

# Respektfulla läkare–patientmöten lindrade 30-årigt lidande

**Berättelsen om Elna är en berättelse om övergrepp, förtryck och förnedring, om frånvaron av öppenhet i läkare–patientmöten och om vådorna av läkares ensidigt biomedicinska utbildning.**

Inför SFAMs (Svensk förening för allmänmedicin) höstmöte 1997 tog Olle Hellström i Vansbro initiativ till en nationell uppsatstävling: Bidragen skulle handla om intressanta och lärorika möten med humanistisk prägel. Detta fick mig att skriva ner mina erfarenheter och tankar. Som förstapristagare uppmanades jag att publicera mitt bidrag. Mötena med Elna (fingerat namn) har berört mig, och dialogen har berikat oss båda. Hon har läst och vi har diskuterat det jag skrivit, och hon har bett mig se till så att andra läkare, i synnerhet yngre, ges tillfälle att ta del av berättelsen.

## **Pigg och proper 70-årig kvinna med ideliga akutbesök**

Elna var i 70-årsåldern när hon kom till den mottagning där jag arbetade för en del år sedan. Hon var mörkhårig trots åldern, pigg blick, bestämd i uttrycksättet, lite nervös men kontrollerad, och tycktes ha en god portion humor. Hon var alltid proper och snyggt klädd, och hennes klädsel vittnade om ett modeintresse. Anledningen till hennes första besök hos mig var smärtor på ena sidan i buken och i lumsken och benet. Hon behandlades för högt blodtryck och tog vitamin B 12-tabletter och lugnande medicin.

Elnas besvär från buk–lumske–ben var redan kontrollerade av en kirurg när jag träffade henne. Hon hade en knöl i lumsken som ömmade ibland och opererades för femoralbräck ett par månader senare, blev bra från dessa besvär,

men sökte lika ofta som tidigare, minst en gång per månad, för andra besvär, smärtor i nacke–huvud–axlar, alltid lika orolig för »att det skulle vara cancer».

## **Verkliga berättelser i anamnesen**

Elna brukade komma på akuttider. Ganska tidigt i vår bekantskap erbjöd jag henne ett längre samtal. Ofta, liksom i förbigående, lämnade hon information om förhållanden som hamnade vid sidan av huvudberättelsen om smärtorna och om cancerförelöpsan. Det var som en berättelse som inte fick rum vid de vanliga besöken och som jag ville lyssna till. Så rullades hennes verkliga berättelse upp: Ideliga akutbesök, kontakter med psykiater, utredningar på sjukhus och mediciner sedan drygt 30 år tillbaka. Dessutom ville Elna berätta om något som hade pågått henne i alla år och som hon aldrig tidigare hade talat med någon om.

Efter att ha fött tre friska barn vid dryga 30 års ålder hade Elna tvingats göra abort på grund av blodbrist. Trots behandling med leverpreparat steg inte blodvärdet. Hon hade dåligt samvete för aborten och kände sig som en dålig människa. Vi resonerade om saken, och jag sa det enda rimliga: att hon inte hade någon skuld i det hon tvingats acceptera av hälsoskäl, att hon var förlåten för detta i alla andras ögon och måste förlåta sig själv.

Vi träffades flera gånger under det följande halvåret, och fram tonade bilden av en känslig och begåvad flicka som växte upp under knappa förhållanden i ett lantbrukarhem med många syskon. Fadern var en hård man, och flickan fick ibland känna av sparkar från hans kängor. Modern beskrivs som kärleksfull men eftergiven. Hennes tidigaste minne är en eldsvåda i hemmet när hon var tre år gammal. Modern höll henne i sina armar.

Vid tolv års ålder fick Elna börja som piga på en bondgård i trakten och när hon var i de övre tonåren omkom den enda man hon någonsin älskat i en arbetsplatsolycka. Själv var hon gravid, och barnet, en pojke, uppfostrades av Elnas föräldrar. Hon gifte sig efter några år. Varken hennes föräldrar eller hen-

nes make underlättade kontakten med sonen, som Elna fick besöka sporadiskt. Detta är en av hennes livs sorger. Nu har hon en fin relation till honom. Maken är död sedan ett par år. Hon har ytterligare två barn och flera barnbarn. Makarnas relation var tidvis ansträngd, och Elna beskriver sin man som rättvis, noggrann och ekonomisk. Han tycks ha haft en viss förståelse för att hon hade det svårt.

