

Minnesanteckningar

Datum: 2024-02-21

Rubrik: Test av Lif Jourtelefon hos Falck Läkarbilar

Närvarande:

Amelie Lindberg, Lif

Bakgrund

2024-02-21 klockan 19.31 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "Lif Jourtelefon".

Ärende

En privatperson ringer in och önskar prata med någon som har kunskap om läkemedlet X från företaget Y. Inringaren önskar inte hjälp med själva problemen som uppstått av läkemedlet, utslag på huden, utan vill ha information.

Händelseförlopp

Inringaren ringde kl. 19.31, textmeddelandet om Lif jourtelefon lästes upp, därefter gick det fram 2 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:

"Jag har fått läkemedlet X från företaget Y och har fått några hudutslag från detta och sitter och läser på Fass om läkemedlet och skulle gärna vilja veta lite mer om läkemedlet".

Operatören på Lif jourtelefon meddelar att eftersom det är utanför kontorstid och inte är något akut så rekommenderar dem att ringa upp dagen efter.

Dokumenterat av Lif Jourtelefon

Samtalet dokumenterades klockan 20:40 och klassades som en felringning.

Slutsats

Även om inringaren inte har ett ärende av akut karaktär, som kräver att operatören på Lif Jourtelefon förmedlar samtalet till kontakt på företaget, ska inkomna samtal där läkemedel som tillhör ett företag som deltar i Röda Webben nämns, alltid dokumenteras för att förmedlas till berört företag.

Som åtgärd följde Lif upp samtalet med Falck Ambulans, som gav följande svar:

Vikten av att registrera rätt kommer tas upp på kommande arbetsplatsträffar.

Operatören som tog emot samtalet uppdateras gällande nuvarande uppdragsbeskrivning.