



Direktoratet for
e-helse

Helsepersonellundersøkelsen om e-helse

Direktoratet for e-helse

Publiseringsdato: 09.06.2020

Publikasjonsnummer: IE-1061

Innholdsfortegnelse

1. Om undersøkelsen
2. Informasjonssikkerhet
3. Pasienters tilgang til helseopplysninger
4. Digital kommunikasjon mellom pasienter og behandlere
5. Elektroniske pasientjournalssystemer (EPJ-system)
6. Total tilfredshet med de digitale helsetjenestene i Norge



Direktoratet for
e-helse

1. Om undersøkelsen

Helsepersonellundersøkelsen

Bakgrunn og formål

BAKGRUNN

- Helse- og omsorgsdepartementet har gitt Direktoratet for e-helse i oppdrag å kartlegge og vurdere status på utviklingen av digitalisering i helse- og omsorgssektoren
- Resultatene publiseres på [Nasjonal e-helsemonitor](#)

FORMÅL

- Følge bruk og effekt av e-helse over tid og å gjøre internasjonale sammenlikninger.
- Indikatorene skal danne kunnskapsgrunnlag for analyser på nasjonalt nivå, og ikke være begrenset til løsninger Direktoratet for e-helse selv har ansvar for.
- Funnene vil sammenlignes med tilsvarende undersøkelse om e-helse til innbyggere for 2019.
- Både helse- og innbyggerundersøkelsen vil gjennomføres årlig.

Helsepersonellundersøkelsen

Metode og aktører

METODE

- Nettbasert undersøkelse
 - Helsepersonell invitert via arbeidsgiver eller postalt
- Antall respondenter var 3167 fordelt på:
 - Helsepersonell i helseforetak: 2121 (svarprosent: 6 %)
 - Helsepersonell i kommune: 905 (Svarprosent: 2 %*)
 - Fastleger: 141 (Svarprosent: 5 %)
- Utført av Kantar TNS Norsk Gallup høsten 2019
 - Feltperiode: 18. november til 31. desember 2019
 - Resultatene er ikke vektet fordi populasjonen er ukjent.

*Estimert svarprosent. Antall som mottok invitasjon i kommunene ble ikke rapportert tilbake

MEDVIRKENDE AKTØRER

Utarbeidet av Direktoratet for e-helse.

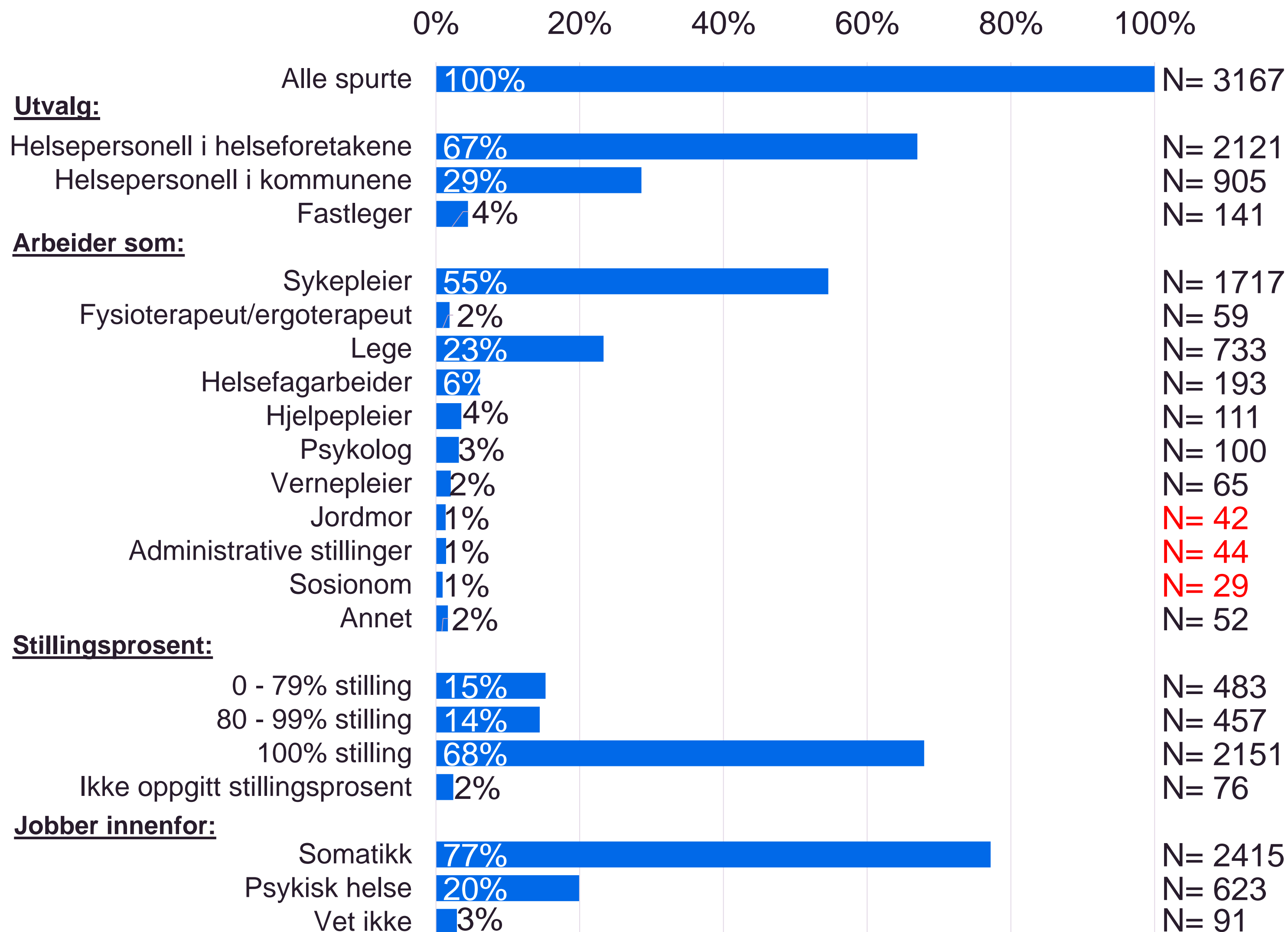
Innspill til undersøkelsen fra følgende aktører:

- Alle RHF
- Nasjonal IKT HF
- Sykepleierforbundet
- Legeforeningen
- Folkehelseinstituttet
- Senter for kvalitet i legekontor - SKIL AS
- Helsedirektoratet
- Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF
- Norsk Helsenet SF

Helsepersonellundersøkelsen

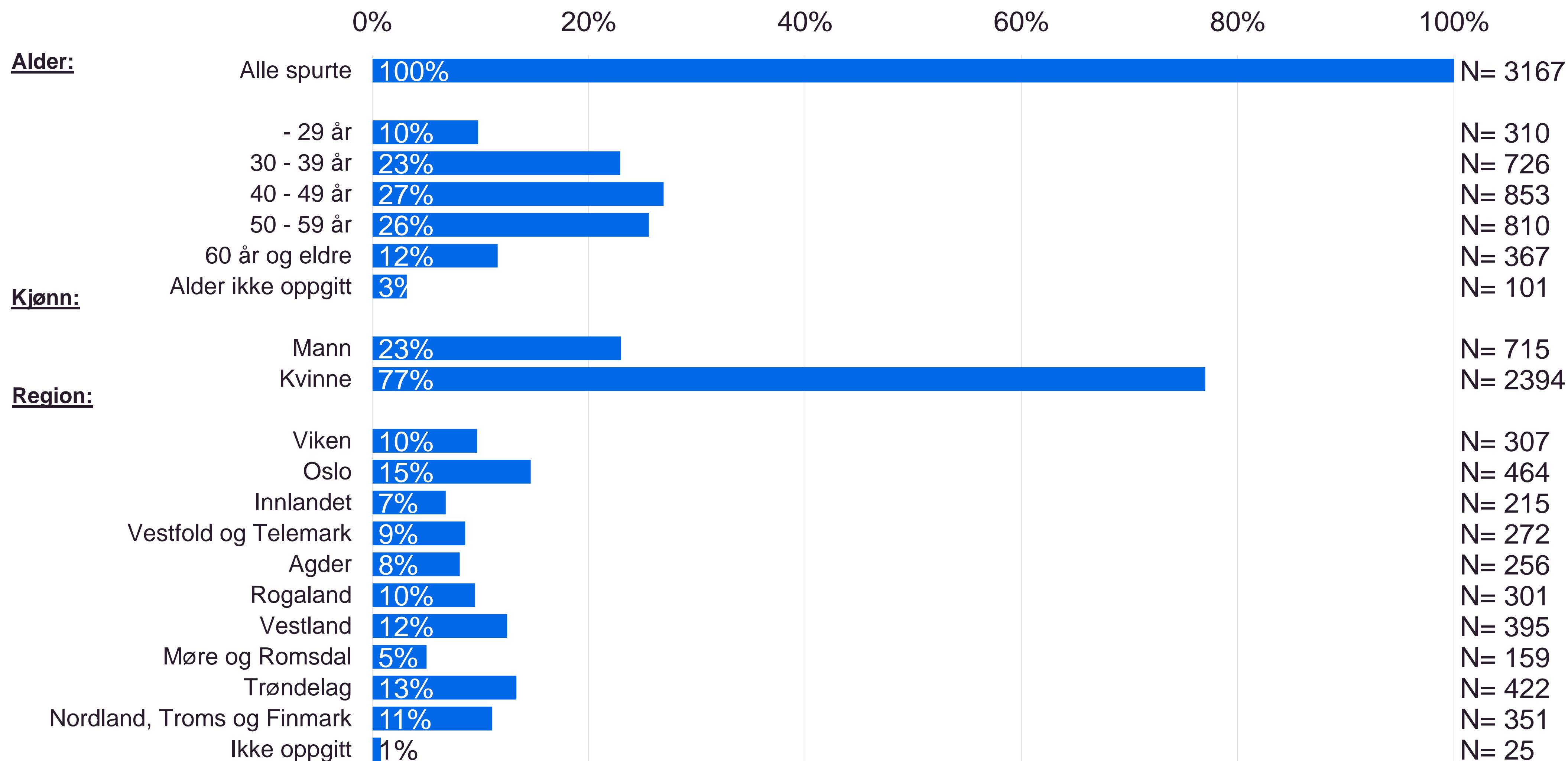
Respondenter fordelt etter arbeidssted og stillingskategori

- Oversikten viser antall respondenter i undergrupper og andelen denne gruppen representerer i det totale utvalget.
- Merk at det i enkelte grupper er få respondenter. Grupper med mindre enn 50 er markert med rød farge. Resultatene i disse gruppene må tolkes med en viss varsomhet.



Helsepersonellundersøkelsen

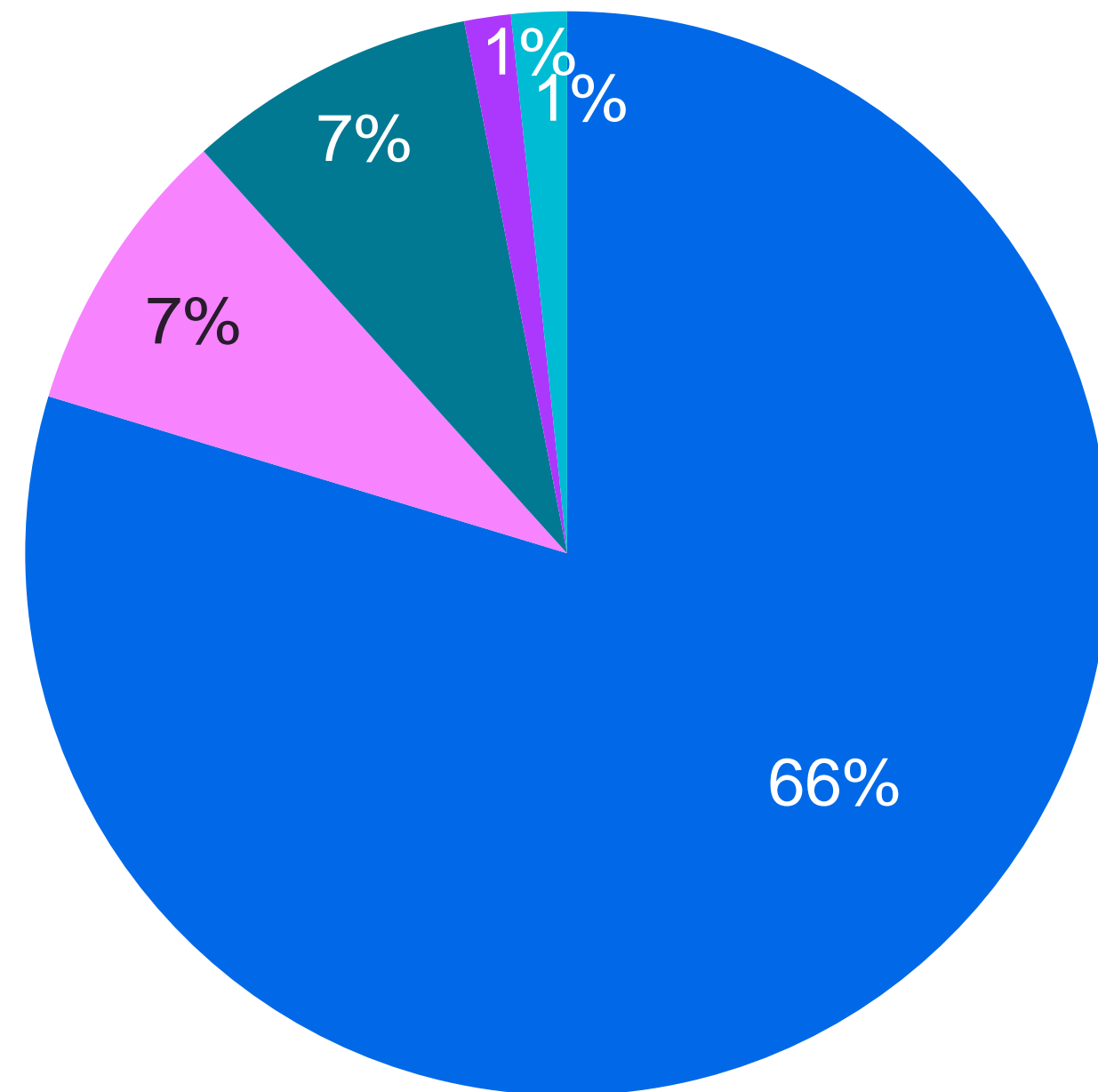
Respondenter fordelt etter alder, kjønn og geografi



Helsepersonellundersøkelsen

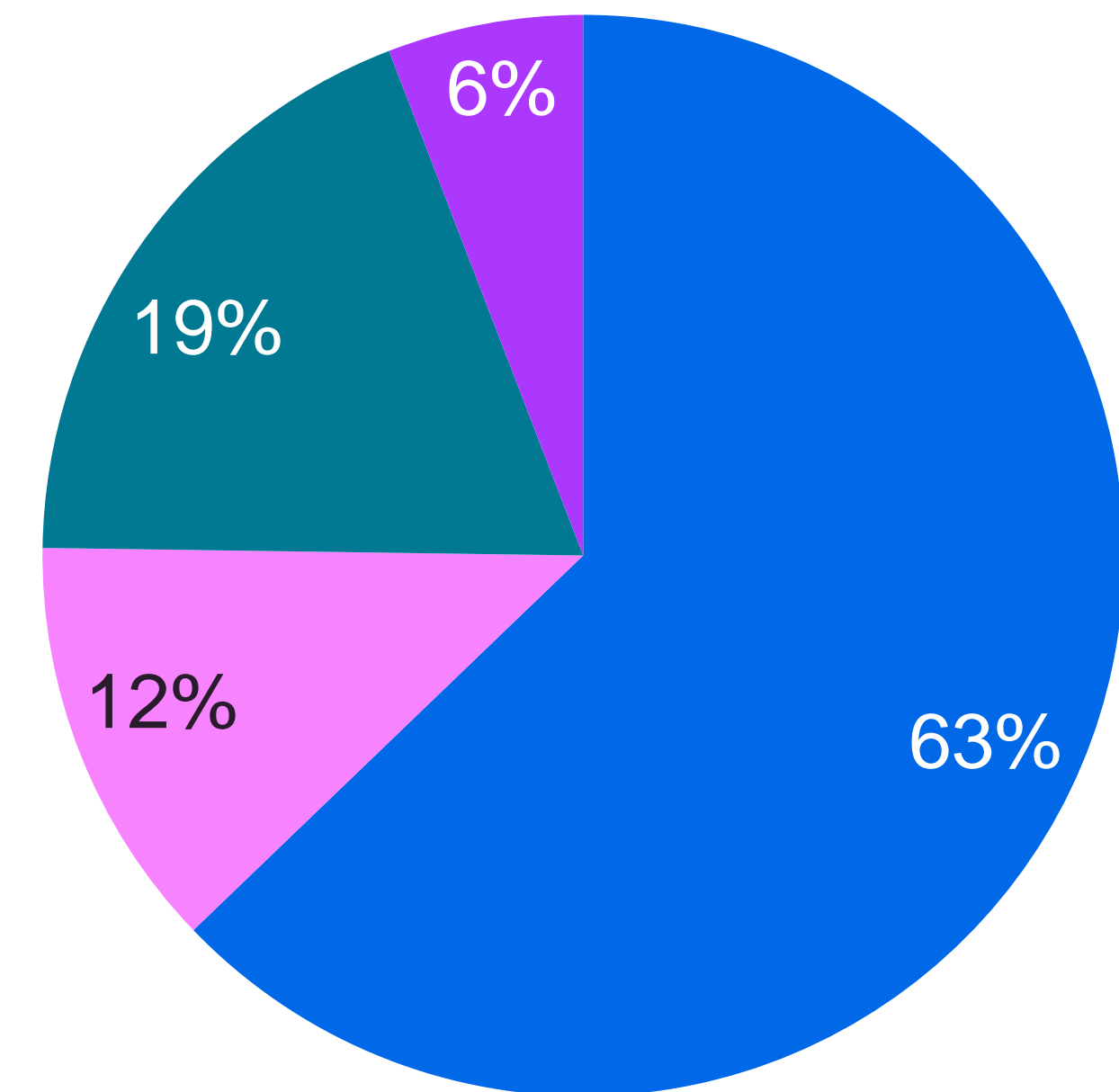
Sykepleiere og leger fordelt etter arbeidssted

Fordeling av sykepleiere i utvalget



- Sykepleier, offentlig sykehus, somatikk
- Sykepleier, offentlig sykehus, psykisk helse
- Sykepleier, komm. helse og omsorg, somatikk
- Sykepleier, komm. helse og omsorg, psykisk helse
- Sykepleier, annet sted

Fordeling av leger i utvalget



- Lege offentlig sykehus, somatikk
- Lege offentlig sykehus, psykisk helse
- Lege fastlegepraksis
- Lege annet sted