Efter att vi hade varit bekanta några månader berättade Elna ytterligare något som hon aldrig tidigare berättat för någon. »Helvetet började när mamma dog på 60-talet», kanske därför att hon inte hade fått tala färdigt med sin mor. Som 13-åring hade hon blivit utsatt för ett våldtäktsförsök på en utetoalett, av en dräng på gården där hon arbetade. Hon skrek och lyckades springa ut, och våldtäkten fullföljdes inte. Hon kände sig djupt kränkt och var rädd en lång tid efteråt.

## **Kom på akuttid när hon behövde prata**

Under den tid vi hade samtalat fortsatte Elna att komma på akuttid, alltid på grund av någon kroppslig åkomma. Jag kände när hon behövde tala om något. Vi kunde gå rakt på sak. Hon ställde en gång en – för mig – märklig fråga: »Kan du få problem med landstinget, om vi bara sitter här och pratar, och du inte behandlar mig för någon sjukdom?» Alltså: till läkare går man med symtom och sjukdom, inte för att prata.

Jag förklarade hur jag såg på saken: Genom att frilägga orsaken till hennes ångest och oro kunde vi kanske lindra både oron och spänningarna i kroppen, med både mindre värk och mindre oro för cancer. Detta kunde bespara henne många besök i sjukvården, mer än någon medicin. Hon accepterade resonemanget, och tillade: »Redan den första gången du sa att vi skulle prata vid, trodde jag att jag skulle må bättre och att också blodtrycket skulle bli bättre.» Jag frågade om hon hade läst om sådant i någon tidning eller sett något TV-program som gett henne sådana tankar. Hon menade att det hade bara känts så.

En annan sak som förvånade mig var att hon inte hade berättat om sitt liv för någon av de psykiatrer eller andra läka-

## **Författare**

**BJÖRN NILSSON**  
familjeläkare, Kolbäckens familjeläkarmottagning, Kolbäck.

**ANNONS**

**ANNONS**

re som hon hade mött genom åren. Jag frågade varför, och hon sade att ingen hade frågat efter hennes berättelse, utom en dansk läkare, som hade vikarierat en kortare tid. Elna säger sig ha träffat ca 300 läkare genom åren. Det skulle senare visa sig att siffran inte var överdriven. Flera läkare måste rimligen ha frågat om uppväxt och familjeförhållanden. Elna vidhöll att ingen hade frågat efter hennes personliga erfarenheter. Möjligen är det så att man inte har haft beredskap att lyssna till den och att hon själv heller inte tyckt att den var viktig för hennes sjuklighet. Hennes ångest orsakades enligt läkarna av »dåliga nerver». Att hennes berättelse var sann gick inte att tvivla på. Den bar det självupplevdas omisskännliga prägel.

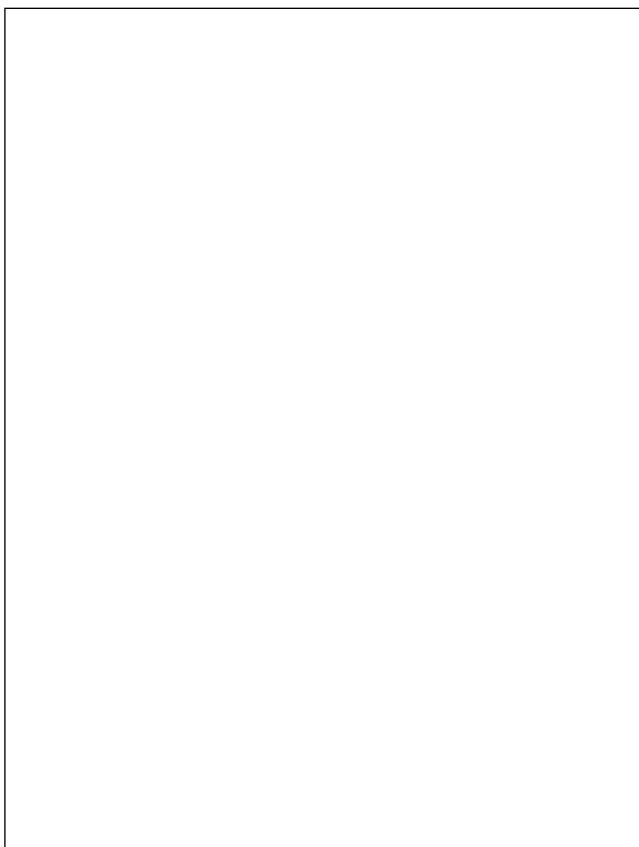
### Upplevelse i tonåren störde tillfrisknandet

När vi hade samtalat närmare ett år var Elnas oro mindre. Hon sökte varken oftare eller mera sällan än tidigare. Vi kunde minska lite på blodtrycksmedicineringen. Hon försämrades ibland, och hon gick hos sjukgymnast en tid för svår nackvärk och yrsel. Jag började tvivla på nyttan av att »bara lyssna». En dag kom Elna, mörk i ögonen, blicken fast, ingen ögonkontakt. Hon verkade beslutsam men nervös, och jag fick på förhand lova att inte tänka illa om henne för det hon tänkte berätta, för allra första gången.

Det var en söndag, Elna var 14 år och arbetade som piga på den tidigare nämnda bondgården. Husbondfolket skulle åka bort. Elna blev inte ensam hemma, eftersom den äldste sonen, Olle, som förresten hade en fästmö i staden, skulle vara hemma. Husmodern tyckte detta var bra. En stund efter att skjutsen hade försvunnit låste Olle dörren och sa »nu ska vi ha trevligt, du och jag Elna» och började ta på hennes kropp. Redan när nyckeln vreds om förstod hon att något hemskt skulle hända, och när han trängde in i henne gjorde hon inte särskilt mycket motstånd. Smärtan var svår. Våldtänkten upprepades efter en stund, med samma vanmaktskänsla som följd: hennes kropp blev som förlamad, och Elna upplevde sig själv som åtskild från kroppen. Elna hade mycket svårt att berätta. Jag fick ibland be henne förklara. Olle förbjöd henne att nämna något: »Det är du som får skämmas.»

Jag blev upprörd när jag hörde om övergreppet, märkte hur ont det fortfa-

FOTO: FREDRIKS FOTO, VÄSTERÅS



**Monotypi** »Flicka, återgiven i olika positioner, mot bakgrundsmönster» av Ivan Uher, skulptör från Prag.

rande gjorde, och förstod att det var skammen och minnet av smärtan och maktlösheten, som gjort det nästan omöjligt för henne att berätta. Elna hade ju avkrävt mig ett löfte att inte tycka illa om henne för detta. Jag kommer på mig med att undra om en domstol i dag skulle ha förnedrat henne genom att påstå att hon inte gjort tillräckligt mycket motstånd.

Jag talade naturligtvis om att jag har den största respekt för henne som kvinna och som människa, och att den man som våldförde sig på henne var en brottsling som borde ha straffats och att hon självklart var oskyldig.

Om Elna hade berättat om saken hemma, så skulle hennes far ha dödat Olle, menar hon. Jag kunde inte tycka annat än att detta hade varit rätt och riktigt, men att hon i så fall, genom att titta om saken, hade räddat sin far från att hamna i fängelse. Elna fick magsmärtor en tid efter övergreppet, och hennes mor tog henne till en läkare i staden, som, utan att undersöka henne, förklarade att det hela skulle gå över. Han tyckte att hon skulle skaffa sig en karl och gifta sig.

Elna har ibland stannat när hon kört förbi gården där övergreppet skedde och där Olle bodde kvar till sin död för några år sedan. Huset ligger väl synligt från genomfartsvägen. Hon är glad att

Olles mor ingenting fick veta. Hon var en fin kvinna, och Elna ville inte att hon skulle drabbas av sorg över sonens brott.

### Kroppen mindes

En gång har Elna blivit skrämmd som den gången då hon var 14 år. Det var när hon i vuxen ålder var i skogen och plockade bär. En man dök plötsligt och oväntat upp. Han rörde sig snabbt, verkade berusad på gången, men såg inte Elna. Hon blev så skrämmd att hon förlamades, föll till marken oförmögen att röra sig. När hon efter en stund tog sig tillbaka till sin bil såg hon att mannen sov på en filt en bit bort. Så bevarar kroppen sina minnen i tiotal år efter svåra trauman.

