



# Ledelse/drift av pasientreisekontor

Turid Røe Mostuen  
Seksjonsleder Pasientreiser  
St. Olavs Hospital HF

Nasjonal pasientreisekonferanse 10 – 11 mars 2010



## St. Olavs Hospital HF

- St.Olavs Hospital består av ett stort og to små somatiske sykehus, samt flere psykiatriske institusjoner og rehabiliteringssenter.
- 1 pasientreisekontor, under klinikk for anestesi og akutt
- Betjener også 3 opptreningsssenter, en del andre store institusjoner, samt avtalespesialister i og utenfor Trondheim
- Kommuneintern transport i 22 av 25 kommuner
- Alle kommuner innen utgangen av april
- Ca. 280 000 innbyggere
- Ca. 300 000 bestillinger, drosje/Helseekspress i året
- Ca. 165 saker pr. dag enkeltoppgjør i 2010, flere i 2009
- Anslagsvis 10 reiser pr tur på enkeltoppgjør
- Transportøravtale med 3 drosjeselskap og 2 rutebilselskap
- Disponerer en bilpark på ca 580 kjøretøy



## Pasientreisekontoret

- 26 ansatte på 23,9 årsverk
  - Seksjonsleder
  - Ass. seksjonsleder
  - 6 årsverk enkeltoppgjør
  - 10,5 årsverk trafikk
  - 3 årsverk prosjektstillinger frikort (totalt 8 ansatte)
  - 1 årsverk prosjektstilling informasjon
  - 1,4 årsverk direkteoppgjør



## Arbeidsprosesser

- Enkeltoppgjør
  - Lokal prosjektleder
  - Forankring i HMN
  - Nasjonal pilot
- Elektronisk rapportering av egenandel
- Elektronisk bestilling
- Alle turer i NISSY



## Arbeidsmiljø

- Skape en trygg og god arena hvor gamle og nye medarbeidere trives og er trygge på seg selv, på hverandre og på meg som leder
- Skape et miljø med rom for endring og utvikling

# Motivasjon

- **Sårbarhet;** TID til å være TILSTEDE.
- **Utfordring;** Én gruppe som har jobbet lenge og én gruppe som nettopp har begynt → ulikt behov for motivasjon

## Mål;

- Skape trygghet for at "gamle" oppgaver fortsatt er like viktige
- Skape trygghet, slik at redselen for å feile, ikke blir større enn evnen til å våge i forhold til nye oppgaver
- Skape trygghet for at en ny kollega er en ressurs – vi vokser og utvikler oss – vi får et større miljø og trygge arbeidsplasser
- Skape tillit, ved å gjøre den enkelte trygg på egen rolle og egen verdi
- Skape engasjement, ved å gi ansvar, delegere, involvere, inkludere
- Gi ros i plenum og "ris" i enerom
- Tørre å berøre – klappe ei skulder – gi en klem
- Skape noe å glede seg til, få frem lagånd og godfot følelse, gjøre noe sammen, bestille pizza til avdelingsmøte, ta en "blåtur"
- Regional samling før oppstart

# VEIEN VIDERE

