvokater, interesseorganisationer og foreninger, der beskæftiger sig med målgruppen, heriblandt bl.a. Ældresagen, Landsforeningen LEV, Landsforeningen Liv & Død og Danske Ældreråd.

# Scope

## Scope - kort fortalt

Projektet fokuserer på dødsfald i Danmark blandt danske statsborgere over 18 år, der efterlader sig pårørende. Dermed afgrænser projektet sig fra at undersøge de særlige omstændigheder forbundet med følgende fire områder: 1) Afdøde efterlader sig ikke pårørende, 2) Udlændinge går bort i Danmark, 3) Afdøde går bort i udlandet og 4) Afdøde er under 18 år. Tidsmæssigt defineres brugerrejsen i projektet som perioden, fra et dødsfald finder sted, til de pårørende har etableret en ny hverdag. Varigheden af brugerrejsen er således meget varieret og kan strække sig fra to til 24 måneder.

### Kortlægning af brugerrejse

At miste en nærtstående kan sætte de pårørende i vidt forskellige, men altid vanskelige livssituationer. En borger kan miste et barn, en forælder, en ægtefælle, en samlever, en nabo eller en bekendt. Set fra et borgerperspektiv kan situationerne opleves meget forskelligt. Dog er der en række typiske gøremål, man som pårørende skal forholde sig til. Dette projekt vil derfor se på de mest generelle gøremål, som de fleste pårørende skal have klaret, og præsentere disse i én samlet brugerrejse.

### Afgrænsning

Projektet afgrænser sig fra at undersøge de særlige omstændigheder forbundet med følgende fire områder: 1) Afdøde efterlader sig ikke pårørende, 2) Udlændinge går bort i Danmark, 3) Afdøde går bort i udlandet og 4) Afdøde er under 18 år. Projektets hovedleverance, guiden: Når livet slutter, henvender sig primært til pårørende til en voksen, der afgår ved døden\*. Borgere, der har deltaget i kortlægningen af brugerrejsen, har alle mistet en voksen nærtstående.

### Statistik om dødsfald

De fleste dødsfald i Danmark er borgere, ældre end 70 år, der går bort enten i hjemmet, i plejeboligen eller på hospitalet\*\*. Mens der findes præcis statistik over køn og alder på, hvem der afgår ved døden, er der mere begrænset viden om, hvem der udgør de nærmeste pårørende til afdøde, altså projektets egentlige målgruppe.

### Projektets målgruppe – netværk af pårørende

Et dødsfald efterlader typisk en eller flere pårørende, der skal håndtere en række praktiske forhold hos forskellige myndigheder og private aktører. Selvom de nærmeste pårørende til afdøde typisk vil være ægtefæller, samlever eller børn, er det forsimplet at tale om målgruppen som værende forskellige arketyper som fx "ægtefællen" eller "børnene". Herved risikerer man at forsimple målgruppen og tabe blikket for, hvor forskelligt organiserede de efterlevende kan være. En central indsigt i projektet er, at det oftest er et netværk af pårørende, der hjælper hinanden i tiden efter et dødsfald. Det kan være en onkel, en tante, naboen eller en ven af familien, der hjælper de nærmeste pårørende med forskellige opgaver på forskellige tidspunkter i brugerrejsen.

- - -

\* Projektet afgrænser sig fra dødsfald for personer under 18 år. Tabet af et barn eller ungt menneske kan indebære mange af de samme gøremål i forhold til fx ceremoni, men har derudover et meget anderledes forløb i forhold til sorg og bearbejdning for de nærmeste. Flere støtteforeninger yder dygtig rådgivning og hjælp til familier, der mister et barn eller ungt menneske. En indsats rettet mod denne målgruppe ville skulle undersøges særskilt.

\*\* Ifølge tal fra Danmarks Statistik sker knap 80 pct. af alle dødsfald for borgere i aldersgruppen 70 år og opefter. I forhold til dødsstedet viser tal fra Sundhedsdatastyrelsens dødsårsagsregister, at dødsstedet hovedsageligt er sygehuset, efterfulgt af eget hjem og plejehjemmet.

# Organisering og governance

Projektet 'Miste pårørende' er opdelt i tre niveauer; projektgruppen, de projektnære beslutningstagere og en styregruppe (Styregruppen for digital kommunikation).

## 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 fællesoffentlige brugerrejsemødel (se næste side), bl.a. med ansvar for projektledelse, service design og kvalitativ vidensindsamling. Herudover deltager medarbejdere fra de relevante myndigheder i projektgruppen. De deltager bl.a. i workshops, fem arbejdsdage og er i løbende dialog med projektteamet med henblik på faglig kvalificering og koordinering internt i egen organisation.

## De projektnære beslutningstagere

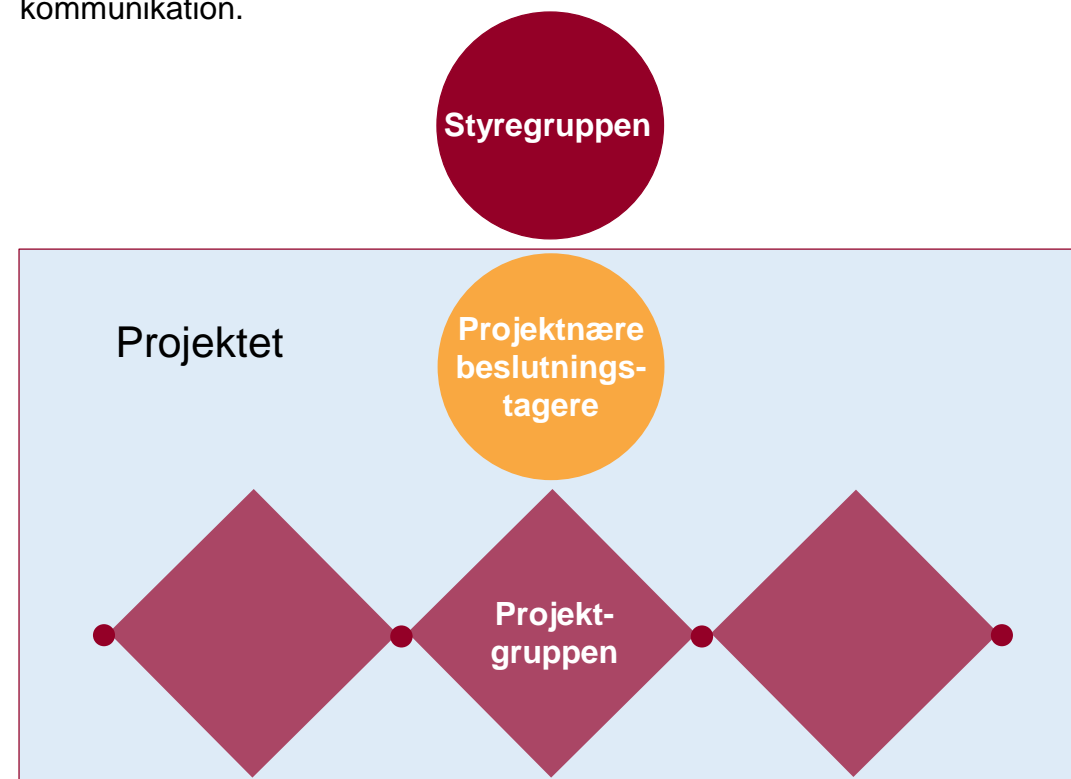
De projektnære beslutningstagere er deltagere på chefniveau eller medarbejdere med beslutningsmandat. De projektnære beslutningstagere deltager på et kick off-møde, samt tre reviewmøder undervejs i projektet og deres rolle er at sikre fremdrift i projektet ved at tage beslutning om projektets scope og kvalificere idéer.

Følgende myndigheder har deltaget:

KL, Danske Regioner, Skattestyrelsen, Domstolsstyrelsen, Kirkeministeriet/Folkekirkens IT, Sundhedsdatastyrelsen, ATP/Udbetaling Danmark og Digitaliseringsstyrelsen.

## Styregruppen

Projektet refererer til Styregruppen for digital kommunikation. Styregruppen træffer beslutning om igangsættelse og afslutning af projektets designfase og orienteres efterfølgende om offentliggørelse af rapport og lancering af guide og evt. videreudvikling af guidefunktionalitet. Et eventuelt videre arbejde med idéerne fra idékataloget vil blive igangsat, såfremt de relevante myndigheder træffer beslutning herom. Et videre fællesoffentligt arbejde med idéerne kan ske i det omfang, det beslutes i Styregruppen for digital kommunikation.





# Service design

Projektet 'Miste pårørende' er tilrettelagt efter en **fællesoffentlig brugerrejsemodel**, der bygger på servicedesign som metode. Modellen anvendes i arbejdet med de 11 brugerrejser, der indgår i indsatsen 'Sammenhængende digitale brugerrejser' i digitaliseringspagten. Modellen består af tre faser:

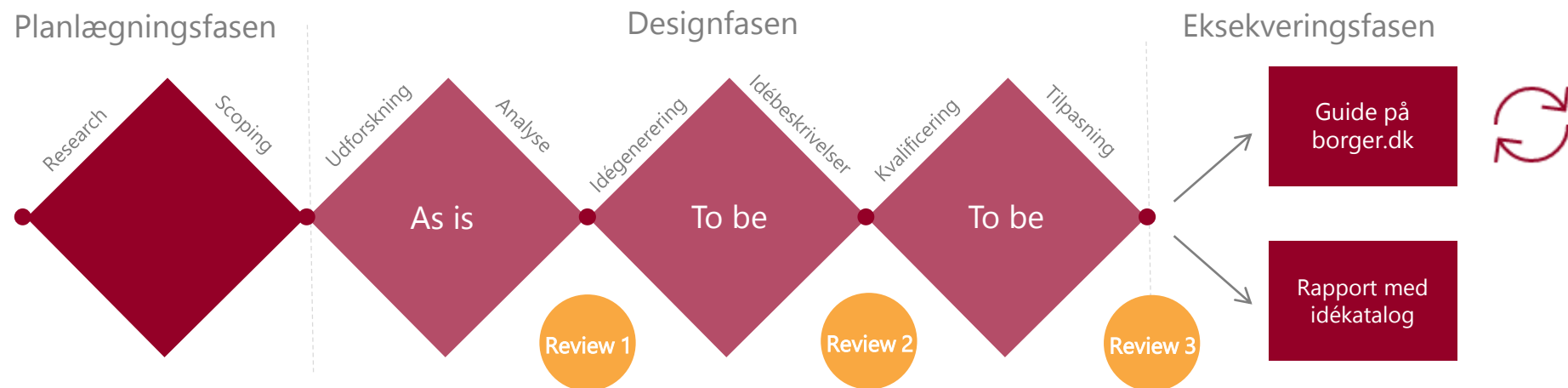
**Fase 1: Planlægningsfasen.** Her udarbejdede projektteamet den første desk research, foretog en håndfuld indledende brugerinterviews samt gav første bud på en kortlægning af brugerrejsen. På dette tidspunkt blev de relevante myndigheders deltagelse i projektet aftalt.

**Fase 2: Designfasen.** Designfasen består af tre diamanter, hvoraf den første fokuserer på *as is*. For at afdække hvordan verden ser ud i dag, foretog projektteamet en interviewundersøgelse. Undersøgelsen fungerede som afsæt for at udlede pains og udvikle personaer. Derudover kom viden om det enkelte myndighedsområde også i spil gennem løbende dialog, bl.a. ved en *as is*-workshop og fællesoffentlige arbejdsdage.

I de næste to diamanter skifter fokus til *to be*. Her blev det undersøgt, hvordan man kan imødegå de pains, borgerne oplever. Sammen med myndighederne afholdt projektteamet en *to be*-workshop, hvor der blev udviklet idéer til at skabe en mere sammenhængende brugerrejse. Efterfølgende blev idéerne videreudviklet og kvalificeret i projektet med input fra borgere og myndigheder. Efter hver diamant i designfasen er der blevet afholdt et reviewmøde med de projektnære beslutningstagere.

**Fase 3: Eksekveringsfasen.** I eksekveringsfasen blev der udviklet og brugertestet en guide på borger.dk på baggrund af den viden, der er genereret i projektet. Hertil blev nærværende rapport offentliggjort.

**Implementering:** Projektgruppen vil løbende vedligeholde og videreudvikle guiden. Et eventuelt videre arbejde med idéerne fra idékataloget vil blive igangsat, såfremt de relevante myndigheder træffer beslutning herom. Et videre fællesoffentligt arbejde med idéerne kan ske i det omfang, det beslutes i Styregruppen for digital kommunikation.



# Vidensindsamling

**Dybdegående interviews:** Der er i projektet gennemført fem interviews af netværk af pårørende, der har taget sig af det praktiske i tiden efter et dødsfald. Interviewene er blevet afholdt i de pårørendes hjem på Sydsjælland, i trekantsområdet og i København. Fokus for alle interviewene var informanternes oplevelser i tiden efter at have mistet en nærtstående. Interviewene var både semistrukturerede og åbne. Det var en metodisk beslutning at styre interviewene om borgernes oplevelser med specifikke kontaktpunkter i brugerrejsen, men samtidig være åbne og eksplorative og derved undersøge overvejelser og bekymringer, som pårørende kan have i tiden efter et dødsfald.

**Fokusgruppeinterviews:** Der er blevet afholdt to fokusgruppeinterviews med sundhedsprofessionelle, der dagligt arbejder med pårørende til en afdød. Den første fokusgruppe bestod af ledere, sundhedspersonale og pårørende på et ældrecenter i hovedstadsområdet. Den anden fokusgruppe bestod af repræsentanter fra landsforeningen for ansatte i de sundhedsfremmende og forebyggende hjemmebesøg i kommunerne (SUFO).

**Oftest stillede spørgsmål:** Projektet har fået input fra 40 kommuners borgerserviceenheder, borger.dk-supporten 1881 samt Skattestyrelsens support. Disse input har belyst, hvad borgerne oftest spørger om i forbindelse med dødsfald, samt hvad de største udfordringer er.


**Tæt involvering af relevante aktører:** Der er i projektet blevet afholdt en række bilaterale møder med relevante offentlige og private aktører (se side 12).

**Fælles arbejdsdage med projektgruppen:** En projektdeltager fra hver relevant myndighed i brugerrejsen har løbende deltaget i arbejdet. Hovedaktiviteterne har været fem fællesoffentlige arbejdsdage og en as is- og en to-be-workshop. Projektdeltagerne har hver især bidraget med at indsamle viden på deres faglige områder, løbende kvalificeret indsigt og as is-kortlægningen, prioriteret problemstillinger samt kvalificeret og bidraget til idékataloget.

**As is- og to be-workshop:** På as is-workshoppen deltog 29 deltagere fra 10 forskellige organisationer og myndigheder. Her blev brugerrejsen, som den er i dag, kortlagt. Deltagerne på as is-workshoppen var Kirkeministeriet, SUFO, Sundhedsdatastyrelsen, Domstolsstyrelsen, Skattestyrelsen, Digitaliseringsstyrelsen, ATP/Udbetaling Danmark og repræsentanter fra banker, bedemænd og pensions- og forsikringsselskaber. På to be-workshoppen deltog 43 deltagere fra 17 forskellige organisationer og myndigheder. Her blev udarbejdet idéer til at skabe en mere sammenhængende brugerrejse. Deltagerne på to be-workshoppen var Plejecenter Bakkegården, Københavns Kommune, Domstolsstyrelsen, SUFO, Justitsministeriet, Digitaliseringsstyrelsen, Styrelsen for Patientsikkerhed, Kirkeministeriet, Sundhedsdatastyrelsen, PLO, Skattestyrelsen, ATP/Udbetaling Danmark, Landsforeningen Liv & Død, Region Sjælland og repræsentanter fra banker, bedemænd og arveretsadvokater.

**Kvalificering af guiden og idéer til mere sammenhæng:** I projektets sidste fase er guiden og idéer til mere sammenhæng blevet kvalificeret gennem brugertests med pårørende og SUFO-medarbejdere samt i dialog med de relevante myndigheder.



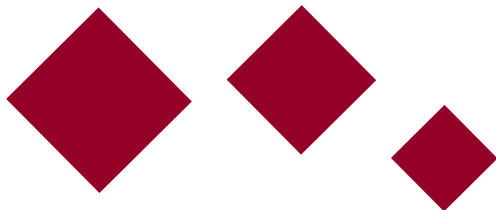
A black and white photograph of a man from behind, wearing glasses and a dark shirt, drawing on a whiteboard. The whiteboard has several sticky notes and hand-drawn diagrams. One sticky note at the top says "Relationer mellem mennesker i en stor sft". Another sticky note on the left says "Kund". The man is drawing a stick figure next to a car, with the word "Ulykken" written below it. To the right, there is a diagram of a horizontal bar supported by two vertical lines, labeled with a circled "2".

**”** Vi er problemknusere i et vanskeligt landskab af mange og forskellige aktører, der ikke taler sammen. Jeg fortæller fx mine kunder, at der kommer et brev fra skifteretten, men at de ikke skal blive bange.

**- Bedemand**

# Kapitel 3

## Livssituationen – Hvad oplever pårørende i dag?



I det følgende præsenteres en analyse af de pårørendes oplevede livssituation.

**Borgerperspektiverne** er et produkt af en analyse af de pårørendes livsverden, dvs. en præsentation af de pårørendes samlede oplevelse efter et dødfald.

**De centrale indsigter** er et empirisk kondensat af de pårørendes udgangspunkt for at møde offentlige myndigheder.

**De centrale pains** udgør de udfordringer, de pårørende møder gennem brugerrejsen, og som projektet skal forsøge at afhjælpe.

**De fire personaer** er eksempler på, hvordan pårørende tackler denne livssituation. Et netværk af pårørende kan bestå af flere personaer.

Disse fire afsnit udgør tilsammen det vidensgrundlag, der er blevet anvendt i arbejdet med at udvikle guiden og idékataloget. De kan anvendes i projektgruppens videre arbejde med målgruppen.



# Pårørende oplever, at det er svært at få overblik

De pårørende mangler overblik over alle de gøremål, der skal klares i forbindelse med, at en nærtstående går bort. Tiden efter et dødsfald kan sammenlignes med et stort regnskab, der skal gøres op og lukkes. Det er et regnskab, der involverer mange myndigheder og private aktører.

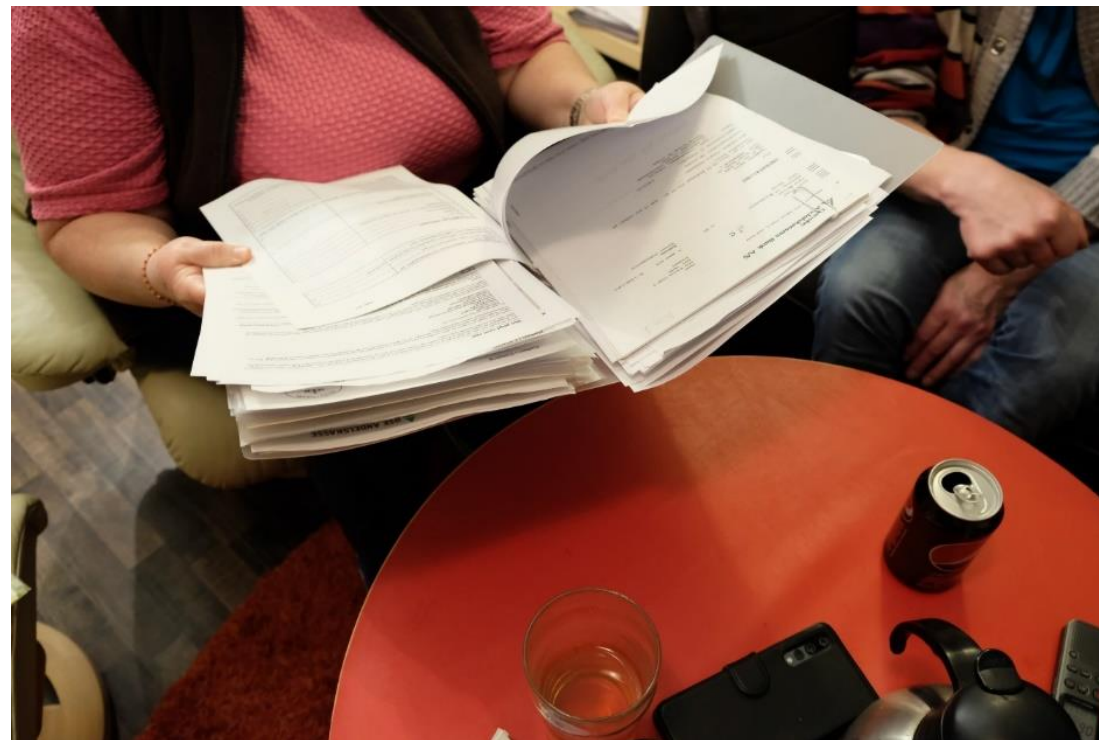
De pårørende oplever, at myndighederne vejleder ud fra deres egne områder, mens de pårørende selv skal finde vej og skabe sammenhæng mellem myndighederne. Som pårørende skal man så at sige være sin egen sagsbehandler i en i forvejen sårbar og svær situation.

I tiden efter et dødsfald har nogle pårørende et behov for at få klaret de praktiske opgaver og gjort regnskabet op, før de kan give plads til sorgen og finde sig til rette i en ny hverdag. For andre pårørende gælder det, at de udskyder opgaverne, fordi de netop er i sorg. For hvis opgaverne bliver for komplekse og kræver, at de pårørende selv skal finde vej i et landskab af myndigheder, de ikke kender meget til, er der en risiko for, at opgaven ikke magtes, og de uløste opgaver, står i vejen for at kunne genetablere en hverdag.

”

*Der er mange uafhængige ting, jeg selv skal gøre, som jeg ikke kan gennemskue. Man skal selv finde rundt i det. Og myndighederne taler ikke sammen. Tiden, du skal bruge på det, er uoverskuelig. Hvis ikke jeg havde været på efterløn, var jeg aldrig kommet igennem det.*

*- Helle 64 år, Fredericia. Mistede sin mor i marts 2019*



*Billedet er fra et interview med et par i Fredericia. Parret har opbevaret alle dokumenter fra tiden efter, at kvindens mor er gået bort. De havde behov for at printe dokumenter og samle dem i en mappe, som de stadig opbevarer. Parret forsøger på denne måde at fastholde tryghed og kontrol i processen.*

# Pårørende oplever, at der ikke er transparens

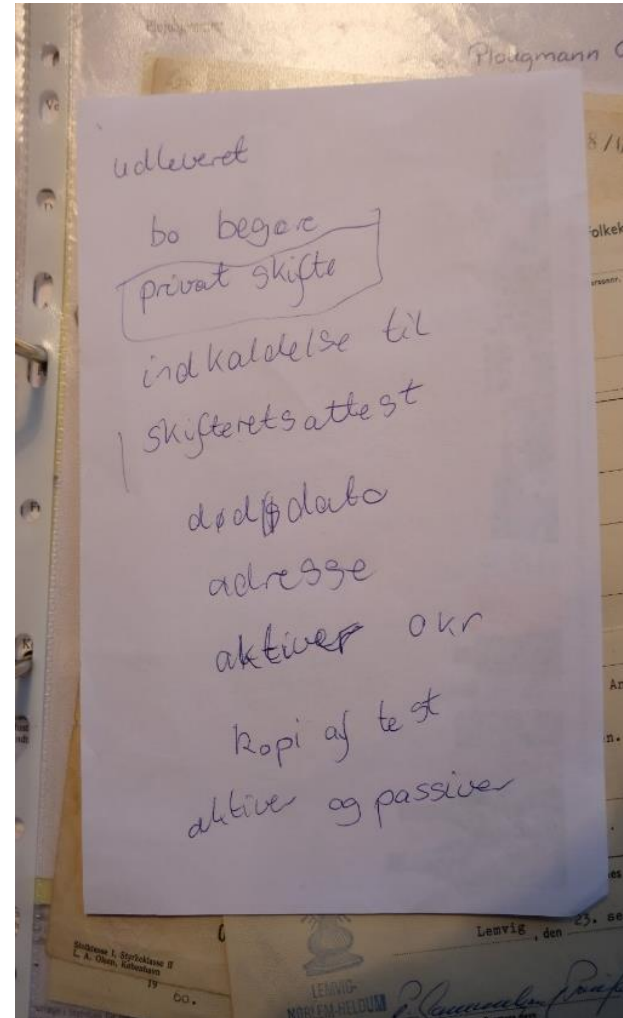
” Det er lang tid siden, jeg sendte boopgørelsen afsted, men jeg har ikke hørt noget fra dem (skifteretten, red.). Jeg sendte den ca. to måneder efter dødsfaldet. Jeg ringede i sidste uge for at høre, om de havde fået den. Det havde de, og de havde sendt den videre til Skattestyrelsen. De fortalte mig, at jeg heller ikke ville høre noget fra Skattestyrelsen. Hvad skal de bruge den til? Jeg vil gerne vide, om bolden er på min eller deres banehalvdel...

- Birthe, 63 år, Ishøj. Mistede sin mand i marts 2019.

De pårørende fortæller, at de ikke møder en transparent offentlig sektor i tiden efter et dødsfald. Mangel på transparens forstås konkret som manglende kommunikation omkring, hvad der sker automatisk hos myndighederne, og hvad borgerne selv skal gøre samt manglende kvitteringer og feedback for udførte handlinger.

De pårørende oplever, at de ad tilfældige veje opdager, at der var vigtige oplysninger, de selv skulle have meddelt fx Skattestyrelsen (fx afdødes restskat og omregistrering af ejendom). Det skyldes blandt andet, at flere myndigheder ikke proaktivt oplyser borgerne om, hvad de skal huske selv at gøre i deres nye situation. Derudover sender myndighederne ofte ikke kvitteringer for borgernes udførte handlinger hos myndighederne.

De pårørendes primære behov efter et dødsfald er ofte at få genetableret en ny hverdag. Mangel på transparens fører til usikkerhed og utryghed og står i vejen for, at borgerne kan vende tilbage til en ny hverdag. Det fører i sidste ende til i flere tilfælde, at borgerne ringer til forskellige supportkanaler eller køber sig til professionel hjælp, frem for at forsøge at klare opgaverne selv.



En familie fra Sydsjælland har gemt en gammel telefonnote fra en af deres samtaler med en myndighed i tiden efter Bents fars dødsfald. Bents kone Lise kunne huske, at hun havde taget noterne, men hun kunne ikke forklare, hvad de betød. Listen var opbevaret i et selvstændigt plastikchartek i en tyk mappe med dokumenter fra tiden efter dødsfaldet.



# Pårørende oplever, at opgaverne er komplekse

”

*De fortæller mig, at jeg skal udfylde en masse oplysninger om min mor og hendes økonomi for at finde skifteformen. Jeg skulle udfylde nogle umulige oplysninger. Fx hvad er huset vurderet til? Hvad er aktiver og passiver?*

*- Finn, 54 år, Vejle. Mistede sin mor i 2018.*

De pårørende har et behov for at gøre tingene rigtigt den første gang, men er generelt usikre over for de opgaver, de står over for, og det er med til at gøre mange pårørende utrygge i tiden efter et dødsfald. Borgernes forudsætninger og netværk har derfor også stor betydning for, hvordan de kommer igennem forløbet.

Nogle pårørende har ”eksperter” i deres familie eller netværk, som kan hjælpe, andre har midler til at alliere sig med professionelle, mens andre igen hverken har ressourcer eller netværk til at overvinde kompleksiteten og selv må forsøge at klare de mange gøremål, typisk hjulpet meget af de support- og servicetilbud, der findes.

Manglende kompetence til at klare opgaverne i tiden efter et dødsfald kan have mange årsager: Dels er det ofte første gang, mange står i livssituationen, og det er derfor også første gang, at de prøver kræfter med fx et bobehandlingsforløb. De pårørendes udfordringer kan også skyldes begrænsede digitale kompetencer, manglende domænekompetencer og/eller måske, at mange pårørende er udfordret i form af midlertidigt nedsatte kognitive evner på grund af sorg og stress. Til sidst findes der også i denne sammenhæng en gruppe af borgere, der i forvejen er socialt udsatte, og som er ekstra udfordrede i denne livssituation.



*Familien Hansen fra Amager skulle for første gang stå for en begravelse og gøre den afdøde længstlevende forælders bo op. Afdøde havde næsten ingen værdier og boede på plejehjem. Alligevel valgte de at betale en tante i familien, der var advokat, til at stå for kontakten til skifteretten. Familien havde et stort behov for, at det blev gjort korrekt, og de havde selv svært ved at forstå sproget, de mødte hos skifteretten.*

# Centrale indsigter

## Om pårørendes oplevelser i livssituationen

- 1 90 pct. starter brugerrejsen hos bedemanden.** For mange pårørende tjener bedemanden som en god og tryk indgang til brugerrejsens faser og gøremål. For mange pårørende er det en selvfølge, at de skal bruge en bedemand. Nogle bliver overraskede over udgifterne til bedemandens service, mens andre synes, at servicen er alle pengene værd og giver stor tryk.
- 2 Forløbet opleves uigennemsigtigt, og de pårørende skal selv skabe sammenhæng.** De pårørende mangler et overblik og er usikre på, hvor de skal begynde, og hvornår de er i mål med brugerrejsen. Der er mange offentlige og private aktører, der har ansvar for hver deres del af brugerrejsen, hvilket udfordrer sammenhængen i forløbet for de pårørende. Information opleves som uigennemsigtig og kommer drypvis.
- 3 Pårørende består ofte af et netværk.** Det er sjældent enkeltpersoner, der skal klare opgaverne i tiden efter et dødsfald, men et netværk af pårørende. Netværket er altafgørende for, hvordan de primære pårørende kommer igennem brugerrejsen, da opgaverne efter et dødsfald kan være lettere at håndtere, hvis nogle i netværket har prøvet det før eller har særlige kompetencer til at løse opgaverne.
- 4 Sorg har indvirkning på de pårørendes handlemuligheder.** Sorg og stress er meget individuelt betonet, men kan føre til midlertidigt nedsatte kognitive evner til at overskue komplekse opgaver. Derudover kan sorg gøre pårørende sårbare over for svindel. Det kan fx være svindlere, der reagerer på dødsannoncer og proklama.
- 5 Det offentlige fagsprog skaber utryk.** De pårørende møder mange nye fagbegreber og et offentligt fagsprog, der er svært at forstå. Det skaber utryk og afholder mange fra at udføre en større andel af opgaverne selv.
- 6 De pårørende ved ikke, hvad de selv skal gøre, og hvad der sker automatisk.** Nogle myndigheder og private aktører (som forsyningsselskaber og internetudbydere) får automatisk besked, når der sker et dødsfald – andre skal man selv kontakte. Det er svært at gennemskue for pårørende, hvad deres opgave består i.
- 7 Pårørende er bange for at gøre noget forkert.** Kompleksiteten af de mange gøremål afføder forskellige strategier hos de pårørende. Nogle ringer til forskellige supportkanaler for at sikre sig, at de har udført opgaver korrekt. Andre printer dokumenter ud og opbevarer to do-lister i fysiske mapper for at bevare en form for kontrol. Og andre igen allierer sig med professionel bistand og overlader kompleksiteten til eksperter.

# Centrale indsigter ...fortsat

## Om pårørendes oplevelser i livssituationen

- 8 Systemer, der lukker, kommer som en overraskelse og gør det svært at få overblik.** Pårørende, der har været værge eller har haft fuldmagt, læseadgang og fælles konto med fx en ægtefælle oplever, at alt lukker ned. De har en forventning om, at deres adgang fortsætter. Derudover er det svært for pårørende at hjælpe fx en tilbageværende ægtefælle uden at bryde regler i forhold til persondatabeskyttelse. De borgere, der er fritaget for Digital Post eller har printet eller downloadet dokumenter inden et dødsfald, bliver ikke på samme måde påvirket af, at den digitale adgang lukkes.
- 9 Tiden efter afskedsceremonien er sværest.** Den første tid efter et dødsfald kan være præget af chok, oprud og sorg, men det er også en tid, hvor pårørende møder stor omsorg fra mange mennesker, fx sundhedspersonale, bedemand og præst. I tiden efter afskedsceremonien møder de pårørende næsten ingen mennesker i systemerne, og de overlades til komplekse opgaver, som de selv skal skabe sammenhæng og navigere i.
- 10 Pårørende møder delvist analoge arbejdsgange.** Processen hos skifteretterne foregår delvist analogt, hvor de pårørende fx skal printe blanketter, give fysiske underskrifter, sende blanketter med posten og scanne dokumenter. Mange oplever processen som ikke tidsvarende.
- 11 Ventetid kan opleves som utryg.** Pårørende oplever, at den første tid efter dødsfaldet går hurtigt, men at tiden efter afskedsceremonien og frem mod afslutning af bobehandlingen er meget langstrakt og præget af uvished. I forbindelse med bobehandlingen kan de pårørende fx være usikre på, hvad de egentlig venter på, og om de selv mangler at gøre noget. Manglende feedback om, hvor langt de er i processen, gør ventetid under sagsbehandling til en utryg oplevelse.
- 12 At tage sig af praktiske opgaver er en lettelse – hvis opgaverne ikke er for komplekse.** Pårørende har ofte behov for at handle og krydse opgaver af på to do-listen i tiden efter et dødsfald, da det er en måde at opretholde en smule normalitet i hverdagen. Der er dog en balancegang i forhold til opgavernes karakter. Bliver opgaverne for komplekse, bliver de i stedet uoverskuelige.
- 13 Forberedelse letter opgaven for pårørende efter dødsfaldet.** Det er for mange et tabu at tale om eller forberede sig på døden, og mange får det ikke gjort. Pårørendes opgave er imidlertid lettere, hvis de kender afdødes ønsker til fx begravelsesmåde, hvis der inden dødsfaldet dels er åbnet en selvstændig bankkonto med midler og dels samlet og gemt vigtige dokumenter i tilgængelige arkiver.

# Pains

## Udfordringer som pårørende oplever i mødet med det offentlige

1

### **Jeg har svært ved at danne mig et overblik – både i starten og undervejs.**

De pårørende mangler generelt et overblik over opgaver, aktører og regler i tiden efter et dødsfald. Der er mange kilder til viden, men ingen samlet vejledning. De pårørende er ikke altid klar over, hvem de skal kontakte, de ringer ofte forkert og de får ikke altid tjekket deres beskeder i Digital Post. Det kan også være en udfordring for supportmedarbejdere at hjælpe, når de pårørende stiller spørgsmål, der rækker ud over deres fagområde. Det kan derfor være svært for supportmedarbejdere at besvare de pårørendes spørgsmål og sende dem videre til rette instans. Eksempler på spørgsmål\*:

- Får myndigheden automatisk besked, eller skal jeg selv gøre noget?
- Hvor returnerer jeg hjælpemidler?
- Det var min nu afdøde mand, der søgte om varmetillæg og boligstøtte – skal jeg gøre noget nu?
- Hvad var afdøde tilmeldt ift. fx varme, internet og abonnementer?
- Trækker Skattestyrelsen selv oplysninger, eller skal jeg selv gøre noget?
- Hvordan tømmer jeg afdødes bo?
- Skal jeg destruere afdødes legitimation?
- Hvordan får jeg adgang til en sorggruppe?
- Hvordan opsiger jeg afdødes ældrebolig?
- Hvordan fordeler vi arven?

