

# MÓDSZERTANI AJÁNLÁS

## VESZÉLYHELYZET KEZELÉSI BELSŐ UTASÍTÁS

2026. JÚNIUS 22.

Jóváhagyta:

Madár Csaba

módszertani munkacsoport-vezető



**MAGYAR MÁLTAI  
SZERETETSZOLGÁLAT  
EGYESÜLET**

1125 Budapest, Szarvas Gábor út 58-60.  
Levelezési cím: 1535 Budapest, Pf. 789  
Számsz: 11784009-20005320-00000000  
Adószám: 19025702-2-44

35.

**Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület**

**Országos Módszertani Munkacsoport**

Cím: 1011 Budapest, Bem rkp. 28.

Tel.: +36 70 6517598

E.mail: modszertan@maltai.hu

**Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület**

Cím (székhely): 1125 Budapest, Szarvas Gábor út 58-60.

Adószám:19025702-2-44 Bankszámlaszám11784009-20005320



**MAGYAR MÁLTAI  
SZERETETSZOLGÁLAT**



## Tartalom

Tartalom .....	2
Veszélyhelyzet kezelési belső utasítás.....	3
I. Bevezető.....	3
II. A szabályzat hatálya .....	4
III. Fogalmak.....	4
IV. Intézkedési rend a személyi gondoskodást végző személyek biztonságát, emberi méltóságát veszélyeztető helyzetben.....	5
V. Értesítési és kommunikációs rend veszélyhelyzet esetén .....	7
VI. Dokumentálási kötelezettség.....	9
VII. Megelőzés, kockázatértékelés és felkészítés .....	10
VIII. Zárórendelkezések.....	12
Ajánlott deeszkalációs eszközök és kerülendő magatartások.....	13



*Jelen módszertani ajánlás a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 94/L. § (3) bekezdésében meghatározott kötelezettség teljesítésének támogatására készült, és a Magyar Máltai Szeretetszolgálat bentlakásos intézményei számára kíván gyakorlati segítséget nyújtani. A hivatkozott jogszabály értelmében a bentlakásos intézmények kötelesek belső utasításban szabályozni az ellátottak részéről esetlegesen felmerülő veszélyhelyzetek kezelésének rendjét, különös tekintettel a szolgáltatásban foglalkoztatott munkatársak biztonságának és védelmének biztosítására.*

*Az ajánlás célja, hogy egységes szakmai szempontokat, jól alkalmazható eljárásrendet és gyakorlati szempontokat biztosítson az intézmények számára e kötelezettség teljesítéséhez. Az ennek keretében elkészített „Veszélyhelyzet kezelési belső utasítás” minta olyan segédanyag, amely az intézmények saját működési rendjéhez, szervezeti sajátosságaihoz és helyi körülményeihez igazítva részben vagy teljes egészében felhasználható.*

*Az MMSZ Országos Módszertani Munkacsoport által készült mintadokumentum szükség szerint kiegészíthető és továbbfejleszthető annak érdekében, hogy az adott intézményben előforduló kockázatokra, működési sajátosságokra és szakmai igényekre megfelelő, hatékony és jogszerű válaszokat adjon. Célja továbbá, hogy hozzájáruljon a biztonságos munkavégzés feltételeinek erősítéséhez, a veszélyhelyzetek megelőzéséhez, valamint a bekövetkező események egységes és szakszerű kezeléséhez.*

## **Veszélyhelyzet kezelési belső utasítás**

(Mintadokumentum)

### **I. BEVEZETŐ**

Jelen szabályzat a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 94/L. § (3) bekezdésében foglalt kötelezettség teljesítése érdekében kerül kiadásra. A jogszabály előírja, hogy a bentlakásos intézmény köteles belső utasításban szabályozni az ellátottak részéről esetlegesen felmerülő veszélyhelyzetek kezelésének rendjét a szolgáltatásban foglalkoztatottak védelme érdekében.

A bentlakásos ellátás sajátosságából következik, hogy az ellátottak egészségi állapota, mentális státusza, pszichés terheltsége vagy krízishelyzete olyan magatartásformákat eredményezhet, amelyek a dolgozók testi épségét, biztonságát, emberi méltóságát vagy az intézmény működési rendjét veszélyeztetik. Az emberi méltóság sérelmével járó veszélyhelyzetek különösen érzékeny megítélés alá esnek, mivel a szolgáltatás nyújtása során a munkatársakat nemcsak fizikai, hanem súlyosan megalázó, fenyegető, zaklató vagy más módon lealacsonyító magatartás is érheti. Az ilyen helyzetek kezelése nem eseti mérlegelés kérdése, hanem előre meghatározott, egységes és végrehajtható intézkedési rend szerint történik.

