

# Appendix Article 1

- Online questionnaire.
- Some of the questions were interactive and dependent upon previous answers
- The layout is adjusted for printing
- The survey was available for all forum participants in a three week period starting 24 November 1999.
- Norwegian only



# Psykisk Helse på Internett

Fra hvor er skjemaet postet? (system variabel)

- Doktor Online
- SOL/Hieronimus

Dette skjemaet er også postet på noen andre Internett-tjenester relatert til psykisk helse. Har du tidligere svart på dette skjemaet?

- Ja - Spesifiser hvor...
- Nei
- Vet ikke

Hvorfor benytter du [denne tjenesten] (Du kan velge flere alternativer)

- Sosial kontakt
- Tidsfordriv/underholdning
- Sosial støtte
- Råd/veiledning
- Informasjon
- Kontroll av opplysninger fra fagfolk
- Annet – spesifiser ...

Hvilke deler av tjenesten har du brukt?

- Forum/diskusjon
- Informasjon/nyheter
- Spørsmål og svar fra fagfolk
- Småprat/chat

Har du kommunisert med noen av deltagerne på [denne tjenesten] på andre måter? (f.eks. via e-post, telefon, ansikt-til-ansikt)

- Ja - hvordan? (se eksempler i spørsmålet): ...
- Nei

Har du besøkt andre nett-tjenester relatert til psykisk helse?

- Ja, spesifiser
- Nei

Hvordan synes du det er å diskutere personlige problemer ...

...i diskusjonsforum på nettet?

...ansikt-til-ansikt samtale?

...hjelpetelefoner?

- Svært enkelt
- Enkelt
- Middels
- Vanskelig
- Svært vanskelig
- Vet ikke

Hvor mye stoler du generelt på opplysninger fra...

... andre deltagere på forum?

... fagpersoner (lege, psykolog el.l.) på forum?

... fagpersoner (lege,psykolog el.l.) i helsevesenet?

...aviser som Dagbladet og VG

- Svært mye
- Mye
- Middels
- Lite
- Svært lite
- Varierende
- Vet ikke

**Hvor mange ganger har du vært innom disse diskusjonsforumene de siste 30 dagene [Psykatri/Spiseforstyrrelser/Overgrep/Angst og depresjon]:**

- 0-1 gang
- 2-5 ganger
- 6-9 ganger
- 10-19 ganger
- 20 ganger eller mer

**Hva synes du om mengden av innlegg på de av disse foraene som du har besøkt?**

- Det blir skrevet for mange innlegg til foraene
- Det blir skrevet et passe antall innlegg til foraene
- Det blir skrevet for få innlegg til foraene
- Vet ikke
- +Annet - spesifiser:

**Har du noen gang skrevet innlegg/svar til noen av disse diskusjonsforaene?**

- Ja
- Nei

**Hvor mange ganger har du skrevet innlegg eller svar til diskusjonsfora på [denne tjenesten] de siste 30 dagene?**

- Ingen ganger
- 1 gang
- 2-9 ganger
- 10-20 ganger
- 30 ganger eller mer

**Skriver du hovedsakelig egne innlegg, eller svarer du på andres innlegg?**

- Hovedsakelig egne innlegg
- Hovedsakelig svar på andres innlegg
- Like mye av begge deler
- Vet ikke
- +Annet - Spesifiser:

**Bruker du ett eller flere kallenavn (nicknavn/signaturer) når du skriver innlegg?**

- Jeg bruker kun ett kallenavn
- Jeg bruker hovedsakelig ett kallenavn, men av og til andre kallenavn
- Jeg bruker flere kallenavn
- Annet – spesifiser ...

**Tar du opp tema i diskusjonsforum som du ikke kan diskutere med personer utenfor nettet?**

- +Ja - hvilke tema?
- Nei
- Vet ikke

**Hva synes du om aktiviteten til fagfolk i forumet Psykiatri/Spiseforstyrrelser/Overgrep?**

- Jeg har ikke lagt merke til at fagfolk deltar i forumet
- Fagfolk deltar for lite i forumet
- Fagfolk deltar passe i forumet
- Fagfolk deltar for mye i forumet
- Vet ikke

**Hva er din generelle holdning til fagfolks deltagelse i helserelaterte diskusjonsforum?**

- Fagfolk bør delta aktivt i slike diskusjonsforum
- Fagfolk bør overvåke slike diskusjonsforum, men i liten grad
- Fagfolk bør ikke delta i/overvåke slike forum. Dette bør i s
- Vet ikke

**Hvor viktig er det for deg at du ikke trenger å bruke ditt virkelige navn på tjenesten?**

- Svært viktig (Jeg ville ikke brukt tjenesten hvis jeg måtte oppgi mitt virkelige navn)
- Viktig
- Middels
- Uviktig
- Svært uviktig (Jeg ville benyttet tjenesten like mye hvis jeg måtte oppgi mitt virkelige navn)
- Vet ikke

**Hvis du har forslag til forbedringer av diskusjonsfora i [denne tjenesten], kan du skrive dem her: ...**

**Hvor nyttig er din deltagelse i [denne tjenesten] for å ...**

- ...håndtere dagligdagse utfordringer?
- ...mestre humørsvingninger, engstelser, personlige kriser og liknende?
- ...få konkrete opplysninger om helse og medisiner?
- ...vite hvordan du skal bruke helsevesenet?
- ...utvikle deg selv som person?

- unyttig
- litt nyttig
- delvis nyttig
- meget nyttig
- ekstremt nyttig

**Kan du gi noen eksempler på hvordan deltakelse i [denne tjenesten] har vært nyttig for deg? ...**

**Har du noen gang vært i kontakt med helsevesenet på grunn av psykiske plager?**

- Ja
- Nei

**Har du gjennom [denne tjenesten] blitt anbefalt å ta kontakt med lege/psykolog?**

- Ja, og jeg fulgte dette rådet
- Ja, men jeg fulgte ikke dette rådet
- Nei, jeg har aldri blitt oppfordret til å kontakte lege/psyk

**Oppfatter du [denne tjenesten] som..**

- Supplement til andre psykiske helsetjenester
- Erstatning for andre psykiske helsetjenester
- Begge deler
- Ingen av delene
- Vet ikke

**Har din kontakt med helsevesenet endret seg på grunn av din deltagelse i [denne tjenesten]?**

- Ja, jeg er nå oftere i kontakt med helsevesenet
- Ja, jeg er nå sjeldnere i kontakt med helsevesenet
- Nei, jeg er like ofte i kontakt med helsevesenet
- Bruken har endret seg, men ikke i mengde
- Vet ikke
- +Annet - spesifiser: ...

**Hvilke av disse utsagnene passer for din kontakt med helsevesenet p.g.a. psykiske plager?**

- Jeg har oppsøkt helsevesenet, men ikke fått behandling (f.eks. psykoterapi, medikamenter)
- Jeg har blitt tvangsinnlagt
- Jeg har fått frivillig behandling (f.eks. psykoterapi, medikamenter)
- Annet - spesifiser: ...

