

Minnesanteckningar

Datum: 2025-07-02

Rubrik: Test av Lif Jourtelefon hos Falck Ambulans

Närvarande:

Tobias Forsgren, Lif

Bakgrund

2025-07-02 klockan 08.34 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "Lif Jourtelefon".

Ärende

En privatperson ringer och undrar om det inte på något sätt går att få tag på läkemedlet X från företaget Y. På apoteket säger de att den inte finns längre men det är ju det enda som har hjälpt. Inringaren som ringer in har använt detta läkemedel för några år sedan och tyckte det fungerade bra.

Inringaren vill nå någon på företaget.

Händelseförlopp

Textmeddelande lästes upp först och sedan kom inringaren fram till telefonist efter 4 signaler. Operatören svarade och presenterade sig med namn och att man kommit till Lifs Jourtelefon.

Inringaren förklarade att hen varit till apoteket och försökt hitta ovan nämnt läkemedel men att de på apoteket sa att det har avregistrerats.

Inringaren berättade att hen försökt nå företaget, men kom till röstbrevlåda som meddelat att man kunde ringa till Lifs Jourtelefon. Väl där så förklarade inringaren att hen haft problem och tidigare använt läkemedlet omnämnt ovan med gott resultat och att hen vill få kontakt med företaget.

Operatören meddelade inringaren om att hen kommit till Jourtelefonen och att företaget öppnar sin telefonväxel vid 9 och att det går bra att ringa dem då. Efter att inringaren då frågat om det inte finns möjlighet för mig att få ett nummer till någon som arbetar på företaget så meddelar operatören att hen ska lägga ett ärende. Operatören tar inringarens uppgifter varpå inringaren frågar om detta innebar att företaget i fråga kommer att återkomma.

Operatören svarar att så är fallet, alternativt att om jag inte hör något från företaget så kan inringaren ringa dit efter kl. 9.00.

Dokumenterat av Lif Jourtelefon

Samtalet dokumenterades 2025-07-02 08:43 som återrapportering utan förmedlad kontakt.

Slutsats

Inringaren meddelades att berört läkemedelsföretag skulle få information om ärende.

Samtalet hanterades enligt uppdragsbeskrivningen av operatören på Lif Jourtelefon. Lif ber vid avstämningsmöte med Falck om att påminna alla operatörer om att inringare alltid ska erbjudas bli kontaktade av företaget under kontorstid, i de fall samtalet bedöms som icke akut.