



Pasientmobilitet

Smartere transport Bodø

Workshop i Bodø 2.12.2019

Deltakere

- Rune Eiterjord: Nordland fylkeskommune
- Trond Solem: Pasientreiser
- Øystein Madsen: Bodø lufthavn
- Kenneth Bredesen: Nordlandssykehuset
- Anne Aga: Nordlandssykehuset
- Siri Vasshaug: Nordland fylkeskommune
- Marianne Austheim Person: Avinor
- Iben Aspelien: Avinor
- George Lee: Avinor
- Kjell Tore Hveding: Avinor

Mål og målgruppe

Mål: Enklere og mer forutsigbar reise for pasienter eller andre med assistansebehov

«Hvordan kan vi gjøre reisen best mulig for pasienter som reiser til og fra behandlingssted?»

Målgruppe: Pasienter

Oppgave: hvilke problemer har pasientene i tilknytning selve flyreisen?

Vi avdekket en rekke problemstillinger pasienten kan oppleve på vei til og fra, samt på flyplassen.

Disse ble kategorisert før vi stemte på hvilke vi ville gå videre med



Utfordring: Taxibestilling

- Kan oppleve bomturer dersom passasjer ikke dukker opp
- Ingen plass hvor bestilte taxier står
- Utfordrende for pasient og taxi å finne hverandre
- Ingen tydelig merking av hvor bestillingstaxi venter
- Får ikke referansenummeret til å rekvirere taxi
- Ved forsinkelse i behandling blir ikke taxi opprettet. Dermed må pasienten legge ut selv, eller det må skrives rekvisisjon fra akuttmottak
- Ved endring av flybillett må pasienten ringe opp på nytt for å bekrefte retur mtp taxi
- Taxi og flyreiser er ikke knyttet sammen

Utfordring: Informasjon om billett

- Ingen tydelig informasjon om bussbilletter inne på flyplassen
- Hvordan kjøpe billett til bussen?
- Dårlig informasjon til pasienter når det gjelder bestilling?
- Mangel på god wayfinding i Bodø. Fra sykehuset til flyplassen (tur/retur). Før og underveis på reisen

Utfordring: Forsinkelser

- Hvordan håndteres pasienter med nedsatt funksjon ved forsinkelser, osv?
- Forsinkelser med transport får ringvirkninger for behandling og hjemreise
- Vanskelig å finne og håndtere baggasje
- Blir sittende uten hjelp på flyplassen og vente på fly
- Ivaretakelsen av pasienter/de som reiser skjelden ved kansellering eller store endringer: hvordan få informasjon? Pasienter som forventer en kort reise får problemer ved forsinkelser, kansellering
- Hvordan melder man fra til sykehuset dersom flyet er forsinket?
- Forsinkelser eller kansellering gjør at man må stå i kø for å få informasjon

Utfordring: Kommunikasjon

- Manglende kommunikasjonskanal mellom lufthavn og sykehus
- Hvem kontaktes ved avvik når det er flere aktører involvert?
- "Sømløs transport": slipper å melde fra flere steder
- Underveis på reisen: for mange ulike aktører/kontaktpunkter på en reise.
Mangel på samkjøring

Utfordring: Pasientpeak

- Ikke rigget for pasientpeak (man/fre)
- Blir kø i sikkerhetskontrollen. Spesielt merkbart i peak

Utfordring: Opphold på flyplass

- Ingen steder å slappe av. "Åpen terminal", ingen liggestoler, ingen rolige soner
- Ikke intuitivt for pasient å forstå hvor de skal oppholde seg etter å ha meldt retur til flyplass
- Ingen venterom tilpasset for de som har redusert allmentilstand, vanskelig tilgang på pasientrom for syke reisende

Kommentar: det er et hvilerom på flyplassen, før sikkerhetskontrollen. Ikke lett å se og må låses opp av ansatte

Utfordring: Orientering på flyplass

- Vanskelig å orientere seg på flyplassen (de som ikke er vant til å reise)
- Ingen floorwalkers som kan bidra til å hjelpe med innsjekking, vise vei på flyplassen, vise vei til kollektivtransport, osv.
- Vanskelig å finne heisen ved ankomst
- Trenger bare hjelp til å finne veien fra innsjekk til fly
- Plassering av rullestol er ikke alltid intuitiv
- Ukjent med å reise: klarer ikke sjekke inn
- Trenger hjelp til "bare" å finne frem

Utfordring: Fast-track og rettigheter

- Flere burde hatt fast-track i sikkerhetskontrollen
- Mange har fast-track på billetten, men vet ikke hvordan de skal bruke den
- Er ikke klar over at de har fast-track på billett
- Før reisen: synliggjøre rettigheter man har som reisende pasient (fast-track, gratis kollektivtransport, bysykkel, ol)

Utfordring: Pasientens assistansebehov (1)

- Enkelte trenger hjelp til mat og toalettbesøk
- Dårlige rullestoler
- Trenger bare rullestol, fører til "no show"
- Eldre hørselshemmede har problemer med å få med seg informasjon
- Kø i sikkerhetskontroll gjør at noen blir slitne
- Manglende ad-hoc-assistanse på flyplassen ved uforutsette hendelser
- Den som bestiller reisen har ikke forstått pasientens behov for oppfølging på fly/flyplass
- Bedre kartlegging av den reisende pasientens behov før/under/etter reisen
- Vanskelig å spesifisere konkret hva behovet for assistanse er

Utfordring: Pasientens assistansebehov (2)

- Som en servicetjeneste har vi for lite informasjon (som system) for å kunne hjelpe mer
- Mange er uvant med å være lite mobil, rullestolbruker (for eksempel ved operasjon)
- Avinor får dårlig beskrivelse av behovet for assistanse og pasient får en dårligere tjeneste
- Vanskelig å konkretisere hva behovet for assistanse går ut på (alt er kodet)
- Forsinkelser får konsekvenser for behandling og hjemreise
- Reisefølge er ikke friskt nok til å være følge

Utfordring: Gjennomføring av assistanse

- Pasient og assistanse finner ikke hverandre
- Ingen synlig merking av assistansetjeneste ved inngang
- Har ikke noe forhold til assistanse og har ikke fått noe informasjon om assistanse
- Enkelte tror assistanse er en personlig tjener
- Skal helst bestille assistanse 48 timer før avreise. Man får assistanse uansett, men må da ofte vente
- Har ikke møteplass inne på Bodø lufthavn
- Ingen "hotline" mot assistansetjenesten
- Dårlige rullestoler (for brede, kommer ikke inn i Widerøe fly)

Utfordring: Hvordan reise kollektivt

- Dårlig skilting for personer som er ukjent
- Finner ikke fram i kollektivtilbudet
- På sykehuset: vanskelig å finne bussen
- På flyplassen: vanskelig å vite hvilken buss som går til sykehuset
- I forkant av reise: mangel på informasjon og/eller oppfordring til bruk av gangvei, sykkel- og kollektivtransport
- Unngå pain-points. Synliggjøre overganger mellom de ulike lokalsonene og fartøyene
- Bytting av buss kan være vanskelig (vanskelig å se knutepunktet i sentrum)
- Utfordrende å planlegge reisen til sykehuset fra flyplassen. Hvordan kommer man seg til sykehuset?
- Finner ikke frem til transport videre fra lufthavnen

