

Direktoratet for
e-helse

Helsepersonellundersøkelsen om e-helse 2022 - bruk av, holdninger til og tilfredshet med digitale helsetjenester (grafisk oppsummering)

Mars 2023



Direktoratet for
e-helse

Om spørreundersøkelsen

Om spørreundersøkelsen

Om spørreundersøkelsen

- Formålet er å kartlegge bruk av, holdninger til og tilfredshet med digitale helsetjenester blant helsepersonell i primærhelsetjenesten og spesialisthelsetjenesten.
- Undersøkelsen har tidligere blitt gjennomført i 2019, 2020 og 2021, med enkelte tilpasninger av spørreskjema mellom de ulike årene.
- Parallelt med helsepersonellundersøkelsen, gjennomfører Direktoratet for e-helse en tilsvarende undersøkelse blant innbyggere.

Metode og utvalg

- Undersøkelsen er gjennomført blant et utvalg fastleger, helsepersonell i utvalgte kommuner og helseforetak.

Datainnsamling

- Datainnsamlingen er utført elektronisk av Kantar i perioden fra 19. oktober til 27. november 2022. Det er samlet inn totalt 4997 intervju med helsepersonell i 2022.
- Direktoratet for e-helse har gjennom henvendelser til alle regionale helseforetak og utvalgte kommuners postmottak rekruttert kontaktpersoner i helseforetak og kommuner for videresending av invitasjonsbrev med elektronisk spørreskjemalenke for besvarelse av helsepersonell. Kommuneutvalget er trukket med spredning på sentralitet.
- Et tilfeldig trukket utvalg på 2000 fastleger har mottatt undersøkelsen postalt, med lenke for elektronisk besvarelse. På grunn av lav respons blant fastleger ble invitasjon til deltakelse i tillegg sendt ut pr. e-post. Av totalt 119 fastlegeintervju, er 20 samlet inn via e-postinvitasjon.

- Det har vært opp til det enkelte helseforetak og den enkelte kommune å vurdere hvor mange helsepersonell de ønsket å invitere til å besvare undersøkelsen. Undersøkelsen er utsatt for frafall på flere trinn i rekrutteringen/datainnsamlingen:
 - Trinn 1. Ikke alle helseforetak og inviterte kommuner ønsker å delta i undersøkelsen. Kun de som oppgir kontaktperson er med videre.
 - Trinn 2. Enkelte helseforetak og kommuner som har oppgitt kontaktpersoner for undersøkelsen, deltar likevel ikke.
 - Trinn 3. Ikke alle helsepersonell som mottar invitasjon til å delta, velger å besvare undersøkelsen.
- Direktoratet for e-helse har derfor oppfordret helseforetakene og kommunene til at mange helsepersonell får muligheten til å delta i undersøkelsen.
- Det er ønskelig med et utvalg som speiler sammensetningen av helsepersonell så godt som mulig. Vi kjenner imidlertid ikke godt nok til populasjonen til at vi har kunnet fastsette et sikkert vektgrunnlag, og har derfor ikke foretatt noen justeringer (vekting) ved resultatberegningene.

Om denne rapporten

- Denne rapporten er en grafisk oppsummering av rapporten *Helsepersonellundersøkelsen om e-helse 2022* rapportnummer IE-1118. For ytterligere informasjon om metode, funn og analyser, henvises det til denne rapporten.
- Når resultater for helsepersonell sammenlignes med resultater for innbyggere, er innbyggerdata hentet fra rapporten *Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2022*, rapportnummer IE-1117.

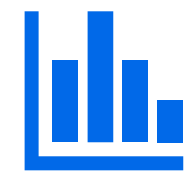
Målene med helsepersonellundersøkelsen



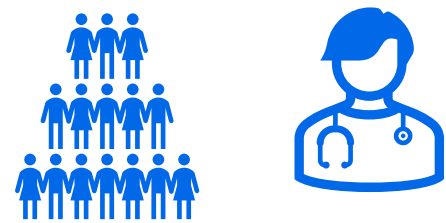
Ta *temperaturen* på oppfatninger og holdninger til digitale helsetjenester



Over tid få bedre innsikt i helsepersonellets bruk av, holdninger til og tilfredshet med digitale helsetjenester på et generelt nivå



Søke å belyse *effekter* av digitaliseringen av helse- og omsorgstjenestene



Sammenholde funn fra helsepersonell opp mot innbyggere



Underlag til videre *prioriteringer av tiltak* innen e-helseområdet

Antall og andel intervju i undersøkelsene (2019-2022)

	2019		2020		2021		2022	
	Antall	%	Antall	%	Antall	%	Antall	%
Totalt antall helsepersonellintervju	3 167	100	2 503	100	3 831	100	4 997	100
- herunder helsepersonell ansatt i helseforetakene	2 121	67	1 779	71	2 547	67	3 294	66
- herunder helsepersonell ansatt i kommunene	905	29	627	25	1 197	31	1 584	32
- herunder fastleger	141	4	97	4	83	2	119	2



Direktoratet for
e-helse

Resultater



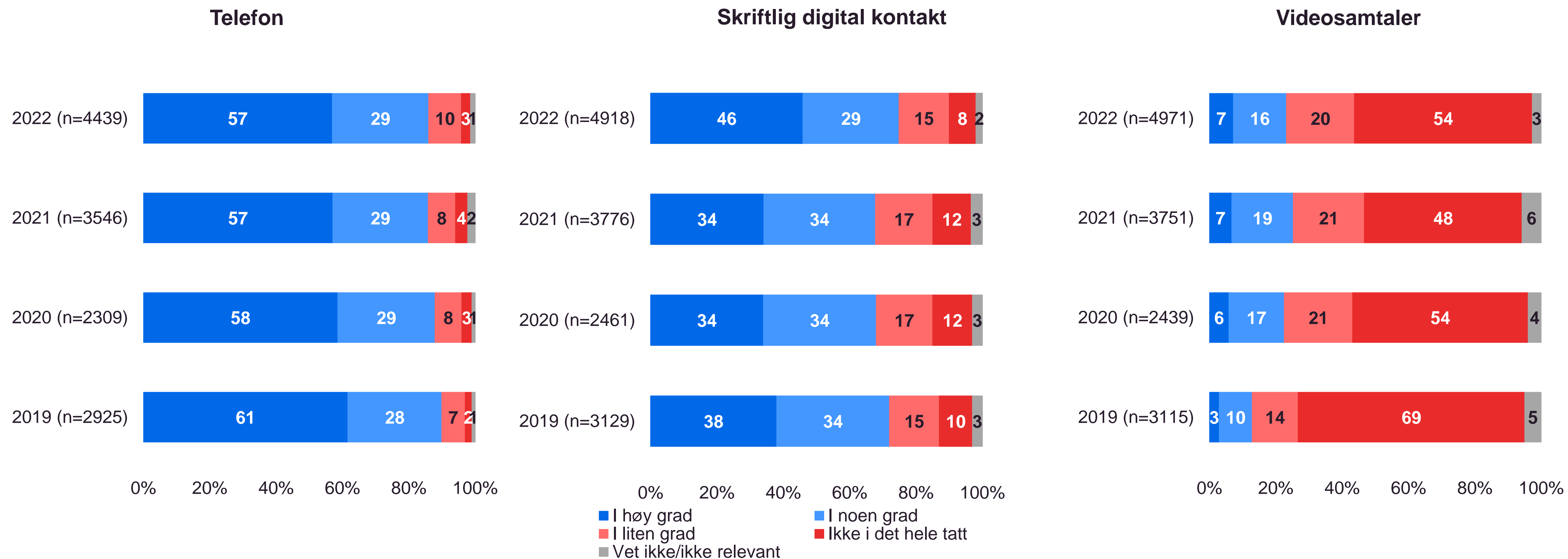
Direktoratet for
e-helse

Resultater

Bruk, erfaringer og inntrykk av digital
kommunikasjon

Telefon etterfulgt av skriftlig digital kontakt er fortsatt oftest brukt ved digital kommunikasjon mellom helsepersonell

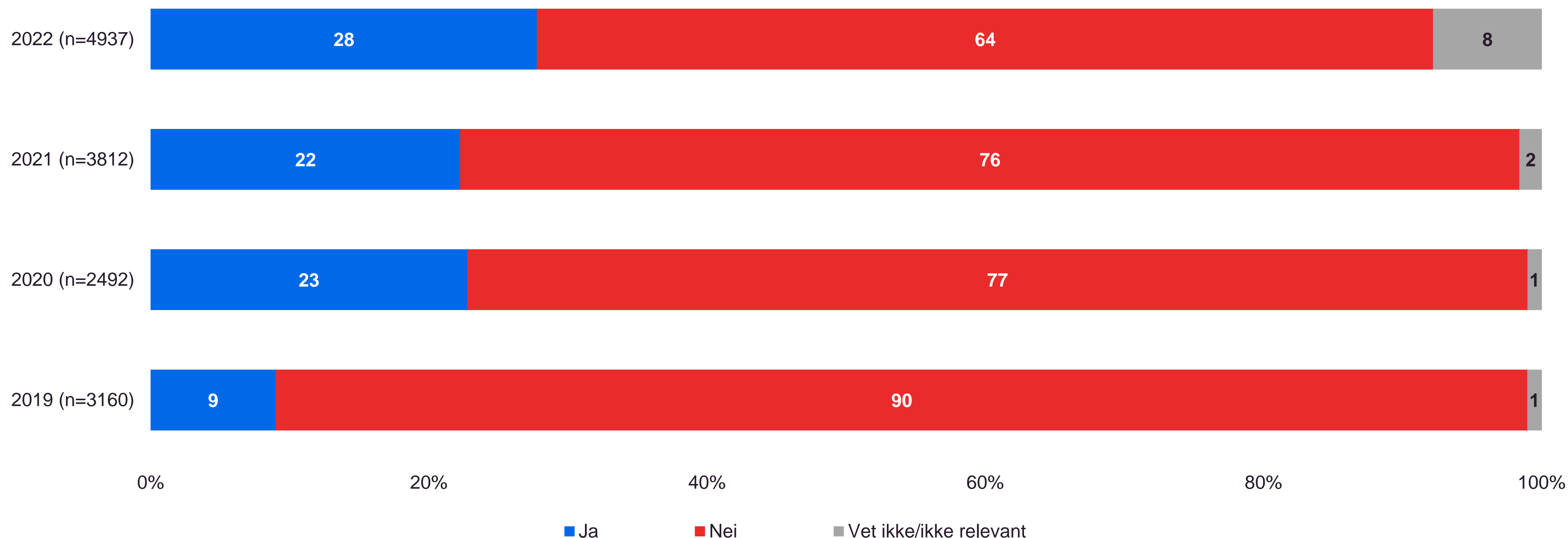
I hvilken grad benytter du følgende tjenester for kommunikasjon med annet helsepersonell knyttet til behandling av pasient? (2019-2022)



Figurnote. Siden 2022 er svaralternativet «vet ikke» endret til «vet ikke / ikke relevant». Vi vurderer at endringen ikke har påvirket svaravgivelsene.

Mer utbredt med erfaring med videokonsultasjon eller oppfølging av pasient over video

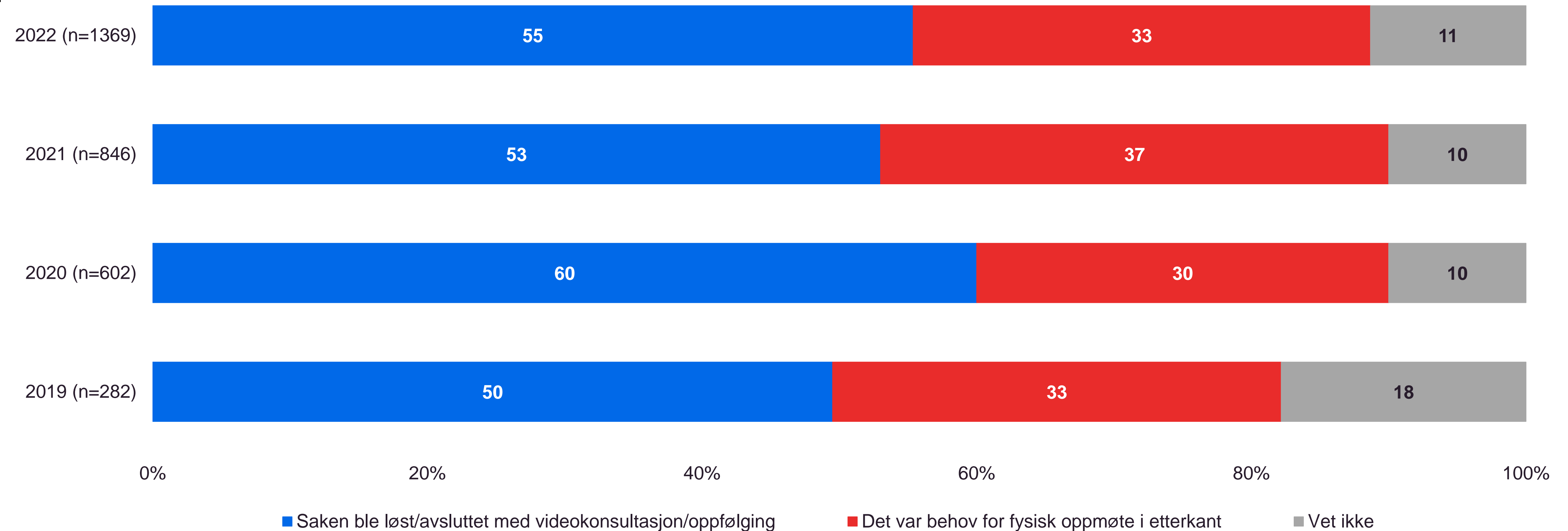
Har du noen gang gjennomført konsultasjon eller oppfølging av pasient over video? (2019-2022)



Figurnote. Siden 2022 er svaralternativet «vet ikke» endret til «vet ikke / ikke relevant». Vi vurderer at endringen kan ha gitt flere svar i denne kategorien i 2022. Det er langt mer utbredt å svare «vet ikke / ikke relevant» blant helsepersonell som *ikke* har pasientkontakt enn blant de som har slik kontakt. Uten et «ikke relevant»-svaralternativ, har trolig flere helsepersonell uten pasientkontakt svart «nei». Om helsepersonell har pasientkontakt eller ikke er først kartlagt siden 2022.

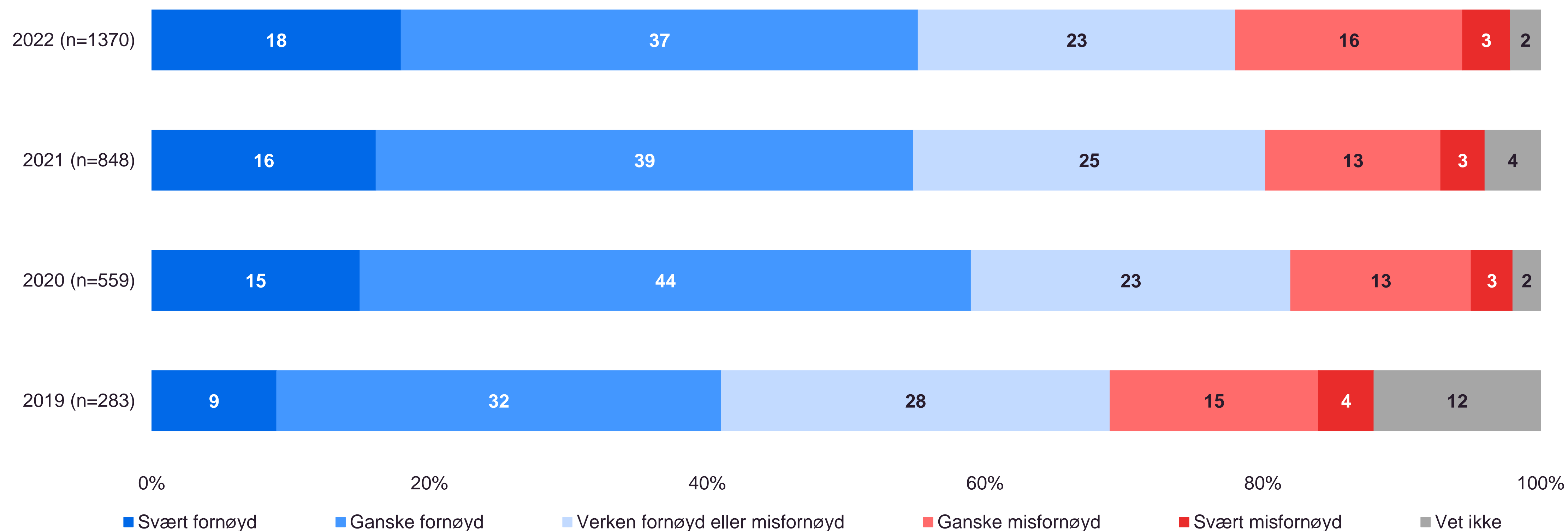
Blant helsepersonell som har benyttet videokonsultasjon eller oppfølging over video med pasient, opplevde 55 % at saken ble løst/avsluttet med videokonsultasjon/-oppfølging

Sist gang du hadde videokonsultasjon eller oppfølging over video med en pasient, ble pasientens problem løst/avsluttet med denne konsultasjonen, eller måtte pasienten likevel oppsøke lege fysisk etterpå fordi video ikke var tilstrekkelig for undersøkelsen av pasienten? (2019-2022) Filter: Kun stilt til gruppen som har gjennomført konsultasjon eller oppfølging av pasient over video



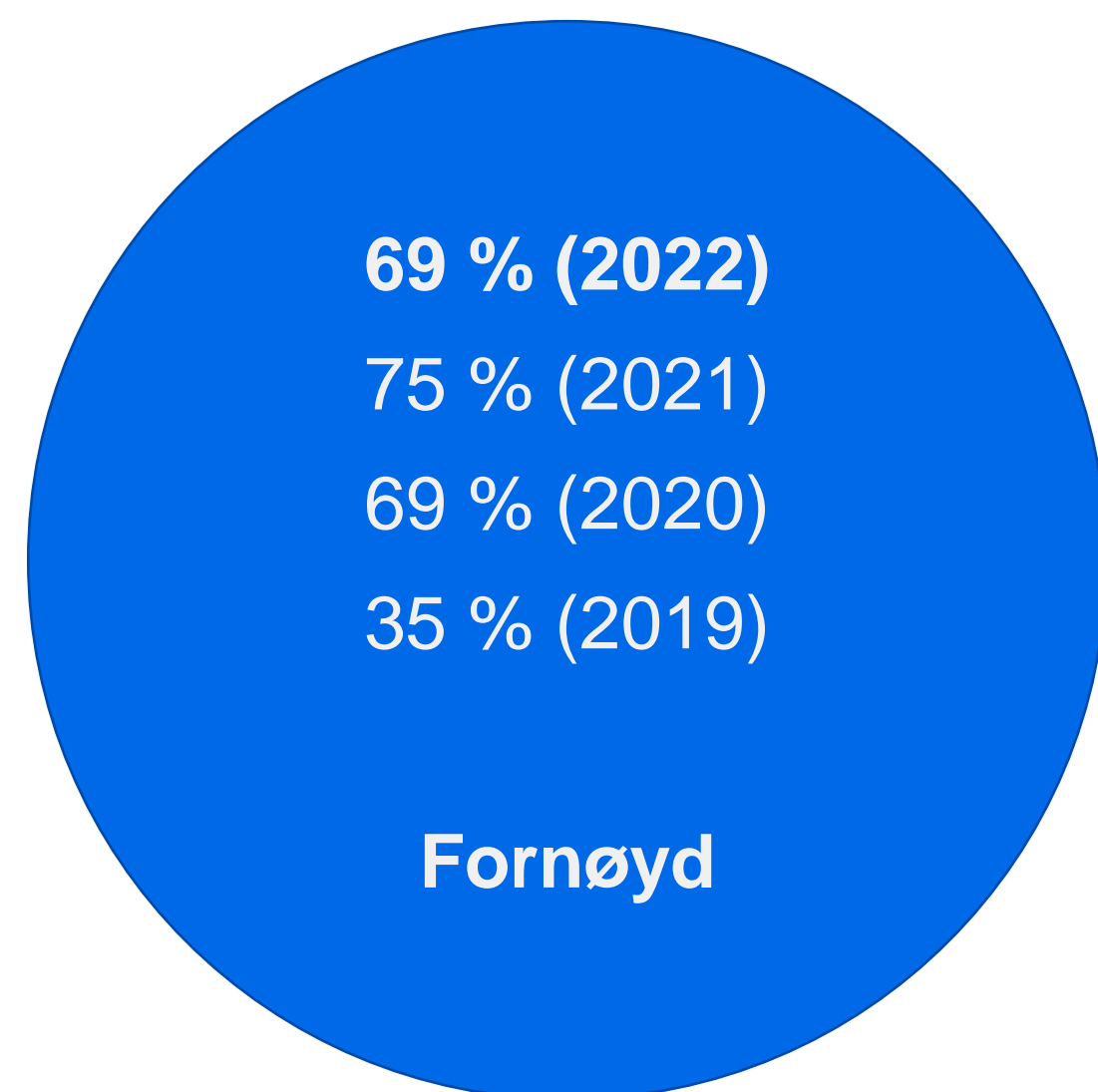
Over halvparten av helsepersonell som har benyttet videokonsultasjon eller -oppfølging med pasient er fornøyd med bruk av video for egnede konsultasjoner i 2022

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med bruk av video for egnede pasientkonsultasjoner? (2019-2022) Filter: Kun stilt til gruppen som har gjennomført konsultasjon eller oppfølging av pasient over video



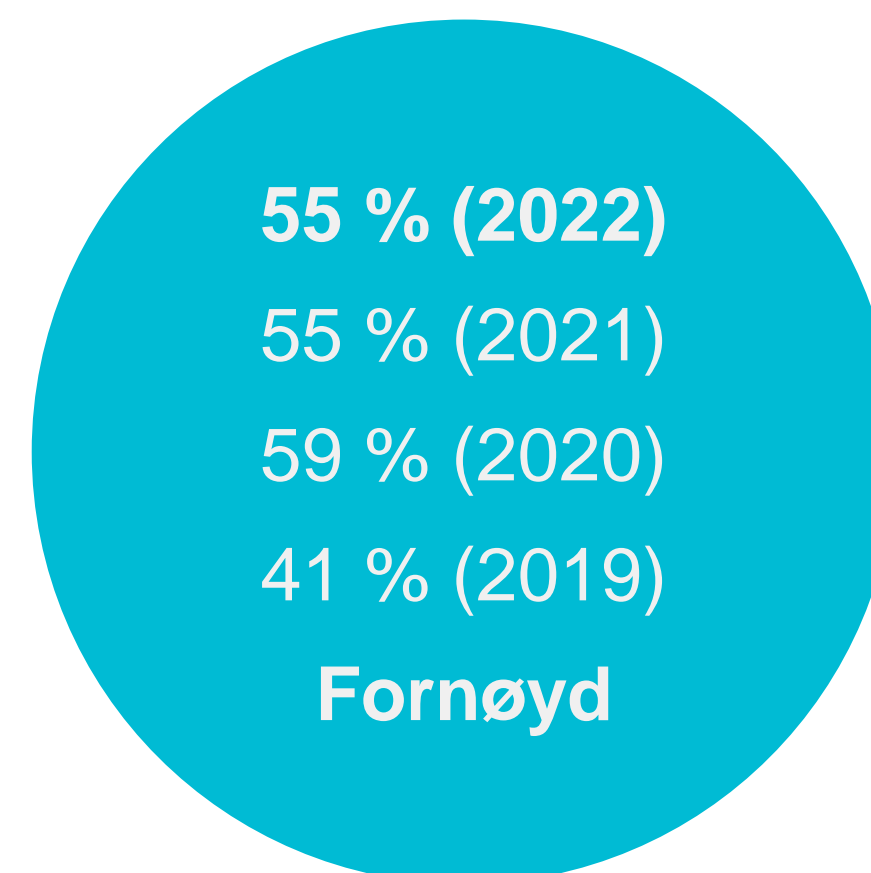
Innbyggerne er oftere fornøyd med videokonsultasjon enn helsepersonell

Innbyggere*



Andelen innbyggere som har hatt videokonsultasjon med fastlege/privat allmennlege i løpet av de siste 12 månedene som er fornøyd med bruk av video hos fastlege/privat allmennlege.

Helsepersonell

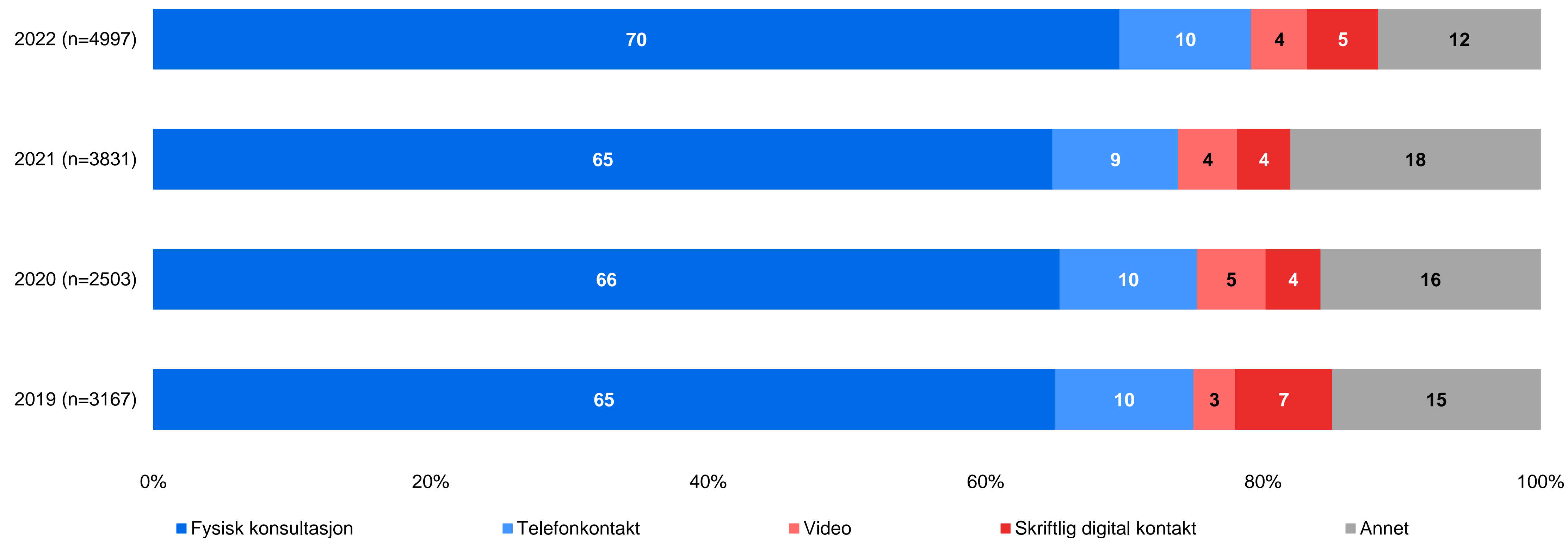


Andelen helsepersonell med erfaring med konsultasjon eller oppfølging av pasient over video som er fornøyd med bruk av video for egnede pasientkonsultasjoner.

* Merk at innbyggerne svarer om konsultasjon med fastlege/privat allmennlege, mens spørsmålet til helsepersonell er stilt til alle helsepersonell, dvs. ikke avgrenset til fastlege/privat allmennlege.

Fysisk konsultasjon foretrekkes av helsepersonell ved 7 av 10 pasientkontakter i 2022

Tenk på pasientkontaktene dine det siste året: I hvor stor andel av tilfellene ville du foretrukket: (2019-2022)



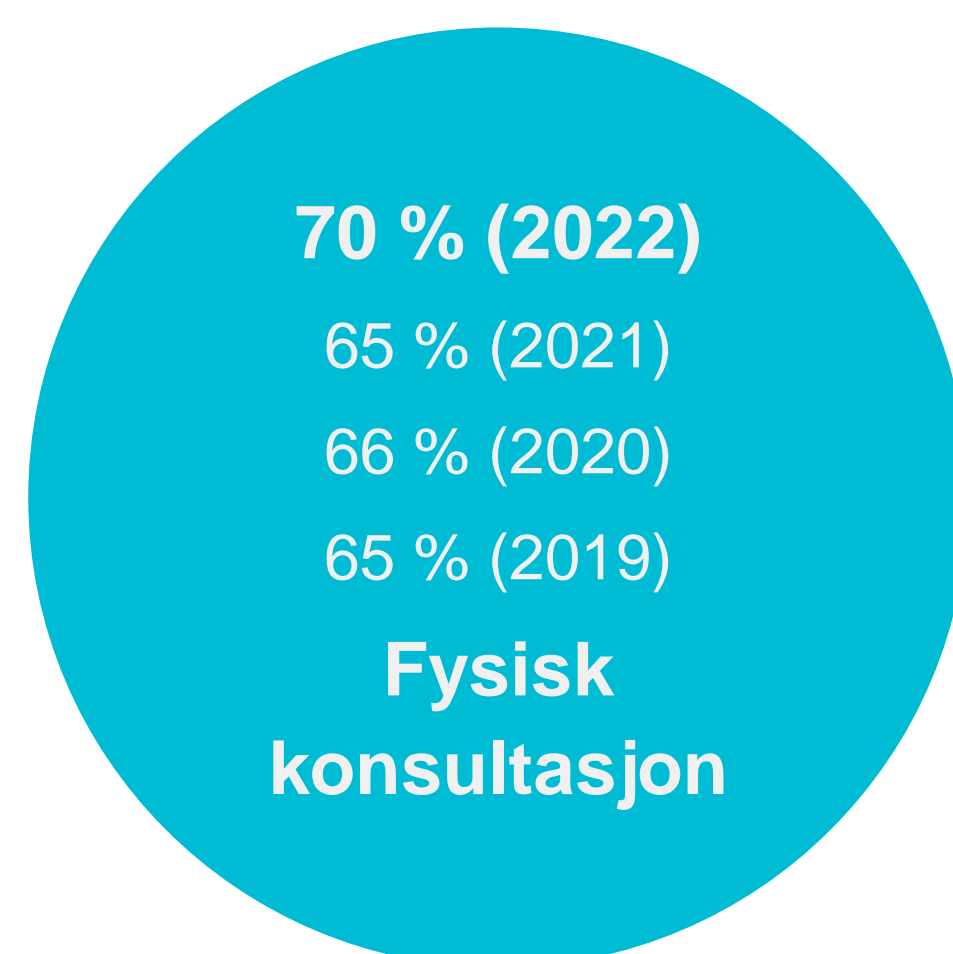
Fysisk oppmøte foretrekkes like ofte av innbyggere som helsepersonell

Innbyggere*



Spørsmål til innbyggere: Hvis du skulle ha behov for hjelp fra fastlege/privat allmennlege, hva ville du foretrekke?

Helsepersonell

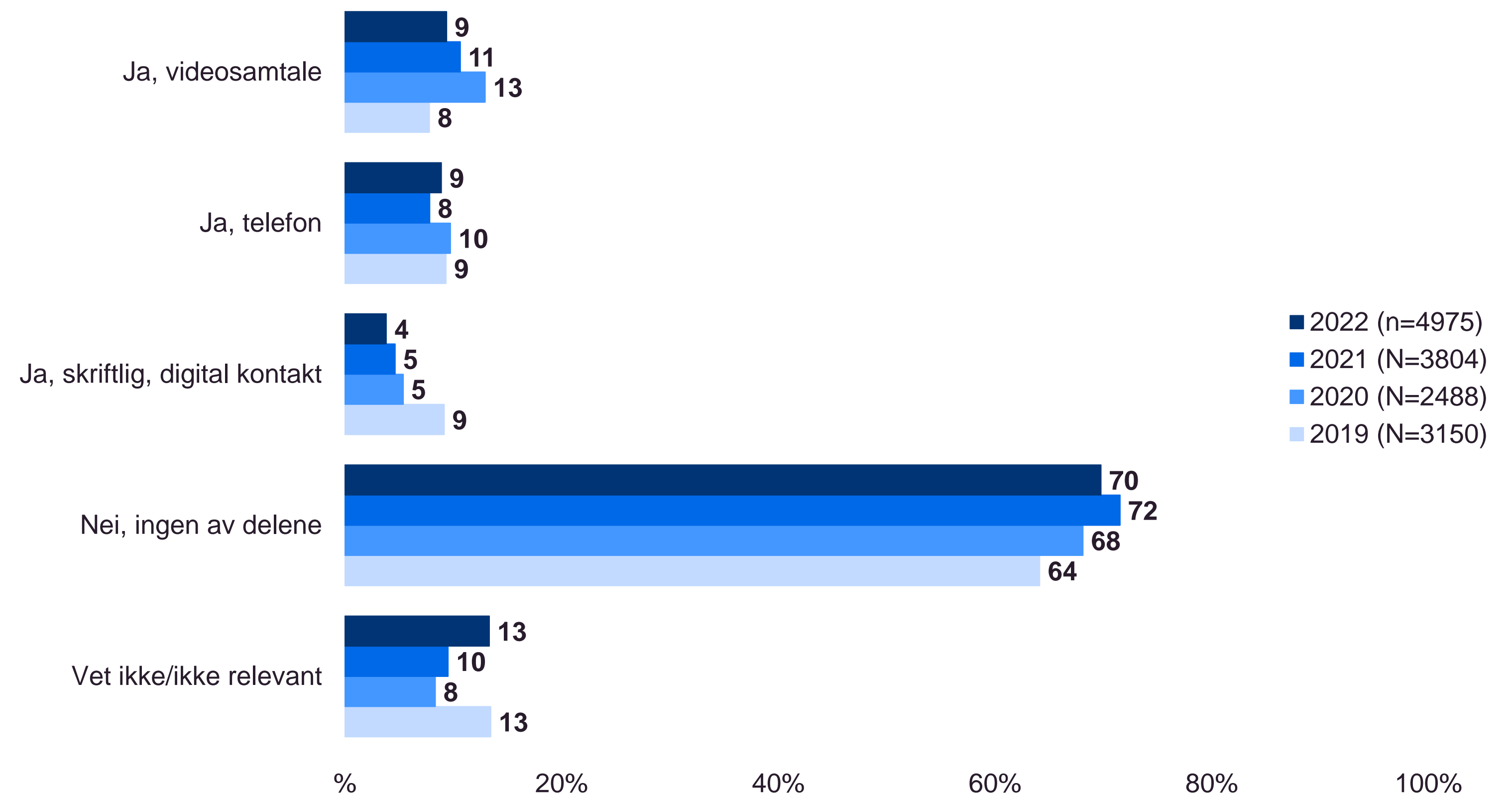


Spørsmål til helsepersonell: Tenk på pasientkontaktene dine det siste året. I hvor stor andel av tilfellene ville du foretrukket fysisk konsultasjon.

* Merk at spørsmålsformuleringer og svaralternativ i de to undersøkelsene ikke er helt sammenlignbare.

En litt redusert andel helsepersonell opplever at pasientkontakt må være fysisk

Kunne din siste, fysiske pasientkontakt vært erstattet med for eksempel videosamtale, telefon eller skriftlig digital kontakt dersom det hadde vært tilgjengelig? (2019-2022) Flere svar mulig



Figurnote 1. Siden 2022 er svaralternativet «vet ikke» endret til «vet ikke / ikke relevant». Vi vurderer at endringen ikke har påvirket svaravgivelsene.

Figurnote 2. Siden 2021 er ordet «fysisk» lagt til i spørsmålsformuleringen for å presisere at spørsmålet omhandler «fysisk» pasientkontakt. Vi vurderer at presiseringen i liten grad har påvirket svaravgivelsene.

Innbyggerne er oftere skeptiske til bruk av digitale alternativer til fysiske konsultasjoner sammenlignet med helsepersonell

Innbyggere (sykehusbesøk)

87 % (2022)

83 % (2021)

84 % (2020)

89 % (2019)

Andel innbyggere som mener siste fysiske oppmøte/innleggelse på sykehus ikke kunne vært erstattet med digital kontakt, dersom det hadde vært tilgjengelig.

Innbyggere (fastlege)

75 % (2022)

77 % (2021)

67 % (2020)

71 % (2019)

Andel innbyggere som mener siste fysiske oppmøte hos fastlege / privat allmennlege ikke kunne vært erstattet med digital kontakt, dersom det hadde vært tilgjengelig

Helsepersonell*

70 % (2022)

72 % (2021)

68 % (2020)

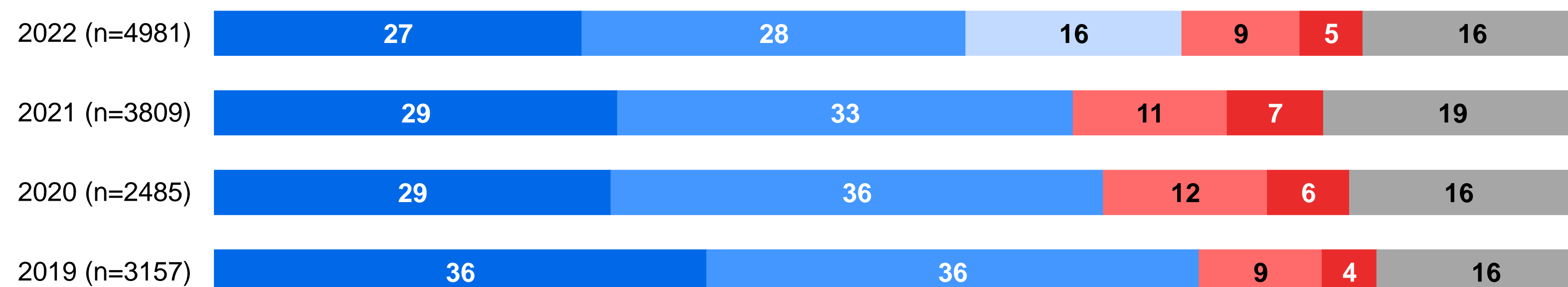
64 % (2019)

Andel helsepersonell som mener deres siste, fysiske pasientkontakt ikke kunne vært erstattet med digital kontakt, dersom det hadde vært tilgjengelig.

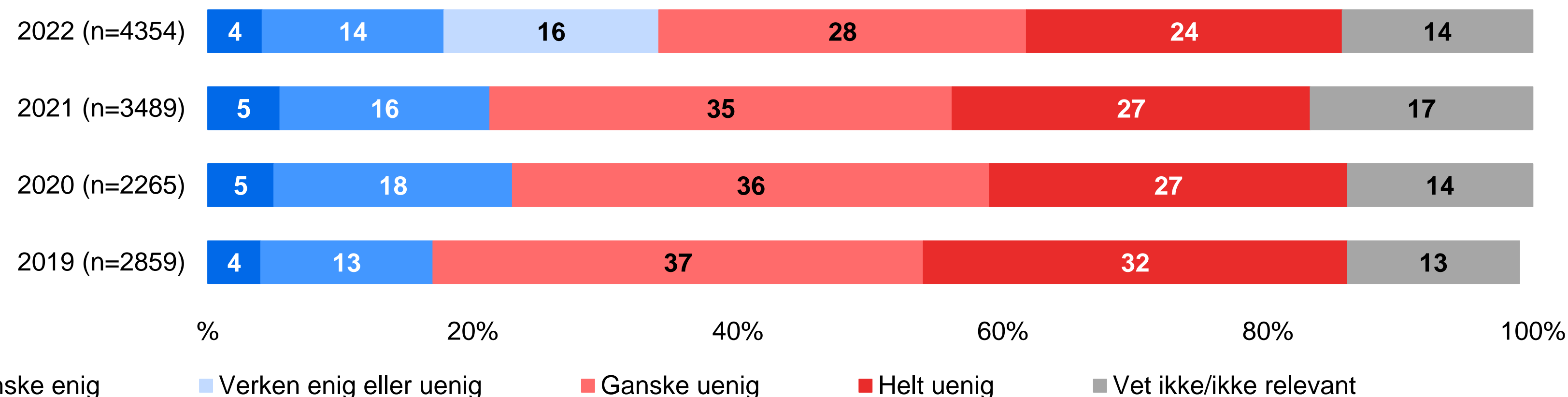
Helsepersonell er oftere enig i påstanden «Digital kontakt med pasientene kommer i tillegg til ordinær konsultasjon» enn i påstanden «Digital kontakt med pasientene kommer i stedet for ordinær konsultasjon» i 2022

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om digital pasientkontakt? (2019-2022)

Digital kontakt med pasientene kommer i tillegg til ordinær konsultasjon



Digital kontakt med pasientene kommer i stedet for ordinær konsultasjon.



Figurnote. Siden 2022 er svaralternativet «vet ikke» endret til «vet ikke / ikke relevant». Videre er alternativet «verken enig eller uenig» lagt til i svarskaalen. Vi vurderer at sistnevnte endring har gitt reduksjon i «vet ikke / ikke relevant»-svar samtidig som respondenter har ønsket å svare «verken enig eller uenig» i 2022. Dette tas hensyn til ved tolkning av resultater over tid.



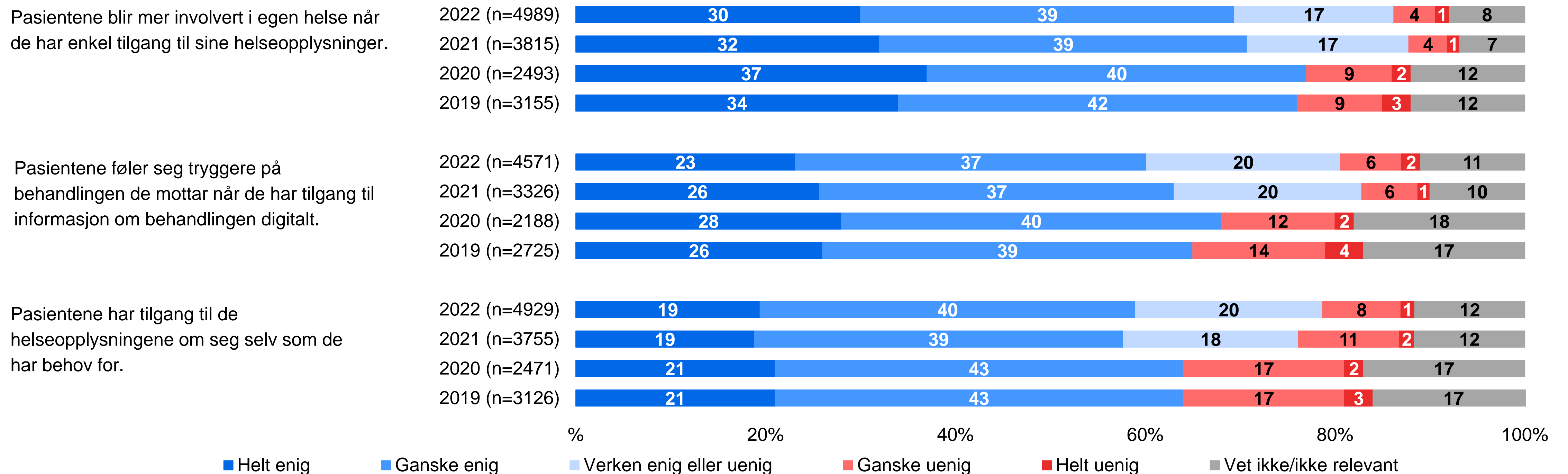
Direktoratet for
e-helse

Resultater

Oppfatninger av tilgang til helseopplysninger og informasjonssikkerhet

Majoriteten av helsepersonell har positive oppfatninger til påstandene om pasienters tilgang til helseopplysninger

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander? (2019-2022)

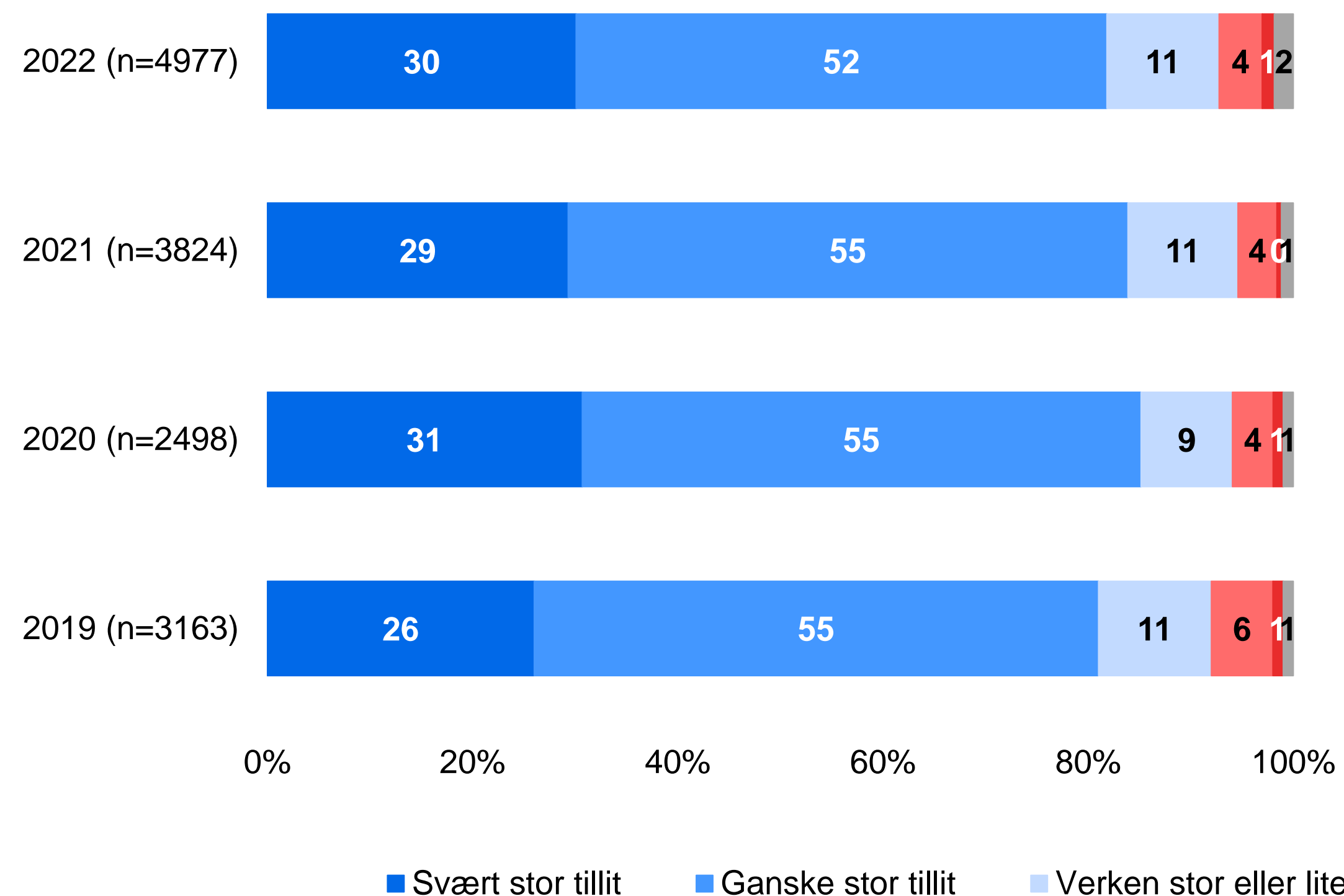


Figurnote 1. Siden 2022 er svaralternativet «vet ikke» endret til «vet ikke / ikke relevant». Vi vurderer at endringen ikke har påvirket svaravgivelsene.