Az utasítás célja annak biztosítása, hogy veszélyhelyzet esetén:

- a munkavállalók személyi biztonsága elsődlegesen érvényesüljön,
- az intézkedések jogszerűen, arányosan és dokumentált módon történjenek,
- az eljárás minden szolgálatban lévő munkatárs számára egyértelmű legyen,
- a felelősségi rend világosan meghatározott legyen,
- az intézmény működése incidens esetén a lehető legrövidebb időn belül helyreálljon.



Az utasítás célja továbbá annak egyértelmű rögzítése, hogy a munkatársakat illeti a testi épséghez, a biztonságos munkavégzéshez és az emberi méltóság tiszteletben tartásához való jog, ezért az ezen jogokat közvetlenül sértő vagy veszélyeztető ellátotti magatartások esetén az intézmény köteles haladéktalan, arányos és dokumentált intézkedést tenni.

Az intézményvezető a belső utasítással egységes intézkedési keretet állapít meg, amelynek betartása valamennyi érintett számára kötelező, és amely a munkáltatói felelősség körében a biztonságos munkavégzés feltételeinek biztosítását szolgálja.

## II. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

Az utasítás **személyi hatálya** kiterjed az intézmény valamennyi munkavállalójára, vezetőjére, megbízási jogviszonyban foglalkoztatottjára, valamint az intézmény területén az intézmény feladatellátásában közreműködő személyekre.

Az utasítás **tárgyi hatálya** minden olyan ellátotti magatartásra kiterjed, amely a munkavállaló testi épségét, egészségét vagy biztonságát veszélyezteti.

Az utasítás alkalmazandó az **intézmény teljes területén**, valamint az **intézmény által szervezett, külső helyszínen** megvalósuló ellátás során.

Az utasítás hatálya folyamatos. Alkalmazása **valamennyi szolgálati időben** kötelező.

## III. FOGALMAK

**Veszélyhelyzet** - Veszélyhelyzetnek minősül minden olyan ellátotti magatartás vagy állapot, amely a munkavállaló testi épségét közvetlenül fenyegeti, fizikai bántalmazás reális lehetőségét hordozza, súlyos, azonnali cselekvésre irányuló fenyegetést tartalmaz. A veszélyhelyzet megállapításához elegendő, ha a felsorolt körülmények közül egy fennáll.

**Közvetlen veszély** - Közvetlen veszély áll fenn, ha az ellátott magatartása alapján azonnali fizikai sérülés bekövetkezése reálisan várható, és annak elhárítása azonnali beavatkozást igényel.

Közvetlen veszélynek minősül különösen, ha az ellátott:

- ütő, szűrő vagy dobásra alkalmas eszközt vesz kézbe fenyegetőleg,
- fizikai támadó mozdulatot indít,
- veszélyes anyagot (különösen maró, gyúlékony vagy mérgező anyagot) vesz kézbe, használ vagy azzal fenyeget,
- más személyt megragad, lök, üt vagy rúg,
- önmaga ellen irányuló, azonnali sérülésveszéllyel járó magatartást tanúsít,
- más személy testi épségét közvetlenül veszélyeztető módon viselkedik, ideértve a fojtásra, szorításra irányuló cselekményeket is,
- szexuális jellegű, nem kívánt közeledéssel, érintéssel vagy erre irányuló kényszerítéssel zaklat,
- tüzet okoz, tűzveszélyes helyzetet idéz elő vagy elektromos berendezést veszélyes módon használ
- közvetlenül és súlyosan sértő magatartást tanúsít, különösen, ha azt fenyegetéssel, kényszerítéssel vagy megfélemlítéssel éri el, vagy olyan pszichés nyomás alá helyez, amely a biztonságérzetét közvetlenül veszélyezteti



- súlyosan megalázó, becsületet sértő vagy kiszolgáltatott helyzetbe hozó magatartást tanúsít, amely azonnali beavatkozást indokol,
- a környezetében lévő személyekben közvetlen fizikai támadástól való megalapozott félelmet keltő, kontrollálhatatlan agresszív magatartást tanúsít,

Közvetlen veszély fennállása esetén az azonnali intézkedés kötelező.

**Az emberi méltóság közvetlen és súlyos megsértése** – Az emberi méltóság közvetlen és súlyos megsértésének minősül minden olyan ellátotti magatartás, amely a munkavállalót megalázó, kiszolgáltatott, megfélemlítő vagy szexuálisan zaklató helyzetbe hozza, és amely azonnali intézkedést tesz szükségessé. Ilyennek minősül különösen, ha az ellátott más személlyel szemben közvetlenül és súlyosan sértő, megalázó vagy becsületet sértő magatartást tanúsít, fenyegetéssel, kényszerítéssel vagy megfélemlítéssel lép fel, illetve olyan pszichés nyomás alá helyezi a munkavállalót, amely annak biztonságérzetét vagy emberi méltóságát közvetlenül veszélyezteti.

**Fenyegető magatartás** - Fenyegető magatartásnak minősül az olyan verbális vagy nonverbális viselkedés, amely konkrét, fizikai erőszakra utaló szándékot fejez ki, és amelyből a támadás reális lehetősége következik. Amennyiben a fenyegetés konkrét személyre irányul és cselekvési szándékot tartalmaz, a helyzet veszélyhelyzetnek minősül.

