

Helsepersonellundersøkelsen om e-helse 2021

- bruk av, holdninger til og tilfredshet med digitale helsetjenester



Publikasjonens tittel:

Helsepersonellundersøkelsen om e-helse 2021

Rapportnummer

IE-1097

Utgitt:

Mars 2022

Utgitt av:

Direktoratet for e-helse

Kontakt:

postmottak@ehelse.no

Besøksadresse:

Verkstedveien 1, 0277 Oslo

Tlf.: 21 49 50 70

Publikasjonen kan lastes ned på:

www.ehelse.no

Forord

Direktoratet for e-helse har gjennomført årlige kartlegginger av henholdsvis *helsepersonells* og *innbyggernes* bruk av, holdninger til og tilfredshet med digitale helsetjenester siden 2019.

Bruken av videosamtaler for kommunikasjon *mellom helsepersonell* ved behandling av pasient, og videokonsultasjon/-oppfølging *med pasient* økte betydelig fra 2019 til 2020. Deretter har utviklingen vært stabil. Økt bruk av video henger sammen med covid-19-pandemien som har gitt mer bruk av teknologi i lys av begrensninger på fysisk og sosial kontakt.

Det er gledelig at tilfredsheten med de digitale helsetjenestene øker. Mens 47 % helsepersonell var fornøyd med de digitale helsetjenestene i Norge i 2019, var tilsvarende andel 55 % i 2021.

Helsepersonells teknologiske fremtidstro formidles via undersøkelsen: Felles journal, e-konsultasjon og digitale hjemmetjenester er blant helsepersonells hyppigste innspill til e-helseteknologier de tror vil påvirke og endre helse- og omsorgssektoren i fremtiden. Tilbakemeldingene handler om en forbedret og forenklet digital hverdag for helsepersonell og innbyggere.

Samlet bidrar funnene fra undersøkelsen med verdifull innsikt inn i arbeidet om hvilke prioriteringer man bør ta innenfor e-helseområdet fremover. Dette handler om å utnytte mulighetene som ligger i digitalisering og skape en trygg og sammenhengende helse- og omsorgssektor for helsepersonell og innbyggere.

Takk til alle helsepersonell som har deltatt i undersøkelsen.

Oslo, mars 2022

Innhold

Sammendrag	6
1 Bakgrunn og formål.....	9
2 Metode.....	10
2.1 Metodisk fremgangsmåte	10
2.2 Metodiske betraktninger	11
3 Funn og analyser	13
3.1 Om analysene.....	13
3.2 Bruk, erfaringer og inntrykk av digital kommunikasjon	14
3.3 Oppfatninger av tilgang til helseopplysninger og informasjonssikkerhet	24
3.4 Holdninger til Helsenorge	33
3.5 Erfaringer og tilfredshet med elektroniske pasientjournalssystemer	37
3.6 Bruk av helseregistre.....	39
3.7 Holdninger til digitale helsetjenester	40
3.8 Tilfredshet med digitale helsetjenester	44
3.9 Om innbyggernes udekkede behov for digitale helsetjenester	46
3.10 Helsepersonells forventninger for fremtiden	50
3.11 Hovedtrekk på tvers av undergrupper	51
Litteraturliste	53
Vedlegg 1. Beskrivelse av utvalget	54
Vedlegg 2. Intervjufordeling over tid.....	59
Vedlegg 3. Spørreskjema helsepersonell 2021	62
Vedlegg 4. Feilmarginstabell	78

Sammendrag

Direktoratet for e-helse har gjennomført en kartlegging av helsepersonells bruk av, holdninger til og tilfredshet med digitale helsetjenester. Undersøkelsen er utført årlig siden 2019 med bistand fra analyseinstituttet Kantar. Parallelt med helsepersonellundersøkelsen, er det gjennomført en innbyggerundersøkelse med samme tematikk. Undersøkelsene inngår som en del av *Nasjonal e-helsemonitor*, en samling nøkkeltall og analyser som skal sikre et godt kunnskapsgrunnlag om bruk og effekter av IKT i helse- og omsorgssektoren.

Målgruppen i spørreundersøkelsen er helsepersonell i spesialisthelsetjenesten og primærhelsetjenesten. Undersøkelsen er gjennomført elektronisk blant helsepersonell i helseforetak, helsepersonell i utvalgte kommuner og blant et utvalg fastleger. Det er samlet inn totalt 3 831 intervju med helsepersonell.

Telefon etterfulgt av skriftlig digital kontakt er stadig de oftest brukte tjenestene for digital kommunikasjon mellom helsepersonell: Henholdsvis 86 % benyttet telefon, 68 % benyttet skriftlig digital kontakt og 26 % benyttet videosamtaler *i høy eller noen grad* ved behandling av pasient i 2021. Det har vært en beskjeden reduksjon i helsepersonells bruk av både telefon og skriftlig digital kontakt fra 2019 til 2021. I samme periode økte bruken av videosamtaler med 13 prosentpoeng. Majoriteten av veksten kom i 2020. Økt bruk av digitale helsetjenester henger sammen med covid-19-pandemien som har gitt mer bruk av teknologi i lys av begrensninger på fysisk og sosial kontakt.

Andelen helsepersonell med erfaring med videokonsultasjon eller -oppfølging med pasient økte fra 9 % i 2019 til 23 % i 2020, og forholdt seg stabil fra 2020 til 2021. Av helsepersonell som har benyttet videokonsultasjon eller -oppfølging med pasient er 55 % *fornøyd* med bruk av video for egnede konsultasjoner i 2021, en vekst på 14 prosentpoeng siden 2019.

Helsepersonell foretrekker fysisk konsultasjon ved nærmere 2 av 3 pasientkontakter i 2021. Deretter følger *telefonkontakt*, som foretrekkes ved 1 av 10 pasientkontakter. Disse resultatene er stabile over tid. Henholdsvis *skriftlig digital kontakt* og *video* foretrekkes i 4 % av tilfellene i 2021. Videre opplever en tiltakende andel helsepersonell at pasientkontakt må være *fysisk*: 72 % mener den siste, fysiske pasientkontakten *ikke* kunne vært erstattet med digital kontakt, dersom det hadde vært tilgjengelig i 2021. Dette er en økning på 8 prosentpoeng fra 2019.

Helsepersonell er oftere enig i påstanden «Digital kontakt med pasientene kommer i tillegg til ordinær konsultasjon.» (62 %) enn de er enig i påstanden «Digital kontakt med pasientene kommer i stedet for ordinær konsultasjon.» (21 %) i 2021. Mens andelen som opplever at digital kontakt kommer *i tillegg* til ordinær konsultasjon har blitt redusert fra 2019 til 2021, har andelen som mener den kommer *i stedet for* økt i samme periode.

Majoriteten av helsepersonell har positive oppfatninger om pasienters tilgang til helseopplysninger: 71 % er enig i utsagnet «Pasientene blir mer involvert i egen helse når de har enkel tilgang til sine helseopplysninger.» 63 % er enig i utsagnet «Pasientene føler seg tryggere på behandlingen de mottar når de har tilgang til informasjon om behandlingen digitalt.», og 58 % er enig i utsagnet «Pasientene har tilgang til de helseopplysningene om seg selv som de har behov for.» i 2021.

Det er stor tillit blant helsepersonell til at sikkerheten rundt pasientenes helseopplysninger er god. Samtidig er det mer utbredt å ha stor tillit til at kun helsepersonell med tjenstlig behov ser på pasientens journal (84 %) enn å ha stor tillit til at pasientenes helseopplysninger er lagret slik at utenforstående ikke får tilgang til dem (72 %) i 2021. Helsepersonells tillit til at helseopplysninger håndteres forsvarlig har holdt seg relativt stabil over hele måleperioden, med kun mindre variasjon. Videre oppfatter stadig 8 av 10 helsepersonell sikkerheten knyttet til IT-systemene på arbeidsplassen som god.

Det er delte meninger blant helsepersonell om tilgjengeligheten til pasientenes helseopplysninger i en akutt situasjon: 41 % helsepersonell er enig i påstanden «Jeg er bekymret for at pasientenes helseopplysninger ikke vil være tilgjengelig i en akutt situasjon.» mens 51 % er uenig i 2021. Andelen som er enig i at de er bekymret, har blitt redusert med 6 prosentpoeng siden 2019.

Halvparten av helsepersonell mangler god nok tilgang til informasjon hos andre behandlere: Stabilt 50 % har i liten grad tilgang til nødvendig informasjon om pasienter som er registrert hos andre behandlere. Hindringene for å få tilgang til denne informasjonen er hyppigst av *teknisk* eller *juridisk* karakter både i 2019, 2020 og 2021.

Det er mer sannsynlig at helsepersonell vil anbefale tjenestene på Helsenorge til en kollega enn til en pasient. Sannsynligheten for at helsepersonell vil anbefale tjenestene på Helsenorge for henholdsvis kolleger og pasienter øker over tid.

Omtrent 6 av 10 helsepersonell har positive erfaringer med virksomhetens elektroniske pasientjournalssystem (EPJ-system) i 2021, som at man finner den pasientinformasjonen man trenger og at systemet bidrar til høy kvalitet og effektivitet i pasientarbeidet. I overkant av 42 % er fornøyd med EPJ-systemet i virksomheten i 2021.

Alt i alt har helsepersonells oppfatninger og holdninger til digitale helsetjenester forholdt seg relativt uendret fra 2019 til 2021. Resultatene på ulike holdningsspørsmål trekker i forskjellig retning: 6 av 10 helsepersonell opplever at det er enkelt å kommunisere direkte elektronisk med annet helsepersonell, og 47 % opplever at digitale helsetjenester gjør det lettere å komme i kontakt med pasientene. Disse andelenene har økt i perioden fra 2019 til 2021. På den andre siden mener en årlig økende andel at siste, fysiske pasientkontakt *ikke* kunne vært erstattet av digital kontakt dersom det hadde vært tilgjengelig.

Helsepersonells overordnede vurderinger av de digitale helsetjenestene viser at det er mer utbredt å oppleve at man har sikker (84 %) enn enkel (76 %) tilgang til pasient- og brukeropplysninger blant helsepersonell i 2021.

Etter stabil utvikling fra 2019 til 2020, er tilfredsheten økende blant helsepersonell: I 2019 var 47 % fornøyd med de digitale helsetjenestene i Norge. Denne andelen økte til 55 % i 2021. Hele veksten kom fra 2020 til 2021.

23 % helsepersonell opplever at innbyggerne ønsker seg tilgang til flere digitale helsetjenester enn de har tilgang til i dag, mens 21 % opplever at innbyggerne har tilgang til de digitale helsetjenestene de trenger i 2021. Helsepersonell som opplever at innbyggerne har udekkede behov for digitale helsetjenester er oftere misfornøyd med de digitale helsetjenestene i Norge sammenlignet med gjennomsnittet. Lavere tilfredshet tyder på at denne gruppen helsepersonell har *større* forventninger til de digitale helsetjenestene enn hva tjenestene kan levere i dag. Deres opplevelse av innbyggernes udekkede behov for digitale helsetjenester er oftest knyttet til journal, digital kommunikasjon og prøvesvar.

Felles journal, e-konsultasjon og digitale hjemmetjenester er blant helsepersonells hyppigste innspill til hvilke kommende e-helseteknologier de tror vil påvirke og endre helse- og omsorgssektoren på lengre sikt, når de spørres helt åpent.

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

På tvers av undergrupper kan vi oppsummere følgende (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 eller -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 eller -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 (fastleger, leger som jobber i helseforetak og leger som jobber i kommunene), 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 samt 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.

Sammenlignet med den parallelt gjennomførte Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2021, finner vi at helsepersonell foretrekker fysisk konsultasjon som pasientkontakt og innbyggere foretrekker å møte helsepersonell ansikt til ansikt. På flere områder har innbyggerne mer positive oppfatninger av digitale helsetjenester sammenlignet med helsepersonell: Innbyggere (75 %) er oftere fornøyd med videokonsultasjon sammenlignet med helsepersonell (55 %) i 2021. Videre er det stadig mer utbredt blant innbyggere enn helsepersonell å oppleve at digitale helsetjenester gjør kontakt lettere. I tillegg er innbyggerne (63 %) oftere tilfreds med de digitale helsetjenestene i Norge sammenlignet med helsepersonell (55 %) i 2021. Vi legger samtidig merke til at andelen helsepersonell som er fornøyd med de digitale helsetjenestene økte fra 2020 til 2021.

På andre områder har innbyggerne mindre positive oppfatninger enn helsepersonell: Innbyggerne er oftere skeptiske til bruk av digitale alternativer til fysiske konsultasjoner sammenlignet med helsepersonell i 2021. Innbyggere (68 %) har sjeldnere stor tillit til at kun helsepersonell som har behov for det ser på ens journal sammenlignet med helsepersonell (84 %) i 2021. Det forekommer også oftere at innbyggere (45 %) er bekymret for at helsepersonell ikke skal ha tilgang til helseopplysningene deres i en akutt situasjon sammenlignet med helsepersonell (41 %) i 2021.

1 Bakgrunn og formål

Direktoratet for e-helse har siden 2019 gjennomført årlige kartlegginger av henholdsvis helsepersonells og innbyggernes bruk av, holdninger til og tilfredshet med digitale helsetjenester. Bakgrunnen for kartleggingene er Helse- og omsorgsdepartementets oppdrag til Direktoratet for e-helse via tildelingsbrev om å «ha oversikt over og analysere nasjonale og internasjonale utviklingstrekk innen e-helseområdet». ¹ Hovedinstruksen sier videre at direktoratet «skal følge med på utviklingen av digitaliseringen i sektoren og forhold som påvirker denne, deriblant oppdatere og tilgjengeliggjøre nøkkeltall og utføre situasjonsanalyser innenfor etatens fagområder». ²

Formålet med undersøkelsene er bedre innsikt i helsepersonells og innbyggernes bruk av og holdninger til digitale helsetjenester på et generelt nivå og over tid. Målingene kartlegger også overordnet tilfredshet med de digitale helsetjenestene. Videre står det sentralt å sammenholde funn fra helsepersonellundersøkelsen opp mot funn fra undersøkelsen rettet mot innbyggerne. På den måten får vi innsikt i om og eventuelt hvordan helsepersonell og innbyggere har divergerende holdninger til digitale helsetjenester.

Undersøkelsene inngår som en del av *Nasjonal e-helsemonitor*, en samling nøkkeltall og analyser som skal sikre et godt kunnskapsgrunnlag om bruk og effekter av IKT i helse- og omsorgssektoren. Mer konkret består Nasjonal e-helsemonitor av ulike indikatorer fra loggdata om bruk av spesifikke digitale helsetjenester til årlige analyser av ressursbruk på IKT i helse- og omsorgstjenesten og holdninger til digitale helsetjenester inkludert frempek om eventuelle behov for flere løsninger.

Denne rapporten gjengir resultatene fra helsepersonellundersøkelsen. I den seneste målingen har vi inkludert indikatorer hvor helsepersonell vurderer i hvilken grad de har henholdsvis enkel og sikker tilgang til digitale pasient- og brukeropplysninger og om de vurderer at innbyggerne har udekkede behov for digitale helsetjenester. Slik bidrar kartleggingen inn i kunnskapsgrunnlaget om bruk og effekter av digitaliseringen av helse- og omsorgssektoren.

Funn fra undersøkelsene benyttes til rapportering om utvikling til beslutningstakere, monitorering over tid og som innspill til direktoratets egen virksomhet og andre virksomheter om hvilke prioriteringer man bør ta innenfor e-helseområdet fremover.

-
1. [Tildelingsbrev til Direktoratet for e-helse for 2022](#) fra Helse- og omsorgsdepartementet
 2. [Hovedinstruks for Direktoratet for e-helse](#) fastsatt av Helse- og omsorgsdepartementet 1. januar 2020

2 Metode

2.1 Metodisk fremgangsmåte

Målgruppen i spørreundersøkelsen er helsepersonell i spesialisthelsetjenesten og primærhelsetjenesten. Undersøkelsen er gjennomført blant helsepersonell i helseforetak, helsepersonell i utvalgte kommuner og blant et utvalg fastleger.

Datainnsamlingen er utført elektronisk av Kantar i perioden fra 18. oktober til 30. november 2021. Det er samlet inn totalt 3 831 intervju med helsepersonell i 2021 (tabell 2.1). Se vedlegg 1 for beskrivelse av utvalget.

Metoden er uendret fra tidligere gjennomføringer. Spørsmålssettet har også holdt seg relativt stabilt fra år til år, og tidsserier er tilgjengelig for mange av spørsmålene. Se vedlegg 3 for seneste spørreskjema.

Tabell 2.1 Antall og andel intervju i helsepersonellundersøkelsen om e-helse, 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

Figurnote. I 2021-undersøkelsen har 4 respondenter ikke besvart hvilken gruppe de inngår i.

Undersøkelsen ble utarbeidet av Direktoratet for e-helse med innspill fra følgende aktører ved første gjennomføring i 2019 (nullpunktsmåling):

- Helse Sør-Øst RHF
- Helse Vest RHF
- Helse Midt-Norge RHF
- Helse Nord RHF
- Legeforeningen
- Folkehelseinstituttet
- Senter for kvalitet i legekontor - SKIL AS
- Helsedirektoratet
- Nordic eHealth Research Network (NeRN)
- Nasjonalt senter for e-helseforskning
- Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF
- Norsk Helsenett SF

Direktoratet for e-helse har gjennom henvendelser til alle regionale helseforetak og utvalgte kommuners postmottak rekruttert kontaktpersoner i helseforetak og kommuner for videresending av invitasjonsbrev med elektronisk spørreskjemalenke for besvarelse av helsepersonell. Et tilfeldig trukket utvalg på 2 000 fastleger har mottatt undersøkelsen postalt,

med lenke for elektronisk besvarelse.³ På grunn av lav respons blant fastleger ble invitasjon til deltakelse i tillegg sendt ut pr. e-post.⁴ SKIL har bistått med å dele invitasjon til undersøkelsen i sitt nettverk. Av totalt 83 fastlegeintervju, er 8 samlet inn enten via e-postinvitasjon eller via deling i SKIL sitt nettverk.

Det har vært opp til det enkelte helseforetak og den enkelte kommune å vurdere hvor mange helsepersonell de ønsket å invitere til å besvare undersøkelsen. Undersøkelsen er utsatt for frafall på flere trinn i rekrutteringen/datainnsamlingen:

- *Trinn 1.* Ikke alle helseforetak og inviterte kommuner ønsker å delta i undersøkelsen. Kun de som oppgir kontaktperson er med videre.
- *Trinn 2.* Enkelte helseforetak og kommuner som har oppgitt kontaktpersoner for undersøkelsen, deltar likevel ikke.
- *Trinn 3.* Ikke alle helsepersonell som mottar invitasjon til å delta, velger å besvare undersøkelsen.

Direktoratet for e-helse har derfor oppfordret helseforetakene og kommunene til at mange helsepersonell får muligheten til å delta i undersøkelsen.⁵

2.2 Metodiske betraktninger

Det er ønskelig med et utvalg som speiler sammensetningen av helsepersonell så godt som mulig. Vi kjenner imidlertid ikke godt nok til populasjonen til at vi har kunnet fastsette et sikkert vektgrunnlag, og har derfor ikke foretatt noen justeringer (vekting) ved resultatberegningene.

På samme bakgrunn er det heller ikke mulig å avdekke eventuelle skjevheter ved grupper av respondenter som har deltatt/ikke deltatt (frafallsanalyse). Vi har likevel satt opp tabeller for intervjufordeling på tvers av ulike undergrupper over tid og gjort vurderinger av dette, se vedlegg 2. Etter gjennomgang av intervjufordelinger på tvers av undergrupper og resultater, er det samlet sett lite som tyder på at ulike fordelinger av intervju på enkeltstående bakgrunnskjenne-tegn/-variable skal ha noen vesentlig effekt på *totalresultatene*. Når det gjelder *kombinasjonen av bakgrunnskjenne-tegn* vil dette kunne være tilfelle. Eventuelle effekter vil variere fra spørsmål til spørsmål, om de i det hele tatt finnes. Vi har avdekket noen skjevheter ved *geografivariabelen*. Det er imidlertid forhold som tyder på at yrke, om arbeidsplassen er i et helseforetak eller i kommunen, og om det er innen somatikk eller psykisk helse, har større betydning enn hvor man jobber rent geografisk. Vi har også avdekket noen skjevheter ved yrkesvariabelen. Deltakelsen i 2021 er *yrkesmessig* bredere enn i tidligere målinger. Vi er oppmerksomme på intervjufordelinger i analysene. Det gjelder blant annet ved

3. Invitasjonen ble sendt ut pr. post 20. oktober 2021. Undersøkelsen ble avsluttet 30. november 2021.

4. Det ble benyttet e-postadresser registrert på fastlegepraksis eller legesenter. E-poster ble sendt ut 18. november 2021 (til 187 e-postadresser med potensielt flere leger på samme adresse som kunne besvare undersøkelsen) og 22. november 2021 (til 66 e-postadresser med potensielt flere leger på samme adresse som kunne besvare undersøkelsen).

5. Helseforetak og kommuner med få eller ingen besvarelser ble påminnet 1. november 2021.

tolkning av resultater for regionale helseforetak, hvor yrkesfordelingen til helsepersonell som har deltatt i undersøkelsen har betydning.

Alle utvalgsundersøkelser er beheftet med en viss usikkerhet (statistiske feilmarginer) til resultatene, se vedlegg 4 for feilmarginstabell. Feilmarginen varierer med antall intervjuer og svarfordelingen på det enkelte spørsmål. Jo flere intervjuer man har, jo mindre blir feilmarginen. Det er også slik at jo nærmere svarfordelingen er 50/50 – altså at det aktuelle svaret har 50 % - jo større er feilmarginen.

Merk at resultater fra signifikanstesting i undersøkelsen gjelder vårt innsamlede utvalg, og kan ikke generaliseres til å gjelde for helsepersonell i stort. Det skyldes at utvalget ikke er tilfeldig trukket blant alt helsepersonell i Norge.

Det har ikke vært krav om at besvarelser skal være komplette for å bli inkludert. Det innebærer at spørsmål som er stilt til hele utvalget, ikke alltid har besvarelse fra hele utvalget.⁶

⁶. Undersøkelsen er satt opp på denne måten for å unngå og tvinge frem et svar fra respondenter som ikke oppfatter at de tilgjengelige svarkategorier passer. Andelen som velger ikke å besvare spørsmålene og hoppe over er gjennomgående lave.

3 Funn og analyser

3.1 Om analysene

Dette kapitlet utgjør rapportens analysedel, og er av deskriptiv karakter. Vi kommenterer på utvikling over tid, hovedfunn og funn for undergrupper ved betydelige forskjeller i svar for seneste måling. Merk at:

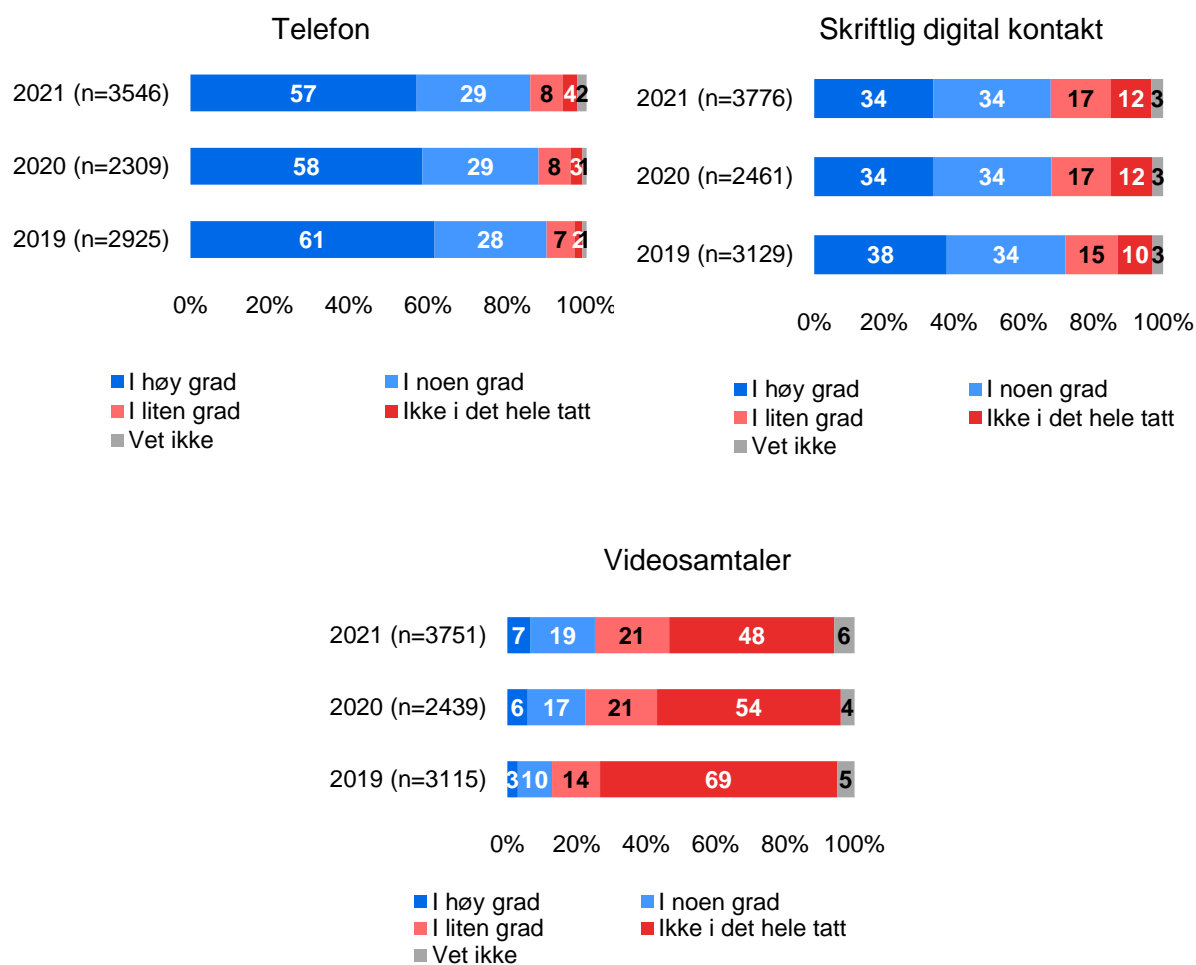
- i kategorien «lege» inngår fastleger, leger som jobber i helseforetak og leger som jobber i kommunene.
- ved analyse av funn for undergrupper, benytter vi følgende spørsmål for informasjon om helsepersonells erfaring med *bruk av digitale helsetjenester*: «I hvilken grad benytter du følgende tjenester (telefon, skriftlig digital kontakt eller videosamtaler) for kommunikasjon med annet helsepersonell knyttet til behandling av pasient?» Nedbrytningsvariabelen tar med andre ord for seg digital kommunikasjon mellom helsepersonell, og ikke mellom helsepersonell og pasient. Resultatene for helsepersonell som har gjennomført konsultasjon eller oppfølging av pasient over video, følger imidlertid i stor grad resultatene for gruppen som i noen eller høy grad benytter digitale tjenester for kommunikasjon med annet helsepersonell knyttet til behandling av pasient.

Signifikanstesting benyttes for å avgjøre om forskjeller i et datamateriale er så store at vi med en gitt sannsynlighet kan utelukke at forskjellene skyldes tilfeldigheter. I dette tilfellet er resultatene testet på 95 %-nivå, noe som innebærer at vi med 95 % sannsynlighet kan slå fast at de forskjellene vi finner, ikke skyldes statistiske tilfeldigheter. Det benyttes ulike matematiske tilnærminger for å test for signifikans avhengig av om man sammenlikner frekvensfordelinger, prosentandeler eller gjennomsnitt.

3.2 Bruk, erfaringer og inntrykk av digital kommunikasjon

I denne delen ser vi nærmere på helsepersonells bruk av, erfaringer med og inntrykk av digital kommunikasjon. Med digital kommunikasjon mener vi helsepersonells kommunikasjon med pasient eller andre behandlere over internett og gjennom digitale helsetjenester. Kommunikasjonen kan være skriftlig, over video eller telefon. Ulike helsepersonell bruker ulike digitale hjelpemidler. I visse tilfeller benyttes derfor begrepet «digital kontakt» for å omfavne alle typer digital kommunikasjon og/eller konsultasjon.

Figur 3.1 I hvilken grad benytter du følgende tjenester for kommunikasjon med annet helsepersonell knyttet til behandling av pasient? (2019-2021)



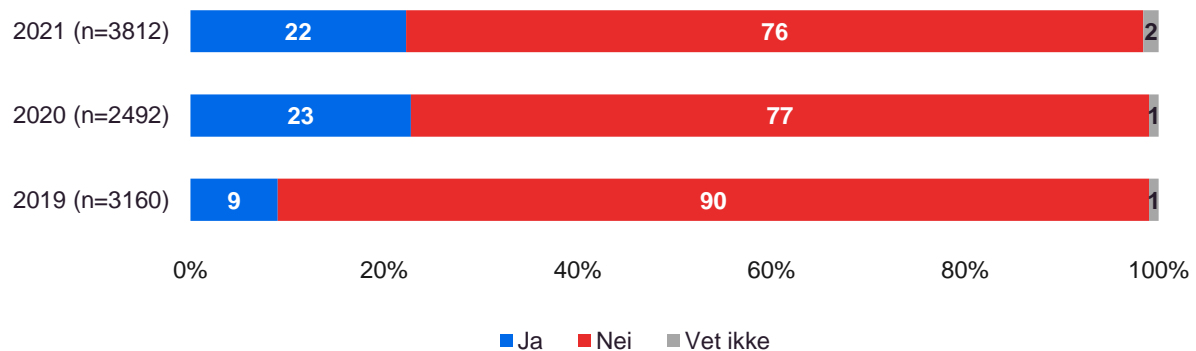
Telefon etterfulgt av skriftlig digital kontakt er stadig de oftest brukte tjenestene for digital kommunikasjon mellom helsepersonell: Henholdsvis 86 % helsepersonell benyttet telefon og 68 % helsepersonell benyttet skriftlig digital kontakt i høy eller noen grad ved behandling av pasient i 2021 (figur 3.1). Det har vært en beskjeden reduksjon i bruken av både telefon og skriftlig digital kontakt fra 2019 til 2021. Parallelt økte bruken av videosamtaler betydelig: Mens 13 % helsepersonell benyttet video i høy eller noen grad i 2019, var tilsvarende andel 26 % i 2021. Majoriteten av veksten kom i 2020. Under halvparten (48 %) av helsepersonell oppgir i 2021 at de ikke bruker video i det hele tatt, en reduksjon på 21 prosentpoeng fra 2019.

Helsepersonell som jobber i kommunene, fastleger og helsepersonell innen psykisk helse har hyppigere bruk, mens helsepersonell i helseforetakene og helsepersonell som jobber innen somatikk har sjeldnere bruk av digitale tjenester for kommunikasjon med annet helsepersonell sammenlignet med gjennomsnittet i 2021.

Videre finner vi at:

- fysioterapeuter (97 %) og leger (fastleger, leger som jobber i helseforetak og leger som jobber i kommunene) (93 %) oftere har brukt *telefon* i høy eller noen grad sammenlignet med gjennomsnittet av helsepersonell (86 %) i 2021.
- spesielt fastleger (95 %) og ergoterapeuter (86 %) oftere har brukt *skriftlig digital kontakt* i høy eller noen grad sammenlignet med gjennomsnittet av helsepersonell (68 %) i 2021.
- psykologer (55 %) – og særlig undergruppen psykologer i offentlige sykehus (61 %) – samt vernepleiere (48 %) skiller seg ut med hyppigere bruk av *videosamtaler* i høy eller noen grad sammenlignet med gjennomsnittet av helsepersonell (25 %) i 2021.
- helsepersonell under 30 år (57 %), helsepersonell i Helse Sør-Øst RHF (54 %) og helsepersonell med arbeidssted i Oslo og Viken (51 %) har oftere, mens menn (43 %) og helsepersonell med arbeidssted i Trøndelag og Nord-Norge (43 %) har sjeldnere *ikke i det hele tatt* benyttet *videosamtaler* for kommunikasjon med annet helsepersonell knyttet til behandling av pasient sammenlignet med gjennomsnittet (48 %) i 2021.

Figur 3.2 Har du noen gang gjennomført videokonsultasjon eller oppfølging av pasient over video? (2019-2021)



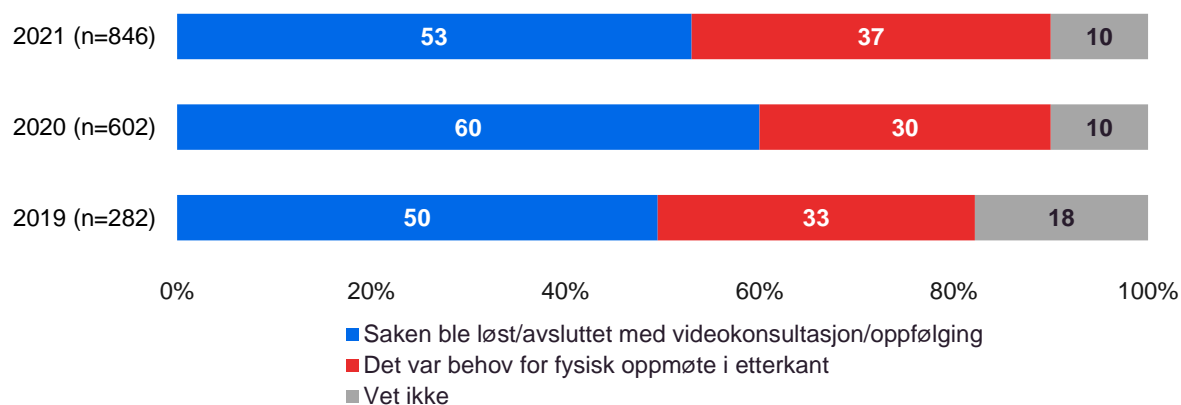
Majoriteten (76 %) av helsepersonell har ikke gjennomført videokonsultasjon eller oppfølging av pasient over video, mens 22 % helsepersonell har slik erfaring i 2021 (figur 3.2). Andelen helsepersonell med erfaring økte med 14 prosentpoeng fra 9 % i 2019 til 23 % i 2020, og forholdt seg stabil fra 2020 til 2021. Mer detaljert finner vi følgende:

- Helsepersonell som jobber innen psykisk helse (37 %) har oftere erfaring med videokonsultasjon eller -oppfølging av pasient, mens dette er mindre utbredt innen somatikk (19 %), blant helsepersonell i kommunene (19 %) og helsepersonell under 30 år (12 %) sammenlignet med gjennomsnittet (22 %) i 2021.

- Videokonsultasjon eller -oppfølging av pasient er særlig utbredt blant psykologer (84 %) og leger (48 %), og da spesielt fastleger (81 %) samt fysioterapeuter (45 %) i 2021.⁷ Menn har (30 %) hyppigere erfaring med dette sammenlignet med kvinner (20 %). Helsepersonell i Helse Nord RHF (34 %) har mer erfaring med videokonsultasjon eller -oppfølging sammenlignet med gjennomsnittet (22 %) i 2021.

Helsepersonell som har gjennomført videokonsultasjon eller oppfølging av pasient over video i 2021 har noe mer utbredte *positive holdninger* til digitale helsetjenester: De opplever eksempelvis hyppigere at digitale helsetjenester gjør det lettere å komme i kontakt med pasientene sammenlignet med gjennomsnittet. Videre har de *mer bruk av digitale helsetjenester* (både skriftlig digital kontakt, telefon og videosamtale) for kommunikasjon med annet helsepersonell knyttet til behandling av pasient sammenlignet med gjennomsnittet.

Figur 3.3 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



Figurnote. Siden 2021 er ordet «utfordring» byttet ut med «problem». Vi vurderer at endringen i liten grad har påvirket svaravgivelsene.

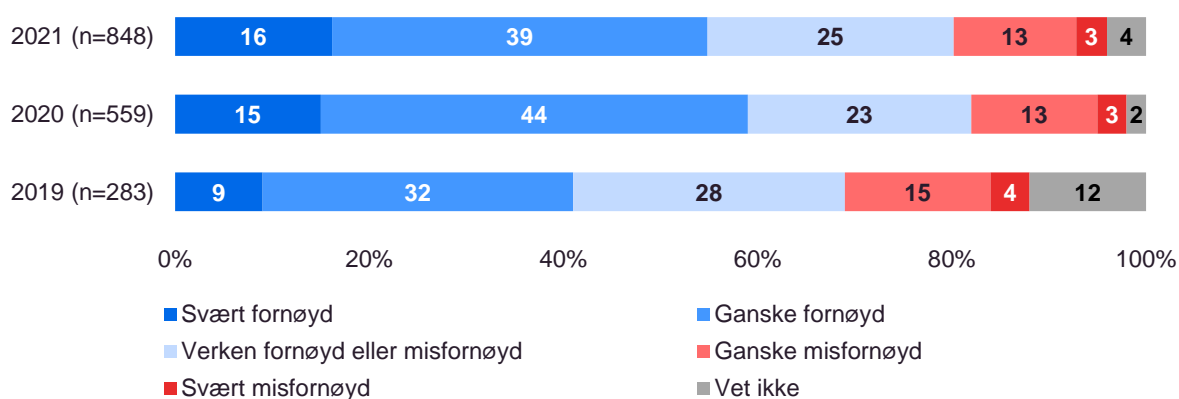
Blant helsepersonell som har benyttet videokonsultasjon eller oppfølging over video med pasient, opplevde 53 % at saken ble løst/avsluttet med videokonsultasjon/-oppfølging (figur 3.3). Dette er en reduksjon på 7 prosentpoeng fra 2020. 37 % opplevde at det var behov for fysisk oppmøte i etterkant – den høyeste andelen målt over tid. Fastleger (69 %) og helsepersonell som jobber innen somatikk (57 %) opplever oftere og helsepersonell som jobber innen psykisk helse (47 %) opplever sjeldnere at pasientens problem ble løst/avsluttet

⁷ Under koronapandemien oppfordret Norsk Fysioterapeutforbund sine medlemmer til å tilby videokonsultasjon. Fysioterapeuter kunne bruke nye undersøkelsestakster ved videokonsultasjon fra 21. april 2020, se Norsk Fysioterapeutforbunds nettsider: <[Fysioterapeuter og videokonsultasjon - Norsk Fysioterapeutforbund](#)> og <[Videokonsultasjon for fysioterapeuter – undersøkelsestakster - Norsk Fysioterapeutforbund](#)> (Hentedato: 03.03.2022)

ved seneste videokonsultasjon eller oppfølging over video i 2021 sammenlignet med gjennomsnittet (53 %).

Helsepersonell som oftere har opplevd at pasientens problem ble løst/avsluttet ved seneste videokonsultasjon eller oppfølging i 2021, har gjennomgående *mer positive holdninger* til digitale helsetjenester: De opplever eksempelvis hyppigere at de har henholdsvis enkel og sikker tilgang til pasient- og brukeropplysninger sammenlignet med gjennomsnittet. I tillegg er de *oftere fornøyd* med de digitale helsetjenestene i Norge sammenlignet med gjennomsnittet.

Figur 3.4 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



Over halvparten av helsepersonell som har benyttet videokonsultasjon eller -oppfølging med pasient er fornøyd med bruk av video for egnede konsultasjoner i 2021 (figur 3.4). Denne andelen økte med 18 prosentpoeng fra 2019 til 2020. Andelen forholdt seg stabil fra 2020 til 2021, dvs. endringen er ikke utenfor feilmarginen. Nesten 1 av 3 svarer enten verken fornøyd eller misfornøyd eller at de ikke vet i 2021.

Vi finner mindre forskjeller på tvers av undergrupper, som yrkesgrupper i 2021. Det er imidlertid noe mer utbredt med *mer positive holdninger* til digitale helsetjenester blant helsepersonell som er fornøyd med bruk av video for egnede pasientkonsultasjoner sammenlignet med gjennomsnittet. Denne gruppen opplever for eksempel oftere at digitale helsetjenester gjør det lettere å komme i kontakt med pasientene sammenlignet med gjennomsnittet. I tillegg er de *oftere tilfreds* med de digitale helsetjenestene i Norge sammenlignet med gjennomsnittet.

I figur 3.5 sammenholder vi resultater for helsepersonell med resultater for innbyggere fra *Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2021* på dette spørsmålet.⁸

Figur 3.5 Resultater for innbyggere og helsepersonell



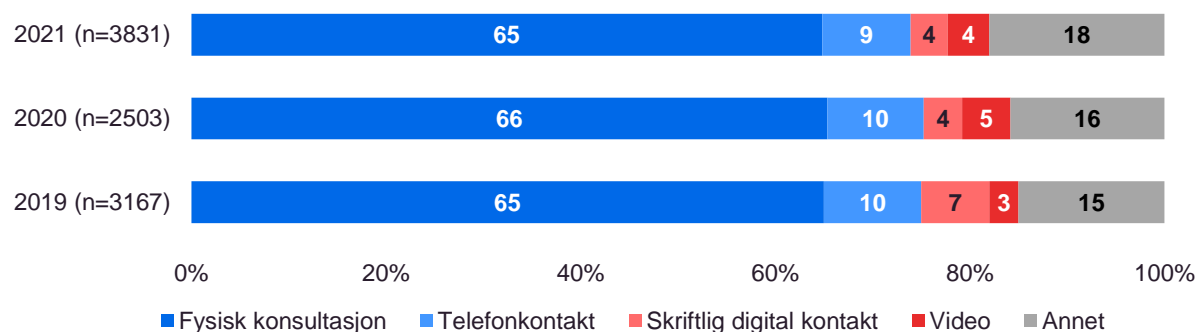
Andelen innbyggere som har hatt videokonsultasjon med *fastlege/privat allmennlege* i løpet av de siste 12 månedene som er fornøyd med bruk av video hos fastlege/privat allmennlege.

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

Innbyggere (75 %) er oftere fornøyd med videokonsultasjon sammenlignet med helsepersonell (55 %) i 2021 (figur 3.5). 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.

⁸ Direktoratet for e-helse (2022), [Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2021](#)

Figur 3.6 Tenk på pasientkontaktene dine det siste året: I hvor stor andel av tilfellene ville du foretrukket: (2019-2021)



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

Fysisk konsultasjon foretrekkes ved nærmere 2 av 3 pasientkontakter (figur 3.6). Deretter følger telefonkontakt, som foretrekkes ved 1 av 10 pasientkontakter. Disse resultatene er stabile over tid. Henholdsvis skriftlig digital kontakt og video foretrekkes i 4 % av tilfellene. Skriftlig digital kontakt foretrekkes i redusert omfang, mens andelen som svarer «video» har variert med marginale utslag i perioden fra 2019 til 2021. Følgende undergrupper skiller seg mest fra gjennomsnittet i 2021:

- Det er mer utbredt å foretrekke *fysisk konsultasjon* blant radiografer, jordmødre, ambulansesarbeidere og fysioterapeuter sammenlignet med gjennomsnittet.
- *Telefonkontakt* foretrekkes oftere blant helsesekretærer, ergoterapeuter samt leger og da særlig fastleger sammenlignet med gjennomsnittet.
- Særlig psykologer og fysioterapeuter foretrekker oftere *video* sammenlignet med gjennomsnittet. Psykologer og fysioterapeuter er også blant yrkesgruppene som har mest erfaring med videokonsultasjon/-oppfølging av pasient (figur 3.2).
- *Skriftlig digital kontakt* foretrekkes oftere av fastleger og helsesekretærer sammenlignet med gjennomsnittet.

I figur 3.7 sammenholder vi resultater for helsepersonell med resultater for innbyggere fra *Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2021*.⁹

Figur 3.7 Resultater for innbyggere og helsepersonell



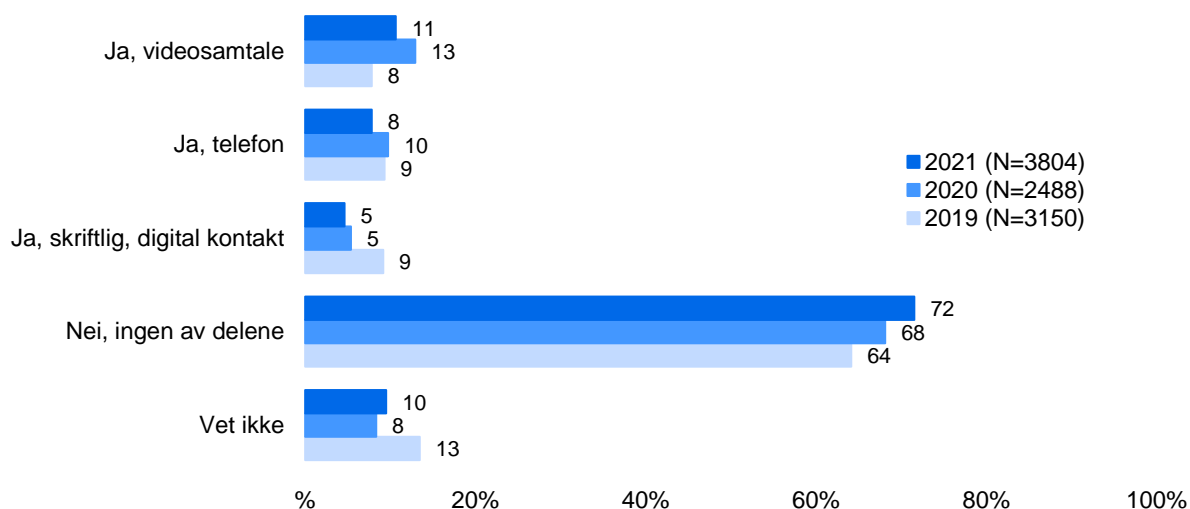
Spørsmål til innbyggere: Hvis du skulle ha behov for hjelp fra fastlege/privat allmennlege, hva ville du foretrekke?

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

Fysisk oppmøte hos fastlege/privat allmennlege foretrekkes av innbyggerne (74 %) ved behov for hjelp i 2021, og fysisk konsultasjon er helsepersonells stabilt foretrukne pasientkontakt (65 %) i 2021 (figur 3.7). Merk at spørsmålsformuleringer og svaralternativ i de to undersøkelsene ikke er helt sammenlignbare.