Utfordring: Oppfordring til grønt alternativ

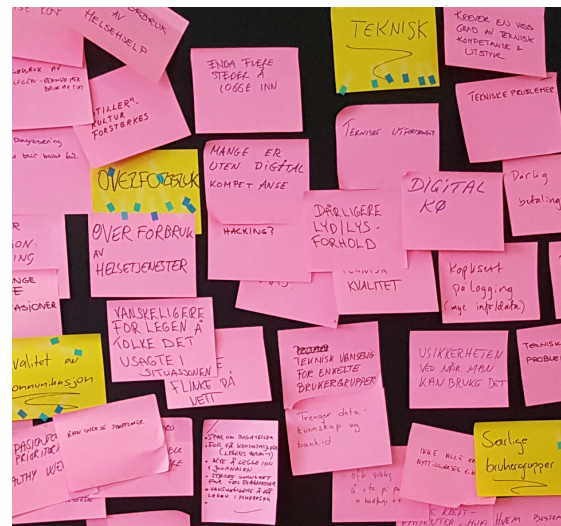
- First mile og last mile. Lite eller ingen fokus på samkjøring, buss, gange, sykkel, osv
- På sykehus og flyplass: ingen merking av gangvei
- Synliggjøre/bevisstgjøre pasienten om grønne alternativer
- Pasientene har problemer med å finne kollektivtilbud
- Ingen informasjon om gangvei eller leie av el-sykkel
- Alternativ til buss og taxi er ikke fremhevet
- Langt å gå til sykehus
 - Bussen stopper langt unna hovedinngangen
 - Busstransport til sykehus "lang vei å gå"
 - Vanskelig reisevei med buss. Lang vei å gå, samtlige bussruter ikke spesifikt merket med lufthavn og vise versa

Diskusjon: hvilke utfordringer skal vi lage løsningsforslag på?

Under rangeringen av utfordringene bestemte vi oss for å lage løsningsforslag på tre områder:

- Assistansebehov
- Informasjonsflyt om (grønne) transportmuligheter for pasientene
- Informasjon om avvik (forsinkelser)

Etter en gjennomgang av samtlige løsningsforslag stemte vi på disse og satt igjen med en håndfull løsninger.



Løsningsforslag: Assistansebehov (1)

- Chattekanal mellom sykehus og assistansetjenesten
 - Direktemeldinger ang pasientreiser i nær fremtid
 - Gi info om assistansebehov, forsinkelser
- Info om alternativt kollektivtilbud
 - Pasientreiser -->"follow my flight" --> info til reisende
 - Pasientreiser legger inn informasjon i tjenester
 - Reisende får informasjon
- Info om behov
 - Pasientreiser --> informasjon på e-post eller lignende --> pasient
 - Pasientreiser gir informasjon på/i materialet de sender ut (lenker..)
- Avklare pasientens assistansebehov i forkant
 - Pasienter/reisende -->bestiller billett --> assistansebehov PNR tlfnr -- Avinor -- påminnelser --mm

Løsningsforslag: Assistansebehov (2)

- Venterom
 - Eget område tilpasset for pasienter og andre med behov for tilrettelegging
 - Skjermet område, gode sitteplasser, mulighet for å tilkalle assistanse, informasjon om avganger og transportalternativ
- Felix og Fiona for Assistanse
- Floorwalkers på lufthavn
 - Håndterer ad-hoc og uforutsette hendelser
 - Vise veien til bussholdeplass
 - Vise veien til flyselskapenes serviceskranke
 - Vise veien til møtepunkt til assistanse
- Få avtale med for eksempel Røde Kors som kan ha en person gående som hjelper på flyplassen

Løsningsforslag: Informasjonsflyt om (grønne) transportmuligheter for pasientene

- Bedre kunnskap hos dem som er i kontakt med pasient/reisende
- Informasjonstavler (sanntid)
- Informasjon på nettside sykehus
- Ulike skiltinger på steder som er annerledes

Løsningsforslag: Informasjon om avvik (forsinkelser)

- Pasient kan få billett og tag på sykehuset. Få info i avinor app
- "Transporthjørnet" på sykehus
 - Skiltet med piktogram
 - Skjerm om sanntid båt/buss/fly
 - Eventuelt maskiner for bestilling (taxi) kjøp av billett (buss, båt)
 - Info om "nyttig å vite" (for eksempel hvordan betale på buss)