**Agresszív magatartás** - Agresszív magatartás minden olyan fizikai vagy fizikai irányultságú cselekmény, amely más személy ellen irányul, vagy az intézmény tárgyi eszközeiben kárt okoz, és amelyből személyi sérülés veszélye következik. Az agresszív magatartás megkezdése automatikusan veszélyhelyzetet keletkeztet.

#### **IV. INTÉZKEDÉSI REND**

Az alábbi intézkedési rend közvetlen vagy fenyegető veszély fennállása esetén alkalmazandó. Az intézkedési rendet alkalmazni kell abban az esetben is, ha az ellátott magatartása a munkatárs testi épségét, személyes biztonságát vagy emberi méltóságát közvetlenül és súlyosan sérti vagy veszélyezteti.

##### **A helyzet felismerése és azonnali reagálás**

Amint a munkatárs észleli, hogy az ellátott magatartása fizikai támadásba fordulhat vagy azzá vált, illetve a munkatárs emberi méltóságát közvetlenül és súlyosan sértő, fenyegető, megalázó, zaklató vagy kényszerítő helyzet alakult ki, a folyamatban lévő tevékenységet azonnal megszakítja, és saját biztonságát elsődlegesen biztosítja a fizikai távolság növelésével, a térbeli pozíció megváltoztatásával, illetve szükség esetén a kapcsolat azonnali megszakításával.

A munkatárs nem maradhat olyan helyzetben, amelyből a támadás elhárítása nem biztosítható, vagy amelyben emberi méltóságának súlyos sérelme folyamatosan fennáll. A helyszín elhagyása jogszerű és kötelező, ha a közvetlen testi sérülés veszélye fennáll, vagy az emberi méltóságot közvetlenül sértő helyzet azonnali megszüntetése másként nem biztosítható.



### **Kommunikáció és deeszkaláció**

Amennyiben a helyzet lehetőséget ad rá, a munkatárs rövid, egyértelmű, nyugodt hangnemben felszólítja az ellátottat a veszélyeztető vagy méltóságsértő magatartás abbahagyására. A kommunikáció célja kizárólag a feszültség csökkentése és a helyzet stabilizálása.

A munkatárs nem vitatkozik, nem értékeli és nem minősít, nem emeli fel a hangját és nem kezd vitát az érintett ellátottal. A kommunikáció során kerülni kell a fizikai közeledést, amennyiben az a veszély fokozódását eredményezheti. A mondatok minden esetben rövidek, az ellátott állapotához igazodnak. Súlyosan megalázó, fenyegető vagy zaklató magatartás esetén a munkatárs egyértelműen jelzi, hogy a magatartás elfogadhatatlan, majd a kapcsolatot megszakítja, ha a helyzet nem rendezhető azonnal.

*Ajánlott deeszkalációs eszközök és kerülendő magatartások – 1. számú melléklet*

### **Segítség bevonása és intézkedés koordinálása**

Amennyiben a veszélyhelyzet egyedül nem kezelhető, a munkatárs haladéktalanul segítséget kér. A jelzés történhet a belső kommunikációs eszközök útján vagy közvetlen személyes értesítéssel. Ha a támadó magatartás fennáll vagy annak közvetlen veszélye megállapítható, továbbá, ha az ellátott a munkatárs emberi méltóságát közvetlenül és súlyosan sértő magatartást tanúsít, az ellátottal szemben egyedül intézkedni tilos, minden esetben segítséget kell hívni.

Ha a munkatárs nem tud belső segítséget kérni, mert egyedül lát el szolgálatot, akkor külső segítséget kell kérnie. A munkatárs ilyenkor a kommunikáció és deeszkaláció szabályai szerint jár el, és csak a saját, illetve mások testi épségének, biztonságának és emberi méltóságának védelméhez feltétlenül szükséges lépéseket teszi meg a segítség megérkezéséig.

A helyszínre érkező vezető vagy kijelölt felelős átveszi az intézkedés koordinálását. Az intézkedés célja a fizikai konfrontáció megszüntetése, a méltóságsértő helyzet azonnali lezárása és a biztonságos tér kialakítása. A jelenlévő munkatársak összehangoltan, egymás testi épségét és személyiségi integritását is védve járnak el.

### **Fizikai beavatkozás keretei**

Fizikai beavatkozás kizárólag akkor alkalmazható, ha a támadás elhárítása más módon nem biztosítható. A beavatkozás célja a támadó cselekmény megszakítása és a sérülés megelőzése.

A beavatkozás során tilos olyan erő alkalmazása, amely túlmutat a veszély azonnali elhárításán. A beavatkozás nem lehet büntető jellegű, nem irányulhat fájdalomokozásra, és nem eredményezhet aránytalan korlátozást. Amint a közvetlen veszély megszűnik, a fizikai beavatkozást azonnal be kell fejezni.

