

Minnesanteckningar

Datum: 2020-12-09

Rubrik: Test av LIF Jourtelefon hos Falck Läkarbilar

Närvarande: Helena Ek, Lif

Bakgrund

2020-12-09 kl. 07.32 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "Lif Jourtelefon".

Ärende

Inringaren arbetar inom hemsjukvården och ska hjälpa en patient att injicera ett blodförtunnande läkemedel inför en operation och upptäcker att läkemedlet har förvarats i kylan. Det står inte på förpackningen att den ska förvaras i kylan, kan denna användas? Önskar komma i kontakt med företaget då det är mycket viktigt att patienten får sitt blodförtunnande läkemedel inför operationen som är schemalagd klockan 9.

Händelseförlopp

Inringaren ringde kl. 07.32, textmeddelandet om Lif jourtelefon lästes upp, meddelande om att inringaren står först i tur läses upp med jämna mellanrum under väntetiden. Mellan uppläsningarna av meddelandet som säger att inringaren står först i tur är det tyst. Operatören svarar 4 minuter och 19 sekunder.

Samtalet dokumenterades av Lif Jourtelefon som en förmedlad kontakt.

Dokumenterat av Lif Jourtelefon

Operatören svarade och uppgav att det var Lif jourtelefon och sa sitt namn. Inringaren beskriver sitt problem och undrar om det går att komma i kontakt med företaget.

Operatören frågar om inringaren vill ha telefonnummer till kontakt med företaget, men får som inringaren uppfattar då handledning av en person i direkt närhet till operatören, och inringaren blir istället erbjuden att företaget ringer upp.

Anställd på företaget blir uppringd kl. 07.42, får kontaktuppgifter och uppmanas att ta kontakt med inringaren.

Slutsats

Operatören bedömde samtalet som akut och kontakt med företaget etablerades.

Hanteringen av samtalet var korrekt, med hjälp av handledaren.

Responstiden var längre än vad som i normalfallet ska förekomma enligt

uppgiftsbeskrivningen. Detta har följts upp med Falck Läkarbilar för att säkerställa att det i

normalfallet är kortare responstid än 3 minuter. Falck Läkarbilar har bekräftat att detta var en tillfälligt längre responstid.