



Minnesanteckningar

Datum: 2024-11-12

Rubrik: Test av Lif Jourtelefon hos Falck Läkarbilar

Närvarande:

Josef Edelsvärd, Lif

Bakgrund

2014-11-12 klockan 07.32 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "Lif Jourtelefon".

Ärende

En person från hemsjukvården ringer Lif jourtelefon gällande användning av ett läkemedel inför operation. Läkemedlet har förvarats i kylan, trots att det på förpackningen anges att det ej ska kylförvaras. Läkemedlet ska användas inför operation som ska ske under dagen, och inringaren behöver veta om läkemedlet kan ges trots felaktig förvaring.

Händelseförlopp

Ett textmeddelande lästes upp med beskrivande information om att detta är Lifs jourtelefon. Efter meddelandet dröjde det ca 10 sekunder efter att tonen från slutet av textmeddelandet spelats upp innan samtalet kopplades fram.

Inringaren presenterar sig och framför sin fråga. Eftersom inringaren nämner att operationen ska ske något senare hänvisas hen till att själv kontakta företaget när företagets egen växel öppnar. Inringaren uppmuntrades även till att fråga operationssalen om de hade någon kunskap om frågan.

Inringaren blir inte erbjuden att bli uppringd av företaget.

Operatören meddelar att ärendet kommer dokumenteras och skickas till berört företag.

Efter avslutat samtal med inringaren så ringer operatören på Lif Jourtelefon upp angiven kontaktperson på företaget, och förmedlar ärendet.

Dokumenterat av Lif Jourtelefon

Samtalet dokumenteras som förmedlad kontakt.

Slutsats

Inringaren fick svaret att hen själv kunde ta kontakt med företaget då de skulle finnas tillgängliga innan den planerade operationen som frågan gällde skulle ske. Alternativt kunde inringaren fråga vårdenheten som skulle genomföra operationen.

Inringaren meddelades att berört läkemedelsföretag skulle få information om ärendet, men blev dock ej erbjuden att bli uppringd av företaget.

Operatören tog dock kontakt med läkemedelsföretagets kontaktperson och förmedlade ärendet, så inringaren fick svar på sin fråga inom kort tid. Samtalet dokumenterades även,

korrekt, utefter operatörens beslut om att hantera inkommande samtal som akut och därmed förmedla det till kontaktperson på företaget.