



Direktoratet for
e-helse

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

Februar 2022



Direktoratet for
e-helse

Om spørreundersøkelsen

Om spørreundersøkelsen

Om spørreundersøkelsen

- Formålet er å kartlegge bruk av, holdninger til og tilfredshet med digitale helsetjenester i Norge blant befolkningen over 15 år.
- Undersøkelsen har tidligere blitt gjennomført i 2019 og 2020, med enkelte tilpasninger av spørreskjema mellom de ulike årene.
- Parallelt med innbyggerundersøkelsen gjennomfører Direktoratet for e-helse en tilsvarende undersøkelse der målgruppen er helsepersonell i spesialisthelsetjeneste, primærhelsetjenesten og fastleger.

Metode og utvalg

- Spørreundersøkelsen er gjennomført som en webundersøkelse ved bruk av Kantar sitt internettpanel Galluppanelet. Dette panelet består av om lag 45 000 aktive medlemmer. Disse er rekruttert til deltakelse gjennom andre landsrepresentative telefonundersøkelser, og har takket ja til å regelmessig delta i spørreundersøkelser om ulike tema på internett.

Datainnsamling

- Datainnsamlingen til spørreundersøkelsen ble gjennomført av Kantar i perioden 7. september til og med 3. oktober 2021.

Antall intervju

- I 2021 ble det trukket et utvalg i Galluppanelet på totalt 3 858 personer som ble invitert til å delta i undersøkelsen. Av disse var det 1 504 personer som fullførte undersøkelsen. Dette gir en svarandel på 39 %.
- I 2019 og 2020 var det henholdsvis 1 614 og 1 162 personer som fullførte undersøkelsene. I disse to undersøkelsene var svarandelene på om lag 46 %.
- Lav svarinngang i den yngste aldersgruppen er den viktigste årsaken til lavere svarandelen i 2021. Det var i 2021 behov for å sende et tilleggsutvalg til gruppen under 30 år, for å få et ønsket antall fullførte besvarelser i denne aldersgruppen, noe som påvirker svarandelen

Vekting

- Resultatene i spørreundersøkelsen er vektet til representativitet i forhold til kjønn, alder og geografi, med utgangspunkt i populasjonsstatistikk fra SSB.

Om denne rapporten

- Denne rapporten er en grafisk oppsummering av rapporten [Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2021](#), rapportnummer IE-1093. For ytterligere informasjon om metode, funn og analyser, henvises det til denne rapporten.

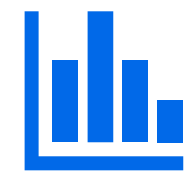
Målene med innbyggerundersøkelsen



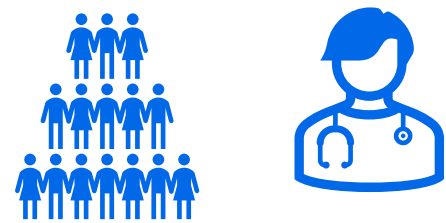
Ta *temperaturen* på oppfatninger og holdninger til digitale helsetjenester



Over tid få bedre innsikt i innbyggernes 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



Direktoratet for
e-helse

Resultater



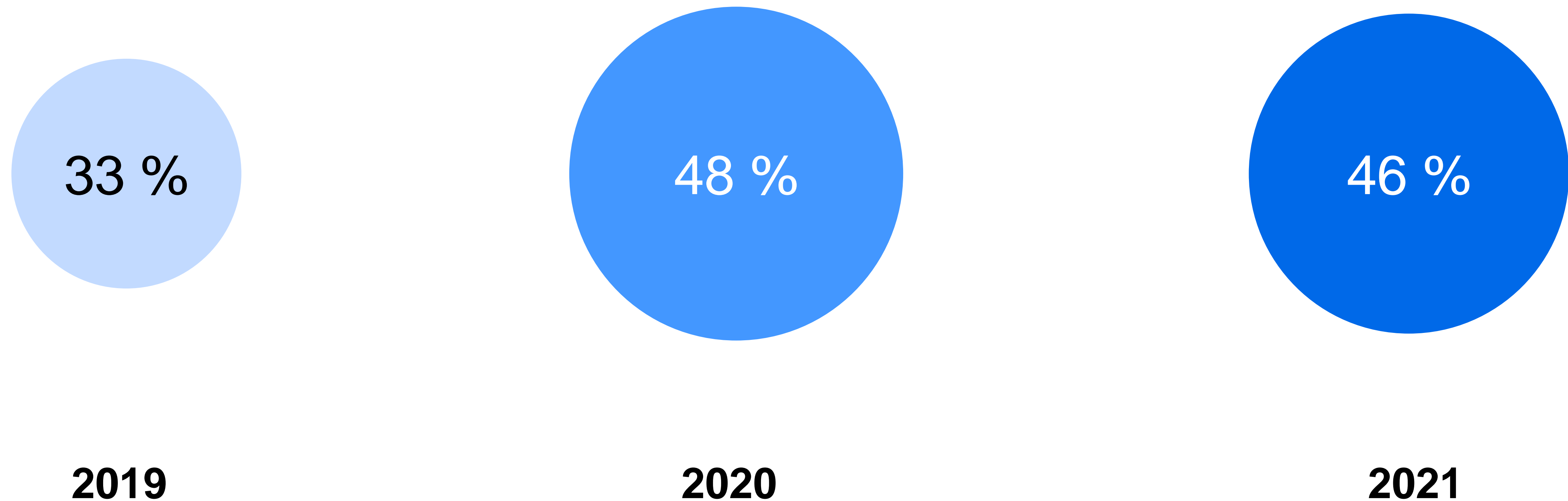
Direktoratet for
e-helse

Resultater

Bruk av digitale helsetjenester

Vekst i andelen innbyggere som benytter digitale helsetjenester fra 2019 til 2020 – uendret fra 2020 til 2021

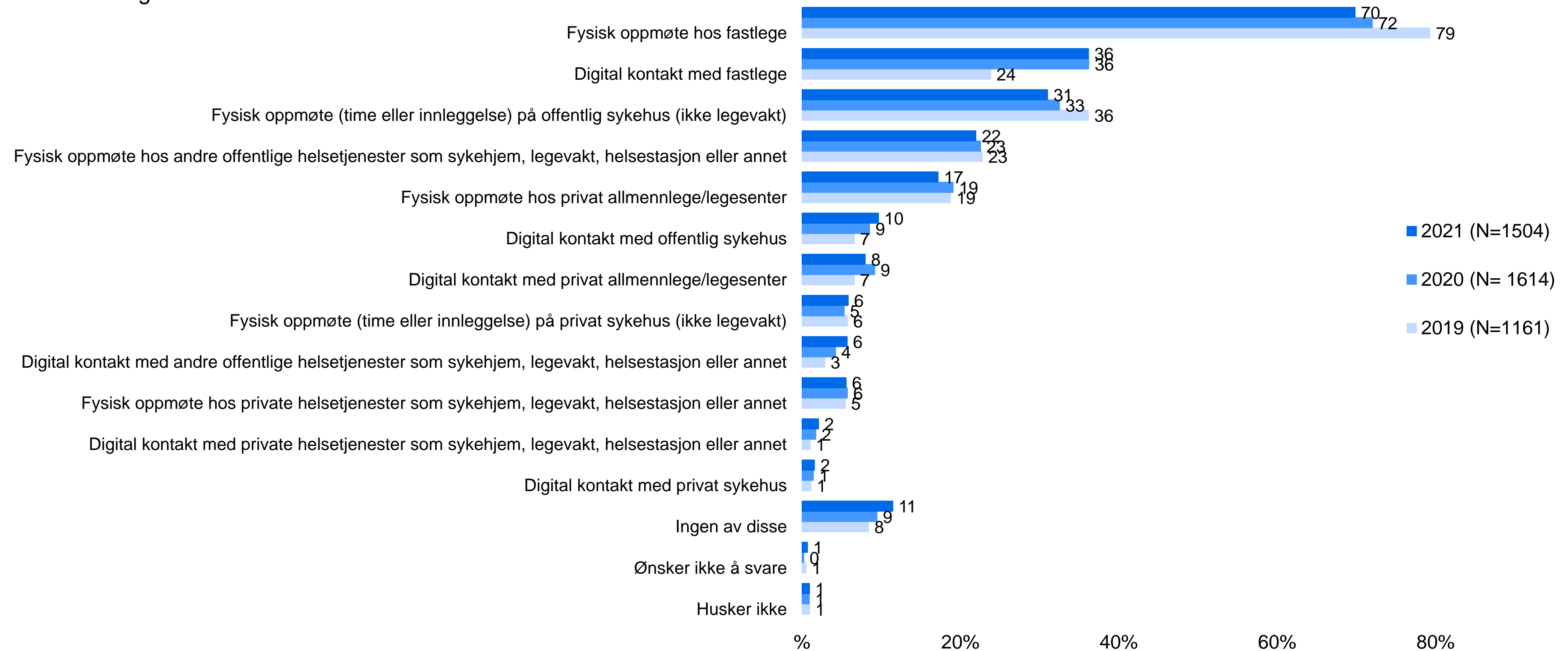
Andelen innbyggere som har benyttet digitale helsetjenester i løpet av de siste 12 månedene (2019-2021)*



* Utregnet med basis i spørsmålet «Hvilke av følgende helsetjenester har du hatt kontakt med i løpet av de siste 12 månedene?», se neste lysbilde.

Fysisk oppmøte hos fastlege dominerer som kontaktform mot helsetjenestene

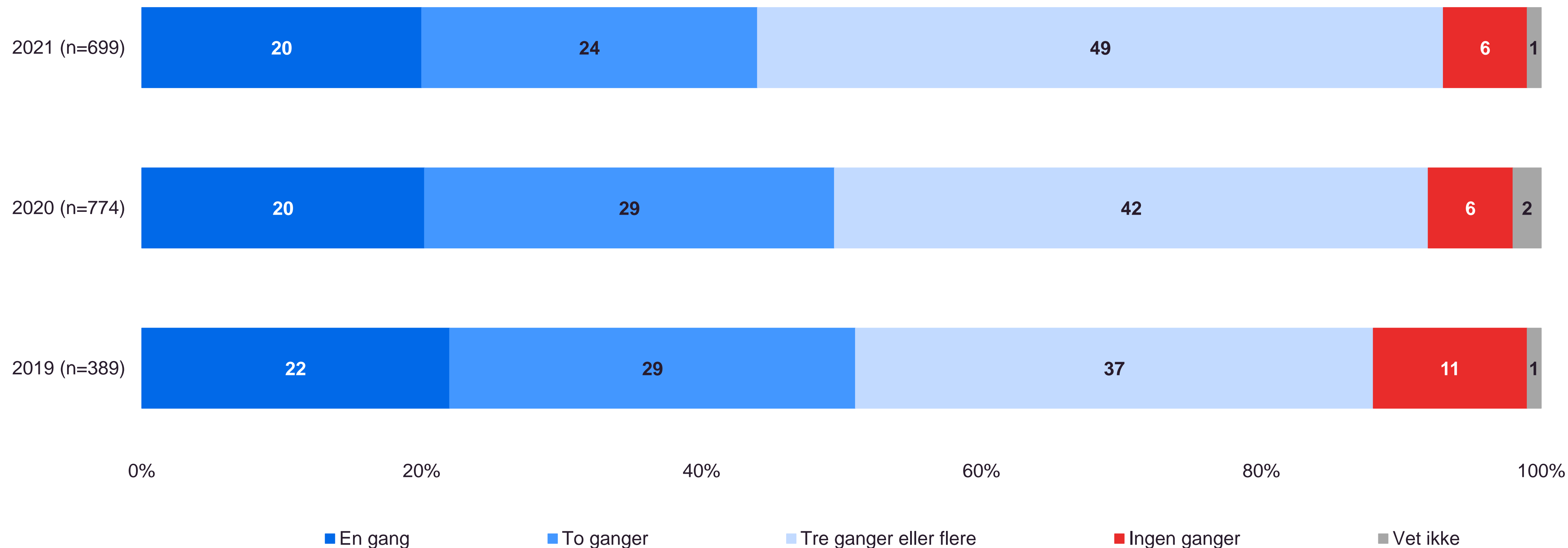
Hvilke av følgende helsetjenester har du hatt kontakt med i løpet av de siste 12 månedene? Det kan være i forbindelse med egen helse, på vegne av barn, som verge eller som pårørende. Med digital kontakt mener vi for eksempel fornying av resept eller konsultasjon over internettbasert løsning. (2019-2021)
Flere svar mulig



Blant innbyggerne som har benyttet digitale helsetjenester i løpet av de siste 12 månedene, har det vært en betydelig økning i gruppen som har brukt digitale helsetjenester tre eller flere ganger uten å besøke lege eller sykehus fysisk

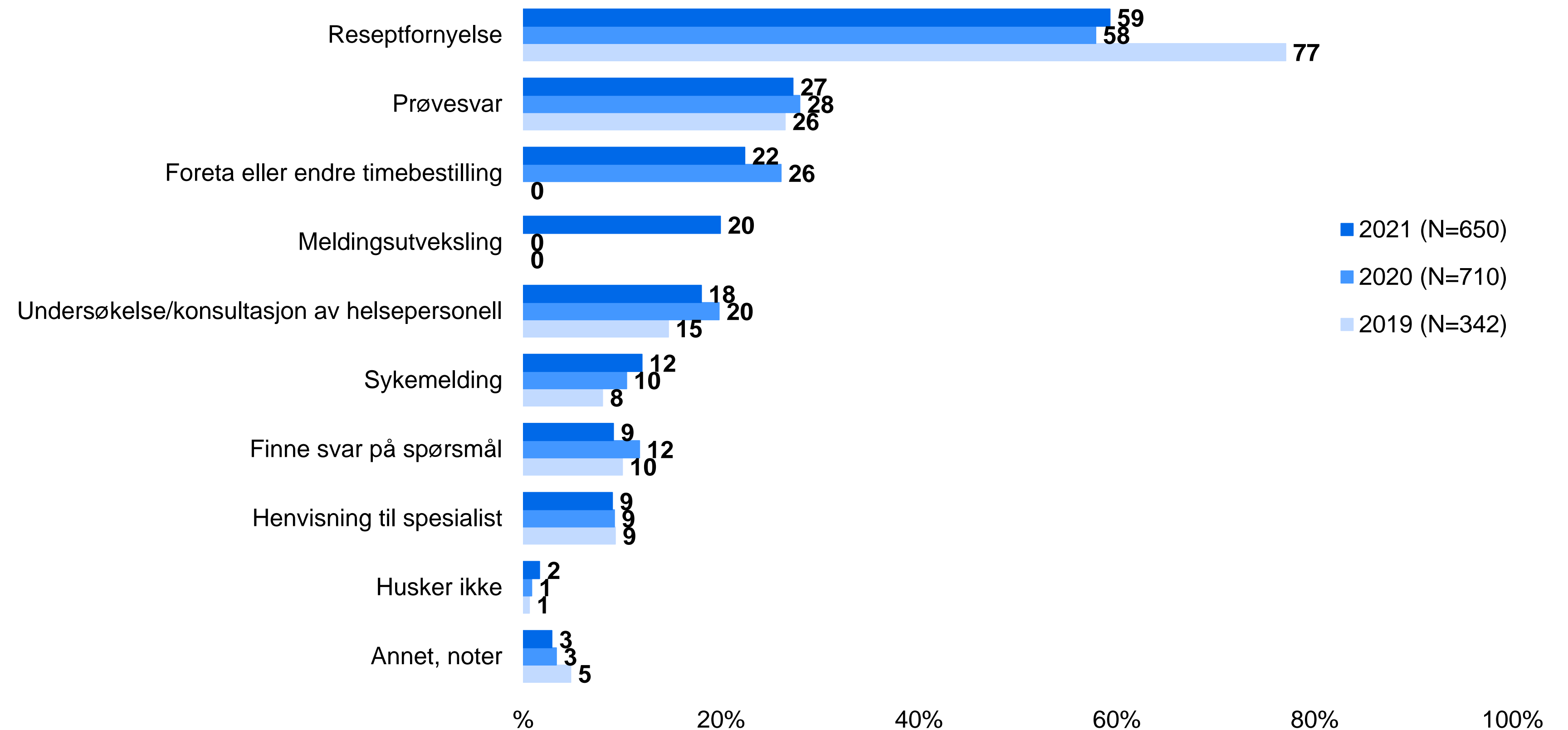
I løpet av de siste 12 månedene, hvor ofte har du benyttet digitale helsetjenester uten å besøke lege eller sykehus fysisk? Det kan for eksempel ha vært konsultasjon eller fornying av resept over internettbasert løsning. (2019-2021)

Filter: Kun stilt til gruppen som har benyttet digitale helsetjenester i løpet av de siste 12 månedene.



Om lag 6 av 10 som har benyttet digitale helsetjenester ved kontakt med lege eller sykehus oppgir at dette var knyttet til reseptfornyelse i 2021

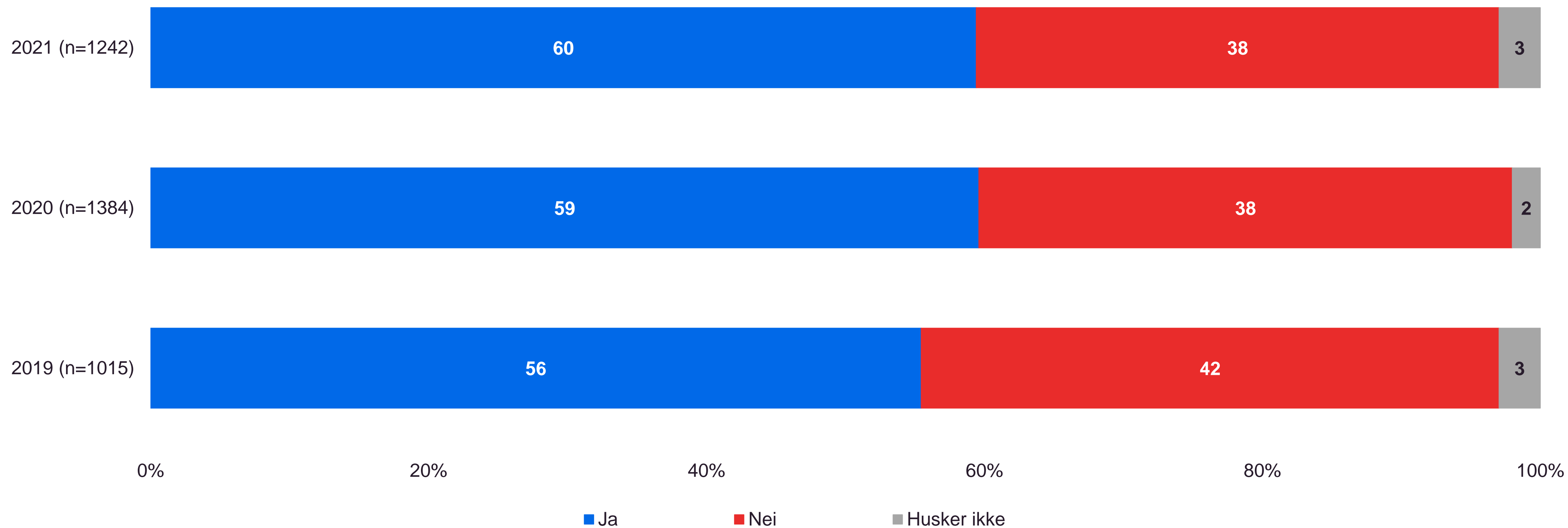
Hva benyttet du digitale helsetjenester til sist gang du hadde kontakt med lege eller sykehus? (2019-2021) Filter: Kun stilt til gruppen som har benyttet digitale helsetjenester én eller flere ganger uten å besøke lege eller sykehus fysisk de siste 12 månedene. Flere svar mulig



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.

Blant de som har vært i kontakt med fastlege eller privat allmennlege er det stadig om lag 6 av 10 som har bestilt eller endret time elektronisk

Har du bestilt eller endret time hos fastlege/privat allmennlege via internett, e-post eller mobil/SMS-applikasjoner? (2019-2021) Filter: Kun stilt til gruppen som har hatt fysisk oppmøte hos og/eller digital kontakt med fastlege eller privat allmennlege/legesenter i løpet av de siste 12 månedene.





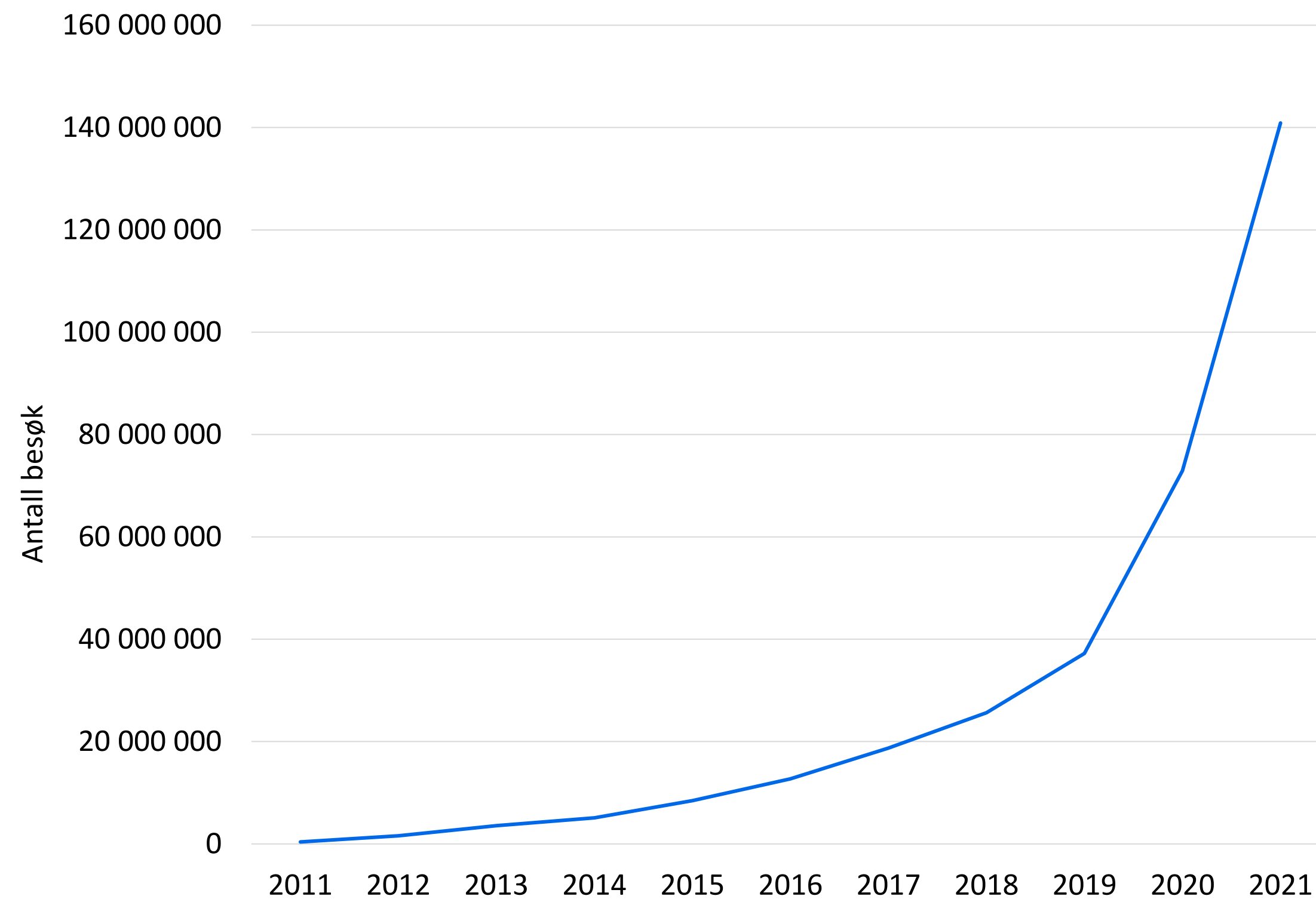
Direktoratet for
e-helse

Resultater

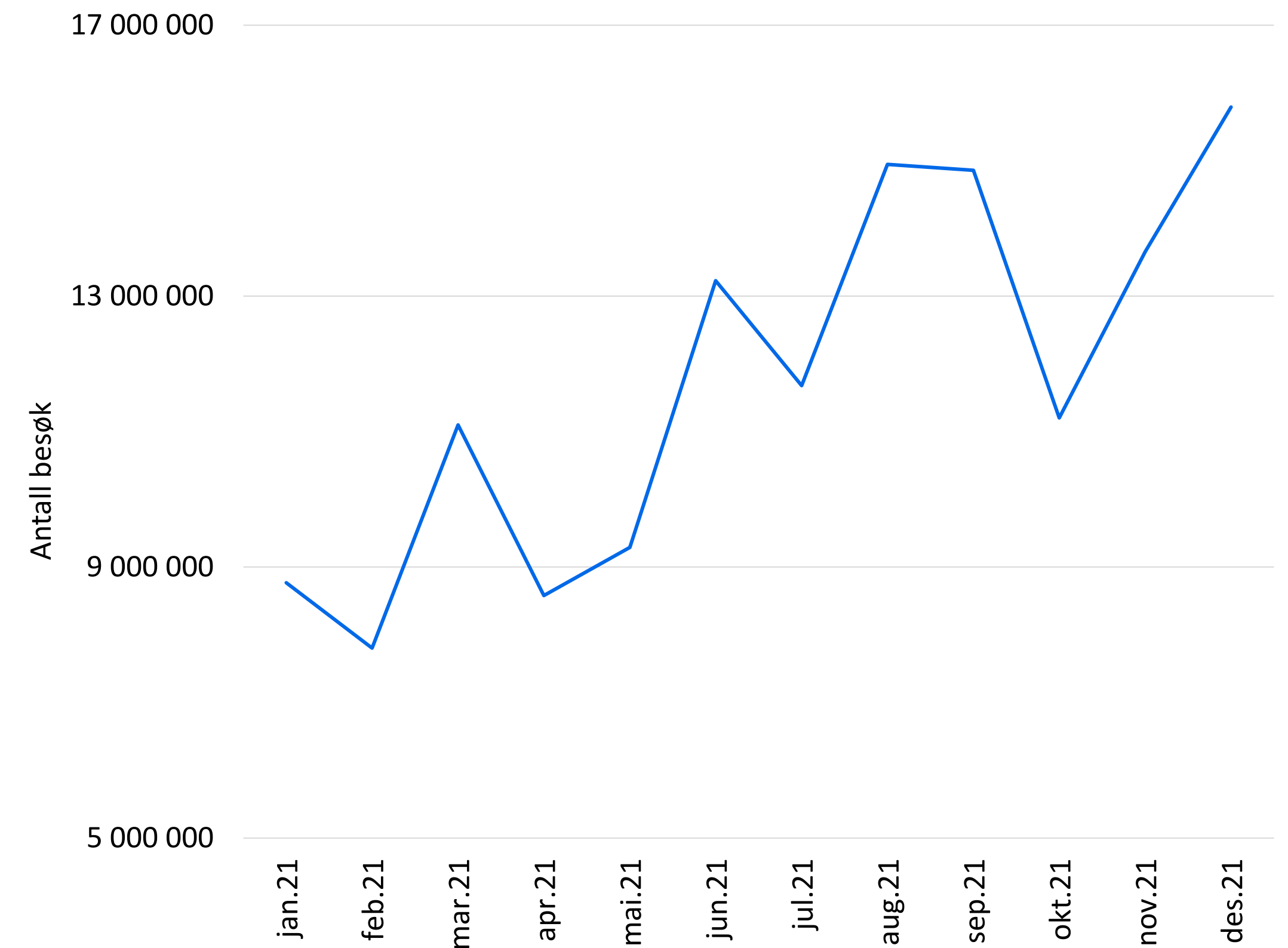
Kjennskap til, bruk av og inntrykk av Helsenorge

Bruken av Helsenorge øker kraftig

Besøk på Helsenorge, 2011-2021



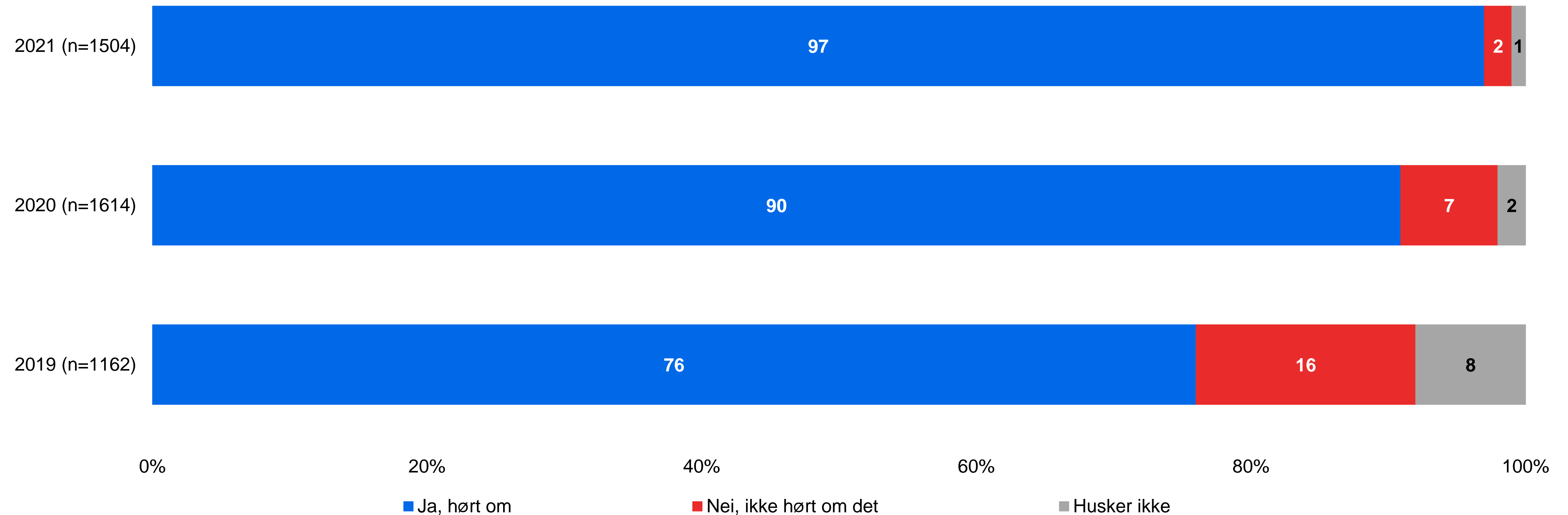
Besøk på Helsenorge, månedlig 2021



Kilde: [Bruksstatistikk helsenorge.no](https://bruksstatistikk.helsenorge.no) | Helsenorgelab

97 % av innbyggerne oppgir at de har hørt om Helsenorge i 2021. Andelen øker gjennom måleperioden

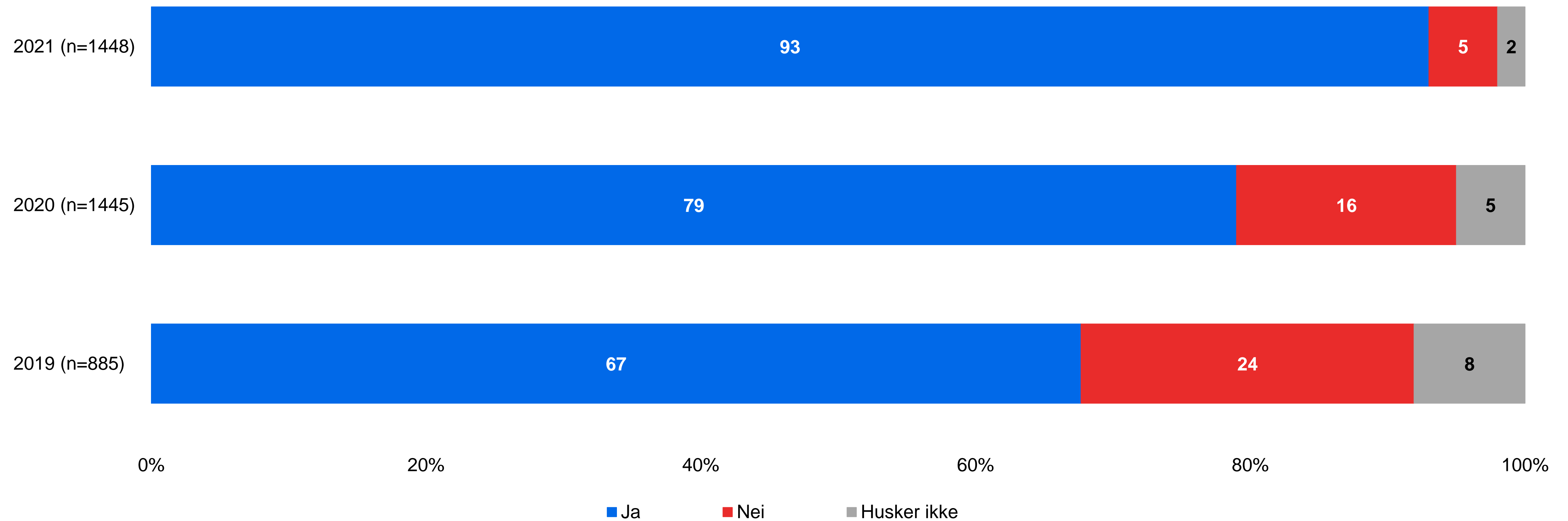
Har du hørt om Helsenorge? (2019-2021)



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.

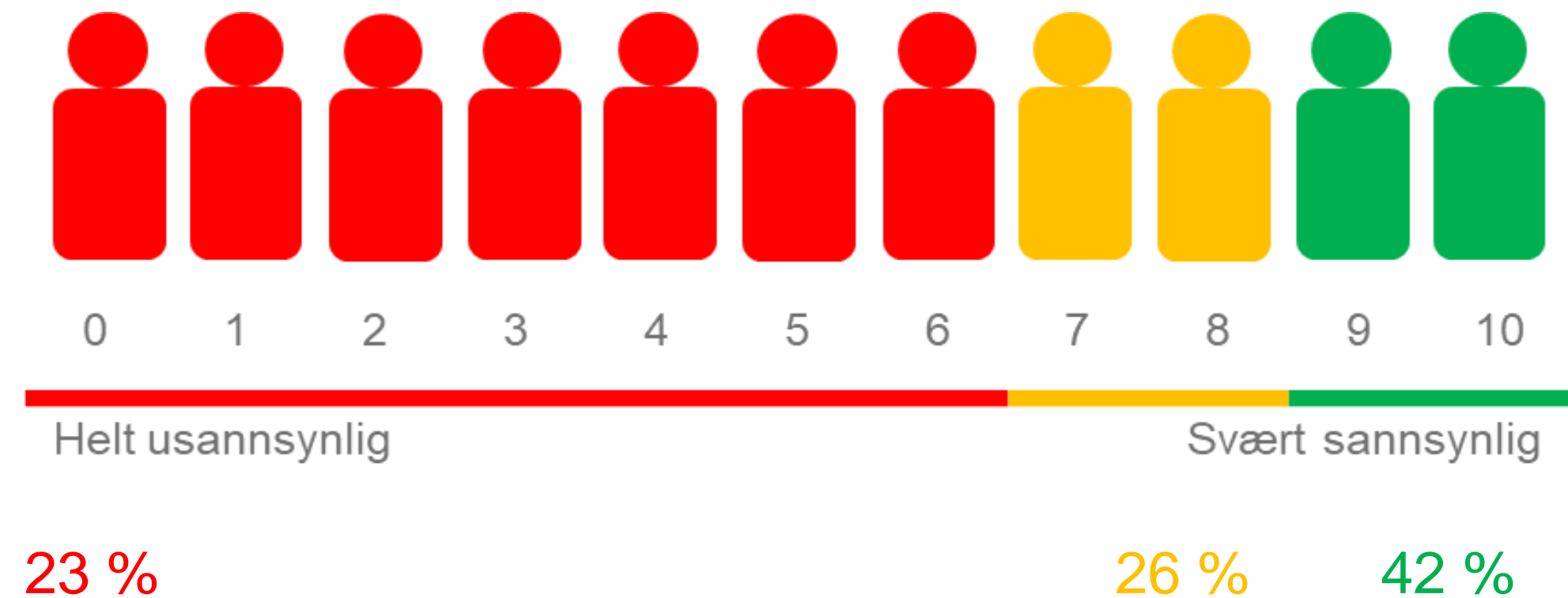
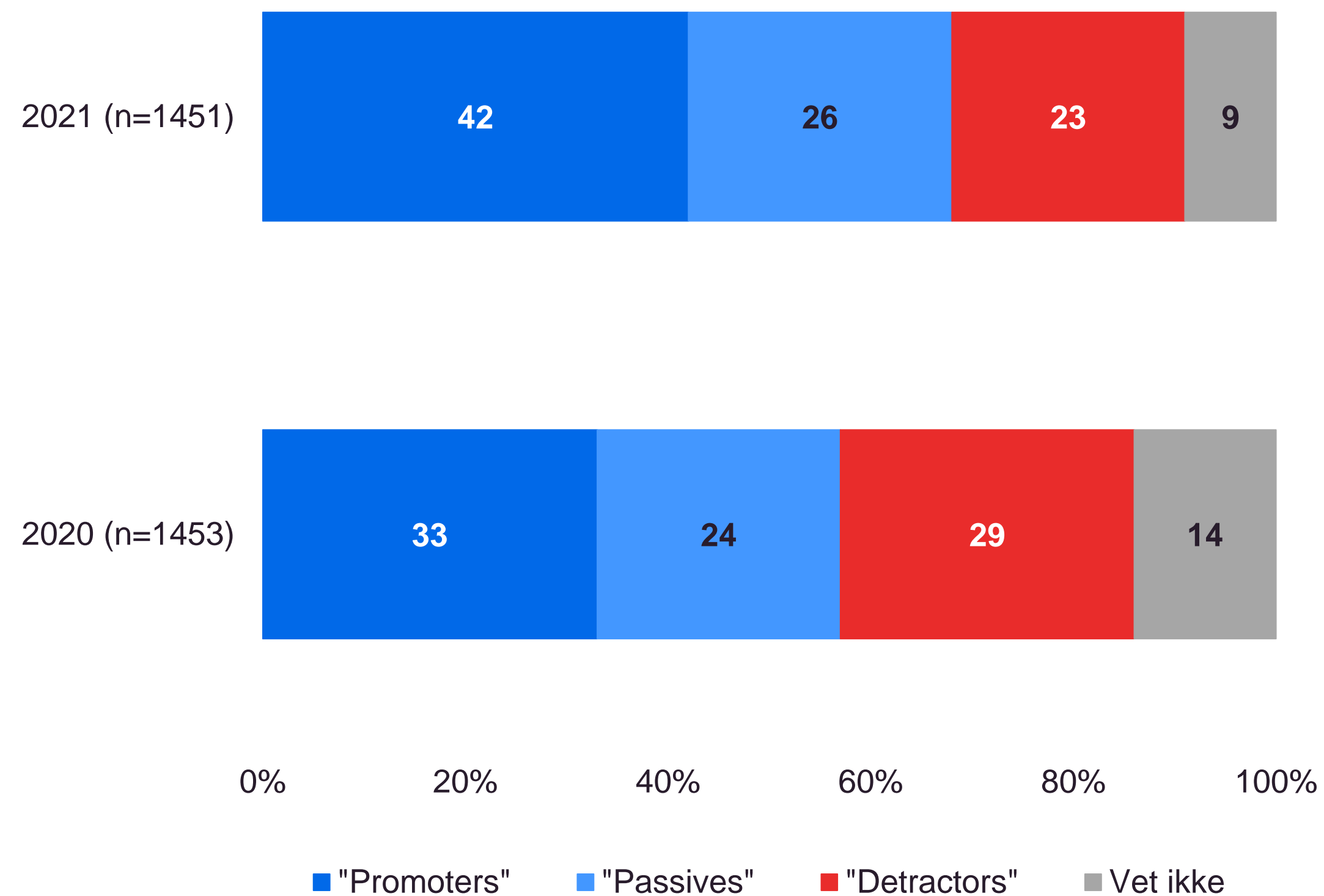
Blant de som har kjennskap til Helsenorge øker også andelen som har besøkt Helsenorge i løpet av de siste 12 månedene

Har du besøkt Helsenorge de siste 12 månedene? (2019-2021) Filter: Kun stilt til gruppen som har hørt om Helsenorge



Andelen som vil anbefale Helsenorge til en venn, kollega eller familiemedlem øker

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Helsenorge til en venn, kollega eller et familiemedlem?* (2020-2021) NPS for Helsenorge Filter: Kun stilt til gruppen som har hørt om Helsenorge



→ NPS (2021) = 19 («God»)

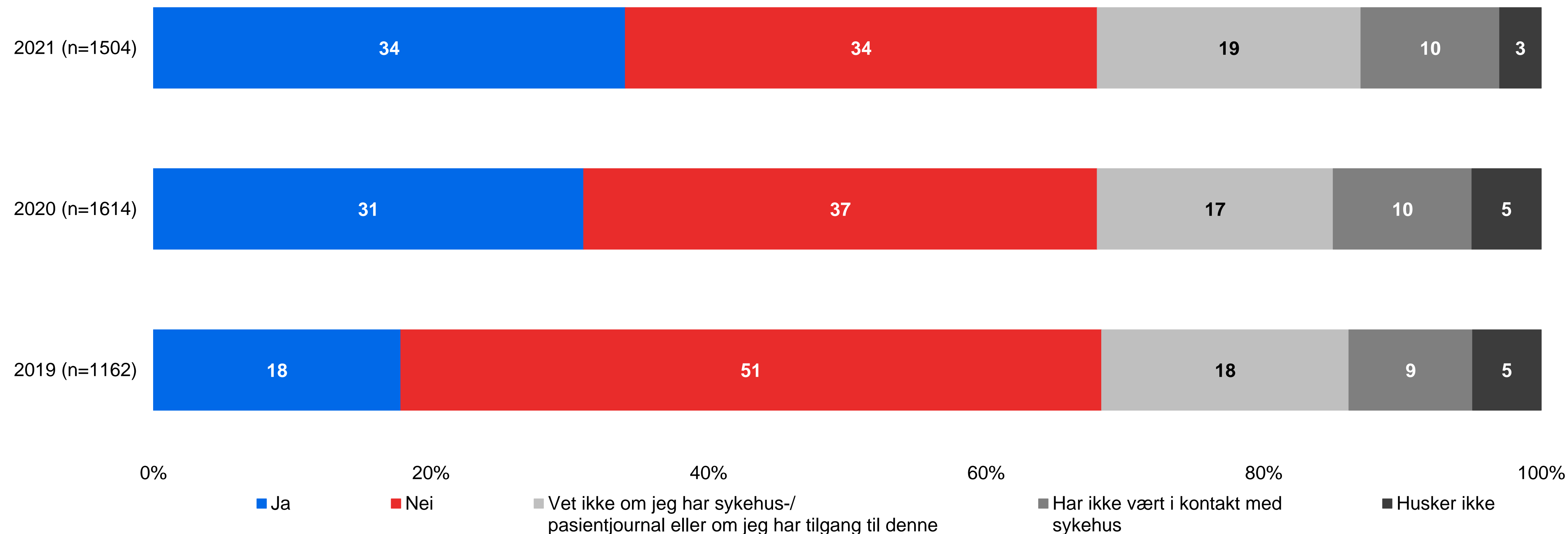
* Spørsmålet er i utgangspunktet stilt med en skala fra 0 til 10. Det er gjort følgende gruppering av besvarelsene:

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

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

Om lag 1 av 3 oppgir at de har logget seg på sin sykehus-/pasientjournal i 2021

Har du logget deg inn i din sykehus-/pasientjournal? Vi ser her bort fra kjernejournal. (2019-2021)

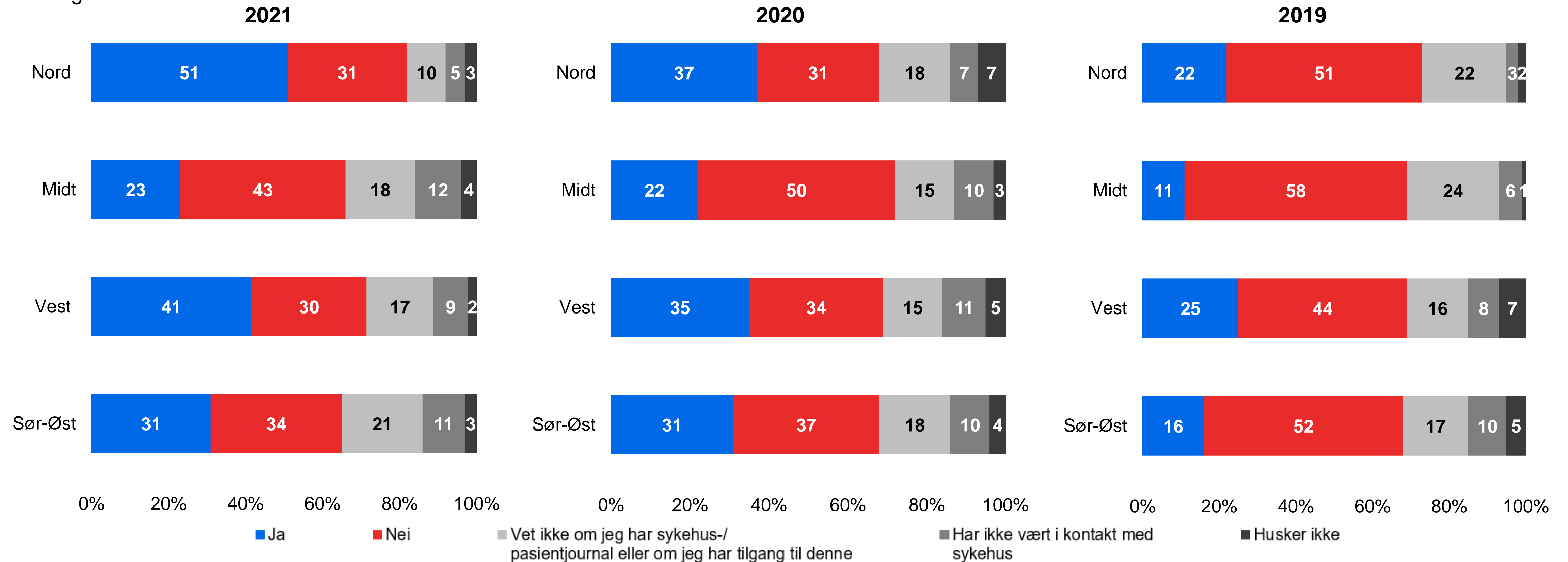


Figurnote: På dette spørsmålet er det gjort justeringer i spørsmålsformulering/svaralternativer gjennom måleperioden. For full beskrivelse av de endringene som er gjort, henvises det til Word-rapporten av undersøkelsen.

Innbyggerne i Helse Nord og Helse Vest har i større grad logget seg inn i sin pasient-/sykehusjournal

Har du logget deg inn i din sykehus-/pasientjournal? Vi ser her bort fra kjernejournal. (2019-2021)

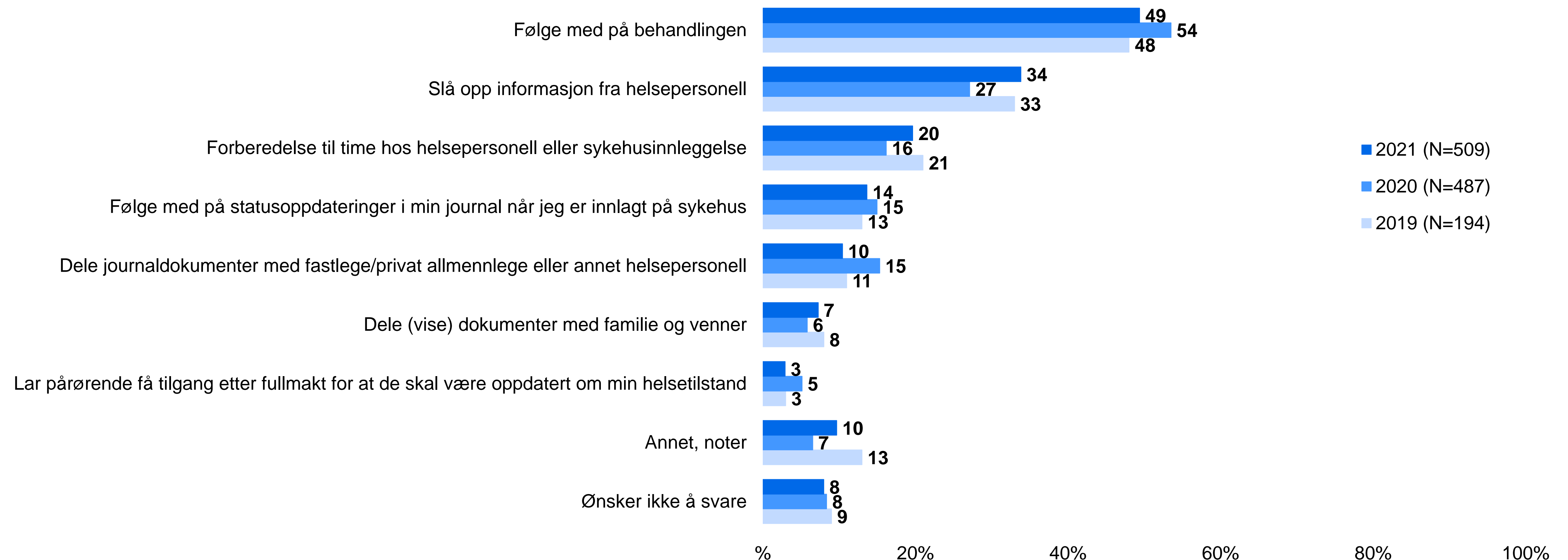
Per regionale helseforetak



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.

Om lag halvparten begrunner bruken av sykehus-/pasientjournal med at de følger med på behandlingen, mens 1 av 3 slår opp informasjon fra helsepersonell. Formålene med innloggingen holder seg stabile over tid.

Hvordan bruker du sykehus-/pasientjournalen? Filter: Kun stilt til gruppen som har logget seg inn i sin sykehus-/pasientjournal (2019-2021) 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.



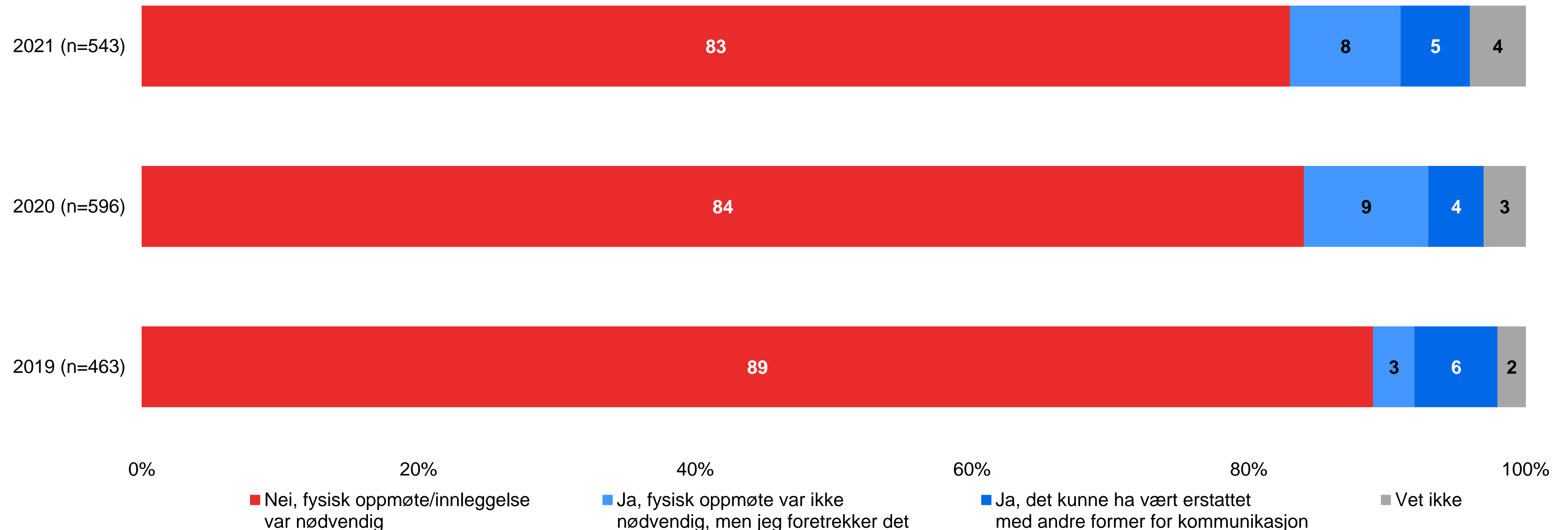
Direktoratet for
e-helse

Resultater

Erfaringer med og inntrykk av digital kontakt

Andelen som oppgir at det er nødvendig med fysisk oppmøte på sykehus, går tilbake gjennom måleperioden

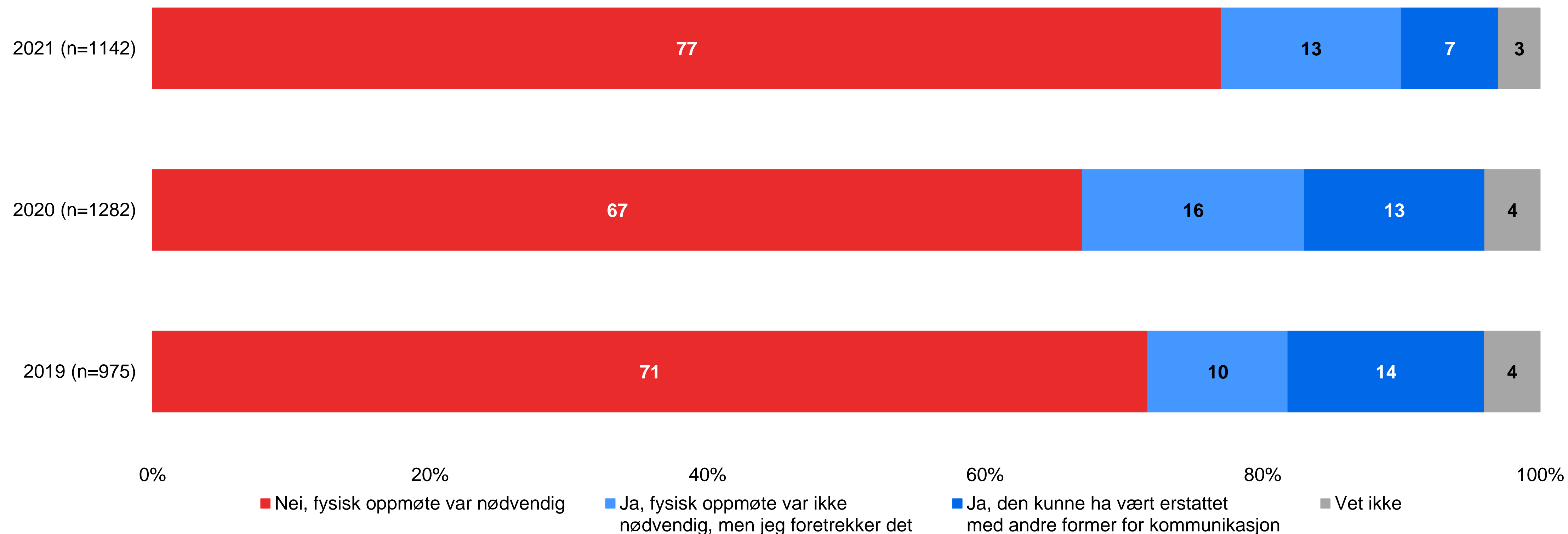
Mener du at ditt siste sykehusbesøk kunne ha vært erstattet med for eksempel videosamtale, telefon eller skriftlig digital kontakt dersom det hadde vært tilgjengelig? (2019-2021) Filter: Kun stilt til gruppen som har hatt fysisk oppmøte på offentlig eller privat sykehus i løpet av de siste 12 månedene



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.

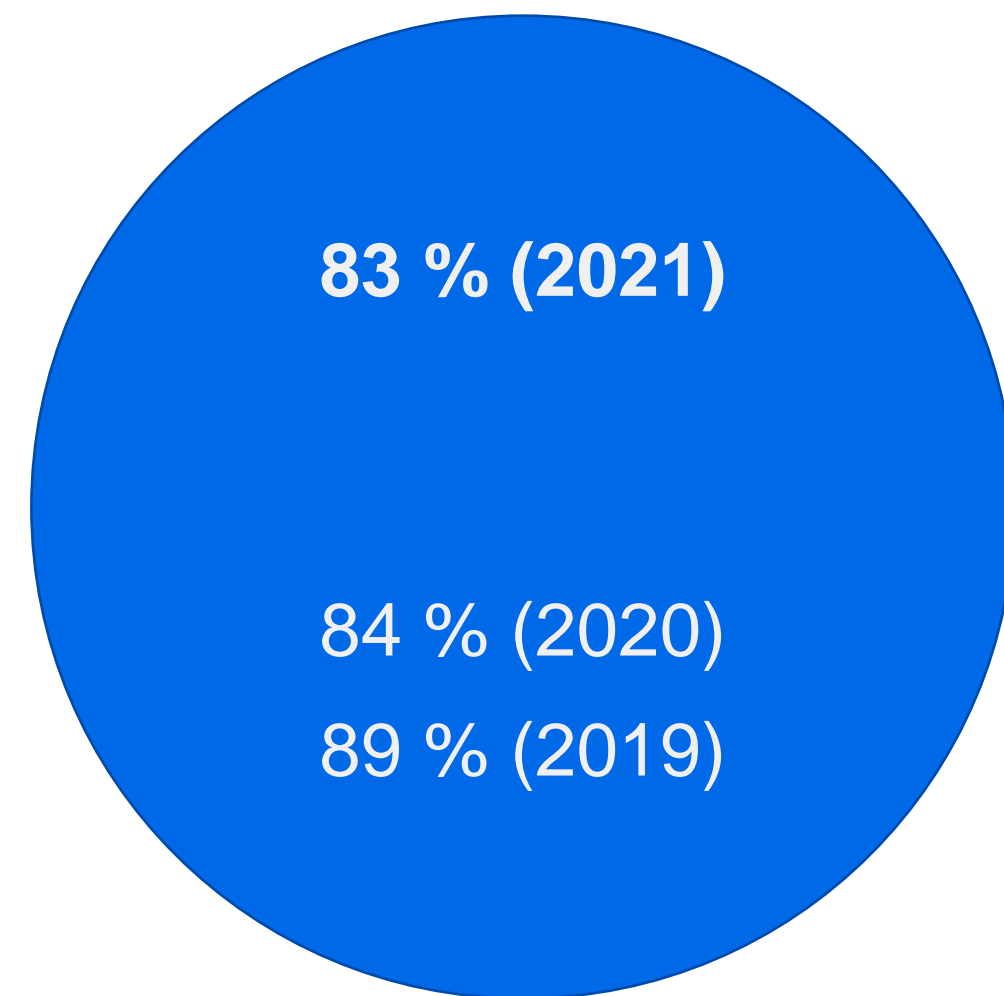
Andelen som oppgir at fysisk oppmøte hos fastlege/privat allmennlege var nødvendig ved siste kontakt, øker igjen etter en nedgang mellom 2019 og 2020

Mener du at det siste fysiske oppmøtet du hadde hos fastlege/privat allmennlege kunne ha vært erstattet med for eksempel videosamtale, telefon eller skriftlig digital kontakt dersom det hadde vært tilgjengelig? (2019-2021) Filter: Kun stilt til gruppen som har hatt fysisk oppmøte hos fastlege eller hos privat allmennlege/legesenter i løpet av de siste 12 månedene



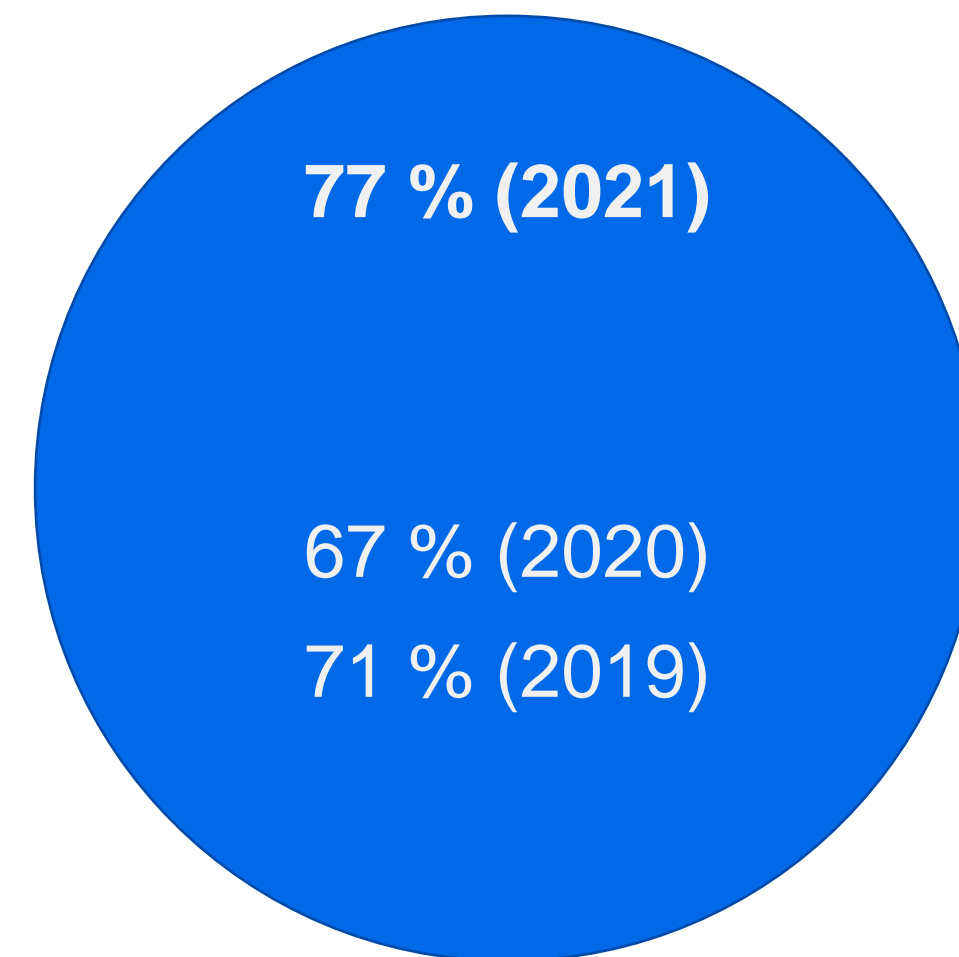
Innbyggerne er oftere skeptiske til bruk av digitale alternativer til fysiske konsultasjoner sammenlignet med helsepersonell

Innbyggere (sykehusbesøk)



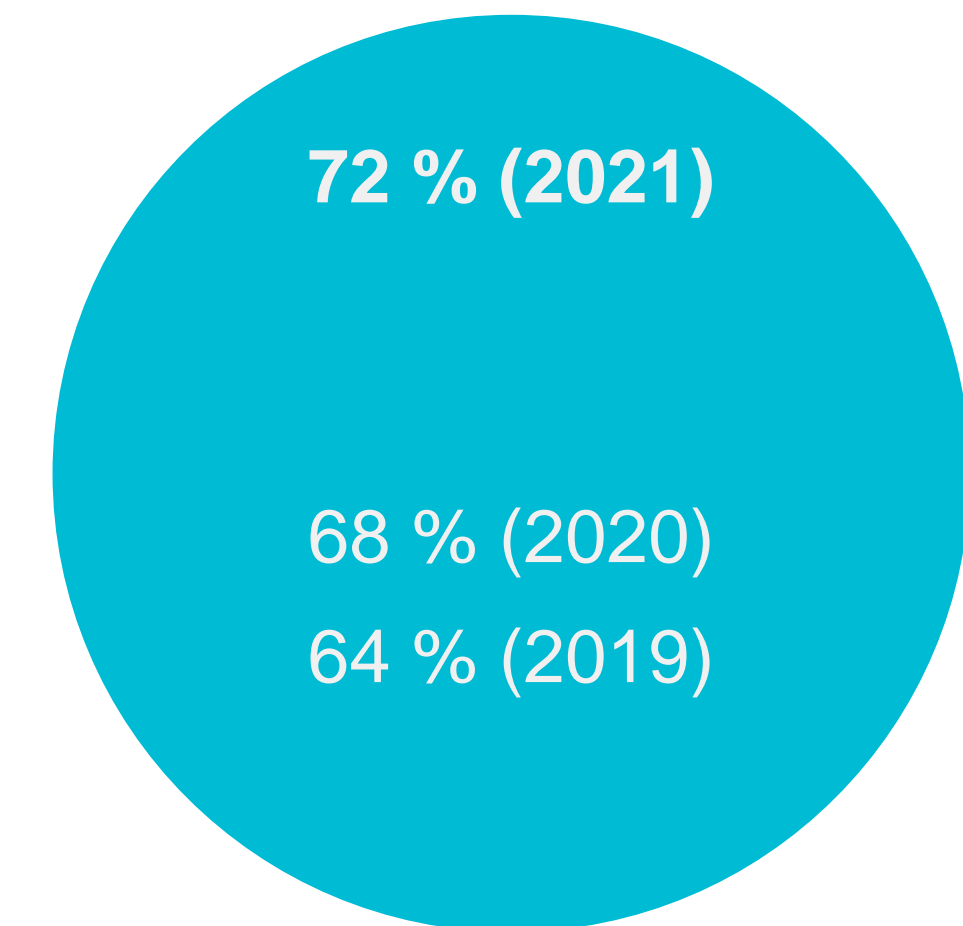
Andel innbyggere som mener siste fysiske oppmøte/innleggelse på sykehus ikke kunne vært erstattet med digital kontakt, dersom det hadde vært tilgjengelig.

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*

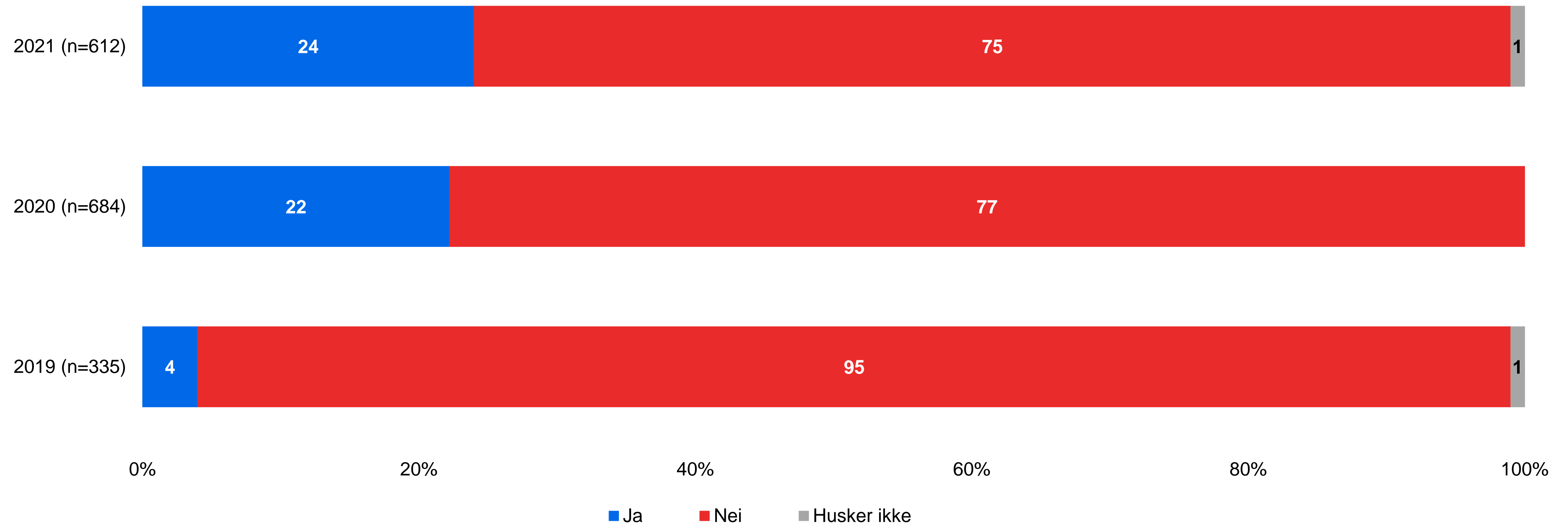


Andel helsepersonell som mener deres siste, fysiske pasientkontakt ikke kunne vært erstattet med digital kontakt, dersom det hadde vært tilgjengelig.

* Resultater fra *Helsepersonellundersøkelsen om e-helse 2021*

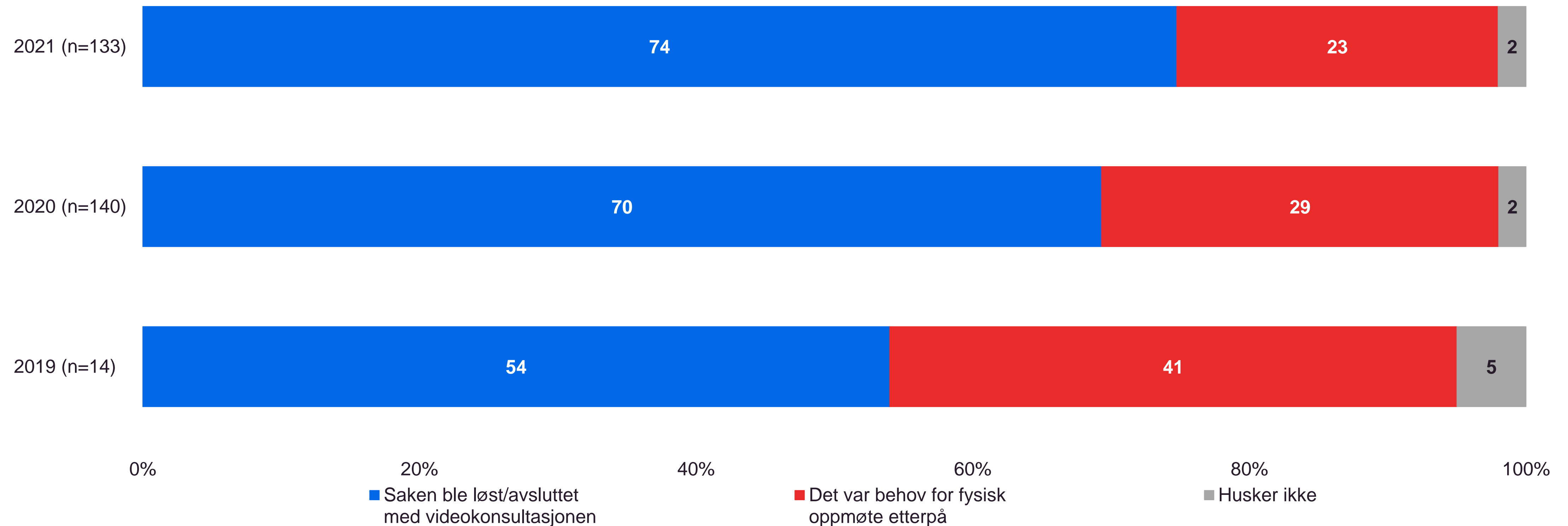
Stabil bruk av videokonsultasjon fra 2020 til 2021, etter betydelig vekst fra 2019 til 2020

Du har vært i digital kontakt med fastlege/privat allmennlege i løpet av de siste 12 måneder, var en eller flere av disse konsultasjonene over video? (2019-2021) Filter: Kun stilt til gruppen som har hatt digital kontakt med fastlege eller privat allmennlege/legesenter i løpet av de siste 12 månedene



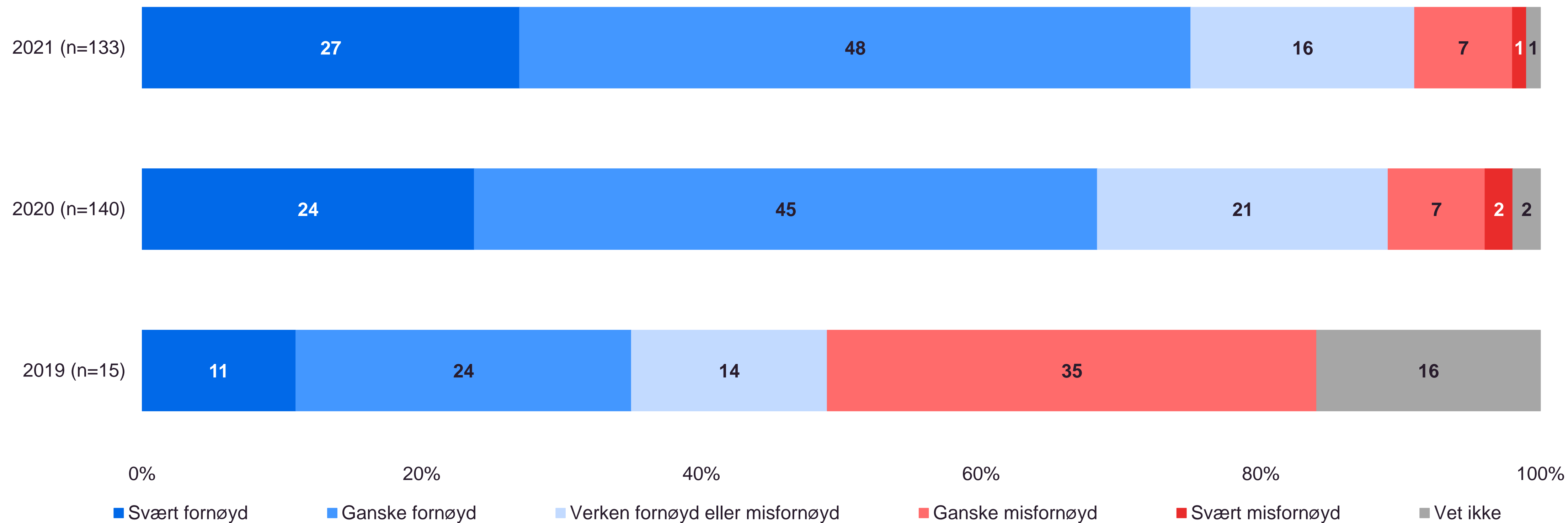
Mer enn 7 av 10 får saken/problemet løst etter videokonsultasjon med fastlege/privat allmennlege

Sist gang du hadde videokonsultasjon med fastlege/privat allmennlege, ble problemet ditt løst/avsluttet med denne konsultasjonen, eller måtte du likevel oppsøke lege fysisk etterpå? (2019-2021) Filter: Kun stilt til gruppen som har hatt digital kontakt med fastlege/privat allmennlege i løpet av de siste 12 månedene, og én eller flere av disse konsultasjonene var over video

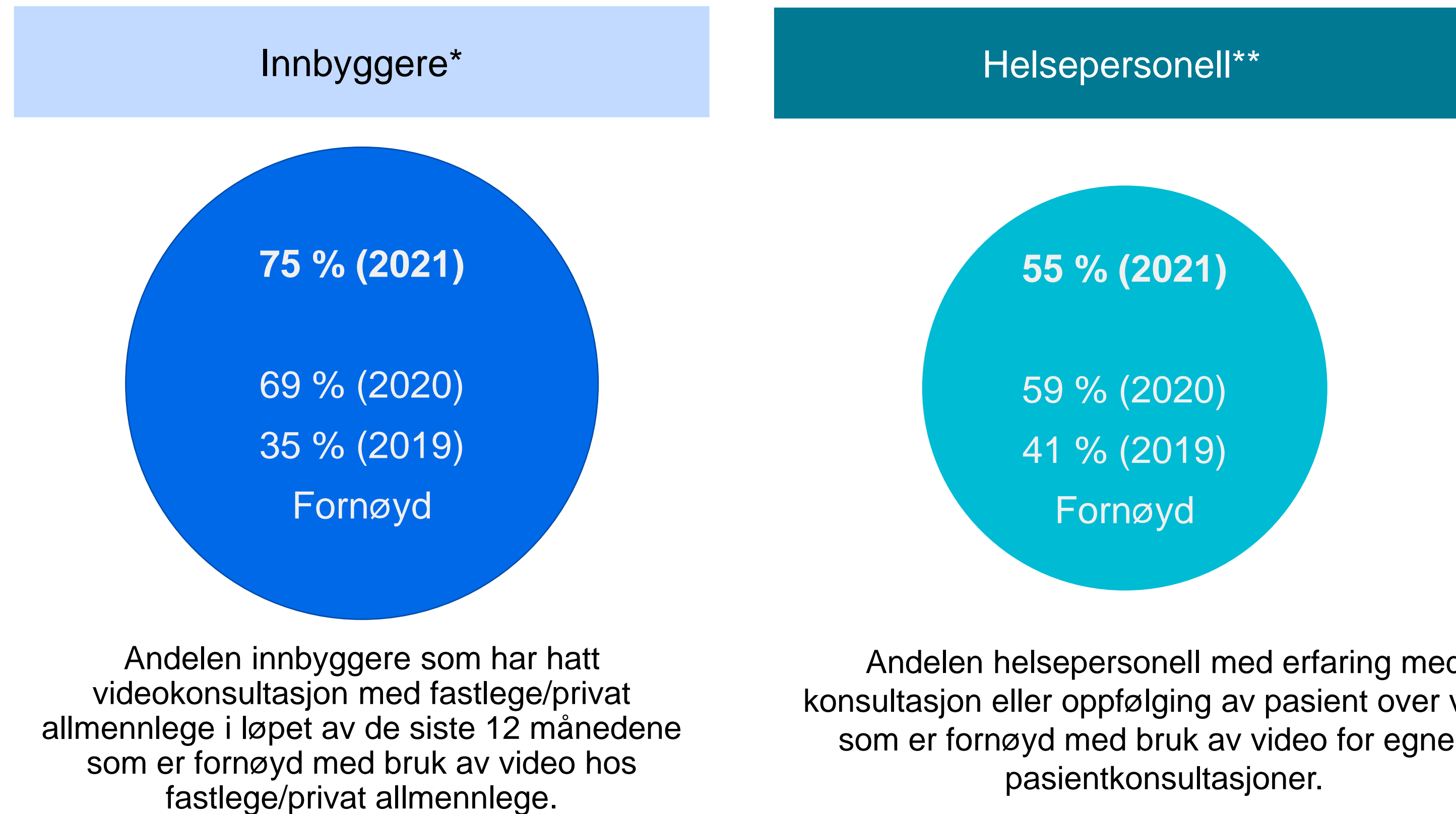


3 av 4 som har hatt videokonsultasjon med fastlege/privat allmennlege er fornøyd med tjenesten

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med bruk av video når det gjelder konsultasjon med fastlege/privat allmennlege? (2019-2021) Filter: Kun stilt til gruppen som har hatt digital kontakt med fastlege/privat allmennlege i løpet av de siste 12 månedene, og én eller flere av disse konsultasjonene var over video



Innbyggerne er oftere fornøyd med videokonsultasjon enn helsepersonell

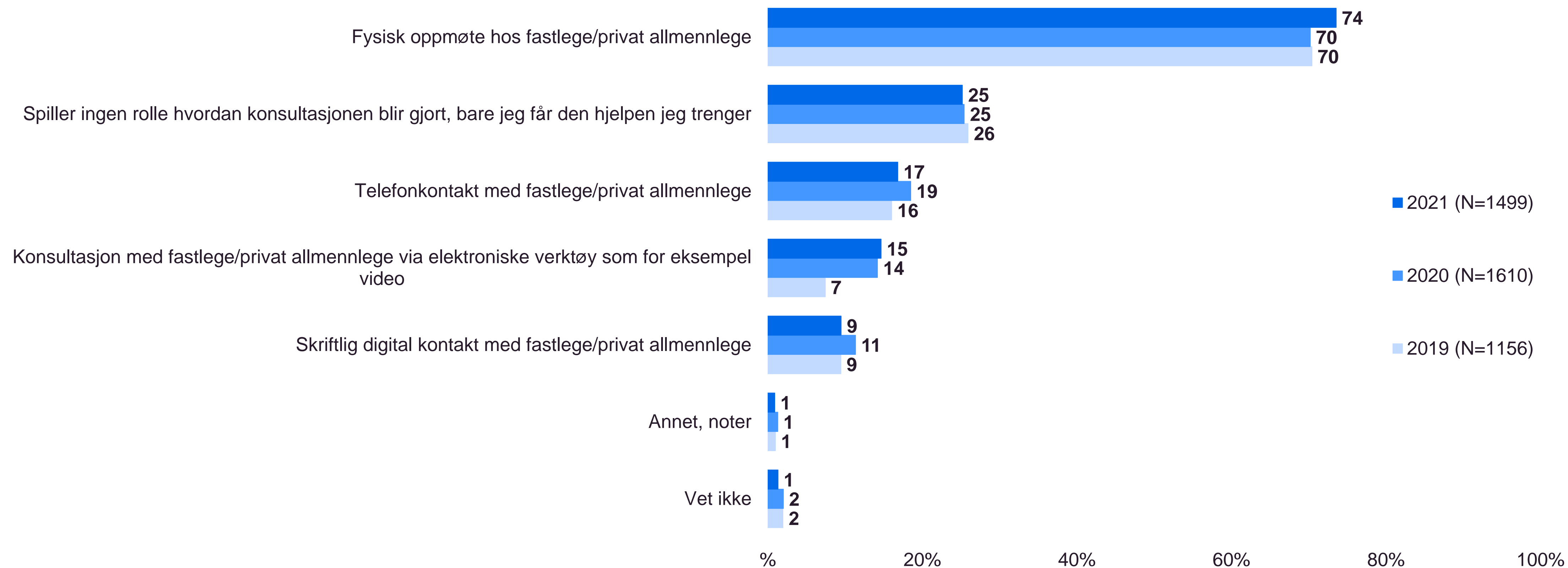


** Resultater fra *Helsepersonellundersøkelsen om e-helse 2021*

* 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.

Det er fortsatt flest som foretrekke fysisk oppmøte hos fastlege/privat allmennlege ved behov for hjelp

Hvis du skulle ha behov for hjelp fra fastlege/privat allmennlege, hva ville du foretrekke? (2019-2021) Flere svar mulig



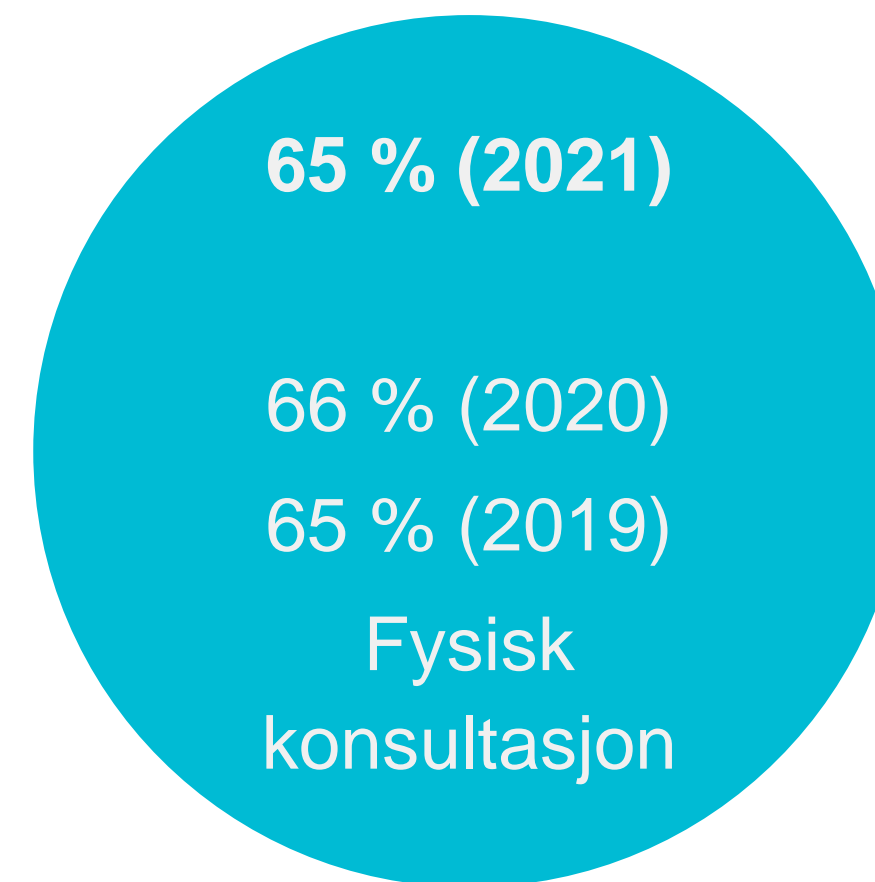
Fysisk oppmøte foretrekkes oftere av innbyggere enn helsepersonell

Innbyggere*



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

Helsepersonell**



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

** Resultater fra *Helsepersonellundersøkelsen om e-helse 2021*

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



Direktoratet for
e-helse

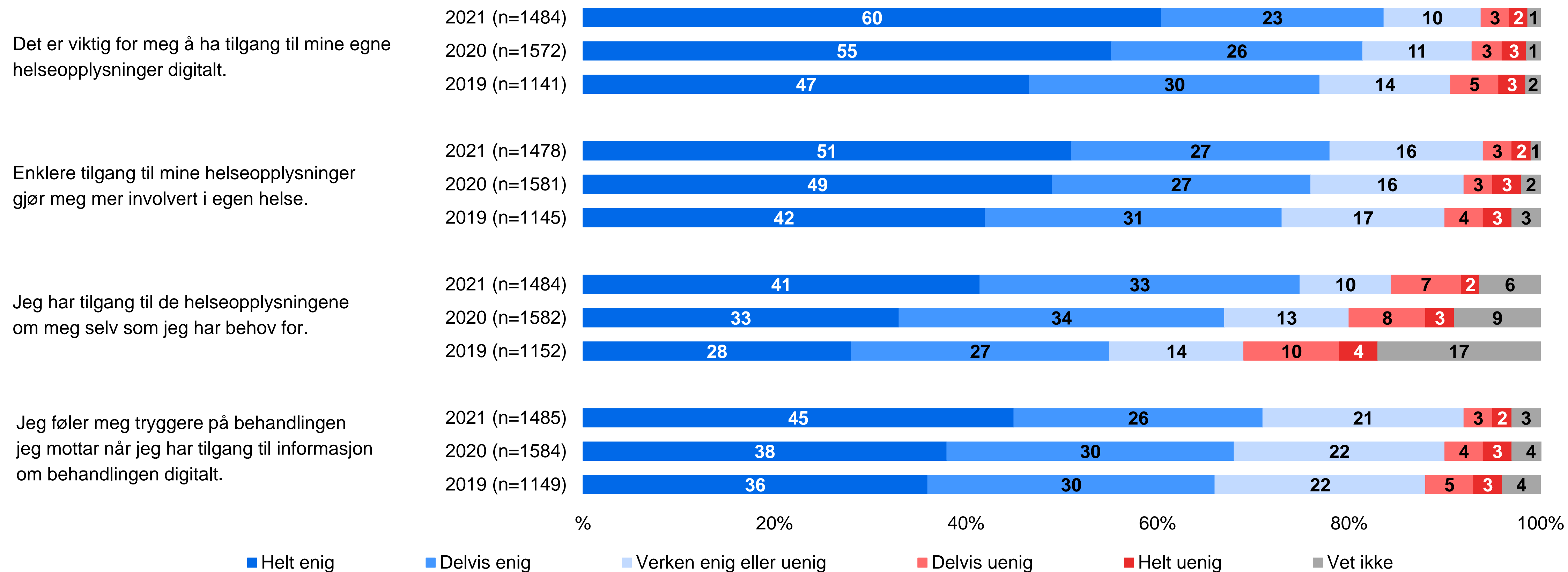
Resultater

Oppfatninger om tilgang til helseopplysninger og informasjonssikkerhet

Stadig mer positiv oppfatning av digital tilgang til egne helseopplysninger

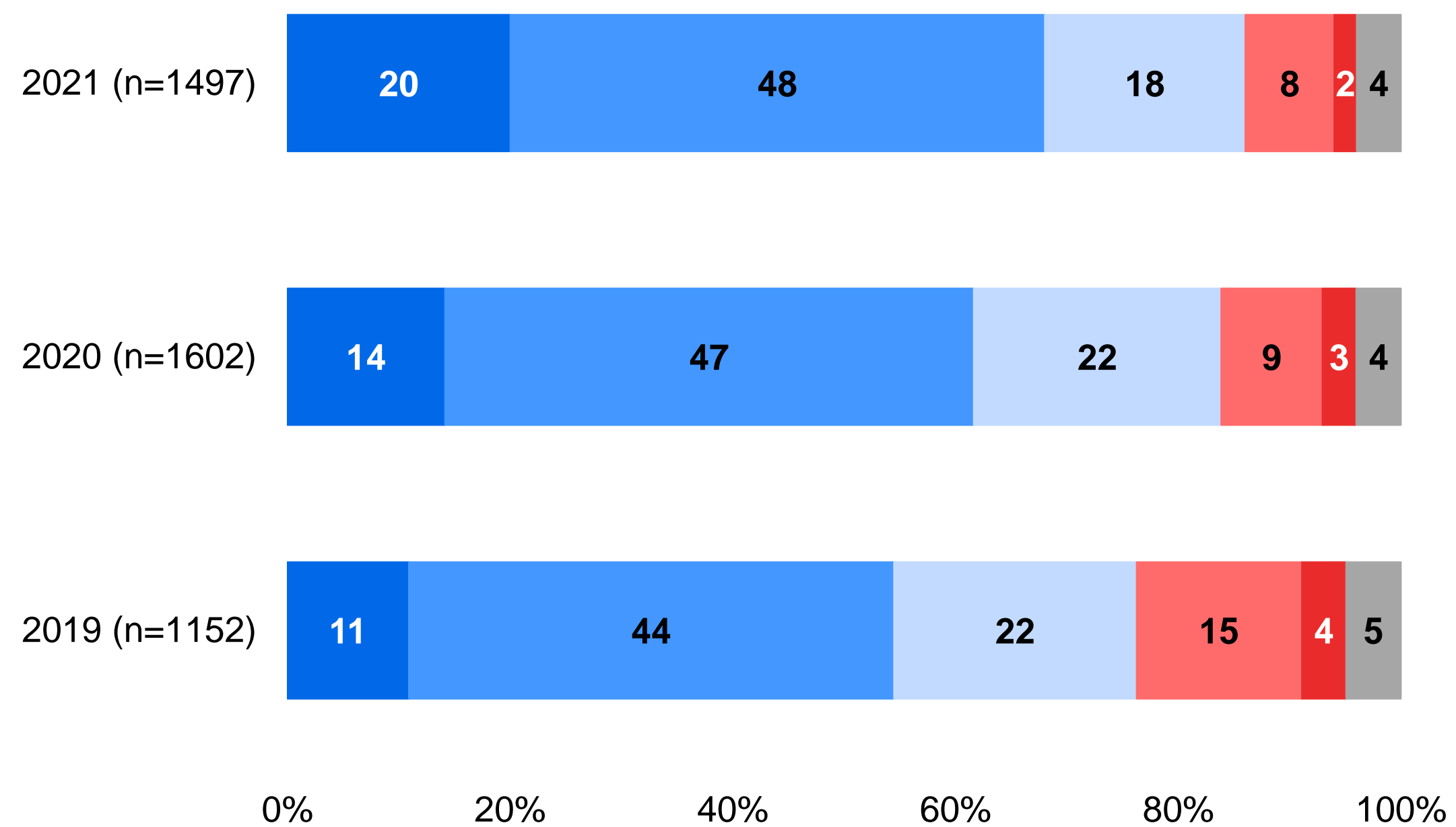
Det lanseres stadig nye tjenester som gir deg som pasient og innbygger enklere tilgang til dine helseopplysninger. Eksempler er innloggingstjenester som gir deg tilgang til deler av din journal. Med helseopplysninger mener vi opplysninger om en persons fysiske eller psykiske helse.

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

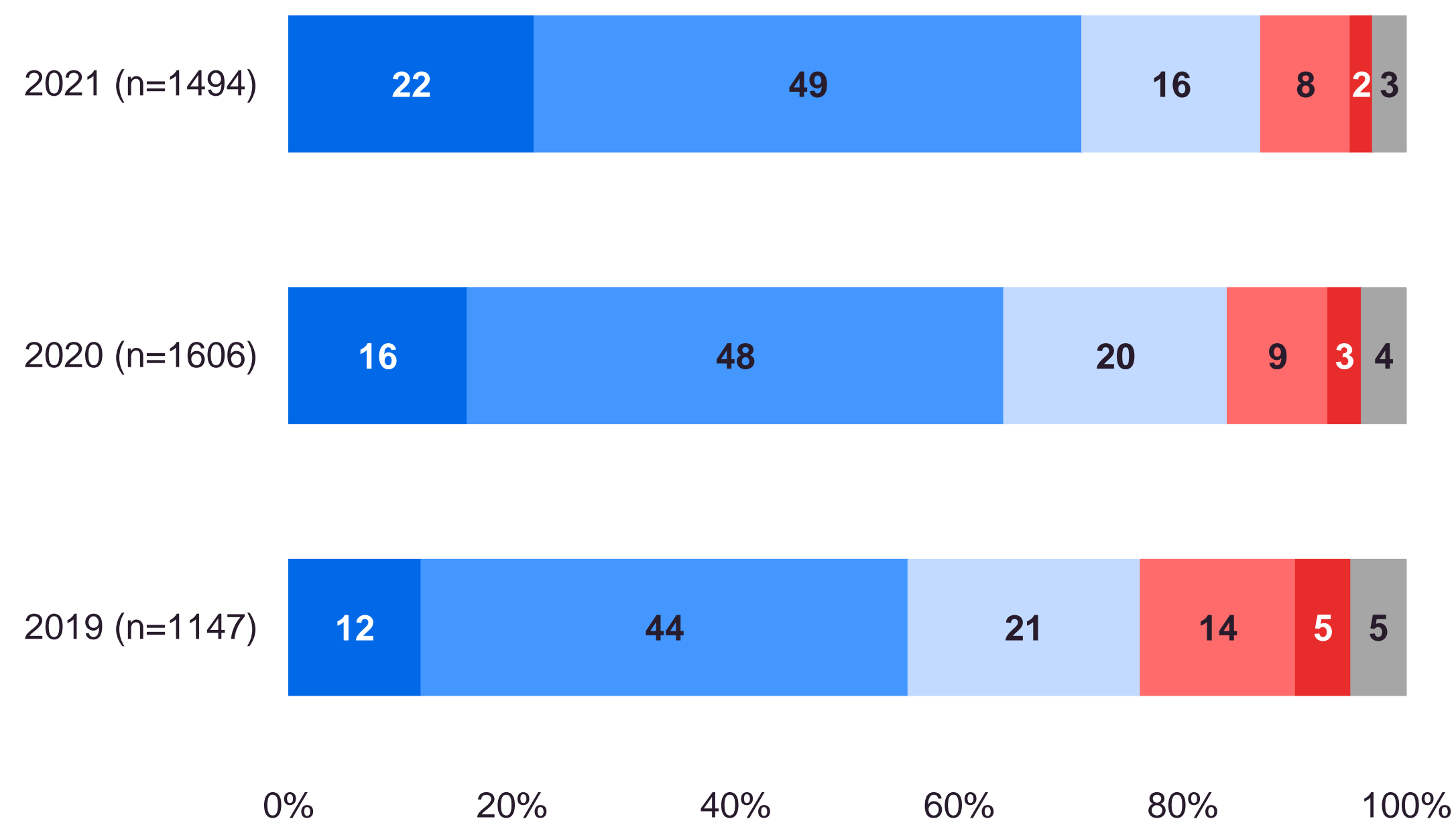


Tilliten til tilgang til helseopplysninger er mer utbredt og sterkere over tid (konfidensialitet)

Hvilken tillit har du til at kun helsepersonell som har behov for det ser på din journal? (2019-2021)



Hvilken tillit har du til at helseopplysningene dine er lagret slik at utenforstående ikke får tilgang til dem? (2019-2021)



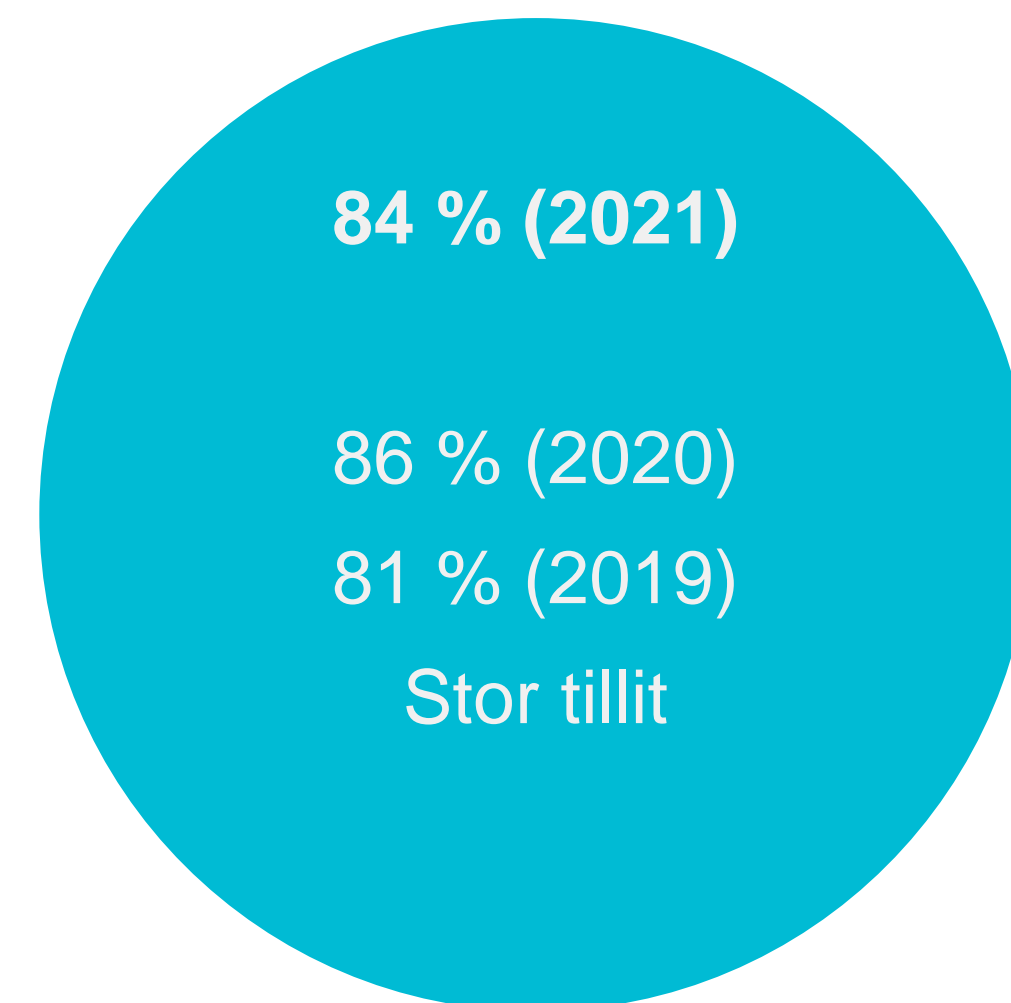
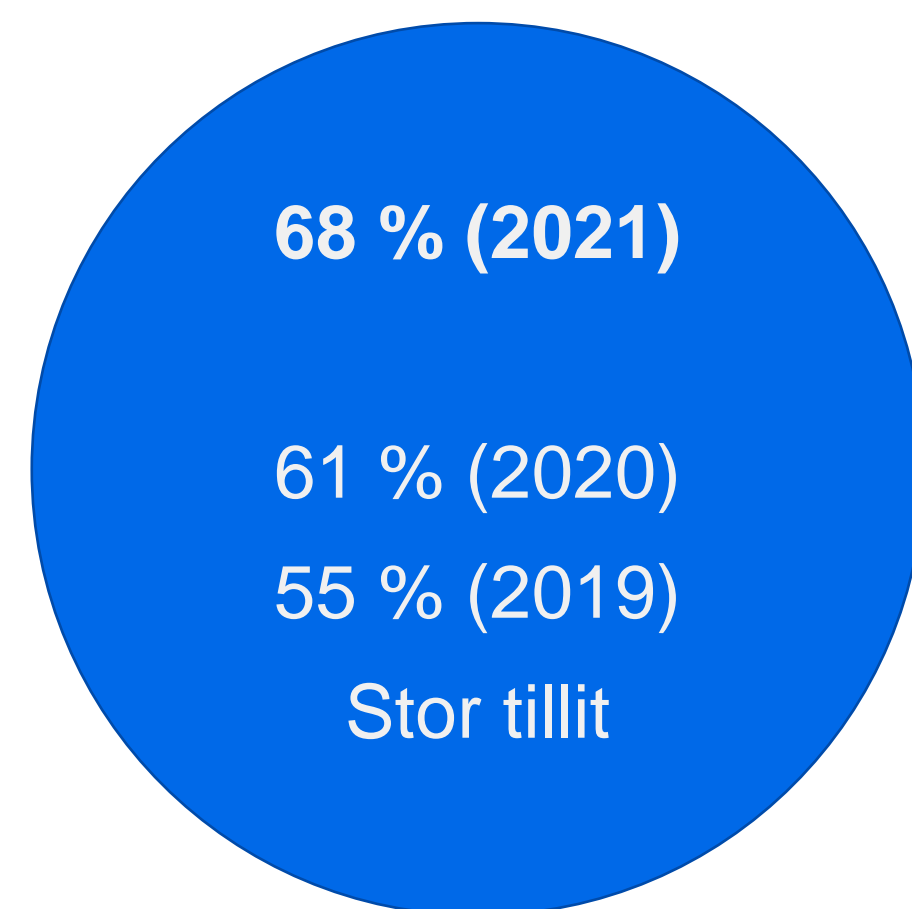
■ Svært stor tillit ■ Ganske stor tillit ■ Verken stor eller liten tillit ■ Ganske liten tillit ■ Svært liten tillit ■ Vet ikke

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

Tillit til at kun helsepersonell ser på pasientens journal

Innbyggere

Helsepersonell*



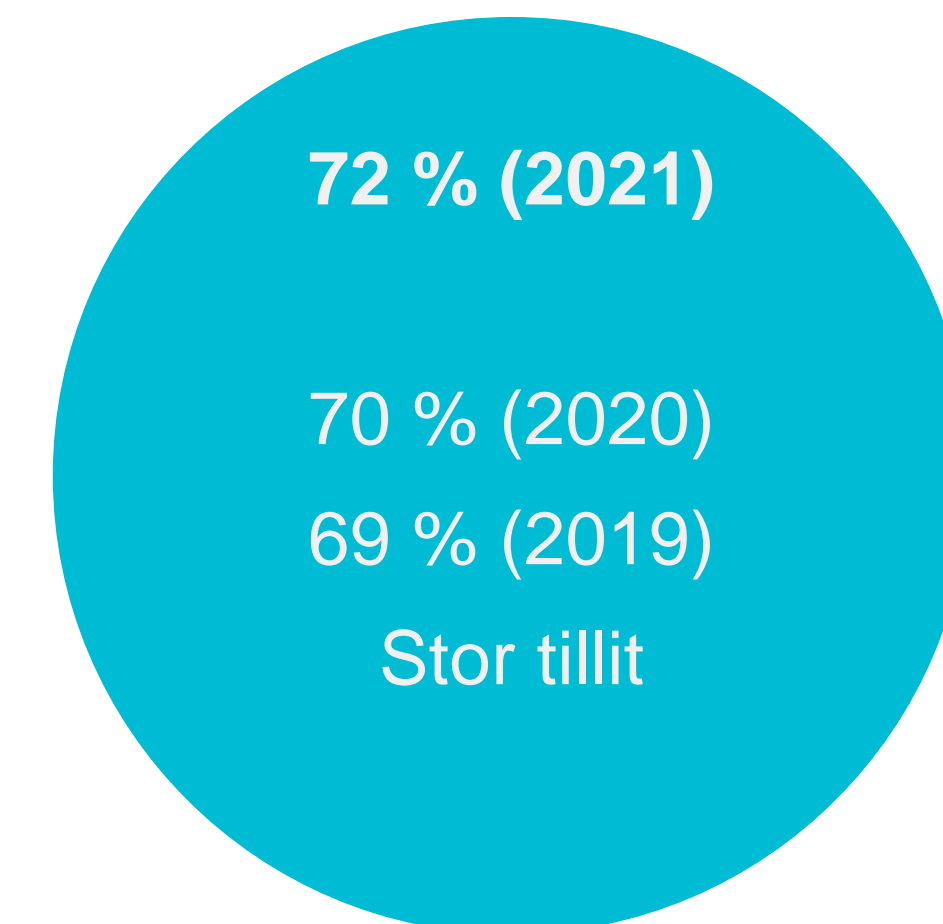
Spørsmål til innbyggere: Hvilken tillit har du til at kun helsepersonell som har behov for det ser på din journal?

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

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

Innbyggere

Helsepersonell*



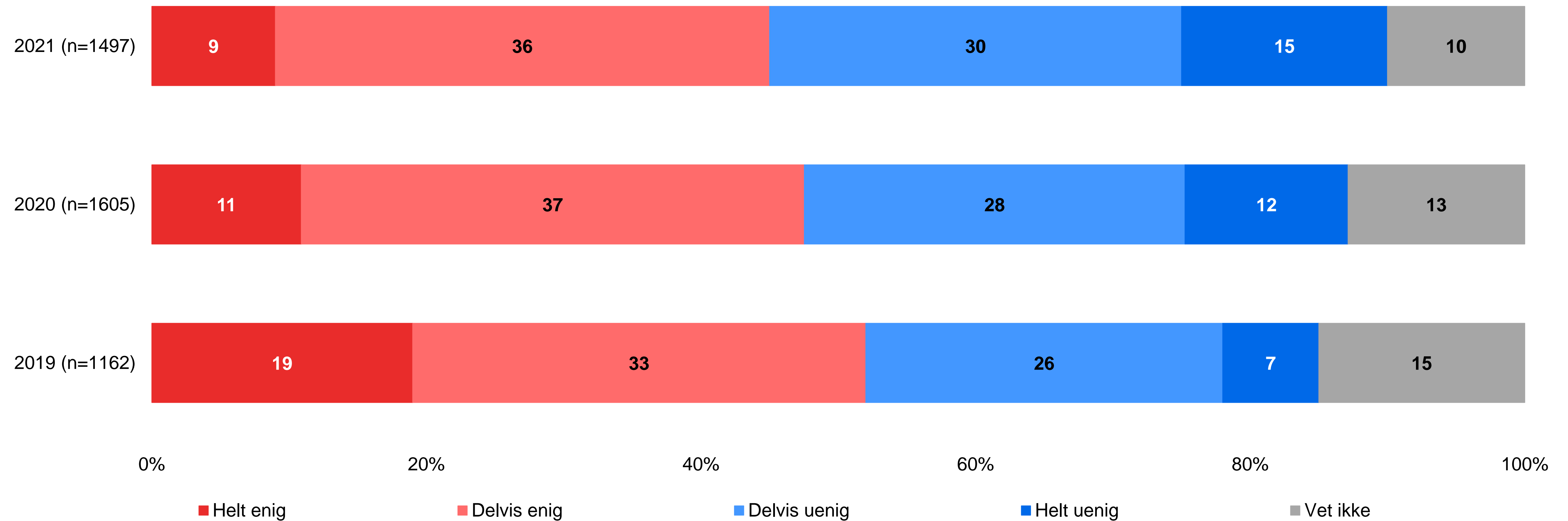
Spørsmål til innbyggere: Hvilken tillit har du til at helseopplysningene dine er lagret slik at utenforstående ikke får tilgang til dem?

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?

* Resultater fra *Helsepersonellundersøkelsen om e-helse 2021*

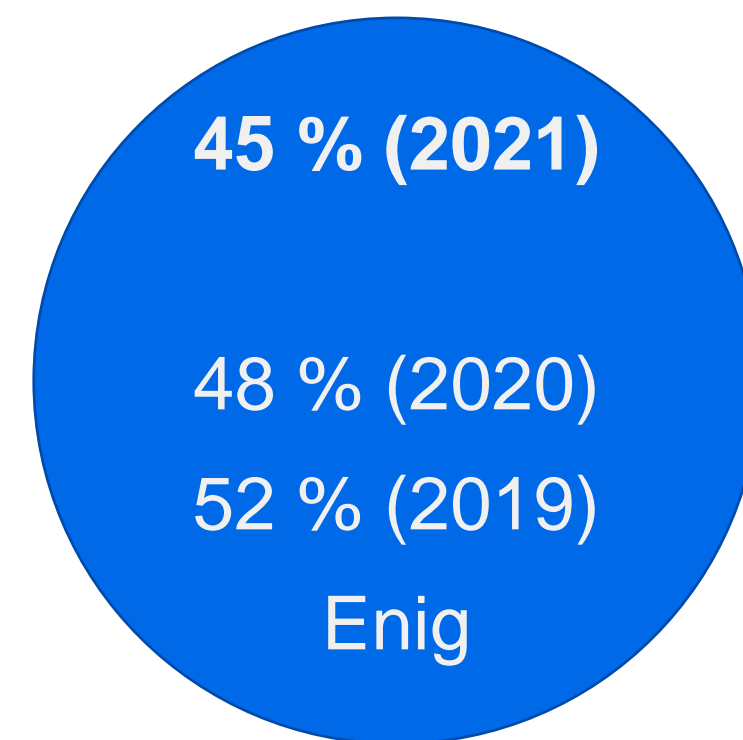
Færre er bekymret over tilgang til helseopplysninger

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. (2019-2021)



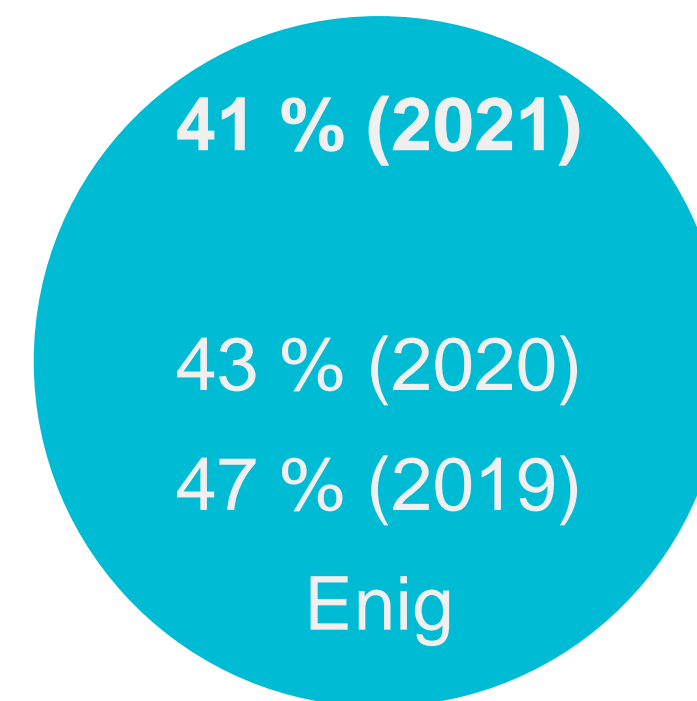
Helsepersonell er noe mindre bekymret for tilgangen til helseopplysninger i en akutt situasjon

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 *Helsepersonellundersøkelsen om e-helse 2021*



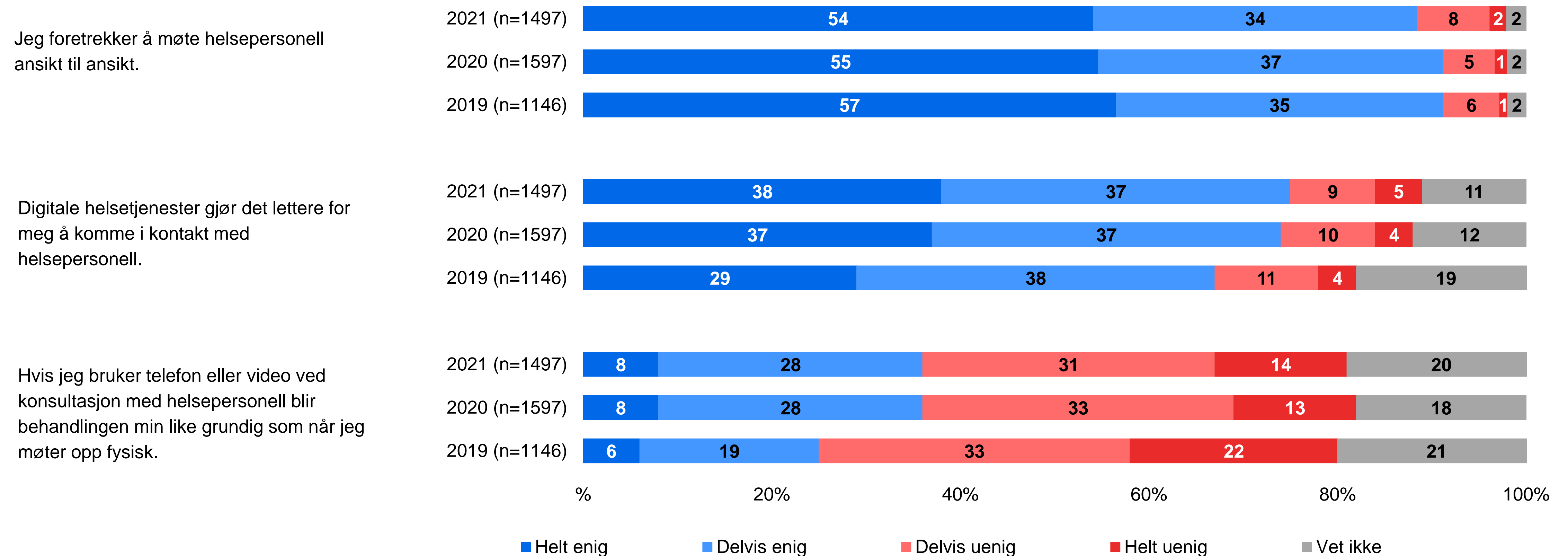
Direktoratet for
e-helse

Resultater

Holdninger til digitale helsetjenester

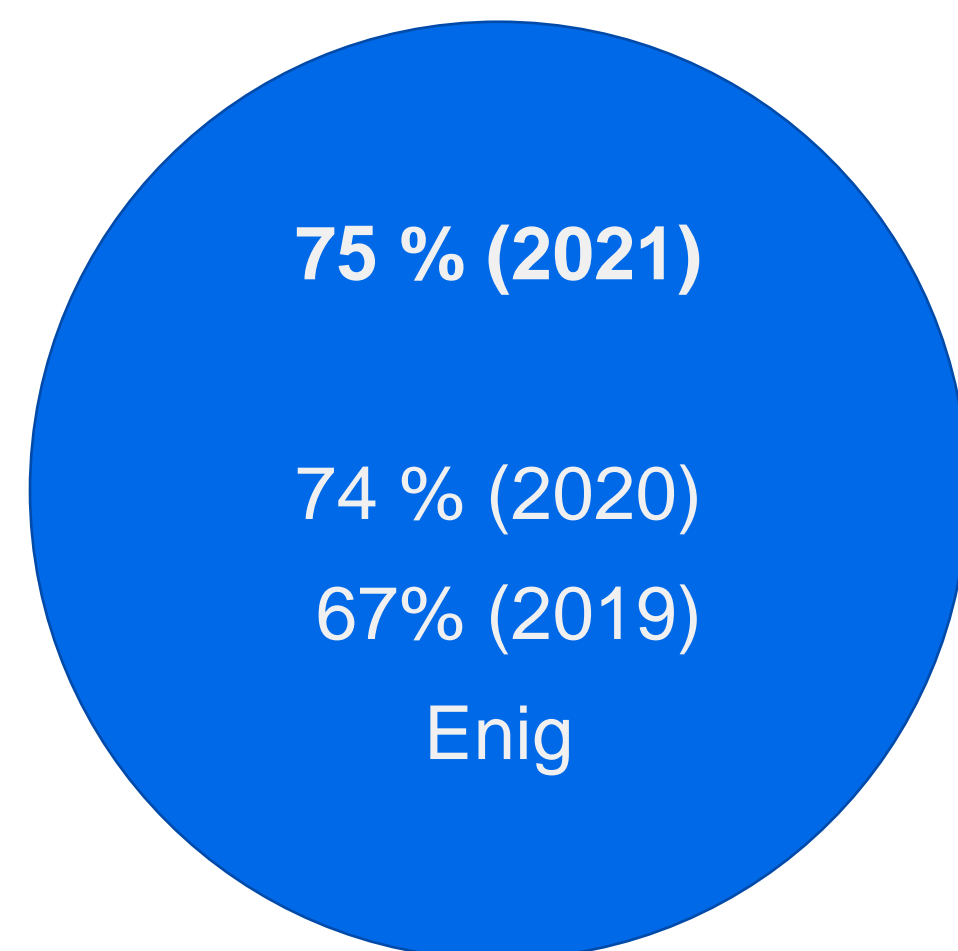
Innbyggernes oppfatninger av og holdninger til digitale helsetjenester er relativt stabile mellom 2020 og 2021

