



Krízisintervenciós protokoll

Az intézkedési terv célja, hogy a hozzánk járó gyermekek mindenk felett álló érdekeinek biztosításával, képviselétével összhangban egy egységes és támogató keretet adjon az óvodai krízishelyzetek kezeléséhez, különös tekintettel a súlyos magatartási-, viselkedésszabályozási nehézséget mutató gyermekek támogatására.

A protokoll egyszerre szolgálja:

- az érintett **gyermek és a közösség biztonságát,**
- az **óvodapedagógusok szakmai és mentálhigiénés támogatását,**
- valamint a **szülők tájékoztatását és támogatását** a krízishelyzetben.

1. A krízishelyzet azonosítása

Krízisnek minősül, ha a gyermek viselkedése azonnali beavatkozást igényel, mert:

- önsértő viselkedést mutat,
- társait vagy felnőtteket bántalmaz*,
- az óvodai környezetben nem csillapítható, megnyugtathatatlan állapot,
- közvetlen veszélyt jelent önmagára vagy másokra.

Fontos: A krízis nem „fegyelmezési probléma”, hanem **segítségkérő állapot**, amely komplex, intervenciós szemléletű teamalapú beavatkozást igényel.

Bántalmazó viselkedésnek minősül minden olyan magatartás, amely más személy testi vagy lelki épségét sérti vagy közvetlenül veszélyezteti. Ide tartozhat különösen:

Fizikai bántalmazás:

- ütés, rúgás, harapás, karmolás, tárgygyal dobás
- ismétlődő lökés, földre rántás
- olyan erőszakos viselkedés, amely sérüléshez vezethet

Verbális bántalmazás:

- fenyegetés („megütlek”)



- tartós, intenzív sértegetés vagy megfélemlítés
- agresszív, kontrollálhatatlan kiabálás másokra irányulva.

Krízishelyzetet indokol, ha a fenti viselkedés:

- **közvetlen veszélyt jelent,**
- **nem csillapítható,**
- **ismétlődő vagy eszkalálódó,**
- vagy a gyermek **nem képes kontrollálni magát.**

2. Azonnali intézkedések

2.1 Biztonság megteremtése

- A gyermek, a társak és a felnőttek testi épségének védelme elsődleges.
- A csoport többi gyermekének nyugodt, biztonságos térbe helyezése.
- A környezetben található, potenciálisan veszélyes tárgyak eltávolítása a gyermek(ek) biztonsága érdekében.
- Nyugodt, határozott, egyszerű kommunikáció alkalmazása.

2.2 Megnyugtató kísérletek

- A gyermek elkülönítése nyugodt, biztonságos, ingermentes környezet biztosításával.
- Személyes, folyamatos felnőtt jelenlét biztosítása, a gyermek szükségleteire való adekvát pedagógiai hozzáállás, erőszakos beavatkozás kerülése.
- Fizikai kényszer alkalmazása, kizárólag közvetlen veszély esetén, a legkisebb és szükséges mértékben megengedett.

2.3. Sürgős, azonnali esetek kezelése

Amennyiben a gyermek viselkedése ön- vagy közveszélyes:

1. a megnyugtató irányuló próbálkozások eredménytelenek,
2. párhuzamosan, a szülők értesítendők a rendkívüli helyzetről,
3. súlyos ön- vagy közveszély esetén - amikor a gyermek testi épsége (sérülés), életfunkciói, illetve nagyfokú pszichés krízis miatt közvetlen és azonnali veszélyben van - **team döntés** alapján azonnali egészségügyi segítség hívása indokolt.



4. amennyiben a szülő nem elérhető, amikor a helyzet kezelése már egészségügyi kompetenciát igényel, mentő hívása szükséges. A szülő kérésére szintén hívható mentő, mely azonnali osztályos ellátást is eredményezhet.

3. Szülő értesítése és bevonása

- Az óvodapedagógus vagy az általa megbízott személy haladéktalanul értesíti a szülőt a kialakult helyzetről. A kommunikációnak tényszerűnek és empatikusnak kell lennie.
- A szülő tájékoztatást kap a gyermek aktuális állapotáról, a megtett intézkedésekről, valamint értesítést kap arról, hogy gyermeke biztonsága érdekében az aznapi óvodai ellátás nem folytatható, ezért a gyermek hazavitele szükséges.