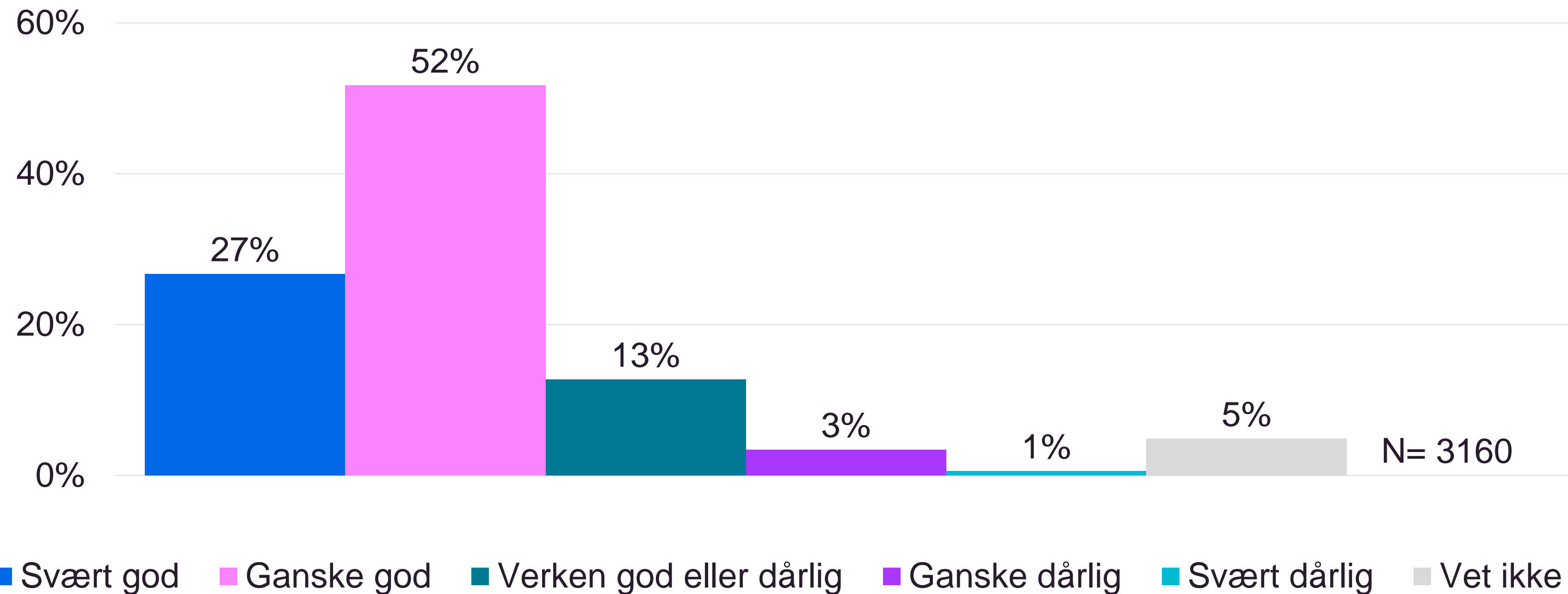
Direktoratet for
e-helse

2. Informasjonssikkerhet

Informasjonssikkerhet

IT-sikkerheten oppfattes som god i helsesektoren

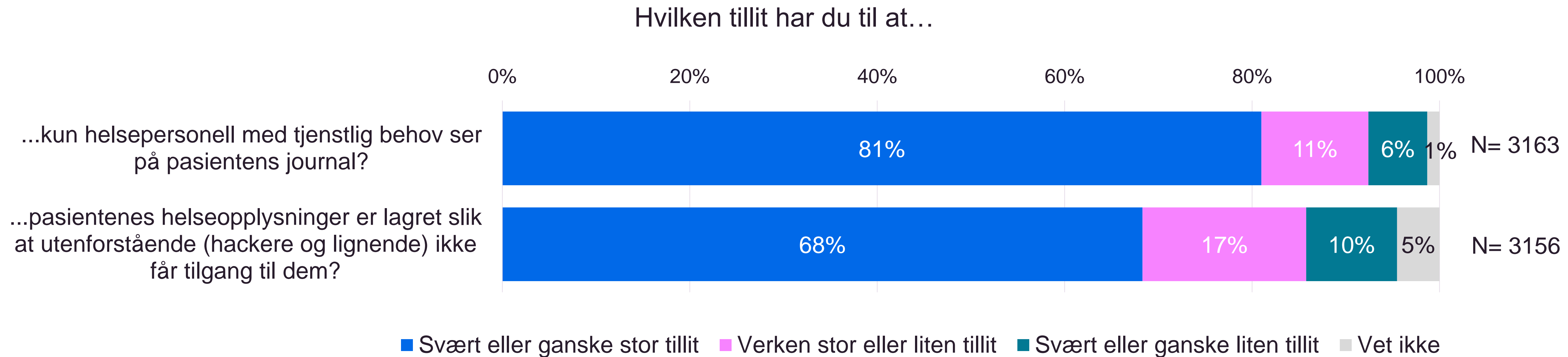
Hvordan oppfatter du sikkerheten knyttet til IT-systemene som benyttes der du jobber?



- 79 % av respondentene oppfatter IT-sikkerheten som svært eller ganske god der de jobber.
- Kun 6 % oppfatter IT-sikkerheten som ganske eller svært dårlig.

Informasjonssikkerhet

Høy tillit til ivaretagelse av helseopplysninger

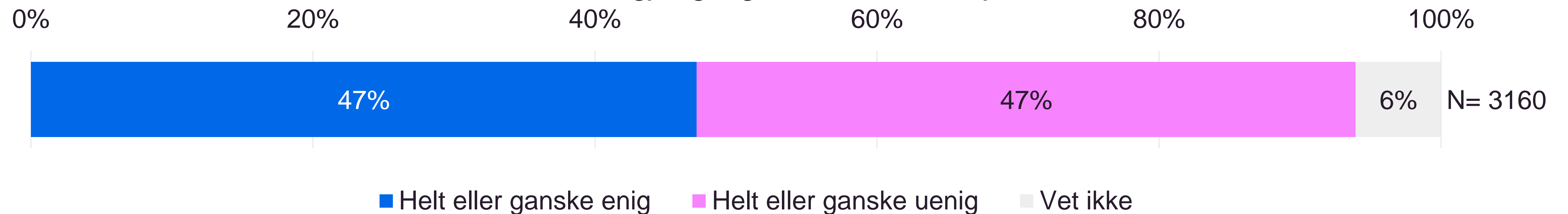


- En høy andel, 8 av 10 har svært eller ganske stor tillit til at kun helsepersonell med et tjenstlig behov kan se pasientens journal. Kun 6 % svarer at de har liten tillit.
- 7 av 10 har svært eller ganske stor tillit til at pasientinformasjon er lagret på en slik måte at utenforstående ikke får tilgang.

Informasjonssikkerhet

Det er lav tillit til at helseopplysninger 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»



- Nær halvparten av respondentene i undersøkelsen oppgir at de er bekymret for tilgjengeligheten til pasientinformasjon i en akutt situasjon.
- Dette kan indikere at selv om tilliten til informasjonssikkerheten generelt er relativ høy, er helsepersonell mindre fornøyd med tilgjengeligheten til helseopplysninger og informasjonsutveksling i helsesektoren.

Sammenligning med innbyggerundersøkelse

Helsepersonell har høy tillit til at pasientinformasjon er utilgjengelig for utenforstående

- Innbyggere har lav tillit til at tilgang til helseopplysninger er sikker
- Helsepersonell, som til daglig arbeider med helseopplysninger, har høyere tillit til informasjonssikkerheten enn innbyggere

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



Hvilken tillit har du til at helseopplysninger er lagret slik at utenforstående ikke har tilgang til dem?



- Spørsmål til innbyggere: «Hvilken tillit har du til at kun helsepersonell som har behov for det ser din journal?» (N=1162).
«Hvilken tillit har du til at helseopplysningene dine er lagret slik at utenforstående ikke får tilgang til dem?» (N=1162).
- Spørsmål til helsepersonell: «Hvilken tillit har du til at kun helsepersonell med tjenstlig behov ser pasientens journal?» (N=3163)
«Hvilken tillit har du til at pasientens helseopplysninger er lagret slik at utenforstående (hackere og lignende) ikke får tilgang til dem?» (N=3156)

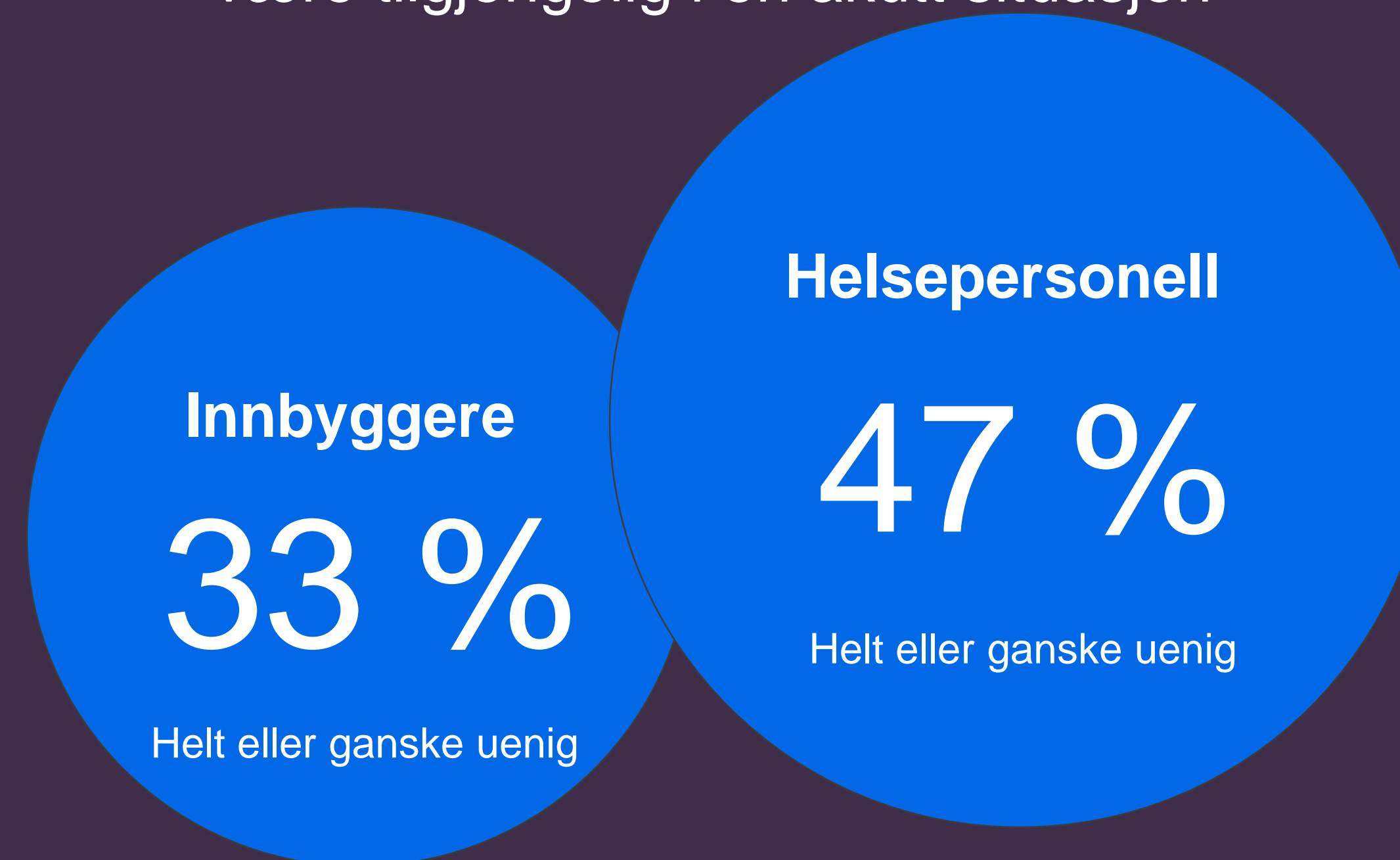
Sammenligning med innbyggerundersøkelse

Både innbyggere og helsepersonell er bekymret for at pasientinformasjon ikke er tilgjengelig

Ta stilling til følgende påstand:

«Jeg er bekymret for at pasientenes helseopplysninger ikke vil være tilgjengelig i en akutt situasjon»

- Under halvparten av respondentene blant innbyggere og helsepersonell er uenig i påstanden og dermed ikke bekymret for at pasientenes helseopplysninger er tilgjengelig i en akutt situasjon
- Dette bør anses som en veldig lav andel tillit



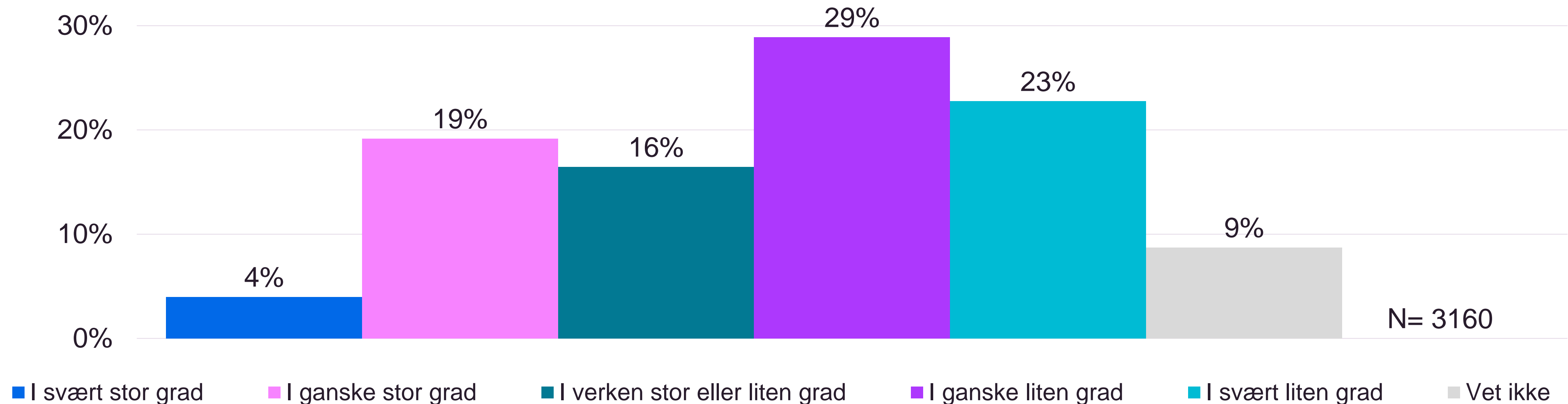
- Spørsmål til innbyggere: «Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand: Jeg er bekymret for at helseopplysningene mine ikke vil være tilgjengelig for helsepersonell i en akutt situasjon» (N=1162).
- Spørsmål til helsepersonell: «Ta stilling til følgende påstand: Jeg er bekymret for at pasientenes helseopplysninger ikke vil være tilgjengelig i en akutt situasjon» (N=3160)

Tall fra 2013: NST; Prosjektrapport e-helse i Norge 2013, <https://ehealthresearch.no/prosjektrapporter/arkiv/e-helse-i-norge-2013>

Informasjonssikkerhet

Over 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?

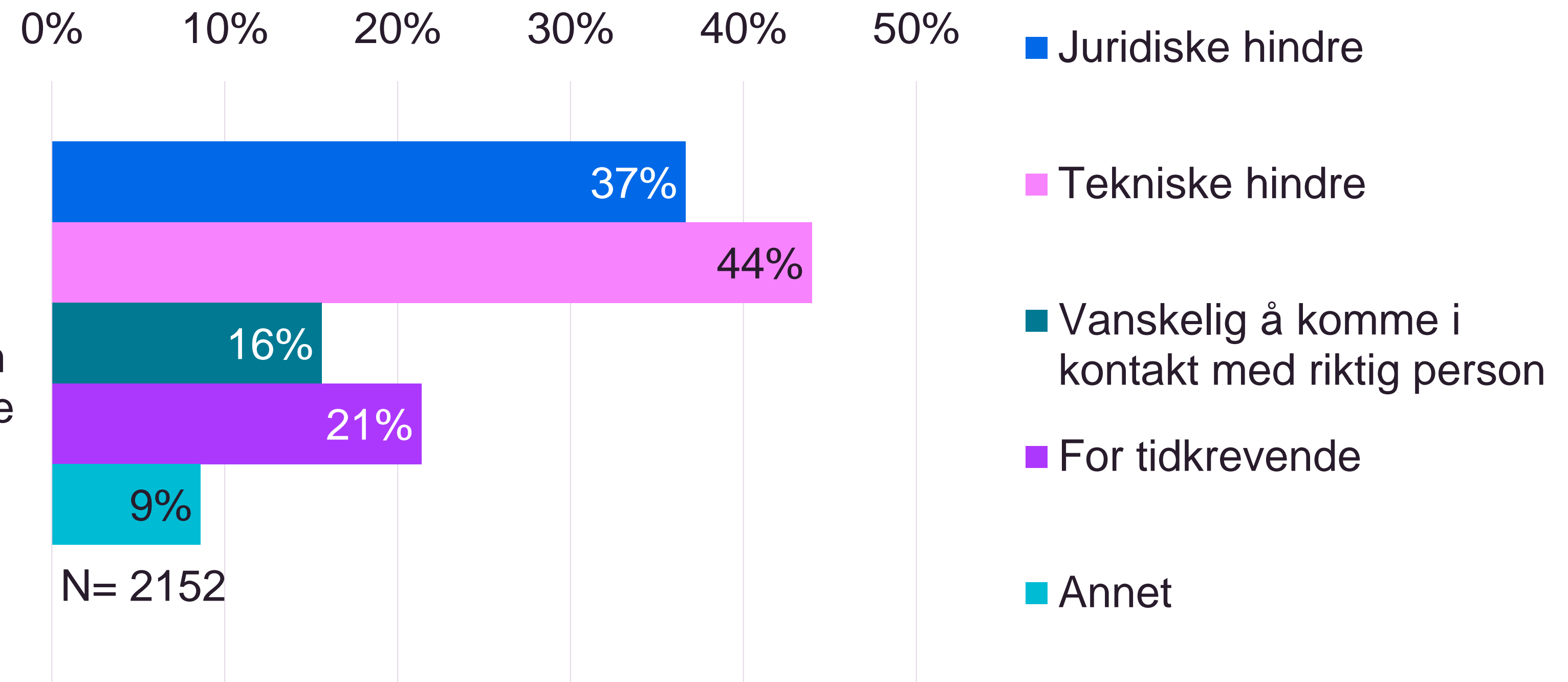


- Over halvparten oppgir at de i ganske eller svært liten grad har tilgang til nødvendig informasjon registrert hos andre behandlere.
- Dette kan indikere at det fremdeles er behov for å øke informasjonsutvekslingen i helsesektoren.