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om bruk av digitale helsetjenester? 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. (2019-2021)



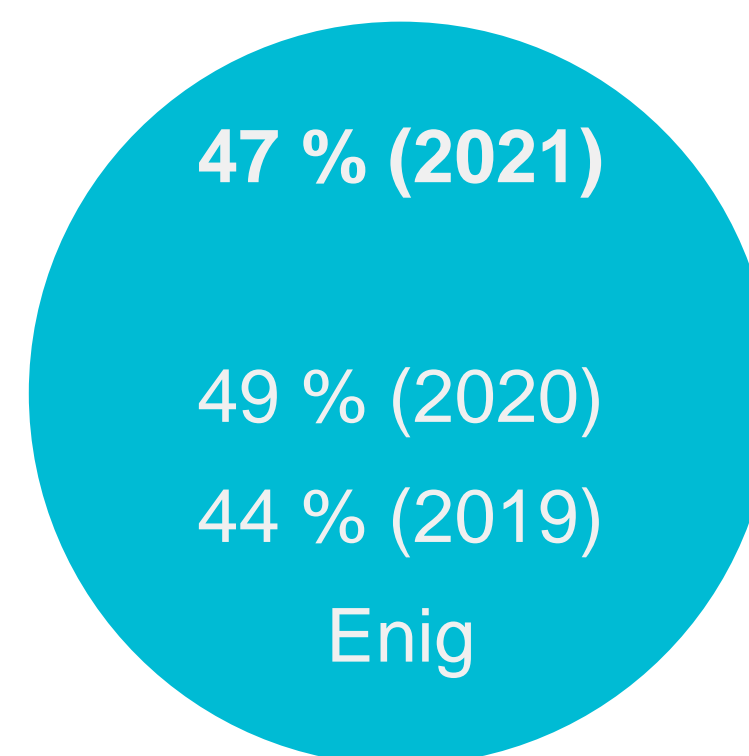
Det er betydelig mer utbredt blant innbyggerne enn helsepersonell å oppleve at digitale helsetjenester gjør kontakt lettere

Innbyggere



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

Helsepersonell*

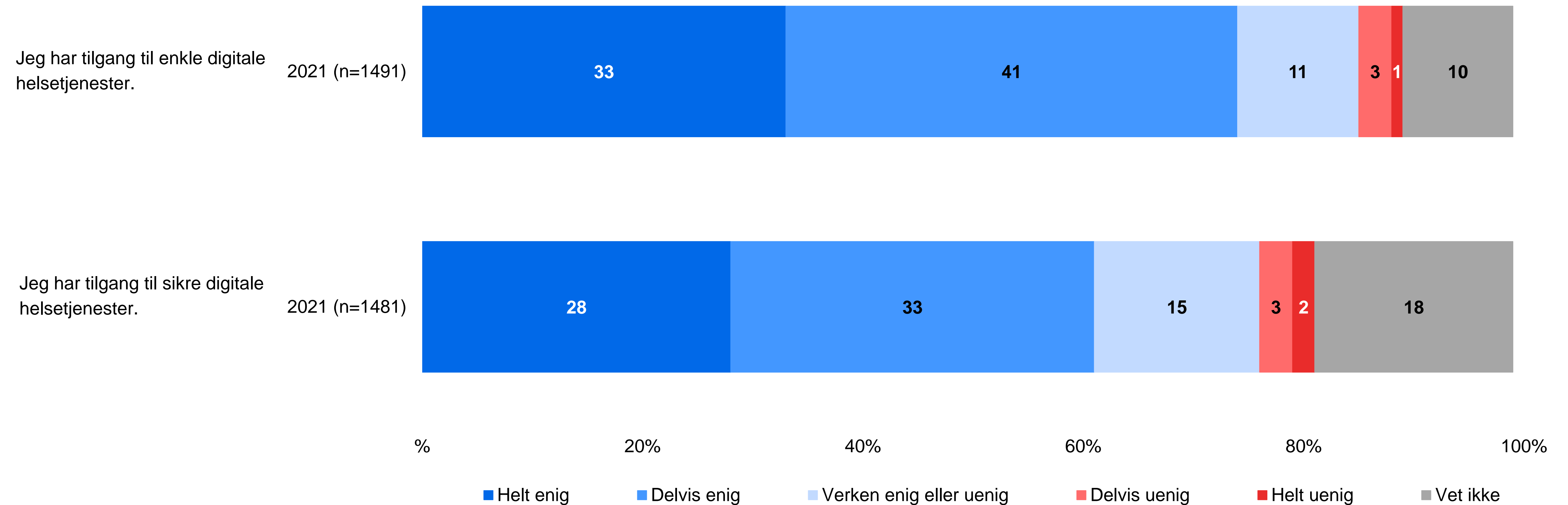


Andelen helsepersonell som er enig i påstanden «Digitale helsetjenester gjør det lettere for meg å komme i kontakt med pasientene.»

* Resultater fra *Helsepersonellundersøkelsen om e-helse 2021*

Innbyggerne oppfatter i noe større grad at de digitale helsetjenestene er tilgjengelig enn at de er sikre

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





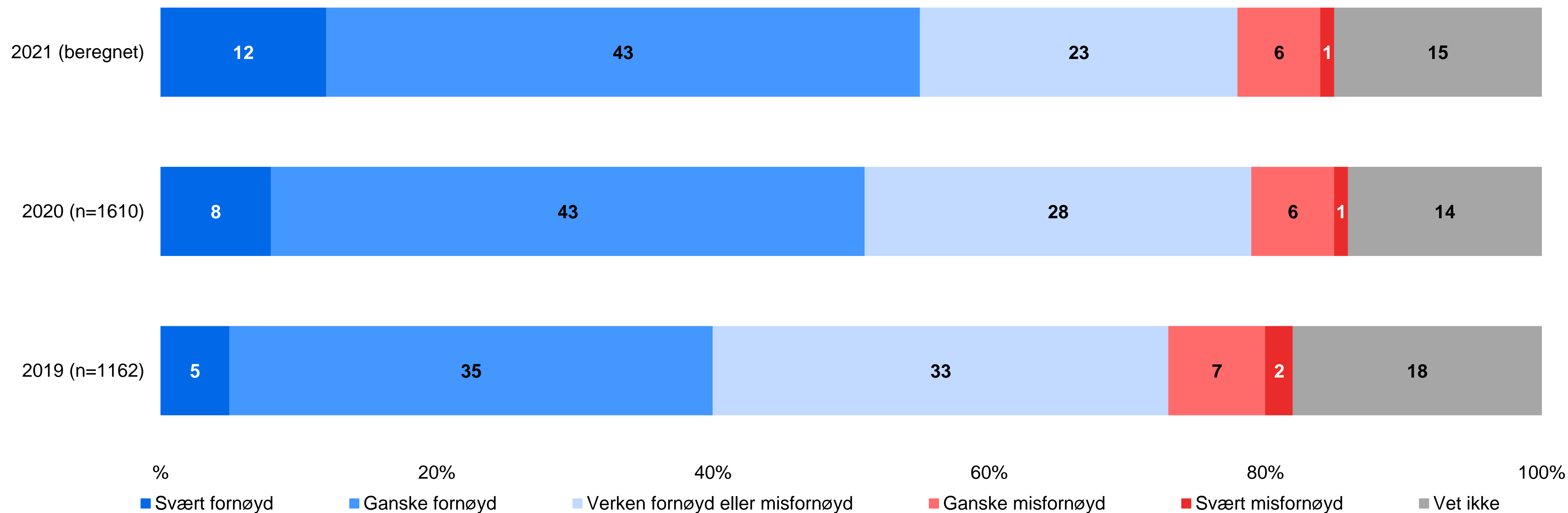
Direktoratet for
e-helse

Resultater

Tilfredshet med digitale helsetjenester

Økende tilfredshet med digitale helsetjenester blant innbyggerne

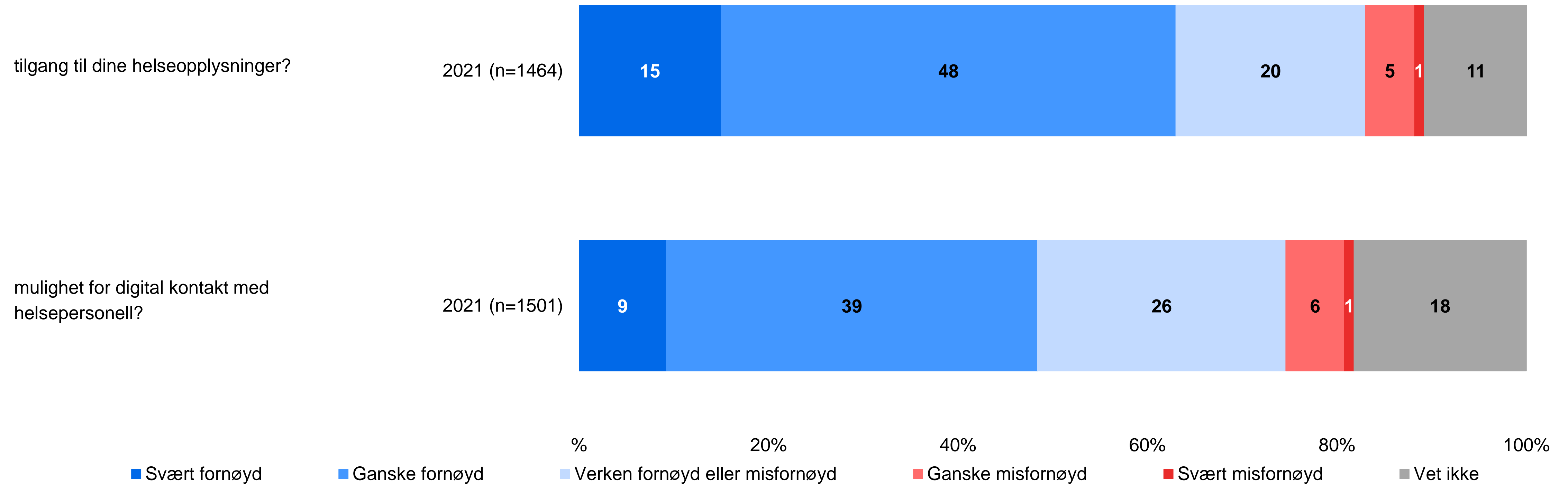
Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de digitale helsetjenestene i Norge når det gjelder mulighet for digital kontakt med helsepersonell og tilgang til dine helseopplysninger?* (2019-2021)



* Frem til 2021 var spørsmålsformuleringen som følger: «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?». Spørsmålsformuleringen er sammensatt av to spørsmål som respondentene kan ønske å besvare ulikt. Spørsmålet er derfor fra 2021 delt i to separate spørsmål. For å videreføre tidsserien er 2021-resultatene beregnet med utgangspunkt i antall svar/intervju på svarskaalen fra de to nye spørsmålene.

Høyere tilfredshet med den digitale tilgangen til helseopplysninger enn med muligheten for å komme i kontakt med helsepersonell digitalt

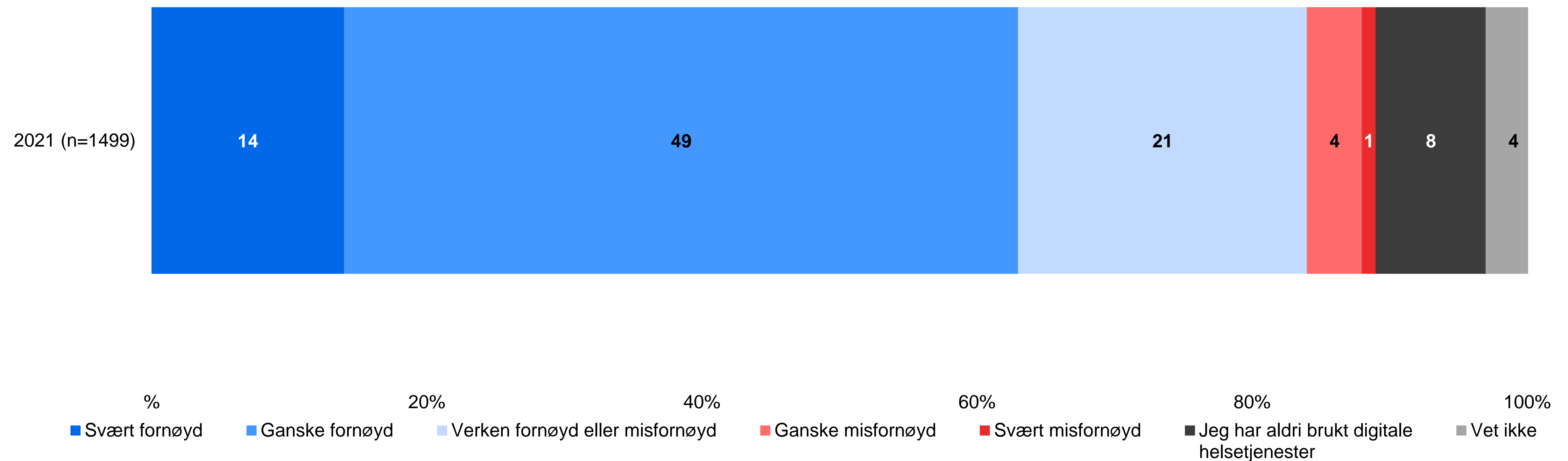
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de digitale helsetjenestene i Norge når det gjelder...* (2021)



* Frem til 2021 var spørsmålsformuleringen som følger: «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?». Spørsmålsformuleringen er sammensatt av to spørsmål som respondentene kan ønske å besvare ulikt. Spørsmålet er derfor fra 2021 delt i to separate spørsmål.

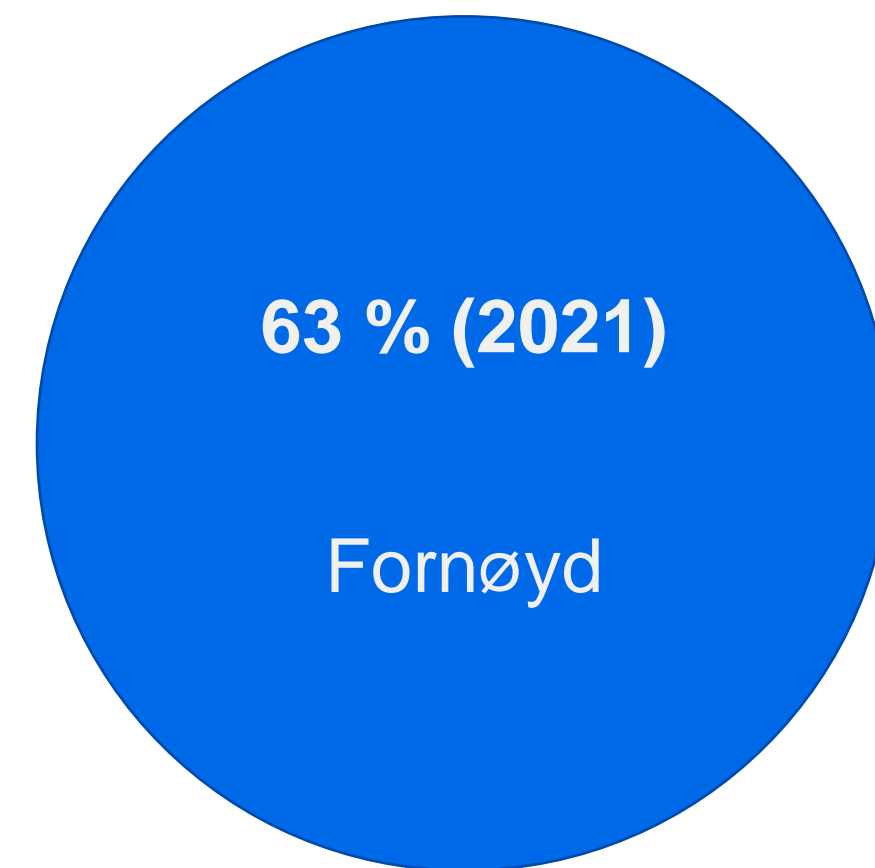
Mer enn 6 av 10 er fornøyd med de digitale helsetjenestene i Norge

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



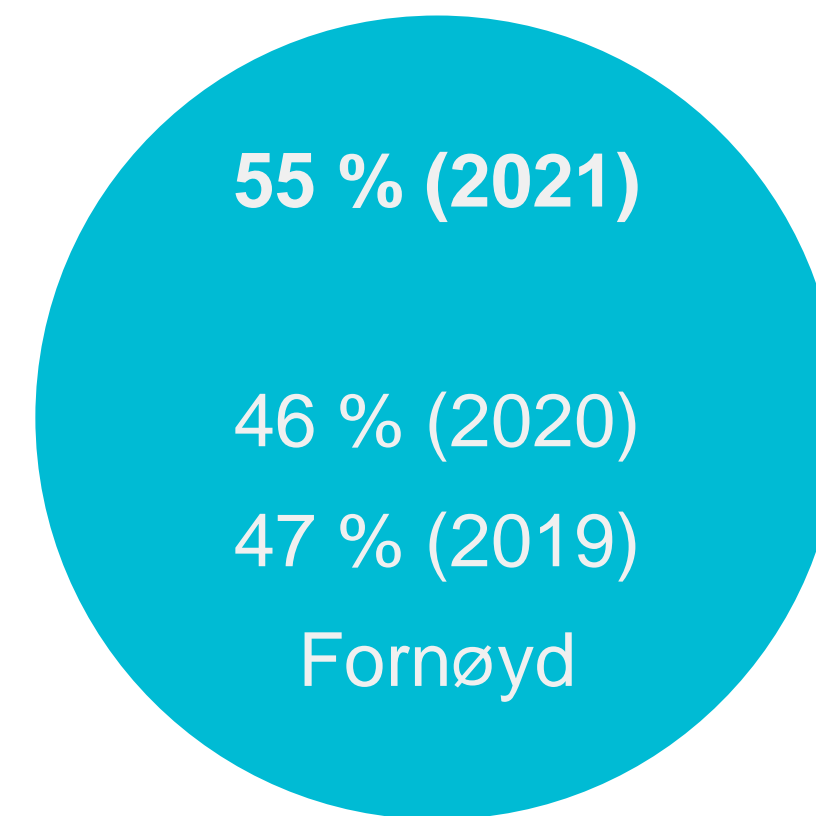
Mer positiv oppfatning av de digitale helsetjenestene i Norge blant innbyggerne enn blant helsepersonell

