



Direktoratet for  
e-helse

# Innbyggerundersøkelse om e-helse 2019

## Direktoratet for e-helse

Publiseringsdato 12. mars 2019

# Direktoratet for e-helse ønsker å kartlegge og vurdere status på utviklingen av digitaliseringen i helsetjenesten

- Helse- og omsorgsdepartementet har gitt Direktoratet for e-helse i oppdrag å kartlegge og vurdere status på utviklingen av digitalisering i helse- og omsorgssektoren gjennom Nasjonal e-helsemonitor.
- Et viktig formål er å følge bruk og effekt av e-helse over tid og å gjøre internasjonale sammenlikninger.
- Indikatorene skal gi kunnskapsgrunnlag og danne grunnlag for analyser på nasjonalt nivå, og ikke være begrenset til løsninger Direktoratet for e-helse selv har ansvar for.
- På bakgrunn av dette gjennomførte Direktoratet for e-helse denne innbyggerundersøkelsen høsten 2018/våren 2019.
- Det er planlagt å gjenta undersøkelsen årlig.

# Innbyggerundersøkelsen ble gjennomført ved årsskiftet 2018/2019 av Kantar TNS Norsk Gallup

- Gjennomført som en internettundersøkelse gjennom et landsrepresentativt panel (GallupPanelet)
- Antall respondenter: 1 162
- Svarprosent: 46% (undersøkelsen sendt til 2 529 personer hvorav 1 162 svarte)
- Feltperiode: 6. desember 2018 til 7. januar 2019 (lang feltperiode grunnet juleferie)
- Resultatene er vektet på kjønn, alder og geografi 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
  - Nasjonal IKT HF
  - 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 Helsenet SF

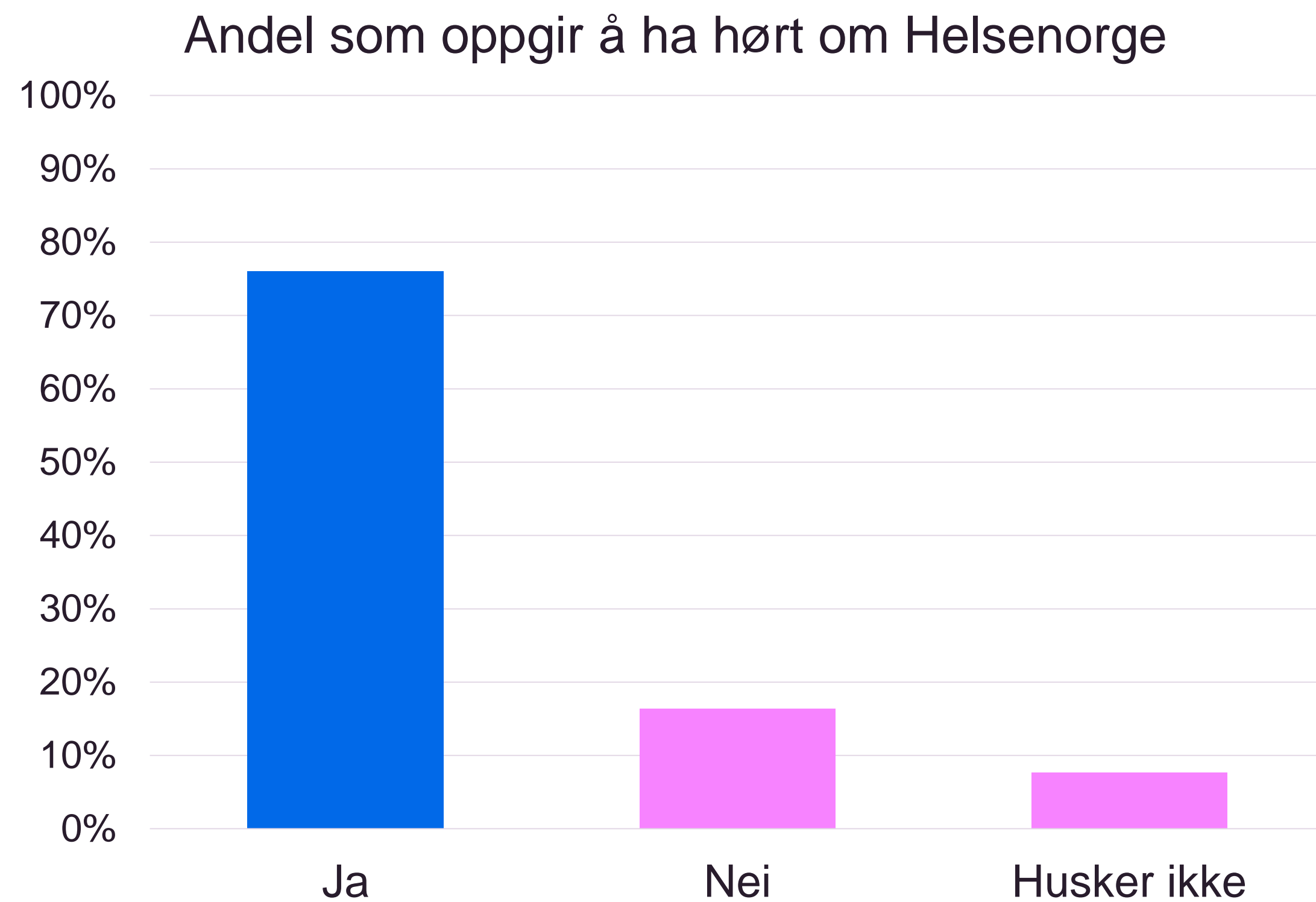
**Fordi et internettpanel ikke er et sannsynlighetsutvalg vil ikke svarene kunne generaliseres til den norske befolkning. Likevel kan endringer i panelets svar være en indikasjon på generelle trender i befolkningen**



Direktoratet for  
e-helse

Helsenorge

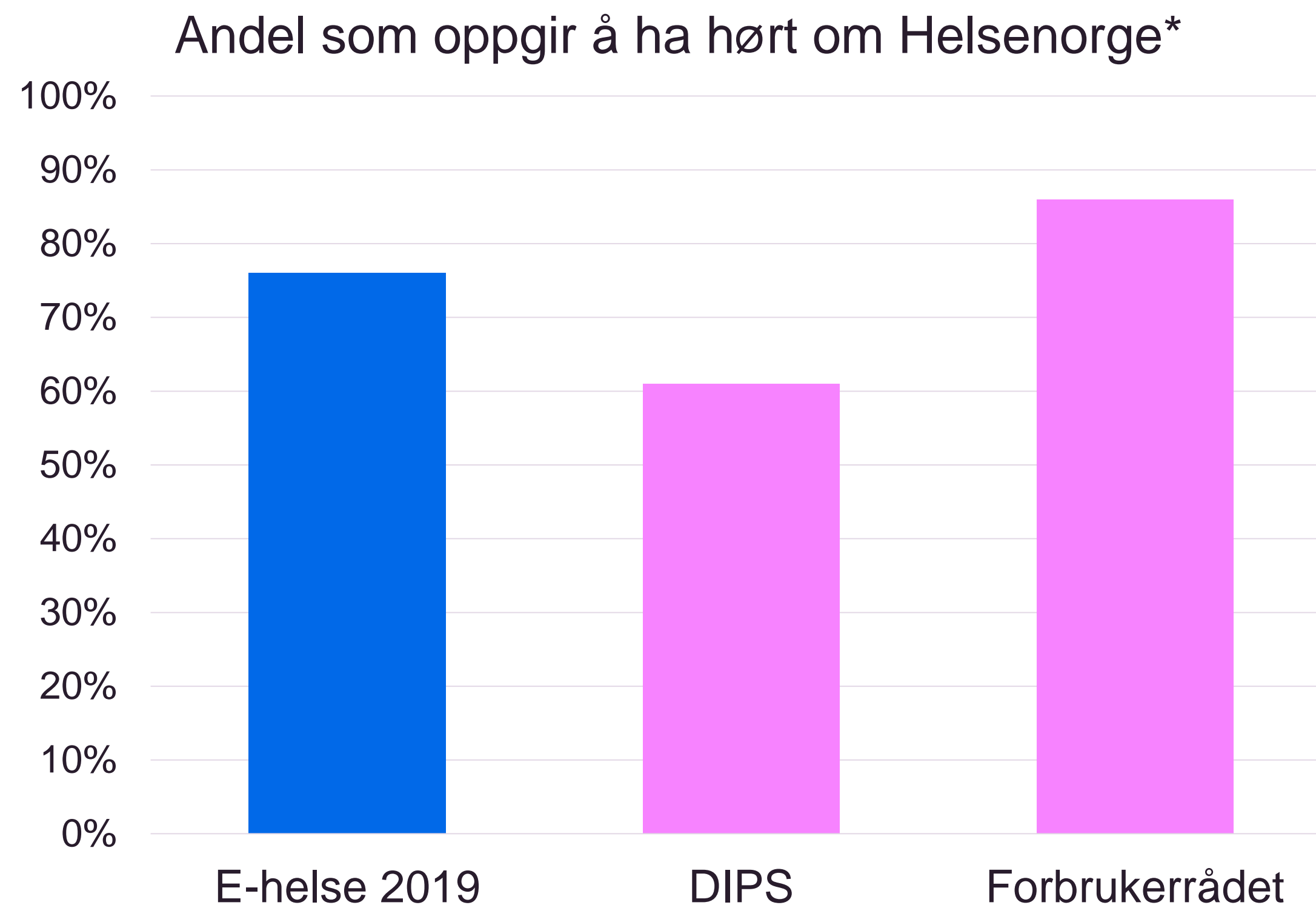
# 76% av respondentene har hørt om Helsenorge



- 76 prosent svarer at de har hørt om Helsenorge
- 16 % har ikke hørt om Helsenorge
- 8 % husker ikke

Q02: «Har du hørt om nettstedet helsenorge.no?» Spørsmålet ble stilt til alle (N=1162, vektet).

