**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 lægelægesekretærer kan bestille taxaerne for dem. Dette resulterer dermed i, at ventetiden pr. bestilling er kortere, da lægesekretærerne kan ringe via et internt nummer. Dog tilføjer det også en ny opgave hos lægesekretærerne, som kunne undgås hvis patienten havde bestilt taxaen selv.

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