

DFØ
Direktoratet for forvaltning og økonomistyring

LIVSHENDELSE

Dødsfall og arv

Tilrettelegging av befolkningsutvalg

Pnr 22101417

29.06.2023

Innhold

1. UNDERSØKELSESDSIGN.....	3
1.1 Innledning.....	3
1.2 Målgruppe.....	3
1.4 Utvalgstrekning.....	6
1.4.1 Statistisk usikkerhet.....	6
1.4.2 Utvalgsstørrelse.....	7
2. DATAINNSAMLING.....	7
2.1 Metode.....	8
2.2 Spørreskjemaet.....	8
2.3 Feltarbeid.....	8
2.3.1 Feltperiode.....	8
2.3.2 Respons og frafall.....	9
3. ENDELIG UTVALG.....	9
3.1 Utvalgssammensetning.....	9
3.2 Vekting av endelig utvalg.....	10

Vedlegg 1 : Invitasjonstekst

Vedlegg 2 : Spørreskjema

Vedlegg 3 : Datafil (SPSS format, - eget vedlegg)

1. UNDERSØKELSESDSIGN

1.1 Innledning

DFØ ønsket tilrettelagt et befolkningsutvalg for kartlegging av erfaringer knyttet til dødsfall og arv (DOA) for best mulig tilrettelegging av tjenestetilbud til personer i en slik livssituasjon.

Antall døde i Norge utgjør årlig om lag 40-45.000 personer.¹ Bortfall av nærmeste rammer alle i løpet av livet, og gjelder da årlig for minst 80.000 personer. Vi vet lite om hvordan hendelsen oppleves og særlig om hvordan de offentlige myndighetene best kan bistå de pårørende.

Arbeidet med Livshendelse DOA løper parallelt med designet for kartleggingen av en annen livshendelse «Alvorlig sykt barn» (ASB) samt Den nasjonale innbyggerundersøkelsen. Dels bygger den på tidligere innsiktarbeid.²

1.2 Målgruppe

Undersøkelsen er gjennomført blant personer som nylig har opplevd dødsfall hos en nærstående. Folkeregisteret er utvalgsramme.

Dødsårsaker er mangfoldige. Det samme gjelder de avdøde, og dermed de pårørende. Målgruppen avgrenses som følger:

1. «Avdød»: Person som har gått bort i perioden 2021-2022 (inntil for et halvt år siden).
2. «Etterlatt»: Kartleggingens respondent og adressat, definert som person oppført i Folkeregisteret med kontakttype «person» i feltet «kontaktinformasjonForDoedsbo» og som samtidig har feltet «foedselsEllerDNummer» utfylt.

Det fremgår av ovenstående at det vil være særlig påkrevet å unngå at personer utenfor målgruppen mottar «dødsbudskap» for en nærstående. Likeledes, og gitt undersøkelsestemaets sensitivitet, er det hensiktsmessig at respondentene har hendelsen på en viss avstand. Personer som har opplevd dødsfall i løpet av 2023, eventuelt samtidig med annet dødsfall i perioden 2021-2022, utelukkes fra målgruppen. Vi vet ikke på forhånd eksakt hvilken relasjon personen oppført som «kontakt» har til avdøde.³

Gitt disse definisjonene utgjør antall døde disse to årene 81.647 personer. Blant disse er 79.330 oppført med personidentifikasjon (Tabell 1):

- Dødsfall skjer naturlig nok i stigende hyppighet med stigende alder, og inntreffer særlig fra 60-70 års alder. De tre øverste ti-års kohortene er om lag like store, og utgjør henholdsvis 24%, 33% og 26% av dødsfallene.
- De etterlatte fordeler seg med større spredning over alderen: Tyngdepunktet er ved 60-69 år (29%), mens andelen 50-59 åringer og 70-79 åringer er om lag like store (begge 21%). Andelen 80-89 åringer er noe høyere (14%) enn andelen 40-49 åringer (7%).

¹ [Døde \(ssb.no\)](https://ssb.no).

² DFØ 2023: *Brukerundersøkelser om livshendelser*. Workshop med DFØ og Dødsfall og arv. Internt notat.

³ Informasjon om slektskap finnes i Folkeregisteret, men kan ikke hentes ut av personvern hensyn. Relasjon til avdøde kartlegges i spørreskjemaet.

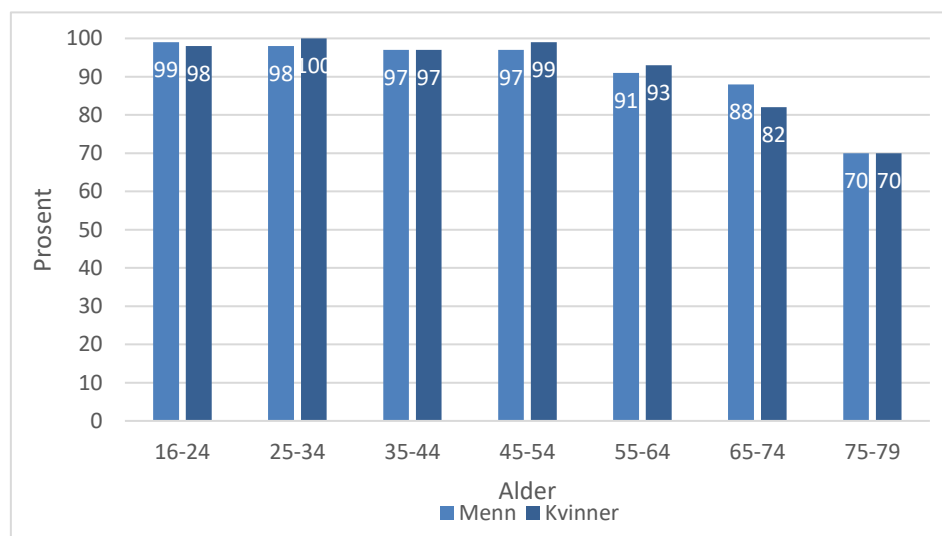
Tabell 1. Registrerte døde 2021-2022 etter avdødes og etterlattes alder. Prosent, n=79.330.

		Alder etterlatt									
		10-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80-89	100>	Total
Alder ved dødsfall	<9	0	3	18	10	2	1	0	0	0	34
	10-19	0	1	7	66	74	8	2	0	0	158
	20-29	0	18	14	51	218	110	10	0	0	421
	30-39	0	7	143	74	84	194	68	3	0	573
	40-49	2	115	70	410	247	142	191	46	0	1223
	50-59	4	392	526	281	1127	677	198	149	14	3368
	60-69	5	184	1028	1387	846	2826	1544	90	22	7932
	70-79	0	70	503	2352	4788	1828	7233	2152	46	18972
	80-89	0	37	171	856	6679	7863	2628	6871	1290	26395
	90>	0	26	141	315	2574	9085	5033	1399	1681	20254
Total		11	853	2621	5802	16639	22734	16907	10710	3053	79330

- I sum inntreffer seks av ti dødsfall i alderen 70 år eller senere, *samtidig* som den etterlatte er i alderen 50-79 år.

Ut over disse forholdene legger datainnsamlingsmetoden føringer på designet: DFØ ønsket datainnsamlingen gjennomført elektronisk (jfr. avsnitt 2.1). Det forutsettes da at respondenten har e-post (for utsending av invitasjon) og nettilgang (for besvarelsen). Vi vet bl.a. fra tidligere at nettpenetrasjonen faller fra rundt 70-75 års alder (Figur 1).

Figur 1. Andel av befolkningen som bruker Internet daglig eller nesten daglig, etter alder og kjønn. Prosent.



Kilde: SSB.

Andelen daglige nettbrukere i befolkningen 16-79 år har økt med om lag 20 prosentpoeng de siste ti årene, fra 74% i 2009 til 93% i 2021. De aller eldste, er i midlertid i mindre utstrekning på nett enn de yngre. Men, mens særlig eldre kvinner tidligere har hatt lavere internettaktivitet enn menn (65% mot 70% henholdsvis i årene 2014-17), er andelen blant kvinnene nå på linje med de eldste mennene.

Samtidig vil enkelte, som ellers er på nett, ha reservert seg mot digital kommunikasjon med det offentlige (Tabell 2).

Tabell 2. Digital kontaktmulighet blant etterlatte 2021-2022. Prosent.

