

Minnesanteckningar

Datum: 2021-03-23

Rubrik: Test av LIF Jourtelefon hos Falck Läkarbilar

Närvarande: Ernst Andersson, Lif

Bakgrund

2021-03-23 kl. 20.00 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "Lif Jourtelefon".

Ärende

Inringaren ska dela läkemedel i dosett till sin mor och har upptäckt att tablettarna X från företag Y faller sönder när de trycks ut ur blisterkartan. Inringaren undrar om det är något som fattas i tablettarna eftersom de ej håller ihop.

Några dagars förbrukning av tabletter finns kvar från föregående förpackning, som räcker några dagar, innan de nya måste användas.

Händelseförlopp

Inringaren ringde kl. 20.00, 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 efter 1 minuter och ca. 30 sekunder.

Inringaren beskriver ärendet som det är beskrivet ovan och frågar om man kan få kontakt med företaget och fråga vad som är fel, eller om jag ska fråga apoteket eller vad ska man vända sig?

Operatören frågar om det är ett läkemedel som ska användas ikväll.

Inringaren svarar att det inte måste tas ikväll, utan att det finns några tabletter kvar så det är inte akut idag.

Operatören beskriver att de är en jourtelefon för akuta ärenden, men att de kan hjälpa till att etablera kontakt med företaget, men berättar att de inte kan lova när företaget kommer återkoppla, om det sker redan ikväll eller om det dröjer till någon gång imorgon exempelvis. Operatören berättar att inringaren själv kan kontakta företaget under kontorstider imorgon, eller så kan jag försöka reklamera varan till apoteket.

Operatören frågar om det varit något problem med detta läkemedel innan, inringaren säger att det är första gången det är problem.

Inringaren frågar om kontakten som kunde förmedlas och får till svar igen att de kan förmedla ärendet till företaget men att det kanske är enklare att ringa upp imorgon så är man säker på att få kontakt (så att inringaren inte råkar missa samtalet eller liknande om

företaget ringer upp istället, eftersom operatören inte kan säga när företaget kommer ringa upp).

Inringaren säger att då gör vi så, att inringaren kontaktar företaget på kontorstider. Operatören frågar efter inringarens telefonnummer och inringaren uppger detta.

Samtalet dokumenterades av Lif Jourtelefon som felringning.

Dokumenterat av Lif Jourtelefon

Har hämtat ut läkemedel x för sin mor, skulle dela den i dosett för kommande dagar.

Tabletten smular sig när den tas ut ur förpackningen.

Har några tabletter kvar från tidigare förpackning. Inget som behöver åtgärda akut.

Hänvisar att gå tillbaka till apoteket för att reklamera förpackningen, eller ta kontakt med läkemedelsföretaget dagtid om hen vill höra med företaget varför tabletterna smular sig.

Inringaren känner inte att det var något akut för stunden. Så därav ingen kontakt med läkemedelsföretaget via oss. Inringaren tar själv kontakt med apoteket eller läkemedelsföretaget dagtid, oklart vilket företag det gällde, endast vilken medicin.

Slutsats

Operatören bedömde korrekt samtalet som icke-akut. Då en produkt nämndes skulle dock samtalet ha dokumenterats på företaget, som Återrapportering utan förmedlad kontakt, i stället för en felringning, vilket Lif har följt upp med Falck Läkarbilar.

Kommentar och åtgärd, Falck Läkarbilar - Operatören bedömde ärendet som icke akut, och hänvisade inringaren till två instanser. Operatören noterade läkemedelsnamnet men missade att fråga inringaren om tillverkande läkemedelsföretag. När operatören sedan slog upp läkemedlet i Fass fanns det flera tillverkare.

Operatören hade namn och telefonnummer till inringaren men då samtalet kom under kvällen och dokumenterades först på morgonen efter så bedömde operatören att det inte var aktuellt att ta en ny kontakt med inringaren.

Ärendet registrerades därmed som felringt/läkemedelstillverkarna inte nämndes.

Operatören skulle frågat om tillverkande läkemedelsföretag, så samtalet hade kunnat registreras korrekt.

Falck Läkarbilar kommer ha en repeterande genomgång av hanteringen av inkommande samtal till Lif Jourtelefon.