Informasjonssikkerhet

8 av 10 opplever tekniske eller juridiske hindringer for å få tilgang til nødvendig informasjon

Hva er det største hinderet for å få tilgang til nødvendig informasjon om pasienter som er registrert hos andre behandlere? (flere svar mulig)

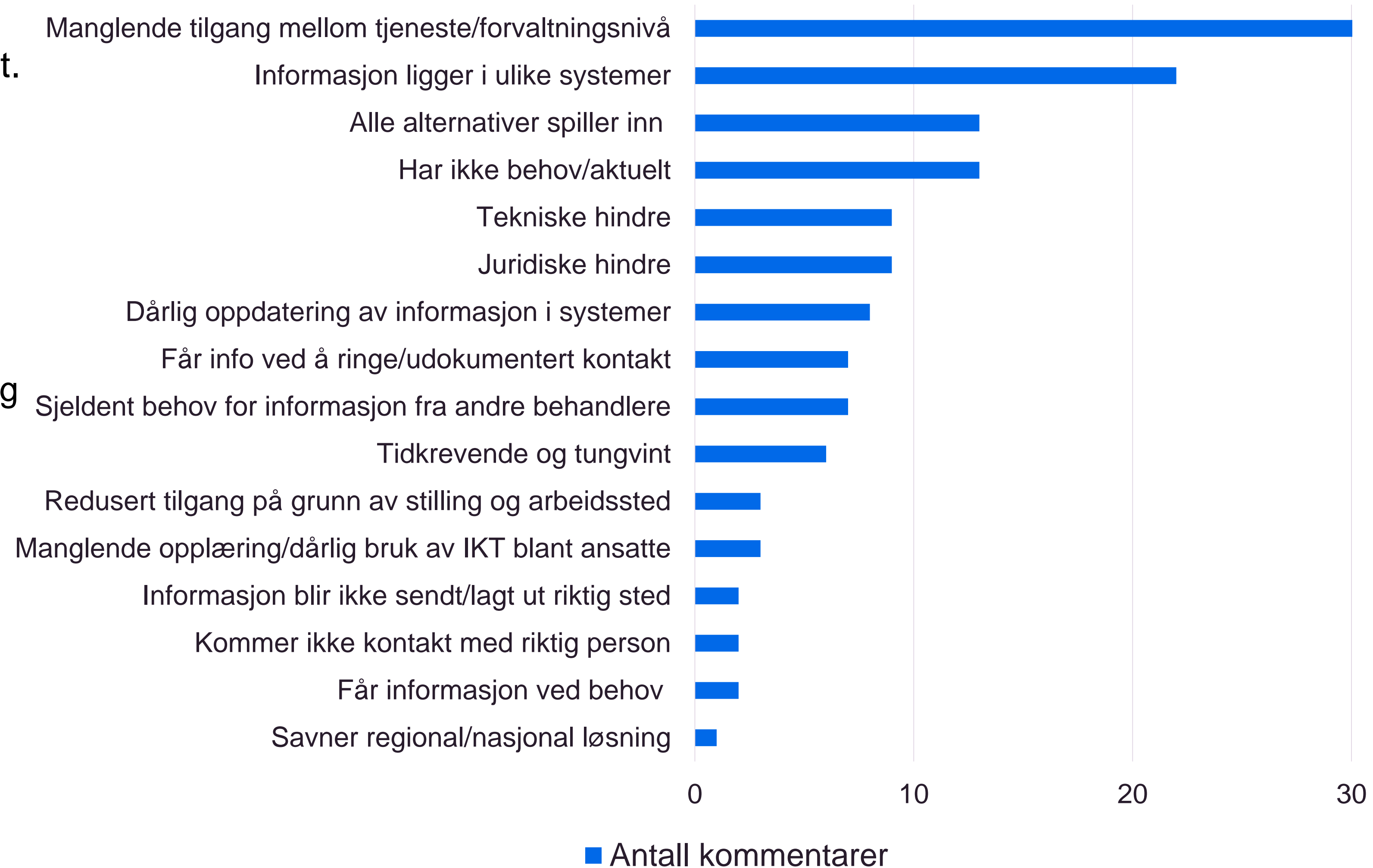


- 8 av 10 oppgir tekniske eller juridiske hindringer. Mens tekniske hindringer betyr at systemer ikke snakker sammen, er juridiske hindringer ofte at respondentene ikke har tilgang eller lov til å se informasjon uten tillatelse.
- Verdt å legge merke til at nesten 4 av 10 mener det er for tidkrevende eller vanskelig å komme i kontakt med riktig person, selv om informasjonen ikke nødvendigvis er utilgjengelig.

Informasjonssikkerhet

Det største hinderet for å se pasientinformasjon er manglende tilgang

- Respondentene hadde mulighet til å supplere svaret sitt i et åpent kommentarfelt.
- Grafen viser en sammenstilling av de temaene som oftest dukket opp i kommentarene til respondentene.
- Hovedkonklusjonen er at det er vanskelig å få tilgang til pasientinformasjon fordi den ligger spredt og på ulike nivå:
 - Informasjonen ligger på ulike tjenestenivå og i ulike systemer.
 - Det oppleves at det er like mange tekniske hindre som juridiske.



Informasjonssikkerhet

De ulike hindrene resulterer i manglende informasjon om pasienten

Lite strukturert samarbeid mellom enheter og tjenester	Savner regional/nasjonal løsning
Manglende vilje fra leverandør	Får informasjon ved behov
Forstår ikke spørsmålet	Kommer ikke i kontakt med riktig person
Fragmentert pasientbehandling	Informasjon blir ikke sendt/lagt ut riktig sted
Unødvendig/feil bruk av taushetsplikt	Manglende opplæring/dårlig bruk av IKT blant ansatte
Mye papir/lite digitalt	Redusert tilgang på grunn av stilling og arbeidssted
Forstår ikke behovet til klinikerne	Tidkrevende og tungvint
Ikke alle har tilgang til kjernejournal enda	Sjeldent behov for informasjon fra andre behandlere
Manglende koordinering av digitalisering i helsesektoren	Får info ved å ringe/udokumentert kontakt
Manglende tilbakemeldinger fra andre behandlere	Dårlig oppdatering av informasjon i systemer
Usikkerhet til hvem som kan få hvilken informasjon	Juridisk hindring
Private aktører med egne journalsystem	Teknisk hindring
Redd for å gå inn i dokumenter og bli beskyldt for snoking	Har ikke behov/aktuelt
Informasjon ligger i ulike systemer	Alle alternativer spiller inn
Medikamentliste sendes ikke automatisk fra hjemmesykepleien når pasient blir innlagt	Manglende tilgang mellom tjeneste/forvaltningsnivå





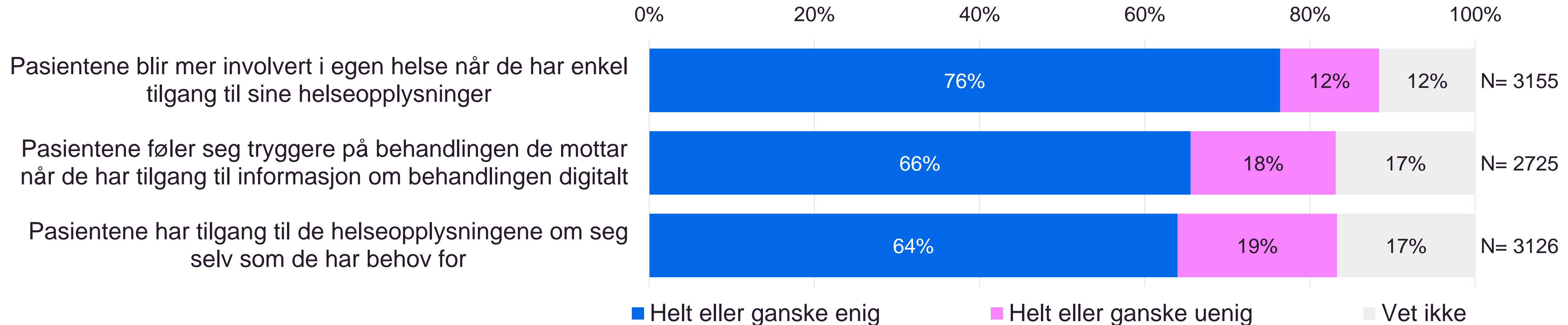
Direktoratet for
e-helse

3. Pasienters tilgang til helseopplysninger

Tilgang til pasientinformasjon

Tilgang til egen informasjon gir involverte og trygge pasienter

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander?

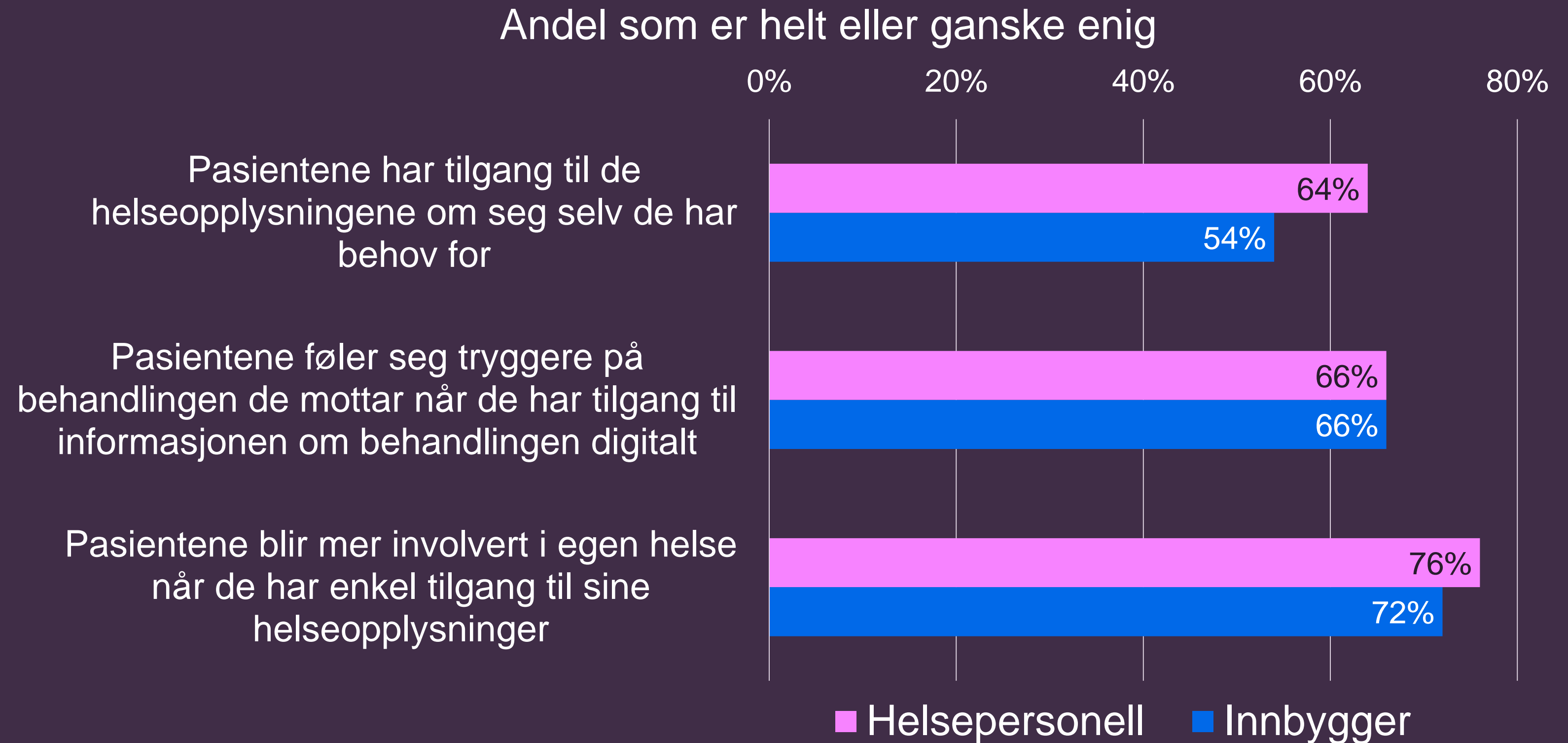


- Helsepersonell sier seg stort sett enig i påstandene om digitale helsetjenesten til pasienter, og at pasientene blir mer involvert i egen helse når de har tilgang til egne helseopplysninger.
- Helsepersonell er i minst grad enig i at pasientene har den tilgangen til egne helseopplysninger.

Sammenligning med innbyggerundersøkelse

Helsepersonell og innbyggere har samme holdninger om tilgang til egne helseopplysninger for pasienter

- Svarene viser at det ikke er et gap mellom pasientenes og helsepersonells holdninger til digitale helsetjenester.
- Helsepersonell antar i noe høyere grad enn innbyggere at pasientene har den tilgangen til helseopplysninger de har behov for. Dette kan indikere at pasientenes behov for tilgang til helseopplysninger er noe større enn det helsesektoren selv oppfatter.

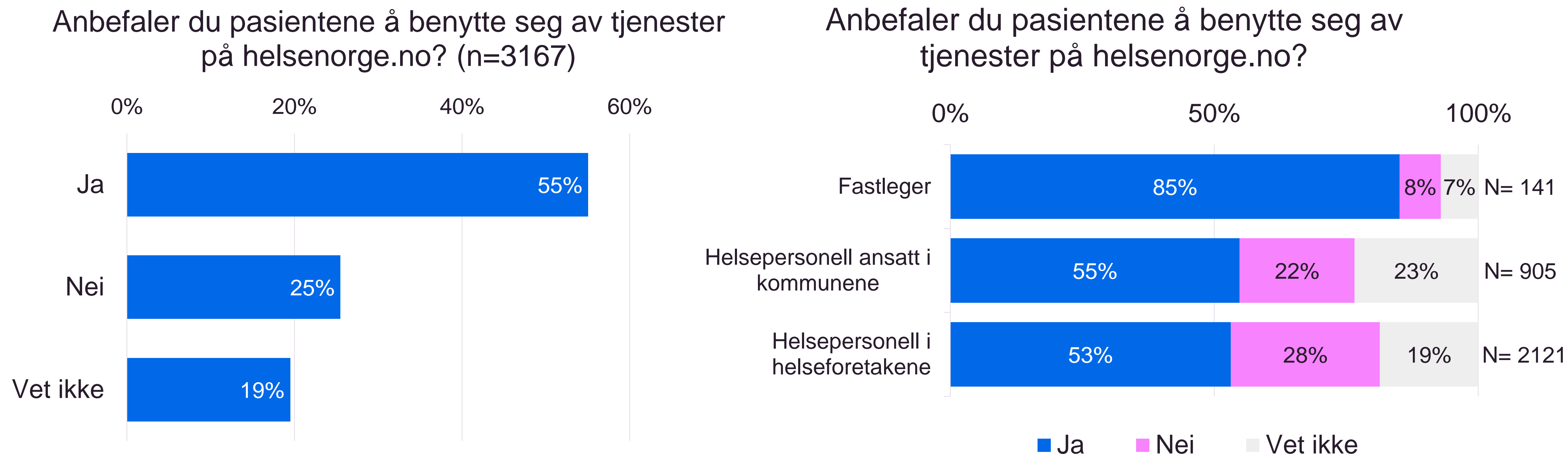


• Spørsmål til innbyggere: «Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om bruk av digitale helsetjenester? «Digitale helsetjenester gjør det lettere for meg å komme i kontakt med helsepersonell». Med digitale helsetjenester mener vi kommunikasjon med din lege eller sykehus over internett og gjennom mobilapplikasjoner, både skriftlig og over video. Vi tenker også på tilgang til din pasientjournal og kjernejournal over internett.» (N=1162).

• Spørsmål til helsepersonell: «Ta stilling til følgende påstand: Digitale helsetjenester gjør det lettere for meg å komme i kontakt med pasientene». (N=3159)

Tilgang pasientinformasjon

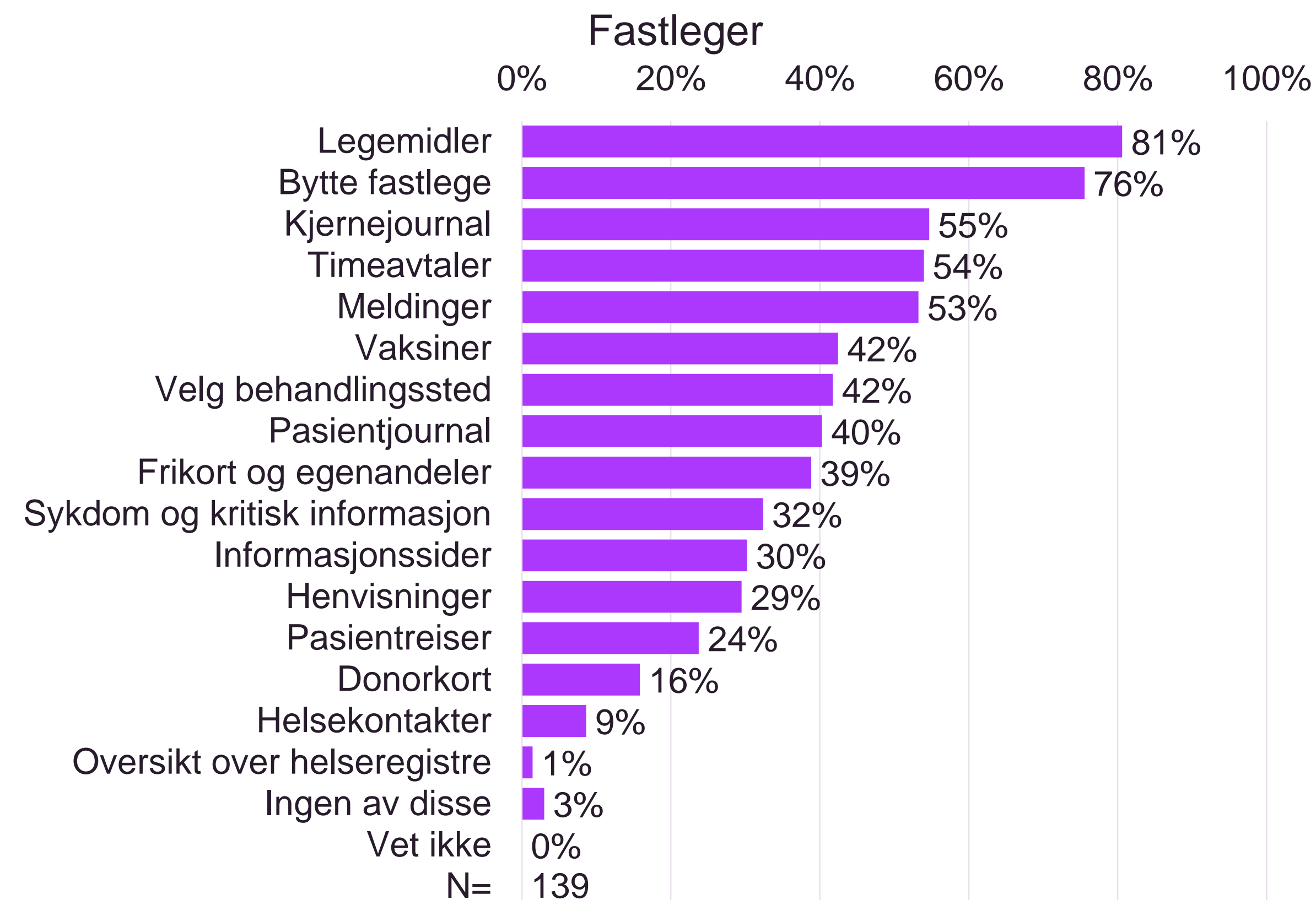
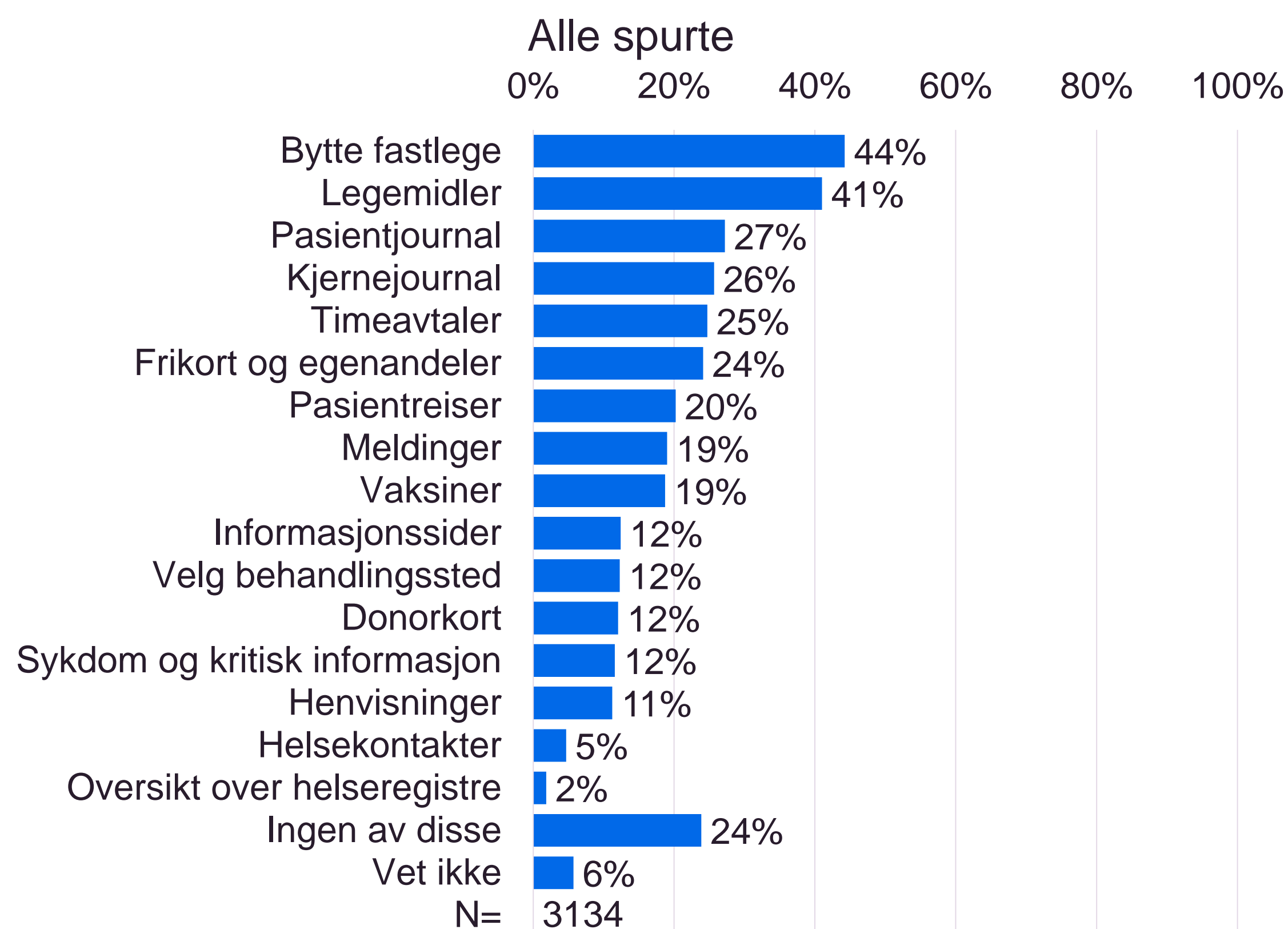
Fastleger anbefaler i størst grad bruk av tjenester på helsenorge.no