		Alder etterlatt									Total
		10-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80-89	90>	
Register status	Aktiv-ikkereservert	100	99	99	99	97	96	82	56	33	86
	Aktiv-reservert	0	1	1	1	2	3	13	24	20	8
	Ikkeregistrert-slettet	0	0	0	0	1	1	5	20	47	6
Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N		11	853	2621	5802	16639	22734	16907	10710	3053	79330

Kontaktmulighetene blant de pårørende speiler nettpenetrasjonen i befolkningen generelt sett:

- I alderen opp til 70 år er de aller fleste kontaktbare via e-post: De har nettilgang og er uten reservasjon mot digital kommunikasjon med det offentlige.
- Fra 70-års alder øker andelen ikke kontaktbare: Andelen potensielt tilgjengelige, men med reservasjon, øker fra 13% til rundt 20%, samtidig som andelen ikke-tilgjengelige eller slettede øker fra fem av hundre til halvparten.

Sammenholder vi informasjonene i Tabell 1 og Tabell 2, ser vi at:

- Flertallet (61%) av de pårørende er under 70 år, samtidig som åtte-ni av ti i denne alderen er elektronisk kontaktbare.
- Også blant 70-79 åringene (21% av pårørende) er kontaktmuligheten utbredt (82%).
- Bland de resterende eldste over 80 år (17%) er den varierende og dels fraværende.

Gitt kontaktmulighetene og samtidig sannsynligheten for at respondenten vil kunne besvare undersøkelsen (elektronisk), vil det være hensiktsmessig å etablere en øvre aldersgrense for målgruppen på 89 år (Tabell 3).⁴

Tabell 3. Etterlatte 2021-2022 etter kjønn, alder og kontaktmulighet. Prosent.

Bakgrunn	Kontaktmulighet				Total
	Aktiv - ikke reservert	Aktiv - reservert	Ikkeregistrert - slettet	90+ år	
<i>Kjønn:</i>					
Mann	45	31	35	49	44
Kvinne	55	69	65	51	56
<i>Alder:</i>					
0-59	38	6	5	0	33
60-69	32	13	8	0	29
70-89	30	81	88	100	38
Sum	100	100	100	100	100
N	67078	5946	3253	3053	79330

Sammenlikner vi de aktive etterlatte uten reservasjon med de ikke-kontaktbare og de aller eldste, ser vi at frafallet er systematisk. De ikke kontaktbare er i hovedsak i alderen 70+ år. I tillegg er kvinner noe overrepresenterte blant de aktive med reservasjon samt ikke-registrerte / slettede. De kontaktbare aktive / ikke-reserverte utgjør litt flere kvinner enn menn og litt flere i alderen under 60 år enn blant de eldre.

⁴ Øvre grense på 89 år er i overensstemmelse med grensen Kantar anvender som standard i (elektroniske) befolkningskartlegginger.

Endelig forutsetter utsendingen av invitasjoner at aktive ikke-reserverte personer er tilgjengelige med gyldig e-post adresse. En sjekk av e-postoppføringene viser at dette er tilfellet for de aller fleste (Tabell 4).

Tabell 4. Kontaktbare etterlatte 2021-2022 etter kjønn, alder og e-posttilgang. Prosent.

Bakgrunn	Målgruppe	
	Uten e-post	Med e-post
<i>Kjønn:</i>		
Mann	30	45
Kvinne	70	55
<i>Alder:</i>		
0-59	8	38
60-69	13	33
70-89	79	29
Sum	100	100
N	856	66222

Av 67.078 aktive ikke-reserverte etterlatte er 66.222 (99%) kontaktbare og oppført med e-postadresse. Igjen styrkes frafallens systematiske karakter ved at særlig kvinner og eldre personer faller fra. Men frafallsvolumet er begrenset.

1.4 Utvalgstreking

Gitt målgruppens avgrensning til aktive – ikke reserverte med oppgitt e-postadresse, tilrettelegges et utvalg respondenter til undersøkelsen.

I tilknytning til den endelige utvalgstilretteleggingen vurderte DFØ det slik at pårørende til døde under 30 år (596 kontaktbare personer) med fordel kunne utelates fra målgruppen da disse dels ikke er viet eksplisitt oppmerksomhet i de foregående innsiktsarbeidene samtidig som undersøkelsen ble antatt å kunne medføre ekstra belastning på de aller yngstes pårørende. Justeringen berører da bare en liten andel (0,8%) av målgruppen, og tilfører som sådan ingen vesentlig modifikasjon i utvalgsplanen.

1.4.1 Statistisk usikkerhet

Det knytter seg alltid en viss usikkerhet til resultatene når vi spør et utvalg av de etterlatte og ønsker å generalisere resultatene til å gjelde alle de etterlatte. Denne usikkerheten, eller feilmarginen, kan beregnes statistisk.

For det første kjenner vi ikke a priori undersøkelsens respons. Denne bestemmes dels av forhold som invitasjonens og spørreskjemaets design, samt intervjuets lengde, men ikke minst av respondentenes nærhet til undersøkelsens tema. Responsen i en standard befolkningskartlegging (tilsvarende f.eks. Den nasjonale innbyggerundersøkelsen) utgjør gjerne rundt 25%. I den eldre delen av befolkningen, som i det vesentligste gjelder DOA, er den gjerne høyere enn blant de yngre.

Et annet sentralt mål i denne sammenhengen er standardavviket, som viser hvor mye hver enkelt respondent avviker fra gjennomsnittet for alle respondentene i utvalget når det gjelder den egenskapen vi måle. Med utgangspunkt i standardavviket kan vi beregne feilmarginen for det aktuelle resultatet.

Fastsettelsen av feilmarginen avhenger for det første av hvor stor usikkerhet vi er villige til å akseptere. Det vanlige er å angi feilmarginer basert på 95 prosent sannsynlighet. Dette betyr at hvis vi hadde 100 forskjellige uavhengige utvalg, ville resultatet ligge innenfor de feilmarginene vi oppgir i minst 95 av de 100 undersøkelsene (Tabell 5).

Tabell 5. Statistiske usikkerhetsmarginer ved "uendelighetsutvalg" - når universet er 10 ganger større, eller enda større, enn antallet observasjoner.

STØRRELSEN PÅ FEILMARGINEN I PROSENTPOENG						
Antall respondenter	Tilslutning til et bestemt parti					
	5(95)%	10(90)%	20(80)%	30(70)%	40(60)%	50(50)%
50	+/- 6	+/- 8,3	+/- 11,0	+/- 12,7	+/- 13,6	+/- 13,9
100	+/- 4,3	+/- 5,9	+/- 7,9	+/- 9,0	+/- 9,6	+/- 9,8
200	+/- 3,0	+/- 4,2	+/- 5,5	+/- 6,4	+/- 6,8	+/- 6,9
400	+/- 2,2	+/- 3,0	+/- 3,9	+/- 4,5	+/- 4,8	+/- 4,9
500	+/- 1,9	+/- 2,6	+/- 3,5	+/- 4,0	+/- 4,3	+/- 4,4
600	+/- 1,7	+/- 2,4	+/- 3,2	+/- 3,7	+/- 3,9	+/- 4,0
1000	+/- 1,4	+/- 1,9	+/- 2,5	+/- 2,8	+/- 3,0	+/- 3,1
1200	+/- 1,3	+/- 1,7	+/- 2,3	+/- 2,6	+/- 2,8	+/- 2,9
1500	+/- 1,1	+/- 1,5	+/- 2,0	+/- 2,3	+/- 2,4	+/- 2,5
2500	+/- 0,9	+/- 1,2	+/- 1,6	+/- 1,8	+/- 1,9	+/- 2,0

For det andre varierer den med utvalgsfordelingen og utvalgstørrelsen. Kartleggingens resultater vi i hovedsak uttrykkes i prosentpoeng. Feilmarginer angir da intervallet for prosentresultater som med 95 % sannsynlighet inneholder det sanne resultat. Den varierer som vi ser av tabellen samtidig med den prosentvise størrelsen på den egenskapen vi måler (horisontalt) og antall respondenter som ligger til grunn for estimatet (vertikalt). Generelt sett øker usikkerheten jo nærmere en egenskap kommer 50%, og jo færre observasjoner estimatet baseres på. Usikkerheten på +/- 2,8 prosentpoeng i eksemplet ovenfor finner i tabellen i kryssningspunktet mellom 30%/70%) og 1.000 (skravert i tabellen). Tilsvarende er usikkerheten minst for egenskaper med liten utbredelse. En egenskap med 5% forekomst er beheftet med en usikkerhet på +/- 1,4 prosentpoeng i utvalget med 1000 respondenter.

Dette betyr samtidig at usikkerheten øker om vi studerer undergrupper blant de etterlatte. Dersom vi vurderer en egenskap med forekomst på 30% blant kvinner (som vil utgjøre om lag 500 respondenter) ser vi at usikkerheten er +/- 4,0 prosentpoeng. (Forekomsten blant kvinnene i befolkningen ligger i intervallet 26,0 -34,0%).

1.4.2 Utvalgstørrelse

DFØ ønsket med dette tilrettelagt et netto utvalg til analyse med 1.000 respondenter, tilsvarende usikkerhetsmarginer i størrelsesorden 1,4 – 3,1 prosentpoeng (på hele utvalget). Utvalgsbehovet ble dels vurdert ut fra det forhold at undersøkelsen er en pilotering med begrensede analysebehov samt ønske om å belaste de pårørende i minst mulig grad. Samtidig ville utvalget gi rimelig grad av statistisk sikkerhet og nedbrytningsmuligheter.

Den statistiske usikkerheten sier imidlertid ikke noe om utvalgets representativitet, som må vurderes for seg. Relevante vurderingskjennetegn er i så måte de egenskapene som hentes ut fra Folkeregisteret sammen med bruttoutvalget og som vi har belyst ovenfor.

2. DATAINNSAMLING

Datainnsamlingen styres av valgte metode, der undersøkelsesinstrumentene tilpasses denne.

2.1 Metode

Ettersom de fleste nordmenn etter hvert har fått nettilgang, brukes nettet i stigende utstrekning til intervjuundersøkelser. Vi har ovenfor sett at målgruppen stort sett er online, og undersøkelsen er derfor kan gjennomføres digitalt.

Web-format gir stor fleksibilitet i utformingen av spørreskjemaet, og tillater for eksempel komplekse spørsmålsbatterier og filterstrukturer (slik tilfellet er i denne undersøkelsen), avspilling av lyd, visning av bilder (logoer) etc. Elektronisk kommunikasjon gir rask gjennomføring til lav kostnad. Metoden er dermed effektiv, både når det gjelder utvalgenes kvalitet og innsamlingskostnad.

Spørreskjemaet er sendt ut som e-post med invitasjon til deltakelse, sammen med link til spørreskjemaets adresse på Internett. Invitasjonen følger vedlagt (Vedlegg 1). Invitasjonene distribueres suksessivt, til ønsket utvalgsstørrelse er oppnådd. Dvs. utvalgene «oversamples» i utgangspunktet ikke ut over forventet innkomst: Selv om dette vil kunne gi raskere gjennomføring, vil personer som er lett tilgjengelige kunne bli overrepresenterte i utvalget.

2.2 Spørreskjemaet

DFØ og Kantar har i fellesskap utarbeidet utkast til spørreskjema, som er justert og endelig formattert av Kantar. Det består av 48 enkeltspørsmål – der flere er integrerte i spørsmålsbatterier og andre inngår i filterstruktur.

Skjemautformingen er i vesentlig grad tilpasset ønsket om å sammenlikne erfaringer på tvers av ulike livssituasjoner samt over tid. Spørreskjemaet finnes vedlagt (Vedlegg 2). Intervjuets lengde i en standard befolkningsundersøkelse (avhengig av tema/motivasjon), påvirker både rekrutteringsmuligheter, frafall underveis i utfyllingen samt svarkvalitet mot slutten av intervjuet. 15 minutter settes gjerne som øvre grense for et web-intervju. Median intervjutid i denne undersøkelsen er 27 minutter. Flere respondenter melder tilbake (i det åpne kommentarfeltet) at undersøkelsen er for lang.

Ettersom registeret inneholder ulike typer bakgrunnsinformasjon på respondentene, legges disse til utvalget i etterkant. Respondentenes egne tilbakemeldinger på kartleggingen finnes som egen variabel bakerst i datafilen.

2.3 Feltarbeid

Datainnsamlingen er foretatt i juni 2023. Gjennomføringstidspunktet antas å være uavhengig av undersøkelsens tematikk.

2.3.1 Feltperiode

Etter prosjektoppstart medio mars, og en lengre innledende designfase, ble undersøkelsen pilotert i felt den 25.05, mot et mindre utvalg (n=200). Dette for å bekrefte at undersøkelsen fungerte teknisk, vurdere intervjutiden og spørsmålenes egnethet. Her vurderes også respondentenes egne tilbakemeldinger på undersøkelsen. Test-data ble sendt til DFØ for vurdering.

Invitasjoner ble deretter distribuert i tre omganger til ønsket oppnådd utvalg, samtidig som det samlede utsendingstidsrommet måtte ta høyde for at flest mulig respondenter skulle få anledning til å delta. Gitt erfaringene i testintervjuene ble andre utvalg (n=5.030) distribuert uten ytterligere justeringer i designet, etterfulgt at et tredje utvalg med samme størrelse. Avslutningsvis ble et mindre utvalg (n=1.329) distribuert for å oppnå ønsket utvalgsstørrelse. Feltarbeidet ble avsluttet den 29.06.23.

2.3.2 Respons og frafall

Blant de utsendte 11.589 invitasjonene ble det oppnådd kontakt med 1.444 personer (13% av utsendte - Tabell 6).

Tabell 6. Brutto- og netto utvalg. Antall og prosent.

Status	Antall
Utsendinger	11589
Ikke kontakt	10145
Kontakt	1444
Frafall:	
Ufullstendig utfylling	400
Vil ikke delta - self screening*	20
Teknisk problem	-
Intervju	1025
Kontakt (prosent av utsendte)	12.5
Respons (prosent av kontaktede)	71.0
Respons (prosent av utsendte)	8.8

* Respondenter som åpner e-posten, uten å klikke på skjema-linken registreres ikke, da slik registrering trigger ulike varslingsystemer hos respondentene.

Blant kontaktede aksepterte 20 respondenter ikke den innledende samtykkeerklæringen, mens 400 ikke fullførte besvarelsen. De 1.024 komplette besvarelsene utgjør 71% av de kontaktede respondentene og 9% av de utsendte invitasjonene.

3. ENDELIG UTVALG

Det endelige utvalgets sammensetning kan være like viktig som undersøkelsens respons.

3.1 Utvalgssammensetning

Gitt utvalgsplanen, sammenliknes det endelige utvalget med befolkningskennetegnene, for å vurdere eventuelle systematiske avvik. Det vil si sammenlikningsgrunnlaget utgjør de oppførte personene i henhold til målgruppeavgrensningene ovenfor (Tabell 7).⁵

Tabell 7. Justert målgruppe og brutto- og netto utvalg. Prosent.

Bakgrunn	Målgruppe	Bto utvalg	Nto utvalg
<i>Kjønn:</i>			
Mann	45	44	43
Kvinne	55	56	57
<i>Alder:</i>			
0-59	38	38	36
60-69	33	33	39
70-89	29	29	25
Sum	100	100	100
N / n	66222	11589	1025

Tabellen viser det endelige utvalgets fordeling etter kjønn og alder, og kan sammenstilles med tilsvarende befolkningsfordeling (jfr. Tabell 1). Utvalget speiler målgruppen:

- Det er noe svakt overrepresentert blant kvinner (+2 prosentpoeng).

⁵ Jfr. GitHub-informasjons-modell: [20210101 Informasjonsmodell Modernisering av Folkeregisteret v3.0.pdf \(skatteetaten.github.io\)](#)

- Det er noe overrepresentert i aldersgruppen 60-69 år (+6 prosentpoeng) på bekostning av særlig de eldste 70 år og eldre (- 4 prosentpoeng).

Ellers følger utvalget befolkningen etter bosted:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Oslo og omegn	286	27.9	27.9	27.9
Rest Østland	259	25.3	25.3	53.2
Sør og vestlandet	322	31.5	31.5	84.6
Trøndelag og Nord-Norge	157	15.4	15.4	100.0
Total	1025	100.0	100.0	

3.2 Vekting av endelig utvalg

Det endelige utvalget er veiet tilsvarende målgruppedelingen, som følger:

1. Først sjekkes det at respondentene har informasjon på vektevariablene (alder og kjønn).
2. Utvalget grupperes i hht vektevariablene og vektene beregnes tilsvarende befolkningsandelene. Respondenter som eventuelt mangler en vektegenskap gis vekt lik 1,0.
3. Vektingen er utført med RIM-vekt.

Vektene fordeler seg som følger (Tabell 8):

Tabell 8. Vektenes fordeling. Sentraltendens og spredning.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Raked Weight	1025	.83	1.18	1.0000	.11729
Valid N (listwise)	1025				

Raked Weight				
Foresatt alder	kontakt_kjoenn	Mean	N	Std. Deviation
<59	K	1.0582	215	.00000
	M	1.1807	136	.00000
	Total	1.1057	351	.05974
60-69	K	.8272	213	.00000
	M	.9229	173	.00000
	Total	.8701	386	.04766
70>	K	.9934	158	.00000
	M	1.1084	130	.00000
	Total	1.0453	288	.05730
Total	K	.9568	586	.10127
	M	1.0577	439	.11239
	Total	1.0000	1025	.11729

Vedlegg 1. Invitasjonstekst

Hvordan kan myndighetene støtte ved bortgang?

Du mottar denne henvendelsen fordi du ifølge opplysninger fra Folkeregisteret er oppført som kontakt for person som i løpet av de senere årene er gått bort. Skulle du likevel ikke ha opplevd dette, beklager vi og ber deg vennligst se bort i fra denne henvendelsen.

Tap av nære griper inn på ulike måter i folks liv, ofte med nye og omveltende krav til hverdagslivets organisering. I tillegg skal en rekke praktiske gjøremål håndteres. *Myndighetene ønsker å støtte de pårørende i slike situasjoner.* Det offentlige har derfor behov for mer kunnskap om hvilke erfaringer man har hatt, hvordan møtet med de offentlige tjenestene har fungert og eventuelt hvilke råd og anbefalinger som kan gis for at tjenestetilbudet ytterligere skal forbedres.

Invitasjonen sendes til om lag 4000 tilfeldig valgte personer som i henhold til Folkeregisteret er oppført som kontakt for person som er gått bort i 2021-2022 og som antas å kunne ha relevant erfaring. Temaet vil for mange kunne oppleves vanskelig, særlig om hendelsen har inntruffet i nær tid. Undersøkelsen er utformet med ønske om å påføre deg minst mulig belastning. Deltakelse er frivillig. Svarene dine er anonyme og behandles fortrolig.

Besvarelsen tar ca. 10 minutter.

Trykk her for å starte undersøkelsen

Vi ber deg svare så fort som mulig, helst innen en uke etter at du mottok denne invitasjonen. Skulle du ønske å snakke med noen under eller etter besvarelsen, kan du kontakte: Pårørendesenteret; telefon 90 90 48 48 som er bemannet alle hverdager fra kl. 10.00 til 17.00.

Norsk Gallup assisterer DFØ i datainnsamlingen. For mer informasjon om undersøkelsen, se <https://dfo.no/nyhetsarkiv/sporreundersokelse-til-paorende-etter-bortgangen-av-en-naer>. Har du spørsmål til undersøkelsen eller utfyllingen av skjemaet, kontakt Norsk Gallup på e-post: gallup-undersokelse@tns-gallup.no.

Det er frivillig å delta og dine svar er konfidensielle. Du kan kontakte DFØs personvernombud på e-post personvernombud@dfo.no. DFØ kan ellers kontaktes på e-post postmottak@dfo.no, eller via brev til Lørenfaret 1C, 0585 Oslo.

Takk for ditt bidrag i dette viktige arbeidet og lykke til med utfyllingen!

Med vennlig hilsen

Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (DFØ)

Norsk Gallup henter inn data for Kantar TNS, som er ledende på analysebasert rådgivning i Norge og analyserer de dataene vi henter inn. Vi forholder oss til de lover og regler som gjelder til enhver tid, samt bransjens etiske retningslinjer. Ved å delta i undersøkelsen samtykker du til at svarene dine behandles som beskrevet i våre retningslinjer for ivaretagelse av personvern hensyn. Du kan lese våre retningslinjer her: www.norskgallup.no.

Dersom du ikke ønsker å svare på denne undersøkelsen kan du klikke her: [Jeg ønsker ikke å svare.](#)

Vedlegg 2. Spørresekjema

Velkommen:

Fase1: Tiden før dødsfallet

Fase1Intro:

Q1#1: BAKGRUNN (Om dødsfallet)

Q1#3:

~~Q1#4: Kjønn~~

~~Q1#5:~~

Q1#2: Dødsårsak

Q1x6a: Involvering

Q1x6atekst:

Q1x6b: Støtte

Q1#7: Forberedt dødsfall

Q1#8: Forberedt

Q1#9: Oversikt før dødsfall

Q1#10: Kompleksitet og navigasjon I

Q1#11: Meldig om dødsfall

Q1#12: Fase 1 generelt

Q1#13: Fase 1 åpen

End Fase1: Tiden før dødsfallet

Fase2: Dødsfall og gravferd

Fase2info:

Q2#1: En ny og omveltende livssituasjon

Q2#2: Kunnskap om dødsfall og arv

Q2#3: Det offentlige

Q2#4: Kompleksitet og navigasjon II

Q2#5: Dødsfallet handlinger

Q2#6: Kontakt

Q2#7:

Q2#8: Hvorfor privat

Q2#9: Fase 2 generelt

Q2#10: Offentlige kan bistå med i fase 2

End Fase2: Dødsfall og gravferd

Fase3: Arveoppgjør og omstilling til ny hverdag

Fase3Info: Arveoppgjør og omstilling til ny hverdag

Q3#1: Juridiske aktiviteter

Q3#2: Økonomisk aktiviteter

Q3#3: Tjenester

Q3#4: Kontakt etter gravferd

Q3#5:

Q3#6: Kontaktet tjenester

Q3#7: Klaget du

Q3#8: Hvis klaget

Q3#9: Tilfredshet med klagen

Q3#10: Fase 3 generelt

Q3#11: Fase 3 åpent

End Fase3: Arveoppgjør og omstilling til ny hverdag

Fase4: Veien videre

Fase4Info:

Q4#1: Saksgang og oppfølging

Q4#2: Innsyn og medbestemmelse

Q4#3: Tilbake på prosessen

Q4#4: Videre fremover

Q4#6: Fase 4 generelt

Q4#5: Fase 4 åpen

End Fase4: Veien videre

Bakgrunn: Bakgrunnsspørsmål

BakgrunnInfo:

Q5#1: kjønn

Q5#2: Alder

Q5#3: Utdanning

Q5#4:

Q5#5: Hovedaktivitet nå

Q5#6: Hovedaktivitet før

Q5#8: Inntekt

End Bakgrunn: Bakgrunnsspørsmål

takk:

Velkommen:

Text

[Not back](#)

Om undersøkelsen

I denne undersøkelsen ønsker myndighetene å få innsikt i hvordan innbyggerne opplever situasjonen rundt dødsfall og arv, og hvordan de offentlige tjenestene best mulig kan tilrettelegges for å imøtekomme innbyggernes ønsker og behov i denne krevende situasjonen.

Om utfyllingen

I skjemaet ber vi deg for enkelhets skyld tenke på prosessen rundt dødsfallet i fire faser: 1) Tiden før dødsfallet, 2) dødsfall og gravferd, 3) arveoppgjør og omstilling til ny hverdag, og 4) veien videre. Dersom spørsmålet ikke er relevant for deres situasjon, kan du velge "Ikke relevant". Det er satt av plass etter hver fase, der du selv kan utfylle besvarelsen med egne ord, om du skulle ønske det.

Frivillig deltakelse

Temaet dødsfall og arv vil for mange kunne oppleves vanskelig, særlig om hendelsen er inntruffet i nyere tid. Om besvarelsen på noe tidspunkt oppleves som ubehagelig, ber vi deg vennligst avslutte. Alle svarene behandles konfidensielt og anonymiseres.

Skulle du ønske å snakke med noen under eller etter besvarelsen, kan du kontakte: Pårørendesenteret; telefon 90 90 48 48 som er bemannet alle hverdager fra kl. 10.00 til 17.00.

Utfyllingen tar ca. 10-20 minutter. Du kan når som helst ta pauser og gå tilbake der du slapp.

Fase1: Tiden før dødsfallet

Begin block

Fase1Intro:

Text

[Not back](#)

FASE 1: TIDEN FØR DØDSFALLET

Den første fasen handler om den avdøde og tiden før avdøde gikk bort.

Q1#1: BAKGRUNN (Om dødsfallet)

Multi coded

[Not back](#) | Min = 1

Har du selv opplevd dødsfall blant nærmeste (ektefelle – samboer / forelder / barn / søsken / tante – onkel / fetter - kusine) i løpet av 2021 eller 2022?

Normal

- | | | |
|---|--|--------------------|
| 1 | Ja, i 2022 | |
| 2 | Ja, i 2021 | |
| 3 | Ja, både i 2021 og 2022 | |
| 4 | Nei, ikke opplevd dødsfall siste to år | è GO TO SCREEN OUT |
| 6 | Vet ikke | è GO TO SCREEN OUT |

Scripter notes: NYTT FRA 1. JUNI: Kan du gjøre det om til singel-spørsmål?

Q1#3:

Single coded

[Not back](#)

Hva var den avdødes relasjon til deg?

Dersom du har opplevd flere dødsfall, ber vi deg i det følgende tenke på det siste.

Normal

- | | |
|---|--|
| 1 | Ektefelle / samboer |
| 2 | Forelder |
| 3 | Barn |
| 4 | Annen nær slektning (søster/bror, tante /onkel / fetter/kusine e.l.) |
| 5 | Annen person (venn, verge, e.l.) |

Q1#4: Kjønn

Single-coded

[Not back](#)

Hva var den avdødes kjønn?

Normal

- | | |
|---|------------|
| 1 | Mann |
| 2 | Kvinne |
| 3 | Ikke binær |

Q1#5:

Numeric

[Not back](#) | Min = 0 | Max = 110

Hva var den avdødes alder, ved bortgangen?

Noter antall år

Q1#2: Dødsårsak

Single coded

[Answer not required](#) | [Not back](#)

Hva var dødsårsaken?

Normal

- | | |
|---|----------|
| 1 | Sykdom |
| 2 | Alderdom |
| 3 | Ulykke |
| 4 | Annet |
| 5 | Vet ikke |

Q1x6a: Involvering

Single coded

[Not back](#)

I hvilken grad har du deltatt i de administrative og praktiske gjøremålene i administrasjonen av den avdødes liv?

Med gjøremål mener vi å ta kontakt med offentlige eller private tjenester i tilknytning til dødsfallet, for eksempel å be om dødsattest fra Folkeregisteret eller kontakte et begravelsesbyrå.

Normal

- | | |
|---|----------------------------|
| 1 | I svært liten / ingen grad |
| 2 | I liten grad |
| 3 | Verken eller |
| 4 | I stor grad |
| 5 | I svært stor grad |
| 6 | Vet ikke |

Ask only if Q1x6a,1,2

Q1x6atekst:

Text

[Not back](#)

Du sier at du i liten grad har vært involvert i de praktiske gjøremålene rundt dødsfallet. Vi ber deg i det følgende svare så godt du kan. Husk at du kan svare «Ikke relevant» om spørsmålet ikke passer for deg.

Q1x6b: Støtte

Single coded

[Not back](#)

I hvilken grad har du kunnet støtte deg på familie og / eller nære venner i tiden rundt dødsfallet?

[Normal](#)

- | | |
|---|---------------------------------|
| 1 | I svært liten grad / ingen grad |
| 2 | I liten grad |
| 3 | Verken eller |
| 4 | I stor grad |
| 5 | I svært stor grad |
| 6 | Vet ikke |

Ask only if Q1#2,1,2,4,5

Q1#7: Forberedt dødsfall

Multi coded

[Answer not required | Not back](#)

De fleste forbereder seg i liten grad på egen død, hvilket medfører at etterlatte ofte må fatte beslutninger på vegne av den avdøde. **Når du tenker på dødsfallet, hadde avdøde selv forberedt dødsfallet på noen måte ved å ...?**

Merk alle som passer

[Normal](#)

- | | |
|----|--|
| 1 | Snakke med etterlatte om egne ønsker for gravferden |
| 2 | Tilgjengeliggjøre brukernavn og passord til sosiale medier |
| 3 | Lage oversikt over eiendeler (boet) |
| 4 | Skrive testamente |
| 5 | Lage oversikt over medlemskap i lag, foreninger, o.l. |
| 6 | Lage oversikt over bindende avtaler / abonnementer (pensjon, forsikring, organisasjonsmedlemskap, internettabonnement, tidsskrifter, etc.) |
| 7 | Orienterer arvinger om egne ønsker for fordeling av arv |
| 8 | Signere fremtidsfullmakt |
| 9 | Annen måte <i>*Fixed</i> |
| 10 | Nei, ingen spesiell forberedelse <i>*Fixed *Exclusive</i> |
| 11 | Ikke relevant <i>*Fixed *Exclusive</i> |
| 12 | Vet ikke <i>*Fixed *Exclusive</i> |

Ask only if Q1#2,1,2,4,5

Q1#8: Forberedt

Single coded

[Answer not required | Not back](#)

Før dødsfallet, forberedte du deg på de praktiske gjøremålene som dødsfallet ville medføre?

[Normal](#)

- | | |
|---|----------|
| 1 | Ja |
| 2 | Nei |
| 3 | Vet ikke |

Ask only if Q1#2,1,2,4,5

Q1#9: Oversikt før dødsfall

Matrix

[Answer not required](#) | [Not back](#) | [Number of rows: 6](#) | [Number of columns: 13](#)

I tiden før dødsfallet, hvor enkelt eller vanskelig var det å skaffe deg oversikt over...?

Dersom situasjonen ikke passer på deg, merk "Ikke relevant".

[Rows: Normal](#) | [Columns: Normal](#)

Rendered as Dynamic Grid

	0 Svært vanskelig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Svært enkelt	Vet ikke	Ikke relevant
.. organiserte interessegrupper, foreninger, o.l. for pårørende i samme situasjon	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
.. uformelle samtalegrupper, nettverksgrupper, likepersoner, o.l. for pårørende i samme situasjon	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
.. forsikringer	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
.. mulige økonomiske støtteordninger	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
.. relevante lover og regler	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
.. relevante offentlige tjenester	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m

Ask only if Q1#2,1,2,4,5

Q1#10: Kompleksitet og navigasjon I

Matrix

[Answer not required](#) | [Not back](#) | [Number of rows: 5](#) | [Number of columns: 13](#)

Hvor god eller dårlig var opplevelsen din som pårørende av *det offentlige* i tiden før dødsfallet når det gjelder ...?

Med "det offentlige" mener vi offentlige tjenester som for eksempel sykehus, NAV, fastlege og kommunal helsetjeneste.

[Rows: Normal](#) | [Columns: Normal](#)

Rendered as Dynamic Grid

	0 Svært dårlig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Svært god	Vet ikke	Ikke relevant
.. informasjonen du fikk om mulige tjenester	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
.. hjelpen du fikk til å finne frem til riktige tjenester/nøkkelpersoner	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
.. tilpasningen av de offentlige tjenestene til behovene dine	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
.. det offentliges samarbeid om å gi deg et helhetlig tilbud	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
.. det offentliges forståelse for din livssituasjon	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m

Q1#11: Meldig om dødsfall

Matrix

[Answer not required](#) | [Not back](#) | [Number of rows: 5](#) | [Number of columns: 13](#)

Da du fikk melding om dødsfallet, hvor sikker eller usikker var du på...?

[Rows: Normal](#) | [Columns: Normal](#)[Rendered as Dynamic Grid](#)

	0 Svært usikker	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Svært sikker	Vet ikke	Ikke relevant
.. hva du skulle gjøre	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
.. hvem du skulle henvende deg til	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
.. hva som vil skje videre	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
.. at du forstod hva som ble fortalt deg	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
.. om det offentlige kunne hjelpe deg	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m

Q1#12: Fase 1 generelt

Single coded

[Answer not required](#) | [Not back](#)

Generelt sett, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tilbudet fra det offentlige før dødsfallet inntraff?

[Normal](#)

1	0 Svært misfornøyd
2	1
3	2
4	3
5	4
6	5
7	6
8	7
9	8
10	9
11	10 Svært fornøyd
12	Vet ikke

Q1#13: Fase 1 åpen

Open

[Answer not required](#) | [Not back](#)

Er det noe du ønsker at det offentlige kan bistå med i tiden før dødsfallet inntreffer, kan du notere dem her:

Fase1: Tiden før dødsfallet

End block

Fase2: Dødsfall og gravferd

Begin block

Fase2info:

Text

[Not back](#)

FASE 2: DØDSFALL OG GRAVFERD

Den andre fasen gjelder selve dødsfallet og tiden frem til og med gravferden.

Vi ber deg, så godt det lar seg gjøre, tenke tilbake på denne tiden og hvordan det offentlige tok deg imot i denne perioden.

Q2#1: En ny og omveltende livssituasjon

Matrix

[Answer not required](#) | [Not back](#) | [Number of rows: 6](#) | [Number of columns: 13](#)

Hvordan opplevde du de følgende forholdene rundt dødsfallet?