# Andre undersøkelser gir ulike svar på hvor stor kjennskapen er til Helsenorge



- 76 % svarer i denne undersøkelsen at de har hørt om Helsenorge
- I Forbrukerrådets undersøkelse "Digital helsehverdag 2018" gjennomført i desember 2017 svarer 86 % at de kjenner til Helsenorge\*\*
- I DIPS e-helsebarometer gjennomført våren 2018 svarer 61 prosent at de kjenner til Helsenorge\*\*\*
  - Tendensen i DIPS e-helsebarometer er økende (51 % i 2016 og 55 % i 2017)

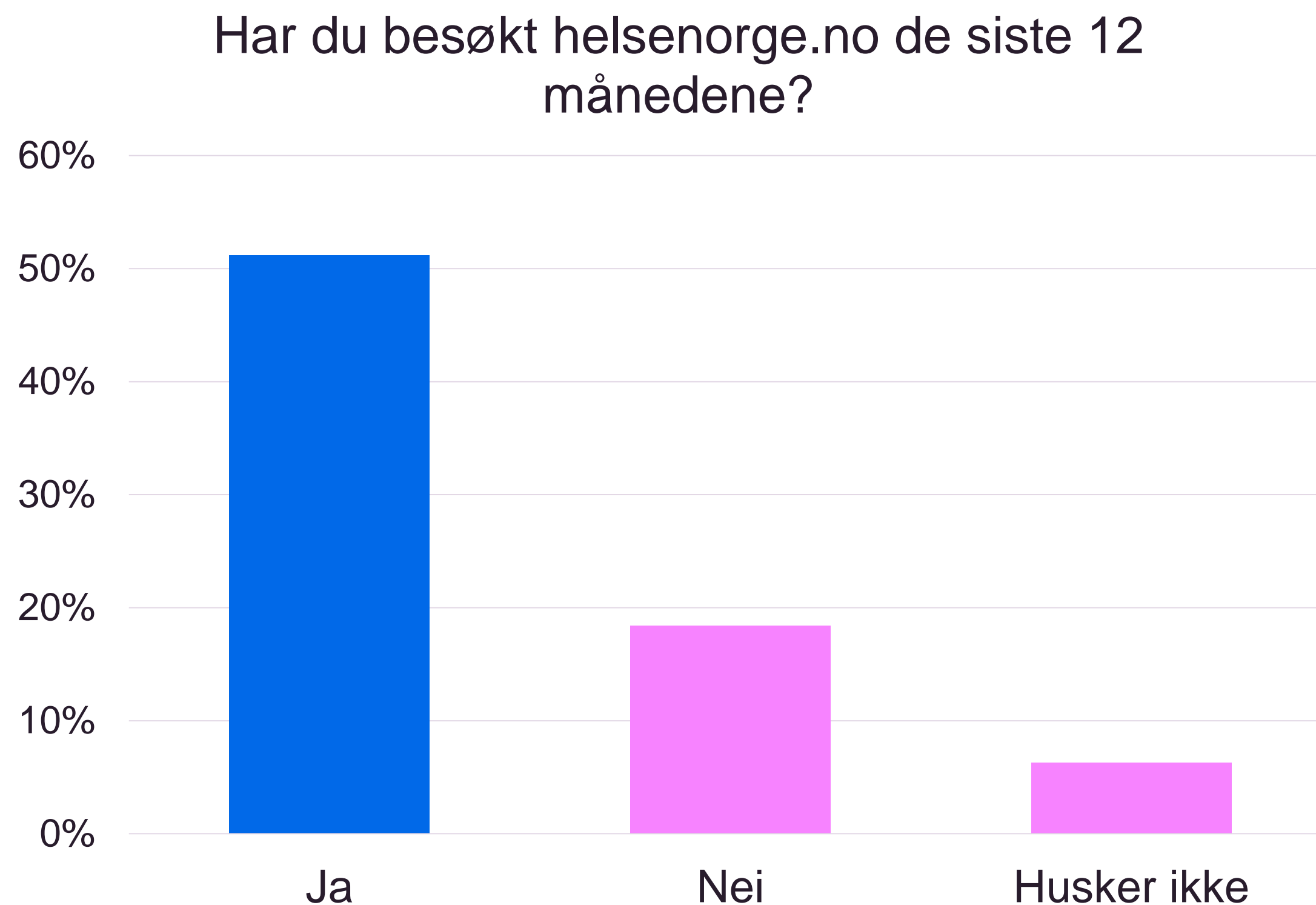
Q02: «Har du hørt om nettstedet helsenorge.no?» Spørsmålet ble stilt til alle (N=1162, vektet).

\*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](https://www.dips.com/sites/default/files/201804_norsk_ehelsebarometer_2018_ekstern.pdf)

# 51 % svarer at de har besøkt Helsenorge det siste året



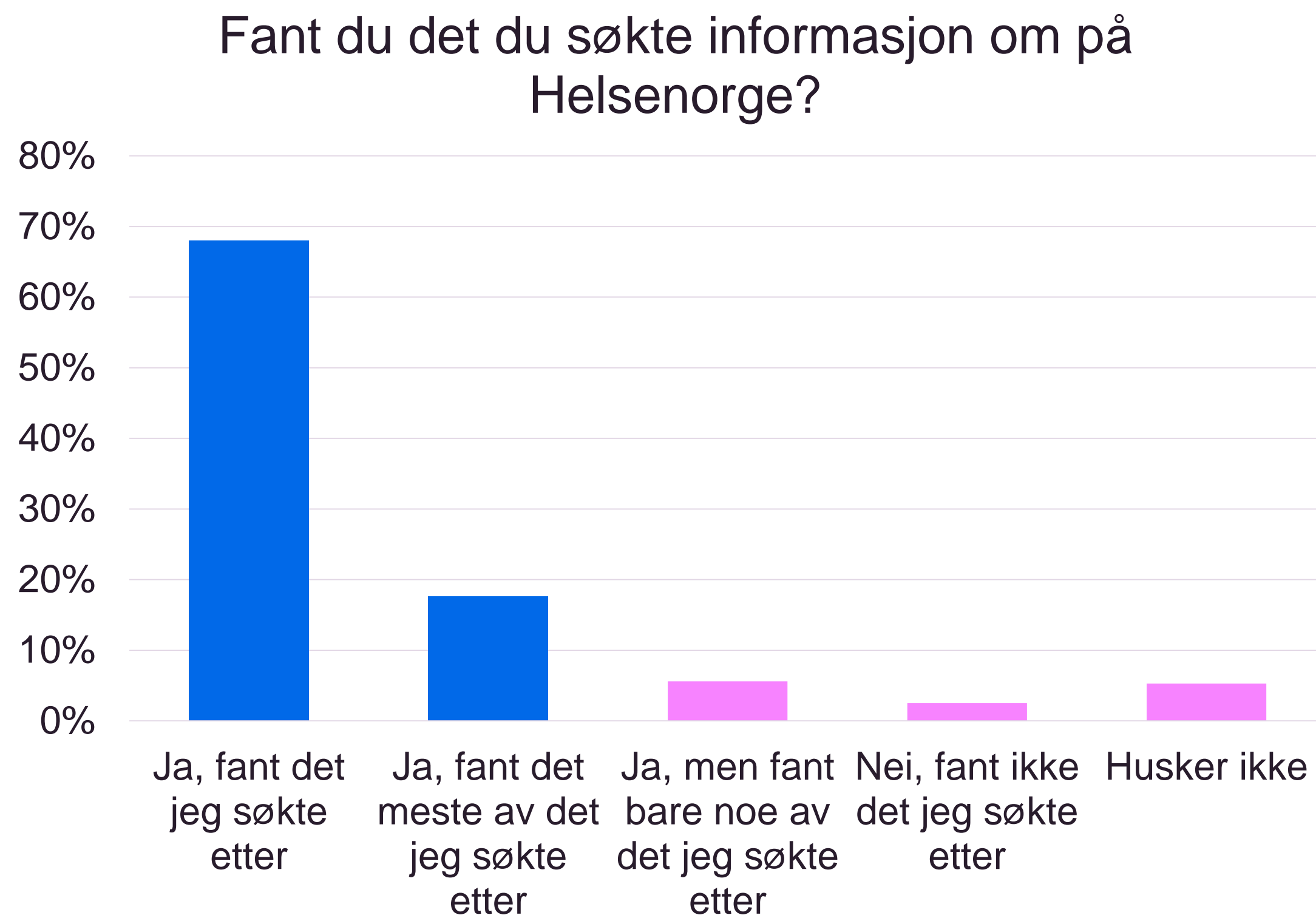
- 51 % svarer at de har besøkt Helsenorge de siste 12 månedene. Det utgjør 67 prosent av de som har hørt om Helsenorge
- I DIPS e-helsebarometer våren 2018 svarer 44 % at de har logget inn på helsenorge.no\*
- I Forbrukerrådets undersøkelse "Digital helsehverdag 2018" desember 2017 svarer 29 % at de har benyttet digitale helsetjenester på helsenorge.no\*\*

Q03: «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) (N=883, vektet). Av de som har hørt om helsenorge.no har 67 % besøkt nettstedet. Det tilsvarer 51 % 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](https://www.dips.com/sites/default/files/201804_norsk_ehelsebarometer_2018_ekstern.pdf)

# 86 % fant alt eller det meste av de det søkte informasjon om på Helsenorge



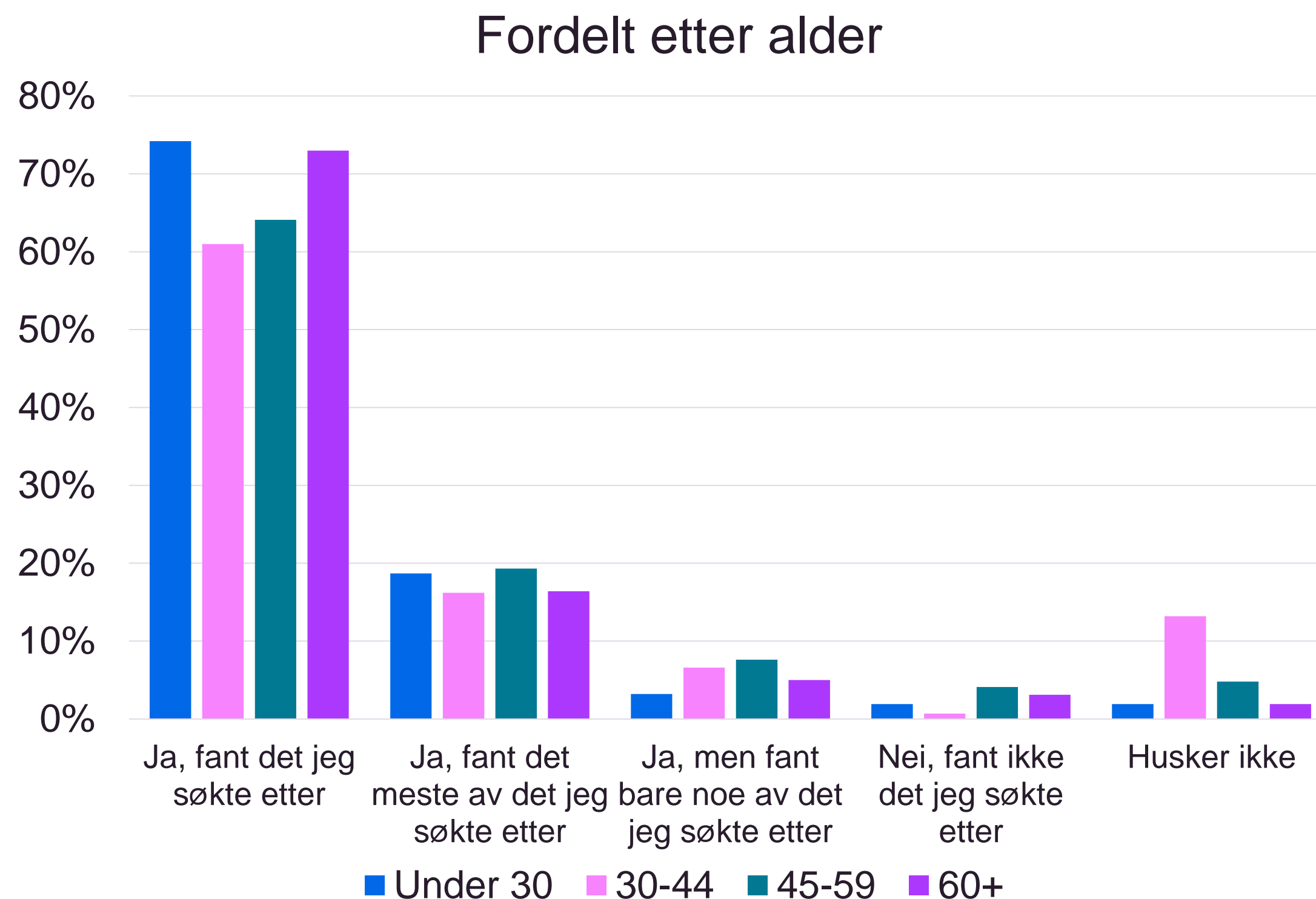
- 68 % fant det de søkte etter, og 18 % fant det meste av det de søkte etter
- Spørsmålet bruker ordet «besøk», og det er ikke sikkert respondentene skiller mellom informasjonssider og innloggede tjenester
- I Forbrukerrådets undersøkelse "Digital helsehverdag 2018" gjennomført i desember 2017 svarer 90 % av de som har benyttet Helsenorge at de er fornøyde med tjenesten\*

Q04: «Da du besøkte helsenorge.no sist gang, fant du det du søkte informasjon om?» Spørsmålet ble kun stilt til de som svarte at de har besøkt helsenorge.no (Q03) (N=595 vektet).

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



# 86 % fant alt eller det meste av de det søkte informasjon om på Helsenorge – det er små aldersforskjeller



- Uavhengig av alder svarer flertallet at de finner alt eller det meste av det de søkte informasjon om på Helsenorge, men det er noen variasjoner mellom aldersgruppene
- Forskjellene mellom aldersgruppene er signifikante (Chi-square,  $p=0,003$ ). Dersom svaralternativene slås sammen («jeg fant det jeg søkte etter», og «fant det meste av det jeg søkte etter») er forskjellene ikke signifikante
- Det er ingen signifikant forskjell mellom kjønnene

Q04: «Da du besøkte helsenorge.no sist gang, fant du det du søkte informasjon om?» Spørsmålet ble kun stilt til de som svarte at de har besøkt helsenorge.no (Q03) (N=595 vektet).

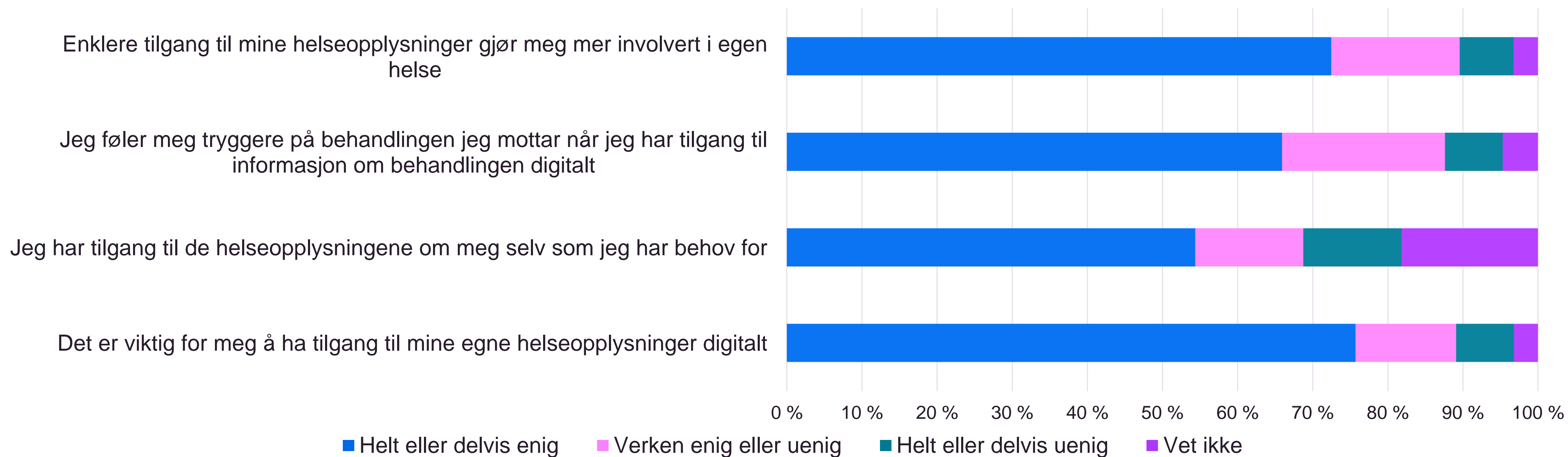


Direktoratet for  
e-helse

## Helseopplysninger – Tilgjengelighet, tillit og holdninger

# Tilgang til egne helseopplysninger er viktig for respondentene, men ikke alle er sikre på om de har den tilgangen de trenger

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander?

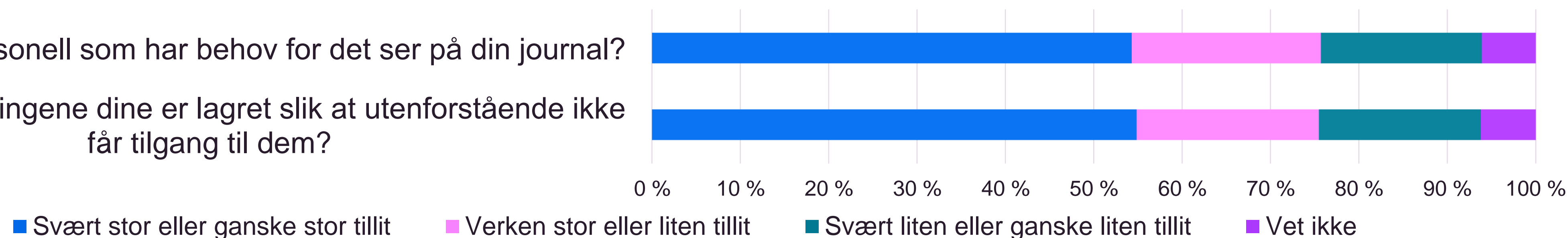


Q05: «Det lanseres stadig nye tjenester som gir deg som pasient og innbygger enklere tilgang til dine helseopplysninger. Eksempler er innloggingstjenester som gir deg tilgang til deler av din journal. Med helseopplysninger mener vi opplysninger om en persons fysiske eller psykiske helse. Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander?» Spørsmålet ble stilt til alle (N=1162, vektet).

# Kun halvparten av respondentene har svært stor eller ganske stor tillit til at deres helseopplysninger håndteres forsvarlig

Hvilken tillit har du til at...

...kun helsepersonell som har behov for det ser på din journal?  
...helseopplysningene dine er lagret slik at utenforstående ikke får tilgang til dem?



- I Kreftforeningens omverdenundersøkelse 2017 (ikke publisert på nett) svarer 89 % at de ønsker å se hvem som har lest journalen sin og 59 % at de er redde for at sine helseopplysninger kommer på avveie.
- I DIPS E-helsebarometer 2018\* svarer 41 % at de har svært høy eller høy tillit til at pasientdata oppbevares trygt slik at uvedkommende ikke får tilgang til disse, mens 31 % har ganske lav eller svært lav tillit til dette.
- I Forbrukerrådets undersøkelse Digital helsehverdag 2018\*\* sier henholdsvis 89 % og 84 % at de stoler på at fastlegekontorer og offentlige helseaktører bruker personinformasjonen de har på en forsvarlig måte\*.
- I Danmark\*\*\* svarer 29% at de er nervøse for sikkerheten omkring sine personlige opplysninger og 26% er enige i utsagnet «jeg er overordnet betraktet bekymret for misbruk av mine sundhedsdata i det offentlige sundhedssystem»

«Er jeg bekymret for at andre som ikke skal ha tilgang til min helseinformasjon hacker seg inn og selger informasjonen - ja, veldig!»

Q07: «Hvilken tillit har du til at...»  
Spørsmålet ble stilt til alle (N=1162, vektet).

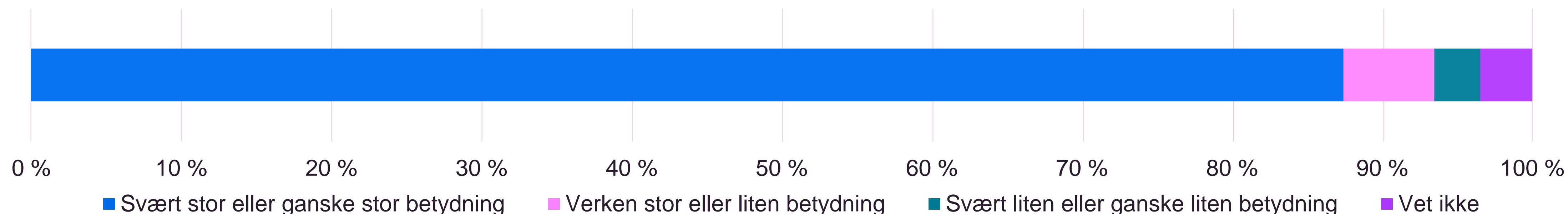
\*DIPS E-helsebarometer 2018: [https://www.dips.com/sites/default/files/201804\\_norsk\\_ehelsebarometer\\_2018\\_ekstern.pdf](https://www.dips.com/sites/default/files/201804_norsk_ehelsebarometer_2018_ekstern.pdf)

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

\*\*\*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](https://www.dachi.aau.dk/digitalAssets/203/203509_16_3_borgerundersoegelserapport2015.pdf)

# Det har for de aller fleste stor betydning at helseopplysninger er tilgjengelige når behandlingen krever det

Hvilken betydning har det for deg at helsepersonell har tilgang til dine helseopplysninger når din behandling krever det?

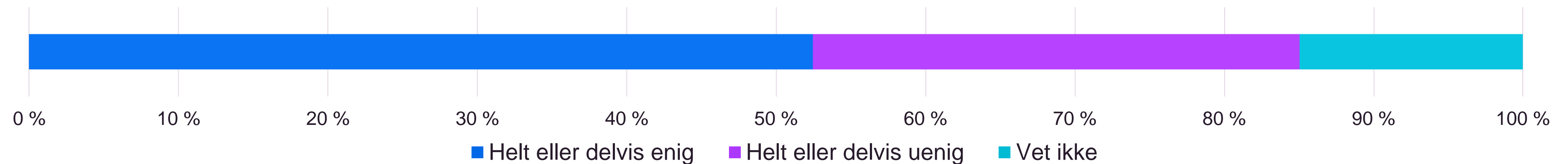


- I Kreftforeningens omverdenundersøkelse (ikke publisert på nett) fra 2017 svarer 83 % at de ønsker at alle helseinstanser skal ha tilgang til deres helseopplysninger slik at de kan gi best mulig behandling. Samtidig svarer 42 % at de har opplevd at helsepersonell ikke har hatt relevant informasjon om dem, 45 % at de selv må ta ansvar for at informasjon om sin behandling bringes fra en behandler til en annen, og 33 % opplever at lege eller annet helsepersonell sitter med feil eller ikke oppdaterte helseopplysninger om deres tilstand.

Q08: «Hvilken betydning har det for deg at helsepersonell har tilgang til dine helseopplysninger når din behandling krever det?»  
Spørsmålet ble stilt til alle (N=1162, vektet).