**Hvilke helsetjenester har du benyttet i forbindelse med psykiske plager?**

- Sykehus (innleggelse på sengepost)
- Poliklinisk/dagtilbud
- Kommunalt (lege, hjemmetjeneste o.l.)
- Privat
- Annet - spesifiser

**Hvor lenge er det siden du sist benyttet en av disse psykiske helsetjenestene?**

- Mindre enn 1 måned siden
- 1 måned - 6 måneder
- 6 måneder - 1 år
- Mer enn 1 år

**Har du diskutert [denne tjenesten], eller opplysninger du har fått gjennom [denne tjenesten], med din lege/psykolog?**

- Ja
- Nei

**Hva diskuterte du med legen din?**

- Generelt om tjenesten
- Medikamentbruk
- Pasientrettigheter
- Behandlingsmetoder
- Ulike måter å forstå mine problemer
- Annet - spesifiser: ...

**Hva er din oppfatning av legens holdning/reaksjon til det dere diskuterte? ...**

**Har du en venn som du kan henvende deg til for å be om hjelp hvis du skulle trenge det?**

- Ja
- Nei

**Hvor fornøyd er du med den måten du kommer overens med andre på?**

- Kunne ikke vært bedre
- Fornøyd
- For det meste fornøyd
- Både/og
- For det meste misfornøyd
- Misfornøyd
- Kunne ikke vært verre

**Hvor fornøyd er du med antall venner du har?**

- Kunne ikke vært bedre
- Fornøyd
- For det meste fornøyd
- Både/og
- For det meste misfornøyd
- Misfornøyd
- Kunne ikke vært verre
- Vet ikke

**I hvilken grad føler du at engstelse er en begrensning for deg i sosial omgang med fremmede personer?**

- Svært markert begrensning
- Markert begrensning
- Moderat begrensning
- Mild begrensning
- Ingen begrensning

**Kjønn?**

- Mann
- Kvinne

**Hvor gammel er du?**

- 18 år eller yngre
- 19-24 år
- 25-34 år
- 35-44 år
- 45-54 år
- 55-64 år

**Er du gift/samboende?**

- Ja
- Nei

**Bosted (fylke)?**

**Hva er din høyeste fullførte utdanning?**

- Grunnskole
- Videregående skole
- 2 år eller mindre på høyskole/universitet
- 3-4 år på høyskole/universitet
- 5 år eller mer på høyskole/universitet
- +Annet - spesifiser:

**Takk for at du svarte! Hvis du har kommentarer til undersøkelsen, kan du skrive dem her:**





# Appendix Article 2

- Published in the online version in JMIR
- **Multimedia Appendix 1** - Internet users and Internet health users in the seven European countries—Trends 2005 and 2007
- **Multimedia Appendix 2** - Internet users by age and gender
- **Multimedia Appendix 3** - Internet health users by age and gender
- **Multimedia Appendix 4** - Importance of the Internet in various countries
- **Multimedia Appendix 5** - Expanded version of Table 3—percentage of consumers who are using interactive Internet health services at least once a year
- **Multimedia Appendix 6** - Total and estimated relative frequency of Internet health users and Internet users who are using at least one of the interactive services at least once a year
- **Multimedia Appendix 7** - Questionnaire in English (used as basis for translation in 2007)



**Multimedia Appendix 1.** Internet users and Internet health users in the seven European countries—trends 2005 and 2007

	Pop. Weight	2005/2007	Internet users			Internet health users		
			2005	2007	Growth	2005	2007	Growth
Country		Count (N)	% (CI)	% (CI)	% (CI)	% (CI)	% (CI)	% (CI)
Denmark	3,5	960/1021	81.4 (79.3-83.5)	87.1 (85.3-88.8)	5.7 (2.9-8.4)	61.8 (59.0-64.7)	71.6 (69.1-74.1)	9.8 (6.0-13.6)
Germany	53,4	974/1000	63.3 (60.6-66.0)	64.9 (62.4-67.4)	1.6 (-2.0-5.3)	44.4 (41.4-47.5)	56.6 (53.9-59.3)	12.2 (8.1-16.2)
Greece	7,2	1000/1000	42.3 (39.7-45.0)	47.2 (44.7-49.7)	4.9 (1.2-8.5)	23.2 (20.7-25.7)	32.1 (29.5-34.7)	8.9 (5.3-12.5)
Latvia	1,5	1000/1000	53.8 (51.4-56.2)	66.7 (64.5-68.9)	12.9 (9.6-16.1)	35.7 (33.2-38.2)	47.0 (44.4-49.6)	11.3 (7.7-14.9)
Norway	3,0	972/1001	81.3 (79.3-83.2)	87.9 (86.2-89.6)	6.6 (4.1-9.2)	60.3 (57.4-63.1)	66.8 (64.2-69.5)	6.6 (2.7-10.4)
Poland	24,7	1027/1000	52.8 (50.3-55.4)	66.7 (64.3-69.1)	13.9 (10.4-17.4)	41.5 (38.8-44.2)	53.3 (50.6-56.0)	11.8 (8.0-15.6)
Portugal	6,8	2001/1000	49.0 (47.4-50.6)	52.3 (49.8-54.8)	3.3 (0.3-6.3)	29.2 (27.4-31.1)	38.3 (35.6-41.0)	9.1 (5.8-12.3)
<b>Average</b>			60.6 (59.7-61.4)	67.5 (66.7-68.4)	7.0 (5.7-8.2)	42.3 (41.3-43.3)	52.2 (51.3-53.2)	9.9 (8.5-11.3)
<b>Average (weighted for population size) (See note under Methods)</b>			59.3 (57.7-60.8)	64.7 (63.2-66.2)	5.4 (3.3-7.6)	42.1 (40.3-43.9)	53.5 (51.9-55.1)	11.4 (9.0-13.7)

**Multimedia Appendix 2.** Internet users by age and gender

	2005			2007		
	Men % (CI)	Women % (CI)	Diff (CI)	Men Frequency/N % (CI)	Women Frequency/N % (CI)	Diff (CI)
<b>15-25</b>	94.5 (93.4-95.6)	91.5 (90.4-92.7)	3.0 (1.4-4.6)	659/696 95.3 (94.3-96.4)	544/575 94.3 (93.3-95.2)	1.0 (-0.4-2.4)
<b>26-35</b>	84.6 (83.0-86.2)	73.5 (71.7-75.2)	11.1 (8.8-13.5)	524/598 88.8 (87.5-90.2)	450/557 81.8 (80.3-83.4)	7.0 (4.9-9.0)
<b>36-45</b>	75.5 (73.6-77.4)	64.3 (62.3-66.3)	11.1 (8.4-13.9)	526/631 82.8 (81.1-84.6)	510/679 75.2 (73.4-77.0)	7.6 (5.1-10.1)
<b>46-55</b>	62.8 (60.8-64.8)	53.2 (51.2-55.2)	9.6 (6.7-12.4)	388/533 71.8 (69.8-73.7)	372/611 60.7 (58.7-62.6)	11.1 (8.4-13.8)
<b>56-65</b>	43.9 (41.7-46.0)	31.1 (29.0-33.1)	12.8 (9.9-15.7)	287/488 55.5 (53.4-57.6)	245/613 38.5 (36.5-40.6)	17.0 (14.0-19.9)
<b>66-80</b>	20.5 (18.7-22.3)	10.3 (9.0-11.6)	10.2 (8.0-12.4)	150/446 34.1 (32.1-36.0)	92/595 16.6 (15.0-18.2)	17.4 (15.0-19.9)
<b>All</b>	<b>67.8 (66.6-69.1)</b>	<b>53.8 (52.6-55.0)</b>	<b>14.1 (12.3-15.8)</b>	<b>74.6 (73.3-75.8)</b>	<b>61.0 (59.9-62.1)</b>	<b>13.6 (11.9-15.2)</b>