Dersom beskrivelsen ikke passer for deg, merk av for "Ikke relevant".

[Rows: Normal](#) | [Columns: Normal](#)

[Rendered as Dynamic Grid](#)

	0 Svært dårlig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Svært god	Vet ikke	Ikke relevant
Hvor forberedt du var på de praktiske gjøremål som dødsfallet medførte	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Hvor forberedt (psykisk/fysisk) du var på de utfordringer du/dine fikk etter at dødsfallet inntraff	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Møtet med offentlige tjenester (sykehus, sykehjem, politi, e.l.)	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Møtet med begravelsesbyrået	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Møtet med private tjenester (advokater, banker e.l.)	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Støtte fra familie og/eller venner	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m

Q2#2: Kunnskap om dødsfall og arv

Matrix

[Answer not required](#) | [Not back](#) | [Number of rows: 9](#) | [Number of columns: 13](#)

Hvor god eller dårlig kunnskap hadde du om følgende forhold knyttet til dødsfall og arv da avdøde gikk bort?

[Rows: Normal](#) | [Columns: Normal](#)

[Rendered as Dynamic Grid](#)

	0 Ingen kunnskap	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Svært god kunnskap	Vet ikke	Ikke relevant
Love og regler om dødsfall og arv	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Forsikringer (livsforsikring, gjeldsforsikring m.m.)	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Pensjon (etterlattepensjon)	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Avtalevilkår (ektepakt, samboeravtale, særkullsbarn, o.l.)	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Bankforhold (regelverk knyttet til tilganger og utbetalinger m.m.)	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Orientering til arvinger	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Fremtidsfullmakt / testament	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Økonomiske støtteordninger (pleie og omsorg, gravferdsstøtte, m.m.)	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Hvor du kan henvende deg for informasjon og/eller hjelp	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m

Q2#3: Det offentlige

Matrix

[Answer not required](#) | [Not back](#) | [Number of rows: 7](#) | [Number of columns: 13](#)

Ver dødsfallet, hvordan opplevde du (som nærmeste pårørende) det offentlige når det gjelder ...?

Med "det offentlige" mener vi offentlige tjenester som for eksempel sykehus, NAV, fastlege og kommunal helsetjeneste.

[Rows: Normal](#) | [Columns: Normal](#)

[Rendered as Dynamic Grid](#)

	0 Svært dårlig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Svært god	Vet ikke	Ikke relevant
.. informasjonen du fikk om mulige tjenester	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
.. informasjonen du fikk om plikter (skjemaer som skal fylles ut, dokumentasjon som skal legges ved m.m.)	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
.. informasjonen du fikk om muligheten til å klage på vedtak	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
.. hjelpen du fikk til å finne frem til riktige tjenester/nøkkelpersoner	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
.. tilpasningen av de offentlige tjenestene til behovene dine	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
.. det offentliges samarbeid om å gi deg et helhetlig tilbud	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
.. det offentliges forståelse for din livssituasjon	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m

Q2#4: Kompleksitet og navigasjon II

Matrix

[Answer not required](#) | [Not back](#) | [Number of rows: 5](#) | [Number of columns: 13](#)

Når du tenker tilbake på dialogen du har hatt med offentlige og private tjenester ved dødsfallet, hvor sikker eller usikker var du på...

[Rows: Normal](#) | [Columns: Normal](#)

[Rendered as Dynamic Grid](#)

	0 Svært usikker	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Svært sikker	Vet ikke	Ikke relevant
.. hva du skulle gjøre	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
.. hvem du skulle henvende deg til	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
.. hva som vil skje videre	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
.. at du forstod hva som ble fortalt deg	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
.. om det offentlige kunne hjelpe deg	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m

Q2#5: Dødsfallet handlinger

Matrix

[Answer not required](#) | [Not back](#) | [Number of rows: 8](#) | [Number of columns: 12](#)

I tilknytning til dødsfallet, hvor lett eller vanskelig syntes du det var å...

Dersom du ikke har utført handlingen, huker du av for "Ikke relevant".

[Rows: Normal](#) | [Columns: Normal](#)[Rendered as Dynamic Grid](#)

	0 Svært vanskelig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Svært enkelt	Ikke relevant
Melde dødsfall til myndighetene	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Be om dødsmelding (fra lege)	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Be om dødsattest (fra Folkeregisteret)	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Skaffe deg oversikt over arvinger	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Skaffe deg tilgang (passord) til avdødes digitale plattformer (dokumenter, bildearkiver, o.l.)	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Søke egen velferdspolis fra arbeidsgiver	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Søke støtte til gravferd / båretransport	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Kontakte begravesbyrå	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m

Q2#6: Kontakt

Multi coded

[Answer not required](#) | [Not back](#)

Har du vært i kontakt med noen offentlige eller private tjenester i tilknytning til dødsfallet?

Merk alle som passer.

[Normal](#)

- 1 Politi
- 2 Folkeregisteret
- 3 NAV
- 4 Skatteetaten
- 5 Brønnpøysundregisteret
- 6 Avdødes (fast-)lege
- 7 Statsforvalteren
- 8 Statens lånekasse for utdanning
- 9 Domstol (Tingrett)
- 10 Trossamfunn (kirke, moské, e.l.)
- 11 Statens Kartverk
- 12 ID-porten
- 13 Husbanken
- 14 Sykehus (privat)
- 15 Sykehus (offentlig)
- 16 Sykehjem (privat)
- 17 Sykehjem (offentlig)
- 18 Skole / utdanningsinstitusjon
- 19 Begravesbyrå (privat)
- 20 Humanetisk organisasjon (privat)
- 21 Advokat (privat)
- 22 Bank / finansselskap
- 23 Forsikringselskap
- 24 Annet
- 25 Nei, jeg har ikke vært i kontakt med noen tjenester **Fixed *Exclusive*

Ask only if Q2#6,25

Q2#7:

Multi coded

[Answer not required](#) | [Not back](#)

Du var ikke i kontakt med noen offentlige tjenester som nærmeste pårørende ved dødsfallet. Var det noen spesiell grunn til at du ikke hadde slik kontakt?

Merk alle som passer

Normal

- 1 Jeg var ikke kjent med aktuelle tjenester
- 2 Jeg fikk hjelp av venner og familie
- 3 Jeg hadde ikke behov for hjelp fra det offentlige
- 4 Jeg fikk ikke tilgang til tjenesten(e)
- 5 Jeg vil helst klare meg selv
- 6 Jeg brukte andre tjenester (advokat, begravelsesbyrå, ideell organisasjon)
- 7 Det er for krevende å bruke offentlige tjenester i denne situasjonen
- 8 Annen grunn
- 9 Ingen spesiell grunn **Fixed *Exclusive*
- 10 Vet ikke **Fixed *Exclusive*

Ask only if Q2#6,14,16,21

Q2#8: Hvorfor privat

Multi coded

[Answer not required](#) | [Not back](#)

Hva var årsaken til at du valgte å benytte deg av private tjenester (bortsett fra begravelsesbyrå) i tilknytning til dødsfallet?

Merk alle som passer.

Normal

- 1 Det offentlige dekker ikke mine behov
- 2 Ventetiden hos det offentlige er for lang
- 3 Det var vanskelig å vite hva det offentlige kunne hjelpe meg med
- 4 Jeg følte meg ikke sett av det offentlige
- 5 Kvaliteten på det private tilbudet er bedre
- 6 Annet

Q2#9: Fase 2 generelt

Single coded

[Answer not required](#) | [Not back](#)

Generelt sett, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tilbudet fra det offentlige fra dødsfallet inntraff og fram til gravferden?

Normal

- 1 0 Svært misfornøyd
- 2 1
- 3 2
- 4 3
- 5 4
- 6 5
- 7 6
- 8 7
- 9 8
- 10 9
- 11 10 Svært fornøyd
- 12 Vet ikke

Q2#10: Offentlige kan bistå med i fase 2

Open

[Answer not required](#) | [Not back](#)

Er det spesielle forhold knyttet til det å tilrettelegge for etterlatte som står i en liknende situasjon der de nylig har mistet en nær, og som du mener det offentlige kan bistå med, kan du notere dem her:

Fase2: Dødsfall og gravferd

End block

Fase3: Arveoppgjør og omstilling til ny hverdag

Begin block

Fase3Info: Arveoppgjør og omstilling til ny hverdag

Text

[Not back](#)**FASE 3: ARVEOPPGJØR OG OMSTILLING TIL NY HVERDAG**

Den tredje fasen dreier seg om tiden etter gravferden. Fokuset er derfor møtet med det offentlige når det kommer til oppgjøret etter avdøde, f.eks. arveoppgjør, skifte, avslutte avdødes kundeforhold, ordne skatteoppgjør. For mange kan denne fasen gå over mange måneder og år.