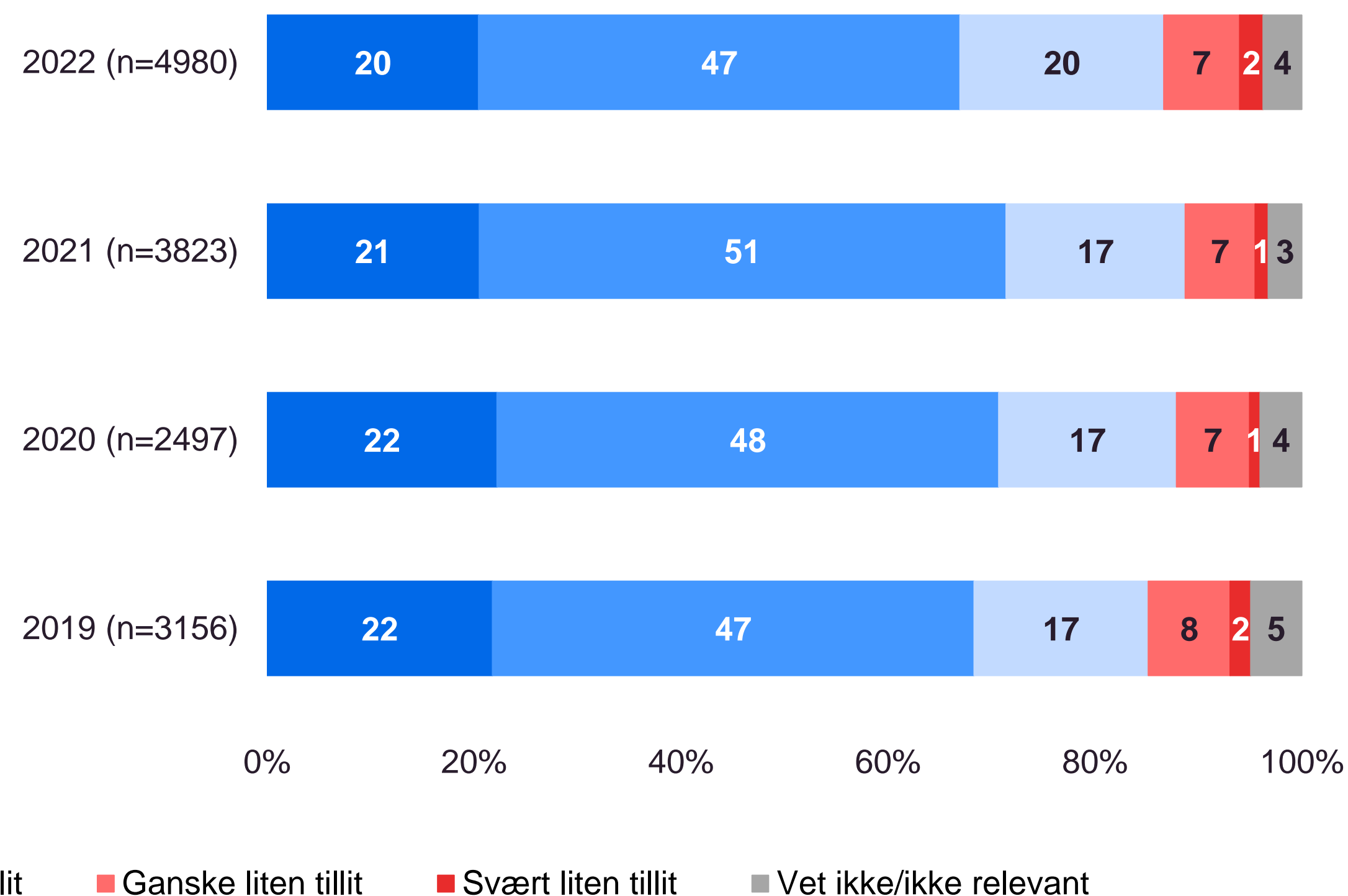
Figurnote 2. Siden 2021 er alternativet «verken enig eller uenig» lagt til i svarskaalen. Vi vurderer at endringen har gitt reduksjon i «vet ikke / ikke relevant»-svar samtidig som respondenter har ønsket å svare «verken enig eller uenig» fra og med 2021. Dette tas hensyn til ved tolkning av resultater over tid.

Det er stor tillit blant helsepersonell til at sikkerheten rundt pasientenes helseopplysninger er god og at kun helsepersonell med tjenstlig behov ser på pasientens journal

Hvilken tillit har du til at kun helsepersonell med tjenstlig behov ser på pasientens journal? (2019-2022)



Hvilken tillit har du til at pasientenes helseopplysninger er lagret slik at utenforstående (hackere, fremmede makter og lignende) ikke får tilgang til dem? (2019-2022)



Figurnote. Siden 2022 er svaralternativet «vet ikke» endret til «vet ikke / ikke relevant». Vi vurderer at endringen ikke har påvirket svaravgivelsene.

Helsepersonell har større tillit enn innbyggerne til at det kun er personell med tjenstlige behov som ser på pasientens journal

Tillit til at kun helsepersonell ser på pasientens journal

Tillit til at helseopplysninger er lagret slik at utenforstående ikke får tilgang til dem

Innbyggere

Helsepersonell

Innbyggere

Helsepersonell

62 % (2022)

68 % (2021)

61 % (2020)

55 % (2019)

Stor tillit

82 % (2022)

84 % (2021)

86 % (2020)

81 % (2019)

Stor tillit

65 % (2022)

71 % (2021)

64 % (2020)

56 % (2019)

Stor tillit

67 % (2022)

72 % (2021)

70 % (2020)

69 % (2019)

Stor tillit

Spørsmål til innbyggere: Hvilken tillit har du til at kun helsepersonell som har behov for det ser på din journal?

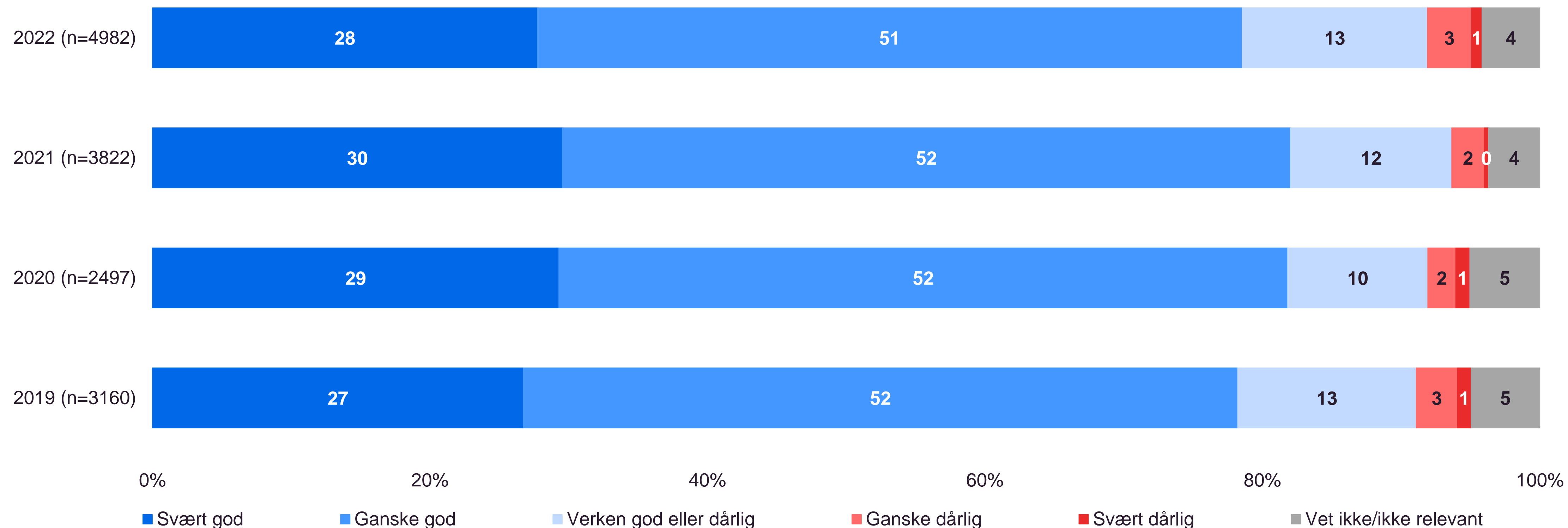
Spørsmål til helsepersonell: Hvilken tillit har du til at kun helsepersonell med tjenstlig behov ser på pasientens journal?

Spørsmål til innbyggere: Hvilken tillit har du til at helseopplysningene dine er lagret slik at utenforstående ikke får tilgang til dem?

Spørsmål til helsepersonell: Hvilken tillit har du til at pasientenes helseopplysninger er lagret slik at utenforstående (hackere, fremmede makter og lignende) ikke får tilgang til dem?

I underkant av 8 av 10 helsepersonell oppfatter sikkerheten knyttet til IT-systemene på arbeidsplassen som god i 2022

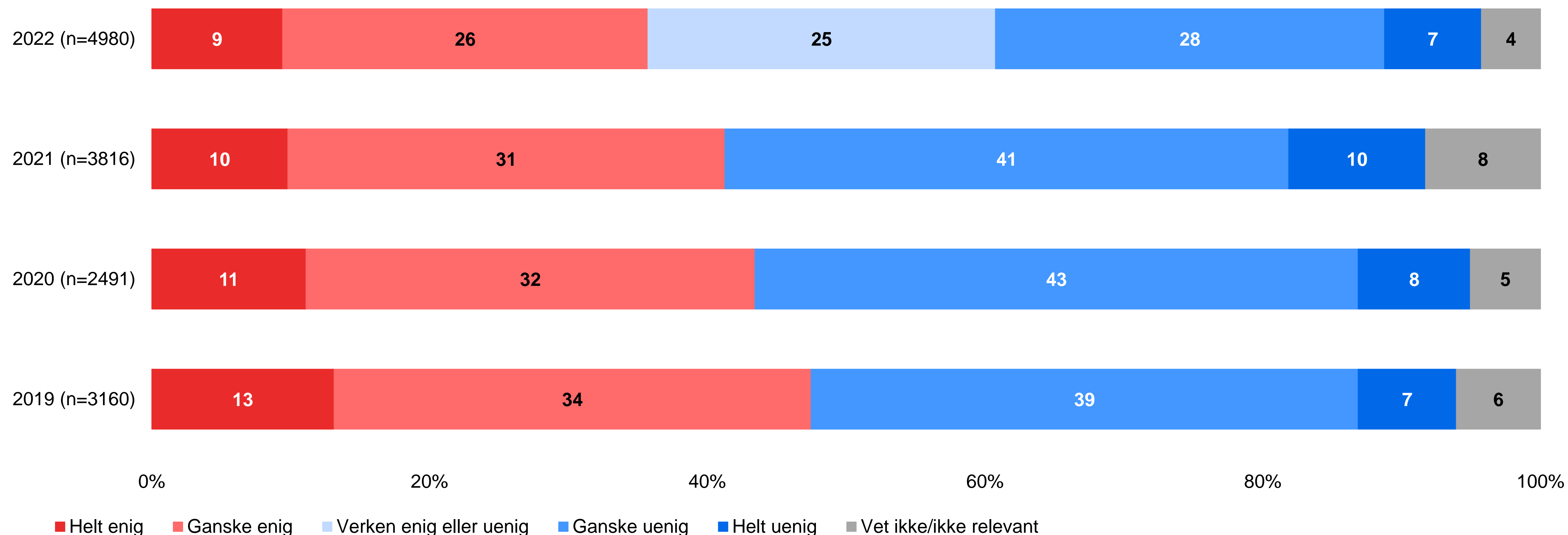
Hvordan oppfatter du sikkerheten knyttet til IT-systemene som benyttes der du jobber? (2019-2022)



Figurnote. Siden 2022 er svaralternativet «vet ikke» endret til «vet ikke / ikke relevant». Vi vurderer at endringen ikke har påvirket svaravgivelsene.

