



# Minnesanteckningar

---

**Datum:** 2015-07-08

**Rubrik:** Test av jourtelefon hos Falck Läkarbilar

---

**Närvarande:**

Tove Leire, LIF

**Syfte**

2015-07-08 ca klockan 17.10 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "LIF Jourtelefon".

**Påhittat ärende**

Privatperson vars pappa står på läkemedel mot högt blodtryck. Vill komma i kontakt med företaget för att höra om förändrat luktsinne eller smakstörning kan vara biverkningar. Inget akut men vill gärna prata med företaget imorgon.

**Händelseförlopp**

En person var före i telefonkön, men samtalet kopplades fram inom en minut. Operatören meddelade att om ärendet inte var akut kunde kontakt förmedlas nästkommande dag. Operatören frågade efter ärendet som beskrevs kortfattat. Telefonnumret till inringaren noterades i en "Återrapport utan förmedlad kontakt" som skickades omedelbart till [rodawebben@lif.se](mailto:rodawebben@lif.se) och som i sin tur (om det hade varit ett riktigt ärende) hade vidarebefordrats till det berörda läkemedelsföretaget nästkommande förmiddag, från LIF.

**Återrapport utan förmedlad kontakt**

**mailto**

[rodawebben@lif.se](mailto:rodawebben@lif.se)

**company\_name**

XXX AB

**date\_time**

2015-07-08 17:12:54

**Handläggare\_LIF\_Jourtelefon**

YYY

**Läkemedel**

Metoprolol

**Kontaktuppgift**

Tove 07XX-XXXXXXX

**Meddelande**

Fråga om ev biverkan, önskar bli uppringd under kontorstid

**Slutsats**

Snabb telefonkontakt med Falck Läkarbilar. Korrekt form av återrapport som skickats direkt. Eftersom läkemedelsföretaget får inringarens telefonnummer för att kontakta inringaren nästkommande dag finns inte behov av extra biverkningsrapportering. Hade personen inte velat bli kontaktad skulle handläggaren, om möjligt, ha noterat även initialer, ålder och kön samt beskrivit biverkningen. Falck Läkarbilar har vid testringningen agerat utifrån de riktlinjer LIF ställt upp. LIF ska ändå påminna Falck om de särskilda rutinerna för biverkningsrapportering.