- Blant de ulike utvalgsgruppene skiller fastlegene seg klart ut sammenlignet med resten. Hele 85 % av fastleger i undersøkelsen svarer at de anbefaler pasienter å bruke tjenester på helsenorge.no

Tilgang pasientinformasjon

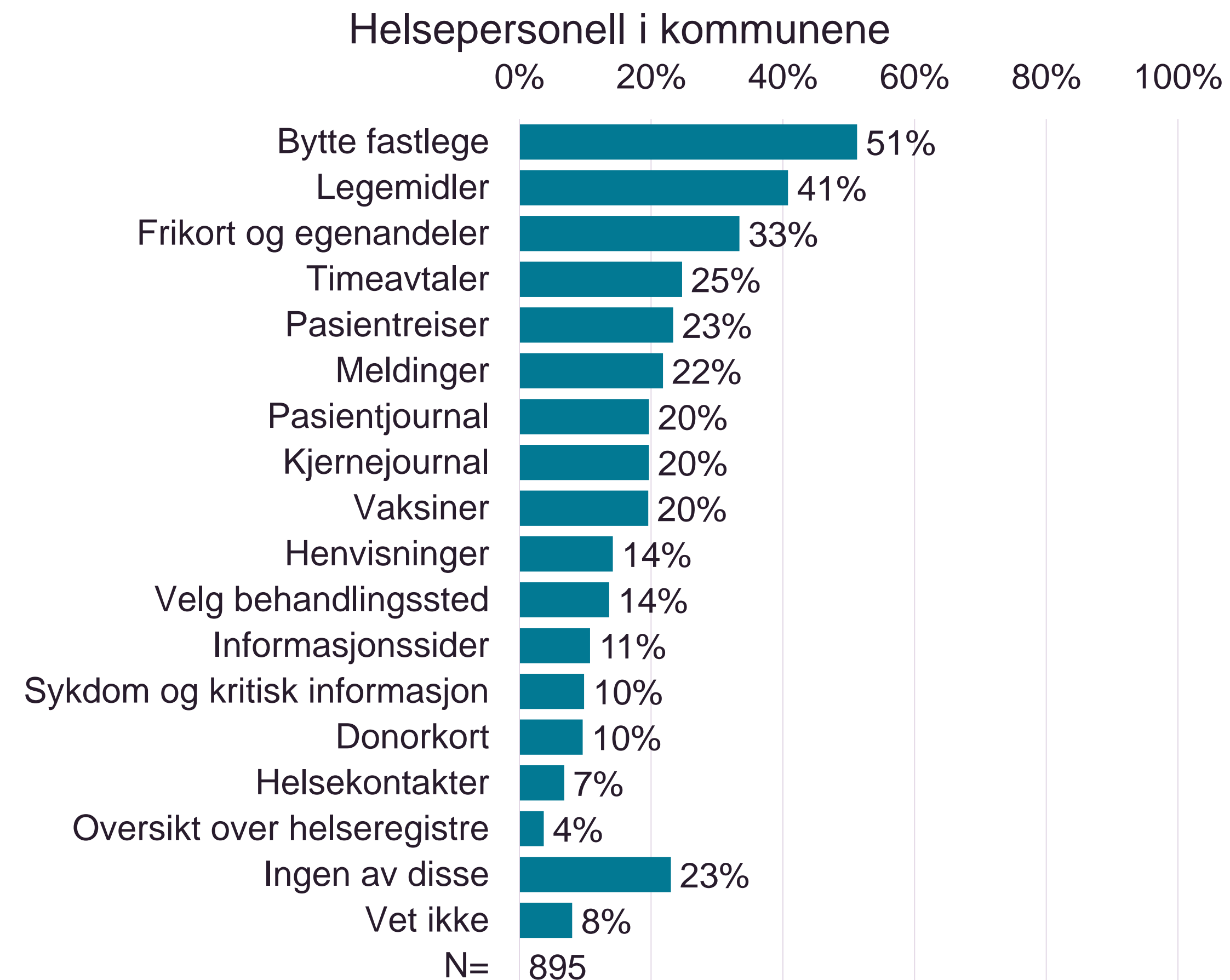
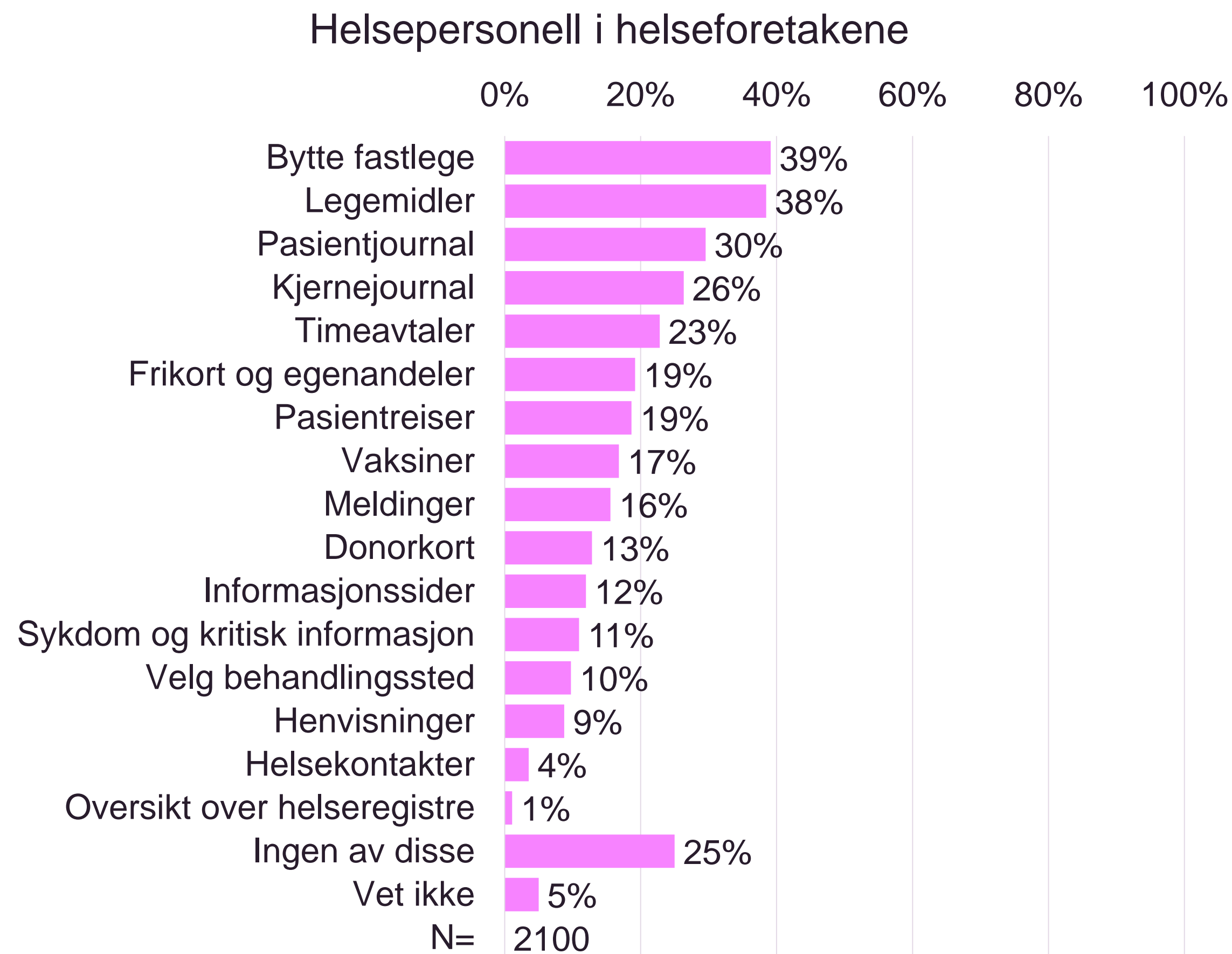
Bytte fastlege» og «Legemidler» er mest anbefalt av helsepersonell



- Bytte av fastlege, legemidler og innsyn i egen pasientjournal anbefales oftest av helsepersonell. Dette stemmer overens med bruksstatistikk fra helsenorge.no.
- I snitt anbefaler helsepersonell 3,11 tjenester på helsenorge.no
- Fastlegene anbefaler flest tjenester av alle helsepersonell, i snitt 6,23 tjenester. Det er kun 3 % av fastlegene som ikke har anbefalt noen av tjenestene.

Tilgang pasientinformasjon

«Bytte fastlege» og «Legemidler» er mest anbefalt av helsepersonell



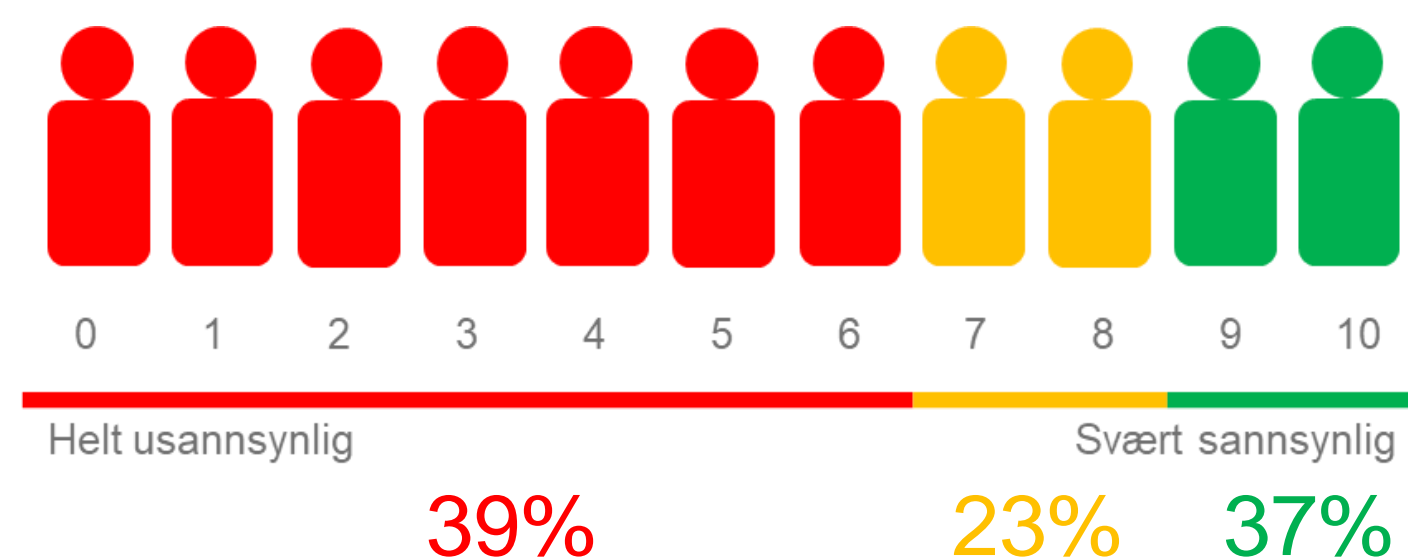
- Helsepersonell i helseforetakene har i snitt anbefalt 2,85 tjenester. Det er også 25 % som svarer at de ikke anbefaler noen av tjenestene på helsenorge.no. Det er høyere andel enn både helsepersonell i kommuner og fastleger.
- Helsepersonell i kommunehelsetjenesten anbefaler i snitt 3,23 tjenester.

Tilgang pasientinformasjon

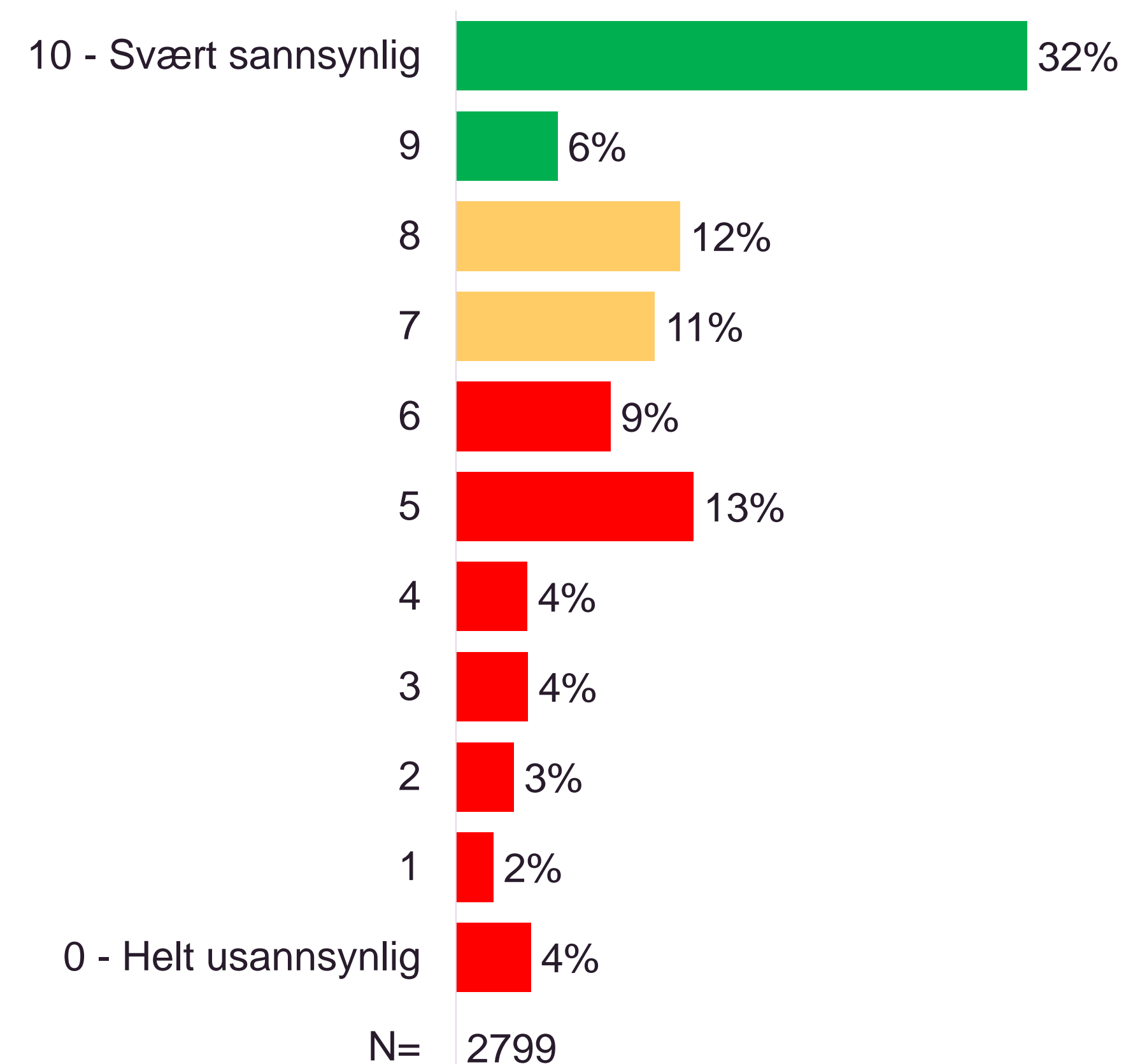
Lav lojalitet og tilfredshet til helsenorge.no blant helsepersonell

- Net promoter score brukes til å måle lojalitet og tilfredshet blant brukergrupper.
- Net promoter score beregnes ved å trekke prosentandelen av respondentene som plasserer seg mellom 0 og 6 fra prosentandelen av respondentene som svarer 9 og 10.
- Resultatet for helsenorge.no viser en skåre på -2.
- Det vil si at selv om det er en høy andel som svært sannsynlig vil anbefale helsenorge.no, vil et flertall ikke gjøre det

- Net promoter score = -2
(39% - 37% = -2%)



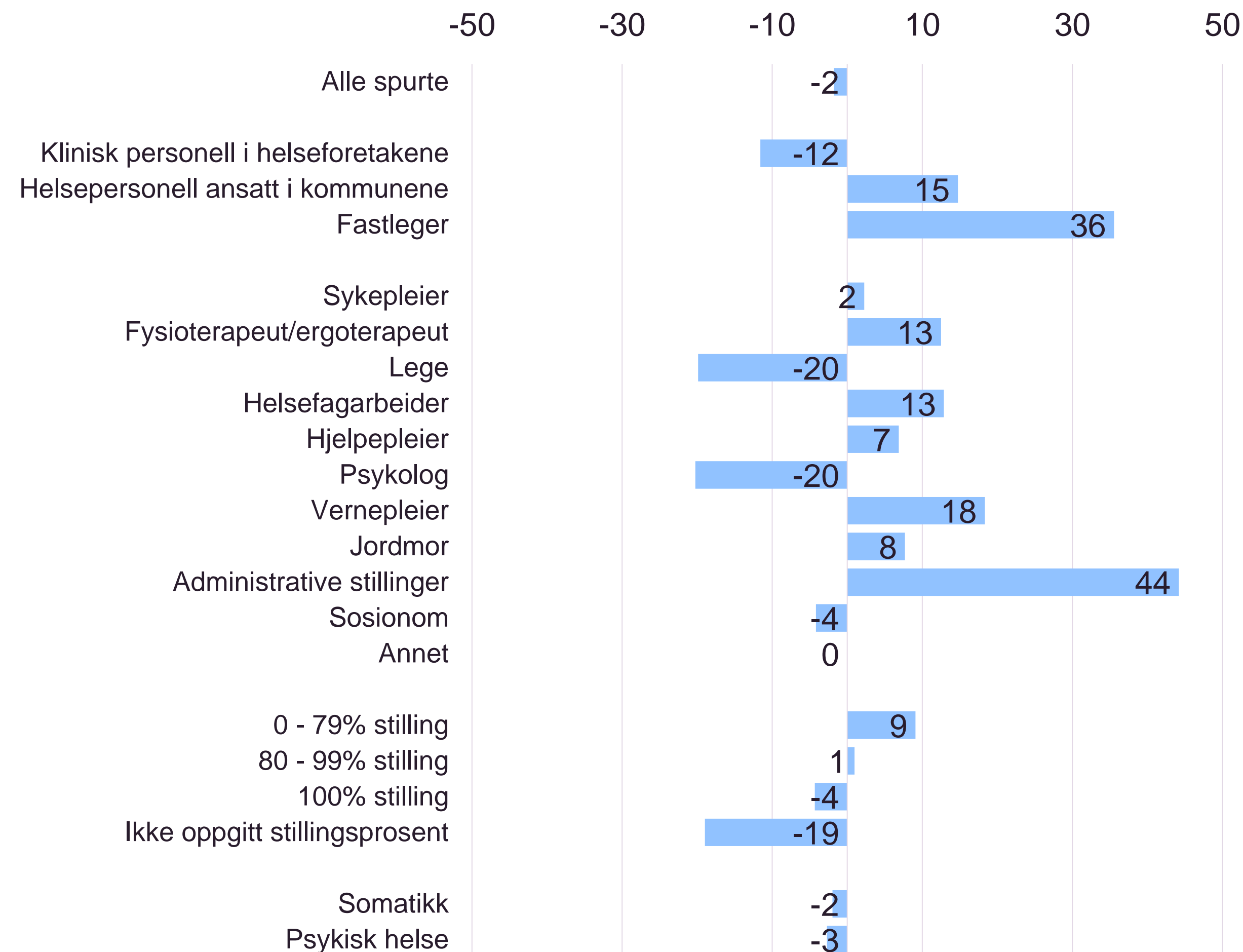
Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale tjenestene på helsenorge.no til en venn eller kollega?



Tilgang pasientinformasjon

Fastleger og kommunalt helsepersonell fremmer helsenorge.no i størst grad

- Grafikken viser net promoter score i ulike undergrupper.
- Fastleger og helsepersonell i kommunene utmerker seg med en høyere skåre.
- Yrkesgruppene, leger og psykologer utmerker seg derimot med en negativ skåre.
- Disse skårene viser at helsepersonell på sykehus i mye mindre grad kunne tenke seg å anbefale helsenorge.no, noe som kan indikere at deres arbeid i mindre grad har nytte av den nasjonale helseportalen for pasientene.
- For fastleger og annet helsepersonell med pasientkontakt gir helseportalen større nytte.



Net promoter score sammenlignet med Danmark

Sundhed.dk har vesentlig høyere lojalitet blant helsepersonell sammenlignet med helsenorge.no

- Grafikken viser at helsepersonell i Danmark i mye større grad anbefaler sin nasjonale helseportal, sammenlignet med norske helsepersonell
- I motsetning til norske, har danske helsepersonell har fått spørsmål om de ville anbefalt sundhed.dk både i profesjonell sammenheng og som privatperson

helsenorge.no

Net promoter score:

-2

sundhed.dk

Net promoter score som helsepersonell:

21

Net promoter score som privatperson:

31

• Spørsmål til helsepersonell i Norge:

«Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale tjenestene på helsenorge.no til en venn eller kollega?» (N=2799)

• Spørsmål til helsepersonell i Danmark:

«Hvor sandsynligt er det, at du som privatperson vil anbefale sundhed.dk til en ven eller et familiemedlem? (N=441)

«Hvor sandsynligt er det, at du i professionelle sammenheng vil anbefale sundhed.dk til en ven eller et familiemedlem? (N=441)

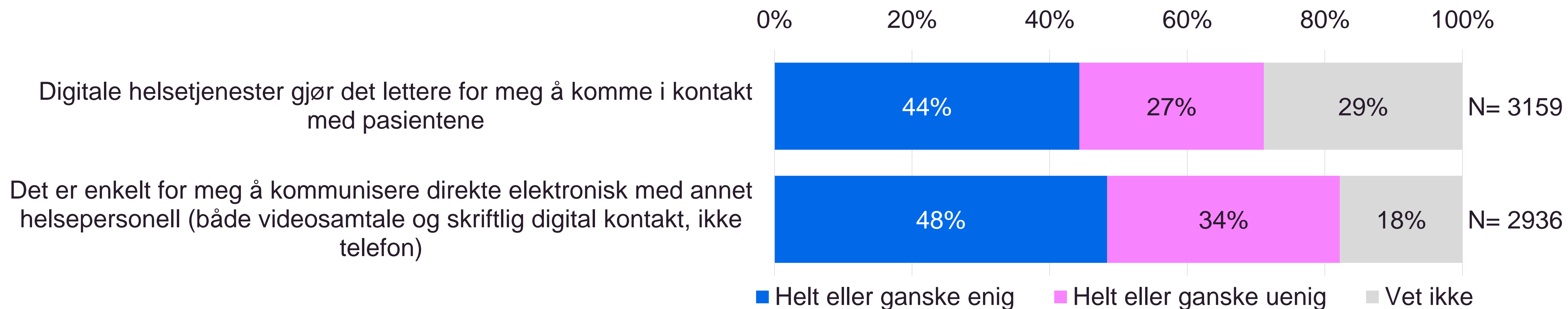


Direktoratet for
e-helse

4. Digital kommunikasjon mellom pasienter og annet helsepersonell

Digital kommunikasjon

Digitale helsetjenester gjør kontakt med pasient og helsepersonell enklere



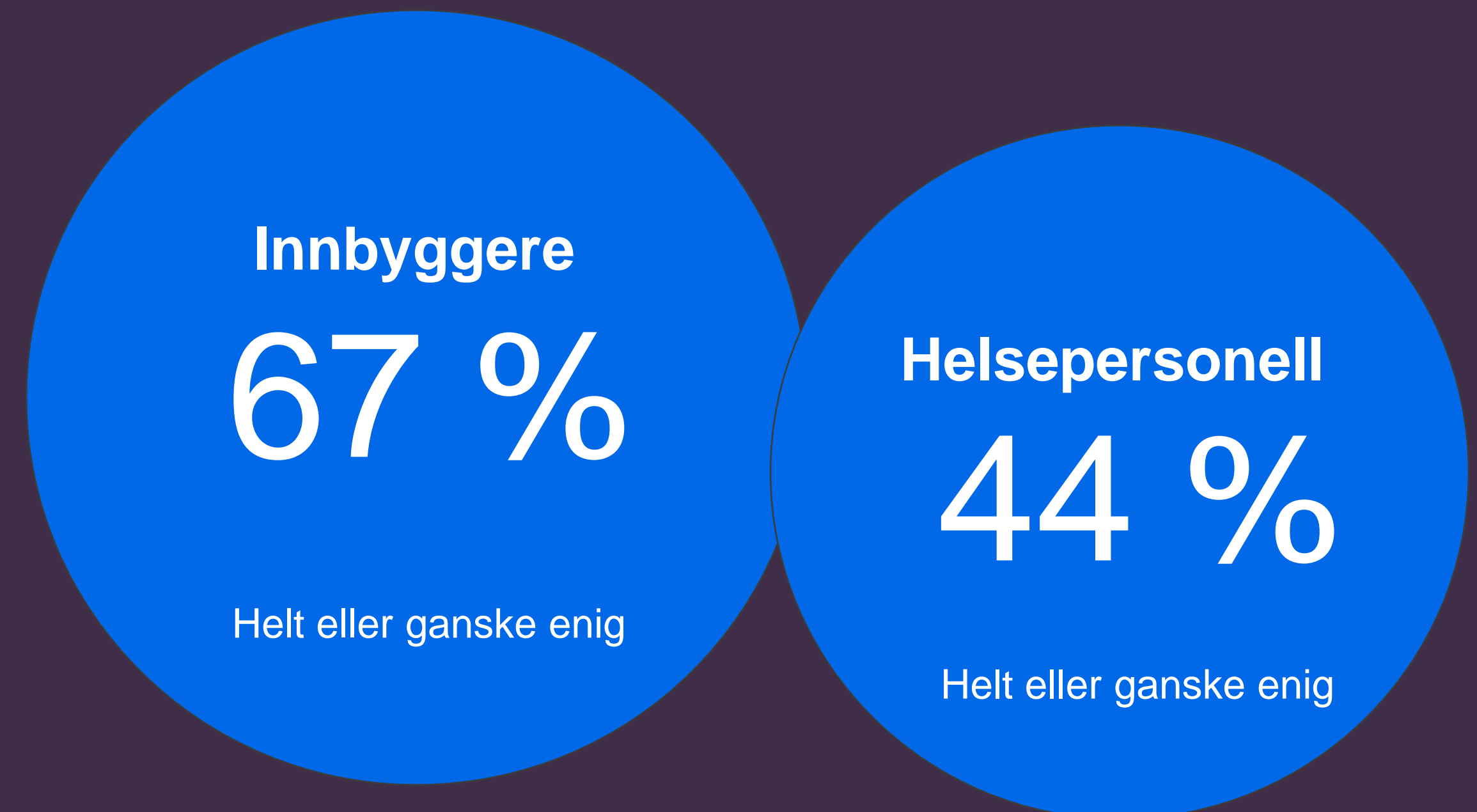
- Mer enn 4 av 10 er helt eller ganske enige i at digitale helsetjenester gjør det enklere å komme i kontakt med pasientene.
- Nesten halvparten er helt eller ganske enige i at det er enkelt å kommunisere elektronisk med annet helsepersonell.
- For begge tilfeller er det mange som svarer 'vet ikke' på spørsmålene. For påstanden om det er lettere å komme i kontakt med pasientene kan dette indikere at en høy andel ikke har brukt eller vært i kontakt med pasienter gjennom digitale helsetjenester.

Sammenligning med innbyggerundersøkelse

Nesten 7 av 10 innbyggere opplever at digitale helsetjenester gjør kontakt lettere

«Digitale helsetjenester gjør det lettere for meg å komme i kontakt med helsepersonell/pasientene»

- Innbyggere opplever i høyere grad enn helsepersonell at digitale helsetjenester gjør kontakt lettere.

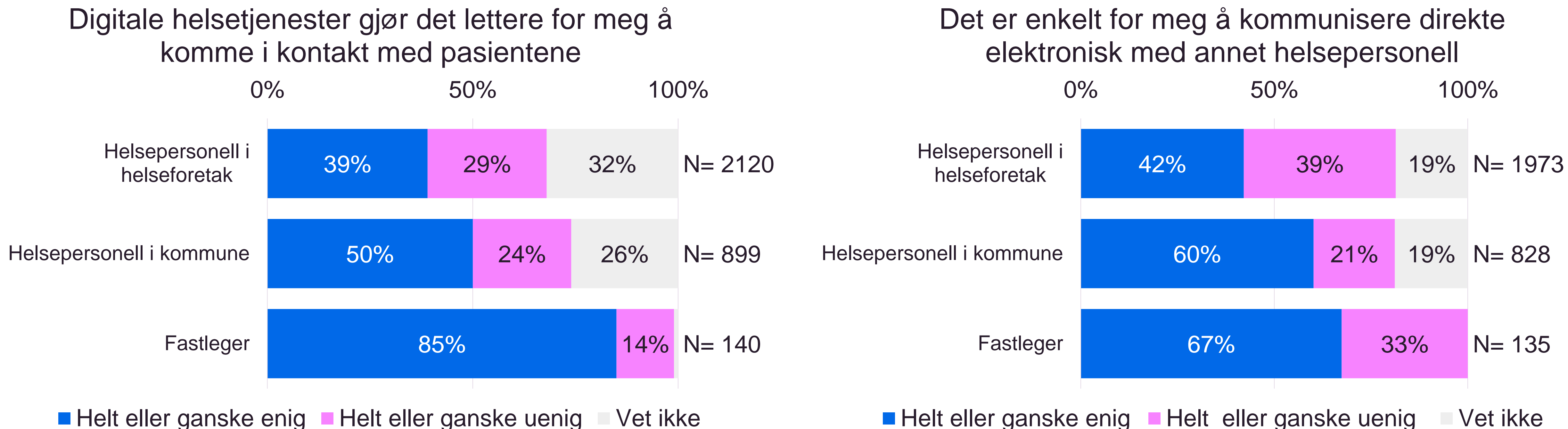


• Spørsmål til innbyggere: «Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om bruk av digitale helsetjenester? «Digitale helsetjenester gjør det lettere for meg å komme i kontakt med helsepersonell». Med digitale helsetjenester mener vi kommunikasjon med din lege eller sykehus over internett og gjennom mobilapplikasjoner, både skriftlig og over video. Vi tenker også på tilgang til din pasientjournal og kjernejournal over internett.» (N=1162).

• Spørsmål til helsepersonell: «Ta stilling til følgende påstand: Digitale helsetjenester gjør det lettere for meg å komme i kontakt med pasientene». (N=3159)

Digital kommunikasjon

Fastlegene er mest enig i at digitale helsetjenester gjør pasientkontakt enklere

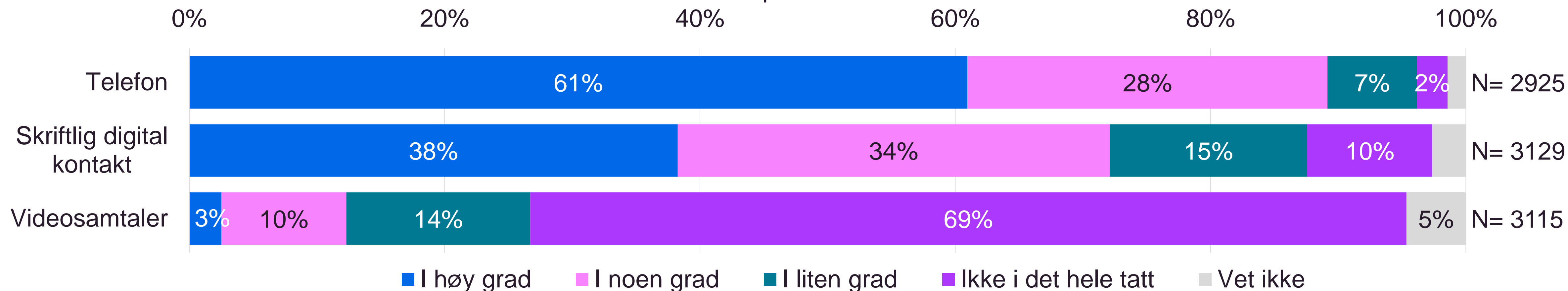


- Av alt helsepersonell er det fastlegene som i størst grad synes digitale helsetjenester gjør pasientkontakt enklere.
- Det er også flest fastleger som synes det er lett å kommunisere digitalt med annet helsepersonell.
- Fastlegene har den laveste andelen «vet ikke» og oppfattes som gruppen med mest erfaring i bruk av digitale helsetjenester og digital kommunikasjon.

Digital kommunikasjon

Hovedverktøy mellom helsepersonell er fremdeles telefon og meldinger

I hvilken grad benytter du følgende tjenester for kommunikasjon med annet helsepersonell knyttet til behandling av pasient?

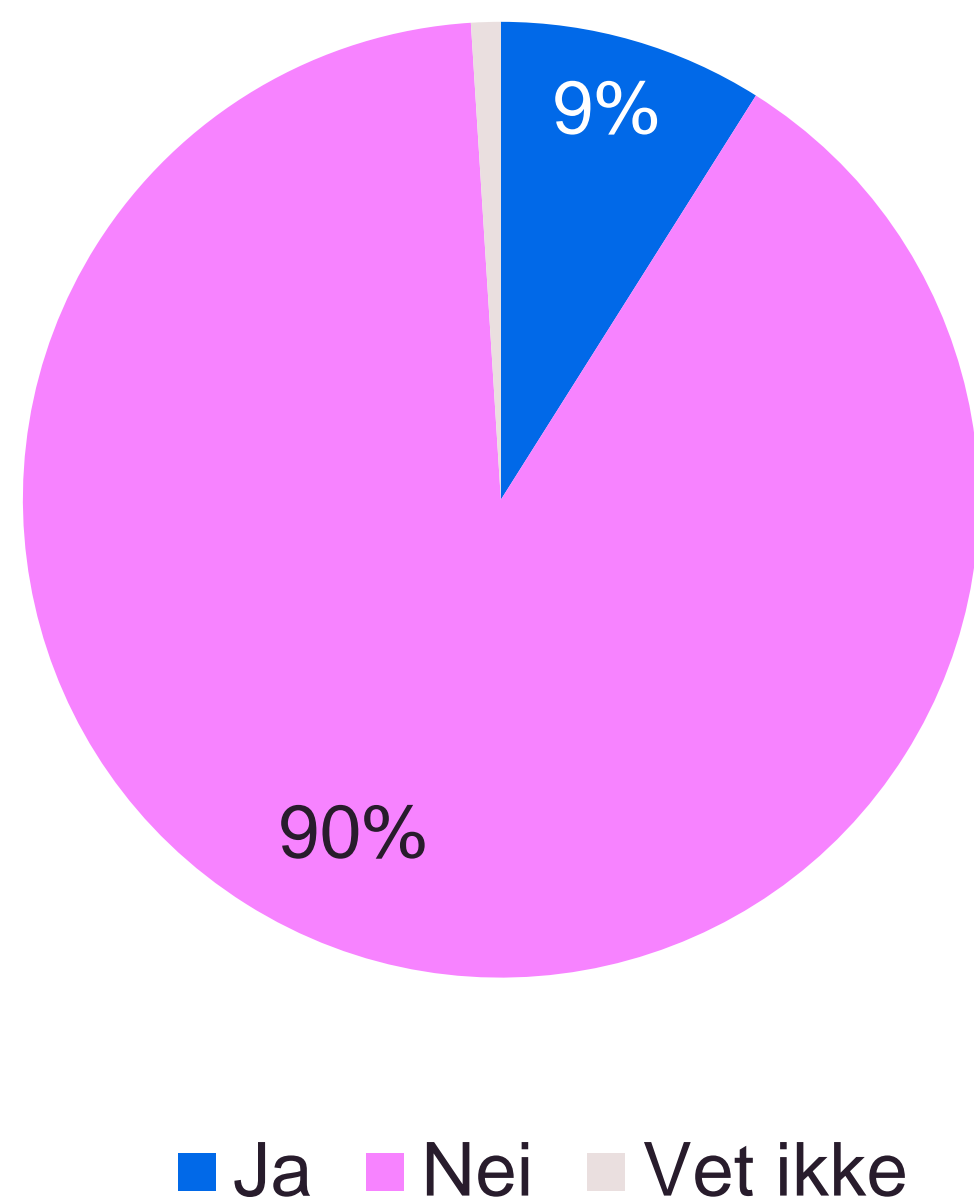


- Nær 9 av 10 oppgir at de i høy eller noen grad benytter telefon for å kommunisere med annet helsepersonell om behandling.
- 7 av 10 benytter skriftlig digital kontakt i høy eller noen grad.
- 7 av 10 oppgir at de ikke benytter videosamtaler i det hele tatt .
- Kun 13 % oppgir at de har benyttet videosamtaler i høy eller noen grad.