2

**Sagsbehandlingstid i bobehandlingen opleves utryk, når jeg ikke ved, hvad jeg venter på.** I kontakten med skifteretten og Skattestyrelsen er det uklart for mig, hvem der skal gøre hvad og hvornår. Det er svært for de pårørende at gennemskue de enkelte trin i processen frem mod, at boet udleveres. Fx er de i tvivl, om bolden er på deres eller skifterettens og/eller Skattestyrelsens banehalvdel. Der er ingen kvitteringer i processen hos skifteretten, og det skaber usikkerhed, når man ikke modtager feedback. Det er ikke selve ventetiden, der er problematisk – det er problematisk, at de pårørende ikke ved, hvad de venter på.

3

**Jeg vil gerne gøre noget af det, bedemanden gør, men hvordan?** Nogle pårørende vil gerne selv klare nogle af gøremålene i forbindelse med afskedsceremonien frem for at få hjælp af en bedemand. De oplever dog, at det er svært selv at stå for afskedsceremonien. De har ikke noget sted at gå hen for at få hjælp til at finde ud af, hvad det egentlig kræver. Det er fx svært at finde og at anmode om begravelse, og flere må give op undervejs og kontakte en bedemand.

4

**Sproget er svært at forstå.** Pårørende møder fagtermer og nye begreber i bl.a. breve, på hjemmesider, i vejledninger og blanketter fra myndighederne. Det kan fx være ord som "åbningsstatus", "formueopgørelse" og "proklama". Derudover misforstår nogle pårørende "ringebrevet" fra skifteretten. Enten tror de, at skifteretten ringer til dem, eller de bliver overraskede over, at telefonsamtalen med skifteretten var det møde, de skulle have med skifteretten. Det svære sprog fra myndighederne kan medføre, at de pårørende ikke er godt nok informerede og risikerer at lave fejl.

5

**Jeg synes, det er besværligt, at skifteretten kun vil modtage papir.** Pårørende skal selv printe blanketter, give fysiske underskrifter, sende fysiske dokumenter med posten, scanne osv. i bobehandlingsprocessen.

6

**Jeg kan ikke få udbetalt min forsikringssum.** Hvis lægen ikke har angivet en dødsårsag, vil forsikringsselskabet ikke udbetale forsikringssum. Pårørende ringer til Sundhedsdatastyrelsen for at få en forklaring.

---

*\*Spørgsmålene er udledt fra en rundspørge blandt kommunernes borgerserviceenheder, Skattestyrelsens support og borger.dk's support (1813). Se side 15 for yderligere information.*



# Pains ...fortsat

## Udfordringer som pårørende oplever i mødet med det offentlige

- 7** **Det er ikke rart, at afdøde skal blive for længe i hjemmet.** Pårørende kan risikere at skulle vente i op til 24 timer, før afdøde bliver erklæret død af en læge, hvis dødsfaldet rammer ind i vagtskifte mellem praktiserende læge og vagtlæge. I ventetiden kan de ikke komme i gang med at få hjælp fra en bedemand og flytte afdøde til kapellet.
- 8** **Det er ærgerligt at få en ekstra regning, fordi bedemanden skulle hente dødsattesten hos politiet.** I tilfælde hvor der er foretaget retslægeligt ligsyn placeres dødsattesten ofte væk fra afdøde. Det betyder, at bedemanden skal bruge ekstra transporttid på at hente dødsattesten, hvilket fører til ekstra ventetid og udgifter for de pårørende.
- 9** **Jeg er usikker på, hvordan min fremtidige økonomi kommer til at se ud.** Mange længstlevende ægtefæller og samleverer er usikre på, hvordan deres fremtidige økonomi kommer til at se ud, når deres samlever eller ægtefælle går bort. Måske har de ikke overblik over, om afdøde havde gæld, eller om afdøde havde andre midler hos andre pengeinstitutter. De kan fx være i tvivl, om de har råd til at blive i nuværende bolig. Mange ved ikke, at udbetaling af ydelser såsom boligstøtte og varmetillæg fra Udbetaling Danmark stopper ved dødsfaldet. Andre er i tvivl om, hvornår udbetalingerne stopper, og om Udbetaling Danmark automatisk får besked om dødsfaldet og at den længstlevende ægtefælle eller samlever nu er alene, eller om de skal søge ydelserne på ny. Selvom de pårørende bl.a. får besked per Digital Post, om hvad der sker med deres folkepension, ATP og boligstøtte, er mange usikre på, hvad dødsfaldet betyder for deres fremtidige økonomi.
- 10** **Jeg kan ikke overholde vigtige frister, og jeg er sårbar over for svindel, hvis lægen ikke har indberettet dødsattesten elektronisk.** Hvis lægen glemmer at indberette dødsattesten, kan bedemanden eller de pårørende ikke anmode om begravelse. →
- Det er svært at overholde frister om fx begravelsesanmodning. Derudover adviseres CPR og dermed banker ikke rettidigt om dødsfaldet – hvis ikke afdødes bankkonti lukkes straks, er arvinger sårbare over for svindel.
- 11** **Det kom bag på mig, at alt lukker ned.** Nogle pårørende er ikke klar over, at de ikke har adgang til vigtige dokumenter og systemer efter dødsfaldet. Har man som ægtefælle eller samlever haft fælles bankkonti, lukker de ned, og har man haft læseadgang til Digital Post, ophører den også. Det kan have den konsekvens, at de pårørende kan være låst økonomisk, og det kan være svært at få overblik over fx den afdødes skat og pension.
- 12** **Jeg er mere sårbar over for svindel.** De pårørende kan risikere at blive kontaktet af svindlere, der forsøger at få fat i deres fortrolige oplysninger. Svindlere finder frem til de pårørende gennem fx dødsannoncer og/eller kontaktoplysninger i forbindelse med proklama, hvor svindlere udgiver sig for at være kreditorer.
- 13** **Jeg vil gerne selv være bobehandler, men det er svært og tidskrævende.** Når pårørende skal igennem et privat skifte, vælger mange selv at klare bobehandlingen uden en advokat. Men de mangler information om, hvad rollen og processen indebærer. De skal bl.a. selv skaffe en lang række oplysninger om afdøde, som skifteretten og Skattestyrelsen allerede har, men som de ikke må udlevere på grund af tavshedspligt.
- 14** **Hvad skal jeg selv gøre som længstlevende ægtefælle/samlever?** Længstlevende ægtefælle eller samlever mangler overblik over omregistrering af værdier som fx hus, sommerhus og bil. De ved heller ikke, at de skal oplyse Skattestyrelsen om ændring i ejendomsskatter, og de mangler overblik over deres afdøde ægtefælles skatteoplysninger. De ved ikke, hvad der sker automatisk, og hvad de selv skal gøre, og de risikerer at få en skatteregning på sigt.

# Brugerrejsens fire personaeer

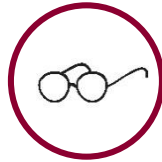
Personaerne er et kondensat af de indsigter, der er fremkommet i interviews med målgruppen.

Personaerne kan bruges som en inspiration, når der udvikles kommunikation og løsninger til målgruppen.

## Specialisten

- Specialisten er familiens problemknuser, der har en særlig **erfaring**, der gør ham i stand til **at løse komplekse opgaver**.
- Specialisten er typisk **ikke den primære eller nærmeste pårørende**, men har afdøde lidt mere på afstand, hvilket gør det muligt for ham **at holde hovedet koldt** i den ellers svære livssituation.
- Han har **måske prøvet det før** eller har tidligere vist sig at være den i netværket, der løste en svær opgave i anden sammenhæng.
- Denne persona er kendetegnet ved at være den, som alle i netværket vender sig mod, når der opstår en opgave eller en udfordring, der er kompleks eller svær.

” **Heldigvis var min tante jurist. Jeg forstod aldrig, hvad det var, hun gjorde. Men hun fik det løst. Hvis ikke hun havde klaret alt det, var jeg ikke kommet igennem.**



## Hjælperen

- Hjælperen er kendetegnet ved at **sætte sine egne behov til side** for at **hjælpe fællesskabet** igennem livssituationen. Han tager sig af andre, før han tager sig af sig selv.
- Denne persona er kendetegnet ved **at tage hånd om de andre i netværket** og have fokus på, hvordan netværket som helhed kan komme godt igennem denne livssituation.
- Hjælperen kan både være den nærmeste eller knap så nære pårørende og hjælper sig selv igennem den svære situation ved at hjælpe andre.
- Hjælperen løser ikke så mange af de praktiske opgaver, men løser i stedet andre **hverdagsopgaver**, såsom rengøring og madlavning, og sørger i det hele taget for at få samlet alle i netværket.

” **Min mor fokuserede meget på børnene og familien – at alle skulle have det godt. Hun sørgede for, at alle fik noget at spise og havde plads til at sørge.**



## Koordinatoren

- Koordinatoren er kendetegnet ved at have det **forkromede overblik** og får derfor naturligt eller efter aftale ansvaret for at koordinere opgaver, tage beslutninger og navigere netværket sikkert igennem livssituationen.
- Hun har **brug for at handle** og få styr på alle opgaver og gøremål, før hun kan give sig selv tid og plads til at sørge over sit tab.
- Denne persona kan godt være den nærmeste pårørende, men er typisk **et skridt længere væk fra afdøde** og er fx barn eller søster til afdøde.
- Koordinatoren tager sig af stort som småt, men **uddelegerer også opgaver**, som hun ikke mener, hun er den rigtige til at løse.

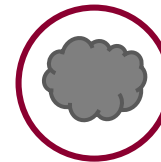
” **Alt det, man skal, var en god måde at komme igennem sorgen på. Det var en stor hjælp for mig at gøre meget selv.**



## Den sørgende

- Denne persona er kendetegnet ved at blive **særligt hårdt ramt** af dødsfaldet, hvilket viser sig ved, at hun går i en midlertidig **tilstand af chok**.
- Hun har **brug for omsorg** fra personale eller andre i netværket, og hun forholder sig **apatisk** over for udfordringer og opgaver, som **hun ikke har overskud** til at huske eller gøre noget ved.
- Denne persona er den nærmeste pårørende og er typisk ægtefællen eller samleveren, men kan også være barnet eller forælderen til afdøde.

” **Familien var på sommerferie – jeg var Palle alene i verden. Jeg kunne ikke finde ud af hospitalet. Jeg fik stukket en brochure i hånden på hospitalet. Jeg tænkte, hvordan skulle jeg finde ud af det?**





”

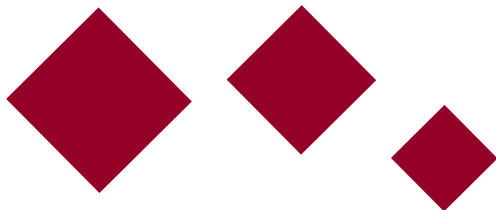
Jeg synes tit, når det er det offentlige og papirer, så er det besværligt. Og det synes jeg i mange henseender. Og så ville jeg hellere slippe for det. Så ved man også, at det er i orden. Der er ikke noget, man kan gøre forkert. Så ville vi hellere betale os fra det.

- Birthe, 63 år, København. Mistede sin svigerfar i 2018



# Kapitel 4

## Service-blueprint – Pårørendes møde med det offentlige



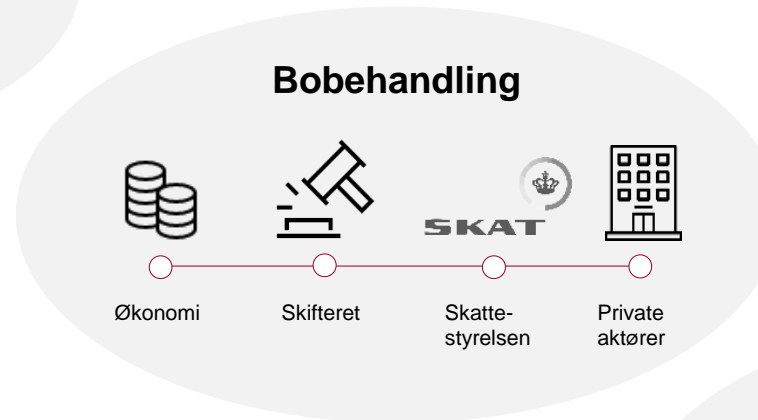
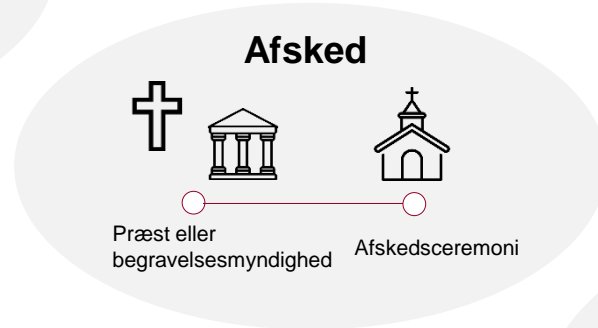
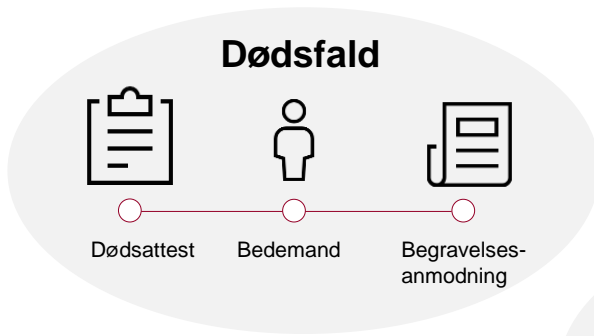
Brugerrejsen består af fire faser:

- Dødsfald
- Afsked
- Bobehandling
- På vej mod ny hverdag

Brugerrejsen præsenteres her i et service-blueprint, der beskriver 1) de handlinger, som de pårørende udfører, 2) de kontaktpunkter, der finder sted mellem de pårørende og myndighederne (frontstage) og 3) de processer, der finder sted hos myndighederne (backstage).

Selvom backstage-processerne ikke som sådan opleves af de pårørende, kan de dog have en stor betydning for de pårørendes oplevelse i forløbet.

# Brugerrejsens fire faser



# Fase 1: Dødsfald

Brugerrejsens første fase strækker sig fra dødsfald og indtil begravelsesansøgningen er godkendt.

## Dødsattest: Lægens indberetning af dødsfaldet

Størstedelen af dødsfald i Danmark sker i eget hjem eller på et hospital. Uanset hvor dødsfaldet finder sted, skal en læge udstede og underskrive en papirversion af dødsattesten til de pårørende eller en bedemand, og herefter skal lægen indberette dødsfaldet elektronisk til Sundhedsdatastyrelsen (SEI2). Når Sundhedsdatastyrelsen har modtaget indberetningen, underretter deres systemer Folkekirkens IT (begravelsesmyndigheden), som herefter registrerer dødsfaldet i CPR. Hvis ikke dødsattesten foreligger elektronisk, kan begravelsesmyndigheden i yderste konsekvens registrere dødsfaldet i CPR. Når dødsfaldet er registreret i CPR, adviseres alle offentlige og private abonnenter. Typisk adviseres Skattestyrelsen, Udbetaling Danmark, Digitaliseringsstyrelsen og private aktører såsom banker, forsikrings- og pensionsselskaber.

## Konto spærres, Nemkonto lukkes og udbetaling af offentlige ydelser stopper

Når dødsfaldet er registreret, bliver afdødes bankkonti, herunder fælleskonti, spærret. Banken giver først adgang til disse konti, når boet er udleveret af skifteretten, og de pårørende kan fremvise en skifteretsattest. CPR giver automatisk besked til Digital Post, der spærres, samt Nemkonto, der lukkes de næste tre år. Spærring af adgang til Digital Post og bankkonti sker af hensyn til at beskytte eventuelle arvinger.

## Begravelsesansøgning: De pårørende eller bedemanden anmoder om begravelse

Snarest muligt efter et dødsfald skal afdødes nærmeste eller en bedemand med fuldmagt anmode om begravelse via borger.dk til begravelsesmyndigheden (kirkekontoret) i afdødes bopælssogn. Det er altid afdødes bopælssogn (begravelsesmyndigheden), der skal have ansøgningen om begravelse, også selvom afdøde ikke skal begraves her. Begravelsesmyndigheden afgør ud fra ansøgningen, hvad der skal ske, hvorefter de pårørende får besked om afgørelsen i Digital Post om de kan begrave eller bisætte afdøde. Samtidig giver kirkekontoret besked til skifteretten.

I tilfælde af at den elektroniske indberetning ikke er blevet indberettet af en læge, så er det begravelsesansøgningen, der gør afdødes bopælssogn (begravelsesmyndigheden) opmærksom på den udeblevne indberetning af dødsfaldet. I disse tilfælde kan begravelsesmyndigheden kontakte Sundhedsdatastyrelsen eller registrere dødsfaldet i CPR på baggrund af papirversionen af dødsattesten.

## Pains, der kan opstå i fasen

1

Jeg har svært ved at danne mig et overblik – både i starten og undervejs.

3

Jeg vil gerne gøre noget af det, bedemanden gør, men hvordan?

7

Det er ikke rart, at afdøde skal blive for længe i hjemmet.

10

Jeg kan ikke overholde vigtige frister, og jeg er sårbar over for svindel, fordi lægen har glemt at indberette dødsattesten.

11

Det kom bag på mig, at alt lukker ned.



