

# Minnesanteckningar

---

**Datum:** 2026-04-17  
**Rubrik:** Test av Lif Jourtelefon hos Falck Ambulans

---

**Närvarande:**  
Märta Lindquist, Lif

## Bakgrund

2026-04-17 klockan 08.35 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "Lif Jourtelefon".

## Ärende

Samtal från sjukvården under förestående akut operation. Behöver nå företaget X för att höra om ett läkemedel som ska kylförvaras men som stått framme över natten kan ges ändå under operationen.

## Händelseförlopp

Textmeddelandet lästes först upp, varefter inringaren kopplades fram till telefonist efter fyra signaler. Operatören besvarade samtalet och presenterade sig med namn samt informerade om att samtalet besvarades via Lif jourtelefon.

Inringaren uppgav att hon arbetar som operationssjuksköterska och att teamet står inför en något akut oplanerad operation och behöver nå företag X för att få besked om huruvida ett läkemedel, som hade stått framme över natten, fortfarande kunde användas under operationen.

Operatören frågar om inringaren försökt ringa företagets kontor under morgonen. Inringaren bekräftade detta men uppgav att företaget inte hade svarat.

Operatören svarar att jourtelefonen endast gäller för kvällen och helger och inringaren rekommenderades att försöka nå företaget igen. Om kontakt fortsatt inte skulle uppnås uppmanades inringaren att återkomma till jourtelefonen, varvid operatören skulle försöka bistå vidare.

## Dokumenterat av Lif Jourtelefon

Dokumentation saknas, ärendet är ej rapporterat.

## Slutsats

Operatören vid Lif jourtelefon har inte hanterat samtalet i enlighet med gällande uppdragsbeskrivning. Samtalet inkom under en tidsperiod då jourtelefonen fortfarande hade ansvar för att hantera denna typ av ärenden och samtal.

Vidare har adekvat dokumentation av ärendet inte upprättats.

**Kommentar, Falck**

I dialog med berörd operatör har det framkommit att operatören uppfattade att jourtelefonens bemanning pågick till kl. 08.00, vilket ledde till en felaktig bedömning av ansvaret vid tidpunkten för samtalet. Denna missuppfattning utgör även en delförklaring till att ärendet inte registrerades på korrekt sätt i ärendeloggningen.

**Åtgärd, Falck**

Som en direkt följd av händelsen har ett informationsutskick genomförts till samtliga operatörer med förtydligande av jourtelefonens öppettider samt en påminnelse om vikten av korrekt och fullständig ärendeloggning.

En repetitionsutbildning gällande hantering av inkommande ärenden till jourtelefonen, för samtliga operatörer, är inplanerad innan sommaren.