

Problemformulering

Patienterne i Region Nordjylland klager over den lange ventetid på telefonlinjen, når de bestiller Flexsygehustaxa. Derfor vælger patienterne i stedet at ringe til lægerne, så deres sekretærer kan bestille taxaerne for dem. Dette resulterer dermed i, at ventetiden pr. bestilling er kortere, da sekretærerne kan ringe via et internt nummer. Dog tilføjer det også en ny opgave hos sekretærerne, som kunne undgås hvis patienten havde bestilt taxaen selv.

Hvordan kan man få patienterne til selv at bestille deres Flexsygehustaxa uden hjælp fra lægesekretærerne og uden den unødvendige lange ventetid?