



Minnesanteckningar

Datum: 2014-12-29

Rubrik: Test av jourtelefon hos Falck Läkarbilar

Närvarande:

Bengt Mattson, LIF

Bakgrund

2014-12-29 ca klockan 14.30 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "LIFs jourtelefon".

Ärende

Privatpersonen Jan Karlsson har strax innan jul vaccinerat sig mot difteri inför en resa. Han har nu blivit ovanligt trött och orkeslös. Ringde till företaget för han ville kolla om det kan vara en biverkan av vaccineringen och om det går över snart. Han snappade upp på telefonsvararen att det här var numret till jourtelefonen.

Händelseförlopp

Operatören som svarade bedömde situationen som icke brådskande dvs. direktkontakt behövde inte tas med företaget via telefon utan skriftlig rapport är tillräckligt. Operatören hänvisade patienten till 1177 och skickade därefter följande rapport (anonymiserad):

mailto

rodawebben@lif.se

company_name

Företaget X

date_time

2014-12-29 14:35:31

SOSHandläggare

X

Lakemedel

Vacc Difteri

Kontaktuppgift

08 xxxxxxxx

Meddelande

Privatperson Jarl Karlsson har tagit vaccination mot difteri för ca en vecka sedan. Känner sig trött och hängig, tror det beror på vaccinationen. Råder honom att ta kontakt med 1177, han avböjer att LM företaget skall kontakta honom.

submit

Skicka

Slutsats

Operatören bedömde samtalet som icke-brådskande vilket är korrekt. Falck hänvisade patienten till 1177, vilket också är korrekt hanterat. Återrapport har skickats och i rätt format. Falck har dock uppfattat att patienten inte ville att företaget skulle kontakta honom, vilket inringaren egentligen inte menade. Falck kunde ha varit tydligare med att erbjuda att företaget kunde kontakta inringaren på kontorstid och då bett om lov att skicka vidare telefonnumret. LIF har tagit upp ovanstående med Falck, som förbättringsåtgärd.