

# Minnesanteckningar

---

**Datum:** 2019-05-21

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

---

**Närvarande:**

Helena Ek, LIF

**Bakgrund**

2019-05-21 klockan 7.03 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "LIF Jourtelefon".

**Ärende**

Sjuksköterska ringer. Ska administrera läkemedel X till en patient. I Fass står att lösningen ej får skakas, detta har nu ändå råkat göras. Hur ska ssk göra? Går den ändå att använda eller behöver ny beställas och administrering av läkemedlet ombokas.

**Händelseförlopp**

Textmeddelandet läses upp, inringaren får besked om att hen står först i kö och att samtalet kopplas fram. Detta upprepas 3 gånger och den totala väntetiden uppgår till 1 minut och 56 sekunder innan svar.

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

Operatören meddelar att hen ska förmedla kontakt med läkemedelsföretaget.

7.23 ringer operatören tillbaka. Hen har inte lyckats etablera kontakt med företaget ännu. Operatören förhör sig om någon mer förpackning finns som kan användas istället. När inringaren svarar nej på detta meddelar operatören att hen ska fortsätta söka företaget.

En stund senare ringer operatören upp inringaren på nytt och meddelar att hen inte hittar företaget i kontaktlistan, trots sökning med olika varianter på stavning etc.

Inringaren meddelar i detta skede att det är frågan om en testringning och ber operatören söka efter företaget på nytt.

Samtalet dokumenterades inte i formuläret eftersom inringaren genom att meddela att samtalet var en testringning avbröt ärendet.

**Dokumenterat av LIF Jourtelefon**

Enligt e-post från Falck -

"Det inkommer ett LIF-samtal som jag svarar på. Inringaren meddelar att hen råkat skaka en flaska som inte ska skakas och vill veta om läkemedlet går att använda. Uppringaren säger vilket läkemedelsföretag det gäller. Jag ber om uppgifter från inringaren för att kunna återkomma i ärendet. När jag ska logga in på Röda webben säger sidan att jag skriver fel

lösenord eller att kontot är låst. Jag försöker igen och är väldigt noga med lösenordet, men kommer inte in. Min kollega försöker logga in med sina uppgifter, men lyckas inte. Samma felmeddelande dyker upp. Vi skickar om nytt lösenord, men får inget nytt lösenord. Försöker även med annan mail, men vi får inget svar. Vi kollar även skräpposten. När nästa kollega kommer testar vi med hennes inloggningsuppgifter. Vi söker på företaget men får inte upp något. Vi trycker för att se alla företag, men hittar ändå inte. Jag ringer till inringaren för att kontrollera att vi jag verkligen fått rätt uppgifter. Vi måste logga ut från systemet och sedan in igen (med andra kollegans inloggningsuppgifter). Då kan vi till slut få upp rätt företag. Inringaren meddelar att det är en testringning och jag behöver inte ringa kontakterna.”

### **Slutsats**

Problemet med inloggning hanteras av LIFs IT-support. Rättning genomförs 11 juni.  
Alternativ hantering av förnyelse av lösenord finns tills rättningen är genomförd.

Problemet med att företaget inte finns har enligt Falck inte upplevts tidigare. LIF skickade ett ärende kring detta till IT-support som skyndsamt utredde. IT-support kan inte upprepa problemet vare sig i test- eller produktionsmiljö. Vid nästa testringning, under juli -19, kommer LIF att kontrollera att företag hittas som förväntat i formuläret.

LIF förtydligar för Falck att reservrutinen bör användas även i fall med problem med inloggningen.

LIF uppfattar det upprepade meddelandet under väntetiden som att något tekniskt problem kan ha inträffat och följer upp detta med Falck.