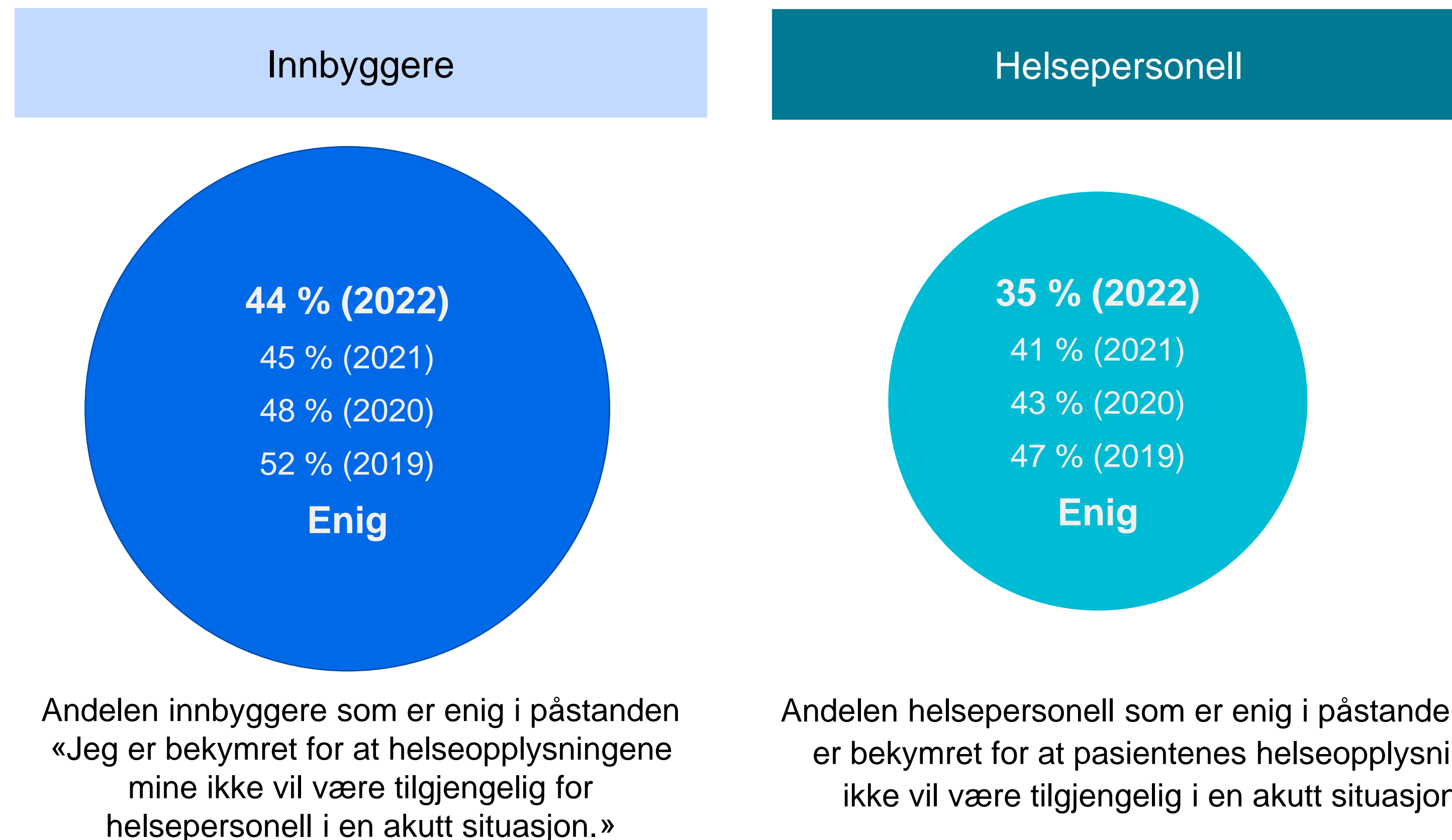
Om lag hver tredje som jobber som helsepersonell er enig i påstanden «Jeg er bekymret for at pasientens helseopplysninger ikke vil være tilgjengelig i en akutt situasjon»

Ta stilling til følgende påstand: «Jeg er bekymret for at pasientenes helseopplysninger ikke vil være tilgjengelig i en akutt situasjon» (2019-2022)



Figurnote. Siden 2022 er svaralternativet «vet ikke» endret til «vet ikke / ikke relevant». Videre er alternativet «verken enig eller uenig» lagt til i svarskalaen. Vi vurderer at sistnevnte endring har gitt reduksjon i «vet ikke / ikke relevant»-svar samtidig som respondenter har ønsket å svare «verken enig eller uenig» i 2022. Dette tas hensyn til ved tolkning av resultater over tid.

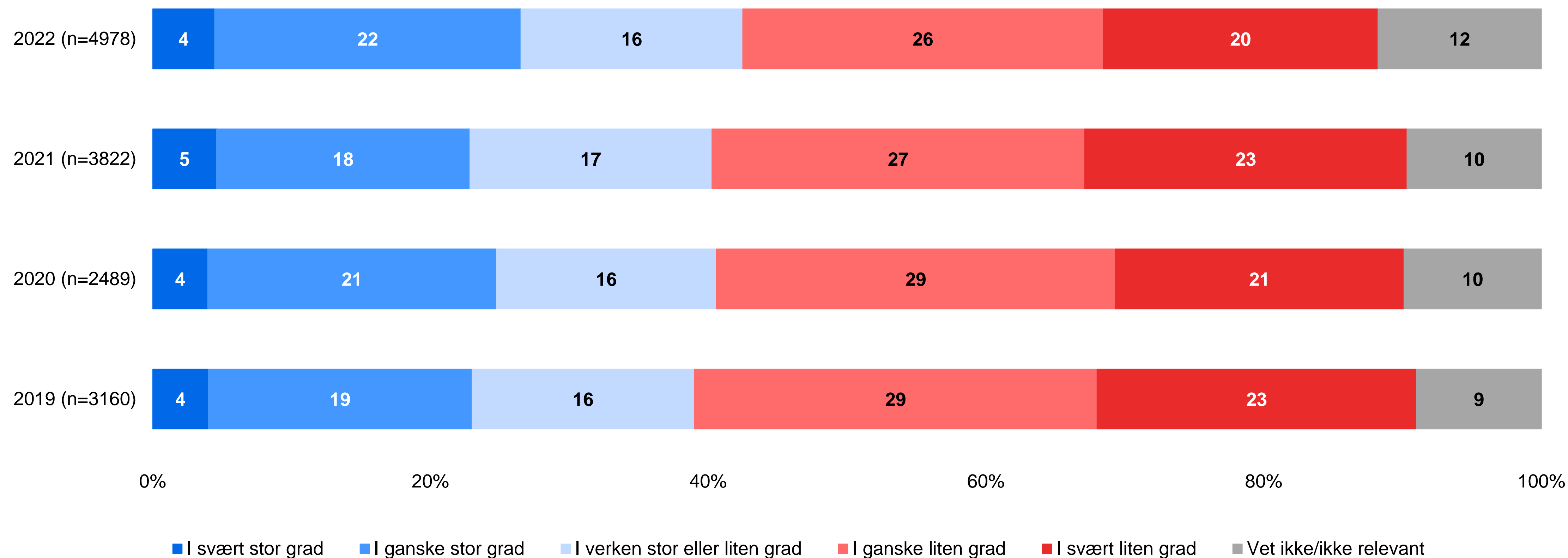
Stabil andel innbyggere er bekymret for tilgangen til helseopplysninger i en akutt situasjon fra 2021 til 2022 – flere helsepersonell tar ikke stilling til påstanden



Figurnote. Merk at helsepersonell siden 2022 har hatt mulighet for å svare «verken enig eller uenig» på påstanden, noe som har bidratt til redusert enig-andel (og redusert uenig-andel) fra 2021 til 2022. Innbyggere har ikke hatt svaralternativet «verken enig eller uenig».

Nærmere halvparten mangler god nok tilgang til informasjon hos andre behandlere

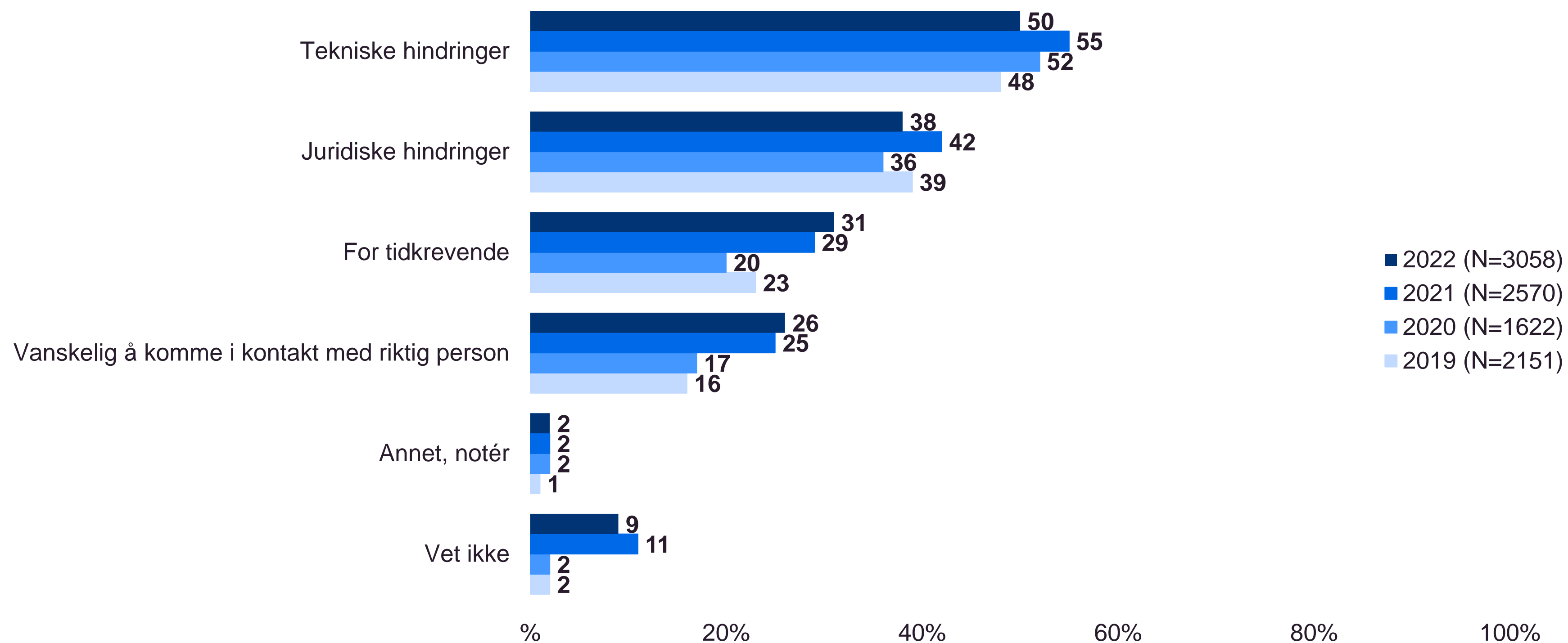
I hvilken grad har du tilgang til nødvendig informasjon om pasienter som er registrert hos andre behandlere? (2019-2022)



Figurnote. Siden 2022 er svaralternativet «vet ikke» endret til «vet ikke / ikke relevant». Vi vurderer at endringen ikke har påvirket svaravgivelsene.

Det er fortsatt flest som mener det er tekniske hindringer som gjør at man ikke får tilgang til nødvendig pasientinformasjon

Hva er de største hindringene for å få tilgang til denne informasjonen? (2019-2022) Filter: Kun stilt til gruppen som i liten grad eller verken stor eller liten grad har tilgang til nødvendig informasjon om pasienter som er registrert hos andre behandlere



Figurnote 1. Spørsmålsformulering og svaralternativ er endret i 2021. Spørsmålet lød tidligere «Hva er det største hinderet for å få tilgang til denne informasjonen?». Her var det mulighet for å oppgi flere svar. Det var ikke mulighet for å svare «vet ikke». («Vet ikke»-svar for 2019 og 2020 i figuren skyldes koding av åpne svar fra «annet, notér.») Spørsmålsformuleringen er i 2021 endret til å omhandle hindringer i flertall: «Hva er de største hindringene for å få tilgang til denne informasjonen?» med mulighet for å oppgi flere svar. Videre er svaralternativet «vet ikke» lagt til, noe som har gitt flere slike svar.

Figurnote 2. «Annet, notér»-svar for er kodet i grupper for alle år i figuren.



Direktoratet for
e-helse

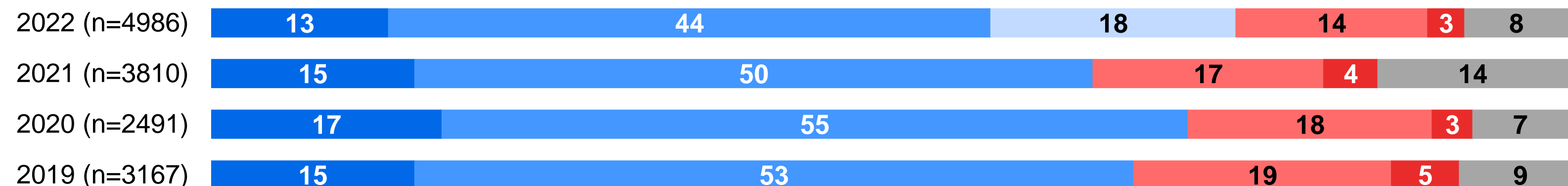
Resultater

Erfaringer og tilfredshet med elektroniske
pasientjournalssystemer

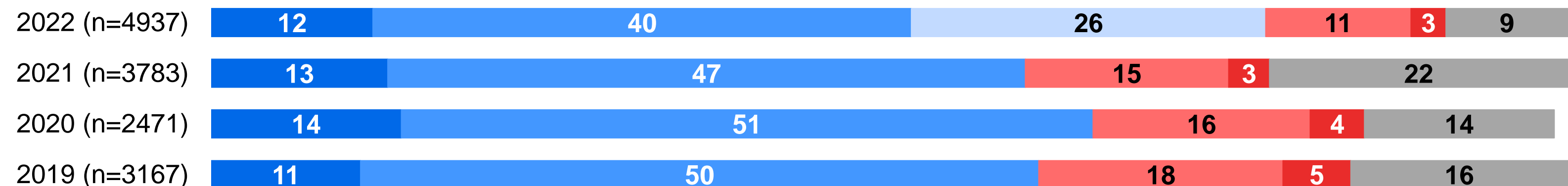
Majoriteten har positive erfaringer med virksomhetens EPJ-system over tid

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om dine EPJ-system? (2019-2022)

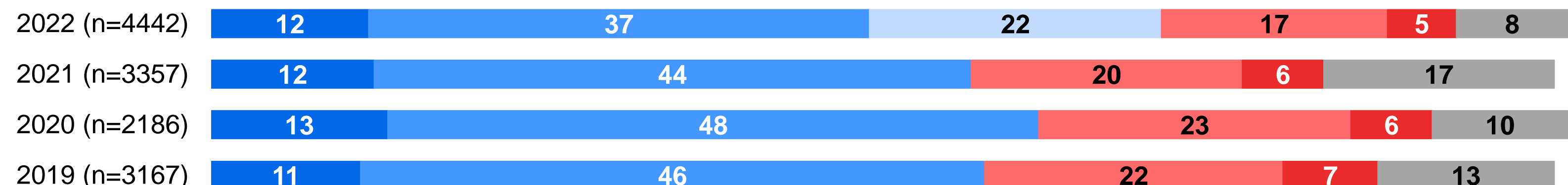
Det er lett å finne frem til den pasientinformasjonen jeg trenger.



EPJ-systemet i vår virksomhet bidrar til at pasientarbeidet blir utført med høy kvalitet.



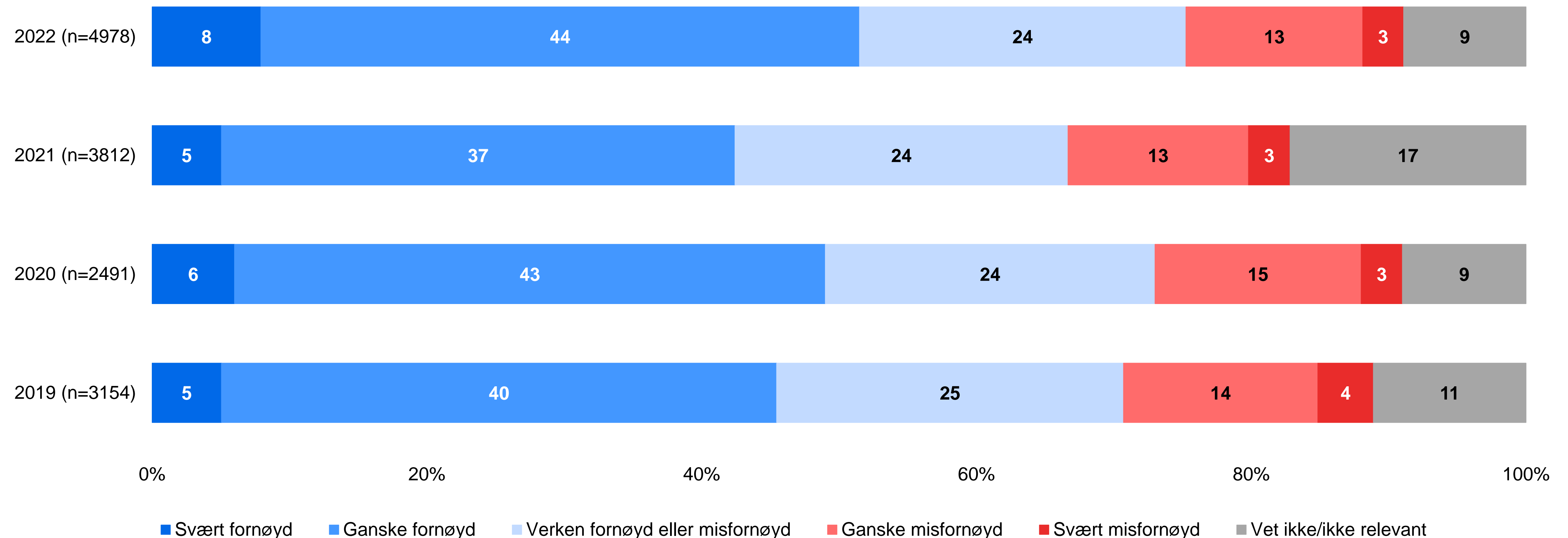
EPJ-systemet i vår virksomhet bidrar til at pasientarbeidet går effektivt.



