**Rutin för hantering av kundreklamationer/misstänkt matförgiftning**

**Syfte:**Rutinen skall säkerställa att misstänkta matförgiftningar/klagomål på livsmedelsprodukter

samt övriga hygienrutiner hanteras på ett sätt som minimerar eventuella risker.

Vid behov skall fortsatt saluhållande av produkten/produkterna stoppas tills dess att orsaken till

felet utretts och korrigerande åtgärder vidtagits.

Produkter som har sådana fel som kan medföra hälsorisker skall alltid stoppas/returneras till

tillverkare eller leverantör.

Kontakt skall tas med kontrollmyndigheten och vidare åtgärder vidtas i samråd med denna.

Vid klagomål inom övriga områden t. ex rengöring, temperaturer, märkning eller personalhygien

fylls en avvikelserapport i om klagomålet är befogat. Lämpliga korrigerande åtgärder vidtas för att

komma tillrätta med felet.

Vid misstänkta matförgiftningar/klagomål på livsmedelsprodukter tillfrågas den klagande enligt

nedanstående formulär.

**Frågor vid misstänkt matförgiftning/klagomål på livsmedelsprodukter:**

1 Namn, adress och telefonnummer till kund:

2 Vilken produkt/maträtt gäller det:

3 Orsak till klagomålet:

4 Datum för inköp/servering:

5 Datum för måltiden....................................Kl.........................................

6 Om maten hanterats på väg till hemmet samt i hemmet – hur har detta gjorts?

7 Antal inblandade personer.....................8 Antal sjuka............................

8 Symptom:

9 Datum för symptom...................................Kl...........................................

10 Är läkare kontaktad JA 􀀀 NEJ 􀀀 Provtagning JA 􀀀 NEJ 􀀀

11 Typ av prov..............................................Provsvar................................

**Åtgärder från verksamheten:**

Egen provtagning JA 􀀀 NEJ 􀀀 Provsvar:.....................................................

Övriga åtgärder: