Anhang 3

Beispiel eines Protokolls im Rahmen eines Gesprächs bei Beschwerden und Grenzverletzungen

(für Institutionen, Arbeitgebende, HR)

Gelbe Markierungen löschen oder ausfüllen

1. Gesprächseinleitung / Informationen

☐ Den Gesprächsführenden ist es ein Anliegen, Situationen, in denen ein mögliches Fehlverhalten oder eine Grenzverletzung im Raum stehen, fair, respektvoll und sachlich zu klären. Ziel ist es, ein sicheres Umfeld für Patientinnen und Patienten sowie für Mitarbeitende zu gewährleisten.

☐ Gespräche mit beschuldigten oder betroffenen Personen im Zusammenhang mit einer möglichen Grenzverletzung werden stets mit besonderer Sorgfalt und Sensibilität geführt. Um Fairness, Transparenz und gegenseitige Absicherung zu gewährleisten, sind immer zwei interne Personen an der Gesprächsführung beteiligt.

☐ Es besteht die Möglichkeit, zusätzlich eine berufliche oder private Begleitperson der beschuldigten bzw. der betroffenen Person beizuziehen. Wurde darüber im Vorfeld informiert?

☐ Der Schutz der persönlichen Integrität aller Beteiligten hat oberste Priorität. Beschuldigte Personen werden ebenso geschützt wie Betroffene. Vorverurteilungen sind unzulässig.

☐ Die Gespräche sind vertraulich. Arbeitgebende unterliegen der Schweigepflicht. Handelt es sich um ein mögliches Offizialdelikt oder besteht eine akute Gefährdung, kann es notwendig sein, Schritte einzuleiten, bei denen die Schweigepflicht nicht vollständig gewahrt werden kann.

☐ Alle Informationen sind vertraulich zu behandeln. Es kann jedoch notwendig sein, weitere Personen zu involvieren, etwa im Rahmen einer Zeugenbefragung oder arbeitsrechtlicher Abklärungen. Die Kommunikation an das Team, an Patientinnen und Patienten, an Angehörige oder an die Öffentlichkeit erfolgt ausschliesslich über die zuständigen Leitungspersonen. Bei Bedarf können Fachstellen, Expertinnen und Experten oder Behörden beigezogen werden.

☐ Dieses Protokoll dient als Grundlage für das weitere Vorgehen. Es enthält ausschliesslich die Schilderungen der befragten Personen, nicht die Interpretationen der Gesprächsleitung. Am Ende des Gesprächs wird das Protokoll von allen anwesenden Personen gelesen und unterschrieben.

☐ Den betroffenen und den beschuldigten Personen ist untersagt, die jeweils andere Partei eigenständig zu konfrontieren. Aussprachen erfolgen ausschliesslich im Beisein von Leitungspersonen und nach vorgängiger Absprache. Damit wird sichergestellt, dass Beschwerden und Grenzverletzungen in einem klar strukturierten, fairen und verantwortungsvollen Rahmen bearbeitet werden.

☐ Die beteiligte Person wurde über die Ausgangslage informiert und darüber, warum sie zu diesem Gespräch eingeladen wurde (vgl. Punkt 3 «Inhalt der Meldung»).

2. Protokoll

Swiss College of Surgeons

Datum: xx.xx.xxxx
☐ Gespräch mit beschuldigter Person
☐ Gespräch mit betroffener Person

3. Angaben zu beteiligten Personen

Funktion	Name
Betroffene Person	
Gesprächsführende Person	
Interne zweite Person (Protokollführung)	
Beschuldigte Person	
Begleitperson (falls vorhanden)	

4. Inhalt der Meldung / Beschreibung der Situation

Was wird der beschuldigten Person vorgeworfen?

Datum	Beschreibung
xx.xx.xxxx	
xx.xx.xxxx	
xx.xx.xxxx	

5. Inhalt der Meldung/ Situation/ Grenzverletzung (vgl. evtl. Beschwerdeformular)

Was wurde der beschuldigten Person vorgeworfen und auf welchem Weg?

Datum	Beschreibung
xx.xx.xxxx	
xx.xx.xxxx	
xx.xx.xxxx	

6. Standpunkt der betroffenen Person

Leitfragen:

- Wie geht es Ihnen? Fühlen Sie sich in der Lage, über die Situation zu sprechen? *(Falls nicht: Dokumentation bzw. – wenn vertretbar – Abbruch und Planung eines neuen Rahmens, z. B. mit Begleitperson oder externer Moderation.)*
- Ist dieser Gesprächsrahmen für Sie passend und sind Sie freiwillig hier?
- Was ist geschehen? Bitte schildern Sie den objektiven Ablauf.
- Wann ist es passiert?
- Wer war beteiligt? Gab es Zeuginnen oder Zeugen?
- Haben Sie andere Belege oder Dokumentationen für die Vorkommnisse?
- Wie haben Sie die Situation erlebt?
- Was hat Sie verunsichert, verletzt oder gestört?
- Haben Sie auf die Situation reagiert? Wenn ja, in welcher Form?
- Welche Handlungsoptionen sehen Sie?
- Welche Erwartungen haben Sie an die beschuldigte Person, an das Team und an die Leitung?
- Benötigen Sie weitergehende Beratung oder Unterstützung (Verweis auf interne und externe Stellen)?

Textfeld - Wortprotokoll

7. Standpunkt der beschuldigten Person

Leitfragen:

- Wie geht es Ihnen? Fühlen Sie sich in der Lage, über die Situation zu sprechen?

- Ist dieser Gesprächsrahmen für Sie passend und sind Sie freiwillig hier? *(Falls nicht: Dokumentation bzw. – wenn vertretbar – Abbruch und Planung eines neuen Rahmens, z. B. mit Begleitperson oder externer Moderation.)*
- Was ist aus Ihrer Sicht geschehen? Bitte schildern Sie den Ablauf.
- Wann ist es passiert?
- Wer war beteiligt? Gab es Zeuginnen oder Zeugen?
- Folgende Äusserungen der betroffenen Person wurden uns zugetragen…. Inwiefern weicht die geschilderte Wahrnehmung von Ihrer ab?
- Wie haben Sie die Situation erlebt?
- Haben Sie reagiert? Wenn ja, in welcher Form?
- Welche Handlungsoptionen oder Empfehlungen sehen Sie für den weiteren Umgang mit der Situation?
- Welche Erwartungen haben Sie an das Team und an die Leitung?

Textfeld - Wortprotokoll

8. Weiteres Vorgehen

Die Beteiligten bestimmen folgende nächste Schritte und Massnahmen:

Massnahme	Verantwortlich	Termin

Massnahme	Verantwortlich	Termin

Der Fall ist abgeschlossen

☐Ja

☐Nein

Datum und Unterschrift aller Beteiligten

Name1 Name2 Name3 Name4