⁹ Direktoratet for e-helse (2022), [Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2021](#)

Figur 3.8 Kunne din siste, fysiske pasientkontakt vært erstattet med for eksempel videosamtale, telefon eller skriftlig digital kontakt dersom det hadde vært tilgjengelig? (2019-2021)



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

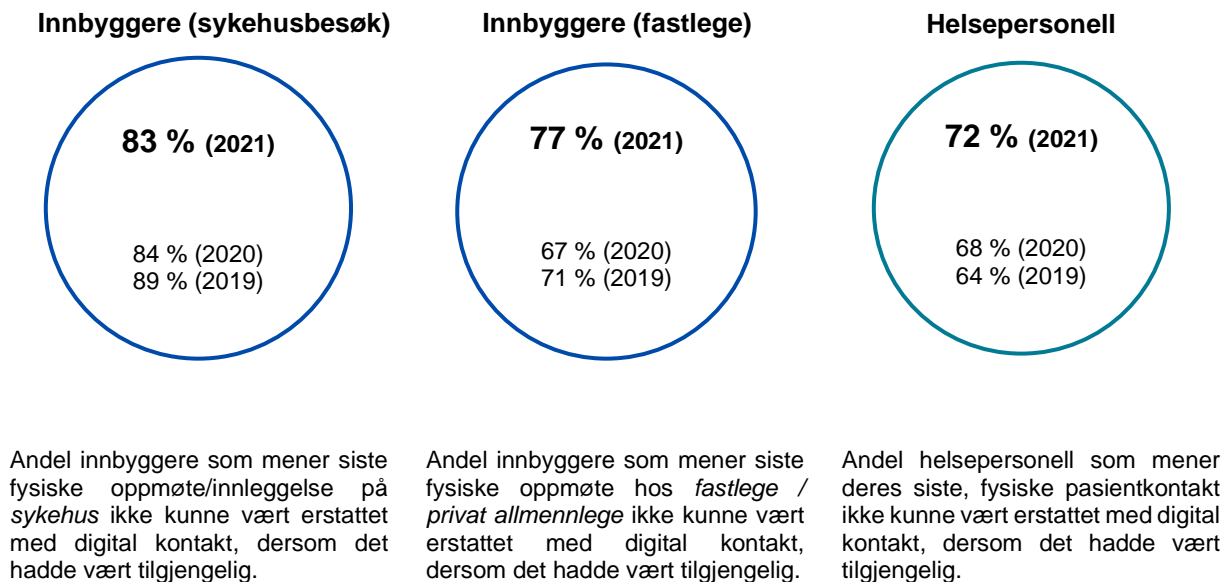
En stadig større andel helsepersonell opplever at pasientkontakt må være fysisk: 72 % mener den siste, fysiske pasientkontakten ikke kunne vært erstattet med digital kontakt, dersom det hadde vært tilgjengelig i 2021 (figur 3.8). Dette er en økning på 8 prosentpoeng fra 2019. Blant helsepersonell som mener den fysiske pasientkontakten kunne vært erstattet med digital kontakt, er det mest utbredt å se for seg videosamtale (11 %) som erstatning i 2021. Mer detaljert finner vi følgende:

- Helsepersonell som jobber innen somatikk (75 %), helsepersonell i helseforetakene (74 %) opplever oftere og helsepersonell i kommunene (67 %) og helsepersonell som jobber innen psykisk helse (66 %) opplever sjeldnere at *siste, fysiske pasientkontakt ikke kunne vært erstattet* med digital kontakt sammenlignet med gjennomsnittet (72 %) i 2021.
- Psykologer (29 %), ambulansesarbeidere (18 %) og vernepleiere (16 %) opplever oftere at siste, fysiske pasientkontakt kunne vært *erstattet med videosamtale* sammenlignet med gjennomsnittet (11 %) i 2021. Vi har tidligere sett at psykologer og vernepleiere skiller seg ut med hyppigere bruk av videosamtaler for kommunikasjon med annet helsepersonell ved behandling av pasient (figur 3.1).

Helsepersonell som opplever at siste, fysiske pasientkontakt kunne vært erstattet med digital kontakt, har ganske gjennomgående *mer positive holdninger* til digitale helsetjenester sammenlignet med gjennomsnittet: De opplever eksempelvis hyppigere at digitale helsetjenester gjør det lettere å komme i kontakt med pasientene og opplever oftere at det er enkelt å kommunisere direkte elektronisk med annet helsepersonell sammenlignet med gjennomsnittet i 2021. Denne gruppen helsepersonell har videre *mer bruk av digitale helsetjenester* for kommunikasjon med annet helsepersonell knyttet til behandling av pasient sammenlignet med gjennomsnittet.

I figur 3.9 sammenholder vi resultater for helsepersonell med resultater for innbyggere fra *Innbyggerundersøkelsen om e-helse* på dette spørsmålet.¹⁰

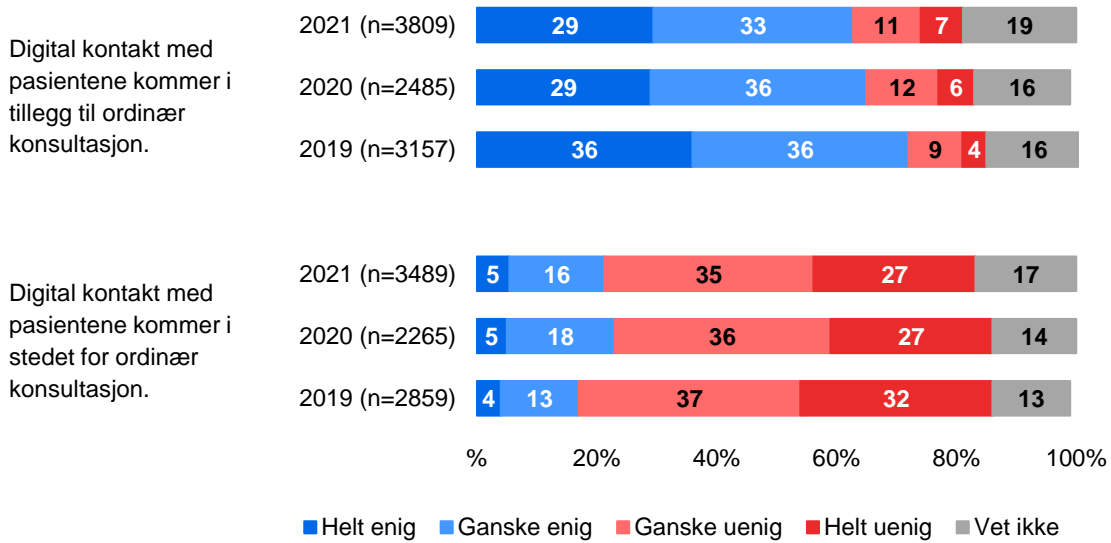
Figur 3.9 Resultater for innbyggere og helsepersonell



Vi finner at innbyggere oftere er skeptiske til bruk av digitale alternativer til fysiske konsultasjoner sammenlignet med helsepersonell i 2021.

¹⁰. Direktoratet for e-helse (2022), [Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2021](#)

Figur 3.10 Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om digital pasientkontakt? (2019-2021)



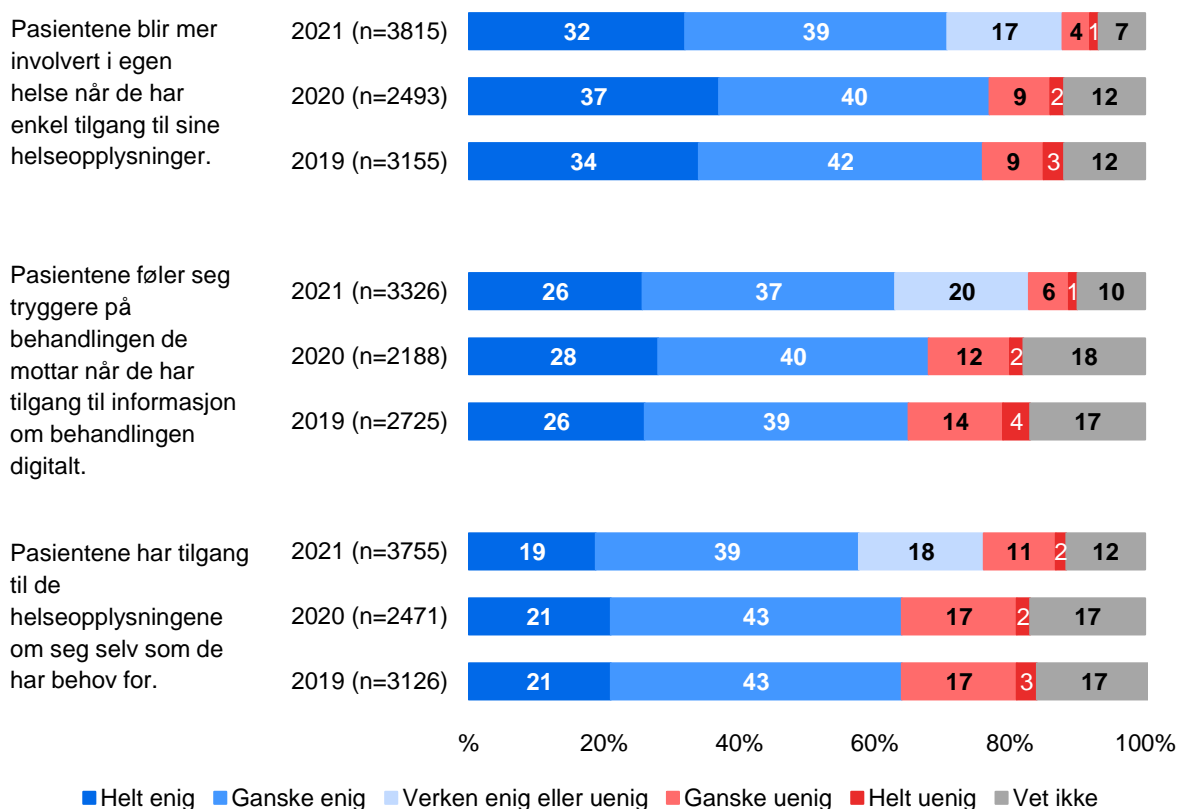
Helsepersonell er oftere enig i påstanden «Digital kontakt med pasientene kommer i tillegg til ordinær konsultasjon.» (62 %) enn de er enig i påstanden «Digital kontakt med pasientene kommer i stedet for ordinær konsultasjon.» (21 %) i 2021 (figur 3.10). Mens andelen som opplever at digital kontakt kommer i tillegg til ordinær konsultasjon har blitt redusert fra 2019 til 2021, har andelen som mener den kommer i stedet for økt i samme periode.

Fastleger (85 %) er oftere enig i at digital kontakt med pasientene kommer *i tillegg til ordinær konsultasjon* sammenlignet med gjennomsnittet (62 %) i 2021. Fastleger (41 %) er også hyppigere enig i at digital kontakt med pasientene kommer *i stedet for ordinær konsultasjon* sammenlignet med gjennomsnittet (21 %). Helsepersonell som er enig i at digital kontakt med pasientene kommer i stedet for ordinær konsultasjon har *oftere positive holdninger* til digitale helsetjenester, som at digitale helsetjenester gjør det lettere å komme i kontakt med pasientene og at det er enkelt å kommunisere direkte elektronisk med annet helsepersonell sammenlignet med gjennomsnittet i 2021.

3.3 Oppfatninger av tilgang til helseopplysninger og informasjonssikkerhet

I dette kapitlet kartlegger vi helsepersonells oppfatninger av pasienters tilgang til helseopplysninger. Vi undersøker også tillit til at kun helsepersonell som har behov for det ser på journalen (konfidensialitet), tillit til at pasientenes helseopplysninger er lagret slik at utenforstående ikke får tilgang og kan endre dem (integritet) og hvorvidt helsepersonell er bekymret for at pasientenes helseopplysninger ikke vil være tilgjengelig for helsepersonell i en akutt situasjon (tilgjengelighet). Videre kartlegger vi hvordan helsepersonell oppfatter sikkerheten knyttet til IT-systemer som benyttes på arbeidsplassen i tillegg til i hvilken grad helsepersonell har tilgang til nødvendig informasjon om pasienter som er registrert hos andre behandlere.

Figur 3.11 Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander? (2019-2021)



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

Tilgang til egen informasjon gir involverte og tryggere pasienter: Majoriteten av helsepersonell har positive oppfatninger til påstandene om pasienters tilgang til helseopplysninger i figur 3.11.

Etter en stabil utvikling i oppfatningene om pasienters tilgang til helseopplysninger fra 2019 til 2020, finner vi en reduksjon i andelen med *positive oppfatninger* samt en tilsvarende reduksjon i andelen med *negative oppfatninger* til hver av påstandene fra 2020 til 2021. Det tydeligste

resultatet i 2021 er at flere helsepersonell ikke har tatt stilling til påstandene og svarer «vet ikke» eller «verken enig eller uenig». Dette henger sammen med at det først i 2021-undersøkelsen har blitt mulig å svare «verken enig eller uenig» på påstandene.

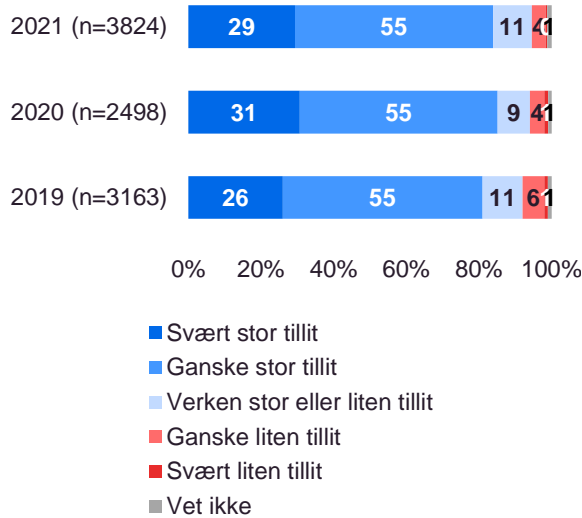
Vi finner følgende resultater for enkeltpåstandene:

- 71 % er enig i påstanden «Pasientene blir mer involvert i egen helse når de har enkel tilgang til sine helseopplysninger.», mens 5 % er uenig i 2021. 24 % svarer «verken enig eller uenig» eller «vet ikke» i 2021. Til sammenligning svarte 12 % «vet ikke» i henholdsvis 2019 og 2020.
- 63 % er enig i påstanden «Pasientene føler seg tryggere på behandlingen de mottar når de har tilgang til informasjon om behandlingen digitalt.», mens 7 % er uenig i 2021. 3 av 10 svarer «verken enig eller uenig» eller «vet ikke» i 2021. Til sammenligning svarte 17-18 % «vet ikke» i 2019 og 2020.
- 58 % er enig i påstanden «Pasientene har tilgang til de helseopplysningene om seg selv som de har behov for.», mens 13 % er uenig i 2021. 3 av 10 svarer «verken enig eller uenig» eller «vet ikke». Til sammenligning svarte 17 % «vet ikke» i henholdsvis 2019 og 2020.

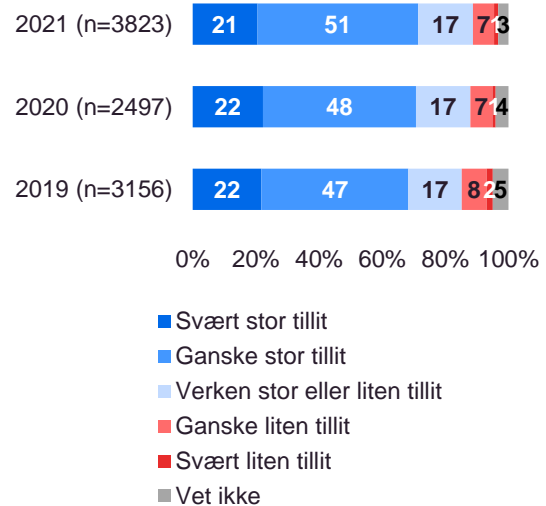
Leger og menn er oftere uenig/har mindre positive oppfatninger ved alle påstandene sammenlignet med gjennomsnittet i 2021.¹¹ Helsepersonell som er uenig i påstandene har oftere *mindre positive/mer negative holdninger* til digitale helsetjenester, som at de sjeldnere opplever at digitale helsetjenester gjør det lettere å komme i kontakt med pasientene sammenlignet med gjennomsnittet. Alt i alt er helsepersonell som er uenig i påstandene *oftere misfornøyd* med de digitale helsetjenestene i Norge sammenlignet med gjennomsnittet.

¹¹. Merk at det er noe overvekt av menn som er leger i målingen: Av 591 leger er 313 menn, 262 kvinner og 16 har ikke oppgitt kjønn i 2021.

Figur 3.12 Hvilken tillit har du til at kun helsepersonell med tjenstlig behov ser på pasientens journal? (2019-2021)



Figur 3.13 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)

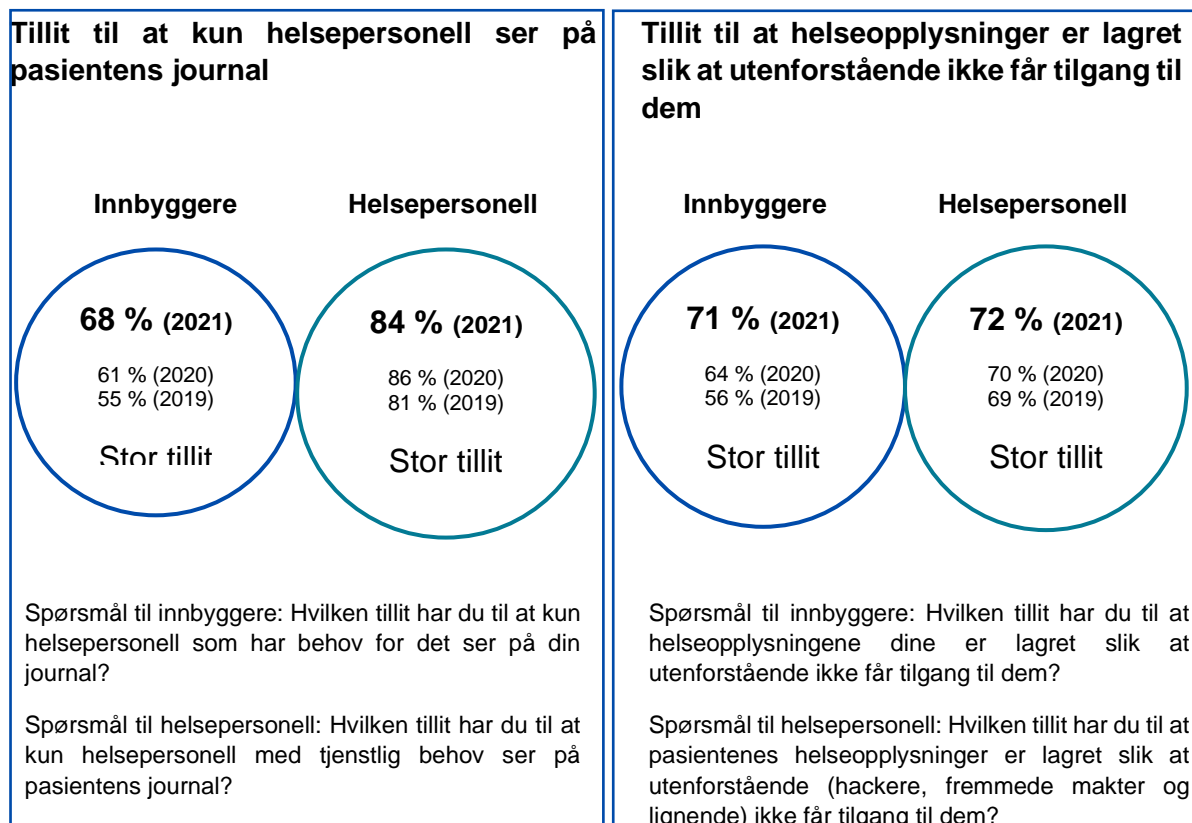


Det er stor tillit blant helsepersonell til at sikkerheten rundt pasientenes helseopplysninger er god. Videre er det mer utbredt å ha stor tillit til at kun helsepersonell med tjenstlig behov ser på pasientens journal (84 %) (figur 3.12) enn å ha stor tillit til at pasientenes helseopplysninger er lagret slik at utenforstående ikke får tilgang til dem (72 %) i 2021 (figur 3.13). Helsepersonells tillit til at helseopplysninger håndteres forsvarlig har holdt seg relativt stabil over hele måleperioden, med kun mindre variasjon.

Vi finner mindre forskjeller på tvers av undergrupper, som yrkesgrupper i 2021. Helsepersonell som hyppigere har stor tillit til påstandene over har imidlertid *mer positive holdninger* og er *oftere fornøyd* med de digitale helsetjenestene i Norge, sammenlignet med gjennomsnittet i 2021.

I figur 3.14 sammenholder vi resultater for helsepersonell med resultater for innbyggere fra *Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2021*.¹²

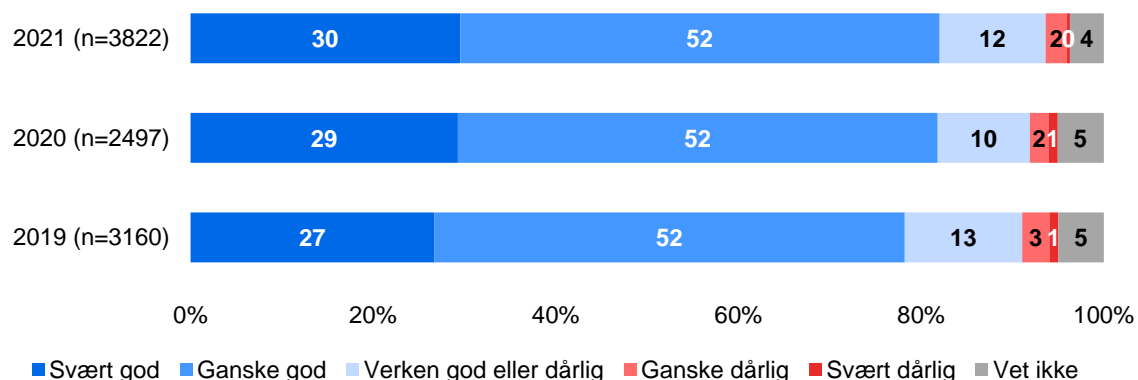
Figur 3.14 Resultater for innbyggere og helsepersonell



Helsepersonell, som til daglig arbeider med helseopplysninger, har oftere stor tillit til at kun helsepersonell med tjenstlig behov ser på pasientens journal sammenlignet med innbyggere i 2021 (figur 3.14). Både 7 av 10 innbyggere og helsepersonell har stor tillit til at pasientenes helseopplysninger er lagret slik at utenforstående ikke får tilgang til dem i 2021.