Figurnote. Siden 2022 er svaralternativet «vet ikke» endret til «vet ikke / ikke relevant». Videre er alternativet «verken enig eller uenig» lagt til i svarskalaen. Vi vurderer at sistnevnte endring har gitt reduksjon i «vet ikke / ikke relevant»-svar samtidig som respondenter har ønsket å svare «verken enig eller uenig» i 2022. Dette tas hensyn til ved tolkning av resultater over tid.

Andelen helsepersonell som er tilfreds med EPJ-systemet i virksomheten beveger seg mellom ca. 40 % og ca. 50 % over tid

Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med dine elektroniske pasientjournalssystem (EPJ-system) (2019-2022)



Figurnote 1. Siden 2022 er svaralternativet «vet ikke» endret til «vet ikke / ikke relevant». Vi vurderer at endringen ikke har påvirket svaravgivelsene.

Figurnote 2. Før 2022 var spørsmålet «Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med ditt EPJ-system?». Siden 2022 omtales EPJ-system i flertall i spørsmålsformuleringen. Endret formulering viser tilbake til spørreskjemaets introduksjon til denne delen, hvor det fra 2022 står at respondentene får spørsmål om «din elektroniske pasientjournal (EPJ) og ander elektroniske systemer knyttet til pasientarbeid. Vi omtaler dette som EPJ-system.» Vi vurderer at endringen ikke har påvirket svaravgivelsene.



Direktoratet for
e-helse

Resultater

Digitale ferdigheter, kompetanse og
opplæringsmuligheter

Mens 8 av 10 opplever at det stilles økende krav til IKT-ferdigheter i jobben, er det om lag halvparten som opplever at det gis tilstrekkelig opplæring

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander? (2022)

Det stilles økende krav til IKT-ferdigheter i mitt arbeid.

2022 (n=4986)



Jeg har de ferdighetene som er nødvendige for å bruke digitale plattformer og systemer på min arbeidsplass på en god og effektiv måte.

2022 (n=4954)



På min arbeidsplass gis det tilstrekkelig tilbud om opplæring i bruk av nye digitale verktøy og plattformer.

2022 (n=4813)

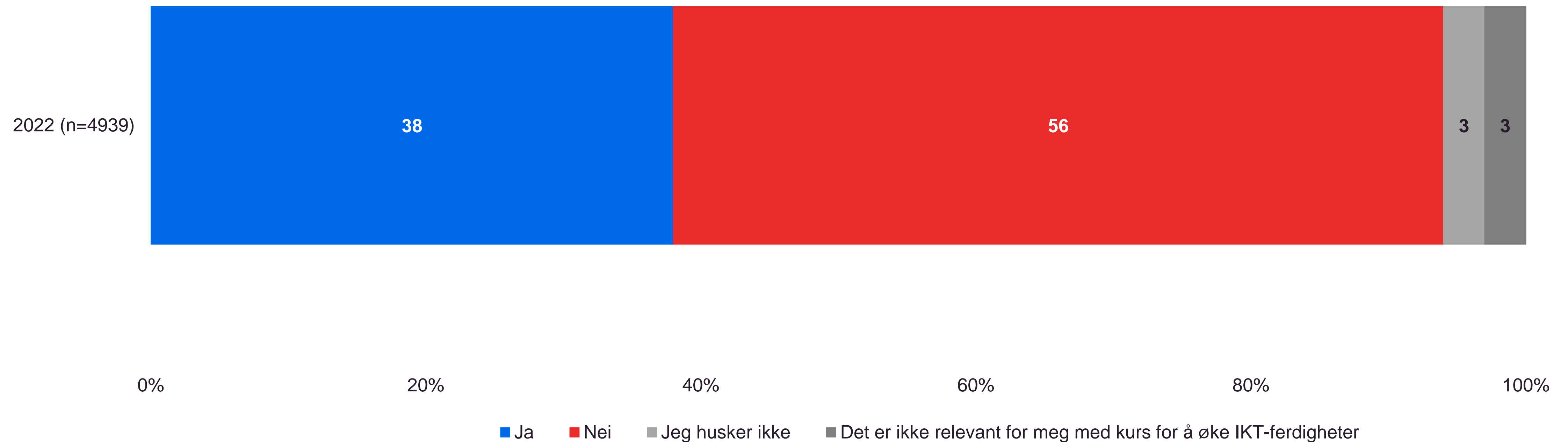


% 20% 40% 60% 80% 100%

■ Helt enig ■ Ganske enig ■ Verken enig eller uenig ■ Ganske uenig ■ Helt uenig ■ Vet ikke/ikke relevant

Nesten 4 av 10 har deltatt på kurs, opplæring eller utdanning gjennom jobben for å øke sine IKT-ferdigheter i løpet av de siste 12 månedene

Har du deltatt på kurs, opplæring eller utdanning gjennom jobben for å øke dine IKT-ferdigheter i løpet av de siste 12 måneder? (2022)





Direktoratet for
e-helse

Resultater

Holdninger til digitale helsetjenester

Nær 6 av 10 opplever at helheten av digital støtte bidrar til en enklere arbeidshverdag

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander? (2019 - 2022)

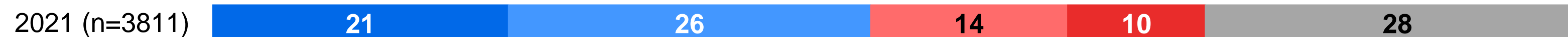
Helheten av digital støtte bidrar til en enklere arbeidsdag.



Det er enkelt for meg å kommunisere direkte elektronisk med annet helsepersonell (både videosamtale og/eller skriftlig digital kontakt).



Digitale helsetjenester gjør det lettere for meg å komme i kontakt med pasientene.



% 20% 40% 60% 80% 100%

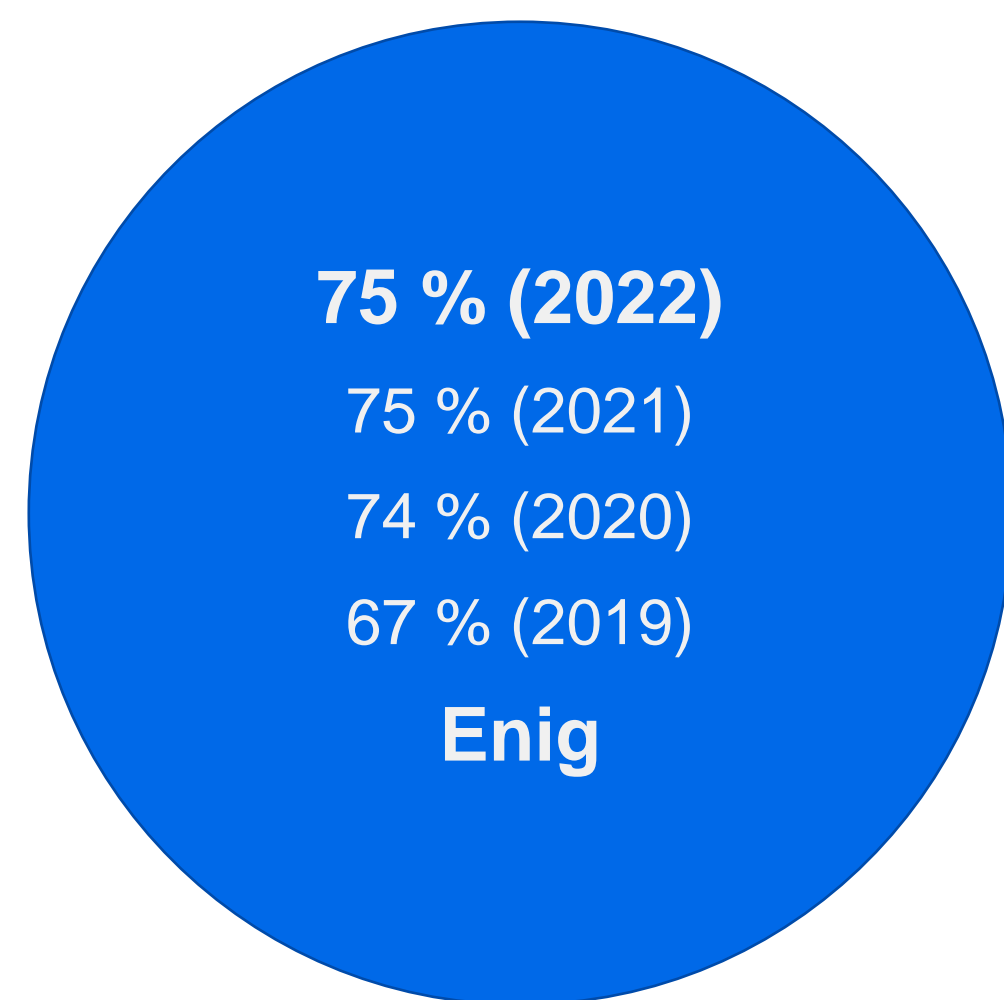
■ Helt enig ■ Ganske enig ■ Verken enig eller uenig ■ Ganske uenig ■ Helt uenig ■ Vet ikke/ikke relevant

Figurnote 1. Siden 2022 er svaralternativet «vet ikke» endret til «vet ikke / ikke relevant». Videre er alternativet «verken enig eller uenig» lagt til i svarskalaen. Vi vurderer at sistnevnte endring har gitt reduksjon i «vet ikke / ikke relevant»-svar samtidig som respondenter har ønsket å svare «verken enig eller uenig» i 2022. Dette tas hensyn til ved tolkning av resultater over tid.

Figurnote 2. I påstanden «Det er enkelt for meg å kommunisere direkte elektronisk med annet helsepersonell (både videosamtale og skriftlig digital kontakt)» er «/eller» lagt til i parentes, dvs. «..(både videosamtale og/eller skriftlig digital kontakt)» i 2021. Vi vurderer at endringen i liten grad har påvirket svaravgivelsene.

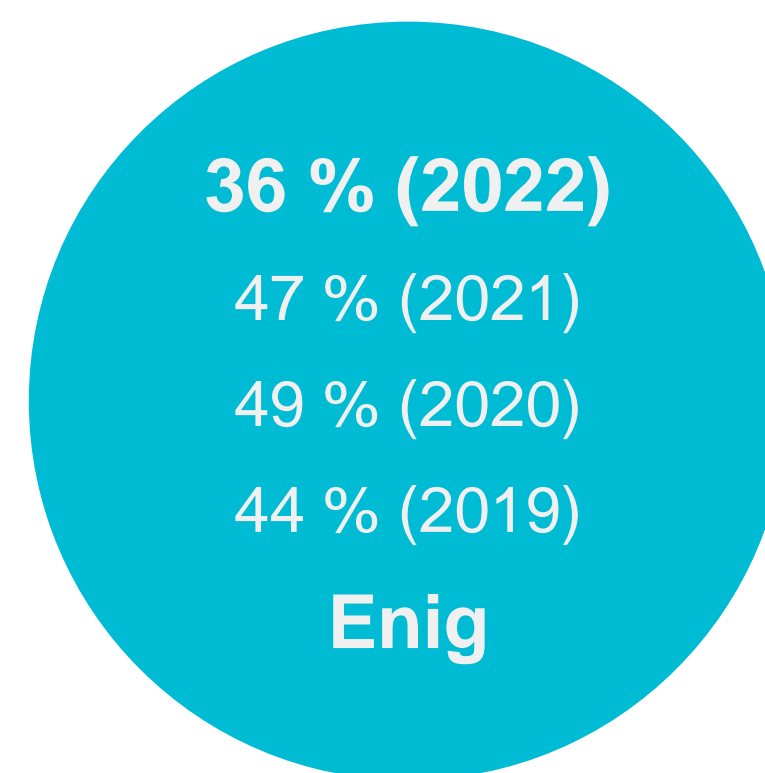
Stabil andel innbyggere opplever at digitale helsetjenester gjør kontakt lettere fra 2021 til 2022 - flere helsepersonell tar ikke stilling til påstanden

Innbyggere



Andelen innbyggere som er enig i påstanden «Digitale helsetjenester gjør det lettere for meg å komme i kontakt med helsepersonell.»

Helsepersonell

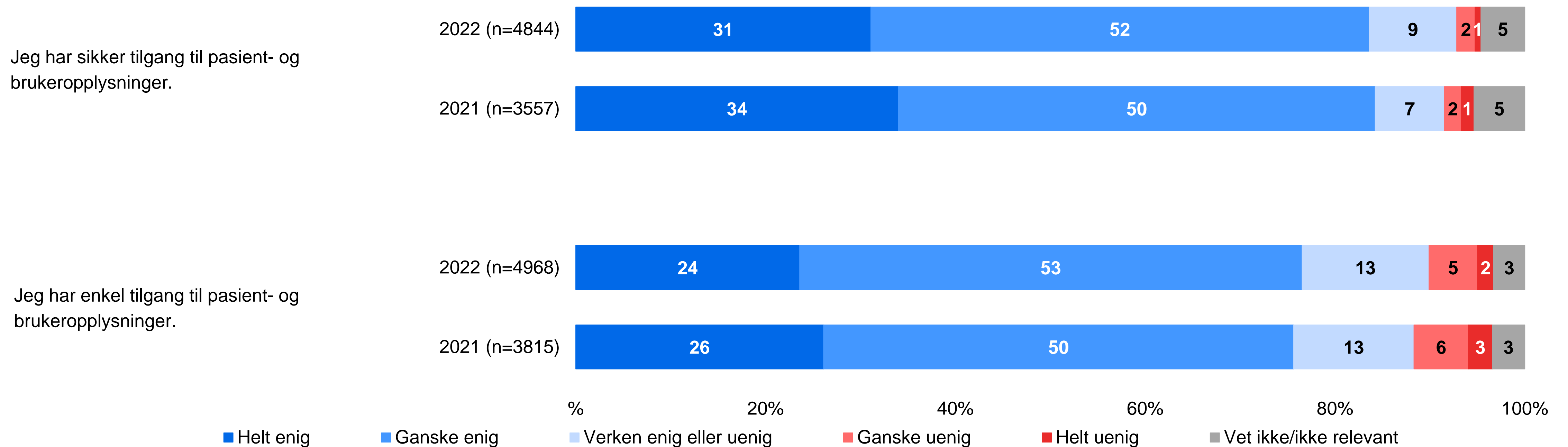


Andelen helsepersonell som er enig i påstanden «Digitale helsetjenester gjør det lettere for meg å komme i kontakt med pasientene.»

