

Oslo, vinteren 2025

Dine erfaringer med fastlegen og legekantoret.

Du er trukket ut til å delta i en nasjonal spørreundersøkelse om pasienters erfaringer med fastlegen og fastlegekantoret. Folkehelseinstituttet gjennomfører undersøkelsen på oppdrag fra Helse- og omsorgsdepartementet. Vi håper du vil delta og ønsker å understreke følgende:

- **Din stemme er viktig**
Din stemme og dine erfaringer er viktige. Ved å svare bidrar du til kunnskap om hvordan fastlegjetjenesten fungerer i Norge. For at resultatene skal gi et riktig bilde, er det viktig at både du som har mye kontakt med fastlegen og du som har lite eller nesten ingen kontakt svarer. Dine erfaringer, enten de er positive, negative eller nøytrale, gir verdifulle bidrag.
- **Du er med i trekningen av gavekort dersom du svarer**
Alle som svarer deltar i en loddtrekning om 30 gavekort, hvert på 1 000 kroner.
- **Du kan få hjelp til å svare**
Dersom du har behov for det kan en pårørende eller en du stoler på hjelpe deg med å logge inn på eller fylle ut spørreskjemaet.

Praktisk informasjon

Les mer om undersøkelsen og personvern i invitasjonsbrevet under.

Hvordan svare

- Bruk lenken i Helsenorge-meldingen for direkte tilgang til skjemaet, med ferdig utfyllt innloggingskode
- Eller svar via www.fhi.no/fastlegeund2025
- Din innloggingskode finner du i invitasjonsbrevet ditt i Helsenorge eller i brevet du har fått i posten.
- Du kan velge å svare på bokmål, nynorsk eller engelsk, og du kan svare på mobil, nettbrett eller PC.

Svaret ditt blir trygt lagret på en server ved Universitetet i Oslo når du trykker på «Send» på siste side. Alle svarene hentes senere ut av datainnsamlingsteamet i Folkehelseinstituttet.

Kontaktinformasjon

Du kan kontakte datainnsamlingsteamet på e-post: pasopp@fhi.no

Oppgi fullt navn og løpenummer (du finner det øverst i invitasjonsbrevet ditt i Helsenorge eller i brevet du har fått i posten), samt årsaken til henvendelsen. Av hensyn til personvern ber vi deg om ikke å sende personnummer, diagnoser eller andre fortrolige opplysninger i e-post.

Med vennlig hilsen
Folkehelseinstituttet

Om undersøkelsen og personvern

Formålet med prosjektet

Folkehelseinstituttet (FHI) gjennomfører en nasjonal spørreundersøkelse om pasienters erfaringer med fastlegen og legekantoret. Formålet med prosjektet er å få mer kunnskap om hvordan fastlegeordningen fungerer, sett fra pasientenes ståsted. Undersøkelsen er en del av Folkehelseinstituttets oppdrag fra Helse- og omsorgsdepartementet, og inngår i arbeidet med å utvikle og forbedre fastlegeordningen. Resultatene brukes til rapportering, analyser og forskning, og gir grunnlag for planlegging og sammenligning mellom kommuner og over tid.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du får denne forespørselen fordi du er tilfeldig trukket ut til å delta i undersøkelsen. Til sammen inviteres om lag 200 000 personer, slik at resultatene kan vises for kommuner, fylker og for hele landet. For å kunne sende deg invitasjon og påminnelser, har vi innhentet kontaktopplysninger (navn, adresse og telefonnummer) fra Folkeregisteret og Kontakt- og reservasjonsregisteret. Det er frivillig å delta, men vi håper du vil bruke noen minutter på å svare på skjemaet.

Hvem er ansvarlig for prosjektet?

FHI er ansvarlig for personopplysningene som blir behandlet i prosjektet.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i undersøkelsen. Det får ingen negative konsekvenser for deg dersom du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg. Dersom du ønsker å reservere deg mot å delta, eller mot at vi henter bakgrunnsopplysninger om deg, kan du ta kontakt med FHI på e-post: pasopp@fhi.no. Oppgi fullt navn og løpenummer (øverst i invitasjonsbrevet ditt i Helsenorge eller i brevet du har fått i posten), samt årsaken til henvendelsen, enten det gjelder reservasjon mot innsamling av bakgrunnsopplysninger, eller at du ikke ønsker å delta i undersøkelsen. Det er mulig å reservere seg fram til 31. januar 2026. Etter denne datoen slettes kontaktopplysningene.

Hva innebærer det for deg å delta?

Deltakelsen består i å svare på et elektronisk spørreskjema om dine erfaringer med fastlegen og fastlegekontoret, samt enkelte spørsmål om egenopplevd helse og livskvalitet. Spørreskjemaet kan fylles ut på mobil, nettbrett eller PC, og tar omtrent 20 minutter å besvare. Du kan også få hjelp av noen du stoler på dersom du ønsker det. Data samles inn digitalt gjennom Helsenorge og Nettskjema (Tjenester for Sensitive Data – TSD ved Universitetet i Oslo). Dine svar lagres sikkert i TSD og overføres deretter til FHIs «sikre sone» for kobling og analyse. Fremgangsmåten oppfyller kravene til sikker behandling av personopplysninger. I tillegg til svarene fra spørreskjemaet henter vi bakgrunnsopplysninger fra nasjonale registre:

- **Fastlegeregisteret:** opplysninger om din fastlege og hvor lenge du har hatt den samme legen.
- **KUHR-registeret (Kontroll og utbetaling av helse refusjoner):** fødselsnummer, alder, kjønn og konsultasjoner siste 24 måneder (tidspunkt, diagnoser, takstkoder og om konsultasjonen var med egen lege).
- **Statistisk sentralbyrå (SSB):** utdanning, fødeland, botid i Norge og husholdningsinntekt.

Koblingen gjøres ved hjelp av fødselsnummer, men dette slettes sammen med navn og kontaktopplysninger, før dataene gis videre til forskere for analyse og rapportering. Bakgrunnsopplysningene brukes bare i statistiske analyser, ikke for å se på enkeltpersoner. Dersom du ikke svarer på undersøkelsen, kan vi likevel hente inn bakgrunnsopplysninger for å sikre at resultatene blir pålitelige.

Alle som arbeider med undersøkelsen i FHI har taushetsplikt, og opplysningene dine behandles fortrolig og sikkert. Fastlegen og legekantoret får ikke vite om du svarer, eller hva du svarer. FHI samarbeider med Universitetet i Oslo (UiO) om analyse av fritekstkommentarene fra spørreskjemaet.

Kort om personvern

Opplysningene brukes bare til de formålene som er beskrevet i dette skrivet. Ingen enkeltpersoner vil kunne gjenkjennes i rapporter eller publikasjoner. Vi behandler personopplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Du kan lese mer utfyllende om personvern under.

Utdypende om personvern

Hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Folkehelseinstituttet (FHI) er ansvarlig for behandlingen av personopplysningene i prosjektet. Tilgang til personopplysningene er begrenset til prosjektgruppen i FHI som arbeider med datainnsamling, kobling og analyser. Navn og kontaktopplysninger brukes bare til utsending av invitasjoner og påminnelser, og slettes når datainnsamlingen er ferdig. Andre opplysninger lagres på FHIs «Sikker sone» som er en server hos FHI med streng tilgangskontroll, kryptering og sikkerhetskopiering. Koblingsnøkkelen mellom fødselsnummer og aidentifiserte data oppbevares separat og slettes når koblingen er fullført. Ingen enkeltpersoner vil kunne gjenkjennes i rapporter eller publikasjoner. Resultatene vises bare som statistikk eller i form av anonyme tekstutdrag.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysningene om deg i tråd med personvernforordningen (GDPR) artikkel 6 nr. 1 bokstav e, jf. personopplysningsloven § 8 og artikkel 9 nr. 1 bokstav g og i, jf. personopplysningsloven § 9. Behandlingen av personopplysningene er vurdert og gjennomføres i samsvar med FHIs interne rutiner for personvern og informasjonssikkerhet. FHIs personvernombud (PVO) har gitt råd i vurderingen av prosjektet, og FHI har tatt endelig beslutning om gjennomføring. Dersom du har spørsmål om hvordan vi behandler personopplysninger, kan du kontakte: personvernombud@fhi.no.

Hva skjer med personopplysningene dine når prosjektet avsluttes?

Prosjektet vil etter planen avsluttes 31. desember 2027. Når datainnsamlingen og koblingen er ferdig, slettes person- og kontaktopplysninger (navn, adresse, telefonnummer og fødselsnummer). Det aidentifiserte datasettet som inneholder spørreskjemasvar og koblete registeropplysninger vil lagres videre for å kunne sammenligne resultater over tid, kvalitetssikre analyser og brukes i videre forskning på fastlegeordningen. Dataene lagres sikkert på FHIs servere med tilgangsstyring, kryptering og sikkerhetskopiering. Opplysninger som fortsatt regnes som personopplysninger vil oppbevares fram til 31. desember 2027, og deretter fullstendig anonymiseres.

Dine rettigheter

Så lenge det er mulig å identifisere deg i datamaterialet, har du rettigheter etter personvernregelverket. Du har rett til:

- å be om innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg,
- å be om at opplysninger blir rettet eller slettet, og
- å protestere mot behandlingen av personopplysninger.

Rettighetene gjelder så lenge dataene ikke inneholder nødvendige person- og kontaktopplysninger. Det er mulig å reservere seg fram til 31. januar 2026. Etter denne datoen slettes kontaktopplysningene. Når opplysningene er anonymisert, er det ikke lenger mulig å identifisere deg, og rettighetene gjelder da ikke.

Dersom du ønsker å bruke noen av rettighetene dine, kan du kontakte datainnsamlingsteamet i FHI på: pasopp@fhi.no

Hvis du har spørsmål om behandlingen av personopplysninger i prosjektet eller dine rettigheter kan du kontakte personvernombudet i FHI på: personvernombud@fhi.no.

Du finner mer informasjon om dine rettigheter på FHIs nettsider:

<https://www.fhi.no/hd/personvern/til-allmennheten/rett-til-informasjon-om-innsyn-i-og/>

Dersom du mener at opplysningene dine behandles i strid med regelverket, har du rett til å klage til Datatilsynet.