



Direktoratet for
e-helse

Innbyggerundersøkelse om e-helse 2020

Direktoratet for e-helse

Publiseringsdato 24.03.2021

Direktoratet for e-helse kartlegger og vurderer status på utviklingen av digitaliseringen i helsetjenesten

- Helse- og omsorgsdepartementet har gitt Direktoratet for e-helse i oppdrag å ha oversikt over og analysere utviklingstrekk på e-helseområdet
- Et viktig formål er å følge bruk og effekt av e-helse i befolkningen over tid og å gjøre internasjonale sammenlikninger der det er mulig
- Innbyggerundersøkelsene skal gi analysegrunnlag som ikke begrenser seg til løsninger Direktoratet for e-helse selv har ansvar for
- På bakgrunn av dette gjennomførte Direktoratet for e-helse innbyggerundersøkelser i 2019 og i 2020
- Det er planlagt å gjenta undersøkelsen årlig

Innbyggerundersøkelsen ble gjennomført høsten 2020 av Kantar

- Gjennomført som en internettundersøkelse gjennom et landsrepresentativt panel (GallupPanelet)
- Antall respondenter: **1 614**
- Svarprosent: **47%**(undersøkelsen sendt til 3 400 personer hvorav 1 614 svarte)
- Feltperiode: 29.09.2020 til 22.10.2020
- Resultatene er vektet på kjønn, alder og geografi (tall fra SSB) for på en bedre måte å gjenspeile befolkningen

Undersøkelsen er utarbeidet av Direktoratet for e-helse med innspill fra følgende aktører:

- 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

Fordi et internettpanel ikke er et sannsynlighetsutvalg vil ikke svarene kunne generaliseres til den norske befolkning. Likevel kan endringer i panelets svar være en indikasjon på generelle trender i befolkningen

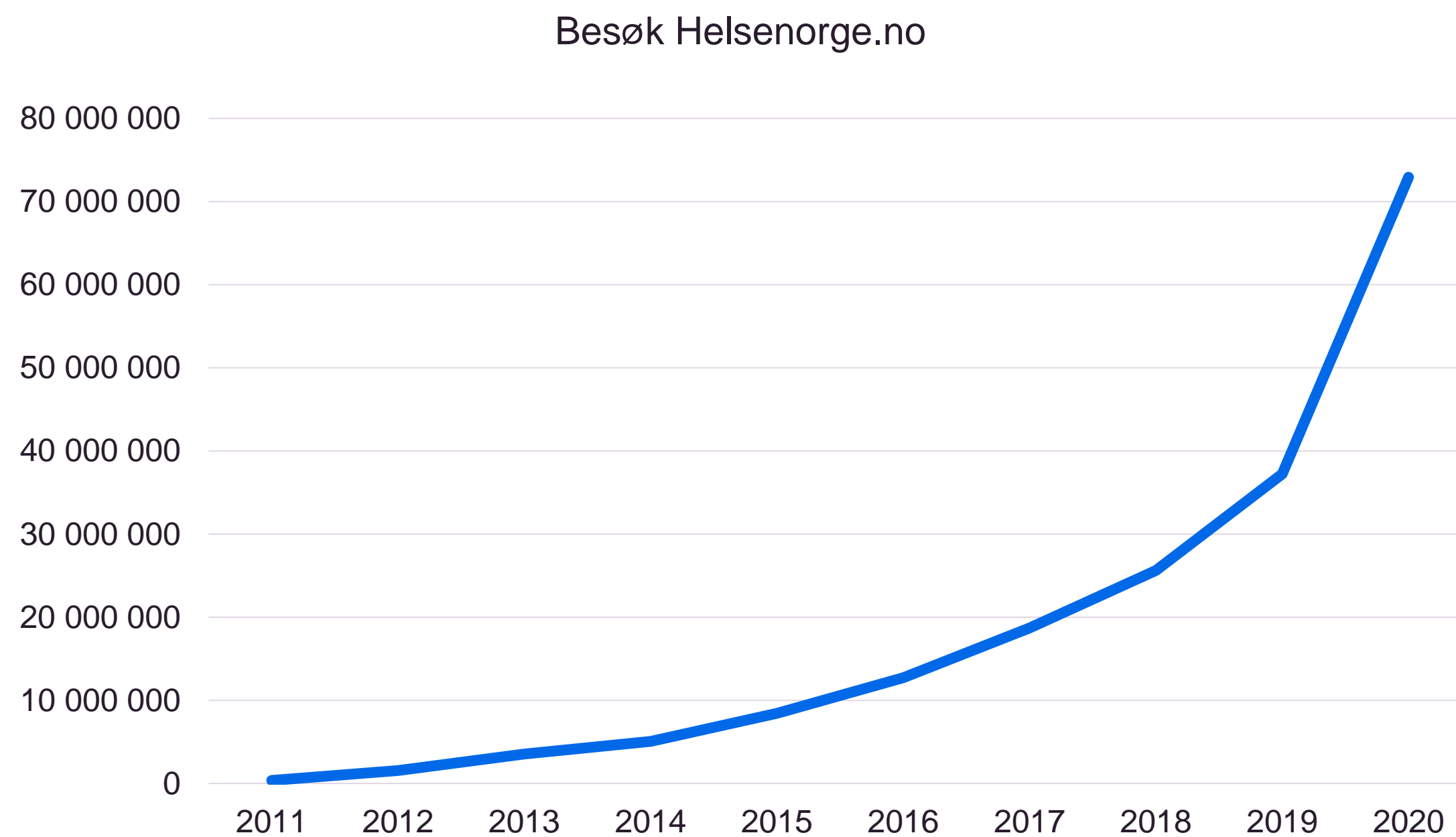


Direktoratet for
e-helse

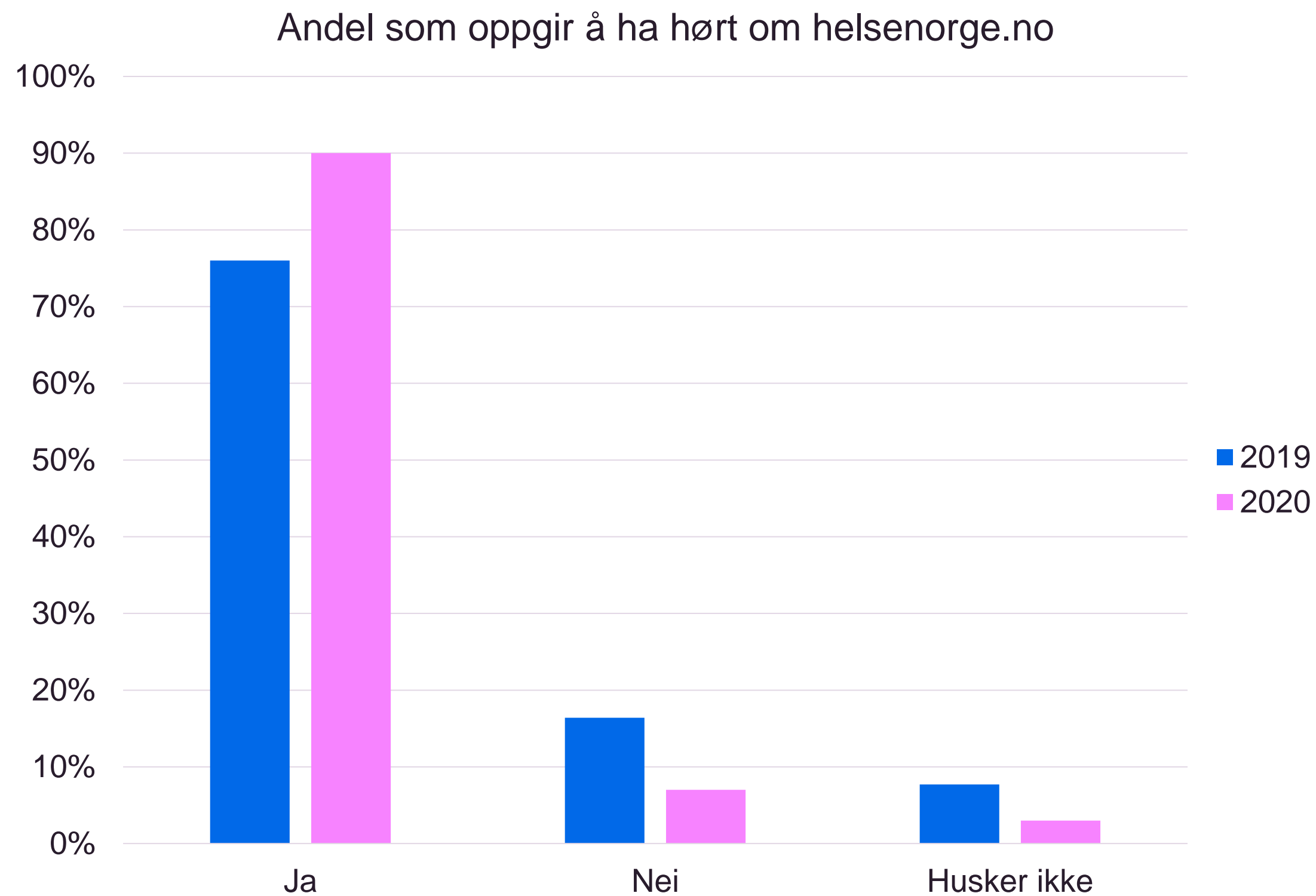
helsenorge.no

Bruken av Helsenorge.no øker kraftig

- 72,9 millioner besøk på Helsenorge.no i 2020, mot 37,2 millioner besøk i 2019
- Toppene i mars 2020 og november 2020 tyder på at antall besøk fulgte smittenivået (Covid-19) i landet



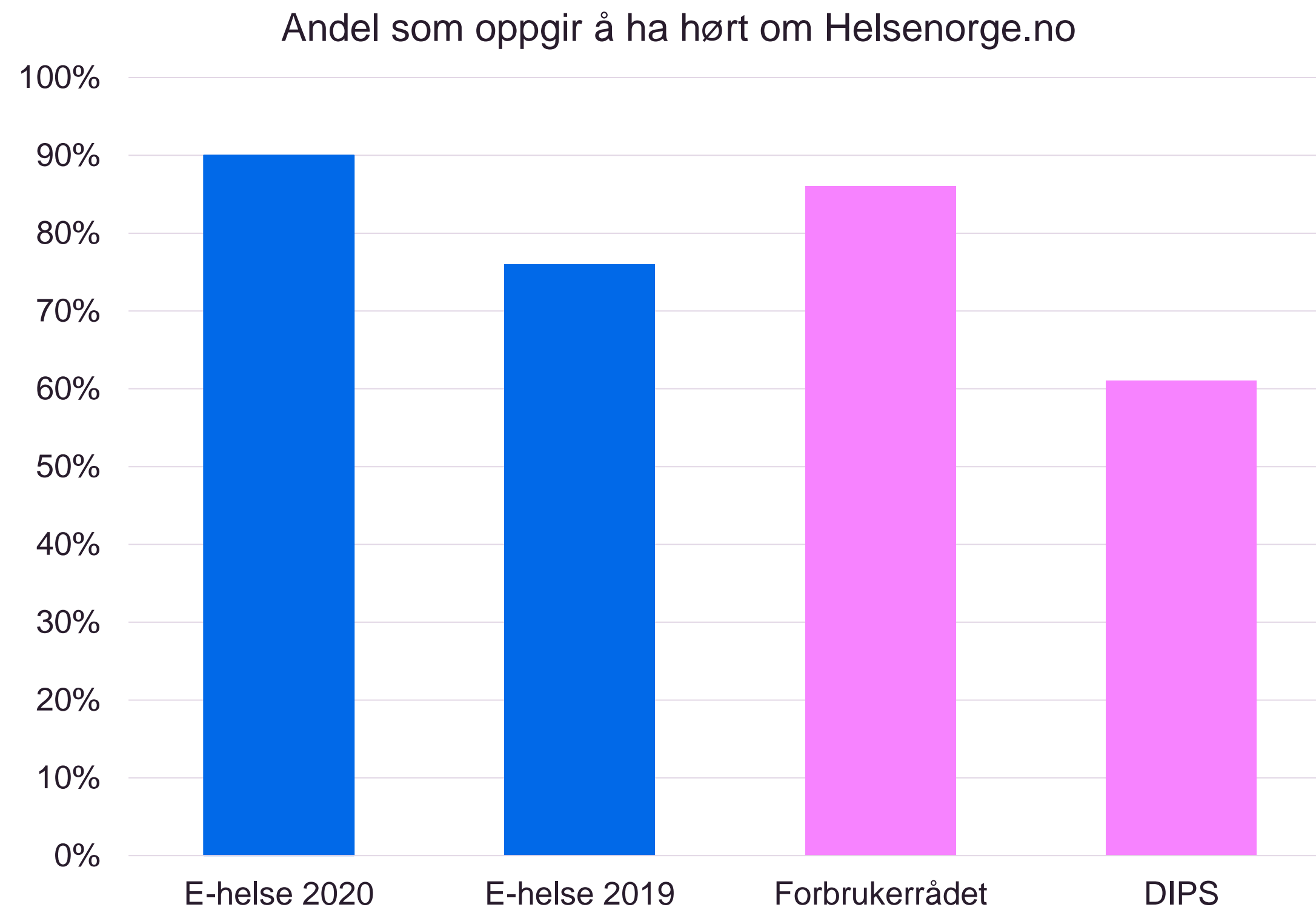
Kjennskapen til helsenorge.no øker vesentlig



- 90% svarer at de har hørt om helsenorge.no, en økning på 14 prosentpoeng fra 2019
- Kun 7% har ikke hørt om helsenorge.no mot 16% i 2019
- 3% husker ikke, ned fra 8% i 2019

Spørsmål 02: «Har du hørt om nettstedet helsenorge.no?». Spørsmålet ble stilt til alle (N=1614, vektet).

