



De forskande  
Läkemedelsföretagen

# Minnesanteckningar

---

**Datum:** 2025-02-20

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

---

**Närvarande:**

Alicia Blåder, Lif

**Bakgrund**

2025-02-20 klockan 16.20 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "Lif Jourtelefon".

**Ärende**

Privatperson delar tabletter i dosett till pappa. En tablett har en svart prick, söker läkemedelsföretaget X för att kolla att det var ok. Kan operatören vara snäll och koppla vidare eller ge mig numret till någon där?

**Händelseförlopp**

Inringaren ringde numret en gång. Efter flera signaler kom inringaren inte fram till operatören och samtalet avslutades. Inringaren ringer upp igen och då svarar operatör efter cirka 2 signaler.

Inringaren beskriver för operatören att hon satt och delade upp tabletter i en dosett till sin pappa och hittade en tablett med en svart prick på. Operatören mottar informationen samt frågar vilket läkemedel det rör sig om.

Inringaren försöker läsa ut läkemedlets namn, operatören börjar anteckna.

Inringaren lägger då till att läkemedelsföretaget heter X och ber operatören att koppla vidare till dem.

Operatören frågade om det var den enda tabletten som hittats med en svart prick på, och inringaren svarar ja. Operatören svarar att hen ska försöka få tag på företaget utfall hela förpackningen är defekt.

Operatören ber om inringarens telefonnummer och meddelar att hen ska försöka nå en kontaktperson på företaget. Operatören meddelar inringaren att någon kommer ringa upp, antingen operatören eller läkemedelsföretaget.

Operatören meddelade att någon kommer ringa upp, antingen operatören eller läkemedelsföretaget.

**Dokumenterat av Lif Jourtelefon**

Samtalet dokumenterades av Lif Jourtelefon som förmedlad kontakt.

**Slutsats**

Inringaren meddelades att berört läkemedelsföretag skulle få information om ärende samt att företaget eller operatören skulle återkomma via telefon.

Samtalet hanterades enligt uppdragsbeskrivningen av operatören på Lif Jourtelefon.

Lif följer upp med Falck Ambulans kring varför inringaren behövde ringa upp jourtelefonnumret på nytt.