¹². Direktoratet for e-helse (2022), [Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2021](#)

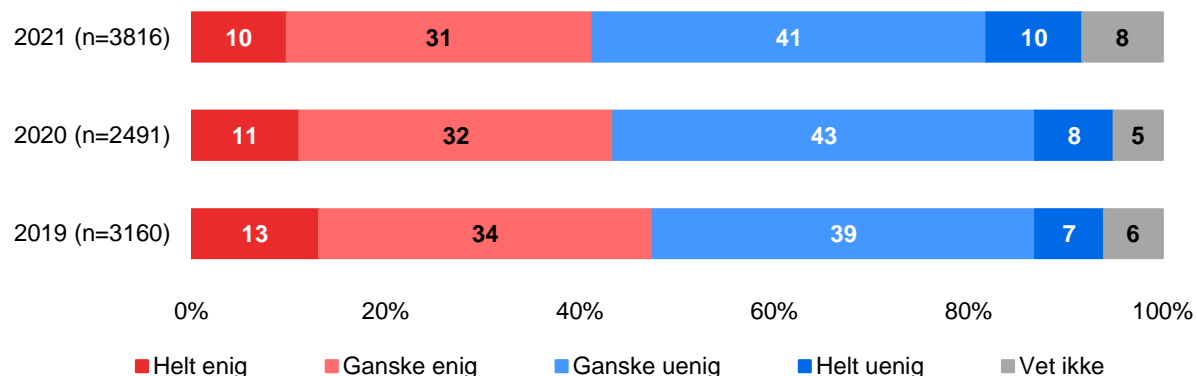
Figur 3.15 Hvordan oppfatter du sikkerheten knyttet til IT-systemene som benyttes der du jobber? (2019-2021)



En relativt stabil andel på 8 av 10 helsepersonell oppfatter sikkerheten knyttet til IT-systemene på arbeidsplassen som god (figur 3.15). 2 % opplever sikkerheten som dårlig i 2021.

Kvinner (84 %) opplever oftere enn menn (77 %) at sikkerheten knyttet til IT-systemene er god. Helsepersonell som opplever sikkerheten som god, har *oftere positive holdninger* til digitale helsetjenester. De opplever eksempelvis hyppigere at de har henholdsvis enkel og sikker tilgang til pasient- og brukeropplysninger sammenlignet med gjennomsnittet. Alt i alt er de *oftere fornøyd* med de digitale helsetjenestene i Norge sammenlignet med gjennomsnittet.

Figur 3.16 Ta stilling til følgende påstand: «Jeg er bekymret for at pasientenes helseopplysninger ikke vil være tilgjengelig i en akutt situasjon» (2019-2021)



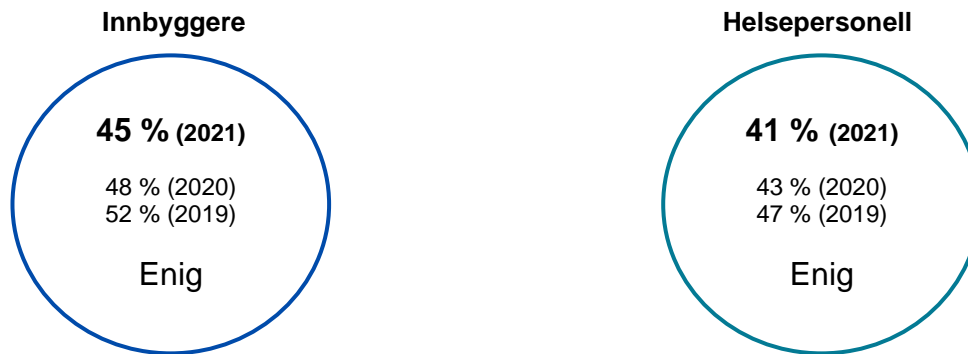
41 % helsepersonell er enig i påstanden «Jeg er bekymret for at pasientenes helseopplysninger ikke vil være tilgjengelig i en akutt situasjon.» og 51 % er uenig i 2021 (figur 3.16). Andelen som er enig i at de er bekymret, har blitt redusert med 6 prosentpoeng siden 2019. Blant helsepersonell som er *bekymret* for at pasientenes helseopplysninger ikke vil være tilgjengelig i en akutt situasjon i 2021, finner vi følgende resultater for undergrupper:

- Ambulansearbeidere (80 %), leger (46 %) og helsepersonell som jobber innen somatikk (43 %) er oftere enig i at de er bekymret mens helsepersonell som jobber innen psykisk helse (36 %) og fysioterapeuter (25 %) er sjeldnere enig i dette sammenlignet med gjennomsnittet (41 %).
- Helsepersonell som er bekymret har oftere *mindre positive/mer negative holdninger* til digitale helsetjenester enn gjennomsnittet. I denne gruppen oppleves det eksempelvis hyppigere at man ikke har henholdsvis enkel og sikker tilgang til pasient- og brukeropplysninger, og man er *oftere misfornøyd* med de digitale helsetjenestene i Norge sammenlignet med gjennomsnittet.

Selv om andelen som er bekymret for tilgjengeligheten til pasientenes helseopplysninger er redusert over tid, er over 4 av 10 bekymret for dette. Dette kan indikere at selv om tilliten til informasjonssikkerheten generelt er relativt høy, er helsepersonell mindre fornøyd med tilgjengeligheten til helseopplysninger i helsesektoren.

I figur 3.17 sammenholder vi resultater for helsepersonell med resultater for innbyggere fra *Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2021*.¹³

Figur 3.17 Resultater for innbyggere og helsepersonell

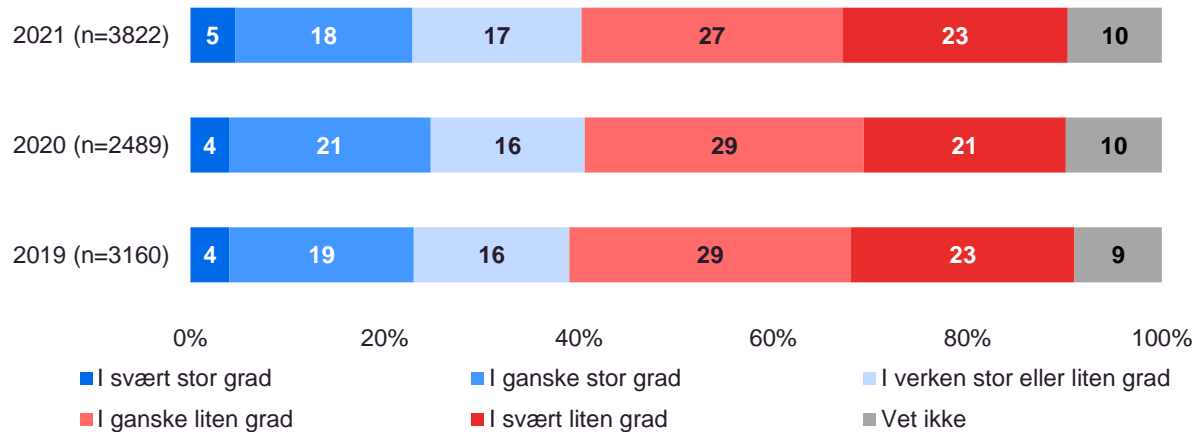


Andelen innbyggere som er enig i påstanden «Jeg er bekymret for at helseopplysningene mine ikke vil være tilgjengelig for helsepersonell i en akutt situasjon.»

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

Det er noe mindre utbredt blant helsepersonell (41 %) å være bekymret for at pasientenes helseopplysninger ikke vil være tilgjengelig i en akutt situasjon enn det er blant innbyggere (45 %) i 2021. Andelen som er bekymret har blitt redusert både blant helsepersonell og innbyggere over tid.

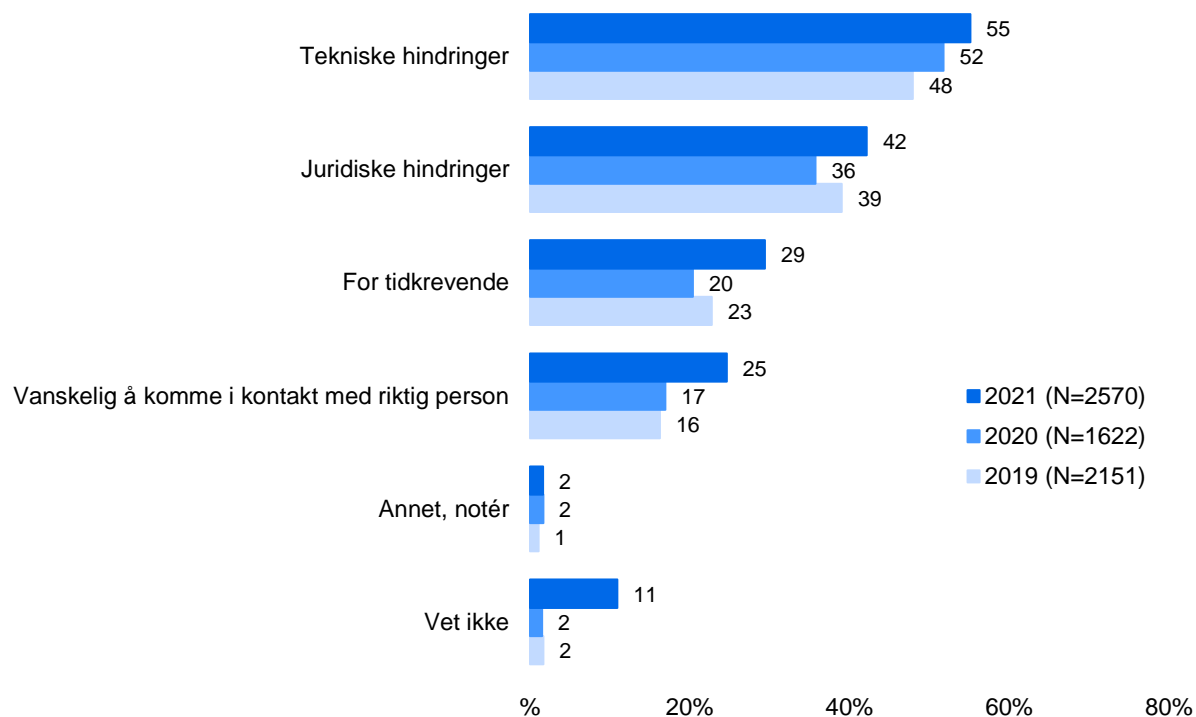
¹³. Direktoratet for e-helse (2022), [Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2021](#)

Figur 3.18 I hvilken grad har du tilgang til nødvendig informasjon om pasienter som er registrert hos andre behandlere? (2019-2021)

Halvparten av helsepersonell mangler god nok tilgang til informasjon hos andre behandlere: Relativt stabilt 50 % har i liten grad tilgang til nødvendig informasjon om pasienter som er registrert hos andre behandlere over tid (figur 3.18). Jevnt 1 av 4 opplever å ha stor grad av tilgang til slik nødvendig informasjon. Nærmere 3 av 10 svarer enten «i verken stor eller liten grad» eller «vet ikke». Det er mer utbredt blant helsepersonell under 30 år (17 %) å svare «vet ikke» sammenlignet med gjennomsnittet (10 %) i 2021. Resultatene kan indikere at det fremdeles er behov for å øke samhandlingen i helsesektoren.

Helsepersonell som *i liten grad* opplever å ha tilgang til nødvendig informasjon om pasienter som er registrert hos andre behandlere i 2021 jobber sjeldnere innen psykisk helse (40 %) og sjeldnere i Helse Nord RHF (34 %), men er oftere ambulansesarbeider (84 %), ansatte i kommunene (55 %) eller bioingeniør (55 %) sammenlignet med gjennomsnittet (50 %). Denne gruppen har oftere *mindre positive/mer negative holdninger* til digitale helsetjenester: I denne gruppen oppleves det eksempelvis hyppigere at man ikke har henholdsvis enkel og sikker tilgang til pasient- og brukeropplysninger sammenlignet med gjennomsnittet. Bruken av digitale helsetjenester for kommunikasjon med annet helsepersonell knyttet til behandling av pasient er *noe lavere* i denne helsepersonellgruppen enn for gjennomsnittet.

Figur 3.19 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 1. Spørsmålsformulering og svaralternativ er endret i 2021. Spørsmålet lød tidligere «Hva er det største hinderet for å få tilgang til denne informasjonen?». Her var det mulighet for å oppgi flere svar. Det var ikke mulighet for å svare «vet ikke». («Vet ikke»-svar for 2019 og 2020 i figuren skyldes koding av åpne svar fra «annet, notér.») Spørsmålsformuleringen er i 2021 endret til å omhandle hindringer i flertall: «Hva er de største hindringene for å få tilgang til denne informasjonen?» med mulighet for å oppgi flere svar. Videre er svaralternativet «vet ikke» lagt til, noe som har gitt flere slike svar.

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

Helsepersonell som i liten grad eller verken stor eller liten grad har tilgang til nødvendig informasjon om pasienter som er registrert hos andre behandlere, opplever at hindringene for å få tilgang til denne informasjonen hyppigst er av *teknisk eller juridisk* karakter i 2021 (figur 3.19). Slike hindringer er også trukket frem som største hindringer tidligere.

Tekniske hindringer forekommer oftere blant leger (70 %) og helsepersonell i helseforetakene (57 %) og sjeldnere blant helsepersonell i kommunene (51 %), hjelpepleiere (45 %) og helsefagarbeidere (35 %) sammenlignet med gjennomsnittet (55 %) i 2021. Videre er tekniske hindringer noe mindre utbredt blant helsepersonell på Sør-Vestlandet (51 %) sammenlignet med gjennomsnittet (55 %). Denne gruppen helsepersonell har *mindre bruk* av videosamtaler for kommunikasjon med annet helsepersonell knyttet til behandling av pasient, og er *oftere misfornøyd* med de digitale helsetjenestene i Norge sammenlignet med gjennomsnittet.

Juridiske hindringer forekommer oftere blant ambulansesarbeidere (65 %) og helsepersonell som jobber innen psykisk helse (47 %) sammenlignet med gjennomsnittet (42 %). Helsepersonell som opplever juridiske hindringer, er *oftere fornøyd* med de digitale helsetjenestene i Norge sammenlignet med gjennomsnittet.

3.4 Holdninger til Helsenorge

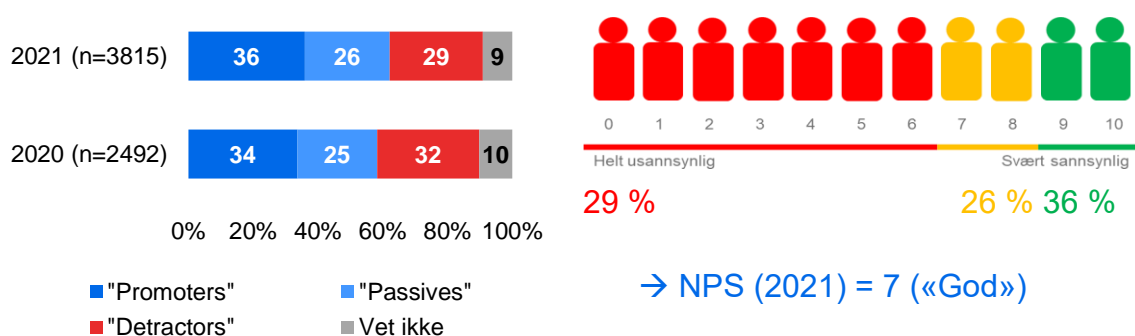
I dette kapitlet måler vi helsepersonells anbefalinger av Helsenorge til pasienter og kolleger gjennom Net Promoter Score (NPS). Merk at alle spørsmålsformuleringer om Helsenorge i 2021-målingen er justert fra «Helsenorge.no» til «Helsenorge» i forbindelse med at innbyggerne fikk tilgang til en egen Helsenorge-app fra juni 2021.

I innledningen til spørreskjemaseksjonen om Helsenorge, ble respondentene opplyst om at vi tenker på nettstedet og/eller appen ved spørsmål om Helsenorge. Videre ble de presentert for ett bilde av nettstedet og ett bilde appen. Dette er nytt i 2021.

Spørsmålet «Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale tjenestene på Helsenorge til en pasient?» er stilt for å beregne Net Promoter Score (NPS) for Helsenorge (figur 3.20). NPS er et verktøy brukt for å måle kundenes/brukernes/ansattes lojalitet eller støtte overfor en bedrift, tjeneste eller et produkt, her Helsenorge.

Helsepersonell har svart på spørsmålet på en skala fra 0 (helt usannsynlig) til 10 (svært sannsynlig). Det er også mulig å svare «vet ikke».

Figur 3.20 Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale tjenestene på Helsenorge til en pasient? NPS for Helsenorge (2020-2021)



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

Det er gjort følgende gruppering av besvarelsene på skalaen fra 0 til 10:

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

«Vet ikke»-svar er oppgitt eksplisitt (figur 3.20).

Der helsepersonell tar stilling til anbefaling til en pasient, finner vi at NPS for Helsenorge er 7 i 2021, en økning fra NPS på 2 i 2020. NPS for Helsenorge på 7 tolkes som en «god» skår (boks 3.1).

Til sammenligning har sundhed.dk i Danmark en NPS på 18 i 2021 målt via følgende spørsmål til helsepersonell «Hvor sannsynlig er det, at du som privatperson vil anbefale sundhed.dk til en ven eller et familiemedlem?».¹⁴

Vi finner en større andel «promoters» av Helsenorge ved anbefaling til en pasient blant helsesekretærer (64 %), fastleger (61 %), i Helse Vest RHF (44 %) og blant kvinner (37 %) og en mindre andel blant menn (32 %), i Trøndelag og Nord-Norge (32 %), i Helse Midt-Norge RHF (29 %) og blant radiografer (26 %) sammenlignet med gjennomsnittet (36 %) i 2021. Helsepersonell som er «promoters» av Helsenorge til en pasient har *mer positive holdninger* til digitale helsetjenester og er *oftere fornøyd* med de digitale helsetjenestene i Norge sammenlignet med gjennomsnittet.

Det er mer utbredt å være «detractors» av Helsenorge ved anbefaling til en pasient blant psykologer (39 %) og helsefagarbeidere (35 %) sammenlignet med gjennomsnittet (29 %) i 2021. Helsepersonell som er «detractors» av Helsenorge til en pasient har *mindre positive/mer negative holdninger* til digitale helsetjenester og er *oftere misfornøyd* med de digitale helsetjenestene i Norge sammenlignet med gjennomsnittet.

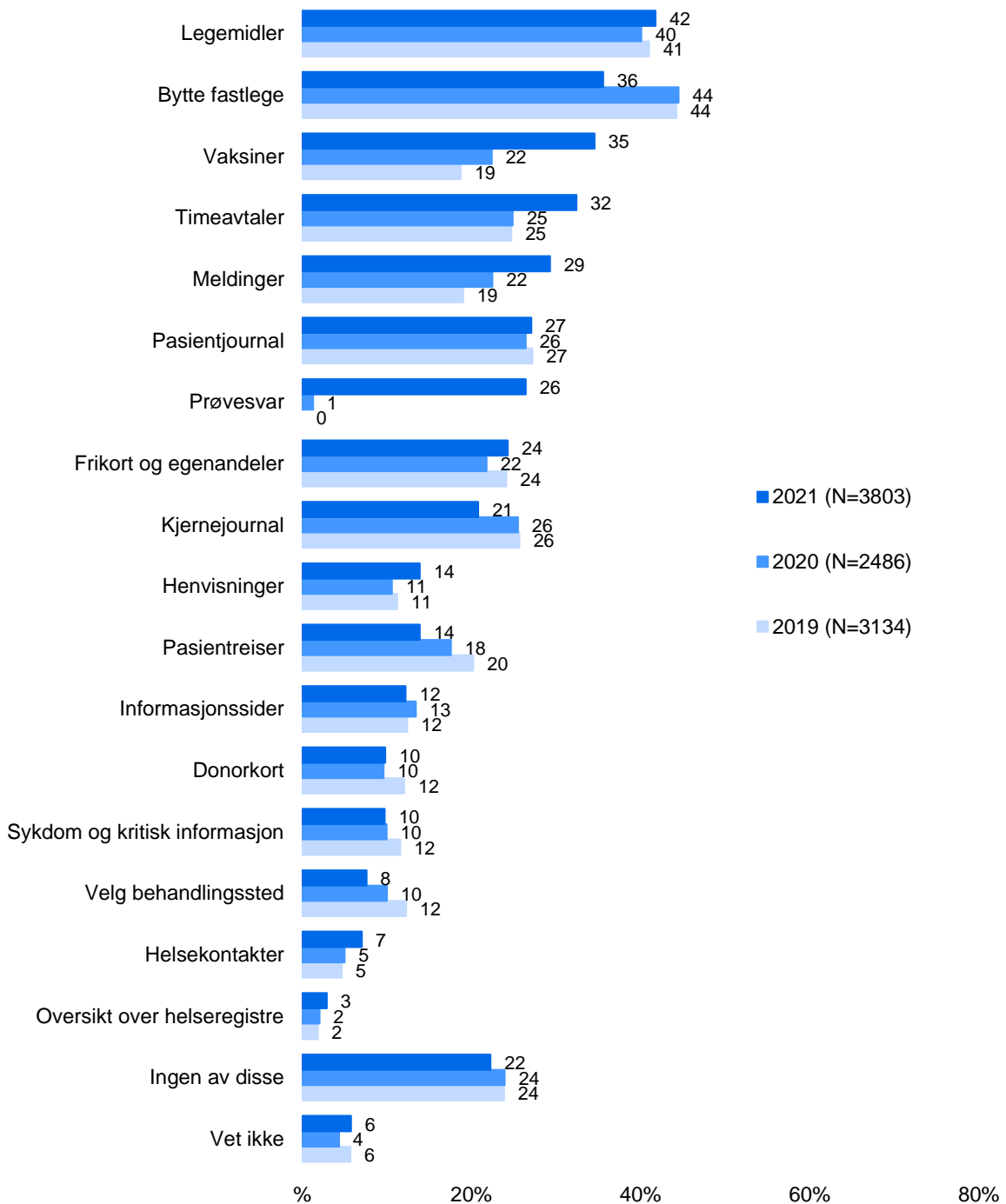
Boks 3.1 Tolkning av Net Promoter Score (NPS)

- $NPS = \% \text{ of promoters} - \% \text{ of detractors}$
- NPS Helsenorge (pasient, 2021) = promoters (36 %) - detractors (29 %) = 7
- NPS Helsenorge (kollega, 2021) = promoters (45 %) - detractors (23 %) = 22
- **Tolkning av skår:**
 - (-100-0): Dårlig
 - (0-30): God
 - (30-70): Veldig god
 - (70-100): Utmerket

¹⁴. Merk at helsepersonell ved spørsmål om Helsenorge tar utgangspunkt i *pasienter*, mens helsepersonell ved spørsmål om sundhed.dk tar utgangspunkt i *en venn eller et familiemedlem*. Spørsmålene er ikke helt sammenlignbare.

I Danmark måles NPS med helsepersonell som målgruppe én gang årlig i forbindelse med en større spørreundersøkelse via et eksternt webpanel.

Figur 3.21 Hvilke av følgende tjenester på Helsenorge har du anbefalt pasienter? NPS for Helsenorge (2019-2021) Flere svar mulig



Figurnote 1. Fra 2021-målingen er spørsmålsformuleringen justert fra «Helsenorge.no» til «Helsenorge» i forbindelse med at innbyggerne fikk tilgang til en egen Helsenorge-app fra juni 2021. Vi vurderer at endringen ikke har påvirket svaravgivelsene.

