



## Prozess: Umgang nach aggressivem Kundenverhalten

Ablauf	Tätigkeit	Hilfsmittel / Dokumente	Zuständig
<pre> graph TD     A([Ereignis]) --&gt; B[Melden und protokollieren]     B --&gt; C{Massnahmen Notwendig?}     C -- Ja --&gt; D[Nachsorge]     C -- Nein --&gt; E[Nachbearbeitung]     D --&gt; E     E --&gt; F([Abschluss])           </pre>	<p>Sofort Unterstützung bei AP, VG oder Arbeitskollegen/- innen einfordern.</p>		MA
	<p>Wenn die Polizei vor Ort gebraucht wird, sofort Notfallnummer wählen.</p>	117 / 112	MA/ Alle
	<p>Umgehend VG, wenn vorhanden auch AP informieren.</p>		MA/ Alle
	<p>MA protokolliert das Ereignis. MA bespricht Protokoll immer mit VG, wo vorhanden auch mit AP. MA legt Protokoll bei sich ab. Kopie an VG abgeben.</p>	Ereignisprotokoll UmaK	MA VG / MA / AP MA
	<p>Sofortmassnahmen:</p> <p>VG oder AP stellt medizinische und/ oder psychologischer erste Hilfe bei Mitarbeitenden sicher. Für die akute medizinische Erstversorgung: Betroffene in den Notfall des nächsten Spitals oder zum Hausarzt begleiten.</p>		VG / AP
	<p>Für die akute psychologische Ersthilfe* Notfallpsychologie kontaktieren.</p>	079 / 397 71 00	MA / VG
	<p>Nach dem Ereignis:</p> <p>Verhaltensregeln bei künftigen Kundenkontakt mit AP oder mit der Fachstelle Drohung und Gewalt besprechen.</p> <p>VG definiert Verhaltensregel. Alle setzen die Verhaltensregeln um.</p> <p>VG prüft zusammen mit MA ob eine Strafanzeige erstatten werden soll.</p>	031/ 638 66 60	VG VG Alle
	<p>Sicherheitstechnische Massnahmen definieren und an KOPAS weiterleiten. Bei Bedarf Sicherheitsberatung der KAPO Bern kontaktieren.</p> <p>Meldung an weitere Stellen prüfen.</p>	Merkblatt Strafanzeige  031/ 638 56 60	VG/MA VG / AP
<p>Auch wenn keine Massnahmen notwendig bespricht VG das Ereignis immer mit allen Betroffenen nach.</p>		VG	
<p>Der Fall wird abgeschlossen wenn die Betreuung der MA sichergestellt ist und alle geplanten Massnahmen umgesetzt sind.</p>		VG	

MA: Mitarbeiterin, Mitarbeiter  
 Alle: alle Beteiligten, Anwesenden  
 VG: Führungsperson  
 AP: Ansprechperson UmaK  
 KOPAS: Koordinationperson Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz