****

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

|  |
| --- |
| **Angaben zum Ereignis** |
| **Wer** Angaben zum Kunden/zur KundinKlicken 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[ ]  keineKlicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.Frühere Vorkommnisse mit dieser Person[ ]  Person bisher unbekannt [ ]  Person bisher bekannt, aber keine VorkommnisseKlicken 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 nötigKlicken 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, FunktionKlicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.Datum und UnterschriftKlicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. |
| **Führungsperson** Name / Vorname, FunktionKlicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.Kopie erhalten / Datum und UnterschriftKlicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. |
| **Ansprechperson UmaK**Name / Vorname, FunktionKlicken 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. |