# Alarmplan

|  |  |
| --- | --- |
| Zuständige Person im Betrieb:  |  |
| Zuständige Behörde: | Amt für Verbraucherschutz und Lebensmittelkontrolle |
| Adresse: |  |
| Telefon/E-Mail: |  |

## Vorgehen bei Reklamationen/Gästeerkrankungen

1. Fragebogen ausfüllen (auf den nachfolgenden Seiten ist ein Fragebogen in Papierform eingeordnet)

2. Information der verantwortlichen Person

3. Sicherstellen von Proben noch vorhandener Lebensmittel
(vakumieren, tiefkühlen, beschriften)

4. Meldung an Labor für Lebensmittelanalysen

5. Evtl. Anordnung von Stuhlanalysen der Mitarbeitenden

6. Informieren der Gäste über weiteres Vorgehen, getroffene Massnahmen

7. Evtl. Kontaktaufnahme mit behandelndem Arzt

8. Bei mehreren gleichzeitigen Erkrankungen: Information des Lebensmittelinspektorates!

## Fragebogen bei Gästeerkrankungen

**Allgemeine Tipps**

1. Annahme der Reklamation, Signalisieren von Verständnis, Ruhe bewahren

2. Vorgesetzten informieren (Kompetenzen abklären)

3. Den Gast ernst nehmen, Reklamationen zu diesem Zeitpunkt nicht in Frage stellen

4. Sachverhalt mittels Fragebogen klären (Details erfragen)

5. Weitere Abklärungen zusagen (evtl. mit Labor); nächsten Kontakt in Aussicht stellen

|  |
| --- |
| **Allgemeine Informationen**  |
| Datum der Reklamation |  |  |
| Datum des Vorfalls |  |  |
| Betrieb |  |  |
| Gesprächspartner des Betriebs |  |  |

|  |
| --- |
| **Personalien des Gastes** |
| Vor- und Nachname |  |  |
| Adresse |  |  |
| Telefonnummer |  |  |
| Alter |  |  |
| Beruf |  |  |

|  |
| --- |
| **Situationsbeschreibung** |
| Grund der Beanstandung (Stichworte) |  |  |
| Welche Lebensmittel wurden in den letzten 48 h konsumiert? |  |  |
| Wo wurden Lebensmittel in den letzten 48 h konsumiert? |  |  |
| Welches Lebensmittel von unserem Betrieb bringen Sie mit Ihrem Problem in Verbindung? |  |  |

|  |
| --- |
| **Erkrankungsbild**  |
| Wann traten erste Symptome auf? (Zeitdauer zwischen Nahrungsaufnahme und Ausbruch der Erkrankung) |  |  |
| Welche Symptome traten auf? (Durchfall, Erbrechen, Schwindel, Fieber usw.) |  |  |
| Wie lange dauerte die Erkrankung? |  |  |
| Wurde ein Arzt konsultiert? (Diagnose, Blut- oderStuhluntersuchung, Arztzeugnis) |  |  |

|  |
| --- |
| **Weitere betroffene Gäste** |
| Wurden die Lebensmittel in Gesellschaft konsumiert? Mit wie vielen Personen? |  |  |
| Falls ja, wurden die gleichen Lebensmittel konsumiert? |  |  |
| Falls ja, wurden die gleichen Symptome festgestellt? |  |  |
| Falls ja, haben sich die gleichen Personen bereits vorher an einem anderen Ort zusammen verpflegt? |  |  |

**Weitere Abklärungen (nur intern ausfüllen)**

|  |
| --- |
| **Einschätzung der Situation** |
| Erwartungshaltung des Gastes |  |  |
| Weitere Bemerkungen |  |  |

|  |
| --- |
| **Interne Abklärungen** |
| Sind weitere Reklamationen eingegangen? |  |  |
| Wie viele Personen haben von diesen Speisen gegessen? |  |  |
| Besonderheiten bei der Herstellung? |  |  |
| Sicherstellen noch vorhandener Lebensmittel für allfällige Laboruntersuchungen (kühl lagern) |  |  |
| Visum verantwortliche Person: |  |  |