



SOPRONI
EGYETEM



Soproni Egyetem Krizisprotokoll

Soproni Egyetem

Krízisprotokoll

1. Bevezetés

1.1. A krízisprotokoll célja

A Soproni Egyetem (a továbbiakban Egyetem) elkötelezett a hallgatók mentális jóllétének, pszichés biztonságának és rezilienciájának támogatása mellett, ezért kiemelt figyelmet fordít a súlyos lelki krízishelyzetek korai felismerésére és a megfelelő intervenció biztosítására. Jelen protokoll célja, hogy szakmailag megalapozott, egységes eljárásrendet nyújtson azokban az esetekben, amikor egy hallgató akut pszichés dekompenzáció, öngyilkossági veszélyeztetettség, súlyos szorongásos vagy depresszív állapot, illetve egyéb krízisállapot jeleit mutatja. Az intézmény ezzel is megerősíti prevenciós és mentálhigiénés szemléletét, valamint azt a felelősségvállalását, hogy a hallgatók számára szükség esetén időben elérhető, biztonságos és támogató segítségnyújtási keretet biztosítson.

A protokoll további célja, hogy az Egyetem valamennyi közösségi szereplője – oktatók, munkatársak, segítő szakemberek és hallgatók – számára egyértelmű, strukturált és a szakmai kompetenciahatárokat figyelembe vevő iránymutatást adjon a krízishelyzetek felismeréséhez és kezeléséhez. A dokumentum olyan közös intézményi szemlélet kialakítását szolgálja, amely elősegíti a korai jelzések észlelését, a megfelelő támogató kapcsolódások aktivizálását, valamint az érintett személyek biztonságának és pszichés stabilitásának megőrzését.

A krízishelyzetek kezelésében az Egyetem a gyors és összehangolt reagálás mellett kiemelt jelentőséget tulajdonít az emberi méltóság tiszteletének, az elfogadó és ítélkezésmentes segítő jelenlétnek, valamint annak, hogy az érintettek szükségleteikhez igazodó, megfelelő szintű támogatáshoz juthassanak. A protokoll alkalmazása kiterjed minden olyan helyzetre, amely az Egyetem szervezeti keretein belül vagy az intézményi közösség tagjait érintően azon kívül következik be, és amely hallgatók vagy munkatársak pszichés biztonságát, testi-lelki jóllétét, illetve az egyetemi közösség működését érintheti.

A krízis hátterében állhat egyéni pszichés megterhelés, akut lelkiállapot-változás, egészségi eredetű veszélyeztetettség, kapcsolati vagy életvezetési nehézség, továbbá olyan közösségi vagy szervezeti esemény, amely az Egyetem közösségének egyensúlyát átmenetileg megbontja. A protokoll ezért a kríziskezelést nem pusztán rendkívüli eseményre adott válaszként, hanem komplex mentálhigiénés folyamatként értelmezi, amely magában foglalja a prevenciót, a korai felismerést, a megfelelő szakmai segítséghez való kapcsolódást, valamint a hosszabb távú pszichés és közösségi erőforrások megerősítését.

1.2. A krízisprotokoll illeszkedése az intézményi szabályozási és szakmai keretrendszerhez

A jelen krízisprotokoll az Egyetem alapelveivel és működési rendjével összhangban álló szakmai dokumentum. Alkalmazása során figyelembe veszi különösen az Egyetem Szervezeti és Működési Szabályzatában, valamint az ahhoz kapcsolódó intézményi rendelkezésekben meghatározott szervezeti, működési, felelősségi és együttműködési kereteket.

A protokoll végrehajtása során érvényesülnek továbbá az Egyetem biztonságvédelmi, adatkezelési és adatbiztonsági előírásai, különös tekintettel a személyes adatok, valamint a pszichés támogatás során kezelt érzékeny információk jogszerű, bizalmas és célhoz kötött kezelésére. A krízishelyzetek kezelése során irányadóak az érintett hallgatói támogató szolgáltatások – így különösen a mentálhigiénés és pszichológiai segítségnyújtás – vonatkozó szakmai, etikai és kompetenciaalapú alapelvei.

2. Krízishelyzetek értelmezése és főbb típusai

A krízis olyan pszichés állapot vagy rendkívüli esemény, amely során az egyén vagy a közösség megszokott megküzdési erőforrásai átmenetileg elégtelenné válnak, és külső támogatás, illetve összehangolt beavatkozás válhat szükségessé. Az Egyetem a krízishelyzeteket egyéni és szervezeti szinten értelmezi, figyelembe véve azok pszichés, kapcsolati és közösségi hatásait.

2.1. Egyéni krízishelyzetek

Egyéni krízishelyzetről beszélünk, amikor egy hallgató vagy az Egyetem valamely polgára olyan mértékű lelki, testi vagy életvezetési nehézséggel szembesül, amely jelentősen befolyásolja mindennapi működését, pszichés egyensúlyát vagy biztonságérzetét. Ezek lehetnek élethelyzeti krízisek, pszichés állapotromlással járó, egészségi állapothoz kapcsolódó krízisek, szuicid krízis.

Az Egyetem az egyéni lelki krízishelyzetek kezelésében a hallgatók biztonságát, valamint a megfelelő szakellátáshoz való mielőbbi hozzáférés biztosítását tekinti elsődlegesnek. A pszichológiai, mentálhigiénés és lelki támogatás a szakmai kompetenciahatárok betartásával, a jelen protokollban meghatározott eljárásrend szerint történik, szükség esetén az illetékes egészségügyi, szociális vagy hatósági szervekkel együttműködésben.

2.2. Protokoll „súlyos lelki krízisben” lévő hallgató megsegítésére

2.2.1. Kockázat felmérés, az állapot súlyosságának értékelése és a veszély elhárítása

- Amennyiben a hallgatónak a valósághoz való adekvát viszonya megbomlik viselkedése saját vagy más testi épségét közvetlenül veszélyezteti, a problémát

észlelő egyetemi dolgozó haladéktalanul értesíti a segélyszolgálatokat. Ezt követően a segélyszolgálat megérkezéséig a helyszínen marad, a hallgatót nem hagyja magára. A mentőszolgálat, rendőrség, tűzoltóság munkatársait a helyszín megközelítésében lehetőségeihez mérten segíti.

- Amennyiben a krízisben lévő hallgató kifejezetten kéri, a problémát észlelő egyetemi dolgozó értesíti a hallgató hozzátartozóját (ebbe a kategóriába tartozhat az egyetem köreibe tartozó segítő, pl. kortárs segítő, firma is).
- Amennyiben a krízisben lévő hallgató tudatában van annak, hogy segítségre szorul, a segítséget kéri és elfogadja, és szeretne saját maga a hozzátartozója kíséretében kórházba menni, a problémát észlelő dolgozó, vagy az általa értesített Hallgatói Támogató Szolgálat (HTSZ) kijelölt munkatársa a hozzátartozó megérkezéséig nem hagyja magára a hallgatót.
- Amennyiben a hallgató pszichés egyensúlya láthatóan zavart szenved, de állapota nem veszélyeztető, a problémát észlelő dolgozó, oktató tájékoztatja a hallgatót az egyetemen elérhető segítő elérhetőségéről, elsősorban a Hallgatói Támogató Szolgálat, vagy a kari Cura Personalis Csoport tagjainak, mint jelzőrendszernek az elérhetőségéről, mely szorosan együttműködik a HTSZ-el.
Ebben az esetben a Hallgatói Támogató Szolgálat munkatársainak (mentálhigiénés szakember, megbízott pszichológus, HTSZ által koordinált képzett kortárs segítő,) feladata a szociális és pszichológiai támogatás biztosítása, valamint a kompetencia határaikat meghaladó probléma észlelése esetén a hallgató tovább irányítása az egészségügyi ellátó rendszer felé.

