



Ronald
McDonald
House®

Slovakia

Rodina
zostáva



Hospitality Cart
manuál

Obsah:

O nás a o Hospitality Cart	3
Vzťah medzi RMHS a nemocnicou	4
Zodpovednosti, ochrana detí a mladistvých, dôvernosť informácií a mlčanlivosť	5
Prístup a oprávnenosť, prevádzka Služby	6
Zásady a základné informácie k činnosti	7
Postup počas zmeny	8
Prevencia a bezpečnosť	9
Manipulácia a bezpečnosť potravín, údržba, riziká, incidenty	10
Dary a finančné príspevky, administratíva	11
Kontakty a linky	12

Ronald McDonald Hospitality Cart

O nás

Podpora rodín v nemocničnom prostredí je základom našej práce. V slovenských nemocniciach podporujeme rodinne orientovanú starostlivosť, ktorá kladie dôraz na blízkosť rodiny počas liečby dieťaťa. Pomáhame zmierňovať stres a záťaž rodín a vytvárať podporné prostredie počas hospitalizácie.

Od roku 2003 zlepšujeme nemocničné prostredie na detských oddeleniach po celom Slovensku a postupne sa približujeme k nášmu dlhodobému cieľu – vybudovať prvý Ronald McDonald House na Slovensku.

Naším poslaním je realizovať a podporovať programy, ktoré priamo zlepšujú zdravie a pohodu hospitalizovaných detí a ich rodín. Zároveň sa staráme o rodiny s vážne chorými alebo zranenými deťmi, ktorým poskytujeme podporu v náročnom období liečby.

Našou víziou je svet, v ktorom má každá rodina k dispozícii všetko, čo potrebuje na zabezpečenie čo najlepšej zdravotnej starostlivosti pre svoje deti.

Spoločnosť McDonald's Slovakia spol. s r.o. je zakladateľom a hlavným donatorom organizácie.

Viac na: www.ronaldmcdonaldhouse.sk

O Hospitality Cart

Služba Hospitality Cart (vozík pomoci) („Služba“, „Hospitality Cart“, „vozík pomoci“) vznikla v sieti Ronald McDonald House s jasným poslaním priniesť bezprostrednú podporu a komfort ďaleko od domova, priamo na oddelenia detských nemocníc. Táto Služba sa úspešne rozrastá po celom svete a pomáha rodinám prekonávať tie najťažšie chvíle počas hospitalizácie ich detí. Vy ste práve súčasťou prvej a zatiaľ jedinej takejto Služby na Slovensku.

Naším hlavným cieľom je pomáhať rodinám zostať spolu a posilňovať ich postavenie počas celej hospitalizácie. Ak rodina cíti komplexnú podporu, dokáže sa plne sústrediť na to najdôležitejšie, čiže na pohodu chorého dieťaťa a tiež jeho súrodencov. Rodičia sa vďaka tomu stávajú aktívnou súčasťou liečebného procesu a môžu robiť informované rozhodnutia, namiesto toho, aby sa v nemocnici cítili len ako pasívni okolostojaci. Pre rodiny v nemocnici tak naša Služba predstavuje akúsi oázu pokoja.

Hospitality Cart ponúka sortiment položiek vopred schválených partnerskou nemocnicou ako vhodných na poskytovanie v nemocničnom prostredí.

Hlavnou službou je blízkosť, pochopenie a čas venovaný pacientom a rodinám v časoch trávených častokrát v bolestiach, osamelosti, strese a ďaleko od domova. V ponuke môžu byť:

- nápoje a balené trvanlivé potraviny (voda, káva, čaj, sušienky, kreky a iné schválené výrobky)
- produkty praktickej starostlivosti (toaletné potreby, zubné kefky)
- darčeky a hračky pre deti (omaľovánky, tvorivé sady, hry)
- tlač pre deti aj dospelých (časopisy, noviny)



Vzťah Ronald McDonald House Slovakia a Národného ústavu detských chorôb

Nezisková organizácia Ronald McDonald House Slovakia, n.o. („RMHS“) je hrdá na silný a blízky vzťah s partnerskou nemocnicou pri podpore rodín s vážne chorými alebo zranenými deťmi pričom táto hlboká spolupráca pretrváva už dlhé roky. Partnerskou nemocnicou je Národný ústav detských chorôb v Bratislave („NÚDCH“, „nemocnica“), kde nezisková organizácia od svojho založenia investovali v rámci rôznych projektov na rôznych oddeleniach viac ako 550 000 EUR.

Synergia medzi našou neziskovou organizáciou RMHS a NÚDCH je jasným príkladom obrovskej sily komunity a chuti pomôcť spríjemniť život hospitalizovaných detí a ich rodín. Spoločne okrem zrekonštruovaných izieb herní a iných priestorov ponúkame v úzkej spolupráci aj tento Hospitality Cart, ktorého ste dôležitou súčasťou.

Nakoľko je táto služba vykonávaná priamo v priestoroch ústavu je nevyhnutné rešpektovať a plne sa riadiť všetkými nariadeniami a pokynmi NÚDCH a organizácie RMHS, ktoré sú uvedené nižšie.

Každý dobrovoľník musí spĺňať zdravotné požiadavky stanovené NÚDCH a je povinný pred začatím poskytovania Služby podpísať Poučenie osoby o zdravotnom stave dobrovoľníka a potvrdenie o oboznámení sa s prevádzkovým poriadkom pracoviska, ktorých vzor je dostupný na [webovej stránke](http://ronaldmcdonaldhouse.sk/hospitality-cart/) (ronaldmcdonaldhouse.sk/hospitality-cart/)

Tieto dokumenty sú platné 10 dní odo dňa podpisu. Pred začatím poskytovania Služby je dobrovoľník povinný zabezpečiť ich riadne vyplnenie, podpísanie a odovzdanie na príslušnom oddelení alebo klinike v súlade s pokynmi NÚDCH.

Zodpovednosti

Zamestnanci a dobrovoľníci RMHS sú povinní dodržiavať všetky usmernenia a pravidlá nemocnice, ako aj interné predpisy organizácie, najmä v nasledujúcich oblastiach:

- Prevádzkový poriadok Národného ústavu detských chorôb a interné hygienicko-epidemiologické nariadenia nemocnice
- Písomné vyhlásenie o mlčanlivosti a ochrana osobných údajov pacientov aj rodín v zmysle nariadenia GDPR
- Požiadavky na ochranu detí a mladých ľudí vrátane interných pravidiel a požiadaviek nemocnice
- Poučenie o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci, požiarnej ochrane a evakuačných postupoch
- Predpisy o jednotnom oblečení a uniformách RMHS
- Postupy pre prevenciu a kontrolu infekčných chorôb

Zamestnanci a dobrovoľníci RMHS sú povinní za každých okolností zachovávať mlčanlivosť a rešpektovať súkromie pacientov, ich rodín, darcov, ako aj zdravotníckeho personálu nemocnice a samotnej organizácie RMHS.

Ochrana detí a mladistvých

Organizácia RMHS sa plne zaväzuje k ochrane detí a mladých ľudí v rámci všetkých svojich programov.

Zamestnanci a dobrovoľníci pôsobiaci v rámci Hospitality Cart sú povinní dodržiavať požiadavky nemocnice v oblasti ochrany detí. Základnou požiadavkou je, že zamestnanci ani dobrovoľníci RMHS nesmú za žiadnych okolností samostatne dohliadať na deti alebo im poskytovať opateru (strážiť ich).

V prípade, že vznikne dôvodné podozrenie, že dieťa je vystavené riziku ujmy, zanedbávania alebo zneužívania, je zamestnanec alebo dobrovoľník povinný bezodkladne oznámiť túto skutočnosť príslušnému zdravotníckemu personálu nemocnice a vedeniu organizácie RMHS.

Dôvernosť informácií a mlčanlivosť

Zamestnanci a dobrovoľníci pôsobiaci v priestoroch nemocnice sa môžu pri výkone Služby oboznámiť s dôvernými informáciami aj náhodne. Každý zamestnanec a dobrovoľník je preto povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách, s ktorými sa pri výkone Služby oboznámil (najmä o informáciách týkajúcich sa zdravotného, psychického, sociálneho alebo ekonomického stavu pacientov a ich rodín), a nie je oprávnený tieto informácie sprístupniť žiadnej tretej osobe, vrátane iných dobrovoľníkov.

