

Minnesanteckningar

Datum: 2019-02-18

Rubrik: Test av LIF Jourtelefon hos Falck Läkarbilar

Närvarande:

Helena Ek, LIF

Bakgrund

2019-02-18 klockan 20.13 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "LIF Jourtelefon".

Ärende

Privatperson ringer, har inhalerat Läkemedel i Turbuhaler men upplever inte att det känns "som vanligt". Andningen lättar inte upp som vanligt men privatpersonen beskriver sig som att hen mår bra och kan andas fritt. Detta är en ny turbuhaler. Är det fel på medicinen? Vill rådfråga företaget.

Händelseförlopp

Textmeddelandet läses upp, inringaren får besked om att hen står först i kö och att samtalet kopplas fram. Detta upprepas 7 gånger och den totala väntetiden uppgår till 8 minuter och 25 sekunder innan svar.

Operatören svarar med namn och LIF Jourtelefon. Inringaren beskriver sitt ärende.

Operatören berättar att detta endast är en jourtelefon och inringaren blir erbjuden att bli uppringd av företaget följande arbetsdag.

Inringaren frågar vad operatören kan ge för råd gällande vad hen ska göra nu, när läkemedlet inte upplevs ha samma effekt som det brukar, inringaren berättar att hen även har Annat läkemedel i Turbuhaler hemma.

Operatören berättar att hen inte kan besvara medicinska frågor men att hen kan ringa upp läkare som finns kopplad till arbetsplatsen. Samtalet avslutas.

Inringaren blir uppringd inom 2 minuter och får meddelande om att hen kan ta annat läkemedel upp till x gånger per dygn samt att söka sjukvård om andningen inte känns bra.

Får också åter besked om att hen blir uppringd av företaget följande dag.

Dokumenterat av LIF Jourtelefon 2019-02-18, 21:07

Kund ringer då hennes läkemedel inte fungerar som den tidigare gjort. Lättar inte upp andningen på samma sätt som tidigare. Har en ny förpackning. Kunden låter inte påverkad i andning eller allmäntillstånd, men är orolig. Kund frågar om hon kan använda annat läkemedel till imorgon. Jag rådfrågar doktor Förnamn Efternamn på Falck Läkarbilar som informerar att patienten kan använda annat läkemedel upp till 6 gånger/dygn och alltså kan använda detta läkemedel som substitut till läkemedlet till imorgon. Ber kunden kontakta akut sjukvård om detta inte hjälper. Kunden önskar återkoppling.

Slutsats

Korrekt bemötande gällande att bli uppringd av företaget följande dag, då samtalet bedömdes som icke akut. Samtalet dokumenterades i enlighet med gällande rutin.

Medicinskt råd som gavs av läkare ingår inte i tjänsten, kan i detta fall ses som en extra service som gavs av Falck Läkarbilar. Inringaren blev även rekommenderad att själv kontakta sjukvården.

Responstiden översteg 3 minuter och inringaren blev informerad om att hen var placerad i kö. LIF uppfattar dock det upprepade meddelandet som att något tekniskt problem kan ha inträffat och följer upp detta med Falck.

LIF har inte blivit informerade om att lång responstid förekommit vid upprepade tillfällen.