



Dienstabweisung und weitere Hinweise

für den Sanitätsdienst der Malteser
in der Sanitätsstation Medjugorje

Gültig ab 01.04.2023

Erstellt von:	Version / vom	Geprüft von:	Freigegeben von	am:
Koordinator	1.1 vom 12.05.2023	Beauftragter	Beauftragter	12.05.2023

Die nachfolgenden Regelungen gelten ab 01.04.2023 bis auf Weiteres verbindlich für alle Gliederungen und Angehörigen der Malteser in und außerhalb Deutschlands, insbesondere für die Einsatz- und Teamleiter sowie alle Helfer im Sanitätsdienst an der Sanitätsstation Medjugorje. Sie gilt nicht für die ärztlichen und pflegerischen Mitarbeiter der Sanitätsstation. Alle bisherigen Regelungen, einschließlich aller evtl. existierender Einzelregelungen verlieren mit Einführung dieser Dienstanweisung ihre Gültigkeit.

Veränderungen dieser Dienstanweisung, Abweichungen oder individuelle Einzelregelungen für den Betrieb der Sanitätsstation Medjugorje sind zur Erhaltung einer einheitlichen Dienstausbildung nicht gestattet.

Inhalt:

1. Vorwort
2. Grundsätzliches
3. Einsatzauftrag
4. Einsatzzeit, hilfreiche Informationen
5. Sanitätsstation/Material
6. Personelle Besetzung
7. Dienstzeiten
8. Finanzen
9. Unterbringung
10. Bekleidung
11. Fahrzeuge
12. Funk/Telefonie
13. Internet
14. Pilgerprogramme

1. Vorwort

Medjugorje liegt in Bosnien und Herzegowina, ca. 20 km südwestlich von Mostar und ca. 30 km nördlich von Metković.

Am 24. Juni 1981 haben sechs Kinder/Jugendliche berichtet, eine Erscheinung der Gottesmutter (auf kroatisch „Gospa“) gehabt zu haben. Diese Erscheinungen dauern nach Bekunden der Seher bis heute (bei manchen der Seher täglich) an. Die katholische Kirche hat sich zur Echtheit dieser Erscheinungen bisher nicht geäußert. Es kommen aber geschätzt über 1 Million Pilger aus aller Welt jährlich nach Medjugorje. Der Ort hat über den engen geografischen Bereich hinaus zweifellos einen erheblichen positiven Einfluss auf den Glauben der Menschen. Es wurde auch über zahlreiche Wunder (Vorgänge, die mit wissenschaftlichem Wissen nicht erklärbar sind) berichtet. Nachdem Papst Franziskus Medjugorje zum offiziellen Wallfahrtsort der katholischen Kirche erklärt hat, hat unser Einsatz zusätzlich Unterstützung erfahren und hat die Imagebildung für die Malteser kräftig unterstützt. Zur medizinischen Betreuung der vielen Pilger in Medjugorje unterstützt der Malteser Hilfsdienst e.V. seit 1998 den Verein „Marinija Pomoc“ beim Betrieb der Sanitätsstation und den Sanitätsdienst in Medjugorje.

Erstellt von:	Version / vom	Geprüft von:	Freigegeben von	am:
Koordinator	1.1 vom 12.05.2023	Beauftragter	Beauftragter	12.05.2023

2. Grundsätzliches

Malteser Hilfsdienst und der Verein Marijina Pomoc (MP)

Die medizinischen Leistungen der Sanitätsstation werden durch den eigens dafür gegründeten Verein Marijina Pomoc (MP) und sein ärztliches und pflegerisches Personal erbracht. MP wird unterstützt durch ehrenamtliche Helfer der Malteser. MP ist ein Verein bosnischen Rechts. Er trägt die Verantwortung für die Sanitätsstation und das Gebäude, das ihr von der Kirchengemeinde zur Verfügung gestellt wird. Es gibt keinerlei gesellschaftsrechtliche Verbindung zwischen MP und den Maltesern. Wir werden hier als Gäste betrachtet und sollten uns wie gute Gäste benehmen. Den Anweisungen des ärztlichen und pflegerischen Personals ist Folge zu leisten, besondere Rücksichtnahme ist gegenüber Pilgern und in den kirchlichen Räumen und Bereichen geboten!

In Bosnien und Herzegowina (BIH) stammen manche Gesetze, Verordnungen und Verhaltensweisen noch aus der Zeit des Sozialismus, und manches scheint für uns noch den früheren Geist widerzuspiegeln ... Wir müssen uns an die Weisungen der Behörden halten – das ist jedoch keine Schikane, sondern entspricht gesetzlichen Regelungen eines souveränen Landes, an die wir uns zu halten haben - schließlich sind die Malteser Gäste in BIH.

Eine ausländische Person oder eine Institution ohne Wohnsitz in BIH (z.B. die Malteser) darf keine Organisation oder Institution in BIH eröffnen oder leiten. Aus diesem Grund mussten sich die Malteser als Träger der Ambulanz zurückziehen. Dafür wurde der Verein „Marijina pomoc“ gegründet. Einheimische dürfen eine Poliklinik / Ambulanz nur betreiben, wenn sie ärztliche Behandlungen über das ganze Jahr mit festangestelltem Personal anbieten können. Aus diesem Grund kann der Verein nur als „Sanitätsstation“ arbeiten.

Das Gesundheitsamt kann ohne Ankündigung jederzeit die Sanitätsstation kontrollieren, wobei die medizinischen Qualifikationen der ausländischen Helfer ausgedruckt vorliegen müssen. Alle Helfer müssen sich innerhalb von 48 Stunden nach Ankunft polizeilich anmelden, was i.d.R. durch die Krankenschwestern der Station erledigt wird.

Die Patienten müssen, wenn weiterführendes ärztliches Handeln notwendig sein sollte, nach erfolgter Ersten Hilfe in der Sanitätsstation zur medizinischen Ambulanz in Citluk gebracht werden, wo auch der eventuelle Weitertransport ins Krankenhaus von dem dortigen medizinischen Personal organisiert und durchgeführt wird.