# Et flertall er bekymret for at deres helseopplysninger ikke er tilgjengelige for helsepersonell når de trengs

Jeg er bekymret for at helseopplysningene mine ikke vil være tilgjengelig for helsepersonell i en akutt situasjon



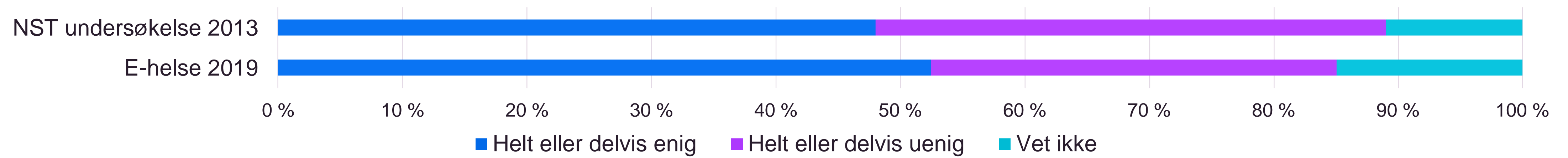
- 53 % svarer at de er bekymret for at helseopplysningene deres ikke vil være tilgjengelig i en akutt situasjon. 33 % er ikke bekymret og 15% vet ikke.

Q09: "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=1162, vektet).

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

# Sammenlignet med tidligere undersøkelser er ikke bekymringen mindre i dag

Jeg er bekymret for at helseopplysningene mine ikke vil være tilgjengelig for helsepersonell i en akutt situasjon



- Samme spørsmål ble stilt i undersøkelsen «e-helse i Norge 2013» av Nasjonalt senter for samhandling og telemedisin (NST)\*. Andelen som ikke er bekymret har gått fra 41 % i 2013 til 33 % i årets undersøkelse.

Q09: «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=1162, vektet). \*NST: Samme spørsmålsformulering. Denne undersøkelsen ble også utført gjennom GallupPanelet med omtrent like mange respondenter og tilnærmet lik metodisk tilnærming. Likevel kan det være ulikheter i metodikk, utvalg og andre skjevheter som gjør at det ikke kan konkluderes med endring i holdning.

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

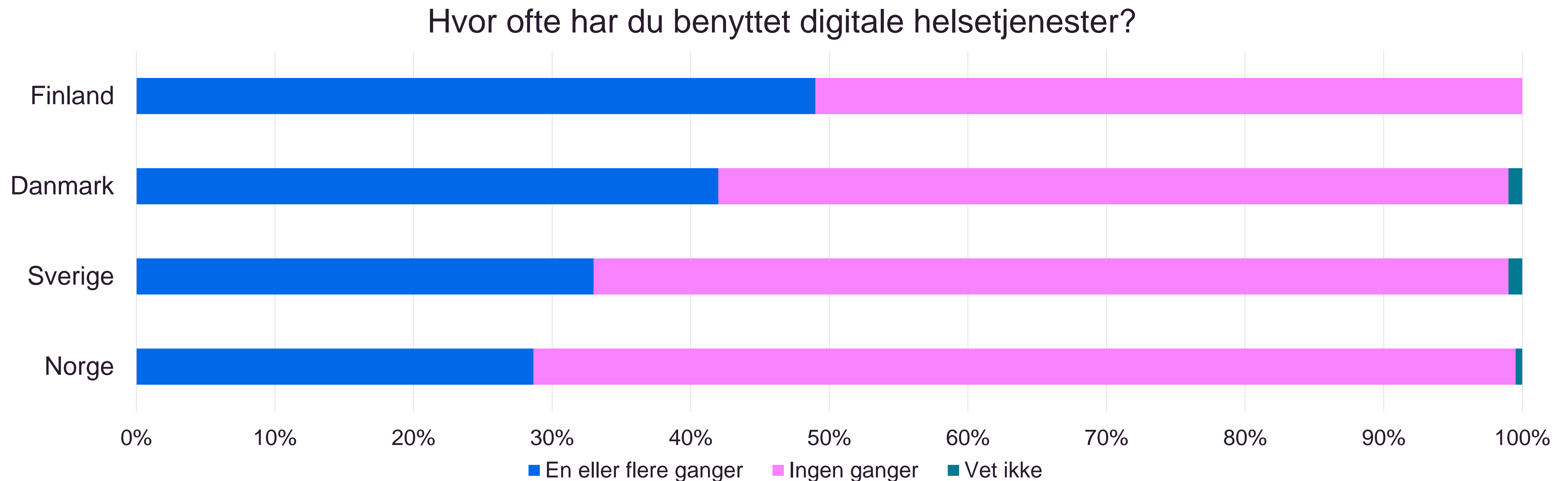


Direktoratet for  
e-helse

# Internasjonal sammenligning



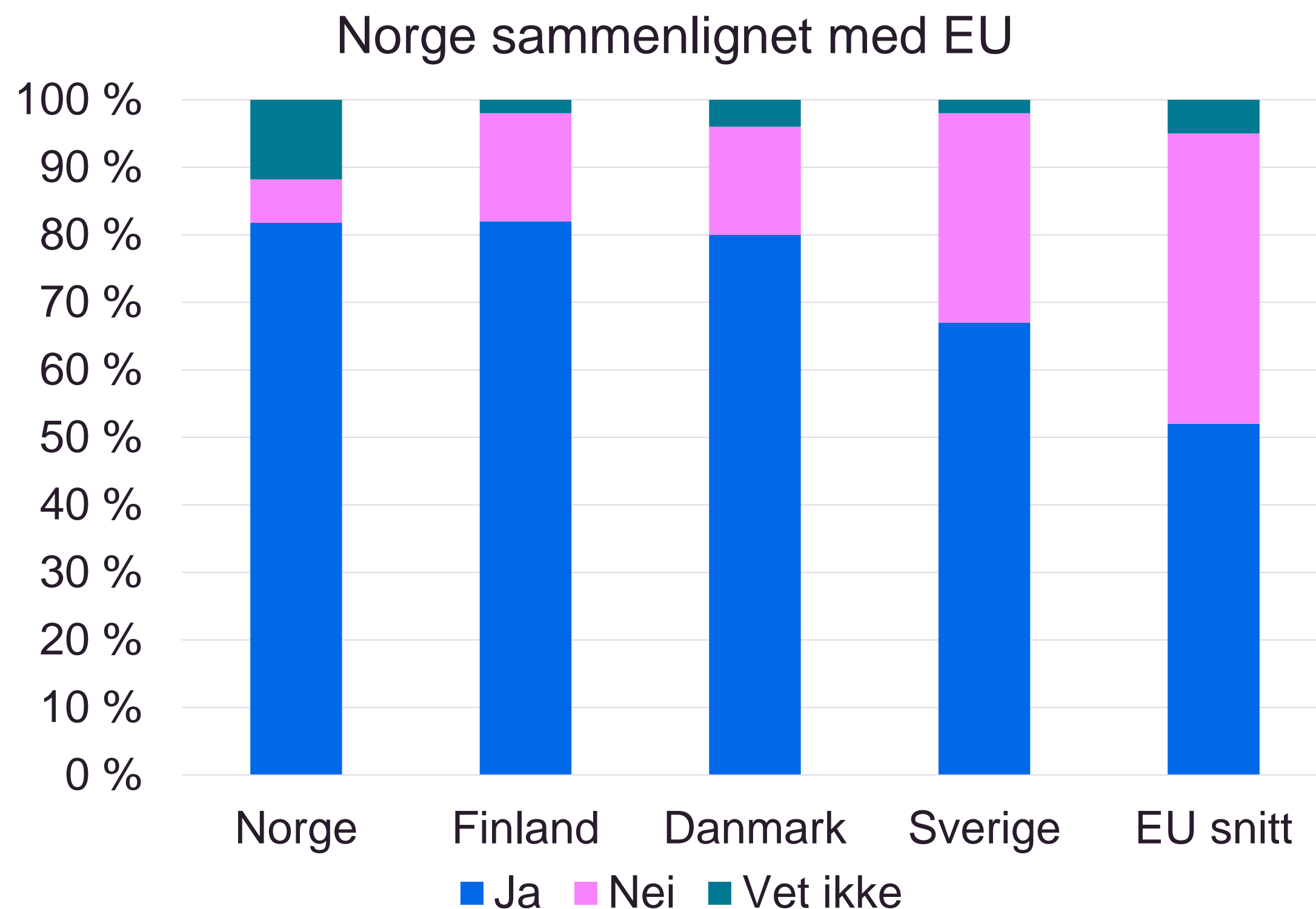
# Sammenlignet med andre land har respondentene i Norge brukt digitale helsetjenester sjeldnere



Q11: «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=380, vektet). Øvrige respondenter teller som nei. EU: «In the last 12 months, how often have you used, if ever, health and care services provided online without having to go to the hospital or doctor's surgery (for example, by getting a prescription or a consultation online)?» EU-undersøkelsen ble gjennomført i 2017.

EU Special Eurobarometer 460 (side 94): <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/ce5d5948-6778-11e7-b2f2-01aa75ed71a1/language-en>

# Flertallet av respondentene ønsker internettbasert tilgang til sine helseopplysninger



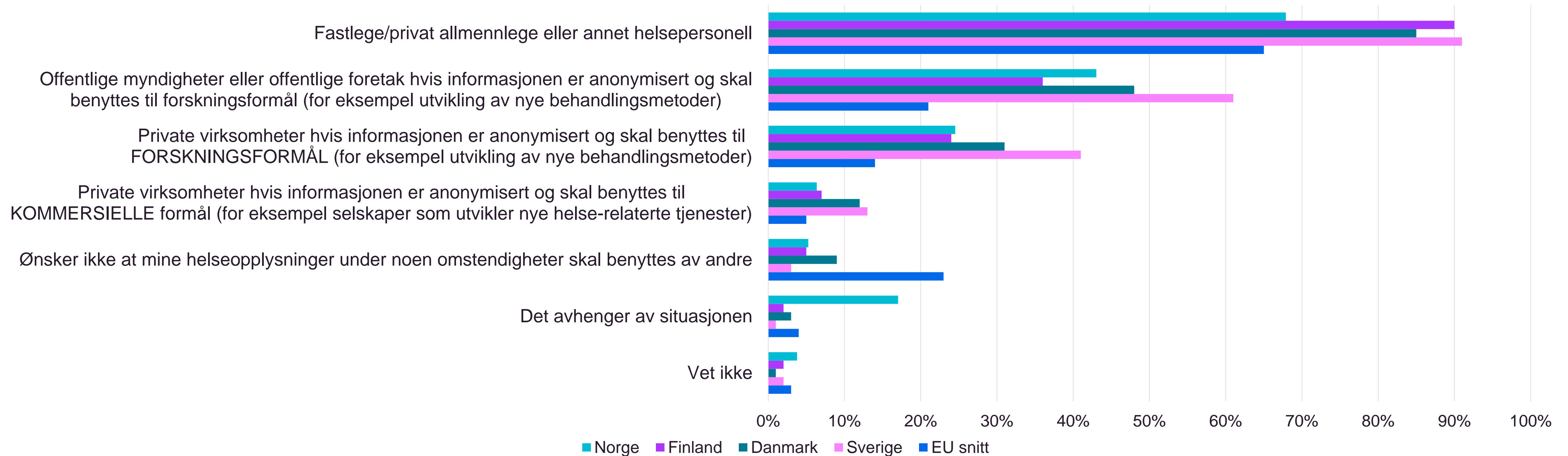
- 82 % av respondentene svarer at de ønsker internettbasert tilgang til sine helseopplysninger.
- Dette er på høyde med Finland og Danmark, og høyere enn Sverige og gjennomsnittet i EU.