**Multimedia Appendix 3.** Internet health users by age and gender

	2005			2007		
	Men % (CI)	Women % (CI)	Diff (CI)	Men Frequency/N % (CI)	Women Frequency/N % (CI)	Diff (CI)
<b>15-25</b>	60.7 (58.3-63.1)	68.4 (66.4-70.3)	-7.6 (-10.7- -4.6)	496/696 72.4 (70.1-74.6)	483/575 83.5 (81.8-85.2)	-11.1 (-13.9- -8.3)
<b>26-35</b>	58.2 (56.0-60.4)	58.8 (56.8-60.7)	-0.5 (-3.5- 2.4)	392/598 67.6 (65.4-69.7)	393/557 71.8 (70.0-73.6)	-4.3 (-7.1- -1.5)
<b>36-45</b>	50.6 (48.2-53.0)	49.4 (47.2-51.5)	1.2 (-2.0- 4.4)	392/631 60.8 (58.5-63.1)	427/679 62.8 (60.7-64.8)	-2.0 (-5.0- 1.1)
<b>46-55</b>	38.7 (36.6-40.8)	39.6 (37.6-41.7)	-1.0 (-3.9- 2.0)	284/533 52.3 (50.2-54.5)	290/611 47.3 (45.3-49.4)	5.0 (2.0-7.9)
<b>56-65</b>	27.5 (25.4-29.5)	19.3 (17.5-21.2)	8.2 (5.4- 10.9)	190/488 36.4 (34.2-38.6)	170/613 26.6 (24.6-28.6)	9.9 (6.9-12.8)
<b>66-80</b>	12.3 (10.8-13.8)	7.4 (6.2-8.5)	4.9 (3.0- 6.9)	101/446 22.6 (20.8-24.5)	55/595 9.9 (8.6-11.2)	12.8 (10.5-15.0)
<b>All</b>	<b>44.2 (42.7-45.8)</b>	<b>40.5 (39.2-41.7)</b>	<b>3.8 (1.8-5.8)</b>	<b>54.5 (52.9-56.0)</b>	<b>50.1(48.9-51.4)</b>	<b>4.4 (2.4-6.4)</b>

**Multimedia Appendix 4.** Importance of the Internet in various countries

		2005		2007		Change
	2005/2007 (N)	Mean % (CI)	Internet compared to other media -Rank	Mean % (CI)	Internet compared to other media -Rank	Mean Diff % (CI)
<b>Germany</b>	974/1000	<b>33.7 (30.8-36.7)</b>	7	<b>36.8 (33.9-39.7)</b>	7	<b>3.1 (-1.0-7.2)</b>
<b>Denmark</b>	960/1021	<b>46.0 (42.9-49.1)</b>	3	<b>54.4 (51.5-57.3)</b>	2	<b>8.4 (4.1-12.6)</b>
<b>Greece</b>	1000/1000	<b>37.5 (34.5-40.5)</b>	8	<b>42.6 (39.6-45.6)</b>	8	<b>5.1 (0.9-9.3)</b>
<b>Portugal</b>	2001/1000	<b>51.5 (49.3-53.6)</b>	7	<b>55.9 (53.0-58.8)</b>	7	<b>4.4 (0.9-8.0)</b>
<b>Poland</b>	1027/1000	<b>41.4 (38.6-44.2)</b>	7	<b>48.2 (45.2-51.2)</b>	6	<b>6.8 (2.7-10.9)</b>
<b>Latvia</b>	1000/1000	<b>33.5 (30.7-36.3)</b>	7	<b>41.4 (38.6-44.2)</b>	7	<b>7.9 (3.9-11.9)</b>
<b>Norway</b>	972/1001	<b>38.4 (35.4-41.4)</b>	6	<b>48.4 (45.4-51.3)</b>	4	<b>10.0 (5.8-14.2)</b>

**Multimedia Appendix 5.** Expanded version of Table 3—Percentage of consumers who are using interactive Internet health services at least once a year

	Internet Health user			Internet user		
	2005	2007	Change	2005	2007	Change
	Mean % (CI)	frequency Mean % (CI)	Mean % (CI)	frequency Mean % (CI)	frequency Mean % (CI)	Mean % (CI)
Self-help activities	16.2 (15.4-17.0)	694 18.8 (17.9-19.7)	2.6 (1.4-3.8)	11.1 (10.3-11.8)	694 14.5 (13.7-15.3)	3.4 (2.3-4.5)
Order medicine or other health products	11.7 (11.0-12.4)	596 15.0 ( 14.2-15.8)	3.3 (2.2-4.4)	8.4 (7.8-9.0)	596 11.7 (11.0-12.4)	3.3 (2.3-4.3)
Interact with Web doctor/health professional you have not met	18.7 (17.9-19.6)	780 22.6 (21.7-23.5)	3.9 (2.6-5.1)	13.2 (12.4-14.0)	780 16.8 (16.0-17.7)	3.6 (2.5-4.8)
Approach family doctor or other known health professional	7.3 (6.7- 7.8)	484 12.3 (11.6-13.1)	5.1 (4.1-6.0)	5.0 (4.5-5.6)	484 9.7 (9.0-10.4)	4.7 (3.8-5.5)
Using at least one of the interactive services above	34.9 (33.8-35.9)	1593 42.9 (41.8-44.0)	8.0 (6.5-9.6 )	24.1 (23.1-25.0)	1593 32.3 (31.3-33.4)	8.3 (6.8-9.7)

**Multimedia Appendix 6.** Total and estimated relative frequency of Internet health users and Internet users who are using at least one of the interactive services at least once a year

Country	All users			Internet health users			Internet users		
	2005 % (CI)	2007 Observed frequency % (CI)	Change % (CI)	2005 % (CI)	2007 Observed frequency % (CI)	Change % (CI)	2005 % (CI)	2007 Observed frequency % (CI)	Change % (CI)
<b>Denmark</b>	21.2 18.6 23.7	335/1021 32.8 29.9 35.7	11.7 7.8 15.5	33.4 (30.5-36.4)	335/731 45.3 (42.2-48.4)	11.9 (7.6-16.2)	25.3 (22.6-28.1)	335/889 36.8 (33.7-39.8)	11.4 (7.4-15.5)
<b>Germany</b>	25.1 22.4 27.7	353/1000 35.3 32.4 38.2	10.2 6.3 14.2	54.6 (51.3-57.9)	353/566 63.0 (59.8-66.2)	8.4 (3.8-13.0)	38.6 (35.4-41.8)	353/649 53.4 (50.0-56.7)	14.8 (10.2-19.4)
<b>Greece</b>	8.2 6.5 9.9	142/1000 14.2 12.1 16.3	6.0 3.4 8.7	34.0 (31.4-36.6)	142/321 48.3 (45.5-51.1)	14.3 (10.5- 18.2)	21.3 (19.0-23.6)	142/472 29.7 (26.9-32.4)	8.3 (4.8-11.9)
<b>Latvia</b>	11.0 9.1 12.9	168/1000 16.8 14.5 19.1	5.8 2.8 8.8	25.1 (22.5-27.8)	168/470 31.7 (28.8-34.6)	6.5 (2.6-10.5)	16.2 (13.9-18.5)	168/667 21.9 (19.3-24.5)	5.7 (2.2- 9.1)
<b>Norway</b>	20.7 18.1 23.3	257/1001 25.7 22.9 28.5	5.0 1.2 8.8	35.0 (32.0-38.0)	257/669 38.5 (35.3-41.6)	3.5 (-0.9-7.9)	25.5 (22.7-28.2)	257/880 28.3 (25.4-31.3)	2.9 (-1.2- 6.9)
<b>Poland</b>	15.4 13.3 17.5	229/1000 22.9 20.4 25.4	7.5 4.2 10.8	41.3 (38.5-44.1)	229/533 42.2 (39.3-45.2)	1.0 (-3.1-5.1)	28.8 (26.0-31.5)	229/667 32.7 (29.8-35.5)	3.9 ( -0.1- 7.8)
<b>Portugal</b>	5.3 4.3 6.3	109/1000 10.9 9.5 12.3	5.6 3.9 7.3	20.6 (18.8-22.4)	109/383 31.3 (29.3-33.4)	10.8 (8.0-13.5)	12.8 (11.3-14.2)	109/523 23.7 (21.8-25.6)	10.9 ( 8.5-13.4)



# Survey on eHealth

## QTS1 Interviewer number

Interviewer number .....1

## QTS2 Start time

Start time ..... 1

## QTS3 Date

Date ..... 1

## QTS4 SMS id

SMS id ..... 1

## POST NOTE Postal code

Postnr..... 1

**Q1 Good morning/good afternoon/good evening, my name is \_\_\_\_\_, and I am phoning from \_\_\_\_\_ on behalf of <NAME of national institution>. We are conducting a survey about sources for health information with support from the European Union and the World Health Organization (WHO). In this connection we would like to speak to <INSERT METHODOLOGY used> and who is at least 15 years old.**

Everyone who takes part in the survey is completely anonymous. (We would like to emphasize that there are no right or wrong answers.) The interview will take about 8 minutes (CHECK for country-specific questions). (Your answers will be very valuable to us.) Would you be prepared to take part?

## REGISTER GENDER

Male..... 1

Female ..... 2

## Q2 A few introductory questions.

How old are you?

Age: .....1

## Q3 What is your highest level of education completed?

### [Use ISCED-standard]

• BASIC SCHOOL NONE..... 01

• BASIC SCHOOL less than 7 years ..... 02

• BASIC SCHOOL 8-10 grade ..... 03

• GENERAL UPPER SECONDARY SCHOOL ..... 04

• VOCATIONAL UPPER SECONDARY SCHOOL ..... 05

• VOCATIONAL EDUCATION AND TRAINING ..... 06

• SHORT-CYCLE HIGHER EDUCATION..... 07

• MEDIUM-CYCLE HIGHER EDUCATION ..... 08

• BACHELOR ..... 09

• LONG-CYCLE HIGHER EDUCATION ..... 10

• VERY LONG-CYCLE HIGHER EDUCATION ..... 11

• Do not want to answer ..... 12

## Q4 How many children under the age of 18 are living in your household?

Number of children: .....

## Q5 Where do you live?

• City (main cities) ..... 1

• Minor cities (suburbs/vicinity to larger cities) ..... 2

• Villages ..... 3

• Rural area (country-side, scattered population)..... 4

## Q6 Which of these descriptions best describes your situation or applies to what you have been doing for the last month:

READ OUT

- Paid work (including self-employed) -> 6b..... 1
- In education ..... 2
- Unemployed ..... 3
- Permanently sick or disabled ..... 4
- Retired..... 5
- In community or military service ..... 6
- Housework, looking after children or other persons (e.g. maternity leave) . ..... 7
- (Other) ..... 8
- (Don't know) ..... 9

**Filter: Q6=1**

**Q6B What is your job?**

DON'T READ OUT (TWO OPTIONS POSSIBLE FOR HEALTH PERSONNEL)

**White collar group**

- Manager, head of other people ..... 1
- Health personnel, e.g. has treatment responsibility, higher education, licence or authorization such as medical doctor, psychologist, nurse, physiotherapist..... 2
- Other, e.g. lawyer, consultant, secretary, artist, researcher, educationalist, kindergarten teacher..... 3

**Blue collar group**

- Health care assistants, e.g. with no formal treatment responsibility, short or no formal training, no licence or authorization..... 4
- Skilled workers (formal full-time schooling for at least a year or equivalent), e.g. manual/routine work, trained plumber, carpenter, mechanic, cook..... 5
- Unskilled or semi skilled workers, with no or short time of formal training, e.g. manual/routine worker, cleaning personnel, drivers, kindergarten assistant..... 6

**Q7 I will now read a list of various sources of information about health or illness, and would like to know how important these are to you. Please would you answer on a scale from 1 to 5, where 1 is "not important" and 5 is "important".**

READ OUT

1 Not important 2 3 4 5 Important

- Internet ..... 1 2 3 4 5 6 1
- TV/radio ..... 1 2 3 4 5 6 2
- Books, medical encyclopaedias and leaflets ..... 1 2 3 4 5 6 3
- Courses and lectures ..... 1 2 3 4 5 6 4
- Newspapers, magazines ..... 1 2 3 4 5 6 5
- Family, friends and colleagues ..... 1 2 3 4 5 6 6
- Pharmacies ..... 1 2 3 4 5 6 7
- Direct face-to-face contact with health professionals ..... 1 2 3 4 5 6 8

**Q8 How often do you use the Internet?**

READ OUT

- Every day ..... 1
- Every week ..... 2
- Every month ..... 3
- Less than once a month ..... 4
- I have never used the Internet (⇒ **Q17**) ..... 5
- I have never used it, but I have asked others to use it for me(⇒ **Q8B**) ..... 6

**Filter: Q8=6**

**Q9 How often do you use the Internet to get information about health or illness?**

READ OUT

- Every day ..... 1
- Every week..... 2
- Every month ..... 3
- Every six months ..... 4
- Every year ..... 5
- Less than once a year ..... 6
- Never(⇒ **Q17**) ..... 7

**Q10 I will now read out some purposes for which the Internet can be used to provide information related to health or illness, and would like to know how often you use the Internet for these purposes.**

**How often do you use the Internet to:**

REPEAT SCALE WHEN NECESSARY

- Every day
- Every week
- Every month
- Every six months
- Every year
- Less than once a year
- Never

- interact with health professionals you have not met face-to-face ..... 1 2 3 4 5 6 7 1
- participate in forums or self help groups(focusing on health or illness) 1 2 3 4 5 6 7 2
- order medicines or other products related to health or illness management online ..... 1 2 3 4 5 6 7 3
- read about health and illness ..... 1 2 3 4 5 6 7 4

**Q10B I will now read out some purposes for which the Internet can be used to provide information related to health or illness, and would like to know how often you use the Internet for these purposes.**

Do you, always, often, sometimes, rarely or never, use the Internet to. . .

REPEAT SCALE WHEN NECESSARY

Always – Often – Sometimes - Rarely – Never

- find health information that can help you decide whether to consult a health professional ..... 1 2 3 4 5 1
- find health information prior to an appointment ..... 1 2 3 4 5 2
- find information after an appointment with health professionals (e.g. for second opinion) ..... 1 2 3 4 5 3

**Q11 Have you approached your family doctor, specialist, or other health professional(s) over the Internet (web or e-mail), e.g. read their website, request or renew prescription, schedule an appointment, ask particular health questions or read your health record?**

- Yes(⇒ Q13 ) ..... 1
- No(⇒ Q14 ) ..... 2

Filter: Q12=1

**Q12**

**In which connection and for what purposes have you approached your family doctor, specialist, or other health professional(s) via the Internet?**

READ OUT.

CHECK AS MANY AS APPLY.