Andre undersøkelser bekrefter at kjennskap til helsenorge.no øker



- 90% svarer i denne undersøkelsen at de har hørt om helsenorge.no
- I Forbrukerrådets undersøkelse "Digital helsehverdag 2018" gjennomført i desember 2017 svarer 86% at de kjenner til helsenorge.no**
- I DIPS e-helsebarometer gjennomført våren 2018 svarer 61 prosent at de kjenner til Helsenorge.no***
- Tendensen i DIPS e-helsebarometer er økende (51% i 2016 og 55% i 2017)

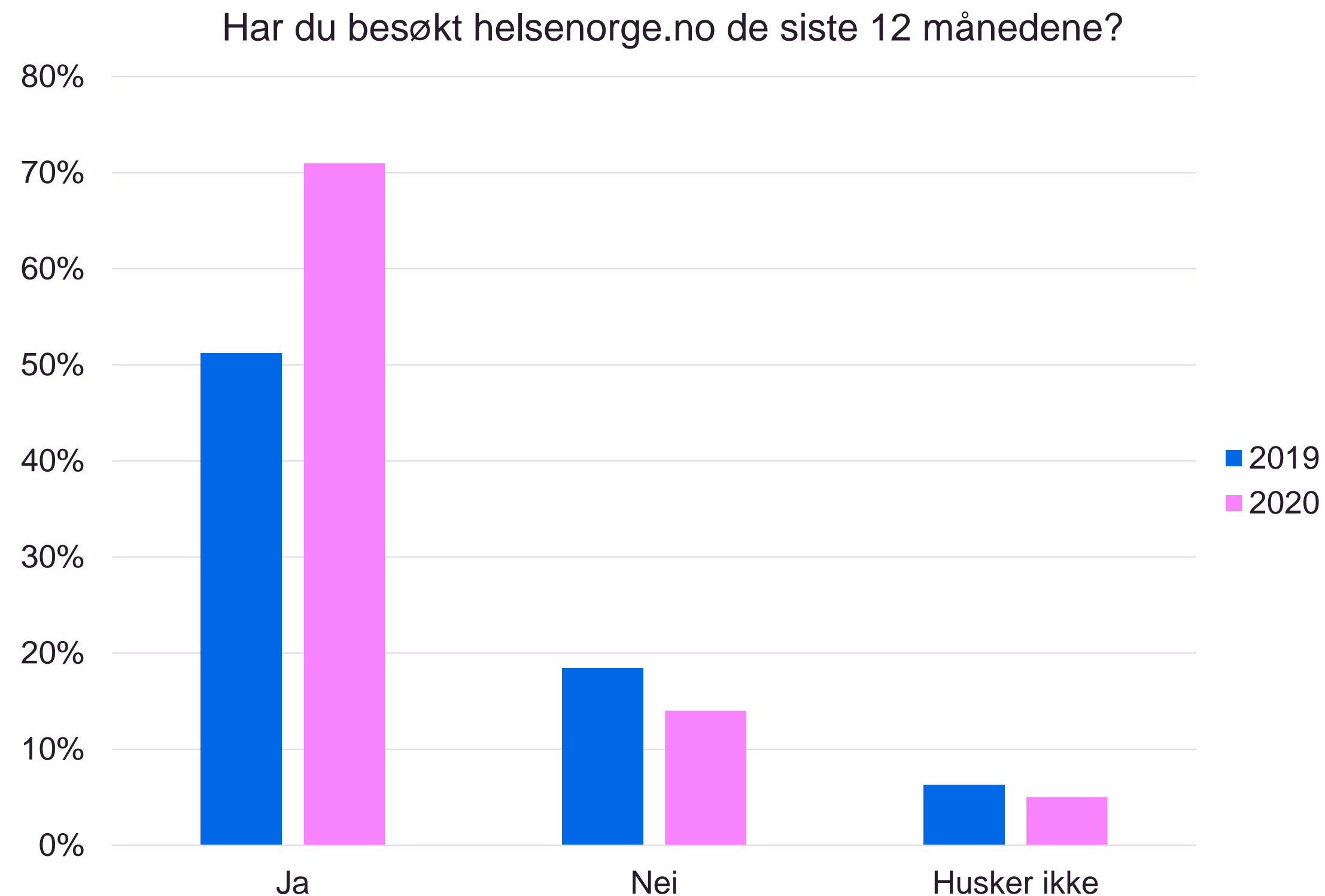
Spørsmål 02: «Har du hørt om nettstedet helsenorge.no?» Spørsmålet ble stilt til alle (N=1614, vektet)

*Spørsmålsformuleringen er noe ulik, men vurdert å være sammenlignbar. Det kan likevel være forskjeller i måten undersøkelsene er gjennomført på som gjør at tallene ikke er direkte sammenlignbare: Forbrukerrådet: «Hvilke digitale helsetjenester har du hørt om eller benyttet?» DIPS: «Hvilke av følgende kjenner du til eller har du hørt om?».

**Forbrukerrådet; Digital helsehverdag 2018: <https://fil.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2018/04/20180417-ke-digital-helse-rapport.pdf>

***DIPS E-helsebarometer 2018: https://www.dips.com/sites/default/files/201804_norsk_ehelsebarometer_2018_ekstern.pdf

Nye tjenester og korona har bidratt til mer besøk til helsenorge.no i 2020



- 79% svarer at de har besøkt helsenorge de siste 12 månedene
- Det utgjør 71% prosent av alle som har besvart undersøkelsen
- Dette er en økning på 20 prosentpoeng fra 2019
- I DIPS e-helsebarometer våren 2018 svarer 44% at de har logget inn på helsenorge.no*
- I Forbrukerrådets undersøkelse "Digital helsehverdag 2018" desember 2017 svarer 29% at de har benyttet digitale helsetjenester på helsenorge.no**

Spørsmål 03: «Har du besøkt helsenorge.no de siste 12 månedene?» Spørsmålet ble kun stilt til de som svarte at de har hørt om helsenorge.no (Q02:ja) (N=1445, vektet). Av de som har hørt om helsenorge.no har 79% besøkt nettstedet. Det tilsvarer 71% av respondentene totalt sett.

**Forbrukerrådet; Digital helsehverdag 2018: <https://fil.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2018/04/20180417-ke-digital-helse-rapport.pdf>

*DIPS E-helsebarometer 2018: https://www.dips.com/sites/default/files/201804_norsk_ehelsebarometer_2018_ekstern.pdf

helsenorge.no har en Net Promoter Score (NPS) på 6

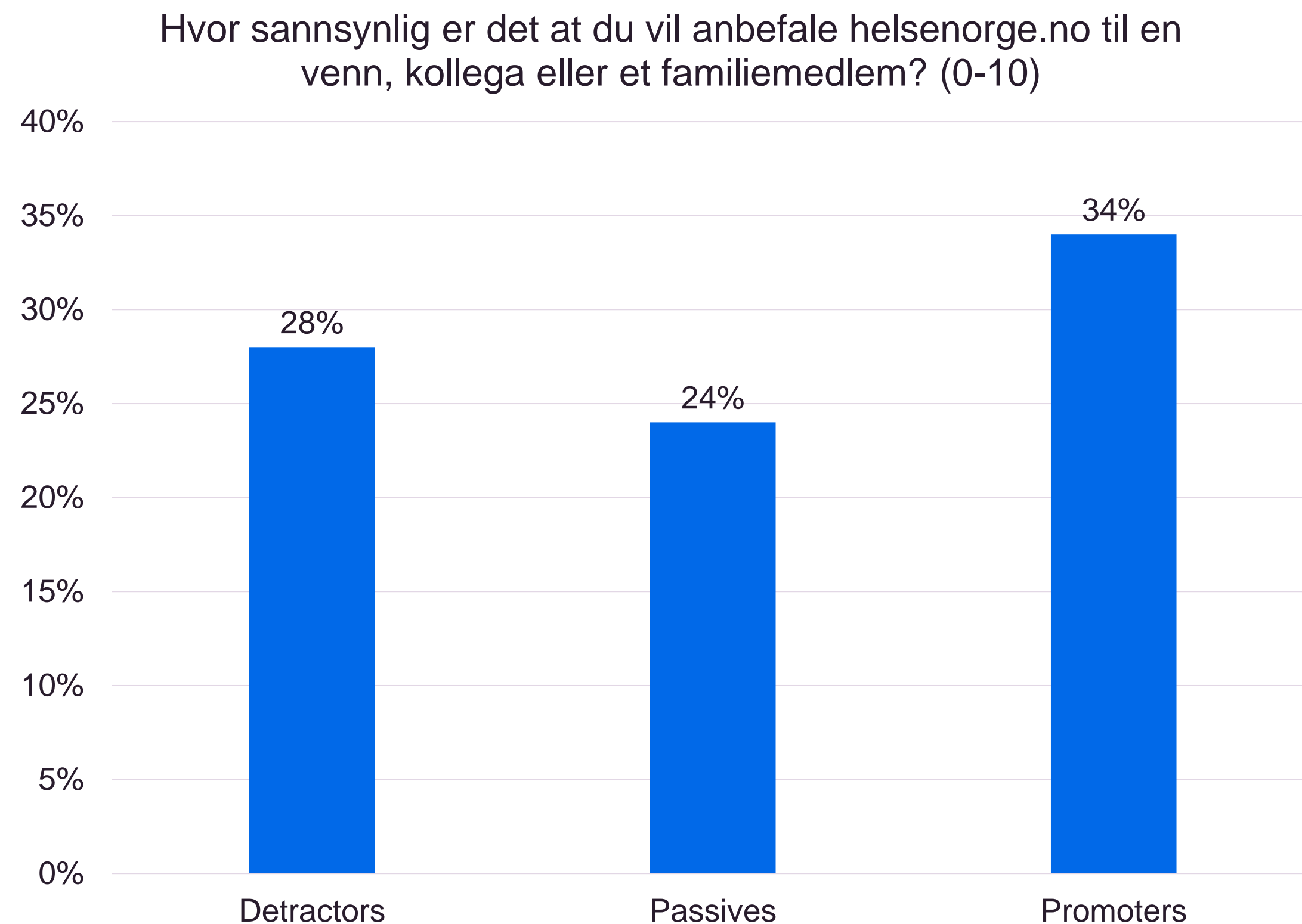
Net promoter score er et verktøy brukt for å måle kundenes lojalitet overfor en bedrift, tjeneste eller et produkt.

(-100-0) : dårlig

(0-30) : god

(30-70) : veldig god

(70-100) : utmerket



- Detractors (0-6)
- Passives (7-8)
- Promoters (9-10)
- $NPS = \% \text{ of promoters} - \% \text{ of detractors} = 34 - 28 = 6$

- NPS for helsenorge.no er 6, og den kategoriseres som «god» (0-30)
- Folk kan vurdere skalaen ulikt, og det er derfor mulig at enkelte som har svart 7 eller 8 kan ses på som promoters
- 1177 hadde i 2019 en NPS på 49
- Sundhed.dk hadde en NPS på 28 for Q4 2020, de måler hvert kvartal

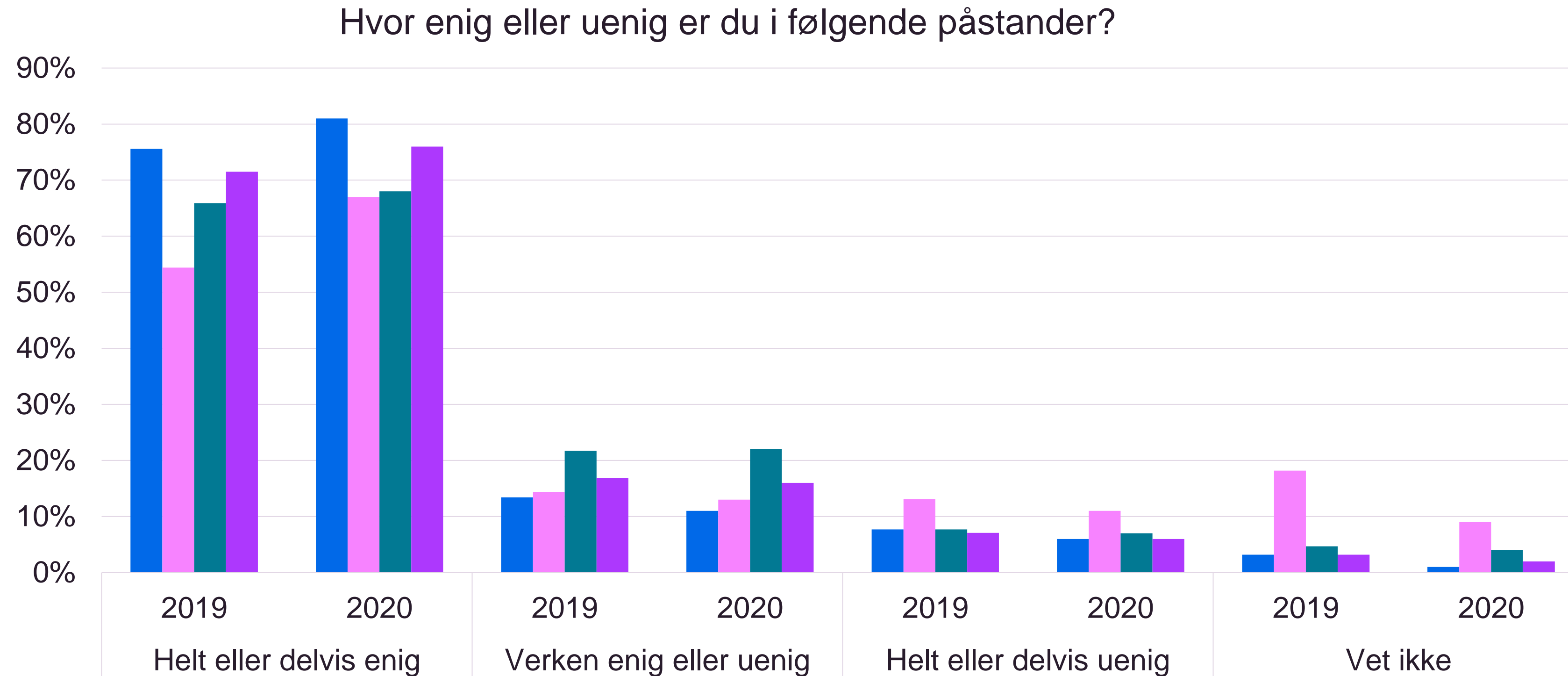
Spørsmål 04: NPS. Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale helsenorge.no til en venn, kollega eller et familiemedlem? (0-10) Stilles hvis Q2=ja (n=1431, vektet). Net promoter score er et verktøy brukt for å måle kundenes lojalitet overfor en bedrift, tjeneste eller et produkt. En score i intervallet (-100-0) regnes som «dårlig», en score i intervallet (0-30) regnes som «god», en score i intervallet (30-70) regnes som «veldig god» og en score i intervallet (70-100) regnes som «utmerket».



