

Hjemmelekse til workshop.

Pasientmobilitet – Smartere transport Bodø

Denne øvelsen skal
brukes som
utgangspunkt i
**Workshop 2 (mandag
14 oktober)**

- I workshop 2 skal vi finne ut av hvilke problemer vi skal jobbe videre med
- Til workshopen ønsker vi at dere ser over matrisen på **Slide 9** og gjør et forsøk på å prioriter problemene
- Fint om presentasjonen sendes tilbake til meg
(iben.johanne.aspelien@avinor.no)
senest **14. Oktober kl 09**

Dette gjorde vi i Workshop 1

- Gjennomgang av innsikt fra intervjuer
- Avklaringer i forhold til innsikt
- Supplere problemer
- Gjennomgang av prioriteringskriterier

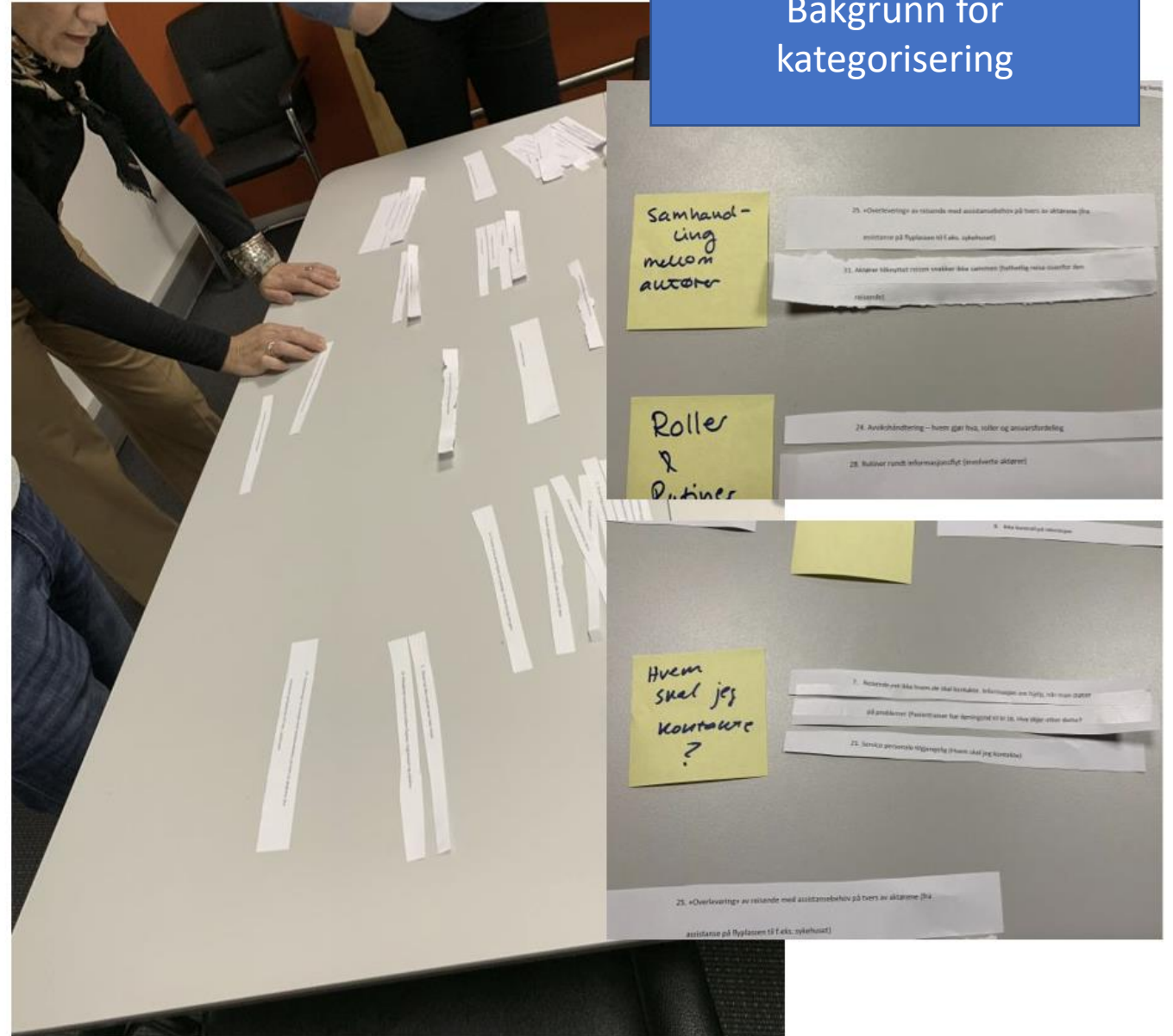
Forklaring av "Hjemmelekse"

- Vi ønsker å vite hva dere tror vil gi mest verdi til reisende pasienter og aktørene knyttet til reisen
- Derfor ønsker vi at dere fyller ut matrisen på **Slide 9**
- På slide 8 har vi lagt ved grupperingene av problemene vi har diskutert fra Workshop 1
- I matrisen flytter du punktene dit du mener de skal stå
 - Matrisen er delt inn i fire ruter. En akse sier noe om hvor gjennomførbart det er, og den andre hvor stor verdi det vil gi brukerne («bruker» kan være pasient eller aktør i reisen, avhengig av problemet).
 - Gjør et forsøk på å fylle ut, og så går vi gjennom i plenum på workshopen.

Problemene fra workshop 1

1. Manglende samkjøring (Trapes)
2. Finne transportmiddel (finne informasjon)
3. Reisende: Mulighet til å håndtere endring i tilstand / eller at man blir sliten
4. Reisende har ikke referansenummer til Taxi
5. Reisen har ikke oversikt over hele reisen
6. Eldre sliter med å orientere seg på flyplassen
7. Reisende vet ikke hvem de skal kontakte. Informasjon om hjelp, når man støter på problemer (Pasientreiser har åpningstid til kl 16. Hva skjer etter dette?)
8. Ikke kontroll på rekvisisjon
9. De som trenger prioritert boarding får det ikke
10. Mange «no show» på assistanse, taxi ol.
11. Hvis man ikke rekker siste buss er det dyrt å ta taxi (hvis man ikke har rekvisisjon). Hvilke rettigheter har de reisende
12. Fly lander på en annen flyplass enn planlagt. Vet ikke hva jeg skal gjøre.
13. Reisende har ikke noe kunnskap om transportmuligheter på destinasjon stedet – hvor skal jeg
14. Taxiselskap har ikke informasjon om de reisende hvis forsinkelser
15. Har ikke automater der man kan bestille billetter
16. Kunne bestille assistanse «ad hoc»
17. Manglende insentiv til å prioritere å reise kollektivt
18. Vanskelig å rekvirere Taxi (må ringe idag)
19. Manglende reisetilbud mellom flyplass, togstasjon og sykehus
20. Manglede venterom på flyplassen
21. Service personale tilgjengelig (Hvem skal jeg kontakte)
22. Avstand mellom sykehusets inngang og holdeplass (inkl. overganger)
23. Mange velger Taxi fordi de ikke vet hva annet de kan bruke
24. Avvikshåndtering – hvem gjør hva, roller og ansvarsfordeling
25. «Overlevering» av reisende med assistansebehov på tvers av aktørene (fra assistanse på flyplassen til f.eks. sykehuset)
26. Mer informasjon om hvordan de reisende kommer seg fra A til B. (reduere stress)
27. Vanskelig å betale idag
28. Rutiner rundt informasjonsflyt (involverte aktører)
29. Bruker kan ikke regelverket / sine rettigheter
30. Bruker kan ikke bruke digitale hjelpemidler
31. Aktører tilknyttet reisen snakker ikke sammen (helhetlig reise ovenfor den reisende)
32. Regelverket oppfordrer til bruk av egen bil
33. Reisende kan ikke planlegge eller betale for hele reisen i forkant
34. Pasientreiser vet ikke noe om pasienten eller den reisene

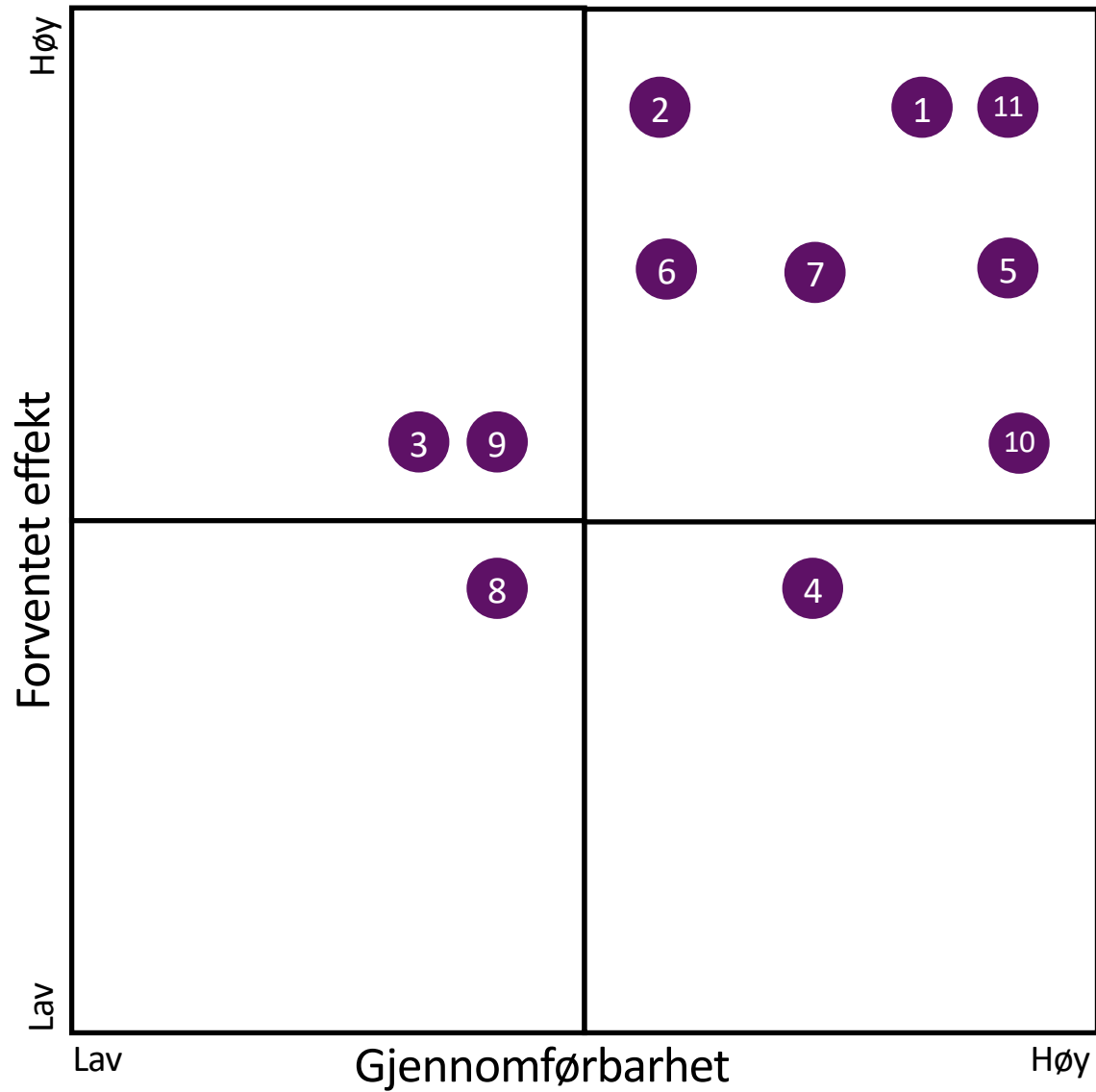
Vi klippet ut alle
problemene vi hadde
fra workshop 1 og
grupperte de deretter
opp i kategorier.



