



Direktoratet for
e-helse

Helsepersonellundersøkelsen om e-helse

Direktoratet for e-helse

Publiseringsdato: 21.04.2021

Innholdsfortegnelse

1. Om undersøkelsen
2. Informasjonssikkerhet
3. Pasienters tilgang til helseopplysninger
4. Digital kommunikasjon mellom pasienter og behandlere
5. Elektroniske pasientjournalssystemer (EPJ-system)
6. Persongenererte data
7. Helseregistre
8. Kunstig intelligens
9. Total tilfredshet med de digitale helsetjenestene i Norge



Direktoratet for
e-helse

1. Om undersøkelsen

Helsepersonellundersøkelsen

Bakgrunn og formål

BAKGRUNN

- Helse- og omsorgsdepartementet har gitt Direktoratet for e-helse i oppdrag å kartlegge og vurdere status på utviklingen av digitalisering i helse- og omsorgssektoren
- Resultatene publiseres på [Nasjonal e-helsemonitor](#)

FORMÅL

- Følge bruk og effekt av e-helse over tid og å gjøre internasjonale sammenlikninger.
- Indikatorene skal danne kunnskapsgrunnlag for analyser på nasjonalt nivå, og ikke være begrenset til løsninger Direktoratet for e-helse selv har ansvar for.
- Funnene vil sammenlignes med tilsvarende undersøkelse om e-helse til innbyggere for 2019 og 2020 samt undersøkelse om e-helse for helsepersonell 2019.
- Både helse- og innbyggerundersøkelsen vil gjennomføres årlig.

Helsepersonellundersøkelsen

Metode og aktører

METODE

- Nettbasert undersøkelse
 - Helsepersonell invitert via arbeidsgiver eller postalt
- Antall respondenter var 2 503 fordelt på:
 - Helsepersonell i helseforetak: 1 179
 - Helsepersonell i kommune: 627
 - Fastleger: 97
- Utført av Kantar høsten 2020
 - Feltperiode: desember 2020- starten av jan 2021
 - Resultatene er ikke vektet fordi populasjonen er ukjent

MEDVIRKENDE AKTØRER

Utarbeidet av Direktoratet for e-helse.

Innspill til undersøkelsen fra følgende aktører:

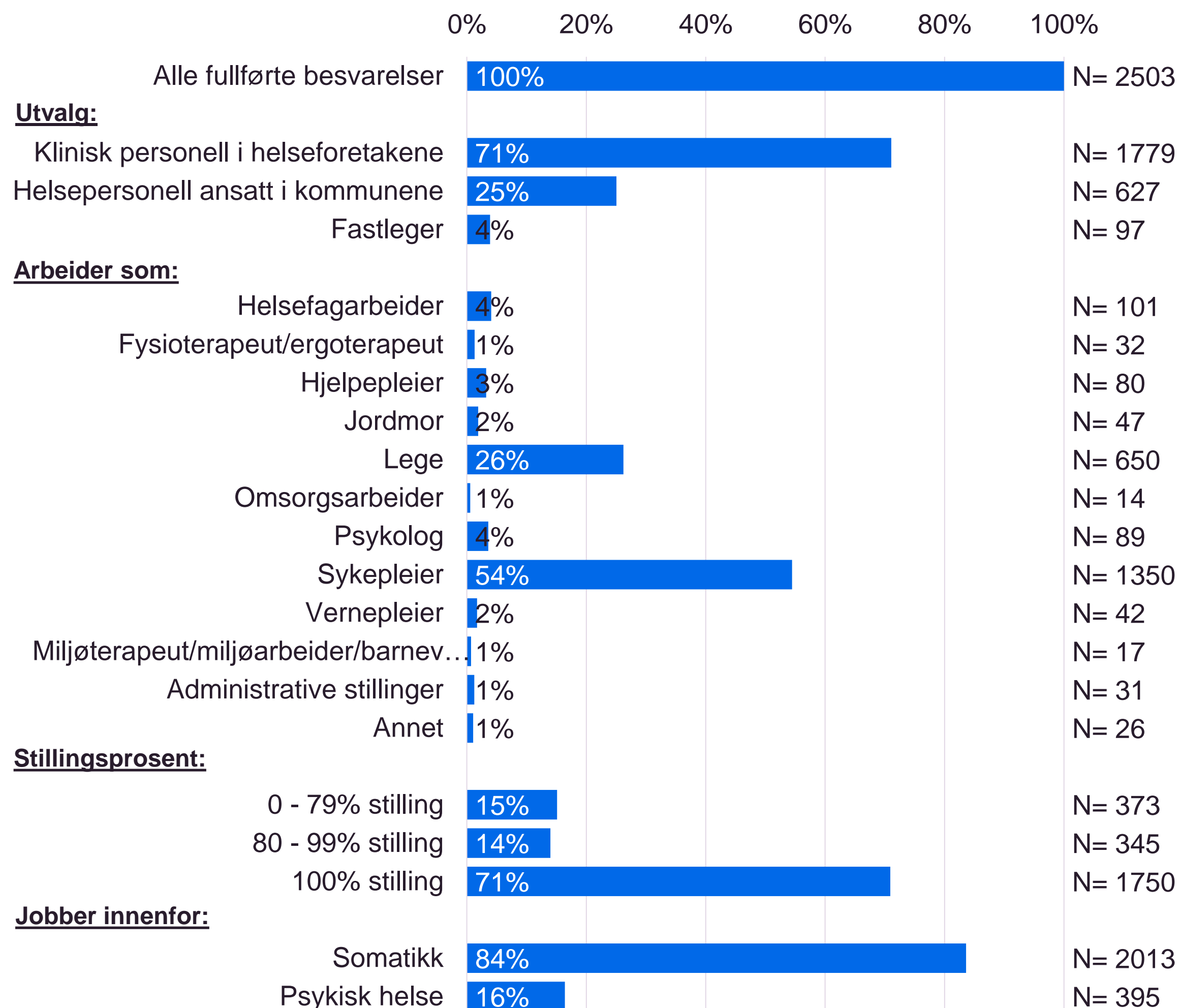
- Alle RHF
- Nasjonal IKT HF
- Sykepleierforbundet
- Legeforeningen
- Folkehelseinstituttet
- Senter for kvalitet i legekontor - SKIL AS
- Helsedirektoratet
- Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF
- Norsk Helsenet SF

*Estimert svarprosent. Antall som mottok invitasjon i kommunene ble ikke rapportert tilbake

Helsepersonellundersøkelsen

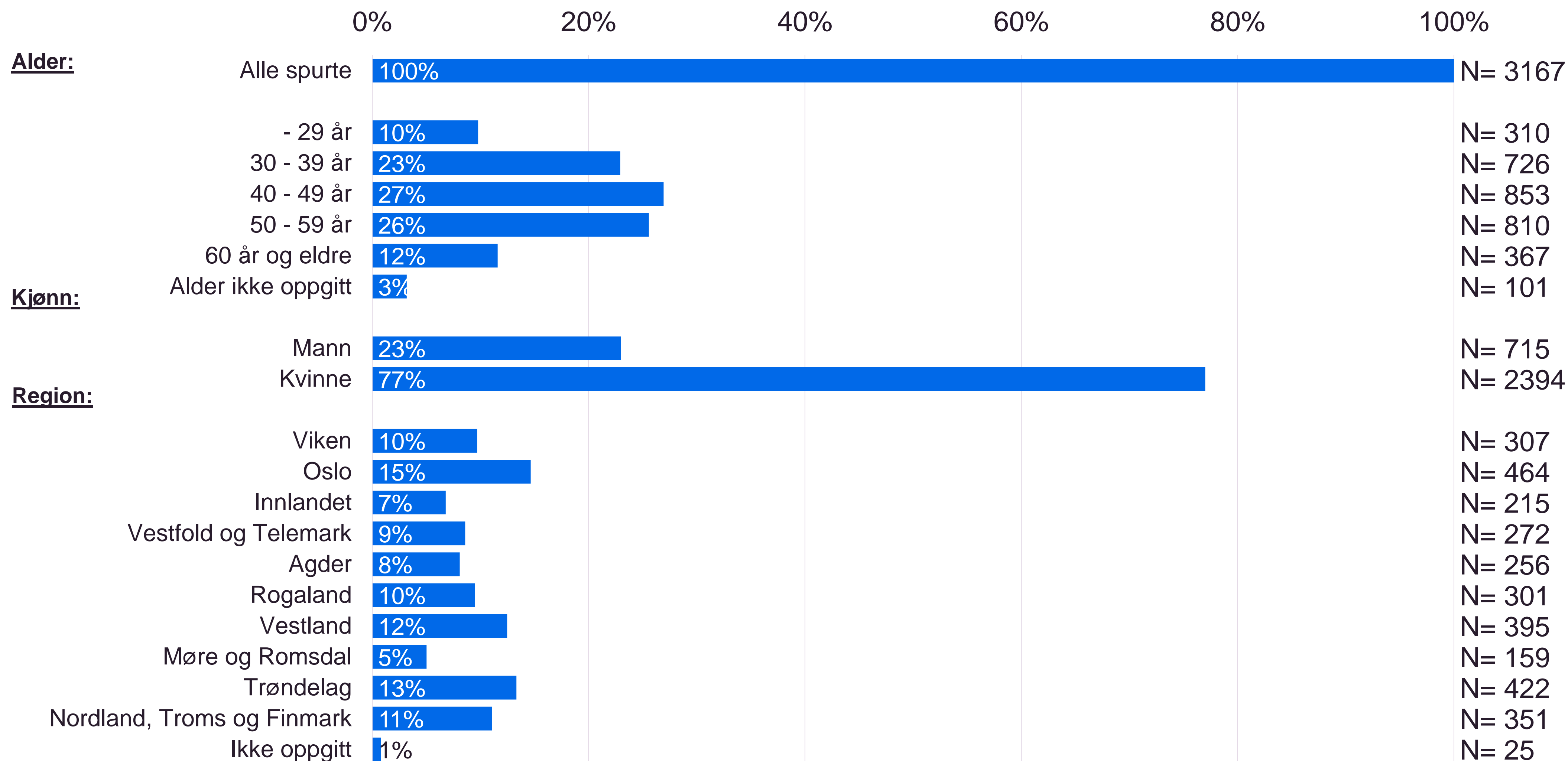
Respondenter fordelt etter arbeidssted og stillingskategori- fullførte besvarelser

- Oversikten viser antall respondenter i undergrupper og andelen denne gruppen representerer i det totale utvalget.
- Merk at det i enkelte grupper er få respondenter. Resultatene i disse gruppene må tolkes med en viss varsomhet.



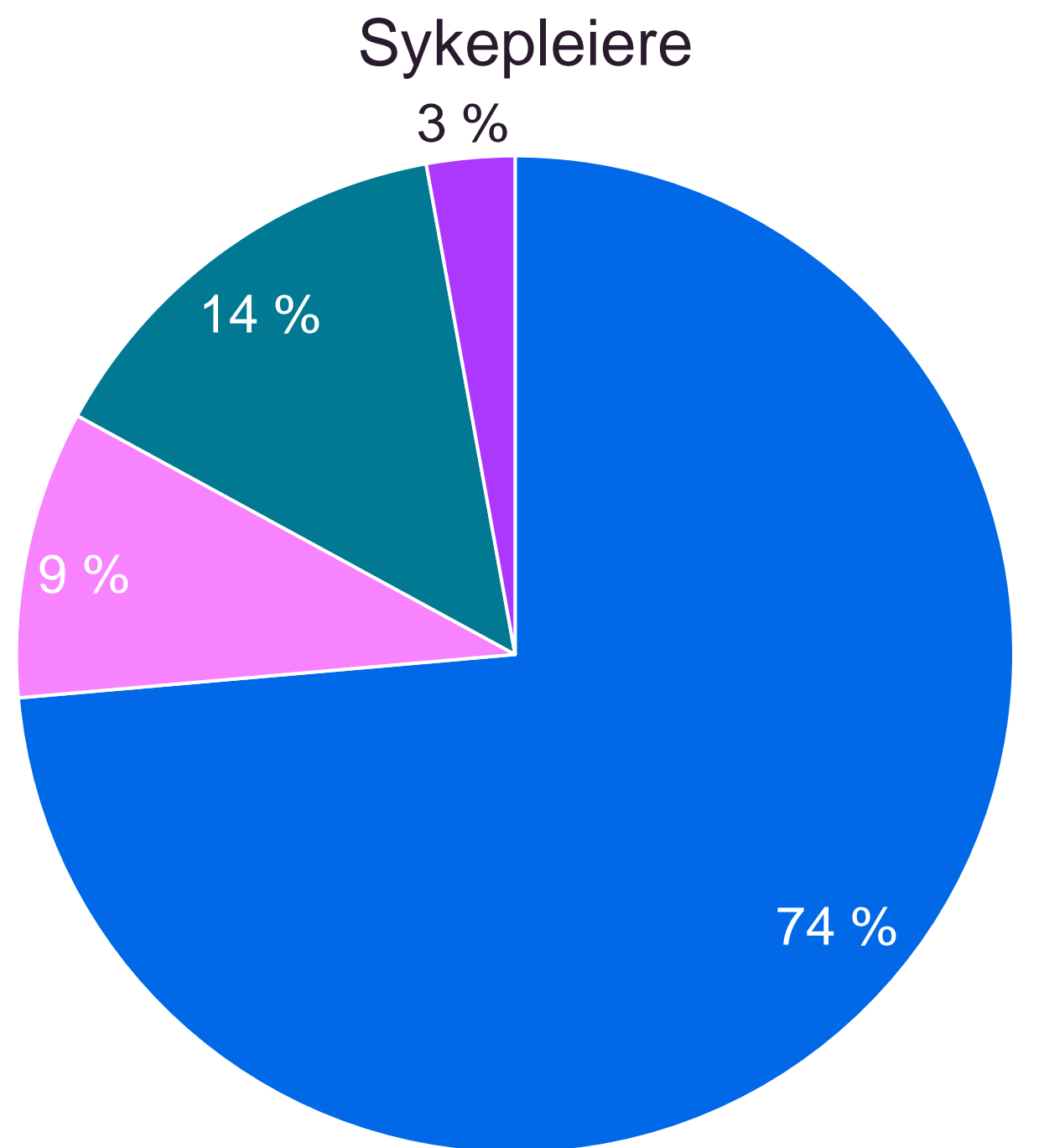
Helsepersonellundersøkelsen

Respondenter fordelt etter alder, kjønn og geografi

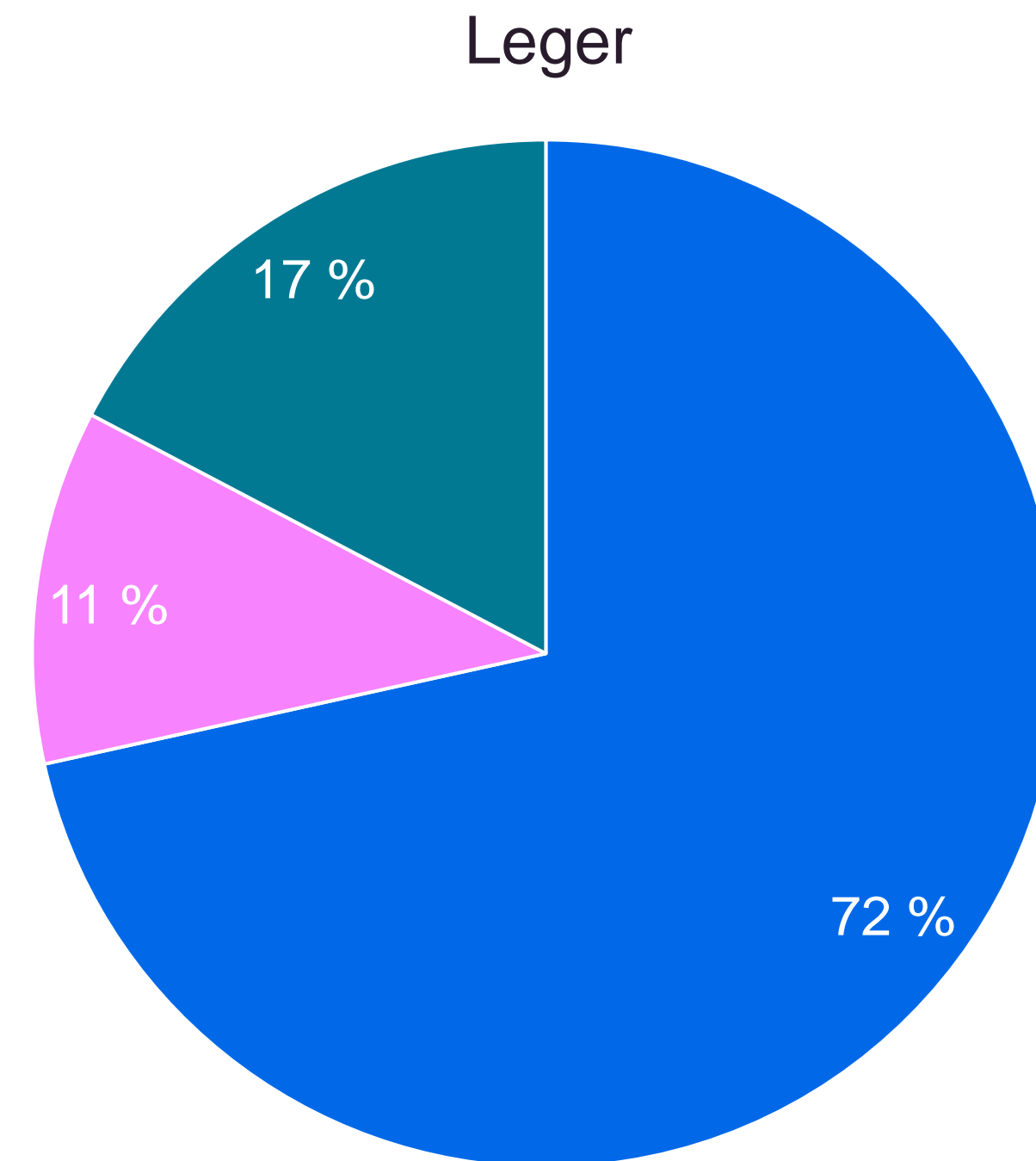


Helsepersonellundersøkelsen

Sykepleiere og leger fordelt etter arbeidssted



- spesialisthelsetjenesten, somatikk
- spesialisthelsetjenesten, psykisk helse
- kommunal helsetjeneste, somatikk
- kommunal helsetjeneste, psykisk helse



- spesialisthelsetjenesten, somatikk
- spesialisthelsetjenesten, psykisk helse
- fastlegepraksis, somatikk

Sammendrag

Helsepersonellet er mer tilfreds med de digitale helsetjenestene enn før. Omtrent 5 av 10 er svært eller ganske fornøyd.

- Økende tillit blant helsepersonell til at pasientenes helseopplysninger vil være tilgjengelige i en akutt situasjon
- Helsepersonell anbefaler tjenestene på hels norge.no til pasientene
- Mer enn dobbelt så mange har gjennomført videokonsultasjon eller oppfølging av pasient over video sammenlignet med 2019, og andelen som mener at videokonsultasjoner kan komme i stedet for ordinære konsultasjoner øker
- Helsepersonells tilfredshet med EPJ-systemene øker
- 1 av 10 har benyttet persongenererte data i utredning og/eller behandling, og 6 av 10 mener at slike data vil være viktige i fremtidens helsevesen
- Omtrent halvparten av helsepersonellet innrapporterer data til nasjonale helseregistre eller kvalitetsregistre
- Usikkerhet rundt viktigheten av kunstig intelligens som beslutningsstøtte-verktøy det neste tiåret

Detaljert oppsummering

På et overordnet nivå er resultatene i undersøkelsen i all hovedsak stabile sammenliknet med målingen i 2019. På enkelte områder er det imidlertid noe endring.

Høy og økende tillit til at sikkerheten rundt pasientinformasjon er god

- 86% oppgir at de har tillit til at kun helsepersonell med tjenstlige behov ser på pasienters journal mot 81% i 2019. 70% oppfatter at sikkerheten i IT-systemene som benyttes er god. Fortsatt 7 av 10 som oppgir at de har stor tillit til at utenforstående ikke har tilgang til pasientinformasjon.
- 43% er bekymret for tilgjengeligheten til pasientinformasjon i en akutt situasjon, mot omtrent halvparten i 2019. Andelen som opplever at de har tilgang til nødvendig informasjon om pasienter som er registrert hos andre behandlere, er stabil sammenliknet med 2019. Det er fortsatt juridiske og tekniske hindringer som trekkes fram som grunner til mangel på tilgang.
- 3 av 4 oppgir at pasientene blir mer involvert i egen helse når de har tilgang til egne helseopplysninger. Samtidig opplever 2 av 3 at pasientene føler seg tryggere når de har digital tilgang til informasjon om behandling som gis. Majoriteten opplever at pasientene har tilgang til de helseopplysningene om seg selv som de har behov for.

Helsenorge

- Det er stilt to NPS (Net Promoter Score)-spørsmål om Helsenorge.no. Ett om vilje til å anbefale tjenestene på helsenorge.no til en pasient og ett om vilje til å anbefale tjenestene til en kollega. I begge tilfeller er det en overvekt av respondentene som kategoriseres som promotors.
- Det er spesielt fastleger, jordmødre, miljøterapeuter/miljøarbeidere/barnevernspedagoger/sosionomer og administrativt ansatte som vil anbefale tjenestene til en pasient. De fleste undergrupper har en positiv NPS-skåre på spørsmålet om å anbefale helsenorge.no til en kollega. Unntakene her er leger ansatt ved offentlige sykehus som jobber med somatikk og psykologer.
- Bytte av fastlege og oversikt over legemidler som er de tjenestene som oftest har blitt anbefalt pasienter. Fastlegene har anbefalt flere tjenester til pasientene enn ansatte i helseforetakene og kommunehelsetjenesten.

Detaljert oppsummering

Digitale helsetjenester

- Omtrent 5 av 10 synes digitale helsetjenester gjør det enklere å komme i kontakt med pasientene.
- Over 5 av 10 synes det er enkelt å kommunisere direkte elektronisk med annet helsepersonell.
- Andelen som benytter videosamtaler øker. Mens 13% oppga at de i noe eller høy grad benyttet videosamtaler i 2019, øker denne andelen til 23% i 2020. Det er nå bare om lag halvparten av de spurte som oppgir at de ikke bruker videosamtaler i det hele tatt, mot 69% i 2019.
- Som i 2019 svarer 3 av 4 at det ikke ville vært mulig å erstatte den siste pasientkontakten de hadde med verken videosamtale, telefonkontakt eller skriftlig digital kontakt.

Videokonsultasjon

- Andelen som oppgir at den siste pasientkontakten kunne vært erstattet av videosamtale øker fra 9% i 2019 til 14% i 2020. Mens bare 9% i 2019 oppga at de hadde gjennomført en videokonsultasjon med en pasient, øker denne andelen til 23% i 2020. Det er spesielt leger, spesielt fastleger, i tillegg til jordmødre og psykologer som står for den største økningen.
- Blant de som har erfaring med videokonsultasjoner eller pasientkontakt via video øker andelen som oppgir at saken ble løst/avsluttet med denne konsultasjonen. Andelen som oppgir at det var behov for oppfølging i et fysisk møte i etterkant er stabil på om lag 30%. Nær 6 av 10 oppgir i 2020 at de var svært eller ganske fornøyde med bruk av video for egnede konsultasjoner, mot 41% i 2019.
- I 2 av 3 tilfeller foretrekkes fortsatt fysiske konsultasjoner med pasientene.

Flere synes digital kontakt er et godt alternativ til fysiske konsultasjoner

- I 2019 oppga 17% at de var helt eller ganske enige i påstanden om at digital kontakt kan komme i stedet for ordinære konsultasjoner. I 2020 er det 23% som oppgir det samme. Samtidig er det en liten bevegelse i retning av at færre oppfatter at digital kontakt kommer i tillegg til ordinære konsultasjoner. 72% sa seg helt eller ganske enige i denne påstanden i 2019, mens 65% oppgir det samme i 2020.

Detaljert oppsummering

Totalt sett er det en svakt positiv tendens i oppfatningen av eget EPJ-system

- 49% av de spurte i undersøkelsen oppgir at de er ganske eller svært fornøyde med EPJ-systemet som brukes på deres arbeidsplass, mot 45% i 2019.
- I 2020 oppgir mer enn 7 av 10 at det er lett å finne den informasjonen man trenger.
- 6 av 10 oppfatter at EPJ-systemet bidrar til mer effektivt pasientarbeid, og nær 2 av 3 opplever at EPJ-systemet bidrar til at pasientarbeidet blir utført med høy kvalitet.

Pasientgenererte data

- Blant de som er involvert i behandling og/eller utredning, oppgir 9% at de har benyttet pasientgenererte data i utredning, og den samme andelen oppgir at de har brukt denne typen data i behandling.
- Det er blant leger og da spesielt fastleger at vi finner de høyeste andelene som har brukt denne type data.
- 6 av 10 tror persongenererte data vil være viktig eller svært viktig for fremtidens helsevesen.
- Blant de som har gjort seg opp en mening om bruken av denne type data, er det spesielt i forhold til oppfølging av pasienter at man ser for seg at denne typen brukergenererte data kan være nyttig. Kun 11% oppgir at de ikke ser noen nytte i det hele tatt. De som har erfaring med bruk av persongenererte data ser i større grad for seg aktuelle bruksområder, sammenlignet med de som ikke har erfaring med det.

Detaljert oppsummering

45% av helsepersonell oppgir at de innrapporterer helsedata til nasjonale helseregistre eller kvalitetsregistre

- Leger og jordmødre er de gruppene som i størst grad oppgir å rapportere inn slike data.
- Det er en tendens i undersøkelsen til at leger på offentlige sykehus i noe større grad benytter denne typen informasjon ofte eller ganske ofte, det samme gjelder også jordmødre.

Det hersker tilsynelatende en god del usikkerhet rundt hvorvidt kunstig intelligens kan være et beslutningsverktøy for mange roller i helsevesenet

- Primært ved at andelen som svarer «vet ikke» er høy i mange yrkesgrupper og også ved at en høy andel plasserer seg i de to midtkategoriene. Det er først og fremst blant leger og personer i administrative stillinger vi finne en avvikende høy andel som svarer «I høy grad».



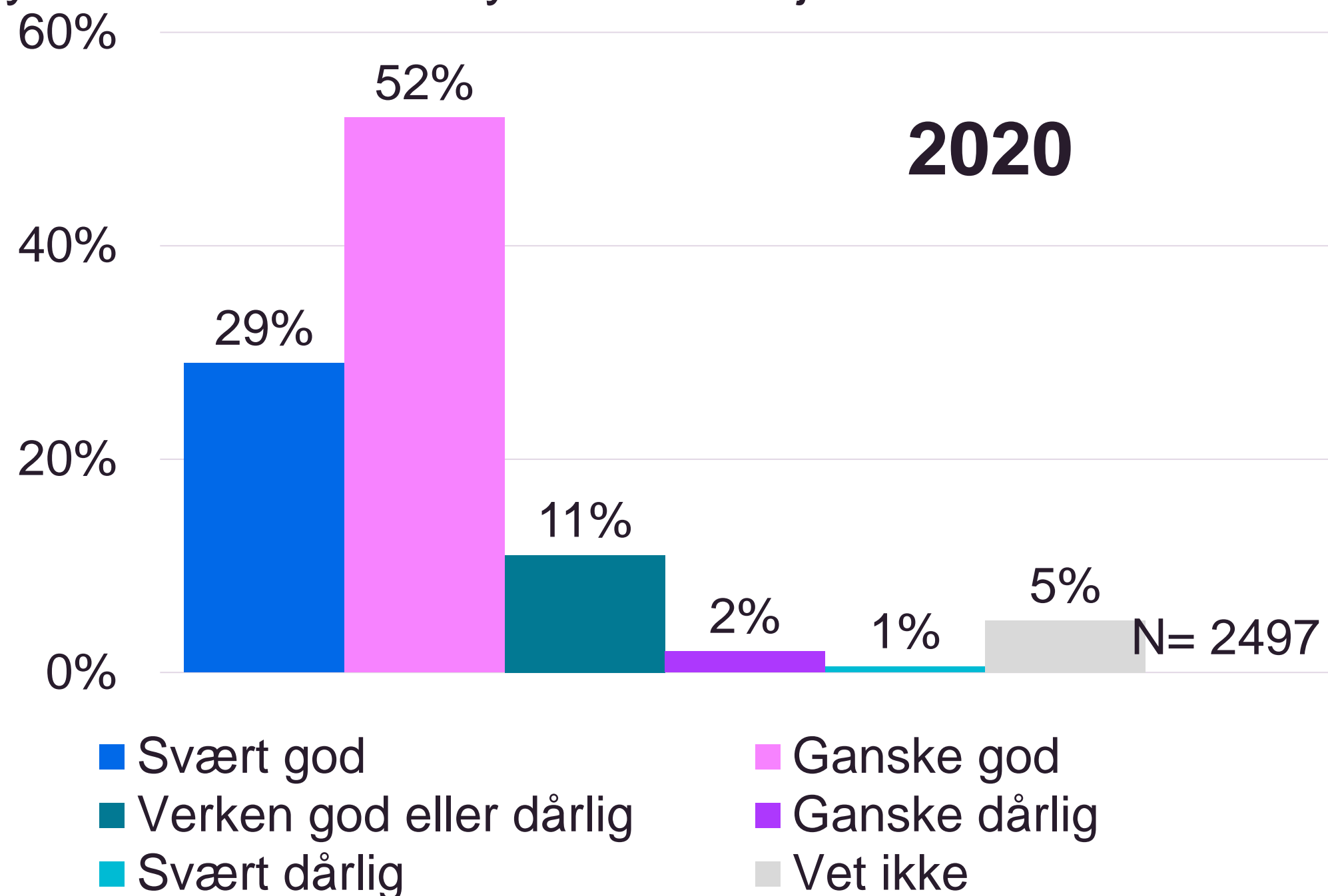
Direktoratet for
e-helse

2. Informasjonssikkerhet

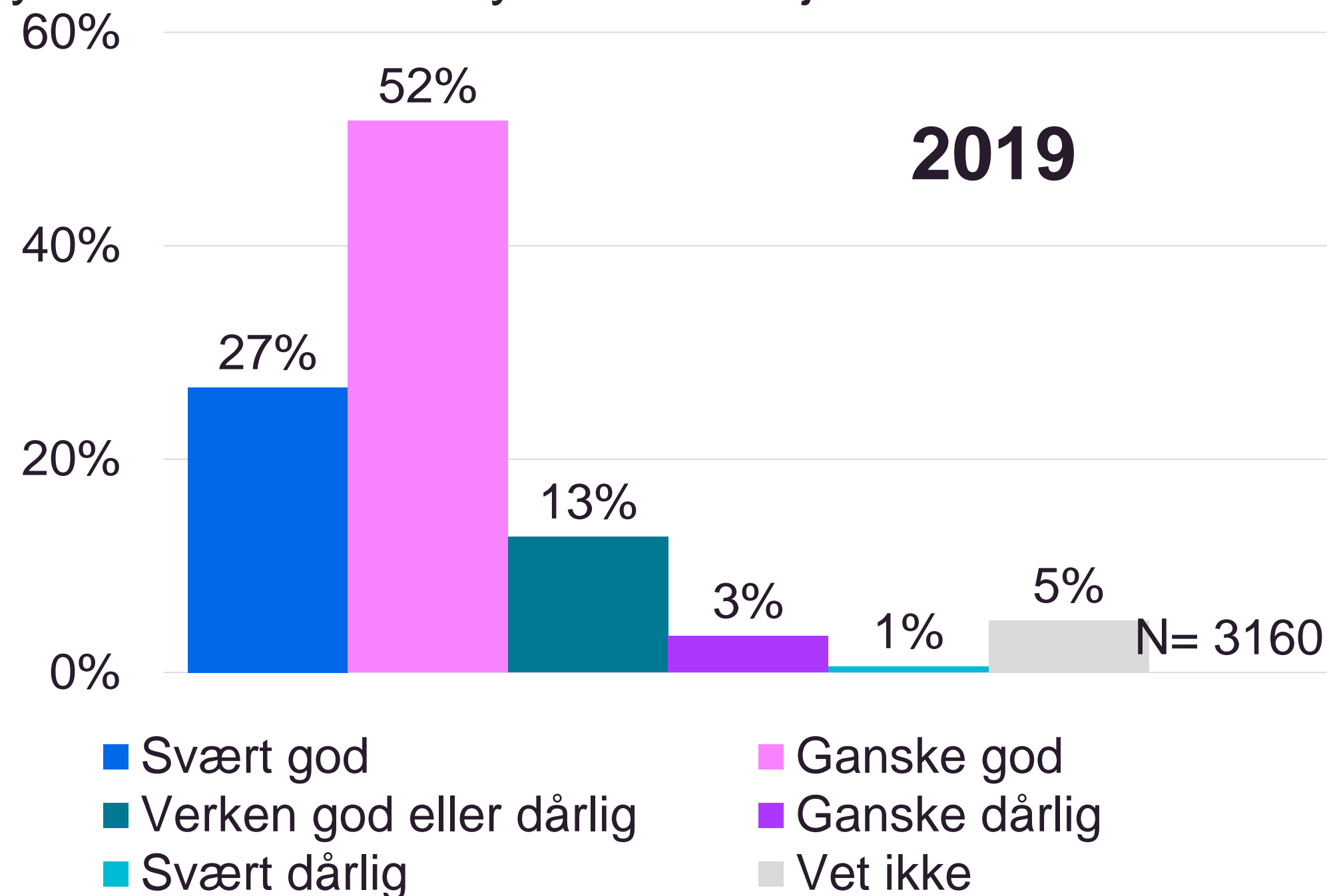
Informasjonssikkerhet

Informasjonssikkerheten oppfattes som god i helsesektoren

Hvordan oppfatter du sikkerheten knyttet til IT-systemene som benyttes der du jobber? 2020



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

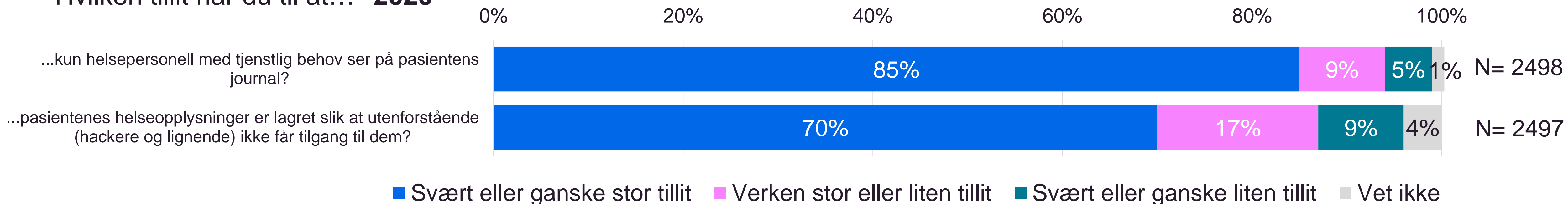


- 81 % av respondentene oppfatter informasjonssikkerheten som svært eller ganske god der de jobber.
- Kun 3 % oppfatter informasjonssikkerheten som ganske eller svært dårlig.

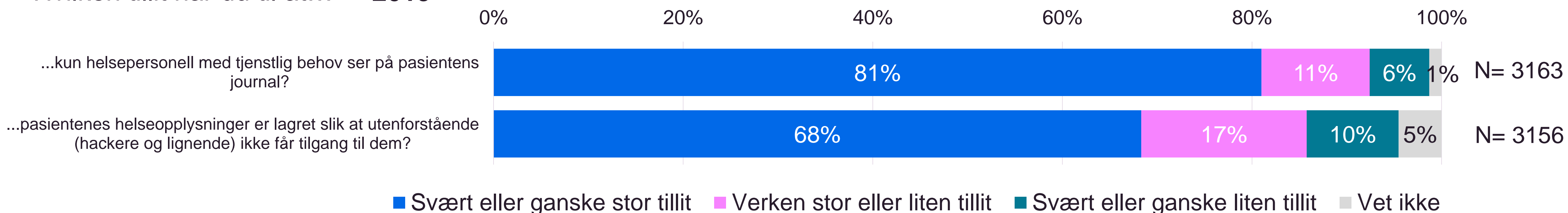
Informasjonssikkerhet

Høy tillit til ivaretagelse av helseopplysninger

Hvilken tillit har du til at... 2020



Hvilken tillit har du til at... 2019

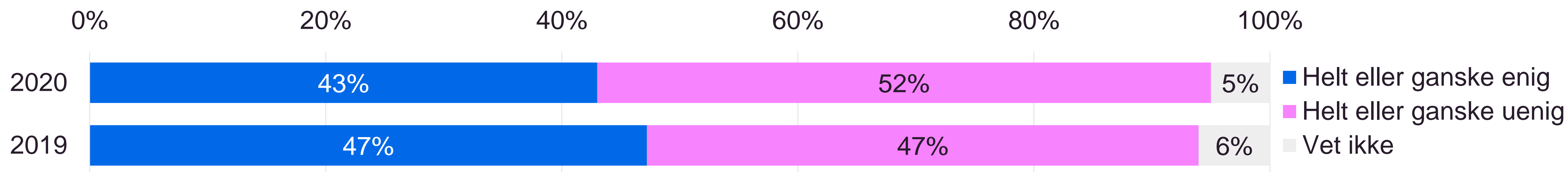


- Som i 2019 oppgir respondentene i undersøkelsen gjennomgående høy og økende tillit til at sikkerheten rundt pasientinformasjon er god. I årets undersøkelse oppgir 86% at de har tillit til at kun helsepersonell med tjenstlige behov ser på pasienters journal. I 2019 var andelen 81%.
- Det er fortsatt 7 av 10 som oppgir at de har ganske stor eller svært stor tillit til at pasientinformasjon er lagret på en slik måte at utenforstående ikke får tilgang.

Informasjonssikkerhet

Det er lav tillit til at helseopplysninger vil være tilgjengelig i en akutt situasjon

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



- Mens nær 47% av respondentene i undersøkelsen oppga at de var bekymret for tilgjengeligheten til pasientinformasjon i en akutt situasjon i 2019, synker denne andelen til 43% i 2020.
- Dette kan indikere at selv om tilliten til informasjonssikkerheten generelt er relativ høy, er helsepersonell mindre fornøyd med tilgjengeligheten til helseopplysninger og informasjonsutveksling i helsesektoren.

Sammenligning med innbyggerundersøkelse

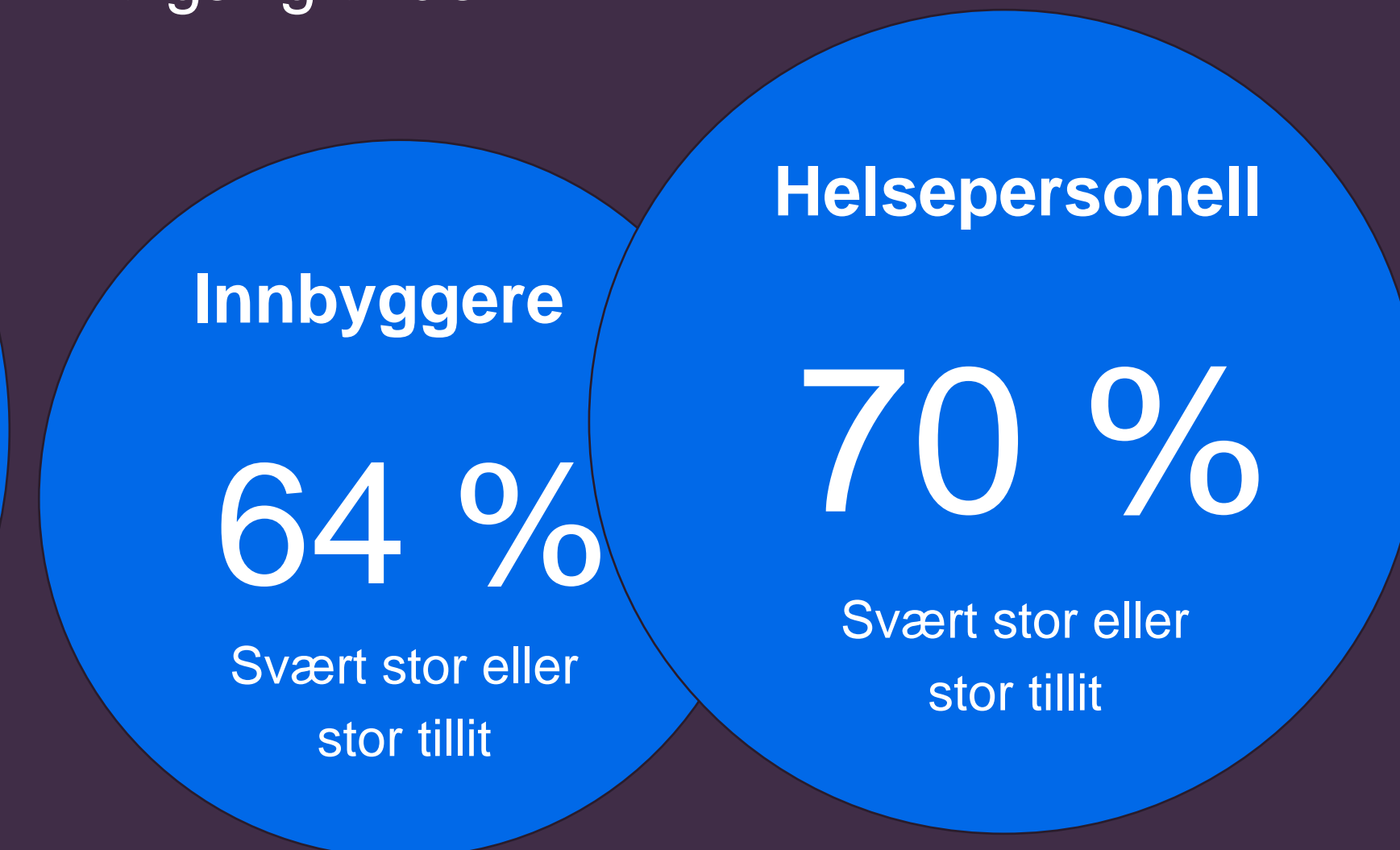
Helsepersonell har høy tillit til at utenforstående ikke har tilgang til pasientinformasjon

- Innbyggere har lavere tillit til at tilgang til helseopplysninger er sikker
- Helsepersonell, som til daglig arbeider med helseopplysninger, har høyere tillit til informasjonssikkerheten enn innbyggere

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



Hvilken tillit har du til at helseopplysninger er lagret slik at utenforstående ikke har tilgang til dem?



- Spørsmål til innbyggere: «Hvilken tillit har du til at kun helsepersonell som har behov for det ser din journal?» (N=1602).
«Hvilken tillit har du til at helseopplysningene dine er lagret slik at utenforstående ikke får tilgang til dem?» (N=1602).
- Spørsmål til helsepersonell: «Hvilken tillit har du til at kun helsepersonell med tjenstlig behov ser pasientens journal?» (N=2498)
«Hvilken tillit har du til at pasientens helseopplysninger er lagret slik at utenforstående (hackere og lignende) ikke får tilgang til dem?» (N=2497)

Sammenligning med innbyggerundersøkelse

Både innbyggere og helsepersonell er bekymret for at pasientinformasjon ikke er tilgjengelig

Ta stilling til følgende påstand:

«Jeg er bekymret for at pasientenes helseopplysninger ikke vil være tilgjengelig i en akutt situasjon»

- 40% av respondentene blant innbyggere og 52% blant helsepersonell er uenige i påstanden og dermed ikke bekymret for at pasientenes helseopplysninger er tilgjengelig i en akutt situasjon
- Vi tolker dette som lav tillit til at pasientinformasjon er tilgjengelig i en akutt situasjon.



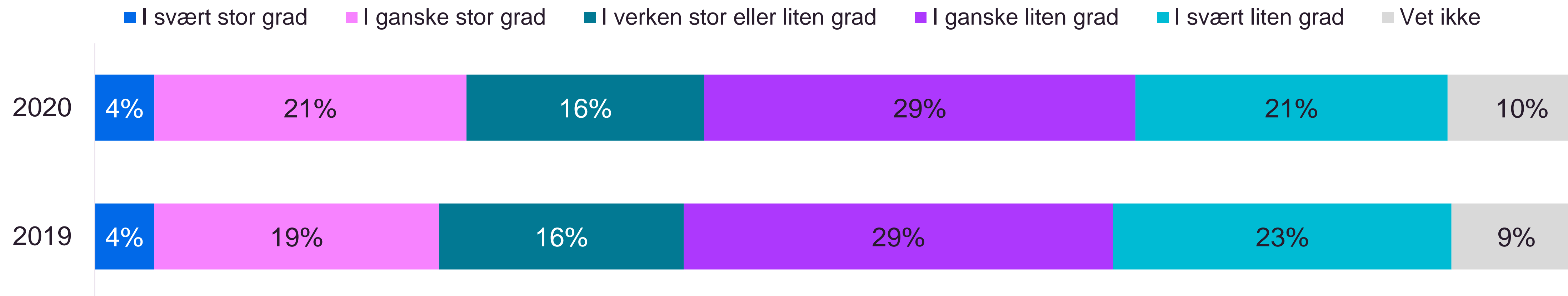
- Spørsmål til innbyggere: «Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand: Jeg er bekymret for at helseopplysningene mine ikke vil være tilgjengelig for helsepersonell i en akutt situasjon» (N=1605).
- Spørsmål til helsepersonell: «Ta stilling til følgende påstand: Jeg er bekymret for at pasientenes helseopplysninger ikke vil være tilgjengelig i en akutt situasjon» (N=2491)

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

Informasjonssikkerhet

Over halvparten mangler god nok tilgang til informasjon hos andre behandlere

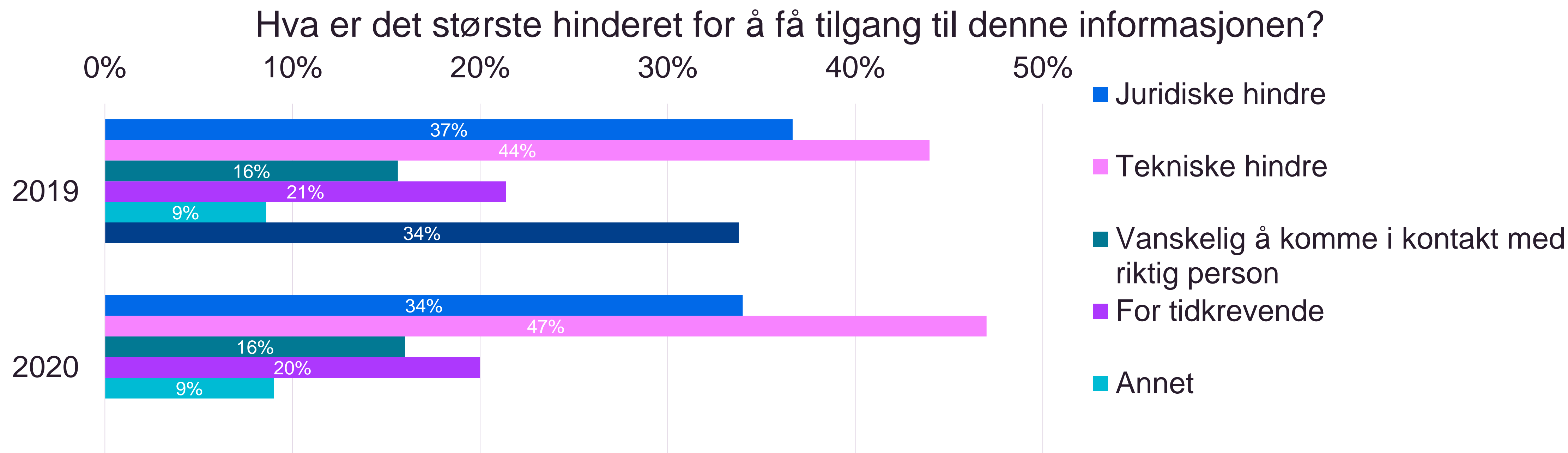
I hvilken grad har du tilgang til nødvendig informasjon om pasienter som er registrert hos andre behandlere?