Minta telefonhívás: *„Jó napot kívánok, vagyok, az óvodából telefonálok. Azért keresem, mert jelenleg nehezen megnyugtatható állapotban van. Egy ideje próbálkozunk a megnyugtatóásával, azonban ezek a lépések eddig nem vezettek eredményre. Gyermeke biztonsága érdekében most az a legfontosabb, hogy Ön mielőbb megérkezzen az óvodába, és hazavigye őt. Amint ideér, részletesen tájékoztatjuk a történetekről.”*

Ha a szülő jelzi, hogy nem tud azonnal érkezni: *“Megértjük a helyzetét, ugyanakkor fontos tudnia, hogy amennyiben rövid időn belül nem tud megérkezni, és a gyermek állapota nem javul, a biztonsága érdekében egészségügyi segítséget kell hívunk.”*

- A hazavittől rövid időn belül szülői konzultáció kezdeményezése a szükséges további lépésekről (óvodai ellátással kapcsolatos szülői és óvodai vállalások, szakorvosi ellátás, további vizsgálatok).

Kiemelt szempont: nevelőpartneri együttműködésben közös megoldáskeresés.

4. Óvodán belüli intervenciók

- Az esemény, megfigyelések dokumentálása (időpont, helyzet, viselkedés, reakciók). Lásd. 1. sz. melléklet
- Gyermekvédelmi érintettség megvizsgálása.
- Rendszeres szülői konzultációk szervezése.
- Óvodapszichológus és szükség esetén további intervenciók szakemberek bevonása.



- Intézkedési terv és javaslatok készítése a további ellátásra.

5. Egészségügyi és szakmai ellátás irányai

A gyermekpszichiátriai területi ellátás a lakóhely szerint illetékes járóbeteg szakrendelésen vehető igénybe.

Az illetékes ellátóhely a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő (NEAK) ellátó keresőjében található meg:

https://www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/szerzodott_szolgaltatok

Sürgős esetben a nagyobb gyermekpszichiátriai centrumok (pl. Semmelweis Egyetem Gyermekpszichiátria, Heim Pál Gyermekkórház) közvetlenül is felkereshetők.

5.1. Gyermekpszichiátriai járóbeteg-ellátás

➤ **Területi ellátás:** Mentálhigiéné Pszichológia; 1131 Budapest, Gyöngyösi utca 29.

Telefonszám: +361 349 1514

<https://heimpalkorhaz.hu/osztalyok/mentalhigienepszichologia>

➤ **SOTE I. sz. Gyermekgyógyászati Klinika (Bókay utcai részleg) - ambuláns ellátás**

Gyermek- és Ifjúságpszichiátriai Szakambulancia

1083 Budapest, Bókay u. 53. III. emelet és Bókay u. 54., fsz.

- 0–24 óráig ambuláns ellátás biztosított.
- 15 óráig javasolt megjelenni a szakorvosi jelenlét miatt.
- Beutaló javasolt, de nem feltétel.
- Előjegyzés és vizsgálati információk:

<https://semmelweis.hu/bokayklinika/betegellatas/jarobeteg-ellatas/gyermekpszichiatria/>

Szülők számára átadandó információk:

➤ A vizsgálatra vigyék magukkal az óvodai pedagógiai véleményt - a sablon elérhető az intézmény honlapján:



<https://semmelweis.hu/bokayklinika/files/2022/10/Pedagogiai-vel-ovodas-szempontrendszer.pdf>

➤ A klinika honlapjáról letölthető képes épületbemutató átadása megkönnyíti a tájékozódást:

<https://semmelweis.hu/bokayklinika/files/2023/02/AMBULANCIA-Bokay-u.pdf>

➤ **SOTE I. sz. Gyermekklinika** - fekvőbeteg-ellátás, osztályos kivizsgálás, bejelentkezés akut krízishelyzetben (önsértés, agresszió, megnyugtathatlanság) javasolt.

<https://semmelweis.hu/bokayklinika/betegellatas/fekvobeteg-ellatas/gyermek-es-ifjusagpszichiatricai-osztaly/>

6. Szülők támogatása

➤ Segítségnyújtás az ellátórendszerben való eligazodáshoz:

- kapcsolatfelvétel a házi gyermekorvossal,
- megfelelő szakellátás megjelölése,
- szükség esetén kísérés.

➤ **Gyermekvédelmi szempontok**

1997. évi XXXI. törvény 17.§ (1) alapján

➤ Amennyiben a szülő részéről nem biztosított a gyermek számára szükséges ellátáshoz való hozzáférés, vagy veszélyeztetettség merül fel, úgy szükség van:

- az óvodai szociális segítő bevonására,
- gyermekvédelmi jelzés megtételére a gyermekjóléti szolgálat felé.