Korlátozó intézkedések csak a házirendben meghatározott szabályok szerint alkalmazhatóak.

### **Külső segítség igénybevétele**

Ha a helyzet az intézmény erőforrásaival nem stabilizálható, vagy sérülés bekövetkezett, külső segítséget kell igénybe venni. Ennek kezdeményezése nem halasztható, ha a testi épség, a személyi biztonság vagy a helyzet jogszerű megszüntetése más módon nem biztosítható. Súlyos



szexuális jellegű zaklatás, közvetlen fenyegetés, illetve más, emberi méltóságot súlyosan sértő cselekmény esetén a rendőrségi jelzés szükségességét haladéktalanul mérlegelni kell.

A külső segítség bevonása nem helyettesíti az azonnali helyszíni intézkedést, hanem annak kiegészítése.

#### **Á helyzet lezárása**

A veszélyhelyzet akkor tekinthető lezártnak, amikor a közvetlen fizikai fenyegetés, illetve az emberi méltóságot közvetlenül sértő helyzet megszűnt, és a dolgozó, valamint az ellátott biztonsága helyreállt.

A lezárást követően a munkatárs munkavégzésének folytatása csak akkor indokolt, ha testi és pszichés állapota azt lehetővé teszi. Szükség esetén azonnali orvosi vizsgálat, pszichés támogatás és egyéb munkáltatói, szakmai segítség biztosítandó.

Az intézményvezető köteles haladéktalanul kivizsgálni az incidenst, és szükség szerint megtenni szakmai, munkavédelmi, foglalkoztatási és egyéb szükséges intézkedéseit. A kivizsgálásnak ki kell terjednie az emberi méltóságot sértő helyzetekre is, és szükség esetén rendelkezni kell arról, hogy az érintett munkatárs az ellátottal átmenetileg vagy tartósan ne kerüljön egyedüli ellátási helyzetbe.

### **V. Értesítési és kommunikációs rend veszélyhelyzet esetén**

Az értesítési rend alkalmazása nem mérlegelés kérdése. A veszélyhelyzet súlyosságától függően az alábbi eljárási szint lép életbe. Az értesítési rendet alkalmazni kell abban az esetben is, ha az ellátott magatartása a munkatárs testi épségét, személyes biztonságát vagy emberi méltóságát közvetlenül és súlyosan sérti vagy veszélyezteti.

#### **Azonnali belső jelzés**

Amennyiben az ellátott magatartása a munkatárs testi épségét közvetlenül fenyegeti, támadás történt, vagy a munkatársat súlyosan megalázó, zaklató, megfélemlítő, kényszerítő vagy más módon emberi méltóságát közvetlenül sértő helyzet alakult ki, a helyszínen lévő munkatárs haladéktalanul jelzést ad a szolgálatban lévő másik munkatársnak vagy a közvetlen szakmai felettesnek.

A jelzés elsődleges célja a fizikai jelenlét biztosítása, az egyedül maradás megszüntetése és a veszélyeztetett munkatárs azonnali támogatása. Az ellátottra irányulóan egyedül intézkedni tilos, ha a támadó magatartás fennáll vagy annak közvetlen veszélye megállapítható, illetve, ha az emberi méltóságot súlyosan sértő magatartás azonnali megszüntetése egyedül nem biztosítható.

A munkatárs ilyenkor a kommunikáció és deeszkaláció szabályai szerint jár el, és csak a saját, illetve mások testi épségének, biztonságának és emberi méltóságának védelméhez feltétlenül szükséges lépéseket teszi meg a segítség megérkezéséig.

Amennyiben az intézmény rendelkezik belső riasztó vagy jelzőrendszerrel, annak aktiválása kötelező.



### **A szolgálatban lévő vezető értesítése**

Fenyegető, agresszív vagy az emberi méltóságot közvetlenül és súlyosan sértő magatartás esetén a szolgálatban lévő vezetőt haladéktalanul tájékoztatni kell.

A szolgálatban lévő vezető feladata a helyszíni koordináció átvétele, a további intézkedések elrendelése, szükség esetén külső segítség kezdeményezése, az intézményvezető tájékoztatása, valamint annak biztosítása, hogy az érintett munkatárs a helyzet rendeződéséig ne maradjon egyedül az ellátottal.

A vezető értesítése nem helyettesíti az azonnali biztonsági intézkedést, hanem annak része.

### **Az intézményvezető értesítése**

Az intézményvezetőt tájékoztatni kell minden olyan esetről, amelyben fizikai támadás történt, sérülés következett be, rendőrségi vagy mentőszolgálati beavatkozás vált szükségessé, illetve a helyzet az intézmény működését érdemben befolyásolta, illetve a munkatárs emberi méltóságát közvetlenül és súlyosan sértő incidens történt.

Az értesítés a szolgálatban lévő vezető feladata. Súlyos, azonnali intézkedést igénylő esetben a helyszínen lévő munkatárs közvetlenül is értesítheti az intézményvezetőt.

