

Vejledning for brugere af Patient-til-Patient rådgivningen Aalborg Universitetshospital.

Denne vejledning er udarbejdet i samarbejde med repræsentanter fra de Nordjyske patientforeninger og er til patient- og brugerforeninger som anvender lokalet (PtP). Øvrige retningslinjer for samarbejdet og den aktuelle liste over patientforeningernes træffetider på Aalborg Universitetshospital kan ses på:

<http://www.aalborguh.rn.dk/Genveje/Frivillige-og-foreninger/Patient-til-Patient-raadgivning-paa-Aalborg-Universitetshospital>

Hvordan får jeg nøglen til lokalet?

Det udleverede ID-kort fungerer nu som nøgle med adgang til PtP.

Lokalet kan forlades åbent i kortere tid f.eks. mens du henter kaffe eller går i kantinen.

Husk at låse din taske inde, hvis du forlader den i lokalet og læg nøglen i skuffen.

Hvordan får jeg et ID kort?

Billed-ID **skal** bæres af alle rådgivere i PtP rådgivningen samt på afdelingerne. Hospitalets kontaktperson træffer aftale om ID udlevering. Send en mail til hospitalets kontaktperson Lone Tolstrup Christensen på mail luc@rn.dk

Du vil herefter modtage en mail om, hvordan og hvornår du kan få lavet ID-kortet.

ID kortet bedes returneret til hospitalets kontaktperson, når du ikke længere er patientrådgiver i PtP rådgivningen for din forening.

Hvem, hvornår og hvordan kan jeg anvende lokalet?

Alle patient- og bruger foreninger som er godkendt af *Aalborg Universitetshospital* kan anvende lokalet til åben rådgivning. Koordineringsgruppen i PtP rådgivningen (se nedenfor) koordinerer træffetiderne. Det bør tilstræbes at åbningstiderne spredes mest muligt.

Du kan se den aktuelle fordeling af træffetiderne på:

<http://www.aalborguh.rn.dk/Genveje/Frivillige-og-foreninger/Patient-til-Patient-raadgivning-paa-Aalborg-Universitetshospital> .

Tag hensyn til hinanden hvis der er flere foreninger der vælger at holde åben rådgivning på samme tid/dage. Overhold altid de aftalte træffetider, da tidspunkterne er meldt ud til afdelingerne og på Aalborg Universitetshospitals hjemmeside. Husk at meddele evt. ændringer til koordinationsgruppen senest d. 30. i mdr., tiderne ændres i den efterfølgende måned.

Ved ønske om at låne lokalet til mødevirksomhed tjek i kalenderen og se om det er ledigt.

Er der ingen patientforeninger der holder åben rådgivning kan lokalet lånes i indeværende måned – noterer foreningens navn i kalenderen på skrivebordet.

Patientforeningerne kan råde over forhalsområdet efter konkret aftale med hospitalets kontaktperson Lone Tolstrup Christensen.

Hvordan starter jeg computeren?

Tænd skærm og hard disk. Password: Patient Kode: Patient 12

Se de enkelte patientforeningers aktuelle træffetider på Aalborg Universitetshospital på:

<http://www.aalborguh.rn.dk/Genveje/Frivillige-og-foreninger/Patient-til-Patient-raadgivning-paa-Aalborg-Universitetshospital> .

Hvor placeres patientforeningens foldere?

Det er op til den enkelte patientforening selv at sørge for at relevant og opdateret materiale fra deres forening forefindes i lokalet.

Materialet placeres således:

- Skråreol til venstre i lokalet:
.....aktuelle foldere i alfabetisk rækkefølge.
- Kasser til højre i lokalet.:
.... ekstra materiale (blå/hvide kasser med patientforeningens navn på)
- Karrusellen i lokalet:
.....medlemsblade, skal hvis den sættes ud i forhallen tages ind igen når du lukker.
- Hvid vogn udenfor (stationær vogn):
.....plakater og foldere ang. arrangementer herunder patientforeningernes kalendere.
- Blå reolvæg i forhallen Aalborg UH Syd:
.....hvervefoldere/ præsentationsfoldere
- Blå reolvæg i forhallen Aalborg UH Nord.
..... materiale til patienter og pårørende målgruppen på Sygehus Nord

Øvrigt materiale i forhallerne kun efter aftale med hospitalets kontaktperson.

Materiale på afdelingerne efter aftale med ledelsen i afdelingen.

Hvordan kan jeg anvende telefonen?

Telefonnummeret i PtP rådgivningen er: 9766 0998

Telefonen kan anvendes vedr. patienthenvendelser. Der kan kun ringes til Nordjylland.

Når telefonen ikke bliver taget henviser svareren til træffetiderne på hjemmesiden. Telefonen modtager ikke beskeder.

Hvordan får jeg kaffe?

Du er velkommen til at lave kaffe til dig selv og dine gæster. Kaffemaskine og termokander, mælk og sukker forefindes i "fysioterapiens depot- rum" i mellemgangen mellem højhuset Syd og Onkologisk bygning på vej over til Medicinerhuset. Der står **Depot** på døren. Nøglen til depotet er i skuffen i skrivebordet. Der kan købes mad i Medicinerhusets patientcafé.

Hjælp med at holde orden.

For at PtP rådgivningen lokale kan være et rart sted at være, er det en selvfølge, at alle rydder op efter sig. Tør derfor gerne bordene af for kaffepletter, der er vådservietter i skabet. Benyt venligst de opstillede affaldsbeholdere i forhallen til brugt engangsservice og aflever flasker. Termokander skylles og sættes på plads.

Toiletter.

Toiletter forefindes i forhallen. Til højre for indgangen ved O-ambulatoriet forefindes et handicaptollet. Tænk på hygiejnen på hospitalet såvel for dig selv som for patienter og pårørende. Vask ofte hænderne grundigt og altid før og efter et besøg på en afdeling.

Parkering.

På afsnit Syd kan det være vanskeligt at parkere i længere tid. På den anden side af Hobrovej er der imidlertid ofte ledige p-pladser. Ellers henvises til parkeringshuset.

Mangler du noget eller er noget gået i stykker?

Send en mail til hospitalets kontaktperson Lone Tolstrup Christensen luc@rn.dk. (kaffe/the-kopper-printerpair-printer patron og lign.)- kontakt aldrig selv serviceafdelingerne på Aalborg Universitetshospital. Tak.

Møder du 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: <http://www.aalborguh.rn.dk/afsnit-og-ambulatorier> eller sende en mail til Hospitalsledelsen Aalborg Universitetshospital: hospitalsledelsen@rn.dk

Der kan også klages til Region Nordjylland, Patientforløb – Patientkontoret / Niels Bohrsvej 30, 9220 Aalborg Øst på mail: patientkontor@rn.dk eller se hjemmeside www.rn.dk/patientkontor

Har du spørgsmål i øvrigt?

Er du velkommen til at kontakte koordinationsgruppen:

- Birthe Debes, Diabetesforeningen, mail blund@webspeed.dk
- Thorkild Bach, Osteoporoseforeningen, mail th.bach@post1.tele.dk
- Bruno Christiansen, Hjernesagen, mail aalborg@hjernesagen.dk
- Gunner Nielsen, Nyreforeningen, mail gunner.nielsen@gmail.com

Hospitalets kontaktperson for Patient-til-Patient rådgivningen, Aalborg Universitetshospital.

Lone Tolstrup Christensen

Mail: lrc@rn.dk

Hospitalsledelsens sekretariat, Urban

Tlf. 2446 8457

Hobrovej 42 A

9000 Aalborg