

# Minnesanteckningar

---

**Datum:** 2018-09-13

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

---

**Närvarande:**

Anna Wessling

**Bakgrund**

2018-09-13 klockan 07.05 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "LIF Jourtelefon".

**Ärende**

Sjuksköterska upptäckte i samband med administrering av tablett x till en patient på ett äldreboende att flera av tablettorna ser ut att skifta i färg. Önskar gärna komma i kontakt med företaget för att förhöra sig om det kan vara något som kan vara till problem för patienterna. Tyvärr är det sista burken på avdelningen.

**Händelseförlopp**

Efter två signaler kopplas samtalet fram och ett textmeddelande läses upp. Får besked att jag står först i telefonkön och därefter läses textmeddelandet upp igen, samtalet kopplas sedan fram.

Efter att ha framfört ärendet föreslår operatören att inringaren själv kan kontakta företaget från klockan 8. Inringaren blir inte erbjuden att bli uppringd av företaget. Inringaren framhärdar i att få ta del av ett telefonnummer till företaget varpå operatören ber att få återkomma. När inringaren inom några minuter blir uppringd lämnar operatören ut kontaktuppgifter till företaget.

**Slutsats**

Falck Läkarbilar svarade snabbt på samtalet. Inringaren fick ett gott bemötande. Dock erbjöds inte inringaren att bli uppringd av företaget samt att inringaren fick kontaktuppgifter till företaget, vilket innebar att rutinerna brast. Samtalet dokumenterades till berört företag.

Som åtgärd följde LIF samma dag upp samtalet med Falck Läkarbilar för att säkerställa att samtliga operatörer har kunskap om att inga kontaktuppgifter till företag varken får eller ska lämnas ut samt att inringare ska bli erbjuden att bli uppringd av företaget.

Nya testringningar kommer att genomföras av LIF sista kvartalet 2018. LIF kommer att följa upp med Falck Läkarbilar kring resultat av testringningarna samt följa upp att Falck vidtar relevanta åtgärder.

**Incidentrapport från Falck Läkarbilar 2018-09-13**

Testringning morgonen den 13/9 2018.

*Händelse:*

Handläggare ger ut telefonnummer till inringaren.

*Handläggning:*

VC på Falck Läkarbilar kontaktar handläggaren som hade ärendet. Handläggaren menar att numret är ett fast nummer och att det då inte är sekretessbelagt. VC förtydligar att alla uppgifter i LIF är sekretessbelagda.

Falck Läkarbilar meddelade att skriftlig information har skickats ut till samtliga operatörer samt att kontakt har tagits med den aktuella sjuksköterskan om den aktuella händelsen.