Efter att Elna hade berättat det som hon låst i sin kropp förbättrades hon påtagligt. Hon var medicinfri så när som på B12-tabletter och en låg dos blodtrycksmedicin. Hennes blodtryck låg inom

normalgränser. Framför allt kände hon sig »lugn inuti bröstet». Nu räknade jag med att våra kontakter skulle glesna, men en tid efter att Elna blivit starkare och börjat må bättre, slog det förflutna tillbaka med full kraft. Anledningen till detta var just hennes nyvunna styrka och vilja att komma till klarhet med sitt förflutna.

### Rekvirerade 50 år gamla journalanteckningar

När jag nu rullar upp historien i den ordning saker och ting skedde för snart femtio år sedan, och granskar förefintliga handlingar, sätts den tidens hälso- och sjukvårdssystem i belysning. Berättelsen gör också Elnas djupa förtvivlan begriplig. Knappt två år efter vår första kontakt skrev Elna till lasarettet där aborten hade utförts, och till Socialstyrelsen. Hon fick kopior av både journaler, intyg och ansökningshandlingar. Av dessa och av intyg till Medicinalstyrelsen att döma hade Elna gått igenom två aborter i början av 1950-talet. Hon kunde bara minnas ett tillfälle.

Efter den första aborten – som gjordes för att hon hade för lågt blodvärde – hade Elna sökt upp en läkare på kvinnokliniken och bett om hjälp med preventivmedel. Hon hade då fått förskrivet p-skum eller p-salva, men inte fått någon riktig instruktion. Hon vågade inte föra in medlet tillräckligt långt, eftersom preparatet sved. Graviditeten blev ett faktum, och Elna minns hur hennes barnmorska hade ringt upp läka-

ren och tillrättaviserat honom för att ha skrivit ut ett preventivmedel som patienten inte kunde hantera.

### Hade tvingats till sterilisering

Det krävdes nu att Elna gick med på sterilisering i samband med ingreppet. Även för steriliseringen krävdes en formell procedur, bl a en ansökan till Socialstyrelsen och en motivering. Ansökan var undertecknad av Elna. Det senare hade hon inget minne av och hon hade egentligen ingen önskan om sterilisering. Hon var också i princip motståndare till aborter. Nu är hon besviken att ingen övertalade henne att bära fram barnet vid det senare tillfället.

Att ställas inför tvingande ultimatum när det gällde steriliseringen upplever hon som förnedrande. Intygen är av allt att döma rika på felaktigheter. Beskrivningen av Elna, hennes familj och familjeförhållanden är förödmjukande.

Medicinalstyrelsens förtryckta intygsformulär innehåller frågor om sjukdomar i familjen, epilepsi, idioti, sinnesslöhet. Det senare säger sig intygande läkare inte kunna utesluta. Jag tycker det är starkt av Elna att klara av denna läsning och undrar om hon skulle ha skickat efter papperen från Socialstyrelsen om hon anat innehållet i dem. Elna säger att hon ville läsa vad som stod där, eftersom hon alltid varit noga med sanningen.

Elnas intyg är omfattande och detaljerade! De förtryckta frågeställningarna i kort sammandrag: »Vid eugenisk indikation och dessutom i många fall av social indikation och vid medicinsk indikation (psykisk sjukdom) är det av vikt att utredning verkställs angående den ifrågavarande personens hereditära förhållanden.» Det är alltså fråga om att eliminera dåliga arvsanlag. »I fall av asocialitet äro uppgifter om psykisk abnormitet, asocialitet och kriminalitet i släkten av betydelse.» I rättvisans namn efterfrågas även »värdefulla egenskaper som påfallande begåvning eller duglighet». Generna skulle alltså skenbart vägas på guldväg. Detta ställer den tidens värderingar i abort- och steriliseringsfrågor, som den reflekteras i lagstiftningen, i skarp belysning.