Vi ber deg svare på generelt grunnlag, og hvordan du samlet sett har opplevd møtet med det offentlige.

Q3#1: Juridiske aktiviteter

Multi coded

[Answer not required](#) | [Not back](#)

I tilknytning til bortgang er det gjerne en del praktiske forhold som må ivaretas for å administrere den avdødes liv.

Medførte prosessen etter den avdødes bortgang noen **juridiske** aktiviteter?

Merk alle som passer

Normal

- 1 Skaffe oversikt over / forvalte dødsbo
- 2 Skaffe oversikt over arvinger / fordele arv
- 3 Ektepakt
- 4 Vergemål
- 5 Orienteringsbrev fra Tingrett (evt. testamente)
- 6 Erklæring om skifte / skifteform
- 7 Erklæring om gjenlevende enearving
- 8 Melding om uskifte
- 9 Offentlig skifte
- 10 Annen aktivitet: **Open*
- 11 Nei, ingen spesielle juridiske forhold **Fixed *Exclusive*
- 12 Vet ikke **Fixed*

Scripter notes: Ikke pipe inn

Q3#2: Økonomisk aktiviteter

Multi coded

[Answer not required](#) | [Not back](#)

Medførte prosessen etter avdødes bortgang noen økonomiske aktiviteter?

Merk alle som passer

Normal

- 1 Skatteoppgjør og skattemelding
- 2 Forhåndsfastsettelse av boet
- 3 Pleiepenger / omsorgsopptjening
- 4 Barnepensjon (ved bortfall av begge foreldre)
- 5 Gjenlevendepensjon / overgangsstøtte for gjenlevende
- 6 Den avdødes/ egen utbetaling fra NAV
- 7 Endring av bankkonto
- 8 Annet forhold: **Open*
- 9 Nei, ingen spesielle økonomiske forhold **Fixed *Exclusive*
- 10 Vet ikke **Fixed *Exclusive*

Q3#3: Tjenester

Matrix

[Answer not required](#) | [Not back](#) | [Number of rows: 3](#) | [Number of columns: 13](#)

La oss se kort på tjenesten[e] du har vært i kontakt med før og etter dødsfallet. Generelt sett, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende tjenestene:

[Rows: Normal](#) | [Columns: Normal](#)[Rendered as Dynamic Grid](#)

	0 Svært misfornøyd	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Svært fornøyd	Vet ikke	Ikke aktuelt
[Tjeneste 1]	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
[Tjeneste 2]	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
[Tjeneste 3]	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m

Scripter notes: [Tjeneste1-3]: Pipe inn alle tjenester fra Q2#6 som er huket av.

"Tjenestene" når flere enn en en

Q3#4: Kontakt etter gravferd

Matrix

[Answer not required](#) | [Not back](#) | [Number of rows: 8](#) | [Number of columns: 13](#)

Hvordan har du opplevd kontakten med det offentlige etter gravferden når det gjelder ...?

Dersom en vurdering ikke er relevant for din situasjon, merk av for "Ikke relevant".

[Rows: Normal](#) | [Columns: Normal](#)[Rendered as Dynamic Grid](#)

	0 Svært dårlig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Svært bra	Vet ikke	Ikke relevant
Klarhet og entydighet i prosessen	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Informasjon om progresjon og ventetid	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Tjenestenes tilgjengelighet	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Tjenestenes innhold	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Tiden det tok å komme til en avgjørelse	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Muligheten for å gi tilbakemeldinger underveis i prosessen	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Muligheten til å utføre oppgaver digitalt	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Nettsidenes funksjonalitet	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m

Q3#5:

Matrix

[Answer not required](#) | [Not back](#) | [Number of rows: 5](#) | [Number of columns: 13](#)

Hvordan opplevde du situasjonen med det offentlige da du skulle følge opp avdødes forpliktelser, slik som

[Rows: Normal](#) | [Columns: Normal](#)[Rendered as Dynamic Grid](#)

	0 Svært dårlig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Svært god	Vet ikke	Ikke relevant
.. å slippe å gjenta samme informasjon på tvers av tjenestene	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
.. tjenestenes samarbeidsevne	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
.. at informasjonen stemmer overens på tvers av tjenestene	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
.. å få klarhet i hvilke offentlige tjenester som har ansvar for hva	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
.. forutsigbarhet i overgangen mellom tjenester	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m

Q3#6: Kontaktet tjenester

Matrix

[Answer not required](#) | [Not back](#) | [Number of rows: 3](#) | [Number of columns: 7](#)

På hvilken måte kontaktet du de(n) tjenesten(e) du har vært i kontakt med etter gravferden?

Merk alle som passer for hver tjeneste

[Rows: Normal](#) | [Columns: Normal, Multi-Select](#)[Rendered as Dynamic Grid](#)

	Online, via nettside (e.l.)	Telefonoppringing	SMS / E-post	Personlig oppmøte	Via stedfortreder (advokat, lege, sosialarbeider, e.l.)	Annet	Vet ikke *Exclusive
[Tjeneste 1]	q	q	q	q	q	q	q
[Tjeneste 2]	q	q	q	q	q	q	q
[Tjeneste 3]	q	q	q	q	q	q	q

Scripter notes: [Tjeneste1-3]: Pipe inn inntil tre (tilfeldig valgte) tjenester fra Q2#6 - de samme tjenestene som de fikk i Q3#3

Q3#7: Klaget du

Single coded

[Answer not required](#) | [Not back](#)

Klaget du, eller foreslo du selv endringer i måten tjenesten(e) ble utøvet på?

[Normal](#)

- 1 Ja
- 2 Nei
- 3 Vet ikke

Ask only if **Q3#7,1****Q3#8: Hvis klaget**

Matrix

[Answer not required](#) | [Not back](#) | [Number of rows: 3](#) | [Number of columns: 5](#)

Hvilke tjenester klaget du på eller foreslo du endringer i?

[Rows: Normal](#) | [Columns: Normal, Multi-Select](#)[Rendered as Dynamic Grid](#)

	Foreslo endring(er)	Klaget	Verken klaget eller foreslo endring(er) *Exclusive	Vet ikke *Exclusive	Ikke relevant *Exclusive
[Tjeneste 1]	q	q	q	q	q
[Tjeneste 2]	q	q	q	q	q
[Tjeneste 3]	q	q	q	q	q

Scripter notes: [Tjeneste1-3]: Pipe inn de samme tre tjenestene som i Q3#3

Ask only if Q3#7,1

Q3#9: Tilfredshet med klagen

Matrix

[Answer not required](#) | [Not back](#) | [Number of rows: 3](#) | [Number of columns: 12](#)

Da du klaget, eller foreslo endring i tjenestens utførelse, hvor fornøyd eller misfornøyd var du med hvordan tilbakemeldingen(e) din(e) ble håndtert?

[Rows: Normal](#) | [Columns: Normal](#)

Rendered as Dynamic Grid

	0 Svært misfornøyd	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Svært fornøyd	Vet ikke
[Tjeneste 1]	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
[Tjeneste 2]	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
[Tjeneste 3]	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m

Scripter notes: [Tjeneste1-3]: Pipe inn de tjenestene som personen svarte "Foreslo endring(er)" og/eller "Klaget" på i Q3#8.

Q3#10: Fase 3 generelt

Single coded

[Answer not required](#) | [Not back](#)

Generelt sett, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tilbudet fra det offentlige i tiden etter bisettelsen?

[Normal](#)

- 1 0 Svært misfornøyd
- 2 1
- 3 2
- 4 3
- 5 4
- 6 5
- 7 6
- 8 7
- 9 8
- 10 9
- 11 10 Svært fornøyd
- 12 Vet ikke

Q3#11: Fase 3 åpent

Open

[Answer not required](#) | [Not back](#)

Erfaringene med offentlige tjenester knyttet til ulike forhold kan variere. Om du har spesielle erfaringer fra med enkelte tjenester, kan du notere dem her:

Fase3: Arveoppgjør og omstilling til ny hverdag

End block

Fase4: Veien videre

Begin block

Fase4Info:**Text**[Not back](#)**FASE 4: VEIEN VIDERE**

I den fjerde og siste fasen ser vi på hvordan du som pårørende opplever dagen i dag, og i hvilken grad møtet med det offentlige har gjort deg i stand til å mestre veien videre. Uavhengig av hvor du/dere er i prosessen ber vi deg vurdere situasjonen på generelt grunnlag.

