

Minnesanteckningar

Datum: 2020-10-06

Rubrik: Test av LIF Jourtelefon hos Falck Läkarbilar

Närvarande:

Ernst Andersson, LIF

Bakgrund

2020-10-06 klockan 07.32 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "LIF Jourtelefon".

Ärende

Inringaren är en patient med en brådskande fråga kring ett läkemedel för inhalation mot astma som hen behandlas med, *läkemedel* från företaget *företag*. När patienten skulle inhalera verkade det som att det inte kom något läkemedel och hen fick ingen effekt. t. Eftersom hen behöver läkemedlet omgående för sin astma vill hen gärna komma i kontakt med företaget för att veta vad hen ska göra.

Händelseförlopp

Inringaren ringde kl. 07.32, textmeddelandet om LIF jourtelefon lästes upp, därefter gick det fram 6 signaler innan meddelandet om turplacering lästes upp. Inringaren fick veta att hen var först på tur och sedan blev det tyst i drygt 30 sekunder innan operatören svarade.

Operatören svarade och uppgav att det var LIF jourtelefon och sa sitt namn. Inringaren beskriver sitt problem och undrar om det går att komma i kontakt med företaget.

Operatören svarar att det går nå företaget kl. 09.00 då de öppnar, nämner något om att det "tar längre tid via mig", alltså om jourtelefonen ska etablera kontakt för de måste lägga in det som ett ärende och söka efter rätt person.

Inringaren frågar om hen inte kan få råd på något vis och upprepar att det känns som att hen har svårare att andras än normalt.

Operatören berättar att inringaren kan ringa 1177 för råd om läkemedel och själva inhalationen eller om det är en eventuell läkemedelsbiverkan och erbjuder inringaren att bli uppringd av företaget.

Inringaren bekräftar att hen vill bli uppringd av företaget och uppger sitt namn och sitt telefonnummer.

Samtalet dokumenterades av LIF Jourtelefon som en förmedlad kontakt.

Slutsats

Samtalet skulle ha dokumenterats genom rapportering till företaget utan vald kontaktperson. Förmedlad kontakt ska endast användas när telefonkontakt etablerats mellan operatör och kontaktperson på företag.

Åtgärd Falck Läkarbilar - Kontakt med involverad handläggare för förtydligande av

uppdragsbeskrivning och genomgång av kursmaterial en gång till. Falck planerar in gemensam LIF-utbildning för samtliga handläggare under november månad.