

Minnesanteckningar

Datum: 2021-11-01

Rubrik: Test av Lif Jourtelefon hos Falck Läkarbilar

Närvarande:

Kristin Augustsson, Lif

Bakgrund

2021-11-01 klockan 07.32 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "Lif Jourtelefon".

Ärende

Veterinär på djurklinik behöver komma i kontakt med företaget FÖRETAGSNAMN gällande ett licensläkemedel. 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 först i tur" och samtalet kopplas fram efter ca 30 sekunder.

Inringaren presenterar sig med namn, titel samt arbetsplats, och beskriver initialt sitt ärende genom att förklara att hen behöver hjälp då en kylvara stått ute i rumstemperatur. Mer detaljer kring ärendet hinner inte inringaren beskriva innan operatören frågar vilket läkemedel det gäller. Inringaren berättar att det gäller ett licensläkemedel för hästar och att hen därför skulle behöva komma i kontakt med företaget. Därefter ber operatören inringaren att vänta, och det blir tyst i ca 30 sekunder.

När operatören återupptar samtalet frågar operatören om läkemedelsnamn, styrka och företagsnamn. Inringaren ger de detaljer som efterfrågas. Endast företagsnamnet behöver stavas. Operatören ber också om telefonnummer till inringaren samt att inringaren ska upprepa sitt namn.

Dokumenterat av Lif Jourtelefon

Veterinären ringer och informerar att läkemedlet LÄKEMEDEL 400 mg har stått i rumstemperatur som ska stå i kyl i vanliga fall. Kontaktar kontaktperson på läkemedelsföretaget som ska ringa upp veterinären och ge vidare information.

Slutsats

Operatören bedömde korrekt samtalet som akut och kontaktade läkemedelsföretaget och förmedlade kontakten.