



Minnesanteckningar

Datum: 2017-11-16

Rubrik: Test av LIF Jourtelefon hos Falck Läkarbilar

Närvarande:

Annika Johansson, LIF

Bakgrund

2017-11-16 klockan 16.34 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "LIF Jourtelefon".

Ärende

Privatperson delar tabletter i dosett till pappa. En tablett av en ny sort har svart prick, söker läkemedelsföretaget X för att kolla att det var ok.

Händelseförlopp

Operatören svarade efter 2 signaler. Operatören informerade om att detta var ett journummer för läkemedelsbiverkningar och liknande. Jag beskrev mitt ärende och operatören ställde frågor om problemet gällde alla tabletter eller om det fanns fler kuranta tabletter som kunde användas. Operatören övervägde att ringa upp företag X, men säkerställde istället att behandlingen inte skulle få något avbrott om jag själv ringde upp företaget efterföljande dag. Operatören var noga med att säkerställa att det var ok för mig. Jag fick inget erbjudande om att bli uppringd av företaget.

Ingen återrapport skickades och samtalet dokumenterades således inte i systemet.

Slutsats

Falck Läkarbilar svarade snabbt på samtalet. Inringaren fick ett gott bemötande. Dock erbjöds inte inringaren att bli uppringd av företaget och samtalet dokumenterades inte heller för företagets kännedom, vilket innebar att rutinerna brast.

Som åtgärd följde LIF upp samtalet med Falck för att säkerställa att samtliga operatörer har kunskap om att samtliga samtal till LIF Jourtelefon ska dokumenteras i avsett system. Falck Läkarbilar gav följande svar:

"Jag har nu på morgonen gått ut med skriftlig information till samtliga operatörer samt kontaktat den aktuella Ssk särskilt om den aktuella händelsen. Vi kommer ta upp händelsen

på nästa Ssk möte i december då vi även sedan tidigare planerat en repeterande utbildning omkring LIF.”

En ny testringning planeras till våren 2018 och ett uppföljningsmöte med Falck Läkarbilar för att diskutera kvaliteten i tjänsten LIF Jourtelefon är inplanerat till januari 2018.