

Minnesanteckningar

Datum: 2018-11-02

Rubrik: Test av LIF Jourtelefon hos Falck Läkarbilar

Närvarande:

Helena Ek, LIF

Bakgrund

2018-11-01 klockan 20.15 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "LIF Jourtelefon".

Ärende

En privatperson ringer in och undrar om det inte på något sätt går att få tag på *läkemedlet* från *företaget*, på apoteket säger de att den inte finns längre men det är ju den enda kräm som har hjälpt.

Inringaren ber om telefonnummer till någon på företaget, vill ringa till någon istället för att bli uppringd, som erbjuds.

Personen som ringer in har använt detta läkemedel för några år sedan och tyckte det fungerade bra.

Händelseförlopp

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

Operatören svarar med namn och titel, SSK. Förklarar att det är en jourtelefon för akuta ärenden och ber mig berätta vad mitt ärende gäller.

När jag framför mitt ärende hänvisar operatören till läkaren som jag ska till nästa dag.

Kontakt med företaget redan ikväll erbjuds dock om jag känner att det behövs, jag tackar nej till det erbjudandet. Operatören ber om mitt telefonnummer.

Slutsats

Samtalet besvarades snabbt av Falck Läkarbilar. Bemötandet var gott och tydligt. Inringaren hänvisades korrekt till läkare samt erbjöds att bli uppringd av företaget samma kväll.

LIF följer upp med Falck för att tydliggöra att företaget kan ringa upp inringaren nästkommande arbetsdag vid icke-akuta ärenden samt för att påpeka att talmeddelandet läses upp två gånger.