Direktoratet for
e-helse

Helseopplysninger – Tilgjengelighet, tillit og holdninger

Flere oppfatter tilgang til sine helseopplysninger som viktig og flere oppfatter at de har fått tilgangen de har behov for



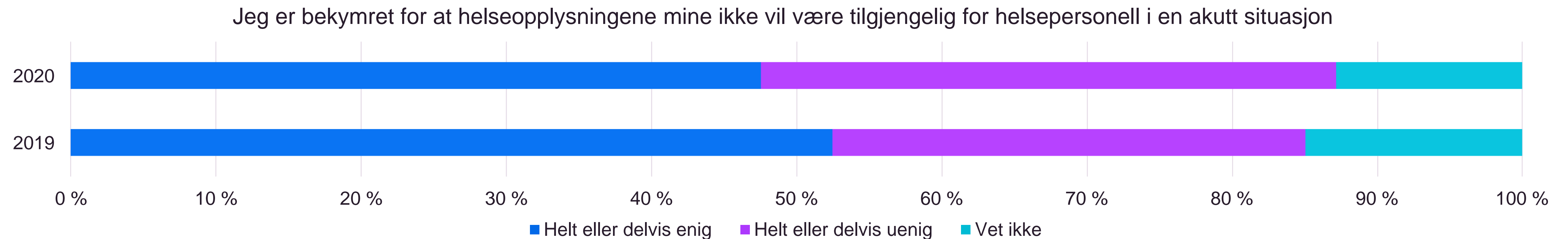
Spørsmål 05: «Det lanseres stadig nye tjenester som gir deg som pasient og innbygger enklere tilgang til dine helseopplysninger. Eksempler er innloggingstjenester som gir deg tilgang til deler av din journal. Med helseopplysninger mener vi opplysninger om en persons fysiske eller psykiske helse. Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander?» Spørsmålet ble stilt til alle (N=1581, vektet).

Tillit til at helseopplysninger håndteres forsvarlig øker; over 6 av 10 respondenter har nå svært stor eller ganske stor tillit



Spørsmål 07: «Hvilken tillit har du til at...»
Spørsmålet ble stilt til alle (N=1602, vektet).

Flertallet innbyggere i Norge er fremdeles bekymret for at deres helseopplysninger ikke er tilgjengelig for helsepersonell



- 48% svarer at de er bekymret for at helseopplysningene deres ikke vil være tilgjengelig i en akutt situasjon mot 53% i 2019. 40% er ikke bekymret og 13% vet ikke
- Tilliten til at helsepersonell har tilgang til de helseopplysningene de trenger i en akutt situasjon er altså markant bedret på ett år

Spørsmål 09: "Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand: Jeg er bekymret for at helseopplysningene mine ikke vil være tilgjengelig for helsepersonell i en akutt situasjon.»
Spørsmålet ble stilt til alle (N=1605, vektet).

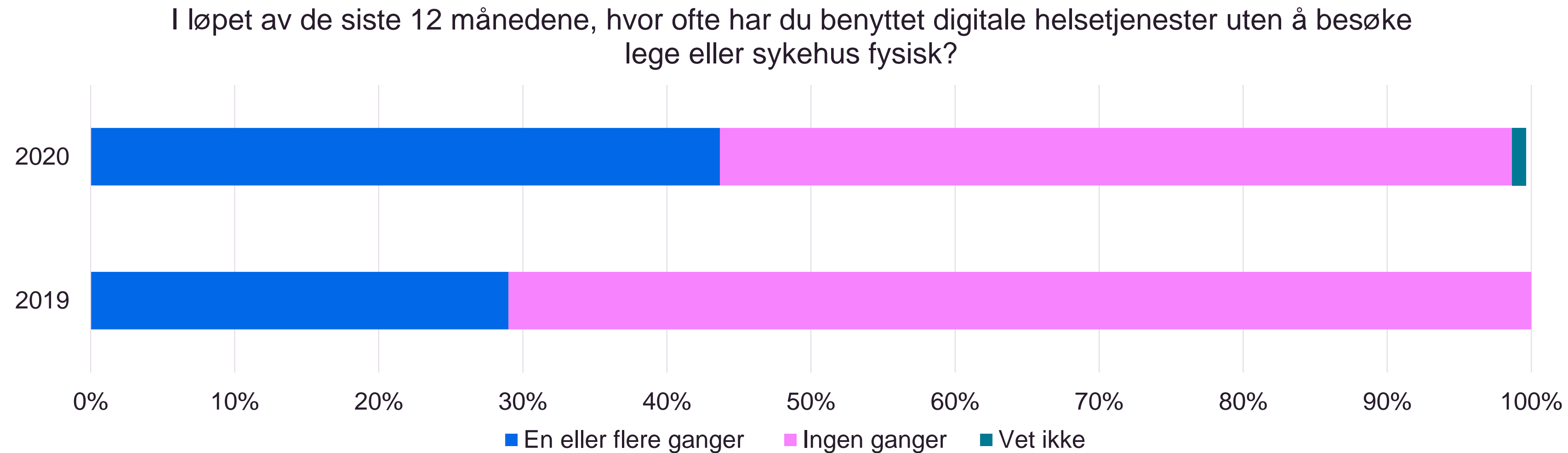
*NST; Prosjektrapport e-helse i Norge 2013, <https://ehealthresearch.no/prosjektrapporter/arkiv/e-helse-i-norge-2013>



Direktoratet for
e-helse

Digital dialog, videokonsultasjon

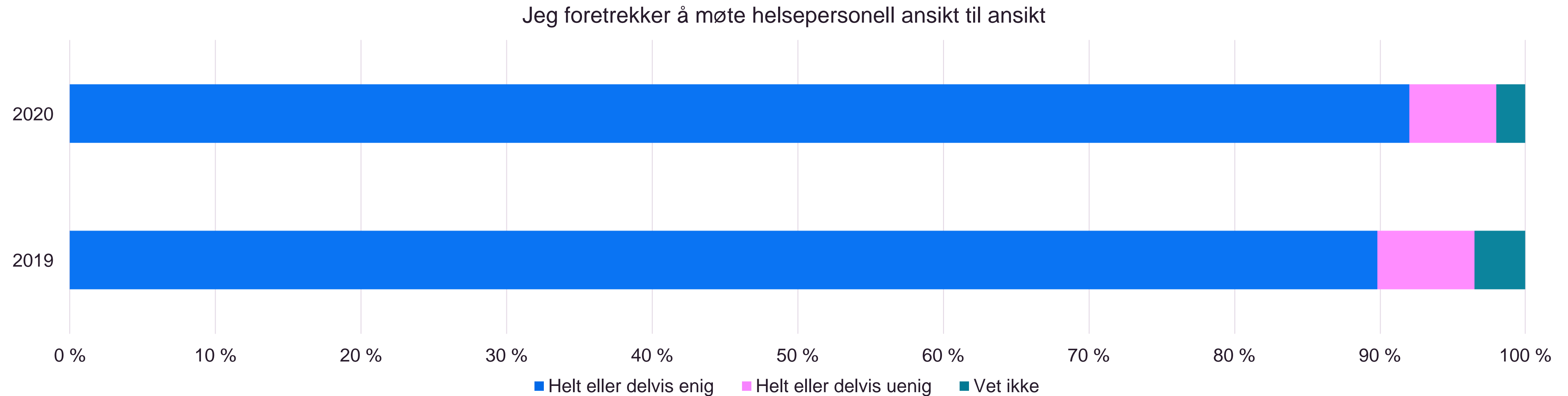
Over 50% økning i bruk av digitale helsetjenester



- Andelen som har benyttet digitale helsetjenester en eller flere ganger i løpet av de siste 12 månedene har gått fra 29% i 2019 til 44% i 2020
- Dette er over 50% økning

Spørsmål 11: «I løpet av de siste 12 månedene, hvor ofte har du benyttet digitale helsetjenester uten å besøke lege eller sykehus fysisk? Det kan for eksempel ha vært konsultasjon eller fornying av resept over internettbasert løsning». Spørsmålet ble kun stilt de som svarte ja på å ha benyttet digitale helsetjenester de siste 12 måneder (Q10) (N=774, vektet). Øvrige respondenter teller som nei.

Flere svarer at de foretrekker å møte helsepersonell ansikt til ansikt enn i 2019

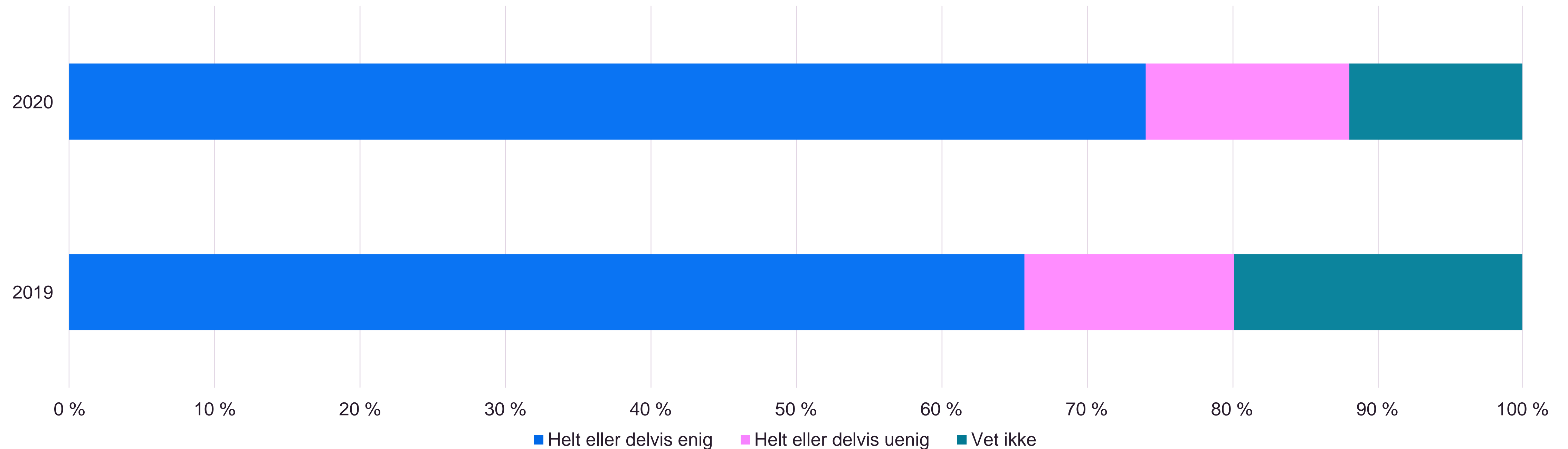


- Over 9 av 10 sier at de foretrekker å møte helsepersonell ansikt til ansikt.
- På tross av flere og bedre digitale verktøy så ønsker innbyggerne fortsatt den menneskelige kontakten mellom pasient og helsepersonell
- Dansk undersøkelse fra 2019 viser at 62% av danskene helt eller overveiende enig i at de foretrekker å møte helsepersonell ansikt til ansikt, noe som tyder på at de er mer åpne for digitale møter med helsepersonell

Spørsmål 06: «Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om bruk av digitale helsetjenester? -Jeg foretrekker å møte helsepersonell ansikt til ansikt» Spørsmålet ble stilt til alle (N=1594, vektet).

Flere synes digitale helsetjenester gjør det lettere for dem å komme i kontakt med helsepersonell

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

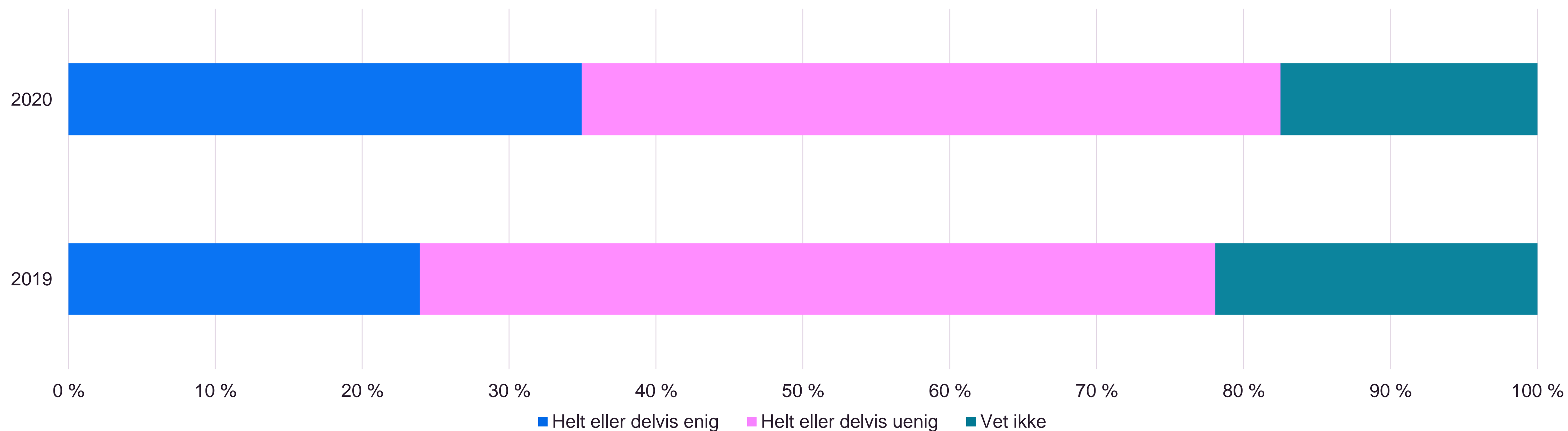


- 74% sier at digitale helsetjenester gjør det lettere for dem å komme i kontakt med helsepersonell, opp fra 66% i 2019
- En dansk undersøkelse fra 2019 fremmer påstanden: "Det er lettere at interagere med sundhedsvæsenet (ved anvendelse af sundheds-it)", og 56% er «helt eller overvejende enig», betydelig lavere andel enn i Norge

Spørsmål 06: «Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om bruk av digitale helsetjenester? -Digitale helsetjenester gjør det lettere for meg å komme i kontakt med helsepersonell» (N=1597, vektet).

Fremdeles mange som er uenig i at bruk av video og telefon i konsultasjon med helsepersonell er bedre enn fysisk oppmøte

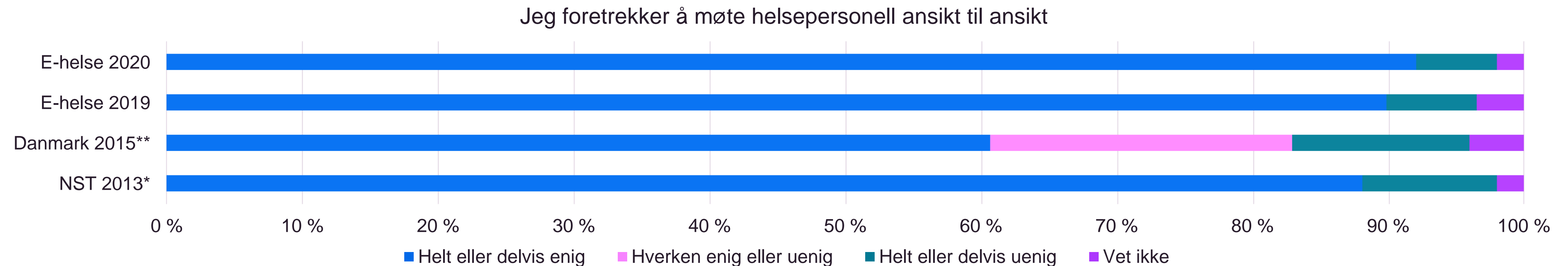
Hvis jeg bruker telefon eller video ved konsultasjon med helsepersonell blir behandlingen min like grundig som når jeg møter opp fysisk



- Kun 36% er helt eller delvis enig i at konsultasjon via video eller telefon blir like grundig som ved fysisk oppmøte
- Økningen er likevel markant, fra 24% i 2019

Spørsmål 06: «Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om bruk av digitale helsetjenester? -Hvis jeg bruker telefon eller video ved konsultasjon med helsepersonell blir behandlingen min like grundig som når jeg møter opp fysisk» Spørsmålet ble stilt til alle (N=1599, vektet).

Sammenlignet med tidligere undersøkelser virker det som om holdningene til fysisk oppmøte er stabile over tid



- Det ser fortsatt ut til at respondentene ønsker å møte helsepersonell ansikt til ansikt, selv om utbredelsen og omfanget av digital kommunikasjon har blitt større siden 2013

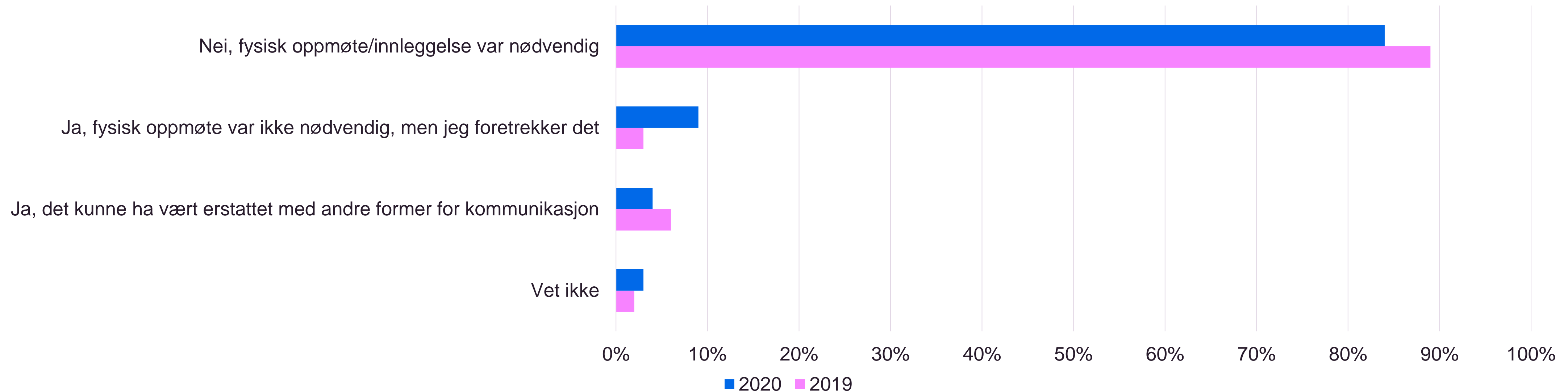
Spørsmål 06: «Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om bruk av digitale helsetjenester? Med digitale helsetjenester mener vi kommunikasjon med din lege eller sykehus over internett og gjennom mobilapplikasjoner, både skriftlig og over video. Vi tenker også på tilgang til din pasientjournal og kjernejournal over internett: Jeg foretrekker å møte helsepersonell ansikt til ansikt». Spørsmålet ble stilt til alle (N=1594, vektet). NST 2013: Samme formulering. E-helse 2019 og NST 2013 er relativt like metodisk, men det kan være ulikheter og skjevheter som må tas hensyn til ved sammenligninger. Spørsmål Danmark: «Jeg foretrekker ansigt-til-ansigt/dialog»

**Dansk center for Sundhedsinformatik: Undersøgelse af borgernes perspektiv på sundheds-it i 2015: https://www.dachi.aau.dk/digitalAssets/203/203509_16_3_borgerundersoegelserapport2015.pdf

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

Veldig få mener at sitt siste sykehusbesøk kunne vært erstattet med andre former for kommunikasjon enn fysisk oppmøte

Mener du at ditt siste sykehusbesøk kunne ha vært erstattet med for eksempel videosamtale, telefon eller skriftlig digital kontakt dersom det hadde vært tilgjengelig?

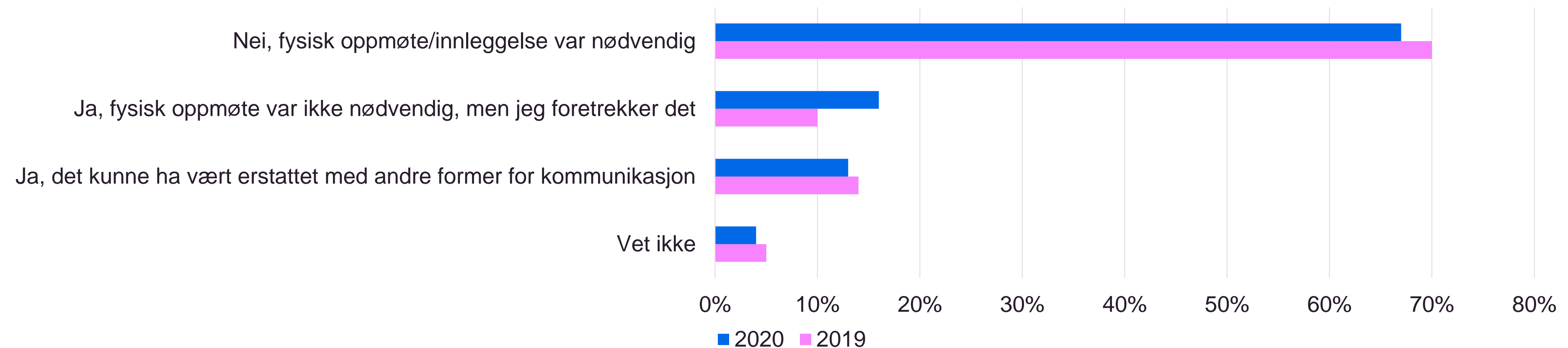


- 84% sier at fysisk oppmøte var nødvendig, mot 89% i 2019
- 9% mener at fysisk oppmøte ikke var nødvendig, men foretrekker det likevel

Spørsmål 13: «Mener du at ditt siste sykehusbesøk kunne ha vært erstattet med for eksempel videosamtale, telefon eller skriftlig digital kontakt dersom det hadde vært tilgjengelig?»
Spørsmålet ble kun stilt respondenter som har svart ja på fysisk sykehusbesøk de siste 12 måneder (Q10) (N=596 vektet).

Flertallet av respondentene mener fysisk oppmøte hos fastlege eller privat allmennlege er nødvendig

Mener du at den siste kontakten du hadde med fastlege/privat allmennlege kunne ha vært erstattet med for eksempel videosamtale, telefon eller skriftlig digital kontakt dersom det hadde vært tilgjengelig?



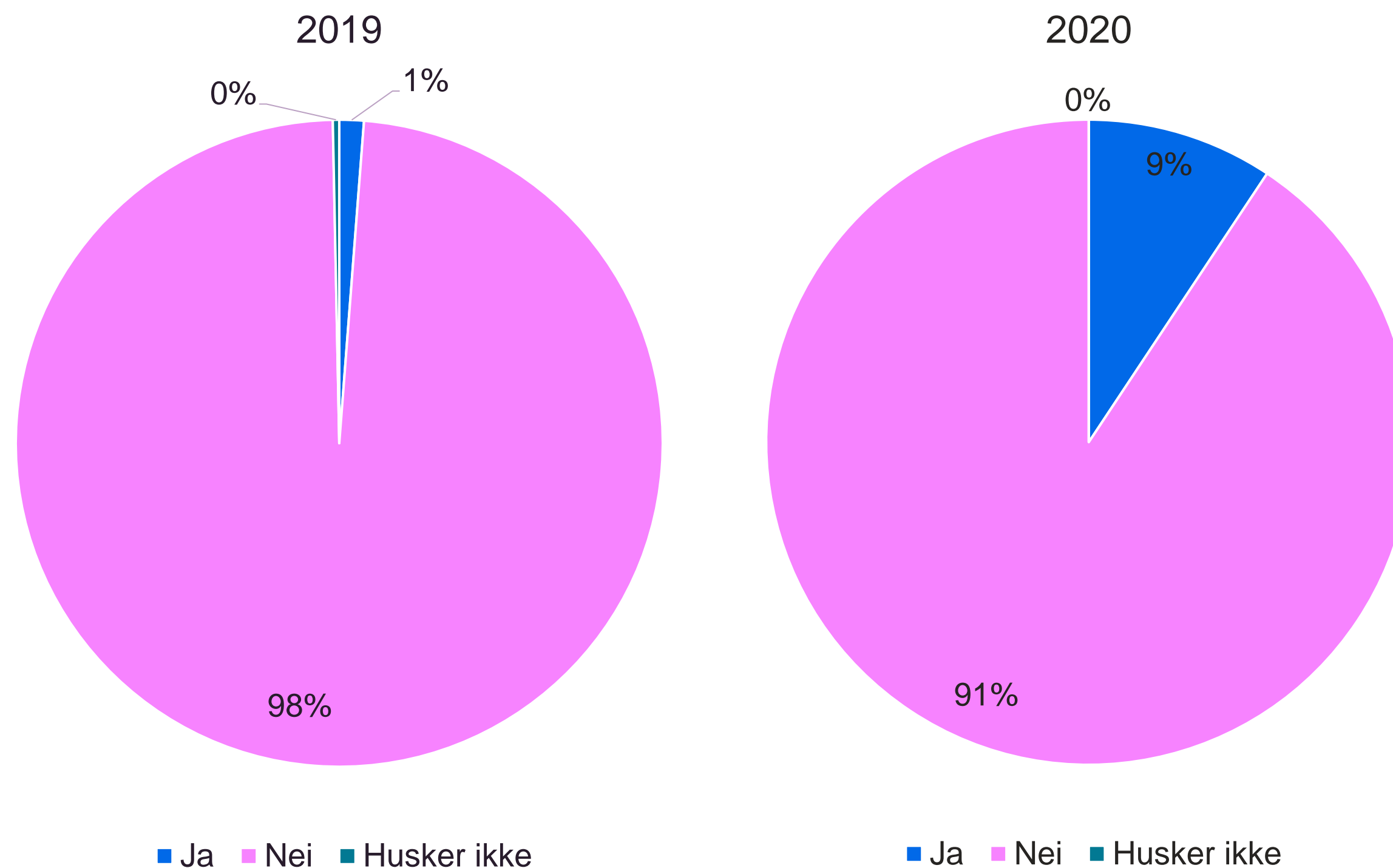
- Det er få som mener sitt siste besøk hos fastlege eller privat allmennlege ikke hadde trengt å være fysisk, men flere enn i 2019
- Accenture hevder i en undersøkelse fra 2017 at det er et potensial for at 40 prosent av alle legetimer kan gjennomføres som e-konsultasjon innen 2025*

Spørsmål 17: «Mener du at den siste kontakten du hadde med fastlege/privat allmennlege kunne ha vært erstattet med for eksempel videosamtale, telefon eller skriftlig digital kontakt dersom det hadde vært tilgjengelig?»

Spørsmålet ble kun stilt de som svarte ja på å ha vært fysisk hos fastlege eller privat allmennlege (Q10) (N=1282, vektet).

*Accenture, Vårt nye digitale Norge, https://www.accenture.com/t20170920T205302Z_w_/no-en/acnmedia/PDF-59/Accenture-Digitale-Norge-2.pdf

Andelen innbyggere som har benyttet seg av videokonsultasjon steg kraftig i 2020



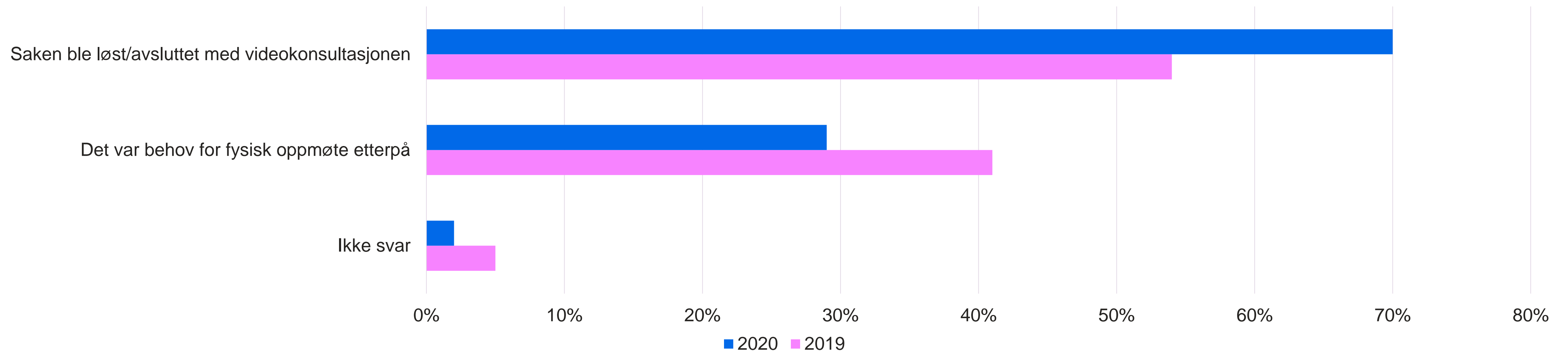
- 9% av respondentene svarer at de har benyttet seg av videokonsultasjon med fastlege eller privat allmennlege mot 1% i 2019
- Stigningen kan ses i sammenheng med Covid-19 pandemien

Spørsmål 18: «Du har vært i digital kontakt med fastlege/privat allmennlege i løpet av de siste 12 måneder, var en eller flere av disse konsultasjonene over video?» Spørsmålet ble kun stilt de som svarte ja på å ha i digital kontakt med fastlege eller privat allmennlege (Q10) (N=684, vektet).

I figuren er de som har svart nei på å ha hatt digital kontakt med fastlege eller privat allmennlege lagt til nei-kategorien.

Færre ser behov for fysisk oppmøte hos fastlege/privat allmennlege i etterkant av videokonsultasjonen

Sist gang du hadde videokonsultasjon med fastlege/privat allmennlege, ble problemet ditt løst/avsluttet med denne konsultasjonen, eller måtte du likevel oppsøke lege fysisk etterpå?

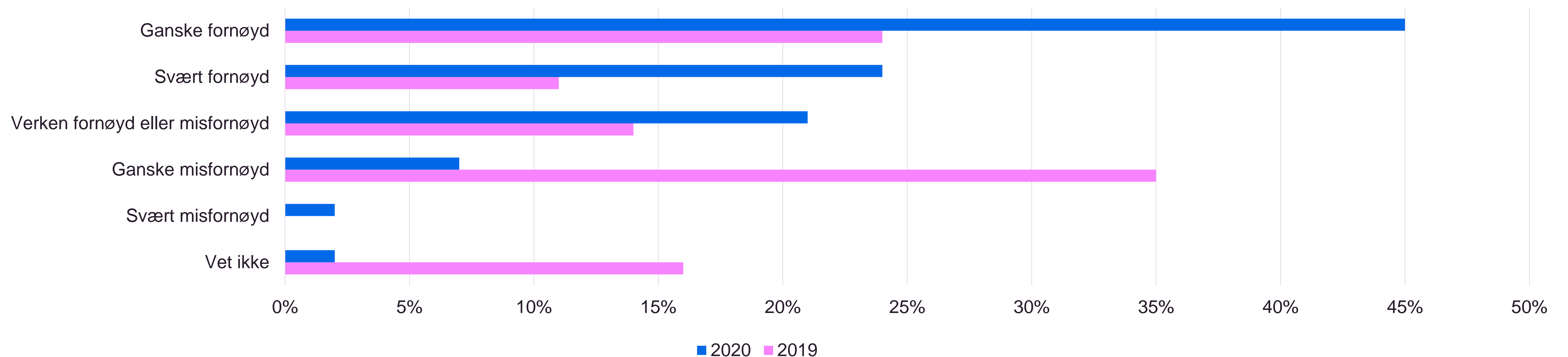


- Av de som har benyttet seg av videokonsultasjon svarer kun 29% at det er behov for fysisk oppmøte i etterkant, ned fra 41% i 2019
- Antall respondenter på spørsmålet var lavt (14) i 2019, og dette må tas hensyn til ved tolkningen. Det økte til 140 respondenter i 2020, men dette er også relativt lavt

Spørsmål 19: «Sist gang du hadde videokonsultasjon med fastlege/privat allmennlege, ble problemet ditt løst/avsluttet med denne konsultasjonen, eller måtte du likevel oppsøke lege fysisk etterpå?» Spørsmålet ble kun stilt de som svarte ja på å ha hatt videokonsultasjon med fastlege eller privat allmennlege (Q18). (N=140, vektet)

Nesten 8 av 10 som har benyttet videokonsultasjon mot fastlege/privat allmennlege er fornøyd med tjenesten

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med bruk av video når det gjelder konsultasjon med fastlege/privat allmennlege?

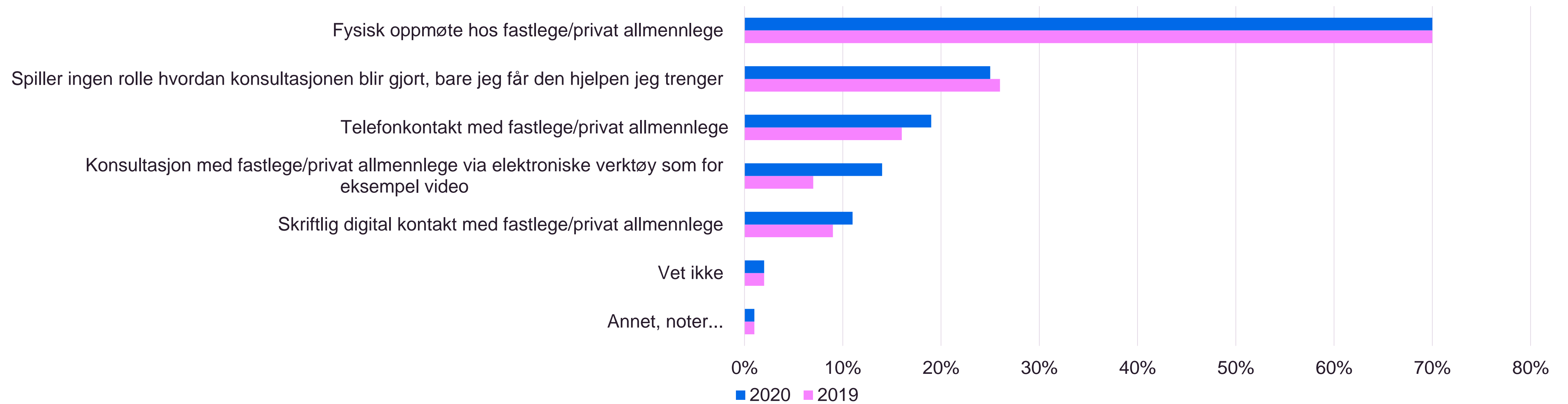


- Antall respondenter på spørsmålet var lavt (14) i 2019, og dette må tas hensyn til ved tolkningen. Det økte til 140 respondenter i 2020, men dette er også noe lavt
- 69% er ganske- eller svært fornøyd med bruk av video ved konsultasjon med fastlege/privat allmennlege. Dette er en stor endring fra 2019 da andelen kun var 35%

Spørsmål 20: «Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med bruk av video når det gjelder konsultasjon med fastlege/privat allmennlege?»
Spørsmålet ble kun stilt de som svarte ja på å ha hatt videokonsultasjon med fastlege eller privat allmennlege (Q18) (N=140, vektet).

7 av 10 foretrekker fremdeles å møte opp fysisk hos sin fastlege eller private allmennlege ved behov for hjelp

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



- 70% foretrekker fysisk oppmøte, samme som i 2019
- Økning i andel som ønsker e-konsultasjon

Spørsmål 23: «Hvis du skulle ha behov for hjelp fra fastlege/privat allmennlege, hva ville du foretrekke?»
Spørsmålet ble stilt til alle (N=1610, vektet). Flere svar mulig.

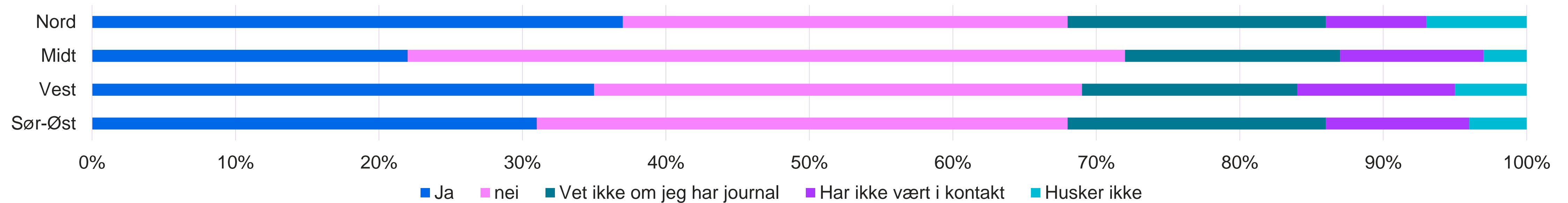


Direktoratet for
e-helse

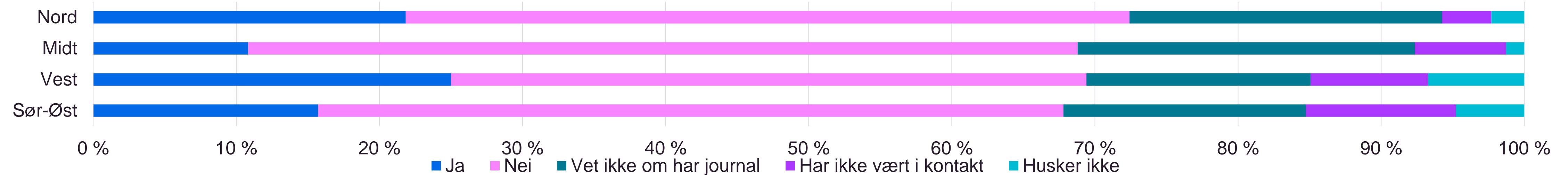
Sykehusjournal

Sykehusjournal – innlogginger øker

Innlogging i sykehusjournal – respondenter fordelt etter bosted 2020



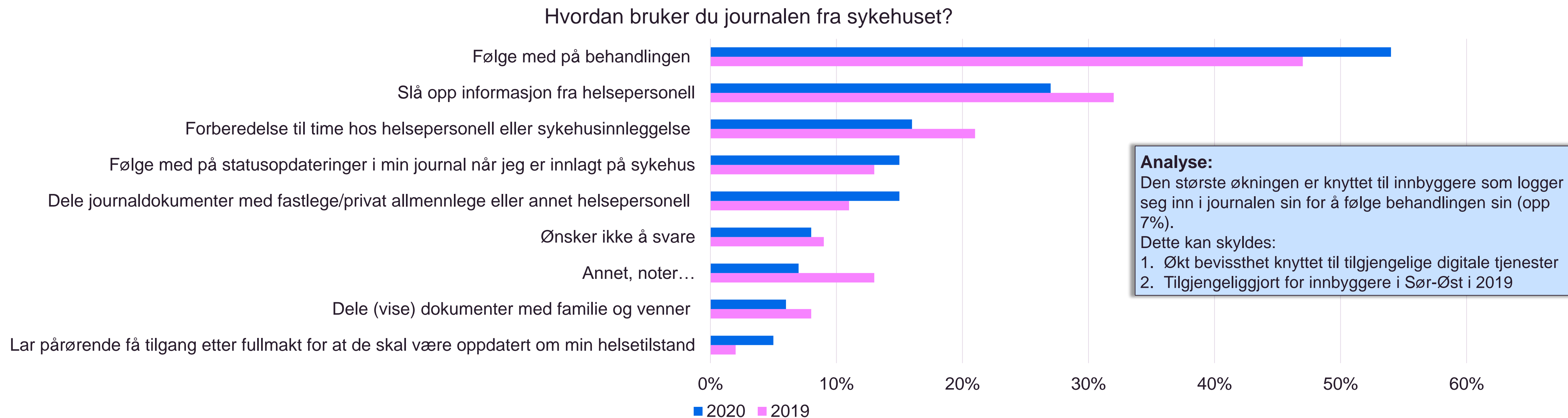
Innlogging i sykehusjournal – respondenter fordelt etter bosted 2019



- Totalt for landet svarer 31% at de har logget seg inn i sin sykehusjournal mot 18% i 2019. Andelen er størst i Helse Nord og Helse Vest. Pasienter i disse regionene har tilgang til deler av sin sykehusjournal gjennom helsenorge.no
- Helse Midt-Norge tilbyr ikke elektronisk innsyn i sykehusjournal, og det er uvisst hvorfor 11% svarer at de har logget seg inn i sin journal. Det kan skyldes forveksling med kjernejournal eller andre løsninger på helsenorge.no. Det er usikkert hvor reliable og valide svarene er: Svarene kan tyde på at respondentene ikke skiller mellom journal, kjernejournal og andre tjenester på helsenorge.no

Spørsmål 15: «En del av befolkningen som har vært i kontakt med sykehus har tilgang til deler av sin sykehusjournal gjennom helsenorge.no eller minjournal.no. Har du logget deg inn i din sykehusjournal? Vi ser her bort i fra kjernejournal.» Spørsmålet ble stilt til alle (N=1614, vektet).

De fleste logger seg inn i sin sykehusjournal for å følge med på behandlingen og slå opp informasjon fra helsepersonell



- Et lignende spørsmål er stilt i en undersøkelse av NSE direkte til brukere av journal på helsenorge.no*. Resultatene er ikke direkte sammenliknbare, men respondentene svarer også her at de i størst grad bruker journalen til å følge med på behandlingen og for å slå opp informasjon de har fått fra behandler
- Fritekstsvarene tyder på at respondentene ikke skiller mellom journal, kjernejournal og andre tjenester på helsenorge.no, og det er derfor usikkert både hvor reliable og valide svarene er. Svarene kan også fange opp de som ikke har journal, men kun har kontrollert om det er registrert informasjon om dem

Spørsmål 16: «Hvordan bruker du journalen fra sykehuset?»

Spørsmålet ble kun stilt de som svarte ja på å ha logget seg inn i sin sykehusjournal (Q15) (N=487, vektet). Flere svar mulig.

*Nasjonalt senter for e-helseforskning; Effekter av digitale innbyggertjenester: https://ehealthresearch.no/files/documents/Prosjektrapporter/NSE-rapport_2017-02_Effekter_av_digitale_innbyggertjenester.pdf

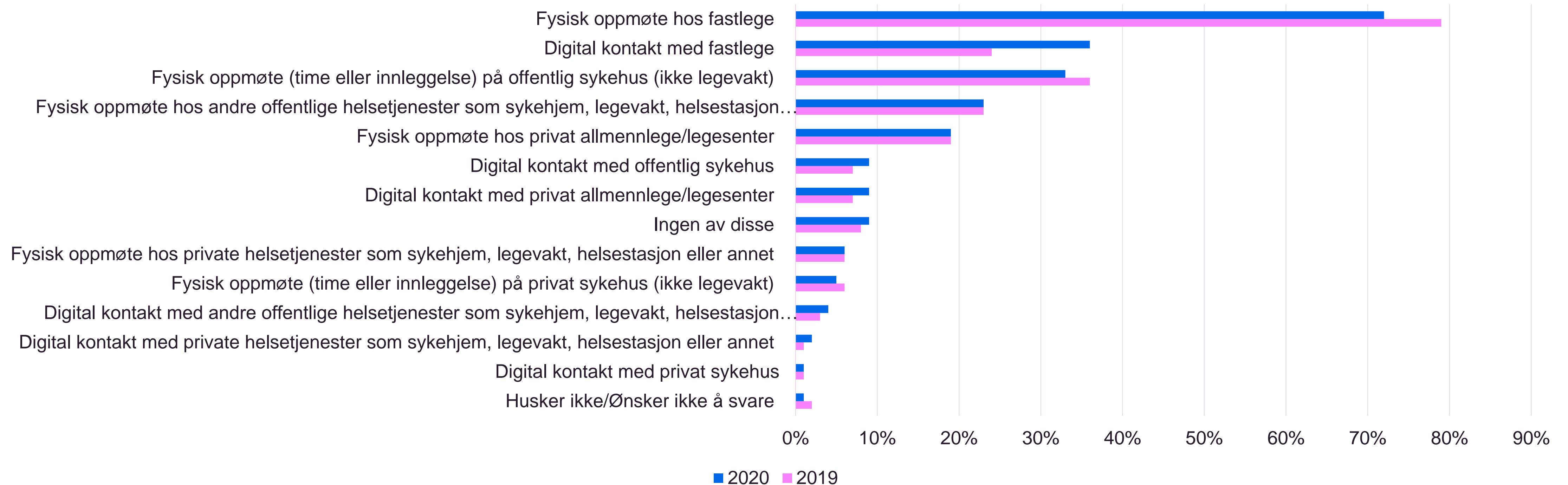


Direktoratet for
e-helse

Generelle spørsmål om digitale helsetjenester

Økning i digital kontakt med fastlege og privat allmennlege/legesenter

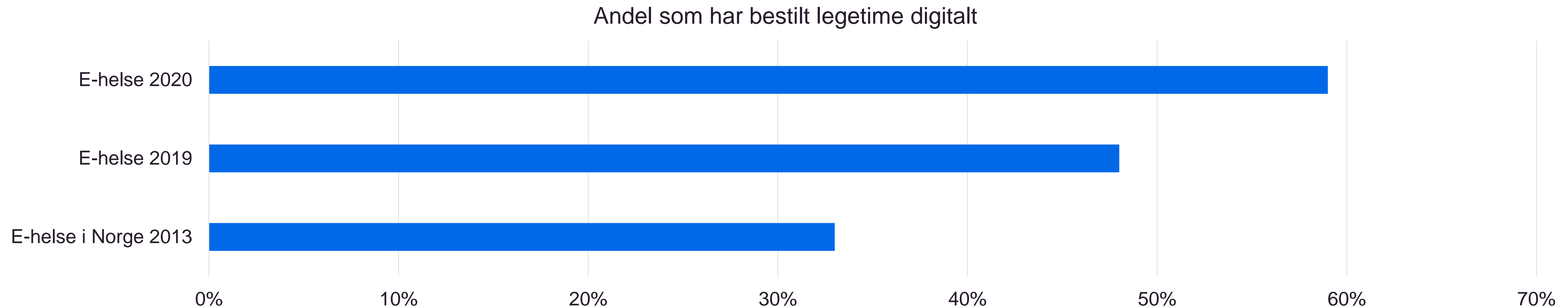
Hvilke av følgende helsetjenester har du hatt kontakt med i løpet av de siste 12 månedene?



- 90% har hatt kontakt med helsetjenesten i løpet av de siste 12 månedene, samme som i 2019
- 36% har hatt digital kontakt med fastlege mot 24% i 2019, mens fysisk oppmøte har sunket noe

Spørsmål 10: «Hvilke av følgende helsetjenester har du hatt kontakt med i løpet av de siste 12 månedene? Det kan være i forbindelse med egen helse, på vegne av barn, som verge eller som pårørende. Med digital kontakt mener vi for eksempel fornying av resept eller konsultasjon over internettbasert løsning.» Spørsmålet ble stilt til alle (N=1614, vektet). Flere svar mulig.

Andelen som bestiller legetime digitalt øker



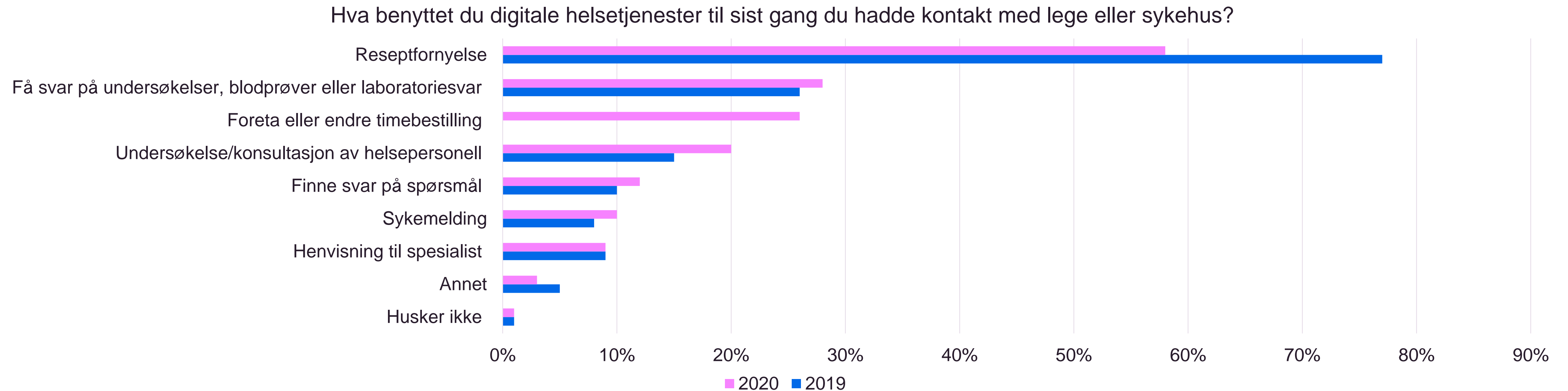
- 56 prosent av de som har hatt time hos fastlege eller privat allmennlege de siste 12 månedene har bestilt time digitalt. Dette utgjør 48% av det totale antallet respondenter
- I en undersøkelse i 2013* svarte 33 prosent at de har bestilt time på nett
- Fastleger er nå pålagt å ta i mot timebestilling elektronisk, og en undersøkelse av Forbrukerrådet viser at 97 prosent gjør dette**

Spørsmål 21: «Har du bestilt eller endret time hos fastlege/privat allmennlege via internett, e-post eller mobil/SMS-applikasjoner?» Spørsmålet ble kun stilt de som svarte ja på å ha hatt fysisk eller digital kontakt med fastlege eller privat allmennlege de siste 12 måneder (Q10) (N=1384, vektet). Spørsmålet i «E-helse i Norge 2013»: «Har du erfaringer med noen av de følgende aktivitetene knyttet til internett, e-post og mobil/SMS-applikasjoner («apper»): Bestilt eller endret legetime via internett, e-post eller mobil/sms-applikasjoner?». Denne undersøkelsen ble også utført gjennom GallupPanelet med tilnærmet lik metodisk tilnærming. Likevel kan det være ulikheter i metodikk, utvalg og andre skjevheter det må tas forbehold om ved sammenligning.

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

**Forbrukerrådet, Rambøll; Digital modenhet ved norske fastlegekontor <https://fil.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2018/11/20181012-ke-digital-modenhet-ved-norske-fastlegekontor-rapport.pdf>

Reseptfornyelse er fortsatt den mest brukte digitale helsetjenesten, i tillegg til elektronisk timebestilling



- Flere som har svart annet skriver at de brukte digitale helsetjenester i forbindelse med Covid-19 test. Dette går under laboratoriesvar
- Reseptfornyelse fortsatt den mest brukte digitale løsningen

Spørsmål 12: «Hva benyttet du digitale helsetjenester til sist gang du hadde kontakt med lege eller sykehus?»

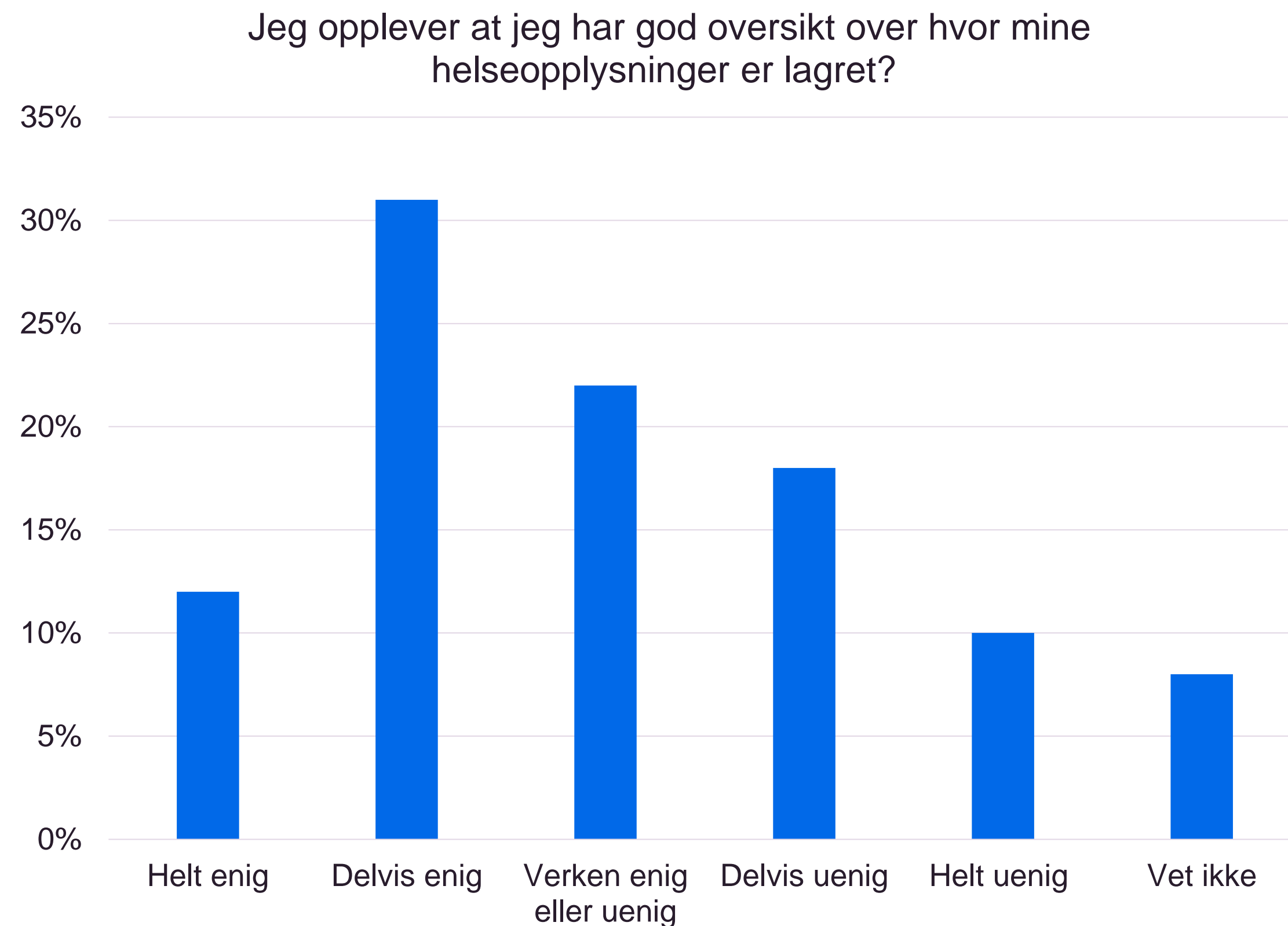
Spørsmålet ble kun stilt dersom respondenten svarte ja på ha benyttet digitale helsetjenester de siste 12 måneder (Q11). (N=710 vektet). Flere svar mulig.



Direktoratet for
e-helse

Helseregistre- nytt tema

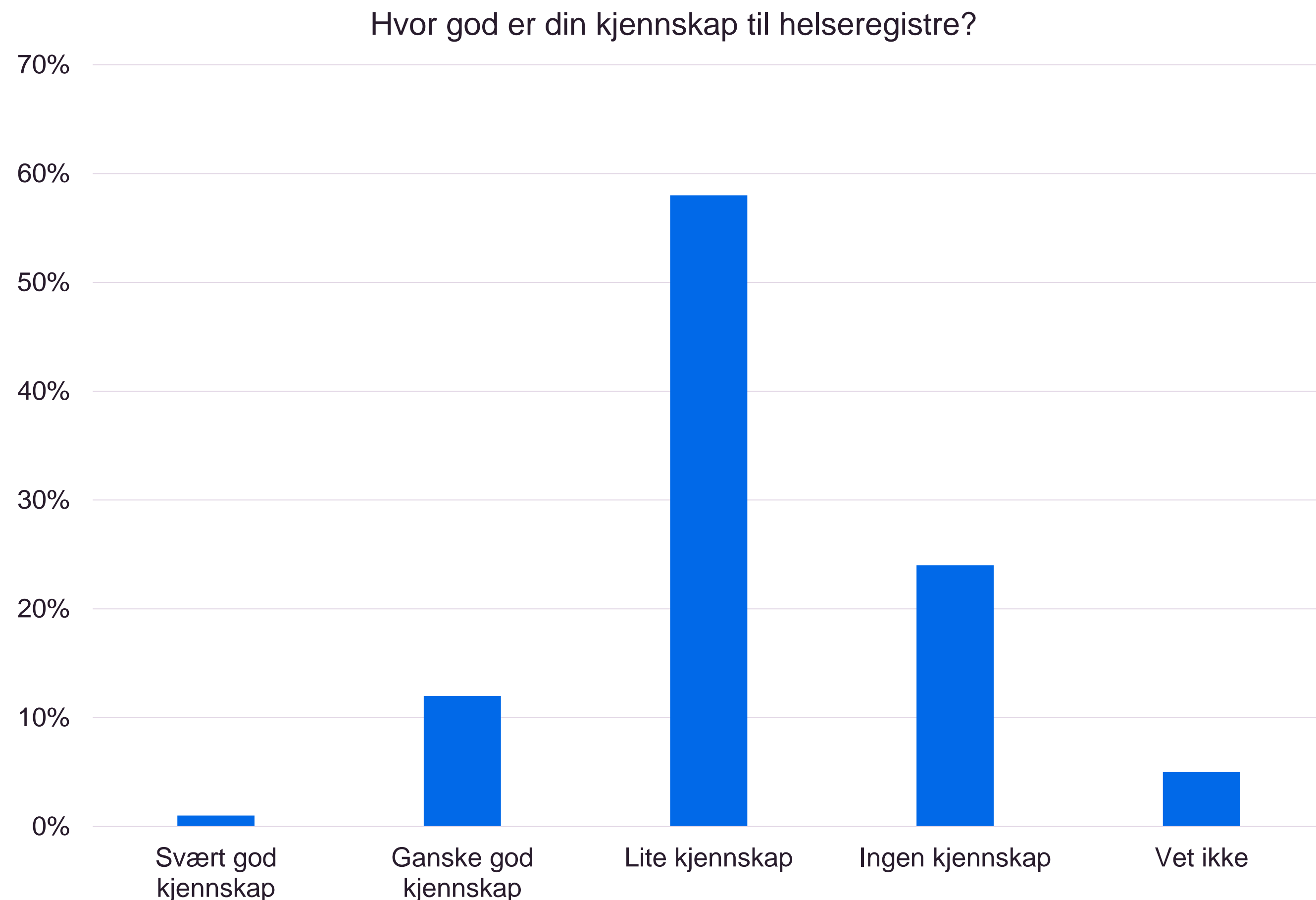
Mange er mener at de har god oversikt over hvor deres helseopplysninger er lagret



- 43% er helt eller delvis enig i at de har god oversikt over hvor helseopplysningene er lagret
- 28% er helt eller delvis uenig

Spørsmål 027. «Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand: - Jeg opplever at jeg har god oversikt over hvor mine helseopplysninger er lagret?»
Spørsmålet ble stilt alle (N=1609 vektet).