2.2.2. Utánkövetés és rehabilitáció, újabb veszélyeztető esetek megelőzése

- Amennyiben a hallgató a megfelelő szakmai segítség igénybevétele után, a veszélyeztető állapot megszűnését követően igény tart rá, a Hallgatói Támogató Szolgálat munkatársai a lehetőségek szerinti legrövidebb határidővel biztosítják számára a szociális, mentális és pszichés támogatást, arra kiemelt figyelmet fordítanak.
- A HTSZ megbízott pszichológusa javaslatot tesz arra vonatkozóan, hogy milyen jellegű szakmai segítséget érdemes a hallgatónak a rehabilitációja során igénybe venni.
- A HTSZ által biztosított pszichológiai konzultációk fontos szerepet kapnak a megelőzésben: az állapot kedvezőtlen irányú változására figyelmeztető jelek korai észlelése és a hallgató megfelelő szakmai segítség felé irányítása által.

Amit az eljárás során kerülni szükséges:

A hallgató kifejezett hozzájárulása nélkül – a sürgősségi, illetve krízisintervenciós ellátásban részt vevő segélyszolgálatok értesítésén túl – harmadik személy (pl. hozzátartozó, ismerős, oktató) tájékoztatása vagy bevonása nem kezdeményezhető. A további hozzátartozói vagy egyéb kapcsolati értesítésről az egészségügyi ellátó intézmény rendelkezik, amennyiben a hallgató pszichés állapota stabilizálódik, és döntésképes állapotban erről nyilatkozni tud.

Betegségsspecifikus, terápiás célú ellátást az egyetemi pszichológiai tanácsadás keretében nem tudunk biztosítani. A jelenlegi keretek között folyó pszichológiai tanácsadás szakpszichoterápiára nem alkalmas, továbbá számos betegség (pszichózisok, nagy pszichiátriai kórképek, szerhasználatához kapcsolódó zavarok) kezelése orvosi kompetencia.

A gyors segítségkérés elősegítése érdekében a HTSZ és az illetékes segélyszolgálatok elérhetőségeit az Egyetem több, jól látható és könnyen hozzáférhető helyszínén elhelyezi, és azok meglétét a HTSZ munkatársa kétheti rendszerességgel ellenőrzi.

A krízisprotokoll intézményi implementációja során differenciált információátadás szükséges. A részletes eljárásrendhez és az operatív kríziskezelési folyamathoz azon munkatársak férnek hozzá, akiknek feladat- és felelősségi körük alapján közvetlen szerepük van a krízishelyzetek kezelésében. Az oktatók és a hallgatókkal közvetlen kapcsolatban álló munkatársak számára rövid, gyakorlatorientált tájékoztatást biztosít a HTSZ szakképzett munkatársa a krízishelyzetek felismeréséről, a jelzési lehetőségekről és a kompetenciahatárok betartásáról. A kari Cura personalis csoportok koordináló szerepet töltenek be a kari szintű érzékenyítés és információáramlás támogatásában.

2.3. Szervezeti és közösségi krízishelyzetek

Szervezeti krízisről beszélünk, amikor egy esemény az Egyetem közösségének egészét vagy annak jelentős csoportjait érinti, és hatással van a biztonságérzetre, a közösségi működésre vagy az intézményi folyamatokra. Ezek a helyzetek az érintettek érzelmi stabilitását és pszichés jóllétét is veszélyeztethetik, ezért összehangolt, intézményi szintű reagálást és a közösségi erőforrások mozgósítását tehetik szükségessé. Szervezeti krízishelyzetnek minősülhetnek többek között a kollektív krízisek, például természeti katasztrófák vagy járványhelyzetek, valamint olyan intézményi eseményekből fakadó krízisek, mint pl. súlyos balesetek, halálesetek, illetve a személyi vagy intézményi biztonságot veszélyeztető helyzetek. Az Egyetem ezekben az esetekben elsődleges feladatának tekinti a biztonság helyreállítását, az érintettek pszichés támogatását, a közösségi erőforrások aktivizálását, valamint a krízis hosszabb távú feldolgozását elősegítő támogató és megelőző folyamatok biztosítását.

3. A kríziskezelés szervezeti felelősségi rendje

Az Egyetemen a szervezeti krízishelyzetek kezelésének irányításáért és koordinációjáért a rektor felelős. A rektor a krízishelyzet jellegére, súlyosságára és kiterjedésére tekintettel – szükség esetén – operatív bizottság létrehozásáról dönthet, amelynek feladata a kialakult helyzet kezeléséhez szükséges intézkedések szakmai és szervezeti összehangolása, valamint a döntések végrehajtásának támogatása. Az operatív bizottság működésének rendjét, összetételét és feladatait a rektor az adott krízishelyzet sajátosságaihoz igazodva határozza meg.

4. Titoktartás, adatvédelem és információkezelés a krízishelyzetek során

A krízishelyzetek kezelése során az Egyetem kiemelt jelentőséget tulajdonít az érintett személyek személyiségi jogainak, emberi méltóságának és bizalmának védelmére. Az adatkezelés minden esetben a vonatkozó jogszabályokkal és az Egyetem hatályos adatvédelmi szabályozásával, valamint a pszichológiai és mentálhigiénés támogatási szolgáltatásokra vonatkozó szakmai és jogi előírásokkal összhangban történik.

A segítő folyamatok alapelve a diszkrét, bizalmon alapuló kommunikáció és a szükséges mértékű információmegosztás. A krízishelyzet során keletkező vagy megismert személyes, illetve érzékeny információk, adatok kizárólag az adott krízishelyzet megfelelő kezelése, az érintett biztonsága és a szükséges szakmai beavatkozás érdekében használhatók fel.

Az információkhoz, adatokhoz kizárólag azok a személyek férhetnek hozzá, akik feladat- és hatáskörük alapján közvetlenül részt vesznek a krízis kezelésében. Az adatkezelés során érvényesül a célhoz kötöttség, az arányosság és a bizalmas kezelés elve.

Amennyiben az érintett személy vagy más személy életét, testi épségét vagy egészségét közvetlen és súlyos veszély fenyegeti, a veszélyhelyzet elhárításához szükséges mértékben sor kerülhet a releváns információk megosztására az illetékes segítő vagy hatósági szervekkel (pl. mentőszolgálat, rendőrség, katasztrófavédelem).

A krízishelyzetekkel kapcsolatos dokumentációt biztonságos, jogosultság alapú hozzáféréssel védett rendszerben kell kezelni és megőrizni. A dokumentációhoz való hozzáférés kizárólag a feladatellátásból eredően indokolt személyek számára biztosítható.

5. Krízishelyzetben igénybe vehető segítő és sürgősségi kapcsolatok

- Segélyhívószám: 112 (Mentőszolgálat, Rendőrség, Katasztrófavédelem)
- Kék Vonal (24 év alattiaknak): 116-111
- Soproni Erzsébet Oktató Kórház és Rehabilitációs Intézet

Pszichiátriai Szakrendelés

Tel.: (99) 514-200/1508

<http://www.sopronkorhaz.hu/Szakrendeles.aspx?MN=Szakrendeleseink&LN=Hungarian&Id=4832>

vagy Sürgősségi Osztály

9400 Sopron, Győri út 15.

- A Magyar Lelki Elsősegély Szolgálatok (LESZ) segélyvonala: <https://sos116-123.hu/>

116-123 (0-24 óra)

06-80-810-600 (külföldről is hívható)

E-mail: nemvagyegyedul116123@gmail.com

- <http://www.ongyilkossagmegelozes.hu/>

- Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat (OKIT): <https://okit.hu/>

+36-80-20-55-20 (0-24 óra)

E-mail: okit@segelyszervezet.hu

Egyetemi elérhetőségek:

- Hallgatói Támogató Szolgálat: htsz@uni-sopron.hu, tel: 99/518-385.

- Studenthelp: studenthelp@uni-sopron.hu

- Egyetemi lelkész: Simon Dávid atya, email: mailfordavidsimon@gmail.com

tel: +36 30 9292-909

Sopron, 2026.02.01.