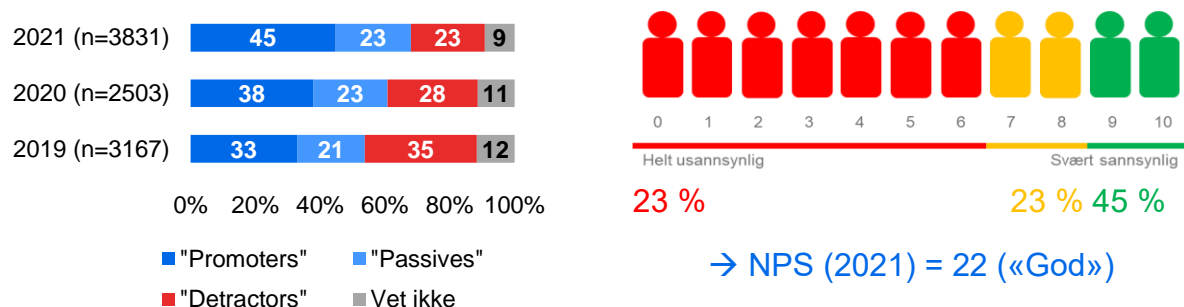
Figurnote 2. Siden 2021 er alternativet «prøvesvar» lagt til i svarskaalen.

Figurnote 3. «Annet, notér»-svar for er kodet i grupper for alle år i figuren.

Legemidler, bytte av fastlege og vaksiner er de tre tjenestene på Helsenorge som helsepersonell oftest har anbefalt pasienter i 2021 (figur 3.21). Anbefaling av tjenesten *bytte av fastlege* har blitt redusert fra 2020 til 2021, mens anbefaling av tjenesten *vaksiner* har økt i samme periode.

Vi har også målt NPS for Helsenorge hvor helsepersonell blir bedt om å ta stilling til om de vil anbefale tjenestene på Helsenorge til en kollega.

Figur 3.22 Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale tjenestene på Helsenorge til en kollega? (2019-2021)



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

Der helsepersonell tar stilling til anbefaling til en kollega, finner vi at NPS for Helsenorge er 22 i 2021, en økning fra NPS på 10 i 2020 (figur 3.22). Til sammenligning har sundhed.dk i Danmark en NPS på -4 i 2021 målt via følgende spørsmål til helsepersonell «Hvor sannsynlig er det, at du i profesjonelle sammenhænge vil anbefale sundhed.dk til en kollega?».¹⁵

Vi finner en større andel «promoters» av Helsenorge ved anbefaling til en kollega blant helsesekretærer (62 %), fastleger (58 %), helsefagarbeidere (58 %), hjelpepleiere (58 %), helsepersonell i kommunene (54 %) og helsepersonell på Sør-Vestlandet (50 %) sammenlignet med gjennomsnittet (45 %) i 2021. Helsepersonell som er «promoters» av Helsenorge til en kollega har *mer positive holdninger* til digitale helsetjenester og er *oftere fornøyd* med de digitale helsetjenestene i Norge dag sammenlignet med gjennomsnittet.

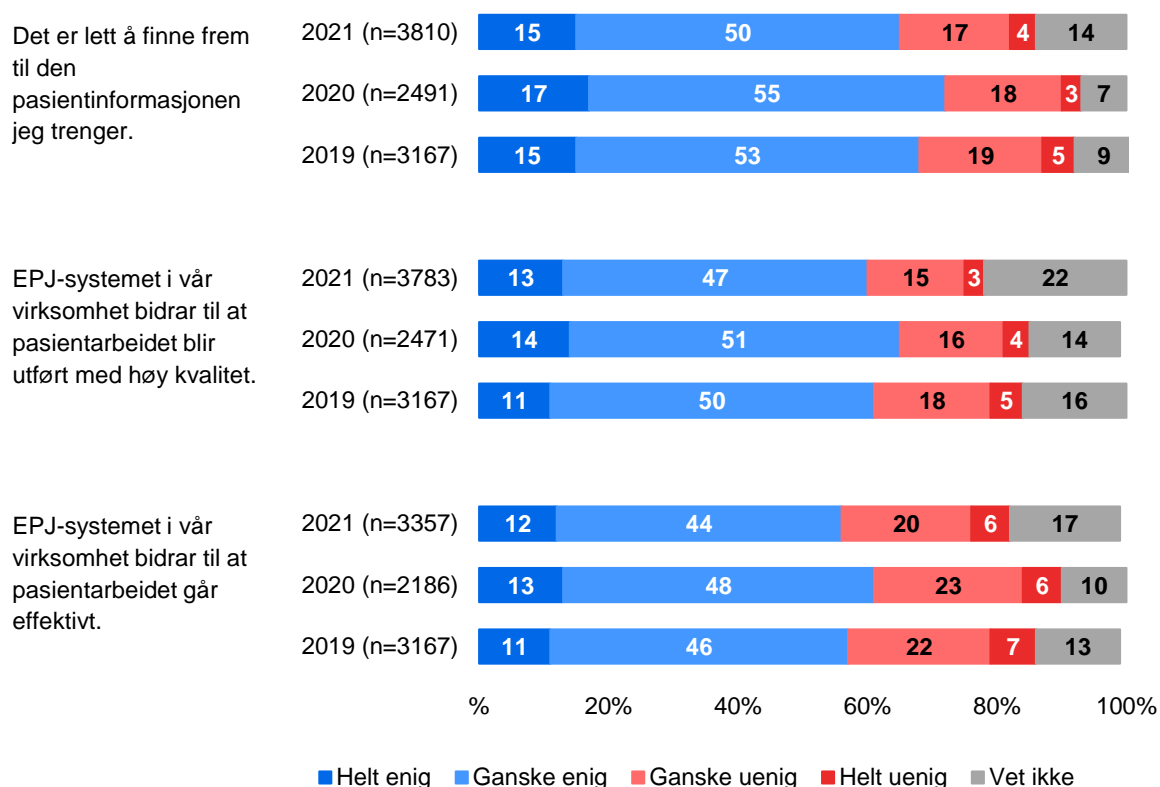
Det er mer utbredt å være «detractors» av Helsenorge ved anbefaling til en kollega blant leger (37 %), psykologer (36 %) og menn (29 %) sammenlignet med gjennomsnittet (23 %). Helsepersonell som er «detractors» av Helsenorge til en kollega har *mindre positive/mer negative holdninger* til digitale helsetjenester og er *sjeldnere fornøyd* med de digitale helsetjenestene i Norge sammenlignet med gjennomsnittet.

¹⁵. I Danmark måles NPS med helsepersonell som målgruppe én gang årlig i forbindelse med en større spørreundersøkelse via et eksternt webpanel.

3.5 Erfaringer og tilfredshet med elektroniske pasientjournalssystemer

Denne delen omhandler helsepersonells erfaringer med og tilfredshet med det elektroniske pasientjournalssystemet (EPJ-systemet) de benytter på arbeidsplassen.

Figur 3.23 Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om ditt EPJ-system? (2019-2021)

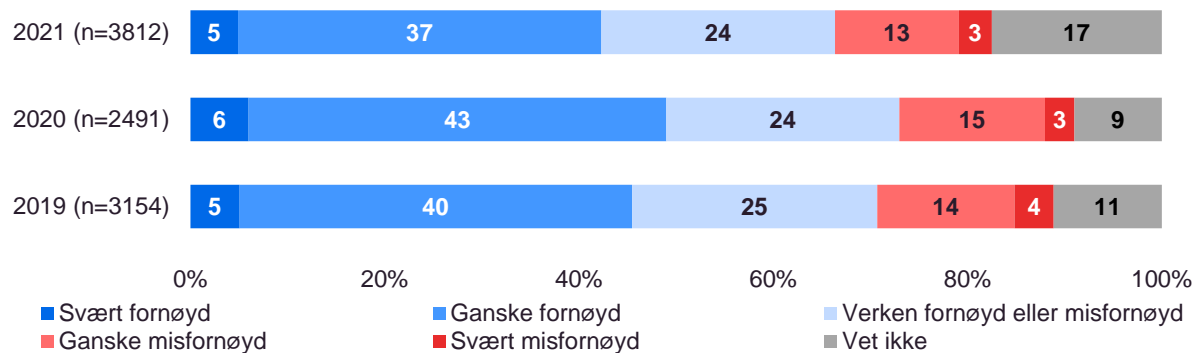


Majoriteten har positive erfaringer med virksomhetens EPJ-system over tid. Fra 2020 til 2021 er det imidlertid en reduksjon i andelen med *positive erfaringer* med EPJ-systemet parallelt med en reduksjon i andelen med *negative erfaringer* (figur 3.23). Samtidig har andelen som ikke tar stilling til spørsmålet og svarer «vet ikke» økt. I 2021 er:

- 65 % enig i at «Det er lett å finne frem til den pasientinformasjonen jeg trenger.», mens 21 % er uenig. 14 % svarer «vet ikke» i 2021, mot 7 % i 2020.
- 6 av 10 enig i at «EPJ-systemet i vår virksomhet bidrar til at pasientarbeidet blir utført med høy kvalitet.», mens 18 % er uenig. 22 % svarer «vet ikke» i 2021, mot 14 % i 2020.
- 56 % enig i at «EPJ-systemet i vår virksomhet bidrar til at pasientarbeidet går effektivt.», mens 26 % er uenig. 17 % svarer «vet ikke» i 2021, mot 10 % i 2020.

I likhet med undersøkelsene for 2019 og 2020, har fastleger betydelig oftere positive erfaringer med EPJ-systemet sitt sammenlignet med gjennomsnittet av helsepersonell i 2021. Videre er det noe mer utbredt med positive erfaringer med dette blant helsesekretærer og helsepersonell i Helse Nord RHF sammenlignet med gjennomsnittet i 2021. Kvinner er noe mer positive enn menn. Helsepersonell med positive erfaringer med EPJ-systemet, har *oftere positive holdninger* til digitale helsetjenester og er *hyppigere fornøyd* med de digitale helsetjenestene i Norge.

Figur 3.24 Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med ditt EPJ-system? (2019-2021)



Andelen helsepersonell som er tilfreds med EPJ-systemet i virksomheten beveger seg mellom 40 % og 50 % over tid: I 2019 var 45 % helsepersonell fornøyd med EPJ-systemet i virksomheten (figur 3.24). Denne andelen økte til 49 % i 2020, for så å bli redusert til 42 % i 2021.

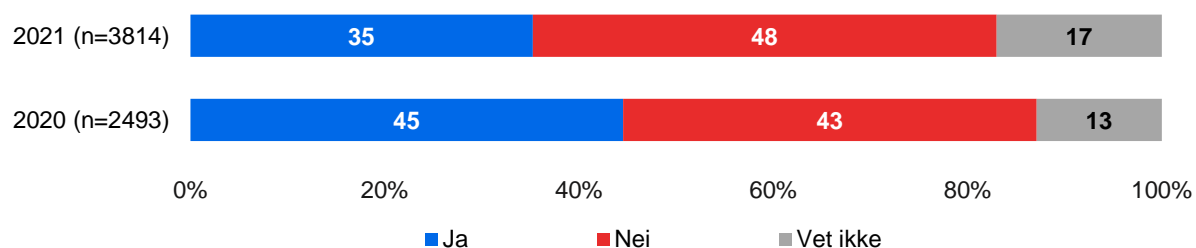
I likhet med resultatene for helsepersonells erfaringer med EPJ-systemet i virksomheten (figur 3.23), øker andelen «vet ikke»-svar over tid ved spørsmål om tilfredshet med EPJ-systemet. Høy andel «vet ikke»-svar henger trolig sammen med at man ikke eller i liten grad bruker EPJ-systemet på arbeidsplassen i sitt daglige virke.

Fastleger (69 %), helsesekretærer (64 %) og ambulansesarbeidere (56 %) er oftere fornøyd med EPJ-systemet sammenlignet med gjennomsnittet (42 %) i 2021. Også i helsepersonellundersøkelsene om e-helse 2019 og 2020 var det mer utbredt å være fornøyd med EPJ-systemet blant fastleger. Kvinner (44 %) er oftere fornøyd med EPJ-systemet enn menn (37 %). Helsepersonell som er fornøyd med EPJ-systemet har *oftere positive holdninger* til digitale helsetjenester og er *hyppigere fornøyd* med de digitale helsetjenestene i Norge sammenlignet med gjennomsnittet i 2021.

3.6 Bruk av helseregistre

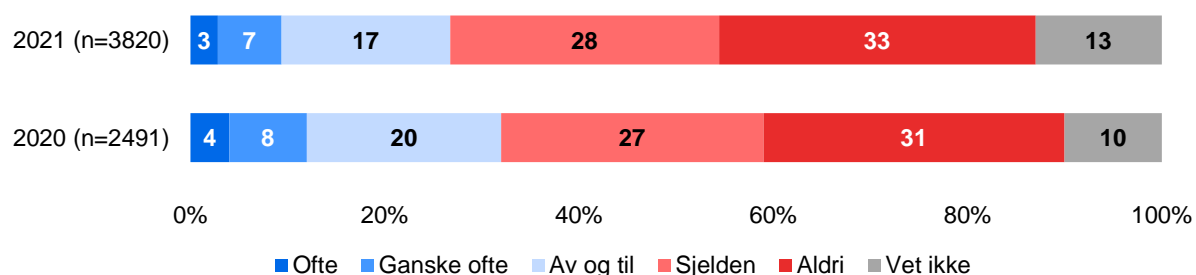
Denne delen omhandler helsepersonells bruk av nasjonale helseregistre. Helseregistre (utenfor helsetjenestens pasientjournalssystem) samler kontinuerlig inn informasjon fra helsetjenesten om landets innbyggere. Informasjonen i registrene kan blant annet brukes til kvalitetsforbedring, forskning, statistikk, helseovervåking, styring og administrasjon. Helseregistrene utleverer ikke data til tredjeparter, som banker, forsikringsselskap eller til bruk i reklame- og markedsføringssammenheng. Spørsmålene om bruk av helseregistre var nye i 2020.

Figur 3.25 I din rolle som helsepersonell, innrapporterer du helsedata til nasjonale helseregistre eller kvalitetsregistre? (2020-2021)



Nærmere halvparten helsepersonell innrapporterer ikke helsedata til nasjonale helseregistre eller kvalitetsregistre i 2021 (figur 3.25). 35 % helsepersonell innrapporterer slike data i 2021, en reduksjon på 10 prosentpoeng fra 2020. Dette er mer utbredt blant jordmødre innen somatikk i offentlige sykehus (79 %) i tillegg til leger (66 %) og da særlig leger innen somatikk i offentlige sykehus og fastleger sammenlignet med gjennomsnittet (35 %) i 2021. Menn har mer erfaring med innrapportering av helsedata (43 %) enn kvinner (33 %).

Figur 3.26 I din rolle som helsepersonell, hvor ofte bruker du helsedata fra de nasjonale helseregistrene eller kvalitetsregistre i ditt arbeid? (2020-2021)



61 % helsepersonell bruker sjelden eller aldri helsedata fra de nasjonale helseregistrene eller kvalitetsregistre i sitt arbeid i 2021, mens 10 % bruker dette ofte eller ganske ofte (figur 3.26). Utviklingen er relativt stabil fra 2020 til 2021. Det er mer utbredt å svare «aldri» blant miljøterapeut/miljøarbeider/barnevernspedagog/sosionom (48 %), ambulansarbeider (45 %), bioingeniør (44 %) og blant helsepersonell i Helse Sør-Øst RHF (39 %) og mindre utbredt å svare «aldri» blant leger (22 %) sammenlignet med gjennomsnittet (33 %).

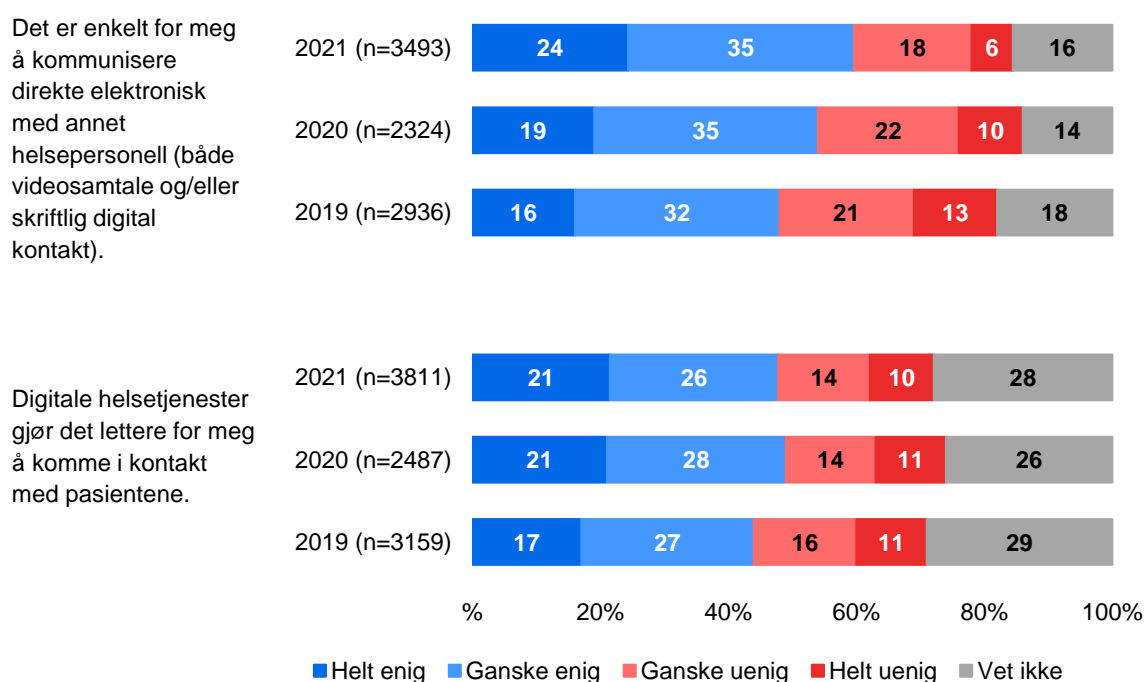
3.7 Holdninger til digitale helsetjenester

I denne delen kartlegger vi helsepersonells holdninger til digitale helsetjenester ved at de tar stilling til hvor enig eller uenig de er i utvalgte påstander. Vi søker å finne systematikk i besvarelsene for å kunne si noe om hvilke grupper som har mer eller mindre utbredte positive eller negative holdninger til digitale helsetjenester.

Flere av spørsmålene handler om digital kommunikasjon. Med digital kommunikasjon mener vi helsepersonells kommunikasjon med pasient eller andre behandlere over internett og gjennom digitale helsetjenester, både skriftlig, over video eller telefon.¹⁶ Ulike helsepersonell bruker ulike digitale hjelpemidler. I visse tilfeller anvendes derfor begrepet «digital kontakt» for å omfavne alle typer digital kommunikasjon og/eller konsultasjon.

Helsepersonell opplever oftere at det er enkelt å kommunisere direkte elektronisk med annet helsepersonell (59 %) enn at digitale helsetjenester gjør det lettere å komme i kontakt med pasientene (47 %) (figur 3.27).

Figur 3.27 Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander? (2019-2021)



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

¹⁶. Fra mars 2020 ble det mulig å benytte telefon ved e-konsultasjon hos fastleger, jf. Helsedirektoratets nettsider: <[E-konsultasjoner hos fastleger - Helsedirektoratet](#)> (Hentedato:04.03.2022)

Nærmere 6 av 10 helsepersonell er enig i påstanden «Det er enkelt for meg å kommunisere direkte elektronisk med annet helsepersonell (både videosamtale og/eller skriftlig digital kontakt).» i 2021, en økning på 11 prosentpoeng fra 2019. 1 av 4 er uenig i utsagnet i 2021, en reduksjon på 10 prosentpoeng fra 2019. 16 % svarer «vet ikke» i 2021.

Hva kjennetegner helsepersonell som er *enig i at det er enkelt å kommunisere direkte elektronisk med annet helsepersonell* (59 %)?

- Fastleger (81 %), vernepleiere (80 %), psykologer (74 %), ergoterapeuter (74 %), helsepersonell i kommunene (69 %) og helsepersonell med arbeidssted i Trøndelag og Nord-Norge (65 %) er oftere enig, mens ambulansesarbeidere (27 %), radiografer (45 %) og helsepersonell i helseforetakene (55 %) er sjeldnere enig i at det er enkelt å kommunisere direkte elektronisk med annet helsepersonell sammenlignet med gjennomsnittet (59 %).
- Helsepersonell som jobber innen psykisk helse (72 %) er oftere enig i utsagnet enn helsepersonell som jobber innen somatikk (57 %).
- Helsepersonellgruppen som hyppigere er enig i at det er enkelt å kommunisere direkte elektronisk med annet helsepersonell, svarer *oftere positivt* på andre holdningsspørsmål er *oftere tilfreds* med de digitale helsetjenestene i Norge sammenlignet med gjennomsnittet.

47 % helsepersonell er enig i påstanden «Digitale helsetjenester gjør det lettere for meg å komme i kontakt med pasientene.» i 2021, en økning på 3 prosentpoeng fra 2019. I samme periode har uenig-andelen blitt redusert med 3 prosentpoeng. 28 % har ikke tatt stilling til påstanden og svarer «vet ikke».

Hva kjennetegner helsepersonell om er *enig i at digitale helsetjenester gjør det lettere å komme i kontakt med pasientene* (47 %)?

- Fastleger (90 %), fysioterapeuter (63 %) og psykologer (62 %) er oftere enig, mens sykepleiere (44 %), radiografer (39 %) og helsepersonell med arbeidssted i Oslo og Viken (43 %) er sjeldnere enig i at digitale helsetjenester gjør det lettere å komme i kontakt med pasientene sammenlignet med gjennomsnittet (47 %).
- Helsepersonellgruppen som hyppigere er enig i påstanden svarer *oftere positivt* på andre holdningsspørsmål er *oftere tilfreds* med de digitale helsetjenestene i Norge sammenlignet med gjennomsnittet.

Helsepersonells oppfatninger og holdninger til digitale helsetjenester målt ved påstandene i figur 3.27, har utviklet seg i positiv retning fra 2019 til 2021. Samtidig gir også andre spørsmål i undersøkelsen innsikt i helsepersonells oppfatninger og holdninger til digitale helsetjenester over tid: Vi finner at en årlig økende andel mener siste, fysiske pasientkontakt *ikke* kunne vært erstattet av digital kontakt dersom det hadde vært tilgjengelig fra 2019 til 2021 (figur 3.8). Foretrukket form på pasientkontakter det siste året (fysisk konsultasjon, telefonkontakt, skriftlig digital kontakt eller video) viser stabil utvikling fra 2019 til 2021 (figur 3.6). Andelen som opplever at digital kontakt med pasientene kommer i tillegg til ordinær konsultasjon har avtatt årlig fra 2019 til 2021 (figur 3.10). Resultatene trekker i ulik retning. Alt i alt vurderer vi at det er *stabilitet i holdningene til digitale helsetjenester* blant helsepersonell.