- Andelen som opplever at de har tilgang til nødvendig informasjon om pasienter som er registrert hos andre behandlere, er stabil sammenliknet med 2019.
- Over halvparten oppgir at de i ganske eller svært liten grad har tilgang til nødvendig informasjon registrert hos andre behandlere.
- Dette kan indikere at det fremdeles er behov for å øke informasjonsutvekslingen i helsesektoren.

Informasjonssikkerhet

Helsepersonell vurderer de største hindrene å være tekniske eller juridiske



- Som i 2019 er det tekniske og juridiske hindringer som oftest trekkes fram som de største hindringene for å få tilgang til nødvendig informasjon om pasientene. Dette gjelder, som i fjor, i så godt som alle undergrupper.



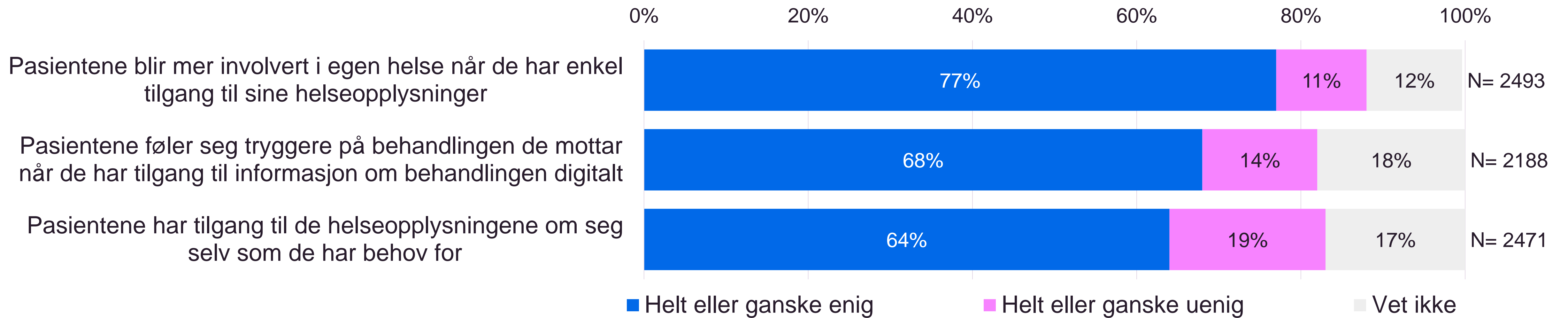
Direktoratet for
e-helse

3. Pasienters tilgang til helseopplysninger

Innbyggernes tilgang til egen pasientinformasjon

Tilgang til egen informasjon gir involverte og trygge pasienter

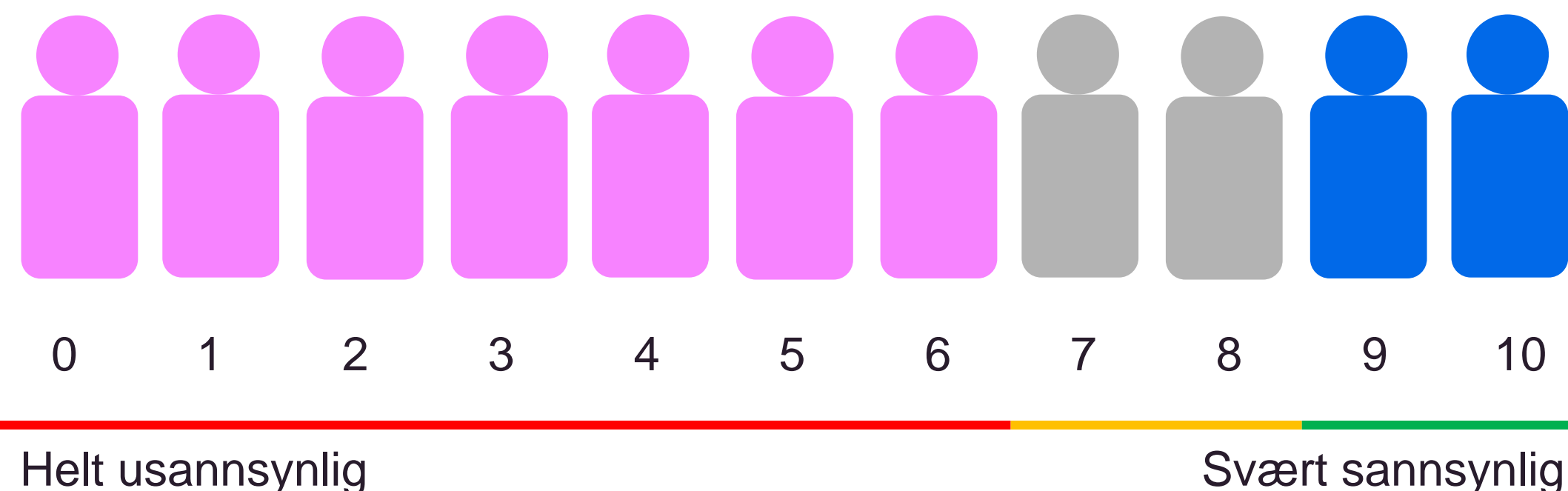
Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander?



- Som i 2019 oppgir 3 av 4 ansatte i helsesektoren at pasientene blir mer involvert i egen helse når de har tilgang til egne helseopplysninger.
- Samtidig opplever 2 av 3 at pasientene føler seg tryggere når de har digital tilgang til informasjon om behandling som gis.
- Mer enn 6 av 10 opplever at pasientene har tilgang til de helseopplysningene om seg selv som de har behov for.
- Det er gjennomgående svært få som sier seg helt uenig i de fremsatte påstandene om pasientenes tilgang til egen pasientinformasjon.

Net Promoter Score (NPS) for helsenorge.no er på 2 («god»)

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale tjenestene på helsenorge.no til en pasient?



Net Promoter Score (NPS) er et spørsmål som kan brukes som styringsverktøy for å måle lojaliteten til et firmas kundeforhold. Det fungerer som et alternativ til tradisjonell kundetilfredshetsforskning og har blitt etter hvert tatt i bruk bredt innenfor en rekke ulike bransjer og i forhold til en rekke ulike produkter og tjenester.

Verktøyet tar sikte på å måle lojaliteten som eksisterer mellom en leverandør, produkt eller tjeneste og en forbruker, bruker eller ansatt.

Net Promoter Score beregnes basert på svar på et spørsmål: Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale vårt firma/produkt/tjeneste til en venn eller kollega?

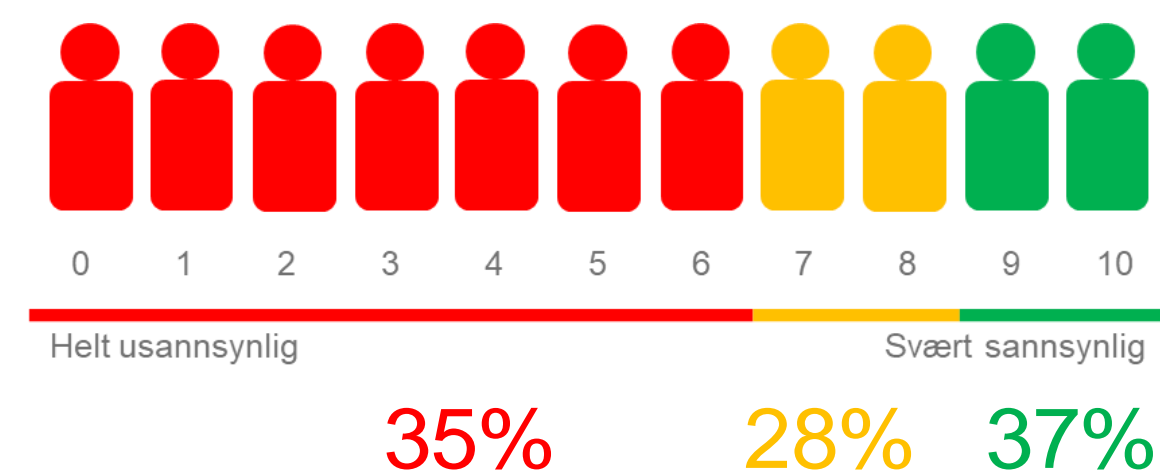
Respondentene svarer på en skala fra 0 til 10.

De som svarer med en score på 9 til 10 kalles *promoters* og det anses som sannsynlig at disse er mer tilbøyelige til å forbli kunder, ha et høyere forbruk eller å komme med positiv omtale av en leverandør, et produkt, en tjeneste eller en arbeidsgiver.

De som svarer med en score på 0 til 6 omtales som *detractors*. Antakelsene om denne gruppen er at de er mindre lojale, har et lavere forbruk og at de i mindre grad vil være en ambassadør for leverandør, produkt, tjeneste eller arbeidsgiver.

Personer som svarer 7 og 8 omtales som passive. Det antas at disse vil ha en adferd som ligger mellom *promoters* og *detractors*.

Net Promoter Score beregnes ved å trekke prosentandelen av respondentene som plasserer seg mellom 0 og 6 (*detractors*) fra prosentandelen av respondentene som svarer 9 og 10 (*promoters*).

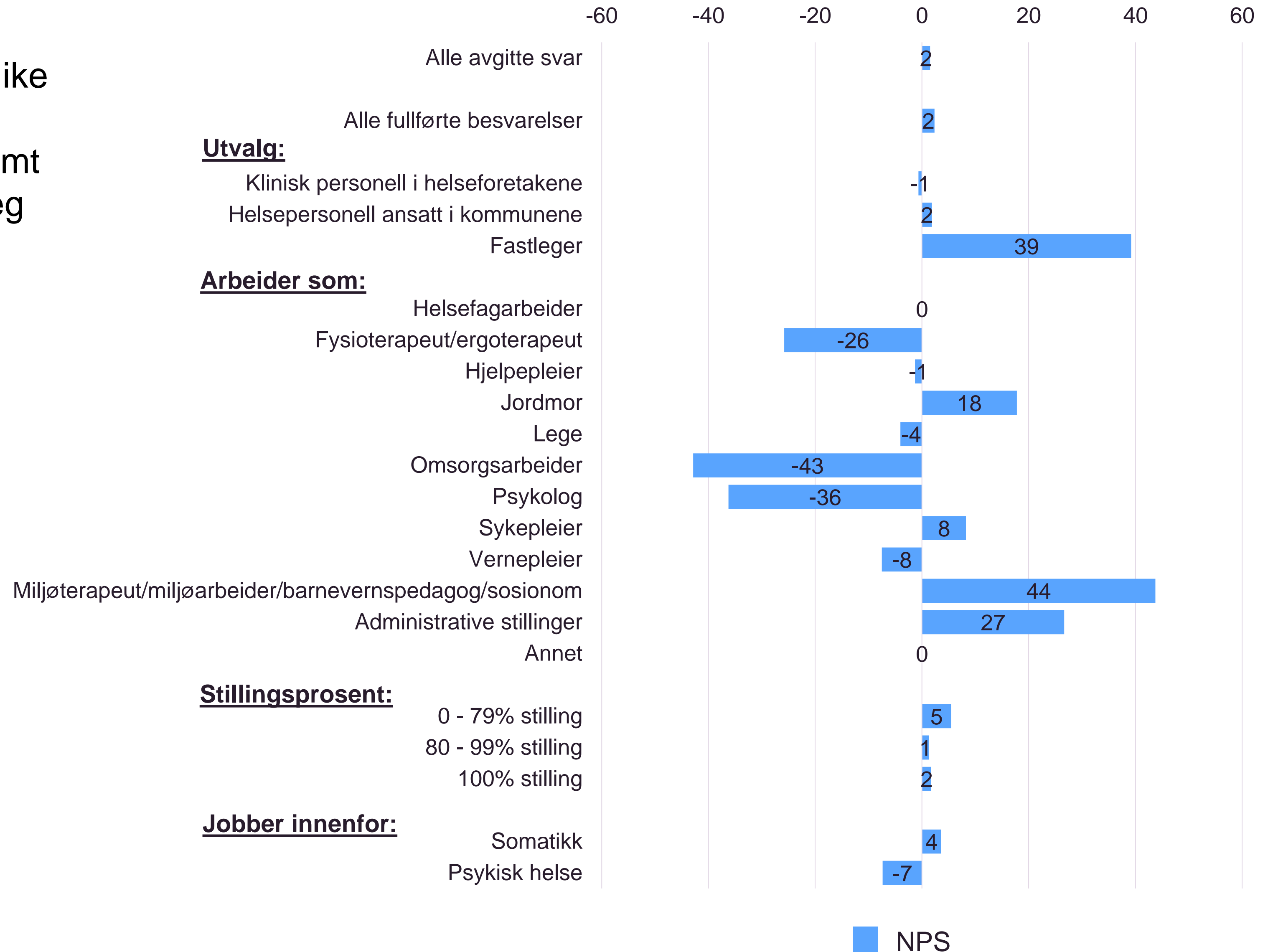


Net promoter Score

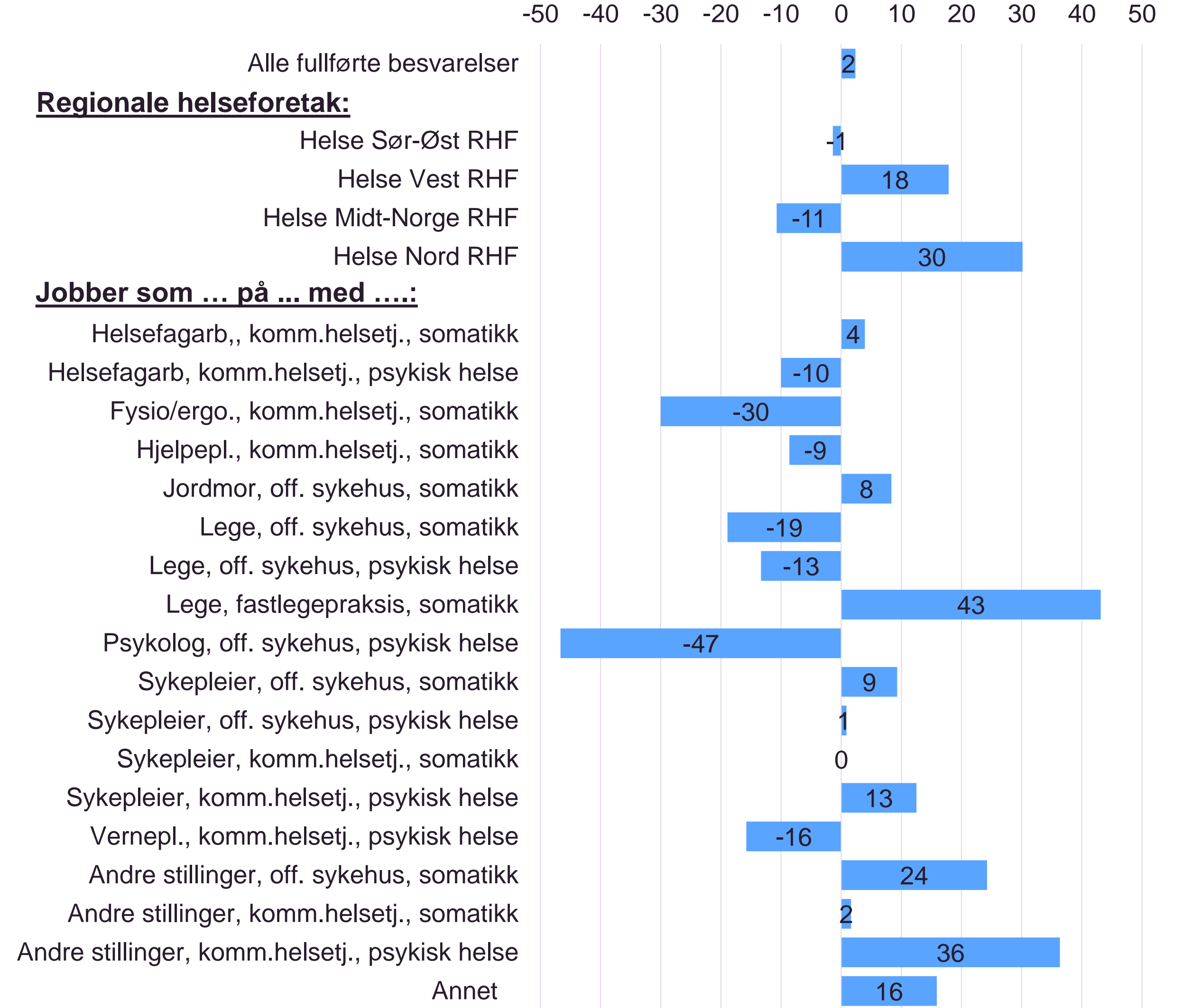
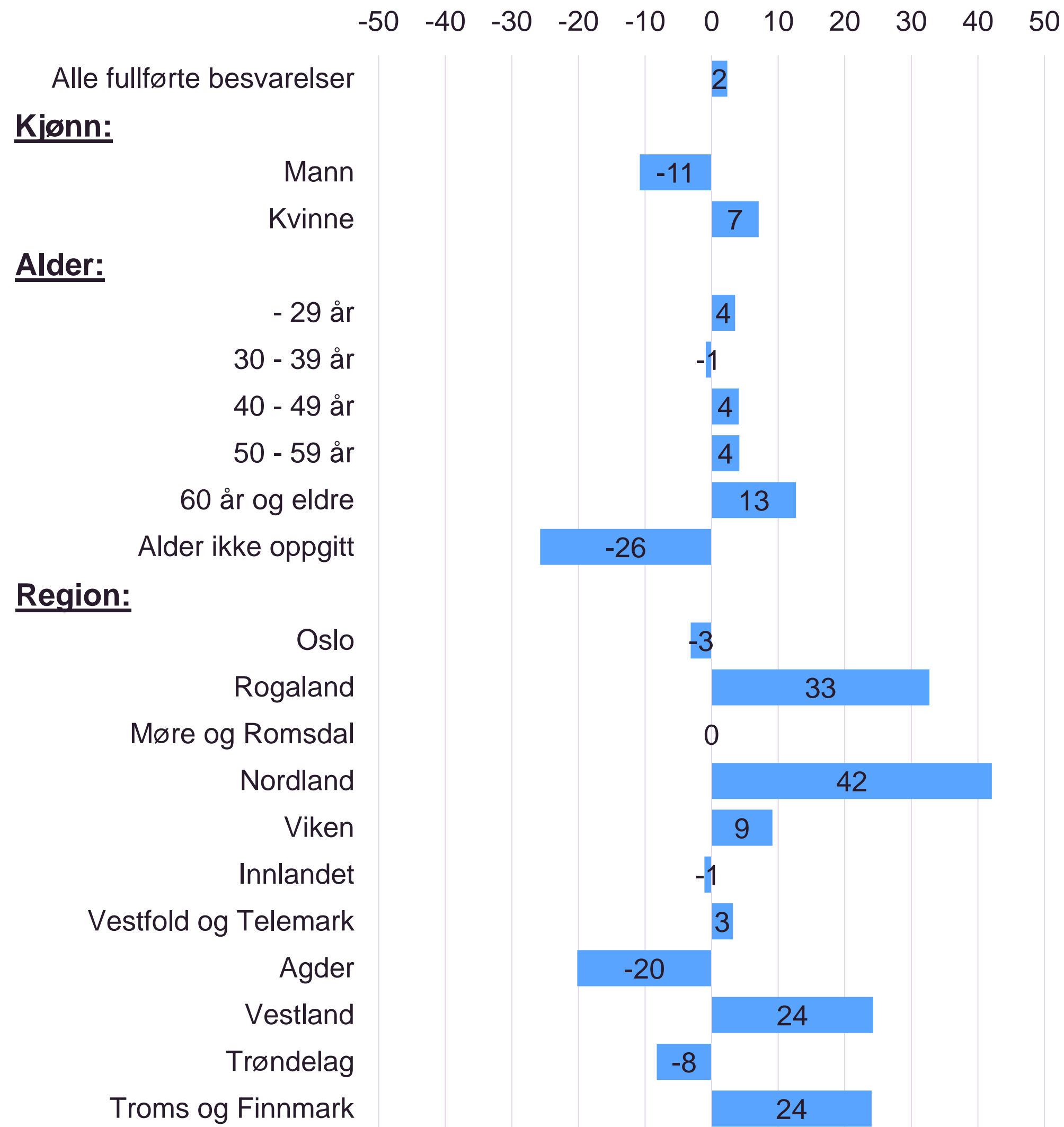
→ +2 (37% - 35% = + 2%)
(2019) = -2

Tilgang til egen pasientinformasjon - Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale tjenestene på helsenorge.no til en pasient? NPS- score fordelt på undergrupper

- Grafikken viser Net Promoter Score (NPS) i ulike undergrupper. Fastleger, miljøterapeuter/miljøarbeidere og liknende, samt personer i administrative stillinger utmerker seg med en høyere positiv NPS.
- Psykologer, omsorgsarbeidere og fysioterapeuter/ergoterapeuter utmerker seg derimot med en negativ NPS.

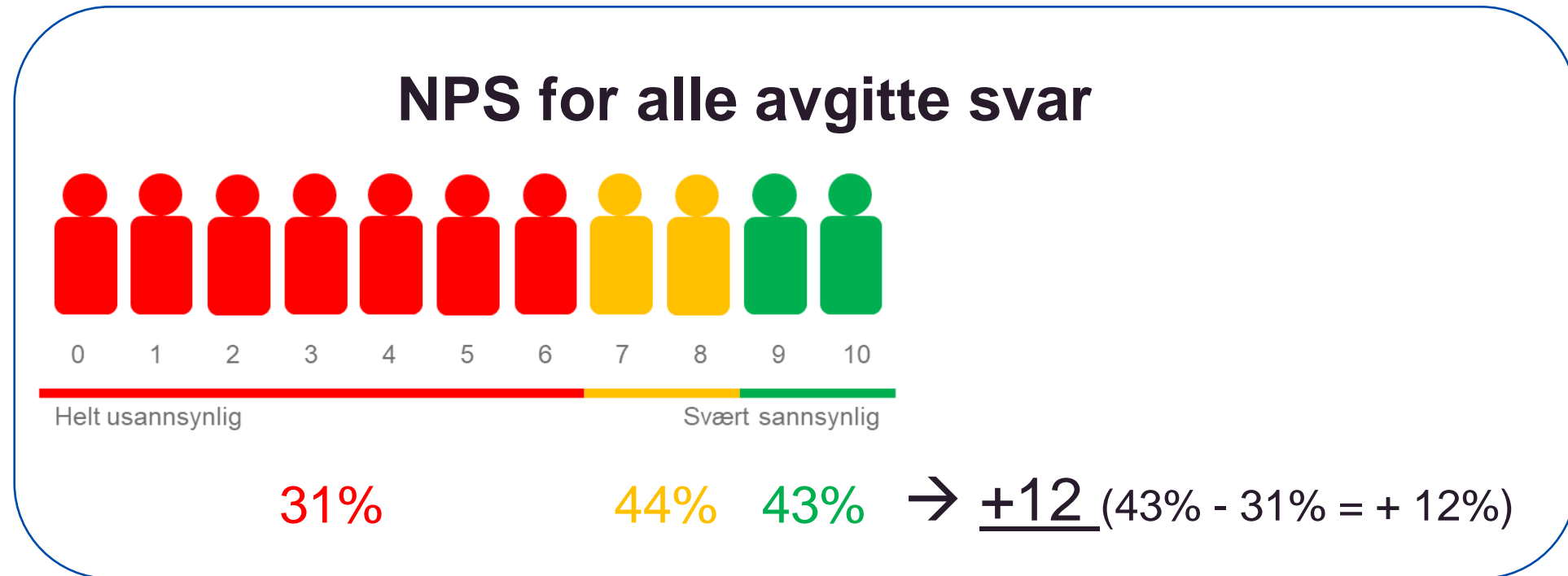


Tilgang til egen pasientinformasjon - Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale tjenestene på helsenorge.no til en pasient? NPS- score fordelt på undergrupper

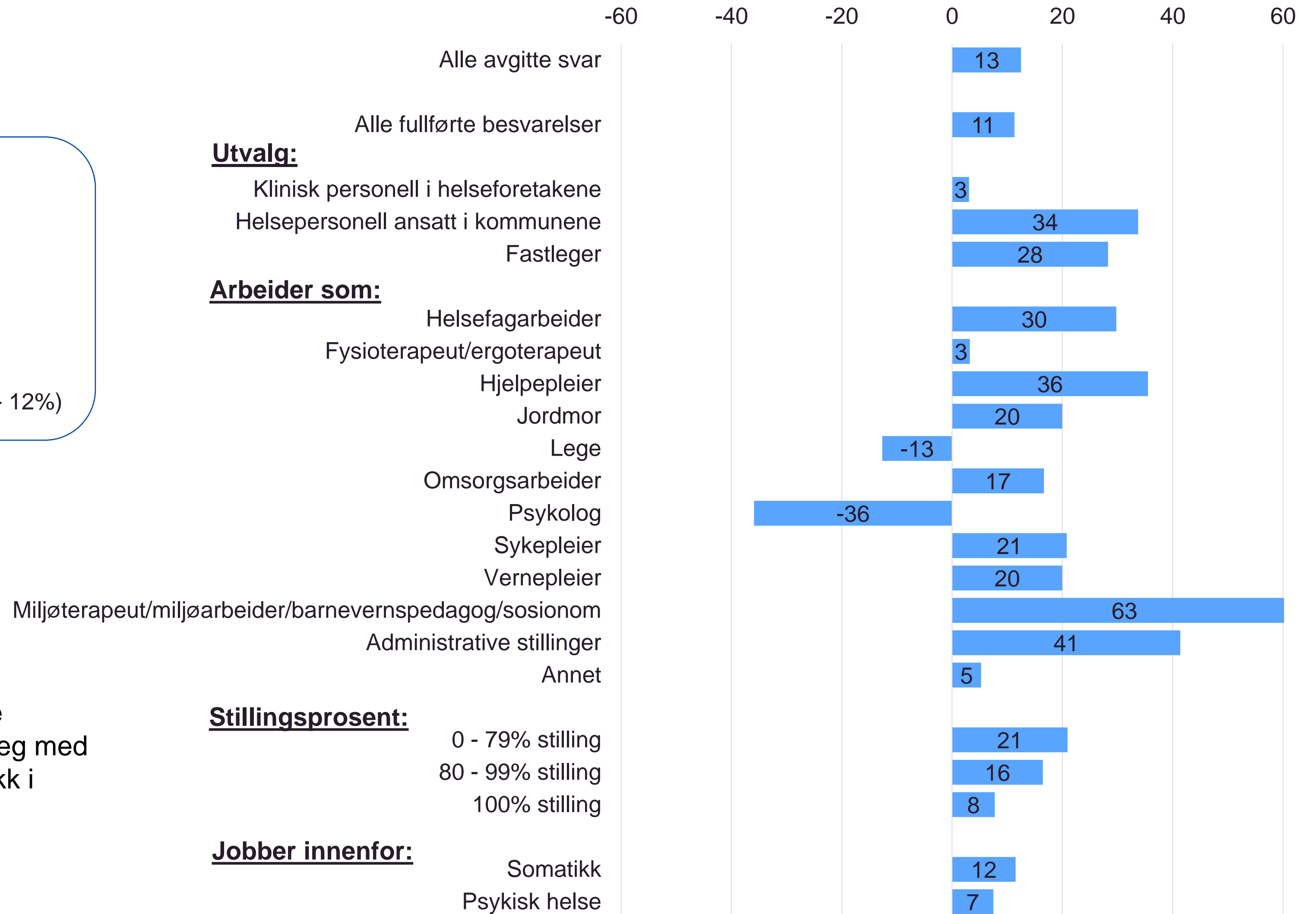


■ NPS

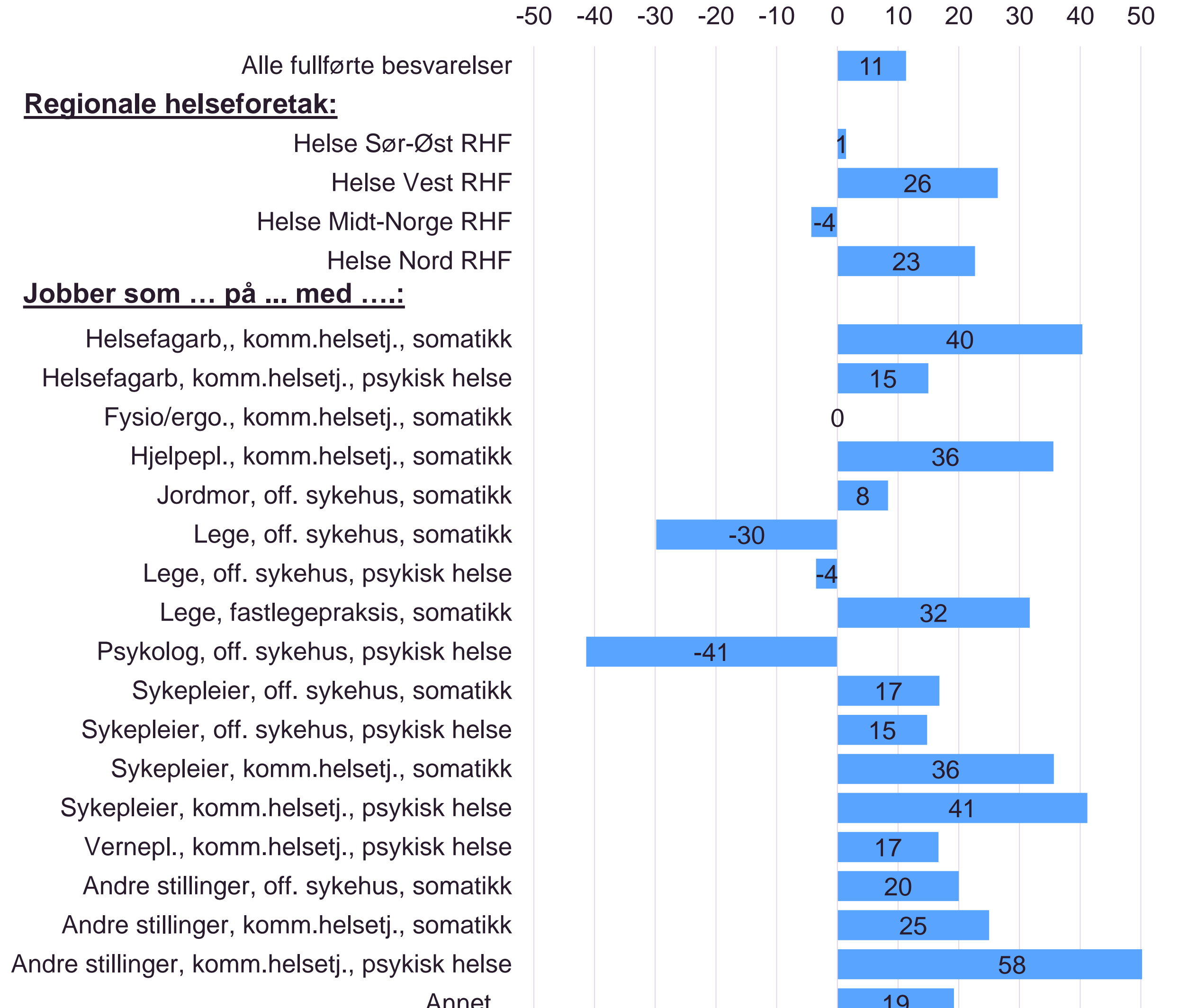
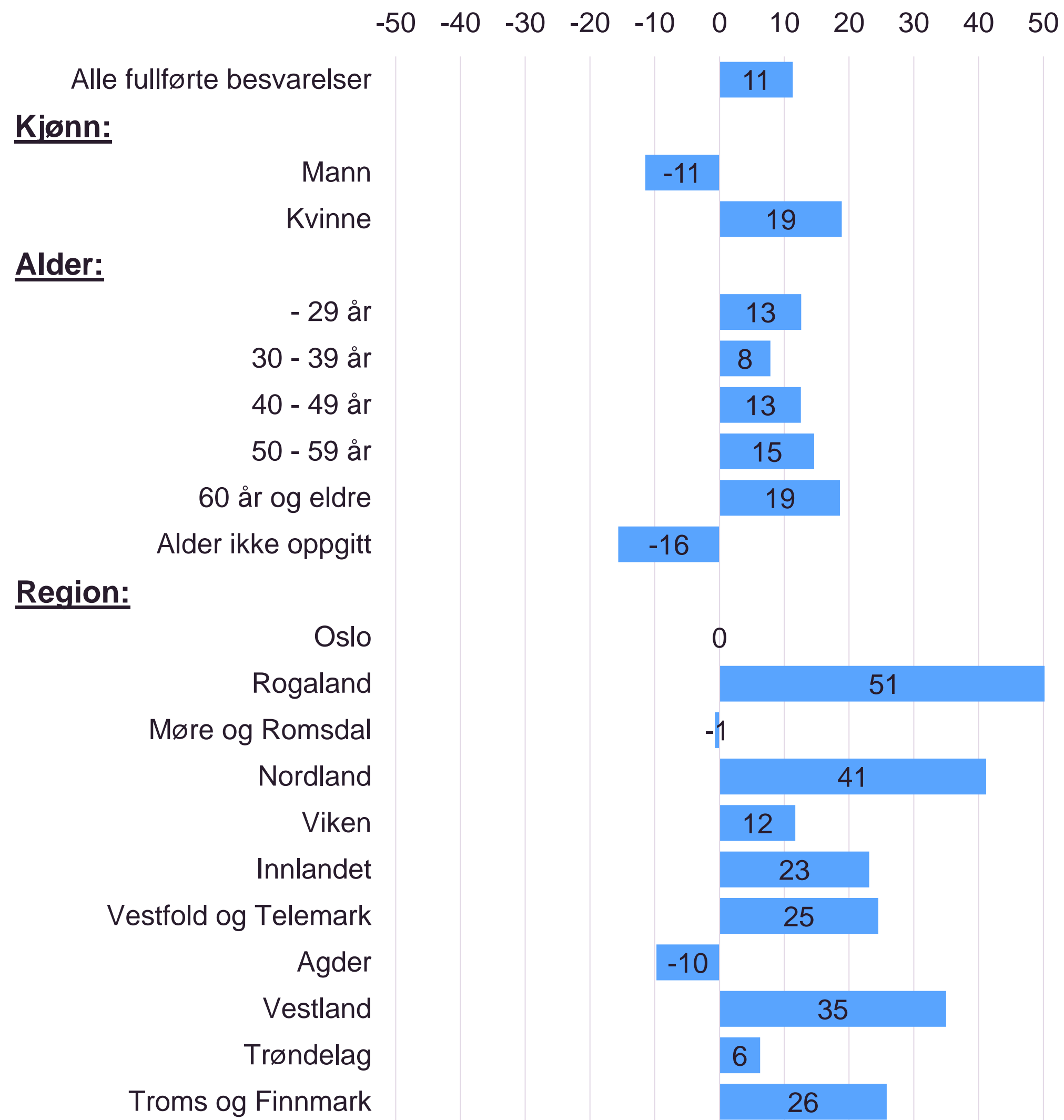
Tilgang til egen pasientinformasjon - Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale tjenestene på helsenorge.no til en kollega? NPS- score



- Grafikken til høyre viser Net Promoter Score (NPS) i ulike undergrupper. Det er spesielt psykologer som utmerker seg med en negativ NPS, men også leger som jobber med somatikk i offentlige sykehus.



Tilgang til egen pasientinformasjon - Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale tjenestene på helsenorge.no til en kollega? NPS- score fordelt på undergrupper

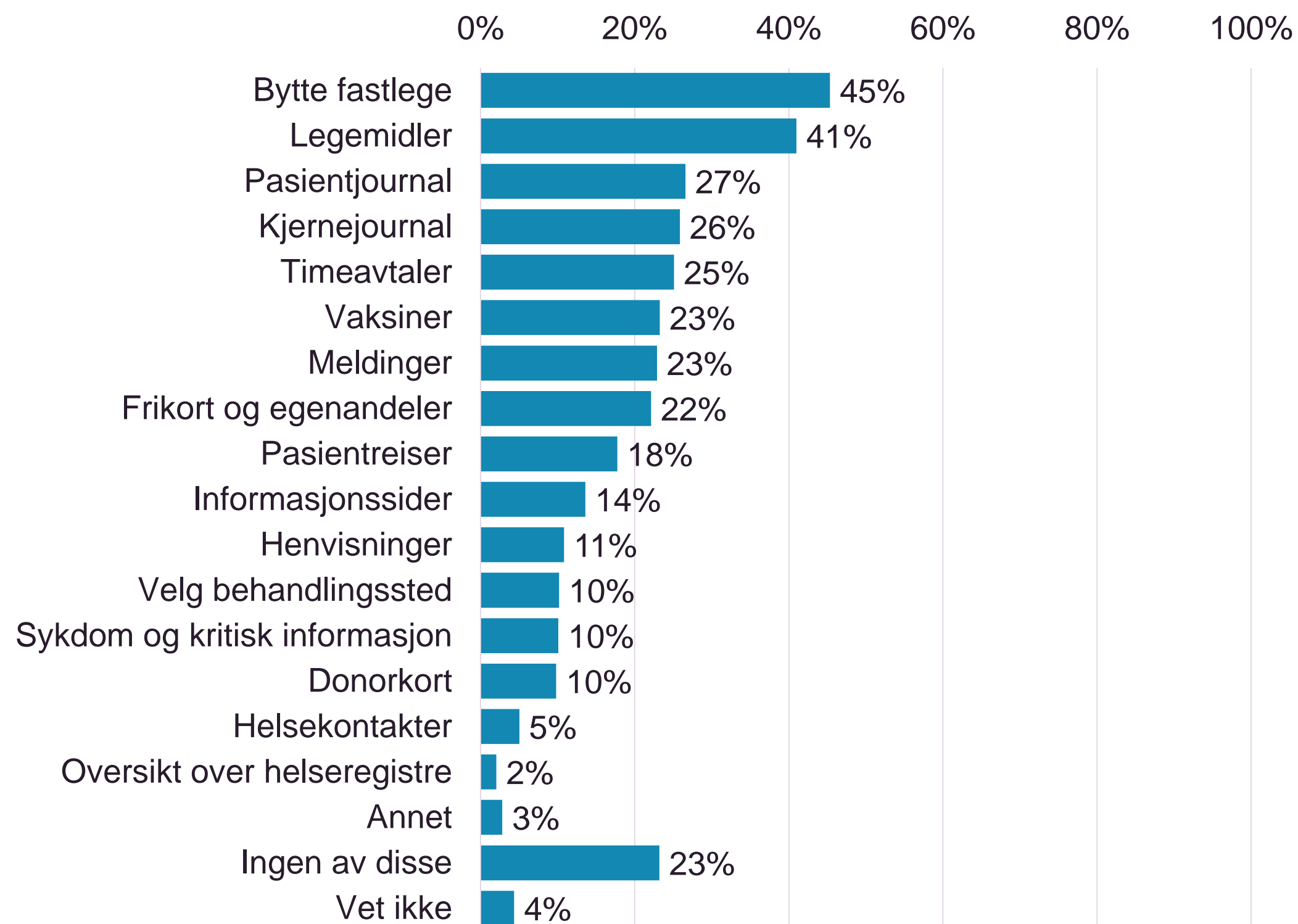


■ NPS

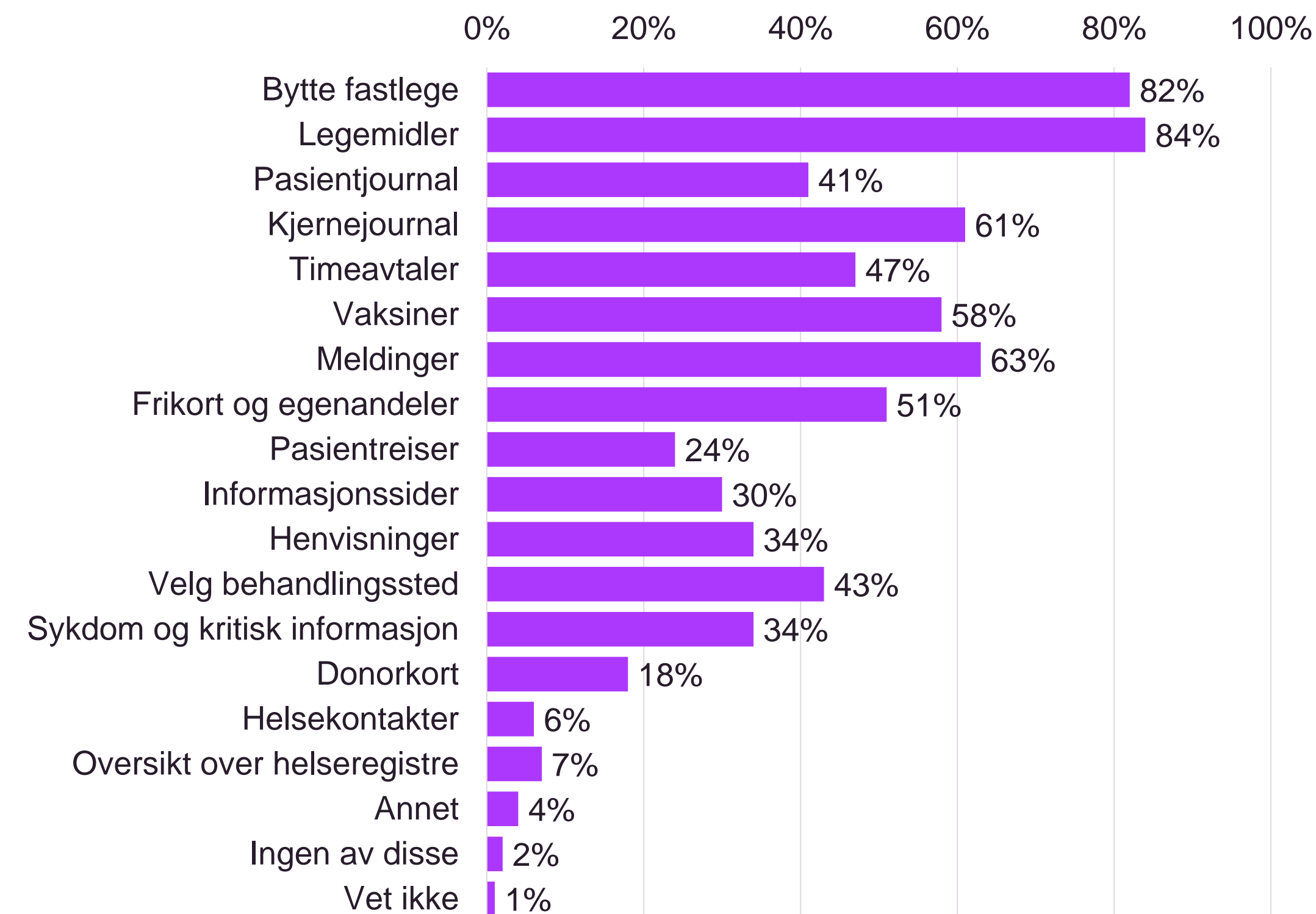
Tilgang til egen pasientinformasjon: Hvilke av følgende tjenester på helsenorge.no har du anbefalt pasienter?

- «Bytte av fastlege» og «legemidler» – oversikt over resepter og legemidler nevnes hyppigst av helsenorge.no sine tjenester som anbefales. Mens de spurte i snitt oppgir at de har anbefalt ca. 3 tjenester på helsenorge.no, oppgir fastlegene i snitt at de har anbefalt ca. 7 tjenester. Det er kun 2% av fastlegene som ikke har anbefalt noen av tjenestene.

Hvilke av følgende tjenester på helsenorge.no har du anbefalt pasienter? Alle fullførte besvarelser



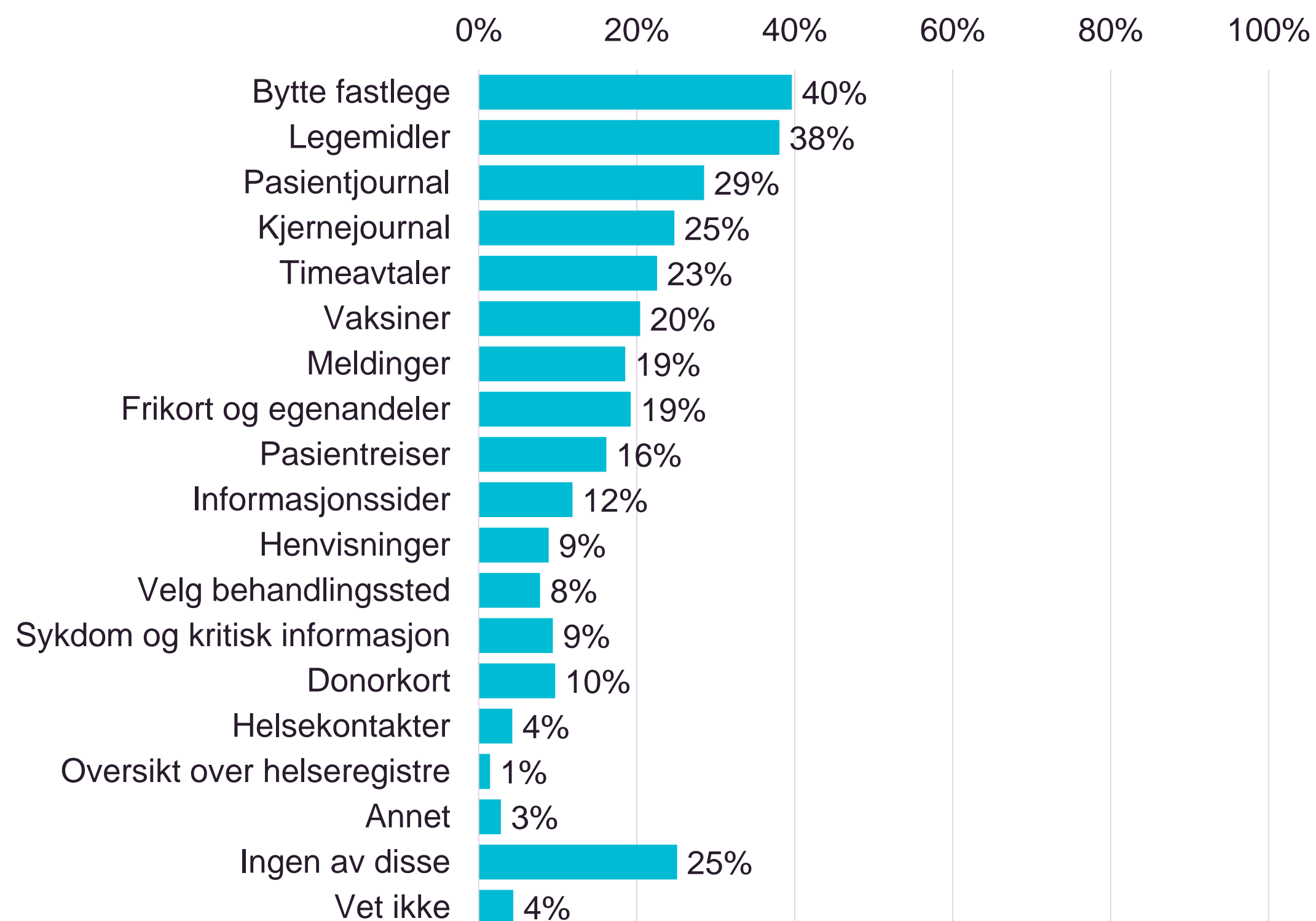
Hvilke av følgende tjenester på helsenorge.no har du anbefalt pasienter? Fastleger



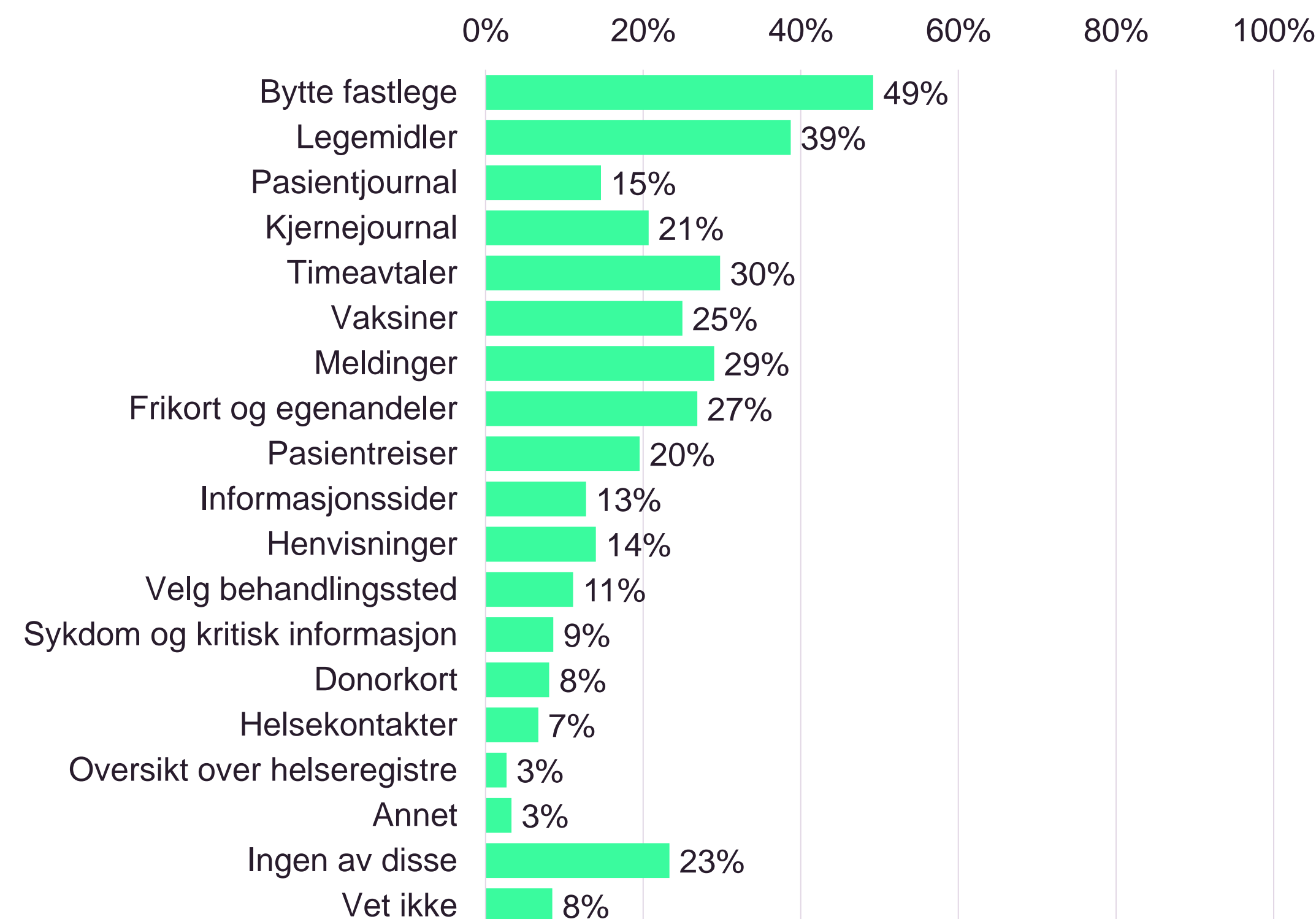
Tilgang til egen pasientinformasjon: Hvilke av følgende tjenester på helsenorge.no har du anbefalt pasienter?

- «Bytte av fastlege» og «legemidler» – oversikt over resepter og legemidler nevnes hyppigst av helsenorge.no sine tjenester som anbefales. Mens de spurte i snitt oppgir at de har anbefalt ca. 3 tjenester på helsenorge.no, oppgir klinisk personell i helseforetakene at de har anbefalt ca. 3 og ansatte i kommunehelsetjenesten oppgir ca. 3 tjenester.

Hvilke av følgende tjenester på helsenorge.no har du anbefalt pasienter? Klinisk personell i helseforetakene

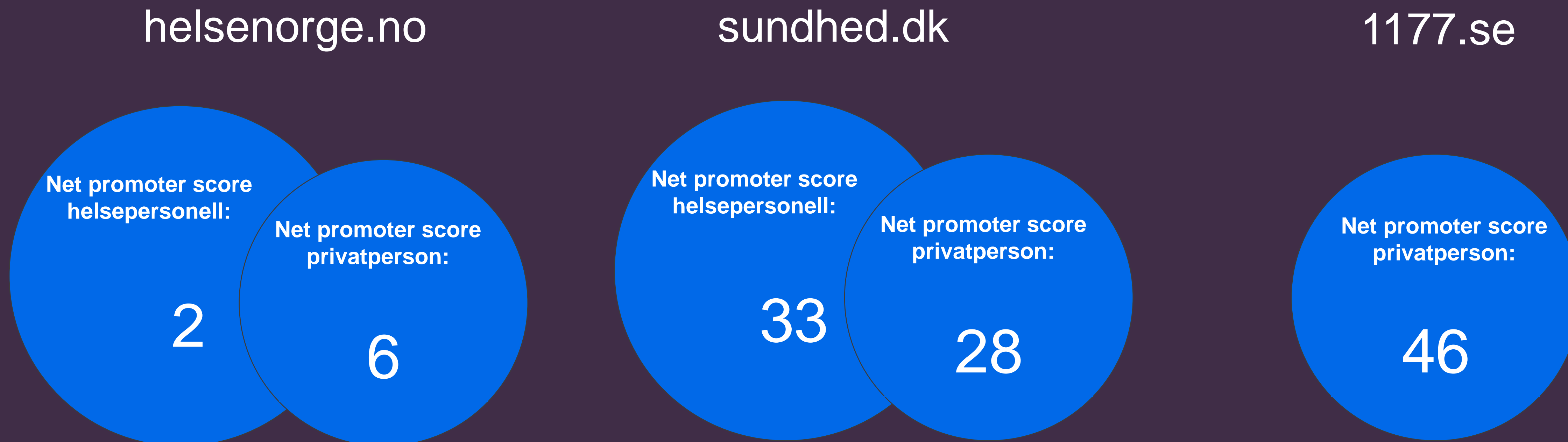


Hvilke av følgende tjenester på helsenorge.no har du anbefalt pasienter? Helsepersonell ansatt i kommunene



Net promoter score sammenlignet med Danmark

Sundhed.dk har vesentlig høyere lojalitet blant helsepersonell sammenlignet med helsenorge.no



- Spørsmål til helsepersonell i Norge: «Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale tjenestene på helsenorge.no til en pasient?» (N=2238)
- Spørsmål til helsepersonell i Danmark: «Hvor sandsynligt er det, at du som privatperson vil anbefale sundhed.dk til en ven eller et familiemedlem?»

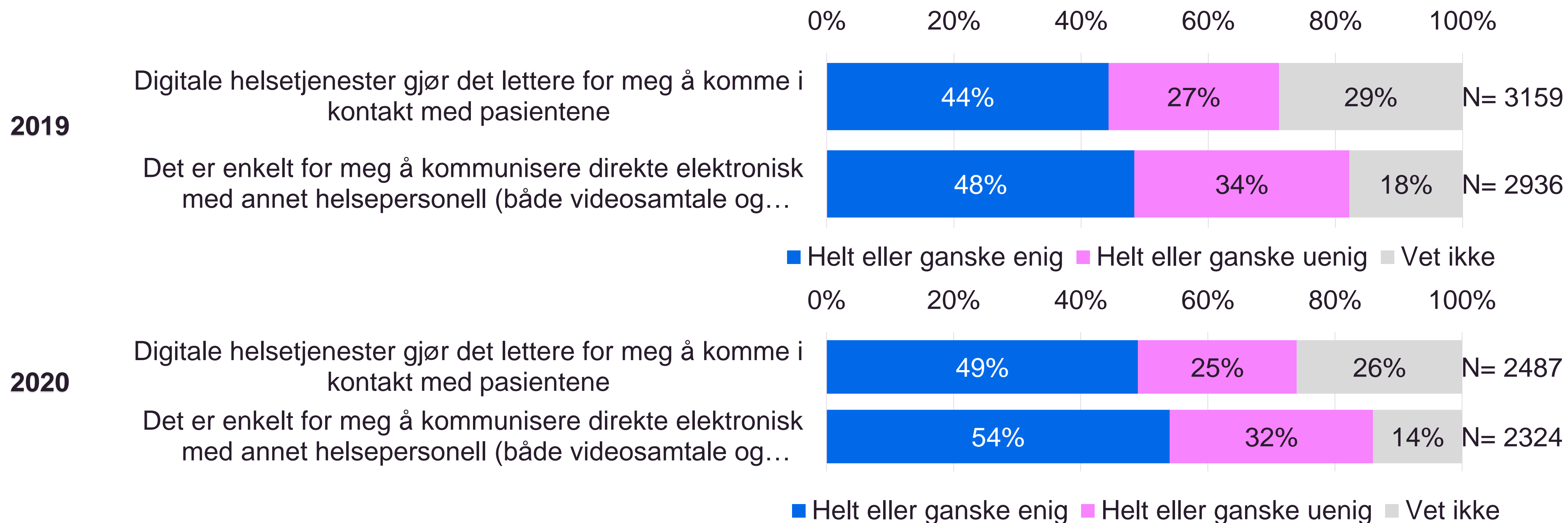


Direktoratet for
e-helse

4. Digital kommunikasjon mellom pasienter og annet helsepersonell

Digital kommunikasjon

Digitale helsetjenester gjør kontakt med pasient og helsepersonell enklere



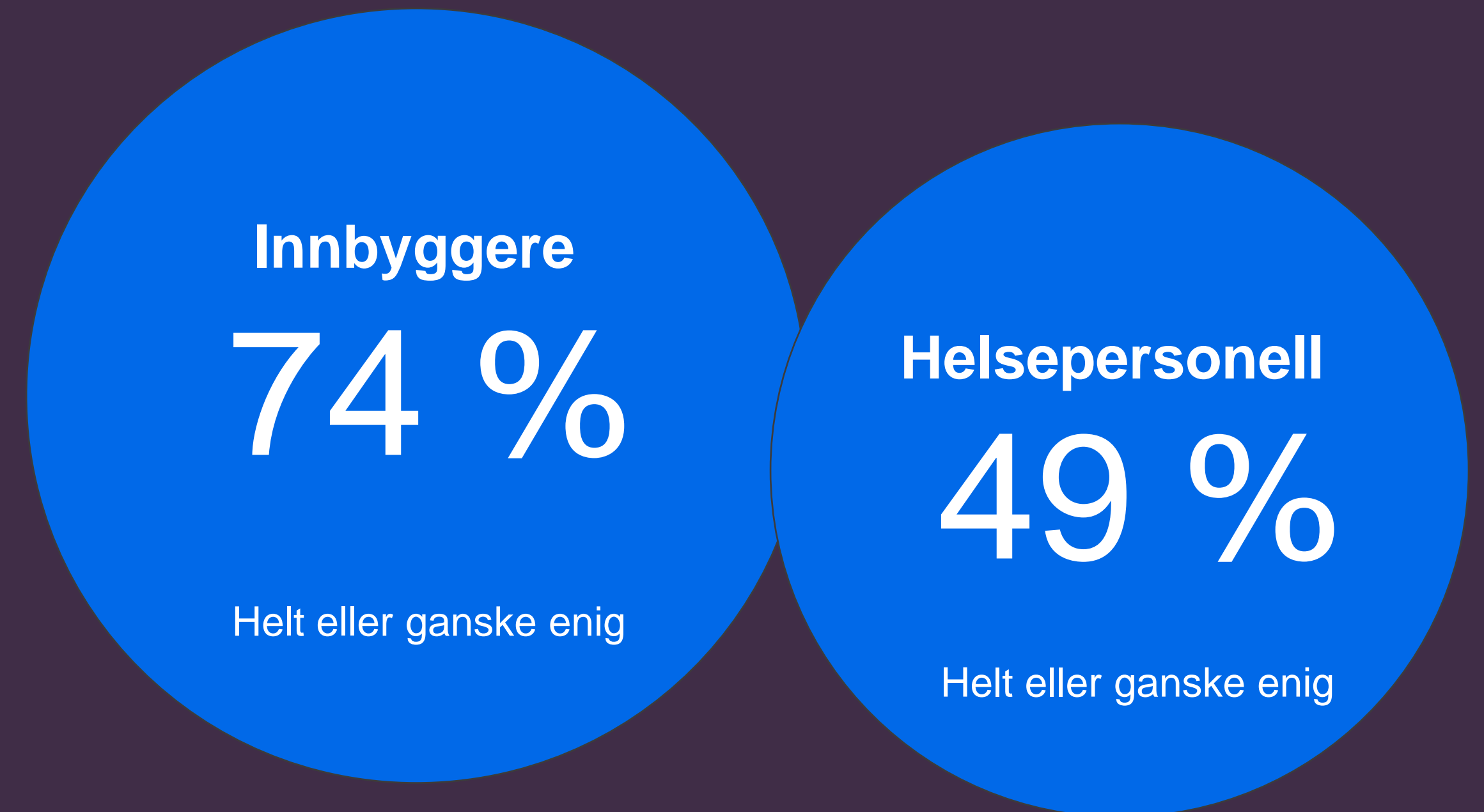
- Hovedandelen av ansatte i helsesektoren gir uttrykk for at de er helt eller delvis enige i påstanden om at digitale helsetjenester gjør det enklere å komme i kontakt med pasientene. Dette øker fra 44% i 2019 til 49% i 2020.
- Samtidig øker også andelen av de spurte som er helt eller delvis enige i påstanden om at det er enkelt å kommunisere direkte elektronisk med annet helsepersonell fra 48 til 54%.

Sammenligning med innbyggerundersøkelse

Mer enn 7 av 10 innbyggere opplever at digitale helsetjenester gjør kontakt lettere

«Digitale helsetjenester gjør det lettere for meg å komme i kontakt med helsepersonell/pasientene»

- Innbyggere opplever i høyere grad enn helsepersonell at digitale helsetjenester gjør kontakt lettere.

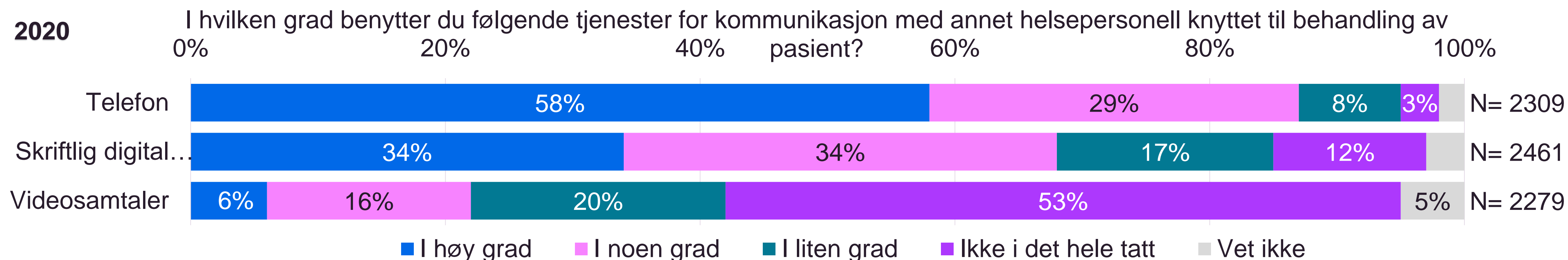
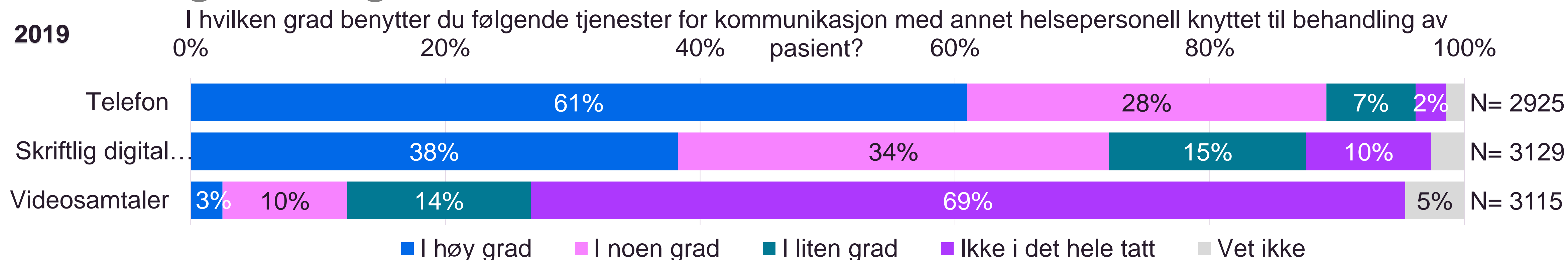


• Spørsmål til innbyggere: «Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om bruk av digitale helsetjenester? «Digitale helsetjenester gjør det lettere for meg å komme i kontakt med helsepersonell». Med digitale helsetjenester mener vi kommunikasjon med din lege eller sykehus over internett og gjennom mobilapplikasjoner, både skriftlig og over video. Vi tenker også på tilgang til din pasientjournal og kjernejournal over internett.» (N=1597).