# Fase 1 - Dødsfald

## De pårørendes handlinger

Person afgår ved døden

Pårørende samles

Kontakter bedemand

Spørger bank hvorfor betalingskort er spærret

Møde med bedemand

De pårørende modtager godkendelse af begravelsesansøgning i Digital Post

## Interaktionslinje

## Kontaktpunkter og frontstage

Læge skriver dødsattest og indberetter dødsfaldet elektronisk

Bedemand el. pårørende sender ansøgning om begravelse til kirkekontoret

Bank oplyser, at fælles-konti er lukket

Gennemgår detaljer om afsked, kiste og lign.

## Synlighedslinje

## Backstage

Sundhedsstyrelsen modtager elektronisk indberetning af dødsfald og adviserer CPR

CPR modtager advisering og giver besked til abonnenter

SKAT

UDK

Bank

Og andre...

Kirkekontor godkender begravelsesansøgning og giver besked til aktører

Bedemand

Skifteret

SKAT



# Fase 2: Afsked

Brugerrejsen består af en række praktiske opgaver, der knytter sig til afskeden med afdøde.

## Rydning af plejebolig og tilbagelevering af hjælpemidler

Når en person, der bor i plejebolig, dør, kan der ofte være behov for hurtigt at rydde boligen, således at plejeboligen kan benyttes af en anden. De fleste plejehjem kræver, at plejeboligen ryddes, inden der er taget stilling til, hvordan boet skal behandles. Plejehjemmene udleverer en erklæring om rydning, som pårørende kan udfylde. Det er de pårørendes ansvar at huske at levere afdødes hjælpemidler tilbage til kommunen.

## Forberedelse af afskedsceremoni

I tiden frem mod begravelsen eller bisættelsen står de pårørende nu med en række praktiske gøremål. Der skal muligvis indrykkes en dødsannonce i avisen, andre familiemedlemmer skal kontaktes, der skal vælges kiste, begravelsesmåde, gravsten, form for ceremoni, blomster, ligklæder, salmer osv. Mange af de praktiske gøremål involverer overvejelser om, hvad afdødes sidste ønsker måtte være – nogle afdøde har efterladt udførlige ønsker, andre har fået udtrykt dem i den sidste tid, mens andre ikke har fået talt om de sidste ønsker. Jordfæstelse eller ligbrænding skal normalt ske senest otte dage efter dødsfaldet (dødsdagen medregnet).

## Bedemandens rolle

Bedemanden er i mange tilfælde den primære aktør. Det er typisk bedemanden, der er i besiddelse af papirversionen af dødsattesten og dermed kan bringe afdøde fra sygehus eller plejebolig til kapellet og senere videre til kirkegård eller krematorium. Hvis der er foretaget retslægeligt ligsyn (ulykke mv.) skal bedemand hente dødsattesten hos politiet, inden afdøde må transporteres videre. Efter afskedsceremonien er afholdt, sender bedemanden en faktura til de pårørende. Herefter spiller bedemanden ikke længere en rolle i brugerrejsens videre forløb.

## Pains, der kan opstå i fasen

4

### Sproget er svært at forstå.

Nogle pårørende misforstår imidlertid "ringebrevet". Enten tror de, at skifteretten ringer til dem, eller de bliver overraskede over, at telefonsamtalen med skifteretten var det møde, de skulle have med skifteretten. Det svære sprog fra myndighederne kan medføre, at de pårørende ikke er godt nok informerede og risikerer at lave fejl.

8

### Det er ærgerligt at få en ekstra regning, fordi bedemanden skulle hente dødsattesten hos politiet.

# Fase 2 - Afsked

## De pårørendes handlinger



Bedemanden eller de pårørende anmoder om begravelse



Møde med præst el. begravelsesmyndighed



Gør klar til begravelse eller bisættelse



Begravelse eller bisættelse

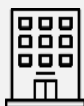


Modtager og betaler faktura fra bedemand

## Interaktionslinje



Afskedsceremoni besluttet i samråd med præst el. begravelsesmyndighed



Hvis afdøde har boet i plejebolig skal boligen typisk ryddes forholdsvis hurtigt efter dødsfaldet.



Hvis afdøde har lånt hjælpemidler af kommunen, skal hjælpemidlerne leveres tilbage,



Faktura fra bedemanden



## Synlighedslinje



Bedemand bringer afdøde fra kapel og til krematorium eller kirkegård. Bedemand henter forinden dødsattest hos politiet, hvis der er foretaget retslægeligt ligsyn (typisk ved ulykke mv.).



Bedemand laver faktura til pårørende

## Backstage

# Fase 3: Bobehandling

Brugerrejsens tredje fase handler om at gøre boet op efter afdøde.

Skifteretten er den myndighed, der behandler værdierne, som afdøde efterlader sig. Det kaldes bobehandling eller boskifte. Valget af skifteform afhænger blandt andet af arveforholdene og de økonomiske forhold i boet. I denne fase skal de pårørende tage stilling til skifteform, og hvordan arven skal fordeles. Det er for mange pårørende et ukendt land med nye begreber og sagsbehandlingsprocesser.

Begravelsesmyndigheden giver besked til skifteretten, når begravelsesansøgningen fra de pårørende er afgjort. Det vil sige, at skifteretten automatisk får besked om dødsfaldet. Skifteretten giver besked om dødsfaldet til Skattestyrelsen, og afdødes skattemappe lukker. Indenfor kort tid efter dødsfaldet kontakter skifteretten den, der er anført som kontaktperson på begravelsesansøgningen. Kontaktpersonen modtager et brev, som bliver kaldt "ringebrevet". I brevet bliver kontaktpersonen bedt om at kontakte skifteretten telefonisk enten på et bestemt tidspunkt eller inden for skifterettens åbningstid. På telefonmødet vejleder skifteretten om mulighederne for boets behandling. Hvis det er muligt, bliver det afgjort på telefonmødet, hvordan boet skal behandles. Er det ikke muligt at afgøre på telefonmødet, fx fordi der mangler oplysninger, vil det blive afgjort senere.

Efter mødet med skifteretten skal arvingerne anmode skifteretten om udlevering af boet. Det gør de ved at fremsende en eller flere blanketter til skifteretten. Boets kontaktperson udarbejder fx åbningsstatus (opgørelse over den afdødes aktiver og passiver pr. dagen for dødsfaldet). Skifteretten vejleder om udfyldelse af blanketterne under telefonmødet og sender blanketterne til kontaktpersonen. Når skifteretten har modtaget anmodning om udlevering af boet, træffer skifteretten afgørelse om boets behandling og udsteder en skifteretsattest. Skifteretsattesten er arvingernes bevis for, at arvingerne i fællesskab kan råde over boet. Skattestyrelsen bliver også orienteret om udleveringen af boet herunder om, hvem der er kontaktperson i boet. Herefter registrerer Skattestyrelsen kontaktpersonen i CPR. Dette er af væsentlig betydning for Skattestyrelsens behandling af dødsboet.

Skattestyrelsen har ansvar for, at der bliver dannet en korrekt årsopgørelse for indkomstårene forud for dødsfaldet. Afdødes skatteforhold i dødsåret er fuldstændig afhængig af, hvordan boet bliver behandlet. I det indkomstår, hvori dødsfaldet sker, vil spørgsmålet om afdødes skatteforhold være afhængig af, hvilken måde dødsboet bliver behandlet på, men der vil aldrig blive dannet en årsopgørelse til afdøde i dødsåret. Afslutningsvis beregner og opkræver skifteretten boafgiften.

## Pains, der kan opstå i fasen

1

**Jeg har svært ved at danne mig et overblik – både i starten og undervejs.**

4

**Sproget er svært at forstå.**

Nogle pårørende misforstår imidlertid "ringebrevet". Enten tror de, at skifteretten ringer til dem, eller de bliver overraskede over, at telefonsamtalen med skifteretten var det møde, de skulle have med skifteretten. Det svære sprog fra myndighederne kan medføre, at de pårørende ikke er godt nok informerede og risikerer at lave fejl.

5

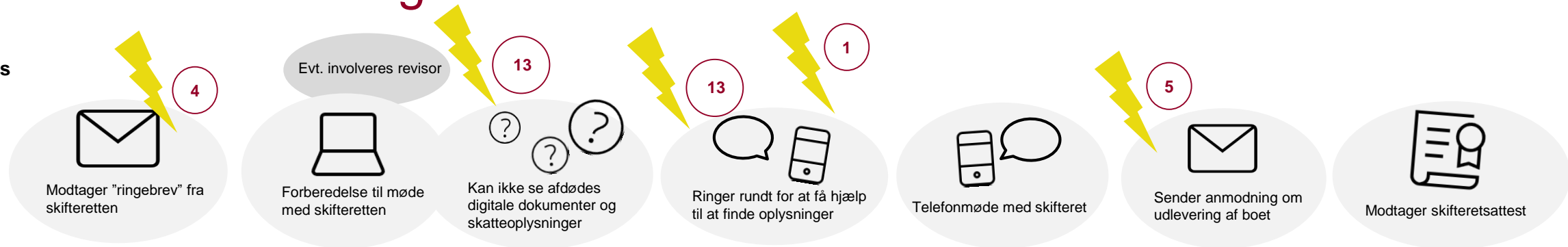
**Jeg synes, det er besværligt, at skifteretten kun modtager papir.**

13

**Jeg vil gerne selv være bobehandler, men det er svært og tidskrævende.**

# Fase 3 – Bobehandling

## De pårørendes handlinger



## Interaktionslinje

## Kontaktpunkter og frontstage



## Synlighedslinje

## Backstage





# Fase 4: På vej mod ny hverdag

Brugerrejsens fjerde fase handler om de pårørendes vej mod en ny hverdag.

Når arvingerne modtager skifteretsattesten, kan de begynde at tilrettelægge den nye hverdag. Skifteretsattesten er nøglen til at genåbne afdødes konti, dele eller sælge afdødes ejendele, betale regninger, opsigelse lejemål og få tinglyst fast ejendom.

Hvis den pårørende er ægtefælle eller samlever til den afdøde, skal den pårørende muligvis søge boligstøtte igen, ændre i pensionsudbetalinger og forsikringer, søge efterlevelseshjælp, refinansiere realkreditlån eller finde ny bolig, evt. søge ældrebolig. Den efterladte kan desuden opleve at få udbetalt penge i forbindelse med den afdødes folkepension (efterlevelsespension) og ATP Livslang Pension.

## Ændringer i offentlige ydelser

Længstlevende ægtefælle/samlever modtager breve fra Udbetaling Danmark om ændringer i ydelser. Udbetaling Danmark stopper boligstøtten til den længstlevende ægtefælle/samlever, hvis den afdøde stod som boligstøtteansøger. Hvis afdøde modtog varmetillæg bliver det automatisk overført til den længstlevende ægtefælle/samlever. Den længstlevende ægtefælle/samlever får desuden brev om efterlevelsespension (folkepension), varmetillæg og ATP Livslang Pension.

## Bobehandling kan strække sig over lang tid

Nogle boskiftesager strækker sig over længere tid end andre. De mest komplicerede boskiftesager kan strække sig op til 24 måneder efter dødsfaldet. Det kan fx være, at Skattestyrelsen og skifteretten venter på, at afdødes årsopgørelse skal afsluttes, før arven kan blive fordelt mellem arvingerne.

## Pains, der kan opstå i fasen

2

**Sagsbehandling opleves utryk, når jeg ikke ved, hvad jeg venter på. I kontakten mellem skifteretten og Skattestyrelsen er det uklart for mig, hvem der skal gøre hvad og hvornår.**

6

**Jeg kan ikke få udbetalt min forsikringssum, fordi lægen ikke har angivet en dødsårsag på dødsattesten.**

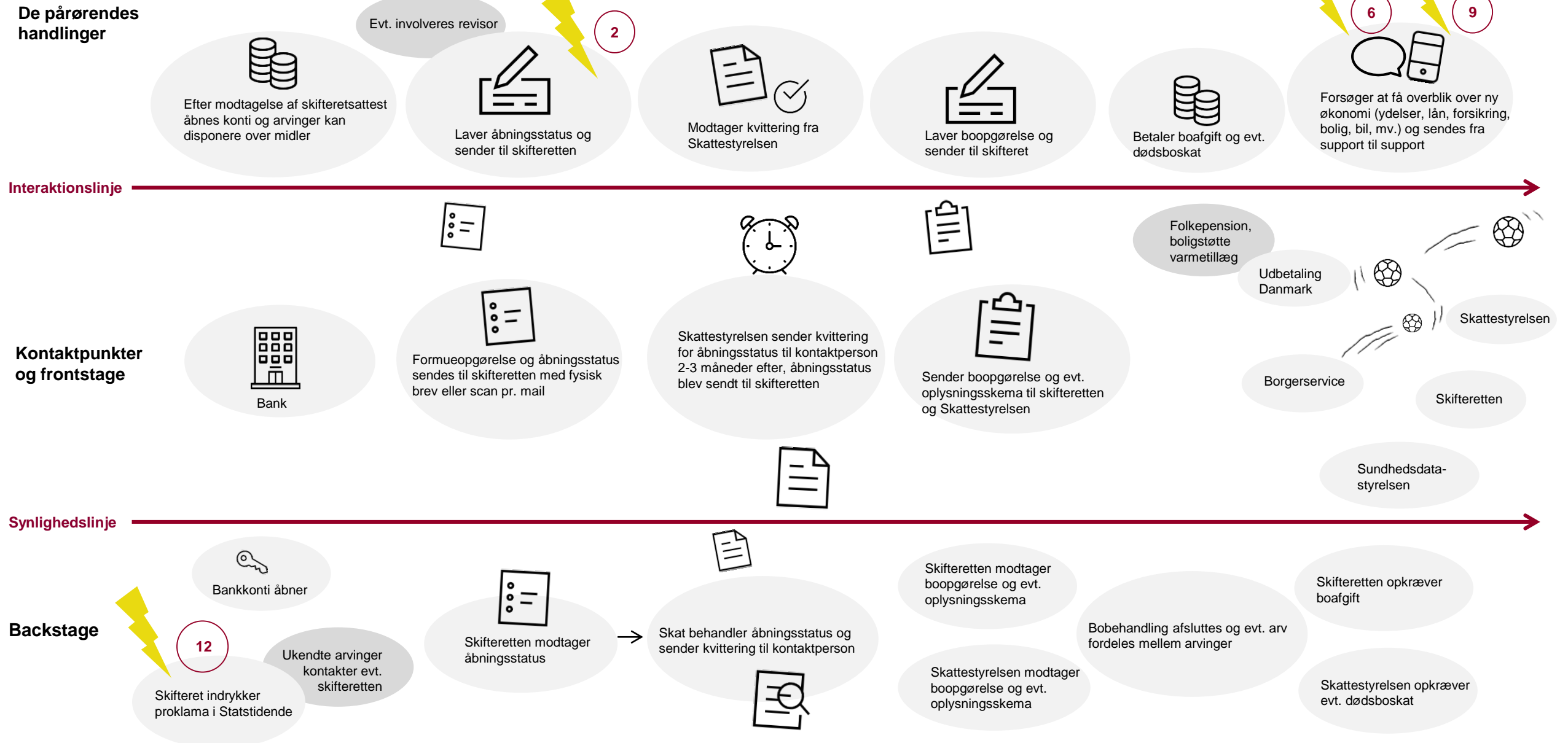
9

**Jeg er usikker på, hvordan min fremtidige økonomi kommer til at se ud.**

12

**Jeg er mere sårbar over for svindel.**

# Fase 4 – På vej mod ny hverdag





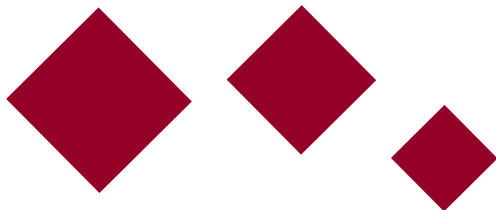
*Vi har præsten til det åndelige, bedemand til det praktiske, men den offentlige administration foregår i siloer.*

*- Deltager fra offentlig myndighed*



# Kapitel 5

## Guide på borger.dk: "Når livet slutter"



Projektets hovedleverance er en guide på borger.dk, der skal give overblik og skabe sammenhæng for de pårørende, der har mistet en nærtstående.

Guiden skal hjælpe de pårørende bedre igennem forløbet, så de nemmere og mere trygt kan få klaret deres gøremål i en svær livssituation. 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 i denne sammenhæng.

Formålet med guiden er at binde den tværgående brugerrejse bedre sammen, så borgerne oplever en større grad af overblik og tryghed.



# Behov for ét samlet overblik

## Mange kanaler og vejledninger, men ikke ét samlet overblik

I dag findes der en række forskellige overblik, vejledninger og huskelister til borgere, der mister en nærtstående. Både myndigheder, foreninger og private aktører tilbyder borgere hjælp i form af information, skriftlig såvel som visuel, digitalt såvel som analogt.

Fælles for disse kommunikationsprodukter er, at de hver for sig vedrører dele af brugerrejsen, men aldrig den fulde brugerrejse. Det betyder, at der i dag ikke findes ét sted, hvor borgerne kan søge hen for at finde et samlet overblik.

Fordi der i dag findes mange gode vejledninger og supportkanaler, er det meget forskelligt, hvor borgerne første gang søger svar på deres spørgsmål umiddelbart efter et dødsfald. Nogle borgere får en pjece på sygehuset, andre får hjælp af personalet på plejehjemmet eller ved de kommunale sundhedsfremmende og forebyggende hjemmebesøg (SUFO). Borgere får desuden i mange tilfælde hjælp fra bedemænd, advokater og eget netværk. Borgere risikerer at gå glip af vigtig information om gøremål og overskride frister, hvis den information, de modtager, ikke har blik for de tværgående gøremål.