- 1
- Request or renew prescription via e-mail or web.....1
- Schedule an appointment .....2
- Ask particular health questions .....3
- Access to read your patient record .....4
- Read their web site .....5
- Other .....6
- DO NOT READ OUT
- Do not know ..... 7
- DO NOT READ OUT
- Do not want to answer ..... 8

Filter: Q12=2

**Q13**

**There are different reasons for not approaching your family doctor, specialist or other health professional(s) via the Internet. Which reasons apply for you?**

READ OUT.

CHECK AS MANY AS APPLY.

- I worry about confidentiality ..... 1
- I prefer face-to-face communication .....2
- My family doctor or specialist do not offer such services ..... 3
- I have not needed to contact them .....4
- Other .....5
- DO NOT READ OUT
- Do not know .....6

• DO NOT READ OUT  
Do not want to answer ..... 7

### Q14

**When evaluating an Internet health site, how important are the following factors?  
Please would you answer on a scale from 1 not important to 5 important.**

READ OUT

1 Not important 2 3 4 5 Important

- Secure handling of personal information ..... 1 2 3 4 5 6 1
- Information in my own language ..... 1 2 3 4 5 6 2
- Updated information ..... 1 2 3 4 5 6 3
- Interactivity, e.g. Question-and-answerservice, discussion groups, chat 1 2 3 4 5 6 4
- Health professionals are involved ..... 1 2 3 4 5 6 5
- Clearly stated who is responsible for or sponsors the site ..... 1 2 3 4 5 6 6

### Q15

**Has information on health or illness which you have obtained from the Internet led to any of the following?**

READ OUT

Yes No Do not know

- Feelings of anxiety ..... 1 2 3 1
- Feelings of reassurance or relief ..... 1 2 3 2
- willingness to change diet or other lifestyle habits ..... 1 2 3 3
- suggestions or queries on diagnosis or treatment to your family doctor,  
Specialist or other health professionals ..... 1 2 3 4
- Changing of use of medicine without consulting your family doctor,  
specialist or other health professionals ..... 1 2 3 5
- Making, cancelling or changing an appointment with your family doctor,  
specialist or other health professionals ..... 1 2 3 6

**Q16 We would now like to ask you a few questions about what you believe you will do in the future.**

**Given that you were provided the possibility, state how likely it is that you will do the following during the next year?**

**Please would you answer on a scale from 1 unlikely to 5 very likely.**

1 Unlikely 2 3 4 5 Very likely 6 Do not know / not applicable

- Look for information about health or a  
particular illness on the Internet ..... 1 2 3 4 5 6 1
- Participate in forums or self-help groups focusing on  
health or illness online ..... 1 2 3 4 5 6 2
- Order medicines or other health products online ..... 1 2 3 4 5 6 3
- Have consultations with health professionals online ..... 1 2 3 4 5 6 4
- Make, cancel or change an appointment with your family doctor,  
specialist or other health professionals online ..... 1 2 3 4 5 6 5

**Q17 If you were to find a new doctor, state the importance of the following factors for your decision.**

**Please would you answer on a scale from 1 not important to 5 important.**

1 Not important 2 3 4 5 Important 6 Do not know / not applicable

- The possibility to request or renew prescriptions via e-mail or web ..... 1 2 3 4 5 6 1
- The cost of services ..... 1 2 3 4 5 6 2
- The possibility to schedule or change appointments online ..... 1 2 3 4 5 6 3
- Information on the doctor's practice, e.g. waiting lists or scores  
on public evaluation ..... 1 2 3 4 5 6 4
- That the office has its own website ..... 1 2 3 4 5 6 5
- Recommendation by others ..... 1 2 3 4 5 6 6
- The possibility to communicate by e-mail ..... 1 2 3 4 5 6 7
- The possibility to get reminders by SMS text message ..... 1 2 3 4 5 6 8
- Online access to read your electronic patient record ..... 1 2 3 4 5 6 9
- Accessibility, such as nearby office and convenient opening hours ..... 1 2 3 4 5 6 10

**Q18**

To end off, a few background questions. How many times did you visit a doctor during the last 12 months? (Include hospitalisation or visits to the outpatient department; do NOT include visits to the dentist).

Do not know : type 98

Do not want to answer :type 99

Number of times:..... 1

**Q19**

Are you, or someone close to you, currently experiencing long-term illness or disability?

CHECK AS MANY AS APPLY

- Yes, I am ..... 1
- Yes, someone close to me is ..... 2
- No ..... 3
- DO NOT READ OUT - Do not know ..... 4
- DO NOT READ OUT - Do not want to answer ..... 5

**Q20**

How would you assess your present state of health?

READ OUT

- Very good. .... 1
- Good ..... 2
- Fair ..... 3
- Bad ..... 4
- Very bad ..... 5
- DO NOT READ OUT - Do not know ..... 6
- DO NOT READ OUT - Do not want to answer ..... 7

Filter: Q10 = 6,5,4,3,2 or 1

**Q21**

Did you go online to obtain information on either of the following during the last six months?

CHECK AS MANY AS APPLY

READ OUT

- information on life style, e.g. nutrition, diet, exercise, stop smoking. .... 1
- information on pregnancy or baby-care ..... 2
- information on managing aspects of illness (such as health insurance, rights to sick-leave, public assistance etc.) ..... 3
- information on a specific illness ..... 4

Filter: Q21 =4

**Q21B**

Would you characterize this illness as

- very severe ..... 1
- severe ..... 2
- not severe ..... 3

Thank you very much for your help!



# Appendix Article 4

- **E-tab 2** – This table is included only in the online version of the article available at <http://www.tidsskriftet.no>. It is referred to in the article as “e-tab 2”.
- **Introductory questionnaire** - handed to patients in the waiting room at Sentrum legekontor in July and August 2002
- **Information about the project** - handed out to everybody interested in participating in the research project
- **Consent form** - having to be signed prior to participation in the research project.
- **Online questionnaire** - was available online for everybody sending and receiving messages in the last period of the project (from May 2003). Adjusted for printing
- **Final questionnaire** - sent to all participants at the end of the study. Note that there are three slightly different versions of this questionnaire. Only the first is included here.
  1. *Questionnaire to the intervention group having used PasientLink.*
  2. *Questionnaire to the intervention group **not** having used PasientLink.* Two questions about why they did not use the service and if they plan to use it later were included. Question 12, 13, 14, 18, 20, 21 and 22 were omitted, and a few minor changes were made to other questions implying use of the service.
  3. *Questionnaire to the control group.* In addition to the questions excluded above, the questions 23 and 24 were also omitted. An altered version of question 17 was used.





**Tabell 2** Pasientenes vurdering av hensikt med meldingen, og om det erstattet annen kontakt. Noen av meldingene kunne ha flere hensikter. Antall hensikter er derfor større enn antall meldinger

	Antall	(%)
<i>Hva var hensikten med meldingen du sendte i PasientLink?</i>		
Spørsmål om sykdom/helse	68	(41)
Fornyelse av resept/syk melding	37	(22)
Timebestilling	21	(13)
Henvisninger og/eller trygdesaker	19	(11)
Få svar på resultat av prøver	15	(9)
Annet	6	(4)
	166	(100)
<i>Har meldingen erstattet annen kontakt med lege/forkontor?</i>		
Besøk hos lege	51	(32)
Telefon til lege	55	(35)
Telefon til forkontor	20	(13)
Besøk på forkontor	7	(4)
Besøk hos legevakt	5	(3)
Brev/faks til lege/forkontor	2	(1)
Erstattet ikke noe	19	(12)
	159	(100)



## Vurdering av tilbudet ved Sentrum legekontor

Vi skal gjennomføre en undersøkelse her ved Sentrum legekontor som går på tilfredshet med legetilbudet. Denne utføres i samarbeid med Nasjonalt senter for telemedisin og Universitetet i Tromsø. Undersøkelsen er en del av PasientLink, som er et større prosjekt med elektronisk kontakt med lege. Vi vil spørre om hvorfor du er på legekontoret i dag, og litt om bruk av Internett.

