



Minnesanteckningar

Datum: 2014-12-30

Rubrik: Test av jourtelefon hos Falck Läkarbilar

Närvarande:

Karolina Antonov, LIF

Bakgrund

2014-12-30 ca klockan 10.30 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "LIFs jourtelefon".

Ärende

Veterinär på Stockholms djurklinik behöver komma i kontakt med företaget X AB som har särskilda antiinflammatoriska läkemedel för hästar på licens. Läkemedlet har inte stått i kylskåp som det borde ha gjort. Kan det användas ändå? En operation är planerad inom kort.

Händelseförlopp

Operatören svarade efter 3 signaler. Operatören bedömde situationen som brådskande och tog inringarens kontaktuppgifter. Operatören ringde upp det berörda läkemedelsföretaget. Lämnade först ett röstmeddelande då det berörda företaget inte svarade men provade sedan igen efter ca 5 min och kontakten förmedlades. Följande åiterrapport skickades:

mailto

rodawebben@lif.se

contact_name

X Johansson

company_name

X AB

date_time

2014-12-30 10:34:09

Kund

X Svensson

SOSHandläggare

X

Lakemedel

Licensprepp

Meddelande

Licensprepp som stått i rumstemp, men skall förvaras i kyla. Kan detta ges? Kontakt förmedlad

Slutsats

Falck Läkarbilar har vid testringningen agerat utifrån de riktlinjer LIF ställt upp.