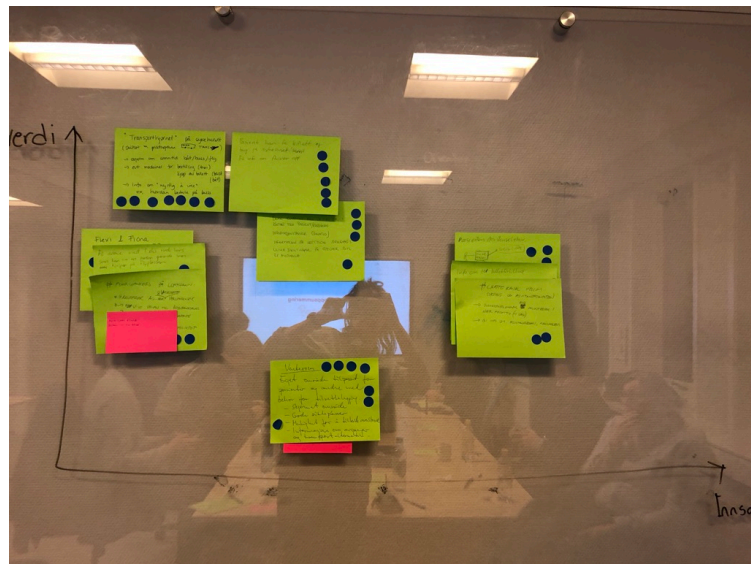
Diskusjon: prioritering av hvilke løsningsforslag skal gå videre med

Vi diskuterte hvilke av disse vi skulle prioritere, basert på kompleksitet og nytteverdi

Vi ble enige om å gå videre med to områder:

1. Kartlegging av assistansebehov
2. «Transporthjørnet» på Nordlandssykehuset

Vi undersøker også hvilke muligheter vi har for å tilrettelegge for pasientene på flyplassen



Kartlegging av assistansebehov

- Forbedre dialog mellom bestiller av assistansetjenester og de som utfører tjenesten. I dag er det kun enkelte koder som beskriver behovet. Dette er ikke dekkende og fører ofte til at pasient får feil type assistanse
 - Vi lager et forslag på egen side der man kan legge inn utfyllende informasjon om behov
 - Kan gjøres av Pasientreiser ved bestilling av flyreise til pasient
 - Kan legge siden under avinor.no og oppfordre pasienter til å bruke siden
- NB! Det pågår et prosjekt om samme tema på OSL. Vi kommer til å ha en dialog mot disse for å unngå dobbeltarbeid og konflikter

Transporthjørnet på Nordlandssykehuset

- Eget område med informasjonsskjerm som inneholder sanntidsinformasjon, inkludert informasjon om avvik
- Mulighet for å skrive ut billett og bagasjetag til flyreisen

Dette ligger nært delprosjektet Folkeflyt, som Marianne også holder i. Vi kan ta en vurdering på om de kan overta dette initiativet i vinter.

Tilrettelegge på flyplassen

- Det er et hvilerom som må låses opp av ansatte i dag
 - Må spørre om det, ikke lett å se/vite at det er der
 - Mulighet til å bli geleidet til gate-området herfra
 - Må være låst til vanlig, kan ikke stå ulåst med fri tilgang for alle
- Det kommer bedre hvilestoler på lufthavnen
- Skal prøve å få mer skjermede soner
- Vi sjekker muligheten for bruk av frivillige som floorwalkers på flyplass

Idebank for videre arbeid

I løpet av workshopen kom mange gode løsningsforslag frem, som vi ikke skal se videre på i første omgang.

Noen er relevante for andre delprosjekter, mens andre kan vi ta opp etter nyttår ved behov.

Kan dekkes i delprosjektet Folkeflyt

- Hvor skal du reise her?
 - Infoskjerm om transport med ulike transportalternativer
- Skilting og wayfinding mellom flyplass og sykehus. Synliggjøre gange i sykkel, kollektivtransport, fly, overganger, osv
- Forenkle og synliggjøre betaling på grønne alternativ: buss, sykkel (når det er på plass)
- Nudging + gamification
 - "Premiering» ved bruk av grønne reisealternativer
 - Synliggjøre hva reisen har av utslipp CO2 og hva slags reduksjon man bidrar med ved bruk av grønne alternativer
- Walletløsning på mobil. En billett/QR-kode for alle transportmidler?

