



Direktoratet for
e-helse

Helsepersonellundersøkelsen om e-helse 2021 - bruk av, holdninger til og tilfredshet med digitale helsetjenester (grafisk oppsummering)

Mars 2022



Direktoratet for
e-helse

Om spørreundersøkelsen

Om spørreundersøkelsen

Om spørreundersøkelsen

- Formålet er å kartlegge helsepersonells bruk av, holdninger til og tilfredshet med digitale helsetjenester i Norge.
- Undersøkelsen har tre ulike målgrupper:
 - ansatte i helseforetakene
 - ansatte i kommunehelsetjenesten
 - fastleger
- Undersøkelsen har tidligere blitt gjennomført i 2019 og 2020, med enkelte tilpasninger av spørreskjema mellom de ulike årene.
- Parallelt med helsepersonellundersøkelsen gjennomfører Direktoratet for e-helse en tilsvarende undersøkelse i et befolkningsutvalg.

Metode og utvalg

- Spørreundersøkelsen er gjennomført som en webundersøkelse, der invitasjon er sendt ut via kontaktpersoner til ansatte i helseforetak og kommunehelsetjenesten. Til fastlegene er invitasjon sendt først per brev til et utvalg på 2000 fastleger. I tillegg ble det deretter gjort en utsendelse via e-post til de fastlegepraksisene eller legesentre hvor det var mulig å etablere en kobling mellom registerinformasjon i Helfo sin basistilskuddsoversikt og Kantars bedriftsdatabase. 471 fastleger ble invitert via e-post.

Datainnsamling

- Datainnsamlingen til undersøkelsen ble gjennomført i perioden 18. oktober til og med 30. november 2021.

Antall intervju

- Totalt svarte 3 831 personer undersøkelsen i 2021. Tilsvarende tall var 2 503 i 2020 og 3 167 i 2019.
- Metoden som er benyttet for å nå ut til målgruppen gjør at antall enkeltpersoner som har mottatt undersøkelsen ikke er kjent. Det er dermed ikke mulig å beregne svarandel i undersøkelsen.

Vekting

- Resultatene i undersøkelsen er ikke vektet, da populasjonen av ansatte i de ulike gruppene ikke er kjent.

Om denne rapporten

- Denne rapporten er en grafisk oppsummering av rapporten [Helsepersonellundersøkelsen om e-helse 2021](#), rapportnummer IE-1097. For ytterligere informasjon om metode, funn og analyser, henvises det til denne rapporten.

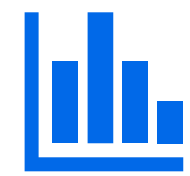
Målene med helsepersonellundersøkelsen



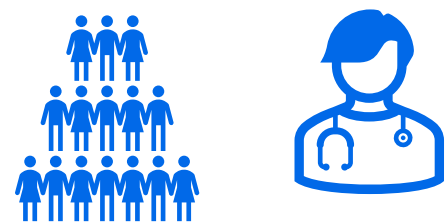
Ta *temperaturen* på oppfatninger og holdninger til digitale helsetjenester



Over tid få bedre innsikt i helsepersonells 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 (2019-2021)

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



Direktoratet for
e-helse

Resultater



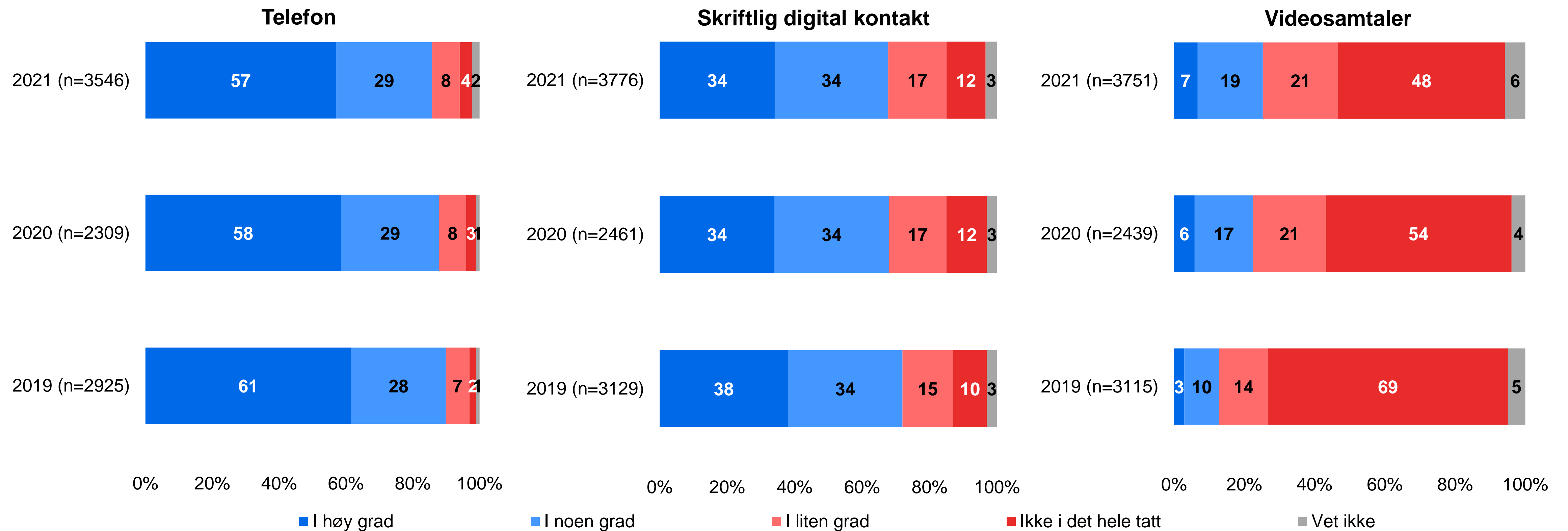
Direktoratet for
e-helse

Resultater

Bruk, erfaringer og inntrykk av digital kommunikasjon

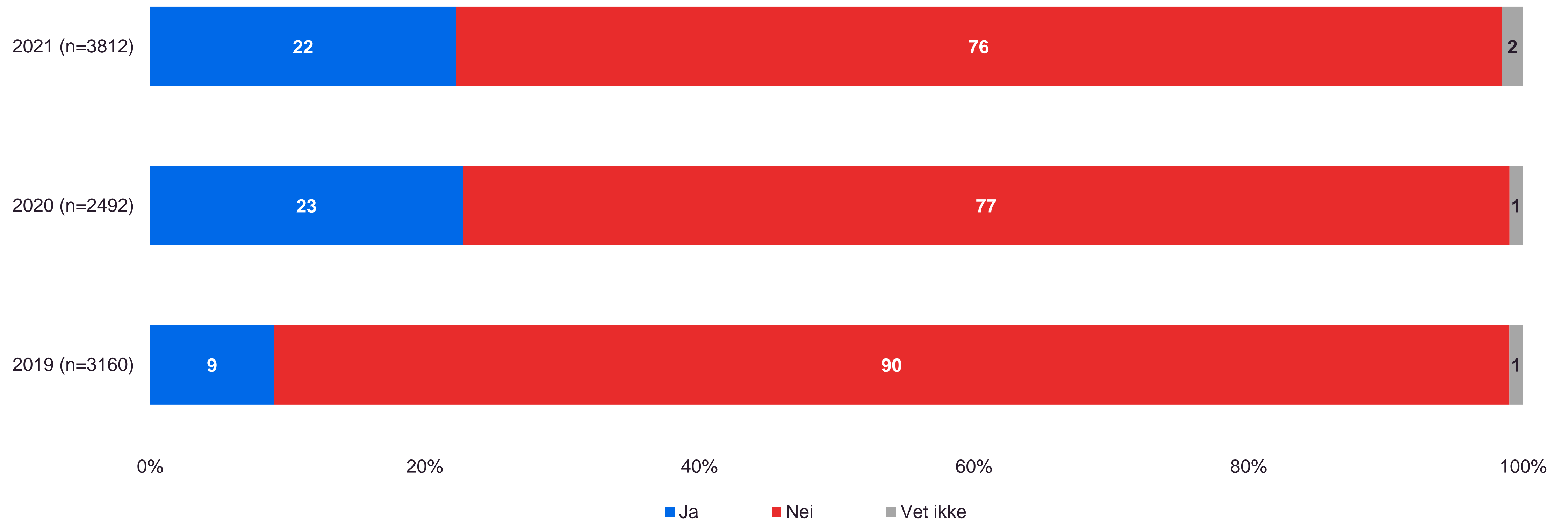
Beskjeden reduksjon i bruken av telefon og skriftlig kontakt – betydelig vekst i bruken av videosamtaler

I hvilken grad benytter du følgende tjenester for kommunikasjon med annet helsepersonell knyttet til behandling av pasient? (2019-2021)
Per kanal



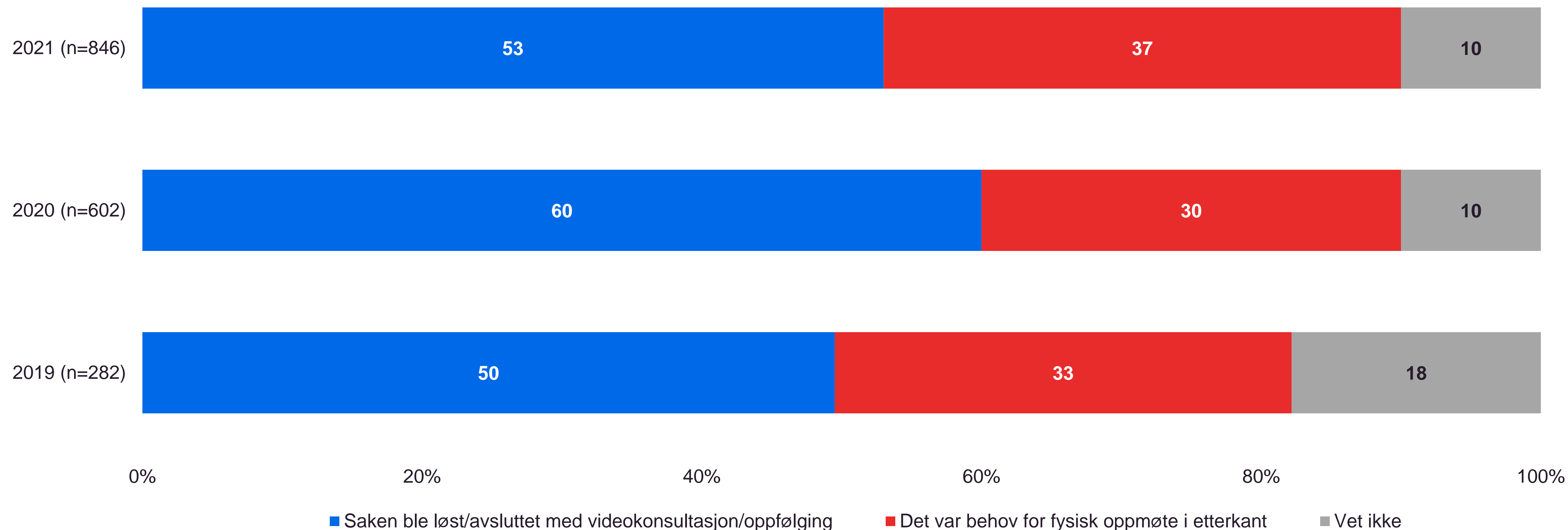
Stabil bruk av video fra 2020 til 2021

Har du noen gang gjennomført videokonsultasjon eller oppfølging av pasient over video? (2019-2021)



Om lag halvparten av helsepersonell som har benyttet videokonsultasjon eller liknende oppgir at problemet/saken ble løst, og at det ikke var behov for fysisk oppmøte i etterkant

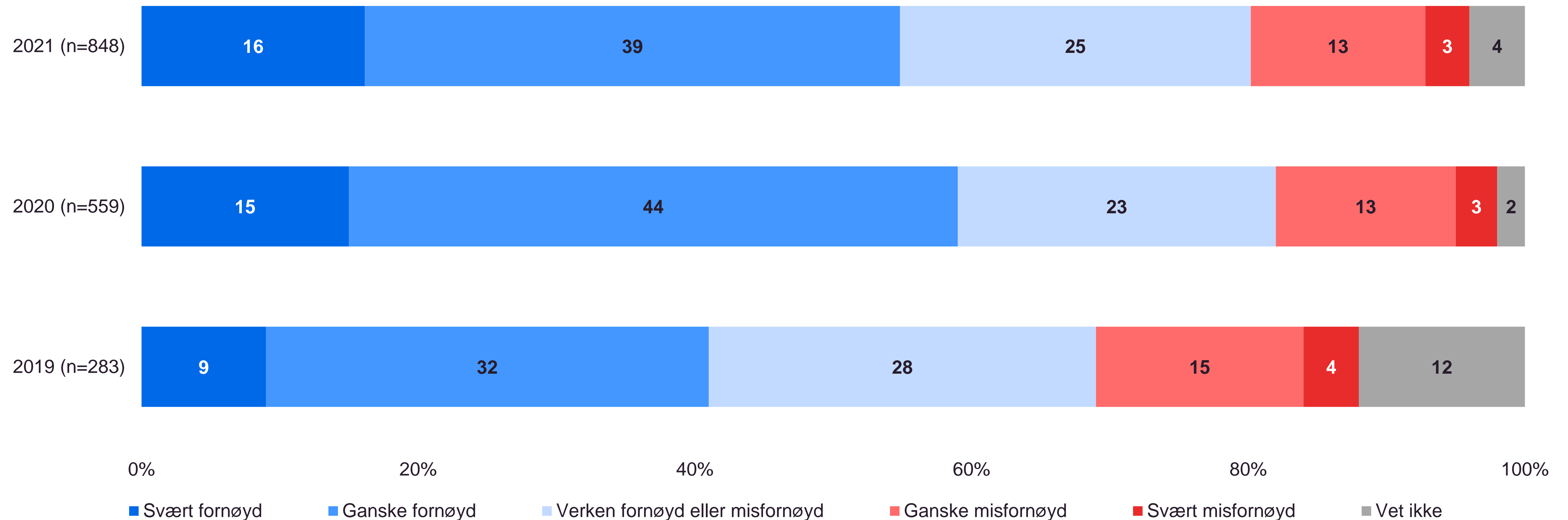
Sist gang du hadde videokonsultasjon eller oppfølging over video med en pasient, ble pasientens problem løst/avsluttet med denne konsultasjonen, eller måtte pasienten likevel oppsøke lege fysisk etterpå fordi video ikke var tilstrekkelig for undersøkelsen av pasienten? (2019-2021) Filter: Kun stilt til gruppen som har gjennomført konsultasjon eller oppfølging av pasient over video



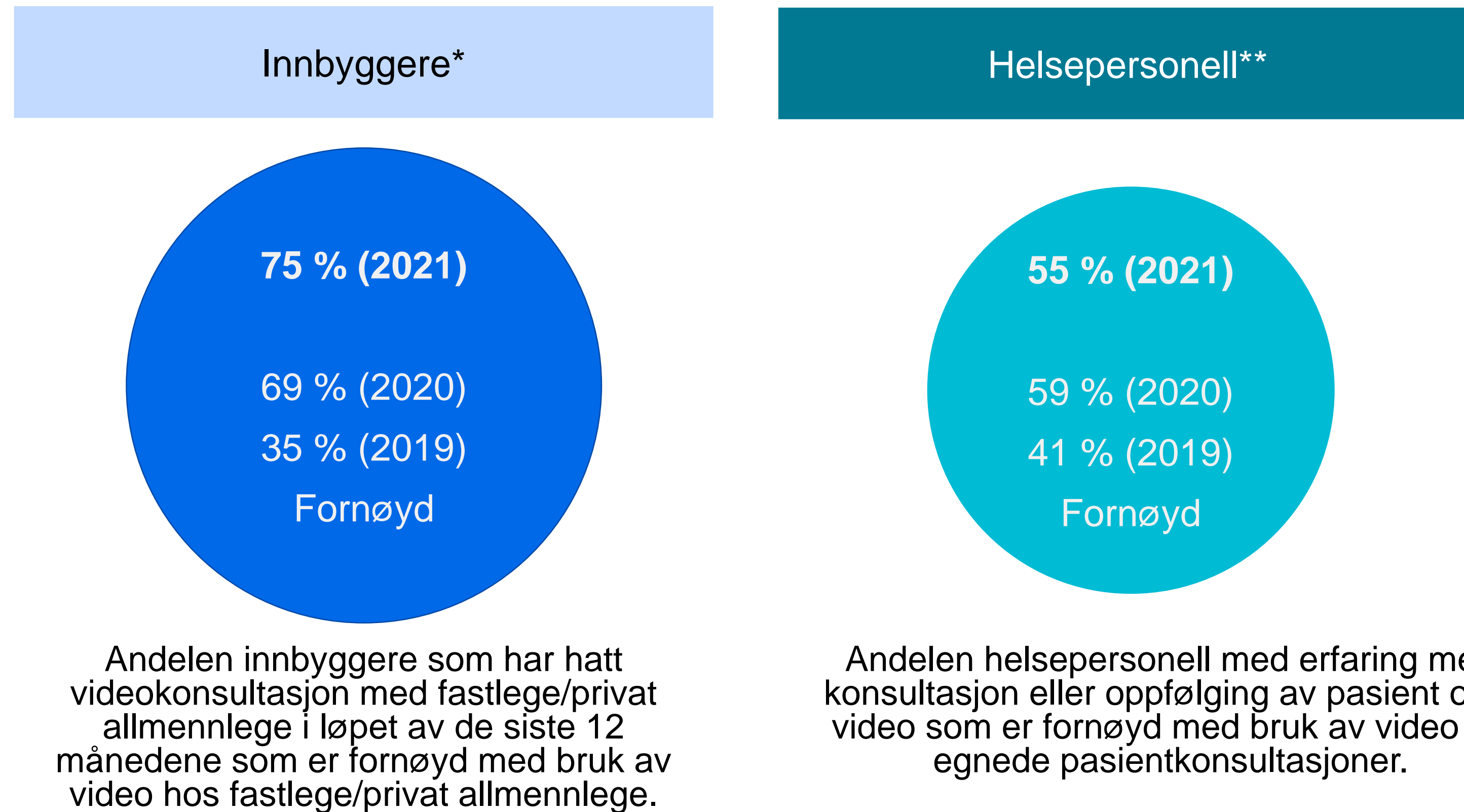
* Siden 2021 er ordet «utfordring» byttet ut med «problem».

Over halvparten av de som har benyttet video i forbindelse med pasientkonsultasjoner er fornøyd med bruken av video

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med bruk av video for egnede pasientkonsultasjoner? (2019-2021) Filter: Kun stilt til gruppen som har gjennomført konsultasjon eller oppfølging av pasient over video



Innbyggerne er oftere fornøyd med videokonsultasjon enn helsepersonell

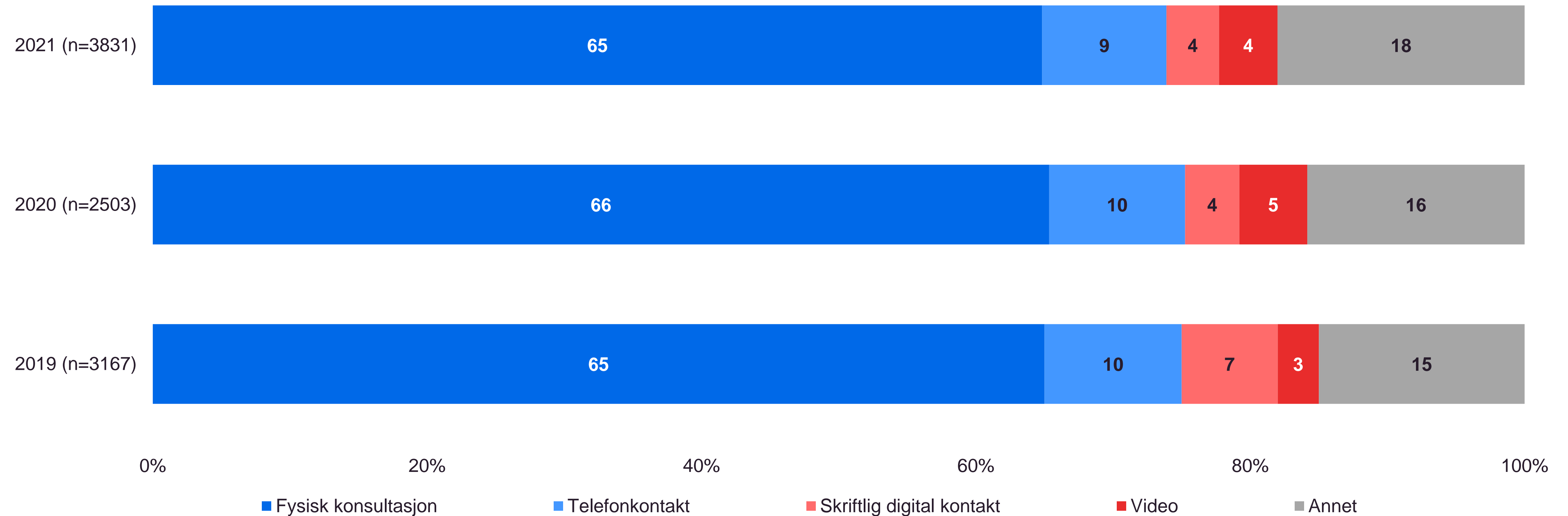


* Resultater fra *Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2021*

** 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 ved nærmere 2 av 3 pasientkontakter

Tenk på pasientkontaktene dine det siste året: I hvor stor andel av tilfellene ville du foretrukket: (2019-2021)*



* Respondentene er bedt om å legge inn prosentandel per kanal slit at totalt antall kanaler summerer seg til 100 %.

Fysisk oppmøte foretrekkes oftere av innbyggere enn helsepersonell

Innbyggere*



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

* Resultater fra *Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2021*

Helsepersonell**

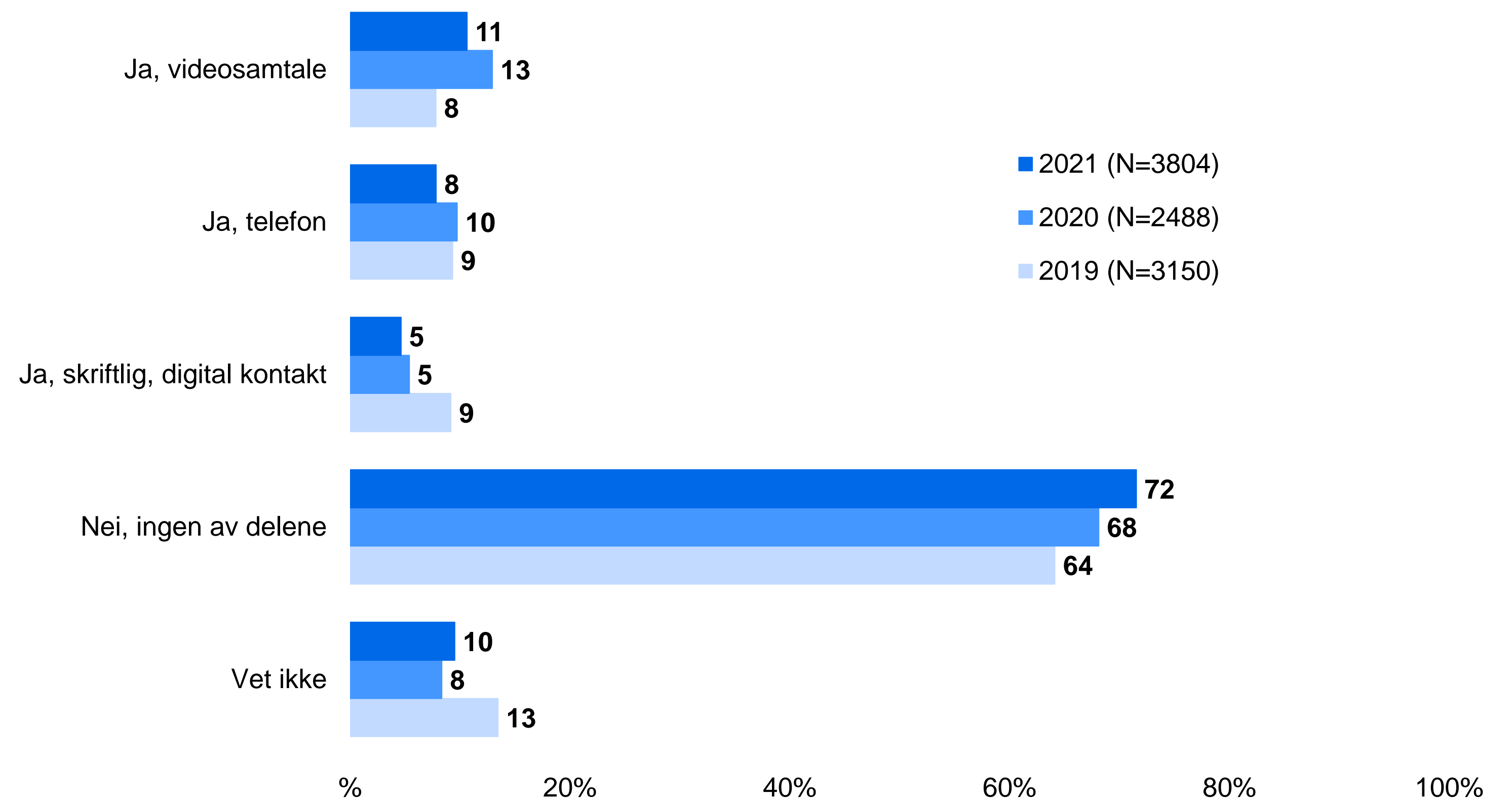


Spørsmål til helsepersonell: Tenk på pasientkontaktene dine det siste året. I hvor stor andel av tilfellene ville du foretrukket fysisk konsultasjon.

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

En økende andel av helsepersonell oppfatter at pasientkontakt må være fysisk

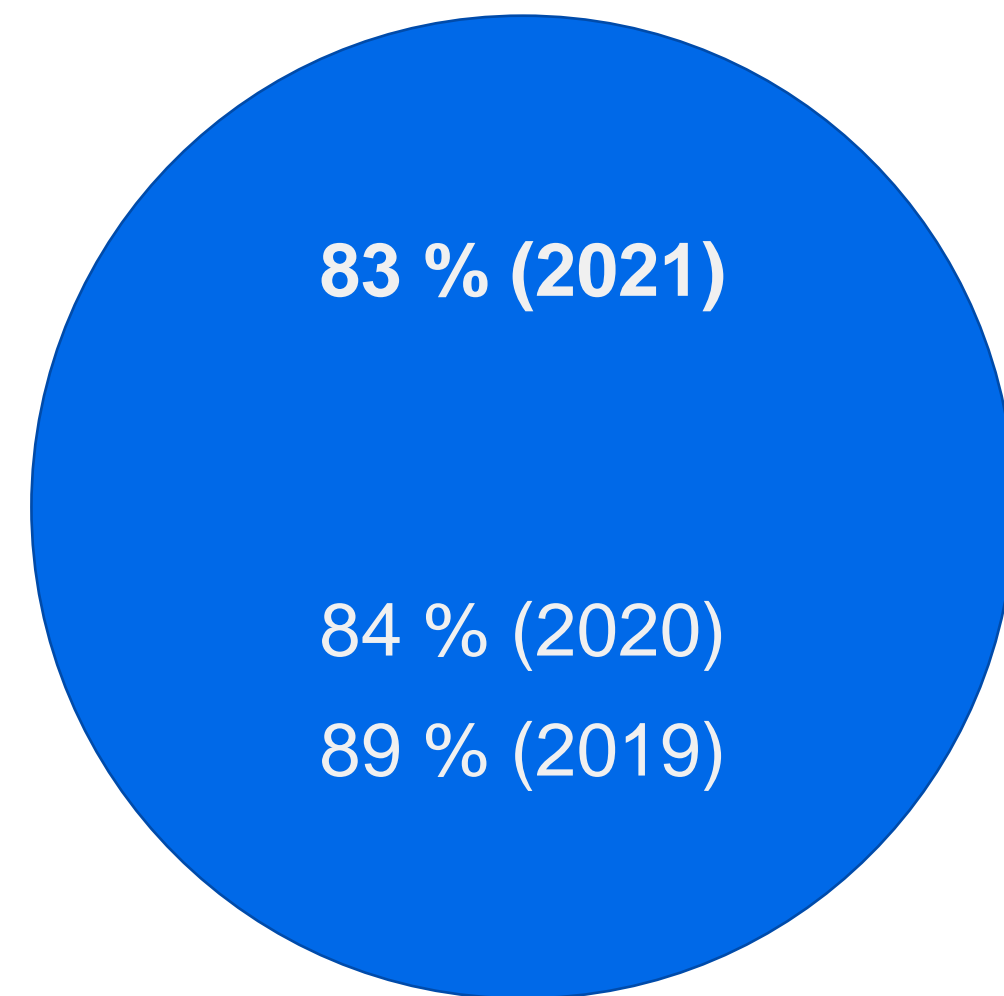
Kunne din siste, fysiske pasientkontakt vært erstattet med for eksempel videosamtale, telefon eller skriftlig digital kontakt dersom det hadde vært tilgjengelig? (2019-2021) Flere ja-svar mulig



Figurnote: På dette spørsmålet er det gjort justeringer i spørsmålsformulering/svaralternativer gjennom måleperioden. For full beskrivelse av de endringene som er gjort, henvises det til Word-rapporten av undersøkelsen.

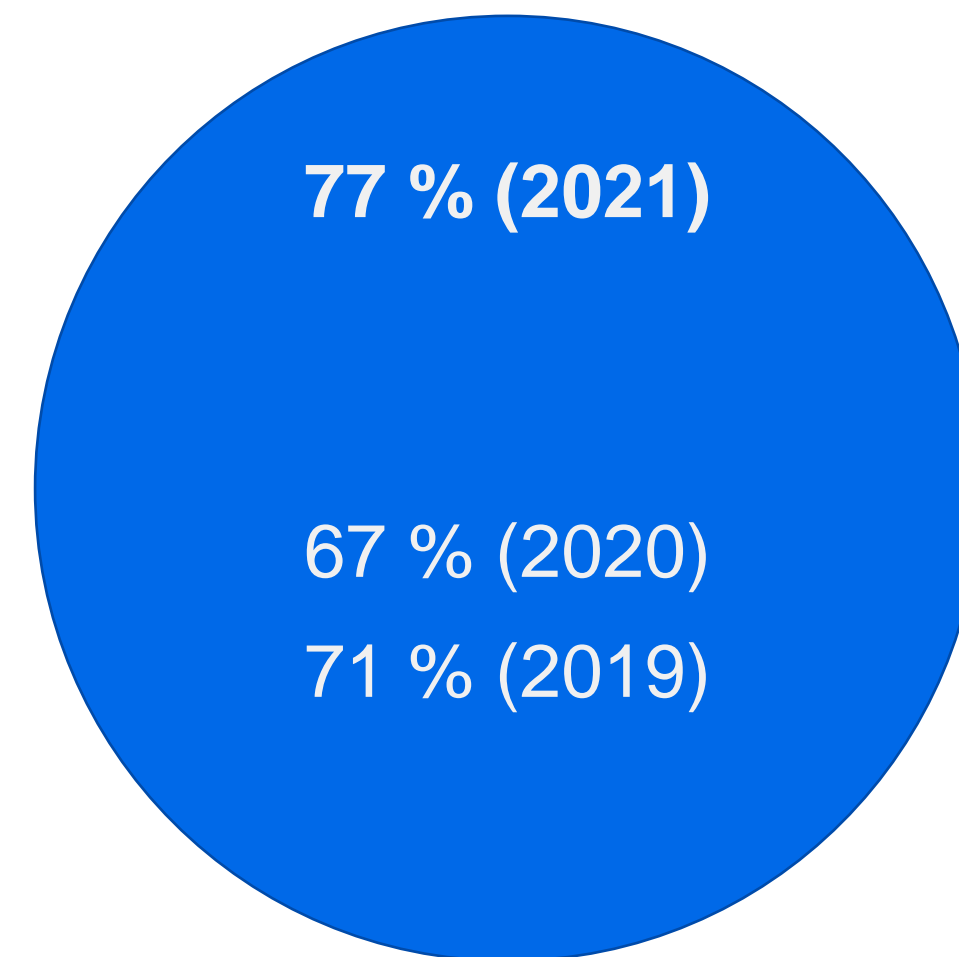
Innbyggerne er oftere skeptiske til bruk av digitale alternativer til fysiske konsultasjoner sammenlignet med helsepersonell