Det er en central indsigt i analysen, at borgere i dag henter hjælp og vejledning meget forskellige steder. De ringer på må og få til supportkanaler, de læser på forskellige hjemmesider, og undervejs skriver de lange to do-lister og printer kvitteringer og digitale breve, som de gemmer for at bevare kontrollen og overblikket over gøremålene i livssituationen. Supportfunktionerne har vanskeligt ved at vejlede på tværs, hvilket ofte fører til, at de pårørende må ringe til flere forskellige, før de får den hjælp, de søger.








# Guide: Når livet slutter

## Pains

- 1 Jeg har svært ved at danne mig et overblik – både i starten og undervejs
- 4 Sproget er svært at forstå.
- 11 Det kom bag på mig, at alt lukker ned.
- 14 Hvad skal jeg selv gøre som længstlevende ægtefælle/samlever?

## Designprincipper

-  Kommuniker i et enkelt sprog og forklar begreber
-  Se løsningen fra borgerens perspektiv – særligt når processen går på tværs
-  Inddrag slutbrugeren og test løsningen
-  Tag udgangspunkt i borgerens problemer
-  Skab overblik over praktiske gøremål

## Primær målgruppe

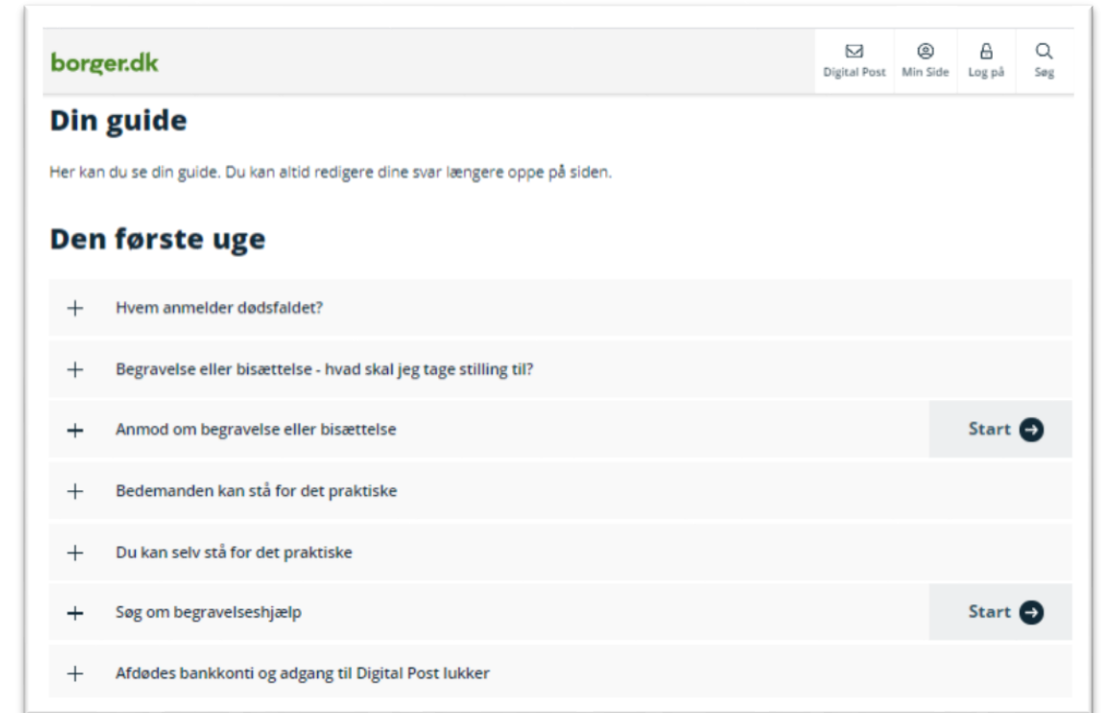
Den primære målgruppe for guiden er pårørende, der har mistet en nærtstående. Guiden henvender sig til de pårørende og netværket omkring den afdøde. Det er typisk personaen ”koordinatoren” (jf .side 26), som påtager sig opgaven med at koordinere de forskellige gøremål og derfor vil anvende denne guide.

## Sekundær målgruppe

Den sekundære målgruppe består af fagpersoner såsom bedemænd, SOFU-medarbejdere, sundhedspersonale, diverse supportmedarbejdere og advokater. Således kan guiden også støtte supportmedarbejdere i at vejlede borgerne.

## Guiden: Ét samlet overblik og en vejviser

Guiden skal hjælpe de pårørende med deres ærinder efter at have mistet en nærtstående. Den vil fungere som ét samlet overblik, der samler og formidler væsentlig information, gøremål og frister. Guiden vil have en vejvisende funktion og lede de pårørende til den rette myndighed, der vil formidle uddybende information og handlingsanvisninger. Guiden fokuserer på tiden umiddelbart efter dødsfaldet og frem til, at de pårørende har etableret en ny hverdag.



Her vises prototypen for guiden. Den færdige guide vil ligge på [www.borger.dk](http://www.borger.dk)

# Guidens funktionalitet og videreudvikling

## Guidens funktionalitet

**Filtrering:** Ved at svare på en række spørgsmål bliver guiden målrettet til de pårørende gennem en filtreringsfunktion. Spørgsmålene tager udgangspunkt i viden, som den pårørende umiddelbart allerede har og relativt hurtigt kan svare på i en sorgfuld og svær situation. Når spørgsmålene er besvaret, genereres en guide med de gøremål, der er relevante for de pårørendes situation.

**Udgangspunkt i typisk stillede spørgsmål:** De pårørende kontakter ofte diverse supportkanaler med spørgsmål. Guiden vil præsentere svar på de typiske spørgsmål, der melder sig hos de pårørende.

**Vejvisning:** Guiden formidler information på et overordnet niveau, hvorefter brugeren kan finde mere dybdegående information via links til relevante myndigheder.

**Handlingsanvisende:** Guiden vil præsentere information om, hvad der forventes af de pårørende, og hvad der sker automatisk hos myndighederne. Derudover linker guiden videre til relevante selvbetjeningsløsninger.

## Videreudvikling

Der eksisterer i dag et guidekoncept på borger.dk for en række livssituationer (pt. flytning, skilsmisse og bliv digital borger), som borgerne har taget godt imod og som løbende videreudvikles på baggrund af brugerfeedback.

Det vil løbende i regi af projektgruppen blive undersøgt, om denne guide til pårørende, der har mistet en nærtstående, kan forbedres – fx med følgende funktioner, som også potentielt vil kunne gavne de øvrige digitale guides på borger.dk:

- Mulighed for at generere en huskeliste, der opsummerer relevante gøremål i et overskueligt og printvenligt format.
- Mulighed for at gemme og dele guiden med henblik på at dele information i netværket.
- Mulighed for at få overblik over boets økonomi gennem en beregner med relevante felter.

## Guidens afsendere og redaktører

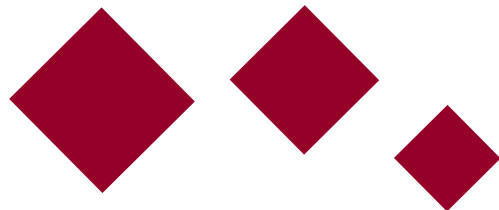
KL, Danske Regioner, Skattestyrelsen, Domstolsstyrelsen, Kirkeministeriet/Folkekirkens IT, Sundhedsdatastyrelsen, ATP/Udbetaling Danmark, redaktionen på sundhed.dk og Digitaliseringsstyrelsen.

## Forventet værdi for borgere og myndigheder

- Bedre overblik over brugerrejsens gøremål for pårørende
- Øget gennemsigtighed og et mere forudsigeligt bobehandlingsforløb for alle boets arvinger.
- Mere tryghed og bedre digital service for de pårørende.
- De pårørende har mindre behov for at kontakte aktørernes telefonsupport, og hvis de fortsat har behovet, kan de kontakte den rigtige aktør første gang.
- Support- og servicepersonale får et bedre overblik og kan dermed vejlede pårørende bedre.
- Myndighederne oplever at få færre fejlrettede supportopkald og muligvis færre supportopkald generelt.

# Kapitel 6

## Idékatalog – Otte idéer til at forbedre brugerrejsen



I det følgende præsenteres et idékatalog bestående af otte idéer til at forbedre brugerrejsen. De otte konkrete idéer tager afsæt i og skal afhjælpe de pains, der er blevet afdækket i analysen. Et eventuelt videre arbejde med idéerne fra idékataloget vil blive igangsat, såfremt de relevante myndigheder træffer beslutning herom. Et videre arbejde med idéerne kan evt. ske i samarbejde med Styregruppen for digital kommunikation.

Hertil præsenterer idékataloget indledningsvis 10 designprincipper, der med fordel kan anvendes i det videre arbejde med at realisere idéerne.

Idékataloget indeholder følgende:

- Designprincipper
- Idéområde 1: Kommunikation og overblik
- Idéområde 2: Indberetning af dødsattest
- Idéområde 3: Bobehandling



# Designprincipper til at skabe bedre digital service

I arbejdet med at afdække brugerbehov og identificere idéer, der kan forbedre brugerrejsen, er følgende designprincipper blevet anvendt. De kan også bruges som inspiration af de myndigheder, der skal arbejde videre med at skabe bedre digital service til målgruppen.



## Kommunikér i et enkelt sprog og forklar fagbegreber

Forklar fagudtryk og begreber i kommunikation til de pårørende. De pårørende befinder sig i en sårbar situation, der kan medføre midlertidigt nedsatte kognitive evner. De har derfor brug for at blive mødt med enkelt sprog for at komme i mål med det, de skal.



## Forklar ventetid, og gør processen gennemsigtig

Afstem forventningerne, inden de pårørende skal afvente, at en sag behandles. Fremhæv hvor lang tid, sagsbehandlingen forventes at tage, hvad de præcis selv skal gøre, og hvor de kan forvente at få eller finde svar.



## Tilstræb, at borgeren skal aflevere de samme oplysninger så få gange som muligt

Tænk i at gøre brug af eksisterende fællesoffentlige løsninger til at binde brugerrejsen mere sammen. Har borgerne afgivet data i én løsning, kan det bæres med videre i en anden løsning.



## Se løsningen fra borgerens perspektiv – særligt når processen går på tværs

Vend den nye løsning om og se den udefra med borgerens øjne. Zoom også længere ud og overvej, hvordan løsningen spiller sammen med de touchpoints og kanaler, borgeren møder eller benytter hos andre aktører.



## Skab overblik over praktiske gøremål

Understøt borgernes behov for overblik over hele brugerrejsen og de enkelte faser. Fremhæv praktiske gøremål og de aktører, de møder undervejs.



## Inddrag slutbrugeren og test løsningen

Tag borgere med undervejs i udviklingen af nye løsninger. Gennemfør kvalitative interviews for at forstå borgerens udfordringer, afprøv tidlige konceptidéer, ret til og test igen.



## Giv borgeren feedback, når de har udført en handling

Understøt de pårørendes behov for tryghed ved løbende at forsikre dem om, at de har fuldført en opgave korrekt og ikke skal gøre mere for nu. Send fx kvitteringer hver gang, borgeren indsender et dokument som led i sagsbehandlingsforløbet.



## Tag udgangspunkt i borgerens problemer

Hav borgerens problemer som udgangspunkt for at finde nye løsninger. Vend tilbage til problemet undervejs og tjek, om løsningen rent faktisk imødekommer det problem, den skal løse.



## Tænk digitalisering i trin

Se digitalisering som en trappe med flere mindre trin frem for udviklingen af den store guldmodel på én gang. Forstå de enkelte processer i brugerrejsen, bryd dem ned og se på, om der er mindre områder, der kan tilrettes for at løfte processen som helhed.



## Tænk i samarbejde mellem aktører, der har en aktie i brugerrejsen

Samarbejde mellem aktører er et væsentligt grundlag for at dele viden om brugerrejsen og binde touchpoints bedre sammen.

# Idékatalog

Følgende otte idéer til at forbedre brugerrejsen er blevet identificeret i projektet og samlet i et idékatalog. Et eventuelt videre arbejde med idéerne fra idékataloget vil blive igangsat, såfremt de relevante myndigheder træffer beslutning herom. Et videre fællesoffentligt arbejde med idéerne kan ske i det omfang, det besluttes i Styregruppen for digital kommunikation.

## Idéområde 1: Kommunikation og overblik



### 1A: Understøtte forberedelse

Side på borger.dk, der giver overblik over det, der kan tages stilling til forud for et dødsfald.

### 1B: Målrettet kommunikation

Målrettet kommunikation i myndigheders kontakt til borgere, der har mistet en nærtstående:

- Kommunikation i mere borgernært sprog
- Mulighed for at vide, hvor i processen ens ydelsesansøgning er
- Besked med info om næste trin, når adgange lukker ned

**Hvad oplever borgerne?** De pårørende mangler i dag overblik over gøremål og frister, og de skal tage beslutninger, som afdøde kunne have truffet på forhånd.

## Idéområde 2: Indberetning af dødsattest



### 2A: Dødsattest til tiden

Fokus på at øge andelen af rettidige indberetninger af dødsattest.

### 2B: Registrering af dødsfald ad anden vej

Bedemænd kan få hjælp af nærmeste kirkekontor (hændelsessognet) til at få registreret dødsfaldet.

### 2C: Digital dødsattest

Mulighed for at læger lettere kan indberette dødsattest elektronisk i umiddelbar forlængelse af ligsynet.

**Hvad oplever borgerne?** Forsinkede indberetninger kan forårsage forringet sikkerhed omkring boets midler og forsinket andre myndigheders processer, og de pårørende pålægges en ekstra regning, hvis bedemanden skal bringe papirversionen af dødsattesten til afdødes bopælssogn.

## Idéområde 3: Bobehandling



### 3A: Understøtte digital selvbetjening i bobehandling

Borgere kan betjene sig selv digitalt via domstol.dk for udvalgte blanketter.

### 3B: Overblik over min bobehandlings sag

Borgere kan få indblik i egen sag på Mit Overblik på borger.dk

### 3C: Bedre datadeling i bobehandling

Bedre grundlag for bedre datadeling mellem myndigheder og private aktører.

**Hvad oplever borgerne?** De pårørende oplever at sagsbehandlingen er lang og uigennemsigtig, og de ved ikke, hvad status er i deres sag. Desuden er det svært og tidskrævende for pårørende selv at være bobehandlere.

*"Det kom bag på os, at min mors konto lukkede, da min far gik bort. Hvis vi havde vidst det, ville vi have forberedt os bedre, mens vi stadig kunne. [...] Undervejs var det svært at forstå det sprog, som myndighederne bruger."*



Kim, 66, Ringsted, Mistede sin far i 2018

# Idéområde 1

## Bedre kommunikation og overblik

1A

**Understøtte forberedelse:** Side på borger.dk, der giver overblik over det, der kan tages stilling til forud for et dødsfald.

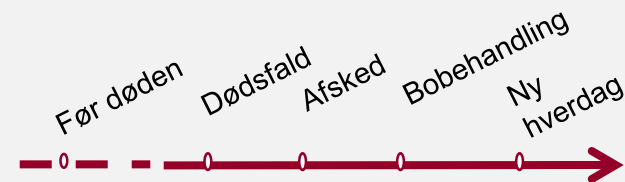
1B

**Målrettet kommunikation:** Målrettet kommunikation i myndigheders kontakt til borgere, der mister en nærtstående:

- Kommunikation i mere borgernært sprog
- Mulighed for at vide, hvor i processen ens ydelsesansøgning er
- Besked med info om næste trin, når adgange lukker ned

# 1

## Kommunikation til pårørende i dag



Dette idéområde fokuserer på alle fire faser i brugerrejsen og på forberedelsen før.

### **Manglende viden om, hvad der kan forberedes inden dødsfaldet**

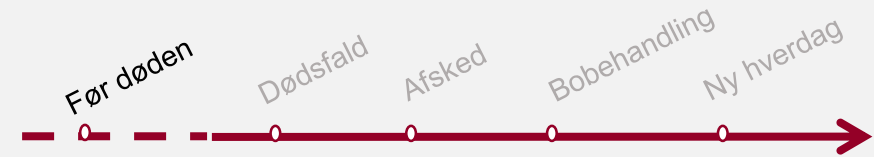
Hvad enten et dødsfald hos en nærtstående er forventet eller sker uventet, er de pårørende ofte ikke tilstrækkeligt forberedte på de mange og komplekse gøremål, der skal klares efterfølgende. Gennem rettidig omhu kan mange af de pains, som de pårørende oplever, imidlertid forebygges. Eksempelvis lukker læseadgang til Digital Post, fuldmagter og fælles bankonti ned umiddelbart efter et dødsfald, hvilket i nogle situationer kunne have været undgået.

Døden er for mange borgere tabu, men mange aktører har i dag taget tyren ved hornene og igangsat kampagner og informationsmaterialer. Bl.a. har interesseorganisationer/foreninger og kommuner forskellige vejledninger og sider med relevant information om, hvordan man kan forberede sig på sin egen død.

På samme vis er borger.dk et oplagt sted til, med den rette tone, at give borgere et bredere grundlag at handle på. Dog findes der i dag ikke ét samlet overblik over, hvad man kan tage stilling til, inden det er for sent. Ligeledes mangler der også et samlet overblik til døende og pårørende, der gerne vil have styr på det praktiske i 11. time. I dag er der mange borgere, der har mistet en nærtstående, og som er kede af, at de og den afdøde ikke fik taget stilling til fx testamente, fælleskonti og organdonation.

### **Breve og hjemmesider taler ikke borgernes sprog**

Nogle af de breve, som borgere modtager fra myndighederne i denne livssituation, er svære at forstå. På samme måde kan myndighedernes hjemmesider være vanskelige at læse og forstå. Informationer og budskaber i et offentligt fagsprog kan skabe utryghed hos borgerne, hvis de ikke forstår dem. Som en konsekvens heraf kan ventetiden opleves som utryg, og det kommer som en overraskelse, at adgang til afdødes sundhedsdata og Digital Post lukker ned som følge af dødsfaldet. I nogle tilfælde kommunikeres der ikke til de pårørende om, hvad der lukker og hvorfor (fx lukning af fælleskonto for længstlevende ægtefælle/samlever).