Intézményvezető neve:

Intézményvezető telefonszáma:

### **Mentőszolgálat értesítése**

Mentőszolgálat értesítendő, ha a munkatárs sérülést szenvedett, a sérülés gyanúja fennáll, a fizikai kontaktus következtében akut egészségkárosodás lehetősége merül fel, vagy az ellátott állapota haladéktalan orvosi ellátást igényel.

A mentőszolgálat értesítése nem halasztható adminisztratív egyeztetés miatt. Beavatkozást igénylő sérülés esetén a helyszínen lévő munkatárs önállóan intézkedik.

Mentőszolgálat telefonszáma: 112

### **Rendőrség értesítése**

Rendőrségi beavatkozás kezdeményezendő, ha a támadás súlyos vagy ismétlődő, a helyzet az intézmény eszközeivel nem stabilizálható, a munkatárs testi épsége közvetlen és elháríthatatlan veszélyben van, bűncselekmény gyanúja merül fel, vagy az ellátott a munkatárs emberi méltóságát súlyosan sértő, különösen szexuális jellegű zaklató, kényszerítő vagy megfélemlítő magatartást tanúsít.

A rendőrség értesítéséről a szolgálatban lévő vezető dönt. Közvetlen élet- vagy testi épséget fenyegető helyzetben, illetve súlyos, azonnali beavatkozást igénylő méltóságsértő cselekmény esetén a helyszínen lévő munkatárs haladéktalanul intézkedik.

Rendőrség telefonszáma: 112

### **Munkavédelmi értesítési kötelezettség**

Munkavédelmi értesítési kötelezettség



Amennyiben a veszélyhelyzet során sérülés történt, a munkáltatói oldalon a munkavédelmi eljárást meg kell indítani. Az intézményvezető a rendelkezésre álló adatok alapján mérlegeli, hogy az eset megfelel-e a munkabaleset jogszabályi feltételeinek.

Amennyiben a munkabaleset megállapításának lehetősége fennáll, az intézményvezető a sérüléstől számított huszonnégy órán belül értesíti a munkavédelmi feladatok ellátásáért felelős személyt, és kezdeményezi a munkavédelmi eljárás megindítását.

Súlyos, az emberi méltóságot érintő incidens esetén – sérülés hiányában is – az intézményvezető köteles mérlegelni a szükséges munkáltatói, jogvédelmi és szervezési intézkedések megtételét, különösen az érintett munkatárs védelme, támogatása és a hasonló helyzet ismételt előfordulásának megelőzése érdekében.

Munkavédelmi feladatok ellátásért felelős személy

Neve:

Telefonszáma:

## **VI. Dokumentálási kötelezettség**

A személyi gondoskodást végző munkatárs testi-lelki biztonságát, valamint emberi méltóságát veszélyeztető vagy sértő eseményt minden esetben dokumentálni kell, függetlenül attól, hogy történt-e testi sérülés vagy sor került-e korlátozó intézkedés alkalmazására. A dokumentálás célja a tényállás rögzítése, a munkáltatói felelősség érvényesítése, a munkavédelmi és szakmai ellenőrizhetőség biztosítása, valamint a megelőző intézkedések megalapozása.

### **Eseménynapló**

A veszélyhelyzet tényét minden esetben a gondozási részleg eseménynaplójában rögzíteni kell. A bejegyzést az érintett munkatárs vagy akadályoztatása esetén a szolgálatban lévő vezető készíti el még az adott műszakban.

Az eseménynapló-bejegyzésnek tartalmaznia kell az esemény időpontját, helyszínét, az érintett dolgozó megnevezését, az ellátott nevét, a veszélyeztető vagy az emberi méltóságot sértő magatartás rövid, tényszerű leírását, a megtett intézkedéseket, valamint azt, hogy történt-e sérülés, pszichés megterhelésre utaló körülmény, vagy külső szerv értesítése.

### **Részletes eseményfeljegyzés**

Amennyiben a veszélyhelyzet fizikai támadással, sérüléssel, korlátozó intézkedéssel, súlyos emberi méltóságot sértő cselekménnyel vagy külső szerv bevonásával járt, az eseményről külön, részletes írásos feljegyzést kell készíteni.

E dokumentum az intézményvezető részére készül, és a belső iratkezelési rend szerint kerül megőrzésre. A részletes feljegyzésnek tartalmaznia kell az esemény előzményeit, a veszélyhelyzet kialakulásának körülményeit, az alkalmazott intézkedések sorrendjét, az értesítési lánc megtörténtét, valamint az esemény lezárásának módját.

A leírás kizárólag tényeken alapulhat, értékelő megállapítás nem szerepelhet benne.



### **Korlátozó intézkedés dokumentálása**

Amennyiben korlátozó intézkedés alkalmazására került sor, annak dokumentálása a házirendben a vonatkozó jogszabály alapján rögzített előírások szerint történik. Az esemény adminisztrációjának tartalmaznia kell az intézkedés indokát, időtartamát, az elrendelés és megszüntetés időpontját, valamint az ellátott állapotának ellenőrzésére vonatkozó adatokat. E dokumentáció az ellátott személyi iratanyagának részét képezi.

### **Munkavédelmi dokumentáció**

Ha a veszélyhelyzet során a dolgozó sérülést szenvedett, a dokumentáció a munkavédelmi eljárás részévé válik. Ilyen esetben az eseményről készült feljegyzést a munkavédelmi felelős részére át kell adni, és az a munkabaleseti kivizsgálás alapidokumentumát képezi.

Súlyos, az emberi méltóságot érintő incidens esetén – különösen szexuális zaklatás, megfélemlítés, kényszerítés vagy súlyosan megalázó bánásmód esetén – sérülés hiányában is indokolt a munkáltatói szintű vizsgálat és dokumentálás lefolytatása.

### **Intézményvezetői intézkedési feljegyzés**

Súlyos és/vagy ismétlődő esetben az intézményvezető külön intézkedési feljegyzést készít, amelyben rögzíti a megtett szervezési, munkavédelmi vagy szakmai intézkedéseket. Ez a dokumentum a belső ellenőrzés és a fenntartói kontroll szempontjából jelentős.

Különösen súlyosnak tekintendő az eset, ha:

- a munkatársat fizikai támadás éri (pl. ütés, rúgás, lökés, harapás, tárgyjal történő dobás),
- a támadás következtében sérülés, fájdalom vagy orvosi ellátást igénylő állapot alakul ki,
- az ellátott eszközt vagy veszélyes tárgyat használ a támadás során;
- a magatartás közvetlen és súlyos veszélyt jelent más ellátottakra vagy a környezetben tartózkodókra,
- a helyzet csak több munkatárs beavatkozásával vagy rendkívüli intézkedéssel kezelhető,
- a támadó viselkedés intenzitása vagy időtartama miatt az ellátás rendje nem tartható fenn,
- a magatartás fenyegető, megfélemlítő jellegű, és a munkatárs biztonságérzetét jelentősen csökkenti,
- az ellátott a munkatársat súlyosan megalázó, becsületet sértő, zaklató vagy kiszolgáltatott helyzetbe hozó magatartást tanúsít, különösen, ha az ismétlődő vagy tartós jellegű,
- az esemény ismétlődő jelleggel jelentkezik, és az alkalmazott szakmai eszközök ellenére sem csökkenthető.

## **VII. Megelőzés, kockázatértékelés és felkészítés**

A személyi gondoskodást végző munkatárs biztonságát és emberi méltóságát veszélyeztető helyzetek megelőzése az intézményvezető felelősségi körébe tartozó szervezési és munkáltatói kötelezettség. A megelőzés nem eseti jellegű intézkedés, hanem folyamatosan fenntartott működési rend.

Az intézményvezető biztosítja, hogy az intézmény kockázatértékelése kiterjedjen az ellátotti agresszió, támadó magatartás, valamint a munkatárs emberi méltóságát súlyosan sértő, zaklató,



megfélemlítő vagy kényszerítő magatartás lehetőségére. A kockázatértékelés során azonosítani kell azokat a munkafolyamatokat, helyszíneket és időszakokat, amelyek a személyi biztonság és a munkatársak személyiségi jogainak védelme szempontjából fokozott kockázatot hordoznak. A feltárt kockázatok alapján szükség esetén módosítani kell a munkaszervezést, az ügyeleti rendet vagy a feladatmegosztást.

Az ellátott felvételét követően, illetve állapotváltozás esetén a szakmai dokumentációban rögzíteni kell mindazokat a körülményeket, amelyek a dolgozó biztonságára vagy emberi méltóságának védelmére kihatással lehetnek. Amennyiben az ellátott korábban veszélyeztető, zaklató, súlyosan megalázó vagy megfélemlítő magatartást tanúsított, a műszakok közötti információátadás során erre kifejezetten fel kell hívni a figyelmet, amit írásban is rögzíteni szükséges.

Az intézményvezető gondoskodik arról, hogy a munkatársak a munkavédelmi oktatás vagy egyéb kiegészítő felkészítés keretében tájékoztatást kapjanak a veszélyhelyzetek felismerésére és kezelésére. A felkészítésnek ki kell terjednie nemcsak a testi épséget, hanem az emberi méltóságot közvetlenül veszélyeztető helyzetek felismerésére és kezelésére is.

Az új belépő munkatársak esetében a felkészítésre a munkába állást követően, de legkésőbb az első önálló munkavégzést megelőzően sor kerül.

Szükség esetén – különösen súlyos vagy ismétlődő eseményeket követően – soron kívüli felkészítést kell tartani. A felkészítés kiterjed a konfliktuskezelés alapelveire, a deeszkalációs technikák alkalmazására, a munkatárs emberi méltóságát sértő helyzetek kezelésére, valamint a jogszerű fizikai önvédelem kereteire. A képzés megtörténtét dokumentálni kell.

Az oktatásokról és felkészítésekről minden esetben dokumentációt kell készíteni, amely tartalmazza:

- az oktatás témaköreinek és tartalmi elemeinek megjelölését,
- az alkalmazott oktatási módszert,
- az oktatás helyét és időpontját,
- az oktatás időtartamát,
- a résztvevők körét és jelenléti ívét,
- az oktatást végző személy nevét és beosztását,
- szükség esetén az alkalmazott segédanyagok, eszközök megjelölését,
- az esetleges visszajelzések, észrevételek rövid összefoglalását.

A dokumentációt az intézmény iratkezelési rendjének megfelelően kell megőrizni, és azt a belső ellenőrzés, valamint a fenntartói ellenőrzés során hozzáférhetővé kell tenni.

A megelőzés része a technikai és környezeti feltételek folyamatos felülvizsgálata. Az intézményvezető köteles biztosítani, hogy a munkavégzés helyszíne alkalmas legyen a biztonságos feladatellátásra, a menekülési útvonalak szabadon maradjanak, és a belső kommunikációs eszközök működőképes állapotban legyenek.

Amennyiben egy ellátott ismétlődően veszélyezteti a dolgozó biztonságát vagy emberi méltóságát, az intézményvezető köteles egyedi intézkedést hozni. Ennek keretében felül kell vizsgálni az ellátási feltételeket, szükség esetén szakmai konzultációt kell kezdeményezni, és



mérlegelni kell az ellátás biztonságos és a munkatársak emberi méltóságát tiszteletben tartó fenntarthatóságát.

### **VIII. Zárórendelkezések**

Jelen intézményvezetői utasítás az aláírás napján lép hatályba. Rendelkezéseit a hatálybalépést követően valamennyi, a hatálya alá tartozó személy köteles alkalmazni.

Az intézményvezető gondoskodik arról, hogy az utasítás tartalmát a munkatársak megismerjék. Az ismertetés tényét dokumentálni kell. Új munkatárs a munkavégzést csak az utasítás megismerését követően kezdheti meg.

Az intézményvezető gondoskodik arról is, hogy a munkatársak számára egyértelmű legyen: az utasítás alkalmazása a testi épség, a személyes biztonság és az emberi méltóság védelmét egyaránt szolgálja, ezért az utasításban foglalt intézkedések minden olyan helyzetben alkalmazandók, amelyek jogokat közvetlenül veszélyeztetni vagy sérti.

Az utasítás végrehajtásának ellenőrzése az intézményvezető feladata. Az ellenőrzés kiterjed az értesítési rend betartására, a dokumentálás szabályszerűségére, a munkavédelmi eljárások megindítására, valamint a megelőző intézkedések végrehajtására. Az ellenőrzésnek ki kell terjednie arra is, hogy az emberi méltóságot súlyosan sértő incidensek esetén a szükséges munkáltatói, szakmai és szervezési intézkedések megtörténtek-e.

Az utasítást évente legalább egy alkalommal felül kell vizsgálni. Felülvizsgálat szükséges minden olyan esetet követően is, amikor a veszélyhelyzet kezelése során sérülés történt, rendőrségi vagy mentőszolgálati beavatkozás vált szükségessé, a munkatárs emberi méltóságát súlyosan sértő incidens következett be, vagy a kialakult helyzet a szabályozás pontosítását indokolja.

Amennyiben a jogszabályi környezet változik, az utasítást a módosított rendelkezésekhez igazítani kell.

Jelen utasítás a kiadás napjától az intézmény belső szabályozási rendszerének részét képezi, és rendelkezései a munkavégzésre irányadó kötelező normaként alkalmazandók.

....., 2026.

.....

intézményvezető

Jóváhagyta:

....., 2026

.....