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 *Helsepersonellundersøkelsen om e-helse 2021*



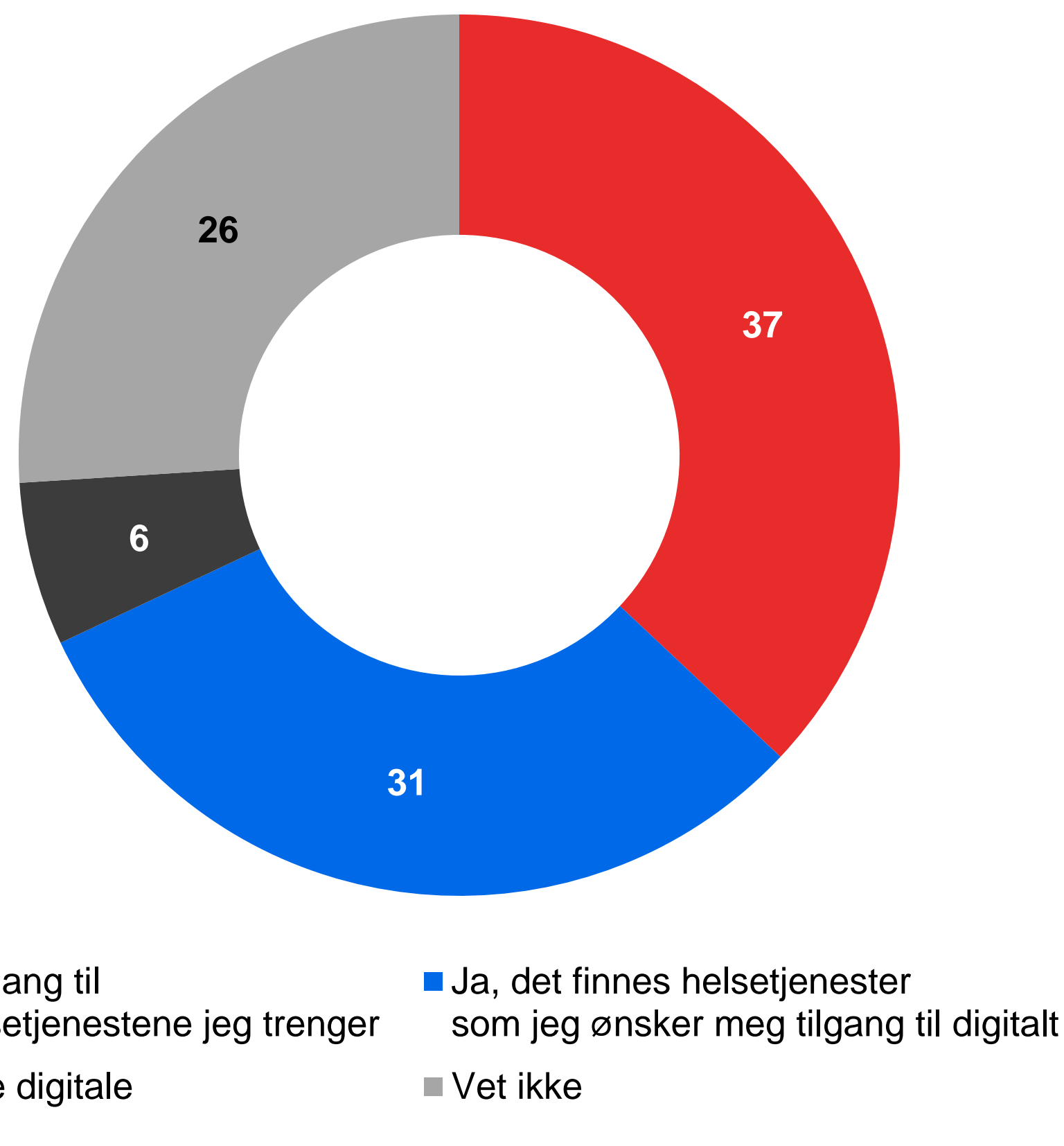
Direktoratet for
e-helse

Resultater

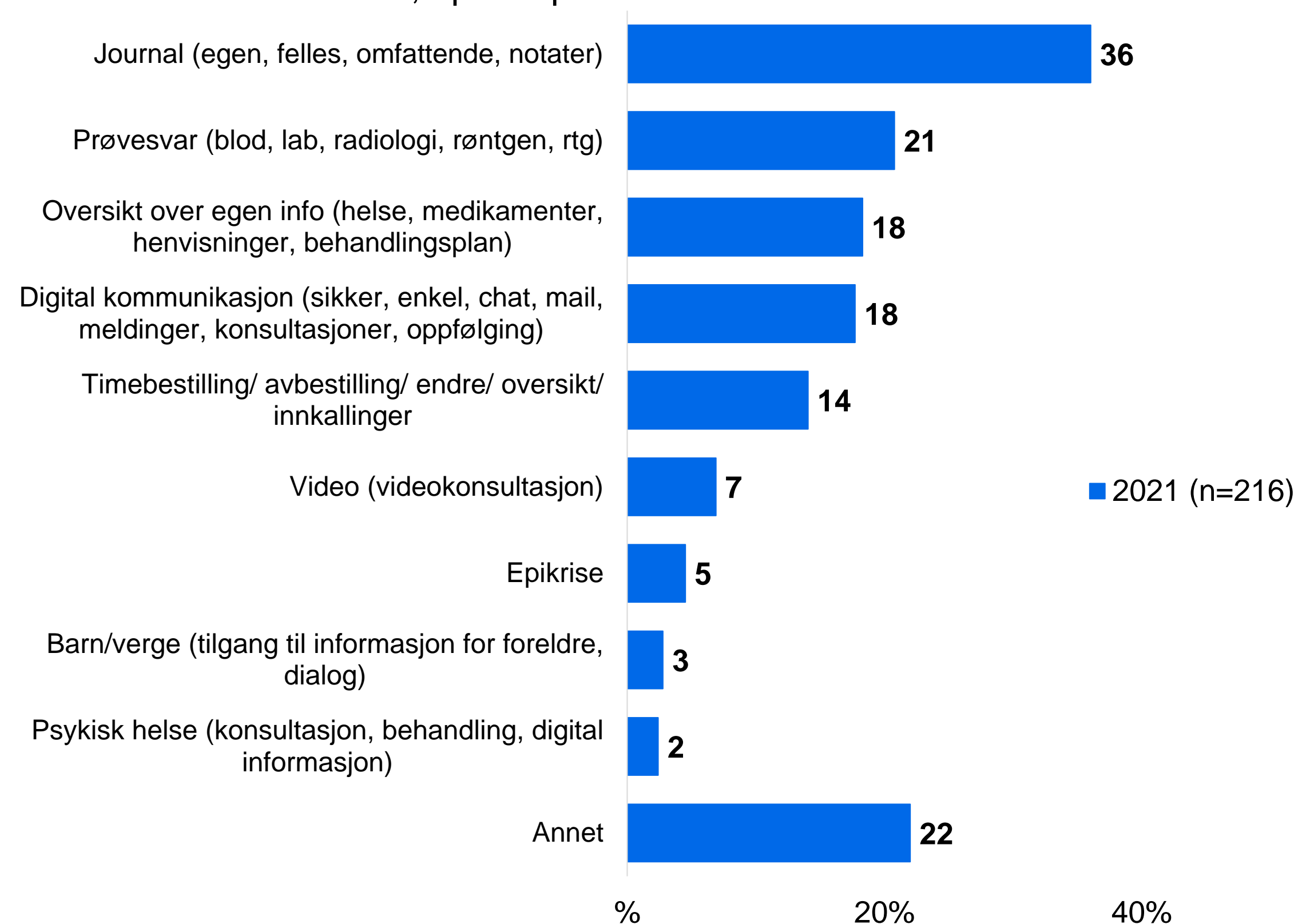
Om udekket behov for digitale helsetjenester

3 av 10 opplever at det finnes helsetjenester de ønsker seg tilgang til.

Ønsker du tilgang til flere digitale helsetjenester enn du har tilgang til i dag? Prosent (2021) (n=1500)

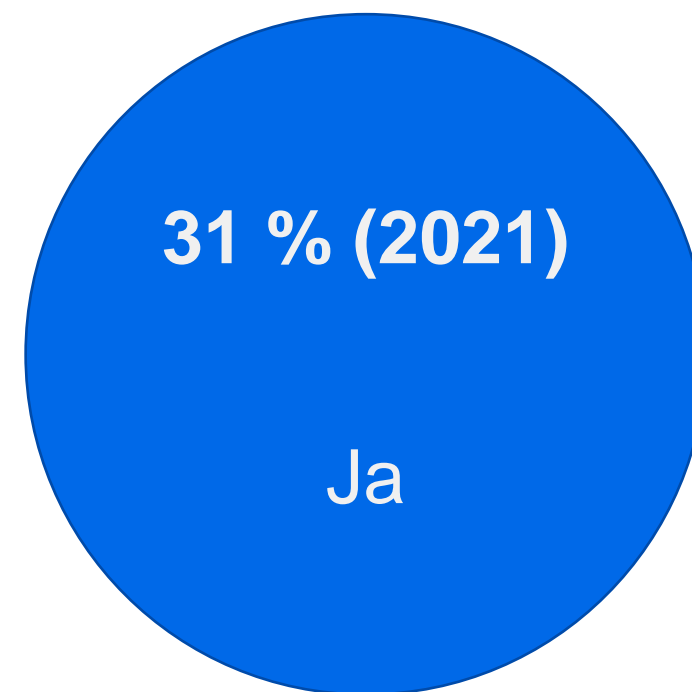


Hvilke helsetjenester ønsker du deg digital tilgang til? (2021) Filter: Kun stilt til gruppen som ønsker seg tilgang til flere digitale helsetjenester enn de har tilgang til i dag
Kodet, åpent spørsmål



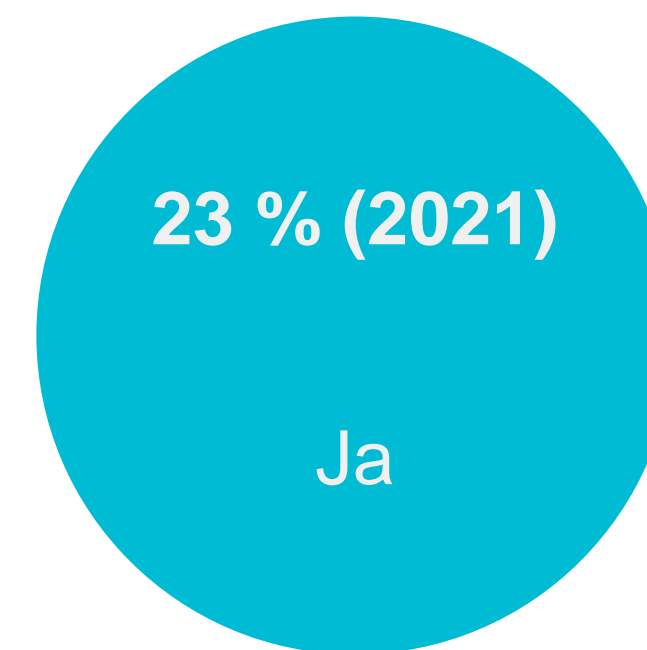
Mens 3 av 10 innbyggere ønsker seg tilgang til flere digitale helsetjenester, opplever mindre enn 1 av 4 helsepersonell at innbyggerne ønsker seg dette

Innbyggere



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

Helsepersonell*



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

* Resultater fra *Helsepersonellundersøkelsen om e-helse 2021*



Direktoratet for
e-helse

Resultater

Innbyggernes forventninger for fremtiden

Bedre tekniske løsninger er et innspill som går igjen knyttet til digitaliseringen av helsetjenestene

Har du andre innspill knyttet til digitalisering av helsetjenestene? (2021)

Kodet, åpent spørsmål

Bedre tekniske løsninger (app som fungerer, personvern, ta hensyn til ulike brukere, enklere innlogging, brukervennlig oppsett/navigasjon, varsler)

Felles nasjonalt system (alt på ett sted, mulighet til å dele journal med andre)

Fortsatt tilgang til fysisk konsultasjon/bestilling/kommunikasjon

Digitale innkallinger/bestillinger/endringer/kommunikasjon

Tilgang til alle mine/barnas/pårørende under verges helseopplysninger

Mulighet til kontakt/bestilling hos spesialister, private helseaktører

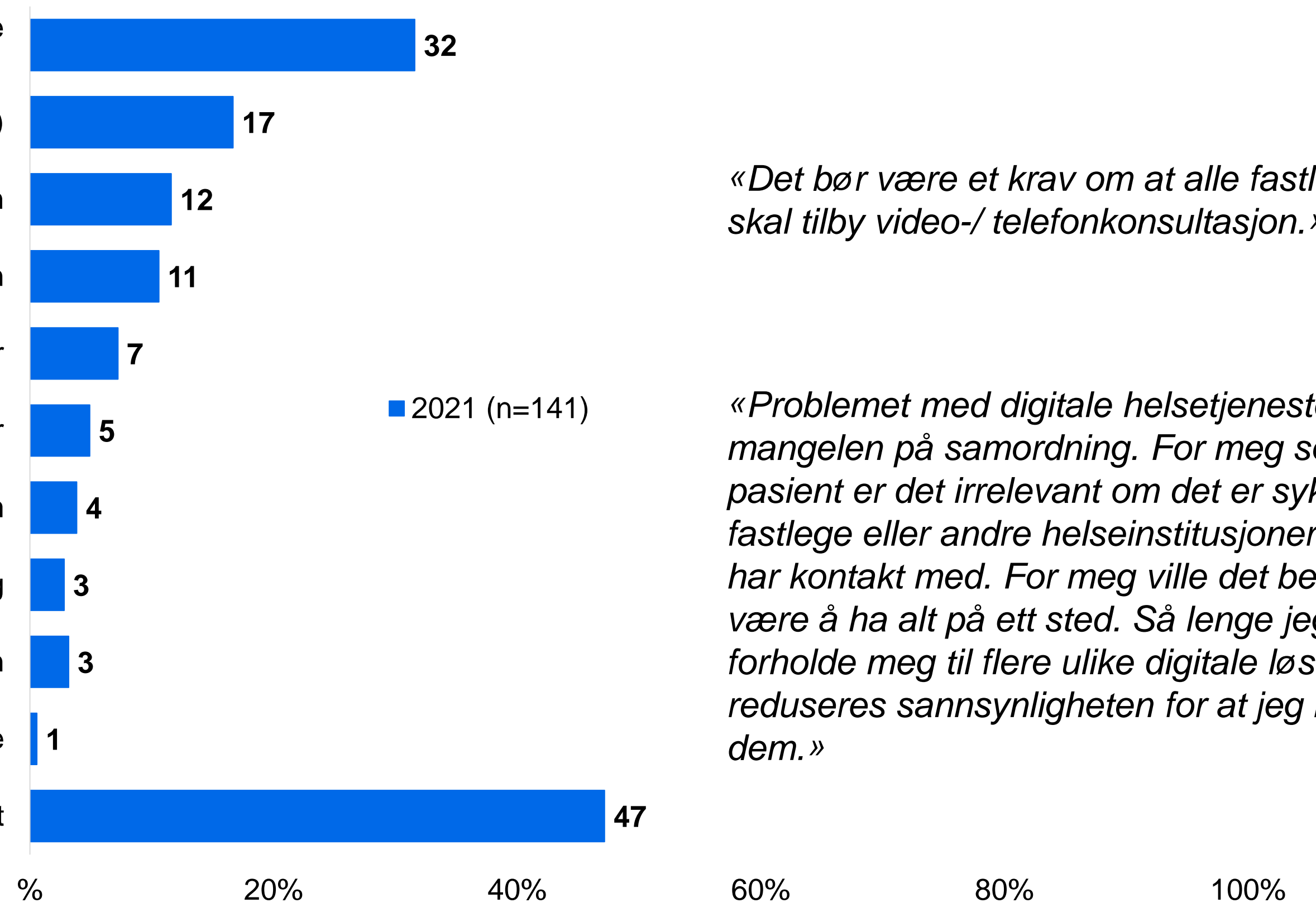
Alle fastleger bruker samme system

For mye digitalisering/lite tiltro til IT-forvaltning

Ingen

Ubesvart/ vet ikke

Annet



«Det går for tregt.»

«Det bør være et krav om at alle fastleger skal tilby video-/ telefonkonsultasjon.»

«Problemet med digitale helsetjenester er mangelen på samordning. For meg som pasient er det irrelevant om det er sykehus, fastlege eller andre helseinstitusjoner jeg har kontakt med. For meg ville det beste være å ha alt på ett sted. Så lenge jeg må forholde meg til flere ulike digitale løsninger reduseres sannsynligheten for at jeg bruker dem.»



Direktoratet for
e-helse

Resultater

Trender og systematikk

Trender og systematikk i resultatene (2021)

Fra undersøkelsens totalmateriale finner vi at:



innbyggerne har **varierende kjennskap til og kunnskap om** digitale helsetjenester når det gjelder journal. Også fra fritekstsvar på åpne spørsmål ser vi at kjennskapen varierer. Samtidig er det få innbyggere som ikke tar stilling til spørsmålene i undersøkelsen gjennom «vet ikke»-svar. Det peker i retning av et **engasjement** rundt tematikken digitale helsetjenester i befolkningen.

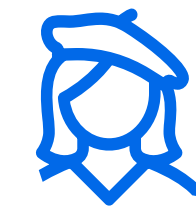


positive holdninger til de digitale tjenestene oftere forekommer blant innbyggere med **erfaring** med de digitale helsetjenestene. Motsatt har innbyggere med **mindre positive/mer negative holdninger til** og innbyggere som oftere er **misfornøyd** med digitale tjenester mindre erfaring med tjenestene sammenlignet med gjennomsnittet.

På tvers av demografi kan vi oppsummere at:



kvinner har **mer erfaring med helsetjenester** enn menn, også digitale. Vi finner ingen systematiske forskjeller mellom kjønnene når det gjelder holdninger til digitale helsetjenester.



innbyggerne over 60 år har **mindre erfaring med digitale helsetjenester** og opplever **sjeldnere å ha et udekket behov for digitale helsetjenester** sammenlignet med gjennomsnittet. Det er noe **mindre utbredt med positive holdninger til digitale tjenester** blant innbyggere over 60 år sammenlignet med gjennomsnittet. 30 til 44-åringene har mer erfaring med digitale helsetjenester, foretrekker oftere digitale helsetjenester fremfor fysisk oppmøte og opplever oftere udekket behov for digitale helsetjenester sammenlignet med gjennomsnittet.



innbyggerne med **grunnskoleutdanning** som høyeste utdanningsnivå har **mindre kjennskap til og erfaring med digitale helsetjenester** og også **noe mindre utbredte positive holdninger** til tjenestene sammenlignet med gjennomsnittet. Innbyggerne med høyere grad universitet/høyskole har mer erfaring med digitale helsetjenester, og noe mer positive holdninger til tjenestene sammenlignet med gjennomsnittet.



Direktoratet for
e-helse



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