I figur 3.28 sammenholder vi resultater for helsepersonell med resultater for innbyggere fra *Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2021*.¹⁷

Figur 3.28 Resultater for innbyggere og helsepersonell



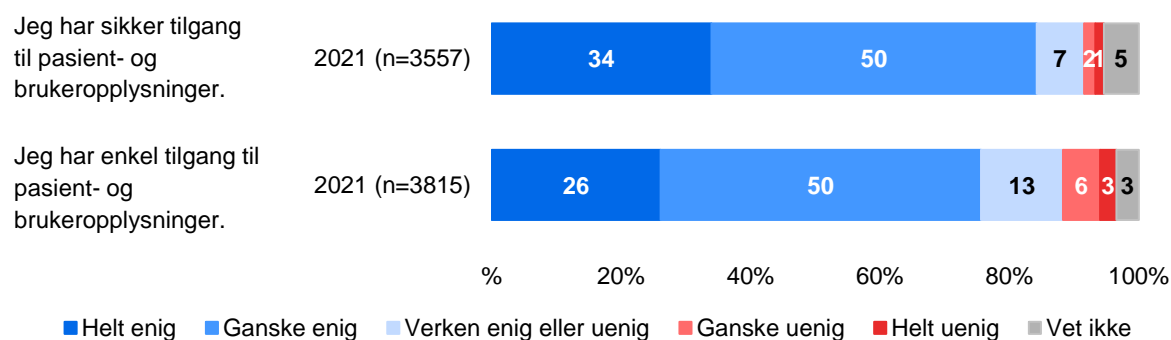
Andelen innbyggere som er enig i påstanden «Digitale helsetjenester gjør det lettere for meg å komme i kontakt med helsepersonell.»

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

Det er stadig betydelig mer utbredt blant innbyggere enn helsepersonell å oppleve at digitale helsetjenester gjør kontakt lettere. Merk at bak gjennomsnittet til helsepersonell på 47 %, ligger en betydelig spredning innad blant helsepersonell avhengig av om de er helsepersonell i helseforetak (46 % enig), helsepersonell i kommunene (49 % enig) eller fastleger (90 % enig).

¹⁷. Direktoratet for e-helse (2022), [Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2021](#)

Figur 3.29 Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander? (2021)



I 2021-undersøkelsen har vi inkludert nye indikatorer om helsepersonell opplever å ha henholdsvis sikker og enkel tilgang til pasient- og brukeropplysninger (figur 3.29). Her gjør helsepersonell *overordnede* vurderinger med hensyn til disse to faktorene.

En betydelig majoritet helsepersonell har positive, overordnede opplevelser av digitale helsetjenester: Det er mer utbredt å oppleve at man har sikker (84 %) enn enkel (76 %) tilgang til pasient- og brukeropplysninger blant helsepersonell. Sykepleiere og kvinner har oftere positive oppfatninger, mens ambulansesarbeidere og menn har oftere mindre positive oppfatninger av utsagnene.

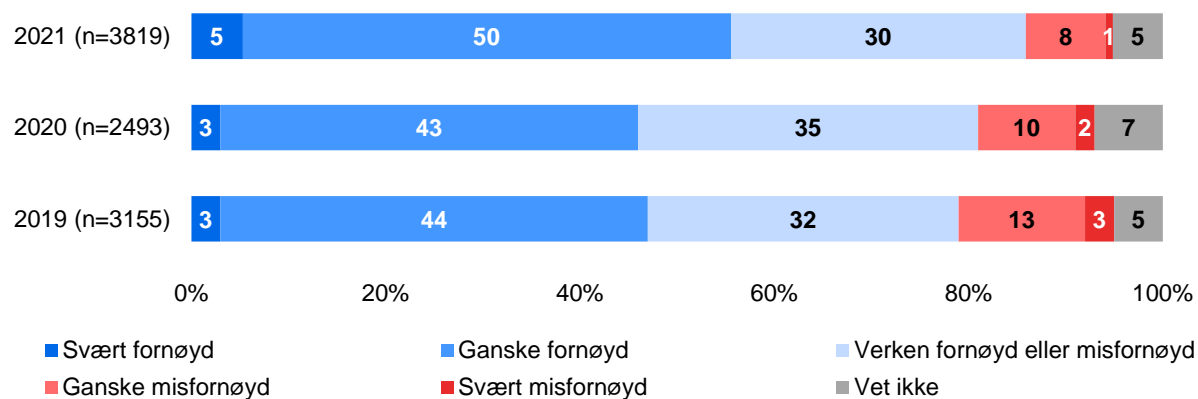
Vi har ikke tidsserier for disse to påstandene siden de er nye i undersøkelsen av i år. Imidlertid har vi sett tidligere at helsepersonells tillit til at helseopplysninger håndteres forsvarlig har holdt seg relativt stabil siden 2019, med kun mindre variasjon. I 2021 har 84 % helsepersonell stor tillit til at kun helsepersonell med tjenstlig behov ser på pasientens journal i 2021 (figur 3.12), og 72 % har stor tillit til at pasientenes helseopplysninger er lagret slik at utenforstående ikke får tilgang til dem (figur 3.13).

Helsepersonell som opplever hyppigere at de har *henholdsvis sikker og enkel tilgang til pasient- og brukeropplysninger* har *oftere positive holdninger* til digitale helsetjenester på andre holdningsspørsmål i undersøkelsen og er *oftere fornøyd* med de digitale helsetjenestene i Norge sammenlignet med gjennomsnittene for påstandene.

3.8 Tilfredshet med digitale helsetjenester

I dette kapitlet kartlegger vi helsepersonells overordnede tilfredshet med digitale helsetjenester i Norge.

Figur 3.30 Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de digitale helsetjenestene i Norge? (2019-2021)



Etter stabil utvikling fra 2019 til 2020, er det økende tilfredshet med de digitale helsetjenestene i Norge blant helsepersonell: I 2019 var 47 % fornøyd, mens denne andelen økte til 55 % i 2021 (figur 3.30). Hele veksten kom fra 2020 til 2021. Parallelt har andelen misfornøyd blitt redusert fra 16 % i 2019 til 9 % i 2021.

Hva kjennetegner helsepersonell som er *fornøyd med de digitale helsetjenestene i Norge* (55 %)?

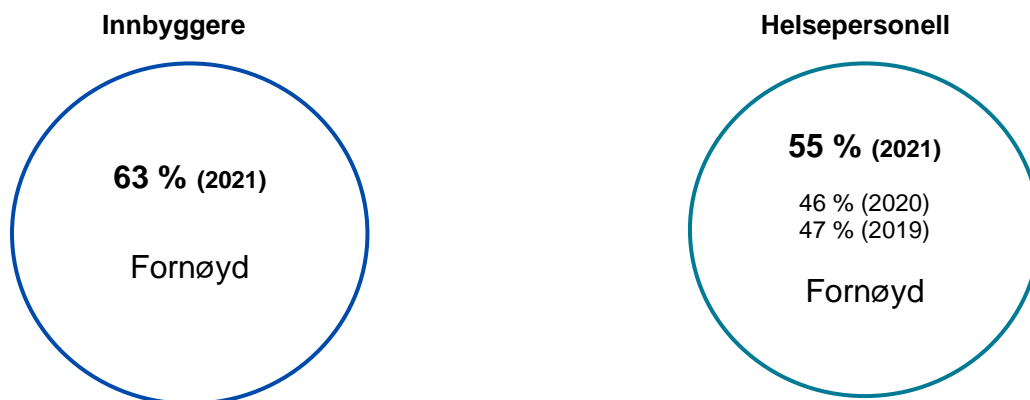
- Fastleger (72 %), miljøterapeut/miljøarbeider/barnevernspedagog/sosionomer (71 %), helsesekretærer (71 %) og helsepersonell som jobber innen psykisk helse (61 %) er oftere fornøyd med de digitale helsetjenestene sammenlignet med gjennomsnittet (55 %). Videre er kvinner er oftere fornøyd (58 %) enn menn (50 %). Helsepersonell som er fornøyd med de digitale helsetjenestene har oftere positive opplevelser av pasienters tilgang til helseopplysninger, er oftere fornøyd med EPJ-systemet i virksomheten og har *hyppigere positive holdninger* til digitale helsetjenester sammenlignet med gjennomsnittet. De har videre *mer bruk av digitale helsetjenester* for kommunikasjon med annet helsepersonell knyttet til behandling av pasient sammenlignet med gjennomsnittet.

Hva kjennetegner helsepersonell som er *misfornøyd med de digitale helsetjenestene i Norge* (9 %)?

- Leger (fastleger, leger som jobber i helseforetak og leger som jobber i kommunene) (18 %), helsepersonell som jobber innen somatikk (10 %) og særlig leger innen somatikk i offentlige sykehus (21 %) er oftere misfornøyd med de digitale helsetjenestene sammenlignet med gjennomsnittet (9 %). Helsepersonell som er misfornøyd med de digitale helsetjenestene har sjeldnere positive opplevelser av pasienters tilgang til helseopplysninger, er oftere misfornøyd med EPJ-systemet på arbeidsplassen og har *hyppigere mindre positive/mer negative holdninger* til digitale helsetjenester sammenlignet med gjennomsnittet.

I figur 3.31 sammenholder vi resultater for helsepersonell med resultater for innbyggere fra *Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2021*.¹⁸

Figur 3.31 Resultater for innbyggere og helsepersonell



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

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

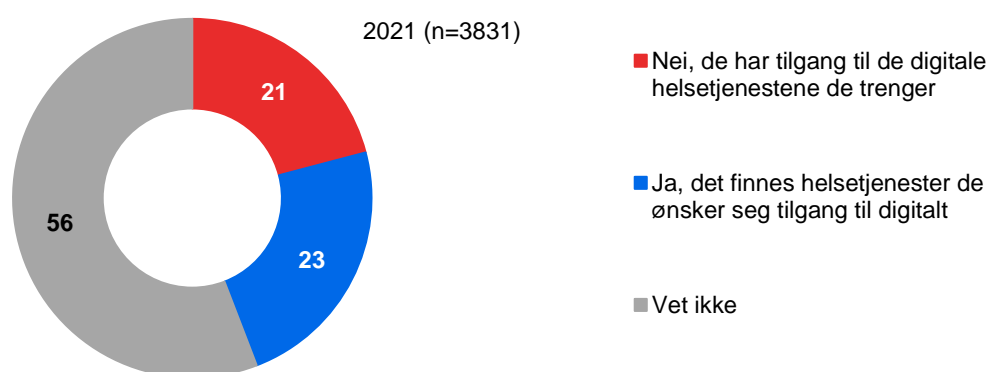
Innbyggerne er hyppigere tilfreds med de digitale helsetjenestene i Norge sammenlignet med helsepersonell i 2021. Samtidig har andelen helsepersonell som er fornøyd med de digitale helsetjenestene økt fra 2020 til 2021.

¹⁸. Direktoratet for e-helse (2022), [Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2021](#)

3.9 Om innbyggernes udekkede behov for digitale helsetjenester

I dette kapitlet ser vi nærmere på om helsepersonell opplever at innbyggerne ønsker seg tilgang til flere digitale helsetjenester enn de har tilgang til i dag. Hva kjennetegner helsepersonell som svarer ulikt om innbyggernes eventuelle udekkede behov for digitale helsetjenester? Hvilke helsetjenester er det videre helsepersonell opplever at innbyggerne mangler? Disse spørsmålene er nye i 2021-undersøkelsen.

Figur 3.32 Opplever du at innbyggerne ønsker seg tilgang til flere digitale helsetjenester enn de har tilgang til i dag? (2021)



Det er delte meninger blant helsepersonell om man opplever at innbyggerne ønsker seg tilgang til flere digitale helsetjenester enn de har tilgang til i dag eller ikke: Over halvparten svarer «vet ikke», noe som henger sammen med at helsepersonell blir bedt om å gjøre vurderinger på innbyggernes vegne, og ikke svarer for seg selv og sine behov som helsepersonell (figur 3.32). 23 % opplever at innbyggerne ønsker seg tilgang til flere digitale helsetjenester enn de har tilgang til i dag mens 21 % opplever at innbyggerne har tilgang til de digitale helsetjenestene de trenger.

Hva kjennetegner helsepersonell som *ikke vet om innbyggerne ønsker seg tilgang til flere digitale helsetjenester* (56 %)?

- Hjelpepleiere (64 %) og helsepersonell over 45 år (61 %) svarer oftere «vet ikke» til påstanden sammenlignet med gjennomsnittet (56 %). Helsepersonell som svarer «vet ikke» har *mindre erfaring* med digital kommunikasjon med annet helsepersonell knyttet til behandling av pasient og *mindre positive/mer negative holdninger* til digitale helsetjenester sammenlignet med gjennomsnittet.

Hva kjennetegner helsepersonell som opplever at innbyggerne *ønsker seg tilgang til flere digitale helsetjenester* (23 %)?

- Bioingeniører (33 %), helsepersonell som jobber i Helse Midt-Norge RHF (33 %) og helsepersonell under 44 år (30 %) opplever oftere at innbyggerne ønsker seg tilgang

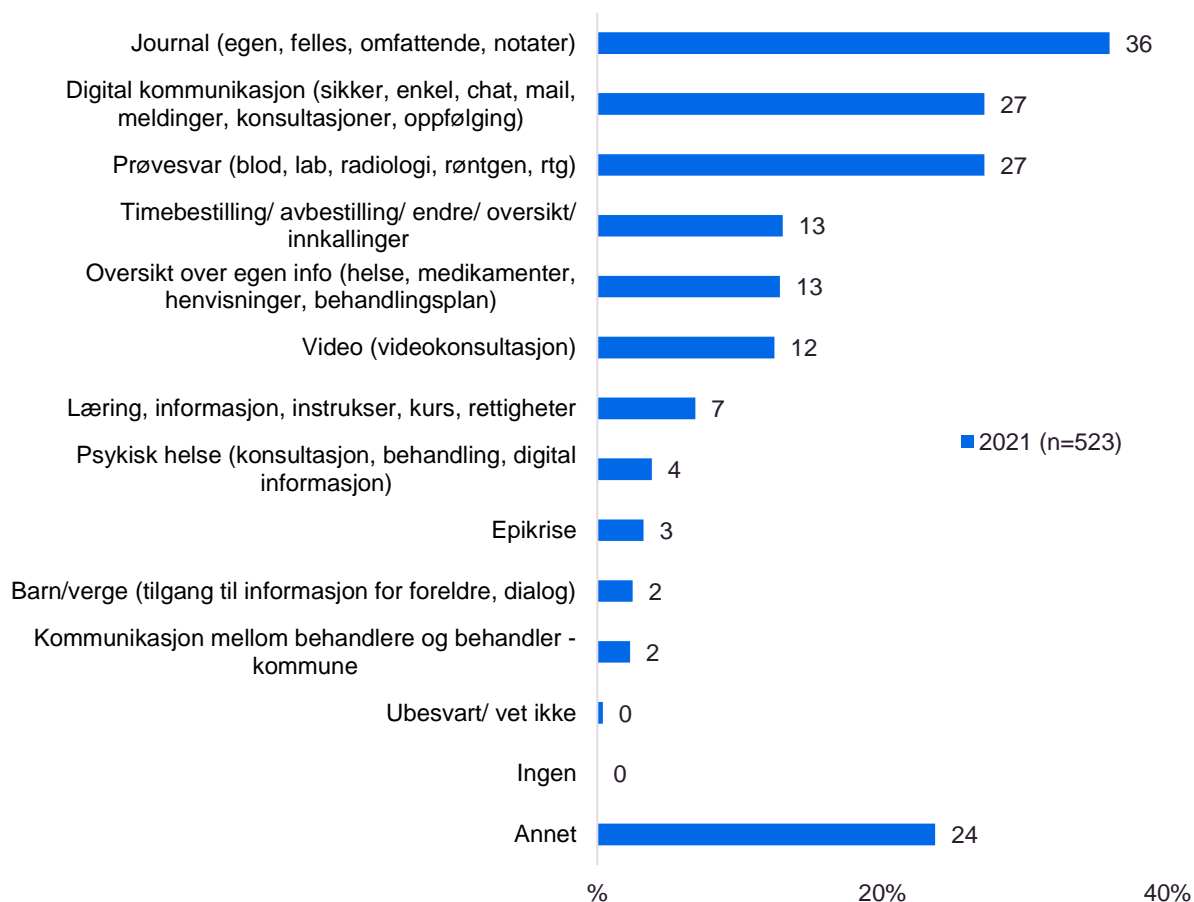
til flere digitale helsetjenester sammenlignet med gjennomsnittet (23 %). Denne gruppen helsepersonell har *mer bruk av digitale helsetjenester* (særlig videosamtaler, men også telefon) for kommunikasjon med annet helsepersonell knyttet til behandling av pasient sammenlignet med gjennomsnittet. De er også oftere fornøyd med bruk av video for egnede pasientkonsultasjoner enn gjennomsnittet. *Samtidig er holdningene til digitale helsetjenester delte*: De opplever hyppigere at pasientene blir mer involvert i egen helse når de har enkel tilgang til sine helseopplysninger, og at pasientene føler seg tryggere på behandlingen når de har tilgang til informasjon om den digitalt sammenlignet med gjennomsnittet. De er imidlertid oftere uenig i at de har enkel tilgang til pasient- og brukeropplysninger sammenlignet med gjennomsnittet. Helsepersonell som opplever at innbyggerne ønsker seg tilgang til flere digitale helsetjenester er *oftere misfornøyd* med de digitale helsetjenestene i Norge sammenlignet med gjennomsnittet. Lavere tilfredshet tyder på at denne gruppen helsepersonell har *større* forventninger til de digitale helsetjenestene enn hva tjenestene kan levere i dag. I figur 3.33 skal vi se hvilke digitale helsetjenester de opplever at innbyggerne oftest har udekkede behov knyttet til.

Hva kjennetegner helsepersonell som opplever at innbyggerne har *tilgang til de digitale helsetjenestene de trenger* (21 %)?

- Fastleger (43 %), leger (30 %) og psykologer (30 %) opplever oftere at innbyggerne har tilgang til de digitale helsetjenestene de trenger sammenlignet med gjennomsnittet (21 %). Denne gruppen helsepersonell har *mer bruk av digitale helsetjenester* (telefon og skriftlig digital kontakt) for kommunikasjon med annet helsepersonell knyttet til behandling av pasient sammenlignet med gjennomsnittet. Helsepersonell som opplever at innbyggerne har tilgang til de digitale helsetjenestene de trenger er *oftere fornøyd* med de digitale helsetjenestene i Norge sammenlignet med gjennomsnittet.

Helsepersonell som opplever at innbyggerne ønsker seg tilgang til flere digitale helsetjenester enn de har tilgang til i dag, er stilt et åpent spørsmål der de svarer i fritext hvilke helsetjenester dette kan være. Omtrent 60 % av de spurte har lagt inn et svar. Svarene er kodet (gruppert) i figur 3.33.

Figur 3.33 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



”

«Delt journal mellom ulike helseaktører, f.eks. fastlege og sykehus samt sykehusene imellom»

”

«Enklere digital kommunikasjon (sikker)»

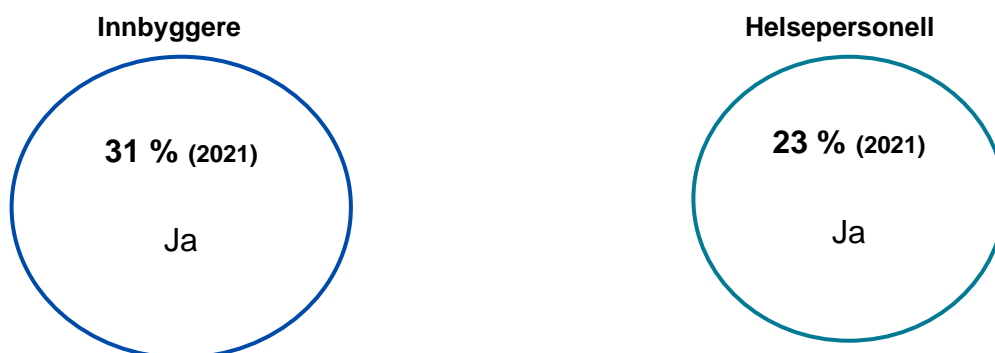
”

«Tilgang på alle prøvesvar»

Journal (36 %), digital kommunikasjon (27 %) og prøvesvar (27 %) er tjenester helsepersonell oftest opplever at innbyggerne ønsker seg digital tilgang til. 12 % opplever at innbyggerne ønsker seg tilgang til videokonsultasjon, en tjeneste som ikke alle innbyggere har tilgang til i dag.

I figur 3.34 sammenholder vi resultater for helsepersonell med resultater for innbyggere fra *Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2021*.¹⁹ Merk at helsepersonell gjør vurderinger på innbyggernes vegne, og svarer ikke for seg selv og sine behov som helsepersonell.

Figur 3.34 Resultater for innbyggere og helsepersonell



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

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

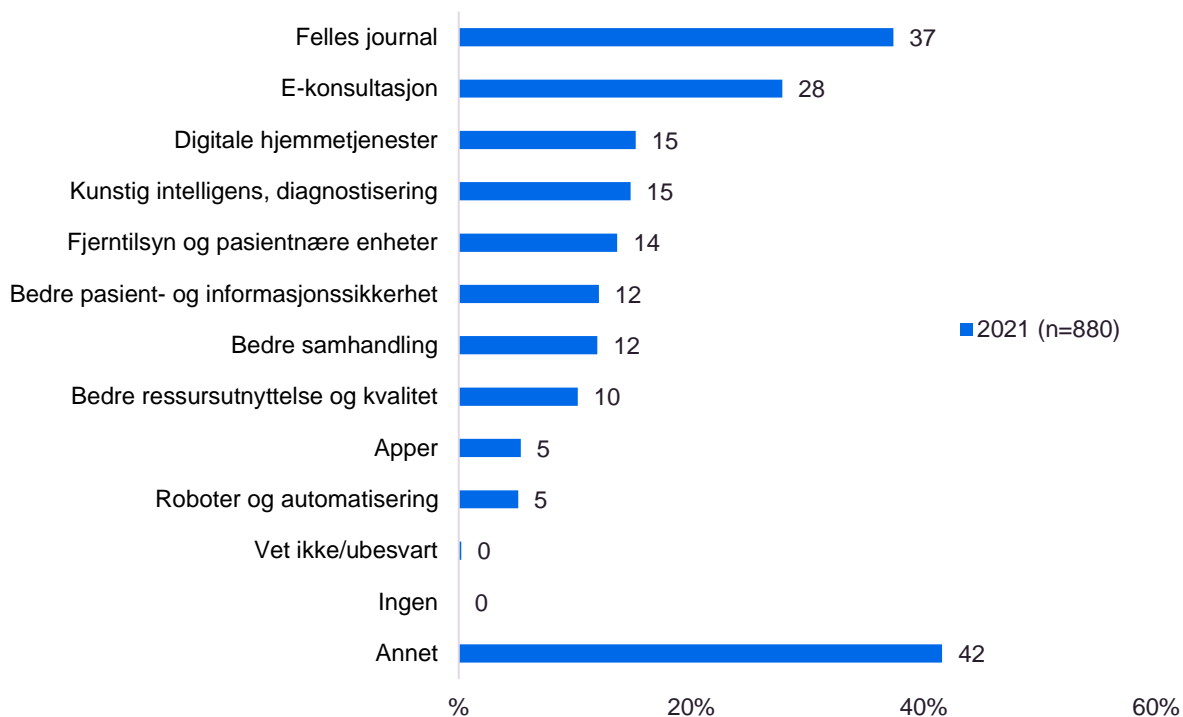
Innbyggerne opplever hyppigere at de ønsker tilgang til flere digitale helsetjenester enn de har tilgang til i dag (31 %) sammenlignet med hva helsepersonell opplever av udekket behov på innbyggernes vegne (23 %). Det er overlapp mellom hvilke helsetjenester innbyggerne oftest oppgir at de ønsker seg digital tilgang til (journal, prøvesvar og oversikt over egen informasjon) og hvilke tjenester helsepersonell oftest opplever at innbyggerne ønsker seg digital tilgang til (journal, digital kommunikasjon og prøvesvar).