Q25: «Ønsker du internettbasert tilgang til dine helseopplysninger, som for eksempel resepter og journal, slik at du har tilgang til dem når du ønsker det?» Spørsmålet ble stilt til alle (N=1162, vektet). EU: «Would you like to have online access to your medical or health records (health data, prescriptions and medical records about you) allowing you to consult them at any time wherever you are?» EU-undersøkelsen ble gjennomført i 2017.

EU Special Eurobarometer 460 (side 97): <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/ce5d5948-6778-11e7-b2f2-01aa75ed71a1/language-en>

# Respondentene har mest tillit til helsepersonell og offentlige myndigheter når det gjelder personlig helseinformasjon

## Villighet til å gi tilgang til personlig helseinformasjon



Q24: «Hvilke av følgende grupper kan du være villig til å gi tilgang til din personlige helseinformasjon? Det kan for eksempel være informasjon om din helse, livsstil, fysisk aktivitet og kosthold.» Spørsmålet ble stilt til alle (N=1162, vektet). Flere svar mulig. EU: «Would you be ready to give access to your personal health and wellbeing data (medical and care data, lifestyle, physical activity, nutrition, etc.)?» EU-undersøkelsen ble gjennomført i 2017.

\*EU Special Eurobarometer 460 (side 99): <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/ce5d5948-6778-11e7-b2f2-01aa75ed71a1/language-en>

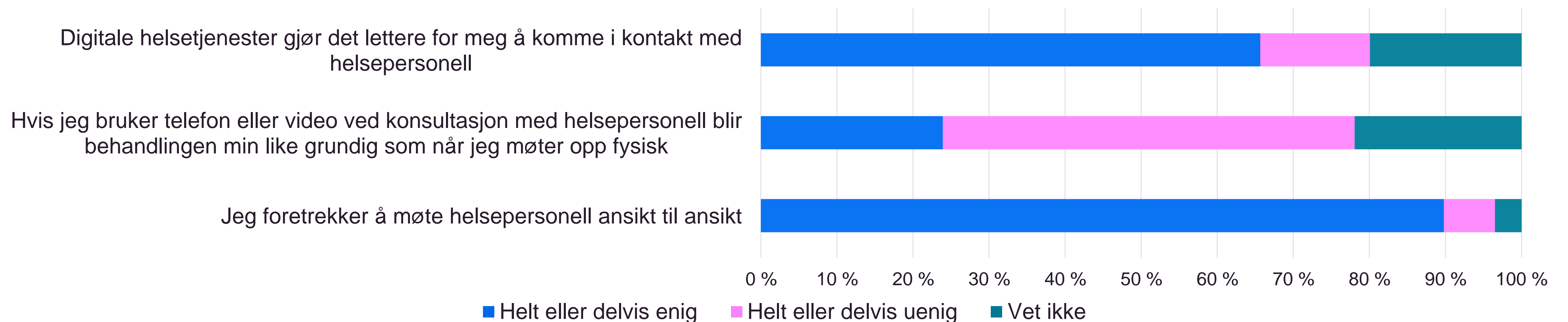


Direktoratet for  
e-helse

## Digital dialog, videokonsultasjon

# Flertallet av respondentene mener digitale helsetjenester gjør det lettere å få kontakt, men foretrekker å møte helsepersonell fysisk

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander?

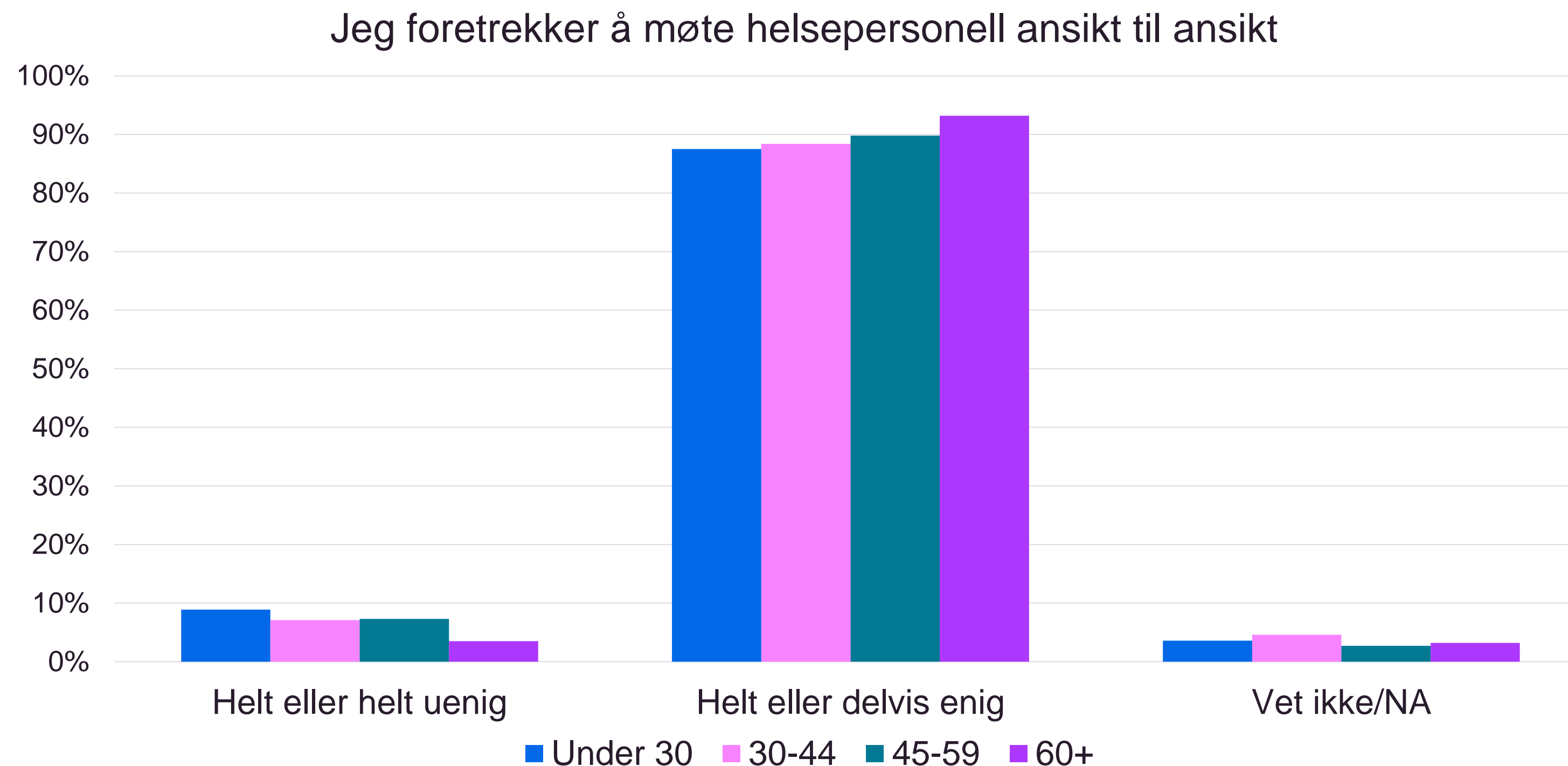


- I en dansk undersøkelse er 33% helt eller delvis enige i at «jeg føler ikke min behandling bliver grundig, når ikke jeg møder fysisk op til en konsultation (fx når jeg benytter e-mail-konsultation)»\*

Q06: «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.» Spørsmålet ble stilt til alle (N=1162, vektet).

\*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](https://www.dachi.aau.dk/digitalAssets/203/203509_16_3_borgerundersoegelserapport2015.pdf)

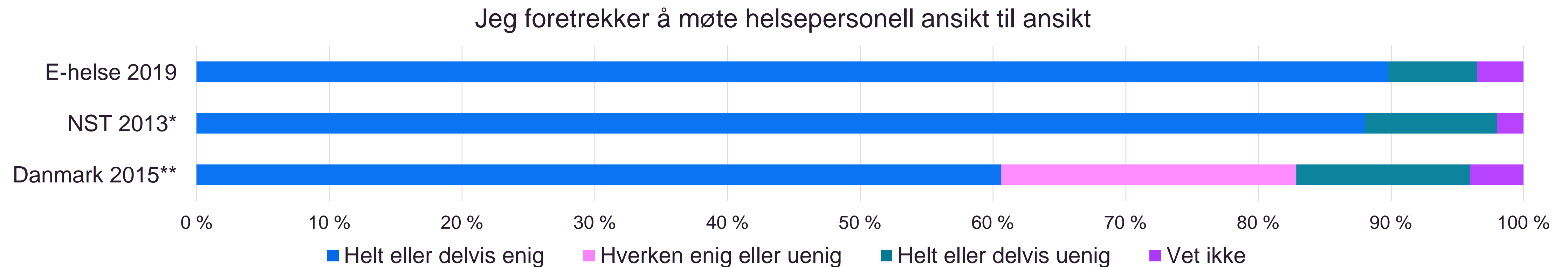
# Eldre ønsker i noe større grad å møte helsepersonell ansikt til ansikt. Ikke store forskjeller mellom kjønn og bosted



- Forskjellen er signifikant for de viste aldersgruppene (chi-sq  $p=0.049$ )
- Det er ingen signifikant forskjell i svar mellom kjønnene

Q06: «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.» Spørsmålet ble stilt til alle (N=1162, 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
- På spørsmål 23 svarer 70% at de foretrekker fysisk oppmøte hos sin fastlege/private allmennlege, og 30% svarer at det ikke spiller noen rolle eller de foretrekker andre former for kommunikasjon.

«For at digital konsultasjon skal være et alternativ bør legen kjenne pasienten. Fungerer bra med en god fastlege»

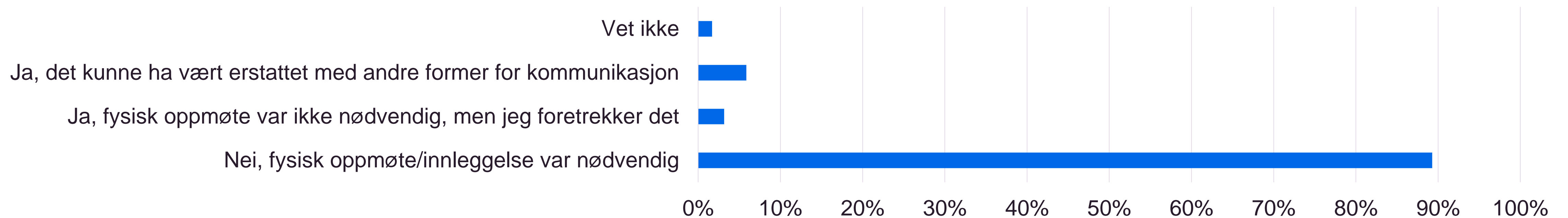
Q06: «Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om bruk av digitale helsetjenester? Med digitale helsetjenester mener vi kommunikasjon med din lege eller sykehus over internett og gjennom mobilapplikasjoner, både skriftlig og over video. Vi tenker også på tilgang til din pasientjournal og kjernejournal over internett: Jeg foretrekker å møte helsepersonell ansikt til ansikt». Spørsmålet ble stilt til alle (N=1162, 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](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

Kunne ditt siste sykehusbesøk vært erstattet med for eksempel videosamtale, telefon eller skriftlig digital kontakt dersom det hadde vært tilgjengelig?

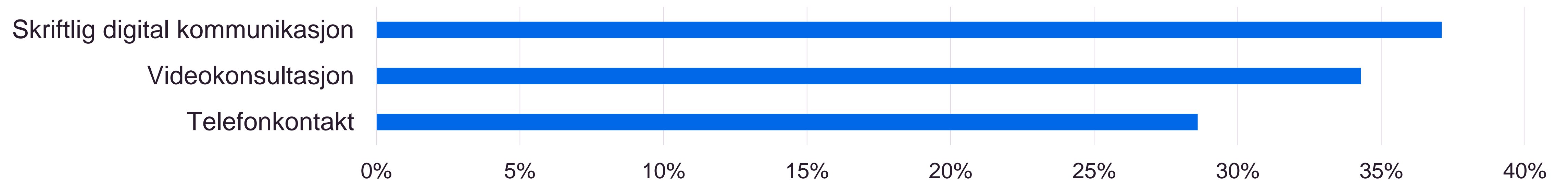


Q13: «Mener du at ditt siste sykehusbesøk kunne ha vært erstattet med for eksempel videosamtale, telefon eller skriftlig digital kontakt dersom det hadde vært tilgjengelig?»  
Spørsmålet ble kun stilt respondenter som har svart ja på fysisk sykehusbesøk de siste 12 måneder (Q10) (N=445 vektet).



# Der fysisk oppmøte på sykehus kunne vært erstattet av annen kommunikasjon er respondentene delt i hva de foretrekker

Hvilken av disse kommunikasjonsformene ville du i tilfelle ha foretrukket for ditt siste sykehusbesøk?



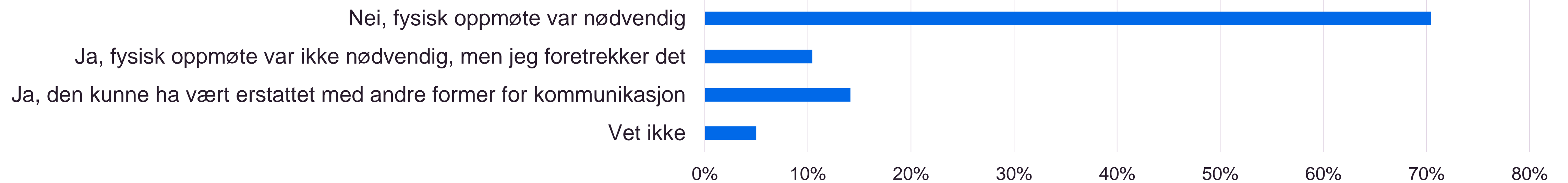
- Antall respondenter på spørsmålet er lavt (26) og dette må tas hensyn til ved tolkningen

Q14: «Hvilken av disse kommunikasjonsformene ville du i tilfelle ha foretrukket for ditt siste sykehusbesøk?»

Spørsmålet ble kun stilt dersom respondenten svarte ja på spørsmål om forrige fysiske sykehusbesøk kunne vært erstattet med andre former for kommunikasjon (Q13). (N=26, vektet)

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

Andel som mener sitt siste fysiske legebesøk kunne vært erstattet av andre kommunikasjonsformer



- Det er få som mener sitt siste besøk hos fastlege eller privat allmennlege ikke hadde trengt å være fysisk
- Det er ikke store forskjeller i svar mellom respondenter bosatt i de ulike helseregionenes opptaksområder
- Andelen som mener sin siste fysiske konsultasjon kunne vært erstattet med andre kommunikasjonsformer er 14 prosent. Andelen e-konsultasjoner i 2018 er mellom 1 og 2 prosent
- Accenture hevder det er et potensial for at 40 prosent av alle legetimer kan gjennomføres som e-konsultasjon innen 2025\*

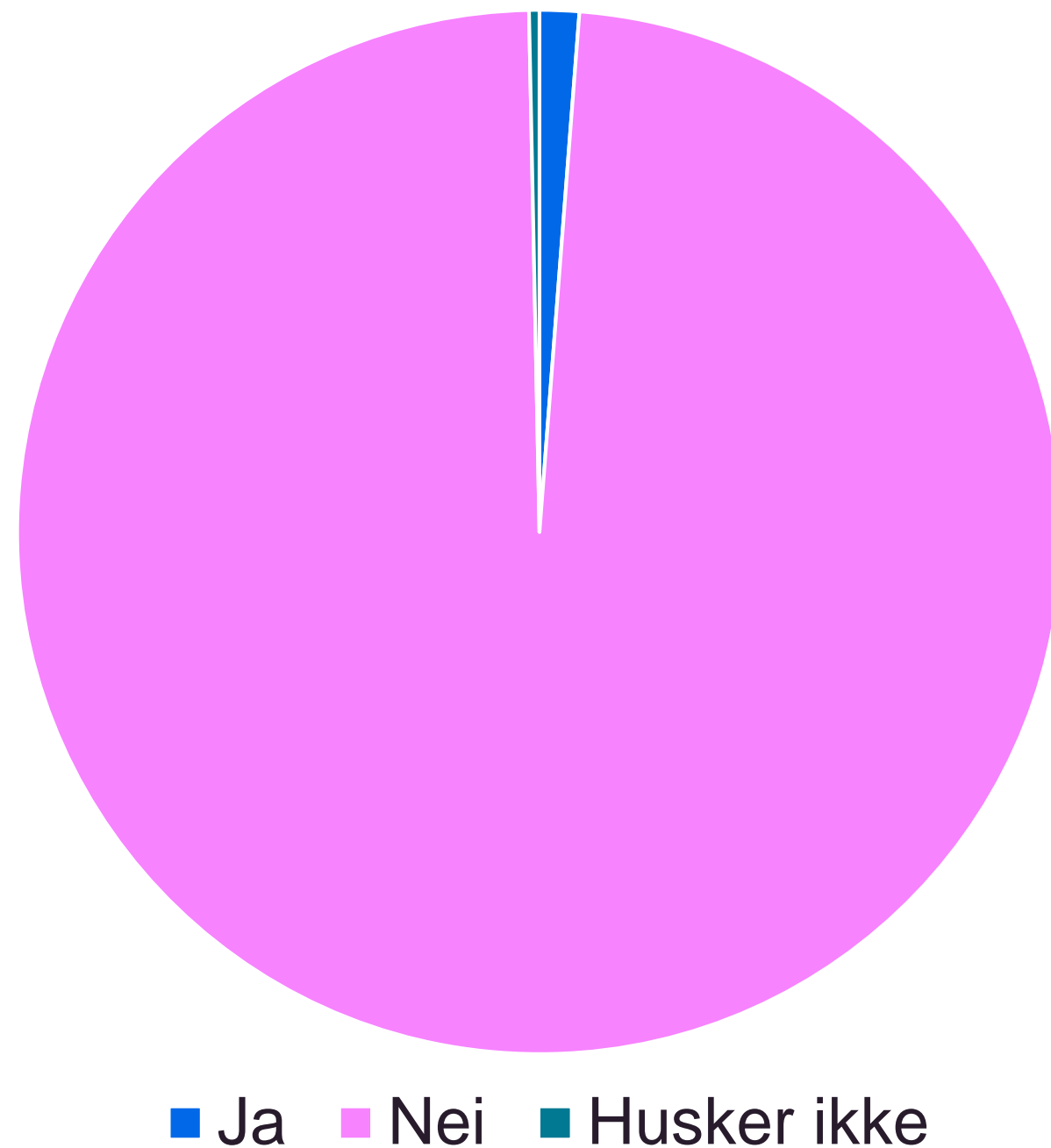
Q17: «Mener du at den siste kontakten du hadde med fastlege/privat allmennlege kunne ha vært erstattet med for eksempel videosamtale, telefon eller skriftlig digital kontakt dersom det hadde vært tilgjengelig?»

Spørsmålet ble kun stilt de som svarte ja på å ha vært fysisk hos fastlege eller privat allmennlege (Q10) (N=964, vektet).

\*Accenture, vårt nye digitale Norge: [https://www.accenture.com/t20170920T205302Z\\_w\\_/no-en/acnmedia/PDF-59/Accenture-Digitale-Norge-2.pdf](https://www.accenture.com/t20170920T205302Z_w_/no-en/acnmedia/PDF-59/Accenture-Digitale-Norge-2.pdf)

# Andelen av respondentene som har benyttet seg av videokonsultasjon er lav

Få har benyttet videokonsultasjon



- Kun 1 % av respondentene svarer at de har benyttet seg av videokonsultasjon med fastlege eller privat allmennlege.
- Den lave andelen er ikke uventet. Blant annet er bruken av refusjonskoder for e-konsultasjoner lav (rundt 1,5 prosent i 2018).
- I rapporten Digital modenhet ved norske fastlegekontor\* fremkommer det at kun 8 % av fastlegekontorene som har svart på undersøkelsen tilbyr videokonsultasjon.

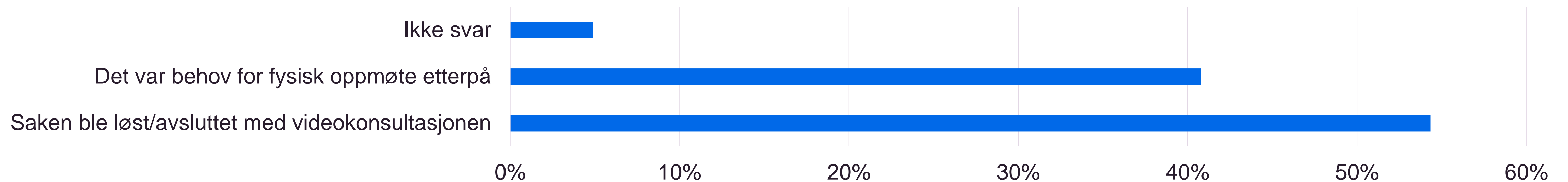
Q18: «Du har vært i digital kontakt med fastlege/privat allmennlege i løpet av de siste 12 måneder, var en eller flere av disse konsultasjonene over video?» Spørsmålet ble kun stilt de som svarte ja på å ha i digital kontakt med fastlege eller privat allmennlege (Q10) (N=328, vektet).

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

\*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>

# For flere er det behov for fysisk oppmøte i etterkant av en videokonsultasjon

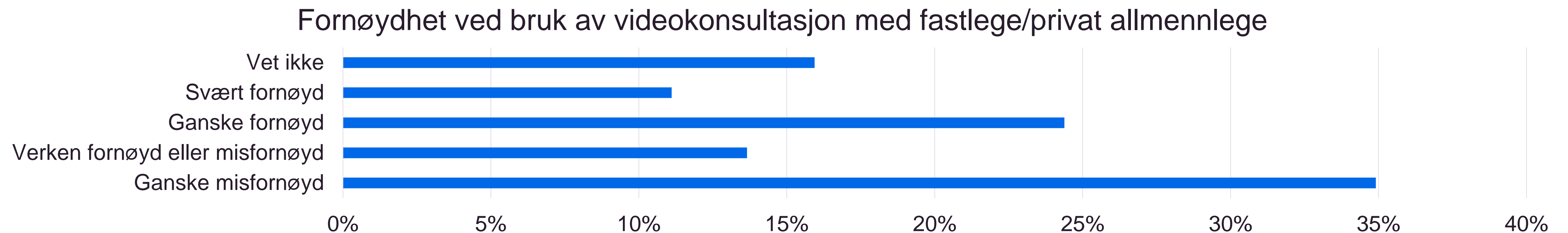
Løste videokonsultasjon problemet, eller var det behov for fysisk konsultasjon i etterkant?



- Av de som har benyttet seg av videokonsultasjon svarer om lag halvparten at det var behov for fysisk konsultasjon i etterkant
- Antall respondenter på spørsmålet er svært lavt (14) og dette må tas hensyn til ved tolkningen

Q19: «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=14, vektet)

# Det er ikke et entydig svar på om respondentene er fornøyde med videokonsultasjon

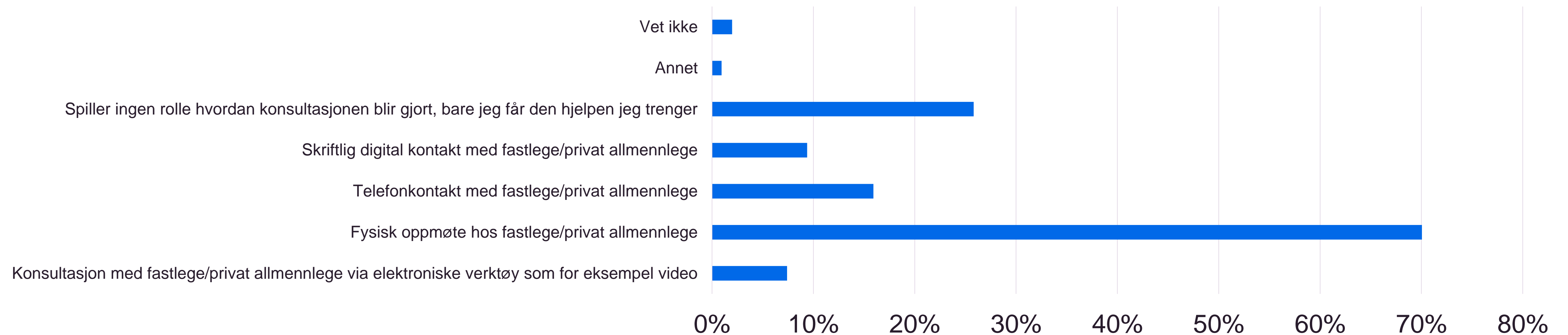


- Antall respondenter på spørsmålet er svært lavt (14) og dette må tas hensyn til ved tolkningen av resultatene

Q20: «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=14, vektet).

# Et flertall av respondentene foretrekker fysisk oppmøte hos sin fastlege eller private allmennlege

Foretrukket måte å få hjelp fra lege på



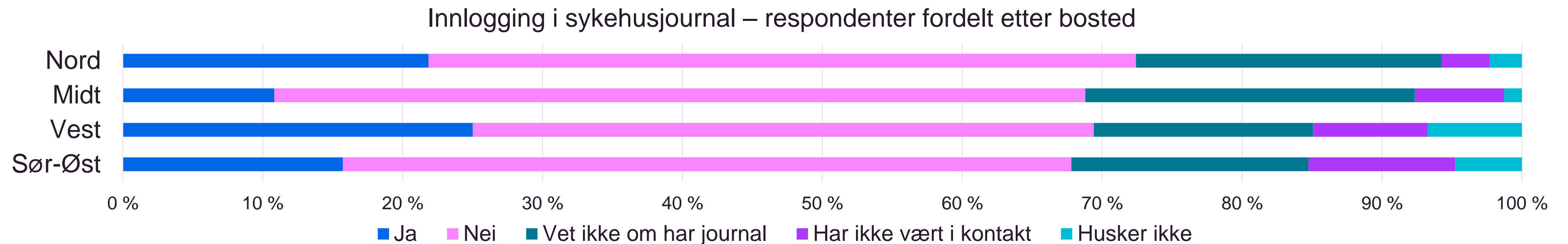
Q23: «Hvis du skulle ha behov for hjelp fra fastlege/privat allmennlege, hva ville du foretrekke?»  
Spørsmålet ble stilt til alle (N=1162, vektet). Flere svar mulig.



Direktoratet for  
e-helse

# Sykehusjournal

# Sykehusjournal - innlogginger



- Totalt for landet svarer 18 % at de har logget seg inn i sin sykehusjournal. Andelen er størst i Helse Nord og Helse Vest. Pasienter i disse regionene har tilgang til deler av sin sykehusjournal gjennom helsenorge.no.
- Helse Sør-Øst tilbyr deler av journalen for enkelte av sine helseforetak gjennom minjournal.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.

Q15: «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=1162, 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.

Q16: «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=204, 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](https://ehealthresearch.no/files/documents/Prosjektrapporter/NSE-rapport_2017-02_Effekter_av_digitale_innbyggertjenester.pdf)

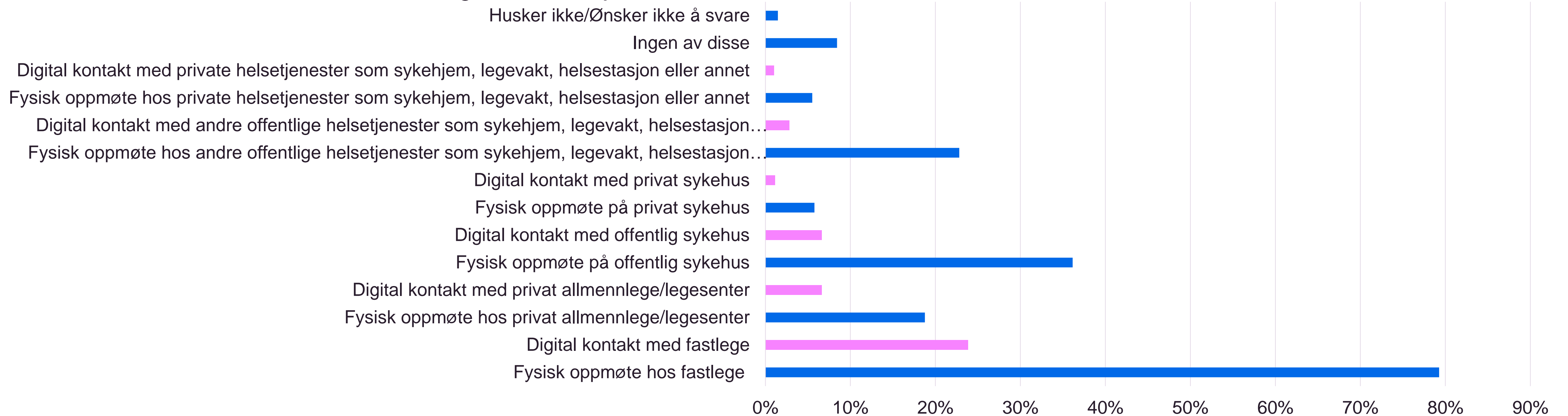


Direktoratet for  
e-helse

## Generelle spørsmål om digitale helsetjenester

# 90 prosent har hatt kontakt med en form for helsetjeneste det siste året. 33 prosent har hatt digital kontakt

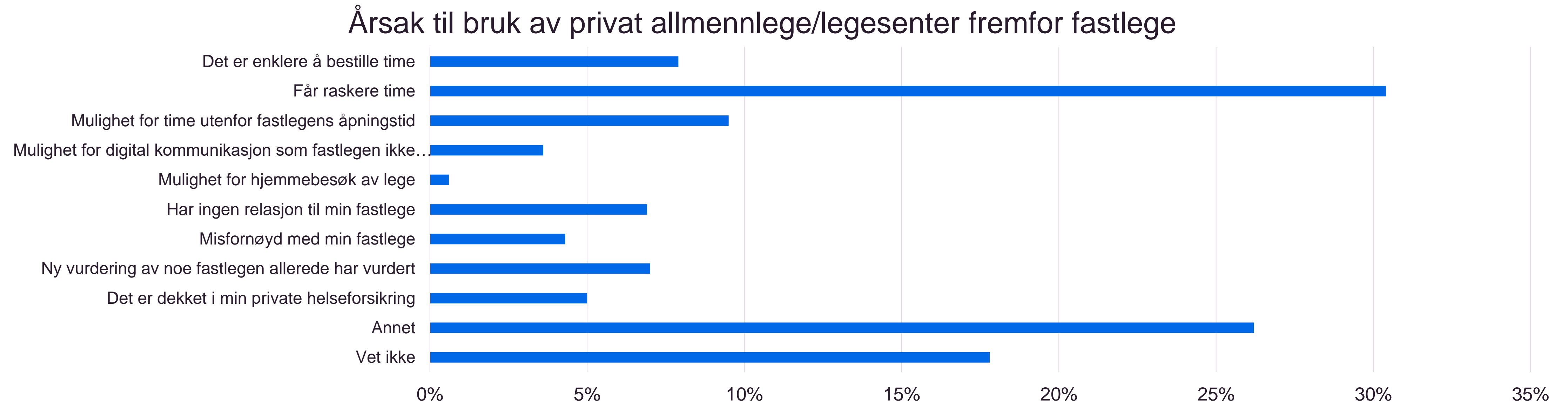
Hvilke av følgende helsetjenester har du hatt kontakt med de siste 12 månedene?



- Enkelte respondenter ser ut til å ha tolket privat allmennlege/legesenter som legespesialist, som for eksempel gynekolog. Meningen bak begrepet var private aktører som tilbyr allmennlege/fastlege tjenester, men som ikke inngår i fastlegeordningen.

Q10: «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=1162, vektet). Flere svar mulig. Andelene som har hatt kontakt med sykehus og fastlege samstemmer omtrentlig med statistikk fra SSB.

# Raskere time er en av hovedårsakene til at respondentene velger privat alternativ til fastlege

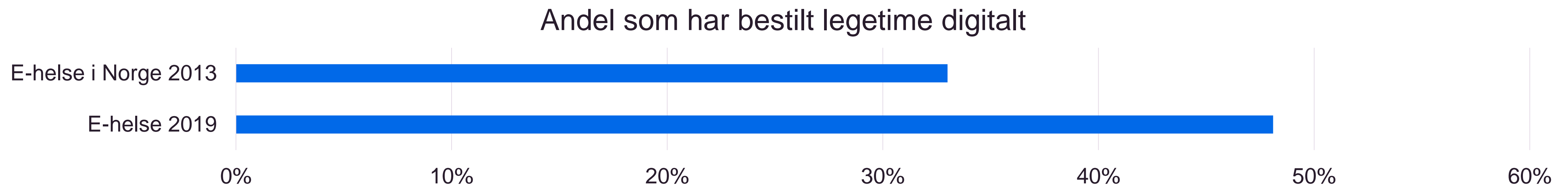


- Det er usikkerhet knyttet til svarene, spesielt for kategorien «annet»: Enkelte respondenter ser ut til å ha tolket privat allmennlege/legesenter som legespesialist, som for eksempel gynekolog. Meningen bak begrepet var private aktører som tilbyr allmennlege/fastlegetjenester, men som ikke inngår i fastlegeordningen.

Q22: «Hvorfor benyttet du deg av privat allmennlege eller legesenter i stedet for fastlege?»