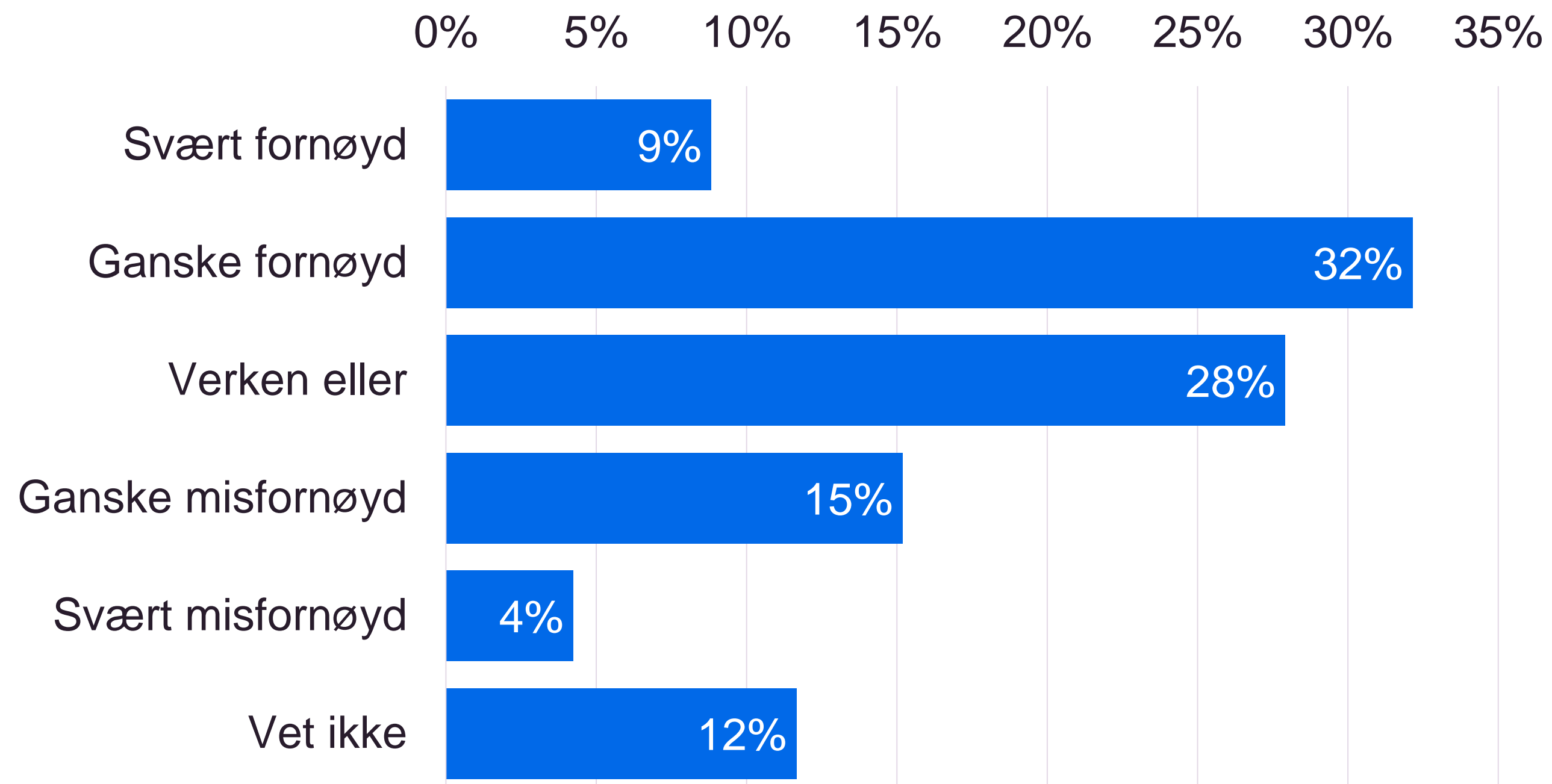
Digital kommunikasjon

Snaut en av ti har hatt videokontakt med pasient

Har du noen gang gjennomført videokonsultasjon eller oppfølging av pasient over video? (N=3160)



Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med bruk av video for egnede pasientkonsultasjoner? (N=283)



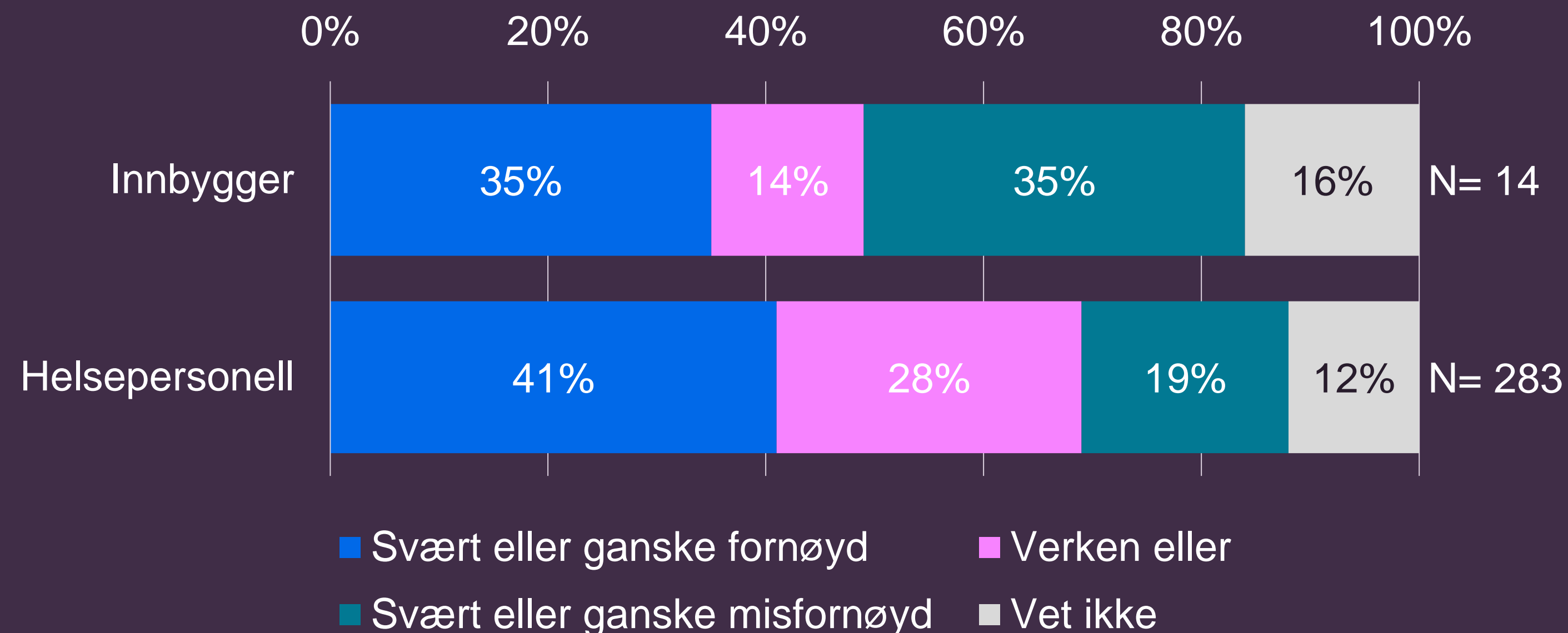
- 9 av 10 har enda ikke hatt videokontakt med pasient.
- Av de som har gjennomført videokonsultasjon, var 41 % svært eller ganske fornøyd, mens kun 19 % var svært eller ganske misfornøyd. Det er en betydelig andel som verken er fornøyd eller misfornøyd.

Sammenligning med innbyggerundersøkelse

Begge parter er fornøyd med å bruke videokonsultasjon, helsepersonell noe mer enn pasienten

Fornøydhet ved bruk av videokonsultasjon

- Helsepersonell er i større grad fornøyd med bruk av videokonsultasjon.
- Tallene må tolkes med varsomhet ettersom svært få innbyggere noen gang hadde brukt videokonsultasjon.

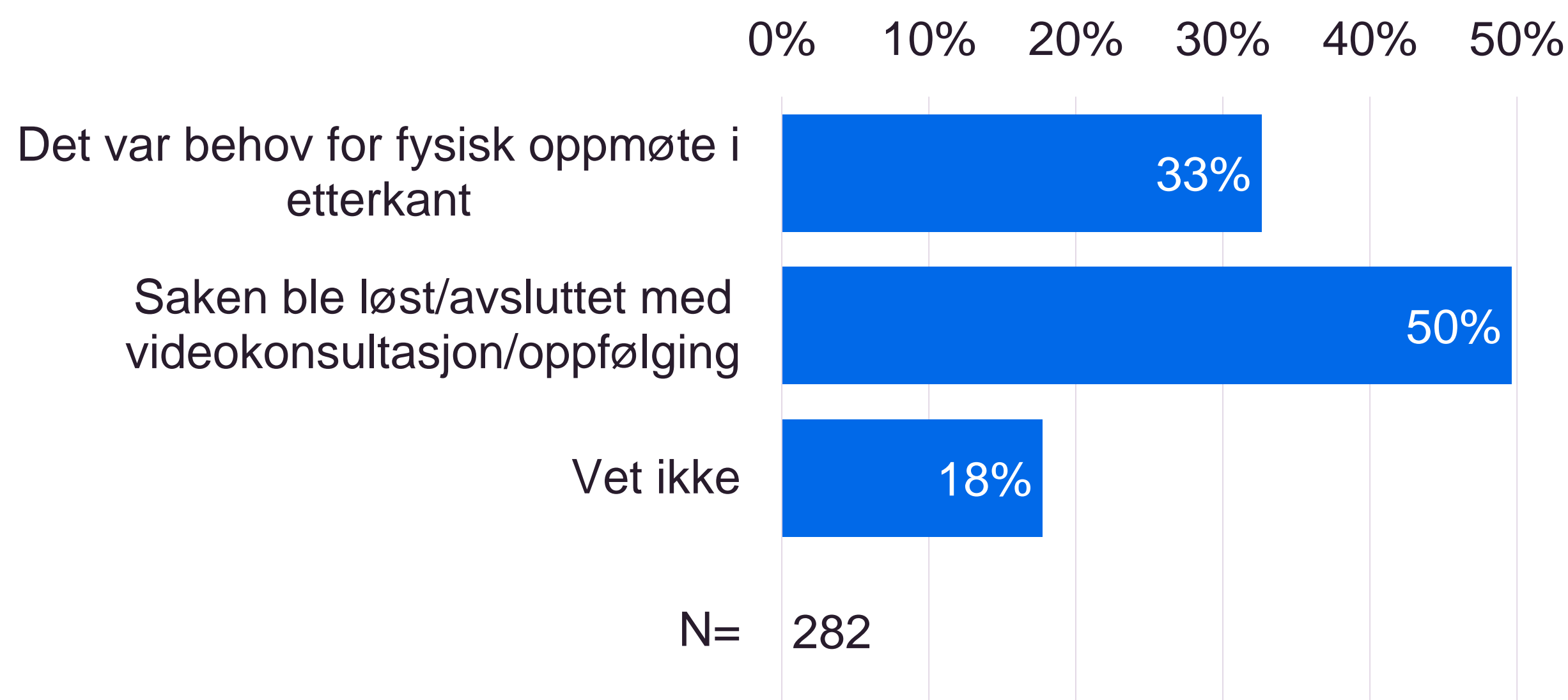


- Spørsmål til innbyggere: «Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med bruk av video når det gjelder konsultasjon med fastlege/privat allmennlege?» Spørsmålet ble kun stilt de som svarte ja på å ha hatt videokonsultasjon med fastlege eller privat allmennlege (Q18) (N=14). Må tolkes med varsomhet, pga. få svar.
- Spørsmål til helsepersonell: «Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med bruk av video for egnede pasientkonsultasjoner?» (N=283). Spørsmål kun stilt til de som svarte ja på å ha hatt videokonsultasjon eller oppfølging av pasient over video.

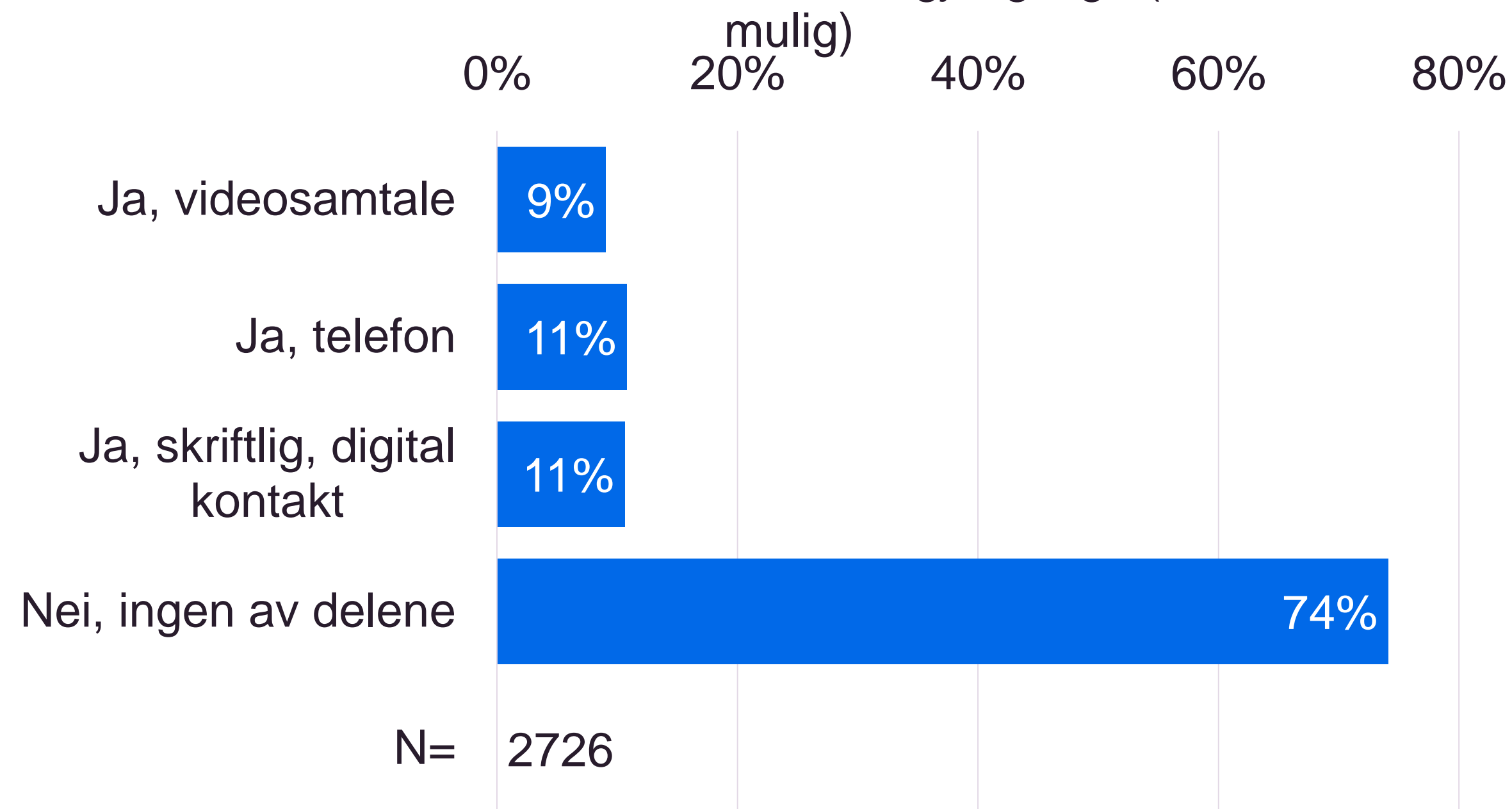
Digital kommunikasjon

Av de som benytter videokonsultasjon får halvparten løst sin utfordring

Sist gang du hadde videokonsultasjon ble pasientens utfordring løst/avsluttet, eller måtte pasienten likevel oppsøke lege fysisk etterpå fordi video ikke var tilstrekkelig?



