

Innsikt og analyse



De fleste klarer seg selv og er fornøyd

- Er vant med å reise og orientere seg
- Har ledsager som er vant til å reise og orientere seg
- Mange er vant til å bruke digitale verktøy

Utfordringer

1 Manglende eller mangelfull deling av info og data mellom aktørene

- Må ringe for å få rekvirert taxi ved ankomst Bodø for å unngå «no-show»
- Får ingen informasjon om (hvilken) taxi
- Får ingen informasjon om fast-track eller hvordan bruke den
- Pasientreiser bruker Assistanse for å løse problemer i stedet for å ha dialog med Avinor
- Ingen felles forum for utveksling og samarbeid
- Pasient og ledsager får forskjellige seter på flyet

2 Pasientbehov kartlegges for dårlig før reise

- Avinor får dårlig beskrivelse av behovet for Assistanse, og pasient dårligere tjeneste
- Flere burde hatt fast-track i sikkerhetskontrollen
- Mangelfull avklaring av tilstand etter behandling

3 Ingen helhetlig reiseplan

- Pasientreiser mener reisen er en ordinær reise (som blir dekket), men forskjellen er at disse reisene er påtvunget eller kommer av nødvendighet.
- Eneste dokumentasjon er flybilletter
- Enkelte ønsker en oversikt med informasjon om hele reisen som skaper trygghet om at de rekker timen

4 Assistanse er ikke kjent. Manglende dialog

- Trenger bare rullestol, fører til «no show»
- Trenger bare hjelp til å finne veien fra gate til fly
- Plassering av rullestol er ikke alltid intuitiv
- Har ikke noe forhold til Assistanse, og har ikke fått noe informasjon om Assistanse
- Enkelte tror at Assistanse er en personlig tjener
- Enkelte trenger hjelp til mat og toalettbesøk

5 Enkelte pasienter ukjent med å reise og Bodø lufthavn

- Har vansker med å orientere seg på flyplassen
- Finner ikke frem til transport videre
- Klarer ikke sjekke inn
- Ønsker billetter og dokumenter på papir
- Manglende ledsager (Enkelte får ledsager basert på dette)

6a Utfordrende å (forstå hvordan) komme seg til/fra sykehuset

- Finner ikke hvor bussen står
- Ingen direktebuss til sykehuset
- Ingen informasjon om hvilken buss som går til sykehuset
- Bussen stopper ikke foran hovedinngangen. Det er grunnlag for rekvisisjon
- Finner ikke hvor Taxi står

6b Utfordrende å (forstå hvordan) komme seg til/fra sykehuset

- Må ringe til Pasientreiser for å aktivere rekvisisjon
- Telefon til pasientreiser koster penger og har kø
- Får ikke referansenummer til rekvirert taxi
- Har ingen informasjon om når taxi ankommer
- Har ikke et eget område for pasient-taxi
- Har ikke egnet ventested for venting på taxi
- Har ikke møteplass inne på Bodø lufthavn
- Sjåfør og pasient må finne hverandre. Sjåfør har telefonnummer og kan ringe

7 Ingen koordinering av kjøring til/fra flyplass

- Pasientene reiser en og en til og fra sykehuset
- Spesielt merkbart i peak mandag og fredag
- Øker trykket på bemanningen på Bodø lufthavn

8

Ikke rigget for pasient-peak mandag og fredag

- Ingen samkjøring til og fra sykehuset
- Ingen floorwalkers som kan bidra til å hjelpe med innsjekking, vise vei på flyplassen, vise vei til kollektivtransport og taxi, osv.
- Kø i sikkerhetskontroll

9

Enkelte blir slitne etter behandling

- Pasientene blir sendt for tidlig ut av sykehuset
- Kø i sikkerhetskontroll gjør at noen blir slitne
- Pasienter har ikke fått informasjon om hvordan bruke fast-track
- Forsinkelser eller kansellering gjør at man må stå i kø for informasjon
- Det mangler hvilested og egnede sitteplasser
- Mangler apparat for hjelp når tilstand endrer seg

10 Plaststolene byttet ut. Gir manuell sjekk i sikkerhetskontrollen

11 Bodø lufthavn ikke rigget for pasientoppbevaring

- Ofte er sykehus eller flyplass eneste alternativ for oppbevaring
- Bodø lufthavn mangler egnede steder for å hvile
- Mangler apparat i for tilfeller hvor almenntilstand endrer seg
- Priser på mat og drikke oppleves som høyt priset

Pasientbehov

1 *Ønsker primært å rekke timen på sykehuset*

- Største bekymring er om man rekker timen på sykehuset
- Minst mulig friksjon og hinder som konsumerer tid, skaper frustrasjon og bidrar til stress

2 *Pasientene ønsker forutsigbarhet*

- Ønsker oversikt over hele reisen
- Ønsker å vite hva neste steg på reisen er
- Informasjon må være lett tilgjengelig
- Ønsker å unngå overraskelser

3 *Trygghet*

- Vil ha mulighet til å få hjelp hvis de trenger det
- Ønsker å vite at behovene blir ivaretatt
- Vil bare at det er «noen» som sørger for at de kommer om bord
- Trenger en «hånd» å holde i på reisen

Pains – ansatte Bodø lufthavn - detaljer

Pasienter trenger hjelp til toalettbesøk og kjøp av mat

Pasienter blir sliten i sikkerhetskontrollen, flere burde få fast-track, og de som får fast-track må få bedre informasjon

Ikke transparens i forhold til hvilke koder som er bestilt på Assistanse

Det blir bestilt Assistanse for reisende som er ukjent på flyplassen eller ikke klarer å sjekke inn, men ellers velfungerende

Reisende blir sendt for tidlig ut av sykehuset

Finnes ikke noe «møtepunkt» for pasienter i innsjekkingsområde

I Bodø er plaststolene byttet ut noe som gir manuell sjekk i sikkerhetskontrollen

Enkelte tror assistansetjenesten er en personlig tjener

Kronglete overgang mellom fly og taxi på vei til sykehus

For dårlig beskrivelse av assistansebehov (Rekvirent, Pasientreiser)

I Bodø er mandag og fredag store reisedager

Det mangler teleslynge på restaurant

Burde hatt floorwalker mandag (kl 8-11) og fredag

Burde hatt samkjøring til og fra flyplassen, spesielt mandag og fredag

Enkelte pasienter ukjente med å reise og trenger hjelp (innsjekk, buss, osv.)

Pasient og ledsager tildelt forskjellige seter på flyet

Manglende møteplass for interessentene for samhandling og deling

Mangler stoler/steder som gir hvile

Almenntilstand kan endre seg på tur hjem

Plassering av utstyr skaper noen ganger problemer

Enkelte trenger bare hjelp til innsjekk

Enkelte trenger bare wayfinding på og rundt flyplassen

Enkelte trenger bare hjelp til å finne flyet ved boarding (rullestol)

Det står ikke hvilken buss som går til sykehuset

Enkelte brukere trenger bare utstyr. Fører noen ganger til «no show»

Reisende har ikke noe forhold til Assistanse