## Ajánlott deeszkalációs eszközök és kerülendő magatartások

Helyzet / cél	Mit tehet a munkatárs (ajánlott eszköz)	Mit ne tegyen (kerülendő)
Feszültség csökkentése, induló veszekedés, emelt hang	Nyugodt, lassú beszédtempó, halkabb hang, rövid, egyértelmű mondatok.	Ne kiabáljon vissza, ne vitatkozzon, ne minősítse az ellátottat („agresszív vagy”, „mindig ilyen”).
Ellátott nagyon zaklatott, dühös	Érzelmek elismerése: „Látom, hogy most nagyon dühös/csalódott/fél.” Utána egyszerű megoldási lehetőség felajánlása.	Ne bagatellizálja („ugyan már, semmi baj”), ne gúnyolódjon, ne mondja, hogy „nyugodjon meg azonnal”.
Konfliktus megelőzése, kontrollézés növelése	1–2 irányított választási lehetőség: „Most két dolgot tehetünk: bejön velem beszélgetni, vagy leül a nappaliban pihenni.”	Ne adjon ultimátumot („vagy ezt csinálja, vagy baj lesz”), ne ígérjen olyat, amit nem tud betartani.
Verbális agresszió, fenyegető beszéd	Határok kijelölése: „Ezek a szavak bántóak, így nem folytathatjuk. Ha így bészélsz, megszakítom a beszélgetést, és később térünk vissza rá.”	Ne lépjen be „ellen-agresszióba” (személyeskedés, visszafenyegetés), ne használjon megalázó megjegyzéseket.
Fizikai közelségből fakadó feszültség	Biztonságos távolság tartása, féloldalas testtartás, látható tenyér, szabad menekülőút megtartása.	Ne álljon túl közel, ne zárja sarokba az ellátottat, ne blokkolja a kijáratot.
Ellátott feszült, de még nincs támadás	Figyelemelterelés: aktivitásváltás (pl. „igyunk egy pohár vizet”, „üljünk át ide”), helyzetváltás (csendesebb helyre vonulás).	Ne erőltesse tovább azt a helyzetet, ami kiváltja a feszültséget (pl. vitatott téma, túl sok ember jelenléte).
Ellátott túlingerelt (zaj, tömeg, konfliktus)	Tömeg csökkentése, főleg személyek kivonása, csendesebb környezet keresése, fény- és zajterhelés csökkentése.	Ne növelje a zajt (rákiabálás, rádió/TV hangosítás), ne hívjon feleslegesen több embert a helyiségbe.
Ellátott „felpörög”, impulzív mozdulatok, tárgyak lökdösése	Potenciálisan veszélyes tárgyak óvatos eltávolítása a közeléből, útban lévő más ellátottak kivezetése, segítségkérés.	Ne kezdjen „erőpróbába”, ne húzgálja ki a kezéből a tárgyakat, ha ezzel nagyobb ellenállást vált ki.



Helyzet / cél	Mit tehet a munkatárs (ajánlott eszköz)	Mit ne tegyen (kerülendő)
Érzékeny téma (pénz, család, tiltás) kapcsán induló konfliktus	Téma átkeretezése, időleges lezárása: „Most látom, hogy ez nagyon felkavart, térjünk vissza rá később, most inkább pihenjünk.”	Ne menjen bele hosszan a vitába, ne „okítson”, ne akarja mindenáron „meggyőzni” az ellátottat a saját igazáról.
Ellátott sír, összeomlik, tehetetlen dühöt mutat	Empatikus jelenlét, nyugtázás („itt vagyok, meghallgatom”), halk, kevés beszéd, fizikai érintés csak akkor, ha ismerten megnyugtató számára.	Ne hagyja magára felügyelet nélkül, ne relativizálja a problémát, ne tegyen lekezelő kijelentéseket.
Flört, szexuális jellegű megjegyzések a dolgozó felé	Határozott, de nyugodt határhúzás: „Ez nekem kellemetlen, kérem, ne mondjon ilyet.” Ha ismétlődik, a beszélgetés megszakítása és vezető értesítése.	Ne menjen bele viccelődve, ne „játssza el”, mintha rendben lenne, ne reagáljon provokatív módon.
Ellátott tárgyakat dobál, üt, de közvetlenül még nem támad személyre	Biztonságos távolság, más ellátottak eltávolítása, védőeszköz (pl. ajtófélfá, bútor) mögé húzódás, azonnali segítségkérés, verbális megnyugtató távolról.	Ne lépjen be a dobás/ütés vonalába, ne próbálja „erőből” lefogni egyedül, ne vitatkozzon a düh oka felől.
Közvetlen fizikai támadás (ütésre emelt kéz, rúgás, eszközzel fenyegetés)	Saját és mások testi épségének védelme érdekében hátr lép, kiüríti a helyiséget, segítséget hív. Csak a súlyos sérülés azonnali elhárításához szükséges minimális fizikai védekezés (ütés kivédése, eszköz félrelökése).	Ne próbálja a helyzetet egyedül „megoldani”, ne használjon aránytalan erőt, ne alkalmazzon önkényes korlátozó intézkedést (lekötözés, bezárás) szabályzat nélkül.
Verbális, pszichés bántalmazás után a dolgozó megviselt	Az eset rövid, tényszerű dokumentálása, vezető tájékoztatása, esetmegbeszélés / szupervízió igénylése, szükség esetén átmenetileg másik feladat kérése.	Ne „nyelje le” a történeteket, ne maradjon egyedül a helyzettel, ne engedje, hogy a rendszeresen ismétlődő méltóságsértés „normalizálódjon”.
Folyamatosan visszatérő agresszív helyzetek	Team bevonása: egyéni konfliktuskezelési terv készítése az ellátott számára (trigger-ek, működő eszközök, kerülendők rögzítése), szükség esetén pszichiátriai konzílium kérése.	Ne kezelje a dolgozó „saját problémájaként”, ne maradjon egyedül a tervezésben, ne mulassza el a jelzést a szakmai vezetés felé.