¹⁹. Direktoratet for e-helse (2022), [Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2021](#)

3.10 Helsepersonells forventninger for fremtiden

Avslutningsvis er helsepersonell spurt helt åpent om hvilke kommende e-helseteknologier de tror vil påvirke og endre helse- og omsorgssektoren på lengre sikt. Dette kan gi en pekepinn på helsepersonells forventninger for fremtiden.

Figur 3.35 Hvilke kommende e-helseteknologier tror du vil påvirke og endre helse- og omsorgssektoren på lengre sikt? (2021) Kodet, åpent spørsmål



”

«Tilgang til felles journalsystem for alle sykehus og kommunehelsetjeneste.»

”

«Videokonsultasjon/E-konsultasjon med fastlege. Videokonsultasjon med spesialister for helsepersonell.»

”

«Kunstig intelligens vil hjelpe pasient og behandlere i beslutningstaking. Det vil komme mer «selvdiagnostikk» og muligheter for pasienter å måle/overvåke egen helse.»

Nærmere 1 av 4 helsepersonell har lagt inn en kommentar på det åpne spørsmålet om kommende e-helseteknologier. Svarene er kodet (gruppert) i figur 3.35. Felles journal er et innspill som går igjen. Videre spilles det hyppig inn forventninger om e-konsultasjon, digitale hjemmetjenester i tillegg til kunstig intelligens og diagnostisering.

3.11 Hovedtrekk på tvers av undergrupper

Vi finner enkelte utslag i helsepersonells bruk av, holdninger til og tillit til digitale helsetjenester på tvers av variabler som (1) kjønn, (2) alder, (3) om man jobber hovedsakelig innen somatikk eller psykisk helse, (4) om arbeidsplassen er i helseforetak, kommune eller om man jobber som fastlege, (5) yrkesgruppe og (6) region og regionalt helseforetak. Gjennomgangen under tar utgangspunkt i resultater for 2021-målingen.

1. **Kvinner har mindre bruk av videokonsultasjon eller -oppfølging av pasient over video** sammenlignet med menn. Videre er bruk av videosamtaler for kommunikasjon med annet helsepersonell knyttet til behandling av pasient noe lavere for kvinner enn menn. For bruk av telefon eller skriftlig digital kontakt for kommunikasjon med annet helsepersonell knyttet til behandling av pasient finner vi ikke kjønnsforskjeller. Det er en tendens til litt mer utbredte positive holdninger til digitale helsetjenester blant kvinner enn menn. Alt i alt er kvinner oftere tilfreds med de digitale helsetjenestene i Norge sammenlignet med menn.
2. **Helsepersonell under 30 år har mindre bruk av videokonsultasjon eller -oppfølging av pasient over video** sammenlignet med gjennomsnittet. Bruk av telefon eller skriftlig digital kontakt for kommunikasjon med annet helsepersonell knyttet til behandling av pasient er omtrent som for gjennomsnittet, mens bruk av videosamtaler er lavere. Den yngste aldersgruppen tar oftere ikke stilling til spørsmålene i undersøkelsen, og svarer «vet ikke». Dette henger sammen med erfaring. Alt i alt finner vi kun mindre forskjeller på tvers av helsepersonells alder.
3. **Helsepersonell innen psykisk helse har hyppigere bruk av digitale tjenester for kommunikasjon med annet helsepersonell** knyttet til behandling av pasient, og oftere erfaring med videokonsultasjon eller -oppfølging av pasient sammenlignet med helsepersonell innen somatikk.

Helsepersonell innen psykisk helse opplever oftere at det henholdsvis er enkelt å kommunisere direkte elektronisk med annet helsepersonell og at de har enkel tilgang til pasient- og brukeropplysninger, mens helsepersonell innen somatikk sjeldnere opplever dette. Helsepersonell innen somatikk har mindre erfaring med videokonsultasjon eller -oppfølging av pasient enn helsepersonell innen psykisk helse, men opplever oftere at pasientens problem ble løst/avsluttet ved seneste videokonsultasjon eller oppfølging over video. Alt i alt er helsepersonell som jobber innen psykisk helse oftere fornøyd og helsepersonell som jobber innen somatikk oftere misfornøyd med de digitale helsetjenestene i Norge.

4. **Fastleger og helsepersonell som jobber i kommunene har hyppigere bruk av digitale tjenester for kommunikasjon med annet helsepersonell** sammenlignet med gjennomsnittet i 2021. Videokonsultasjon eller -oppfølging av pasient er særlig utbredt blant fastleger sammenlignet med gjennomsnittet i 2021.

Fastleger og helsepersonell i kommunene opplever oftere, mens helsepersonell i helseforetakene opplever sjeldnere at det er enkelt å kommunisere direkte elektronisk med annet helsepersonell sammenlignet med gjennomsnittet. Fastleger opplever langt oftere at digitale helsetjenester gjør det lettere å komme i kontakt med pasientene. Alt i alt har fastleger mer positive holdninger til og er oftere fornøyd med de digitale helsetjenestene i Norge sammenlignet med gjennomsnittet.

5. **Fysioterapeuter, leger, psykologer og vernepleiere har hyppigere bruk av telefon, skriftlig digital kontakt og videosamtaler** for kommunikasjon med annet helsepersonell sammenlignet med gjennomsnittet. Videokonsultasjon eller -oppfølging av pasient er særlig utbredt blant psykologer og leger samt 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.
6. **Blant helsepersonell i Oslo og Viken er det mer utbredt mens i Trøndelag og Nord-Norge er det mindre utbredt å ikke i det hele tatt ha benyttet videosamtaler for kommunikasjon med annet helsepersonell knyttet til behandling av pasient sammenlignet med gjennomsnittet.** Helsepersonell med arbeidssted i Oslo og Viken opplever sjeldnere at digitale helsetjenester gjør det lettere å komme i kontakt med pasientene sammenlignet med gjennomsnittet. Helsepersonell med arbeidssted i Trøndelag og Nord-Norge opplever oftere at det er enkelt å kommunisere direkte elektronisk med annet helsepersonell. Vi finner kun enkeltutslag på tvers av regioner. Vi finner heller ikke systematiske forskjeller i resultater på tvers av regionale helseforetak.

Litteraturliste

Direktoratet for e-helse (2022), [Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2021](#)

Helsedirektoratets nettsider: <[E-konsultasjoner hos fastleger - Helsedirektoratet](#)> (Hentedato:04.03.2022)

[Hovedinstruks for Direktoratet for e-helse](#) fastsatt av Helse- og omsorgsdepartementet 1. januar 2020

Norsk Fysioterapeutforbunds nettsider: <[Fysioterapeuter og videokonsultasjon - Norsk Fysioterapeutforbund](#)> (Hentedato: 03.03.2022)

Norsk Fysioterapeutforbunds nettsider: <[Videokonsultasjon for fysioterapeuter – undersøkelsestakster - Norsk Fysioterapeutforbund](#)> (Hentedato: 03.03.2022)

[Tildelingsbrev til Direktoratet for e-helse for 2022](#) fra Helse- og omsorgsdepartementet

Vedlegg 1. Beskrivelse av utvalget

Bakgrunnskjennetegn ved respondentene i seneste måling er gjengitt i tabellene under.

Tabell V1.1 Målgrupper i undersøkelsen, antall og prosent

	Antall	Prosent
Helsepersonell ansatt i helseforetakene	2547	66
Helsepersonell ansatt i kommunene	1197	31
Fastleger	83	2
Ikke besvart	4	0
Sum	3831	100

Tabell V1.2 Kjønn, antall og prosent

	Antall	Prosent
Kvinne	2833	74
Mann	923	24
Ikke besvart	75	2
Sum	3831	100

Tabell V1.3 Alder, antall og prosent

	Antall	Prosent
Under 30 år	413	11
30–39 år	843	22
40–49 år	930	24
50–59 år	970	25
60 år eller over	457	12
Ikke besvart	218	6
Sum	3831	100

Tabell V1.4 Yrkesgruppe, antall og prosent^{1,2}

	Antall	Prosent
Sykepleier	1414	37
Lege	591	15
Helsefagarbeider	282	7
Vernepleier	198	5
Hjelpepleier	190	5
Bioingeniør	153	4
Fysioterapeut	135	4
Radiograf	117	3
Psykolog	105	3
Miljøterapeut/miljøarbeider /barnevernspedagog/ sosionom	101	3
Ambulansearbeider	95	2
Helsesekretær	92	2
Ergoterapeut	91	2
Omsorgsarbeider	53	1
Jordmor	52	1
Administrativt ansatt	36	1
Annet, noter...	88	2
Ikke besvart	38	1
Sum	3831	100

¹ »Annet, noter«-svar er kodet. Svarkategorier med under 10 svar er lagt inn under «Annet, noter».

² I kategorien «lege» inngår fastleger, leger som jobber i helseforetak og leger som jobber i kommunene.

Tabell V1.5 Sykepleier og lege fordelt på utvalgte kryssvariabler, antall og prosent

	Antall	Prosent
Sykepleier (sum)	1414	100
- herunder spesialisthelsetjenesten, somatikk	874	62
- herunder spesialisthelsetjenesten, psykisk helse	159	11
- herunder kommunal helsetjeneste, somatikk	292	21
- herunder kommunal helsetjeneste, psykisk helse	61	4
- ikke oppgitt/vet ikke	28	2
Lege (sum)	591	100
- herunder spesialisthelsetjenesten, somatikk	431	73
- herunder spesialisthelsetjenesten, psykisk helse	57	10
- herunder fastlege, somatikk	78	13
- herunder kommunal helsetjeneste, somatikk	12	2
- herunder kommunal helsetjeneste, psykisk helse	0	0
- ikke oppgitt/vet ikke	13	2

Tabell V1.6 Jobber hovedsakelig innen somatikk eller psykisk helse, antall og prosent

	Antall	Prosent
Somatikk	2813	73
Psykisk helse	799	21
Vet ikke	197	5
Ikke besvart	22	1
Sum	3831	100

Tabell V1.7 Stillingsprosent, antall og prosent

	Antall	Prosent
0 – 79 % stilling	552	14
80 – 99 % stilling	421	11
100% stilling	2797	73
Ønsker ikke å oppgi	50	1
Ikke besvart	11	0
Sum	3831	100

Tabell V1.8 Fylke, antall og prosent

	Antall	Prosent
Oslo	836	22
Viken	727	19
Innlandet	21	1
Vestfold og Telemark	32	1
Agder	158	4
Rogaland	279	7
Vestland	507	13
Møre og Romsdal	84	2
Trøndelag	892	23
Nordland	200	5
Troms og Finnmark	88	2
Ingen av disse	7	0
Sum	3831	100

Tabell V1.9 Region, antall og prosent

	Antall	Prosent
Oslo og Viken	1563	41
Rest-Østland (Vestfold og Telemark og Innlandet)	53	1
Sør-Vestlandet (Agder, Rogaland, Vestland og Møre og Romsdal)	1028	27
Trøndelag og Nord-Norge (Trøndelag, Nordland og Troms og Finnmark)	1180	31
Ingen av disse	7	0
Sum	3831	100

Tabell V1.10 Regionalt helseforetak, antall og prosent

Filter: Helsepersonell i helseforetak

	Antall	Prosent
Helse Sør-Øst RHF	1289	51
Helse Vest RHF	609	24
Helse Midt-Norge RHF	454	18
Helse Nord RHF	159	6
Ikke besvart	36	1
Sum	2547	100

Vedlegg 2. Intervjufordeling over tid

Tabell V2.1. Intervjufordeling på tvers av undergrupper, 2019-2021

		2019	2020	2021
Versjon	Klinisk personell i helseforetakene	67%	71%	67%
	Helsepersonell ansatt i kommunene	29%	25%	31%
	Fastleger	4%	4%	2%
	N=	3167	2503	3827
Er du..?	Mann	23%	24%	25%
	Kvinne	77%	76%	75%
	N=	3109	2457	3756
Hva er din alder?	- 29 år	10%	10%	11%
	30 - 39 år	23%	20%	22%
	40 - 49 år	27%	26%	24%
	50 - 59 år	26%	26%	25%
	60 år og eldre	12%	12%	12%
	Alder ikke oppgitt	3%	6%	6%
	N=	3167	2503	3831
Stillingsprosent	0 - 79% stilling	15%	15%	14%
	80 - 99% stilling	14%	14%	11%
	100% stilling	68%	70%	73%
	Ikke oppgitt stillingsprosent	2%	1%	1%
	N=	3167	2496	3820
Jobber du i hovedsak innen:	Somatikk	77%	81%	74%
	Psykisk helse	20%	16%	21%
	Vet ikke	3%	3%	5%
	N=	3129	2487	3809
I hvilket fylke har du ditt arbeidssted?	Oslo	15%	24%	22%
	Rogaland	10%	2%	7%
	Møre og Romsdal	5%	7%	2%
	Viken	10%	16%	19%
	Innlandet	7%	8%	1%
	Vestfold og Telemark	9%	7%	1%
	Agder	8%	6%	4%
	Vestland	13%	4%	13%
	Trøndelag	13%	19%	23%
	Nordland, Troms og Finnmark	11%	7%	8%
	N=	3142	2475	3824

		2019	2020	2021
Hvor jobber du?	Offentlig sykehus	66%	70%	65%
	Fastlegepraksis	5%	5%	2%
	Kommunal helse og omsorgstjeneste	27%	23%	30%
	Privat helsetjeneste	0%	0%	0%
	Annet, noter...	2%	2%	2%
	N=	3117	2480	3807
Hvilken yrkesgruppe tilhører du?	Bioingeniør	0%	0%	4%
	Helsefagarbeider	5%	4%	7%
	Fysioterapeut/ergoterapeut	2%	1%	6%
	Hjelpepleier	4%	3%	5%
	Jordmor	1%	2%	1%
	Lege	23%	26%	15%
	Omsorgsarbeider	1%	1%	1%
	Psykolog	3%	4%	3%
	Radiograf	0%	0%	3%
	Sykepleier	54%	54%	37%
	Vernepleier	2%	2%	5%
	Miljøterapeut/miljøarbeider/barnevernspedagog	1%	1%	3%
	Annet	4%	3%	9%
	N=	3167	2503	3831
Regionale helseforetak	Helse Sør-Øst RHF	52%	59%	51%
	Helse Vest RHF	21%	3%	24%
	Helse Midt-Norge RHF	17%	29%	18%
	Helse Nord RHF	9%	8%	6%
	N=	2107	1758	2543

Tabell V2.1 viser intervjufordeling på utvalgte undergrupper for helsepersonellundersøkelsen om e-helse 2019 til 2021. Søylene viser den prosentvise andelen av intervjuene som tilhører de ulike gruppene.

I de tre målingene som har blitt gjennomført av helsepersonellundersøkelsen om e-helse, har det vært variasjoner i antall totalt gjennomførte intervju og i ulike undergrupper. Dette gjelder spesielt på tvers av yrkesgrupper og geografi.

I det videre gis det en beskrivelse og vurdering av svarfordelingen langs sentrale bakgrunnsvariabler i materialet.

- **De tre målgruppene/arbeidsplass:** Gjennom perioden har et flertall av intervjuene i undersøkelsen blitt gjennomført blant helsepersonell i *helseforetakene*. I 2019 og 2021, ble 2 av 3 intervju totalt gjennomført i denne gruppen. I 2020 ble 7 av 10 intervju gjennomført blant personell i helseforetakene. 25-31 % av intervjuene har blitt gjennomført blant helsepersonell i *kommunene* fra 2019 til 2021. Andelen av intervjuene som har blitt gjennomført blant *fastleger* har gjennom hele perioden vært lavt. I 2019 og 2020 utgjorde fastlegene 4 % av de spurte, mens den i 2021 utgjør 2 %. På generelt grunnlag finner vi mindre forskjeller i resultatene i de tre gruppene i de tre undersøkelsene. I den grad det avdekkes forskjeller, er det primært svar fra fastlegene som avviker noe.
- **Kjønn, alder, stillingsprosent og arbeid innen somatikk/psykisk helse:** Fordelingen av intervju knyttet til kjønn, alder, stillingsprosent og hvorvidt man som ansatt jobber med somatikk eller psykisk helse, har variert lite gjennom de tre målingene. Det vurderes som lite trolig at de variasjonene som finnes påvirker resultatene i undersøkelsen.
- **Fylke/geografi:** Fordelingen av intervju på tvers av fylker har variert gjennom de tre målingene. I 2020 var andelen intervju i Vestland og Rogaland lavt, mens det i 2021 særlig er Møre og Romsdal, Innlandet, Vestfold og Telemark og til dels Agder som i mindre grad

er representert i undersøkelsen. Den geografiske distribusjonen av intervju henger sammen med hvilke helseforetak som velger å delta i undersøkelsen (alle inviteres), hvilke kommuner som inviteres og velger å delta i undersøkelsen (et utvalg kommuner inviteres) og hvor mange helsepersonell undersøkelsen distribueres til. Det er ikke lagt føringer på type stilling til helsepersonell som inviteres til å delta i undersøkelsen. Variasjoner innenfor fylker med tanke på type stilling og arbeidsplass vil trolig ha større effekt på resultatene innenfor et geografisk område enn tilhørigheten til det geografiske området i seg selv. I tillegg vil effekten av disse forskjellene variere på tvers av ulike spørsmål.

- **Yrkesgrupper:** I alle de tre målingene er det *sykepleiere* og *leger* som dominerer i svarene som har blitt samlet inn. I 2021 er det imidlertid økt representasjon av andre yrkesgrupper, da spesielt fysioterapeuter og ergoterapeuter, men også bioingeniører, hjelpepleiere og vernepleiere. I 2019 og 2020 var andelen sykepleiere over 50 %. I 2021 oppgir 37 % av de som har deltatt i undersøkelsen at de er sykepleiere. Andelen som oppgir at de er leger var 23 % i 2019, 26 % i 2020, og 15 % i 2021. Rekrutteringen i 2021 ser i så måte ut til å ha nådd ut til flere yrkesgrupper enn tidligere.
- **Regionale helseforetak:** Fordelingen av intervju blant ansatte i de ulike helseforetakene domineres i alle de tre målingene av intervju fra ansatte i Helse Sør-Øst, med mer enn halvparten av intervjuene. I 2020 var andelen av intervjuene gjennomført blant ansatte i Helse Vest RHF svært lav, med kun 3 % av det totale antall intervju innenfor gruppen. Det lave antallet intervju i 2020, gjør at endringer i resultater i denne gruppen må tolkes med varsomhet.
- **Oppsummering og vurdering:** Ved vurdering av representativiteten til undersøkelsen bør eventuelle forskjeller i svarfordelingen i aktuelle undergrupper hensyntas i tolkningen av resultatene på de ulike spørsmålene. Antall besvarelser i undersøkelsen er relativt høyt i alle de tre gjennomføringsrundene og på generelt grunnlag er det relativt små forskjeller i svar i ulike undergrupper. Samlet sett er det lite trolig at forskjeller i utvalgssammensetningen alene forklarer de endringene som avdekkes fra år til år. Vi vurderer det dithen at endringene vi ser i svarfordeling på den enkelte bakgrunnsvariabel ikke alene kan forklare endringene som avdekkes på overordnet nivå. Det er imidlertid ikke mulig å utelukke at sammensetningen av intervju i kombinasjoner av bakgrunnsvariabler kan ha en viss effekt. Styrken på denne effekten eller om den i det hele tatt er til stede, vil variere fra spørsmål til spørsmål, og vil måtte vurderes i hvert enkelt tilfelle, avhengig av hvilke forskjeller som finnes mellom grupper og kombinasjoner av grupper, over tid.

Vedlegg 3. Spørreskjema helsepersonell 2021

CAWI Questionnaire

Name of survey
Helsepersonellundersøkelse 2021

Client name

Author(s)
Hersvik, Jarle

KANTAR

Survey: 21100473
Version: 3
Global Practice: ...
© Kantar 15-10-2021

VERSJON: Versjon

Single coded

Not back | Dummy

Undersøkelsen skal sendes til tre(fire) ulike grupper:

Normal

- 1 Klinisk personell i helseforetakene - en åpen lenke
- 2 Helsepersonell ansatt i kommunene - en åpen lenke
- 3 Fastleger - per brev med lenke, brukernavn og passord
- 4 Fastleger - en åpen lenke

VELKOMSTTEKST: Velkomsttekst

Text

Not back

Helsepersonellundersøkelsen 2021

Velkommen til årets undersøkelse om e-helse for helsepersonell.
Takk for du tar deg tid til å delta i undersøkelsen!

Veiledning

Spørreskjemaet omhandler bruk, holdninger og tilfredshet med e-helse. Spørsmålene i undersøkelsen besvares basert på din egen erfaring og stilling som helsepersonell.

Undersøkelsen skal ikke være omfattende og er beregnet å ta ca 8 minutter å gjennomføre. Hver utfylte side lagres når du har trykket frem til neste side ved hjelp av pilen nederst til høyre i skjemaet. Du kan bevege deg frem og tilbake i skjemaet ved hjelp av pilene.

Vi i Norsk Gallup/Kantar vil understreke at besvarelsene behandles **konfidensielt**.

Det er Direktoratet for e-helse som har utarbeidet og er ansvarlig for undersøkelsen.

BAKGRUNN_1: Hvilken yrkesgruppe tilhører du? Single coded

Answer not required

Aller først, hvilken yrkesgruppe tilhører du?

Normal

- 1 Ambulansearbeider
- 2 Apotektekniker
- 3 Audiograf
- 4 Bioingeniør
- 5 Erqoterapeut
- 6 Helsefaqrarbeider
- 7 Fotterapeut
- 8 Fysioterapeut
- 9 Helsesekretær
- 10 Hjelpepleier
- 11 Jordmor
- 12 Kiropraktor
- 13 Klinisk ernæringsfysiolog
- 14 Leqe
- 15 Omsorqsarbeider
- 16 Optiker
- 17 Ortopediingeniør
- 18 Ortoptist
- 19 Perfusjonist
- 20 Provisorfarmasøyt
- 21 Psykolog
- 22 Radiograf
- 23 Reseptarfarmasøyt
- 24 Sykepleier
- 25 Tannhelsesekretær
- 26 Tannleqe
- 27 Tannpleier
- 28 Tanntekniker
- 29 Vernepleier
- 996 Annet, noter... *Open *Fixed

TEKST_1: Tekst informasjonssikkerhet Text

Not back

Vi vil innledningsvis stille deg noen spørsmål om informasjonssikkerhet.

INFORMASJONSSIKKERHET_1: Hvilken tillit har du til at kun helsepersonell med tjenstlig behov ser på pasientens journal? Single coded

Answer not required

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

Normal

- 1 Svært liten tillit
- 2 Ganske liten tillit
- 3 Verken stor eller liten tillit
- 4 Ganske stor tillit
- 5 Svært stor tillit
- 999 Vet ikke *Fixed *Exclusive

INFORMASJONSSIKKERHET_2: Hvilken tillit har du til at pasientenes helseopplysninger er lagret slik at utenforstående (hackere og lignende) ikke får tilgang til dem? Single coded

Answer not required | Not back

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

Normal

1	Svært liten tillit
2	Ganske liten tillit
3	Verken stor eller liten tillit
4	Ganske stor tillit
5	Svært stor tillit
999	Vet ikke *Fixed *Exclusive

INFORMASJONSSIKKERHET_3: Hvordan oppfatter du sikkerheten knyttet til IT-systemene som benyttes der du jobber å være? Single coded

Answer not required

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

Normal

1	Svært dårlig
2	Ganske dårlig
3	Verken god eller dårlig
4	Ganske god
5	Svært god
999	Vet ikke *Fixed *Exclusive

INFORMASJONSSIKKERHET_4: Ta stilling til følgende påstand: «Jeg er bekymret for at pasientenes helseopplysninger ikke vil være tilgjengelig i en akutt situasjon» Single coded

Answer not required

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

Normal

1	Helt uenig
2	Ganske uenig
3	Ganske enig
4	Helt enig
999	Vet ikke *Fixed *Exclusive

INFORMASJONSSIKKERHET_5: I hvilken grad har du tilgang til nødvendig informasjon om pasienter som er registrert hos andre behandlere? Single coded

Answer not required

I hvilken grad har du tilgang til nødvendig informasjon om pasienter som er registrert hos andre behandlere?

Normal

1	I svært liten grad
2	I ganske liten grad
3	I verken stor eller liten grad
4	I ganske stor grad
5	I svært stor grad
999	Vet ikke *Fixed *Exclusive

Ask only if **INFORMASJONSSIKKERHET_5,1,2,3**

INFORMASJONSSIKKERHET_51: Hva er de største hindringene for å få tilgang til denne informasjonen? Multi coded

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

Hva er de største hindringene for å få tilgang til denne informasjonen?

Flere svar mulig

Normal

- 1 Juridiske hindre
- 2 Tekniske hindre
- 3 Vanskelig å komme i kontakt med riktig person
- 4 For tidkrevende
- 996 Annet, notér med stikkord *Open *Fixed
- 5 Vet ikke *Exclusive

TEKST_2: Vi vil nå stille deg noen spørsmål om tilgangen til informasjon for pasientene. Text

[Not back](#)

Vi vil nå stille deg noen spørsmål om tilgangen til informasjon for pasientene.

TILGANG_PASIENTINFORMASJON_1: Tilgang til informasjon for pasientene Matrix

[Answer not required](#) | [Number of rows: 3](#) | [Number of columns: 6](#)

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander

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

[Rendered as Dynamic Grid](#)

	Helt uenig	Ganske uenig	Verken eller	Ganske enig	Helt enig	Vet ikke *Fixed *Exclusive
Pasientene blir mer involvert i egen helse når de har enkel tilgang til sine helseopplysninger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pasientene føler seg tryggere på behandlingen de mottar når de har tilgang til informasjon om behandlingen digitalt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pasientene har tilgang til de helseopplysningene om seg selv som de har behov for	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

TEKST_HELSENRORGE: Vil vi nå stille deg noen spørsmål om anbefaling av Helsenorge til pasienter og andre Text

[Not back](#)

Vi vil nå stille deg noen spørsmål om anbefaling av Helsenorge til pasienter og andre

Vi tenker her på nettstedet og/eller appen

NPS_HELSENGORGE: Anbefale helsenorge		Single coded
Answer not required Not back		
Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale tjenestene på Helsenorge til en pasient?		
Normal		
1	0 - Helt usannsynlig	
2	1	
3	2	
4	3	
5	4	
6	5	
7	6	
8	7	
9	8	
10	9	
11	10 - Svært sannsynlig	
999	Vet ikke *Fixed *Exclusive	

TILGANG_PASIENTINFORMASJON: Hvilke av følgende tjenester på Helsenorge har du anbefalt pasienter?		Multi coded
Answer not required Not back		
Hvilke av følgende tjenester på Helsenorge har du anbefalt pasienter?		
Flere svar mulig		
Normal		
1	Informasjonssider: kvalitetssikret helseinformasjon om en rekke tema	
2	Legemidler: oversikt over resepter og legemidler	
3	Meldinger: send og motta meldinger via Helsenorge	
4	Frikort og egenandeler	
5	Pasientreiser: søk og se innsendte søknader til pasientreiser	
6	Timeavtaler: oversikt over timer og avtaler med helsetjenesten	
7	Pasientjournal: innsyn i journaldokumenter ved norske sykehus	
8	Bytte fastlege	
9	Henvisninger: status på henvisningene til sykehus/spesialist	
10	Vaksiner: oversikt over alle registrerte vaksinasjoner	
11	Kjernejournal: innsyn i kjernejournal	
12	Sykdom og kritisk informasjon: se og registrer helseopplysninger som helsepersonell skal kjenne til ved undersøkelser og behandling	
13	Velg behandlingssted	
14	Europeisk helsetrygdkort	
15	Helsekontakter	
16	Oversikt over helseregistre	
17	Donorkort: opprett et digitalt donorkort	
18	Prøvesvar	
996	Annet, noter... *Open *Fixed	
998	Ingen av disse *Fixed *Exclusive	
999	Vet ikke *Fixed *Exclusive	

NPS: Anbefale Helsenorge Single coded

Not back

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

Normal

1	0 - Helt usannsynlig
2	1
3	2
4	3
5	4
6	5
7	6
8	7
9	8
10	9
11	10 - Svært sannsynlig
999	Vet ikke *Fixed *Exclusive

TEKST_3: Vi vil nå stille deg noen spørsmål om digitale hjelpemidler for kommunikasjon med pasienter og andre behandlere. Text

Not back

Vi skal nå stille deg noen spørsmål om digital kommunikasjon. Med digital kommunikasjon mener vi kommunikasjon med din pasient eller andre behandlere over internett og gjennom digitale helsetjenester, både skriftlig og over video. Ulike helsepersonell bruker ulike digitale hjelpemidler. I visse tilfeller anvendes derfor «digital kontakt» for å omfavne alle typer digital kommunikasjon og/eller konsultasjon

DIGITALE_HJELPEMIDLER_1: Digitale hjelpemidler for kommunikasjon Matrix

Answer not required | Number of rows: 2 | Number of columns: 5

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander

Rows: Normal | Columns: Normal

Rendered as Dynamic Grid

	Helt uenig	Ganske uenig	Ganske enig	Helt enig	Vet ikke *Fixed *Exclusive
Digitale helsetjenester gjør det lettere for meg å komme i kontakt med pasientene	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er enkelt for meg å kommunisere direkte elektronisk med annet helsepersonell (både videosamtale og/eller skriftlig digital kontakt)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

DIGITALE_HJELPEMIDLER_2: I hvilken grad benytter du følgende tjenester for kommunikasjon med annet helsepersonell knyttet til behandling av pasient? Matrix

Answer not required | Number of rows: 3 | Number of columns: 5

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

Rows: Normal | Columns: Normal

Rendered as Dynamic Grid

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I høy grad	Vet ikke *Fixed *Exclusive
Videosamtaler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Telefon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skriftlig digital kontakt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

DIGITALE_HJELPEMIDLER_3: Kunne din siste, fysiske pasientkontakt vært erstattet med for eksempel videosamtale, telefon eller skriftlig digital kontakt dersom det hadde vært tilgjengelig? Multi coded

Answer not required

Kunne din siste, fysiske pasientkontakt vært erstattet med for eksempel videosamtale, telefon eller skriftlig digital kontakt dersom det hadde vært tilgjengelig?

Normal

- 1 Ja, videosamtale
- 2 Ja, telefon
- 3 Ja, skriftlig, digital kontakt
- 998 Nei, ingen av delene *Fixed *Exclusive
- 999 Vet ikke *Fixed *Exclusive

DIGITALE_HJELPEMIDLER_4: Har du noen gang gjennomført videokonsultasjon eller oppfølging av pasient over video? Single coded

Answer not required | Not back

Har du noen gang gjennomført konsultasjon eller oppfølging av pasient over video?

Normal

- 1 Ja
- 2 Nei
- 999 Vet ikke *Fixed *Exclusive

Ask only if DIGITALE_HJELPEMIDLER_4,1

DIGITALE_HJELPEMIDLER_5: Sist gang du hadde videokonsultasjon eller oppfølging over video med en pasient Single coded

Answer not required

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?

Normal

- 1 Det var behov for fysisk oppmøte i etterkant
- 2 Saken ble løst/avsluttet med videokonsultasjon/oppfølging
- 999 Vet ikke *Fixed *Exclusive

Ask only if **DIGITALE_HJELPEMIDLER_4,1**

DIGITALE_HJELPEMIDLER_6: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med bruk av video for egnede pasientkonsultasjoner? Single coded

Answer not required

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med bruk av video for egnede pasientkonsultasjoner?

Normal

- 1 Svært misfornøyd
- 2 Ganske misfornøyd
- 3 Verken eller
- 4 Ganske fornøyd
- 5 Svært fornøyd
- 999 Vet ikke **Fixed *Exclusive*

DIGITALE_HJELPEMIDLER_7: Tenk på pasientkontaktene dine det siste året: I hvor stor grad av tilfellene ville du foretrukket: Multi coded

Answer not required | Not back

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

Legg inn prosentandel per kanal. Pass på at dette summerer seg til 100.

Normal

- 1 Fysisk konsultasjon
- 2 Telefonkontakt
- 3 Video
- 4 Skriftlig digital kontakt
- 5 Annet
- 999 Vet ikke **Fixed *Exclusive*

DIGITAL_HJELPEMIDLER_8: Digital pasientkontakt Matrix

Answer not required | Not back | Number of rows: 2 | Number of columns: 5

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om digital pasientkontakt?

Rows: Normal | Columns: Normal

Rendered as Dynamic Grid

	Helt uenig	Ganske uenig	Ganske enig	Helt enig	Vet ikke <i>*Fixed *Exclusive</i>
Digital kontakt med pasientene kommer i tillegg til ordinær konsultasjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digital kontakt med pasientene kommer i stedet for ordinær konsultasjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

TEKST_4: Vi vil nå stille noen spørsmål om det elektroniske pasientjournalssystemet (EPJ-systemet) som du benytter i din jobb Text

Not back

Vi vil nå stille noen spørsmål om det elektroniske pasientjournalssystemet (EPJ-systemet) som du benytter i din jobb

EPJ_1: Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med ditt EPJ-system? Single coded

[Answer not required](#)

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

Normal

- 1 Svært misfornøyd
- 2 Ganske misfornøyd
- 3 Verken fornøyd eller misfornøyd
- 4 Ganske fornøyd
- 5 Svært fornøyd
- 999 Vet ikke *Fixed *Exclusive

EPJ_2: Påstander om EPJ-system Matrix

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

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om ditt EPJ-system?

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

[Rendered as Dynamic Grid](#)

	Helt uenig	Ganske uenig	Ganske enig	Helt enig	Vet ikke *Fixed *Exclusive
Det er lett å finne frem til den pasientinformasjonen jeg trenger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EPJ-systemet i vår virksomhet bidrar til at pasientarbeidet går effektivt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EPJ-systemet i vår virksomhet bidrar til at pasientarbeidet blir utført med høy kvalitet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

TEKST_HELSEREGISTER: Tekst helseregistre Text

[Not back](#)

Vi vil nå stille noen spørsmål om helseregistre i Norge. Helseregistre (utenfor helsetjenestens pasientjournalsystem) samler kontinuerlig inn informasjon fra helsetjenesten om landets innbyggere. Informasjonen i registrene kan blant annet brukes til kvalitetsforbedring, forskning, statistikk, helseovervåking, styring og administrasjon. Helseregistrene utleverer ikke data til tredjeparter, som banker, forsikringsselskap eller til bruk i reklame- og markedsføringsammenheng.

INNRAPPORTERING_HELSEREGISTER: I din rolle som helsepersonell, innrapporterer du helsedata til nasjonale helseregistre eller kvalitetsregistre? Single coded

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

I din rolle som helsepersonell, innrapporterer du helsedata til nasjonale helseregistre eller kvalitetsregistre?

Normal

- 1 Ja
- 2 Nei
- 999 Vet ikke *Fixed *Exclusive

HELSEREGISTERE_BRUK: I din rolle som helsepersonell, hvor ofte bruker du helsedata fra de nasjonale helseregistrene eller kvalitetsregistre i ditt arbeid? Single coded

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

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

Normal

1	Ofte
2	Ganske ofte
3	Av og til
4	Sjelden
5	Aldri
999	Vet ikke <i>*Fixed *Exclusive</i>

TEKST7: Overordnede opplevelser Text

[Not back](#)

Så noen spørsmål om dine overordnede opplevelser av digitale helsetjenester

TilgangPasient: Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander Matrix

[Answer not required](#) | [Not back](#) | [Number of rows: 2](#) | [Number of columns: 6](#)

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander:

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

[Rendered as Dynamic Grid](#)

	Helt uenig	Ganske uenig	Verken eller	Ganske enig	Helt enig	Vet ikke <i>*Fixed *Exclusive</i>
Jeg har enkel tilgang til pasient- og brukeropplysninger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg har sikker tilgang til pasient- og brukeropplysninger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tilgang: Opplever du at innbyggerne ønsker seg tilgang til flere digitale helsetjenester enn de har tilgang til i dag? Single coded

[Not back](#)

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

Normal

1	Nei, de har tilgang til de digitale helsetjenestene de trenger
2	Ja, det finnes helsetjenester de ønsker seg tilgang til digitalt
3	Vet ikke

Ask only if <u>Tilgang,2</u>	
ONSKEDETJENESTER: Hvilke digitale tjenester vil dette være?	Open
<u>Answer not required Not back</u>	
Du har svart at du opplever at innbyggerne ønsker seg tilgang til flere digitale helsetjenester enn de har tilgang til i dag. Hvilke digitale tjenester vil dette være?	
Skriv inn nedenfor:	
999	Vet ikke *Fixed *Exclusive
OVERORDNET_TOTALINNTRYKK: Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de digitale helsetjenestene i Norge?	Single coded
<u>Answer not required</u>	
Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de digitale helsetjenestene i Norge?	
<u>Normal</u>	
1	Svært misfornøyd
2	Ganske misfornøyd
3	Verken fornøyd eller misfornøyd
4	Ganske fornøyd
5	Svært fornøyd
999	Vet ikke *Fixed *Exclusive
EHELSETEKNOLOGI_FREMTID: Hvilke kommende e-helseteknologier tror du vil påvirke og endre helse- og omsorgssektoren på lengre sikt?	Open
<u>Answer not required Not back</u>	
Hvilke kommende e-helseteknologier tror du vil påvirke og endre helse- og omsorgssektoren på lengre sikt?	
Vi tenker her både på hvilke typer teknologi som vil påvirke og hvordan det vil påvirke helse- og omsorgssektoren.	
999	Vet ikke *Fixed *Exclusive
TEKST_5: Avslutningsvis vil vi be deg fylle inn litt bakgrunnsinformasjon om deg selv	Text
<u>Not back</u>	
Avslutningsvis vil vi be deg fylle inn litt bakgrunnsinformasjon om deg selv	

BAKGRUNN_2: Er over 50% av din stilling klinisk? Single coded

Answer not required

Er over 50% av din stilling klinisk?

Normal

- 1 Ja
- 2 Nei
- 999 Vet ikke *Fixed *Exclusive

STILLINGSPROSENT_GRUPPERT: Hvilken stillingsprosent har du? Single coded

Answer not required | Not back

Hvilken stillingsprosent har du?

Normal

- 1 0 - 79% stilling
- 2 80 - 99% stilling
- 3 100% stilling
- 998 Ønsker ikke å oppgi *Fixed *Exclusive

BAKGRUNN_3: Hvor jobber du? (dersom flere jobber, velg der du jobber mest) Single coded

Answer not required

Hvor jobber du?

Dersom flere jobber, velg der du jobber mest

Normal

- 1 Offentlig sykehus
- 2 Fastlegepraksis
- 3 Kommunal helse og omsorgstjeneste
- 4 Privat helsetjeneste
- 996 Annet, noter... *Open *Fixed

BAKGRUNN_4: Jobber du i hovedsak innen somatikk eller psykisk helse? Single coded

Answer not required

Jobber du i hovedsak innen somatikk eller psykisk helse?

Normal

- 1 Somatikk
- 2 Psykisk helse
- 999 Vet ikke *Fixed *Exclusive

BAKGRUNN_5: Alder Numeric

Answer not required | Min = 16 | Max = 99

Hva er din alder?

BAKGRUNN_6: Kjønn Single coded

Answer not required

Er du..?

Normal

- 1 Mann
- 2 Kvinne

BAKGRUNN_7: Arbeidssted fylke

Single coded

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

I hvilket fylke har du ditt arbeidssted?

Normal

30	Viken
1	Østfold
2	Akershus
3	Oslo
34	Innlandet
4	Hedmark
5	Oppland
6	Buskerud
38	Vestfold og Telemark
7	Vestfold
8	Telemark
42	Aqder
9	Aust-Agder
10	Vest-Agder
11	Rogaland
46	Vestland
12	Hordaland
14	Sogn og Fjordane
15	Møre og Romsdal
50	Trøndelag
18	Nordland
54	Troms og Finnmark
19	Troms
20	Finnmark
998	Ingen av disse *Fixed *Exclusive

Ask only if **VERSJON,1**

ARBEIDSSTED_HF: I hvilket helseforetak har du ditt arbeidssted?

Single coded

[Answer not required | Not back](#)

I hvilket helseforetak har du ditt arbeidssted?

Listen er sortert alfabetisk

Normal

- 1 Akershus universitetssykehus HF
- 2 Finnmarkssykehuset HF
- 3 Helgelandssykehuset HF
- 4 Helse Berqen HF
- 5 Helse Fonna HF
- 6 Helse Førde HF
- 7 Helse Møre og Romsdal HF
- 8 Helse Nord IKT HF
- 9 Helse Nord-Trøndelag HF
- 10 Helse Stavanqer HF
- 11 Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF
- 12 Luftambulansetjenesten HF
- 13 Nordlandssykehuset HF
- 14 Oslo universitetssykehus HF
- 15 Pasientreiser HF
- 16 Sjukehusapoteka Vest HF
- 17 St. Olavs Hospital HF
- 18 Sunnaas sykehus HF
- 19 Sykehusapotek Nord HF
- 20 Sykehusapotekene HF
- 21 Sykehusapotekene i Midt-Norge HF
- 22 Sykehusbyqq HF
- 23 Sykehuset i Vestfold HF
- 24 Sykehuset Innlandet HF
- 25 Sykehuset Telemark HF
- 26 Sykehuset Østfold HF
- 27 Sykehusinnkjøp HF
- 28 Sykehuspartner HF
- 29 Sørlandet sykehus HF
- 30 Universitetssykehuset Nord-Norge HF
- 31 Vestre Viken HF

Ask only if **VERSJON,2**

BAKGRUNN_8: Arbeidssted kommune

Single coded

[Answer not required | Not back](#)

I hvilken kommune har du ditt arbeidssted?

Dersom du jobber i flere kommuner, oppgi den kommunen du tilbringer mesteparten av din arbeidstid

Normal

- 1 LISTE MED KOMMUNER LEGGES INN


E_POST: Er du villig til å oppgi din e-postadresse?	Single coded
Answer not required Not back	
Direktoratet for e-helse vil gjerne følge opp denne spørreundersøkelsen med enkelte dybdeintervjuer. Målet er å få en bedre forståelse av bruk, holdninger og tilfredshet med e-helse blant helsepersonell. Kunne du tenke deg å bli kontaktet for mulig deltakelse?	
Dersom du svarer ja, samtykker du til at Direktoratet for e-helse mottar dine kontaktopplysninger i form av e-postadresse. Kontaktinformasjonen vil være løstrevet fra resultatene i undersøkelsen, kun benyttes til dette formålet og vil ikke deles med andre. Kontaktopplysningene slettes hos Direktoratet for e-helse innen 31.12.2022.	
Normal	
1	Skriv inn e-postadresse *Open
2	Nei, ønsker ikke å delta i dybdeintervju om dette
Ask only if E_POST,1	
SAMTYKKE: Samtykke	Text
Not back	
Tusen takk! Du har nå samtykket til å kunne bli kontaktet av Direktoratet for e-helse for deltakelse i dybdeintervju. Du kan når som helst trekke tilbake dette samtykket. Du trekker samtykket ved å skrive en e-post til Lene Rathe, e-post: Lene.Rathe@ehelse.no	
TAKK_FOR_DELTAKELSEN: Takk for at du tok deg tid til å delta i undersøkelsen.	Text
Not back	
Takk for at du tok deg tid til å delta i undersøkelsen. Dine svar gir Direktoratet for e-helse nyttig informasjon i deres videre arbeid.	

Vedlegg 4. Feilmarginstabell

Feilmarginer i rent lotterisk utvalg

Antall observasjoner	Prosentresultat							
	5/95	10/90	15/85	20/80	25/75	30/70	40/60	50/50
20	8.6	12.0	14.2	16.0	17.4	18.3	19.6	20.0
50	6.2	8.5	10.1	11.3	12.2	13.0	13.9	14.1
75	5.0	6.9	8.2	9.2	10.0	10.6	11.3	11.5
100	4.4	6.0	7.1	8.0	8.7	9.2	9.8	10.0
150	3.6	4.9	5.8	6.5	7.1	7.5	8.0	8.2
200	3.1	4.2	5.0	5.7	6.1	6.5	6.9	7.1
250	2.8	3.8	4.5	5.1	5.5	5.8	6.2	6.3
300	2.5	3.5	4.1	4.6	5.0	5.3	5.7	5.8
400	2.2	3.0	3.6	4.0	4.3	4.6	4.9	5.0
500	1.9	2.7	3.2	3.6	3.9	4.1	4.4	4.5
600	1.8	2.5	2.9	3.3	3.5	3.7	4.0	4.1
700	1.6	2.3	2.7	3.0	3.3	3.5	3.7	3.8
800	1.5	2.1	2.5	2.8	3.1	3.2	3.5	3.5
900	1.5	2.0	2.4	2.7	2.9	3.1	3.3	3.3
1000	1.4	1.9	2.3	2.5	2.7	2.9	3.1	3.2
1200	1.3	1.7	2.1	2.3	2.5	2.6	2.8	2.9
1400	1.2	1.6	1.9	2.1	2.3	2.4	2.6	2.7
1600	1.1	1.5	1.8	2.0	2.2	2.3	2.4	2.5
2000	1.0	1.3	1.6	1.8	1.9	2.0	2.2	2.2
3000	0.8	1.1	1.3	1.5	1.6	1.7	1.8	1.8

Prosentresultatet pluss/minus feilmarginen i tabellen angir et såkalt 95% konfidensintervall som er slik at vi med 95% sikkerhet kan si at det dekker det sanne resultat (forutsatt at målefeil og systematiske feil ikke forekommer).

 Direktoratet for e-helse

Besøksadresse

Verkstedveien 1
0277 Oslo

Kontakt:

postmottak@ehelse.no