## Pains

- 11 Det kom bag på mig, at alt lukker ned.

## Indsigter

- 13 Forberedelse letter opgaven for pårørende.

## Designprincipper

-  Kommuniker i et enkelt sprog og forklar begreber
-  Se løsningen fra borgerens perspektiv – særligt når processen går på tværs
-  Inddrag slutbrugeren og test løsningen
-  Tag udgangspunkt i borgerens problemer
-  Skab overblik over praktiske gøremål

## Idé til løsning: Side på borger.dk

Idéen retter sig mod fasen inden et dødsfald og har særligt fokus på perioden op til et forventet dødsfald.

Idéen er at klæde pårørende på til bedre at kunne håndtere de gøremål, der skal klares efter et dødsfald, ved at tage de nødvendige forhåndsregler inden et dødsfald.

Idéen består af en udvikling af en side på borger.dk med en huskeliste til borgere, der forventer at miste, eller som ønsker at forberede deres egen død. Siden skal indeholde information om, hvordan man kan forberede sig selv og sine pårørende, samt en oversigt over selvbetjeningsløsninger til forberedelse i tiden op til et dødsfald. Eksempler på indhold kan være viden om fælleskonti, fuldmagter og læseadgang til digital post.

borger.dk

Digital Post Min Side Log på Søg

## Før du går bort - de vigtige overvejelser

Få overblik over alt det, der er godt at vide og overveje, før du går bort.

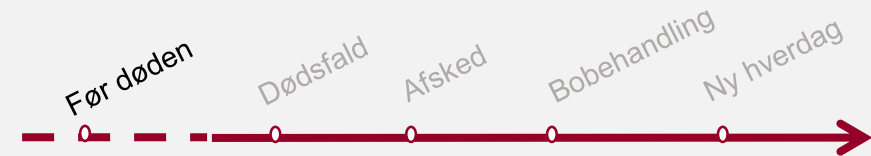


## Dine ønsker - "Min sidste vilje" og testamente

- + Min sidste vilje - ønsker til begravelse eller bisættelse
- + Begravelse eller bisættelse? Start →
- + Jeg er ikke medlem af Folkekirken
- + Testamente
- + Plejetestamente ved demens

Side skal ligge på [www.borger.dk](http://www.borger.dk)





## Dine ønsker - "Min sidste vilje" og testamente

+ Min sidste vilje - ønsker til begravelse eller bisættelse	
+ Begravelse eller bisættelse?	Start →
+ Jeg er ikke medlem af Folkekirken	
+ Testamente	
+ Plejetestamente ved demens	

Side skal ligge på [www.borger.dk](http://www.borger.dk)

### Idébeskrivelse

Der udvikles en side på borger.dk med information om, hvordan man som borger kan forberede sig på egen eller en nærtstående persons død. Siden udvikles i samarbejde med relevante myndigheder og bl.a. med input fra private aktører. Siden skal bl.a. indeholde og samle information om testamente og arveforskud, behandlingstestamente, organdonation, Min sidste vilje, fælles bankkonti, læseadgang og fremtidsfuldmagt. Formålet er at give borgere et mere oplyst grundlag at handle på samt at muliggøre, at flere tager stilling, før det er for sent. Gevinsten ved løsningen vil forventeligt være færre supportopkald fra og mindre usikkerhed blandt de pårørende i tiden efter et dødsfald.

Som supplement kan igangsættes et implementeringsspor, der indeholder en kortlægning af aktører og anledninger, der kan anvendes til at skabe opmærksomhed om siden, evt. understøttet af en kommunikationsindsats og søgemaskineoptimering (SEO). Onboarding af borgere til siden kan fx ske i følgende relevante anledninger: Velkomst på et hospice, informationsmøder på plejehjem, informationsmateriale til pårørende på hospitaler, materiale til supportpersonale samt i forbindelse med tilmelding til organdonation. Siden skal desuden spille sammen med Idé 1A: Guide på borger.dk, der retter sig mod borgere, der har mistet, altså i tiden efter et dødsfald.

### Aktører

KL, Danske Regioner, Skattestyrelsen, Domstolsstyrelsen, Kirkeministeriet/Folkekirkens IT, Sundhedsdatastyrelsen, ATP/Udbetaling Danmark, redaktionen på sundhed.dk og Digitaliseringsstyrelsen.

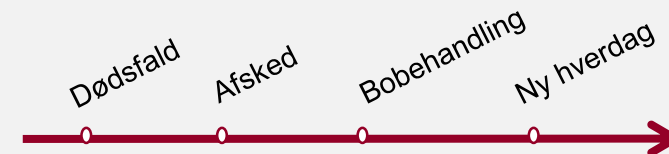
### Varighed af evt. gennemførelse

Ca. 3-6 måneder.

### Forventet værdi for borgere og myndigheder

- Flere pårørende er opmærksomme på, hvad der lukker ved dødsfald, og hvordan man kan sikre sig bedre.
- De pårørende er bedre rustet til at gennemgå brugerrejsen efter et dødsfald.

# 1B Målrettet kommunikation



## Pains

4 Sproget er svært at forstå

## Indsigter

5 Det offentlige fagsprog skaber utryghed

8 Systemer, der lukker, kommer som en overraskelse og gør det svært at få overblik

11 Ventetid kan opleves som utryg

## Designprincipper

Kommunikér i et enkelt sprog og forklar begreber

Se løsningen fra borgerens perspektiv – særligt når processen går på tværs

Inddrag slutbrugeren og test løsningen

Tag udgangspunkt i borgerens problemer

Forklar ventetid og gør processen gennemsigtig

## Idé til løsning

Denne idé fokuserer på fase tre og fire "Boet gøres op" og "Ny hverdag". Formålet med idéen er at skabe tryghed hos de pårørende ved at give relevant information på rette tidspunkt formidlet i et sprog, de pårørende kan forstå.

Idéen består af tre konkrete indsatser:

1. Kommunikation i mere borgernært sprog – fx i det såkaldte "ringebrev" fra skifteretten.
2. Mulighed for at vide, hvor i processen ens ydelsesansøgning er.
3. Besked med info om næste trin, når adgange lukker ned.

1 Kommunikation i mere borgernært sprog.



2 Mulighed for at vide, hvor i processen ens ydelse er.



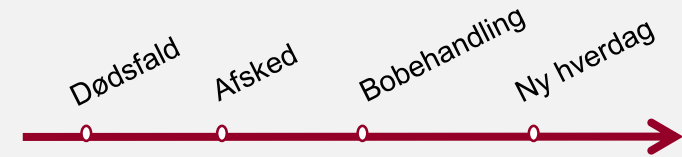
3 Besked med information om næste trin, når adgange lukker ned.

Din adgang til #Adgangsgiver#'s mapper i digital post er blevet fjernet.

Med venlig hilsen

e-Boks A/S





### 1. Kommunikation i mere borgernært sprog

Som efterladt mødes man i dag af et nyt sæt ord og fagbegreber, man forventes at forstå. Borgere har beskrevet det som "at komme til eksamen i offentlig forvaltning – bare uden at have læst op på det". Sproget i skifterettens såkaldte "ringebrev" er svært at forstå, og de mange nye fagord (fx behandling af dødsbo, skiftefuldmagter, uskiftet bo, boudlæg) giver anledning til usikkerhed og utryghed.

Idéen er, at **ordlister** med svært forståelige begreber deles blandt de relevante myndigheder, der således kan forbedre den borgerrettede kommunikation og borgerens oplevelse af sammenhæng. Idéen er, at kommunikationsprodukter som fx "**ringebrevet**" brugertestes og tilrettes af kommunikationsfaglige og tjekkes hos fagpersoner, så både forståelse og faglig korrekthed er sikret.

### 2. Mulighed for at vide, hvor i forløbet ens ydelsesansøgning er

I dag skaber det utryghed, når pårørende ikke ved, hvor i processen, deres sag er. Det er derfor en oplagt mulighed for at skabe tryghed for borgere og undgå telefonopkald med spørgsmål til status, at myndigheder giver borgere mulighed for selv at se status, og evt. hos hvilken myndighed sagen behandles.

Idéen er, at status på ydelsen **begravelseshjælp** (som man søger hos Udbetaling Danmark) kan vises på borgeres kommende Mit Overblik på borger.dk. Der kan evt. etableres et samarbejde mellem Digitaliseringsstyrelsen og de relevante myndigheder med henblik på at undersøge idéen nærmere.

Pårørende vil kunne logge på borger.dk og følge status på ydelsen og vide, at de ikke behøver at gøre mere. Det er oftest bedemand, der søger om begravelseshjælp, hvilket der skal tages højde for ved en eventuel implementering af idéen. Uanset bedemandens rolle kan det at vise de pårørende en status give mere gennemsigtighed og større tryghed i, at forløbet foregår som aftalt.

### 3. Besked med info om næste trin, når adgange lukker ned

I dag kommer det bag på mange, at deres adgang til afdødes systemer (fx læseadgang til Digital Post, fuldmagter og fælles bankkonti) lukkes ned ved dødsfald. Idéen er, at banker og myndigheder med ansvar for de systemer, hvor adgange fjernes, giver pårørende den rette information. Borgere vil dermed i højere grad end i dag vide, hvordan og hvornår adgange kan genetableres.

#### Aktører

Domstolsstyrelsen, ATP/Udbetaling Danmark, Skattestyrelsen, KL, banker og Digitaliseringsstyrelsen.

#### Varighed af evt. gennemførelse

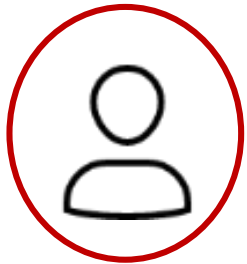
Det kræver en løbende koordineret indsats at målrette og vedligeholde kommunikationen til borgere.

#### Forventet værdi for borgere og myndigheder

- Mere tryghed og bedre digital service for borgerne.
- Borgere har mindre behov for at kontakte aktørernes telefonsupport, og hvis de fortsat har behovet, kan de kontakte den rigtige aktør første gang.

*"Vi bruger i dag mange ressourcer på at rykke lægerne ved forsinkelse af og ukorrekte dødsattester."*

**- Kirkeministeriet og Sundhedsdatastyrelsen.**



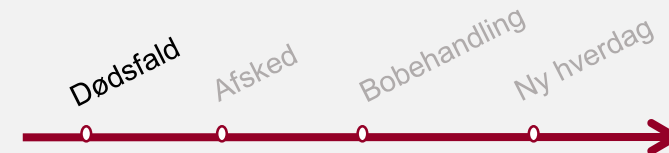
# Idéområde 2

## Indberetning af dødsattest

- 2A **Dødsattest til tiden:** Fokus på at øge andelen af rettidige indberetninger af dødsattest.
- 2B **Registrering af dødsfald ad anden vej:** Bedemænd kan få hjælp af nærmeste kirkekontor (hændelsessognet) til at få registreret dødsfaldet.
- 2C **Digital dødsattest:** Mulighed for at læger lettere kan indberette dødsattest elektronisk i umiddelbar forlængelse af ligsynet.



## 2 Indberetning af dødsattesten i dag



Dette idéområde fokuserer på fase 1 i brugerrejsen: Dødsfald.

### Hvordan oplever borgerne processen omkring dødsattesten?

Inden for 48 timer skal en læge indberette dødsfaldet elektronisk. Herefter skal de pårørende (evt. via en bedemand) anmode om begravelse eller ligbrænding hos kirkekontoret i afdødes bopælssogn ( 'Anmodning om begravelse eller ligbrænding' skal ske digitalt). Hvis dødsattesten ikke er blevet indberettet elektronisk af en læge (og dødsfaldet er derfor ikke registreret i CPR), kan de pårørende/bedemanden ikke få lov til at gennemføre en begravelse/ligbrænding, hvilket giver et utilfredsstillende og utrygt forløb for de pårørende. Desuden kan processen hos andre myndigheder efter et dødsfald forsinkes, hvis ikke dødsfaldsregistreringen laves rettidigt og korrekt.

I dag kan dette problem løses ved, at de pårørende eller en bedemand kan forelægge en papirversion af dødsattestens side 1 for begravelsesmyndigheden, som er kirkekontoret i afdødes bopælssogn. Dette kræver dog, at de pårørende eller bedemanden bringer denne papirversion til afdødes bopælssogn. Herefter kan begravelsesmyndigheden foretage registreringen af dødsfaldet i CPR. Afslutningsvis skal begravelsesmyndigheden sende papirattesten pr. brev til Sundhedsdatastyrelsen. I visse tilfælde kan dette betyde en ekstra lang køretur for enten bedemænd eller de pårørende.

### Hvad sker der hos myndighederne i forbindelse med den elektroniske indberetning af dødsattesten?

Når en person dør, skal der udarbejdes en dødsattest. En læge udfylder og underskriver dødsattesten – både hvis personen går bort hjemme og på et sygehus. Herefter skal lægen inden for 48 timer indberette dødsattesten elektronisk via Sundhedsdatastyrelsens Elektroniske Indberetningssystem (SEI2). Der opstår dog tilfælde, hvor den elektroniske indberetning er forsinket\*. Det betyder, at Kirkeministeriet/Sundhedsdatastyrelsen ikke får besked og derfor ikke kan opdatere CPR-registeret, og at processen hos andre aktører derved forsinkes. Bl.a. spærres adgang til afdødes oplysninger og midler senere.

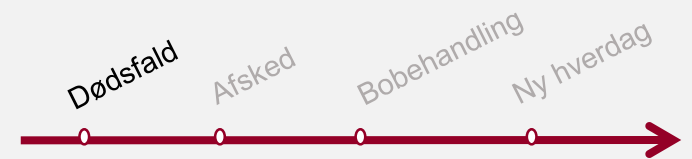
Nogle af årsagerne til forsinkelsen kan være, at lægen ikke har nem adgang til den elektroniske indberetning efter at have foretaget ligsynet i afdødes hjem, at lægen lader indberetningen hænge i kladdetilstand i SEI2, eller at der er sket fejlindberetninger. Endvidere er de færreste elektroniske journaler (3. partssystemer) sat op til at kommunikere med SEI2, hvilket besværliggør indberetningsprocessen for læger. Der er dokumentation om snitflader tilgængelig på Sundhedsdatastyrelsens hjemmeside til de udbydere, som vil integrere deres journalsystem med SEI2. I tilfælde, hvor der sker retslægeligt ligsyn til at fastlægge dødsårsagen, er der grundlæggende en høj indberetningsprocent. Når politiet er involveret, kan der dog ske en forsinkelse, fordi Folkekirkens IT ikke kan se, om politiet har signeret dødsattesten. I dag signerer nogle politifolk via SEI2, mens andre ikke gør.

Et tilknyttet problem til den forsinkede indberetning er ikkefyldstgørende indberetninger, hvor dødsårsagen på side 2 mangler. Det er en stor hæmsko for Sundhedsdatastyrelsens datakvalitet. Hvis lægen er i tvivl om dødsårsagen, må lægen udfylde dødsattesten side 2 med bedste bud på dødsårsagen, medmindre der er begæret obduktion. I så fald må lægen vente med at udfylde side 2, indtil de fornødne oplysninger foreligger. Ifølge Sundhedsdatastyrelsen bliver dødsattesten side 2 i mange tilfælde ikke indberettet af lægerne selv, før der bliver rykket for denne.

I dag forsøges problemet med indberetning af både dødsattesten side 1 og 2 løst ved, at Styrelsen for patientsikkerhed holder en række oplæg på sygehusafdelinger, men det er ressource tungt at nå hele vejen rundt, hvorfor denne indsats ikke kan stå alene. Der findes i dag en forældet vejledning til læger. Vejledningen er senest opdateret i 2007.

*\*I 11,05 pct. af tilfældene overholder lægen ikke tidsfristen om at indberette dødsfaldet elektronisk inden for 48 timer (tal fra 2018, Sundhedsdatastyrelsen).*

# 2A Dødsattest til tiden



## Pains

10 Borgeren kan ikke overholde vigtige frister og er sårbar over for svindel, hvis lægen ikke har indberettet dødsattesten elektronisk.

## Designprincipper

- Se løsning fra borgerens perspektiv
- Tag udgangspunkt i borgerens problemer
- Tænk i samarbejde mellem aktører, der har andel i brugerrejsen

## Idé til løsning

Hensigten med denne idé er at sikre korrekt og rettidig indberetning af den elektroniske dødsattest i SEI2: Dødsattestens side 1 om (registrering af dødsfald) inden for 48 timer og dødsattestens side 2 (oplysninger om dødsårsag) inden for 14 dage, med mindre der er foretaget obduktion.

Det kan ske ved at skabe større bevidsthed om vigtigheden og værdien af rettidig og fyldestgørende indberetning samt om den juridiske funktion, som indberetningen af den elektroniske (og ikke udstedelsen af den fysiske) dødsattest har. Dertil kan valideringen i SEI2 udvikles til i højere grad at afvise ufyldstgørende oplysninger, og der kan gennemføres en målrettet indsats mod læger, der gentagne gange indberetter for sent.

## 1 Oplysningsindsats



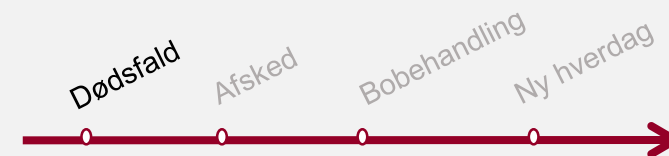
## 2 Valideringsfunktion i SEI2



## 3 Hjælp til læger, der ikke overholder tidsfrist

SEI2 indberetningsvejledninger

Nedenfor finder du indberetningsvejledninger for SEI2 indberetningsskemaerne.

