

Minnesanteckningar

Datum: 2020-05-19

Rubrik: Test av LIF Jourtelefon hos Falck Läkarbilar

Närvarande:

Ernst Andersson, LIF

Bakgrund

2020-05-19 klockan 07.45 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "LIF Jourtelefon".

Ärende

Inringaren har en förpackning **Läkemedel** från företaget **Företag**, som är en kylvara, som har transporterades i drygt 20 grader i ca 30 minuter i bil. Undrar nu om hållbarhet. Läkemedlet behövs inte precis nu, utan inringaren undrar bara om han behöver skaffa nytt recept för att eventuellt köpa en ny förpackning av läkemedlet.

Händelseförlopp

Textmeddelandet läses upp, inringaren får meddelandet "ditt samtal står nu först i tur". Samtalet kopplas fram efter ca. 3 minuter. Kändes som en lång tid, meddelandet "ditt samtal står nu först i tur" upprepades två gånger under denna tid, efter den initiala gången.

Operatören svarar med namn och LIF jourtelefon. Hen frågar vad ärendet gäller. Inringaren beskriver sitt ärende enligt ovan.

Operatören frågar om det inte framgår på förpackningen huruvida inringaren kan använda det ändå, eller inte. Operatören uppger "Kan inte alls tänka mig att 30 minuter i rumstemperatur skulle ha någon påverkan" och "Många läkemedel är kylvaror men klarar ofta någon timme i rumstemperatur". Operatören frågar även vad det är för typ av läkemedel.

Inringaren uppger att läkemedlet inte behöver användas precis just nu. Inringaren undrar om det går att få prata med dom som gjort läkemedlet för att vara helt säker på att det inte är någon fara att använda och huruvida ett nytt recept behövs eller inte.

Operatören uppger att det är möjligt, men att dom inte öppnar förrän om någon timme.

Operatören frågar om inringaren har möjlighet att vänta till dess och är det möjligt rekommenderas inringaren att själv etablera kontakt med företaget när det öppnar.

Samtalet avslutas 07.50

Dokumenterat av LIF Jourtelefon

Samtalet registrerades som felringning med noteringen "Fråga om kylvara, hänvisade till företaget kontorstid".

Slutsats

Operatören registrerade samtalet som en felringning, och uppmanade inringaren att själv kontakta företaget under öppettid, vilket inte är korrekt.

Bedömningen att samtalet inte var akut är korrekt, det skulle dock ha registrerats och rapporterats till det företag som inringaren uppgav. Enligt uppdragsbeskrivningen ska endast samtal som inte innehåller frågeställning om läkemedel till specifikt läkemedelsföretag rapporteras som felringning. Privatpersoner som insisterar på att få komma i kontakt med ett företag ska alltid erbjudas möjligheten att bli kontaktad av berört företag nästkommande arbetsdag.

I detta fall får inringaren även ospecifika råd kring hur hållbarheten eventuellt påverkas/inte påverkas av förvaring i rumstemperatur, vilket ej ska ges.

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

Vi har tittat på ärendet och kommit fram till att det skulle vara en återkoppling och inte en felringning. Som åtgärd har ansvarig tillsammans med operatören läst igenom uppdragsbeskrivningen och operatören har fått möjlighet till mer utbildning gällande LIF Jourtelefon.