

## A MAGYAR VÖRÖSKERESZT ÖNKÉNTESEINEK TEVÉKENYSÉGEI A KORONAVÍRUS VESZÉLYHELYZET IDEJÉN – ESETTANULMÁNY

IPOLYI DÓRA<sup>1</sup> – MOLNÁR ANDRÁS<sup>2</sup>

---

DOI: <https://doi.org/10.53585/OnkSzem.2022.2.109-121>

### Absztrakt

A koronavírus világméretű járvány komoly kihívás elé állította az egészségügyi ellátórendszereket. A kialakult helyzetben a kormányok a korlátozott kapacitások bővítése céljából bevonták az egészségügyi és szociális területen működő társadalmi és önkéntes szervezeteket is. A Vöröskereszt és Vörös Félhold Mozgalom világszerte jelen van a COVID-válaszadás frontvonalában, hazánkban a Magyar Vöröskereszt az első hullám kezdete óta végzi járványügyi feladatait, azonban tevékenységeit nagyszámú önkéntes bevonásával tudja elvégezni, amelyekhez kapcsolódóan szükség van a megfelelő, átgondolt önkéntes koordinációra. A Magyar Vöröskereszt önkéntesmenedzsmentben és veszélyhelyzeti válaszadásban szerzett 140 éves tapasztalata nagymértékben hozzájárult az ellátórendszerrel való gördülékeny és eredményes együttműködéshez.

Esettanulmányunkban bemutatjuk a Magyar Vöröskereszt önkénteseinek feladatvállalásait a pandémia alatt, kitérünk az önkéntes koordináció feladataira, kihívásaira. Bemutatjuk mely szükségletek mentén alakul a feladatvállalás, kiemeljük a jó gyakorlatként és kihívásokként azonosítható tényezőket. Esettanulmányunkban megállapítjuk, hogy az önkéntesek megfelelő szervezési háttér esetén hatékonyan támogatják az egészségügyi ellátórendszert. Ehhez azonban szükséges a résztvevő szervezetek közötti hatékony kommunikáció és koordináció, valamint a fogadó szervezet önkéntesek foglalkoztatásában szerzett rutinja. A tapasztalatok alapján szükséges az egészségügyi önkéntesség koncepciójának hosszútávú fejlesztése, a meglévő eljárások vizsgálata és az abban gyakorlattal nem rendelkező intézmények felkészítése mellett egy megfelelő iránymutatás vagy módszertani anyag kidolgozása.

*Kulcsszavak:* COVID-19-járvány, Magyar Vöröskereszt, önkéntesség, vészhelyzet, önkéntes-koordináció, szükségletek, kihívások,

---

<sup>1</sup> *Ipolyi Dóra önkéntes menedzsment szakmai vezető, Magyar Vöröskereszt; doktorvárományos, PTE Pszichológiai Doktori Iskola*

<sup>2</sup> *Molnár András, katasztrófa-készenléti referens, Magyar Vöröskereszt; PhD hallgató, PTE Regionális Politika és Gazdaságtan Doktori Iskola*

## Activities of Hungarian Red Cross volunteers during the COVID-19 pandemic – Case study

Dóra Ipolyi – András Molnár

### Abstract

The coronavirus pandemic posed a major challenge to health care systems. In this situation, governments involved social and volunteer organizations in the health care and social field to expand their limited capacity. The Red Cross and Red Crescent Movement is present worldwide on the front line of the COVID response, and the Hungarian Red Cross has been carrying out its epidemiological tasks in Hungary since the beginning of the first wave involving of a large number of volunteers, which requires appropriate and well-organized volunteer coordination. The 140 years of experience of the Hungarian Red Cross in volunteer management and emergency response has contributed significantly to its smooth and effective cooperation with the healthcare system.

In our case study, we present the responsibilities of the volunteers of the Hungarian Red Cross during the pandemic and the tasks and challenges of volunteer coordination. We present the issues that necessitate volunteering and highlight factors that can be identified as good practices and challenges. Our case study finds that volunteers, given the appropriate management, successfully support the healthcare system. However, this requires effective communication and coordination between the participating organizations and experience of the host organization in involving volunteers. Based on the findings of this study, there is a need for long-term development of the concept of volunteering in health care, for the training of institutions with no experience in this field, and for the development of appropriate guidelines or methodology in addition to the examination of existing procedures.

*Keywords:* COVID-19 pandemic, Hungarian Red Cross, volunteering, emergency, volunteer coordination, needs, challenges,

---

## BEVEZETÉS

Az új koronavírus gyors terjedése 2020 elején globális méretű járvány kialakulásához vezetett (Chan 2020), amely rég nem látott mértékű terhelést jelentett az egészségügyi ellátórendszerekre (Spinelli – Pellino 2020). A pandémia következtében a járvánnyal érintett országok különleges jogrendet és rendkívüli intézkedéseket vezettek be (Bana – Kis 2020; Grogan 2020). Ennek megfelelően Magyarországon 2020. március 11-én veszélyhelyzet került kihirdetésre (Kis – Bana 2020; Sente 2020), amely jelen cikk megírásáig megszakítás nélkül fenn áll. Habár a katasztrófákkal és az azokra történő válaszadással foglalkozó tudományos munkák régóta foglalkoznak a pandémiák kialakulásának kockázatával (Steward – Wan 2007), a világjárványok kialakulásával, hatásaival, de a megelőzés eszközeivel kapcsolatos ismereteink a járvány kitörésekor még mindig korlátozottak voltak, igen szűk mozgásteret biztosítva a gyors és hatékony felkészülésre (Quarantelli et al. 2018). Eddig ismert volt, hogy egy lehetséges világjárvány az intenzív ellátásra szoruló betegek számának hirtelen

növekedésével jár, és a rendkívüli szükséglet a kapacitások kimerüléséhez vezethet (Carr et al. 2010). Az új koronavírus járvány mégis „Fekete hattyúként” érte a világot és az egészségügyi ellátórendszereket (Mazzoleni et al. 2020).

Noha a járványok megfékezése elsődlegesen az egészségügyi szervezetek feladata, viszont a veszélyhelyzet felszámolásában számos különböző szervezet részvételére van szükség (Schweickhardt 2017) – ezt az elmúlt évek tapasztalatai is alátámasztották.

A hazai védelmi igazgatás rendszerének megfelelően a védekezés feladataiba bevonható a Magyar Honvédség, valamint a rendvédelmi szervek (például rendőrség, büntetés-végrehajtás), de fontos szerep hárul az önkéntesen részt vevő civil szervezetekre és köztisztviselőkre (például polgárőrség) is (Muhoray et al. 2019). A rendőrség állománya (Hornyik 2020a; Skorka 2020) és a Magyar Honvédség szerződéses, hivatásos és önkéntes katonái (Hornyik 2020b; Székely 2021) mellett a járvány megfékezése érdekében bevonásra kerültek az orvos- és egészségtudomány területén tanuló hallgatók, valamint laikus önkéntesek is (Szerencsés et al. 2021).

A Magyar Vöröskereszt 2020 februárja óta végzi járványügyi tevékenységeit, amelyek a szervezet működésének alapját képező 1993. évi XL. törvény szerint nem csupán önkéntes vállalkásként értelmezhetőek. A törvény kimondja, hogy: „2. § (1) A Vöröskereszt - alaptevékenysége körében (...) a rendelkezésére álló eszközökkel hozzájárul az élet- és egészségvédelemhez.” A szervezet tevékenységei bár országosak, az egészségügyi ellátórendszert legnagyobb mértékben a Közép-magyarországi régióban támogatták, így esettanulmányunk fókuszában is ez a terület áll.

Mindebből kiindulva, esettanulmányunkban bemutatjuk a Magyar Vöröskereszt – járványügyi tevékenységek kapcsán – önkéntesek bevonásával végzett feladatvállalását, a járványhelyzet során végzett önkéntes feladatvállalásának kihívásait, tapasztalatait.

## AZ ESETTANULMÁNY CÉLJA

Munkánk célja bemutatni a Magyar Vöröskereszt önkénteseinek feladatvállalásait a pandémia különböző időszakaiban, továbbá, kitérni az önkéntes koordináció feladataira, kihívásaira a járványhelyzet alatt. Emellett célunk bemutatni, hogy milyen szükségletek mentén alakul a feladatvállalás, mely befolyásoló tényezők alakították azt. Az egészségügyi ellátórendszert támogató önkéntes tevékenységek fejlesztését érintő tényezők azonosításával, tapasztalatok

megfogalmazásával célunk még az is, hogy segítsük a különböző szervezetek összehangolt munkáját egy egységes egészségügyi önkéntes stratégia létrehozása esetén.

## MÓDSZEREK

Esettanulmányunkban bemutatjuk a 2020. február és 2022. április közötti időszak önkéntes feladatait, valamint a járványügyi válaszadás során szerzett önkéntesmenedzsmentet érintő tapasztalatokat. Tanulmányunk alapját a Magyar Vöröskereszt által rendelkezésre bocsátott adatok, valamint a tevékenységek szervezésében szerzett tapasztalatok képezik. A különböző vállalásokat, azok időrendi megjelenésének sorrendjében részletezzük, a megvalósítás során tapasztalt kihívásokat és jellemző gyakorlatokat külön fejezetben emeljük ki. Az esettanulmány összeállítása során aggregált adatok álltak rendelkezésünkre, részletesebb felbontású adatok ismertetésére nincs lehetőségünk. A bemutatott adatok illusztrálják a feladatvállalás mértékét és intenzitását, részletesebb ismertetésükről eltekintünk és a gyakorlati tapasztalatok összegzésére koncentrálunk.

