

SMJERNICE ZA POSTUPANJE U SLUČAJU PRIGOVORA VEZANIH UZ PREHRANU

Ciljevi : Opis načina na koji se pritužbe bilježe i rješavaju.

Odgovornosti:

Voditelj tima (voditelj odjela prehrane i tehničkih poslova) i/ili zamjenik je odgovoran za postupak sa zabilježenim pritužbama. Voditelj tima formira podatke o pritužbama na temelju internih pritužbi i pritužbi dobavljača.

Općenito: Utvrđena su tri tipa pritužbi:
1.Pritužbe dobavljača
2.Interne pritužbe
3.Pritužbe potrošača/korisnika

Bilježenje pritužbi :

Sve pritužbe bilježe odgovorne osobe za pojedine procese rada (npr. voditelji tima, voditelji tehničke službe, šefica kuhinje, voditelj nabave) u obrazac evidencija nedostataka.

Rješavanje pritužbi:

Za svaku pritužbu mora se pronaći uzrok i ispitati ga. Važno je utvrditi izvor pritužbe: dobavljač, osoblje kuhinje, potrošači/korisnici. Također je potrebno odlučiti postoji li potreba za dodatnim istraživanjima (fizikalnim, kemijskim, mikrobiološkim).

Završni postupak s pritužbom:

Na temelju prikupljenih informacija voditelj tima ili njegov zamjenik utvrđuju korektivne i preventivne mjere. Konačno pritužba mora završiti kako je niže navedeno:

Ad 1. Pritužbe dobavljača:

Dobavljač će biti informiran o pritužbi, te koje su korektivne i preventivne mjere provedene.

Ad 2. Interne pritužbe

O utvrđenim korektivnim i preventivnim mjerama obavijestit će se putem pisanog memoranduma i sastanka, a primjenjuju se odmah nakon obavještanja djelatnika.

Ad 3. Pritužbe pacijenata i potrošača:

Šefica kuhinje ili voditelj tima informira korisnika o analizi nedostatka i mjerama koje su poduzete za njegovo uklanjanje. Kod nedostataka koje su utjecale na zdravstveno stanje korisnika sve informacije će biti dostavljene u pisanoj formi.

Pregled pritužbi:

Najmanje jednom godišnje sve pritužbe će se revidirati (tijekom potvrđivanja) i iznijeti putem obrasca za potvrđivanje kao dio prikaza voditelju tima.

Evidentiranje:

Obrađene pritužbe arhivira voditelj tima.

Podaci i evidencijski obrasci:

- EO 013 Evidencija nedostataka
- 1.5 Verifikacija