Figurnote. Merk at helsepersonell siden 2022 har hatt mulighet for å svare «verken enig eller uenig» på påstanden, noe som har bidratt til redusert enig-andel (og redusert uenig-andel) fra 2021 til 2022. Innbyggere har ikke hatt svaralternativet «verken enig eller uenig».

Det er noe mer utbredt å oppleve at man har sikker enn enkel tilgang til pasient- og brukeropplysninger

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander? (2021 - 2022)



Figurnote. Siden 2022 er svaralternativet «vet ikke» endret til «vet ikke / ikke relevant». Vi vurderer at endringen ikke har påvirket svaravgivelsene.



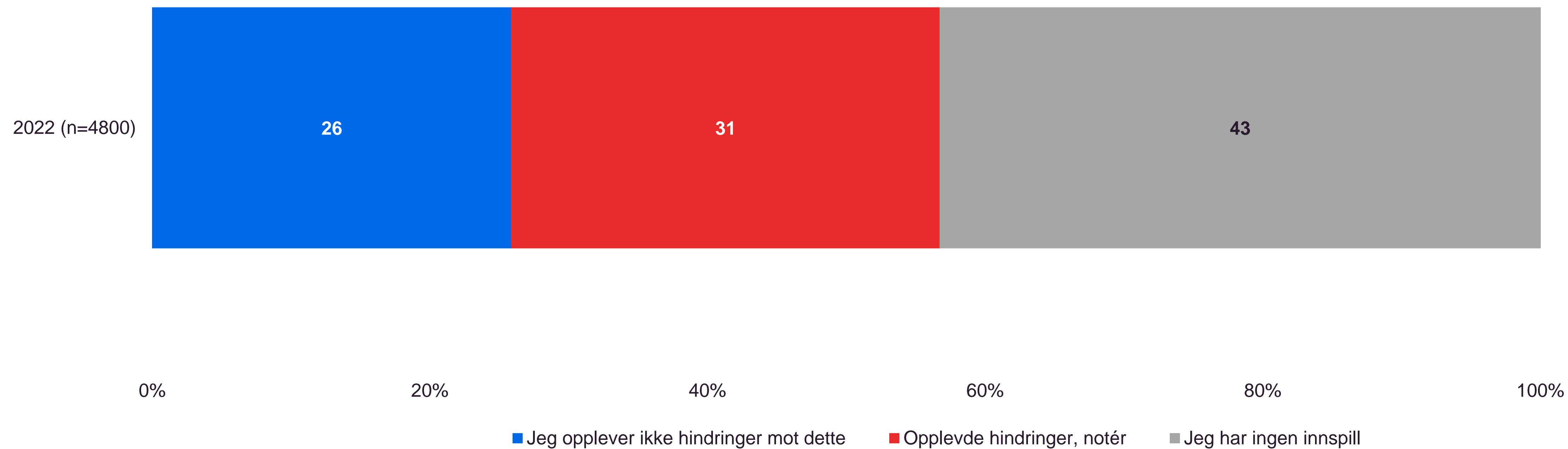
Direktoratet for
e-helse

Resultater

Om hindringer og udekkede behov for digitale
helsetjenester

Om lag 1 av 3 helsepersonell opplever hindringer mot å benytte digital kommunikasjon eller digitale helsetjenester

Hva hindrer deg eventuelt i å benytte digital kommunikasjon eller digitale helsetjenester? (2022)



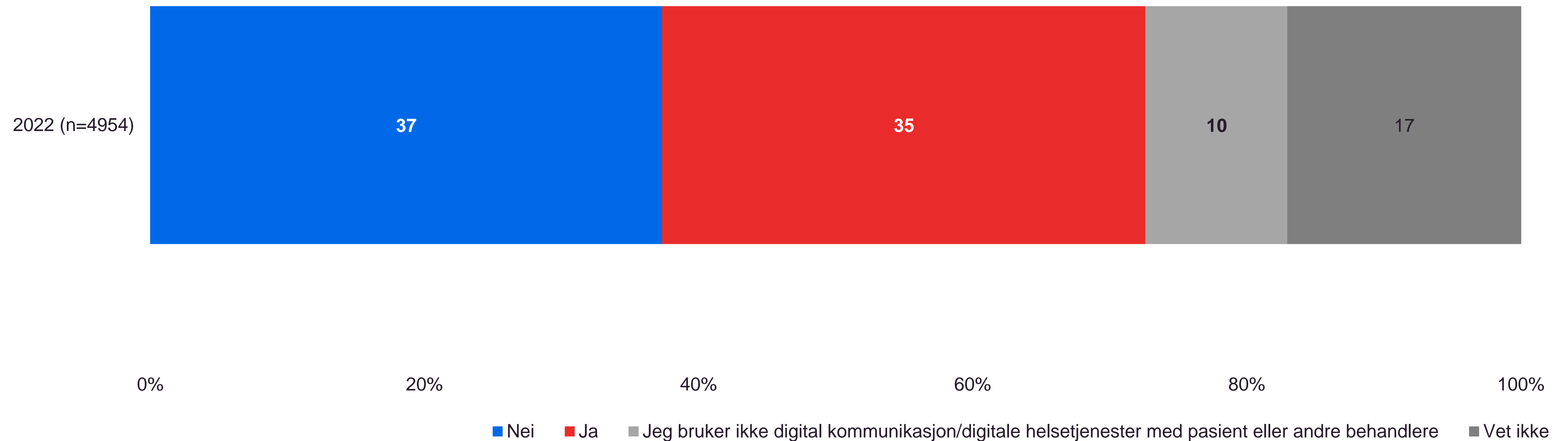
Dårlig teknologi / tekniske løsninger / manglende funksjonalitet eller behov for / ønske om personlig kontakt / undersøkelse og opplever digitalt som upersonlig er de hyppigst opplevde hindringene mot å benytte digital kommunikasjon eller digitale helsetjenester

Opplevde hindringer mot å benytte digital kommunikasjon eller digitale helsetjenester (2022) Kodete svar fra noterte opplevde hindringer



Delte meninger blant helsepersonell om man ønsker tilgang til flere muligheter for digital kommunikasjon eller digitale helsetjenester med pasient eller andre behandlere enn de har tilgang til i sitt arbeid i dag

Ønsker du tilgang til flere muligheter for digital kommunikasjon / digitale helsetjenester med pasient eller andre behandlere enn du har tilgang til i ditt arbeid i dag? (2022)



Kommunikasjon mellom behandlere, inkludert på tvers av forvaltningsnivå, journal og digital kommunikasjon er tjenester/digitale kommunikasjonsformer helsepersonell oftest ønsker seg tilgang til ut over det de har i dag.

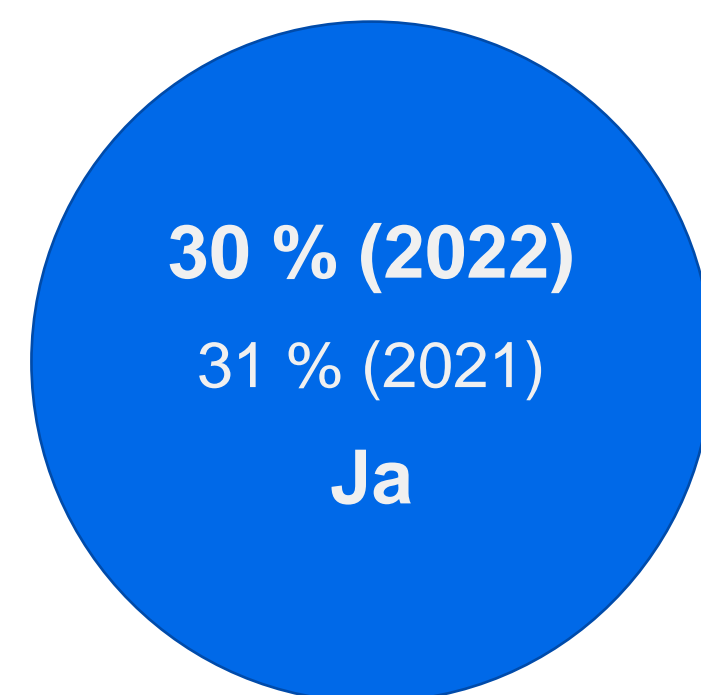
Hva ønsker du tilgang til? (2022) Filter: Kun stilt til gruppen som opplever at de ønsker seg tilgang til flere muligheter for digital kommunikasjon / digitale helsetjenester med pasient eller andre behandlere enn de har tilgang til i sitt arbeid i dag. K



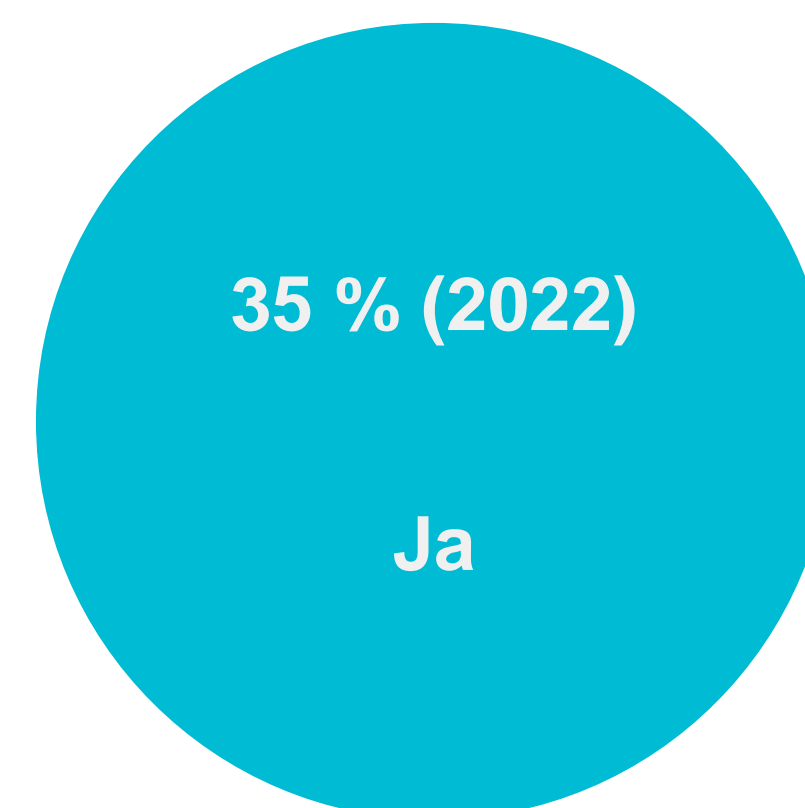
Innbyggerne opplever sjeldnere at de ønsker tilgang til flere digitale helsetjenester enn de har tilgang til i dag (30 %) sammenlignet med hva helsepersonell opplever av udekket behov (35 %)

Innbyggere

Helsepersonell



Spørsmål til innbyggere: Ønsker du tilgang til flere digitale helsetjenester enn du har tilgang til i dag?



Spørsmål til helsepersonell: Ønsker du tilgang til flere muligheter for digital kommunikasjon/digitale helsetjenester med pasient eller andre behandlere enn du har tilgang til i ditt arbeid i dag?



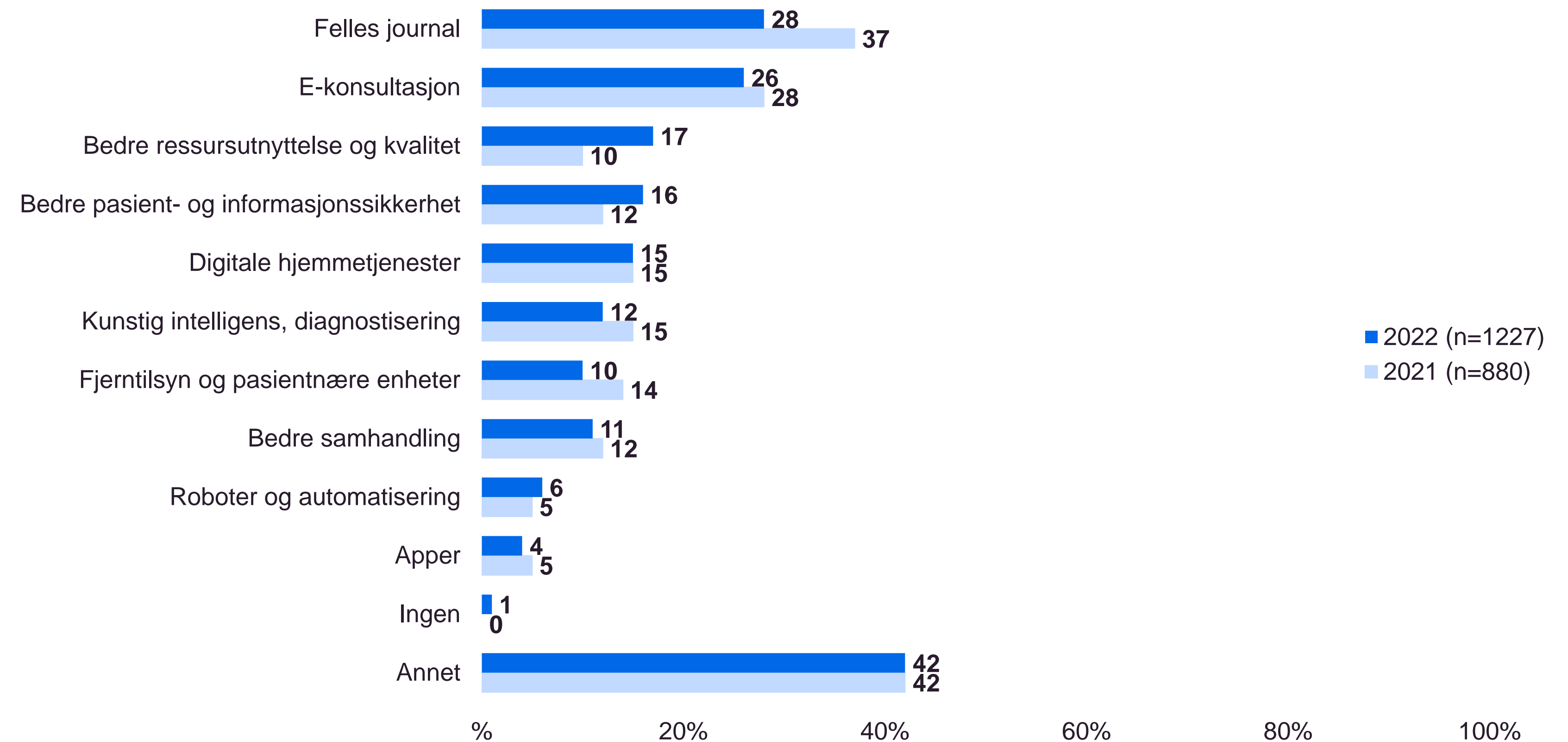
Direktoratet for
e-helse

Resultater

Helsepersonells forventninger for fremtiden

Felles journal er et innspill som går igjen. Videre spilles det hyppig inn forventninger om e-konsultasjon, bedre ressursutnyttelse og kvalitet i tillegg til bedre pasient- og informasjonssikkerhet.