V prípade, že je zamestnanec alebo dobrovoľník požiadaný o poskytnutie informácie o tom, či konkrétna osoba využíva Služby alebo či sa nachádza v nemocnici ako pacient alebo sprievod, nie je oprávnený takúto informáciu poskytnúť tretej osobe.

Prístup a oprávnenosť na oddeleniach

- Zamestnanci a dobrovoľníci obsluhujúci vozík sú povinní vždy bezvýhradne riadiť sa pokynmi zdravotníckeho personálu príslušného oddelenia, najmä pokiaľ ide o určenie, ktoré izby alebo rodiny môžu alebo nemôžu byť v danom čase obsluhované.
- Rodinní príslušníci sa na účely tohto dokumentu považujú za rodičov, starých rodičov, súrodencov pacienta a jeho zákonných zástupcov.
- Sprevádzajúcimi osobami sa rozumejú osoby určené rodinou alebo príslušným orgánom na poskytovanie nevyhnutnej podpory pacientovi alebo jeho rodine počas pobytu v nemocnici.
- Zamestnanec ani dobrovoľník nesmie podávať produkty priamo pacientovi; za výber produktov vhodných pre pacienta zodpovedajú výlučne rodinní príslušníci alebo sprevádzajúce osoby.
- Osoby mladšie ako osemnásť rokov môžu využívať ponuku Hospitality Cart len v sprievode dospelšej osoby.
- Položky vo vozíku sú zabezpečené z darov na charitatívne účely; zamestnanci a dobrovoľníci môžu distribuovať len predmety, ktoré majú aktuálne k dispozícii, pričom nie je možné zabezpečiť konkrétne položky na želanie ani garantovať ich opätovné naskladnenie.
- Služba nie je určená pre personál nemocnice, zamestnancov ani dobrovoľníkov RMHS, ani pre iné osoby, ktoré nespĺňajú vyššie uvedené podmienky.

Prevádzka Služby Hospitality Cart

- Hospitality Cart je prevádzkovaný v pracovných dňoch, spravidla v čase po vizite a pred obedom, t.j. od 08:00 do 12:00 hod. (pokiaľ nie je dohodnuté inak).
- Na každú zmenu sú rozvrhnutí dvaja naplánovaní dobrovoľníci.
- Na prevádzku vozíka dohliadajú počas celej doby dvaja zamestnanci alebo dobrovoľníci organizácie RMHS; ak nie sú prítomné aspoň dve osoby, Služba sa neuskutoční podľa plánovaného harmonogramu.
- Za prípravu, prevádzku vozíka a úkony súvisiace s ukončením Služby zodpovedajú zamestnanci alebo dobrovoľníci RMHS, nie personál nemocnice.

Zásady a základné informácie k činnosti

1. Zamestnanci a dobrovoľníci sú povinní prichádzať na zmenu riadne a včas podľa vopred naplánovaného harmonogramu.
2. V prípade, že zamestnanec alebo dobrovoľník nemôže nastúpiť na svoju zmenu, je povinný bezodkladne informovať koordinátora dobrovoľníkov organizácie RMHS, aby bolo možné zabezpečiť náhradu (mobil:+421 915 878 663, mail: peter.balcercik@ronaldmcdonaldhouse.sk, storno rezervácie cez rezervačný systém, ktorým bola vytvorená).
3. Ak si situácia vyžaduje poskytnutie zdravotnej starostlivosti, zamestnanci a dobrovoľníci bezodkladne privolajú zdravotnícky personál nemocnice. Zamestnanci a dobrovoľníci RMHS nesmú za žiadnych okolností podávať ani poskytovať akékoľvek lieky (voľnopredajné, ani lieky viazané na lekársky predpis). Zároveň sú povinní vyhýbať sa akémukoľvek kontaktu s krvou alebo inými telesnými tekutinami.

Hranice a komunikácia s rodinami a personálom nemocnice

- Zamestnanci a dobrovoľníci prístupujú k svojej činnosti zodpovedne a s plnou pozornosťou voči osobám, s ktorými prichádzajú do kontaktu (v snahe dodržiavať heslo: „Úsmev nič nestojí, ale mnoho dáva.“)
- K rodinám prístupujú s rešpektom, empatiou a citom s ohľadom na náročnú a stresujúcu situáciu súvisiacu s hospitalizáciou pacienta.
- Zamestnanci a dobrovoľníci sú povinní uplatňovať trpezlivý, láskavý, zdvorilý a nehodnotiaci prístup. V prípade akýchkoľvek obáv týkajúcich sa pacienta alebo rodinného príslušníka bezodkladne kontaktujú zdravotnícky personál nemocnice a informujú vedenie organizácie.
- Pri každej interakcii s rodinami je nevyhnutné prísne zachovávať profesionálne hranice. Zamestnanci a dobrovoľníci nevstupujú do úlohy poradcov, neriešia osobné problémy rodín a nenadväzujú s nimi súkromné vzťahy mimo rámca Služby Hospitality Cart.
- Komunikácia je vždy zdvorilá, otvorená a ústretová, bez vnucovania osobných názorov alebo hodnotenia.
- Zamestnanci a dobrovoľníci sú povinní rešpektovať dôvernosť informácií a chrániť súkromie a dôstojnosť pacientov a ich rodinných príslušníkov.
- Zamestnanci a dobrovoľníci neposkytujú lekárske rady, nevyjadrujú sa k liečbe ani k osobným záležitostiam rodín.
- Zamestnanci a dobrovoľníci nesmú poskytovať rodinám svoje osobné kontaktné údaje (napr. telefónne číslo, email alebo profily na sociálnych sieťach).

Dary

- Zamestnanci a dobrovoľníci nesmú prijímať dary od rodín alebo pacientov, ani im dary osobne poskytovať.
- V prípade, že rodina alebo pacient ponúkne dar, zamestnanci a dobrovoľníci im slušne vysvetlia, že si ich zámer nesmierne vážia, a v prípade záujmu o vyjadrenie podpory môžu RMHS podporiť finančným darom prostredníctvom oficiálnej webovej stránky RMHS.
- Hospitality Cart je financovaný aj z darov partnerov RMHS.

Postup počas zmeny

Zamestnanci a dobrovoľníci organizácie RMHS, sú povinní nosiť uniformu, ktorá pozostáva zo zástery a vlastnej uzatvorenej obuvi. Pri výkone Služby sa uplatňuje pravidlo „nahých rúk pod laktami“, t.j. nosenie krátkych rukávov a zákaz nosenia šperkov vrátane prsteňov, náramkov a hodínok.

1. Zamestnanci a dobrovoľníci vstupujú do hlavnej budovy NÚDCH, kde na prízemí pri bufetoch a knižnici zaklopú na dvere oddelenia komunikácie a marketingu a službu konajúci zamestnanec ich odprevadí na Kliniku detskej neurológie NÚDCH (5. poschodie), kde bude činnosť prebiehať (v prípade nutnosti).

2. Zamestnanci a dobrovoľníci si prevezmú kľúče od kuchynky u určenej kontaktnej osoby nemocnice, kde je umiestnený vozík a príručný sklad Služby.

3. Zamestnanci a dobrovoľníci sa evidujú a podpisujú príslušné dokumenty u určenej kontaktnej osoby nemocnice, ktorá im poskytne všetky potrebné informácie. Zároveň sa u zdravotníckeho personálu overia, či existujú izby alebo pacienti, ktorých nemožno v danom čase vyrušovať.

4. Pred začatím zmeny zamestnanci a dobrovoľníci dôkladne vyčistia a vydezinfikujú vozík pomocou určených čistiacich prostriedkov.

5. Zamestnanci a dobrovoľníci skontrolujú stav zásob vo vozíku a zabezpečia ich doplnenie a usporiadanie tak, aby boli prehľadne, hygienicky a bezpečne pripravené na distribúciu. Zároveň kontrolujú dobu použiteľnosti všetkých položiek. Zásoby pre Službu sú uložené v tom istom priestore ako vozík.

6. Zamestnanci a dobrovoľníci sa pohybujú po oddelení výhradne v súlade s pokynmi zdravotníckeho personálu nemocnice.

Pri kontakte s rodinnými príslušníkmi:

- sa predstavia a vysvetlia svoju úlohu,
- stručne predstavia Službu Hospitality Cart a jej účel,
- informujú o aktuálne dostupných produktoch.

S cieľom minimalizovať riziko prenosu infekcií zamestnanci a dobrovoľníci vyberajú položky z vozíka a podávajú ich rodinným príslušníkom. Zamestnanci a dobrovoľníci nikdy nepodávajú produkty priamo pacientovi, keďže za výber produktu pre pacienta sú plne zodpovední výhradne rodičia a sprevádzajúce dospelé osoby.

Spravidla sa poskytuje najviac jedna hračka alebo iný predmet a jeden nápoj pre každé dieťa alebo dospelú osobu.

7. Dobrovoľníci priebežne zaznamenávajú počet obslužených osôb do formulára na zber dát.

Po ukončení prevádzky:

- dôkladne vyčistia a vydezinfikujú vozík,
- doplnia zásoby tak, aby bol pripravený pre ďalšie používanie
- zabezpečia jeho uzamknutie na určenom mieste,
- Odovzdajú kľúče a vyplnený formulár na zber dát u určenej kontaktnej osoby nemocnice (oddelenie marketingu na prízemí budovy) a v prípade potreby si vyžiadajú potvrdenie o dobrovoľníckej činnosti.

DÔLEŽITÁ POZNÁMKA: Vozík pomoci nikdy nevstupuje priamo do patientskych izieb, ale počas celej doby zostáva stáť na chodbe tak, aby nebránil pohybu a neobmedzoval prevádzku oddelenia.

Prevenencia a bezpečnosť

Prevenencia predstavuje postupy zamerané na predchádzanie šíreniu patogénov z jednej osoby na druhú, pričom zahŕňa základné úkony, ako sú hygiena rúk, čistenie, dezinfekcia a používanie osobných ochranných pracovných prostriedkov.

Základným pravidlom je pristupovať ku každej osobe ako k potenciálne infekčnej, pričom tieto opatrenia sú kľúčové pre zdravie a bezpečnosť zamestnancov, dobrovoľníkov aj samotných pacientov.

Všetky oddelenia v nemocnici majú zriadené stanice, ktoré obsahujú dezinfekciu na ruky.

V prípade, že si to aktuálna situácia, alebo povaha vybraných detských oddelení vyžaduje, nosia všetci dobrovoľníci chirurgické rúško alebo respirátor, pričom pred siahnutím po novom rúšku si vždy najprv vydezinfikujú ruky.

Ak sa na dverách akejkoľvek izby na ktoromkoľvek oddelení nachádza výstražné označenie alebo piktogram upozorňujúci na karanténu či izoláciu, zamestnanci alebo dobrovoľníci RMHS na tieto dvere nikdy neklopú, keďže to signalizuje prítomnosť vážneho infekčného ochorenia. V takomto prípade sa dobrovoľníci informujú priamo u zdravotníckeho personálu, či si rodina v danej izbe niečo praje, a ak áno, položky im odovzdajú prostredníctvom zdravotných sestier.

Manipulácia a bezpečnosť potravín

Organizácia RMHS sa zaväzuje zabezpečovať ochranu zdravia a bezpečnosť rodín.

Vzhľadom na to, že v rámci Služby môžu byť poskytované nápoje, balené trvanlivé potraviny a ďalšie produkty schválené NÚDCH, je potrebné dodržiavať nasledujúce hygienické a bezpečnostné požiadavky pri ich prijímaní, skladovaní a distribúcii:

- V rámci Služby je možné poskytovať len položky uvedené v zozname schválenom NÚDCH, za posúdenie vhodnosti a súladu schválených položiek s požiadavkami nemocničného prostredia zodpovedá Národný ústav detských chorôb.
- Ako dar pre Hospitality Cart je možné prijímať výhradne neotvorené a originálne zabalené potraviny a nápoje.
- Potraviny nesmú vyžadovať skladovanie v chladničke alebo mrazničke.
- Obaly alebo nádoby nesmú byť žiadnym spôsobom poškodené a všetky položky musia byť v rámci dátumu spotreby alebo dátumu minimálnej trvanlivosti.
- Akékoľvek potraviny, ktoré pôsobia podozrivo alebo vykazujú známky poškodenia alebo nesprávneho spracovania, nesmú byť ponúkané ani distribuované.
- Potraviny sa môžu distribuovať iba do dátumu ich použiteľnosti, po uplynutí dátumu spotreby alebo dátumu minimálnej trvanlivosti sú zamestnanci a dobrovoľníci povinní zabezpečiť ich likvidáciu.
- Všetky potraviny musia byť riadne označené vrátane úplného zoznamu zložiek, aby bolo možné identifikovať prítomnosť potenciálnych alergénov.

Údržba, riziká a incidenty

Vozík je vo vlastníctve organizácie RMHS, ktorá zabezpečuje jeho prevádzku.

- V prípade potreby urgentnej údržby alebo opravy vozíka sú zamestnanci a dobrovoľníci povinní bezodkladne kontaktovať manažéra Služby na telefónnom čísle +421 915 878 663.
- V prípade potreby bežnej a neurgentnej údržby sú zamestnanci a dobrovoľníci rovnako povinní informovať manažéra Služby na čísle +421 915 878 663.
- Ak sa oprava alebo údržba týka priestorov a zariadení nemocnice, alebo ak sú zistené iné riziká či nebezpečenstvá, zamestnanci a dobrovoľníci sú povinní bezodkladne informovať zdravotnícky personál nemocnice.
- V prípade potreby privolania bezpečnostnej služby nemocnice sa kontakt realizuje prostredníctvom zdravotníckeho personálu nemocnice na príslušnom oddelení.
- Pri incidentoch súvisiacich s prevádzkou vozíka sú zamestnanci a dobrovoľníci povinní vyplniť formulár na hlásenie incidentu, ktorý je k dispozícii v kuchynke a po jeho vypísaní jeho kópiu odošlú na info@ronaldmcdonaldhouse.sk, a to najneskôr na konci svojej zmeny.
- V prípade akejkoľvek naliehavej alebo mimoriadnej situácie môžu zamestnanci a dobrovoľníci kontaktovať manažéra Služby alebo priamo zdravotnícky personál nemocnice.

Dary a finančné príspevky

Organizácia RMHS je závislá od darov, ktoré jej umožňujú zabezpečovať a udržiavať prevádzku Služby. V prípade, že si rodina želá podporiť Hospitality Cart, finančný dar je vítaný a RMHS si takúto podporu váži. Finančný príspevok je možné realizovať najmä nasledovnými spôsobmi:

- naskenovaním QR kódu umiestneného priamo na vozíku,
- Prostredníctvom webovej stránky www.ronaldmcdonaldhouse.sk kliknutím na tlačidlo “Darovať teraz” na hlavnej stránke, pričom potvrdenie o prijatí daru je automaticky zaslané na e-mail.

V prípade záujmu o poskytnutie materiálnych darov a predmetov určených pre Hospitality Cart sú zamestnanci a dobrovoľníci povinní poďakovať za prejavovaný záujem, dary však nepreberajú. Takúto ponuku bezodkladne oznámia fundraisingovému manažérovi na info@ronaldmcdonaldhouse.sk, ktorý zabezpečí ďalší postup.

Potvrdenie a administratíva

Ak potrebujete potvrdenie o dobrovoľníckej činnosti na účely poukázania podielu zaplatenej dane podľa splnenia zákonných podmienok alebo z iného dôvodu, kontaktujte prosím manažéra Služby na emailovej adrese: peter.balcercik@ronaldmcdonaldhouse.sk



**Bud'te s nami v kontakte
a registrujte sa na ďalšiu dobrovoľnícku činnosť u vás**



Podporte našu činnosť finančne



**Ronald
McDonald
House®**
Slovakia

Ronald McDonald House Slovakia, n.o.
Lamačská cesta 5278/1A, 841 04 Bratislava

IČO: 36 077 496 | DIČ: 2021798438
IBAN: SK39 1100 0000 0029 4403 8072

Korešpondenčná adresa:
Einsteinova 33 – Einpark Offices, 851 01 Bratislava
www.ronaldmcdonaldhouse.sk

**Ďakujeme.
Sme tu pre vás.**



Peter Balcerčík

Projektový manažér a prvý kontakt pre Hospitality cart

+421 915 878 663

peter.balcercik@ronaldmcdonaldhouse.sk



Eva Konečná

Výkonná riaditeľka

+421 915 766 825

eva.konecna@ronaldmcdonaldhouse.sk