• Spørsmål til helsepersonell: «Ta stilling til følgende påstand: Digitale helsetjenester gjør det lettere for meg å komme i kontakt med pasientene». (N=2487)

Digital kommunikasjon mellom helsepersonell

Mer bruk av video, men hovedverktøy mellom helsepersonell er fremdeles telefon og meldinger



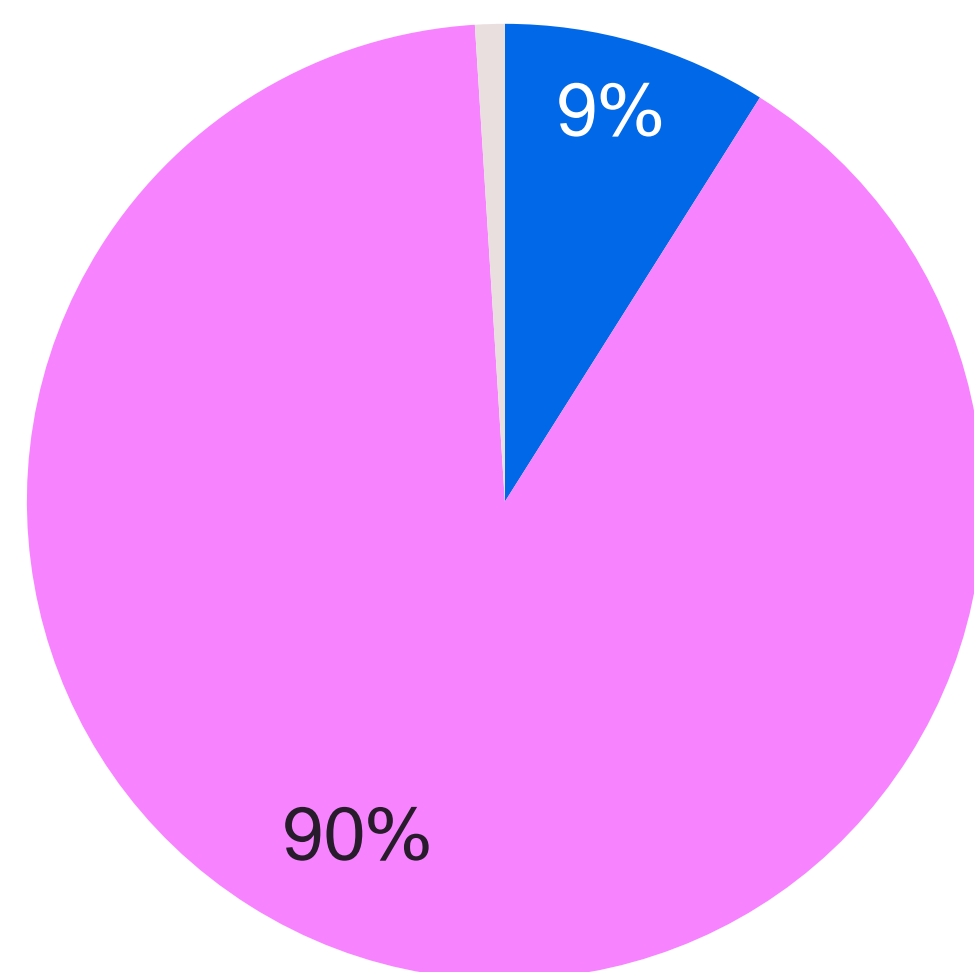
- Mens det er tendenser til at andelene som i høy eller noe grad benytter telefon og/eller skriftlig digital kontakt med annet helsepersonell er går marginalt tilbake, øker andelen som benytter videosamtaler.
- Mens 13% oppga at de i noe eller høy grad benyttet videosamtaler i 2019, øker denne andelen til 23% i 2020.
- Det er nå om lag halvparten av de spurte som oppgir at de ikke bruker videosamtaler i det hele tatt, mot 69% i 2019.

Digital kommunikasjon

Mange flere har hatt videokonsultasjoner med pasientene

Har du noen gang gjennomført videokonsultasjon eller oppfølging av pasient over video? (N=3160)

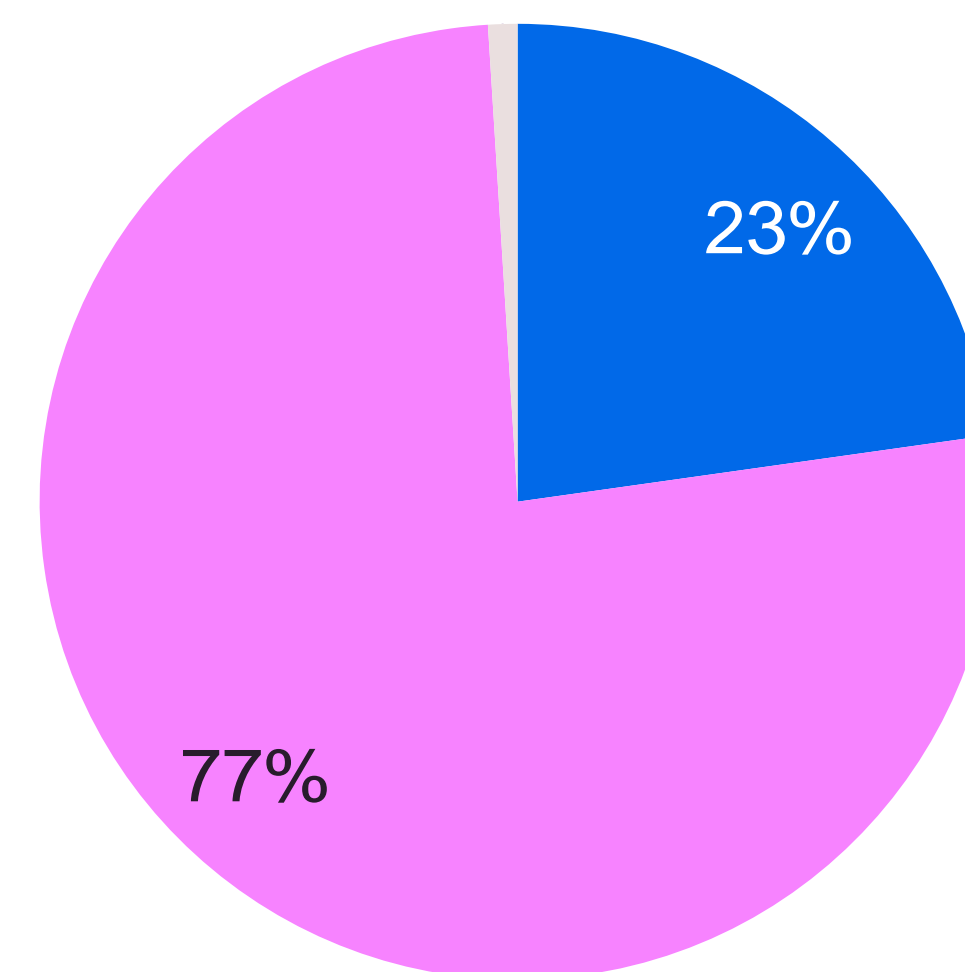
2019



■ Ja ■ Nei ■ Vet ikke

Har du noen gang gjennomført videokonsultasjon eller oppfølging av pasient over video? (N=2492)

2020



■ Ja ■ Nei ■ Vet ikke

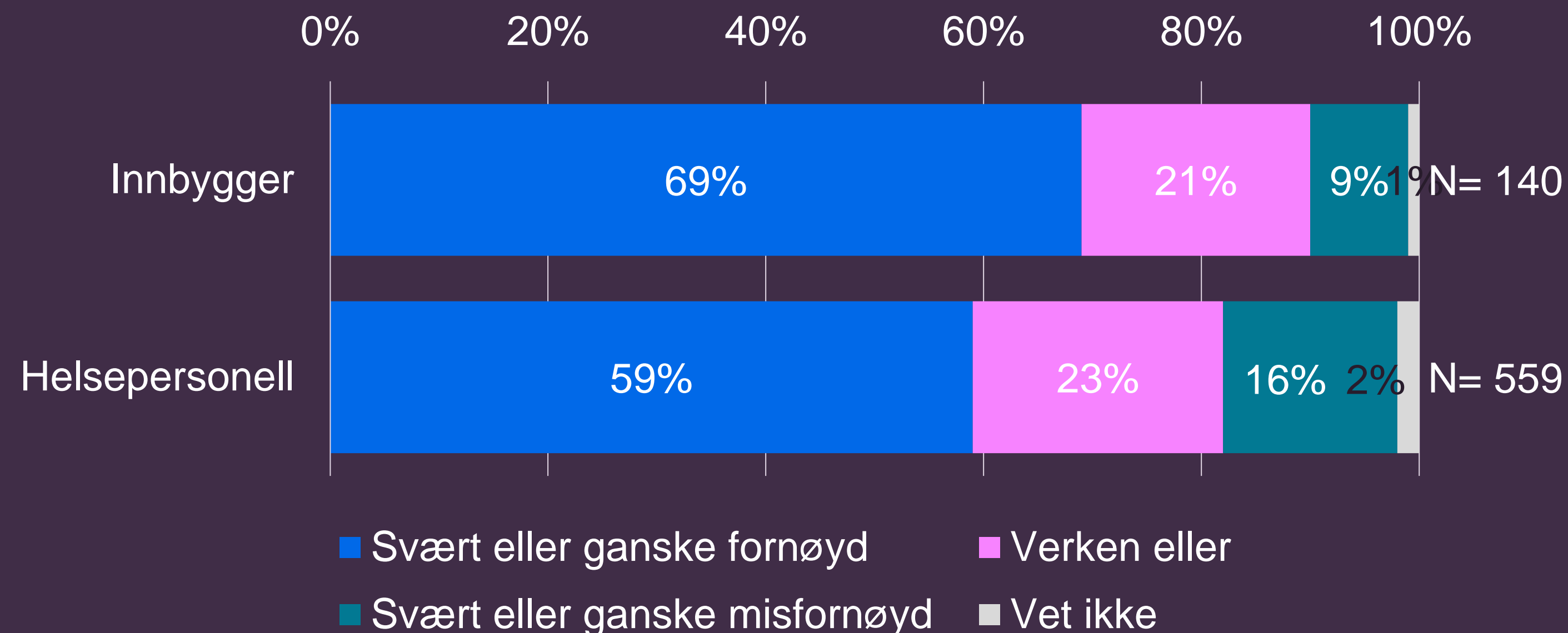
- I 2019 oppga 9% at de hadde gjennomført en videokonsultasjon med en pasient; denne andelen øker til 23% i 2020.
- Det er spesielt blant leger, og da spesielt fastleger, jordmødre og psykologer at økningen er størst.

Sammenligning med innbyggerundersøkelse

Begge parter er fornøyd med å bruke videokonsultasjon, pasienter mer enn helsepersonell

- Innbyggere er i større grad fornøyd med bruk av videokonsultasjon.
- Tallene må tolkes med varsomhet ettersom svært få innbyggere noen gang hadde brukt videokonsultasjon.

Fornøydhet ved bruk av videokonsultasjon

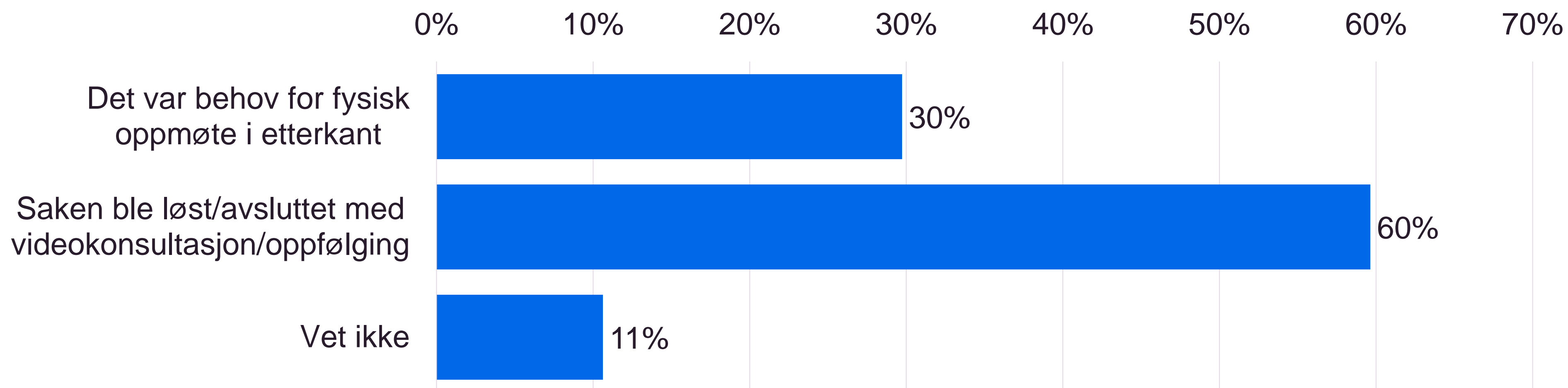


- Spørsmål til innbyggere: «Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med bruk av video når det gjelder konsultasjon med fastlege/privat allmennlege?» Spørsmålet ble kun stilt de som svarte ja på å ha hatt videokonsultasjon med fastlege eller privat allmennlege (N=140). Må tolkes med varsomhet, pga. få svar.
- Spørsmål til helsepersonell: «Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med bruk av video for egnede pasientkonsultasjoner?» (N=559). Spørsmål kun stilt til de som svarte ja på å ha hatt videokonsultasjon eller oppfølging av pasient over video.

Digital kommunikasjon

Av de som benytter videokonsultasjon får over halvparten løst sin utfordring

Sist gang du hadde videokonsultasjon eller oppfølging over video med en pasient, ble pasientens utfordring løst/avsluttet med denne konsultasjonen, eller måtte pasienten likevel oppsøke lege fysisk etterpå fordi video ikke var tilstrekkelig?



- Blant de som har erfaring med videokonsultasjoner eller pasientkontakt via video øker andelen som oppgir at saken ble løst/avsluttet med denne konsultasjonen.
- Andelen som oppgir at det var behov for oppfølging i et fysisk møte i etterkant er stabil på om lag 30%.
- Andelen som svarer vet ikke går tilbake fra 18% til 11%.

Sammenligning med innbyggerundersøkelse

Rundt 3 av 4 pasienter og helsepersonell mener legebesøk må være fysisk

- Innbyggere er mer skeptiske enn helsepersonell til bruk av digitale alternativer til fysiske konsultasjoner

Andel som mener siste fysiske legebesøk ikke kunne vært erstattet av andre kommunikasjonsformer enn fysisk oppmøte



Innbyggere

84 %

Helsepersonell

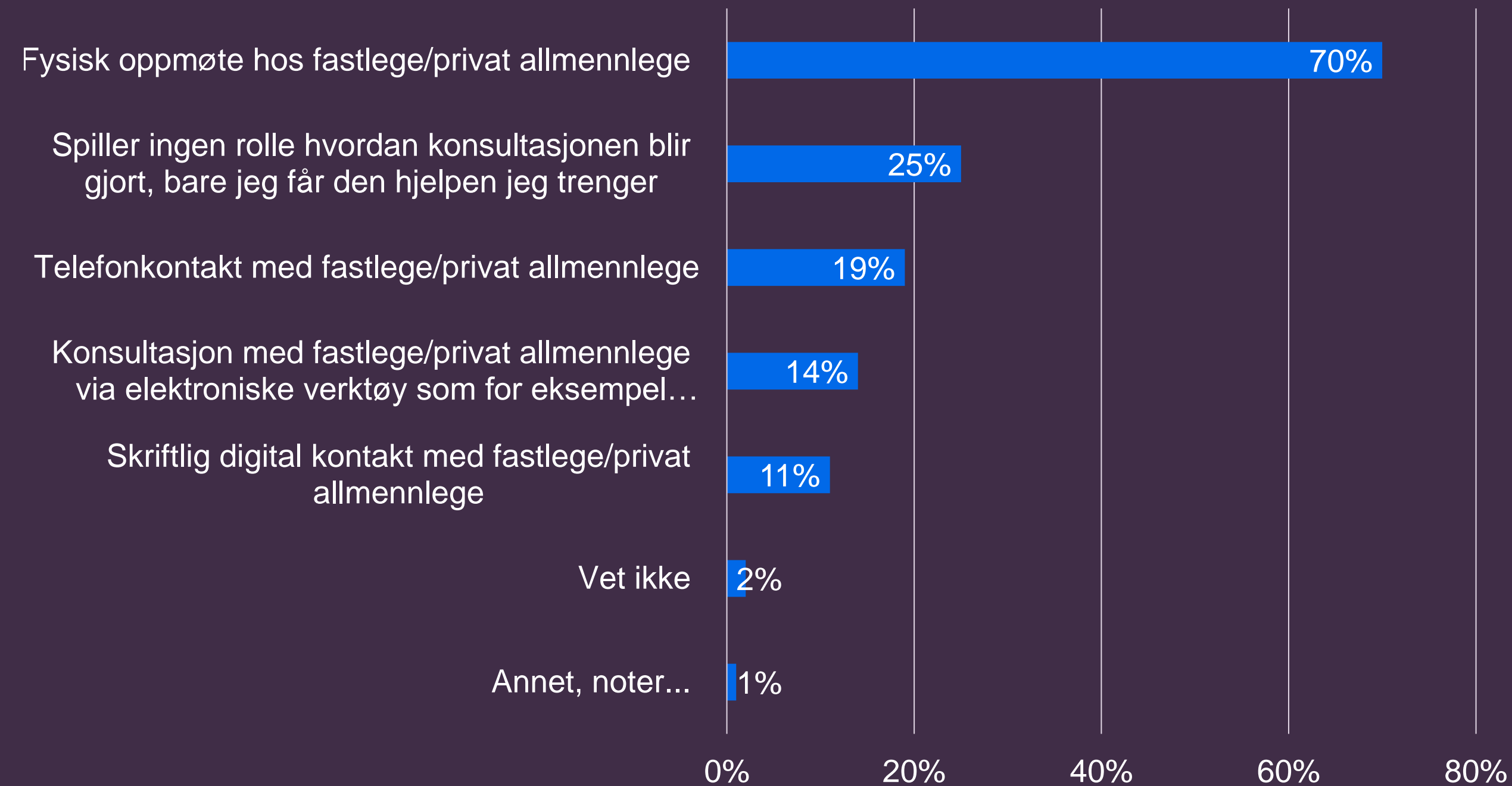
75 %

- Spørsmål til innbyggere: «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 (N=596, vektet).
- Spørsmål til helsepersonell: «Kunne din siste pasientkontakt vært erstattet med for eksempel videosamtale, telefon eller skriftlig digital kontakt dersom det hadde vært tilgjengelig?» (N=2279)

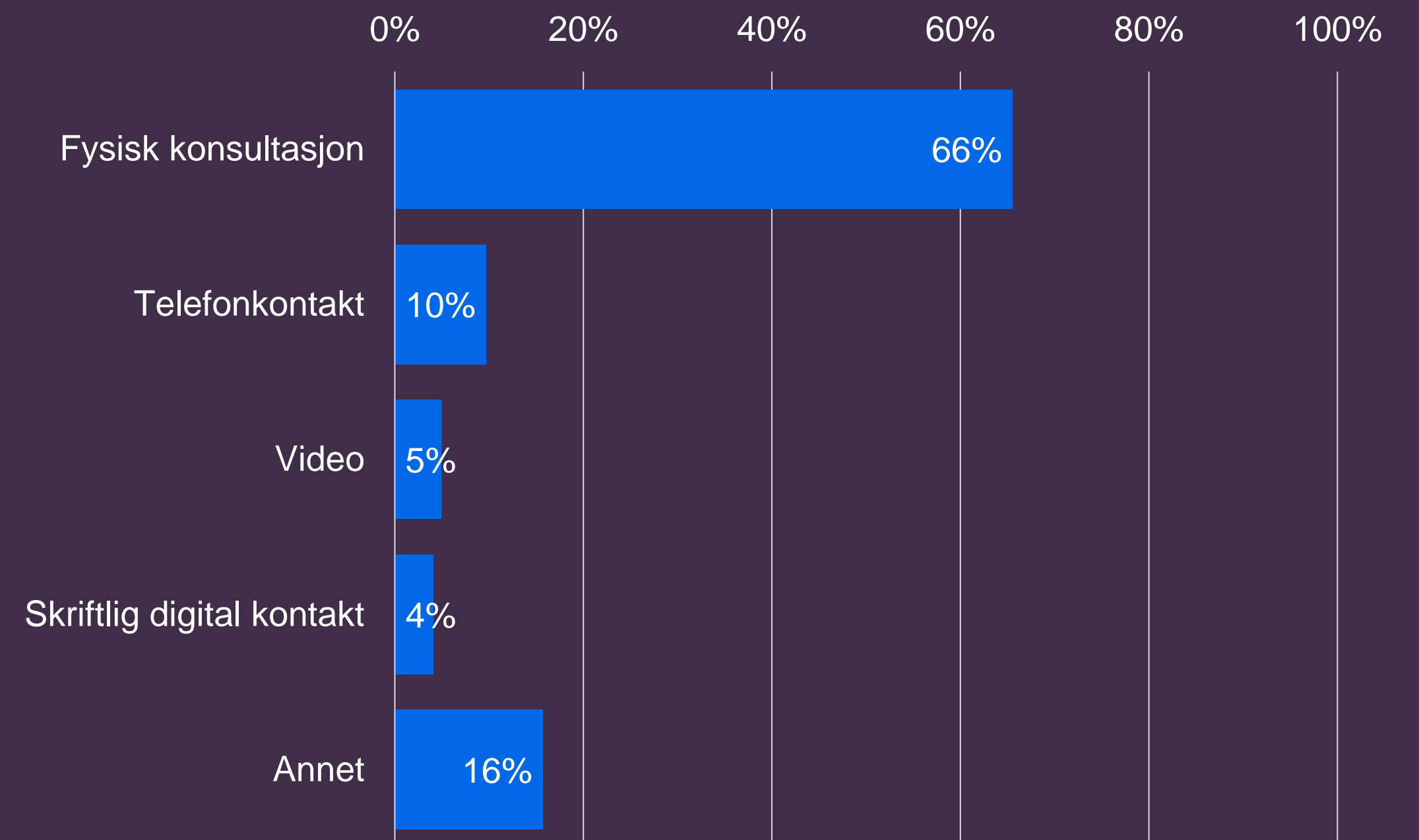
Sammenligning med innbyggerundersøkelsen

Både innbyggere og helsepersonell foretrekker fysisk konsultasjon

Innbyggernes foretrukne fastlege/ privat allmennlege kontakt



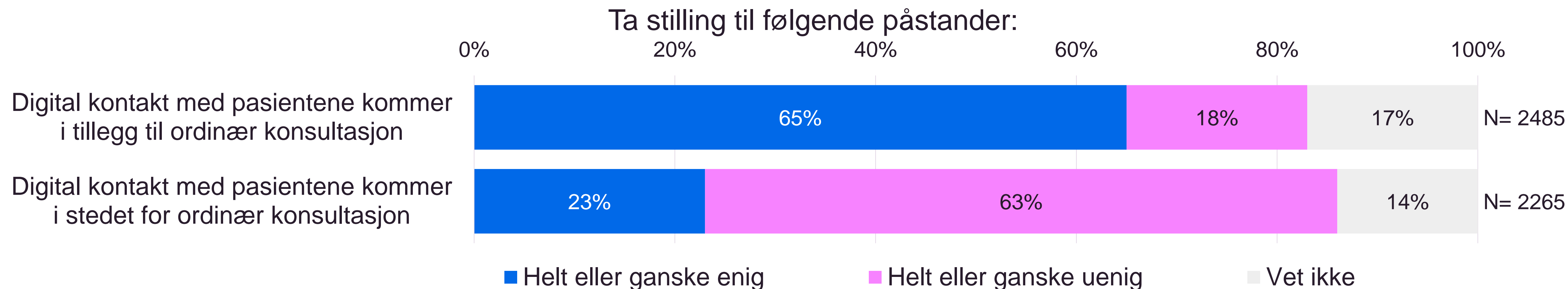
Helsepersonells foretrukne pasientkontakt



- OBS! Spørsmålene mellom innbyggere og helsepersonell er ikke direkte sammenlignbare fordi det er ulike svaralternativer og ulikt om det er åpent for flere svar.
- Spørsmål til innbyggere: «Hvis du skulle ha behov for hjelp fra fastlege/privat allmennlege, hva ville du foretrekke?» (N=1610, vektet). Flere svar mulig.
- Spørsmål til helsepersonell: «Tenk på pasientkontaktene dine det siste året: I hvor stor andel av tilfellene ville du foretrukket følgende:?» (N=2503) Helsepersonell bes fordele 100 % ut over deres foretrukne kanaler for pasientkontakt. Spørsmålet er derfor ulikt spørsmålet til innbyggerne og kan ikke sammenlignes direkte.

Digital kommunikasjon

Over halvparten mener digital pasientkontakt er et tillegg til ordinær konsultasjon



- I 2019 oppga 17% at de var helt eller ganske enige i påstanden om at digital kontakt kan komme i stedet for ordinære konsultasjoner. I 2020 er det 23% som oppgir det samme.
- Samtidig er det en liten bevegelse i retning av at færre oppfatter at digital kontakt kommer i tillegg til ordinære konsultasjoner. 72% sa seg helt eller ganske enige i denne påstanden i 2019, mens 65% oppgir det samme i 2020.

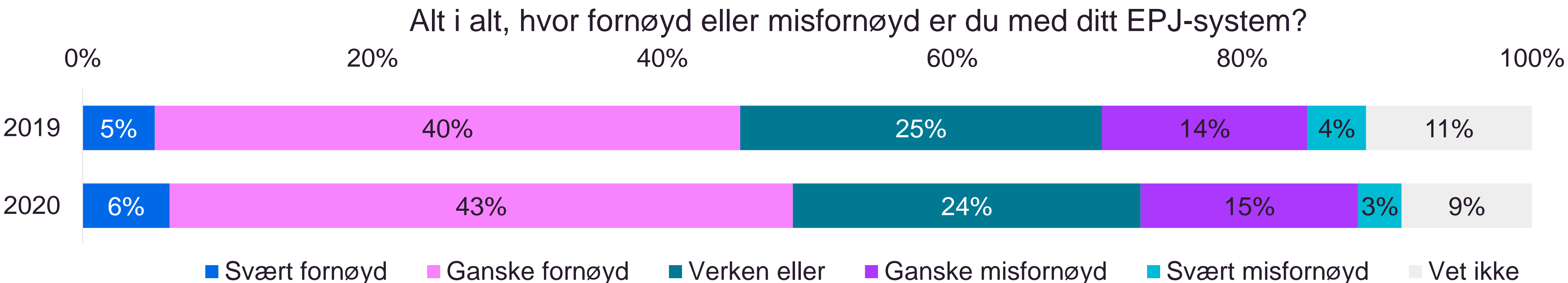


Direktoratet for
e-helse

5. Elektroniske pasientjournalsystemer (EPJ-system)

Elektronisk pasientjournal

Halvparten oppgir tilfredshet med EPJ systemet sitt

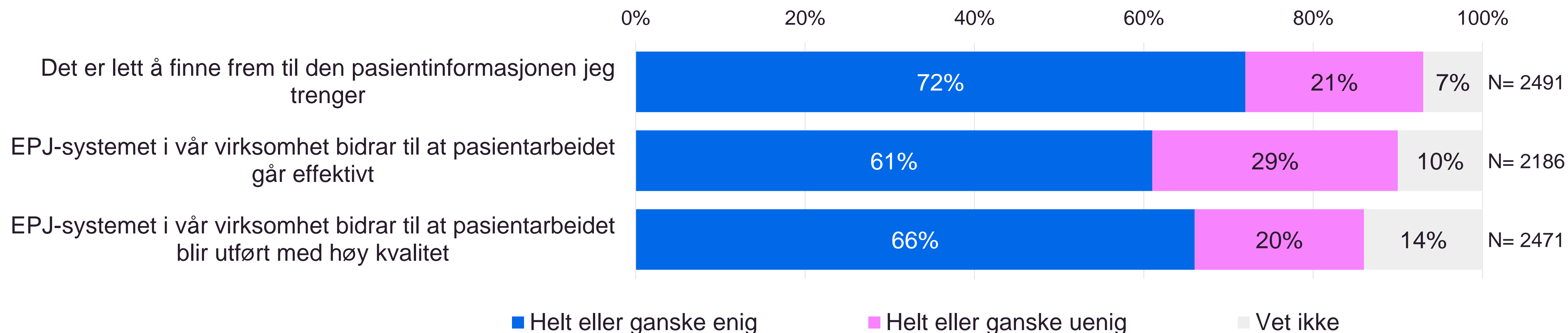


- 49% oppgir i 2020 at de er ganske eller svært fornøyd med sitt EPJ-system. I 2019 var tilsvarende andel 45%.
- Det er fortsatt blant fastlegene vi finner den høyeste andelen som oppgir at de er svært fornøyd.
- Som i 2019 må høy andel 'vet ikke' i enkelte undergrupper tolkes som en indikasjon om at man ikke eller i liten grad bruker EPJ-systemet på arbeidsplassen i sitt daglige virke.

Elektronisk pasientjournal

72 % er enige i at det er lett å finne frem i EPJ-systemet

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



- Andelen som oppgir at de er helt eller delvis enige i påstanden at det er lett å finne pasientinformasjon man trenger øker fra 68% i 2019 til 72% i 2020. Nær 90% av fastlegene oppgir at de er helt eller delvis enige i påstanden.
- 61% oppgir at de er helt eller delvis enige i påstanden om at EPJ-systemet bidrar til effektivitet i pasientarbeidet. I 2019 var tilsvarende andel 57%. Mer enn 8 av 10 fastleger er enige i påstanden.
- En svakt økende andel av respondentene er positive til påstanden om at EPJ-systemet som benyttes bidrar til at pasientarbeidet blir utført med høy kvalitet. Nær 2 av 3 er i 2020 helt eller delvis enige i påstanden, mot 6 av 10 i 2019. Fastleger er som i 2019 mer positive enn andre.

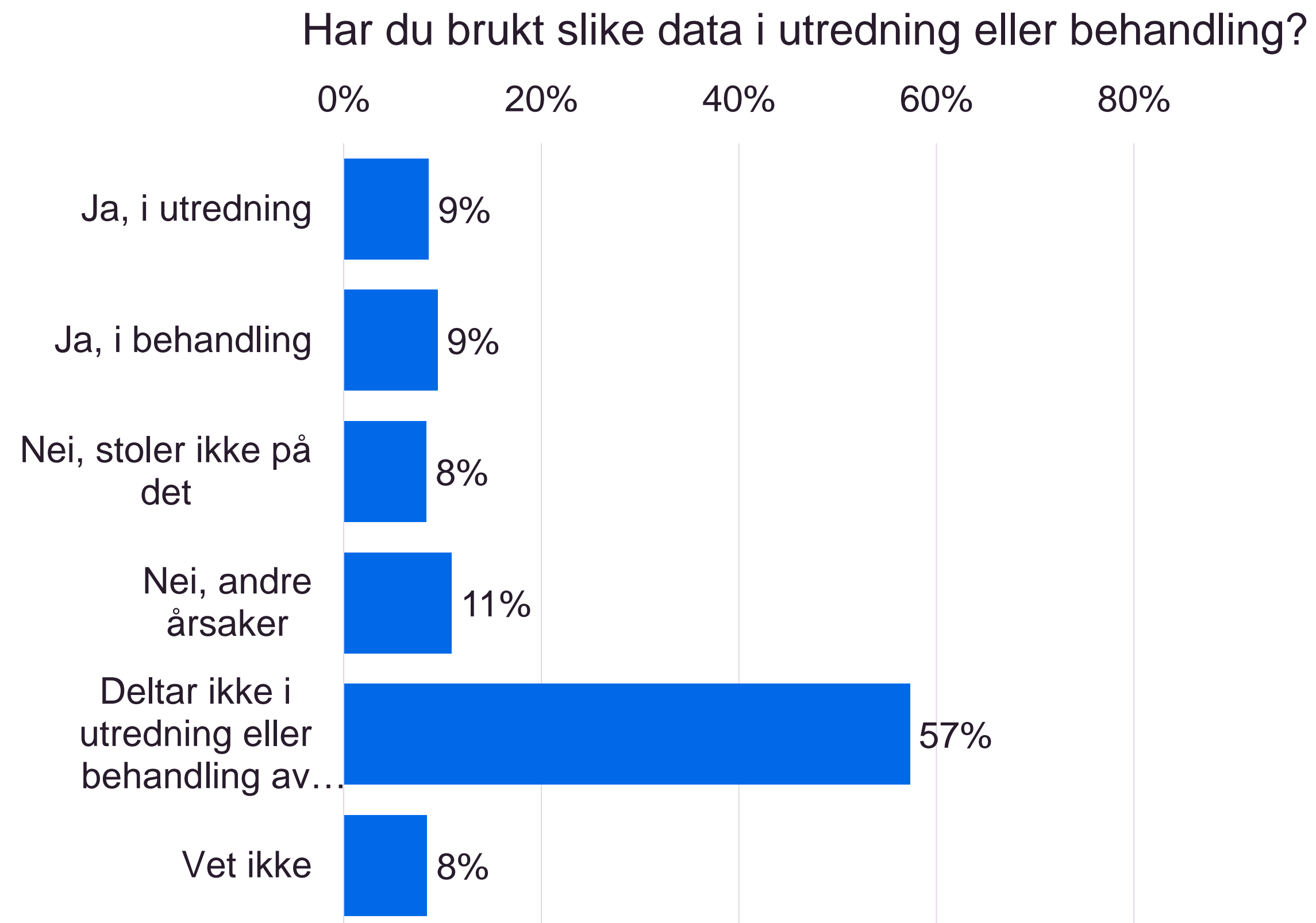


Direktoratet for
e-helse

6. Persongenererte data

Persongenererte data

Fastleger er de som bruker slike data mest



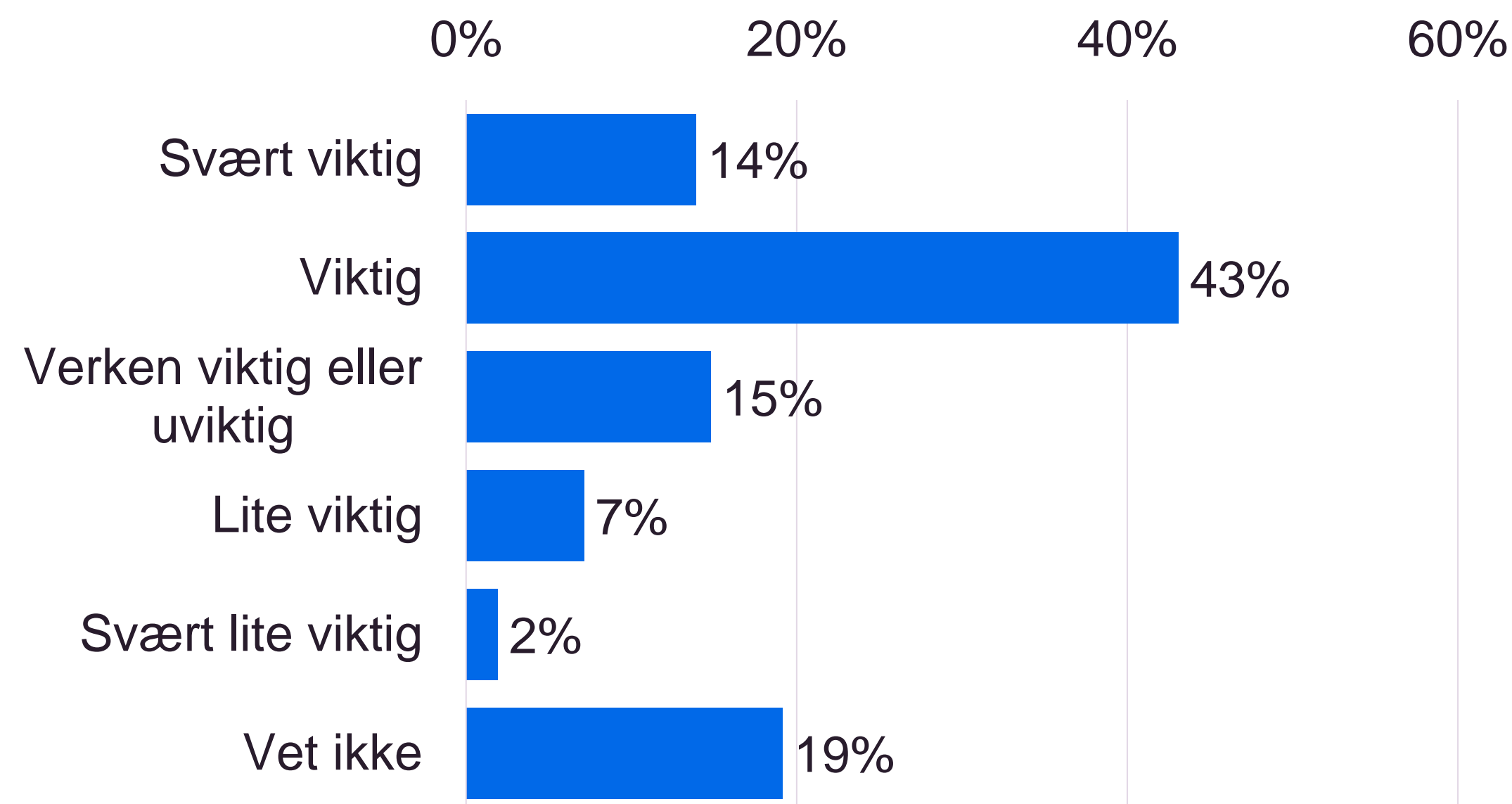
- Nær 6 av 10 oppgir at de ikke deltar i utredning eller behandling av pasienter og at bruk av slike data ikke er relevant.
- Ca. 1 av 10 oppgir at de har benyttet denne typen data i utredning.
- Ca. 1 av 10 oppgir at de har brukt denne typen data i behandling.
- Det er blant leger og da spesielt fastleger at vi finner de høyeste andelene som har brukt denne type data.
- Blant de som svarer andre årsaker, er manglende behov/relevans for jobben det som oftest trekkes fram.



Persongenerte data

Helsepersonell mener at persongenererte data vil være viktig i fremtiden

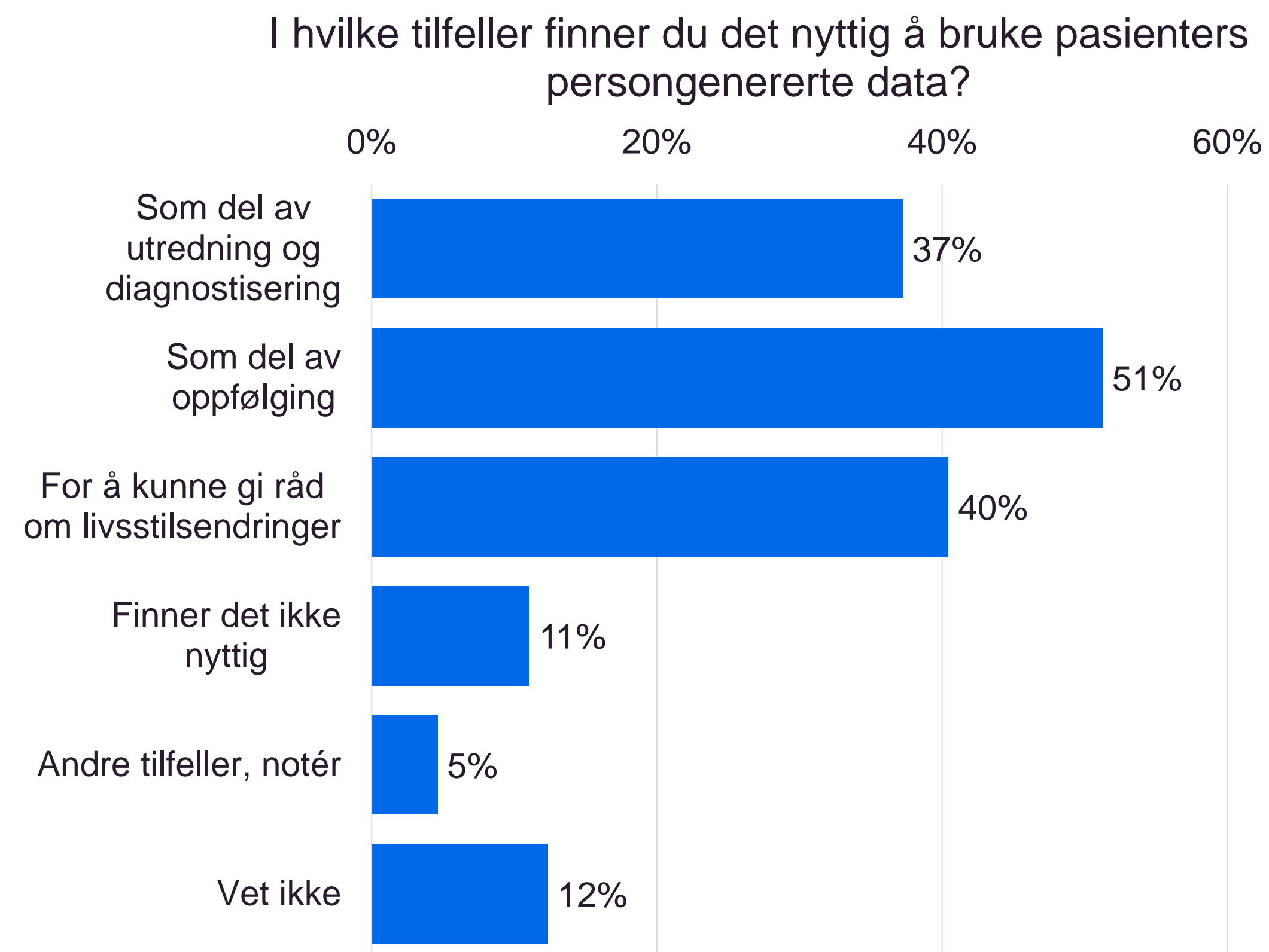
Hvor viktig tror du slike data vil være i fremtidens helsevesen?



- Nær 6 av 10 oppgir at de tror persongenererte data vil være viktig eller svært viktig for fremtidens helsevesen.
- Det er gjennomgående svært få som oppfatter at dette ikke vil være viktig.
- 2 av 10 svarer «vet ikke», og dette kan tolkes som en indikasjon på at det er en viss usikkerhet ute blant de ansatte i forhold til nytten av og bruksområdene til slike data.

Persongenererte data

Helsepersonell ser det mest nyttig å bruke slike data i oppfølging av pasienter



- Blant de som har gjort seg opp en mening om bruken av denne type data, er det spesielt til oppfølging av pasienter at man ser for seg at denne typen brukergenererte data kan være nyttig.
- Kun 11% oppgir at de ikke ser noen nytte i det hele tatt.
- Merk at de som har erfaring med bruk av slike data i større grad ser for seg bruksområder.

«Kan være nyttig som en første informasjon som gir mistanke om patologi, men neppe tilstrekkelig kvalitetssikret»



