

Behandling av tilbakemeldinger om uønskede hendelser og mistanke om negative matbårne reaksjoner - Matforsyning felles.

Gjelder for: Servicedivisjon/Forsyningsavdeling/Forsyningsavdeling - felles
Dokumenttype: Prosedyre
Sist endret: 28.06.2023

1. HENSIKT

Sikre rett behandling og nødvendig dokumentasjon fra kunde ved henvendelser angående mistanker sykdom overført fra mat, allergisk reaksjon eller andre hendelser relatert til mat.

2. ANSVAR

Alle som tar imot kundeklager har ansvar for at kunden fyller ut registrerings skjema. Seksjonsleder har ansvar for å skanne registrerings skjemaet, registrere hendelsen i avvikssystemet med vedlegg, samt å sende kopi til avdelingssjef for arkivering.

3. FREMGANGSMÅTE

Ved henvendelse ang. uønsket hendelse som mistenkes å være relatert til mat fra SiV, skal kunden fylle ut [registreringsskjema](#). Aktuelle spørsmål på skjema fylles ut så nøyaktig som mulig.

Dersom det er aktuelt skal følgende opplysninger også fremgå av avviksbehandlingen:

- Kunden er anbefalt å oppsøke lege for kontroll og avføringsprøve [dato] av [medarbeider].
- Oppfølging av klagen:
 - Prøve av mistenkt vare levert laboratoriet: [dato] av [medarbeider].
 - Svar fra laboratoriet mottatt: [dato]
 - Konklusjon fra lab:
 - a) Prøven kunne ikke gi matforgiftning
 - b) Prøven kunne gitt matforgiftning
 - c) Prøven var overveiende sikkert årsak til matforgiftning
 - d) Prøven var ikke egnet for analyse
 - Saken er rapportert til Mattilsynet: [dato] av [medarbeider].

4. GENERELT

Utfylt skjema arkiveres her: [O:\Servicedivisjon\FORSYNINGSAVDELINGEN\Ledelse\06 Arkiv skjema mistanke matbårne reaksjoner](#). Oppbevaringstid: min. 5 år.

5. INTERNE REFERANSER

[2.5.5.3.1.7.1.11.2](#) [Registreringsskjema ved mistanker om negative matbårne reaksjoner eller andre uønskede hendelser - Matforsyning felles](#)

6. EKSTERNE REFERANSER

7. VEDLEGG