82% har lite eller ingen kjennskap til helseregistre



- 82% har lite eller ingen kjennskap til helseregistre
- Ser man resultatet opp mot resultatet i Q27 er det tydelig at innbyggerne har for høy tro på egen kjennskap til lagring av helseopplysninger

Spørsmål 028. «I Norge har vi mange helseregistre. Hvor god er din kjennskap til helseregistre? Vi tenker her på registre utenfor helsetjenestens pasientjournalssystem.»
Spørsmålet ble stilt... (N=1609 vektet).

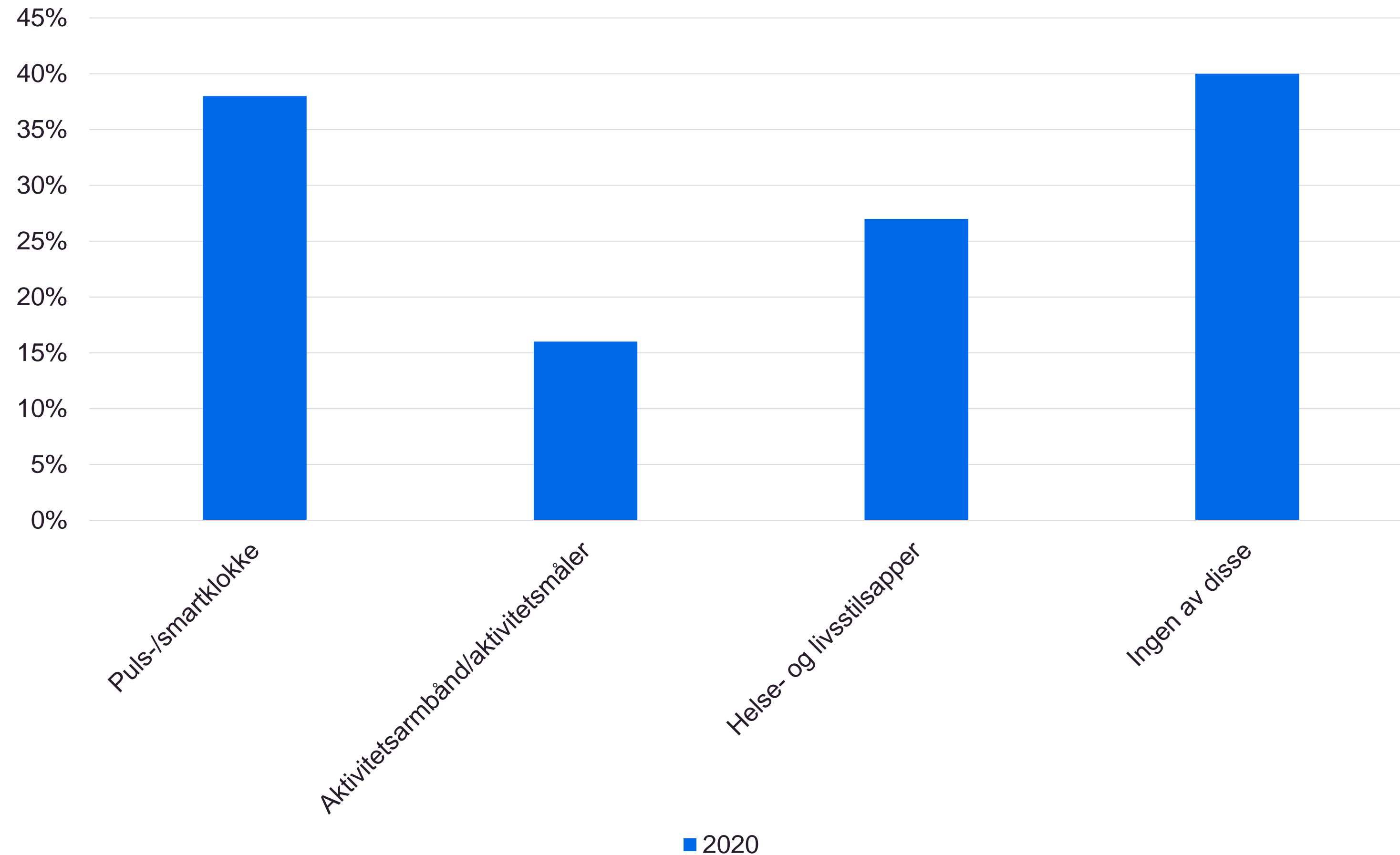


Direktoratet for
e-helse

Wearables- nytt tema

60% har tatt i bruk en eller flere typer wearables

Jeg har tatt i bruk...

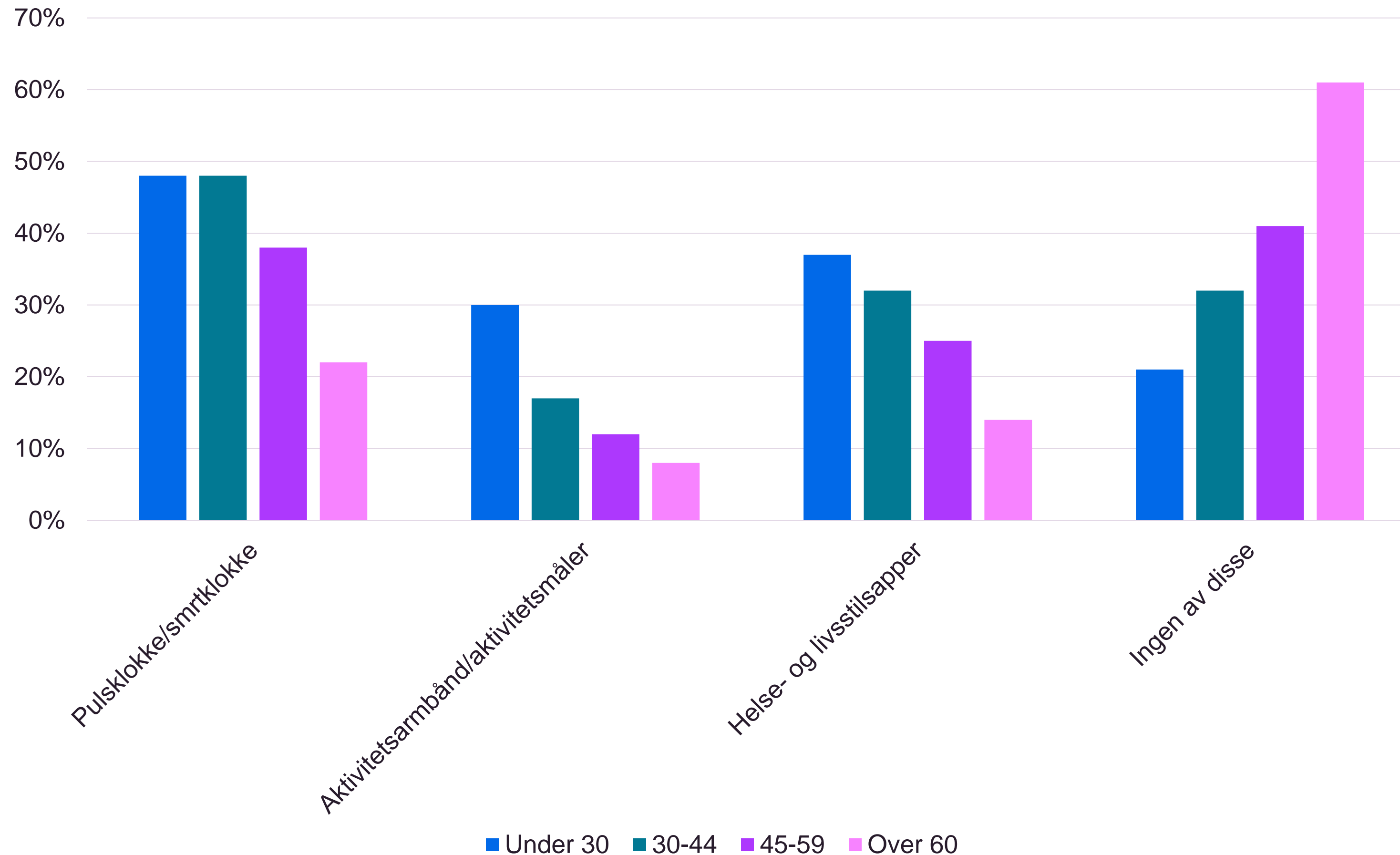


- 60% har tatt i bruk en eller flere former for wearables
- Puls klokker/smartklokker er de mest utbredte da 38% svarer at de har tatt i bruk slike verktøy
- 27% svarer at de bruker helse- og livsstilsapper

Spørsmål 29: «Jeg har tatt i bruk...»
Spørsmålet ble stilt alle. (N=1605 vektet). Flere svar mulig.

60% har tatt i bruk en eller flere typer wearables

Jeg har tatt i bruk...

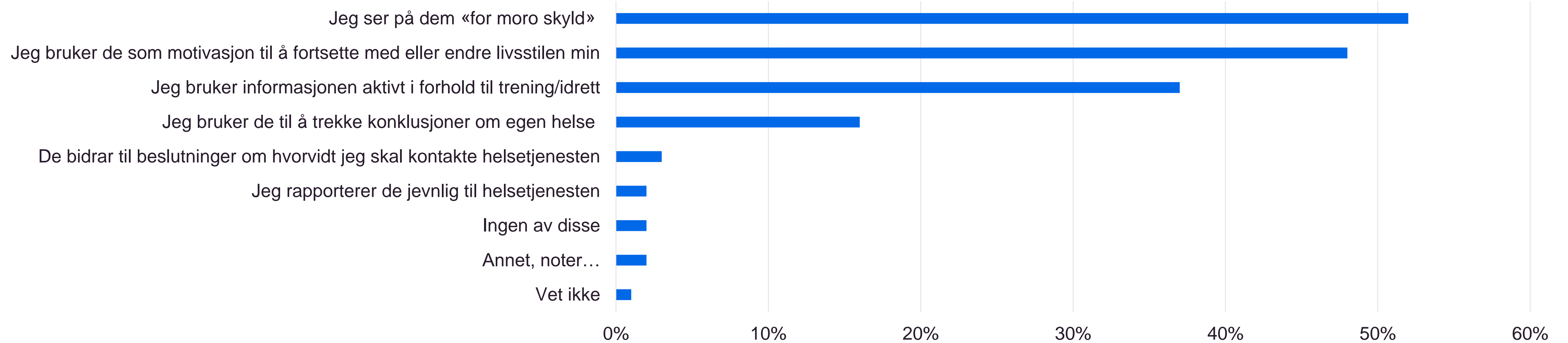


- 79% av respondentene under 30 har tatt i bruk en eller flere typer wearables, mot kun 39% av de over 60
- 48% av de under 45% har tatt i bruke pulsklokke/smrklokke mot 22% av de over 60

Spørsmål 30: «Jeg har tatt i bruk...»
Spørsmålet ble stilt alle. (N=1605 vektet). Flere svar mulig.

Wearables mest brukt i tilknytning til livsstil/idrett og «for moro skyld»

Hvordan bruker du helsedata/helseopplysninger generert av pulsklokken, aktivitetsarmbåndet og/eller appene du bruker?»

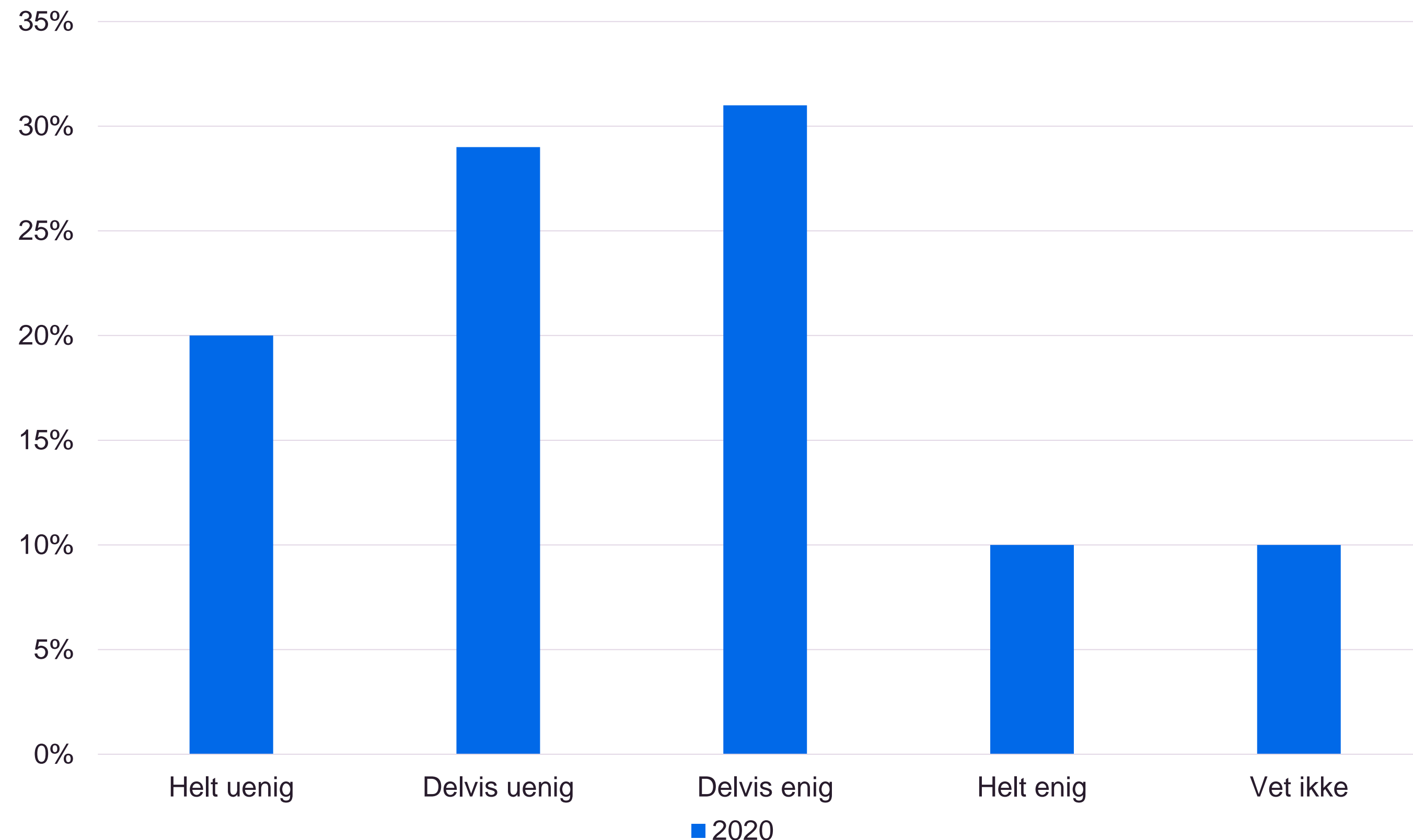


- 52% oppgir å se på data generert av wearables «for moro skyld»
- Mange bruker wearables for å ta valg i forhold til idrett og livsstil
- 3% oppgir at opplysningene bidrar til beslutninger om hvorvidt de skal kontakte helsetjenesten, mens 2% oppgir å rapportere opplysningene til helsetjenesten

Spørsmål 31: «Hvordan bruker du helsedata/helseopplysninger generert av pulsklokken, aktivitetsarmbåndet og/eller appene du bruker?»
Spørsmålet ble stilt... (N=903 vektet). Flere svar mulig.