Hvilke kommende e-helseteknologier tror du vil påvirke og endre helse- og omsorgssektoren på lengre sikt? (2021-2022) Kodet, åpent spørsmål





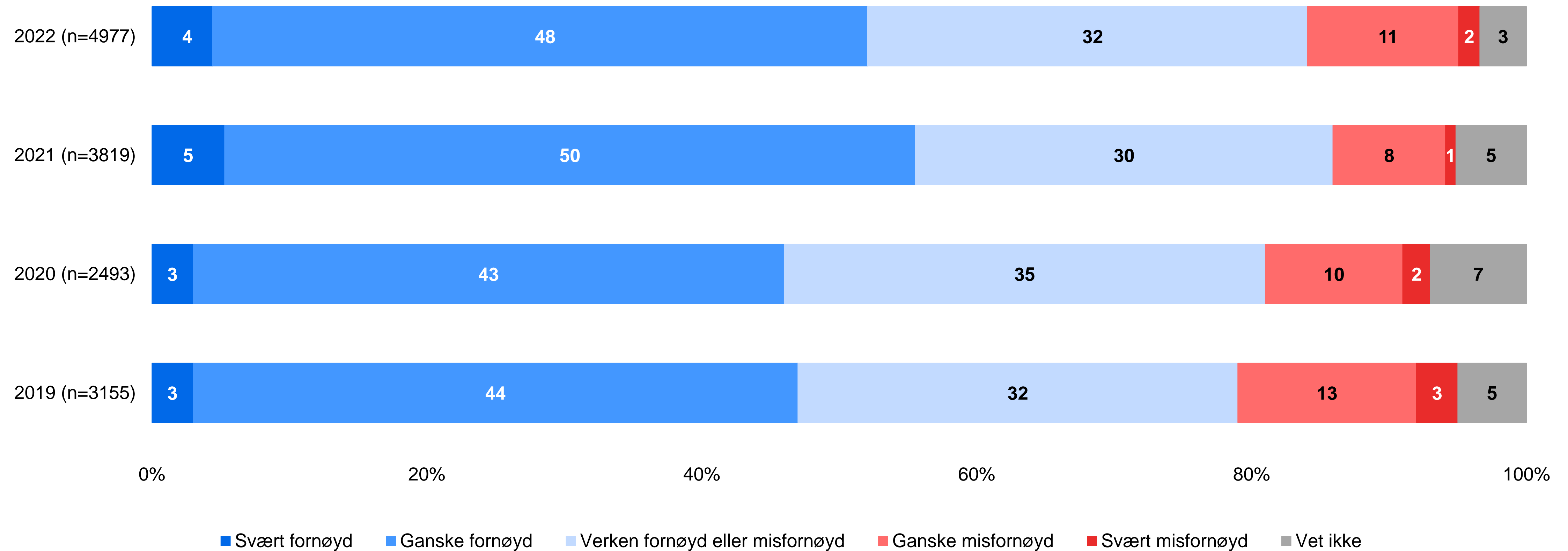
Direktoratet for
e-helse

Resultater

Tilfredshet med digitale helsetjenester

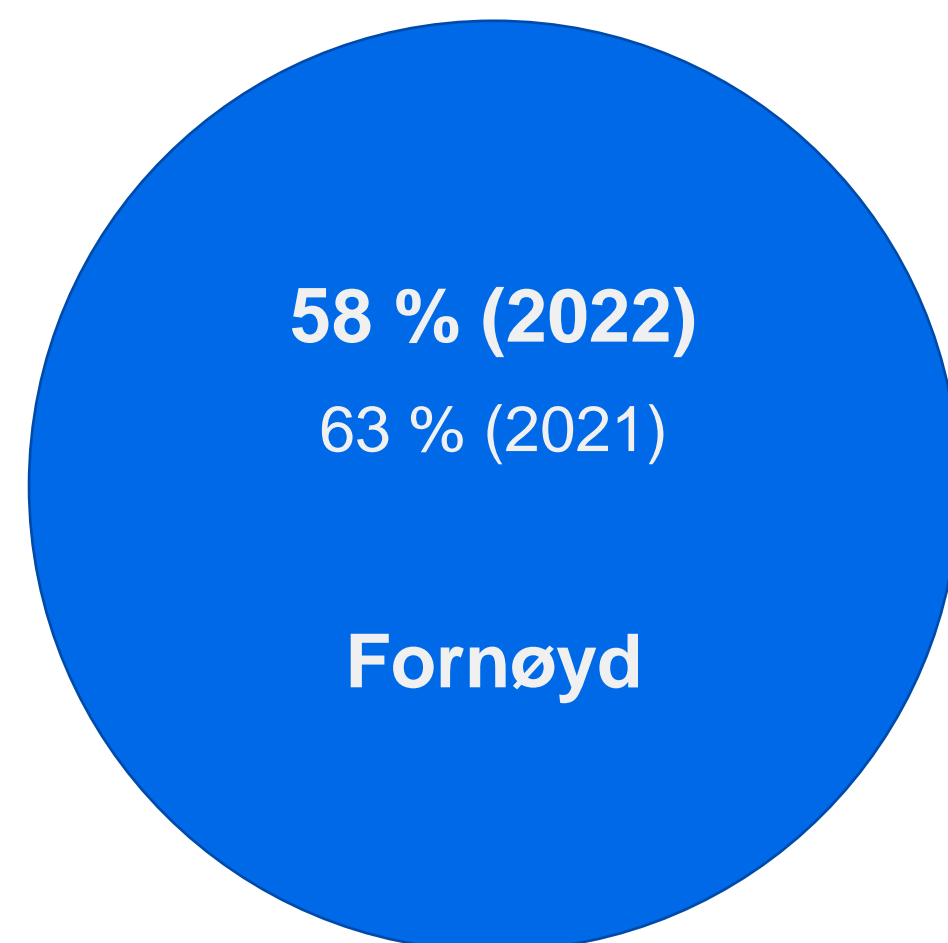
I 2021 var 55 % fornøyde, mens denne andelen ble redusert til 52 % i 2022

Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de digitale helsetjenestene i Norge? (2019-2022)



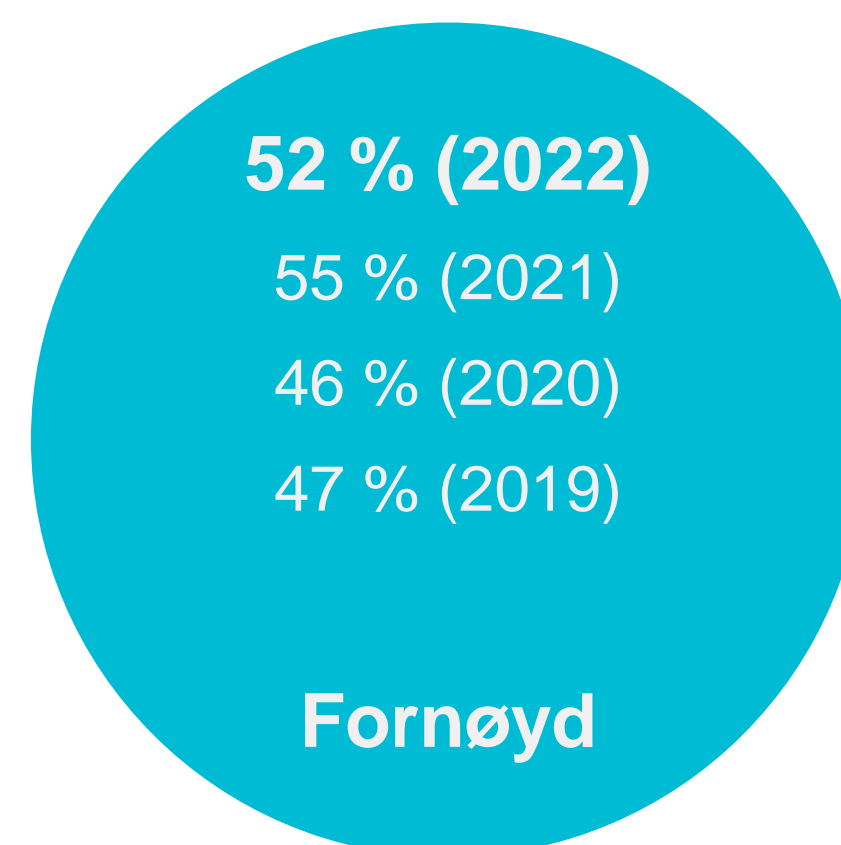
Innbyggerne er fortsatt i større grad fornøyd med de digitale helsetjenestene i Norge sammenlignet med helsepersonell. Andelen som er fornøyd har avtatt både blant innbyggere og helsepersonell fra 2021 til 2022.

Innbyggere



Andelen innbyggere som alt i alt er fornøyd med de digitale helsetjenestene i Norge.

Helsepersonell



Andelen helsepersonell som alt i alt er fornøyd med de digitale helsetjenestene i Norge.



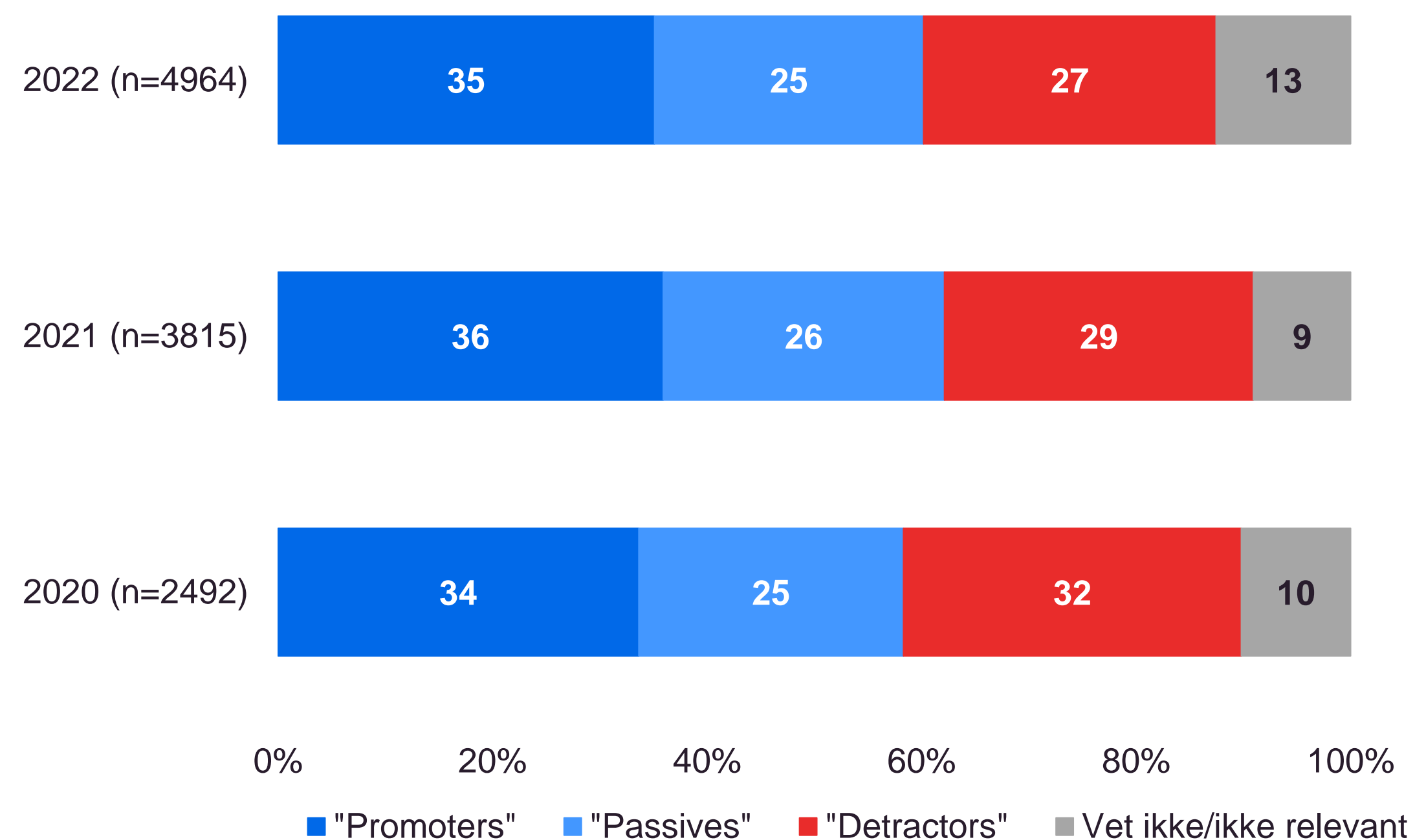
Direktoratet for
e-helse

Resultater

Inntrykk av Helsenorge

Andelen som vil anbefale Helsenorge til en pasient er stabil sammenliknet med 2021

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Helsenorge til en pasient?* (2020-2022) NPS for Helsenorge Filter: Kun stilt til gruppen som har hørt om Helsenorge



→ NPS (2022) = 8 («God»)

* Spørsmålet er i utgangspunktet stilt med en skala fra 0 til 10. Det er gjort følgende gruppering av besvarelsene:

- 0 til 6 = «detractors»
- 7 til 8 = «passives»
- 9 til 10 = «promoters»

I beregningen av NPS holdes de som har svart vet ikke utenfor.

Figurnote 1. Siden 2022 er svaralternativet «vet ikke» endret til «vet ikke / ikke relevant». Vi vurderer at endringen ikke har påvirket svaravgivelsene.

Figurnote 2. Spørsmålsformuleringen er i 2021-målingen justert fra «Helsenorge.no» til «Helsenorge» i forbindelse med at innbyggerne fikk tilgang til en egen Helsenorge-app fra juni 2021. Vi vurderer at endringen ikke har påvirket svaravgivelsene.



Direktoratet for
e-helse

Resultater

Trender og systematikk

Trender og systematikk i resultatene (2022)



Helsepersonell innen psykisk helse har hyppigere bruk av telefon, skriftlig digital kontakt og videosamtaler for kommunikasjon med annet helsepersonell knyttet til behandling av pasient, og oftere erfaring med konsultasjon eller oppfølging av pasient over video sammenlignet med **helsepersonell innen somatikk**. Alt i alt er helsepersonell innen **psykisk helse** oftere fornøyd med de digitale helsetjenestene i Norge enn helsepersonell innen somatikk.



Det er en tendens til at **fastleger** og **helsepersonell som jobber i kommunene** har noe hyppigere bruk av digitale tjenester for kommunikasjon med annet helsepersonell sammenlignet med gjennomsnittet. Konsultasjon eller oppfølging av pasient over video er særlig utbredt blant **fastleger**, og mindre brukt blant **helsepersonell i helseforetakene** sammenlignet med gjennomsnittet. Alt i alt har **fastleger** mer positive holdninger til og er oftere fornøyd med de digitale helsetjenestene i Norge sammenlignet med gjennomsnittet.



Totalgruppen **leger** (fastleger, leger som jobber i helseforetak og leger som jobber i kommunene) har hyppigere bruk av telefon og skriftlig digital kontakt, mens **psykologer** og **vernepleiere** har oftere bruk av videosamtaler for kommunikasjon med annet helsepersonell sammenlignet med gjennomsnittene. Konsultasjon eller oppfølging av pasient over video er særlig utbredt blant **psykologer** og **leger**. **Psykologer** har ofte mer positive oppfatninger av og holdninger til digitale helsetjenester enn gjennomsnittet. Alt i alt er det kun mindre forskjeller i tilfredshet med de digitale helsetjenestene i Norge på tvers av ulike yrker.



Direktoratet for
e-helse



Helsepersonellundersøkelsen om e-helse 2022 - ehelse