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



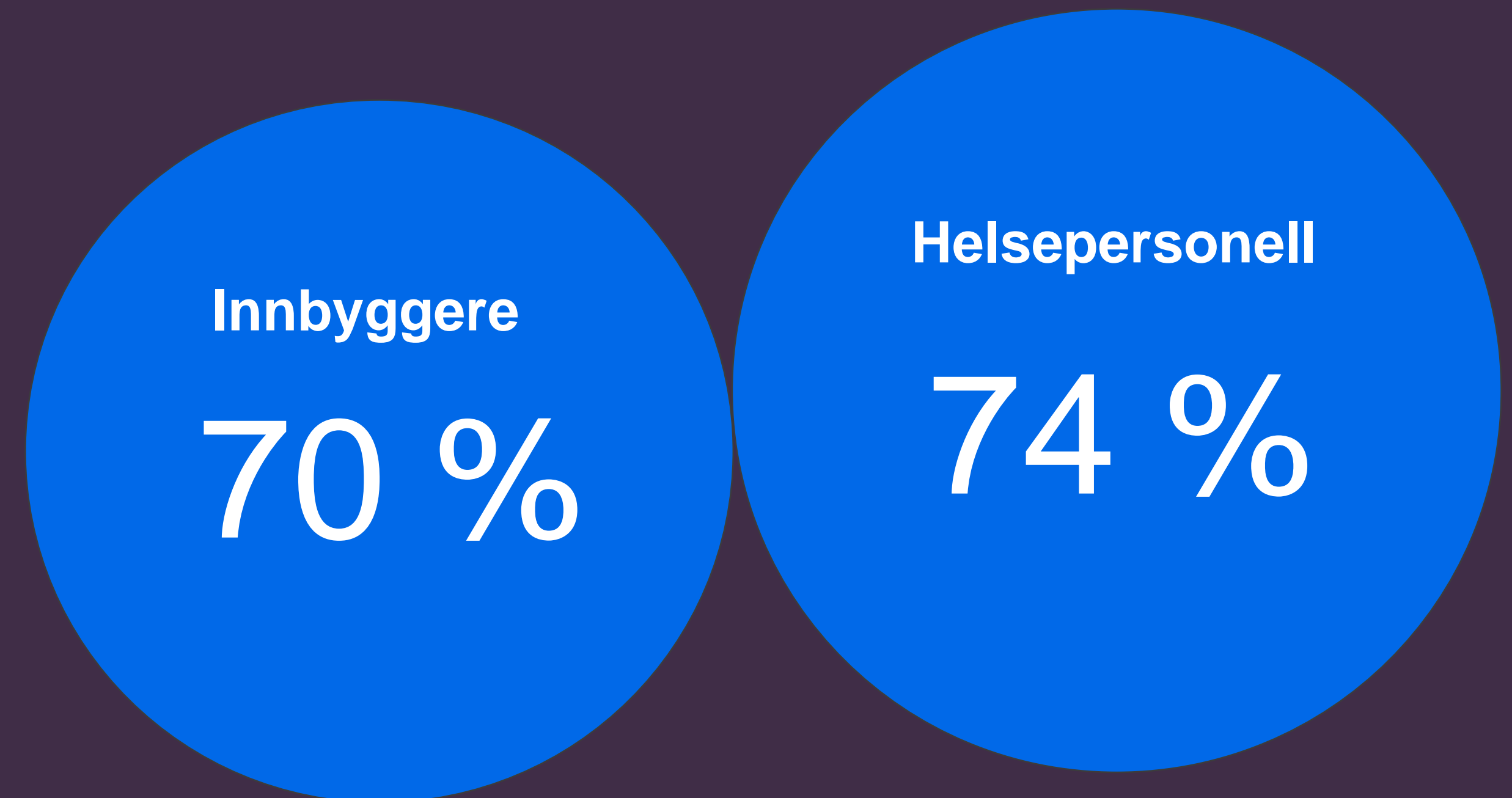
- Av respondentene som har brukt videokonsultasjon, oppgir 50 % at saken løst eller avsluttet med denne kontakten.
- 31 % oppgir at deres siste pasientkontakt kunne vært erstattet med videosamtale, telefon eller skriftlig digital kontakt.
- 3 av 4 mener at deres siste kontakt ikke kunne vært erstattet av digital kommunikasjon.

Sammenligning med innbyggerundersøkelse

Nesten 3 av 4 pasienter og helsepersonell mener legebesøk må være fysisk

Andel som mener siste fysiske legebesøk ikke kunne vært erstattet av andre kommunikasjonsformer enn fysisk oppmøte

- Innbyggere kan i høyere grad enn helsepersonell akseptere digital kontakt, men flertallet ønsker fremdeles fysisk oppmøte.



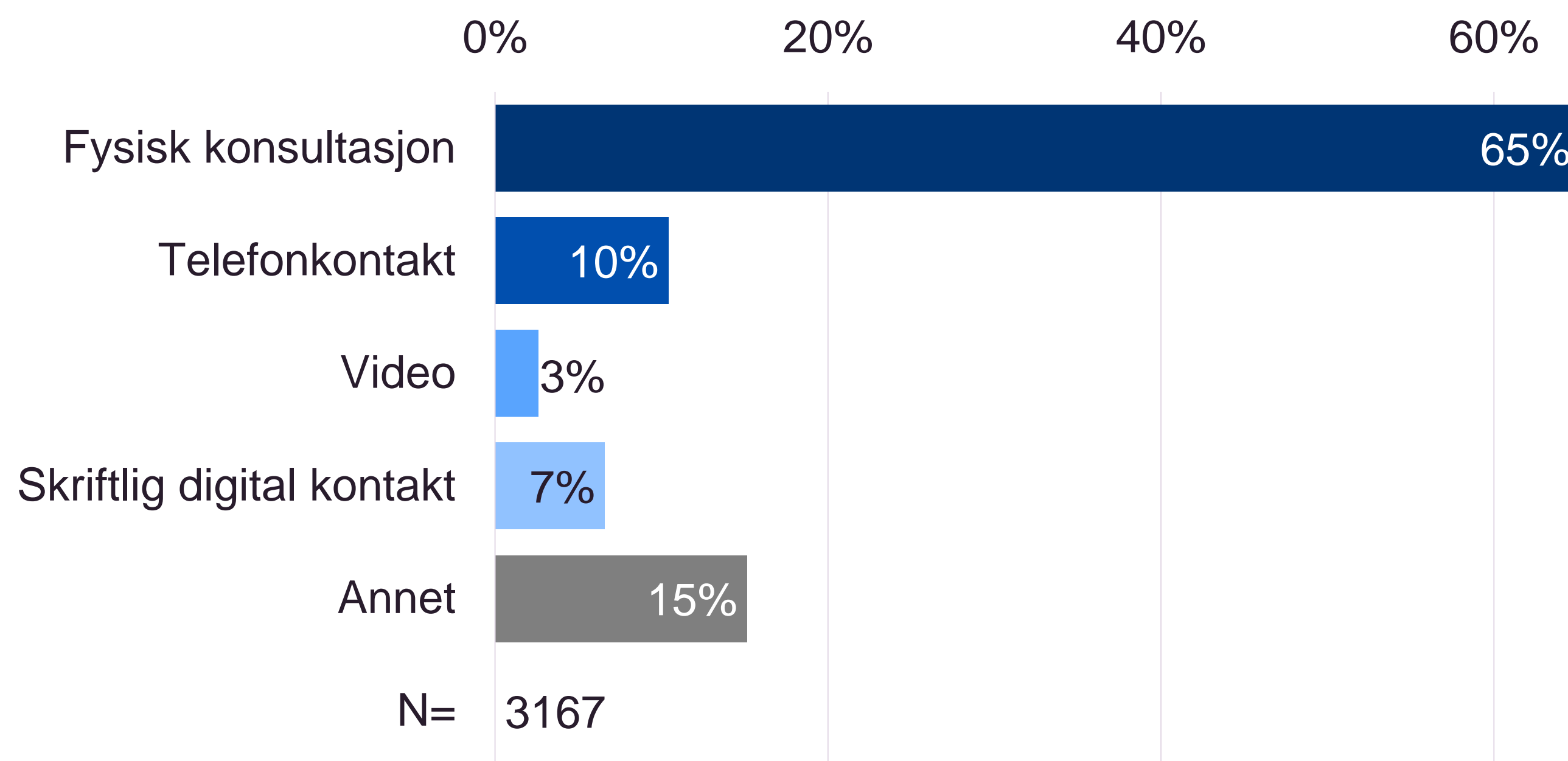
- Spørsmål til innbyggere: «Mener du at den siste kontakten du hadde med fastlege/privat allmennlege kunne ha vært erstattet med for eksempel videosamtale, telefon eller skriftlig digital kontakt dersom det hadde vært tilgjengelig?» Spørsmålet ble kun stilt de som svarte ja på å ha vært fysisk hos fastlege eller privat allmennlege (N=964).
- Spørsmål til helsepersonell: «Kunne din siste pasientkontakt vært erstattet med for eksempel videosamtale, telefon eller skriftlig digital kontakt dersom det hadde vært tilgjengelig?» (N=2726)

Digital kommunikasjon

Helsepersonell foretrekker fysisk konsultasjon med pasient

- Tallene viser hvordan helsepersonell helst ville fordelt sin pasientkontakt i løpet av året.
- Selv om helsepersonell i gjennomsnitt ønsker mest fysisk konsultasjon, oppgis det at 20 % av pasientkontaktene ønskes gjennom digitale kanaler.
- Andelen e-konsultasjoner (skriftlig digital og videokonsultasjon) i 2019 var rundt 3 %*.

Tenk på pasientkontaktene dine det siste året: I hvor stor andel av tilfellene ville du foretrukket:



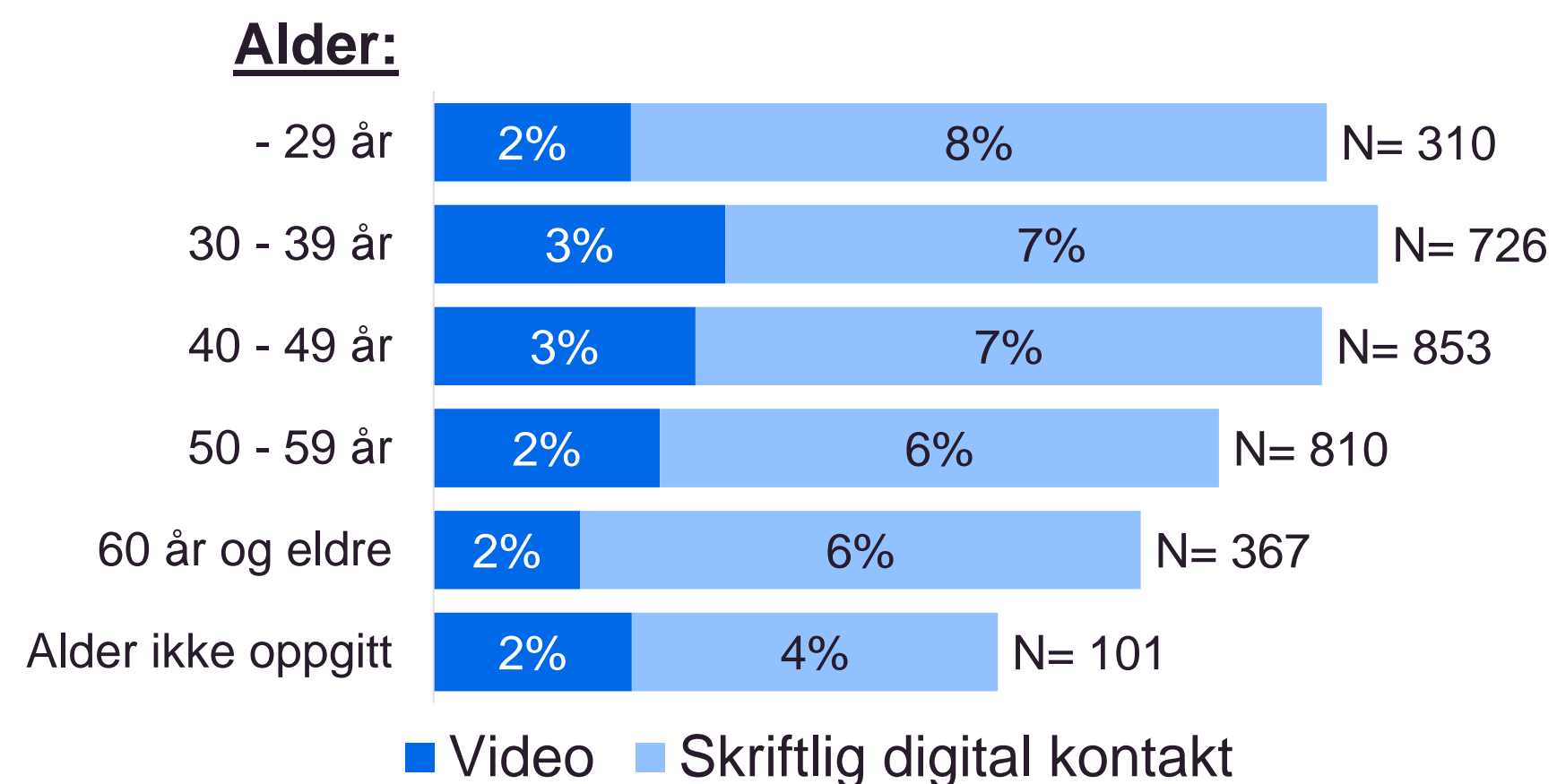
*Kilde: KUHR-databasen

Tilgjengelig ved: <https://www.helsedirektoratet.no/tema/statistikk-registre-og-rapporter/helsedata-og-helseregistre/kuhr>

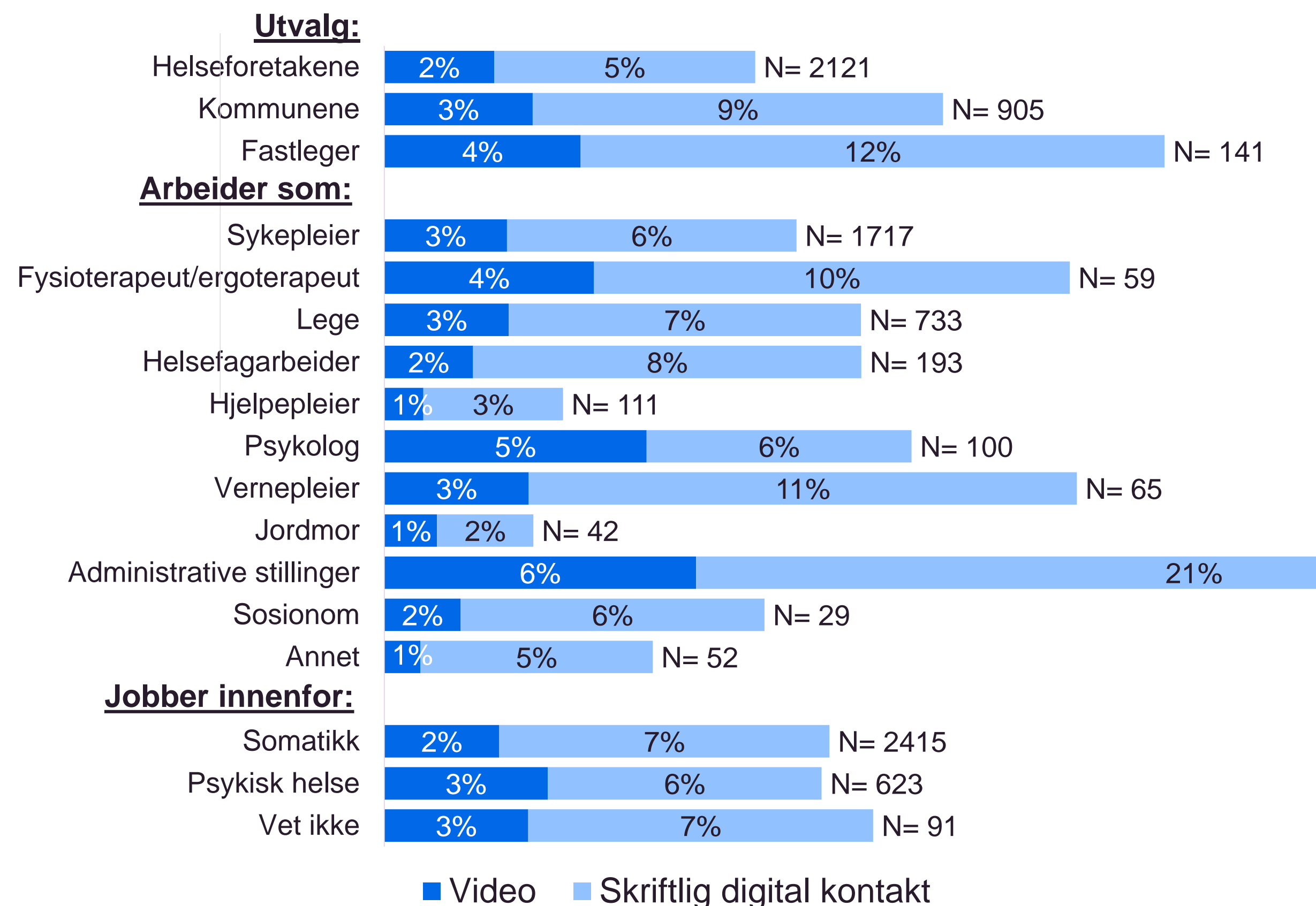
Digital kommunikasjon

Skriftlig digital kontakt er foretrukket

Tenk på pasientkontaktene dine det siste året: I hvor stor andel av tilfellene ville du foretrukket:



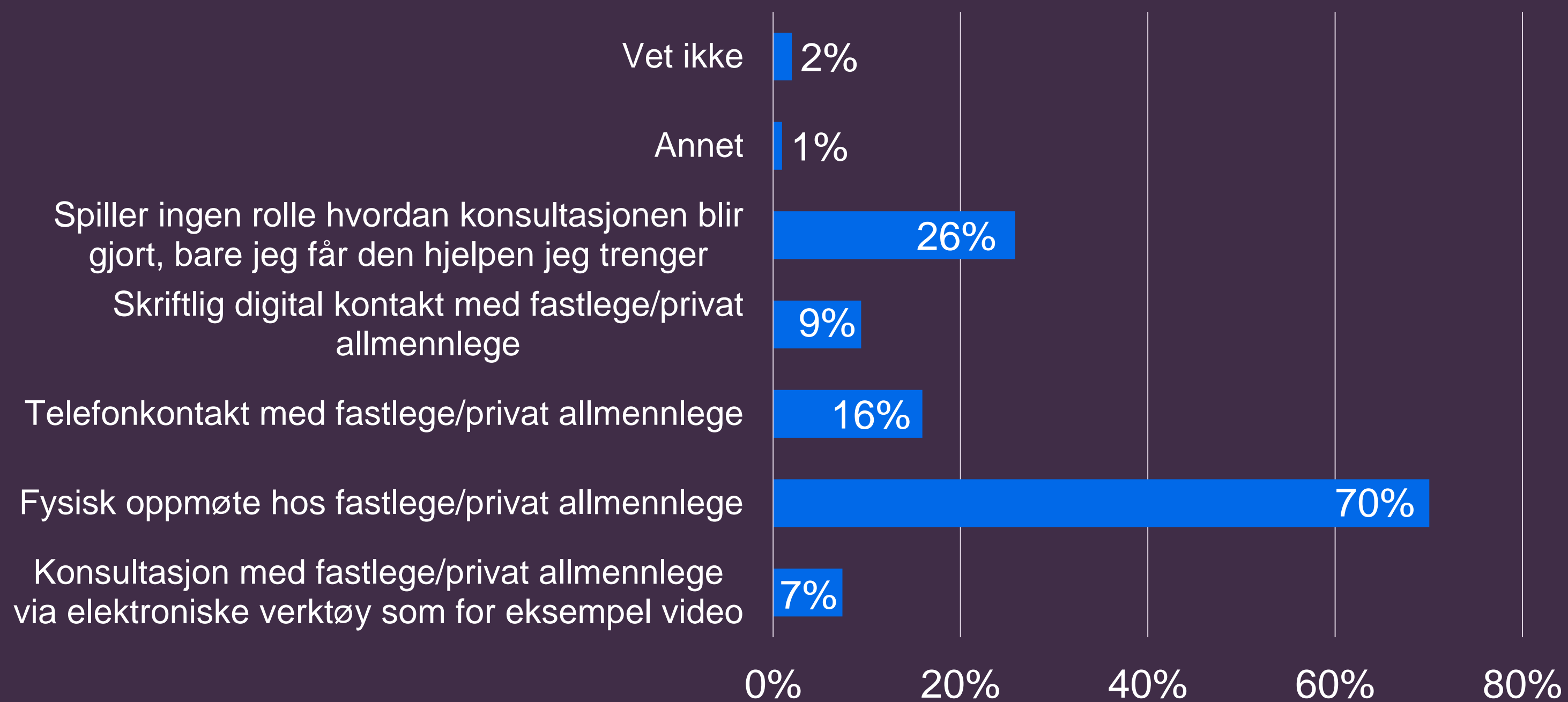
- Viser aldersfordeling av respondenter og fordelingen mellom video og skriftlig digital kontakt.
- Psykologer, fastleger og fysioterapeuter er yrkesgruppene som i størst grad foretrekker video.
- Fastleger, vernepleiere og fysioterapeuter er yrkesgruppene som i størst grad foretrekker skriftlig digital kontakt.



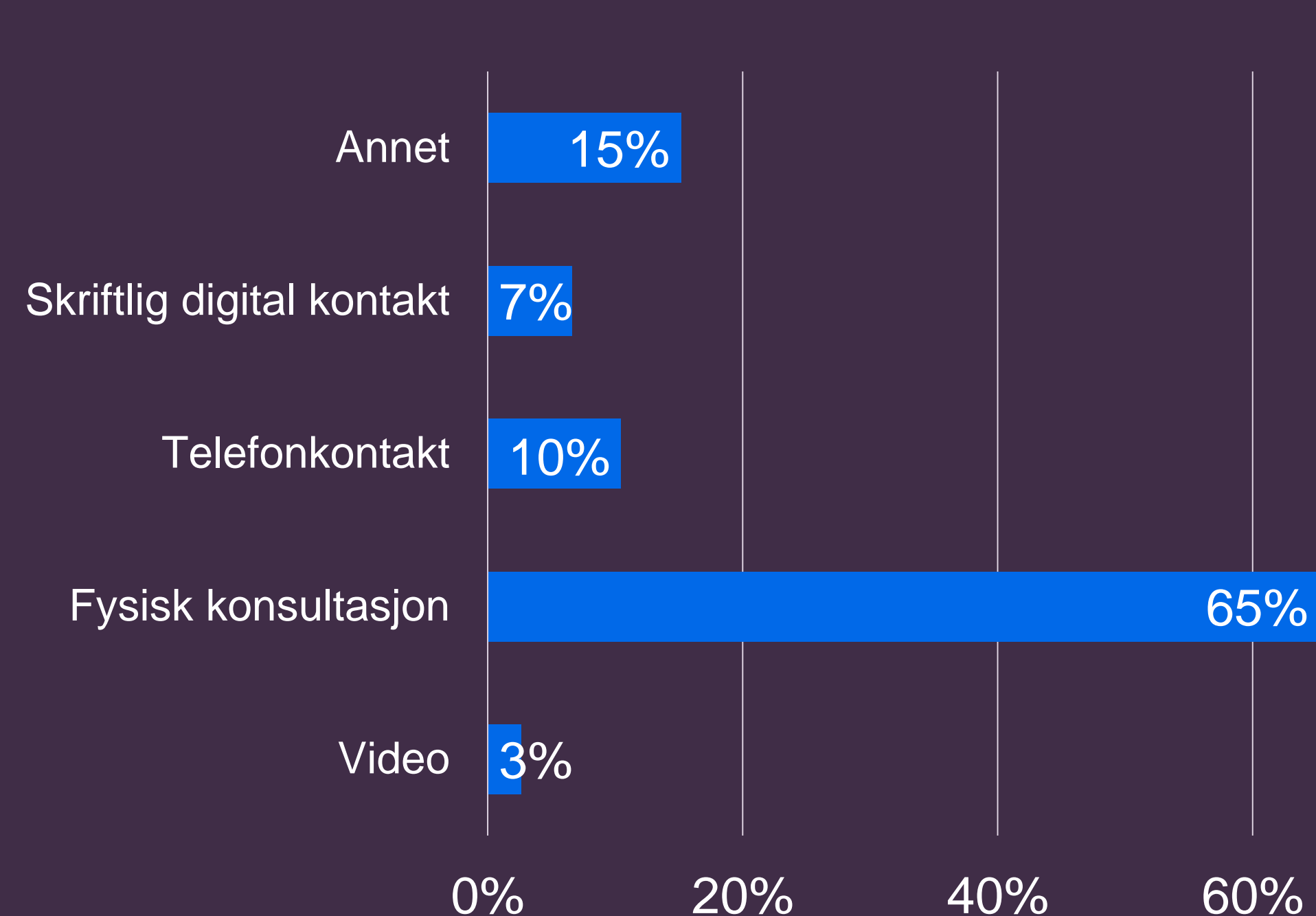
Sammenligning med innbyggerundersøkelsen

Både innbyggere og helsepersonell foretrekker fysisk konsultasjon

Innbyggernes foretrukne fastlegekontakt



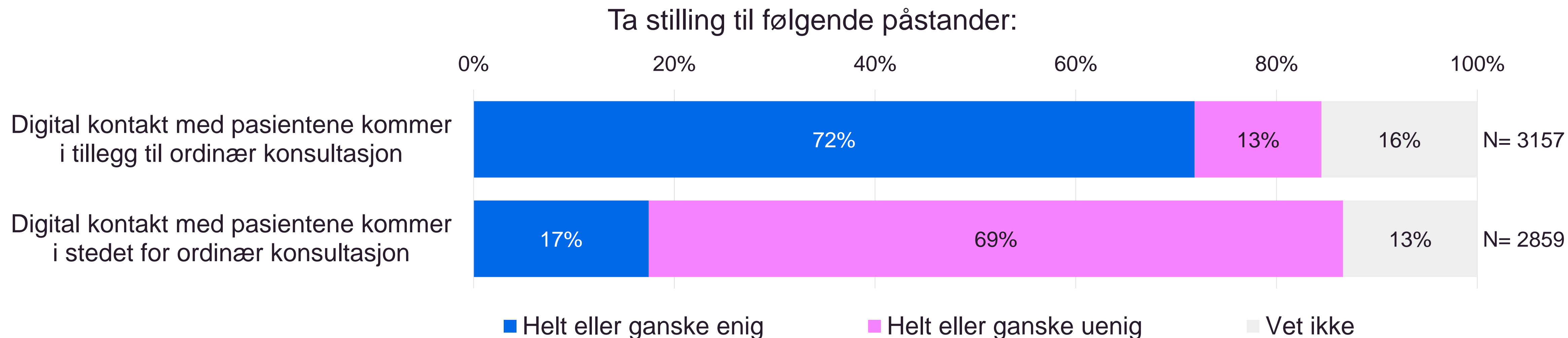
Helsepersonell foretrukne pasientkontakt



- OBS! Spørsmålene mellom innbyggere og helsepersonell er ikke direkte sammenlignbare fordi det er ulike svaralternativer og ulikt om det er åpent for flere svar.
- Spørsmål til innbyggere: «Hvis du skulle ha behov for hjelp fra fastlege/privat allmennlege, hva ville du foretrekke?» (N=1162, vektet). Flere svar mulig.
- Spørsmål til helsepersonell: «Tenk på pasientkontaktene dine det siste året: I hvor stor andel av tilfellene ville du foretrukket følgende?» (N=3167) Helsepersonell bes fordele 100 % ut over deres foretrukne kanaler for pasientkontakt. Spørsmålet er derfor ulikt spørsmålet til innbyggerne og kan ikke sammenlignes direkte.

Digital kommunikasjon

3 av 4 mener digital pasientkontakt er et tillegg til ordinær konsultasjon



- Nær 3 av 4 oppfatter at digital pasientkontakt kommer i tillegg til ordinære, fysiske konsultasjoner.
- Nesten 2 av 10 oppfatter at den digitale kontakten kan erstatte fysiske konsultasjoner.



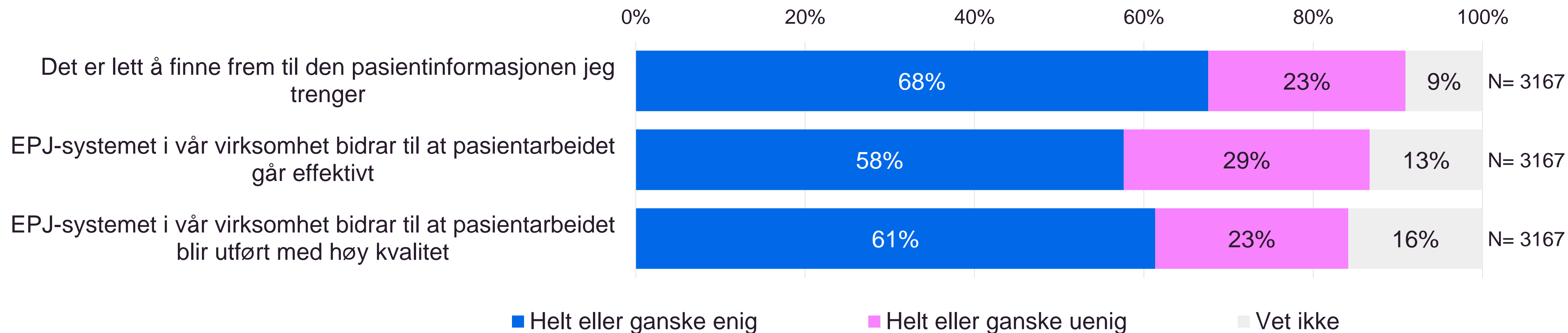
Direktoratet for
e-helse

5. Elektroniske pasientjournalssystemer (EPJ-system)

Elektronisk pasientjournal

Nesten 70 % er enige i at det er lett å finne frem i EPJ-systemet

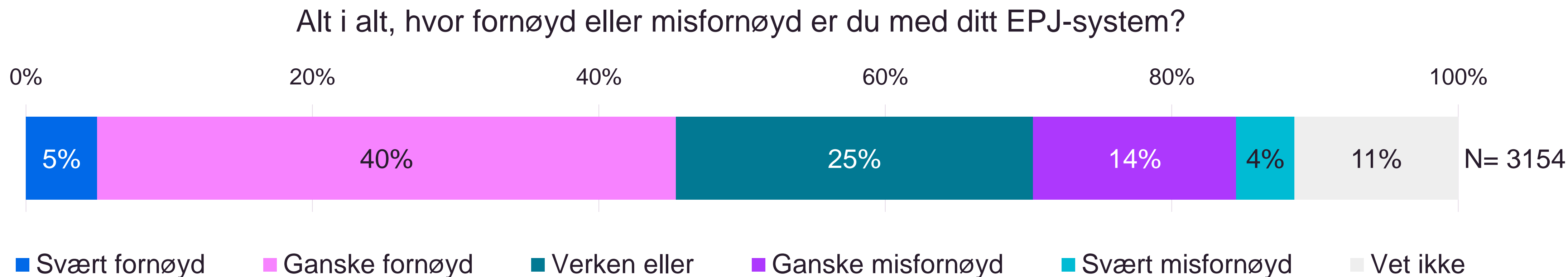
Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om ditt elektroniske pasientjournal-system (EPJ-system)?



- Nær 7 av 10 oppfatter at det er lett å finne den informasjonen man trenger.
- Nær 6 av 10 oppfatter at EPJ-systemet bidrar til mer effektivt pasientarbeid.
- 6 av 10 brukere opplever at EPJ-systemet bidrar til at pasientarbeidet blir utført med høy kvalitet.
- Nesten 1 av 4 er gjennomgående uenig i utsagnene over.

Elektronisk pasientjournal

Nesten halvparten oppgir tilfredshet med EPJ systemet sitt



- 45 % av de spurte i undersøkelsen oppgir at de er ganske eller svært fornøyd med EPJ-systemet.
- 18 % er ganske eller svært misfornøyd med EPJ-systemet.
- En høy andel (1 v 4) svarer at de er hverken fornøyd eller misfornøyd.



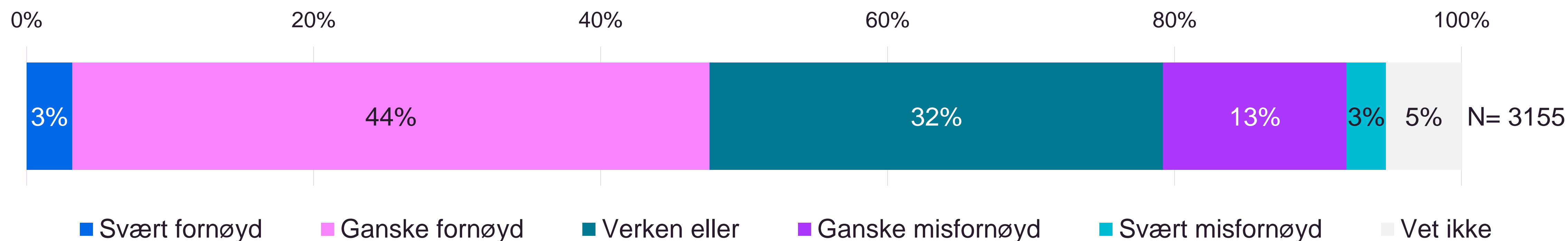
Direktoratet for
e-helse

6. Total tilfredshet med de digitale helsetjenestene i Norge

Total tilfredshet med digitale helsetjenester i Norge

Nesten halvparten oppgir tilfredshet med digitale helsetjenester

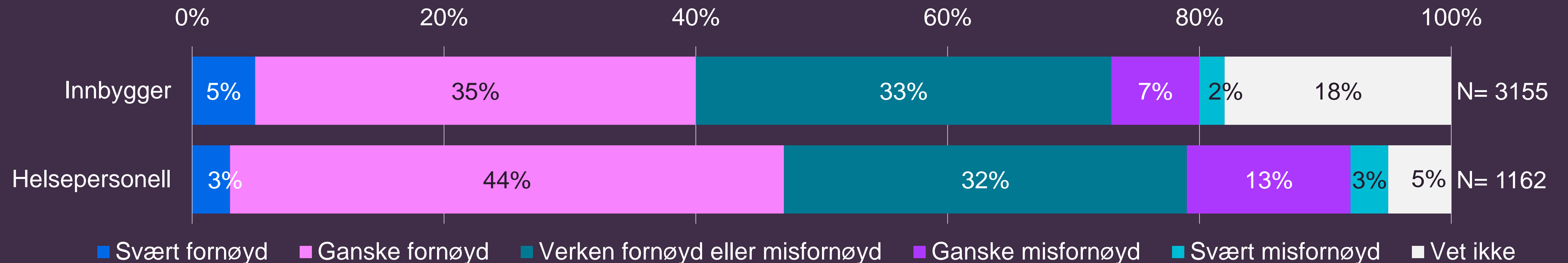
Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de digitale helsetjenestene i Norge?



- 47 % av de spurte oppgir at de er ganske eller svært fornøyd med de digitale helsetjenestene i Norge.
- Det er kun 16 % som oppgir at de er ganske eller svært misfornøyd, hvor av kun 3 % er svært misfornøyd.
- 1/3 av de som svarer er verken fornøyd eller misfornøyd.
- Leger har lavere andel ganske eller svært fornøyd brukere enn andre yrkesgrupper.

Sammenligning med innbyggerundersøkelsen

Helsepersonell er mer tilfreds med digitale helsetjenester enn innbyggerne



- Helsepersonell er mer fornøyd med digitale helsetjenester i Norge sammenlignet med innbygger, noe som også kan ha en sammenheng med at en stor del av innbyggerne svarer "Vet ikke".

• Spørsmål til innbyggere: «Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de digitale helsetjenestene i Norge når det gjelder mulighet for digital kontakt med helsepersonell og tilgang til dine helseopplysninger?» Spørsmålet ble stilt til alle (N=1162, vektet).

• Spørsmål til helsepersonell: «Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de digitale helsetjenestene i Norge? (N=3152)

Analyse av spørsmålene i undersøkelsen

Tilfredshet med eget EPJ gir høyest tilfredshet til digitale helsetjenester

- Det er gjennomført en analyse av statistisk sammenheng (korrelasjon) mellom spørsmålene i undersøkelsen og det siste spørsmålet (side 44) om total tilfredshet med digitale helsetjenester i Norge.
- Analysen viser at spørsmålene om EPJ-system korrelerer sterkest med total tilfredshet med de digitale helsetjenestene.
- Det betyr at jo mer tilfreds respondentene er med sitt EPJ-system, jo mer sannsynlig er det at de er tilfreds med de digitale helsetjenestene alt i alt.
- Dette kan indikere at erfaringene med EPJ-systemene har stor betydning for helsepersonell og, at en forbedring av EPJ-system vil kunne ha stor effekt på helsepersonells tilfredshet.
- Oppfatningen av at det er enkelt å kommunisere digitalt med annet helsepersonell og oppfatningen av sikkerhet knyttet til IT-systemene der man jobber, korrelerer også noe sterkere med den totale oppfatningen av de digitale helsetjenestene i Norge.

Tema	Spørsmål	Korrelasjon
Informasjons-sikkerhet	Tillit til at kun helsepersonell med tjenstlig behov ser på pasientens journal	0,123
	Tillit til at pasientenes helseopplysninger er lagret slik at utenforstående ikke får tilgang	0,223
	Oppfatning av sikkerhet knyttet til IT-systemene som benyttes der man jobber	0,3
	Pasientenes helseopplysninger ikke tilgjengelig i en akutt situasjon	0,259
	Tilgang til nødvendig informasjon om pasienter som er registrert hos andre behandlere	0,106
Tilgang til pasient-informasjon	Pasientene involveres i egen helse når de har enkel tilgang til egne helseopplysninger	0,198
	Pasientene opplever større trygghet på behandlingen de mottar når de har tilgang til informasjon om behandlingen digitalt	0,238
	Pasientene har tilgang til de helseopplysningene om seg selv som de har behov for	0,236
Digital kommunikasjon	Digitale helsetjenester gjør det lettere for meg å komme i kontakt med pasientene	0,186
	Det er enkelt for meg å kommunisere direkte elektronisk med annet helsepersonell	0,332
	Benytter i kommunikasjon med annet helsepersonell – Videosamtaler	0,057
	Benytter i kommunikasjon med annet helsepersonell – Telefon	0,066
	Benytter i kommunikasjon med annet helsepersonell - Skriftlig digital kontakt	0,089
	Tilfredshet med bruk av video for egnede pasientkonsultasjoner (Lav N)	0,262
	Digital kontakt med pasientene kommer i tillegg til ordinær konsultasjon	0,02
	Digital kontakt med pasientene kommer i stedet for ordinær konsultasjon	0,074
	Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med ditt EPJ-system?	0,579
EPJ-system	Det er lett å finne frem til den pasientinformasjonen jeg trenger i EPJ	0,471
	EPJ-systemet i vår virksomhet bidrar til at pasientarbeidet går effektivt	0,517
	EPJ-systemet i vår virksomhet bidrar til at pasientarbeidet blir utført med høy kvalitet	0,523



Direktoratet for
e-helse

Helsepersonellundersøkelsen om e-helse Direktoratet for e-helse

Publiseringsdato: xx.xx.xxx

Kontaktinformasjon:

e-helsemonitor@ehelse.no

www.ehelse.no

www.ehelse.no/strategi/nasjonal-e-helsemonitor