



# Minnesanteckningar

---

**Datum:** 2023-05-12

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

---

**Närvarande:**

Johanna Björling, Lif

**Bakgrund**

2023-05-12 klockan 07.38 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "Lif Jourtelefon".

**Ärende**

Veterinär på djurklinik behöver komma i kontakt med företaget som har särskilda antiinflammatoriska läkemedel X för hästar på licens. Läkemedlet har inte stått i kylskåp som det borde ha gjort. Kan det användas ändå? En operation är planerad inom kort.

**Händelseförlopp**

Textmeddelandet spelades upp och inringaren fick meddelandet "Ditt samtal står nu först i tur" och sedan blev det tyst. Samtalet kopplas upp ca 40 sekunder efter meddelandet.

Operatören svarar med "Lif" följt av en tystnad. Inringaren presenterar sig med namn och titel. Operatörer ber inringaren upprepa sig, vilket hen gör. Därefter fortsätter inringaren beskriva ärendet.

Operatören ber inringaren att upprepa ärendet, specificera läkemedlet och upprepa företagsnamnet, vilket inringaren gör.

Operatören frågar om kontaktuppgifter till inringaren för att kunna återkomma och säkerställer att uppgifterna uppfattats rätt. Det var svårt att avgöra om operatören själv eller företaget skulle återkomma till inringaren.

Samtalet avslutas 07:48

**Dokumenterat av Lif Jourtelefon**

Samtalet dokumenterades 2023-05-12 07:54 som återrapportering med förmedlad kontakt. Operatören ringde upp kontaktperson på företaget och förmedlade frågeställningen som inringaren hade, samt hens kontaktuppgifter.

**Slutsats**

Samtalet hanterades och rapporterades korrekt.