## A MAGYAR VÖRÖSKERESZT ÖNKÉNTESEINEK TEVÉKENYSÉGEI A KORONAVÍRUS JÁRVÁNY EGYES SZAKASZAIBAN

### *Első hullám (2020. február – 2020. július)*

Felismerve, hogy népegészségügyi szempontból az új koronavírus okozta megbetegedések komoly kockázatot jelentenek, a magyar kormány 2020 tavaszán úgy döntött, hogy korlátozó intézkedéseket vezet be a járvány megfékezésére. A korlátozások – hasonlóan a térség többi országában tapasztaltakhoz – nagymértékben borították fel az egyének hétköznapi életét, de elsődleges céljuk az érintkezések korlátozása, a távolságtartás kialakítása volt (Kis – Bana 2020).

Mindez az önkénteseket foglalkoztató szervezeteket is komolyan érintette: eseményeket mondtak le, önkéntes programok maradtak el. A korlátozások következtében kihívást jelentett a szociális terület szolgáltatásainak folytonos biztosítása, amely mellett a karitatív szervezetek elsők között kapcsolódtak be a járványügyi feladatokba. A hat legnagyobb karitatív szervezet munkáját az erről szóló kormányrendeletnek (178/2013. (VI.4.)) megfelelően a Nemzeti Humanitárius Koordinációs Tanácsban egyeztette. A feladatok szervezetenként és időszakonként eltérőek voltak.

A járványügyi intézkedésekből adódóan a személyes jelenléttel járó klasszikus önkéntes lehetőségek száma jelentősen korlátozódtak. Elmaradtak a megszokott programok, felfüggesztésre kerültek a hagyományos lakossági adománygyűjtési akciók, azonban megjelentek korábban nem látott feladatok, amelyek beépültek a mindennapi feladatvégzésbe.

A Magyar Vöröskereszt már a hazai veszélyhelyzet kihirdetését megelőzően foglalkozott járványügyi kommunikációs feladatokkal. Első közösségi médiában megjelent bejegyzését 2020. január 28-án tette közzé. Nemzetközi háttere révén a Vöröskereszt és Vörös Félhold Társaságok Nemzetközi Szövetsége (IFRC), mint az Egészségügyi Világszervezet (WHO) legnagyobb globális partnere, az egészségmegőrzési, betegségmegelőzési kommunikációs anyagok disszeminációjában vett részt.

A Magyar Vöröskereszt az IFRC által közvetített, WHO által összeállított információs anyagok magyarra fordításával és a közösségi médiában, weben, valamint nyomtatva történő terjesztésével kezdte meg járványügyi feladatait. Az anyagok angolról magyarra történő fordításában négy önkéntes vett részt, munkájukat egy egészségügyi szakmai háttérrel rendelkező önkéntes koordinálta.

Ahogy fentebb említettük, a járványhelyzet alatt előtérbe kerültek korábban nem látott feladatok, amelyeket a szervezet beépített a mindennapi feladatvégzésbe, például: a testhőmérséklet-mérés, ami miatt további önkénteseket kellett bevonni a különböző események – például a véradások – szervezése során. A bevezetett intézkedések miatt ugyanis a véradásokra jelentkezőket csak testhőmérséklet-mérést és egy előzetes kérdőív kitöltését követően tudták csak fogadni donációra.

A szervezet önkéntesei 5364 órában láttak el feladatokat 2020 márciusától – 2020 novemberéig Magyarország határain, 101587 fő országunkba belépő egészségügyi ellenőrzésében vettek részt, ahol az érkezők testhőmérséklet ellenőrzésével és az adminisztrációs tevékenységek támogatásával segítették a határátlépést. Ebből is látszik, bár a Magyar Vöröskereszt országos hatókörben dolgozik, mindig a helyi erőforrásokat és szükségleteket figyelembe véve, a helyi körülményekhez igazodva végzi feladatait.

A járványügyi tevékenységek közül kiemelendő az Országos Mentőszolgálat munkájának támogatása, amely területileg különböző módon és több szinten valósult meg. A feltételezett fertőzés igazolásához szükséges PCR mintavételezés támogatása mellett megjelent a

fertőtlenítő állomásokon, az úgynevezett Red Zone-okban történő feladatok ellátása is. A koronavírus megbetegedéseket igazoló tesztelést, illetve mintavételezést a Magyar Vöröskereszt önkéntesei több szinten támogatták. Már az első hullám idején a kiszállásos mintavételezés megszervezését segítették az önkéntesek, az Országos Mentőszolgálat diszpécserközpontjaiban, ahol a vizsgálatra váró páciensek telefonos kiértékelése és tájékoztatása, valamint az adatok egyeztetése történik. Ennek alapján a szervezet önkéntesei és munkatársai az ország több pontján is segítették a kiszállásos mintavételezést személyes részvétellel, valamint a levett minták szállításával a mentőállomások és a laborok között.

### *Második hullám (2020. szeptember- 2020. november)*

A második hullám 2020. szeptemberétől a megbetegedések gyors és jelentős emelkedésével járt (Kovalcsik et al. 2021), mindez pedig az önkéntesek további, intenzívebb feladatvállalását tette szükségessé. Az orvos- és egészségügyi szakos hallgatók kötelező kirendelése mellett a Magyar Vöröskereszt is jelentős mértékben emelte önkénteseinek szerepvállalását járványügyi és egészségügyi feladatok ellátásában.

A korábban ismertetett, az első hullám alatt megkezdett tevékenységek folytatódtak a létszám és a helyszínek számának kiszélesedése mellett, amely fókuszában első sorban a diszpécserközponti feladatvállalás állt. A Magyar Vöröskereszt részvétele folyamatosan erősödött a második hullám során, a szervezet több munkatárs és önkéntes bevonásával segítette a járványügyi tevékenységeket.

Az első hullám tapasztalataira építve a második hullámban a szervezet az önkéntesek toborzását már egy kidolgozott koncepció mentén szervezte. A Közép-magyarországi Régió diszpécser tevékenységeit központi koordináció mentén a két érintett megyei szervezet (Budapest Főváros és Pest megye) önkénteseinek bevonásán túl a potenciális érdeklődőket közvetlenül megszólítva folytatott toborzást, amely elsődlegesen a közösségi média csatornáira fókuszált. A diszpécserközponti önkéntesek koordinációjába bekapcsolódott a Magyar Vöröskereszt ifjúsági tagozata, amely bővítette a szervezési kapacitást.

Az önkéntesek toborzását tekintve általános irányelv a szervezet részéről, hogy a feladatvállalás során elsősorban a helyi önkéntesek kerüljenek megszólításra és nem a más területen élők. A feladatvállalás és a tevékenységi körök bővülése esetén ez azért is megfelelő irány, mert országosan is szükség lehet az önkéntesekre.

### *Harmadik és negyedik hullám (2020. november – 2021. május)*

A fokozódó járványügyi helyzetben a diszpécsterszolgálati feladatellátás, a növekvő esetszámok miatt, megsokszorozódott önkénteslétszámmal zajlott: a harmadik hullám csúcsán, 2021. március utolsó hetében napi 60 vöröskeresztes önkéntes segítette az Országos Mentőszolgálat irányító csoportjának munkáját a Közép-magyarországi régióban. A diszpécsterszolgálatok tevékenységében 2021. május végéig 4797 műszakot láttak el önkéntesek 31240 órában, és 269624 kiértékelést végeztek.

A járvány gyors terjedése, annak nyomán követése és kimutatása további feladatokat jelentett a népegészségügyi szervek számára. A Nemzeti Népegészségügyi Központ (NNK), az Országos Mentőszolgálat, a Magyar Vöröskereszt és a Semmelweis Egyetem együttműködésében 2022 novemberétől Budapest és Pest megye több pontján mintavételi pontok kerültek kialakításra<sup>3</sup>. A személyautóval jól megközelíthető helyszíneken (az ismertetett diszpécsterszolgálat által történő) előzetes kiértékelést követően, a koronavírus tünetekkel rendelkező, háziorvosok által bejelentett betegek tesztelése történt. A négy szervezet együttműködésében felállított mintavételi csapatok tagjai a beérkező páciens adatainak egyeztetését, számítógépes rögzítését, a mintavevő eszközök előkészítését, a mintavétel elvégzését, adminisztrálását, valamint a páciens eredményéről történő tájékoztatását végezték el. A Magyar Vöröskereszt közreműködésével 2020. november és 2022. január között 124 157 fő tesztelése történt, amelyben több mint 200 fő önkéntes működött közre.

A vakcinációs kampány elindulását követően 2021 márciusától új feladatként jelent meg az önkéntes-koordináció számára az oltópontok támogatása. Az önkéntesek oltóponti munkája az aktuális szükségleteknek megfelelően lefedte a logisztikai segítségnyújtást, a beérkező lakosok tájékoztatását, az adatok egyeztetését, adminisztrálását, az oltópontokon történő útbaigazítást, valamint a kötelező várakozási idő alatti felügyeletet. A Magyar Honvédség szűrőbuszainál több helyszínen is logisztikai segítséget nyújtott a szervezet. Az önkéntesek ezen buszok kitelepülési helyeinek előkészítését, az ideiglenesen telepített sátrak felállítását és összeszerelését segítették a fent ismertetett teendőkön túl.

A Közép-magyarországi régióban kiemelendő a Szent Ferenc Kórházzal kialakított együttműködés, amely keretében a vöröskeresztes önkéntesek a betegek tájékoztatásában,

---

<sup>3</sup><https://www.nnk.gov.hu/index.php/component/content/article/11-foosztalyok/874-amit-a-covid-19-vizsgalatot-vegzo-szurobuszokrol-tudni-kell>

adminisztrációs, valamint logisztikai feladatokban segítették a kórház oltási feladatait. A kórházban a szervezet önkéntesei 2021 márciusától – 2021 decemberéig 1072 órában segítettek a járvány elleni védekezést.

A kórházakban végzett önkéntes tevékenységek azonban korlátozott mértékűek maradtak. Az intézmények visszajelzései alapján az egészségügyi ellátás során szigorú előírásoknak, protokolloknak és kompetenciahatároknak kell érvényesülniük, így a szakvégzettséggel nem rendelkező önkéntesek által ellátható feladatok köre igen korlátozott maradt.

1. táblázat A Magyar Vöröskereszt koronavírus veszélyhelyzet során önkéntesek bevonásával végzett tevékenységeinek összefoglalása

Járványidőszak	Tevékenység	Helyszín
<b>Első hullámtól kezdődően folyamatosan</b>	kommunikációs, információs anyagok fordítása	Budapest
	testhőmérséklet mérés, előzetes kérdőív kitöltetése	országosan
	PCR mintavételezés támogatása, RedZone-okban történő feladatok ellátása	ország több pontján történő feladatellátás
	OMSZ Diszpécsterszolgálat támogatása	
<b>Második hullámtól kezdődően folyamatosan</b>	OMSZ Diszpécsterszolgálat központi támogatása (átszervezés)	Közép-magyarországi régió
<b>Harmadik hullámtól kezdődően folyamatosan</b>	újonnan kialakított mintavételi pontok támogatása	Budapest és Pest megye
	logisztikai segítségnyújtás (pl.: sátrak felállítása)	ország több pontján történő feladatellátás
	oltópontok támogatása	

*Forrás:* saját adatgyűjtés a Magyar Vöröskereszt adatszolgáltatása alapján

## A COVID-19-JÁRVÁNYHELYZET SZORÁN VÉGZETT ÖNKÉNTES FELADATVÁLLALÁS TAPASZTALATAI

Noha az önkéntesek koordinációja jelentős mértékű humánerőforrást igényel, de katasztrófahelyzetek során mégis fontos támogatást, hiánypótló kapacitást jelentenek a védekezésben résztvevő szervezetek számára (Varga 2017).

A pandémia soha nem látott körülményeket teremtett, amelyben a fizikai távolságtartás és a személyes érintkezések számának csökkenése mellett paradox módon növekvő igény mutatkozott az önkéntesek segítségére is. Ugyanakkor ennek megvoltak a korlátai is, miszerint számos szervezet életében fontos szerepe van az idősebb, gyakran nyugdíjaskorú önkénteseknek. Azonban az idősek a betegség szempontjából kiemelt kockázati csoportba



tartoztak a járvány idején, ezért foglalkoztatásuk korlátozott volt. Felelősséget érezve az önkéntesek testi épségéért a közvetlen interakcióval járó feladatokba a kiemelt kockázati csoportokba tartozók nem kerültek beosztásra.

Ezzel párhuzamosan megjelentek az önkéntesek körében a lezárások következtében munkájukat (ideiglenesen) elvesztett aktív korúak csoportja is, akik személyesen motiváltak voltak a helyzet mihamarabbi enyhülésének elősegítésében. A Magyar Vöröskereszt önkéntestoborzó kampányaiban külön fókuszált erre a célcsoportra.

A COVID-19 pandémia során az egyik legnagyobb kihívást a gyorsan változó jogszabályi környezet és járványügyi helyzet jelentette, amely nagyfokú rugalmasságot kívánt meg a résztvevő szervezetek részéről. Ahogy a bevezetésben említettük, a járvánnyal kapcsolatos ismeretek hiánya és a válaszadás mikéntje újszerű és bizonytalan helyzetet teremtett, amely jelentősen befolyásolta az önkéntesek bevonásának tervezhetőségét.

Az önkéntesek foglalkoztatásának igénye a második hullám esetszámainak gyors emelkedésével jelentősen növekedett, különös tekintettel a diszpécsterszolgálati és mintavételi feladatokban résztvevőket illetően. A nagyobb létszám nagyobb koordinációs szükségletet is jelent, hiszen a toborzás, a kiválasztás, a képzés, a műszakbeosztások elkészítése, a tevékenységek monitorozása, az önkéntesek utánkövetése és az együttműködő szervezetekkel történő egyeztetések mind többlet feladatot jelentenek a fogadó szervezet munkatársai számára. Ezek közül kiemelendő például az olyan tevékenységekre történő felkészítés, ahol az általános önkéntes foglalkoztatási ismereteken túl ki kellett térni az adatvédelmi előírásokra és a betegjogi alapismeretekre, az alkalmazott szoftverek és technikai eszközök kezelésére.

A tesztelésben résztvevők számára emellett kritikus jelentőségű volt a védőeszközök megfelelő használatának elsajátítása is, hiszen szolgálatuk közben fertőzött és feltételezhetően fertőzött betegekkel kerültek kapcsolatba.

Szükséges megemlíteni, hogy mind a diszpécsterszolgálati, mind a mintavételi önkéntesek fokozott stressznek voltak kitéve feladatvégzésük során, hiszen közvetlenül találkoztak emberi szenvedéssel, emberi sorsokkal, és esetenként konfliktusba kerülhettek a páciensekkel (karantén el nem fogadása, türelmetlenség, családtagokért való aggodalom, bizonytalanság érzése stb.). A felkészítés során ezért ki kellett térni a kliensekkel, páciensekkel folytatott kommunikáció kérdéseire, a megfelelő konfliktus-elkerülési és kezelési technikákra. Mindez

komoly pszichés nyomást jelentett az önkéntesekre nézve is, ezért szükséges volt, hogy foglalkozzunk az önkéntesek mentális egészségével is mind a felkészítés, mind az utókövetés során. Ennek megfelelően a Magyar Vöröskereszt munkatársai folyamatos kapcsolatot tartottak a szolgálatot vállalókkal, akiknek szükség esetén pszichoszociális támogatást biztosítottak. Elsődleges helyen szerepelt az önkéntesek jóllétének biztosítása, így a szervezők folyamatosan lehetőséget adtak a logisztikai és szervezési kérdéseket érintő jelzések, javaslatok megküldésére is. A visszajelzések alapján a diszpécser- és a mintavételi szolgálatok logisztikai feltételeit időről-időre fejlesztették, hogy a lehetőségekhez mérten a legmegfelelőbb környezetet biztosítsák az önkéntesek jóllétének megőrzése érdekében. Így például a védőeszközök biztosításán túl napi egyszeri melegételes ellátás, folyadékpótlás, édességek biztosítása könnyítette az önkéntesek feladatellátását.

Ahogy fentebb említettük 2021 tavaszán megjelent a kórházi feladatvállalás is, amely főként az oltópontok támogatásában realizálódott. A kórházakban végzett feladatokkal kapcsolatban kihívást jelentett azon tevékenységek azonosítása, amelyekben szakvégzettséggel és gyakorlattal nem rendelkező önkéntesek is részt vehettek. Bár több hazai egészségügyi intézményben hagyománya van az önkéntesek foglalkoztatásának, noha ez a tevékenység nem terjedt el széles körben, így a jövőben feltétlen szükséges foglalkozni az egészségügyi önkéntesség koncepciójának szélesebb kört érintő fejlesztésével. Ezt támasztotta alá a Társadalomtudományi Kutatóközpont 2021. április 21-én a témában tartott kerekasztal<sup>4</sup> beszélgetése is, amelyen a résztvevők elmondták, az egészségügyi intézmények szigorú eljárásrendjeinek és protokolljainak ismerete elengedhetetlen a hatékony feladatvégzéshez. A járványhelyzetben jelentkező önkéntesek azonban nem (feltétlen) rendelkeznek korábbi egészségügyi képzettséggel, kompetenciáikat nem ismerik, így az intézmények sokszor bizalmatlanok velük szemben. Az önkéntes foglalkoztatásban gyakorlattal rendelkező szervezetekkel – mint a Magyar Vöröskereszt – együttműködésben fogadtak önkéntest az egészségügyi intézmények, így hatékonyan tudták igénybe venni az önkéntesek munkáját. A kórházi, oltóponti tevékenységek során vetődött fel a fogadó intézmények részéről az önkéntesekkel szemben támasztott követelményként az oltottságból eredő védettség. A meglévő két oltás szükségessége különös nehézséget okozott 2021. március – április hónapban, hiszen az oltási sorrendnek megfelelően két oltással jellemzően az egészségügyben

---

<sup>4</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=KazmRZYOKgo>

dolgozók, valamint az idősek és krónikus betegek rendelkeztek. Előbbi csoport a meglévő munkája mellett nem tudott további önkéntes feladatot vállalni, utóbbi csoportot pedig a védettség jellegéről és mértékéről való pontosabb ismeret hiányában nem volt célszerű bevonni nagyobb kockázatot jelentő feladatokba.

Az oltásokkal kapcsolatban megjelent az oltásönkéntesség jelensége is: az új önkéntes jelentkezők több esetben már a regisztráció során jelezték, hogy oltásért, sőt, az általuk választott oltóanyagért cserébe vállalnának feladatot. Mivel az önkéntesség fogalma kizárja az önérdelvezérelt cselekvést, és az önkéntesek csak különleges esetekben, hosszas egyeztetéseket követően kerültek besorolásra az oltásokra (például mintavételben rendszeresen résztvevők), ezért az ilyen jellegű jelentkezéseket a szervezet nem tudta fogadni. Az állandó önkéntesek, illetve az első és második hullám során bekapcsolódott új önkéntesek esetében volt jellemző, hogy az oltás motiválta őket a feladatvállalásra, inkább a segítő szándék és a tenni akarás vezérelte őket.

## ÖSSZEGZÉS

Az önkéntesek toborzása és koordinációja békeidőben és a hagyományos katasztrófahelyzetek során is kihívásokkal teli felelősség a fogadó szervezetek számára, azonban a koronavírus világjárvány új helyzetet teremtett ezen a téren is.

A Magyar Vöröskereszt törvényben rögzített feladataként a járványügyi tevékenységeket kiemelt fontossággal kezelte. A szervezet a hazai egészségügyet 140 éve támogatja önkéntesek szervezésével és képzésével. Tanulmányunkban ismertetett szerepvállalása tehát kézenfekvő és szükségszerű volt.

A humanitárius szervezet az első hullám alatt kiemelkedő figyelmet fordított a lakosság tájékoztatására, ezzel is hozzájárulva a járvány megfékezéséhez. A társszervekkel, így a határrendészeti szervekkel és az Országos Mentőszolgálattal hagyományosan ápoltt partneri kapcsolatból adódóan a Magyar Vöröskereszt fokozatosan bővülő felelősséget vállalt a járványügyi védekezésben. Elemezve és felhasználva az első hullám tapasztalatait, a második hullám során jelentkező önkéntes szükségletet már kidolgozott koncepció mentén szervezte. A nagyszámú oltakozás az önkéntesek további foglalkoztatását tette szükségessé, akik a harmadik hullámtól kezdődően újabb feladatvállalásokba csatlakoztak be.

Az ismertett esettanulmány alapján megállapítható, hogy az önkéntesek bevonása a járványügyi feladatokba szükségszerű, hatékony feladatvégzésükhöz azonban megfelelő, előre átgondolt koordináció és támogató, biztos szervezeti háttér szükséges. Ehhez elengedhetetlen a védekezésben résztvevő szervezetek közötti hatékony kommunikáció, valamint a fogadó szervezet önkéntesek foglalkoztatásában szerzett rutinja. A korábban szerzett tapasztalatokhoz ugyanis kialakított gyakorlatok, struktúrák társulnak.

A veszélyhelyzet során szerzett tapasztalatok alapján szükséges az egészségügyi, kórházakban végzett önkéntesség koncepciójának hosszú távú fejlesztése, a meglévő szakmai eljárásrendek vizsgálata a szervezeten belül és kitekintve egyaránt. Mivel az egészségügyben végzett önkéntességben hazánkban korlátozott számú intézménynek van gyakorlata, ezért fontos a jó gyakorlatok azonosítása mentén a megfelelő iránymutatást, módszertani anyagot biztosítani azon intézmények számára, akik a továbbiakban önkéntesekkel kívánják bővíteni erőforrásaikat. Az útmutatás általános önkéntesmenedzsment ismereteken túl ki kell térjen többek között munkavédelmi, higiéniai, betegjogi, pszichoszociális és egészségügyi szakmai kérdésekre is, amelyek az önkéntesek képzésében integráltan jelenhetnek meg.

A COVID-19-világjárvány megmutatta, hogy az önkéntesek fontos és integráns elemei lehetnek az egészségügyi ellátórendszernek. Úgy véljük azonban, hogy a munkaerőhiánnyal küzdő egészségügyi szektor fejlesztéséhez az önkéntesek nem csak veszélyhelyzetek idején, de a hétköznapokban is jelentős mértékben hozzá járulhatnak. Ahhoz, hogy kiaknázhassuk az egészségügy támogatásában végzett önkéntességben rejlő lehetőségeket holisztikus szemléletet és széleskörű partnerséget szükséges kialakítani az önkéntességgel hagyományosan foglalkozó szervezetek, az egészségügyi intézmények és a közigazgatás szereplői között. Vélekedésünk szerint a szigetszerűen működő egészségügyi önkéntes programokat stratégiai szinten szükséges összefűzni, és az eddig létrejött tapasztalatokra építve létrehozni egy olyan szakmai iránymutatást, amely az ország minden táján támpontként szolgálhat az önkéntes programok beindítása során.

## IRODALOM

Bana Tibor – Kis Diána (2020): A koronavírus járvány kezelése az Európai Unió tagállamaiban. In: Kovács L. (szerk.): *Globális kihívás – lokális válaszok: a koronavírus (COVID19) gazdasági és társadalmi összefüggései és hatásai*. Szombathely: Savaria University Press, pp. 17–36.

- Carr, Brendan G. – Addyson, Daniel K. – Kahn, Jeremy M. (2010): Variation in critical care beds per capita in the United States: Implications for pandemic and disaster planning. *JAMA*, 303(14) pp. 1371-2. <https://doi.org/10.1001/jama.2010.394>
- Chan, David Wing - Keung (2020): A reflection on the anti-epidemic response of COVID-19 from the perspective of disaster management. *International Journal of Nursing Sciences*, 7(3) pp. 382-385. <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2020.06.004>
- Grogan, Joelle (2020): States of emergency. *European Journal of Law Reform*, 22(4) pp. 338–354. <https://doi.org/10.5553/EJLR/138723702021022004002>
- Hornyik Zsuzsanna (2020a): A koronavírus elleni védekezés – interjú dr. Torma Albert r. orvos ezredes, rendvédelmi tisztifőorvossal. *Belügyi Szemle*, 68(5) pp. 125–127. <https://doi.org/10.38146/BSZ.2020.5.10>
- Hornyik Zsuzsanna (2020b): A Magyar Honvédség részvétele a járványhelyzet kezelésében. *Belügyi Szemle*, 68(6) pp. 161–167. <https://doi.org/10.38146/BSZ.2020.6.10>
- Kis Diána – Bana Tibor (2020): Intézkedések a koronavírus-járvány ellen Ausztriában, Magyarországon és Romániában. In: Kovács L. (szerk.): *Globális kihívás – lokális válaszok: a koronavírus (COVID19) gazdasági és társadalmi összefüggései és hatásai*. Szombathely: Savaria University Press, pp. 37–50.
- Kovalcsik Tamás – Boros Lajos – Pál Viktor (2021): A COVID-19-járvány első két hullámának területisége Közép-Európában. *Területi Statisztika*, 6(3) pp. 263–290.
- Mazzoleni, Stefano – Turchetti, Giuseppe – Ambrosino, Nicolino (2020): The COVID-19 outbreak: From „black swan” to global challenges and opportunities. *Pulmonology*, 26(3) pp. 117–118. <https://doi.org/10.1016/j.pulmoe.2020.03.002>
- Muhoray Árpád – Hábermayer Tamás – Czinczár Krisztián (2019): Önkéntesség és kötelesség a katasztrófavédelmi beavatkozások során. *Hadtudomány*, (2)4 pp. 65–79.
- Quarantelli, El – Boin, Arjen – Lagadec, Patrick (2018): Studying future disasters and crises: A heuristic approach. In: H. Rodríguez, – W. Donner, – J. E. Trainor (eds.): *Handbook of disaster research*. New York: Springer International Publishing, pp. 61–83.
- Schweickhardt, Gotthilf (2017): *Katasztrófavédelmi igazgatás*. Budapest: Dialóg Campus Kiadó, pp. 13–88.
- Skorka Tamás (2020): Rendőrség a koronavírus ellen. *Magyar Rendészet*, 20(4) pp. 173–192. <https://doi.org/10.32577/mr.2020.4.11>
- Spinelli, Antonio – Pellino, Gianluca (2020): COVID-19 pandemic: perspectives on an unfolding crisis. *British Journal of Surgery*, (7) pp. 785–787. <https://doi.org/10.1002/bjs.11627>
- Steward, Duane – Wan, Thomas T. H. (2007): The role of simulation and modeling in disaster management. *Journal of Medical Systems*, 31(2) pp. 125–130. <https://doi.org/10.1007/s10916-006-9047-7>
- Székely Zoltán (2021): Az önkéntes tartalékosok a különleges jogrendben. *Honvédségi Szemle*, 3 pp. 40–55. <https://doi.org/10.35926/HSZ.2021.3.4>
- Szente Zoltán (2020): A 2020. március 11-én kihirdetett veszélyhelyzet alkotmányossági problémái. *Állam- És Jogtudomány*, LXI(3) pp. 115–139.
- Szerencsés Viktória – Palicz Tamás – Joó Tamás – Demeter-FülöpVirág – Ugrin Irina – Lám Judit (2021): A Covid-19-járvány során hozott egészségügyi intézkedések és hatásai Magyarországon és Ausztriában. *Belügyi Szemle*, 69(1) pp.123–142. <https://doi.org/10.38146/BSZ.2021.1.6>
- Varga Ferenc (2017): Az önkéntes közreműködés a katasztrófavédelemben. *Védelem Tudomány*, 2(2) pp. 199–208.