



Minnesanteckningar

Datum: 2022-06-29

Rubrik: Test av Lif Jourtelefon hos Falck Läkarbilar

Närvarande:

Amelie Lindberg, Lif

Bakgrund

2022-06-29 klockan 08.35 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "Lif Jourtelefon".

Ärende

Samtal från sjukvården inför nära förestående akut operation. Behöver nå företaget X för att höra om ett läkemedel Y som stått framme i eventuellt över 25 graders värme kan ges ändå under operationen.

Inringaren efterfrågar telefonnummer till kontaktperson på företaget X.

Händelseförlopp

Textmeddelandet lästes upp. Fick meddelande om att jag stod först i kön. Samtalet besvarades efter 29 sekunder.

Operatören svarade "Välkommen till Lifs jourtelefon". Inringaren presenterar sig vid och beskriver sitt ärende.

Operatören bad om inringarens kontaktuppgifter och sa sedan att företaget skulle ringa upp. Samtalet avslutades 08.38.

Kontaktpersonen på företaget blir därefter uppringd.

Samtalet dokumenteras och rapporteras 08.47 som förmedlad kontakt.

Slutsats

Operatören svarar inom avtalad tid. Inringaren fick ett gott bemötande och samtalet dokumenterades korrekt.