Spørsmålet ble kun stilt de som svarte ja på å ha hatt digital kontakt med fastlege eller privat allmennlege de siste 12 måneder (Q10). Flere svar mulig. (N=222, vektet)

# Andelen som bestiller legetime digitalt ser ut til å øke



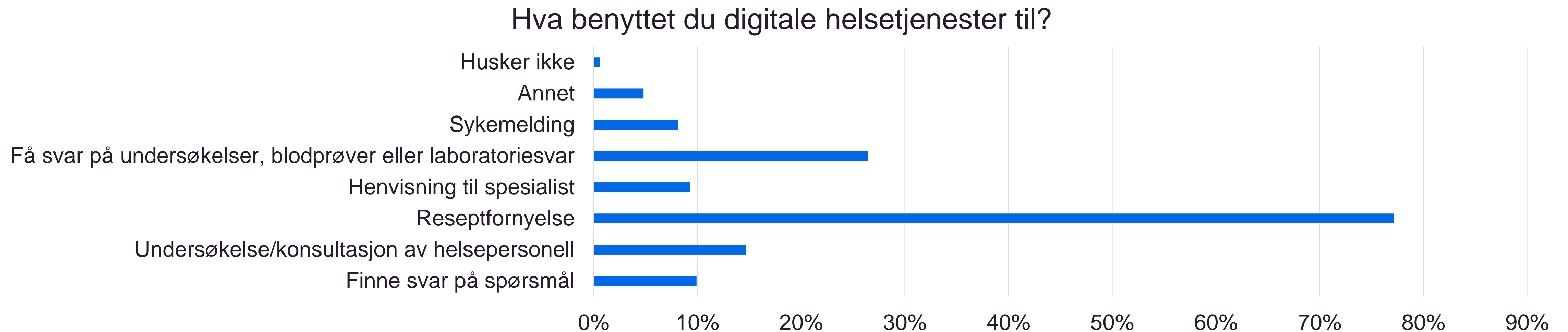
- 56 prosent av de som har hatt time hos fastlegen eller privat allmennlege de siste 12 månedene har bestilt time digitalt. Dette utgjør 48 % av det totale antallet respondenter.
- I en undersøkelse i 2013\* svarte 33 prosent at de har bestilt time på nett.
- Fastleger er nå pålagt å ta i mot timebestilling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

Q21: «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=1001, 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 den mest brukte digitale helsetjenesten, i tillegg til elektronisk timebestilling

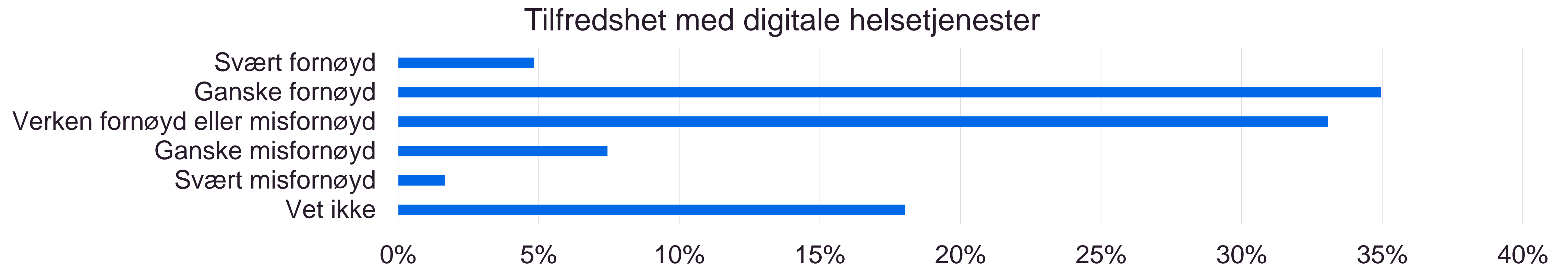


- Det er ikke en egen kategori for elektronisk timebestilling, men flere svar i kategorien «annet» er timebestillinger. I spørsmål 21 svarer 48 prosent at de har bestilt eller endret legetime via internett, e-post eller mobil/sms-applikasjoner.

Q12: «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=333 vektet). Flere svar mulig.

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

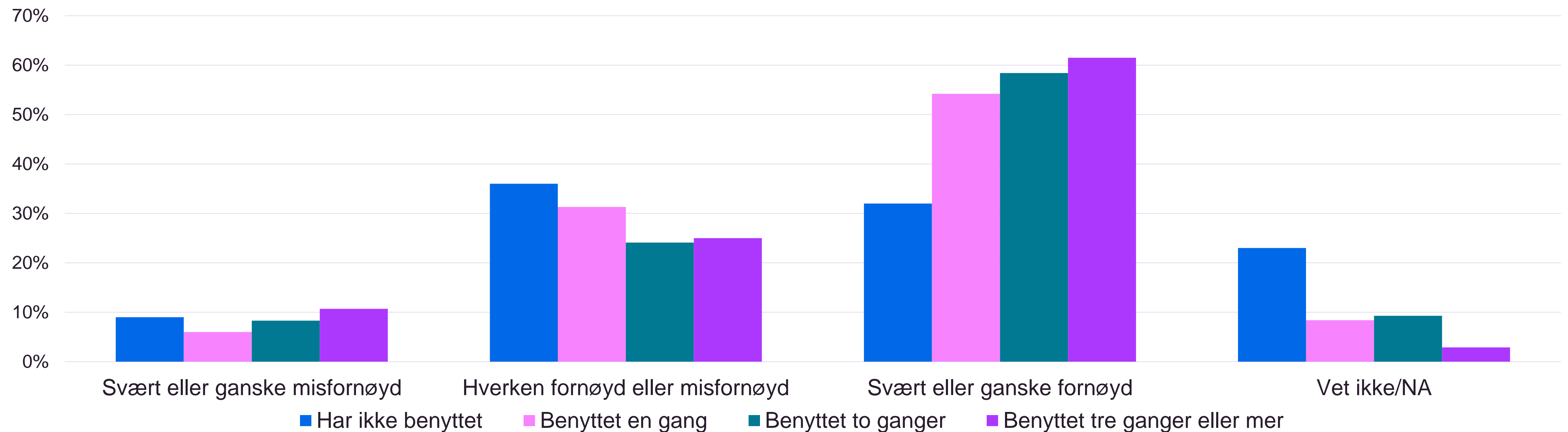


- Respondenter over 60 og under 30 er mest fornøyd
- Ingen store forskjeller mellom utdanningsnivå
- Ingen store forskjeller mellom kjønnene

Q26: «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=1162, vektet).

# De som har benyttet digitale helsetjenester er mer fornøyde enn de som ikke har

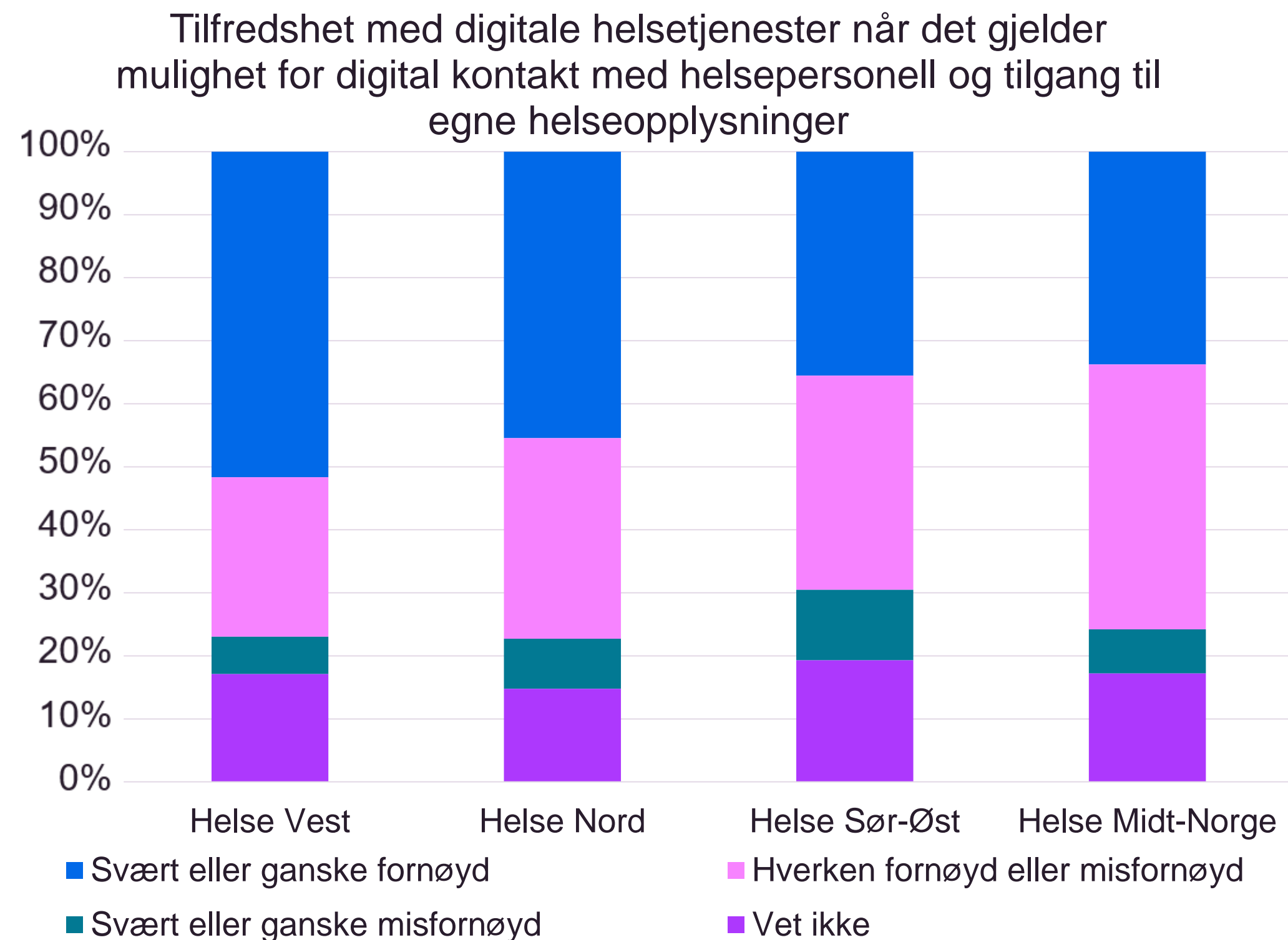
Tilfredshet med digitale helsetjenester når det gjelder mulighet for digital kontakt med helsepersonell og tilgang til egne helseopplysninger



Q26: «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=1162, vektet). Krysstabulert med Q11: «I løpet av de siste 12 måneder, hvor ofte har du benyttet digitale helsetjenester uten å besøke lege eller sykehus fysisk...»



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



- Respondentenes bosted er brukt for å fordele dem etter helseregionenes opptaksområder. Spørsmålet omhandler tilfredshet med digitale helsetjenester generelt, og det er derfor ikke nødvendigvis spesialisthelsetjenestens tjenester som er ulike mellom regionene
- Respondentene som bor i Helse Vest og Helse Nord sine opptaksområder er mest fornøyde

Q26: «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=1162, vektet). Fordelt etter bosted.



Direktoratet for  
e-helse

# Innbyggerundersøkelse om e-helse 2019

## Direktoratet for e-helse

Publiseringsdato: 12. mars 2019

Kontaktinformasjon:

Ole Bryøen - [ole.bryoen@ehelse.no](mailto:ole.bryoen@ehelse.no)

[www.ehelse.no](http://www.ehelse.no)

[Nasjonal e-helsemonitor](#)