



Pasientmobilitet

Smartere transport Bodø

Agenda

- :: BAKGRUNN
- :: METODE
- :: INNSIKT OG ANALYSE
- :: KONSEPT

BAKGRUNN



Oppgave

Problem som skal løses

Fragmentert og manglende informasjonskoordinering mellom involverte aktører og pasient.

Mål

Enklere og mer forutsigbar reise for pasienter eller mennesker med assistansebehov.

Skalering

Nasjonalt.

Bakgrunn

Pasientene har varierende behov for assistanse og flyttes mellom ulike aktører som skal stå klare for å hjelpe dem videre til neste trinn. Disse aktørene kan samlet yte bedre tjenester til pasientene dersom de har tilgang til mer informasjon om assistansebehov og kanskje varsler og prediksjon før pasienten kommer til dem.

Tjenesten vil kunne gi pasienten en langt bedre reise ved å samle, foredle og dele informasjonen mellom alle leddene som er involvert i reisen.

Tilnærming

Oppgavebeskrivelsen ga for lite informasjon om de underliggende og konkrete problemene pasientene har, hvem de ulike pasientsegmentene er, og hvilken pasientreise de i dag går gjennom. Vi visste heller ikke noe om hvem som er de viktigste interessentene i pasientreisen og hvilke mål de har i møte med pasientene.

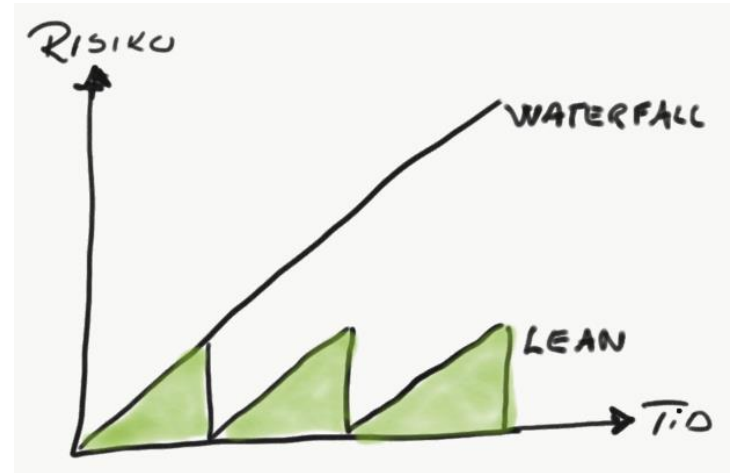
Vi foreslo derfor å bruke metoden **Lean Startup** som svært egnet i slike tilfeller.

METODE



Lean Innovation

- Lære hva kundene virkelig vil ha gjennom å identifisere et problem som trenger å bli løst, og deretter skaffe data gjennom eksperimentering for å tilegne seg validert læring
- Ved bruk av hypoteser eksperimenterer man kontinuerlig med visjon sin på områder forbundet med høy usikkerhet
- Raske iterasjoner med validert læring, som kommer gjennom bygge, måle og lære
- Hvis man feiler så skal man feile raskt og billig.



Sam McAfee «Twelve-Week MVP», 14 mars 2016

Intervjuer

Pasientreiser – Region Helse Nord

Pasientreiser – HF

Pasienter

Operativ ledelse Bodø

- Pasientene ble rekruttert av Pasientreiser i Gravdal
- Utfordrende å få nok pasienter til å snakke med oss
- Vi fikk i tillegg tilgjengelig analyser utført av Pasientreiser HF, samt ulik dokumentasjon fra Pasientreiser Region Helse Nord

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

Utdringer

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