



# Minnesanteckningar

---

**Datum:** 2023-09-26

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

---

**Närvarande:**

Amelie Lindberg, Lif

**Bakgrund**

2023-09-26 klockan 07.33 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "Lif Jourtelefon".

**Ärende**

En privatperson ringer in och undrar om det inte på något sätt går att få tag på läkemedlet X från företaget Y, personal på apotek har informerat om att det inte finns längre men det är ju det enda läkemedel som har hjälpt vid tidigare besvär.

**Händelseförlopp**

Inringaren ringde kl. 07.33, textmeddelandet om Lif jourtelefon lästes upp, därefter gick det fram 3 signaler innan meddelandet om turplacering lästes upp.

Operatören svarade och uppgav att det var Lif jourtelefon och sa sitt namn. Inringaren beskriver sitt problem enligt nedan:

"Hej, jag ringer för att jag har försökt få tag på läkemedlet X men på alla apotek jag besökt säger de att det inte finns längre. Jag använder det för mina besvär för ett tag sedan men det har varit bättre ett tag men nu är det tillbaka och läkemedel X var det som hjälpte förra gången. Jag hade gärna velat få prata med någon på företaget".

Operatören på Lif jourtelefon meddelar att hen tyvärr inte kan ge ut företagets telefonnummer men att företaget kan ringa upp inringaren och frågar efter telefonnummer. Inringaren tackar nej och den som svarade säger då att inringaren själv kan kontakta företaget under kontorstider.

Inringaren frågar om kontaktuppgifter till företaget vilket operatören ej kan vara behjälplig med, men operatören erbjuder igen att inringaren kan bli uppringd.

Inringaren tackar nej och sedan avslutas samtalet.

**Dokumenterat av Lif Jourtelefon**

Samtalet dokumenterades 2023-09-26 07:40 som återrapportering utan förmedlad kontakt. Operatören erbjöd korrekt inringaren att bli uppringd nästkommande vardag samt förmedlade ej kontaktuppgifter direkt till kontaktpersoner utanför kontorstid.

**Slutsats**

Samtalet hanterades och rapporterades korrekt.