Deltakelse i undersøkelsen er frivillig, og vil være anonym, du må derfor ikke skrive navnet ditt på dette skjemaet. Siden undersøkelsen er anonym, vil det ikke være mulig å få slettet enkeltopplysninger. Alle skjema vil makuleres etter bruk.

Sammen med denne undersøkelsen finner du en forespørsel om deltakelse i et forskningsprosjektet som muliggjør kontakt med lege over Internett. Hvis du vil delta i denne undersøkelsen, vennligst les den vedlagte redegjørelsen, og fyll ut det vedlagte skjemaet. Disse opplysninger vil *ikke* knyttes sammen med svar på spørreundersøkelsen, og skal leveres i egen konvolutt.

Dersom du har noen spørsmål om undersøkelsen, eller vil vite mer om undersøkelsen, kan du kontakte:

**Per Egil Kummervold**  
Prosjektleder PasientLink  
Nasjonalt senter for telemedisin  
Pb. 35, 9038 Tromsø  
Tlf: 77 75 41 01  
Mobil: 41 43 57 95  
e-post: per.egil.kummervold@telemet.no

**Oddmar Ole Steinsvik**  
Psykologistudent  
Nasjonalt senter for telemedisin  
Pb. 35, 9038 Tromsø  
Tlf: 77 75 4 125  
e-post: oddmar.ole.steinsvik@telemet.no

# Brukerundersøkelse Sentrum legekontor

1. Hvor gammel er du? \_\_\_\_\_ år.
2. Kjønn:  kvinne  
 mann
3. Hva er din høyeste fullførte utdanning?  ungdomsskole  
 videregående skole  
 høyskole  
 universitet  
 annet, spesifiser: \_\_\_\_\_
4. Inklusiv denne, hvor mange ganger har du vært i kontakt med legekontoret de siste 12 måneder? Svar så nøyaktig som mulig. \_\_\_\_\_ ganger.
5. Hvorfor er du på legekontoret i dag? (kryss av for alle aktuelle alternativer)  avtalt time hos lege  
 hente resept bestilt over telefon  
 hente sykemelding bestilt over telefon  
 øyeblikkelig hjelp  
 blodprøve  
 annet, spesifiser: \_\_\_\_\_
6. Tror du at din kontakt med legekontoret i dag kunne vært gjort på andre måter, som ved telefon eller over Internett?  ja  
 nei  
 usikker

Hvis ja: hvordan tror du dette kunne vært gjort: \_\_\_\_\_

**Vi ber deg vurdere følgende utsagn på en skala fra 1 til 7 etter hvor enig eller uenig du er med utsagnet. Kryss ut det alternativ du synes passer best i din situasjon.**

7. Jeg får raskt hjelp i resepsjonen på legekontoret.

helt uenig							helt enig		vet ikke
1	2	3	4	5	6	7		<input type="checkbox"/>	

8. Jeg er fornøyd med hvor lett det er å få time hos legen.

helt uenig							helt enig		vet ikke
1	2	3	4	5	6	7		<input type="checkbox"/>	

9. Jeg er fornøyd med åpningstiden til legekontoret.

helt uenig							helt enig		vet ikke
1	2	3	4	5	6	7		<input type="checkbox"/>	

10. Jeg synes det er lett å komme gjennom på sentralbordet til legekontoret.

helt uenig							helt enig		vet ikke
1	2	3	4	5	6	7		<input type="checkbox"/>	

11. Jeg er fornøyd med hvor lett det er å treffe legen på telefon.

helt uenig							helt enig		vet ikke
1	2	3	4	5	6	7			

12. Jeg får svar på mine spørsmål når jeg prater med legen på telefon.

helt uenig							helt enig		vet ikke
1	2	3	4	5	6	7			

13. Hvis du hadde hatt mulighet til å ta kontakt med din lege over internett, ville du benyttet deg av denne muligheten?

- ja, sannsynligvis
- nei, sannsynligvis ikke
- usikker

14. Hva tror du kontakt over internett kan brukes til?

- kommunisere med legen om min helse
- ordne praktiske ting som timebestilling eller resepter
- motta informasjon fra lege eller legekontor
- annet, spesifiser: \_\_\_\_\_
- tror ikke det kan brukes til noe

**De følgende spørsmål skal bare besvares dersom du har tilgang til Internett:**

15. Hvor har du tilgang til Internett?

- hjemme
- på jobb
- på skole/universitet
- andre steder, spesifiser: \_\_\_\_\_

16. Når brukte du Internett sist, dersom du ser bort fra i dag?

- i går
- 2 dager siden
- 3-7 dager siden
- 8-30 dager siden
- mer enn 30 dager siden
- usikker

17. Har du skaffet deg helseinformasjon på Internett?

- ja
- nei

18. Jeg ønsker å delta i et forskningsprosjekt hvor jeg får muligheten til å kontakte fastlege direkte over Internett, og jeg har fylt ut det vedlagte skjemaet?

- ja
- nei

**Dersom du svarte "ja" på det siste spørsmålet: fyll ut vedlagte skjema.**



## Forespørsel om deltakelse i FORSKNINGSPROSJEKT

### Kontakt fastlegen over Internett

PasientLink er en tjeneste som gjør det mulig å kommunisere direkte med fastlegen over Internett. Denne tjenesten skal utprøves ved Sentrum legekantor i perioden september 2002 til desember 2003. For brukerne vil tjenesten minne om løsningene som i dag brukes i nettbankene. Det er lagt stor vekt på at tjenesten skal være enkel å bruke.

***Vi trenger frivillige deltakere som har lyst til å delta i forskningsprosjektet.***

Dette er den første gangen i Norge det utprøves en tjeneste for Internett-basert utveksling av sensitiv informasjon mellom fastlege og pasient som er i tråd med Datatilsynets krav til informasjonssikkerhet. Hensikten med forskningsprosjektet er å evaluere effekten av tjenesten. Tjenesten skal ikke brukes til akutt hjelp.

For å delta i prosjektet trenger du tilgang til datamaskin og Internett. I forsøksperioden vil det ikke være knyttet egenandeler eller andre avgifter til å kontakte legen over Internett. Du må selv dekke kostnader ved oppkobling mot Internett, men alle andre kostnader knyttet til forsøket vil dekkes av oss.

Forsøksgruppen vil bestå av til sammen 200 personer, hvorav halvparten vil få tilgang til å kontakte legen over Internett. De resterende vil bli brukt som kontrollgruppe. Hvis du blir trukket ut som deltaker vil du innen september motta nødvendig informasjon og brukernavn/passord i en rekommandert sending.

Selv om du melder deg på som deltaker i forsøksprosjektet er det bare 50 prosent sjanse for at du vil få mulighet til å kontakte fastlegen over Internett. Grunnen er vi av forskningshensyn vil skille gruppen i en del som får tilgang og en del som ikke vil få tilgang. Vi vil i prosjektet måle antall ganger de med og de uten Internett-tilgang besøker fastlegen. Dette vil gjøres ved at legene ved Sentrum legekantor gjennomgår deltakernes pasientjournal. Andre journalopplysninger vil *ikke* bli brukt i undersøkelsen. Hvis du får tilgang til å bruke tjenesten, vil du i prosjektperioden måtte svare på minst to spørreskjema.

Alle innsamlede opplysninger vil bli behandlet konfidensielt og slettet etter at undersøkelsene er gjennomført. Du kan når som helst trekke dette samtykket tilbake, og kreve dine svar slettet. At du velger å trekke deg fra forsøket, vil ikke få noen som helst konsekvenser for ditt forhold til legekantoret. Enkelte spørreskjema i prosjektet vil ikke inneholde persondata. I disse tilfellene vil det ikke være mulig å slette enkeltbesvarelser.

***For å melde deg på som deltaker i forsøket, vennligst bruk skjemaet på neste side.***

*Forsøket er et samarbeidsprosjekt mellom Nasjonalt senter for telemedisin og Sentrum legekantor. Prosjektet er delfinansiert av Sosial- og helsedirektoratet, og undersøkelsen er behandlet av Regional komité for etisk forskningsetikk. Datasikkerheten i løsningen er gjennomgått av Datatilsynet.*



# Påmelding og samtykkeerklæring

Navn: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

Personnummer: \_\_\_\_\_ (11 siffer)

Mobiltelefonnummer: \_\_\_\_\_ (Hvis du ikke har mobiltelefon, oppgi fasttelefon)

Er du den eneste som disponerer denne telefonen?  Ja  Nei

Har du datamaskin hjemme ?  Ja  Nei

Har du tilgang til internett hjemme ?  Ja  Nei

*Ja, jeg har lest orienteringen om prosjektet PasientLink, og vil delta i forskningsprosjektet. Jeg samtykker til at de opplysningene jeg avgir kan brukes i statistisk sammenheng, og er klar over at antall henvendelser til min fastlege vil registreres og brukes statistisk i prosjektperioden. Jeg er klar over at dette samtykket når som helst kan trekkes tilbake.*

Dato/Underskrift: \_\_\_\_\_

Dersom du har noen spørsmål, eller vil vite mer om prosjektet, kan du kontakte:

**Per Egil Kummervold**

Prosjektleder PasientLink

Nasjonalt senter for telemedisin, Pb. 35, 9038 Tromsø

Tlf: 77 75 41 01, mobil: 414357 95, e-post: per.egil.kummervold@telem.no

# Online questionnaire - PasientLink

## ***Spørsmål som stilles etter at de har sendt melding til legen:***

### **Hva er hensikten med denne henvendelsen?**

- Spørsmål om min sykdom/helse
- Timebestilling
- Fornyelse av resept
- Fornyelse av sykemelding
- Få svar på resultat av prøver
- Annet: spesifiser: \_\_\_\_\_

### **Hvis jeg ikke hadde hatt mulighet til å bruke Pasientlink, ville jeg...**

- Bestilt time hos fastlegen min
- Ringt fastlegen min
- Ringt legekantoret (forkantoret/legesekretæren)
- Kontaktet legekantoret/fastlegen på andre måter. Spesifiser: \_\_\_\_\_
- Henvendt meg til annen lege/legekantor/legevakt.
- Latt være å henvende meg til legekantoret/fastlegen
- Vet ikke

## ***Spørsmål som stilles ved lesing av svar fra legen:***

- Kryss av hvis du har lest dette svaret tidligere.**  
(Avkryssing her vil skjule spørsmålene under)

### **Synes du at du fikk svar på det du lurte på?**

- Ja
- Nei, hvorfor ikke? \_\_\_\_\_
- Annet, spesifiser: \_\_\_\_\_
- Vet ikke

### **Denne henvendelsen førte til at:**

- Jeg slapp en time hos fastlegen min
- Jeg slapp å ringe til fastlegen min
- Jeg slapp å ringe til legekantoret (forkantor/legesekretær)
- Slapp annen henvendelse. Spesifiser: \_\_\_\_\_
- Hadde ingen effekt på bruk av andre helsetjenester
- Annet, spesifiser: \_\_\_\_\_
- Vet ikke



## Avslutningsundersøkelse - PasientLink

Vennligst svar på dette spørreskjemaet, og returner det i vedlagte svarkonvolutt.

Våre registreringer viser at du har sendt meldinger i prosjektperioden. Hvis dette ikke stemmer, vennligst kontakt undertegnede, og du vil få tilsendt et annet spørreskjema.

Dersom du har noen spørsmål om undersøkelsen, eller vil vite mer om den, kan du kontakte:

**Per Egil Kummervold**  
Prosjektleder PasientLink  
Nasjonalt senter for telemedisin  
Pb. 35, 9038 Tromsø  
Tlf: 77 75 41 01  
Mobil: 41 43 57 95  
e-post: [per.egil.kummervold@telemed.no](mailto:per.egil.kummervold@telemed.no)



1. Hvor gammel er du? \_\_\_\_\_ år
2. **Kjønn:**  
 Kvinne       Mann
3. **Hvor mange personer er det i din husholdning?**  
\_\_\_\_\_ personer
4. **Hvor mange (om noen) av disse er barn under 16 år?**  
\_\_\_\_\_ personer
5. **Hvor stor samlet bruttoinntekt hadde din husholdning i 2002?**  
 under 100.000,-     500-600.000,-  
 100-200.000,-     600-700.000,-  
 200-300.000,-     700-800.000,-  
 300-400.000,-     800-900.000,-  
 400-500.000,-     over 900.000,-
6. **Hva er din høyeste fullførte utdanning?**  
 ungdomsskole  
 videregående skole  
 høyskole  
 universitet  
 annet, spesifiser \_\_\_\_\_
7. **Hvordan vil du betegne sykdommen som var utgangspunktet for de fleste av dine legebesøk i prosjektperioden (okt 2002 – okt 2003)? (velg ett svar)**  
 kronisk  
 langvarig, men ikke kronisk  
 forbigående sykdom, skade eller ulykke  
 vet ikke/husker ikke  
 annet, spesifiser \_\_\_\_\_
8. **Hvor har du tilgang til Internett? (du kan krysse av flere alternativ)**  
 hjemme  
 på jobb  
 på skole/universitet  
 andre steder, spesifiser \_\_\_\_\_
9. **Når brukte du Internett sist, dersom du ser bort fra i dag?**  
 i går  
 2 dager siden  
 3-7 dager siden  
 8-30 dager siden  
 mer en 30 dager siden  
 usikker
10. **Har du noen gang skaffet deg helseinformasjon på Internett (unntatt det du eventuelt har skaffet deg gjennom å delta i dette prosjektet)?**  
 ja       nei

11. **På hvilken måte har du vært i kontakt med legekantoret de siste 12 måneder?**  
besøk hos lege: \_\_\_\_\_ gang(er)  
telefon til lege: \_\_\_\_\_ gang(er)  
besøkt forkantoret uten legebesøk: \_\_\_\_\_ gang (er)  
telefon til forkantoret: \_\_\_\_\_ gang(er)  
brev/fax til lege/legekontor: \_\_\_\_\_ gang(er)  
PasientLink til legen: \_\_\_\_\_ gang(er)
12. **På vegne av hvem har du brukt PasientLink?**  
på egne vegne: \_\_\_\_\_ gang(er)  
på vegne av egne barn: \_\_\_\_\_ gang(er)  
på vegne av samboer/ektefelle: \_\_\_\_\_ gang(er)  
på vegne av andre: \_\_\_\_\_ gang(er)
13. **Har bruken av PasientLink erstattet annen kontakt med legekantoret?**  
ja, besøk hos lege: \_\_\_\_\_ gang(er)  
ja, telefon til lege: \_\_\_\_\_ gang(er)  
ja, telefon til forkontor: \_\_\_\_\_ gang(er)  
ja, besøk på forkontor: \_\_\_\_\_ gang(er)  
ja, besøk hos legevakt: \_\_\_\_\_ gang(er)  
ja, brev/fax til lege/forkontor: \_\_\_\_\_ gang(er)  
nei, aldri: \_\_\_\_\_
14. **Hva var hensikten med at du brukte PasientLink (siste 12 måneder)?**  
spørsmål om sykdom/helse: \_\_\_\_\_ gang(er)  
timebestilling: \_\_\_\_\_ gang(er)  
fornyelse av resept: \_\_\_\_\_ gang(er)  
fornyelse av sykemelding: \_\_\_\_\_ gang(er)  
få svar på resultat av prøver: \_\_\_\_\_ gang(er)  
henvisninger og/eller trygdesaker: \_\_\_\_\_ gang(er)  
annet: \_\_\_\_\_ gang(er)
15. **Hva var hensikten med at du besøkte din fastlege (siste 12 måneder)?**  
spørsmål om sykdom/helse: \_\_\_\_\_ gang(er)  
fornyelse av resept: \_\_\_\_\_ gang(er)  
fornyelse av sykemelding: \_\_\_\_\_ gang(er)  
få svar på resultat av prøver: \_\_\_\_\_ gang(er)  
ta prøver: \_\_\_\_\_ gang(er)  
henvisninger og/eller trygdesaker: \_\_\_\_\_ gang(er)  
annet: \_\_\_\_\_ gang(er)
16. **Hva var hensikten med at du ringte fastlege/legekontor (siste 12 måneder)?**  
spørsmål om sykdom/helse: \_\_\_\_\_ gang(er)  
timebestilling: \_\_\_\_\_ gang(er)  
fornyelse av resept: \_\_\_\_\_ gang(er)  
fornyelse av sykemelding: \_\_\_\_\_ gang(er)  
få svar på resultat av prøver: \_\_\_\_\_ gang(er)  
henvisninger og/eller trygdesaker: \_\_\_\_\_ gang(er)  
annet: \_\_\_\_\_ gang(er)

**17. Hvor enkelt/vanskelig synes du det er å forklare fastlegen det du ønsker?***Spørsmålet under har en skala fra 1-4, hvor 1 betyr enkelt, og 4 betyr vanskelig*

		enkelt		vanskelig		vet ikke
		1	2	3	4	
1	når jeg er på legens kontor til vanlig time					
2	når jeg bruker telefon					
3	når jeg bruker PasientLink					

**18. Hvor enig er du i følgende påstander om PasientLink?***Spørsmålet under har en skala fra 1-4, hvor 1 betyr helt enig, og 4 betyr helt uenig*

		enig		uenig		vet ikke
		1	2	3	4	
1	jeg er fornøyd med svarene jeg har fått fra legen på PasientLink					
2	meldingene jeg har sendt og mottatt via PasientLink har gjort meg bekymret					
3	PasientLink gjør det enklere å organisere min egen tid					
4	PasientLink gir meg merarbeid					
5	jeg er fornøyd med den tekniske løsningen i PasientLink					
6	meldingene jeg har sendt og mottatt via PasientLink har beroliget meg					
7	PasientLink gir meg ansvar og oppgaver jeg ikke ønsker å ha					

**19. Hvor enig er du i følgende påstander om din bruk av helsetjenester?***Spørsmålet under har en skala fra 1-4, hvor 1 betyr helt enig, og 4 betyr helt uenig*

		enig		uenig		vet ikke
		1	2	3	4	
1	jeg går til lege for å få vite at jeg ikke er syk					
2	jeg henvender meg til lege bare når jeg har behov for øyeblikkelig hjelp					
3	jeg pleier å dobbeltsjekke informasjon og råd fra leger og helsevesen					
4	jeg stoler alltid på legens anvisninger og råd					
5	jeg har hovedansvaret for valg knyttet til min helse					
6	legen har hovedansvaret for valg knyttet til min helse					
7	mine helseproblemer er mer enn middels vanskelige for legen å finne ut av					
8	mine helseproblemer er mer psykiske enn fysiske					

**20. Hvilke positive sider ved PasientLink har vært viktig for din bruk?***Spørsmålet under har en skala fra 1-4, hvor 1 betyr svært viktig, og 4 betyr helt uviktig.*

		viktig		uviktig		vet ikke
		1	2	3	4	
1	det sparer meg for tid					
2	jeg slipper reisen til legen					
3	det er billig					
4	jeg slipper ventetid på telefonen					
5	jeg kan bruke PasientLink utenom vanlig kontortid					
6	jeg får bedre tid til å forklare det jeg ønsker					
7	det er enklere å ta opp vanskelige tema					
8	det er bedre å få legens svar skriftlig enn muntlig					
9	det er enklere å uttrykke seg skriftlig enn muntlig					
10	det er enklere å holde oversikt over min sykdomshistorie					
11	det er en god mulighet til å forberede meg til besøk hos legen					
12	det er enklere å følge opp min helsetilstand utenom legebesøkene					
13	terskelen for å kontakte legen blir lavere					
14	annet, spesifiser:					

**21. Hvilke negative sider ved PasientLink har hatt betydning for din bruk?**

Spørsmålet under har en skala fra 1-4, hvor 1 betyr svært viktig, og 4 betyr helt uviktig.

vet ikke		viktig		uviktig	
		1	2	3	4
1	dårlig kvalitet på svarene fra legen				
2	svartiden er for lang				
3	det er vanskelig å forstå hva legen mener				
4	det er tidkrevende				
5	det er ikke en lett måte å ta opp vanskelige tema på				
6	bekymring for at uvedkommende får tilgang til opplysninger som er personlig				
7	har sjelden tilgang til Internett				
8	den tekniske løsningen er for komplisert å bruke				
9	det jeg er ute etter av informasjon og hjelp, krever at legen undersøker meg				
10	det er bedre å få legens svar muntlig enn skriftlig				
11	det er enklere å uttrykke seg muntlig enn skriftlig				
12	annet, spesifiser:				

**22. Har din bruk av PasientLink blitt redusert grunnet tekniske problemer (som for eksempel med tilkobling, brukernavn/passord etc.)?**

ja, beskriv problemene: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

endring i antall meldinger: \_\_\_\_\_ færre meldinger

nei

Vi er interessert i å finne ut hvilken verdi du tillegger det å bruke PasientLink. En måte å gjøre dette på er å spørre hva du maksimalt kunne være villig til å betale for denne tjenesten. Det finnes ingen riktige eller gale svar. Vi er kun interessert i din mening.

**23. Hva kunne du maksimalt være villig til å betale per gang for å kontakte legen via PasientLink? Se bort fra bruk som timebestilling og fornyelse av resept (sett ett kryss).**

ingen ting, fordi:

\_\_\_\_\_

kroner \_\_\_\_\_ per gang

jeg vil helst ikke svare

**24. Har du andre kommentarer til prosjektet/undersøkelsen?**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_