### Offer för samtidens fördomar

Elna har blivit grovt kränkt som människa, troligen inte av illvilja, utan genom att man faktiskt har försökt uppfylla lagens bokstav och anpassat sig till tidens krav och fördomar, utstyrda i vetenskaplig språkdräkt.

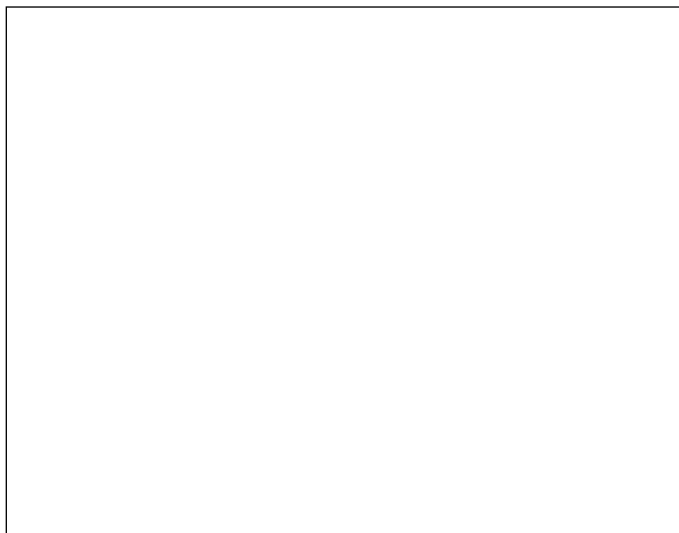


FOTO: FREDRIKS FOTO, VÄSTERÅS

**Oljemålning** av Pascual di Bianco, född 1930 i Buenos Aires, Argentina. Autodidakt tillhörande en grupp konstnärer i Sydamerika som spred bilder för att påvisa orättvisor i samhället. Konstnären bodde i Sverige från början av 60-talet till sin död på 80-talet.

Samtidigt som vi gör dessa reflektioner undrar jag över blinda fläckar i vår tid. Vad kommer nya generationer att säga om våra medicinska ställningstaganden – grundade på dagens värderingar och på vad vi i dag tror oss veta? En ödmjukhet inför människor, beredskap att lyssna till deras unika berättelser och respekt för deras förmåga att välja en egen väg borde vara självklar.

### Kränkande journalläsning försämrade hälsotillståndet

Under den tid som vi samtalande om aborterna och steriliseringen, och redde ut vad som hade hänt, mådde Elna sämre igen.

Jag läste upp det jag skrivit om våra tidigare samtal, mest för att hjälpa henne att få distans till abort- och steriliseringstraumat och för att sätta in det i sitt sammanhang. Hon uppskattade detta, men gjorde sedan något som skulle förvärra situationen ytterligare. Hade hon frågat mig, så skulle jag ha avrått henne.

Elna rekvirerade journalhandlingar från den psykiatriska mottagningen. Ungefär samtidigt utvecklade hon ett kraftigt eksem, vilket jag tolkade som läkemedelsbiverkning. Hon gick också hos sjukgymnast, och hon kontrollerade blodtrycket oftare och måste höja dosen. Hon sökte också örönläkare för sina halsbesvär.

### Misstolkad av oförstående läkare

Elna berättade senare för mig att man i journalen skrivit henne omväxlande som en 47-åring med ungdomligt utseende, lugn och vänlig, ömsom som hysterisk, inbillningssjuk, blekhet m m.

Hon grät, både för att hon åter blev kränkt av läkare som hon trott att hon kunnat lita på och för att hon inte blivit tagen på allvar och fått en riktig behandling.

Dessutom påpekade hon att ingen hade förstått hennes oro och orsaken till den. Man hade misstolkat hennes försök att förklara hur hon mådde och skrivit nedstående om henne.

Jag menade att läkarnas uttalanden och omdömen sade betydligt mer om dem själva än om henne. De hade uppenbarligen inte lyssnat, utan försökt anpassa hennes symtom till egna mallar och fördomar.

Elna ville först inte visa mig journalhandlingarna, men ändrade sig senare. Hon »ville ha ordning och reda, och ville veta varför hon blev missförstådd så till den milda grad». Elna menade att hon efter våra samtal hade kunnat släppa det som tidigare plågat henne under sömnlösa nätter.

Den första läkare Elna hade träffat på psykiatriska kliniken hade fört mycket noggranna noteringar; Aktuell sjukdom, Hereditet, Somatiska sjukdomar, Livslopp. Men hon kunde uppenbarligen inte använda denna information för att förstå Elnas egen berättelse. Slutsatsen blev: Hypokondrisk – depressiv insufficiens hos därtill disponerad, primitiv kvinna. Elnas uppträdande beskrivs genom åren allmänt nedsättande. Hon behandlades med bl a antidepressiva och lugnande medel, olika vitaminpreparat, mest i injektionsform. Ibland menar man att hon känner sig bättre, ibland sämre. Elna lades in på medicinkliniken där man konstaterade att hon hade underskott på magsaft, och hon ordinerades saltsyra och hypochylintabletter.

Åter på psykiatriska kliniken hade Elna »sveda, värk och bränningar i hela kroppen». Hon skrev brev för att förklara sig och menade att medicineringen gav henne biverkningar. Läkaren vidhöll att diagnos och behandling var rätt. De EEG-utlåtanden vi nu granskar visade sammanfattningsvis och motsägelsefullt: »... aktivitet dock icke av specifikt epileptogen typ. Med hänsyn till deras paroxysmala karaktär kan det kanske dock vara värt att pröva effekten av t ex Difhydan på hennes besvär om övriga utredningsresultat blir negativa.» Kramper beskrivs som biverkning till antidepressiv behandling, men nu ordinerades krampförebyggande medicinering, som Elna tog under 14 år. Vagheten i tre EEG-utlåtanden tycks inte ha

vållat behandlande läkare nämnvärda tankemödor.

### Allt grövre ton i journalhandlingarna

Elna orkade inte sköta sin vanliga syssla som tidningsbud på tidiga morgnar och hemarbete dagtid. Frågor om sjukskrivning och eventuell sjukpen- sion ledde till ytterligare konfrontatio- ner. Tonen i journalhandlingarna blir allt grövre. Det noteras att Elna börjar gråta när hon blir »bryskt behandlad». Den läkare som skriver så bryter kon- takten efter tre år.

Elna trodde sig vara i goda händer och att läkarvetenskapen visste vad den gjorde. Samtidigt blev hon allt sämre, allt mer uppgiven och rädd för allvarlig sjukdom. Hon togs ånyo in på medi- cinkliniken under tio dagar några år senare, då man bland annat uteslöt in- sulinom genom att mäta blodsockerhal- ten under kraftig fysisk ansträngning efter ett dygns svält.

Nu kallas Elna »primitiv och rätt debil». Vad som i grunden plågade henne förblev fördolt både för patienten själv och för behandlande läkare, trots att denne senare noterade att »patienten vill även berätta många händelser som inträffat tidigare i livet och vilka hon tror har samband med dessa besvär». Läkaren tar detta närmast som en in- täkt för patientens förmenta debili- tet. Journalen är rik på insinuanta och hånfulla vändningar. Så återger journa- len tio år av antiterapeutisk och sjuk- domsgenererande relationer till 22 lä- kare på den psykiatriska kliniken, då och då interfolierat av remisser från medicinmottagningen, där Elna bruka- de söka akut för sina attacker av döds- ångest.

### Från mitten av 70-talet förändras tonen

Mot mitten av 1970-talet anslår jour- nalanteckningarna ett annat tonläge: »Ger fin kontakt och är glad och vänlig och berättar mycket men lyssnar även. ... Jag har försökt förklara orsaken till hennes ångest och något senare visar patienten tecken på sjukdomsinsikt och berättar att hon kan avleda ett 'anfall' om hon engageras i något annat.» Det som beskrivs är insikt i basala mekanis- mer för att hantera ett ångestanfall. Det är patienten som får beröm när hon lyss- nar! Slutligen träffar hon en psykiater som tar ansvar för att sätta ut Difhydan. Efter några kontakter med långa mel- lanrum avslutas journalen med att pati- enten har tid på distriktsläkarmottag- ningen.