Prioriterings- kriterier

- Skal gi verdi til de reisende/pasientene
 - Eks: Enklere reise, spare tid, penger, redusere stress etc.
- Skal gi effekt for aktørene (Sykehuset, Pasientreiser, Bodø Kommune og Nordland fylkeskommune)
 - Eks: Kostnadsbesparinger, oppfordre til bruk av kollektivtilbudet, miljø etc.

Nr	Problem (påstand), gruppert	Beskrivelse
1	Manglende informasjon om reisen	Reisende har ikke kunnskap om transportmuligheter på destinasjon stedet. Reisende har ikke oversikt over hele reisen. Mange velger Taxi fordi de ikke vet hva annet de kan bruke. Reisende har ikke referansenummer til Taxi.
2	Hvem skal jeg kontakte	Pasientreiser har åpningstid til kl. 16. Reisende vet ikke hvem de skal kontakte når man støter på problemer. Avvikshåndtering – hvem gjør hva, roller og ansvarsfordeling
3	Samhandling mellom aktører	«Overlevering» av reisende med assistansebehov på tvers av aktørene (fra assistanse på flyplassen til f.eks. sykehuset) . Aktører tilknyttet reisen snakker ikke sammen (helhetlig reise ovenfor den reisende)
4	Mangler referansenummer (Rekvisisjon)	Bruker har ikke en digital versjon (referansenummer eller lignende) av en rekvisisjon som han/hun kan utløse når rekvisisjonen skal brukes.
5	Hjelp på flyplassen	Kunne bestille assistanse «ad hoc». Mange «no show» på assistanse, taxi ol. De som trenger prioritert boarding får det ikke
6	Har ikke info om de reisende	Taxiselskap har ikke informasjon om de reisende hvis forsinkelser. Pasientreiser vet ikke noe om pasienten og eventuell ledsager
7	Endring i helsetilstanden	Reisende - Mulighet til å håndtere endring i tilstand / eller at man blir sliten .
8	Hva gjør jeg ved avvik	Hvis man ikke rekker siste buss er det dyrt å ta taxi (med mindre man har rekvisisjon). Fly lander på en annen flyplass enn planlagt. Vet ikke hva jeg skal gjøre.
9	Mangler i infrastruktur	Manglende samkjøring, mangler billettautomater, manglende reisetilbud mellom flyplass, togstasjon og sykehus, Avstand mellom sykehusets inngang og holdeplass (inkl. overganger)
10	Forståelse av rettigheter	Pasienter kan ikke regelverket og kjenner ikke sine rettigheter
11	Insentiv til å reise kollektivt	Regelverket oppfordrer til bruk av egen bil . Manglende insentiv til å prioritere å reise kollektivt



Nr	Problem (påstand), gruppert
1	Manglende informasjon om reisen
2	Hvem skal jeg kontakte
3	Samhandling mellom aktører
4	Mangler referansenummer (Rekvisisjon)
5	Hjelp på flyplassen
6	Har ikke info om de reisende
7	Endring i helsetilstanden
8	Hva gjør jeg ved avvik
9	Mangler i infrastruktur
10	Forståelse av rettigheter
11	Insentiv til å reise kollektivt

Dra og dropp: