****

**Ereignisprotokoll UmaK (Umgang mit aggressivem Kundenverhalten)**

|  |
| --- |
| **Angaben zum Ereignis** |
| **Wer**  Angaben zum Kunden/zur Kundin  Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. |
| **Wann**  **Datum / Uhrzeit**  Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. |
| **Wo**  Genauer Ort (Adresse, Räumlichkeit)  Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. |
| **Wie**  Kontakt:  telefonisch  persönlich  schriftlich  Ziel (gegen wen richten sich die Aggressionen?)  Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.  Was ist vorgefallen? (Umschreiben Sie die Situation und mögliche Gründe für das aggressive Verhalten)  Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.  Genauer Wortlaut der allfälligen Drohung  keine  Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.  Frühere Vorkommnisse mit dieser Person  Person bisher unbekannt  Person bisher bekannt, aber keine Vorkommnisse  Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.  Gefährdung:  keine  gefährdet sich selbst  gefährdet andere |

|  |
| --- |
| **Massnahmen** |
| **Sofortmassnahmen**  Was wurde bereits unternommen, was ist noch zu unternehmen?  keine nötig  Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. |
| **Weiteres Vorgehen**  Wie sind Sie mit der Person verblieben? Wie stellen Sie sich die nächsten Schritte vor?  Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. |
|  |
| **Involvierte Personen** |
| **Protokollierende Person**  Name / Vorname, Funktion  Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.  Datum und Unterschrift  Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. |
| **Führungsperson**  Name / Vorname, Funktion  Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.  Kopie erhalten / Datum und Unterschrift  Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. |
| **Ansprechperson UmaK**  Name / Vorname, Funktion  Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.  Kopie erhalten / Datum und Unterschrift |
| **Hinweise** |
| Bitte bewahren Sie das Original dieses Protokolls bei sich auf.  Beachten Sie allfällige besonderen Geheimhaltungspflichten.  Das Vorgehen nach aggressiven Kundenkontakten ist im Prozess Umgang mit aggressivem Kundenverhalten UmaK beschrieben. |