

Retningslinje for Patient-til-Patient rådgivningen, Aalborg Universitetshospital

Aalborg Universitetshospital har siden 1998 haft et formelt samarbejde med de nordjyske patientforeninger bl.a. om en åben rådgivning med patientforeningernes tilbud.

Patient- til-Patient rådgivningen (PtP) har indtil 2011 været beliggende på Aalborg Sygehus Nord, og har overvejende været et tilbud til de patientforeninger som enten ikke har egne lokaler i Aalborg eller haft mulighed for at etablere et tilbud på afdelingerne.

PtP-rådgivningen flyttede i efteråret 2011 til forhallen på Aalborg Universitetshospital Syd. Her er nu mulighed for at etablere kontakt til, eller træffe aftaler med mange af de nordjyske patientforeninger. Her kan patienter, pårørende og personale træffe aftaler/ hente informationsmateriale om patientforeningernes tilbud. Der er endvidere mulighed for at foretage søgning på internettet fra lokalet.

Se Patientforeningernes træffetider på: <http://www.aalborguh.n.dk/genveje/frivillige-og-foreninger/patient-til-patient-raadgivning-paa-aalborg-universitetshospital>

PtP-rådgivningen er et tilbud fra tidligere patienter/pårørende, om at "lægge øre til" f.eks. nydiagnosticerede patienter og deres pårørende. Udgangspunktet for samtalen vil være patientens/den pårørendes behov og rådgiverens personlige kendskab/erfaring med den pågældende sygdom.

Fokus i samtalen er den såkaldte "erfaringsbaserede" samtale, hvilket vil sige en dialog om hvordan patienter og deres pårørende bedst "lærer at leve med" sygdommen, samt hvor de pågældende i øvrigt kan hente hjælp til denne proces. Rådgivning erstatter ikke den professionelle samtale, men er et supplement til denne, bl.a. fordi patienter og pårørende ofte har stor gavn af at tale med personer der selv har oplevet sygdom og krise på egen krop og er kommet videre. Rådgivningen erstatter heller ikke det etablerede samarbejde afdelingerne har direkte med patientforeninger.

Ansvar for rådgivningen, herunder overholdelse af tavshedspligten påhviler alene patientforeningerne iht. den alm. straffelov. Aalborg Universitetshospital har således ikke ansvar for den ydede rådgivning. Aalborg Universitetshospital udbyder en gang årligt en kursusdag for aktive patientrådgivere i PtP-rådgivningen. Kursusdagen omfatter emner som tavshedspligt, patientrettigheder, kommunikation, hygiejne, etik og sygehuskultur.

Overordnet formål for Aalborg Universitetshospital:

- At understøtte og synliggøre patientforeningernes tilbud til patienter og deres pårørende
- At styrke kvaliteten i patientforløbet for patienter og pårørende via muligheden/et tilbud om "en erfaringsbaseret samtale" allerede under/ i forbindelse med indlæggelsen (diagnosen)

- At styrke den psykosociale omsorg for patienter og pårørende under/ i forbindelse med indlæggelsen.

Koncept for samarbejdet:

- Aalborg Universitetshospital inviterer en gang årligt patientforeninger til et møde, hvoraf et af punkterne omhandler samarbejdet i PtP rådgivningen. Dagorden udsendes pr. mail til formænd og kontaktpersoner mindst 3 uger før mødet afholdes. Ansvarshavende for det årlige møde er chefkonsulent Kirsten Rosted Hansen mail: krh@rn.dk
- Kontaktperson for PtP-rådgivningen på Aalborg Universitetshospital er: Ledelsessekretariat v/kontorassistent Lone Tolstrup Christensen, mail lrc@rn.dk
- Ansvar for bedst mulig udnyttelsen af lokalet, herunder mindst mulig overlaping/ koordineringen af træffetiderne påhviler patientforeningerne selv. Til understøttelse af dette formål etableres en koordinationsgruppe. Koordinationsgruppens opgave er alene intern koordinering og opdatering af træffetider samt ajourføring af maillister på kontaktpersoner og formænd, samt formidling af dette 1 gang mdr. til kontaktperson for PtP rådgivningen via mail.
- Alle repræsentanter fra patientforeningerne i PtP-rådgivningen og på afdelingerne skal bære synligt billed-ID som udleveres af hospitalet. Der sendes en mail til hospitalets kontaktperson, som træffer aftale herom. ID-kortet skal endvidere vises ved udlevering af nøgle til lokalet, og afleveres ved ophør i PtP-rådgivningen.
- Ved en patientforenings ønske om at benytte lokalet til åben rådgivning sendes en mail til hospitalets kontaktperson. I mailen meddeles patientforeningens navn, målgruppe, evt. link til hjemmeside samt ønsker for tidspunkter om træffetider. Såfremt Aalborg Universitetshospital finder at den pgl. forening er inden for målgruppen af patient- og brugerforeninger på Aalborg Universitetshospital / dvs. relaterer sig til et eller flere specialer, henviser hospitalets kontaktperson patientforeningen til koordinationsgruppen.
- Udmeldte træffetider skal altid overholdes, således at patienter og pårørende og personale ikke går forgæves. Eventuelle ændringer i træffetider såvel i PtP-rådgivningen, som på afdelingerne samt oplysning om ændringer af nye formænd og kontaktpersoner meddeles senest den 30. i måneden til koordinationsgruppen som fremsender en revideret liste hver d. 1. i mdr. til hospitalets kontaktperson.

Hospitalets kontaktperson opdaterer hjemmesiden, således der altid foreligger en aktuell liste over hvornår patientforeningerne kan træffes i PtP-rådgivningen og på afdelingerne på Aalborg Universitetshospital på:

<http://www.aalborguh.rn.dk/genveje/frivillige-og-foreninger/patient-til-patient-raadgivning-paa-aalborg-universitetshospital>

På hjemmesiden

<http://www.aalborguh.rn.dk/genveje/frivillige-og-foreninger/samarbejde-med-de-nordjyske-patientforeninger> ligger ud over disse retningslinjer:

- Vejledning for brugere af PtP-rådgivningen Aalborg Universitetshospital
 - Notat vedr. Strategisk brugersamarbejde Aalborg Universitetshospital
 - Aktuelle kursus- og møde tilbud samt øvrig information til Patientforeningerne
 - Diverse relevante links
- Aalborg Universitetshospital stiller lokale, pc, kaffe, inventar og telefon til rådighed for patientforeningerne.
 - Nøgle til lokalet kan efter afhentes i Informationen mod forevisning af billede ID-kort
 - Patientforeningerne kan efter konkret aftale med hospitalets kontaktperson låne dele af forhalsområdet på Nord og Syd samt mødelokale og auditorier på Aalborg Universitetshospital. Evt. forplejning til patientforeningernes egne møder afholdes af patientforeningerne selv.
 - Træffetider på afdelinger og i ambulatorier kan etableres efter aftale med den pgl. ledelse.

Ved klager over personale eller behandling

Patient-til-Patient rådgivningen tager sig *ikke* af kritik og klager fra patienter og pårørende eller udfører bisidderfunktioner. Patienter, som vil klage over deres behandling, kan tage kontakt til ledelsen i den pgl. afdeling, de er blevet behandlet eller sende en mail til Hospitalsledelsen Aalborg Universitetshospital på mail hospitalsledelsen@rn.dk

Der kan også klages til Region Nordjylland. Se flere informationer her:

<http://www.rn.dk/sundhed/patient-i-region-nordjylland/dine-rettigheder-som-patient/oensker-du-at-klage>

Patientforeningerne er altid velkomne til at rette henvendelse til Hospitalsledelsen, Idéklubben, Kvalitet & Sammenhæng, HR & Strategi eller de enkelte ledelser i afdelinger vedr. egne behov og eller ideer til kvalificering af indsatsen omkring behandling og pleje.

Disse retningslinjer udarbejdet i Strategi- og Udvikling i samarbejde med patientforeningerne - maj 2012/BBM