



# Minnesanteckningar

---

**Datum:** 2023-03-14

**Rubrik:** Test av Lif Jourtelefon hos Falck Läkarbilar

---

**Närvarande:**

Märta Lindquist, Lif

**Bakgrund**

2023-03-14 klockan 16.18 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "Lif Jourtelefon".

**Ärende**

Samtal från privatperson som ringer och uppger att hen fått eventuell biverkning i form av yrsel. Har intagit ett för inringaren nytt läkemedel för ett par dagar sedan och undrar om det är normalt med yrsel.

**Händelseförlopp**

Textmeddelande lästes upp där det meddelades att man kommit fram till Lif jourtelefon.

Efter det meddelades att jag placerades först i kön, vilket informerades om 2 gånger under väntetiden på ca 1 minut.

Operatören hälsade välkommen till Lifs jourtelefon och frågade vad hen kan hjälpa dig med.

Inringaren presenterar sig och beskriver sitt ärende.

Operatören frågade om det gällde en biverkan, vilket inringaren bekräftar. Operatören

hänvisar då inringaren till 1177 då Lif jourtelefon är för kontakt med läkemedelsföretag.

Operatören frågar ej inringaren om vilket läkemedelsföretag som intaget läkemedel kommer från.

**Dokumenterat av Lif Jourtelefon**

Samtalet dokumenteras och rapporteras 16:27 som felringning.

**Slutsats**

Operatören svarar inom avtalad tid. Inringaren hänvisas korrekt till vården för sina besvär,

men operatören skulle enligt gällande rutin för ärendehantering ha efterfrågat

läkemedelsföretag, registrerat ärende som ett icke-akut ärende och dokumenterat

information kring misstänkta biverkningar.

**Åtgärd**

Operatören har underrättats om hur korrekt handläggning av ärendet skulle gått till, och dragit lärdom av misstaget.