

## Alarmplan

Zuständige Person im Betrieb: .....

Zuständige Behörde: Amt für Verbraucherschutz und Lebensmittelkontrolle

Adresse: .....

Telefon/E-Mail: .....

## Vorgehen bei Reklamationen/Gästeuerkrankungen

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 (vakumulieren, 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 Gästeekrankungen

### 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- oder  
Stuhluntersuchung, 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: