



# Minnesanteckningar

---

**Datum:** 2017-06-08

**Rubrik:** Test av LIF Jourtelefon hos Falck Läkarbilar

---

**Närvarande:**

Annika Johansson, LIF

**Bakgrund**

2017-06-08 ca klockan 16.25 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "LIF Jourtelefon".

**Ärende**

Privatperson vars pappa står på läkemedel från företag X mot höga blodfetter. Vill komma i kontakt med företaget för att höra om synstörning kan vara biverkningar. Inget akut men vill gärna prata med företaget imorgon.

**Händelseförlopp**

Operatören svarade efter 2 signaler. Operatören frågade om jag ringde som privatperson eller vårdpersonal. Jag beskrev mitt ärende och fick till svar att LIF Jourtelefon tyvärr inte kan hjälpa privatpersoner eftersom tjänsten är till för vårdpersonal. Jag blev hänvisad till att prata med apotek, 1177 eller vårdcentral. Jag fick inget erbjudande om att bli uppringd av företaget.

Följande återrapport skickades:

**Jourtelefonrapport**

Rapporterad: 2017-06-08 16:26

Rapporttyp: Felringning

**Information**

**Kommentar**

Dotter ringer och undrar över hennes pappas medicinering.

Handläggare

XX

**Slutsats**

Falck Läkarbilar svarade snabbt på samtalet. Dock erbjöds inte inringaren att bli uppringd av företaget och samtalet dokumenterades inte heller för företagets kännedom utan endast som felringning.

Som åtgärd följde LIF upp samtalet med Falck Läkarbilar, som gav följande svar:

*”Det var som det oftast är när det blir fel en relativt ny Ssk som minns samtalet mycket väl. Efter kontroll var hans bedömning att det var helt osannolikt att det var tal om biverkningar från det aktuella läkemedlet varför han hänvisade personen att söka sjukvård. Anledningen till att det blev registrerat som en felringning var att Ssk blev förvirrad av uppdragsbeskrivningen som säger att tjänsten främst är avsedd för sjukvårdspersonal. I praktiken får vi allra flest samtal från privatpersoner.*

*Jag har pratat med aktuell Ssk som nu är fullt uppdaterad om avtalet. Skriftlig information har även gått ut till alla andra operatörer och vi kommer även att ta upp LIF som en särskild punkt på vårt nästa fysiska möte som kommer att ske allra senast den 7 juli.”*

En ny testringning planeras till hösten 2017.