



Minnesanteckningar

Datum: 2020-01-13

Rubrik: Test av LIF Jourtelefon hos Falck Läkarbilar

Närvarande:

Ernst Andersson, LIF

Bakgrund

2020-01-13 klockan 07.15 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "LIF Jourtelefon".

Ärende

Veterinär på Stockholms djurklinik behöver komma i kontakt med företaget Animal Care AB som har särskilda antiinflammatoriska läkemedel (Coxil) för hästar på licens. Läkemedlet har inte stått i kylskåp som det borde ha gjort. Kan det användas ändå? En operation är planerad inom kort.

Händelseförlopp

Textmeddelandet läses upp, inringaren får meddelandet "ditt samtal står nu först i tur". Samtalet kopplas fram efter ca. 60 sekunder. Kändes som en ganska lång tid att vänta helt i tystnad, man hinner bli något osäker på om man står kvar i kön.

Operatören svarar med namn och LIF jourtelefon. Hen frågar vad ärendet gäller. Inringaren beskriver sitt ärende.

Operatören ber inringaren upprepa namnet på företaget, vilken inringaren gör. Operatören säkerställer också att hen hört rätt, att inringaren kommer från Stockholms djurklinik.

Operatören frågar sedan om kontaktuppgifter till inringaren för att kunna etablera kontakt mellan företaget och inringaren.

Samtalet avslutas kl. 07.18.

Dokumenterat av LIF Jourtelefon

"Veterinär ringer från klinik angående ett licenspreparat som ej stått i kylan och undra om man kan använda det ändå. Kontaktar företaget som handlägger ärendet vidare."

Slutsats

Enligt dokumentationen bedömdes, korrekt, ärendet som akut och kontakt med företaget förmedlades. Kontakt förmedlades klockan 7.22.

Korrekt och trevligt bemötande av operatör på Falck Läkarbilar.

LIF tar upp tystnaden som uppstår under tiden inringaren står i telefonkö, efter "ditt samtal står nu först i tur" lästs upp, med Falck Läkarbilar.