**Dødsattest, side 1**

48 timer

**Dødsattest, side 2**

14 dage

**Idébeskrivelse**

I dag opstår der en flaskehals for resten af brugerrejsen i de tilfælde, hvor lægerne ikke indberetter den elektroniske dødsattest inden for de første 48 timer. Det forventes derfor, at oplysning om værdien af og lovplichten til rettidig og fyldestgørende indberetning vil kunne bidrage til at forebygge de nuværende forsinkelser. Formålet vil være at øge andelen af rettidige indberetninger, styrke datakvaliteten og lette processen for bedemænd, borgere og øvrige myndigheder. Idéen består af tre tiltag:

- 1. Oplysningsindsats:** Der igangsættes en oplysningsindsats om værdien ved rettidig elektronisk indberetning. Dette kan fx gøres ved at:
  - A. PLO udsender en nyhedsmail til de praktiserende læger med statistik over antallet af forsinkede indberetninger og en case-beskrivelse af udfordringerne ved forsinkede indberetninger.
  - B. Der gennemføres en oplysningsindsats rettet mod læger om vigtigheden af rettidig indberetning med sundhedsmyndighederne som afsender\*.

\*Tilrettelæggelsen af oplysningsindsatserne skal basere sig på tal fra Sundhedsdatastyrelsen om, hvordan forsinkede dødsattester fordeler sig mellem almen praksis og hospitalssektoren.

2. *Udvikling af en valideringsfunktion i SEI2:* Forkerte eller erstatnings-CPR-numre, atypiske dødstidspunkter, upræcise stedsangivelser og manglende dødsårsager valideres og genererer fx pop op-besked, der stiller spørgsmålstejn til den udfyldte information og hjælper lægen med at tilrette feltet. I forbindelse med dette arbejde kunne kendskab til og funktionalitet af den eksisterende tilbagetrækningsløsning ved fejlindberettede dødsfald udbredes og udvikles.

3. *Målrettet kommunikation til læger:* Der opsættes en proces mellem kirkekontorerne, Sundhedsdatastyrelsen og Styrelsen for Patientsikkerhed, således at de læger, der ofte indberetter for sent, bliver identificeret, og myndighederne får mulighed for at gå i dialog med disse læger med henblik på at understøtte en rettidig og korrekt indberetning.

**Aktører**

Sundhedsdatastyrelsen, Danske Regioner, PLO og Styrelsen for Patientsikkerhed.

**Varighed af evt. gennemførelse**

1 år >

**Forventet værdi for borgere og myndigheder**

- Større datakvalitet om dødsårsager (kan give bedre vidensgrundlag for forskning og evt. øget viden om arvelige sygdomme i afdødes familie).
- Hurtigere sagsbehandling i Sundhedsdatastyrelsen og Folkekirkens IT.
- Større tilfredshed blandt borgere og bedemænd.

## Pains

- 7 Det er ikke rart, at afdøde skal blive for længe i hjemmet.
- 8 Det er frustrerende at få en ekstra regning, fordi bedemanden skal bringe dødsattesten på tværs af Danmark.
- 10 Borgeren kan ikke overholde vigtige frister og er sårbar over for svindel, hvis lægen ikke har indberettet dødsattesten elektronisk.

## Designprincipper

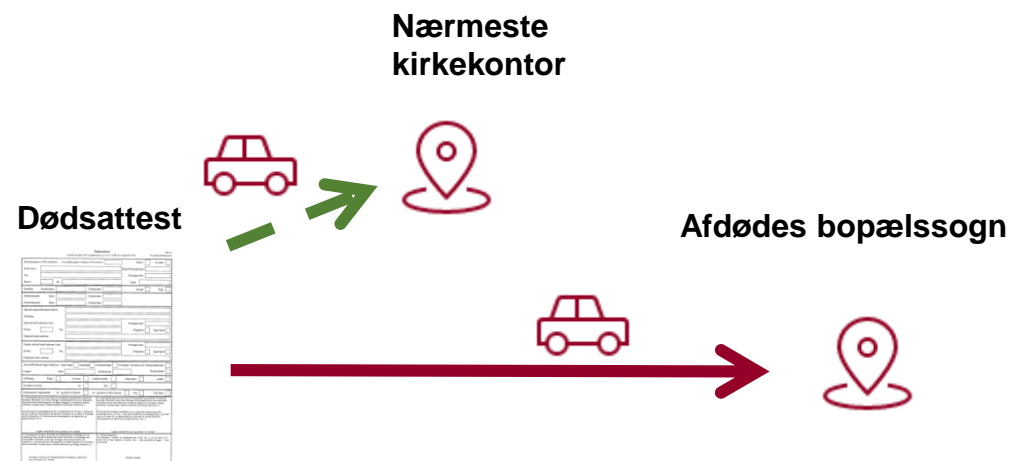
- Se løsning fra borgerens perspektiv
- Tag udgangspunkt i borgerens problemer
- Tænk i samarbejde mellem aktører, der har andel i brugerrejsen
- Tænk digitalisering i trin

## Idé til løsning, trin 1: Bedemand kan aflevere dødsattest til nærmeste sogn

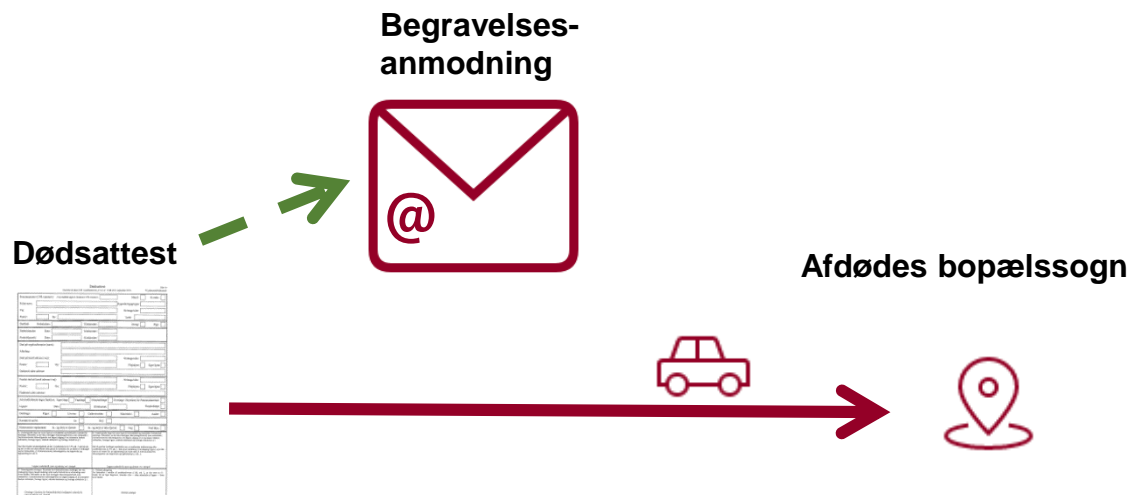
Der udarbejdes en vejledning til kirkekontorerne, der giver bedemanden mulighed for at aflevere papirversionen af dødsattesten i det nærmeste sogn, hvis denne har mere end 50 km til afdødes bopælssogn. Herefter kan kirkekontoret sende en scannet kopi sikkert til afdødes bopælssogn og sende papirversionen til Sundhedsdatastyrelsen. Bopælssognet kan efter modtagelse af den scannede kopi indtaste dødsfaldsregistreringen i CPR, hvorefter CPR-registerets abonnenter bliver adviseret.

## Idé til løsning, trin 2: Bedemand kan sende digital kopi af dødsattest til afdødes bopælssogn

Der åbnes op for muligheden for, at bedemænd kan sende en scannet kopi af dødsattesten sammen med anmodningen om begravelse til begravelsesmyndigheden (bopælssognet). Dødsattesten kan vedhæftes sikkert, når man som borger anmoder om begravelse via selvbetjeningsløsningen på borger.dk eller som bedemand anmoder om begravelse via et bedemandssystem med snitflade til Kirkeministeriet systemer.







## Idébeskrivelse for trin 1 og trin 2

Det muliggøres for pårørende eller bedemanden at forelægge papirversionen af dødsattesten for kirkekontoret i et nærtliggende sogn, som kan modtage attesten og formidle den videre til registrering hos begravelsesmyndigheden. Formålet er at imødekomme problemer og forsinkelser ved den elektroniske indberetning i de tilfælde, hvor læger ikke rettidigt eller fyldestgørende indberetter dødsfaldet elektronisk.

I samme ombæring bør det undersøges, om kirkekontoret kan blive fritaget for at indsende papirversionen af dødsattesten pr. post til Sundhedsdatastyrelsen. Det vil imidlertid kræve, at Sundhedsdatastyrelsen igangsætter analyser og juridiske afklaringer med henblik på at ændre processen og udarbejde en ny vejledning hertil. Sideløbende skal muligheden for, at bedemanden eller de pårørende kan scanne papirversionen af dødsattesten og sende den i en sikkerhedskrypteret mail (sogn.dk eller Digital Post), afsøges juridisk.

## Aktører

Danske Bedemænd, Sundhedsdatastyrelsen og Kirkeministeriet.

## Varighed af evt. gennemførelse

Minimum seks måneder

## Forventet værdi for borgere og myndigheder

- Hurtigere indberetning, der kan sikre lukning af adgange til afdødes systemer og dermed større sikkerhed mod misbrug af boets midler.
- Hurtigere proces hos myndigheder.
- Større tilfredshed blandt borgere og bedemænd.



## Dødsattest



## App til læger, politi og bedemænd



## Idébeskrivelse

Papirversionen af dødsattesten erstattes fuldt ud af en elektronisk indberetning. Lovbekendtgørelserne herom skal opdateres til at afspejle dette. SEI2 fungerer i dag på mindre skærme (tablet og mobil), og der er således ikke behov for en app. Sundhedsdatastyrelsen udvikler løbende på anvendelighed i disse sammenhænge. Det er dermed muligt for lægerne at indberette dødsattesten elektronisk i forbindelse med ligsynet on site uafhængigt af, hvor de befinder sig. Det er i denne sammenhæng vigtigt at udvikle valideringsfunktionerne fra Idé 2A. Brugen af SEI2 på mobile enheder forventes at blive nemmere med det kommende MitID, der erstatter NemID. Det er i den forbindelse vigtigt, at de privatpraktiserende lægers journalsystemleverandører fremadrettet understøtter SEI2s snitflader.

Derudover udvikles en app til bedemænd, politi og borgere, der kan benyttes i forbindelse med transport af afdøde og anmodning om begravelse. Her bør der bl.a. tages højde for, at der tildes rette autorisation, og at brugerrettigheder filtrerer informationsniveau. Appen kan også blot være en begrænset visning af SEI2 brugerfladen.

## Aktører

Sundhedsdatastyrelsen, Sundheds- og Ældreministeriet, Kirkeministeriet, PLO, Rigspolitiet, Styrelsen for Patientsikkerhed og Danske Regioner.

## Varighed af evt. gennemførelse

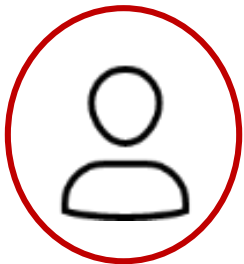
Systemlandskab og samarbejdssetup skal afklares, før varighed kan vurderes.

## Forventet værdi for borgere og myndigheder

- Større datakvalitet om dødsårsager til gavn for forskning og ressourceprioritering.
- Hurtigere sagsbehandling i Sundhedsdatastyrelsen og Folkekirkens IT.
- Hurtigere og mere effektive indberetninger af dødsattesten og dermed større tilfredshed blandt borgere og bedemænd.
- En lettere indberetningsproces for læger og dermed en frigivelse af ressourcer.

"For at kunne optimere vores processer, har vi behov for, at databehandlingen bliver digitaliseret. I dag er det digitaliseret halvt. Nogle gange i pdf'er. Vi bliver nødt til at printe pdf'er for at skrive det ind i vores egne systemer. Vi bærer fysiske sager rundt. Og skriver dem ind manuelt."

- Skattestyrelsen.

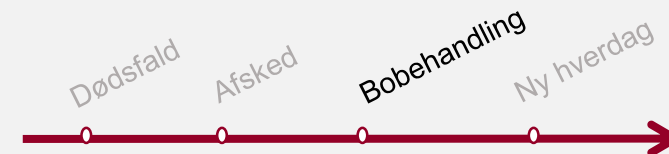


# Idéområde 3

## Bobehandling

- 3A **Understøtte digital selvbetjening i bobehandling:** Borgere kan betjene sig selv digitalt via domstol.dk for udvalgte blanketter.
- 3B **Overblik over min bobehandlings sag:** Borgere kan få indblik i egen sag på Mit Overblik på borger.dk.
- 3C **Bedre datadeling i bobehandling:** Bedre grundlag for bedre datadeling mellem myndigheder og private aktører.





Dette idéområde fokuserer på fase 3 i brugerrejsen: "Bobehandling".

## Begrænsede muligheder for digital selvbetjening i dag

I dag skal pårørende printe en række blanketter, de finder på domstol.dk eller får tilsendt af skifteretten, udfylde og underskrive dem i hånden og efterfølgende sende dem fysisk til skifteretterne. Det skyldes et krav i lovgivningen om original underskrift. Borgere oplever, det er besværligt, ufleksibelt og ikke tidssvarende. Efterfølgende får borgere ikke nogen kvittering for modtagelsen af de indsendte blanketter fra skifteretterne.

Mangel på kvitteringer skaber utryghed, da borgerne ikke ved, om blanketterne er modtaget, og dermed om de overholder vigtige tidsfrister. Nogle borgere vælger af den grund at aflevere blanketterne personligt i skifteretten, der for nogle pårørende kan være krævende eller umuligt pga. afstand etc.

De fysiske blanketter besværliggør arbejdsprocesserne og øger risikoen for fejl hos myndighederne. De fysisk udfyldte oplysninger indtastes manuelt i relevante systemer eller sendes fysisk videre til andre myndigheder i processen. Myndighederne sender ikke kvitteringer på modtagelsen af blanketterne, da det er dyrt og tidskrævende at sende fysiske kvitteringer tilbage til borgerne.

Der er behov for en større grad af strukturerede data, der kan give lettere arbejdsgange samt mere træfsikker databehandling og bedre digital service til borgere.

## Begrænsede muligheder for indblik i egen sag i dag

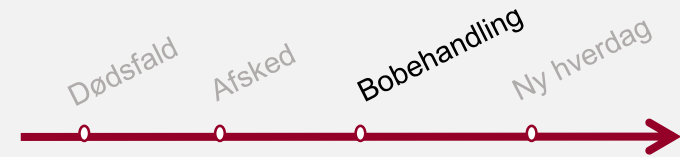
Processerne i bobehandlingen er kendetegnet ved stor kompleksitet. Bobehandlingen strækker sig over alt fra 2-24 måneder og foregår i et tæt samspil mellem borgere, skifteretter, Skattestyrelsen og private aktører (advokater, banker, forsikrings- og pensionselskaber).

I dag oplever mange pårørende, at de ikke ved, hvad de venter på i processen, og om de mangler at gøre noget. Det er også uklart, hvem der skal gøre hvad og hvornår, og pårørende efterspørger feedback i form af kvitteringer og statusoverblik. Det manglende overblik skaber utryghed, og for ikke at gøre noget forkert ringer borgere ofte til de forskellige aktørers telefonsupporter. Det er ikke altid den rigtige aktør, som borgerne får fat på, og de oplever i nogle tilfælde at blive kastebold mellem de forskellige aktører.

## Manglende datadeling i bobehandlingsprocessen i dag

Bobehandlingsprocessen involverer mange aktører, der alle har forskellige oplysninger, som er nødvendige for sagens fremdrift. Det er i dag borgerens rolle at binde denne komplekse proces sammen. Borgere skal i mange tilfælde rekvirere oplysninger fra én aktør for derefter at indberette oplysningerne til den næste aktør. Der er en lav grad af automatik i processen.

# 3A Understøtte digital selvbetjening i bobehandling



## Pains

- 5 Jeg synes, det er besværligt, at skifteretten kun vil modtage papir.
- 10 Pårørende møder delvist analoge arbejdsgange.
- 11 Ventetid kan opleves som utryk

## Designprincipper

- Se løsning fra borgerens perspektiv
- Tag udgangspunkt i borgerens problemer
- Tænk i samarbejde mellem aktører, der har andel i brugerrejsen
- Tænk digitalisering i trin

### Idé til løsning, trin 1: Ophævelse af krav om fysisk underskrift

Kravet om en fysisk underskrift i bobehandlingsprocessen ophæves. En ophævelse af underskriftskravet vil på den korte bane gøre det muligt for skifteretterne at tilbyde borgere at sende blanketter elektronisk pr. mail eller i Digital Post og modtage kvitteringer pr. mail eller i Digital Post. Derudover fremtidssikres lovgivningen og gøres digitaliseringsklar således, at lovgivningen ikke er en barriere for fremtidig digitalisering.

Trin 1 er en forudsætning for, at trin 2 kan realiseres.

### Idé til løsning, trin 2: Digitalisering af blanketterne Åbningsstatus og Boopgørelse

Blanketterne Åbningsstatus og Boopgørelse digitaliseres således, at borgere kan udfylde disse digitalt. Det kan ske i en digital selvbetjeningsløsning på domstol.dk.

