

## **Problemformulering**

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

Hvordan kan man få borgerne til selv at bestille deres Flexsygehustaxa uden hjælp fra lægesekretærene og uden den unødvendige lange ventetid, og kan man ellers formindske lægesekretærernes ekstra arbejde?