



De forskande
Läkemedelsföretagen

Minnesanteckningar

Datum: 2022-12-23

Rubrik: Test av Lif Jourtelefon hos Falck Läkarbilar

Närvarande:

Petra Linnarsson, Lif

Bakgrund

2022-12-23 klockan 07.40 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "Lif Jourtelefon".

Ärende

En person från hemsjukvården som, under tidig morgon, ska hjälpa en patient att injicera läkemedel X inför en operation upptäcker att den har förvarats i kylan. Står inte att den ska förvaras i kylan, kan denna användas? Önskar komma i kontakt med företaget då det är mycket viktigt att patienten får sitt läkemedel inför operation.

Händelseförlopp

Ringde upp och fick uppläst ett meddelande gällande vad man kunde få hjälp med på detta nummer. Det tog ca 4 signaler innan jag blev framkopplad.

Uppfattade först inte var jag hade kommit, fick fråga var jag hade kommit och operatören upprepade. Sedan beskrev jag mitt ärende och operatören frågade efter läkemedlets namn, företagets namn, hur det skulle tas och vad jag hette och mitt nummer. Operatören undrade också över när patienten skulle åka hemifrån inför operationen. Därefter sade operatören att hen skulle be företaget att kontakta mig.

Dokumenterat av Lif Jourtelefon

Samtalet dokumenteras och rapporteras 07.45 som förmedlad kontakt.

Slutsats

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