## § - Digitaliseringsklar lovgivning

Blanketter skal være udfyldt med håndskrevet og blå bogstaver

Åbningsstatus

Åbningsstatus over aktiver og passiver på dødsdagen i boet eller

navn  
adresse  
vej/boksnummer

vis afslødt via pdf eller online dokument. Oplysninger om længstlevende/ud-  
døde afslødt angivelse:

navn  
CPR-nummer  
Dødsdato

DET KONTAKTPERSON

navn  
adresse  
E-mail

Åbningsstatus vedrører (se kryds - se vejledningen):

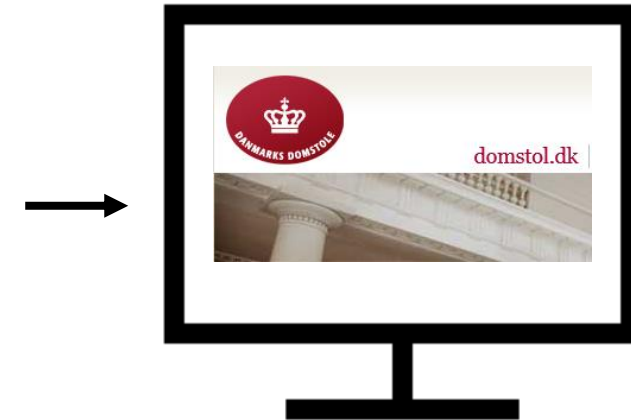
Aktiver (forbeholdt eller det uafslødt bo)  
Aftaktes særlig (fuldstændig særlig)  
Længstlevende angives særlig (fuldstændig særlig)

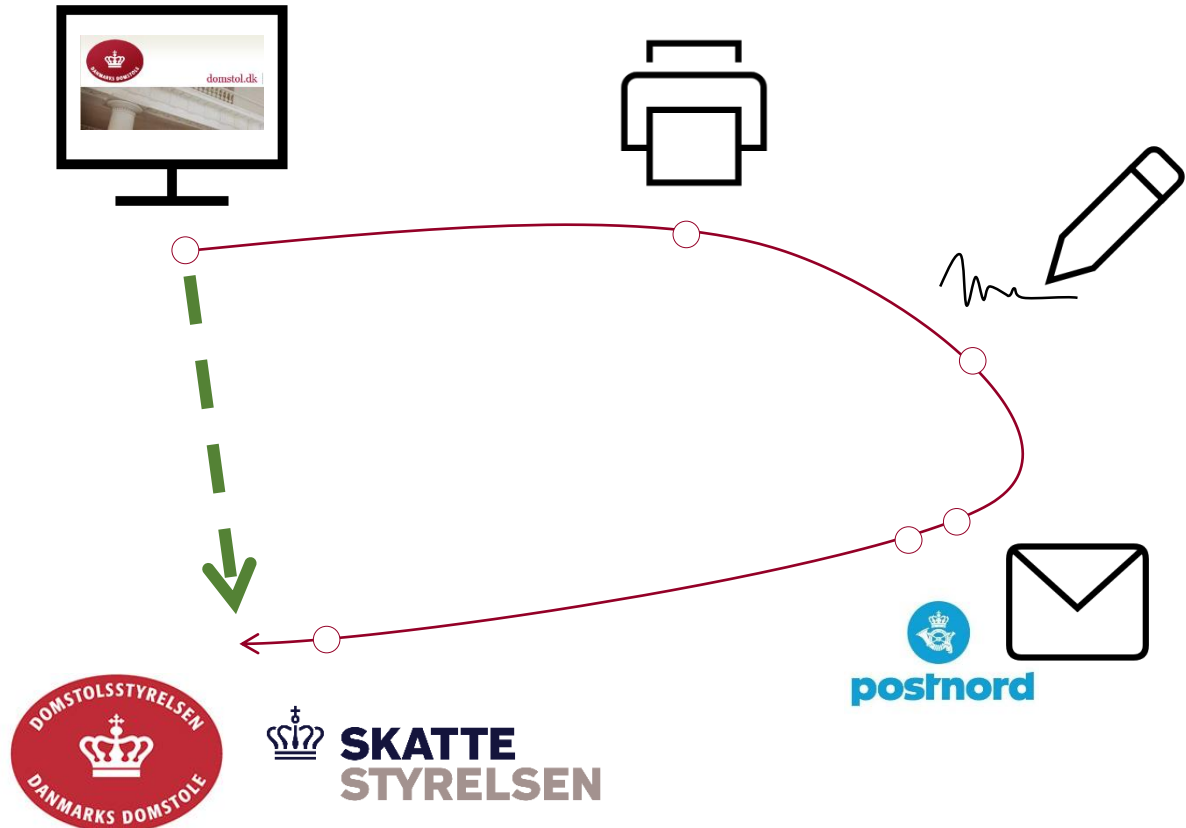
Organisation er samtykt enigt beboerskab med organisation på dødsdagen

dlydes af skifteretten:  
Organisation er modtaget den

KVITTER pr. dødsdagen (håndlevet)

1	Kontant beløb		
2	Tilgodehavende renteforsparelse		
3	Indestående i Læremiddelernes Dyrskuldfond		
4	Værdi af bil eller andet motorvarej - mærke, årgang		
5	Værdi af vægtskæb/lyb/lyb		
6	Værdi af kolonihave		





### Idébeskrivelser for trin 1 og 2

Ophævelse af underskriftkravet er en forudsætning for fremtidig digitalisering af bobehandlingsområdet. Idéens trin 1 omfatter en ændring af dødsboskifteloven.

I trin 2 skal blanketterne Åbningsstatus og Boopgørelse digitaliseres. De bør udvikles med inspiration fra andre myndigheders blanketmotorer og lignende. Hvis det er muligt, skal disse løsninger genbruges. Sikkerhed og korrekt digital identifikation sikres gennem NemID-login. Advokater indberetter i nogle tilfælde på vegne af borgere, og det anbefales derfor, at der i udviklingen af digitale blanketter indgås dialog med advokatbranchen.

### Aktører

Trin 1: Justitsministeriet, Domstolsstyrelsen, Digitaliseringsstyrelsen

Trin 2: Domstolsstyrelsen, Skattestyrelsen, Dialog med private aktører (advokater)

### Varighed af evt. gennemførelse

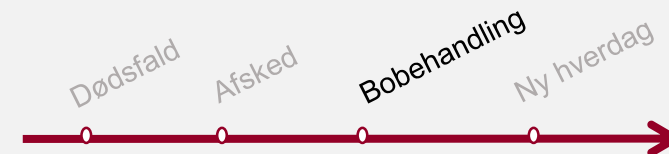
Trin 1: Skal afklares

Trin 2: Skal afklares

### Forventet værdi for borgere og myndigheder

- Digital indberetning giver borgere digital service i form af en lettere og mindre tidskrævende proces.
- Borgere kan få en kvittering for myndighedernes modtagelse af indberetningerne med det samme, hvilket giver øget tryghed og kan mindske behovet for at kontakte support.
- Myndighederne får bedre strukturerede data, som både gavner interne processer og datadeling mellem myndigheder.

# 3B Overblik over min bobehandlings sag



## Pains

- 2 Sagsbehandlingstid i bobehandling opleves utryk, når jeg ikke ved, hvad jeg venter på.

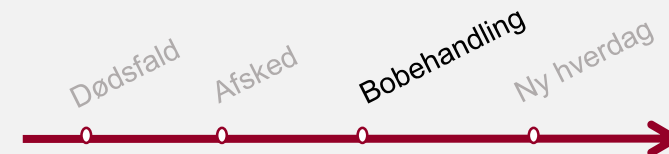
## Designprincipper

- Se løsning fra borgerens perspektiv
- Tag udgangspunkt i borgerens problemer
- Tænk i samarbejde mellem aktører, der har andel i brugerrejsen
- Tænk digitalisering i trin

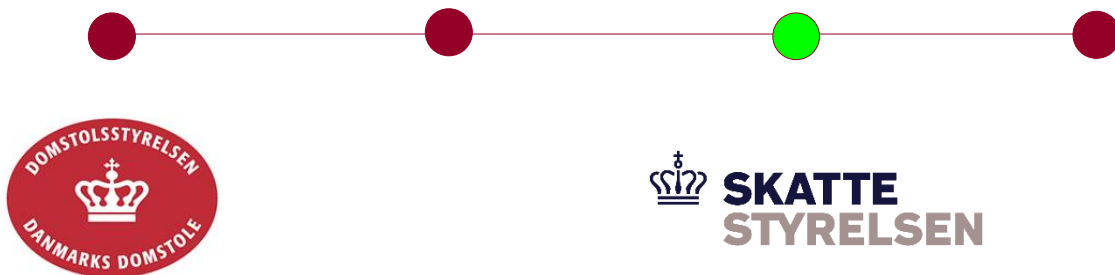
## Idé til løsning: Give borgere indblik i status på egen sag på Mit Overblik på borger.dk

Idéen er, at der etableres et overblik over status på bobehandlingsager på borger.dk's nye Min side, kaldet Mit Overblik. Borgernes behov er primært at have indblik i hvilken myndighed, der har sagen. Det vil derfor være denne integration, der er omdrejningspunktet for idéen. Der kan evt. etableres et samarbejde mellem Digitaliseringsstyrelsen, Domstolsstyrelsen og Skattestyrelsen med henblik på at undersøge idéen nærmere.





## Hvor er min sag?



### Idébeskrivelse

Idéen er, at Skattestyrelsen og skifteretterne via Mit Overblik kan oplyse borgere, der logger ind med NemID på borger.dk, om sagen ligger hos dem eller ej. Der kan evt. etableres et samarbejde mellem Digitaliseringsstyrelsen, Domstolsstyrelsen og Skattestyrelsen med henblik på at undersøge idéen nærmere, herunder mulighederne for teknisk implementering og identificeringen af det nødvendige data for visningen på Mit Overblik.

### Aktører

Domstolsstyrelsen, Skattestyrelsen, Digitaliseringsstyrelsen (Mit Overblik).

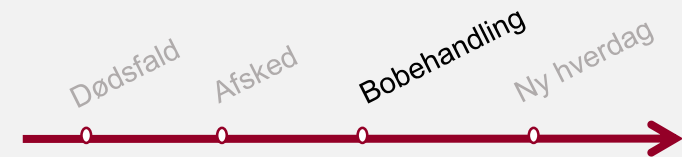
### Varighed af evt. gennemførelse

Systemlandskab og samarbejdssetup skal afklares, før varighed kan vurderes.

### Forventet værdi for borgere og myndigheder

- Borgere oplever en mere gennemsigtig proces og et bedre overblik over sagen og vil derfor ikke opleve ventetiden som utryk.
- Borgere har mindre behov for at kontakte aktørernes telefonsupport, og hvis de fortsat har behovet, kan de kontakte den rigtige aktør første gang.
- Myndighederne oplever at få færre fejlrettede supportopkald og muligvis færre supportopkald generelt.





## Pains

- 1 Jeg har svært ved at danne mig et overblik – både i starten og undervejs.
- 2 Sagsbehandlingstid i bobehandling opleves utryg, når jeg ikke ved, hvad jeg venter på.
- 5 Jeg synes, det er besværligt, at skifteretten kun vil modtage papir.
- 13 Jeg vil gerne selv være bobehandler, men det er svært og tidskrævende.
- 14 Hvad skal jeg selv gøre som længstlevende ægtefælle/samlever?

## Designprincipper

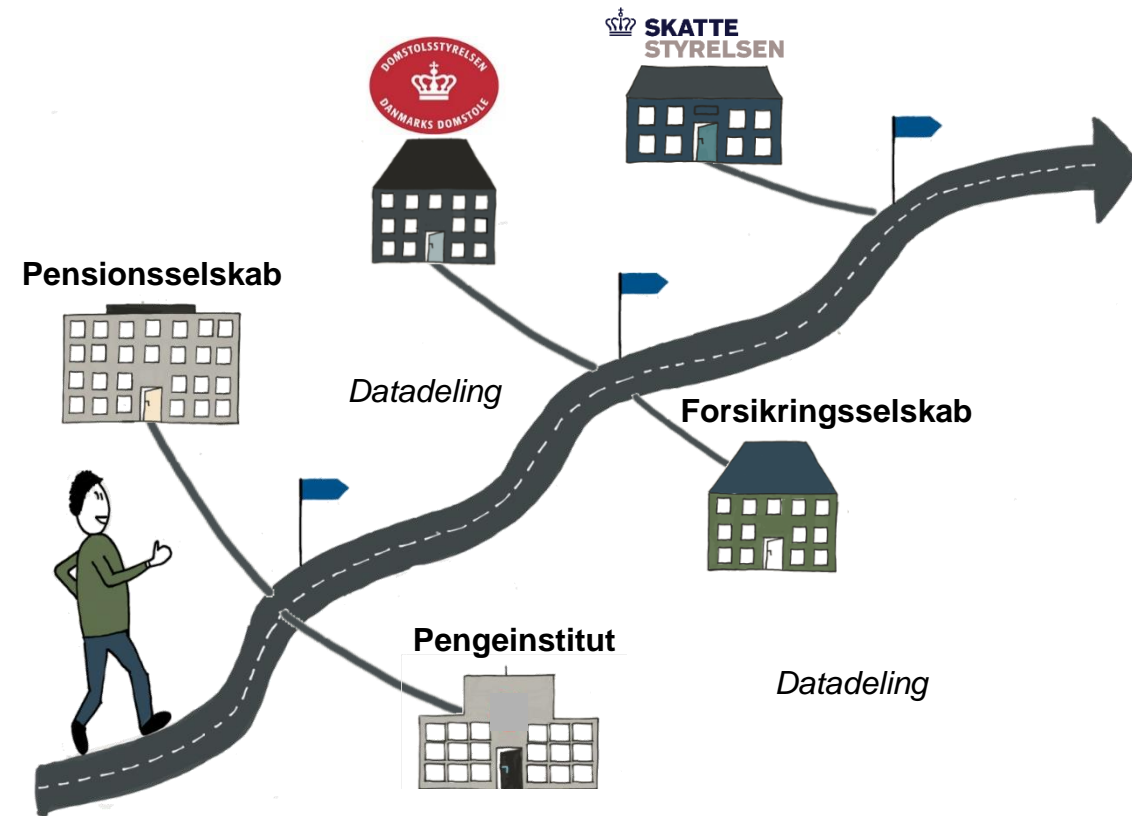
- Se løsning fra borgerens perspektiv
- Tag udgangspunkt i borgerens problemer
- Tænk i samarbejde mellem aktører, der har andel i brugerrejsen
- Tænk digitalisering i trin

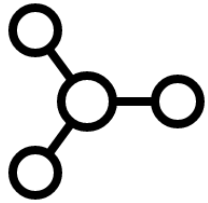
## Idé til løsning: Bedre datadeling i bobehandlingsprocessen

Idéen er, at der arbejdes hen mod en bedre datadeling i bobehandlingsprocessen. Datalandskabet, dataintegrationer mellem aktører og processer for håndtering af data skal kortlægges og beskrives.

Det er vigtigt, at sikkerhed; GDPR og brugervenlighed er i højsædet, så fejl og misbrug undgås. Datadelingen skal i højere grad ske på en struktureret, smidig og effektiv måde.

Oplysninger og data skal så vidt muligt genbruges ud fra et "once only"-princip. Datadelingen skal være fremtidssikret, så der sigtes mod en højere grad af automatisering af processer.





ARKITEKTURPRINCIPPER		FÆLLESOFFENTLIG DIGITAL ARKITEKTUR
til rammesætning og tværgående styring af offentlig digitalisering		
STYRING	Arkitektur styres på rette niveau efter fælles rammer	
STRATEGI	Arkitektur fremmer sammenhæng, innovation og effektivitet	
JURA	Arkitektur og regulering understøtter hinanden	
SIKKERHED	Sikkerhed, privatliv og tillid sikres	
OPGAVER	Processer optimeres på tværs	
INFORMATION	Gode data deles og genbruges	
APPLIKATION	It-løsninger samarbejder effektivt	
INFRASTRUKTUR	Data og services leveres driftssikkert	

Version 1.0 / 2017   KL   DIGITALISERINGSSTYRELSEN   DANSKE REGIONER   arkitektur.digst.dk

## Idé til løsning

Arbejdet med datadeling kan deles op i følgende to etaper: 1) datadeling mellem myndigheder og 2) datadeling mellem myndigheder og private aktører.

Arbejdet med datadeling bør tilrettelægges således, at det harmonerer med de datadelings- og datamodningsprojekter, der i forvejen findes hos myndighederne, heriblandt evt. etablering af en brugervenlig tilgang for brugerne af bobehandlingsprocessen på tværs af offentlige og private aktører.

I udviklingen af metoder til datadeling i bobehandlingen bør der tages højde for principperne for Fællesoffentlig Digital Arkitektur (FDA), således at systemerne er fremtidssikrede og harmonerer med øvrige systemer såsom Digital Post, NemID og myndighedsspecifikke systemer.

## Aktører

Domstolsstyrelsen, Skattestyrelsen, private professionelle aktører (banker, forsikrings- og pensionsselskaber)

## Varighed af evt. gennemførelse

Systemlandskab skal afklares, før varighed kan vurderes.

## Forventet værdi for borgere og myndigheder

- Borgere oplever bedre service, da data deles let og intuitivt mellem relevante aktører i bobehandlingsprocessen
- Borgere oplever mindre ventetid i bobehandlingsprocessen
- Borgere oplever en større grad af genbrug af data og automatisering, hvilket gør bobehandlingsprocessen lettere.
- Myndigheder oplever en større grad af genbrug af data og automatisering, hvilket er ressource- og tidsbesparende.
- Myndigheders processer effektiviseres som følge af en mere ensartet håndtering af data.
- Private aktører oplever en mere tidssvarende offentlig sektor, der har strømlinede processer for datadeling, hvilket er ressource- og tidsbesparende for de private aktører.



**DIGITALISERINGSSTYRELSEN**