Elna frågade hur hon kunde bli så missförstådd. Kortfattat svarade jag ge- nom att återge det Elna visat mig: Hon hade sina svåra upplevelser, som hon av

olika skäl inte kunde uttrycka. För att hon skall kunna få hjälp krävs ett grund- läggande förtroende, och en känsla av att vara förstadd och av att terapeuten vågar lyssna och vill ens bästa.

### Konfrontation mellan två oförenliga världar

Läkarna, å andra sidan, levde i en värld som grundlagts under många år av biomedicinska, naturvetenskapliga stu- dier. Deras arbetsätt och mål var att känna igen symtom, bestämma sig för en diagnos och ordinera rätt behand- ling. Efter sekelskiftet har också de tek- niska möjligheterna att undersöka män- niskokroppen accelererat. Den kunska- pen har haft hög status. Varje medi- cinskt/tekniskt framsteg har haft en ten- dens att överskattas.

När patientens symtom inte stämmer med den medicinska kartan, vill läkaren inte erkänna detta utan blir frustrerad och irriterad. Sedan fortsätter läkarna att till varje pris söka en medicinsk dia- gnos att behandla. De har den nya moda- derna tekniken som hjälpmedel: Hjärt- klappning – EKG. Svimmingsanfall – EEG. Blekhet och darrningar – blod- sockermätning. Magsmärtor – mätning av saltsyrahalt i magsäcken. När dessa »objektiva» undersökningar inte ger önskat utfall, friskförklaras patienten. När de visar sjukdom, ordineras terapi – saltsyra att dricka mot underskott på magsaft. När sjukdom antyds, eller inte kan uteslutas genom EEG, sätts be- handling in. Paradoxalt nog behåller man teorin om inbillningssjuka, samti- digt som den behandlas med saltsyra och Difhydan.

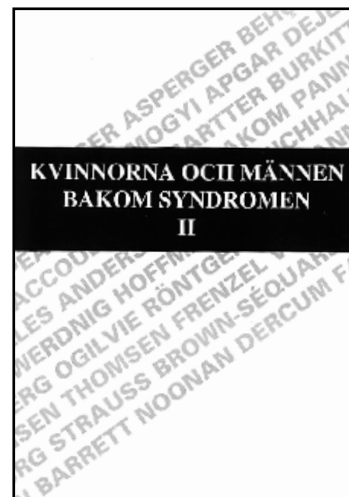
Denna motsägelsefulla behandling, irritationen och misstänkliggörandet av Elnas motiv liksom hennes stegrade oro och rädsla för allvarlig sjukdom uppstår i konfrontationen mellan två oförenliga världar. Elnas värld och den biomedic- inska. Detta är det ärligaste svar jag kan ge henne.

### Fick sammanhang och mening i livet

Samtalen med Elna kostade inte nå- gon stor ansträngning, och tidsåtgången var nog densamma som tidigare. Att förutsättningslöst gå in i hennes proble- matik krävde en beredskap att överlåta åt patienten att fatta avgörande beslut i konsultationen och i utredningen.

På så sätt kunde vi förstå varför hon tidigare inte blivit förstadd, förstå or- saken till hennes lidande och kunde upprätta hennes värdighet som männi- ska.

Elna var inte för all framtid botad från sjukdom och ångest, men hon har fått ett sammanhang i sitt liv mest tack vare sitt personliga mod och sin vilja att vara rättvis. •



## Ännu en syndrombok!

• Boken "Mannen bakom syndromet" har fått en efterföljare: "Kvinnorna och männen bakom syndromen" med 70 artiklar som publicerats i Läkartidningen under perioden 1990–1996. Den tar upp namn som Asperger, Bichat, Fanconi och Waldenström. Här finns också män "bakom metoden", exempelvis Doppler och Röntgen.

• Denna bok omfattar 248 sidor och är rikt illustrerad, även med färgbilder. Därtill finns en sammanställning (i förminskat utförande) av de uppskattade tidningsomslag som hör till serien. Priset är 190 kronor + porto (60 kronor).

Beställ här:

..... ex "Kvinnorna och männen bakom syndromen" à 190 kronor + porto.

BESTÄLLARE.....

ADRESS.....

POSTNUMMER/POSTADRESS

Insändes till Läkartidningen, Box 5603, 114 86 Stockholm.

Telefax 08-20 76 19