Q4#1: Saksgang og oppfølging**Matrix**[Answer not required](#) | [Not back](#) | [Number of rows: 8](#) | [Number of columns: 13](#)

Sett fra situasjonen din i dag, hvordan vurderer du de offentlige tjenestene når det gjelder saksgang og oppfølging?

[Rows: Normal](#) | [Columns: Normal](#)[Rendered as Dynamic Grid](#)

	0 Svært dårlig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Svært bra	Vet ikke	Ikke relevant
Tilpasning til dine behov	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Informasjonens nøyaktighet	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Ivaretagelse av personvern	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Forklaringen av beslutningsprosessene og hvordan beslutninger fattes	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
De ansattes kunnskap	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Ansattes oppfølging av deg	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Ansattes evne til å behandle deg med respekt	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Ansattes evne til å forstå dine individuelle ønsker og behov	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m

Q4#2: Innsyn og medbestemmelse**Matrix**[Answer not required](#) | [Not back](#) | [Number of rows: 6](#) | [Number of columns: 13](#)

Og hvordan vurderer du generelt sett de offentlige tjenestene du har vært i kontakt med når det gjelder innsyn og medbestemmelse?

[Rows: Normal](#) | [Columns: Normal](#)[Rendered as Dynamic Grid](#)

	0 Svært dårlig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Svært god	Vet ikke	Ikke relevant
Muligheten for å skaffe seg oversikt over alle prosessens ledd fra A til Å, umiddelbart når død hos nærstående inntreffer	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Tjenestene du har krav på er tilgjengelige, umiddelbart ved melding om dødsfall	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Løpende oppdatering av status for min sak	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Tydlig og løpende formidling av rettighetene dine gjennom hele prosessen	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Åpne og enkle søknadsprosesser	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Muligheten for å påvirke saksforløpet underveis	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m

Q4#3: Tilbake på prosessen

Matrix

[Answer not required](#) | [Not back](#) | [Number of rows: 7](#) | [Number of columns: 13](#)

Når du ser tilbake på prosessen rundt det å være etterlatt, fra dødsfallet inntraff til den nye hverdagen, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det offentlige når det gjelder følgende:

[Rows: Normal](#) | [Columns: Normal](#)[Rendered as Dynamic Grid](#)

	0 Svært misfornøyd	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Svært fornøyd	Vet ikke	Ikke relevant
Informasjonen du har mottatt	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Oversikten din over mulige tjenestetilbud	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Veiledningen du har fått	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Måten du er møtt på (empati)	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
At du har mottatt alle de tjenestene du mener å ha krav på	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
At oppfølgingen din har vært helhetlig	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Balansen mellom fysisk og digital kommunikasjon	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m

Q4#4: Videre fremover

Matrix

[Answer not required](#) | [Not back](#) | [Number of rows: 7](#) | [Number of columns: 13](#)

Når du ser videre fremover, hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn?

[Rows: Normal](#) | [Columns: Normal](#)[Rendered as Dynamic Grid](#)

	0 Svært uenig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Svært enig	Vet ikke	Ikke relevant
Det har vært enkelt å finne hjelpen man har behov for	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Det har vært nødvendig med hjelp fra familie og venner for å håndtere oppgaver fra det offentlige	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Jeg har brukt svært mye tid på å søke etter riktig informasjon	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Jeg har fått den hjelpen jeg har krav på	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Jeg har brukt svært mye tid på å koordinere det offentlige tjenestetilbudet	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Omfanget av oppgaver gjorde at jeg ikke hadde tid til å sørge	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m
Det offentlige burde gjort mer for personer i samme situasjon som meg	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m

Q4#6: Fase 4 generelt

Single coded

[Answer not required](#) | [Not back](#)

Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de offentlige tjenestene til personer som har opplevd at en av de nærmeste har gått bort?

Normal

- | | |
|----|--------------------|
| 1 | 1 Svært misfornøyd |
| 2 | 2 |
| 3 | 3 |
| 4 | 4 |
| 5 | 5 |
| 6 | 6 |
| 7 | 7 |
| 8 | 8 |
| 9 | 9 |
| 10 | 10 Svært fornøyd |
| 11 | Vet ikke |

Q4#5: Fase 4 åpen

Open

[Answer not required](#) | [Not back](#)

Er det spesielle forhold rundt gravferden og det påfølgende oppgjøret, som du er fornøyd med, eller der de offentlige instansene kunne gjort en bedre innsats, kan du notere dem her:

Fase4: Veien videre

End block

Bakgrunn: Bakgrunnsspørsmål

Begin block

BakgrunnInfo:

Text

[Not back](#)

Til slutt, noen spørsmål for den statistiske analysen.

Q5#1: kjønn

Single coded

[Not back](#)

Er du...

Normal

- | | |
|---|------------|
| 1 | Mann |
| 2 | Kvinne |
| 3 | Ikke-binær |

Q5#2: Alder

Numeric

[Answer not required](#) | [Not back](#) | [Min = 0](#) | [Max = 0](#)

Hva er din alder?

Vennligst noter

Q5#3: Utdanning

Single coded

[Answer not required](#) | [Not back](#)

Hva er din høyeste fullførte utdanning?

Normal

- 1 Grunnskoleutdanning/folkeskole/realskole
- 2 Videregående opplæring (allmennfag/yrkesfag)
- 3 Yrkesutdanning ved fagskole
- 4 Utdanning ved universitet/høyskole

Q5#4:

Single coded

[Answer not required](#) | [Not back](#)

Hvilken av de følgende påstander beskriver best din boligsituasjon?

Merk alle som passer

Normal

- 1 Jeg bor sammen med ektefelle / samboer
- 2 Jeg bor sammen med ektefelle / samboer og barn
- 3 Jeg bor sammen med mine barn
- 4 Jeg bor sammen med mine foreldre
- 5 Jeg bor alene
- 6 Jeg deler bolig med andre voksne (bofelleskap eller tilsvarende)
- 7 Annet

Q5#5: Hovedaktivitet nå

Multi coded

[Answer not required](#) | [Not back](#)

Er du (i hovedsak)?

Merk alle som passer

Normal

- 1 I inntektsgivende arbeid – heltid
- 2 I inntektsgivende arbeid – deltid
- 3 Uten fast arbeid (arbeidsledig/arbeidssøkende)
- 4 Elev/student
- 5 Alderspensjonist / annen pensjon
- 6 På sykepengen / AAP
- 7 På uføretrygd
- 8 På annen ytelse
- 9 Hjemmeværende
- 10 Annet

Q5#6: Hovedaktivitet før

Multi coded

[Answer not required](#) | [Not back](#)

Hva var hovedaktiviteten din før dødsfallet inntraff?

Merk alle som passer

Normal

- 1 I inntektsgivende arbeid – heltid
- 2 I inntektsgivende arbeid – deltid
- 3 Uten fast arbeid (arbeidsledig/arbeidssøkende)
- 4 Elev/student
- 5 Alderspensjonist / annen pensjon
- 6 På sykepenger / AAP
- 7 På uføretrygd
- 8 På annen ytelse
- 9 Hjemmeværende
- 10 Annet

Q5#8: Inntekt

Single coded

[Answer not required](#) | [Not back](#)

Hva er din husstands samlede brutto årsinntekt (dvs. før skattetrekk)?

Normal

- 1 Inntil omtrent kr 150 000
- 2 Fra omtrent kr 150 000 til kr 249 999
- 3 Fra omtrent kr 250 000 til kr 349 999
- 4 Fra omtrent kr 350 000 til kr 449 999
- 5 Fra omtrent kr 450 000 til kr 549 999
- 6 Fra omtrent kr 550 000 til kr 749 999
- 7 Fra omtrent kr 750 000 til 1 mill. kr
- 8 Over 1 mill. kroner
- 9 Vet ikke/vil ikke oppgi

Bakgrunn: Bakgrunnsspørsmål

End block

takk:

Text

[Not back](#)

Takk for din deltakelse. Dette er utrolig nyttig for arbeidet med å skape en bedre, mer helhetlig og enklere opplevelse for etterlatte i møte med det offentlige.

Om du trenger noen å prate med kan du ta kontakt med Pårørendesenteret; telefon 90 90 48 48 som er bemannet alle hverdager fra kl. 10.00 til 17.00.

