

## **Problemformulering**

Patienterne i Region Nordjylland klager over den lange ventetid på telefonlinjen, når de bestiller Flexsygehusataxa. Derfor vælger patienterne i stedet at ringe til lægerne, så deres lægelægesekretærer 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 patienten havde bestilt taxaen selv.

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