Innbyggere (sykehusbesøk)*



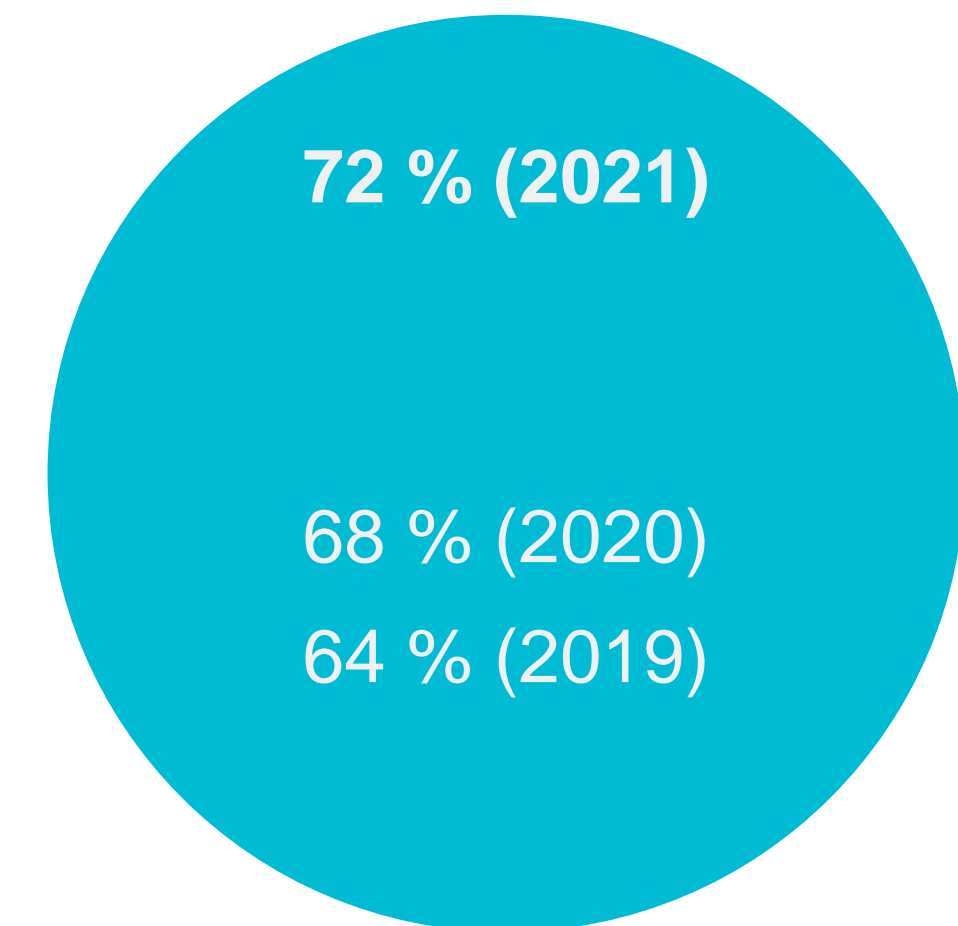
Andel innbyggere som mener siste fysiske oppmøte/innleggelse på sykehus ikke kunne vært erstattet med digital kontakt, dersom det hadde vært tilgjengelig.

Innbyggere (fastlege)*



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

Helsepersonell

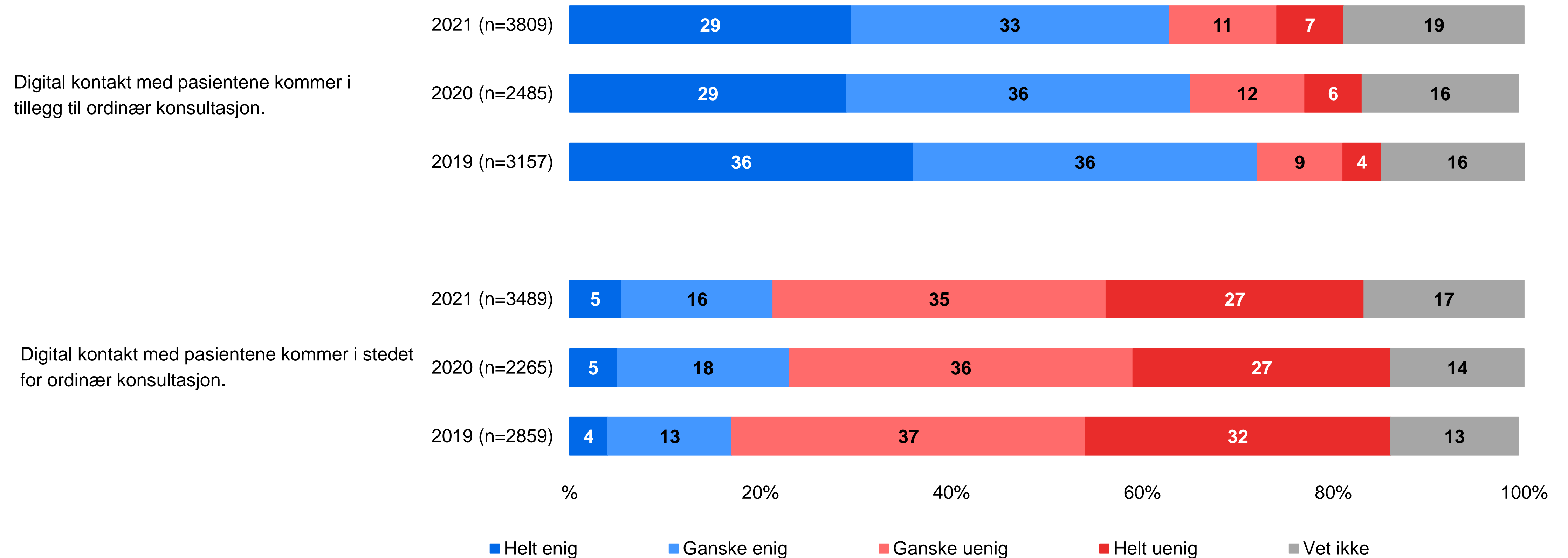


Andel helsepersonell som mener deres siste, fysiske pasientkontakt ikke kunne vært erstattet med digital kontakt, dersom det hadde vært tilgjengelig.

* Resultater fra *Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2021*

Helsepersonell oppfatter i større grad digital pasientkontakt som et supplement enn et alternativ til fysiske konsultasjoner

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om digital pasientkontakt? (2019-2021)





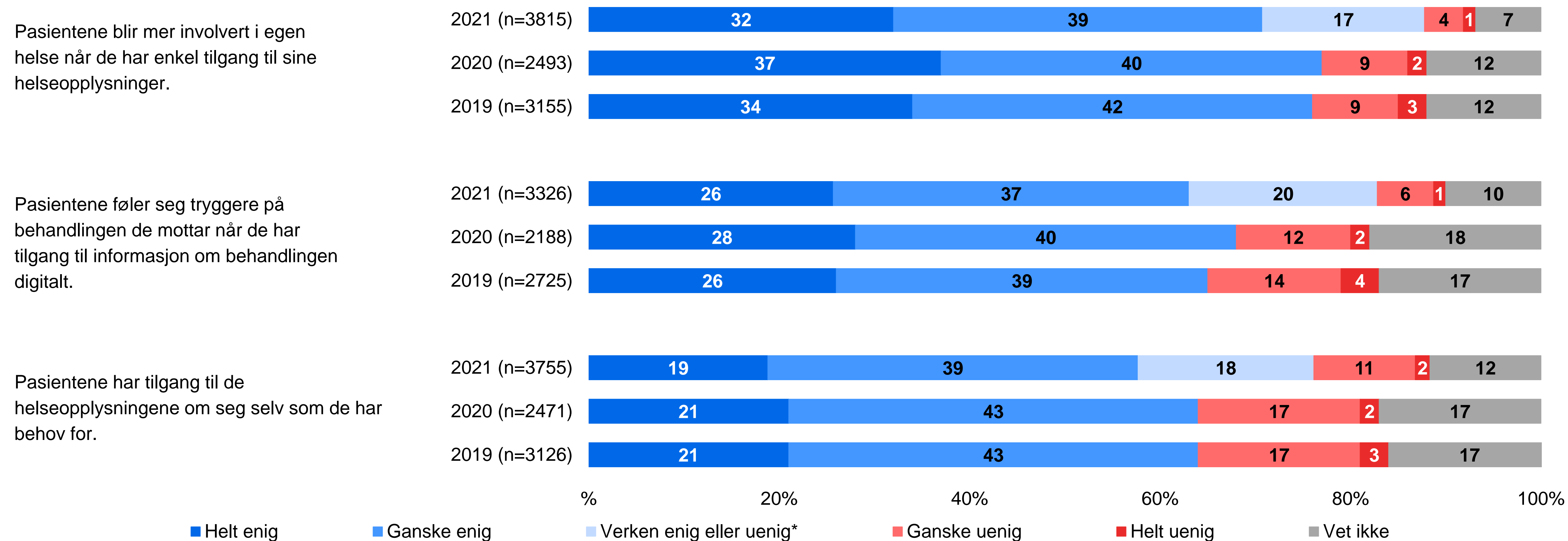
Direktoratet for
e-helse

Resultater

Oppfatninger av tilgang til helseopplysninger og informasjonssikkerhet

Majoriteten av helsepersonell oppfatter at pasientenes digitale tilgang til egne helseopplysninger er positivt og gir tryggere og mer involverte pasienter

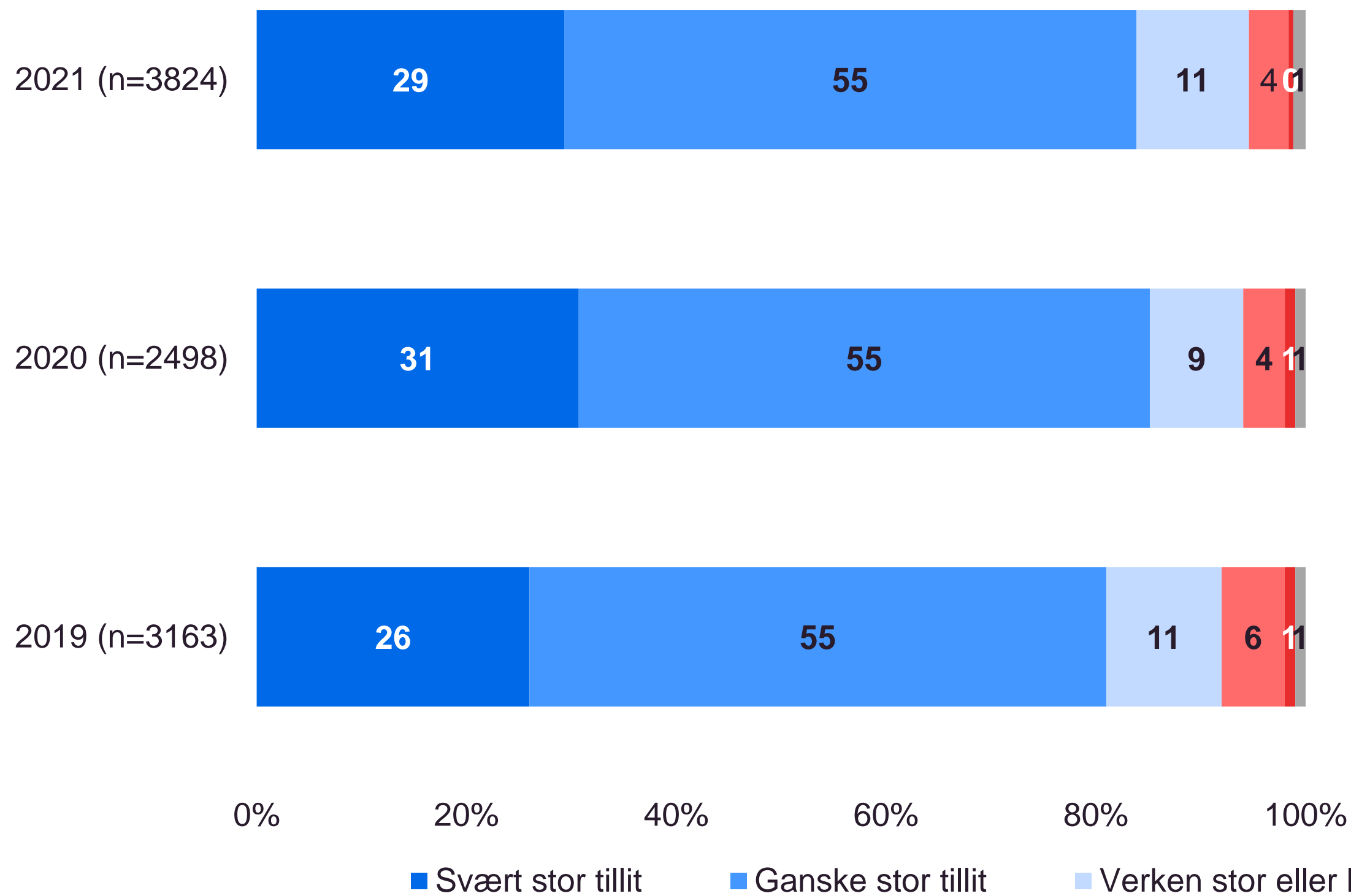
Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander? (2019-2021)



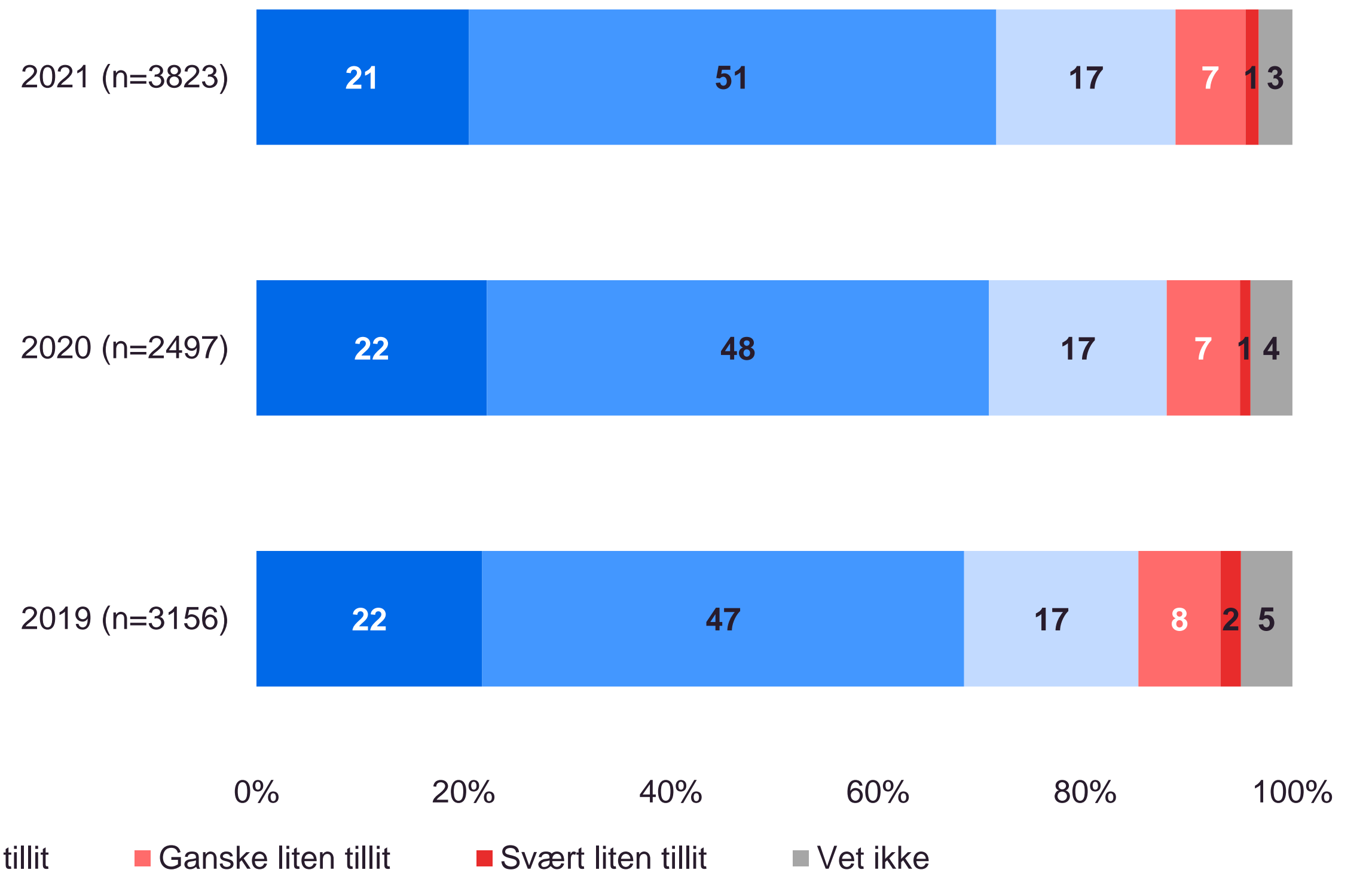
*Merk at alternativet «verken enig eller uenig» ble lagt til i 2021.

Helsepersonell oppgir stor tillit til sikkerheten rundt pasientjournaler, både med tanke på hvem som ser på dem og at de er sikret mot tilgang utenfra

Hvilken tillit har du til at kun helsepersonell med tjenstlig behov ser på pasientens journal? (2019-2021)



Hvilken tillit har du til at pasientenes helseopplysninger er lagret slik at utenforstående (hackere, fremmede makter og lignende) ikke får tilgang til dem? (2019-2021)



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

Tillit til at kun helsepersonell ser på pasientens journal

Innbyggere*

68 % (2021)

61 % (2020)

55 % (2019)

Stor tillit

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

Helsepersonell

84 % (2021)

86 % (2020)

81 % (2019)

Stor tillit

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

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

Innbyggere*

71 % (2021)

64 % (2020)

56 % (2019)

Stor tillit

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

Helsepersonell

72 % (2021)

70 % (2020)

69 % (2019)

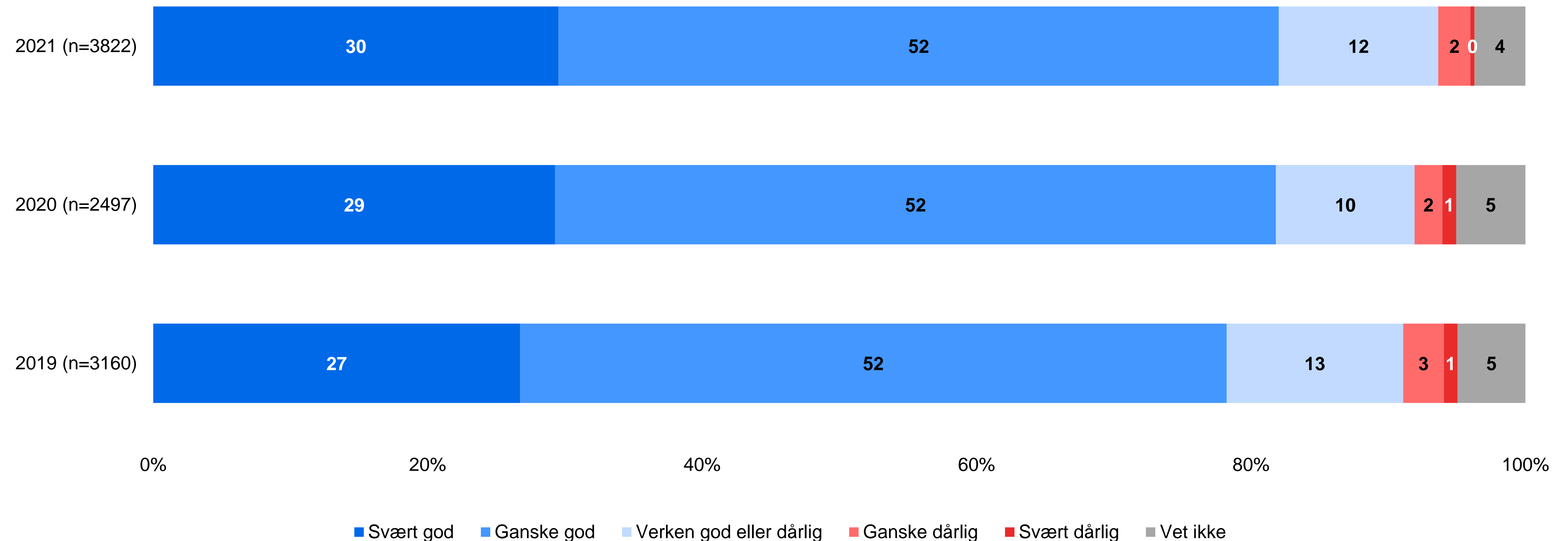
Stor tillit

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?

* Resultater fra *Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2021*

8 av 10 helsepersonell oppfatter at IT-sikkerheten på egen arbeidsplass er god. Det er bare helt unntaksvis at man opplever at sikkerheten er dårlig.

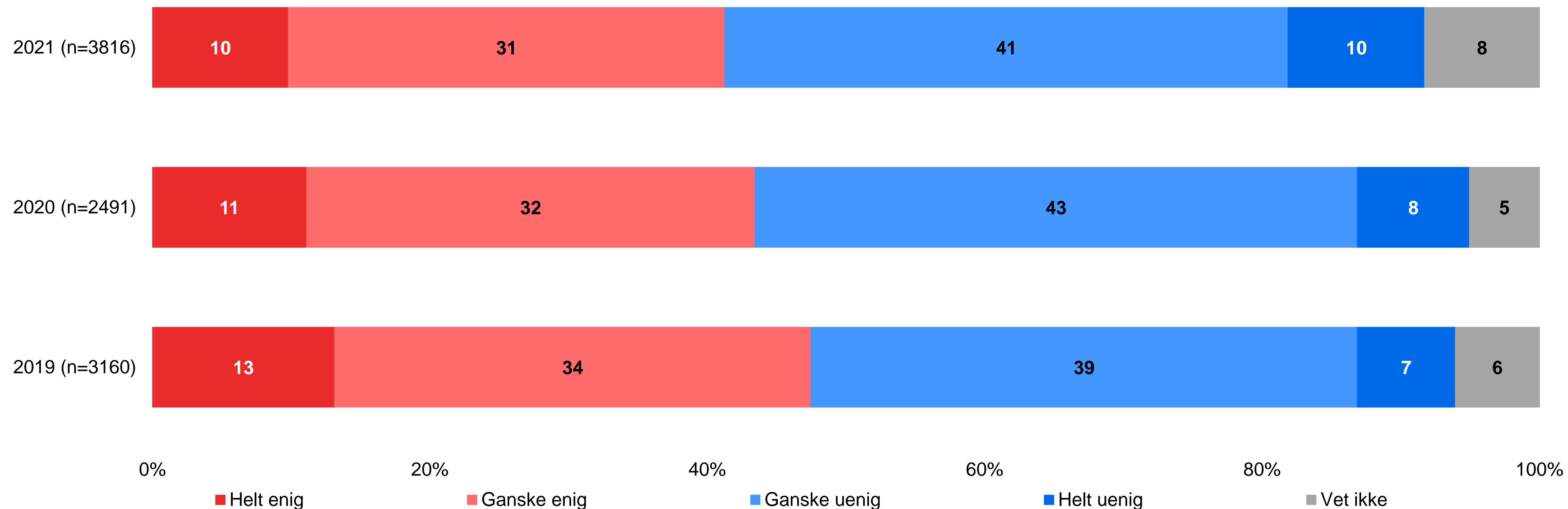
Hvordan oppfatter du sikkerheten knyttet til IT-systemene som benyttes der du jobber? (2019-2021)



Helsepersonell er delt i oppfatningen av hvorvidt pasientenes helseopplysninger vil være tilgjengelig i en akutt situasjon. Andelen som er bekymret går imidlertid tilbake gjennom måleperioden.

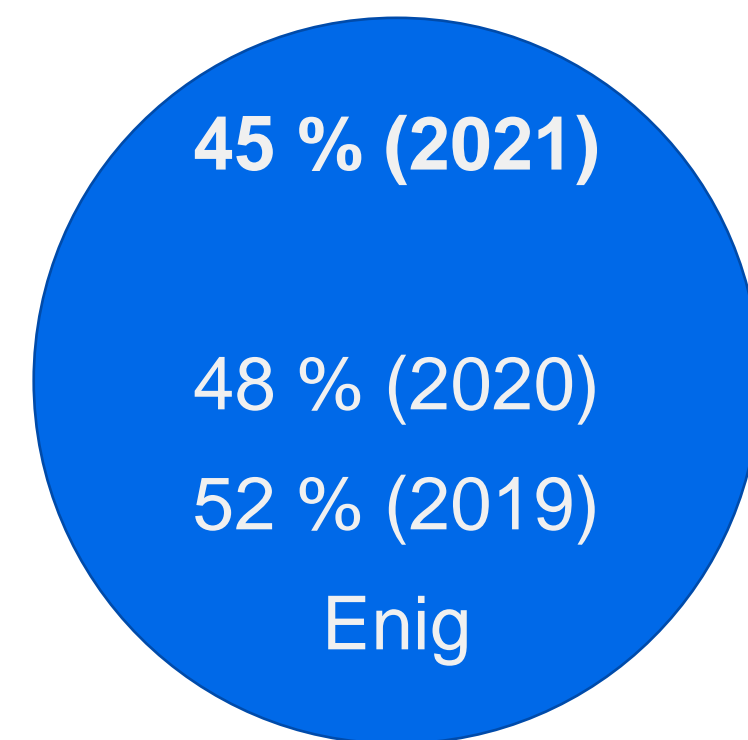
Ta stilling til følgende påstand:

«Jeg er bekymret for at pasientenes helseopplysninger ikke vil være tilgjengelig i en akutt situasjon» (2019-2021)



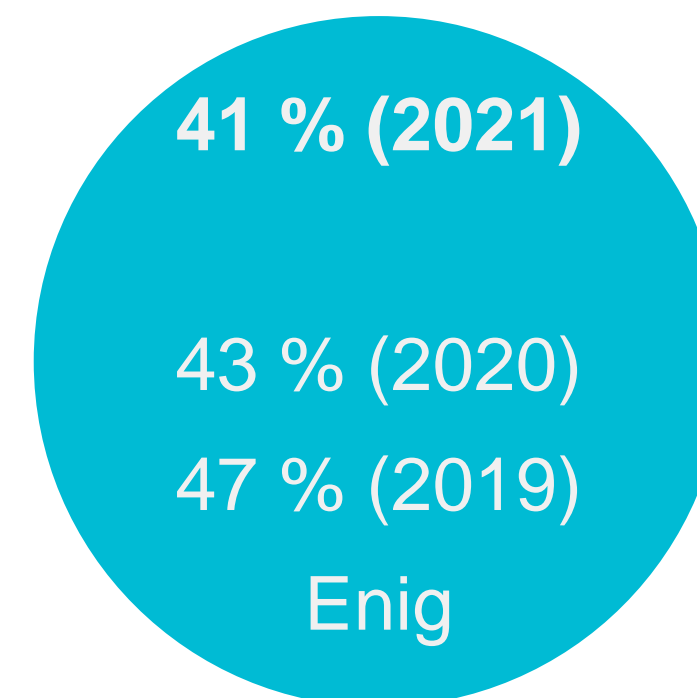
Helsepersonell er noe mindre bekymret for tilgangen til helseopplysninger i en akutt situasjon

Innbyggere*



Andelen innbyggere som er enig i påstanden «Jeg er bekymret for at helseopplysningene mine ikke vil være tilgjengelig for helsepersonell i en akutt situasjon.»

Helsepersonell

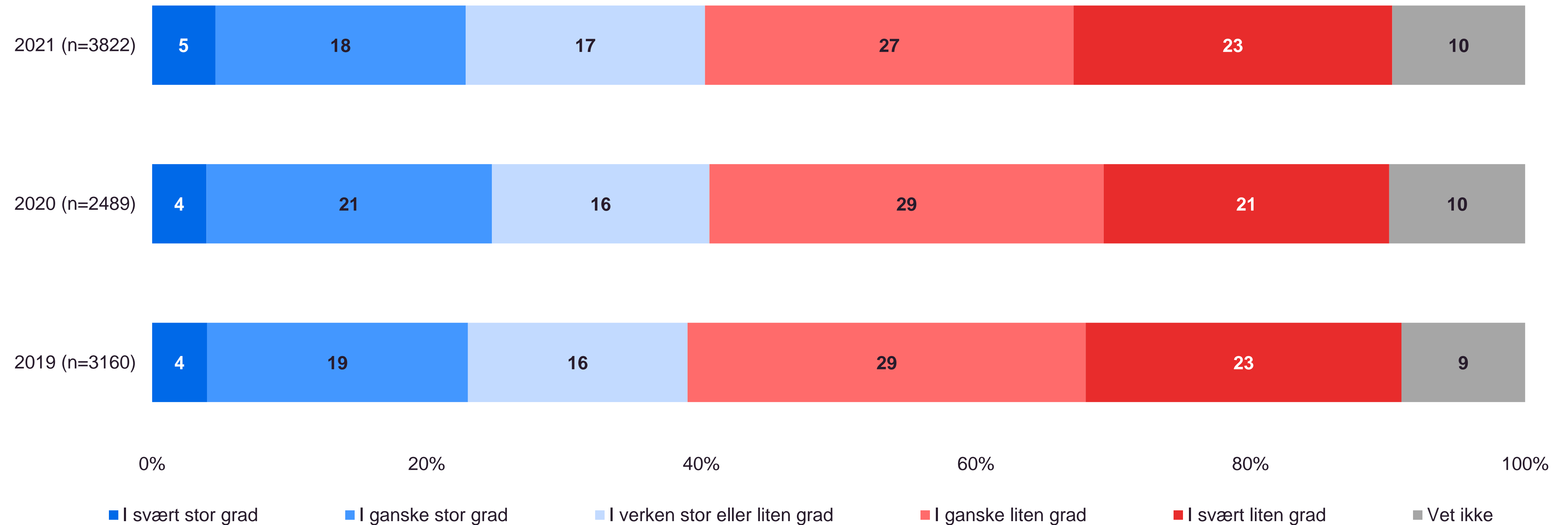


Andelen helsepersonell som er enig i påstanden «Jeg er bekymret for at pasientenes helseopplysninger ikke vil være tilgjengelig i en akutt situasjon.»

* Resultater fra *Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2021*

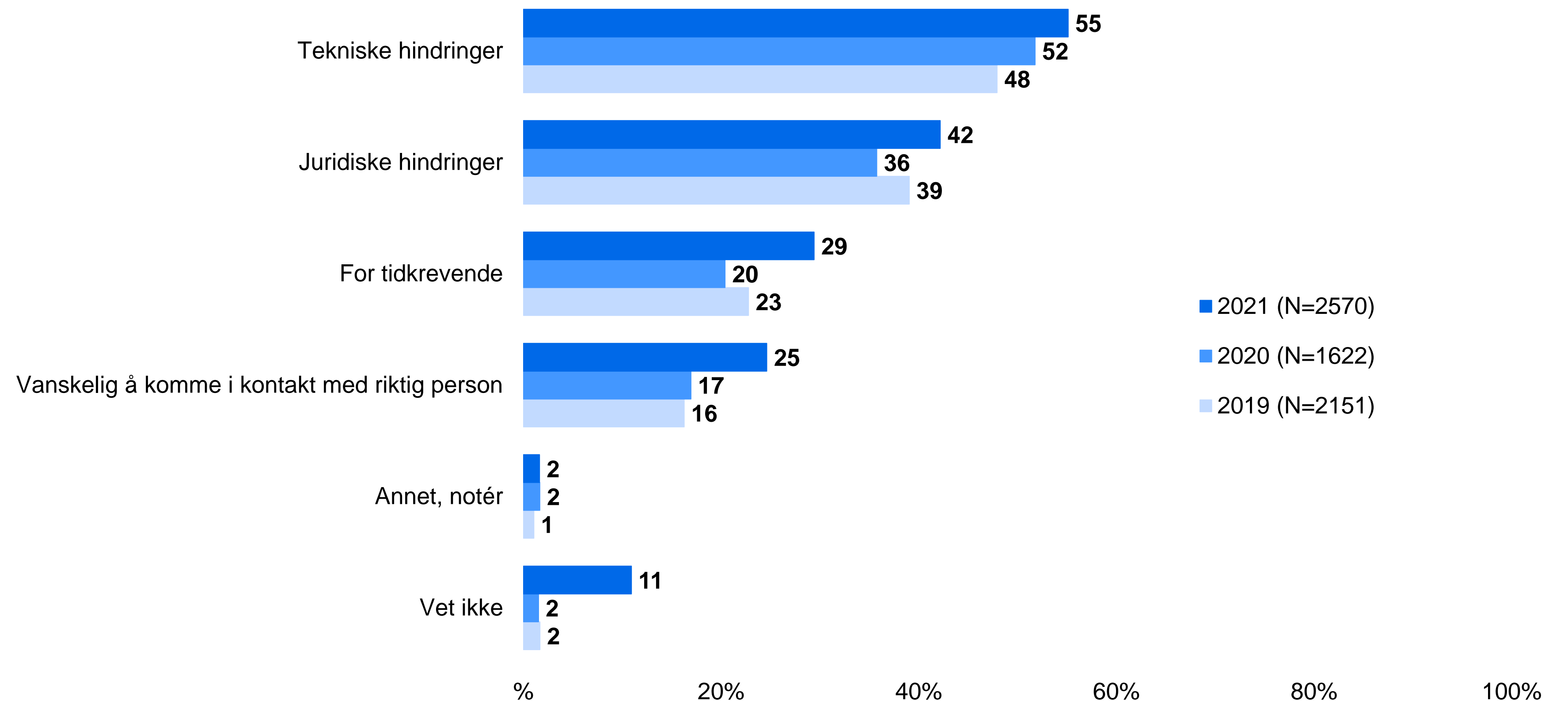
Halvparten av helsepersonell har ikke god nok tilgang til informasjon om pasienter som er registrert hos andre behandlere

I hvilken grad har du tilgang til nødvendig informasjon om pasienter som er registrert hos andre behandlere? (2019-2021)



Mer enn halvparten av helsepersonell som opplever at det er problematisk å få tilgang til nødvendig pasientinformasjon fra andre behandlere oppgir at tekniske hindringer er det største hinderet

Hva er de største hindringene for å få tilgang til denne informasjonen? (2019-2021) 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. Flere svar mulig



Figurnote: På dette spørsmålet er det gjort justeringer i spørsmålsformulering/svaralternativer gjennom måleperioden. For full beskrivelse av de endringene som er gjort, henvises det til Word-rapporten av undersøkelsen.



Direktoratet for
e-helse

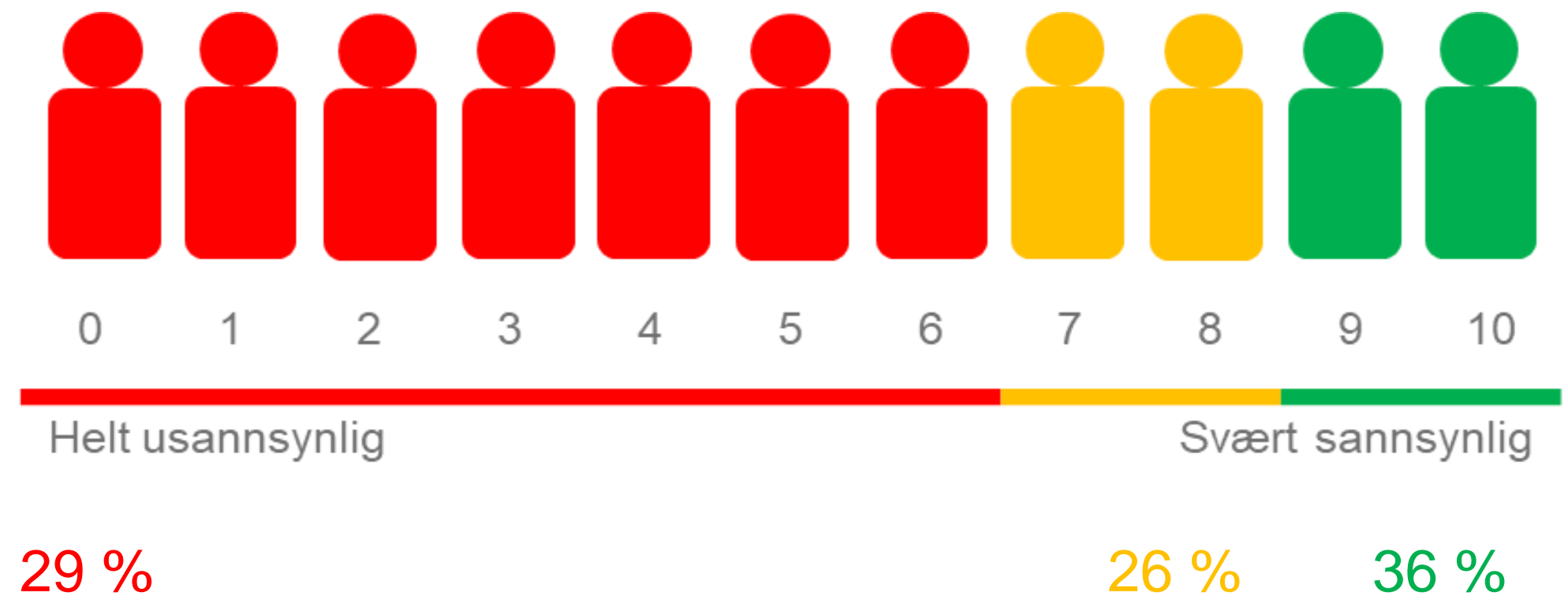
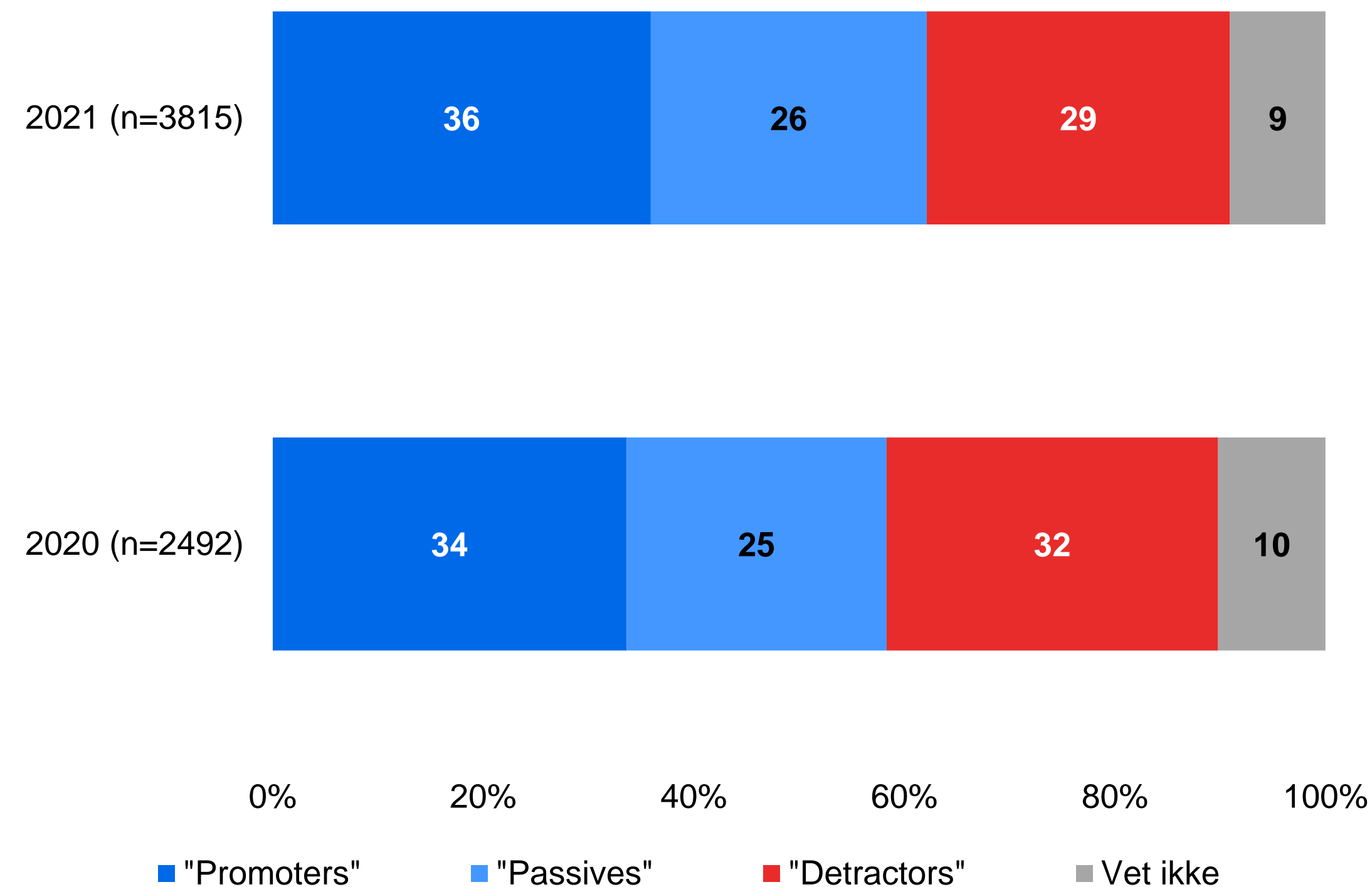
Resultater

Holdninger til Helsenorge

Andelen som vil anbefale på tjenestene på Helsenorge til en pasient er stabil

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale tjenestene på Helsenorge til en pasient?*

NPS for Helsenorge (2020-2021)



→ NPS (2021) = 7 («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»

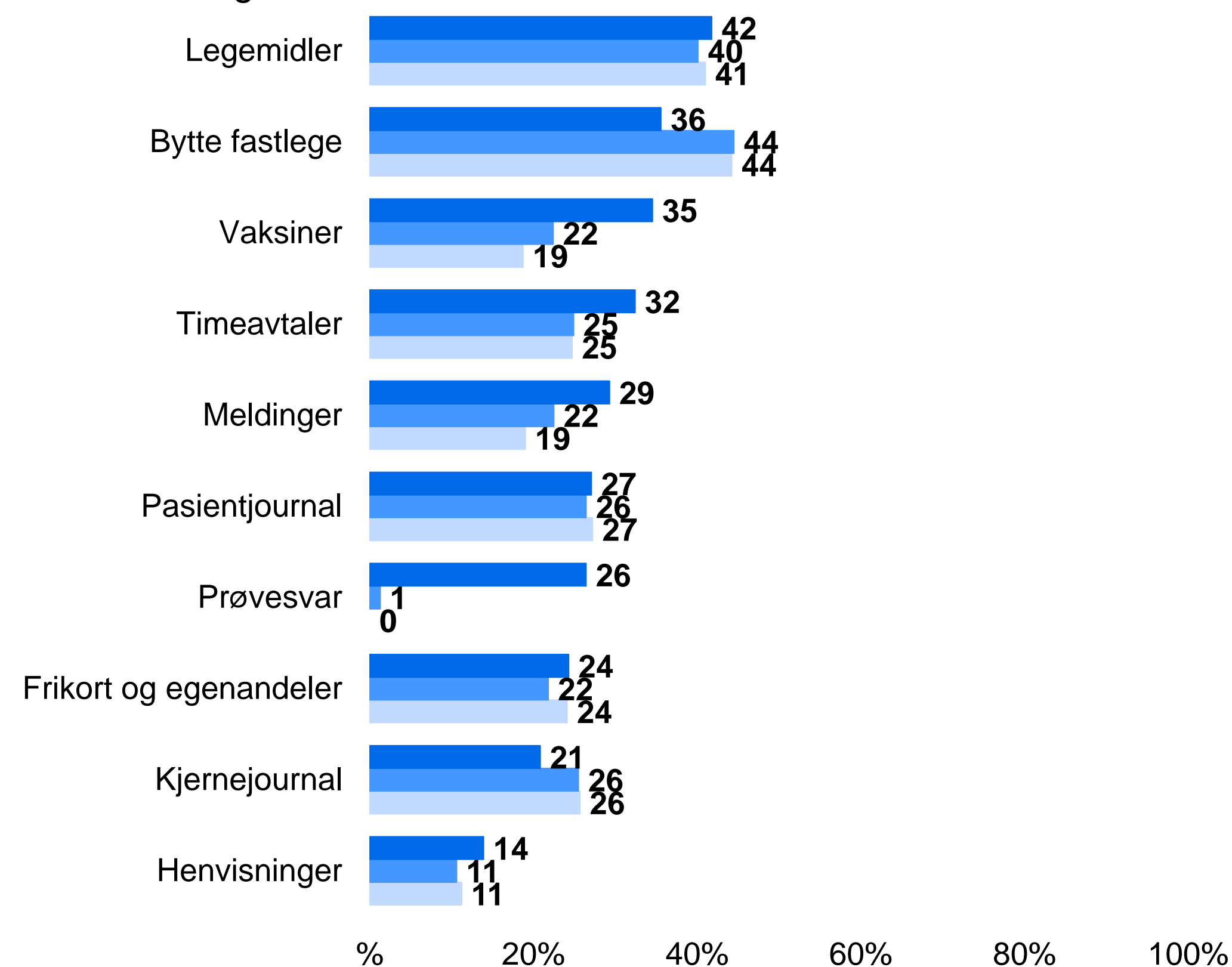
I beregningen av NPS holdes de som har svart vet ikke utenfor.

Figurnote: På dette spørsmålet er det gjort justeringer i spørsmålsformulering/svaralternativer gjennom måleperioden. For full beskrivelse av de endringene som er gjort, henvises det til Word-rapporten av undersøkelsen.

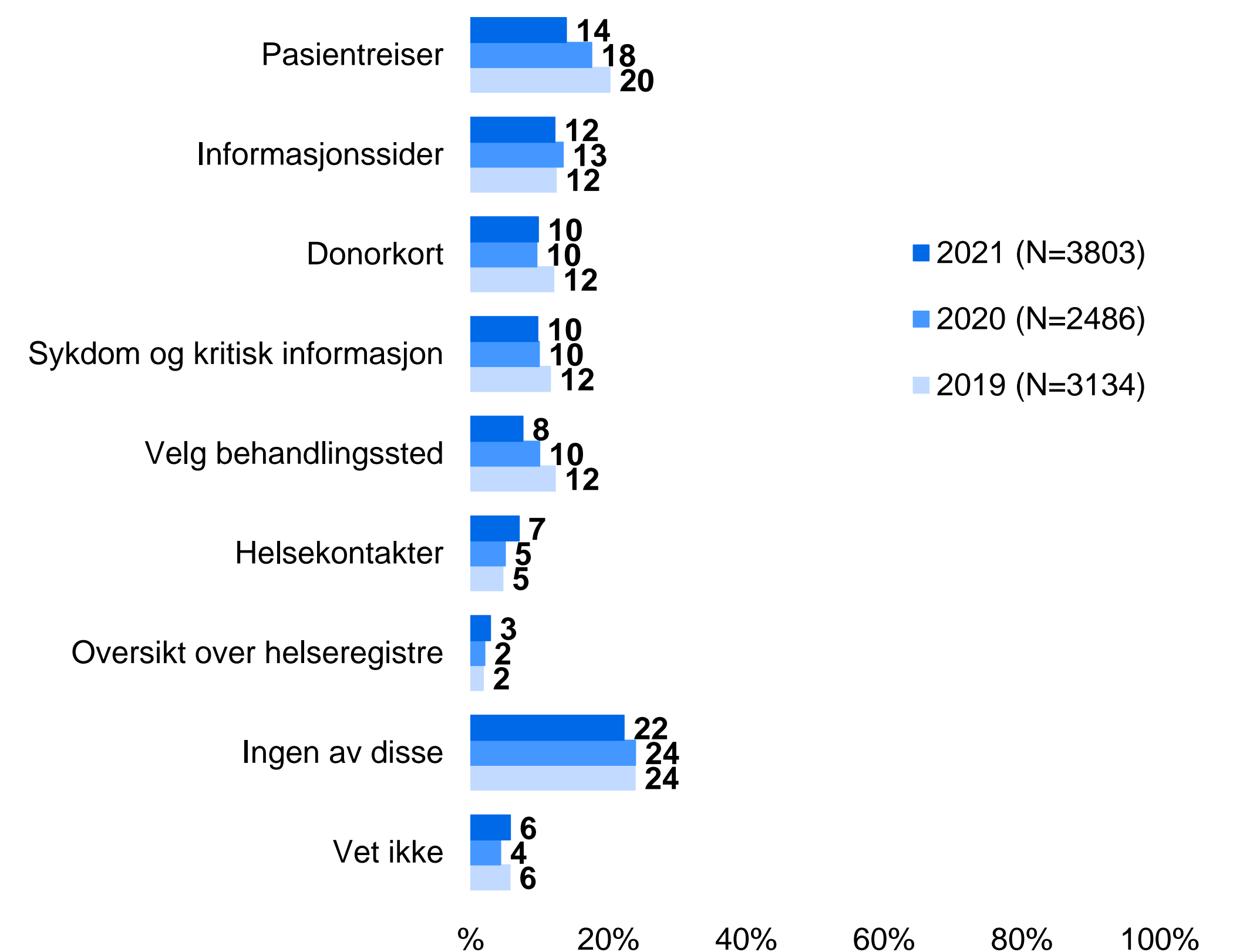
Legemidler, bytte av fastlege og vaksiner er de tjenestene på Helsenorge som helsepersonell i størst grad anbefaler til pasientene

Hvilke av følgende tjenester på Helsenorge har du anbefalt pasienter? NPS for Helsenorge (2019-2021)

Flere svar mulig



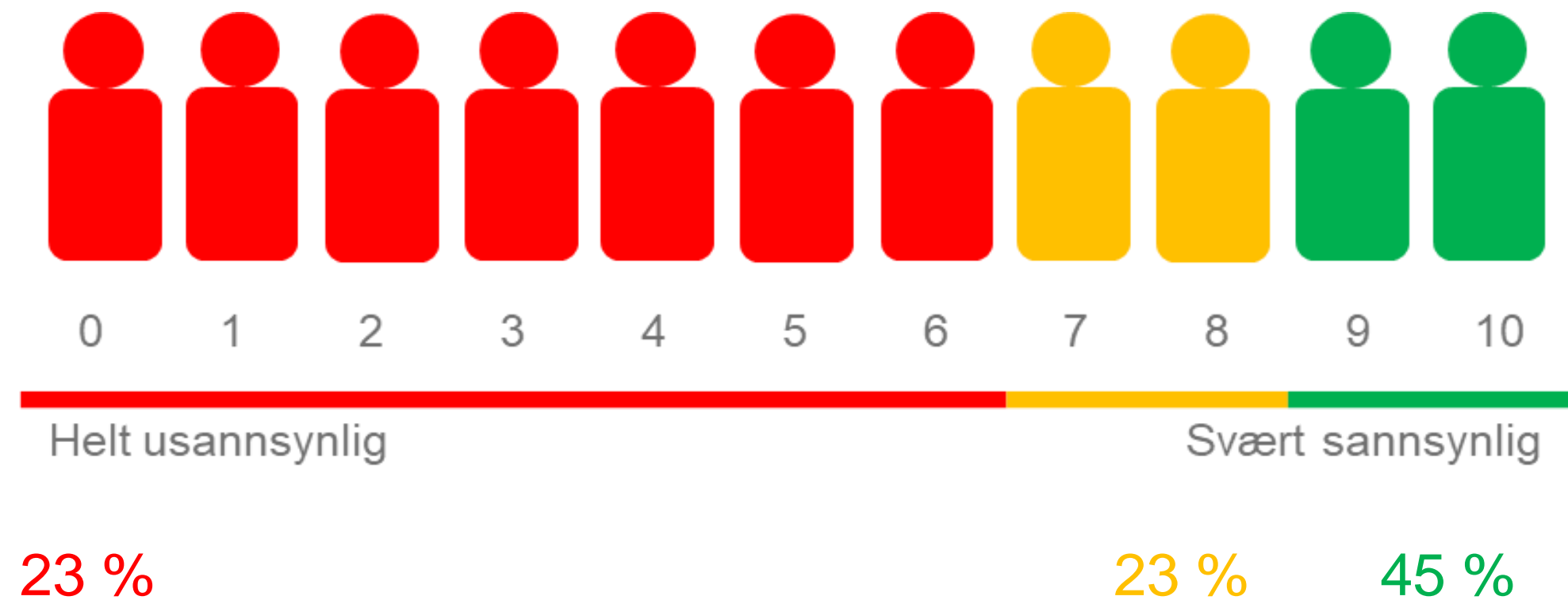
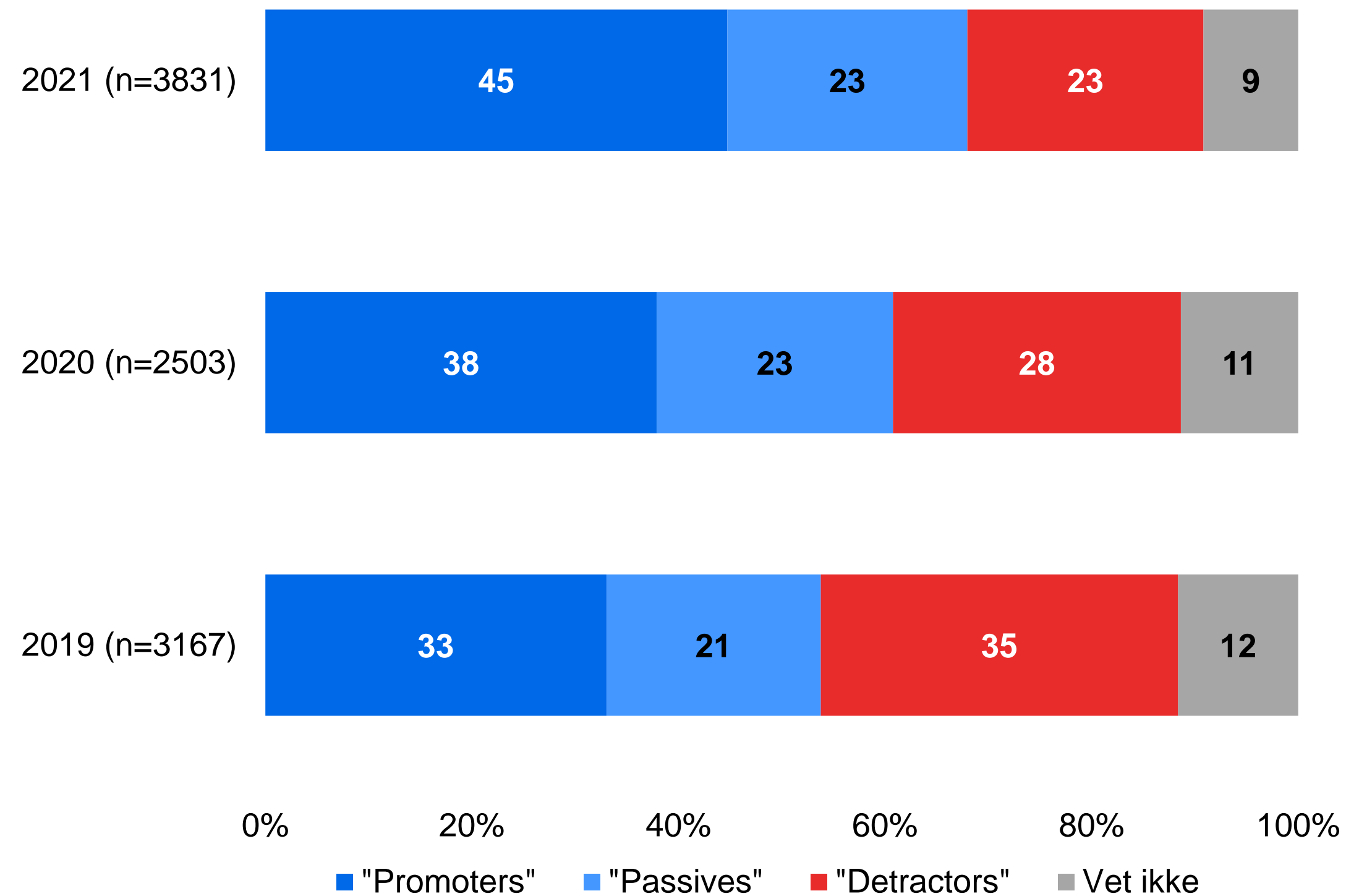
forts.



Figurnote: På dette spørsmålet er det gjort justeringer i spørsmålsformulering/svaralternativer gjennom måleperioden. For full beskrivelse av de endringene som er gjort, henvises det til Word-rapporten av undersøkelsen.

Andelen som vil anbefale tjenestene på Helsenorge til en kollega øker gjennom måleperioden

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale tjenestene på Helsenorge til en kollega?* (2019-2021)



→ NPS (2021) = 22 («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: På dette spørsmålet er det gjort justeringer i spørsmålsformulering/svaralternativer gjennom måleperioden. For full beskrivelse av de endringene som er gjort, henvises det til Word-rapporten av undersøkelsen.



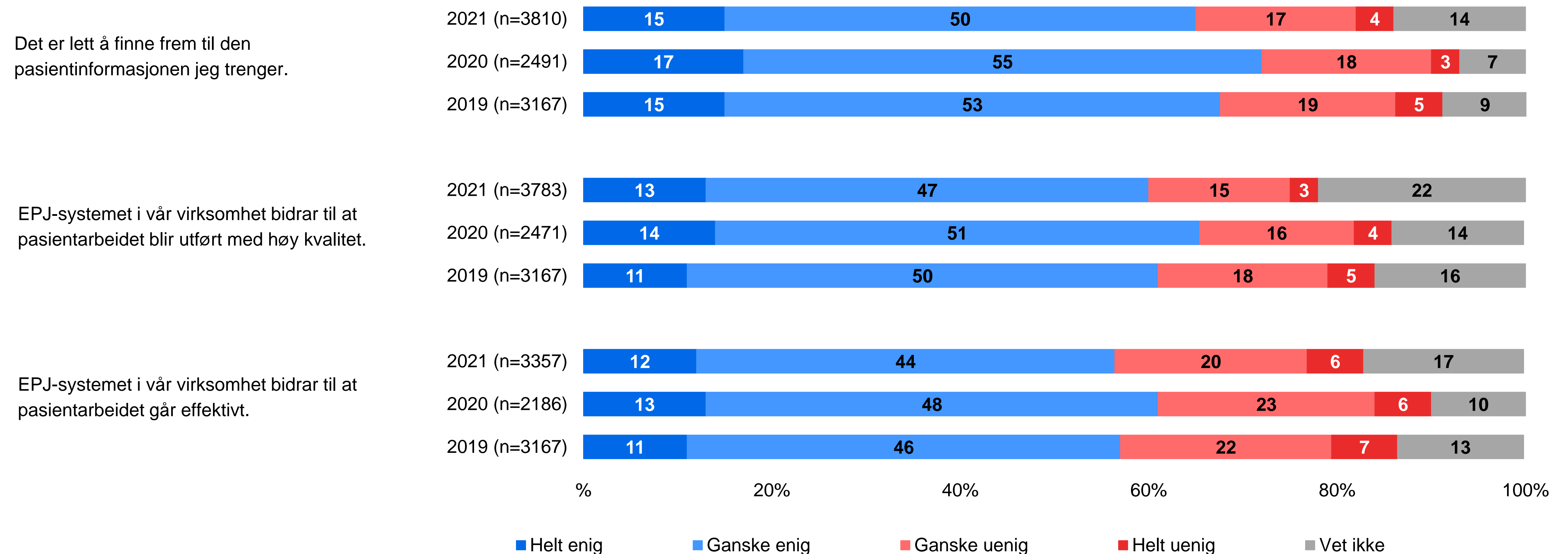
Direktoratet for
e-helse

Resultater

Erfaringer og tilfredshet med elektroniske pasientjournalssystemer

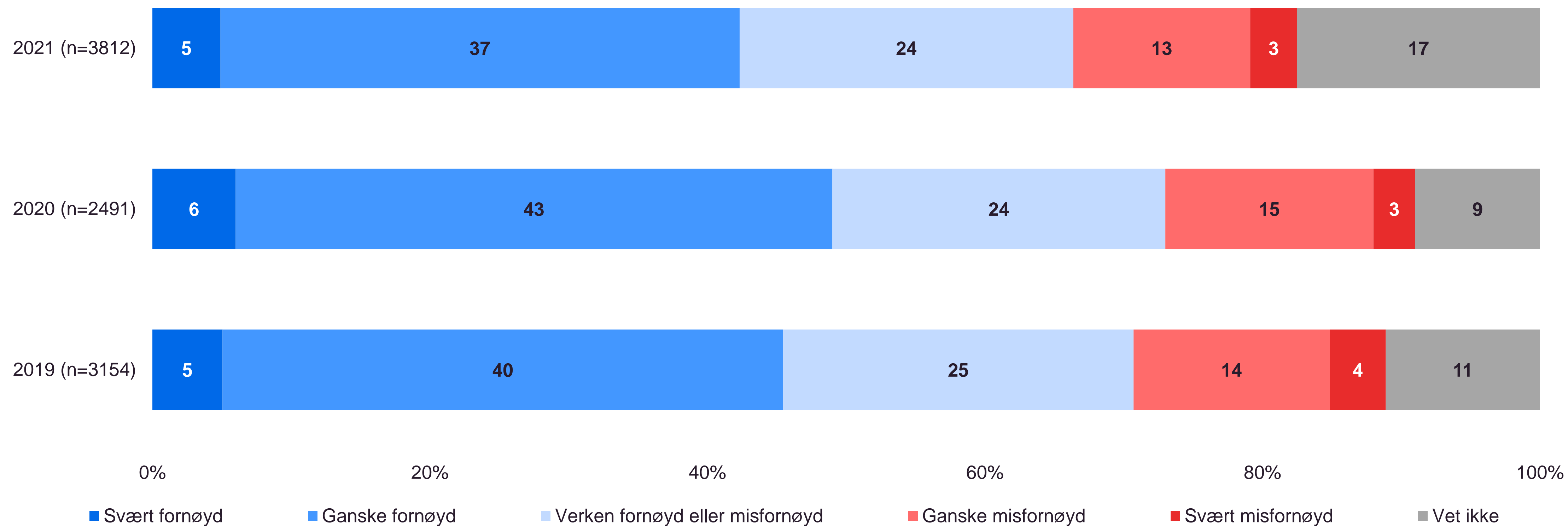
Majoriteten av helsepersonell har positive erfaringer med virksomhetens EPJ-system, men oppfatter i noe mindre grad at det bidrar til effektivitet i pasientarbeidet

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om ditt EPJ-system? (2019-2021)



Andelen helsepersonell som er tilfreds med EPJ-systemet i virksomheten ligger mellom 40 % og 50 % gjennom måleperioden

Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med ditt EPJ-system? (2019-2021)





