



Minnesanteckningar

Datum: 2019-06-27

Rubrik: Test av LIF Jourtelefon hos Falck Läkarbilar

Närvarande:

Helena Ek, LIF

Bakgrund

2019-06-27 klockan 7.03 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "LIF Jourtelefon".

Ärende

Privatperson ringer. Ska dela dosett åt sin far. Läkemedel X från företaget Y är relativt nytt för fadern. Inringaren har upptäckt svarta prickar på några av tabletterna, går de att använda ändå?

Händelseförlopp

Textmeddelandet läses upp, inringaren får meddelandet "ditt samtal står nu först i tur", sedan blir det helt tyst i ca 55 sekunder. Efter det upprepas "ditt samtal står nu först i tur", sedan tyst en kort stund igen, därefter kopplas samtalet fram. Väntetid 2 minuter 12 sekunder inklusive meddelandet med information om LIF Jourtelefon.

Operatören svarar med namn och LIF Jourtelefon. Hen efterfrågar kontaktuppgifter samt vad ärendet gäller. Inringaren beskriver sitt ärende.

Operatören meddelar att kontakt kommer tas med person på aktuellt läkemedelsföretag, och att denne kommer kontakta mig. Förklarar även att LIF Jourtelefon är en tjänst för hantering av just denna typ av kontakt när det behövs.

Operatören meddelar att hen nu ska förmedla kontakt med läkemedelsföretaget. Hen ber mig ringa upp LIF Jourtelefon på nytt om jag inte skulle bli kontaktad av företaget inom den närmaste tiden.

Dokumenterat av LIF Jourtelefon

Dotter som delar sin fars dosett, svarta prickar på läkemedlet. Vill veta hur hon skall gå tillväga, kontaktar sakkunnig XX som tar kontakt med vederbörande.

Slutsats

Korrekt, trevligt och pedagogiskt bemötande av operatören. Kontakt tas med person på läkemedelsföretaget, kontakten får inringarens kontaktuppgifter och uppmanas ta kontakt med denne i ärendet.

Problemet som upplevdes vid föregående testringning, att Falck inte hittar läkemedelsföretaget i formuläret, uppstår inte nu. LIF kontrollerar innan testringningen, från två skilda inloggningar samt via reklameralakemedel.se, att företaget hittas som förväntat.

LIF uppfattar att tystnaden som uppstår efter "ditt samtal står nu först i tur" lästs upp kan tolkas som att samtalet kopplas bort tas upp med Falck. Förslagsvis borde en ton etc höras under väntetiden.