Zum neuen Logo des Vereins (zwei Hände):

Das Gesundheitsamt untersagt jegliche Werbung mit dem Begriff „Ambulanz“ und entsprechende Grafiken (wie z.B. rotes Kreuz). Seitdem die Malteser nicht mehr in Medjugorje verantwortlich sein dürfen, sondern nur als Gäste zur ehrenamtlichen Unterstützung der Pilgerbetreuung ihren Dienst verrichten, arbeitet der Verein verantwortlich für die Sanitätsstation. Aus diesem Grund darf das Malteserkreuz nicht repräsentativ am Gebäude angebracht werden.

Die Kommune Citluk, zu der Medjugorje gehört, wünscht nicht, dass - wie bisher - Malteser-Werbung an den Pilgerbergen und im Ort angebracht wird. Alle bisher vorhandenen Schilder wurden von der Kommune entfernt, lediglich im engeren Kirchen- und Pilgerbereich können weiterhin Schilder mit dem Logo des Vereins angebracht werden.

Patienten-Flyer

Diese sind nur in der aktuellen Version genehmigt und dürfen keine weiteren Informationen enthalten.

Erstellt von:	Version / vom	Geprüft von:	Freigegeben von	am:
Koordinator	1.1 vom 12.05.2023	Beauftragter	Beauftragter	12.05.2023

3. Einsatzauftrag

Die Aufgaben der Malteser an der Sanitätsstation Medjugorje sind im Wesentlichen, aber nicht ausschließlich,

- die Erfüllung der Tages- und der wöchentlichen Aufgaben (siehe dort)
- die Unterstützung des Vereins Marijina Pomoc beim Betrieb der Ambulanz im Rahmen der jeweiligen Möglichkeiten, im Bedarfsfall auch innerhalb der Zivilgemeinde Medjugorje,
- der Empfang der Patienten in der Sanitätsstation und die Erfassung der Personalien,
- die ersthilfliche Versorgung von Patienten in Medjugorje, insbesondere in und um die Kirche, auf dem Pilgergelände, auf dem Erscheinungsborg, auf dem Kreuzberg und bei den diversen Kreuzweg-Andachten,
- auf Anforderung durch Arzt/Krankenschwester (und entsprechender Eignung/Ausbildung) Assistenz bei der Behandlung von Patienten,
- bei ausreichender Besetzung etwa stündliche Kontrollgänge auf dem Kirchengelände mit kleiner Sanitätstasche, einschließlich Trinkwasser
- Erste Hilfe bei Veranstaltungen in und um die Kirche und auf dem Pilgergelände,
- Übernahme von Patienten von der lokalen Bergwacht zur weiteren medizinischen Versorgung,
- Notfallrettung / Krankentransport / Transport von Patienten in die Sanitätsstation, insbesondere vom Kreuz- bzw. Erscheinungsborg, bei Bedarf mit geeigneten Hilfsmitteln
- auf Anweisung des medizinischen Personals der Transport von Patienten mit dem KTW in die öffentliche Ambulanz nach Čitluk oder ins Krankenhaus nach Mostar,
- die Ausleihe von Rollstühlen, Rollatoren oder Gehhilfen,
- die Desinfektion aller von den Maltesern selbst genutzten Materialien entsprechend den Desinfektionsrichtlinien,
- gelegentliche Abfallkontrolle und -sammlung auf dem Ambulanzgelände,
- KTW und Dienst-PKW putzen / waschen,
- Lager für Sanitätsmaterial aufräumen,
- Durchführung von Besorgungsfahrten,
- Aktive Mitwirkung bei der Spendenaquisition zum Betrieb der Ambulanz,
- Erreichbarkeit über das Teamhandy
- Teilnahme an den kirchlichen Veranstaltungen und dem Pilgerprogramm, wenn es die personelle Besetzung und der Arbeitsanfall gestatten.

Behandlungen sind auf Erste Hilfe Maßnahmen zu beschränken. Infusionen und Injektionen sowie Abgabe von Medikamenten obliegen dem Arzt. Es dürfen nur Maßnahmen durchgeführt werden, für die der jeweilige Helfer ausgebildet, geübt und qualifiziert ist,

Tägliche, regelmäßig durchzuführende Aufgaben

- 08.55 Uhr Eisbeutel auffüllen
 Broschüren kontrollieren und auffüllen
 Wasser und Becher auf den Tisch im Wartezimmer stellen
 KTW vom Stromkabel trennen
 Wasserflaschen für Einsatz (Rucksack) befüllen
- 09.00 Uhr Ambulanz aufschließen
- 14.30 Uhr Ambulanz abschließen
 Licht ausschalten
 Beginn der Mittagspause

Erstellt von:	Version / vom	Geprüft von:	Freigegeben von	am:
Koordinator	1.1 vom 12.05.2023	Beauftragter	Beauftragter	12.05.2023

- 15.30 Uhr Ende der Mittagpause
Ambulanz aufschließen
- 18.00 Uhr Rasen bewässern (nicht im prallen Sonnenschein)
- 20.30 Uhr Patientenkarten für den nächsten Tag vordrucken
Fenster schließen
Rolläden runterlassen
KTW an den Strom anschließen
Wasserflaschen ausleeren
- 20.45 Uhr Mülleimer leeren
Mülltüten zum Müllcontainer bringen
- 21.00 Uhr Ambulanz abschließen
Alle Türen schließen
Licht ausmachen
Türe zwischen Ambulanz und Wohnbereich abschließen
Dienstende

Wöchentlich wiederkehrende Aufgaben

Jeden Montag KTW komplett desinfizieren

KTW-Sanitätsmaterial auf Vollständigkeit und Verfallsdatum prüfen

KTW-Rucksack auf Vollständigkeit und Verfall prüfen

San-Dienst Rucksäcke auf Vollständigkeit und Verfallsdatum prüfen

(Bitte dabei abwägen, was wirklich ausgetauscht werden muss. Invasive Produkte dürfen das Verfallsdatum nicht überschritten haben und müssen ggf. ausgetauscht werden. Andere verfallene Medizinprodukte (z.B. Sauerstoffbrille, Absaugkatheter etc.) nur austauschen, wenn es Ersatz im Lager gibt, ansonst vorläufig im Fahrzeug belassen, Ersatz anfordern und erst dann austauschen.

Andere Tage Alle Aufgaben, die vom Einsatz- oder Teamleiter aufgegeben werden.

4. Einsatzzeit und hilfreiche Informationen

Der Unterstützungszeitraum für die Ambulanz geht vom Palmsonntag bis Ende Oktober. Der Mindestaufenthalt für Helfer beträgt 1 Woche, jeweils in Zeiteinheiten von Samstag ca. 12.00 Uhr bis zum nächsten Samstag ca. 12.00 Uhr. Es ist ein Zeitfenster von ca. 2 Std. für Einweisung und Übergabe einzuplanen!

An-/Abreise

Siehe dazu das separate Dokument zur An- und Abreise! Bei Anreise per Flugzeug am Freitag ist darauf zu achten, dass die Ankunft z.B. in Split bis 16.00 Uhr erfolgt, um den Bustransfer nach Medjugorje zu gewährleisten. Die früher so günstige Taxiverbindung Split-Medjugorje kostet inzwischen 150,00 Euro pro einfache Strecke und ist zu vermeiden!

Das Team der Malteserhelfer

Die „ideale“ Besetzung eines Teams sieht vier Helfer vor. Die Diensterteilung ist so vorzunehmen, dass möglichst immer 2 Helfer pro Schicht zur Verfügung stehen, von denen einer mindestens Rettungssanitäter sein sollte. Teamleiter ist der Helfer mit der höchsten taktischen bzw. fachlichen Qualifikation. Er wird i.d.R. vom Koordinator bestimmt, wenn kein Einsatzleiter vor Ort ist. Er ist u.a. für den Einsatz der Helfer, die Einteilung der Schichten und die Absprachen mit dem einheimischen Personal zuständig. Seine Aufgaben ergeben sich aus der Aufstellung „Aufgabenverteilung“ im Anhang. Im Falle einer schwächeren Besetzung können die Aufgaben z.T. nur eingeschränkt wahrgenommen werden.

Erstellt von:	Version / vom	Geprüft von:	Freigegeben von	am:
Koordinator	1.1 vom 12.05.2023	Beauftragter	Beauftragter	12.05.2023

In Spitzenzeiten ist auch eine stärkere Besetzung mit Helfern sinnvoll, z.B.:

- zum Erscheinungstag am 24./25. Juni,
- um Jugendfestival Anfang August,
- zu Mariä Aufnahme in den Himmel am 15. August und
- zum Fest Kreuzerhöhung am Sonntag vor dem 14. September.

Fachliche Qualifizierung

Zum Einsatz kommen ausgebildete Kräfte, z.B. Rettungshelfer/-sanitäter/-assistenten, Einsatz- und Notfallsanitäter, Krankenschwestern/-pfleger mit rettungsdienstlicher Erfahrung, Arzhelferinnen usw. Ersthelfer können unterstützend zum Einsatz kommen. Ein Qualifikationsnachweis wird für die einheimischen Behörden zwingend benötigt. Die Helfer müssen sowohl menschlich, gesundheitlich und fachlich geeignet sein und über eine gute körperliche Kondition verfügen. Das muss von der entsendenden Gliederung bestätigt und gewährleistet sein, damit sie ggf. die sanitätsdienstliche Begleitung auf den Kreuz- / Erscheinungsberg übernehmen können. Wir empfehlen, nur ausreichend geimpfte Helfer zu entsenden.

Es muss gewährleistet sein, dass sich die Helfer in ihrer Muttersprache und mindestens einer weiteren Sprache (idealerweise: Englisch) verständigen können.

Hintergrundinformation

Die Malteser werden in Medjugorje unterstützt durch Frau Milona Habsburg, die enge Freundin einiger Seher, die seit 1984 in Medjugorje lebt. Sie hat sich bereit erklärt, sofern sie nicht gerade abwesend ist, neue Teams über die Hintergründe und Geschichte zu den Erscheinungen zu informieren. Dieser kleine Vortrag wird sehr empfohlen! Der jeweilige Einsatz-/ Teamleiter nimmt mit Kontakt zu ihr auf, um einen entsprechenden Termin zu vereinbaren. Die Kontaktdaten liegen an der Anmeldung oder sind beim Personal der Ambulanz zu erfragen.

Teilnahme am geistlichen Programm des Pilgerorts

Um von der Spiritualität profitieren zu können, die von Medjugorje als Wallfahrtsort ausgeht, sollte der Dienstplan so gestaltet werden, dass die Einsatzkräfte auf Wunsch an den angebotenen Veranstaltungen der Pfarrei teilnehmen können. Das sind insbesondere:

- Besuch der Hl. Messe (deutschsprachig) in der Kirche um 9:00 Uhr; am Sonntag um 10:00 Uhr im sog. „gelben Haus“
- Besuch der internationalen Messe auf dem Platz hinter der Kirche um 19:00 Uhr),
- Rosenkranzgebet, täglich um 18:00 Uhr auf dem Platz hinter der Kirche,
- Begleitung der Prozession auf den Erscheinungsberg (sonntags um 16:00 Uhr) bzw. auf den Kreuzberg (freitags um 16:00 Uhr) – aber nur, wenn es der Arbeitsanfall und die Personalausstattung gestatten
- Teilnahme an der eucharistischen Anbetung (dienstags, donnerstags und samstags um 22:00 Uhr auf dem Platz hinter der Kirche),
- Teilnahme an sonstigen Veranstaltungen je nach liturgischem Kalender.

Es ist erwünscht, dass die Helfer an den geistlichen Veranstaltungen in Einsatzkleidung teilnehmen und mit dem Ersthelferrucksack ausgestattet sind – dann können sie bei Bedarf von entsprechend reagieren. Es wird empfohlen, auch Kontakt aufzunehmen mit den Schwestern der Seligpreisungen (Schwester Edith), Vater Thomas (Vortrag), Radiosender (Besichtigung).

Erstellt von:	Version / vom	Geprüft von:	Freigegeben von	am:
Koordinator	1.1 vom 12.05.2023	Beauftragter	Beauftragter	12.05.2023

Unterbringung/Freizeit

Die Unterbringung der Malteser erfolgt im Wohnbereich der Sanitätsstation. Ihr Nutzungsbereich der ist das Obergeschoss, der Wartebereich und das Materiallager. Die Zimmer der Helfer und die Aufenthaltsräume werden einmal wöchentlich von der Reinigungskraft gereinigt. Es wird Wert darauf gelegt, dass die Aufenthaltsräume stets sauber hinterlassen werden.

Der Aufenthalt während der freien Zeit kann in Absprache mit dem Einsatz- oder Teamleiter auch an anderen Stellen im Wallfahrtsort sein. In diesem Fall sollte ein Teamhandy mitgeführt werden, damit man bei Bedarf zu Hilfe gerufen werden kann. Der Einsatz- oder Teamleiter kann, wenn die Einsatzanforderungen das zulassen, auch halb- oder ganztägewise freigeben, z.B. für Ausflüge (zur Brücke nach Mostar, zu den Wasserfällen nach Kraviće, nach Dubrovnik, ...).

Persönliches Verhalten

Das persönliche Auftreten eines jeden Helfers während des Einsatzes in Medjugorje sollte mit gebotener Zurückhaltung, höflich und zuvorkommend sein. Ein tadelloses Auftreten gegenüber Hilfesuchenden, den Mitarbeitern des Marijina Pomoc und in der Öffentlichkeit, sowie ein loyaler, kameradschaftlicher Umgang der Helfer untereinander sollten selbstverständlich sein. Wir sind in Medjugorje Gast in einem von starken Gegensätzen geprägten Land, wo ethnische Spannungen bedauerlicherweise noch an der Tagesordnung sind. Bei Diskussionen vor Ort sollten daher persönliche Einschätzungen zurückhaltend dargestellt werden.

Transport von Patienten vom Kreuzberg und Erscheinungsberg ins Tal:

Die Bergwacht (HGSS) wurde von der Kommune Citluk und dem dortigen Haus der Gesundheit ins Leben gerufen. Die Materialkosten werden von der Kommune, vom Haus der Gesundheit und der Pfarrei getragen. Das Personal der Bergrettung arbeitet ehrenamtlich, daher ist nicht sichergestellt, dass immer und jederzeit ausreichend Helfer für die Rettung am Berg verfügbar sind. In diesem Fall obliegt die Bergung dann doch wieder den Maltesern, ggf. gemeinsam mit der Bergrettung. Die Zusammenarbeit zwischen den Maltesern und der Bergwacht ist gut, hierfür besteht kaum Regelungsbedarf. Die Bergwacht hat den Auftrag, die Pilger von den Bergen zu transportieren, und anschließend am Zugang der Berge zur weiteren Behandlung an die Malteser und MP zu übergeben. Trotz des Einsatzes der Bergwacht sind die Aufgaben der Malteser weiterhin vielfältig.

Über- und Unterstellungen

Arzt

Frau Dr.med. Slavica Kajic ist Leiterin der Ambulanz und Fachvorgesetzte für alle Mitarbeiter und Helfer. Ihren und den Anweisungen des ärztlichen Personals ist Folge zu leisten.

Krankenschwestern

Die Dienstenteilung der Schwestern erfolgt durch Frau Dr. Kajic. Die Krankenschwestern sind medizinisch-fachlich gegenüber den Maltesern weisungsbefugt. Den Anweisungen der Krankenschwestern ist Folge zu leisten.

Apotheke

Für die Führung der Apotheke ist Schwester Sladjana zuständig. Medikamente und Sanitätsmaterial dürfen von Maltesern ohne ärztliche Verordnung nicht an Patienten ausgegeben werden. Das Betreten der Apotheke ohne entsprechenden Auftrag ist zu unterlassen.

Erstellt von:	Version / vom	Geprüft von:	Freigegeben von	am:
Koordinator	1.1 vom 12.05.2023	Beauftragter	Beauftragter	12.05.2023

Reinigungspersonal

Die Reinigung und Sauberhaltung der Räumlichkeiten ist Frau Bozana Ostojic zuständig.

Reparaturen/Instandsetzung

Reparaturen/Instandsetzungen sind an Schwester Branca bzw. die ärztliche Leitung zu melden, die Weiteres veranlassen.

Einsatzleiter / Teamleiter der Malteser

Die Helfer der Malteser sind dem jeweiligen Einsatz- oder dem jeweils vom Koordinator benannten Teamleiter unterstellt, bei denen die Verantwortung für den personellen und organisatorischen Einsatz und damit verbunden das persönliche Wohlergehen sowie die Sicherheit der Malteser-Helfer liegt. Die Anweisungen des Einsatz- bzw. Teamleiters sind zu befolgen, die Helfer sind verpflichtet, ihre jeweiligen Aufgaben zu erfüllen, sie sind hier, um die Sanitätsstation und ihre Patienten zu unterstützen. Die Einsatzleiter sollen nach Möglichkeit eng mit dem Pfarrer der Pfarrei St. Jakobus zusammenarbeiten, die Eigentümerin des Gebäudes der Sanitätsstation ist. Der Teamleiter ist Teil des Teams und arbeitet selbstverständlich mit! Kommentare, Erfahrungsberichte und Verbesserungsvorschläge für den Einsatz in Medjugorje und werden vom Koordinator gerne entgegengenommen.

Sicherheit

Medjugorje befindet sich in einem ehemaligen Bürgerkriegsgebiet, daher gilt: Ein Begehen von Trümmergrundstücken für das „aussagekräftigste Foto“ birgt hohe Risiken und ist daher strengstens untersagt. In den ehemaligen befeindeten Gebieten dürfen die gängigen Straßen und Wege aus Sicherheitsgründen auf keinen Fall verlassen werden. Risiken durch Minen und anderes Kriegsmaterial abseits der allgemeinen Fahrtrouten sind immer noch akut!

Einsatzleitung

Gesamtverantwortung Karl Prinz zu Löwenstein
Beauftragter des MHD e.V. für Sanitätsdienst in Medjugorje
karl.loewenstein@malteser.org
+49 175 221 2599

Koordinator: Udo Blaseg
Koordinator für den Sanitätsdienst in Medjugorje
udo.blaseg@malteser.org
Mobil: +49 170 904 1004

Vertreter: Norbert Scheffler
norbert.scheffler1@malteser.org
Mobil: +49 175 221 6574

Einsatzleiter vor Ort Nach Dienstplan oder vorheriger Festlegung
Telefon +387 36 650 201 (Sanitätsstation)
Mobil: +387 63 275 757

Teamleiter vor Ort: nach Dienstplan oder vorheriger Festlegung
Mobil 1: +387 63 682 482

Erstellt von:	Version / vom	Geprüft von:	Freigegeben von	am:
Koordinator	1.1 vom 12.05.2023	Beauftragter	Beauftragter	12.05.2023

5. Sanitätsstation / Material

Die Sanitätsstation liegt rechts neben der Kirche vor dem Busparkplatz. Sie hat folgende Räumlichkeiten:

- einen Eingangsbereich mit Warteraum,
- 3 Behandlungsräume,
- einen Materialraum (Lager) mit Zugang zur Toilette, die auch Desinfektionsraum ist,
- eine Behindertentoilette im Eingangsbereich mit Behinderten-Duschgelegenheit,
- einen Personalaufenthaltsraum,
- einen Raum für Verwaltungsaufgaben von Marijina Pomoc und der Malteser Einsatzleitung,
- einen Umkleideraum für die Ärzte und die Krankenschwestern,
- einen Raum für Medikamente und Verbandstoffe (Apotheke).

Sämtliche Räume der Sanitätsstation und des Wohnbereichs sind pfleglich zu behandeln. Auf Sauberkeit und Hygiene ist zwingend zu achten. Alle durch die Helfer der Malteser genutzten Flächen sind einmal wöchentlich zu desinfizieren. Der Einsatz- bzw. Teamleiter überwacht die Einhaltung und dokumentiert diese im Wachbuch. Im gesamten Gebäude besteht Rauchverbot.

Die Krankenschwestern überprüfen das Lager und sprechen bei Bedarf von Ersatzmaterial die Bestellung mit Frau Dr. Kajic ab. Die Sanitätsbehältnisse sind von den Helfern zu überprüfen und bei Bedarf aufzufüllen.

Die Pfarrei hat uns angewiesen, die Schranke nach jedem Gebrauch wieder zu schließen, da die Besucher der Kirche mit ihren Autos sonst bis zur Kirche hochfahren.

Der Verein ist dankbar für medizinisches Material, welches die Helfer aus ihren Diözesen mitbringen. Einiger medizinischer Bedarf kann ohnehin nicht in BIH beschafft werden; das einheimische Personal bittet uns, diese Materialien in Deutschland zu kaufen. Sollte in den Gliederungen nicht genutztes und nicht abgelaufenes Material zur Verfügung stehen, wäre es sehr hilfreich, wenn es dem Verein zur Verfügung gestellt würde. Oft haben Helfer die Möglichkeit, mit einem Dienstwagen nach Medjugorje zu fahren. Es wäre kostengünstig, wenn diese Helfer das beschaffte Material mit nach Medjugorje nehmen könnten. Der eMail-Austausch mit dem Koordinator wird empfohlen.

Beschaffungen

Alle Beschaffungen für die Ambulanz sind vom Einsatz- bzw. Teamleiter mit Schwester Branca abzustimmen. Das von ihr vorgegebene Beschaffungsprozedere (z.B. Kauf auf Rechnung) ist einzuhalten. Es wird malteserseitig begrüßt, wenn rechtzeitig vor Abreise nach Medjugorje der Koordinator kontaktiert wird, um die evtl. Mitnahme von dringend benötigtem Sanitätsmaterial / Verbrauchsmaterial zu besprechen.

6. Personelle Besetzung

Der Empfang der Sanitätsstation sollte malteserseits regelmäßig mit 2 Helfern besetzt sein. Sollte das ausnahmsweise nicht möglich sein, z.B. wenn das ganze Team zur Versorgung / Rettung von Patienten ausgerückt ist, obliegt der Empfang den Schwestern des MP.

Erstellt von:	Version / vom	Geprüft von:	Freigegeben von	am:
Koordinator	1.1 vom 12.05.2023	Beauftragter	Beauftragter	12.05.2023

Zur Patientenrettung und -transport von den Bergen oder unter schwierigen Bedingungen wird **durch die Schwestern** der Ambulanz Hilfe angefordert

- von der lokalen Bergwacht oder
- von Cenacolo.

Die Kontaktdaten liegen beim Empfang. Wir kooperieren in freundlichem Einvernehmen mit der ebenfalls ehrenamtlich tätigen Bergwacht.

Einweisung

Nach Ankunft einer neuen Gruppe am Samstag werden deren Helfer durch die Helfer der alten Gruppe in alle Bereiche eingewiesen, . Die Einweisung wird im Wachbuch dokumentiert. Das „ABC“ in der Anlage zu dieser Dienstanweisung kann als unverbindlicher Anhalt dienen.

7. Dienstzeiten

Verbindliche tägliche Dienstzeit (zugleich auch Öffnungszeit der Ambulanz):

- Frühschicht: 09:00 Uhr bis 14:30 Uhr und
- Spätschicht: 15:30 Uhr bis 21:00 Uhr.

Von 14.30 Uhr bis 15.30 Uhr ist Mittagspause, die Ambulanz geschlossen.

Die Erreichbarkeit der Helfer muss in dieser Zeit gewährleistet sein. Außerhalb der Öffnungszeiten ist der Rettungsdienst in Čitluk zuständig.

Schichten können in Absprache mit den Teams auf freiwilliger Basis zusammengelegt werden. Zwei der eingeteilten Helfer haben sich, wenn nicht anders angeordnet, im Empfangsraum aufzuhalten. Beim Verlassen der Ambulanz während der Öffnungszeiten ist erforderlich, sich bei Einsatz- oder Teamleiter abzumelden.

Bei über 21.00 Uhr dauernde kirchliche Veranstaltungen muss mindestens ein Helfer erreichbar sein. Wenn sich Helfer auf dem Kirchen- und Pilgergelände befinden, gilt - auch bei geschlossener Ambulanz - Hilfsbereitschaft gegenüber Hilfesuchenden. Wir leisten dann Erste Hilfe mit den Mitteln, die sich im KTW befinden. Über Dienstbefreiung / Urlaub entscheidet der Einsatz- bzw. Teamleiter je nach Personalstand und Einsatzaufkommen.

8. Finanzen

Die Hilfeleistung ist für die Patienten grundsätzlich kostenlos. Geldspenden für den Betrieb der Sanitätsstation sind nicht nur erwünscht, sondern für die Finanzierung der Aufwendungen der Ambulanz zwingend notwendig. Deshalb unterstützen die Malteser den Verein Marijina Pomoc auch aktiv bei der Spendenwerbung. Patienten werden unaufdringlich mit den Informationsmaterialien und durch persönliche Ansprache auf die Spendenmöglichkeit hingewiesen. Wenn Patienten nichts spenden können, werden Sie genauso gut behandelt.

Beispiel:

Helfer zu Patient: „Waren Sie schon einmal bei uns?“
Patient: „Nein.“
Helfer: „Wissen Sie, wie der Betrieb hier funktioniert?“
Patient: „Nein.“
Helfer: „Die Behandlung ist für Sie kostenlos. Die Malteser arbeiten hier ehrenamtlich, ohne Vergütung, und stellen dafür ihre freie Zeit zur Verfügung. Der Betrieb der Ambulanz und die Gehälter der lokalen Ärzte und Schwestern werden aus Spenden bestritten. Wenn die Ambulanz weiterbestehen soll, bitten wir Sie nach der Behandlung um eine angemessene Spende. Was angemessen ist, entscheiden Sie. Ihre Spende sichert die Existenz der Ambulanz. Deswegen stehen hier diese

Erstellt von:	Version / vom	Geprüft von:	Freigegeben von	am:
Koordinator	1.1 vom 12.05.2023	Beauftragter	Beauftragter	12.05.2023

Spendendosen bereit. Wenn Sie nichts spenden können, werden Sie natürlich genauso gut behandelt.“

„Angemessenheit“ von Spenden

Spenden für besondere ärztliche Leistungen (z.B. Injektionen, Nähen von Verletzungen usw.), für pflegerische Leistungen und für die Abgabe von Sanitätsmaterial (z.B. Verbände) sind Sache des ärztlichen und pflegerischen Personals. Wenn in Einzelfällen die Spendenbox in der Anmeldung benutzt wird, sollten Scheine, aber keine Münzen eingeworfen werden.

Bitte nicht vergessen: Die Existenz der Sanitätsstation und die Fortführung der ärztlichen Betreuung von Pilgern und Anwohnern hängt von Spenden ab! Außer unserem persönlichen Einsatz und der Überlassung des Gebäudes erhält die Sanitätsstation keinerlei staatliche oder kirchliche finanzielle Unterstützung! Für ihr Überleben ist daher die Spendenaquisition überlebenswichtig! Wir brauchen daher keine Hemmungen haben, in angemessener Form um die Abgabe einer Spende zu bitten.

Gedankenstütze für die Angemessenheit von Spenden, insbesondere von Transporten:

20,00 Euro: Transport Ambulanz < --- > Innerorts, Hotel, Kreuzberg, Erscheinungsberg

20,00 Euro: Transport Ambulanz < --- > Citluk

100,00 Euro: Transport Ambulanz < --- > Mostar

20,00 Euro: Ärztlicher Krankenbesuch im Hotel

Es gibt für Patienten auch einen Privatarzt und Taxis in Medjugorje, die den Pilgern ähnliche Leistungen anbieten – aber erheblich teurer sind.

Persönliche Geldzuwendungen an Mitarbeiter („Trinkgeld“, „Für die Kaffeekasse...“) sind als Spenden für die Sanitätsstation anzusehen und möglichst in Sichtweite der Spender in die Spendenbox abzuführen. Es ist wünschenswert, dass Patienten aus Deutschland auch für eine Fördermitgliedschaft beim Malteser Hilfsdienst e.V. gewonnen werden. Antragsformulare dafür liegen beim Empfang.

9. Unterbringung

Die Helfer sind im Wohnbereich der Ambulanz im 1. Stock untergebracht.

Es stehen zur Verfügung:

- 1 Aufenthaltsraum mit Sofa, Sesseln und TV
- voll ausgestattete Küche mit Elektroherd, Spülmaschine und Kühlschrank
- 1 Schlafzimmer mit 4 Betten
- 1 Schlafzimmer mit 3 Betten
- 1 Einsatzleiterzimmer mit 1 Bett. Wenn kein Einsatzleiter vor Ort ist, kann dieses Zimmer auch anderweitig belegt werden.

Da meist nicht mehr als 4 Helfer vor Ort sind, ist i.d.R. eine individuelle Unterbringung gewährleistet, die auch persönliche Bedürfnisse berücksichtigt. **Wegen des gebotenen Unterbringungsstandards ist es nicht nötig, im Hotel zu übernachten!**

Alle Zimmer sind mit Klimaanlage, eigener Dusche und WC ausgestattet. Bei eingeschalteter Klimaanlage sind Türen und Fenster geschlossen zu halten. Bettwäsche und Handtücher stehen ausreichend zur Verfügung. Aus jedem Team ist eine Person für die Sauberkeit und Ordnung der Unterkunft zu benennen.

Erstellt von:	Version / vom	Geprüft von:	Freigegeben von	am:
Koordinator	1.1 vom 12.05.2023	Beauftragter	Beauftragter	12.05.2023

Die Zimmerbelegung wird vom Einsatz-/Teamleiter festgelegt. Auf Geschlechtertrennung bei nicht verheirateten Paaren soll geachtet werden.

Bei Abreise ist die gebrauchte Bettwäsche vom Bett abzuziehen und ordentlich zusammengelegt in die Wäschekörbe zu legen. Die Matratze bleibt in ihrem Bezug und wird bei Bedarf gereinigt. Die Schlüssel sind bei einer der Schwestern zurückzugeben.

Bei Überlappung von neu ankommendem und abreisendem Team kann u.U. kurzfristig eine flexible Aufteilung erforderlich sein. Ab 23.00 Uhr beginnt die Nachtruhe. Die in der Unterkunft ausgelegte Hausordnung ist zu beachten !

Verpflegungskosten werden nach Beendigung des Einsatzes gegenüber der eigenen Gliederung bzw. der DGS abgerechnet. Das modifizierte Dokument zur Abrechnung der Verpflegungsmehraufwendungen findet man in der **DokBox als Dokument D41616** unter der Adresse <https://bitqms.malteser.org/Documentation/Documentation.aspx>. Wenn man in der DokBox auf "Auslandsdienst" geht und im Suchfeld "Medjugorje" eingibt, erscheint das Formular "Erstattung Verpflegungsmehraufwand an Ehrenamtliche für Jahr 2023", in dem bei "Reiseland" unter Bosnien-Herzegowina auch "Medjugorje" extra aufgeführt ist.

10. Bekleidungsordnung

Der Dienst deutscher Helfer ist in korrekter Einsatzkleidung nach den Malteser-Richtlinien zu versehen. Schulterfreie Kleidungsstücke, kurze Hosen und Röcke sind nicht zulässig.

Es gelten für

- Behandlungsräume:** Blaue oder die neue blau-rote oder weiße Einsatzhose, Malteser-T-Shirt (weiß) oder Poloshirt (weiß), schwarze oder weiße Halb- oder Sportschuhe
- KTW:** Blaue oder die neue blau-rote Einsatzhose, Malteser-T-Shirt (weiß) oder Poloshirt (weiß), Einsatzweste, Einsatzstiefel
- Außeneinsätze:** Blaue oder die neue blau-rote Einsatzhose, Einsatzjacke oder -weste, Malteser-T-Shirt (weiß) oder Poloshirt (weiß), Einsatzstiefel
- Kopfbedeckung:** Malteser Baseball-Cap, blau

Ausländische Helfer tragen die landesspezifische Malteser-Einsatzkleidung ihrer Organisation.

Grundsätzlich sind keine Polo-, T-Shirts oder Baseball-Caps mit Fremdbeschriftung erlaubt. Bei der Teilnahme an kirchlichen Veranstaltungen ist aus Gründen der Außendarstellung stets, auch außerhalb der Dienstzeit, Einsatzkleidung zu tragen.

Ansonsten ist die Einsatzkleidung das Kennzeichen der Dienstbereitschaft und wird nur im Dienst getragen. Es ist nichts dagegen einzuwenden und wird gerne gesehen, sich auch außerhalb des Dienstes mit einzelnen Kleidungsstücken als Malteser erkennen zu geben, z.B. durch das Tragen des Malteser-Poloshirts, aber nicht durch Einsatzjacke, Einsatzweste oder -hose.

11. Fahrzeuge

Allgemeines / KTW

Der KTW ist Eigentum des Malteser Hilfsdienstes, er ist nur mit rettungsdienstlich ausgebildeten Helfern analog zu den deutschen Bestimmungen zu besetzen. Der Einsatz- oder Teamleiter prüft die Fahrberechtigung. Ein Personenbeförderungsschein ist nicht erforderlich.

Erstellt von:	Version / vom	Geprüft von:	Freigegeben von	am:
Koordinator	1.1 vom 12.05.2023	Beauftragter	Beauftragter	12.05.2023

Eine neue KTW-Besatzung ist von der abzulösenden Besatzung einzuweisen, einschließlich einer Orientierungsfahrt nach Čitluk (Gesundheitszentrum), zu den Anfahrtsorten beim Erscheinungsbereich und beim Kreuzberg. Die Einweisung ist im Fahrtenbuch zu dokumentieren.

Die Ausstattung des KTW wurde bewusst auf das Notwendigste beschränkt und entspricht u.U. nicht den deutschen DIN-Normen. Für alle Veränderungen der Ausstattung ist die vorherige Zustimmung per eMail über den Koordinator für Medjugorje einzuholen.

Das KTW-Personal ist für die Sauberkeit des Fahrzeuges verantwortlich. Nach jeder Desinfektionsfahrt, aber mindestens einmal wöchentlich ist das Fahrzeug zu desinfizieren. Die Durchführung ist im Desinfektionsbuch zu dokumentieren. Nach jeder Einsatzfahrt sind die medizinischen Geräte und die Ausrüstung /Ausstattung zu überprüfen und Fehlbestände aufzufüllen.

Über alle Transporte sind Einsatzprotokolle zu fertigen und diese in der Sanitätsstation abzugeben. Beim Rückwärtsfahren hat der Beifahrer außen einzuweisen.

KTW und Malteser-PKW sind in Deutschland versichert. Bei Unfällen muss die Polizei gerufen werden. Ein Kostenvoranschlag ist an den Koordinator zu senden, der die Unfallmeldung an die Versicherung veranlasst und die Kostenübernahme mit dieser abklärt. Danach kann die Reparatur erfolgen. Achtung: In BIH muss der Auftraggeber immer in Vorkasse treten! Die technische Überprüfung analog zum deutschen TÜV erfolgt nach lokalen Vorschriften. Eine deutsche TÜV-Plakette wird dabei nicht erteilt.

Tanken

Das Betanken der in Medjugorje stationierten Fahrzeuge (KTW und PKW) erfolgt auf Rechnung an einer bestimmten Tankstelle in Medjugorje, die von Schwester Branca benannt wird.

PKW

Für dienstliche Fahrten steht den Einsatzkräften in Medjugorje auch ein PKW zur Verfügung. Aus steuerlichen Gründen und wegen der Gemeinnützigkeit der Gelder, mit denen dieser finanziert wird, darf er jedoch strikt nur für dienstliche Fahrten (z.B. Materialbeschaffung, Besorgungsfahrten, Abholung eines Helfers am Flughafen) genutzt werden. Benötigt jemand ein Fahrzeug für Ausflüge, Fahrten zu Restaurants oder dergleichen, wird auf die günstige Nutzung von Taxis, Leihwagen oder auch öffentliche Verkehrsmittel hingewiesen.

Fahrer

Zum Dienstbeginn hat der Fahrer das Fahrzeug auf den ordnungsgemäßen technischen Zustand (Motoröl, Kraftstoff, Beleuchtung, Reifendruck, medizinische Ausstattung usw.) zu untersuchen. Kleinere Mängel und Schäden sind selbst zu beheben. Größere Schäden sind nach Absprache mit dem Einsatzleiter (ggf. Rücksprache mit dem Koordinator) in der Werkstatt in Auftrag zu geben. Alle Fahrzeugbewegungen sind im Fahrtenbuch zu vermerken.

Notfall- und Krankentransporte sind bis zum Gesundheitszentrum in Čitluk mit dem KTW durchzuführen. Ein Weitertransport erfolgt durch den einheimischen Rettungsdienst. In Notfallsituationen kann auf Anweisung des Arztes auch ein weitergehender Transport notwendig sein. Bei Notfalltransporten ist der Transport vorher telefonisch anzumelden. Der Gebrauch von Sondersignalen ist auf das unbedingt Notwendige zu reduzieren. Bei Sondersignalfahrten ist äußerste Vorsicht geboten. Auf dem Kirchengelände oder bei der Vorbeifahrt an der Kirche soll auf das „Martinshorn“ verzichtet werden.

Erstellt von:	Version / vom	Geprüft von:	Freigegeben von	am:
Koordinator	1.1 vom 12.05.2023	Beauftragter	Beauftragter	12.05.2023

Standort des KTW

Der Standort des KTW ist grundsätzlich unter der Überdachung der Sanitätsstation. Alle anderen Fahrzeuge sind auf dem Parkplatz vor der Sanitätsstation abzustellen.

12. Funk/Telefonie

Es stehen 3 Diensthandys für die Mobiltelefonie zur Verfügung, die alle über eine SIM-Karte für Bosnien-Herzegowina verfügen. Eines dieser Geräte steht für den Einsatz-/Teamleiter zur Verfügung, die anderen beiden für die Teams. Die Nummern der Ambulanz, des Einsatz- oder Teamleiters und der Teams sind fest eingespeichert:

Einsatz-/Teamleiter: 063 275 757

Team 1: 063 681 180

Team 2: 063 189 148

Der Mobilfunkqualität im Bereich Medjugorje ist sehr gut. Über die Diensthandys sollte der dienstliche Kommunikationsbedarf abgedeckt werden können.

Dienstliche Auslandsgespräche dürfen aus Kostengründen nur über das Festnetz geführt werden. Während der Bereitschaftszeit müssen die Helfer immer über die Diensthandys erreichbar sein.

Achtung: Da Bosnien-Herzegowina nicht im Geltungsbereich des EU-Roamingabkommens liegt, sind ein- und ausgehende internationale Telefongespräche mit dem Mobiltelefon sehr teuer! Es wird dringend empfohlen, im Internet eine private SIM-Karte mit Datenvolumen für Bosnien-Herzegowina zu bestellen, oder eine entsprechende SIM-Karte vor Ort in Medjugorje zu kaufen oder über das Internet zu telefonieren.

Funk steht nach wie vor zur Verfügung, wird aber nur noch eingesetzt, falls eine Kommunikation über Mobiltelefone nicht möglich sein sollte. Es steht bereit:

1 Feststation	Rufname: Malta Medjugorje
1 Handfunksprechgerät	Rufname: Malta 1
1 Handfunksprechgerät	Rufname; Malta 2
1 Fahrzeugfunkgerät	Rufname: Malta 85

Alle Geräte sind vom Ministerium für Verkehr- und Radiofunk Bosnien und Herzegowina genehmigt. Die Bedienung der Feststation liegt im Zuständigkeitsbereich der Sanitätsstation. Bei einem Einsatz mit Funkgeräten muss die Feststation erreichbar sein. Auf die Einhaltung der Funkdisziplin ist zu achten. Nach Gebrauch sind die Handfunkgeräte aufzuladen.

13. Internet

Im Ambulanz-, Wohn- und Aufenthaltsbereich ist über WLAN der Zugang zum Internet gewährleistet, sodass es möglich ist, private Mails am eigenen Laptop zu bearbeiten und über das Internet zu telefonieren.

14. Pilgerprogramm

Das tägliche Pilgerprogramm sieht während der Sommerzeit wie folgt aus:

- Gottesdienste in verschiedenen Sprachen in der Wallfahrtskirche. Der Gottesdienst in deutscher Sprache findet werktags um 9:00 Uhr in der Kirche statt, sonntags um 10:00 im sog. „gelben Haus“,
- Prozessionen freitags um 16:00 Uhr auf den Kreuzberg, sonntags um 16.00. Uhr auf den Erscheinungsberg,

Erstellt von:	Version / vom	Geprüft von:	Freigegeben von	am:
Koordinator	1.1 vom 12.05.2023	Beauftragter	Beauftragter	12.05.2023

- Rosenkranz um 18:00 Uhr am Platz hinter der Wallfahrtskirche,
- Internationale Abendmesse um 19:00 am Platz hinter der Wallfahrtskirche,
- Abendandacht mit Rosenkranzgebet in der Wallfahrtskirche oder auf dem Freigelände,
- Anbetung in der Wallfahrtskirche oder auf dem Freigelände (nicht regelmäßig, abhängig vom Tagesprogramm).

Aktuelle Informationen über die Programme sind am Aushang des Pilgerbüros neben der Wallfahrtskirche zu erfahren.

Die Teilnahme am geistlichen Programm ist für die Helfer freiwillig. Der Einsatz-/Teamleiter hat die Aufgabe, über das Programm zu informieren und den Dienstplan so zu gestalten, dass eine Teilnahme am Pilgerprogramm ermöglicht wird.

Erstellt von:	Version / vom	Geprüft von:	Freigegeben von	am:
Koordinator	1.1 vom 12.05.2023	Beauftragter	Beauftragter	12.05.2023