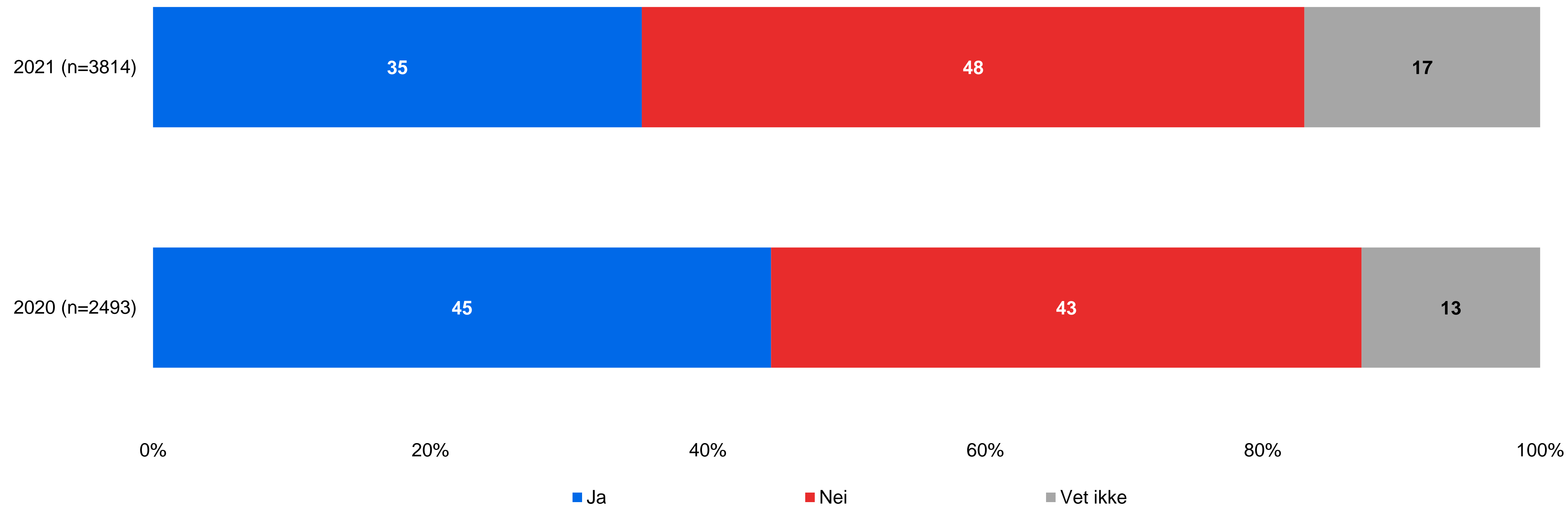
Direktoratet for
e-helse

Resultater

Bruk av helseregistre

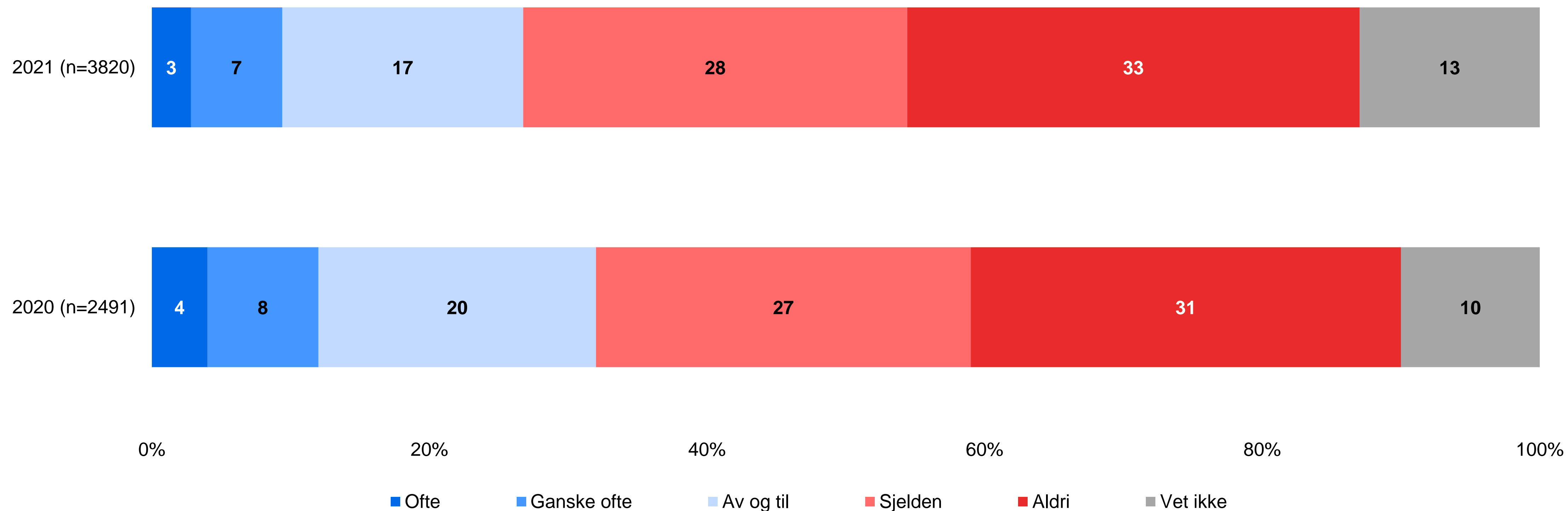
Nær halvparten av helsepersonell rapporterer ikke inn helsedata til nasjonale helseregistre eller kvalitetsregistre

I din rolle som helsepersonell, innrapporterer du helsedata til nasjonale helseregistre eller kvalitetsregistre? (2020-2021)



6 av 10 oppgir at de sjelden eller aldri bruker helsedata fra helseregistre eller kvalitetsregistre i sitt arbeid. Om lag 1 av 10 bruker slike data ofte eller ganske ofte.

I din rolle som helsepersonell, hvor ofte bruker du helsedata fra de nasjonale helseregistrene eller kvalitetsregistre i ditt arbeid? (2020-2021)





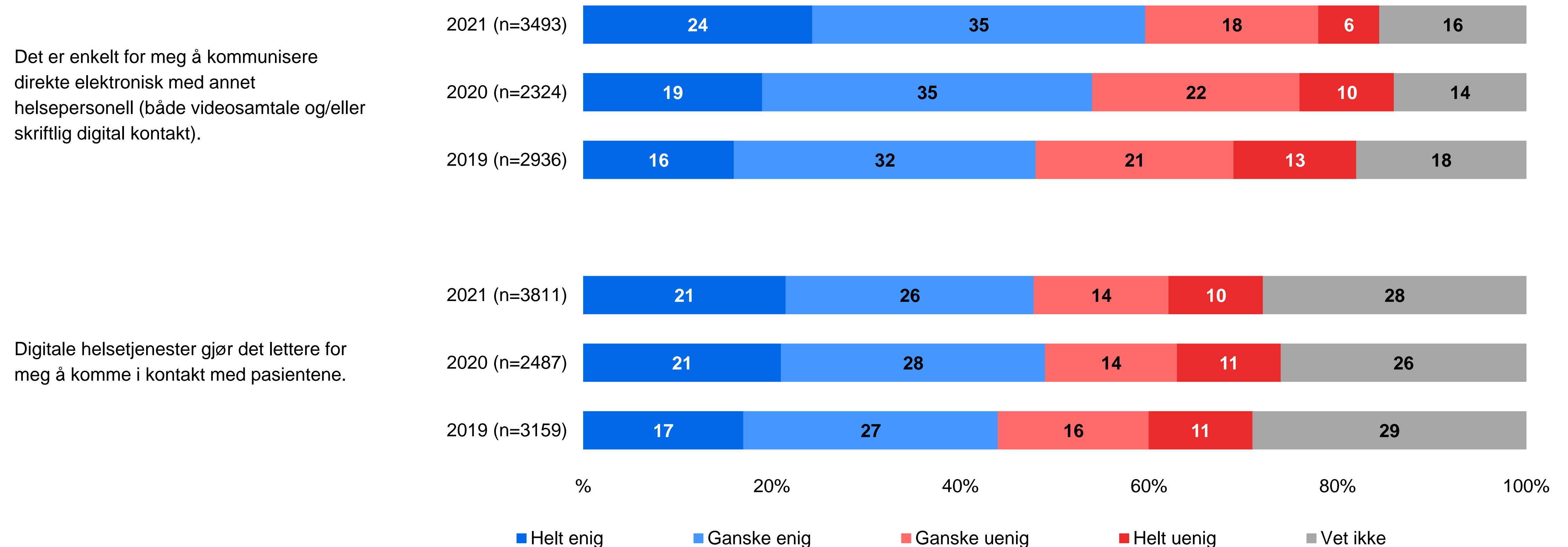
Direktoratet for
e-helse

Resultater

Holdninger til digitale helsetjenester

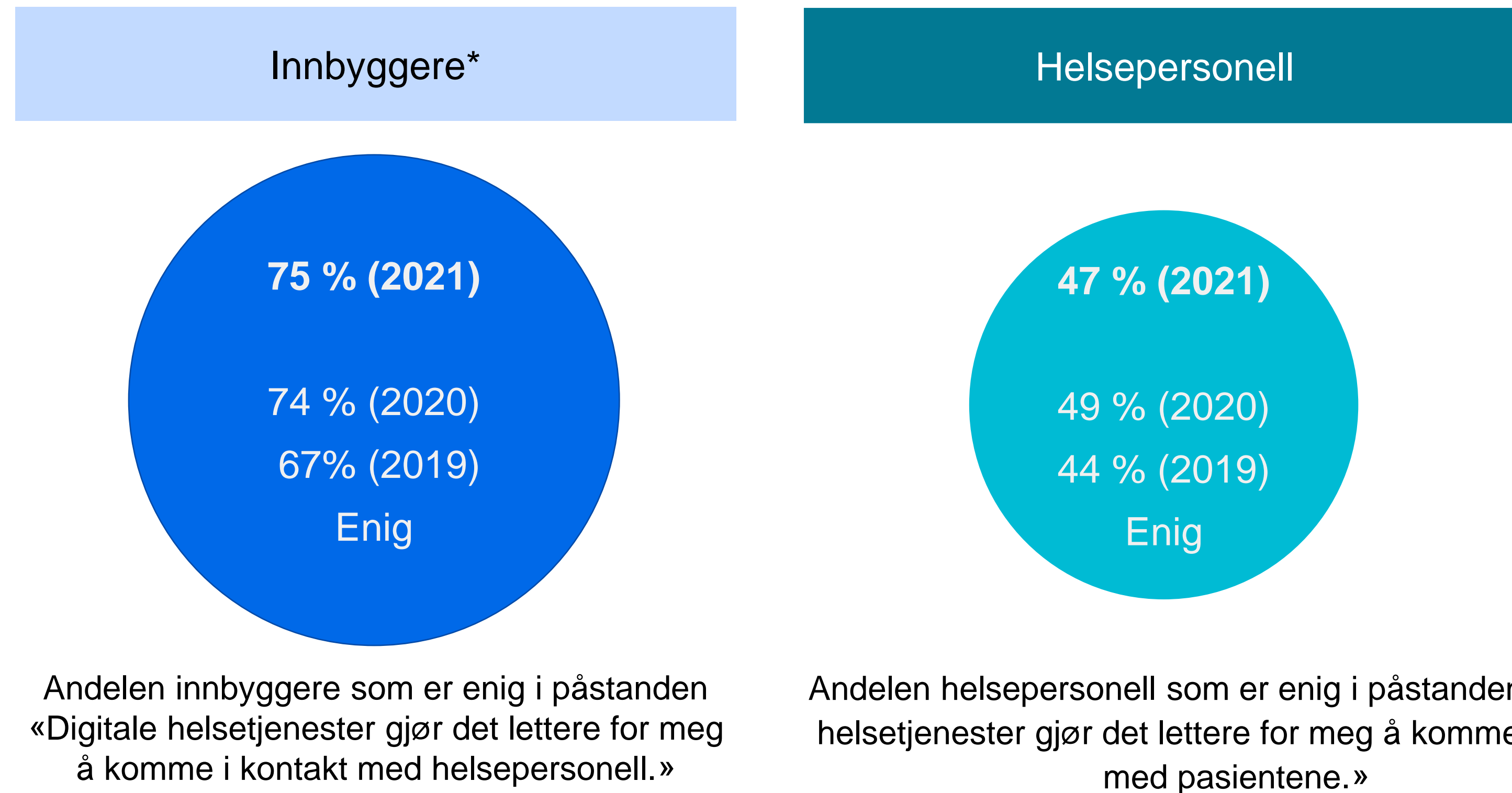
Andelen som oppfatter at det er enkelt å kommunisere direkte elektronisk med annet helsepersonell øker gjennom måleperioden. Andelen som oppfatter at digitale helsetjenester gjør det enklere å komme i kontakt med pasienter holder seg derimot mer stabil.

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander? (2019-2021)



Figurnote: På dette spørsmålet er det gjort justeringer i spørsmålsformulering/svaralternativer gjennom måleperioden. For full beskrivelse av de endringene som er gjort, henvises det til Word-rapporten av undersøkelsen.

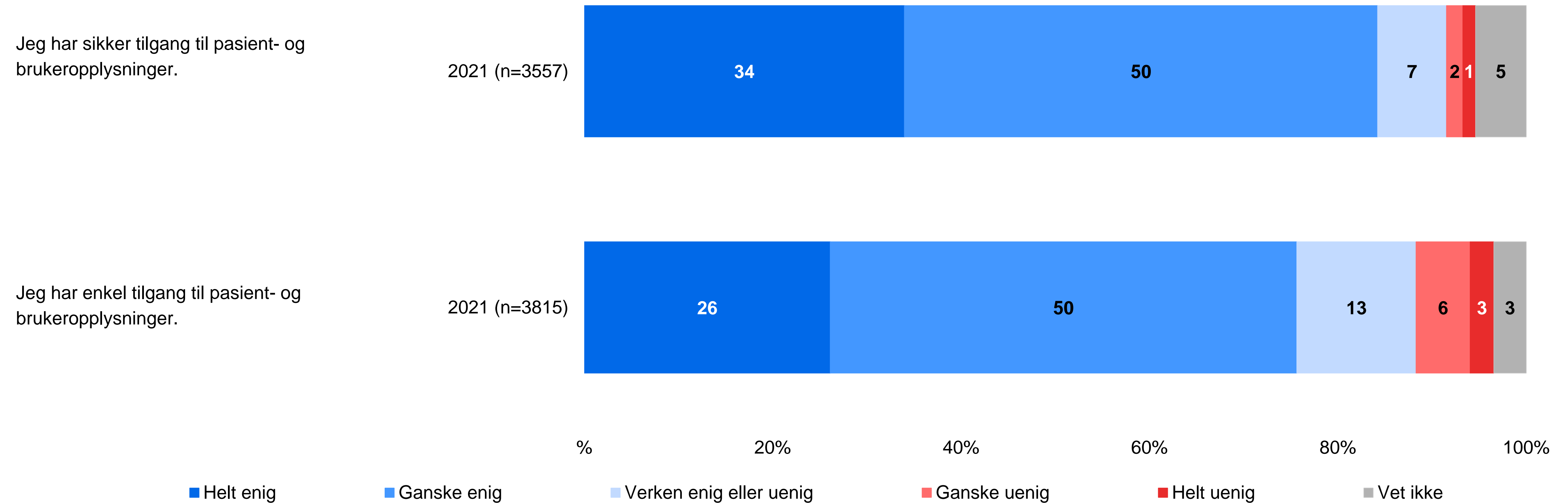
Det er betydelig mer utbredt blant innbyggerne enn helsepersonell å oppleve at digitale helsetjenester gjør kontakt lettere



* Resultater fra *Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2021*

En betydelig majoritet opplever at pasient- og brukeropplysninger er enkelt og sikkert tilgjengelig

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





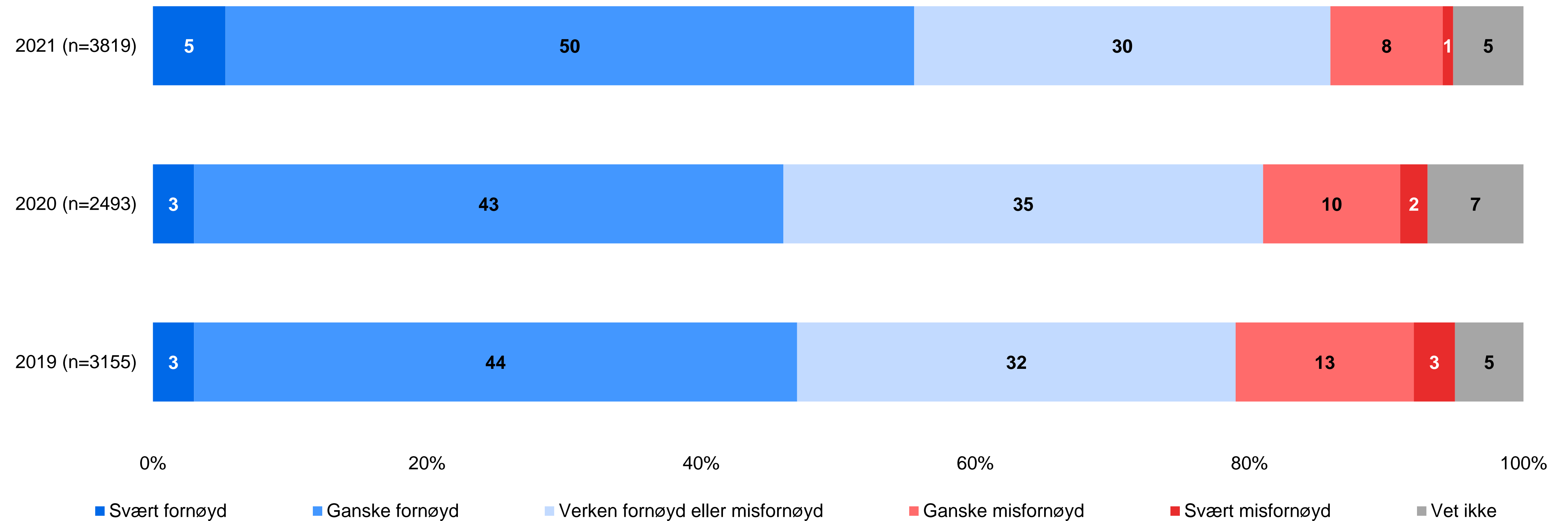
Direktoratet for
e-helse

Resultater

Tilfredshet med digitale helsetjenester

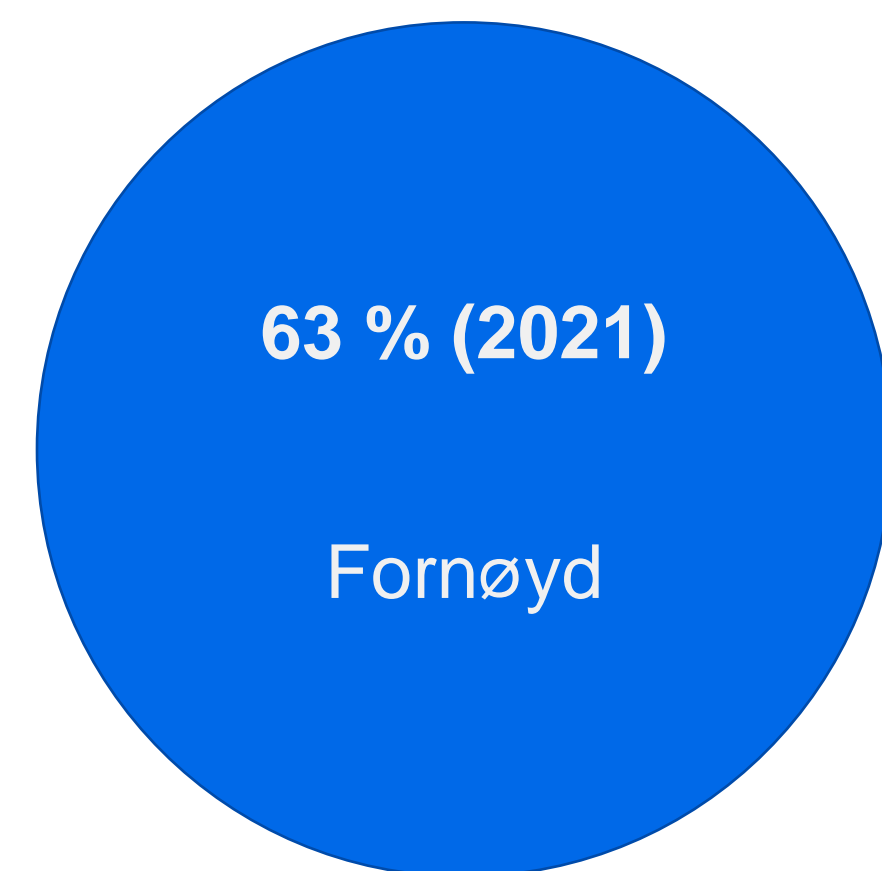
Økt tilfredshet med digitale helsetjenester fra 2020 til 2021

Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de digitale helsetjenestene i Norge? (2019-2021)



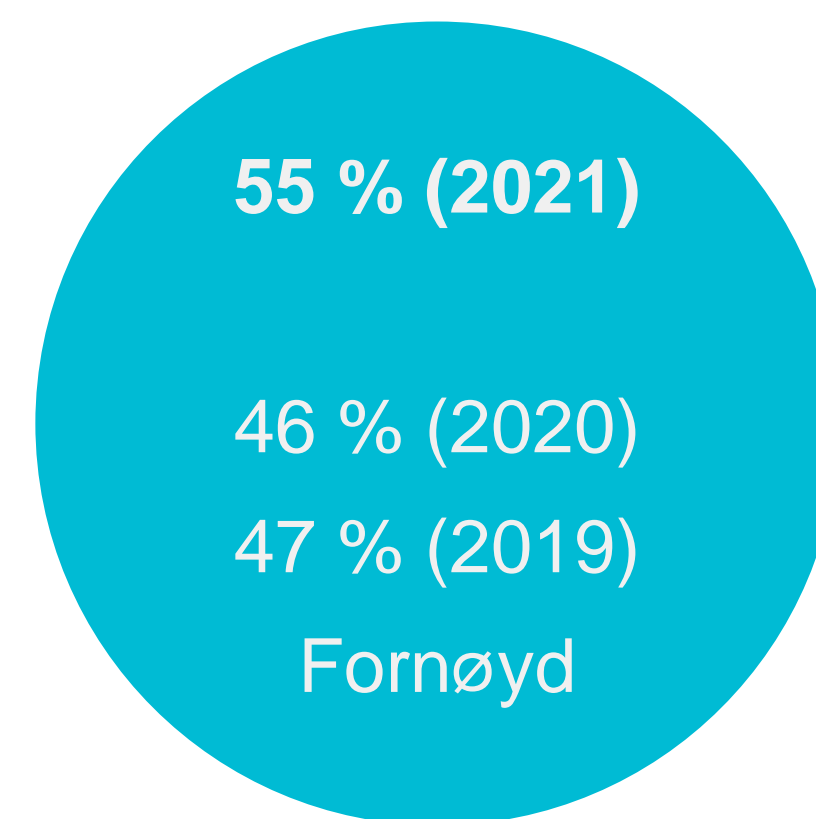
Mer positiv oppfatning av de digitale helsetjenestene i Norge blant innbyggerne enn blant helsepersonell

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.

* Resultater fra *Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2021*



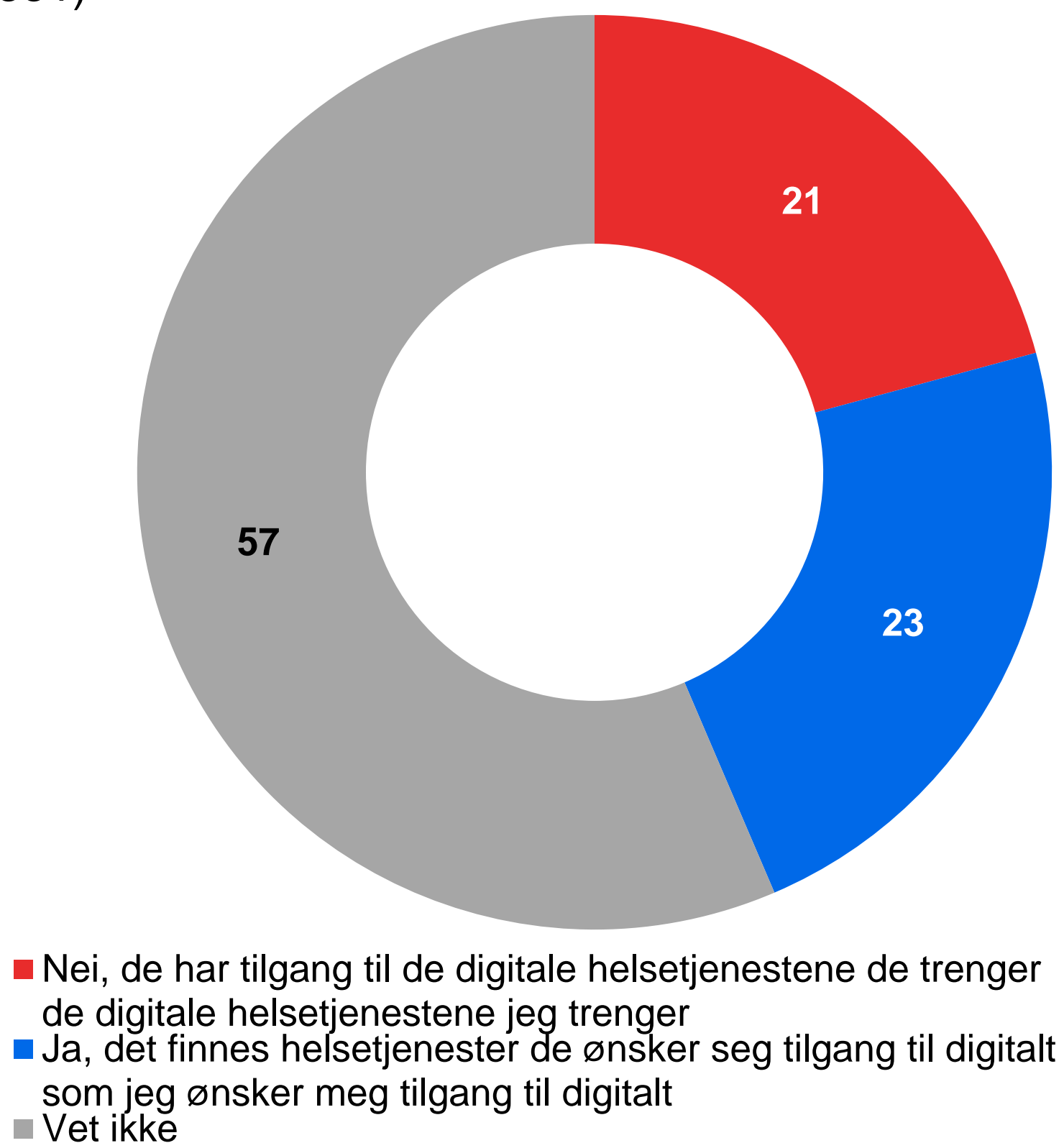
Direktoratet for
e-helse

Resultater

Om innbyggernes udekkede behov for digitale helsetjenester

Mindre enn 1 av 4 oppgir at de oppfatter at innbyggerne ønsker seg tilgang til flere digitale helsetjenester. En mer komplett journal oppfattes som det mest etterspurte, men også flere kommunikasjonsløsninger og prøvesvar.

Opplever du at innbyggerne ønsker seg tilgang til flere digitale helsetjenester enn de har tilgang til i dag? Prosent (2021) (n=3831)



Hvilke digitale tjenester vil dette være? (2021) Filter: Kun stilt til gruppen som opplever at innbyggerne ønsker seg tilgang til flere digitale helsetjenester enn de har tilgang til i dag. Kodet, åpent spørsmål



Mens 3 av 10 innbyggere ønsker seg tilgang til flere digitale helsetjenester, opplever mindre enn 1 av 4 helsepersonell at innbyggerne ønsker seg dette

Innbyggere*

Helsepersonell

31 % (2021)

Ja

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

23 % (2021)

Ja

Spørsmål til helsepersonell: Opplever du at innbyggerne ønsker seg tilgang til flere digitale helsetjenester enn de har tilgang til i dag?

* Resultater fra *Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2021*



Direktoratet for
e-helse

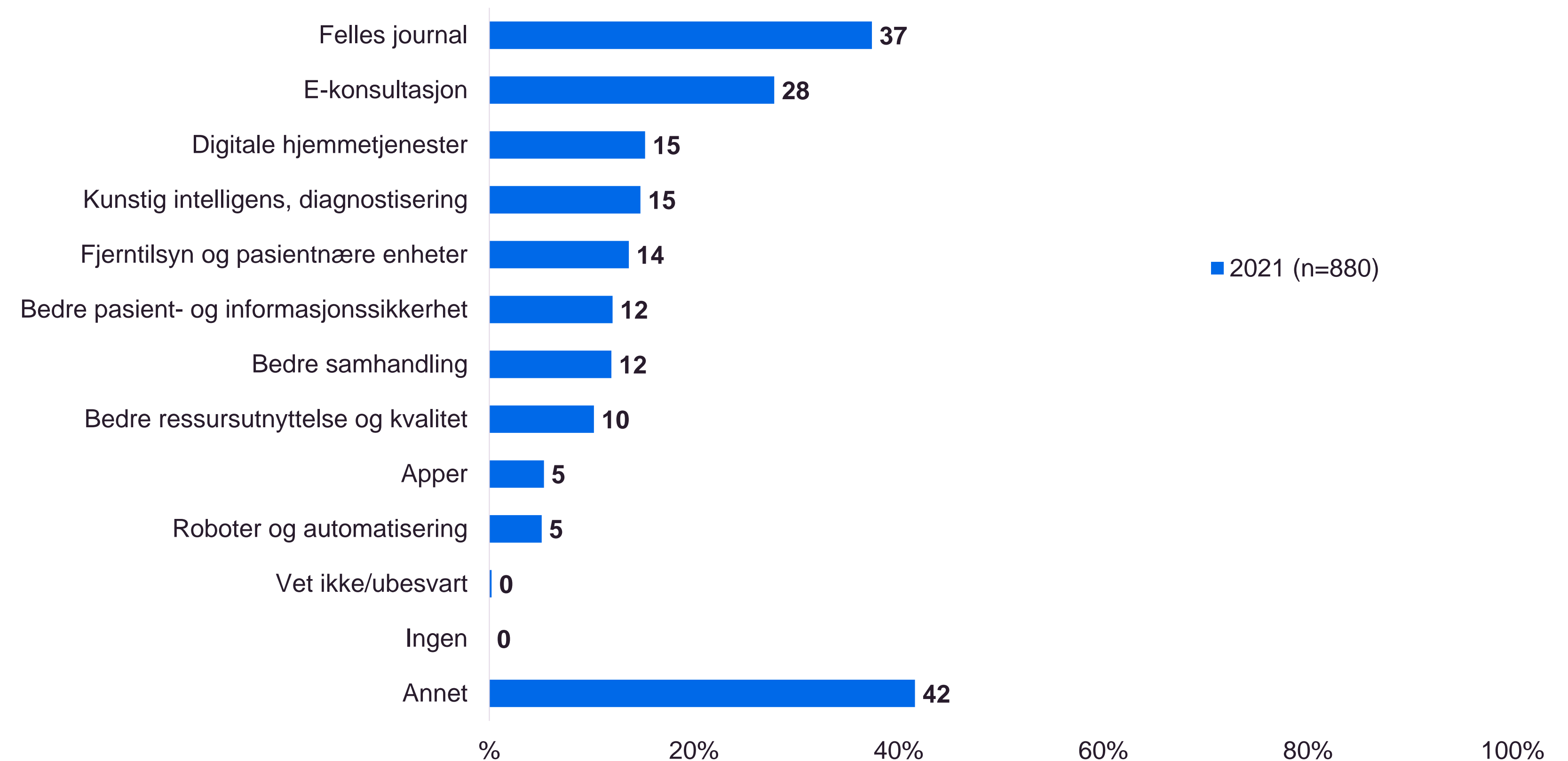
Resultater

Helsepersonells forventninger for fremtiden

Blant helsepersonell som har spilt inn hvilke e-helseteknologier som de tror vil påvirke helse- og omsorgssektoren på lengre sikt, nevnes forhold knyttet til felles journal og e-konsultasjon oftest

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

Kodet, åpent spørsmål





Direktoratet for
e-helse

Resultater

Trender og systematikk

Trender og systematikk i resultatene (2021)



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 videokonsultasjon/-oppfølging av pasient sammenlignet med helsepersonell innen somatikk. Alt i alt har **helsepersonell innen psykisk helse** mer positive holdninger til og er oftere fornøyd med de digitale helsetjenestene i Norge enn helsepersonell innen somatikk.



Fastleger og helsepersonell som jobber i kommunene har hyppigere bruk av digitale tjenester for kommunikasjon med annet helsepersonell knyttet til behandling av pasient sammenlignet med gjennomsnittet. Videokonsultasjon/-oppfølging av pasient er særlig utbredt blant **fastleger** 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.



Fysioterapeuter, leger, psykologer og vernepleiere har hyppigere bruk av digitale tjenester for kommunikasjon med annet helsepersonell knyttet til behandling av pasient sammenlignet med gjennomsnittet. Videokonsultasjon eller -oppfølging av pasient er særlig utbredt blant **psykologer** og **leger** i tillegg til **fysioterapeuter**. Når det gjelder oppfatninger av digitale helsetjenester, går **psykologer, fysioterapeuter** og **helsesekretærer** ofte igjen som yrkesgrupper med mer positive holdninger enn gjennomsnittet. Alt i alt er **miljøterapeuter/miljøarbeidere/barnevernspedagoger/sosionomer** og **helsesekretærer** oftere fornøyd, mens **leger** oftere er misfornøyd med de digitale helsetjenestene i Norge sammenlignet med gjennomsnittet.



Alt i alt forekommer **positive holdninger til og høyere tilfredshet** med de digitale tjenestene oftere blant helsepersonell med *mer erfaring med bruk av digitale helsetjenester* sammenlignet med gjennomsnittet.



Direktoratet for
e-helse



[Helsepersonellundersøkelsen om e-helse 2021 - ehelse](#)