Løsninger vi avventer med (1)

- Melding om avvik
 - Nettsted hvor man kan melde pasientreiser? Kan eventuelt fordele avvik på ulikeområder. Må være enkelt å melde
- Informasjon om avvik
 - Rutineinfo/avviksinfo mot lufthavn (venterom, pasientrom), sykehus (resepsjon, venterom), pasienter med assistansebehov (info på telefon/SMS/applikasjon)
- Mer informasjon i forkant av reisen
 - Informasjon om hele reiseruten, betaling, overganger, grønne reisealternativer, hva skal man gjøre ved potensielle avvik, møtepunkter, rettigheter, osv
- Reisen din er kansellert: "vi" har automatisk booket ny reise til deg, passer tidspunktet?
- Forsinket reise (plakat/app/nett):
 - Gjør dette: 1..., 2..., 3...
 - Her kan du vente..

Løsninger vi avventer med (2)

- Informasjon om avvik:
 - "Hotline-nummer" for kontakt ved avvik
 - Tilstedeværelse i og rundt venteområde for pasient (på flyplass)
 - Informasjon i forkant av reise (i brev eller tekstmelding) er tilstrekkelig til å unngå at pasient blir "rådvill"
- Reiseplanlegger for pasientreiser
 - Min profil <--> Mine behov
 - Sanntid
 - Pushmeldinger
 - Toveis kommunikasjon
- Ved endring/kansellering:
 - Gi prioritet til de som har behov for assistanse før alle andre reisende slipper til

Løsninger vi avventer med (3)

- Kartlegging av reisebehov
 - Reiseplan, både på papir og digitalt. Trinnvis forklaring av reiserute, med telefonnummer til flyselskap, sykehus og "gamle 117", samt Pasientreiser. Dette bør bestilles og ikke være norm. Kan bli personvernkonflikt.
 - Et telefonnummer? Samling av tjeneste?
- Assistanse: Etter bekreftet booking får man mål med bestilling + mulighet til å informere om assistansebehov
- Pasientens assistansebehov: "hotline" til assistansetjenesten som sykehus/pasientreiser kan benytte for å bestille assistanse ad-hoc
- Ventepunkt for assistanse (t/r)
 - Mulighet til å avklare behov
 - Tips om fast-track
 - Vente her på taxi
 - Samlingspunkt ved forsinkelser

Løsninger vi avventer med (4)

- Mer info om buss/gang osv gjennom Pasientreiser
 - Gi info før de reiser (Brev, SMS, nettside, "min side")
- Info om grønne alternativer
 - Informasjon i innkallingsbrev, samt helsenorge.no
 - Mer informasjon på Nordlandssykehset.no samt avinor.no
 - Oppfordring ved bekreftelse av fly til å bruke kollektivtransport
 - Buss, samt linjer merkes med sykehus. Enten ved navn eller ikon. Slik at pasienter ikke skal være i tvil
- Infokiosk på lufthavn
 - Info om kollektivmuligheter
 - Info om billettkjøp
 - Kart over hvor taxi og buss kjører fra
- Finn frem til sykehuset (info i brev)
 - Buss, båt, tog, fly, ferge, gå

Løsninger vi avventer med (5)

- Info om bussalternativer
 - Fra flyplass (skjerm sanntid)
 - Fra sykehus (skjerm sanntid)
 - Betalingsløsninger
 - Plassering/holdeplass
- Få bedre info om hvordan ta buss til/fra sykehuset på meeting point. Merk gangvei flyplass/sykehus. Det kan også være en elektronisk info med innkalling
- Infotavle på sykehus
 - Viser buss-, båt-, fly- og hurtigbåtaganger
 - Kontaktinfo til assistansetjenesten på lufthavn
- Maxi-taxi direkte til sykehuset. Vi vet hvem som skal være med (samkjøring)
- Sommer-/vinteralternativer for å komme seg til sentrum. Bysykler/spark?
- Bonussystem for å reise kollektivt. Velg hva du vil utbetale i bonus
- Du reiser kollektivt gratis hvis du har time på Nordlandssykehuset