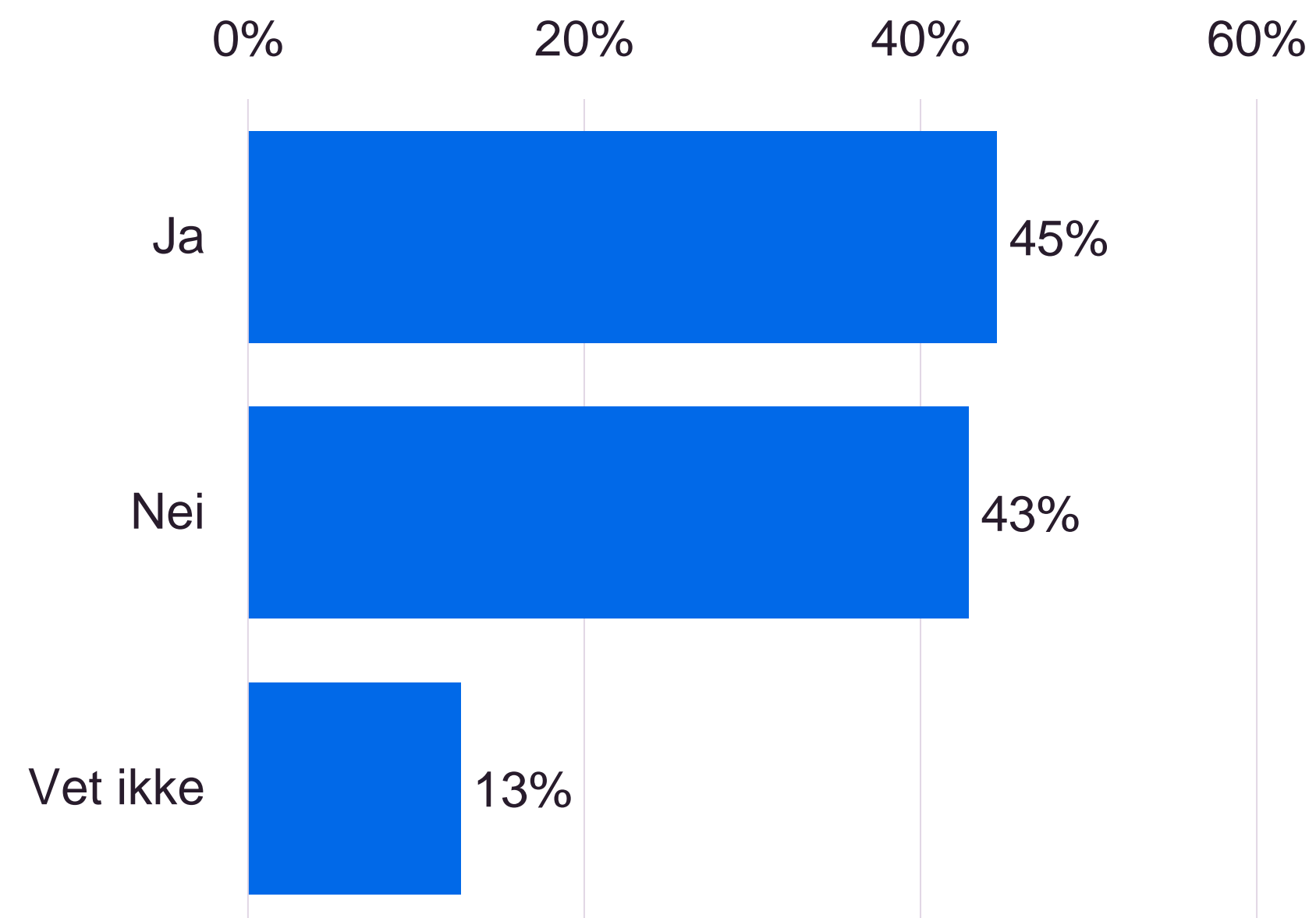
Direktoratet for
e-helse

7. Helseregistre

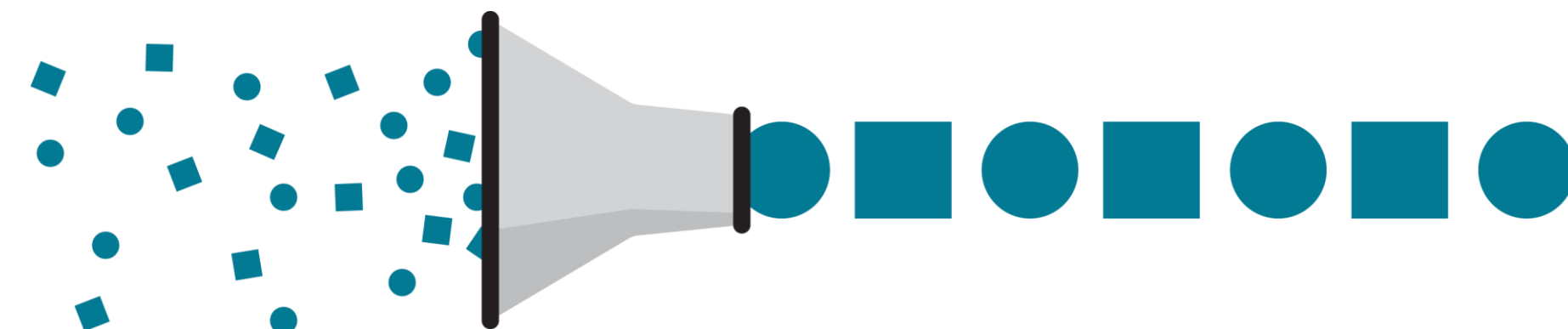
Helseregistre

Nesten halvparten oppgir å innrapportere helsedata til registre

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



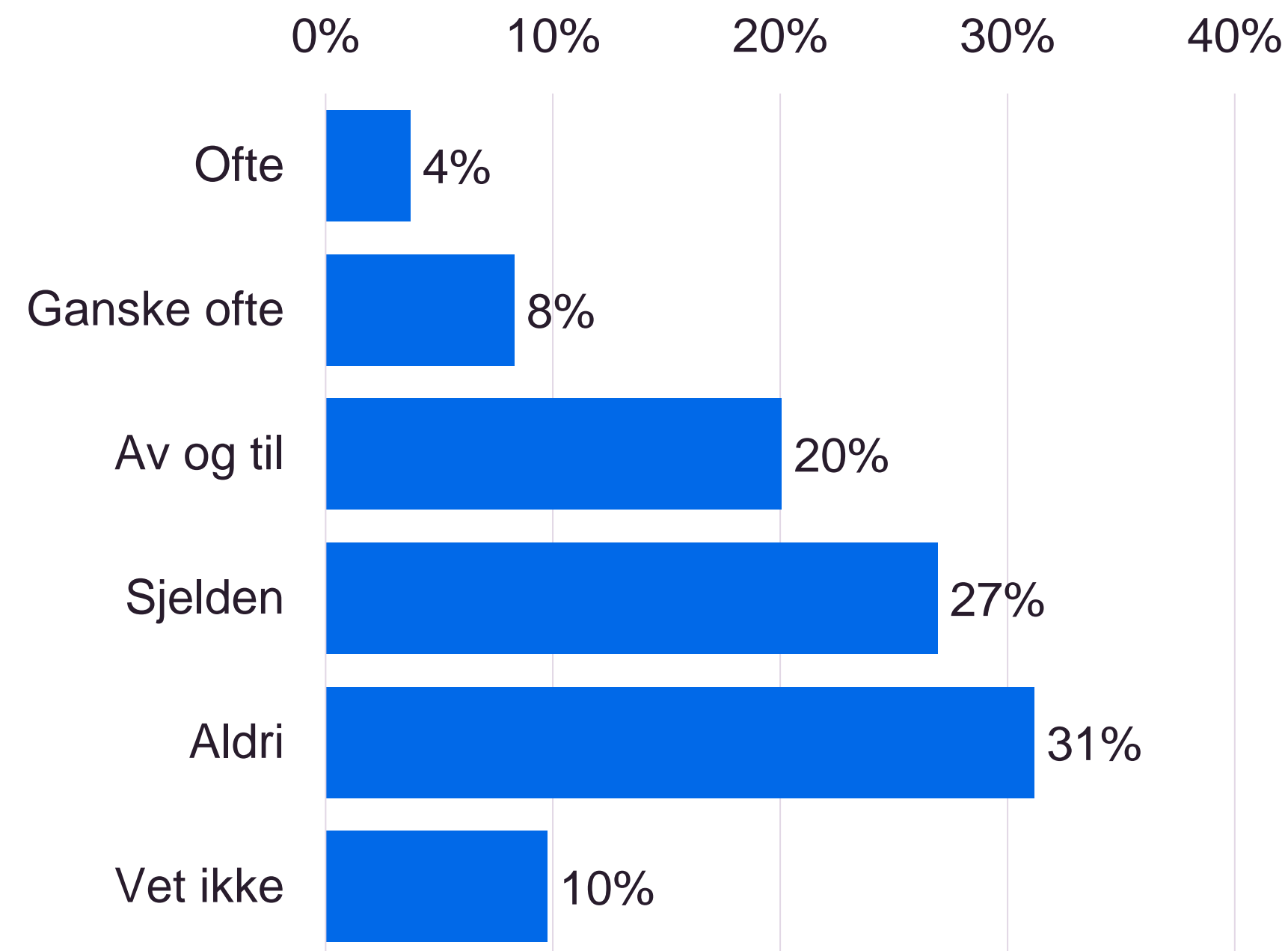
- 45% av helsepersonell oppgir at de innrapporterer helsedata til nasjonale helseregistre eller kvalitetsregistre.
- Leger og jordmødre er de gruppene som i størst grad oppgir å rapportere inn slike data.



Helseregistre

Kun 1 av 10 bruker helsedata fra helseregistrene ofte eller ganske ofte

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



- Nær 6 av 10 oppgir at de sjelden eller aldri benytter helsedata fra nasjonale registre eller kvalitetsregistre i sitt arbeid.
- Det er en tendens til at leger på offentlige sykehus i noe større grad benytter denne typen informasjon ofte eller ganske ofte. Det samme gjelder for jordmødre.



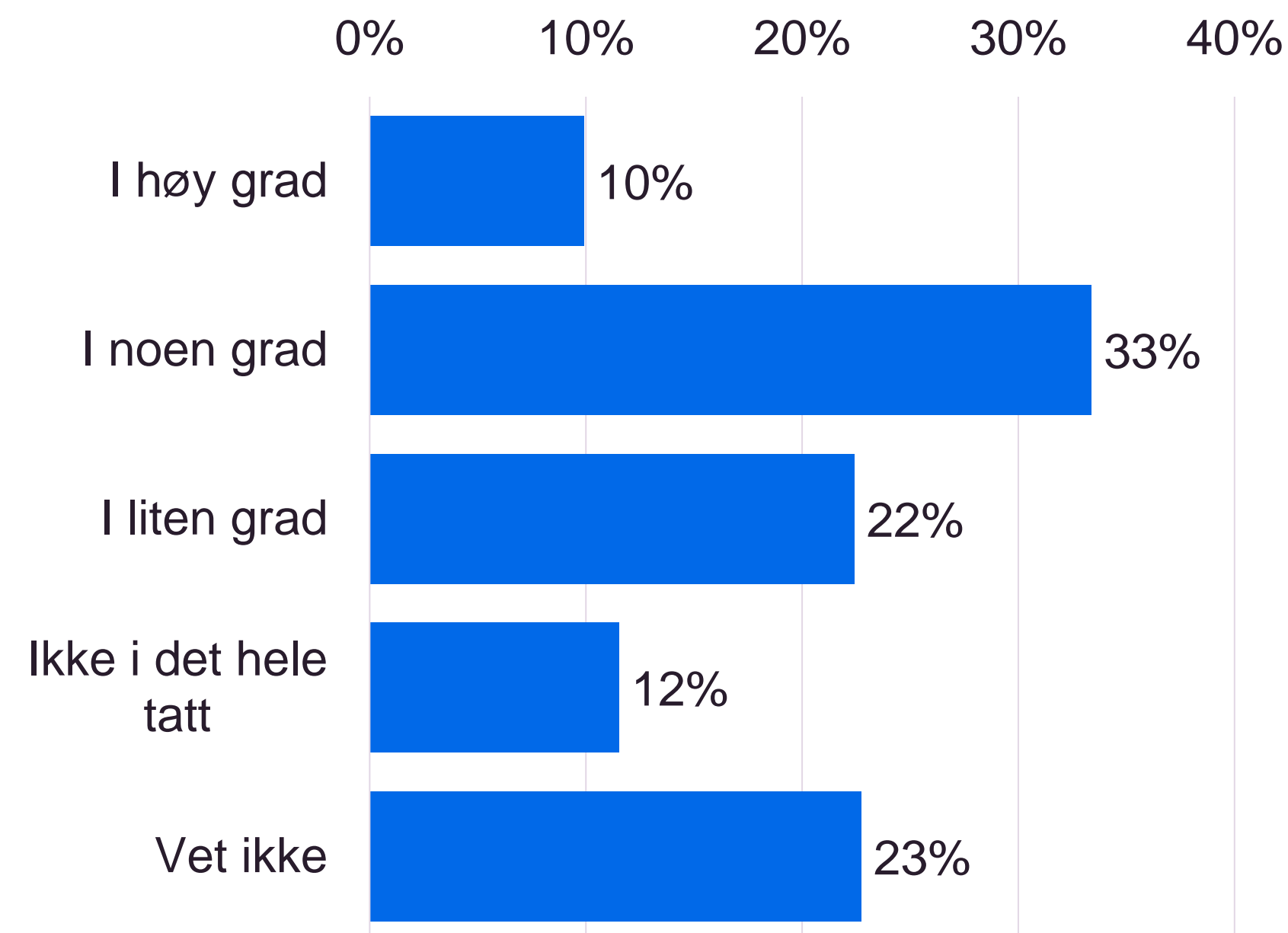
Direktoratet for
e-helse

8. Kunstig intelligens

Kunstig intelligens

1 av 10 har tro på viktigheten av kunstig intelligens i fremtiden

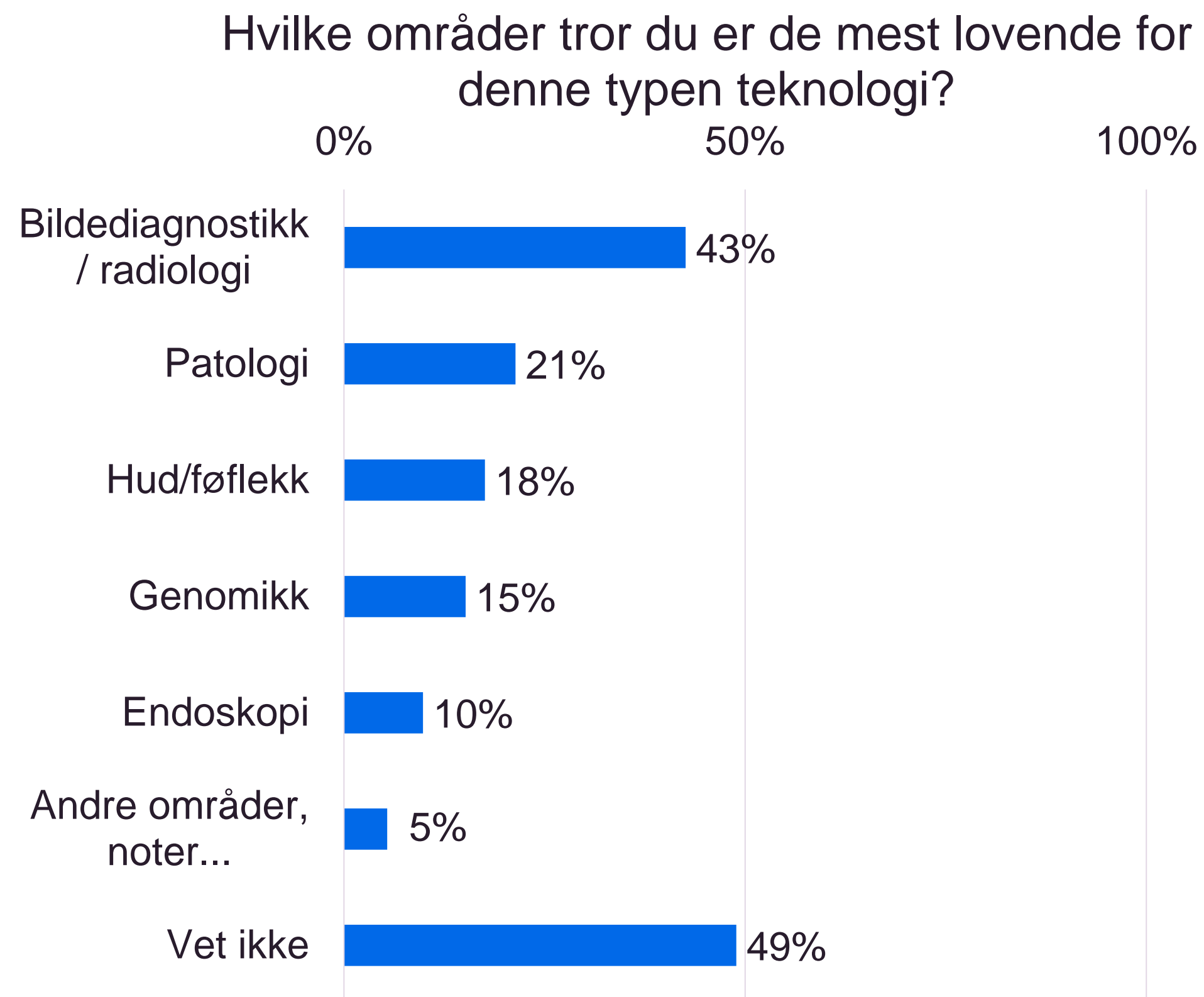
I hvilken grad tror du kunstig intelligens kan være et beslutningsstøtte-verktøy for deg i din rolle i løpet av det neste tiåret?



- Det hersker tilsynelatende en god del usikkerhet rundt hvorvidt kunstig intelligens kan være et beslutningsverktøy for mange roller i helsevesenet. Primært ved at andelen som svarer «vet ikke» er høy i mange yrkesgrupper og også ved at en høy andel plasserer seg i de to midtkategoriene.
- Det er først og fremst blant leger og personer i administrative stillinger vi finne en avvikende høy andel som svarer «I høy grad»

Kunstig intelligens

Mest optimisme knyttet til bildediagnostikk og radiologi



- Det er spesielt innenfor området bildediagnostikk/radiologi at man har tro på at denne typen teknologi er mest lovende.
- Halvparten av de spurte svarer «vet ikke» på dette spørsmålet.

«Elektronisk beslutningsstøtte basert på strukturert lingvistisk analyse av løpende pasientjournal, samt uthenting av strukturert informasjon som lab. data etc.»



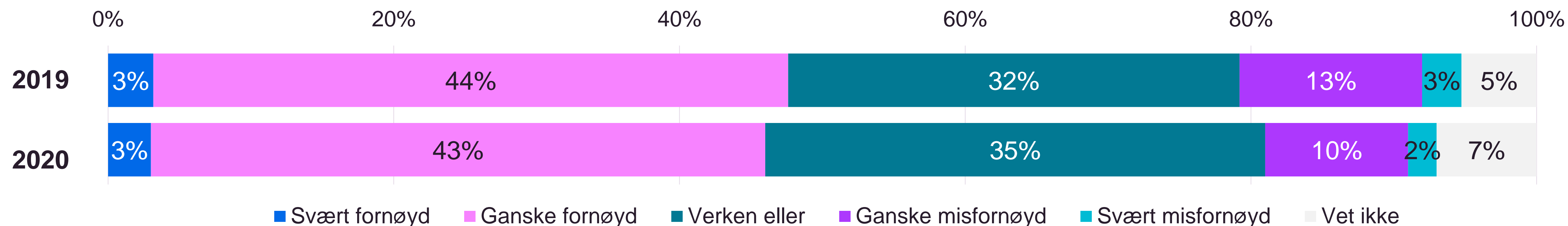
Direktoratet for
e-helse

6. Total tilfredshet med de digitale helsetjenestene i Norge

Total tilfredshet med digitale helsetjenester i Norge

Nesten halvparten oppgir tilfredshet med digitale helsetjenester

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



- 46 % av de spurte oppgir at de er ganske eller svært fornøyd med de digitale helsetjenestene i Norge, mot 47% i 2019.
- Det er kun 12 % som oppgir at de er ganske eller svært misfornøyd, hvor av kun 3 % er svært misfornøyd.
- 35% av de som svarer er verken fornøyd eller misfornøyd.

Sammenligning med innbyggerundersøkelsen 2020

Helsepersonell er mer tilfreds med digitale helsetjenester enn innbyggerne



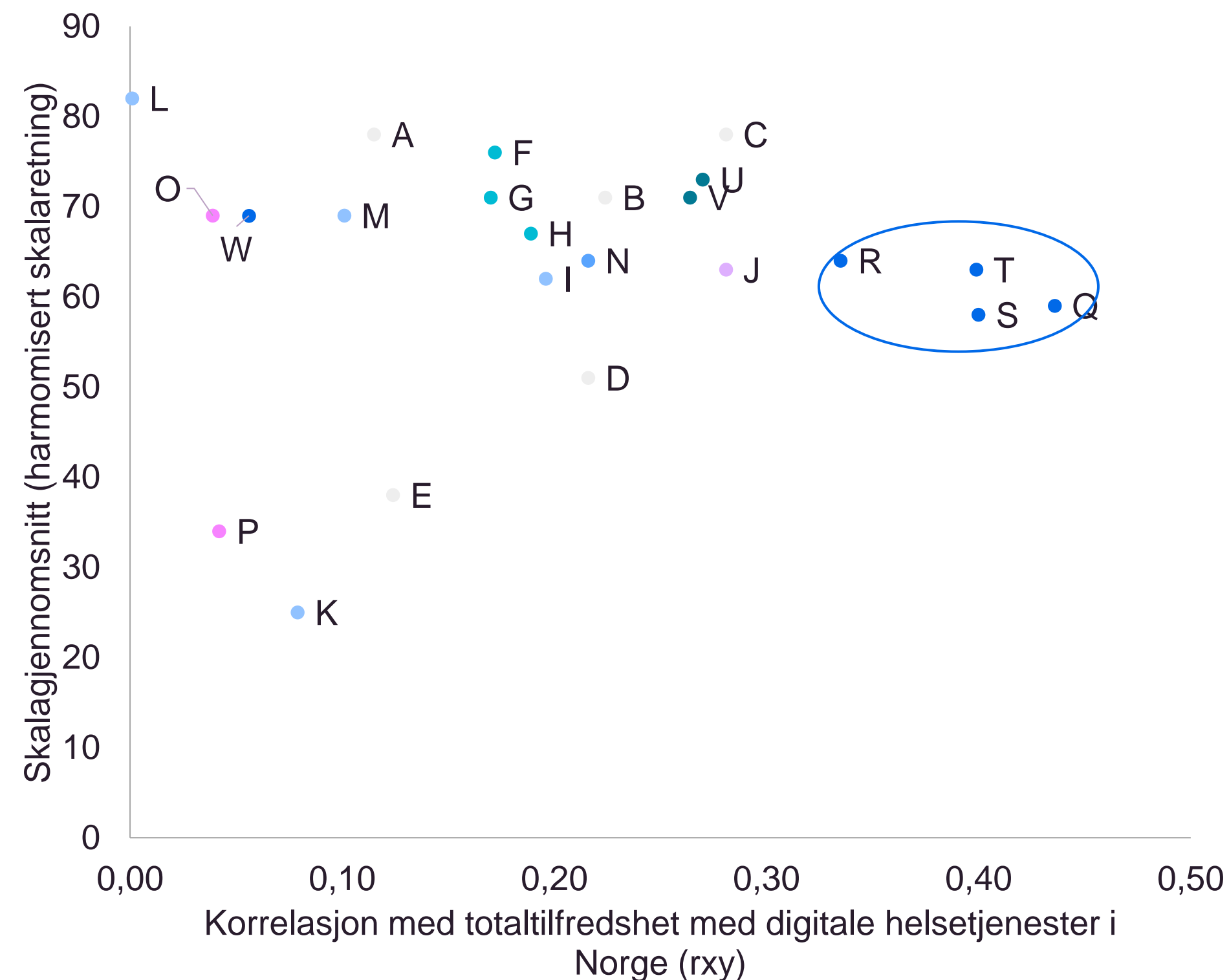
- Helsepersonell er mer fornøyd med digitale helsetjenester i Norge sammenlignet med innbyggere, noe som også kan ha en sammenheng med at en stor del av innbyggerne svarer "Vet ikke"

• Spørsmål til innbyggere: «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).

• Spørsmål til helsepersonell: «Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de digitale helsetjenestene i Norge? (N=2493)

Korrelasjon mellom total tilfredshet med digitale helsetjenester i Norge og bakenforliggende erfaringer med og oppfatninger om digitale helsetjenester – alle fullførte besvarelser

Som i 2019 er det erfaringene med EPJ-systemet på egen arbeidsplass og oppfatningen av hvordan dette fungerer som i størst grad korrelerer med oppfatningen av digitale helsetjenester i Norge totalt sett. Oppfatningen av at det er enkelt å kommunisere digitalt med annet helsepersonell, NPS og oppfatningen av sikkerhet knyttet til IT-systemene der man jobber korrelerer også relativt sterkt med den totale oppfatningen av de digitale helsetjenestene i Norge.



INFORMASJONS-SIKKERHET	A	Tillit til at kun helsepersonell med tjenstlig behov ser på pasientens journal
	B	Tillit til at pasientenes helseopplysninger er lagret slik at utenforstående ikke får tilgang
	C	Oppfatning av sikkerhet knyttet til IT-systemene som benyttes der man jobber
	D	Pasientenes helseopplysninger ikke tilgjengelig i en akutt situasjon
	E	Tilgang til nødvendig informasjon om pasienter som er registrert hos andre behandlere
TILGANG TIL EGEN PASIENT-INFORMASJON	F	Pasientene involveres i egen helse når de har enkel tilgang til egne helseopplysninger
	G	Pasientene opplever større trygghet på behandlingen de mottar når de har tilgang til informasjon om behandlingen digitalt
	H	Pasientene har tilgang til de helseopplysningene om seg selv som de har behov for
DIGITAL KOMMUNIKASJON	I	Digitale helsetjenester gjør det lettere for meg å komme i kontakt med pasientene
	J	Det er enkelt for meg å kommunisere direkte elektronisk med annet helsepersonell
	K	Benytter i kommunikasjon med annet helsepersonell - Videosamtaler
	L	Benytter i kommunikasjon med annet helsepersonell - Telefon (ingen signifikant korrelasjon)
	M	Benytter i kommunikasjon med annet helsepersonell - Skriftlig digital kontakt
	N	Tilfredshet med bruk av video for egnede pasientkonsultasjoner
DIGITAL KONTAKT	O	Digital kontakt med pasientene kommer i tillegg til ordinær konsultasjon
	P	Digital kontakt med pasientene kommer i stedet for ordinær konsultasjon
ELEKTRONISK PASIENTJOURNAL	Q	Tilfredshet med EPJ-system
	R	Det er lett å finne frem til den pasientinformasjonen jeg trenger i EPJ
	S	EPJ-systemet i vår virksomhet bidrar til at pasientarbeidet går effektivt
	T	EPJ-systemet i vår virksomhet bidrar til at pasientarbeidet blir utført med høy kvalitet
NPS	U	NPS Kollega (omkodet 0-100)
	V	NPS Pasient (omkodet 0-100)
	W	Viktighet persongenererte data i fremtiden



Direktoratet for
e-helse

Helsepersonellundersøkelsen om e-helse

Direktoratet for e-helse

Publiseringsdato: 21.04.2021

Kontaktinformasjon:

Mathias Hasle Aamelfot og

Ole Bryøen

e-helsemonitor@ehelse.no

www.ehelse.no

www.ehelse.no/strategi/nasjonal-e-helsemonitor