



Direktoratet for
e-helse

Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2022 - bruk av, holdninger til og tilfredshet med digitale helsetjenester (grafisk oppsummering)

Mars 2023



Direktoratet for
e-helse

Om spørreundersøkelsen

Om spørreundersøkelsen

Om spørreundersøkelsen

- Formålet er å kartlegge bruk av, holdninger til og tilfredshet med digitale helsetjenester i Norge blant befolkningen over 15 år.
- Undersøkelsen har tidligere blitt gjennomført i 2019, 2020 og 2021, med enkelte tilpasninger av spørreskjema mellom de ulike årene.
- Parallelt med innbyggerundersøkelsen gjennomfører Direktoratet for e-helse en tilsvarende undersøkelse der målgruppen er helsepersonell i spesialisthelsetjeneste, primærhelsetjenesten og fastleger.

Metode og utvalg

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

Datainnsamling

- Datainnsamlingen til spørreundersøkelsen ble gjennomført av Kantar i perioden fra 31. august til 26. september 2022.

Antall intervju

- Utvalget til undersøkelsen er trukket fra Galluppanelet og bestod i 2022 av 4409 personer. Av disse var det 1524 personer som besvarte undersøkelsen. Dette gir en svarandel på 35 %. I 2021 var tilsvarende andel 39 %
- I 2019 og 2020 var det henholdsvis 1614 og 1162 personer som fullførte undersøkelsene. I disse to undersøkelsene var svarandelene på om lag 46 %.
- Lav svarinngang i den yngste aldersgruppen er den viktigste årsaken til lavere svarandelen i 2021 og 2022. I begge disse årene har det vært behov for å sende et tilleggsutvalg til gruppen under 30 år, for å få et ønsket antall fullførte besvarelser i denne aldersgruppen, noe som påvirker svarandelen.

Vekting

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

Om denne rapporten

- Denne rapporten er en grafisk oppsummering av rapporten *Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2022*, rapportnummer IE-1117. For ytterligere informasjon om metode, funn og analyser, henvises det til denne rapporten.
- Når resultater for innbyggere sammenlignes med resultater for helsepersonell, er helsepersonelldata hentet fra rapporten *Helsepersonellundersøkelsen om e-helse 2022* rapportnummer IE-1118.

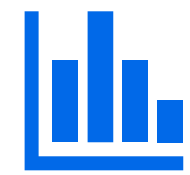
Målene med innbyggerundersøkelsen



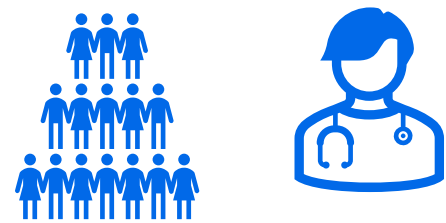
Ta *temperaturen* på oppfatninger og holdninger til digitale helsetjenester



Over tid få bedre innsikt i innbyggernes bruk av, holdninger til og tilfredshet med digitale helsetjenester på et generelt nivå



Søke å belyse *effekter* av digitaliseringen av helse- og omsorgstjenestene



Sammenholde funn fra helsepersonell opp mot innbyggere



Underlag til videre *prioriteringer av tiltak* innen e-helseområdet



Direktoratet for
e-helse

Resultater



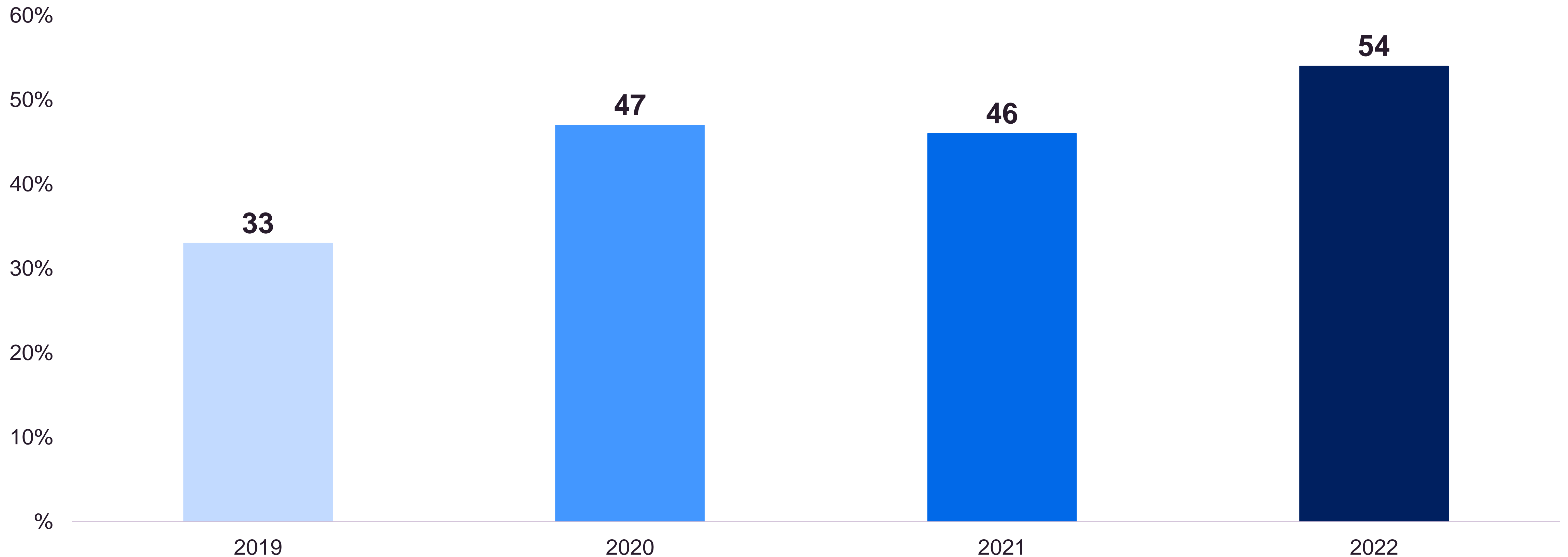
Direktoratet for
e-helse

Resultater

Bruk av digitale helsetjenester

Vekst i andelen innbyggere som har vært i digital kontakt med helsetjenesten fra 2019 til 2020 – uendret fra 2020 til 2021, før en ny økning fra 2021 til 2022

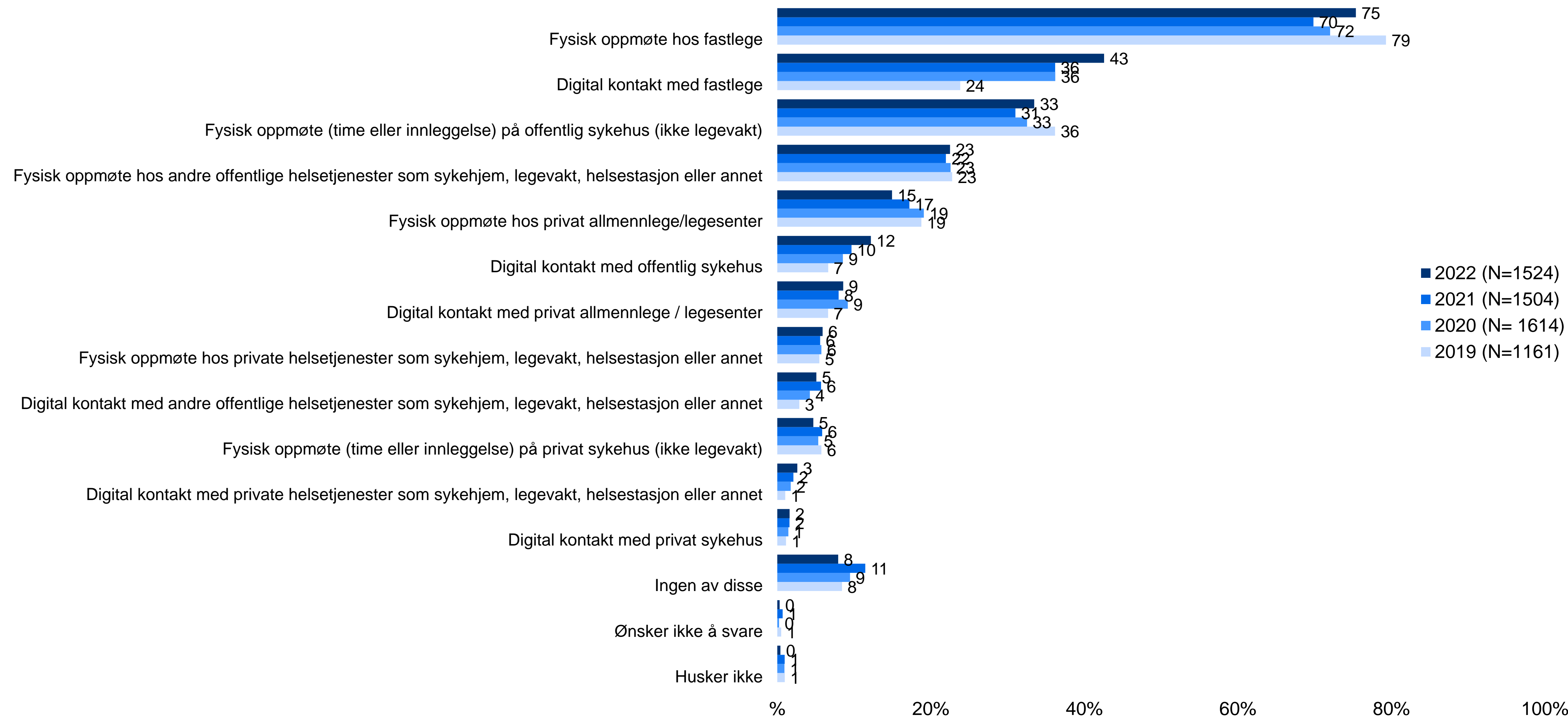
Andelen innbyggere som har vært i digital kontakt med helsetjenesten i løpet av de siste 12 månedene (2019-2022)



Figurnote: Til grunn for figuren ligger summering av innbyggere som har svart bekreftende på digital kontakt med én eller flere spesifikke helsetjenester i spørsmålet oppgitt i neste lysbilde. Figuren gjengir unike innbyggere, dvs. flere kontakter digitalt teller én gang.

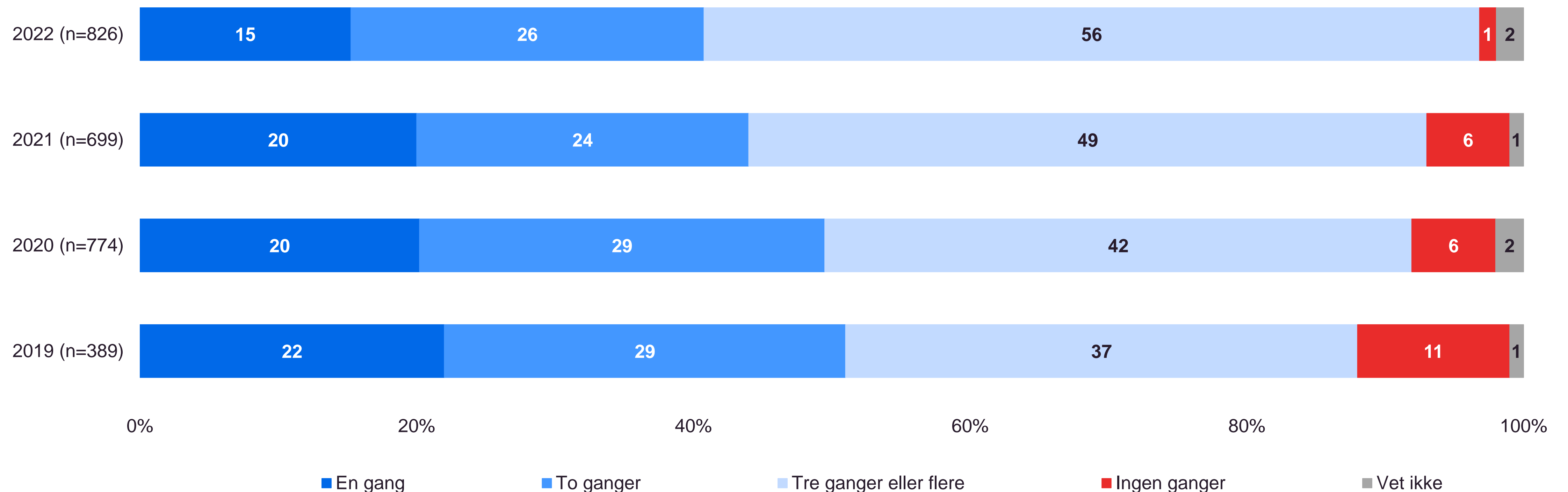
Fysisk oppmøte hos fastlege dominerer som kontaktform mot helsetjenestene

Hvilke av følgende helsetjenester har du hatt kontakt med i løpet av de siste 12 månedene? Det kan være i forbindelse med egen helse, på vegne av barn, som verge eller som pårørende. Med digital kontakt mener vi for eksempel fornying av resept eller konsultasjon over internettbasert løsning. (2019-2022) Flere svar mulig



Betydelig årlig vekst i gruppen som har brukt digitale helsetjenester tre eller flere ganger

Hvor mange ganger har du benyttet digitale helsetjenester i løpet av de siste 12 månedene? Med digitale helsetjenester mener vi kommunikasjon med din lege, sykehus eller annen behandler over internett eller mobilapplikasjoner. Kontakten kan være skriftlig, via video eller telefon. Det kan for eksempel ha vært konsultasjon, fornying av resept eller tilgang til din pasient-/kjernejournal over internett. (2019-2022) Filter: Kun stilt til gruppen som har vært i digital kontakt med helsetjenesten i løpet av de siste 12 månedene



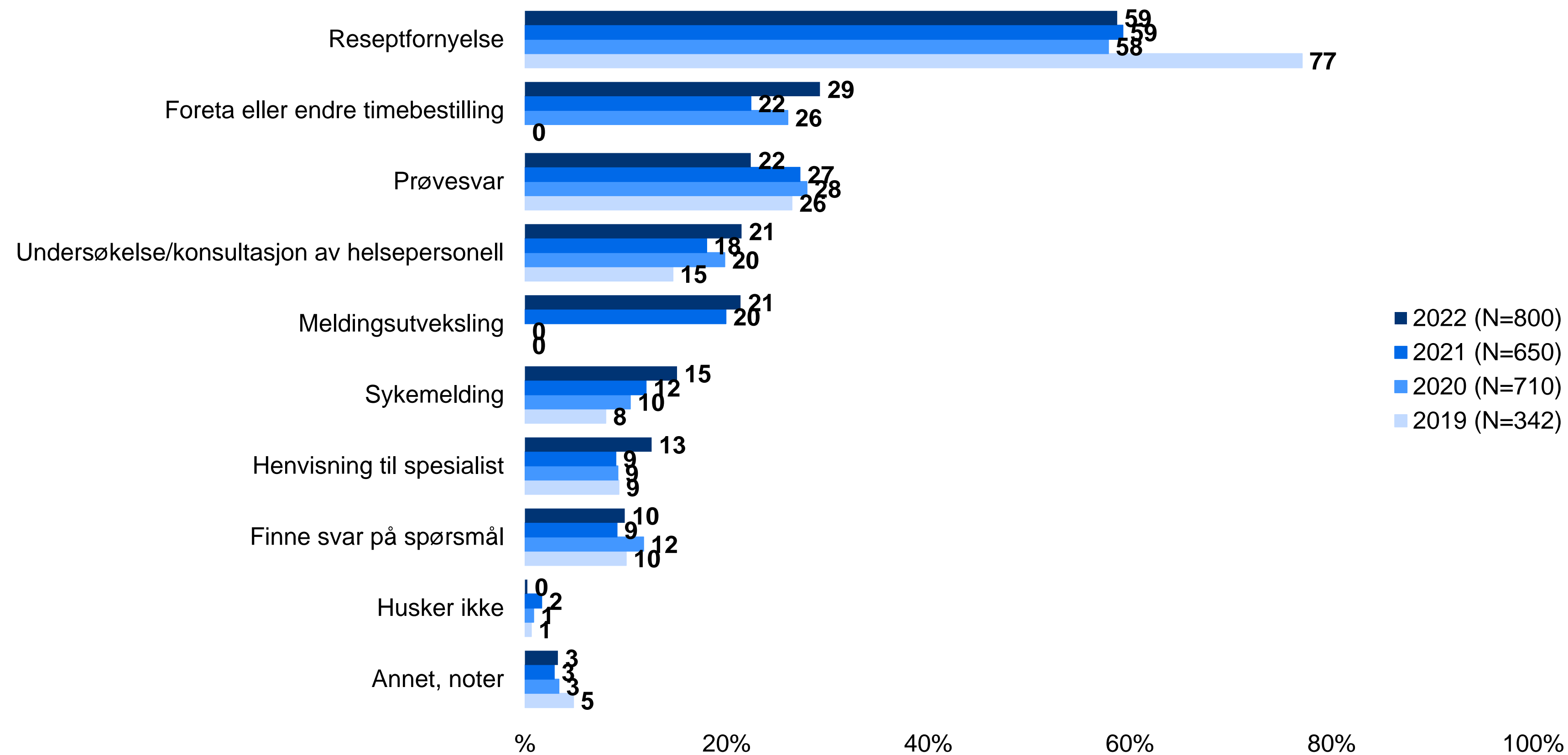
Figurnote. Frem til 2022 var spørsmålsformuleringen «I løpet av de siste 12 månedene, hvor ofte har du benyttet digitale helsetjenester uten å besøke lege eller sykehus fysisk? Det kan for eksempel ha vært konsultasjon eller fornying av resept over internettbasert løsning.». Respondentene kan ha oppfattet at den tidligere formuleringen «uten å besøke lege eller sykehus fysisk» skal være et resultat/følge av å ha benyttet en digital helsetjeneste, dvs. at det ikke var behov for fysisk kontakt i etterkant av digital kontakt. Målet med spørsmålet er imidlertid kun å telle opp antall ganger man har vært i digital kontakt. Vi vurderer at endringen kan ha gitt en reduksjon i andelen som svarer «ingen ganger» i 2022.

Om lag 6 av 10 som har benyttet digitale helsetjenester oppgir at dette var knyttet til reseptfornyelse i 2022

Hva benyttet du digitale helsetjenester til sist gang du hadde kontakt med lege, sykehus eller annen behandler?

(2019-2022) Filter: Kun stilt til gruppen som har benyttet digitale helsetjenester én eller flere ganger i løpet av de siste 12 månedene.

Flere svar mulig

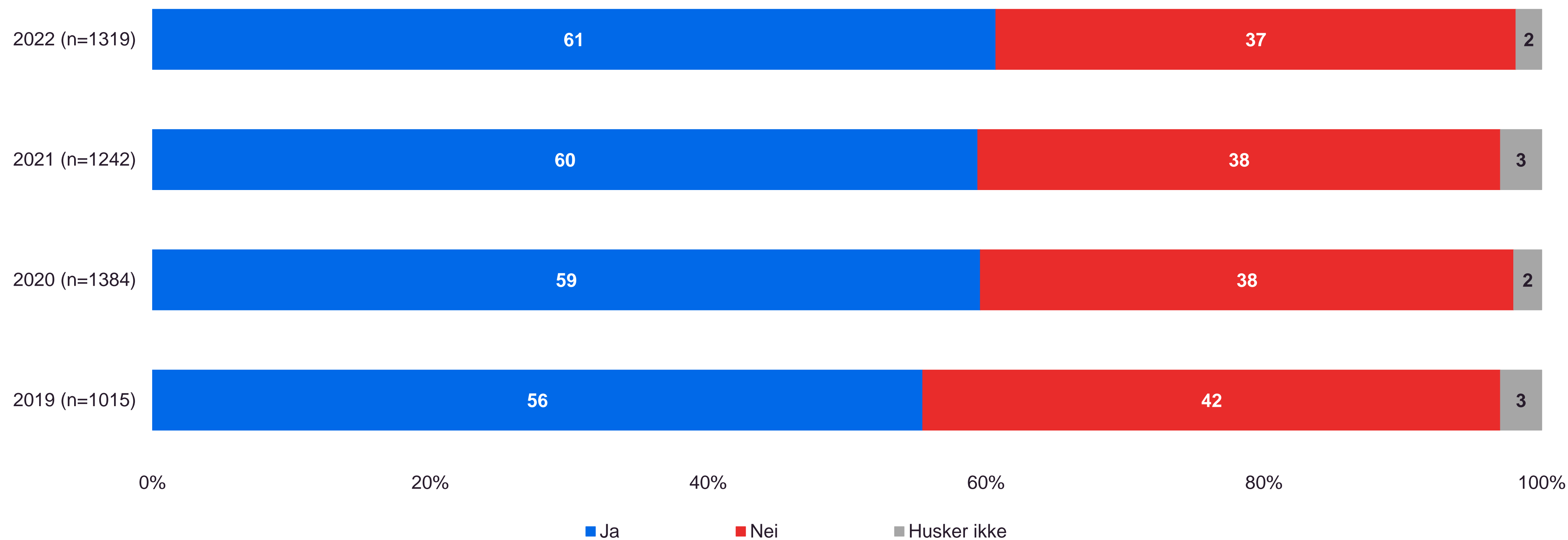


Figurnote 1. I 2022 er «eller annen behandler» lagt til i spørsmålsformuleringen. Vi vurderer at endringen ikke har påvirket svarene.

Figurnote 2. Siden 2021 er svaralternativet «Meldingsutveksling» lagt til. Samtidig er svaralternativet «Få svar på undersøkelse, blodprøver eller laboratoriesvar» er endret til «Prøvesvar». Svaralternativet «Foreta eller endre timebestilling» ble lagt til i 2020.

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

Har du bestilt eller endret time hos fastlege/privat allmennlege via internett, e-post eller mobil/SMS-applikasjoner?
(2019-2022) Filter: Kun stilt til gruppen som har hatt fysisk oppmøte hos og/eller digital kontakt med fastlege eller privat allmennlege/legesenter i løpet av de siste 12 månedene





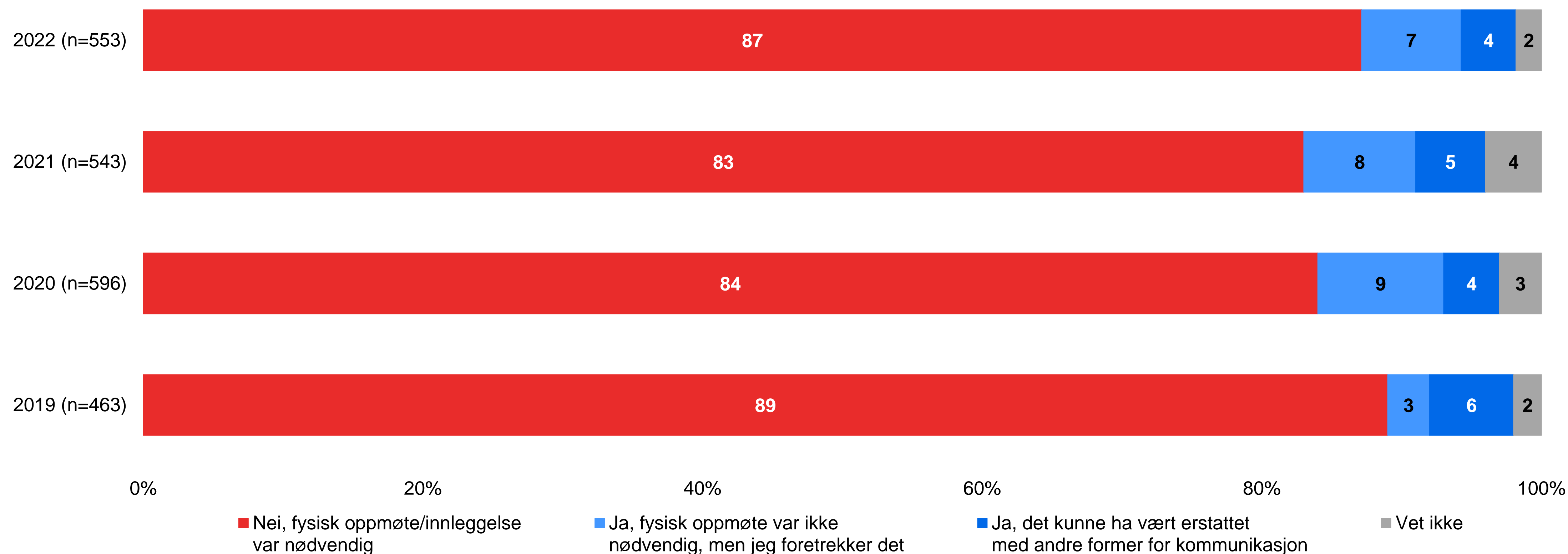
Direktoratet for
e-helse

Resultater

Erfaringer med og inntrykk av digital kontakt

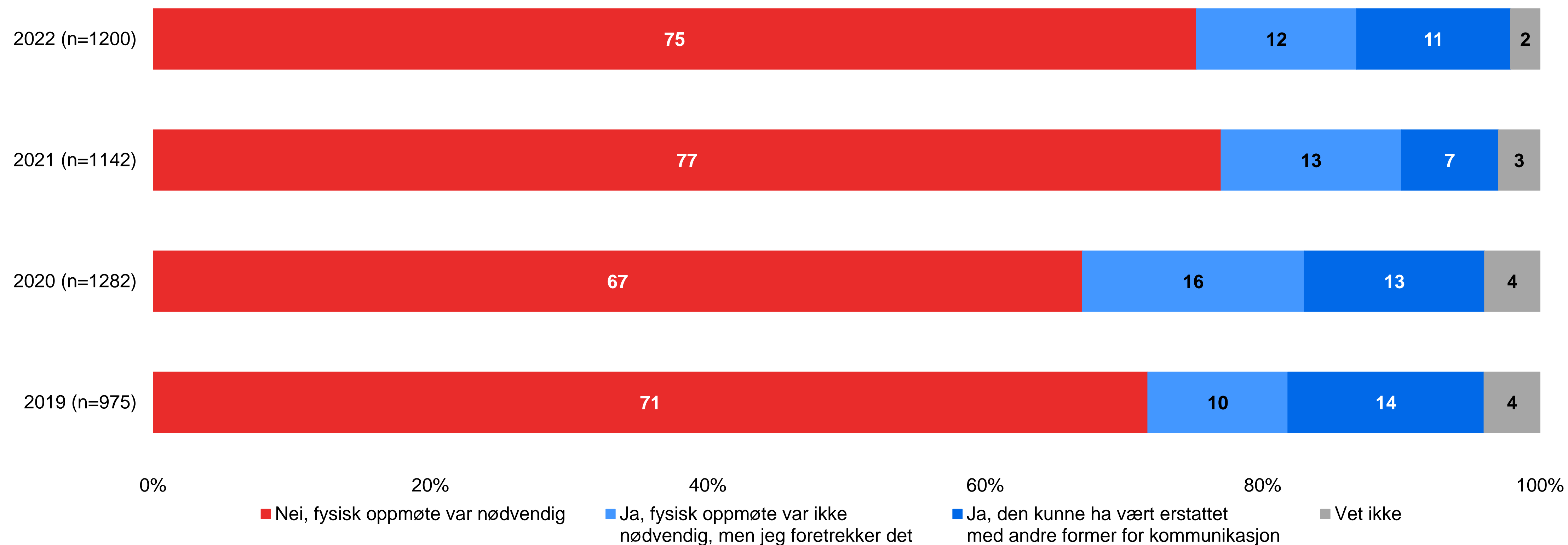
Andelen som oppgir at fysisk oppmøte eller innleggelse var nødvendig ved siste sykehusbesøk øker fra 2021 til 2022

Mener du at ditt siste sykehusbesøk kunne ha vært erstattet med for eksempel videosamtale, telefon eller skriftlig digital kontakt dersom det hadde vært tilgjengelig? (2019-2022) Filter: Kun stilt til gruppen som har hatt fysisk oppmøte på offentlig eller privat sykehus i løpet av de siste 12 månedene



Andelen som oppgir at fysisk oppmøte hos fastlege eller privat allmennlege var nødvendig ved siste kontakt er stabil fra 2021 til 2022

Mener du at det siste fysiske oppmøtet du hadde hos fastlege/privat allmennlege kunne ha vært erstattet med for eksempel videosamtale, telefon eller skriftlig digital kontakt dersom det hadde vært tilgjengelig? (2019-2022) Filter: Kun stilt til gruppen som har hatt fysisk oppmøte hos fastlege eller hos privat allmennlege/legesenter i løpet av de siste 12 månedene



Figurnote. Siden 2021 er spørsmålet omformulert til å presisere at dette gjelder «det siste fysiske oppmøtet», mens dette tidligere ble omtalt som «den siste kontakten». Vi vurderer at presiseringen ikke har påvirket svaravgivelsene.

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

Innbyggere (sykehusbesøk)

87 % (2022)

83 % (2021)

84 % (2020)

89 % (2019)

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

Innbyggere (fastlege)

75 % (2022)

77 % (2021)

67 % (2020)

71 % (2019)

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

Helsepersonell*

70 % (2022)

72 % (2021)

68 % (2020)

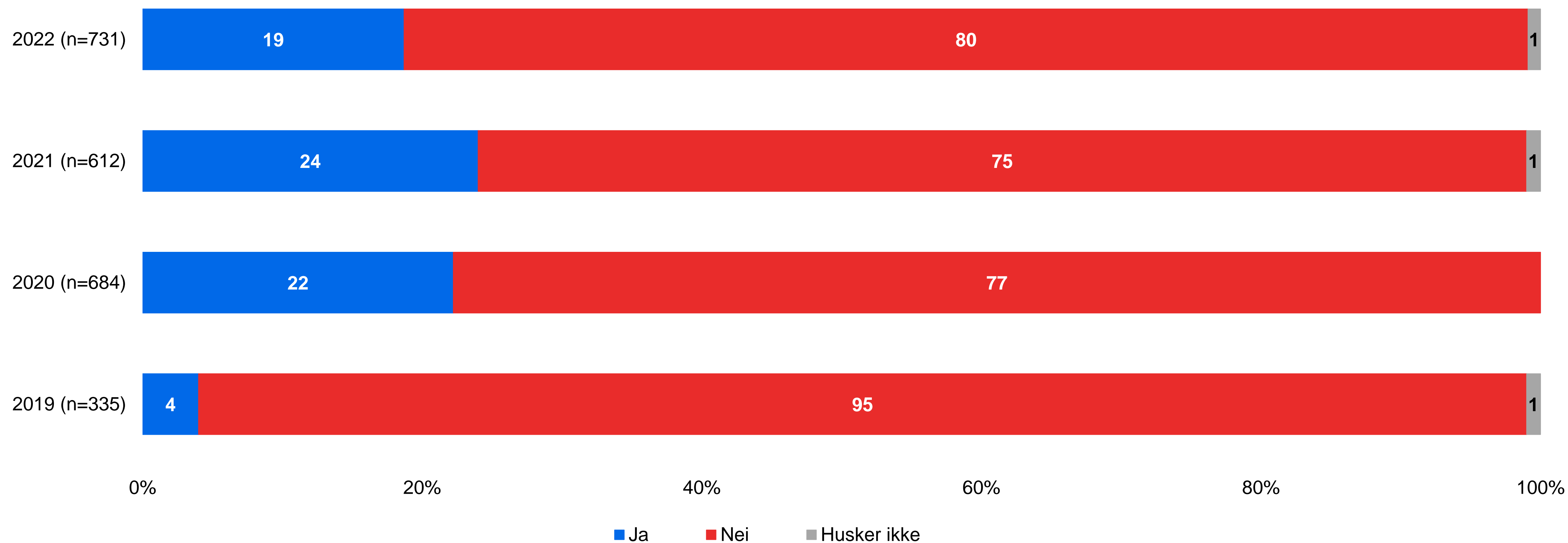
64 % (2019)

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

* Resultater fra Helsepersonellundersøkelsen om e-helse 2022

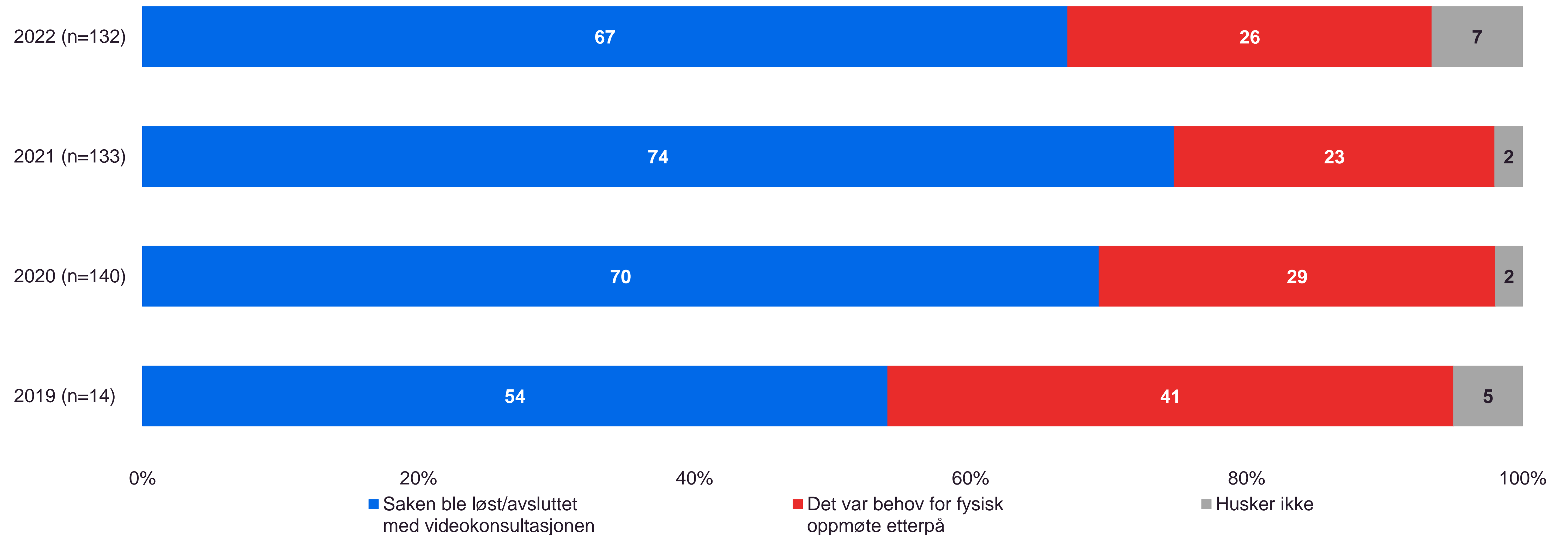
Reduksjon i bruk av videokonsultasjon fra 2021 til 2022

Du har vært i digital kontakt med fastlege/privat allmennlege i løpet av de siste 12 måneder, var en eller flere av disse konsultasjonene over video? (2019-2022) Filter: Kun stilt til gruppen som har hatt digital kontakt med fastlege eller privat allmennlege/legesenter i løpet av de siste 12 månedene



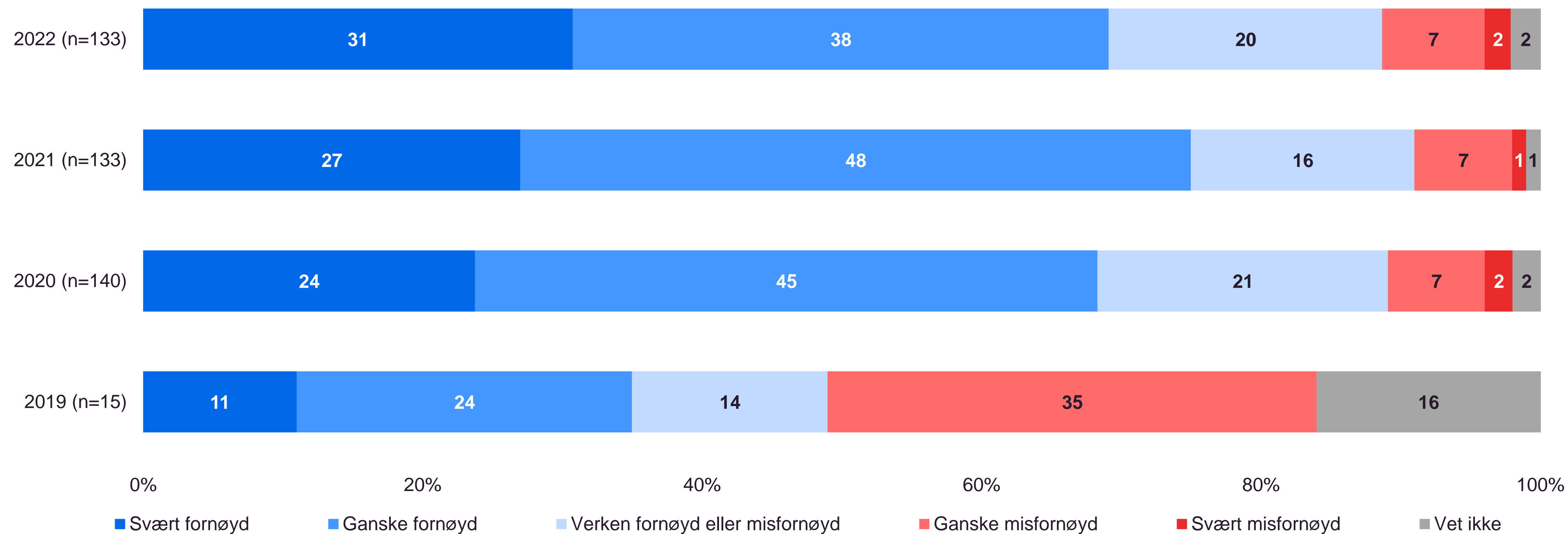
Om lag 7 av 10 får saken/problemet løst etter videokonsultasjon med fastlege eller privat allmennlege

Sist gang du hadde videokonsultasjon med fastlege/privat allmennlege, ble problemet ditt løst/avsluttet med denne konsultasjonen, eller måtte du likevel oppsøke lege fysisk etterpå? (2019-2022) Filter: Kun stilt til gruppen som har hatt digital kontakt med fastlege/privat allmennlege i løpet av de siste 12 månedene, og én eller flere av disse konsultasjonene var over video



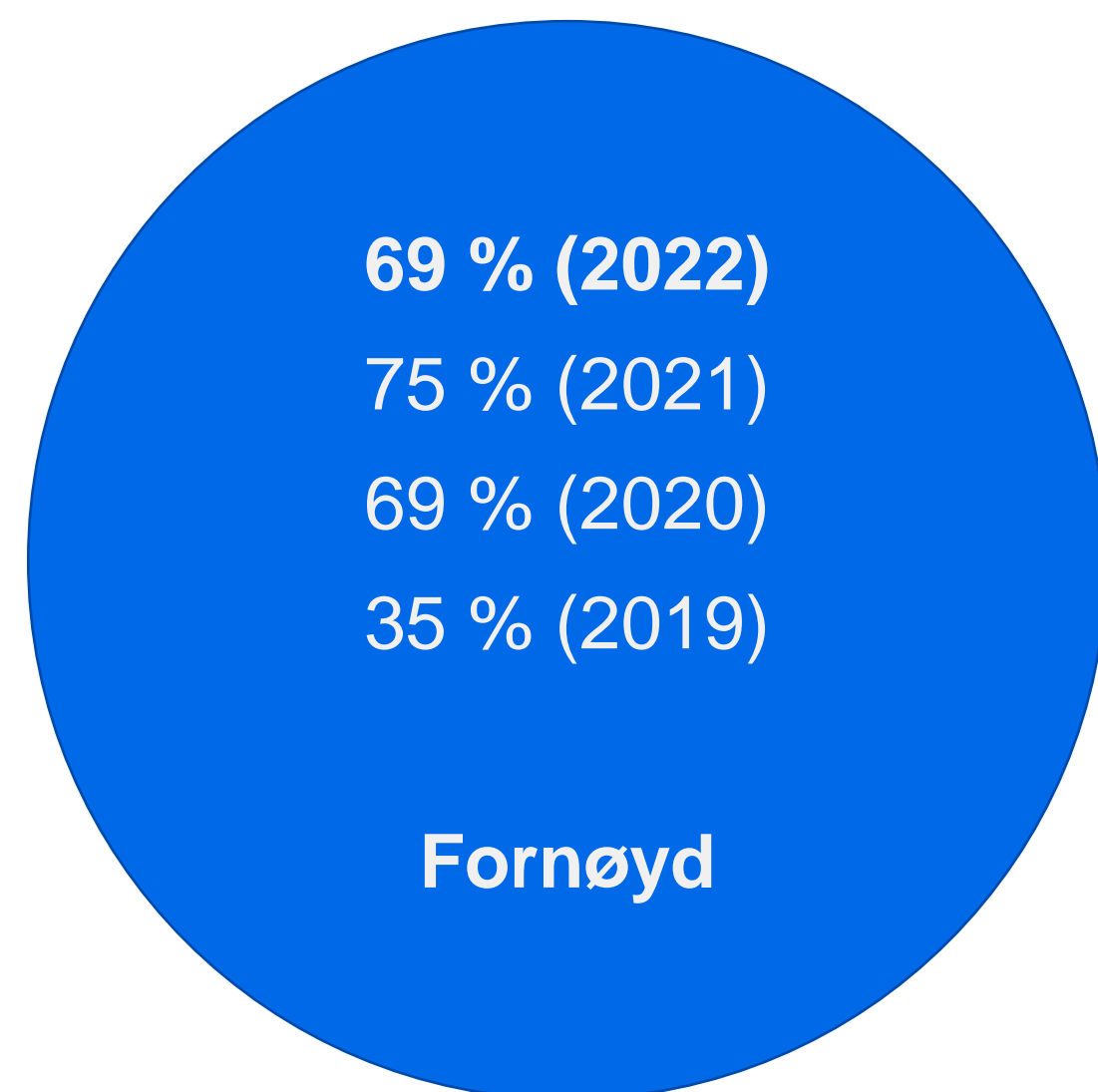
7 av 10 som har hatt videokonsultasjon med fastlege eller privat allmennlege er fornøyd med tjenesten. Andelen er stabil fra 2020 til 2022.

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med bruk av video når det gjelder konsultasjon med fastlege/privat allmennlege? (2019-2022) Filter: Kun stilt til gruppen som har hatt digital kontakt med fastlege/privat allmennlege i løpet av de siste 12 månedene, og én eller flere av disse konsultasjonene var over video



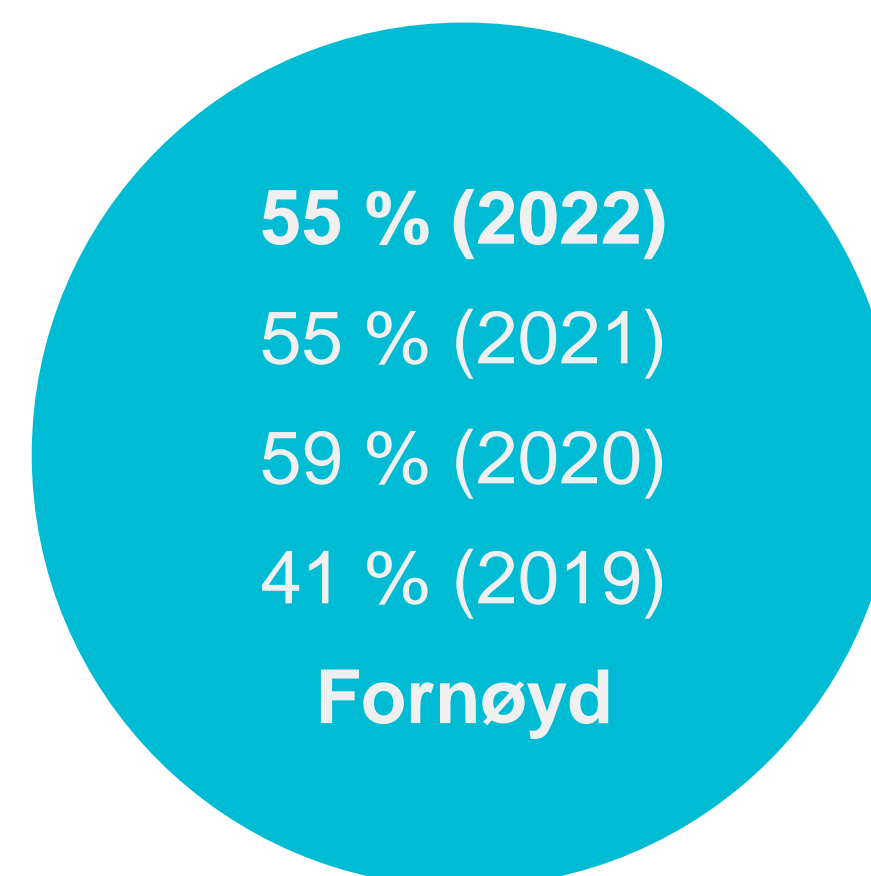
Innbyggerne er oftere fornøyd med videokonsultasjon enn helsepersonell

Innbyggere*



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.

Helsepersonell**



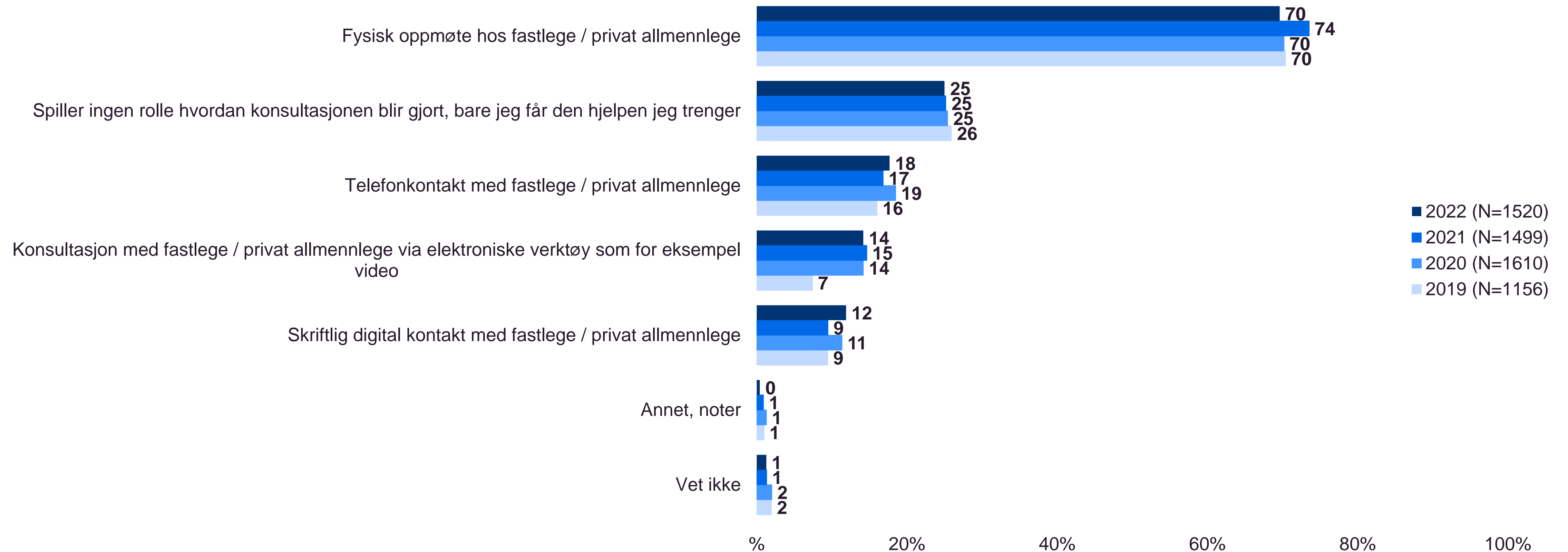
Andelen helsepersonell med erfaring med konsultasjon eller oppfølging av pasient over video som er fornøyd med bruk av video for egnede pasientkonsultasjoner.

** Resultater fra *Helsepersonellundersøkelsen om e-helse 2022*

* Merk at innbyggerne svarer om konsultasjon med fastlege/privat allmennlege, mens spørsmålet til helsepersonell er stilt til alle helsepersonell, dvs. ikke avgrenset til fastlege/privat allmennlege.

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

Hvis du skulle ha behov for hjelp fra fastlege/privat allmennlege, hva ville du foretrekke? (2019-2022) Flere svar mulig



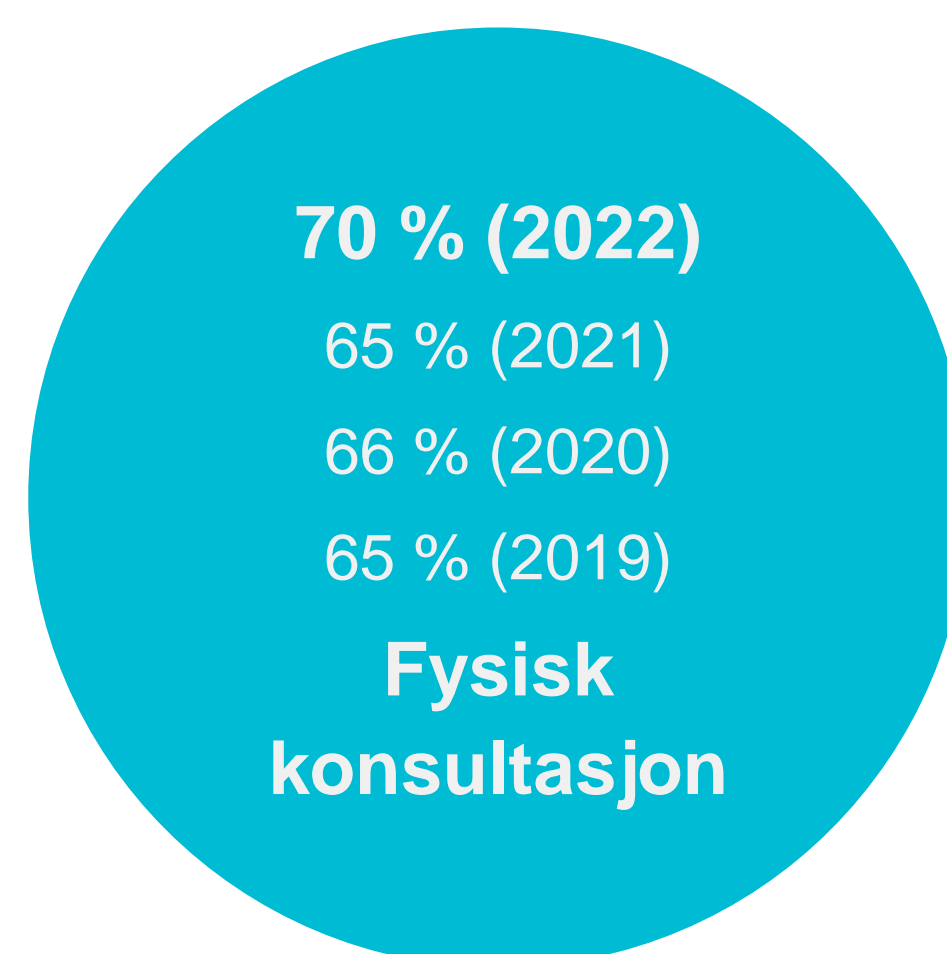
Fysisk oppmøte foretrekkes like ofte av innbyggere som helsepersonell

Innbyggere*



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

Helsepersonell**



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

** Resultater fra *Helsepersonellundersøkelsen om e-helse 2022*

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



Direktoratet for
e-helse

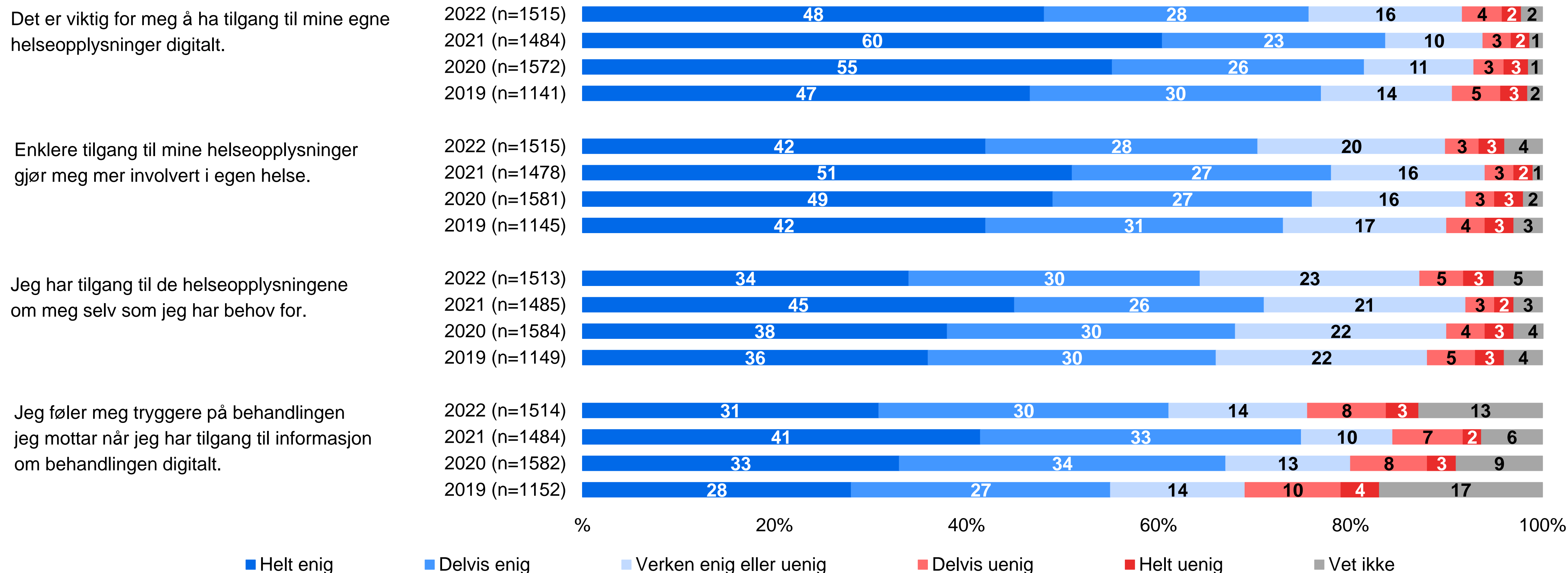
Resultater

Oppfatninger om tilgang til helseopplysninger og
informasjonssikkerhet

Færre med positive oppfatninger om digital tilgang til egne helseopplysninger fra 2021 til 2022 - vekst i andelen som ikke tar stilling

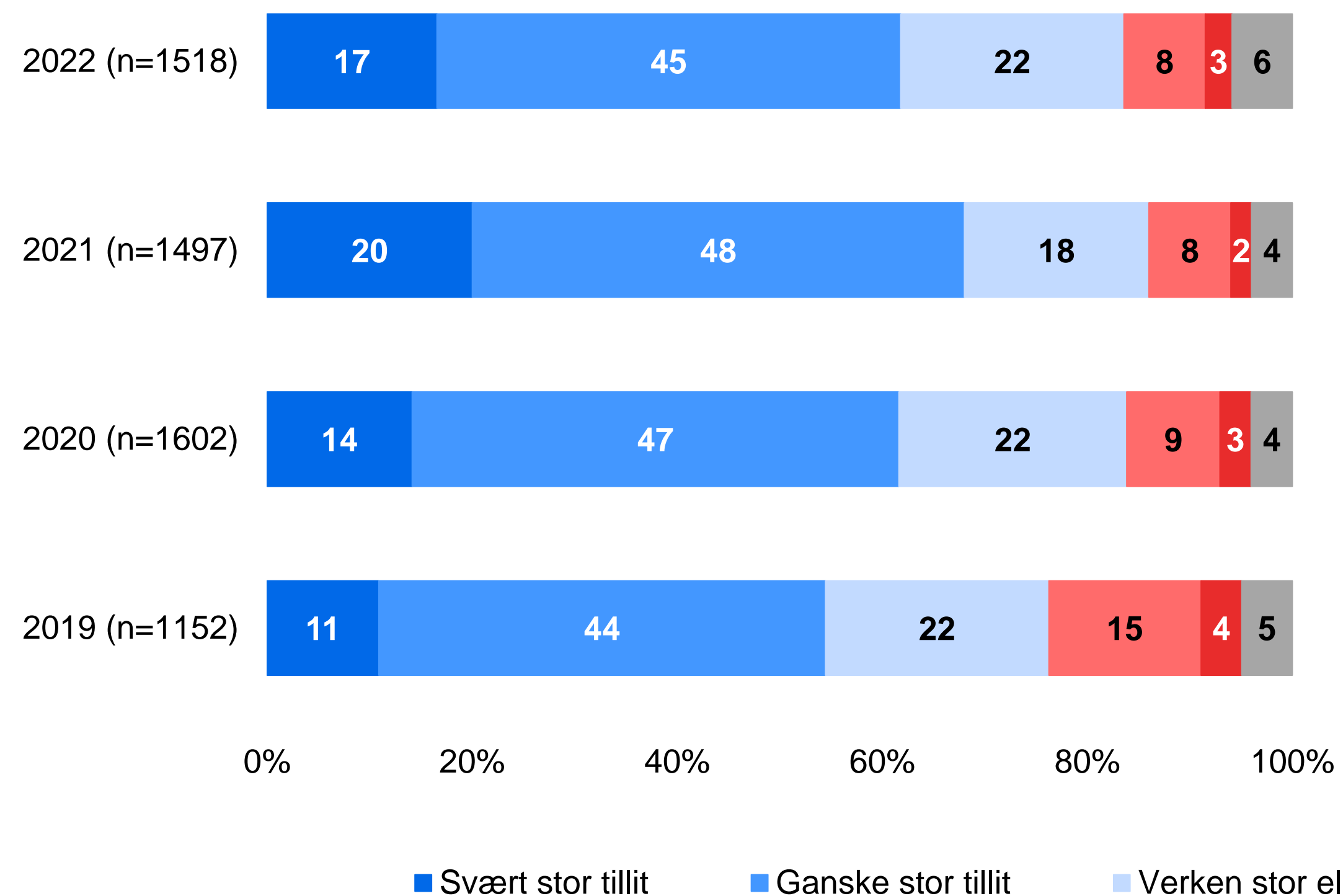
Det lanseres stadig nye tjenester som gir deg som pasient og innbygger enklere tilgang til dine helseopplysninger. Eksempler er innloggingstjenester som gir deg tilgang til deler av din journal. Med helseopplysninger mener vi opplysninger om en persons fysiske eller psykiske helse.

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander? (2019-2022)

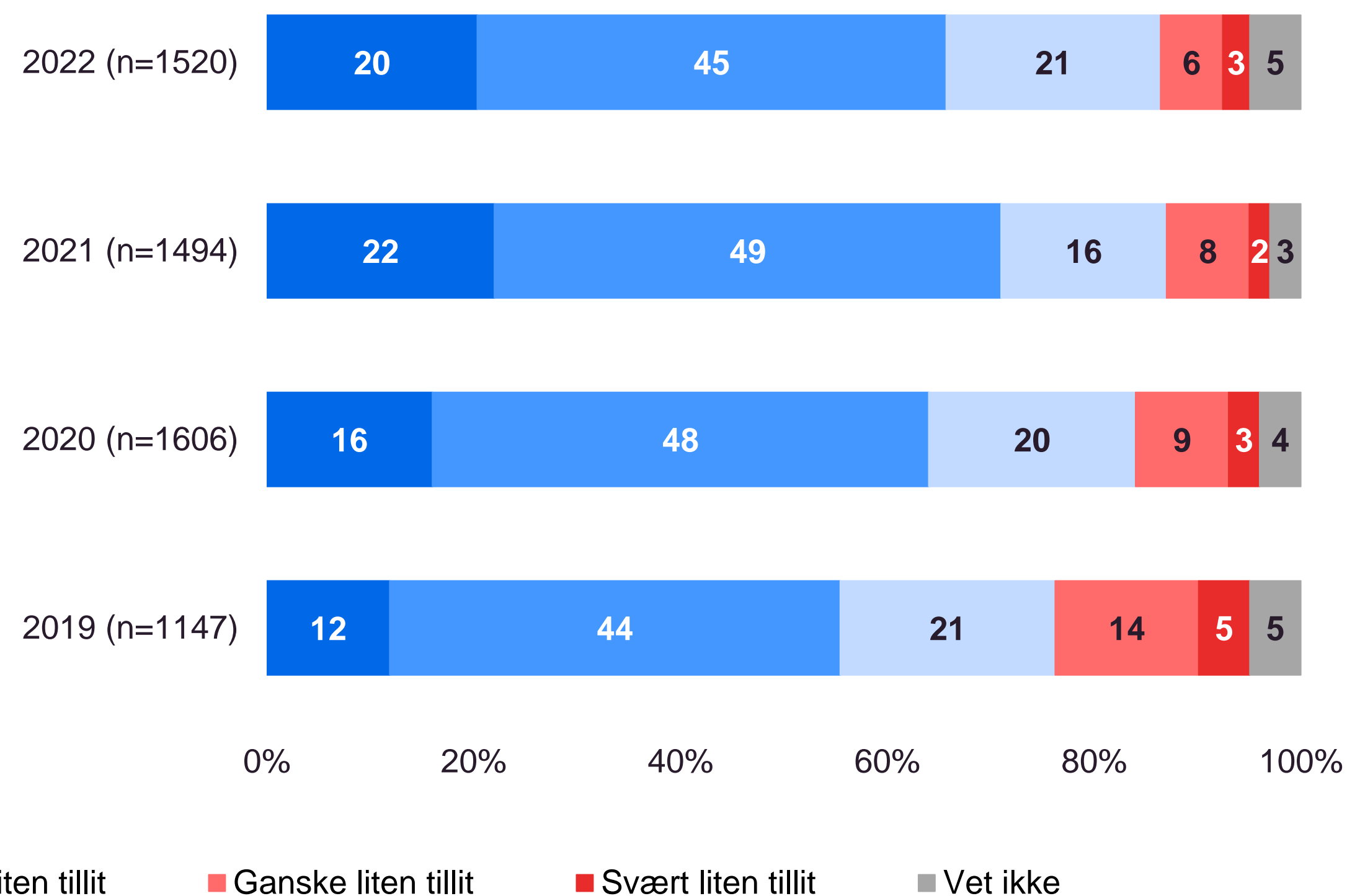


Færre har stor tillit til tilgang til helseopplysninger fra 2021 til 2022 - vekst i andelen som ikke tar stilling til spørsmålene (konfidensialitet)

Hvilken tillit har du til at kun helsepersonell som har behov for det ser på din journal? (2019-2022)



Hvilken tillit har du til at helseopplysningene dine er lagret slik at utenforstående ikke får tilgang til dem? (2019-2022)



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

Tillit til at kun helsepersonell ser på pasientens journal

Innbyggere

Helsepersonell*

62 % (2022)

68 % (2021)

61 % (2020)

55 % (2019)

Stor tillit

82 % (2022)

84 % (2021)

86 % (2020)

81 % (2019)

Stor tillit

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

Innbyggere

Helsepersonell*

65 % (2022)

71 % (2021)

64 % (2020)

56 % (2019)

Stor tillit

67 % (2022)

72 % (2021)

70 % (2020)

69 % (2019)

Stor tillit

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

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

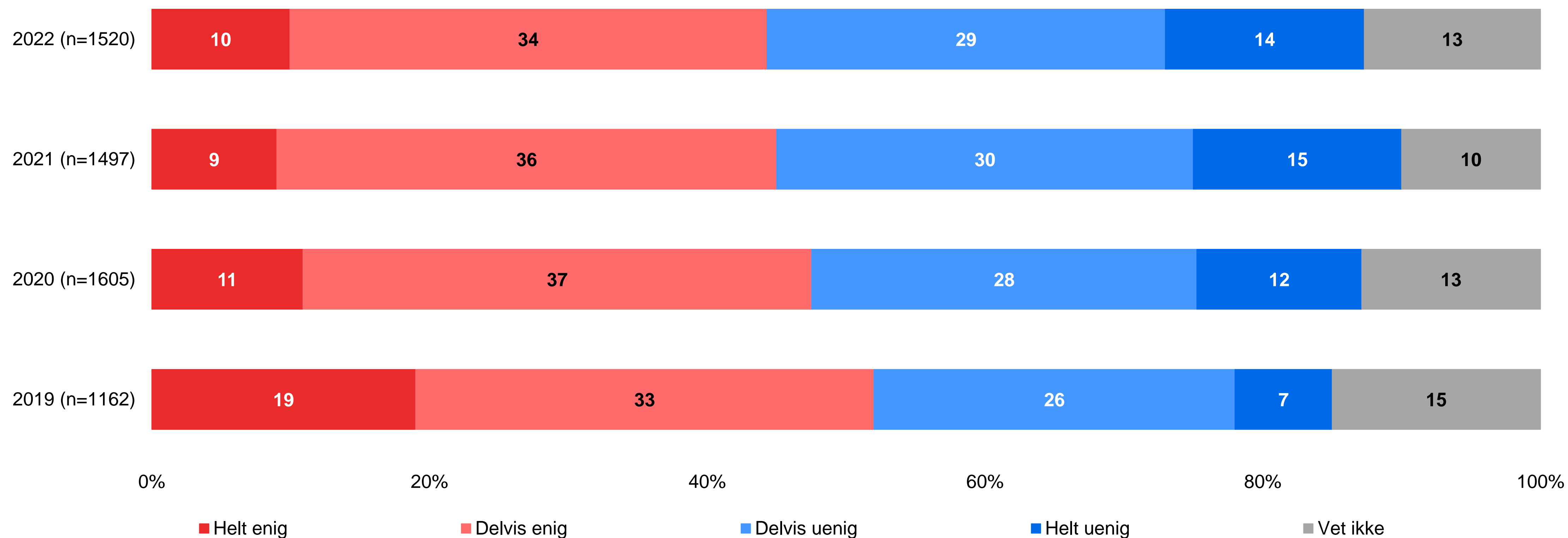
Spørsmål til innbyggere: Hvilken tillit har du til at helseopplysningene dine er lagret slik at utenforstående ikke får tilgang til dem?

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

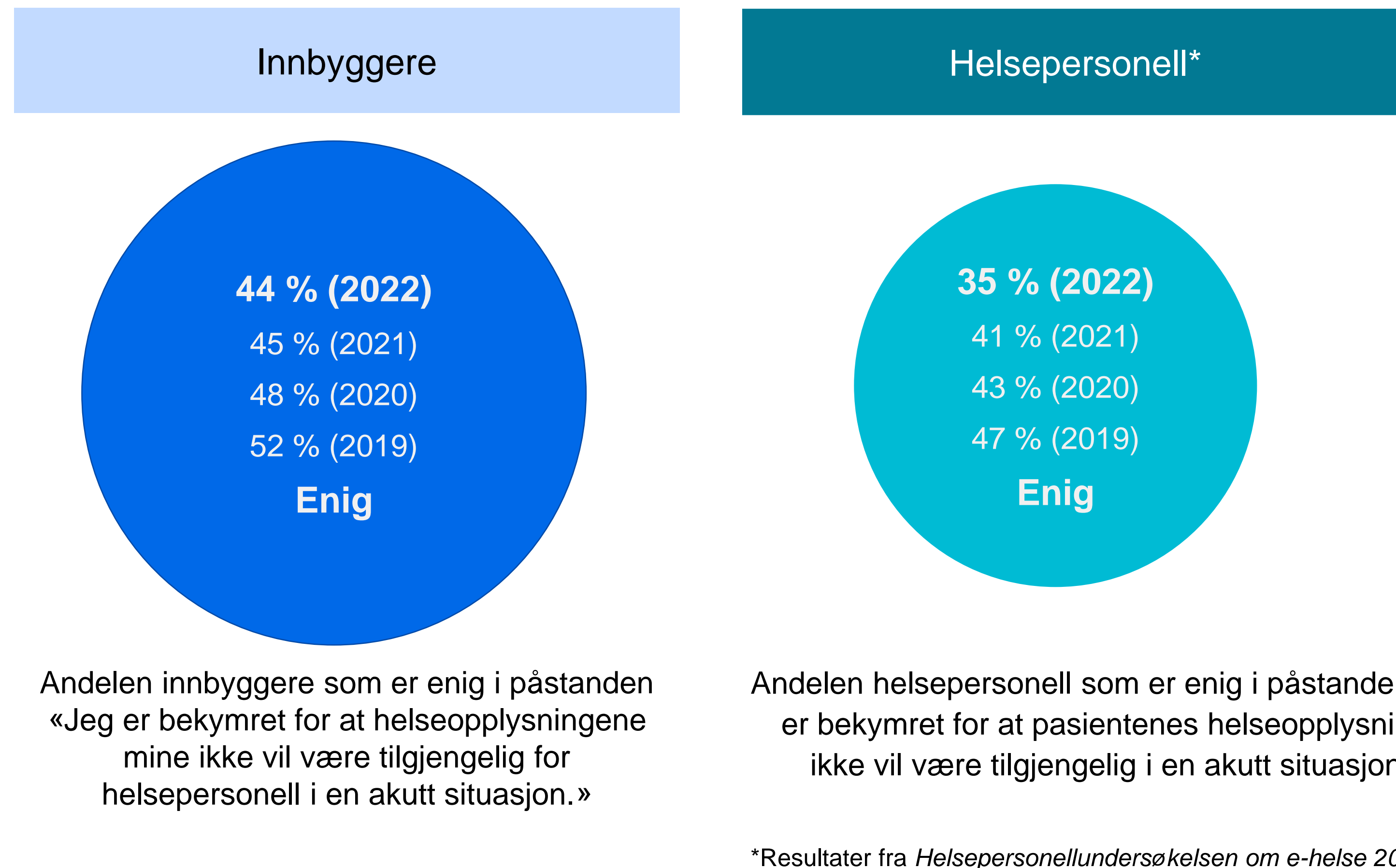
* Resultater fra *Helsepersonellundersøkelsen om e-helse 2022*

Andelen som er bekymret over tilgang til helseopplysninger er stabil fra 2021 til 2022

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand: Jeg er bekymret for at helseopplysningene mine ikke vil være tilgjengelig for helsepersonell i en akutt situasjon. (2019-2022)



Stabil andel innbyggere er bekymret for tilgangen til helseopplysninger i en akutt situasjon fra 2021 til 2022 – flere helsepersonell tar ikke stilling til påstanden



Figurnote. Merk at helsepersonell siden 2022 har hatt mulighet for å svare «verken enig eller uenig» på påstanden, noe som har bidratt til redusert enig-andel (og redusert uenig-andel) fra 2021 til 2022. Innbyggere har ikke hatt svaralternativet «verken enig eller uenig».



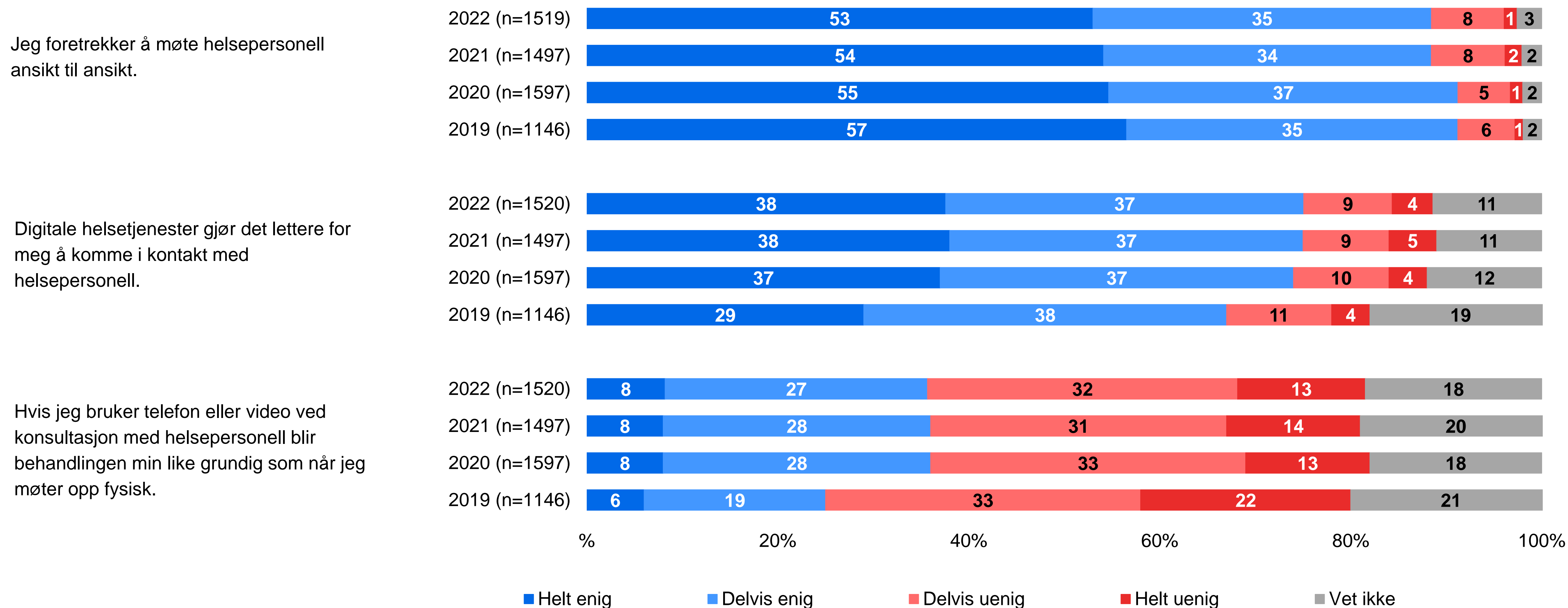
Direktoratet for
e-helse

Resultater

Holdninger til digitale helsetjenester

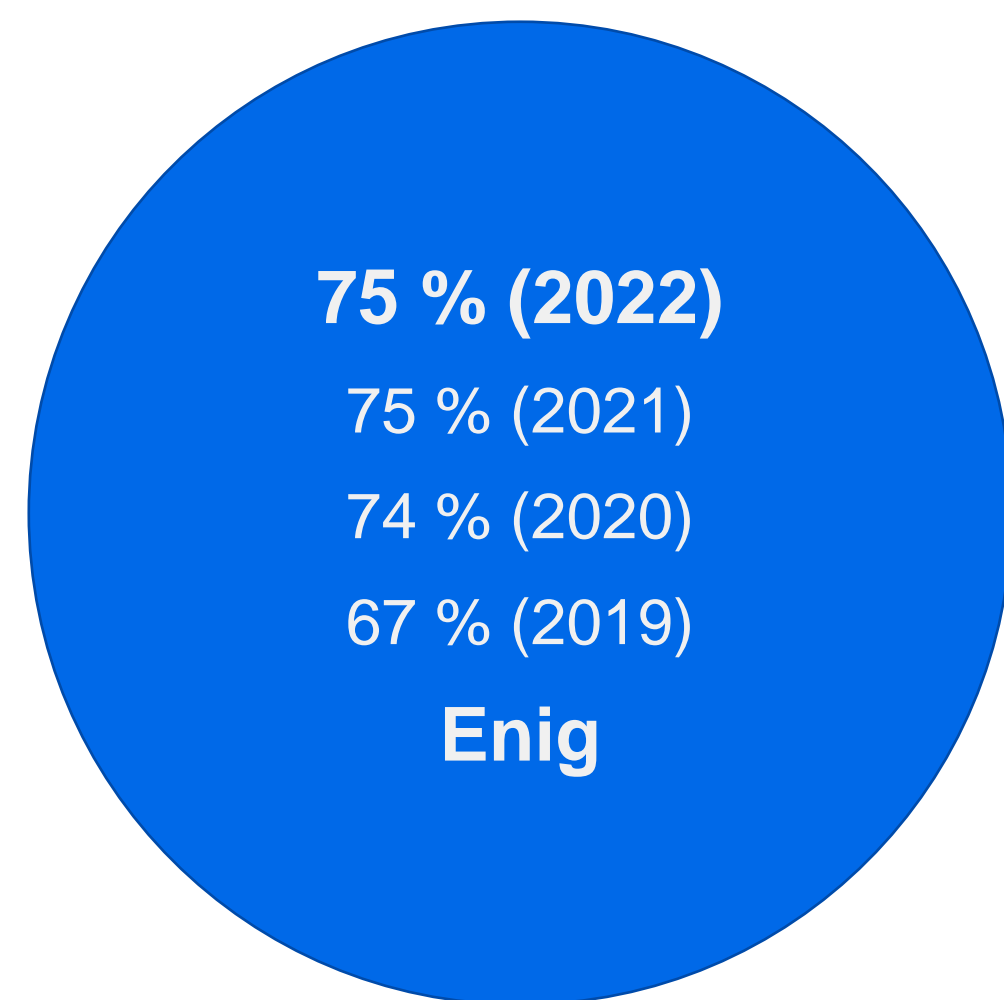
Innbyggernes oppfatninger av og holdninger til digitale helsetjenester er relativt stabile mellom 2020 og 2022

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om bruk av digitale helsetjenester? Med digitale helsetjenester mener vi kommunikasjon med din lege, sykehus eller annen behandler over internett eller mobilapplikasjoner. Kontakten kan være skriftlig, via video eller telefon. Vi tenker også på tilgang til dine helseopplysninger over internett eller mobilapplikasjoner, som pasientjournal og kjernejournal. (2019-2022)



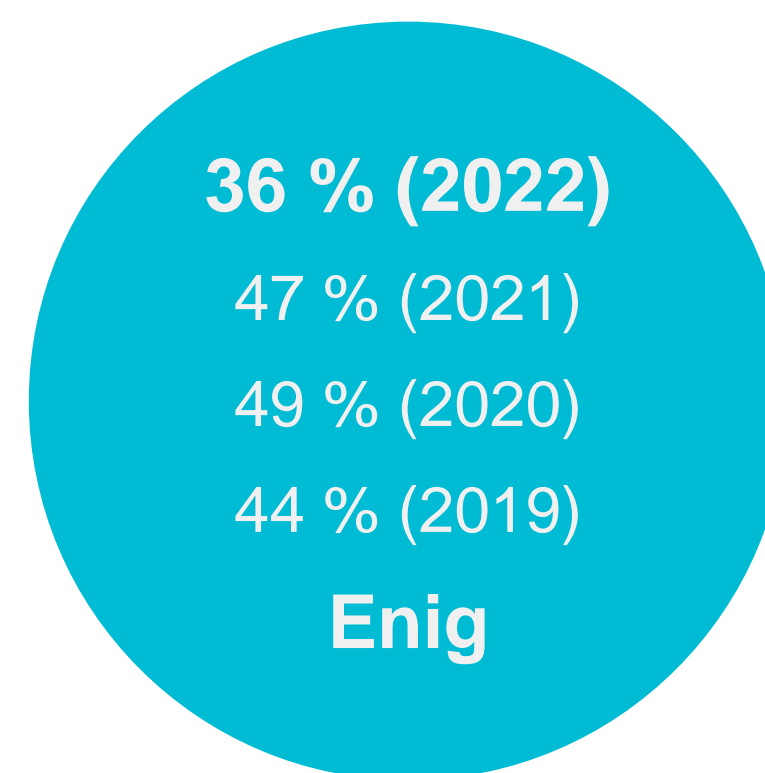
Stabil andel innbyggere opplever at digitale helsetjenester gjør kontakt lettere fra 2021 til 2022 - flere helsepersonell tar ikke stilling til påstanden

Innbyggere



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

Helsepersonell*



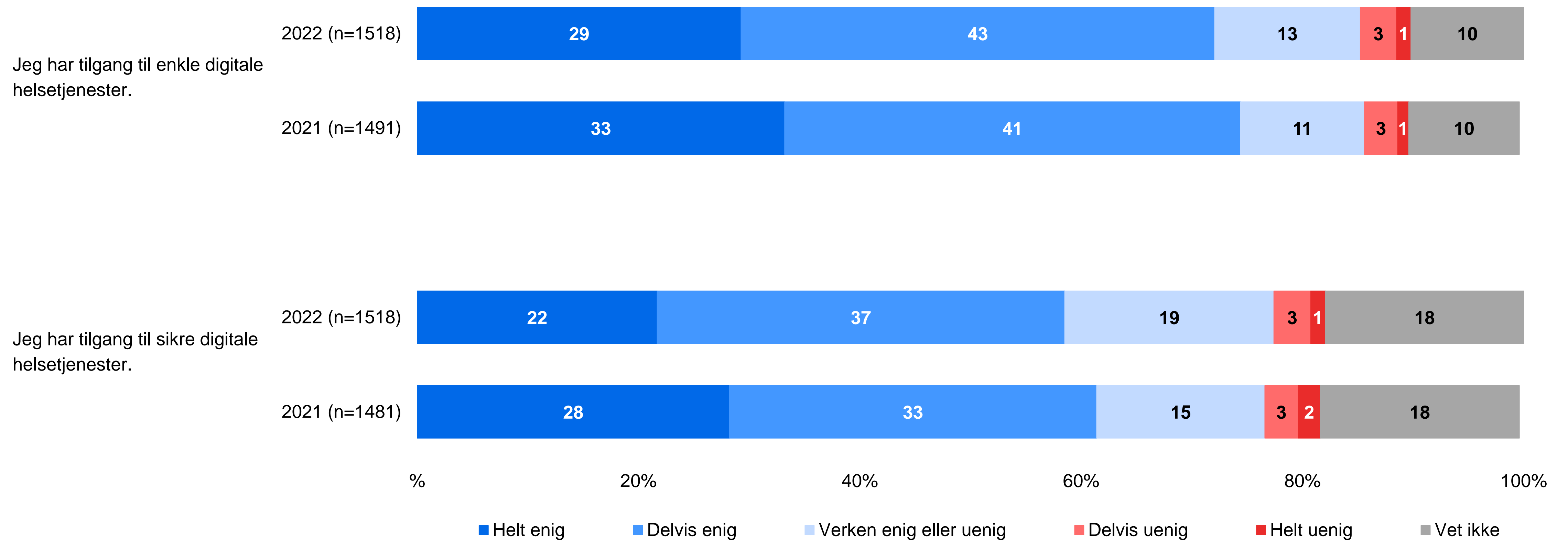
Andelen helsepersonell som er enig i påstanden «Digitale helsetjenester gjør det lettere for meg å komme i kontakt med pasientene.»

* Resultater fra *Helsepersonellundersøkelsen om e-helse 2022*

Figurnote. Merk at helsepersonell siden 2022 har hatt mulighet for å svare «verken enig eller uenig» på påstanden, noe som har bidratt til redusert enig-andel (og redusert uenig-andel) fra 2021 til 2022. Innbyggere har ikke hatt svaralternativet «verken enig eller uenig».

Det er stadig mer utbredt å oppleve at man har tilgang til enkle (72 %) enn sikre (59 %) digitale helsetjenester i 2022, og utbredelsen av positive oppfatninger er stabil fra 2021 til 2022

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander? (2021-2022)





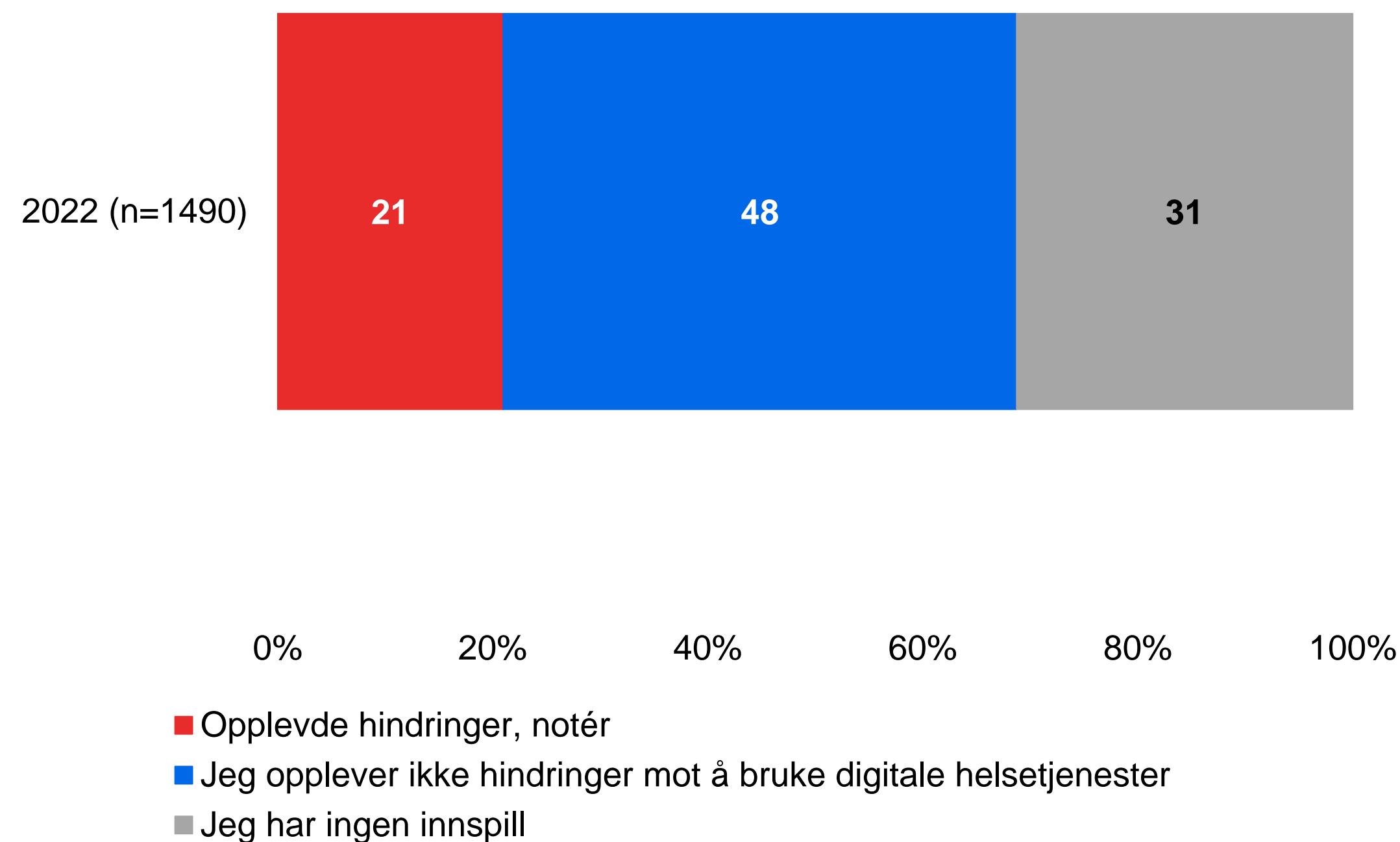
Direktoratet for
e-helse

Resultater

Om hindringer og udekkede behov for digitale
helsetjenester

1 av 5 innbyggere opplever hindringer mot å benytte digitale helsetjenester, mens nærmere halvparten ikke opplever hindringer mot dette

Ved behov for helsehjelp, hva hindrer deg eventuelt fra å benytte digitale helsetjenester? (2022)

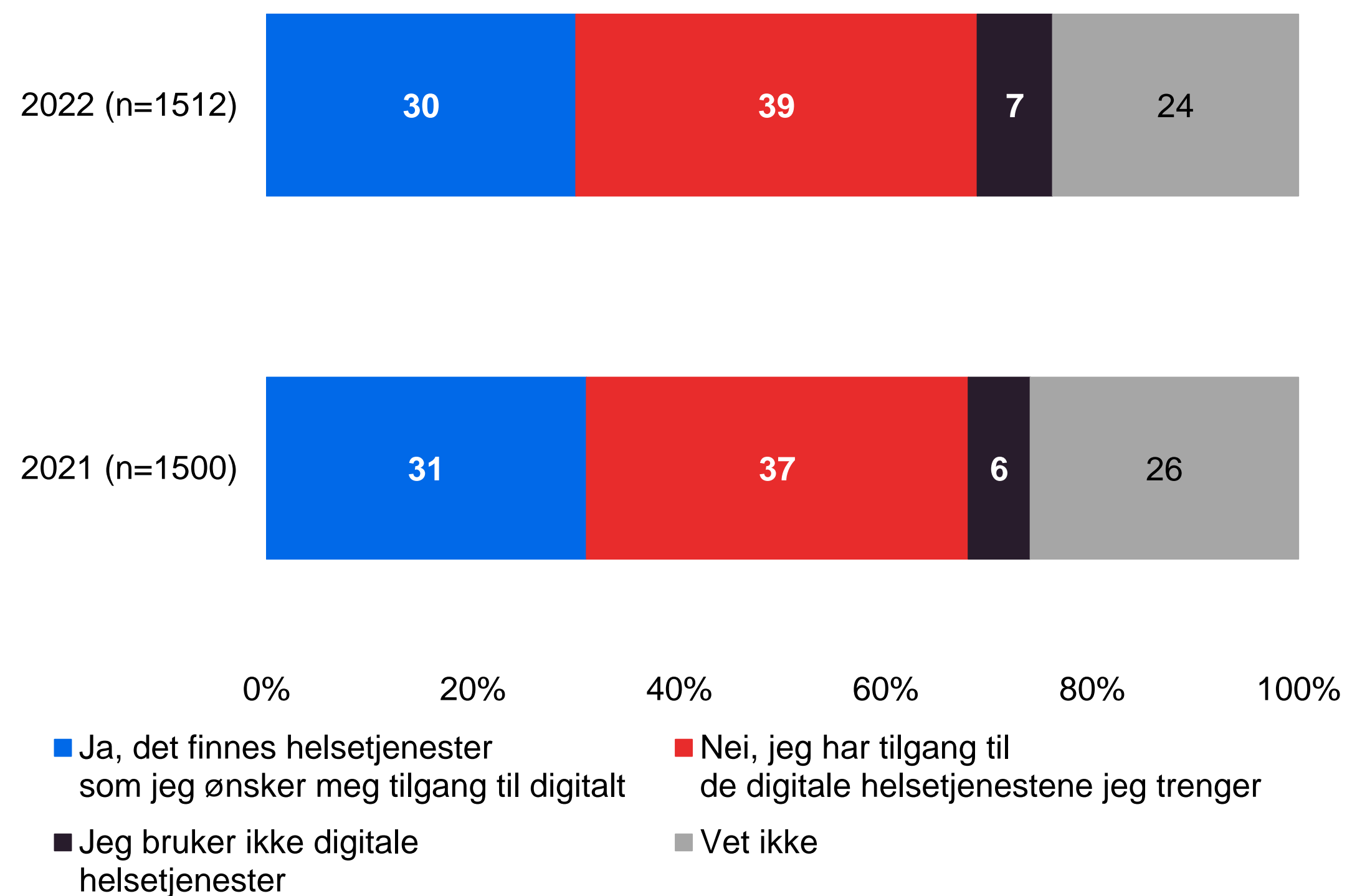


Opplevde hindringer mot å bruke digitale helsetjenester (2022) Kodete svar fra noterte opplevde hindringer



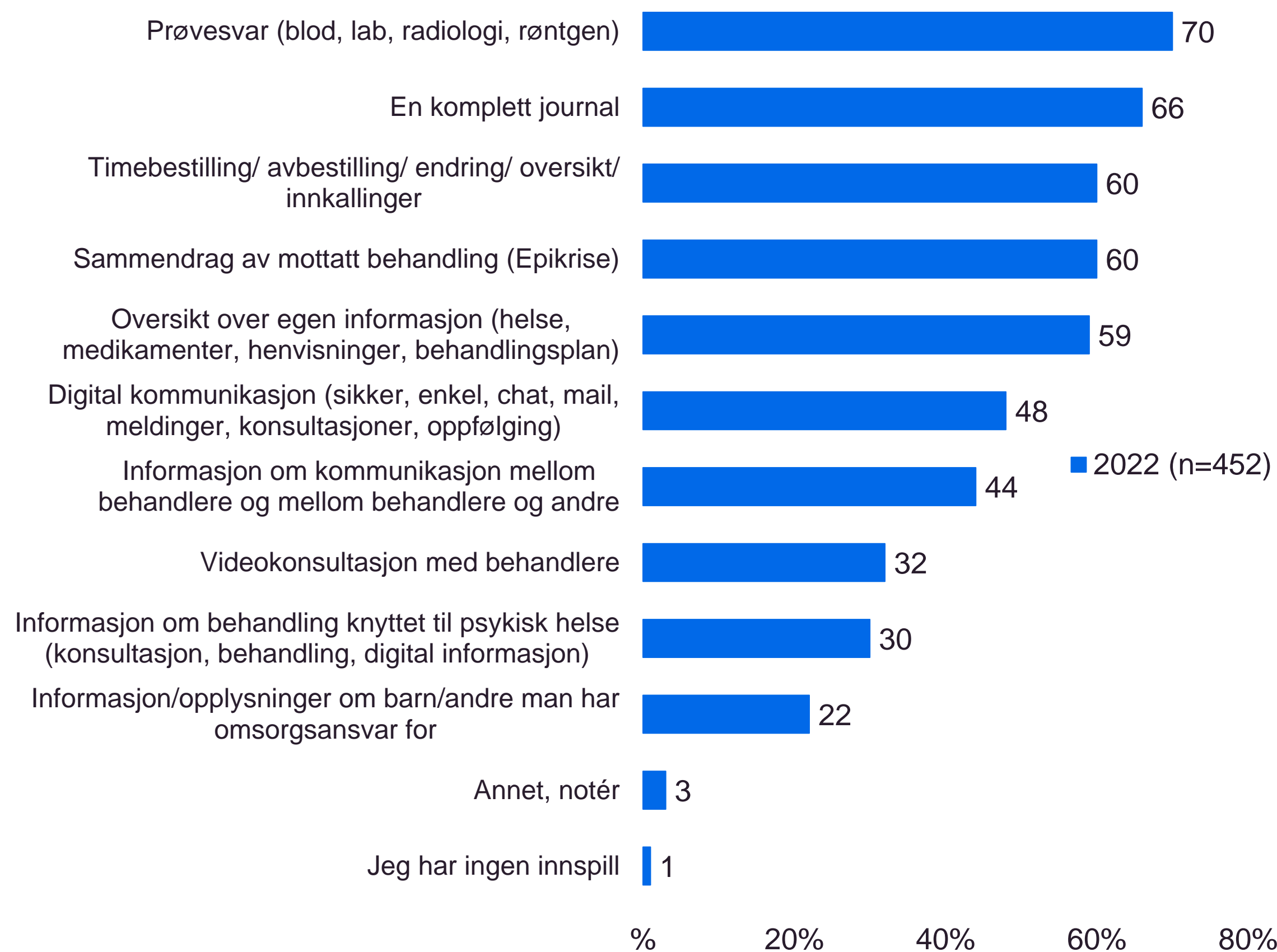
Stadig 3 av 10 opplever at det finnes helsetjenester de ønsker seg tilgang til

Ønsker du tilgang til flere digitale helsetjenester enn du har tilgang til i dag? Prosent (2021-2022)



Hvilke helsetjenester ønsker du deg digital tilgang til?

(2022) Filter: Kun stilt til gruppen som ønsker seg tilgang til flere digitale helsetjenester enn de har tilgang til i dag. Flere svar mulig



Innbyggerne opplever sjeldnere at de ønsker tilgang til flere digitale helsetjenester enn de har tilgang til i dag (30 %) sammenlignet med hva helsepersonell opplever av udekket behov (35 %)

Innbyggere

Helsepersonell*

30 % (2022)

31 % (2021)

Ja

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

35 % (2022)

Ja

Spørsmål til helsepersonell: Ønsker du tilgang til flere muligheter for digital kommunikasjon/digitale helsetjenester med pasient eller andre behandlere enn du har tilgang til i ditt arbeid i dag?

* Resultater fra *Helsepersonellundersøkelsen om e-helse 2022*



Direktoratet for
e-helse

Resultater

Innbyggeres forventninger for fremtiden

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

Har du andre innspill knyttet til digitalisering av helsetjenestene? (2021-2022)

Kodet, åpent spørsmål

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

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

Fortsatt tilgang til fysisk konsultasjon/bestilling/kommunikasjon

For mye digitalisering/lite tiltro til IT-forvaltning/bekymret for sikkerhet

Alle fastleger bruker samme system

Digitale inkallinger/bestillinger/endringer/ kommunikasjon

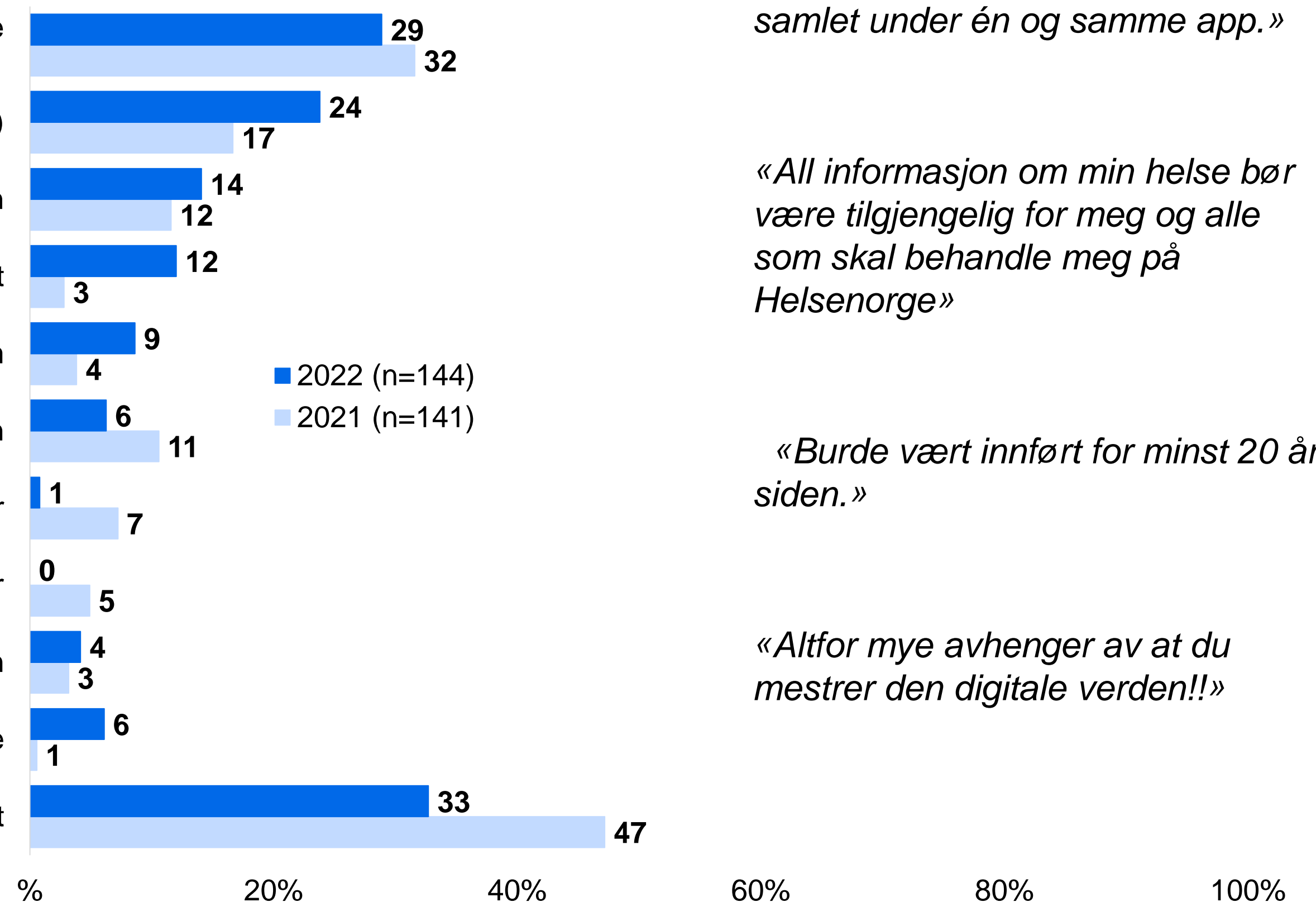
Tilgang til alle mine/barnas/pårørende under verges helseopplysninger

Mulighet til kontakt/bestilling hos spesialister, private helseaktører

Ingen

Ubesvart/ vet ikke

Annet



«Alt som gjelder helse bør være samlet under én og samme app.»

«All informasjon om min helse bør være tilgjengelig for meg og alle som skal behandle meg på Helsenorge»

«Burde vært innført for minst 20 år siden.»

«Altfor mye avhenger av at du mestrer den digitale verden!!»



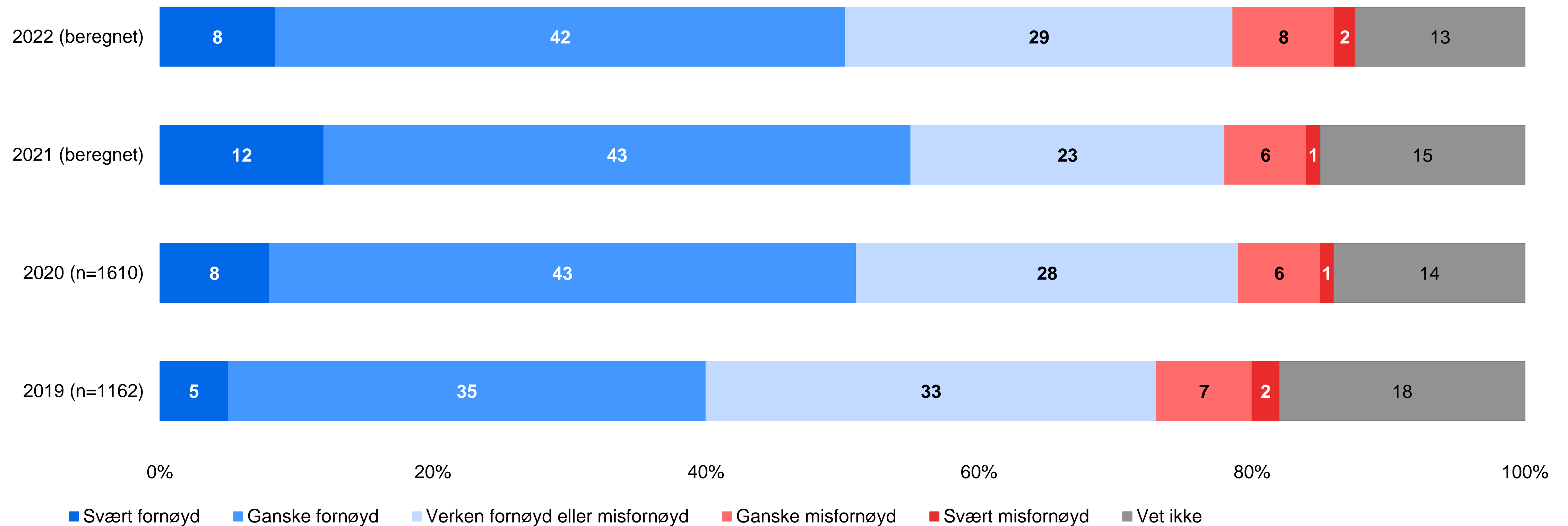
Direktoratet for
e-helse

Resultater

Tilfredshet med digitale helsetjenester

Tilfredsheten med de digitale helsetjenestene når det gjelder mulighet for digital kontakt med helsepersonell og tilgang til egne helseopplysninger går tilbake

Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de digitale helsetjenestene i Norge når det gjelder mulighet for digital kontakt med helsepersonell og tilgang til dine helseopplysninger? (2019-2022)

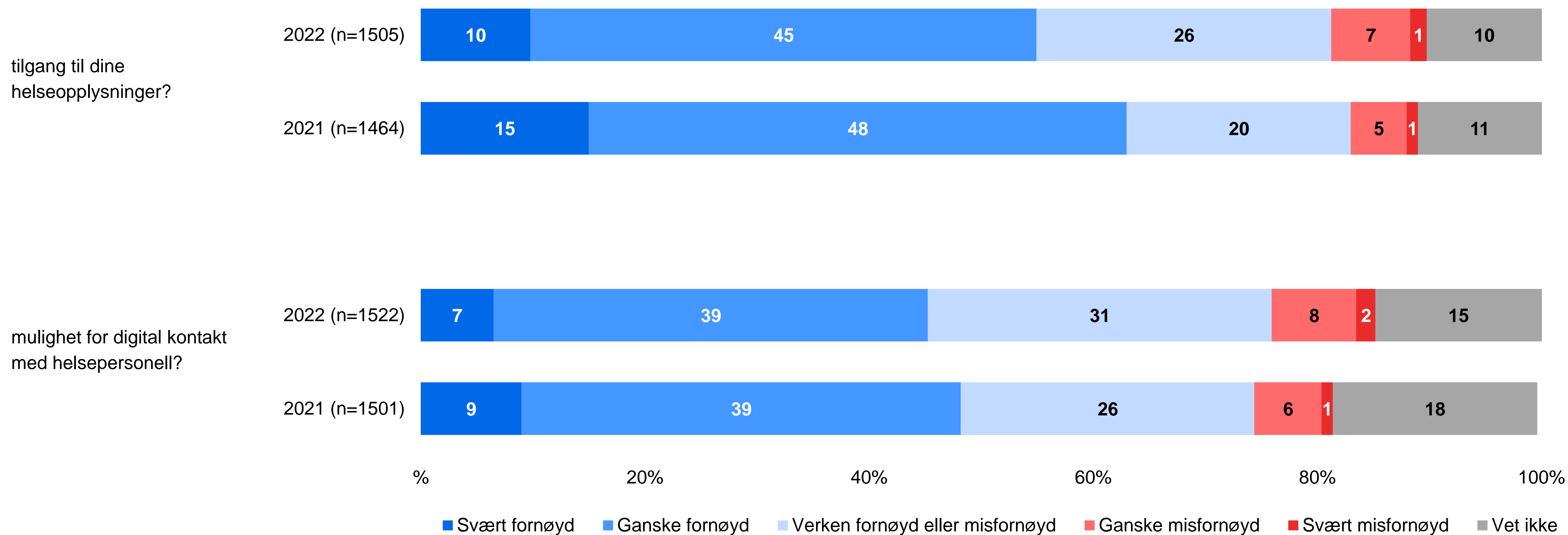


Figurnote 1. Frem til 2021 var spørsmålsformuleringen som følger: «Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de digitale helsetjenestene i Norge når det gjelder mulighet for digital kontakt med helsepersonell og tilgang til dine helseopplysninger?». Spørsmålsformuleringen er sammensatt av to spørsmål som respondentene kan ønske å besvare ulikt. Spørsmålet er derfor delt i to separate spørsmål illustrert i påfølgende figur.

Figurnote 2. For å videreføre tidsserien er 2021-resultatene beregnet med utgangspunkt i antall svar/intervju på svarskaalen fra de to nye spørsmålene.

Innbyggerne er oftere fornøyd med tilgang til egne helseopplysninger (55 %) enn mulighet for digital kontakt med helsepersonell (46 %) i 2022

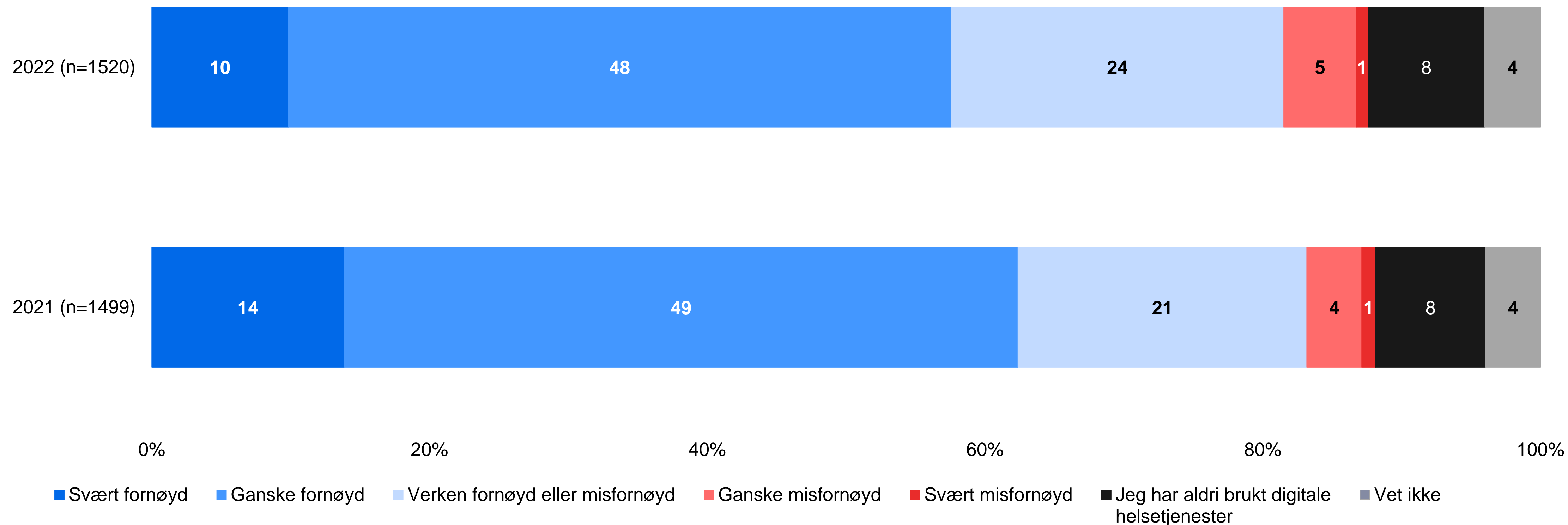
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de digitale helsetjenestene i Norge når det gjelder... (2021-2022)



Figurnote. Frem til 2021 var spørsmålsformuleringen som følger: «Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de digitale helsetjenestene i Norge når det gjelder mulighet for digital kontakt med helsepersonell og tilgang til dine helseopplysninger?». Spørsmålet er sammensatt av to spørsmål som respondentene kan ønske å besvare ulikt. Spørsmålet er derfor delt i to separate spørsmål illustrert i denne figuren.

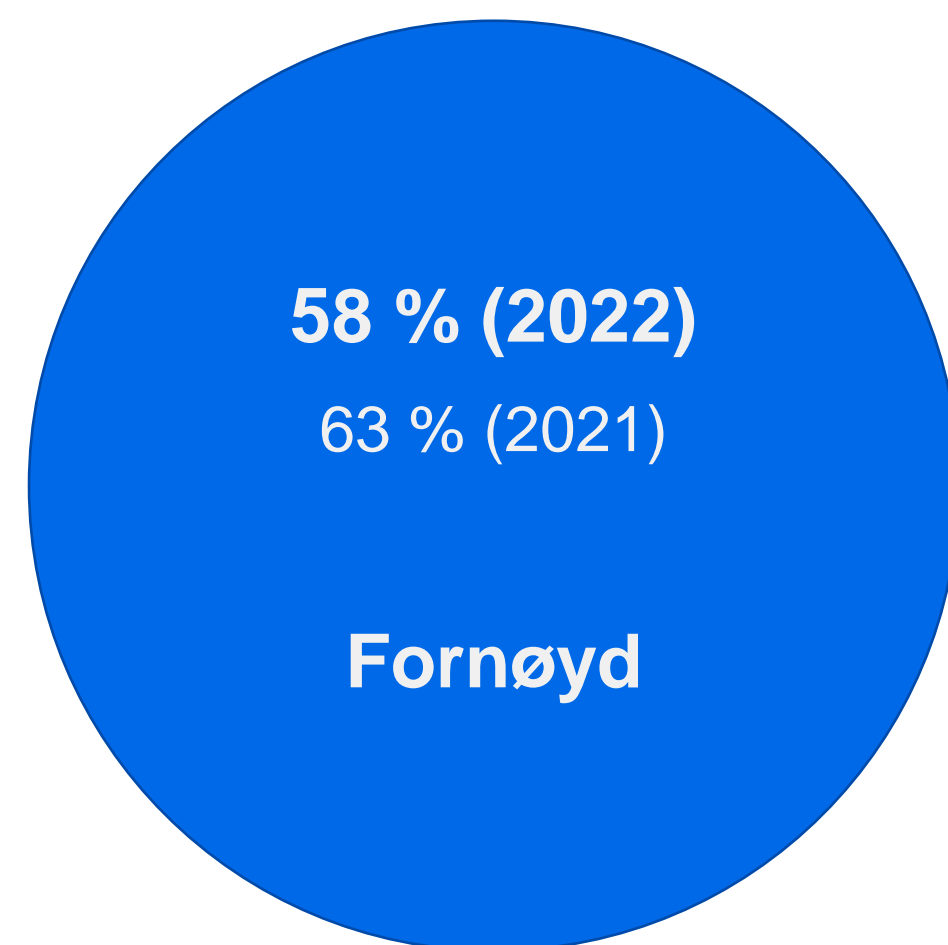
Andelen innbyggere som er fornøyd med de digitale helsetjenestene i Norge er redusert fra 2021 til 2022

Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de digitale helsetjenestene i Norge? (2021-2022)



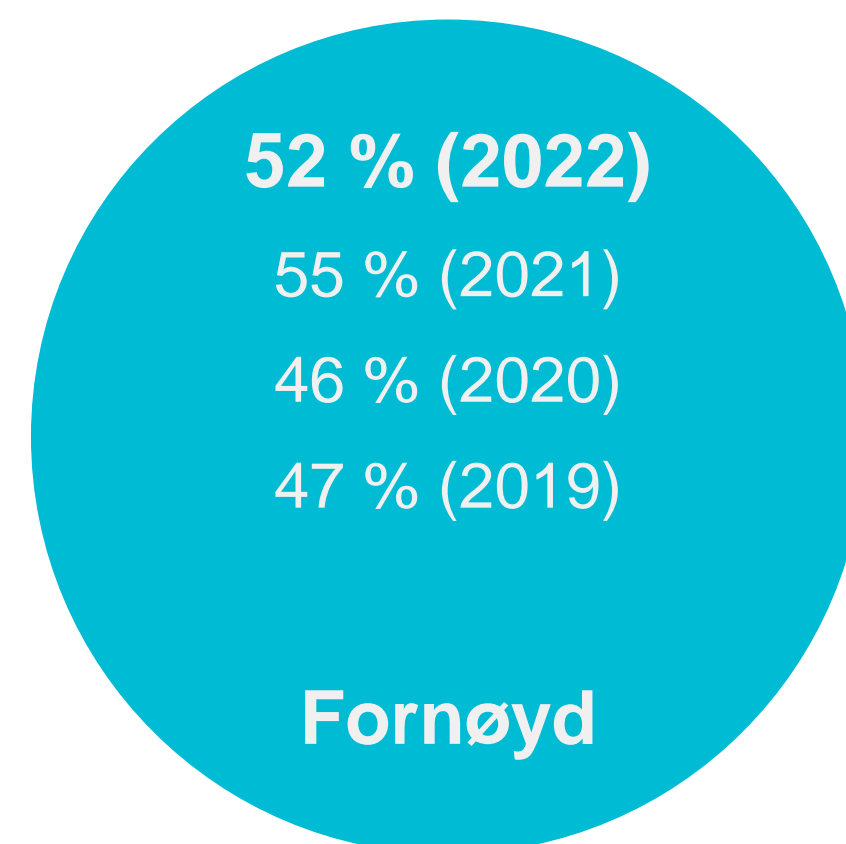
Innbyggerne er fortsatt i større grad fornøyd med de digitale helsetjenestene i Norge sammenlignet med helsepersonell. Andelen som er fornøyd har avtatt både blant innbyggere og helsepersonell fra 2021 til 2022.

Innbyggere



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

Helsepersonell*



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

* Resultater fra *Helsepersonellundersøkelsen om e-helse 2022*



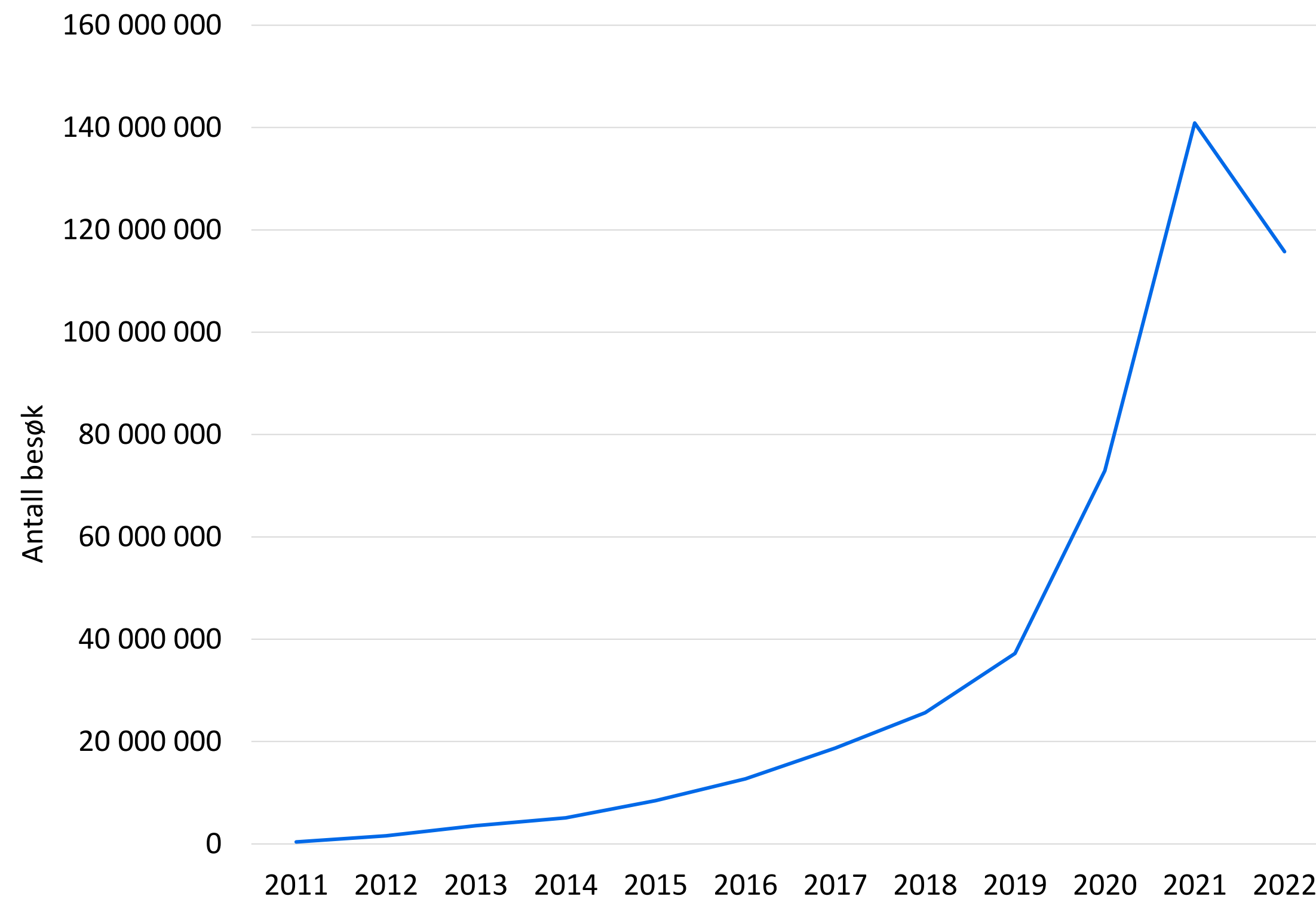
Direktoratet for
e-helse

Resultater

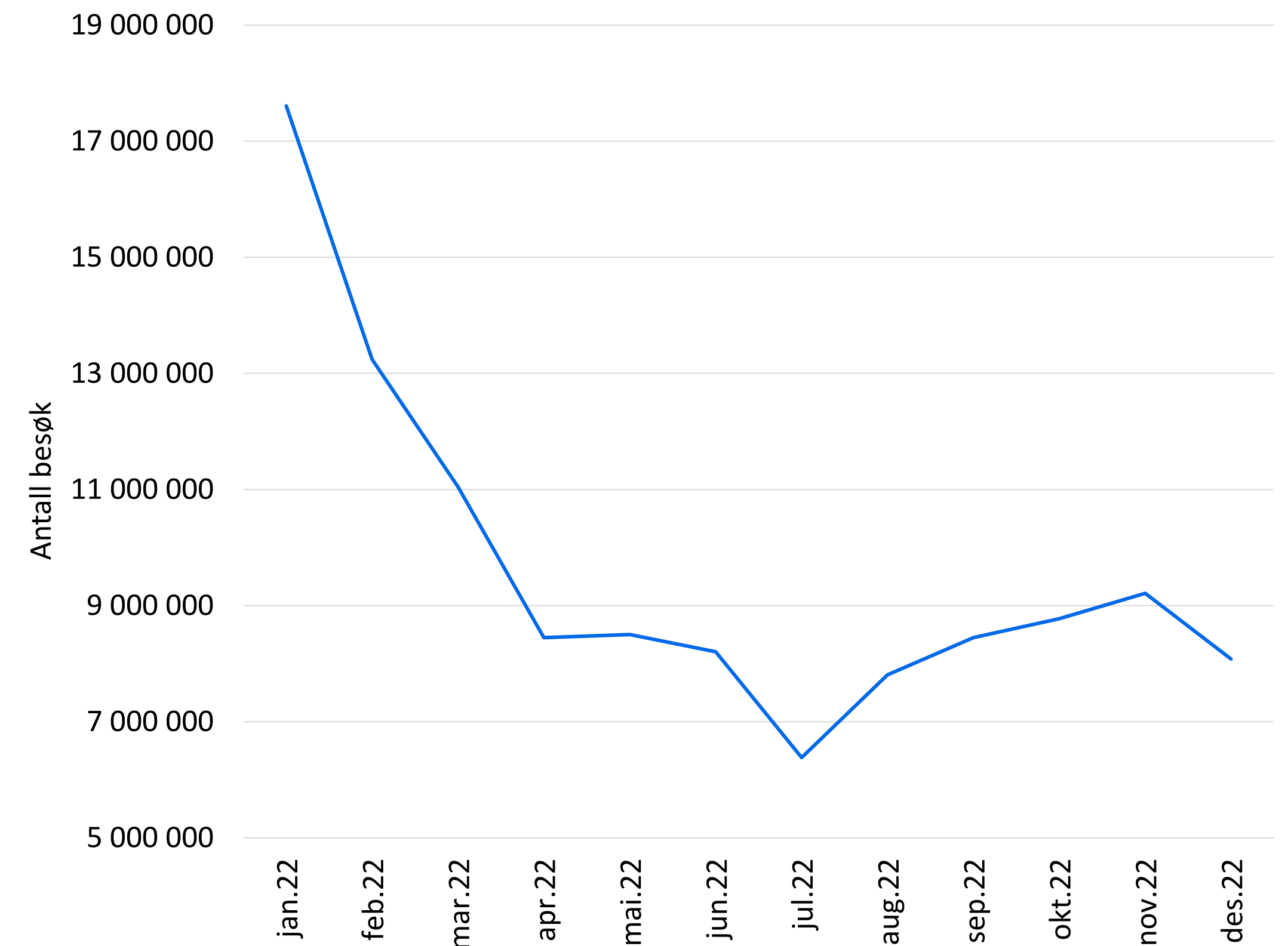
Kjennskap til, bruk av og inntrykk av Helsenorge

Bruken av Helsenorge økte kraftig frem mot 2021, og gikk noe tilbake i 2022

Besøk på Helsenorge, 2011-2022

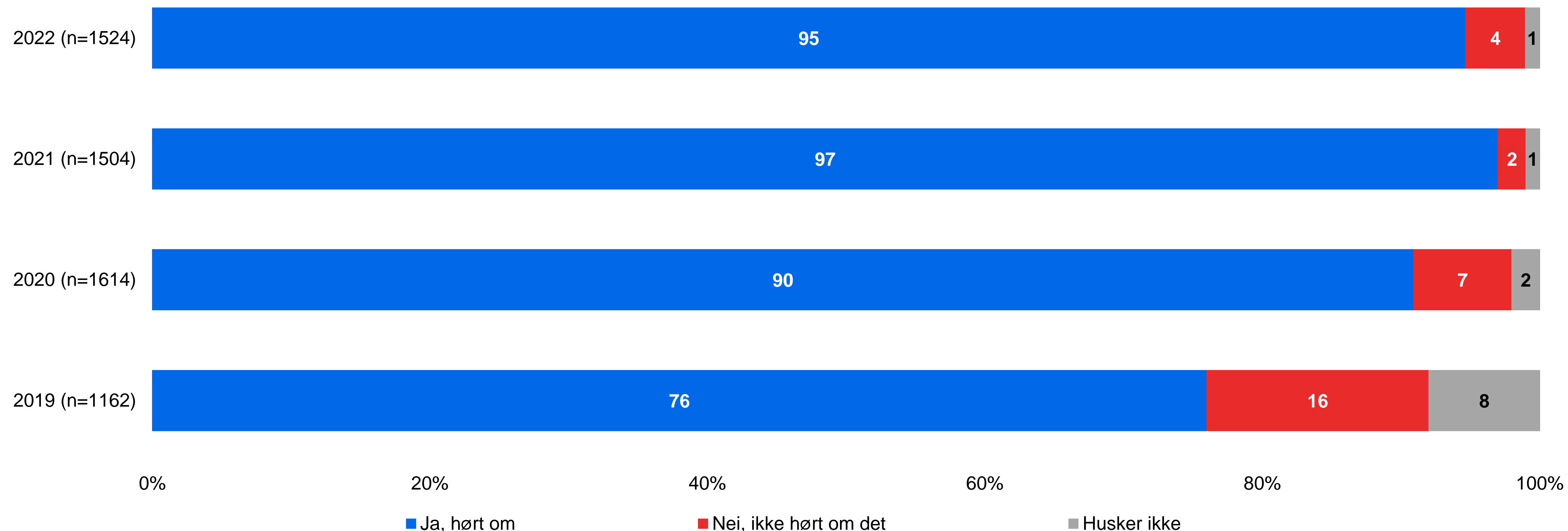


Besøk på Helsenorge, månedlig 2022



95 % av innbyggerne oppgir at de har hørt om Helsenorge i 2022. 84 % har hørt om nettstedet og 45 % har hørt om appen

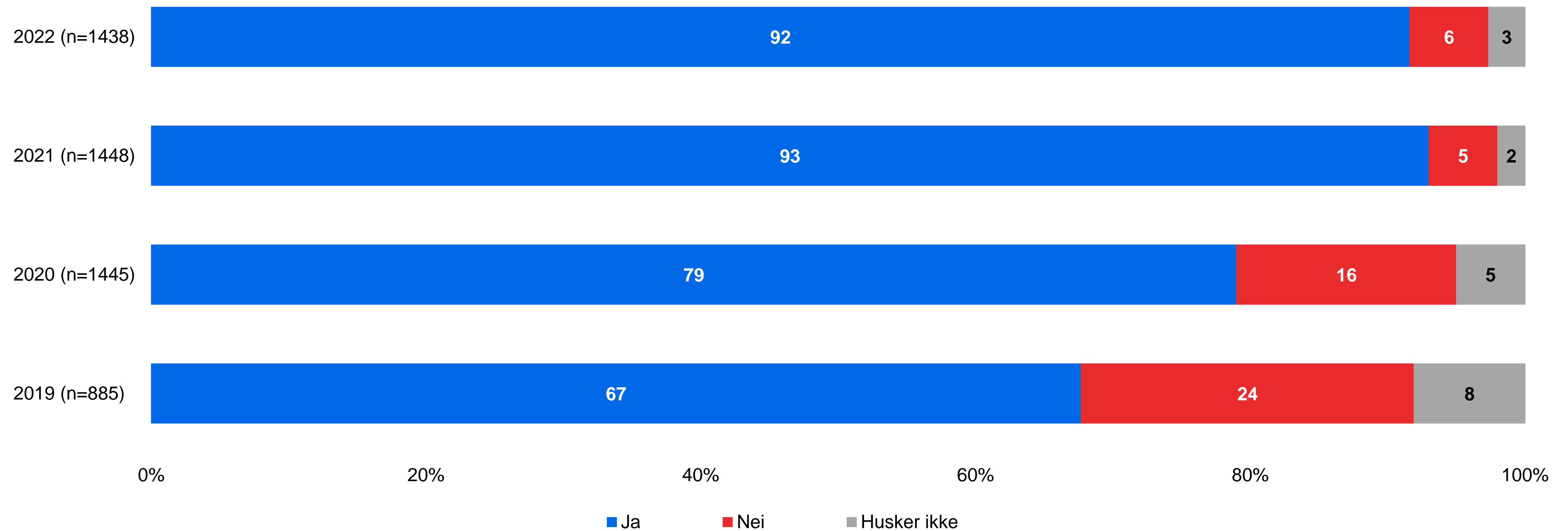
Har du hørt om Helsenorge? (2019-2022)



Figurnote. Spørsmålsformuleringen og svaralternativene er endret i 2021. Spørsmålet var tidligere «Har du hørt om nettstedet Helsenorge.no?», med tilhørende svaralternativ «Ja», «Nei» og «Vet ikke». I forbindelse med tilgang til en egen Helsenorge-app fra juni 2021, er spørsmålet endret til «Har du hørt om Helsenorge?» og svaralternativene er endret til «Ja, hørt om nettstedet», «Ja, hørt om appen», «Nei, ikke hørt om det» og «Husker ikke» i 2021-målingen. Fra 2021 er det mulig å oppgi flere positive svar på spørsmålet. I figuren over viser svaralternativet «Ja, har hørt om» til nettstedet eller appen f.o.m. 2021, mens det viser til nettstedet for 2019 og 2020. Det innebærer at flere positive svar f.o.m. 2021 teller som ett, slik at det er sammenlignbart med tidligere år. Det ble presentert ett bilde av nettstedet og ett bilde appen i spørreskjemaet. Vi vurderer at endringene ikke har påvirket svaravgivelse om kjennskap.

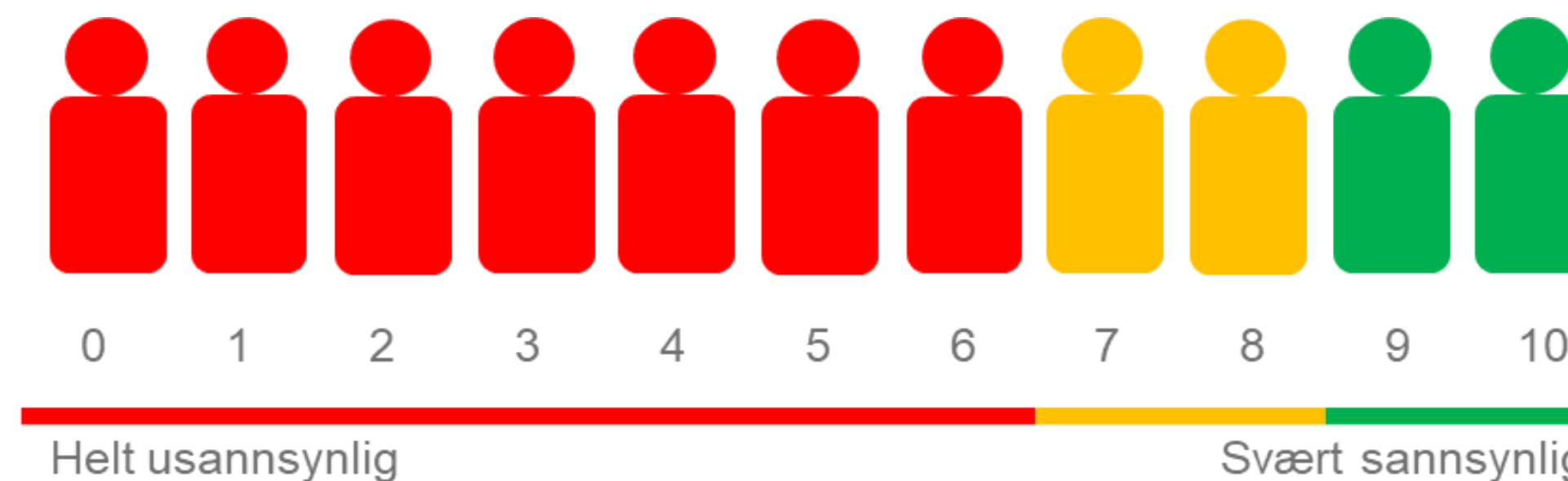
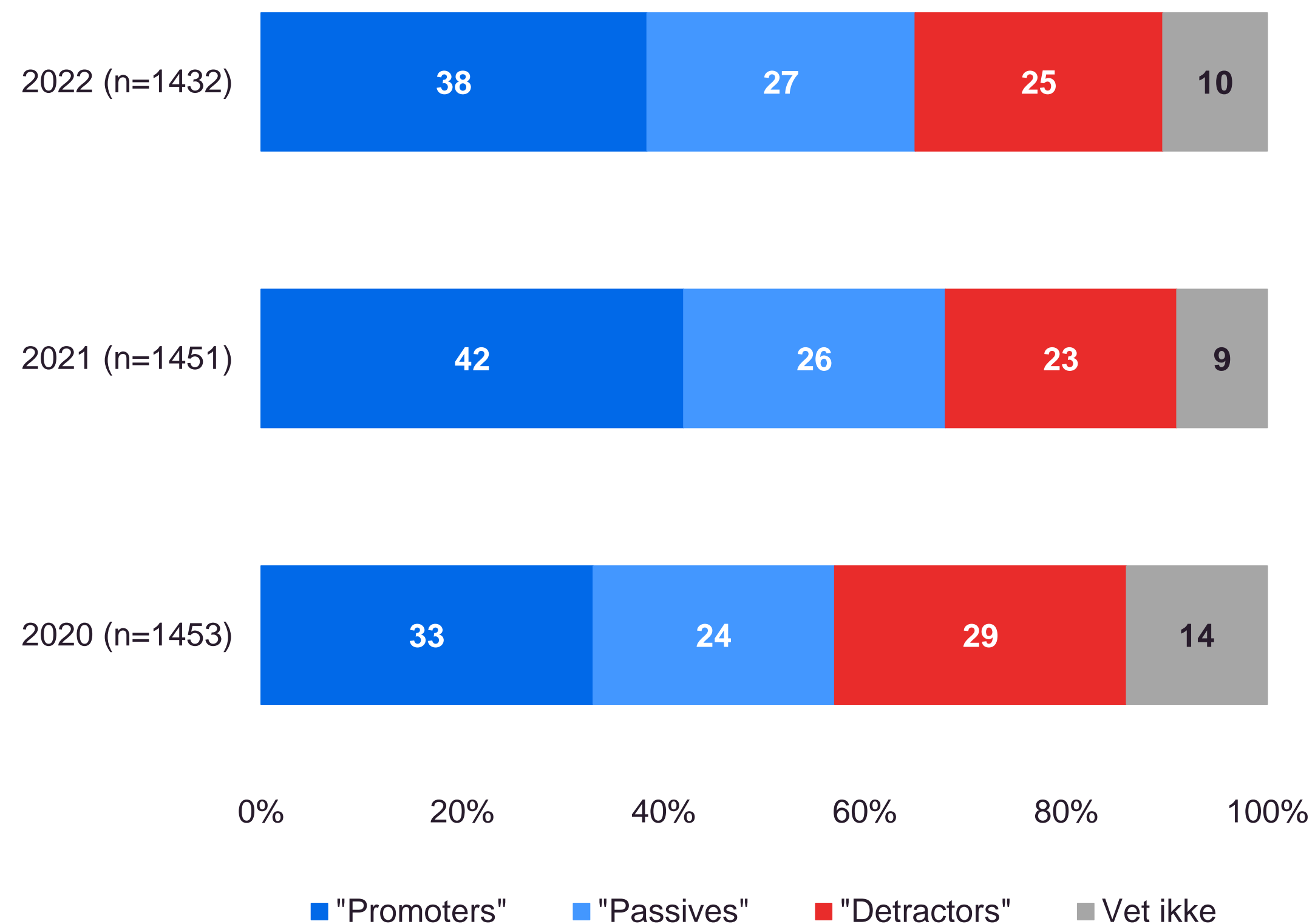
Stabil andel som har besøkt Helsenorge i løpet av de siste 12 månedene

Har du besøkt Helsenorge de siste 12 månedene? (2019-2022) Filter: Kun stilt til gruppen som har hørt om Helsenorge



Andelen som vil anbefale Helsenorge til en venn, kollega eller familiemedlem går tilbake i 2022 sammenliknet med 2021

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Helsenorge til en venn, kollega eller et familiemedlem?* (2020-2022) NPS for Helsenorge Filter: Kun stilt til gruppen som har hørt om Helsenorge



→ NPS (2022) = 13 («God»)

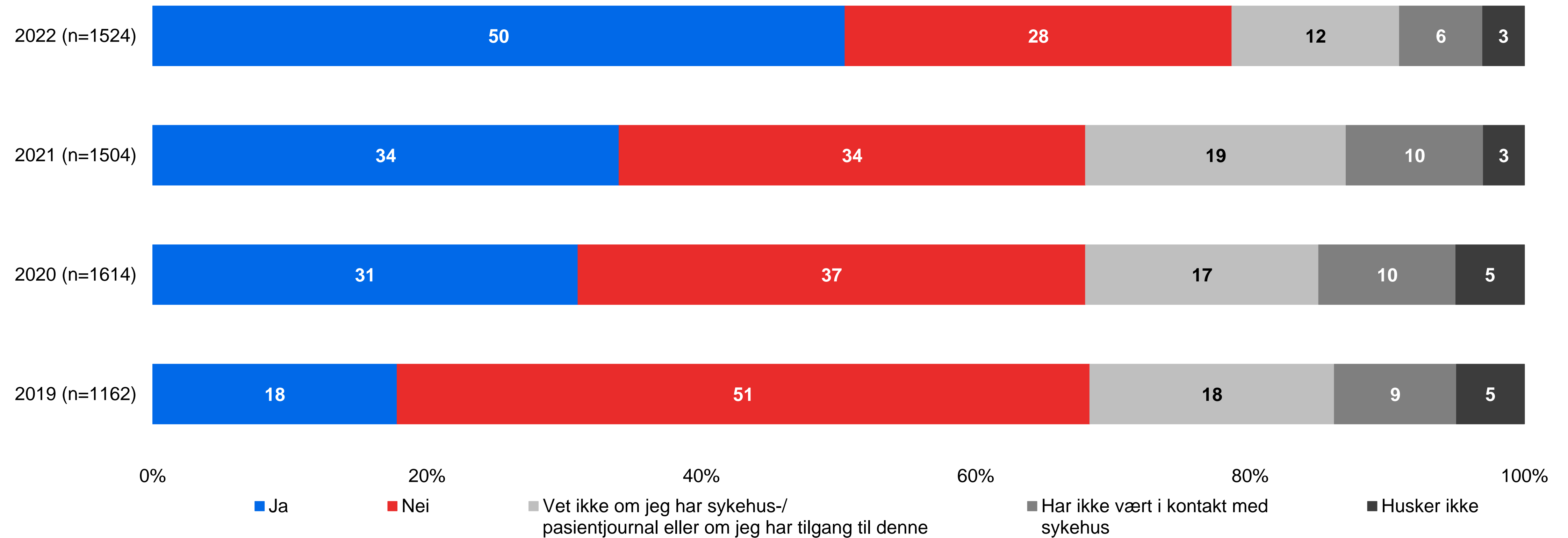
* Spørsmålet er i utgangspunktet stilt med en skala fra 0 til 10. Det er gjort følgende gruppering av besvarelsene:

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

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

Halvparten av befolkningen oppgir i 2022 at de har logget seg på sin sykehus-/pasientjournal

Har du logget deg inn i din sykehus-/pasientjournal? Vi ser her bort fra kjernejournal. (2019-2022)

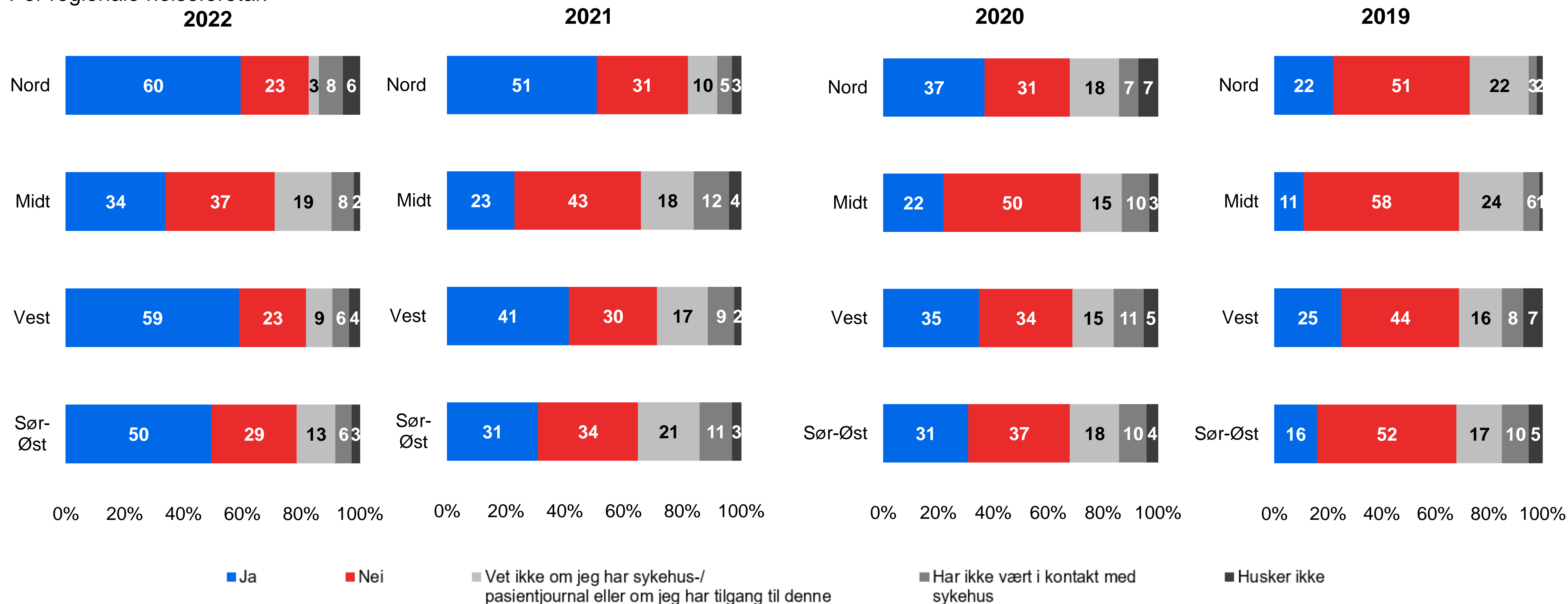


Figurnote. Siden 2021 er det presisert at spørsmålet gjelder «sykehus-/pasientjournal», mens det tidligere ble spurt om sykehusjournal. Tilsvarende er presisert i det tidligere svaralternativet «vet ikke om jeg har sykehusjournal eller om jeg har tilgang til denne», som fra 2021 er endret til «vet ikke om jeg har sykehus-/pasientjournal eller om jeg har tilgang til denne». Vi vurderer at presiseringen ikke har påvirket svaravgivelse om innlogging.

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

Har du logget deg inn i din sykehus-/pasientjournal? Vi ser her bort fra kjernejournal. (2019-2022)

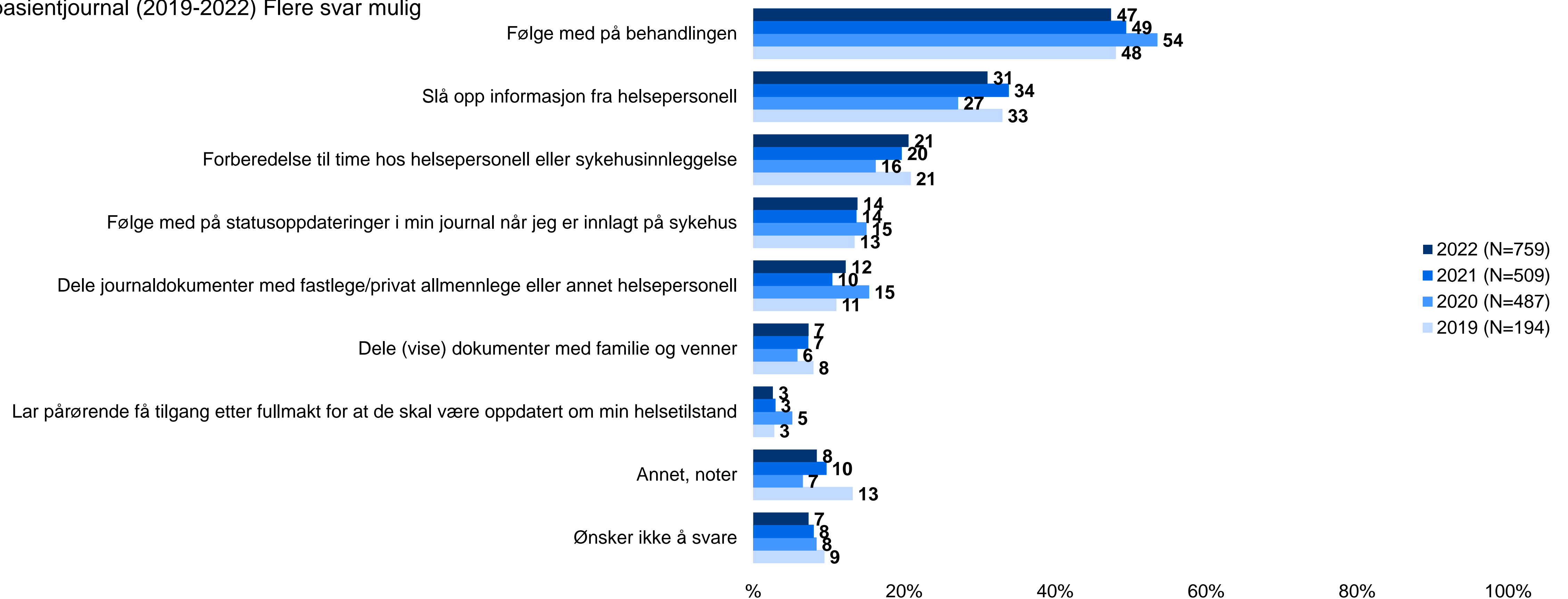
Per regionale helseforetak



Figurnote. Siden 2021 er det presisert at spørsmålet gjelder «sykehus-/pasientjournal», mens det tidligere ble spurt om sykehusjournal. Tilsvarende er presisert i det tidligere svaralternativet «vet ikke om jeg har sykehusjournal eller om jeg har tilgang til denne», som fra 2021 er endret til «vet ikke om jeg har sykehus-/pasientjournal eller om jeg har tilgang til denne». Vi vurderer at presiseringen ikke har påvirket svaravgivelse om innlogging.

Om lag halvparten begrunner bruken av sykehus-/pasientjournal med at de følger med på behandlingen, mens 3 av 10 slår opp informasjon fra helsepersonell. Formålene med innloggingen holder seg stabile over tid.

Hvordan bruker du sykehus-/pasientjournalen? Filter: Kun stilt til gruppen som har logget seg inn i sin sykehus-/pasientjournal (2019-2022) Flere svar mulig



Figurnote. Siden 2021 er det presisert at spørsmålet gjelder «sykehus-/pasientjournal», mens det tidligere ble spurt om «journalen fra sykehuset». Vi vurderer at presiseringen ikke har påvirket svaravgivelsene.



Direktoratet for
e-helse

Resultater

Trender og systematikk

Trender og systematikk i resultatene (2022)

Fra undersøkelsens totalmateriale finner vi at:



En økende andel innbyggere **tar ikke tar stilling** til spørsmål om tilgang til helseopplysninger og informasjonssikkerhet samt hvor fornøyd de er med de digitale helsetjenestene i Norge i 2022, sammenlignet med 2021. At flere svarer at de «ikke vet» eller «verken eller» kan peke i retning av noe redusert engasjement for *digitale helsetjenester* i det post-pandemiske Norge.



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

På tvers av demografi kan vi oppsummere at:



kvinner har mer **utstrakt bruk** av helsetjenestene enn menn, også digitale. Vi finner ingen systematiske forskjeller mellom kjønnene når det gjelder holdninger til digitale helsetjenester.



digital kontakt med helsetjenesten er omtrent **like utbredt** blant innbyggere mellom 30 og 44 år som for de over 60 år. Imidlertid er det oftere mer **positive holdninger** til digitale helsetjenester blant de mellom 30 og 44 år og oftere **mindre positive / mer negative** holdninger blant de over 60 år sammenlignet med gjennomsnittet. Innbyggere over 60 år foretrekker oftere å møte helsepersonell **ansikt til ansikt** sammenlignet med gjennomsnittet.



innbyggere med **høyere utdanning** har mer bruk av og oftere udekkede behov for digitale helsetjenester, mens innbyggere med **videregående utdanning** har mindre bruk av og sjeldnere udekkede behov for digitale helsetjenester sammenlignet med gjennomsnittet. Det er mer utbredt ikke å ta stilling til spørsmål i undersøkelsen blant innbyggere med **grunnskoleutdanning** som høyeste fullførte utdanningsnivå.



Direktoratet for
e-helse



Innbyggerundersøkelsen om e-helse 2022 - ehelse