41% er helt eller delvis enig i at deling av helsedata fra wearables med andre aktører er en bekymring

Jeg er bekymret for at leverandørene av slike produkter og tjenester jeg bruker, vil dele helsedataene mine med andre aktører



- 41% er helt eller delvis enig i at de er bekymret for at helsedataene fra wearables skal deles med andre aktører
- 49% er helt eller delvis uenig

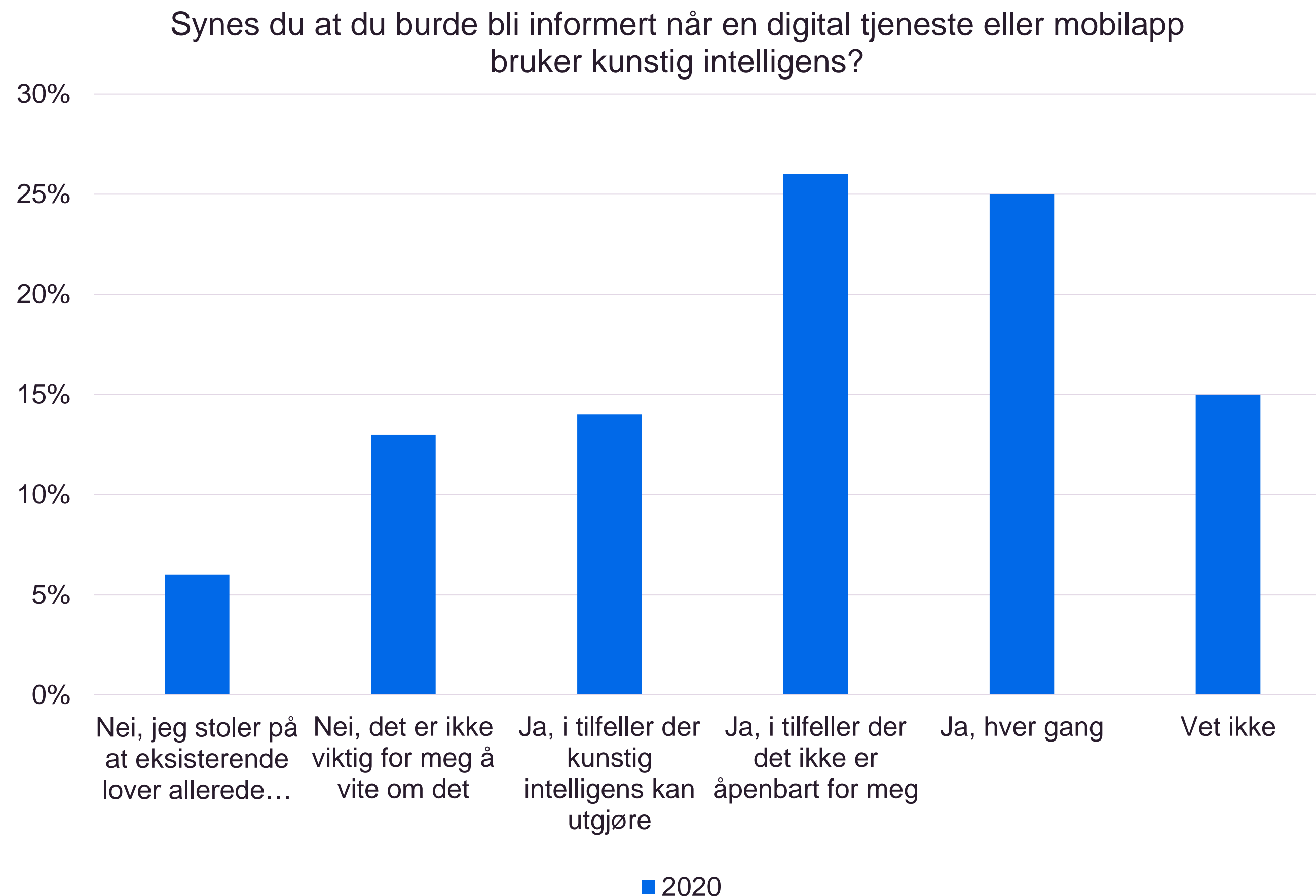
Spørsmål 32. «Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand: - Jeg er bekymret for at leverandørene av slike produkter og tjenester jeg bruker, vil dele helsedataene mine med andre aktører. (N=900 vektet).



Direktoratet for
e-helse

Kunstig intelligens- nytt tema

Majoriteten av respondentene vil bli informert når en digital tjeneste eller mobilapp bruker kunstig intelligens



- 19% har ikke behov for å bli informert når en digital tjeneste eller mobilapp bruker kunstig intelligens
- 66% vil bli informert hver gang eller når det ikke er åpenbart/kan utgjøre en fare

Spørsmål 33. «Synes du at du burde bli informert når en digital tjeneste eller mobilapp bruker kunstig intelligens?»
Spørsmålet ble stilt alle (N=1605 vektet).

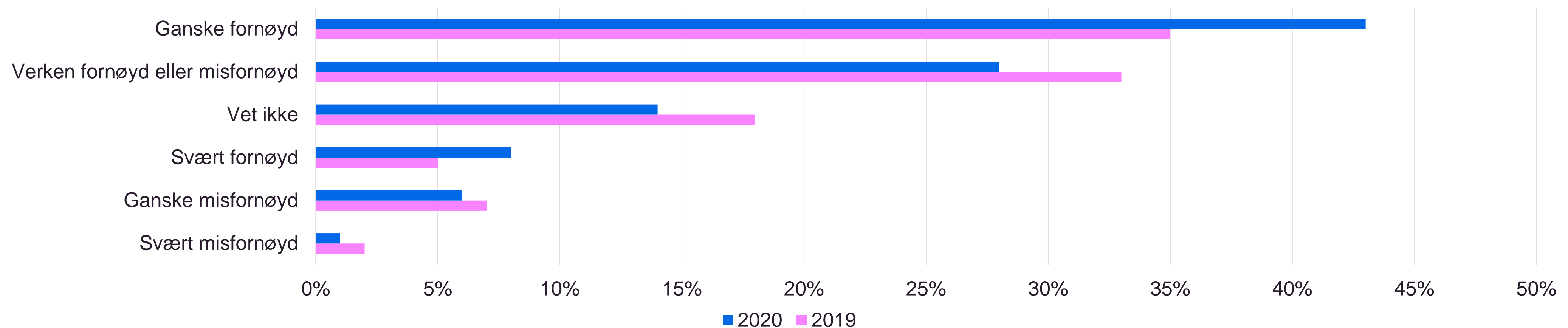


Direktoratet for
e-helse

Generell oppfatning av Norges e-helseløsninger

Totalt sett er flere respondenter fornøyde enn misfornøyde med de digitale helsetjenestene i Norge

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

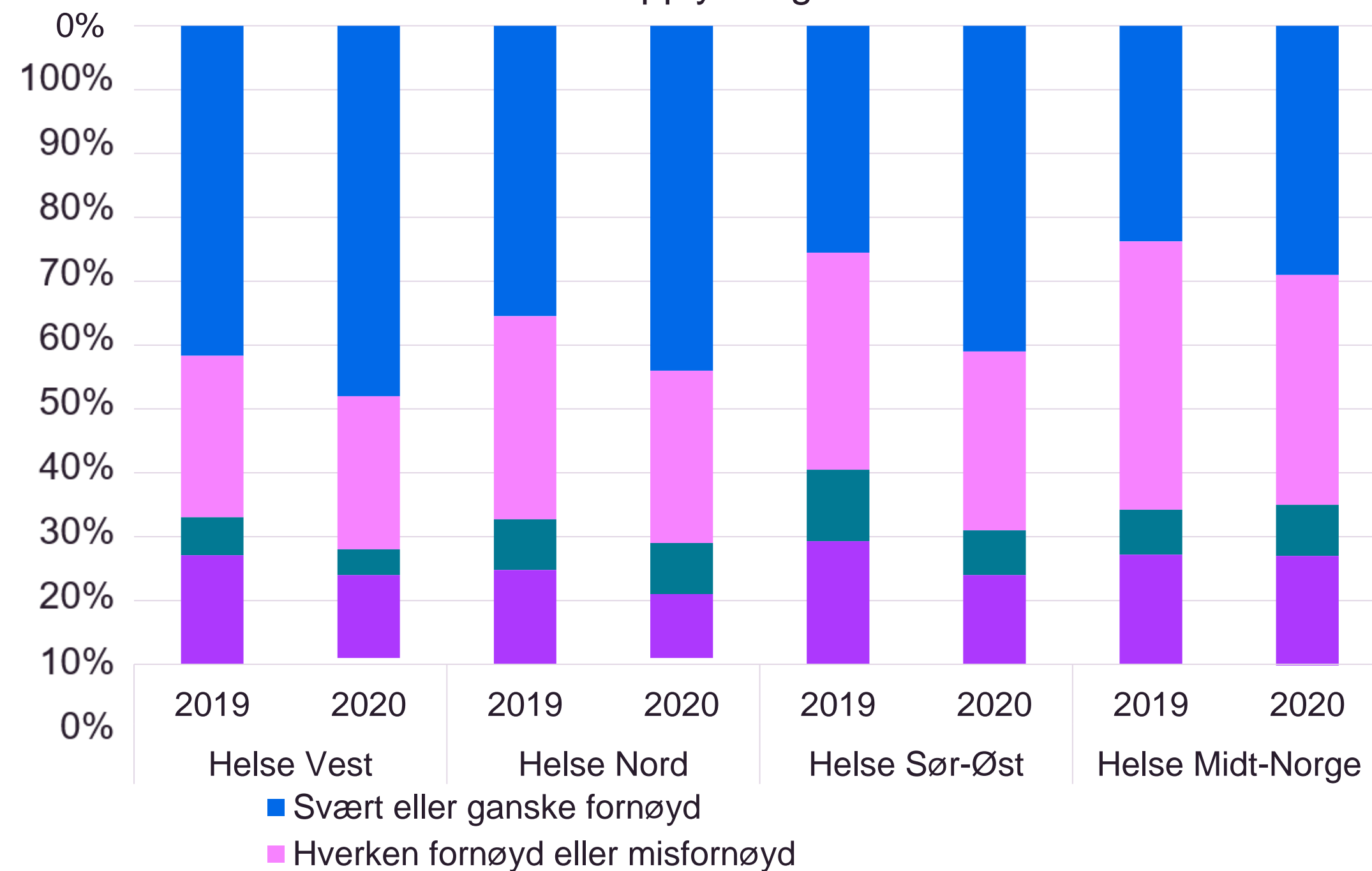


- Markant økning i innbyggere som er svært fornøyd og ganske fornøyd med de digitale helsetjenestene i Norge. En årsak kan være at flere har måttet benytte seg av disse grunnet Covid-19 pandemien
- Respondenter yngre enn 45 er mest fornøyd
- Ingen store forskjeller mellom utdanningsnivå
- Kvinner er mer fornøyd enn menn

Spørsmål 26: «Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de digitale helsetjenestene i Norge når det gjelder mulighet for digital kontakt med helsepersonell og tilgang til dine helseopplysninger?» Spørsmålet ble stilt til alle (N=1610, vektet).

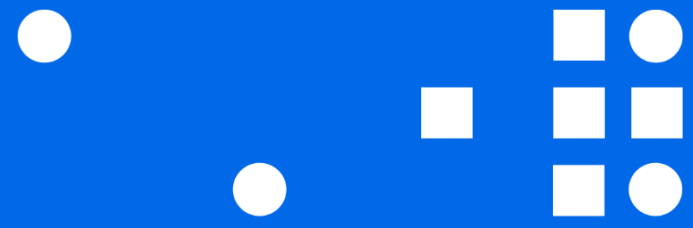
Det er geografiske forskjeller i hvor fornøyde respondentene er med digitale helsetjenester

Tilfredshet med digitale helsetjenester når det gjelder mulighet for digital kontakt med helsepersonell og tilgang til egne helseopplysninger



- Respondentenes bosted er brukt for å fordele dem etter helseregionenes opptaksområder men også kommunene er inkludert her
- Respondentene som bor i Helse Vest og Helse Nord sine opptaksområder er mest fornøyde. Dette gjelder både 2019 og 2020
- Helse Vest har lavest andel svært eller ganske misfornøyde innbyggere
- Det er mange som svarer vet ikke. Dette kan være individer som har lite kontakt med helsevesenet

Spørsmål 26: «Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de digitale helsetjenestene i Norge når det gjelder mulighet for digital kontakt med helsepersonell og tilgang til dine helseopplysninger?» Spørsmålet ble stilt til alle (N=1610, vektet). Fordelt etter bosted.



Direktoratet for
e-helse

Innbyggerundersøkelse om e-helse 2020

Direktoratet for e-helse

Publiseringsdato: 24.03.2021

Kontaktinformasjon:

Mathias Hasle Aamelfot –

mathias.aamelfot@ehelse.no

Ole Bryøen - ole.bryoen@ehelse.no

www.ehelse.no

[Nasjonal e-helsemonitor](#)