➤ **Mérlegelés nélküli jelzés szükséges, ha:**

- a gyermek bántalmazásának gyanúja merül fel,
- súlyos elhanyagolás jelei tapasztalhatók,
- a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása ismétlődően fennáll,
- a szülő a szükséges egészségügyi vagy pszichés ellátás biztosításában nem működik együtt,
- a gyermek biztonsága tartósan nem garantálható.

7. Pihentetés és tehercsökkentés



A gyermek aktuális állapotát figyelembe véve a pihentetésre és tehercsökkentésre vonatkozó döntés minden esetben egyéni mérlegelésen, valamint a szülővel való együttműködésen alapul.

Lehetséges alternatívák:

- rövidebb óvodai tartózkodási idő ajánlása,
- indokolt esetben átmeneti, otthoni pihenés javaslata,
- indokolt esetben az egészségügyi vizsgálat elvégzéséig otthoni vagy hibrid óvodai tartózkodás ajánlása.

8. Nyomon követés és team munka

- A gyermek állapotának rendszeres nyomon követése.
- Folyamatos, szoros együttműködés: óvodapedagógusok, szülők, bevont szakemberek között.
- Jegyzőkönyv vezetése az intézkedésekről, tapasztalatokról.

A krízishelyzet kezelése közös felelősségünk, ahol a teammunka és a támogató szemlélet a legerősebb védőfaktor.



1. sz. melléklet

Óvodai krízis esemény dokumentációs lap

1. Alapadatok

Dátum:

Időpont:

Gyermek neve:

Helyszín:

2. A helyzet rövid, objektív leírása

Mi történt?

3. Megelőző körülmények

Mi történt közvetlenül előtte?

4. A gyermek viselkedése (húzd alá, amelyik releváns)

- Fizikai agresszió
- Verbális agresszió
- Önsértő viselkedés
- Megnyugtathatatlan állapot
- Közvetlen veszély önmagára vagy másokra nézve
- Egyéb:

5. Alkalmazott pedagógiai lépések

- Verbális megnyugtató
- Elkülönítés
- Veszélyes tárgyak eltávolítása
- Intervenció szakember értesítése
- Tagintézmény-vezető értesítése



- Szülő értesítése
- Mentő hívása
- Egyéb:

6. A gyermek reakciója

Mi változott? Mi segített / nem segített?

7. Következmények

- Sérülés történt / nem történt
- Más gyermek érintett volt
- Ellátás szükséges volt
- Egyéb:

8. Szülő tájékoztatása

Időpont:

Módja:

Főbb információk:

9. További intézkedések

- Óvodapszichológus bevonása
- Szülői konzultáció
- Gyermekvédelmi mérlegelés
- Egyéb:

10. Kitöltő(k) neve, dátum, aláírás

2. Sz. melléklet

1997. évi XXXI. törvénya gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról

17. § (1) Az e törvényben szabályozott gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó feladatot látják el – a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése és megszüntetése érdekében – a törvényben meghatározott alaptevékenység keretében

a) az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos,

b) * a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók,

c) * a köznevelési intézmények és a szakképző intézmények,

d) a rendőrség,

e) az ügyészség,

f) a bíróság,

g) * a pártfogó felügyelői szolgálat,

h) * az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek,

i) * a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása,

j) * az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,

k) * a foglalkoztatás-felügyeleti hatóság,

l) * a javítóintézet,

m) * a gyermekjogi képviselő,

n) * a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és vármegyei kormányhivatal,

o) * az állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv,

p) * a települési önkormányzat jegyzője,

q) * a büntetés-végrehajtási intézet,

r) * a büntetés-végrehajtási pártfogó felügyelők.

(2) * Az (1) bekezdésben meghatározott intézmények és személyek kötelesek

a) * jelzéssel élni a gyermek veszélyeztetettsége esetén a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltatónál,

b) hatósági eljárást kezdeményezni a gyermek bántalmazása, illetve súlyos elhanyagolása vagy egyéb más, súlyos veszélyeztető ok fennállása, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén.

3. sz. melléklet - Infografika



KRÍZISINTERVENCIÓ II.



**A KRÍZIS KEZELÉSE KÖZÖS FELELŐSSÉG -
A GYERMEKEK MINDENK FELETT ÁLLÓ ÉRDEKE MENTÉN.**