

## **Vad tyckte våra patienter ?**

Enkätundersökning av patienterna som  
remitterats till Arbets- och miljömedicin  
under 2008

Frida Wålinder

## **Sammanfattning**

En enkät sändes till 82 patienter som under 2008 varit på utredning vid Arbets- och miljömedicin i Uppsala för att undersöka deras upplevelser och nytta av utredningen. Patienterna var i regel nöjda med insatsen från Arbets- och miljömedicin och angav att de fått gott om tid vid besöket. Negativa synpunkter som framfördes var att utredningsarbetet tog för lång tid och att det kan vara svårt att få remiss till Arbets- och miljömedicin eftersom kunskapen om denna möjlighet ibland saknas inom övriga sjukvården.

## **Bakgrund och syfte**

Arbets- och miljömedicin i Uppsala är en specialistresurs som betjänar Dalarnas, Gävleborgs och Uppsala län. Vid enheten bedrivs patientutredning, informationsverksamhet, utbildning och forskning. Syftet med patientutredningarna är att ge information och råd om miljö- eller arbetsmiljöförbättrande åtgärder, bedöma samband mellan exponeringar och ohälsa, ge råd om förebyggande insatser, ställa diagnos och bedöma tjänstbarhet. I regel ges inte medicinsk behandling men uppföljande informations- och stödsamtal kan ges vid miljörelaterad ohälsa.

Undersökningen är en del av kvalitetsarbetet, där systematiska kontroller av patientutredningar ska göras enligt Hälso- och sjukvårdslagen (§ 31). I denna undersökning efterfrågas patienternas upplevelser och nytta av utredningarna som underlag för utvecklingsarbetet vid Arbets- och miljömedicin.

## **Metod**

En enkät med bifogat svarskuvert skickades till 82 patienter som remitterats till Arbets- och miljömedicin under 2008. Den sändes en månad efter avslutad utredning. Endast ett utskick gjordes och efter detta hade 47 personer svarat (57%). I enkäten ingick 14 frågor, samt ett fält för övriga synpunkter. Frågorna berörde patientens uppfattning om kallelsen, besöket och utredningen. Enkäten finns som bilaga 1.

## **Resultat**

### **Kallelsen**

En stor del av de svarande (94%) var förberedda på att de skulle bli kallade till Arbets- och miljömedicin, medan 6% av personerna var ovissa om att de skulle kallas. Flertalet (96%) angav att de fick kallelsen i rimlig tid innan besöket. Samma antal (96%) tyckte att informationen de fått i brevet var tillräcklig. Återstående (4%) tyckte att det saknades relevant information.

Nästan alla angav att de fick komma till Arbets- och miljömedicin inom rimlig tid (98%).

### **Att hitta till Arbets- och miljömedicin**

I kallelsen fick patienterna en karta bifogad. Majoriteten av besökarna (73%) ansåg att det var lätt att hitta till Arbets- och miljömedicin, men 27% hade svårigheter.

### **Information och tidsåtgång vid besöket**

Flertalet (94%) av patienterna ansåg att informationen de fick i kallelsen var tillräcklig, medan 6% menade att den var otillräcklig. Alla patienter tyckte att informationen de fick vid besöket var begriplig. ”Jag har bemötts på ett professionellt och engagerat sätt och känt mig oerhört väl omhändertagen av samtliga i utredningen”, uttryckte en patient.

Alla utom en svarande (98%) tyckte att de fick tillräckligt med tid vid besöket.

### Fortsatt utredning

En fjärdedel (26%) av patienterna uppgav att de blev remitterade vidare för någon annan utredning i samband med Arbets- och miljömedicins utredning:

- Astmautredning
- Öron näsa halsundersökning
- Lungröntgen
- Laboratorieprovtagning
- Neurofysiologisk undersökning
- Hudundersökning

### Svarstid

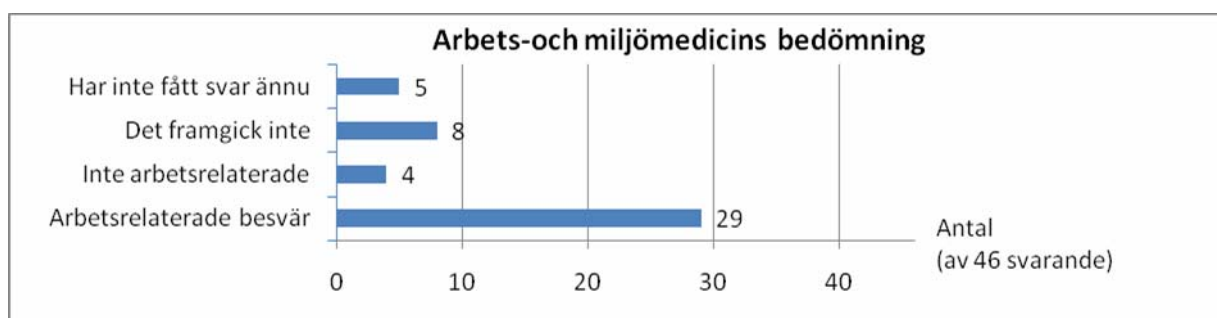
Flertalet patienter (89%) ansåg att de fick svar av Arbets- och miljömedicin inom rimlig tid. Elva procent av de frågade tyckte att det tog för lång tid. Avdelningens policy är att patientutredningen ska ta högst en månad från det att remissen inkommer.

### Arbets- och miljömedicins bedömning

En viktig uppgift för Arbets- och miljömedicin är att bedöma om samband finns mellan arbete och sjukdom. Enligt patienternas svar gjorde Arbets- och miljömedicin bedömningen att arbetsrelaterade besvär förelåg för majoriteten av fallen (63%). Endast 9% erhöll bedömning att besvären inte var arbetsrelaterade. Några (17%) tyckte att budskapet huruvida skadan var arbetsrelaterad eller ej, var oklart. Drygt en tiondel av patienterna (11%) angav att de inte uppfattat något svar om resultatet av undersökningen. I dessa fall framgick det inte om de förväntat sig att ta del av remissvaret direkt från Arbets- och miljömedicin eller om inremitterande underlätit att meddela dem resultatet av undersökningen.

Diagram 1 visar huruvida Arbets- och miljömedicin bedömde patienternas besvär som arbetsrelaterade eller inte som svar på frågan "Hur bedömde vi dina besvär".

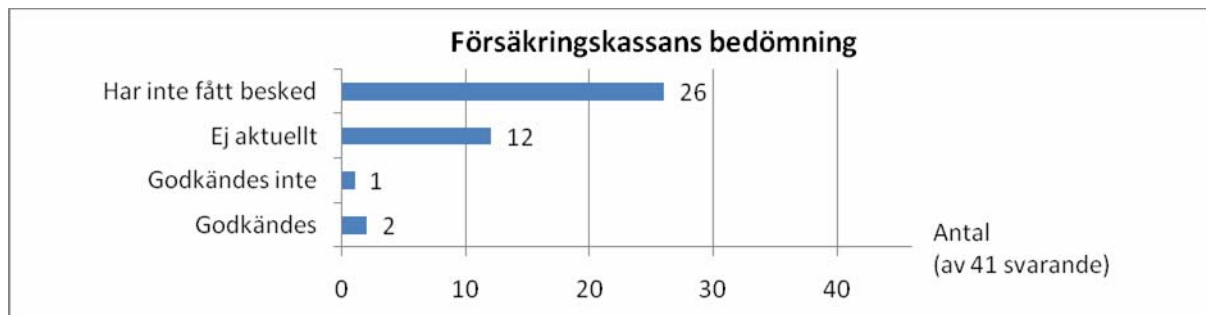
**Diagram 1**



### Försäkringskassans bedömning

För många av patienterna används resultatet av den arbetsmedicinska utredningen som underlag för Försäkringskassans bedömning av rätten till arbetsskadelivränta. Diagram 2 visar hur patienterna uppfattat bedömningen från Försäkringskassan.

**Diagram 2**



Försäkringskassans bedömning är svår att klarlägga eftersom så pass många av de svarande (63%) inte erhållit besked från Försäkringskassan. Endast två fall (5%) hade fått bifall om livränta och ett fall (2%) hade inte fått det. För 12 personer (29%) var det inte aktuellt att anmäla en arbetsskada.

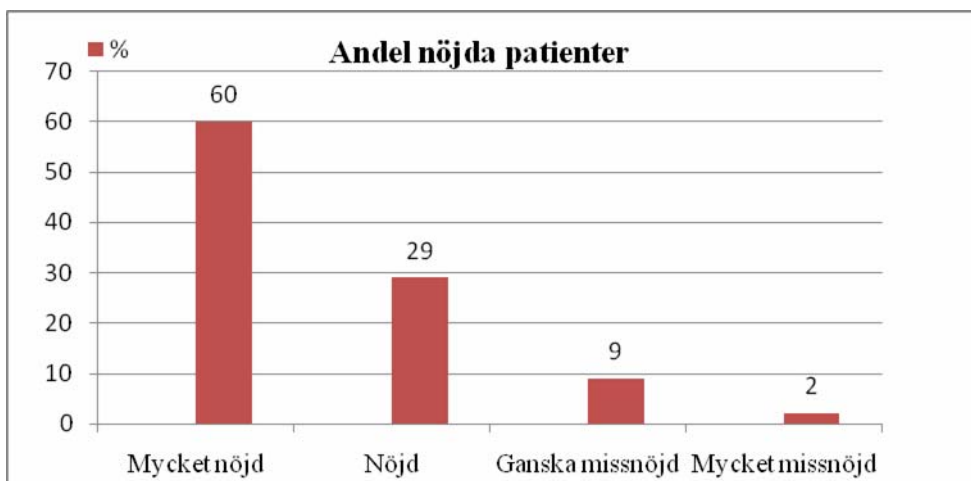
### **Utredningens omfattning**

Av de svarande ansåg 93% att utredningen utfördes noggrant, varav knappt hälften (48%) uppfattade att den gjordes *mycket noggrant* och resterande 46% *noggrant*. Att utredningen genomfördes *slarvigt*, tyckte 4% av de svarande, medan 2% ansåg att den utfördes *mycket slarvigt*.

### **Andel nöjda patienter**

Majoriteten (89%) av patienterna var nöjda eller mycket nöjda med utredningen, men resterande 11% var missnöjda på något vis. Diagram 3 visar patienternas helhetsintryck av Arbets- och miljömedicins utredning:

**Diagram 3**



Eftersom patienternas eget intresse av försäkringsutfall kan påverka hur de uppfattar utredningen visas i tabell 1 nedan en jämförelse av andelen missnöjda patienter i förhållande till vilken bedömning om samband de fick från Arbets- och miljömedicin:

**Tabell 1 – Andel nöjda patienter i förhållande till bedömningen**

Bedömning av Arbets-och miljömedicin	Andel missnöjda patienter/alla
Samband finns	3/29
Inte samband	2/4

Enligt patienternas svar hade 63% fått bedömningen från Arbets- och miljömedicin att deras besvär var arbetsrelaterade (diagram 1). Tre av dessa kände sig missnöjda med kontakten (10%). Av de 4 personer som bedömdes att inte ha arbetsrelaterade besvär var 2 svarande missnöjda. Av de patientutredningar som inte var aktuella för bedömning från Försäkringskassan (29% enligt diagram 2) var 17% missnöjda med utredningen. Många (63%) hade inte fått besked från Försäkringskassan då enkäten besvarades (diagram 2). Av dessa var 13% missnöjda med utredningen från Arbets- och miljömedicin.

En genomgång av Arbets- och miljömedicins patientregister för samtliga patienter som tillsänts enkäten visade att 70% erhöll bedömningen att klart eller möjligt samband förelåg, att jämföra med de 14% som inte bedömdes ha samband mellan exponering och sjukdom (tabell 2). Könsfördelningen var 34% kvinnor och 66% män. Nära hälften av männen (45%) bedömdes ha klart samband medan endast en fjärdedel (23%) av kvinnorna bedömdes ha detta. Ungefär de motsatta siffrorna gällde för bedömningen möjligt samband. Bedömningen möjligt eller klart samband bedömdes föreligga hos 66% av kvinnorna och 71% av männen. En något större andel män (14%) bedömdes inte ha samband mellan sjukdom och exponering jämfört med kvinnor (10%).

**Tabell 2 Sambandsbedömning för patienterna enligt patientregistret**

Bedömning (%)	Kvinnor	Män	Totalt
Klart samband	23	45	38
Möjligt samband	43	26	32
Inte samband	10	16	14
Samband ej bedömt	23	14	17

### **Allmänna kommentarer**

Att bedöma av de fria kommentarerna var patienterna i regel positiva till utredningsarbetet och bemötandet. Några beskriver väl omhändertagande och trevlig personal med gott bemötande vid Arbets- och miljömedicin. Negativa aspekter gäller tidsåtgången vid utredningen. ”Vad ska det ta sån tid att få ett svar” och ”Skynda på” är två kommentarer. För ett av fallen hade svaret kommit så sent att regeringsrätten inte längre givit anståndstid, trots att ett inväntande på svar från Arbets- och miljömedicin hade efterlysts.

Vid en av utredningarna frågades vilka verktyg och maskiner patienten jobbade med. I det fallet tyckte patienten att man borde ha förberetts, så att informationen om fabrikat och beteckning på verktygen hade kunnat tas fram i tid.

Flera patienter ansåg att kännedomen om Arbets- och miljömedicin är dålig inom övriga sjuk- och hälsovården. Man önskar få mer information om vad Arbets- och miljömedicin sysslar med och vilka tjänster som kan erbjudas.

## Diskussion och slutsatser

Kallelsearbetet förefaller fungera bra med försändelser i god tid. Patienterna fick en rimlig väntetid före besöket och välförståelig information i brevet. Dock hade en del av patienterna svårt att hitta till Arbets- och miljömedicin. Svarsfrekvensen var 57% efter ett utskick. Någon analys av bortfallet har inte kunnat göras eftersom inkommande svar var anonyma och därför kunde heller ingen påminnelse göras. Det interna bortfallet i enkäten var relativt lågt där fråga nr. 14 *"Om du har anmält dina besvär som arbetsskada, vad blev bedömningen"* (bilaga 1) hade störst bortfall (13%).

Patienterna gav höga betyg för både noggrannhet och helhetsintryck. Sammantaget var de flesta patienterna (89%) nöjda eller mer än nöjda med sin kontakt med Arbets- och miljömedicin (diagram 4).

Arbets- och miljömedicin bedömde majoriteten av fallen som arbetsrelaterade (diagram 2) och drygt en av fyra blev vidareremitterade. För ca en tredjedel var en arbetsskadeanmälan hos Försäkringskassan inte aktuell (diagram 3).

Varför andelen fall som bedöms arbetsrelaterade är så högt kan ha flera orsaker. En kan vara att remittenterna oftast skickar patienter där man är relativt säker på arbetets skadeinverkan, och önskar få detta bekräftat. Kanske skulle Arbets- och miljömedicin kunna upplysa om att även fall där man är tveksam till samband är välkomna för bedömning. En annan orsak kan vara att den relativt tidskrävande utredningen och patienternas anspråk på livränta och andra försäkringsmässiga ersättningar kan påverka bedömningens objektivitet. Hälften av patienterna som fått bedömningen att arbetet inte hade samband med deras ohälsa var missnöjda med utredningen, jämfört med 10% av de som fått bedömningen att samband finns (tabell 1). Detta kan jämföras med den grupp som inte var aktuell för försäkringsmedicinsk sambandsbedömning, där 17% var missnöjda med undersökningen. Att det finns problem med regionala skillnader i arbetsskadebedömningar mellan olika regioner i landet är känt, bl.a. enligt en rapport från Försäkringskassan (Nordfeldt m.fl.). I denna undersökning låg Försäkringskassan i Uppsala i topp vad det gäller positiva sambandsbedömningar. Majoriteten av patienterna hade inte fått besked från Försäkringskassan när de besvarade den aktuella enkäten. Därav kan ingen slutsats dras huruvida Arbets- och miljömedicins utredning är samstämmig med den från Försäkringskassan.

Av patienternas kommentarer framgår att de i regel är nöjda över bemötandet och en del är t.o.m förvånade över att de tillägnas så lång tid vid besöket. *"Jag kan inte fatta att sjukvården gav mig så mycket tid vid besöket...3-4 timmar, det kändes helt otroligt"*, var en av kommentarerna. Å andra sidan är några missnöjda med tidsåtgången, med kommentarerna: *"Vad ska det ta sån tid att få ett svar"* och *"Skynda på"*. Det kan således finnas utrymme att korta ner tiden för patientbesök och handläggningstiderna vid enheten ur kvalitetssynpunkt. Enligt Socialstyrelsen anvisningar om kvalitet i vården skall aspekter på kostnadseffektivitet vägas in (SOSFS 2005:12 )

Förutom en potential till effektivare utredningar framkommer enligt patienternas svar även andra områden som kan förbättras. En tiondel hade inte uppfattat något resultat av utredningen. Det åligger inremitterande läkare att informera patienten om remissvaret, och detta kan göras tydligare i remissvaret. I vissa fall kan det dock vara en pedagogisk fördel att resultat om t.ex. miljöförbättrande åtgärder och skyddsåtgärder meddelas patienten direkt från Arbets- och miljömedicin, eller tillsammans med t. ex. företagshälsovården. Men i flertalet fall kan det inte motiveras ur effektivitetssynpunkt att kalla patienterna till återbesök för att meddela själva sambandsutfallet: Detta inbjuder ofta till försäkringsjuridiska diskussioner som ligger utanför enhetens uppdrag. Det finns också en risk att patienternas starka egenintresse av livränta mm. påverkar objektiviteten i den försäkringsmedicinska bedömningen enligt ovan.

Att patienter anger att de först på omvägar blivit remitterade, därför att kunskapen om Arbets- och miljömedicin är ofullständig inom övriga sjukvården, borde kunna ändras genom att enheten lyfts fram inom landstingens kataloger, telefonväxlar, hemsidor mm. Nyhetsbladet från Arbets- och miljömedicin kan ha en viktig funktion för att sprida information om verksamheten. Enhetens egen

hemsida är också en viktig informationskälla där kanske patientverksamheten kan lyftas fram mer för att underlätta för patienter att komma i kontakt och erhålla remiss till Arbets- och miljömedicin.

## **Referenser**

Hälso- och sjukvårdslagen (lag 1996:787). §13 *inom hälso- och sjukvården skall kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.*

Nordfeldt R, Carlstedt-Duke B, Ekenvall L. *Om arbetsskadebeslut, en jämförelse mellan olika län.* Försäkringskassan, 2004.

Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2005:12) *om ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården.*

Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2004:11) *om ansvar för remisser för patienter inom hälso- och sjukvården, tandvården mm.*

**Vad tyckte du om din kontakt med Arbets- och miljömedicin?**

Du har besökt arbets- och miljömedicinska mottagningen i Uppsala, Falun eller Gävle.

Vi är intresserade av att ta del av dina erfarenheter och synpunkter vid kontakten med oss för att kunna uppnå den allra bästa kvaliteten på de utredningar som genomförs.

Vi ber dig besvara nedanstående frågor och sända det till oss i bifogade svarskuvert. Svaren kommer att behandlas konfidentiellt.

Om du har några frågor är du välkommen att ringa till Britt-Marie Löfgren per telefon: 018-611 36 43 säkrast mellan 07-16.15.

Med vänlig hälsning

Eva Vingård  
Professor, verksamhetschef

---

1. Visste du om att du skulle bli kallad till Arbets- och miljömedicin?

- ☐ Ja  
☐ Nej

2. Fick du kallelsen i god tid före besöket?

- ☐ Ja  
☐ Nej

3. Innehöll kallelsen den information du behövde?

- ☐ Ja  
☐ Nej

4. Fick du komma till Arbets- och miljömedicin inom rimlig tid?

- ☐ Ja  
☐ Nej



5. Var det lätt att hitta till Arbets- och miljömedicin?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

6. Fick du tillräckligt med tid vid ditt besök på Arbets- och miljömedicin?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

7. Tycker du informationen du fick vid ditt besök på Arbets- och miljömedicin var begriplig?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

8. Anser du att informationen du fick vid ditt besök på Arbets- och miljömedicin var tillräcklig?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

9. Blev du remitterad för någon annan utredning i samband med din undersökning hos oss?

- ☐ Ja Vad? \_\_\_\_\_
- ☐ Nej

10. Tycker du att svaret från Arbets- och miljömedicin kom inom rimlig tid?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

11. Hur bedömde vi dina besvär?

- ☐ Vi bedömde att du hade arbetsrelaterade besvär
- ☐ Vi bedömde att dina besvär inte var arbetsrelaterade
- ☐ Det framgick inte av svaret jag fick om mina besvär var arbetsrelaterade
- ☐ Jag har ännu inte fått svaret

12. Vad tyckte du om den utredning som genomfördes vid Arbets- och miljömedicin?

- ☐ Mycket noggrann
- ☐ Noggrann
- ☐ Slarvig
- ☐ Mycket slarvig

13. Om du sammanfattar dina intryck av den utredning som genomfördes vid Arbets- och miljömedicin är du då.....

- ☐ Mycket nöjd
- ☐ Ganska nöjd
- ☐ Ganska missnöjd
- ☐ Mycket missnöjd

14. Om du har anmält dina besvär som arbetsskada, vad blev bedömningen?

- ☐ Arbetsskadan "godkändes"
- ☐ Arbetsskadan "godkändes inte"
- ☐ Jag har inte fått slutgiltigt besked om arbetsskadan "godkändes"
- ☐ Ej aktuellt

Har du ytterligare synpunkter på din utredning vid Arbets- och miljömedicin eller detta frågeformulär så skriv dem gärna här eller på separat blad! (T ex vad tycker du kan förbättras vid Arbets- och miljömedicin med tanke på din kontakt med oss?)

---

---

---

---

---

---

---

---

**Tack för din medverkan!**

Rapport från Arbets– och miljömedicin 4/2010

**Vad tyckte våra patienter ?**

Enkätundersökning av patienterna som remitterats till Arbets– och miljömedicin  
under 2008

Akademiska sjukhuset, Uppsala Universitet, 751 85 Uppsala, Tfn 018-611 36 42  
[www.ammuppsala.se](http://www.ammuppsala.se)