



PÕLLUMAJANDUS- JA TOIDUAMET



Euroopa Maaelu Arengu
Põllumajandusfond:
Euroopa investeeringud
maapiirkondadesse

Toit on vaja tagasi kutsuda
Kuidas toimida tõhusalt ja mainet hoides?

Olev Kalda

Põllumajandus- ja Toiduamet

Toit

- Tarbijana soovime, et toit oleks
 - **maitsev**
 - **tervislik**

- Tarbijana eeldame, et toit on
 - **ohutu**

Ohtlik toit

Toitu käsitletakse ohtlikuna kui see on kas:

- tervisele kahjulik, st füüsikaliselt, keemiliselt või mikrobioloogiliselt saastunud ja seeläbi inimese tervist kahjustav
- või inimtarbimiseks kõlbmatu, st ei ole vastuvõetav inimtoiduna

Toiduohutuse üldpõhimõtted (1)

- **Ohutus**

- Turule ei tohi viia ohtlikku toitu

- **Vastutus**

- Toodetava, transporditava, ladustatava või müüdava toidu nõuetekohasuse (sh ohutuse) eest vastutab ettevõtja

- **Jälgitavus**

- Ettevõtja suudab kiiresti välja selgitada toodete iga tarnija ja saaja

- **Läbipaistvus**

- Kui ettevõtjal on põhjust arvata, et tema toit on ohtlik, teavitab ta viivitamata järelevalveasutust

Toiduohutuse üldpõhimõtted (2)

- **Hädajuhtum**

- Kui ettevõtjal on põhjust arvata, et tema toit on ohtlik, kõrvaldab ta selle viivitamata turult (sh vajadusel kutsub tagasi)

- **Ennetamine**

- Ettevõtja tuvastab oma tegevuse kriitilised punktid, vaatab need korrapäraselt läbi ja tagab nende kontrollimise - s.t. viib läbi enesekontrolli

- **Koostöö**

- Ettevõtja teeb riski vähendamiseks rakendatavate meetmetega seoses koostööd Põllumajandus- ja Toiduametiga ning vajadusel teiste pädevate asutustega

Toidu tootja, töötaja, valmistaja ja turustaja vastutus

- Toidukäitleja peab kõigil tootmis-, töötlemis- ja turustamisetappidel tagama toidu vastavuse nende tegevust reguleerivatele toidualaste õigusnormide nõuetele ning kontrollima kõnealuste nõuete täitmist
- Toidukäitleja vastutab riskianalüüsi ja toiduohutusosalase otsuse tegemise eest
 - on oluline, et mistahes ohu tuvastamise korral suudab toidukäitleja hinnata, milline on selle ohu võimalik mõju tarbija tervisele

Toidu tootja, töötleja, valmistaja ja turustaja kohustus (1)

- Kui toidukäitleja peab vajalikuks või kui tal on põhjust arvata, et tema imporditud, toodetud, töödeldud, valmistatud või turustatud **toit ei vasta toiduohutusnõuetele** ja kui **toit on tema vahetu kontrolli alt väljunud**, siis algatab ta viivitamata menetlused kõnealuse toidu **kõrvaldamiseks turult**
- Kui **toit võib olla juba tarbijani jõudnud**, siis toidukäitleja annab tõhusat ja täpset teavet toote tagasikutsumise põhjuste kohta ning kui muud meetmed ei ole piisavad tervisekaitse piisava taseme saavutamiseks, **võtab** vajaduse korral tarbijatele juba **tarnitud tooted tagasi**

Turult kõrvaldamine / tagasi kutsumine

- **Turult kõrvaldamine** (*withdrawal*) on protsess, mille käigus ohtlik toit eemaldatakse käitlemisahelast enne, kui see on jõudnud tarbijani
- **Tagasikutsumine** (*recall*) on protsess, mille käigus ohtlik toit eemaldatakse käitlemisahelast ja tarbijatel soovitatakse võtta vajalikud meetmed

Sündmused 2020

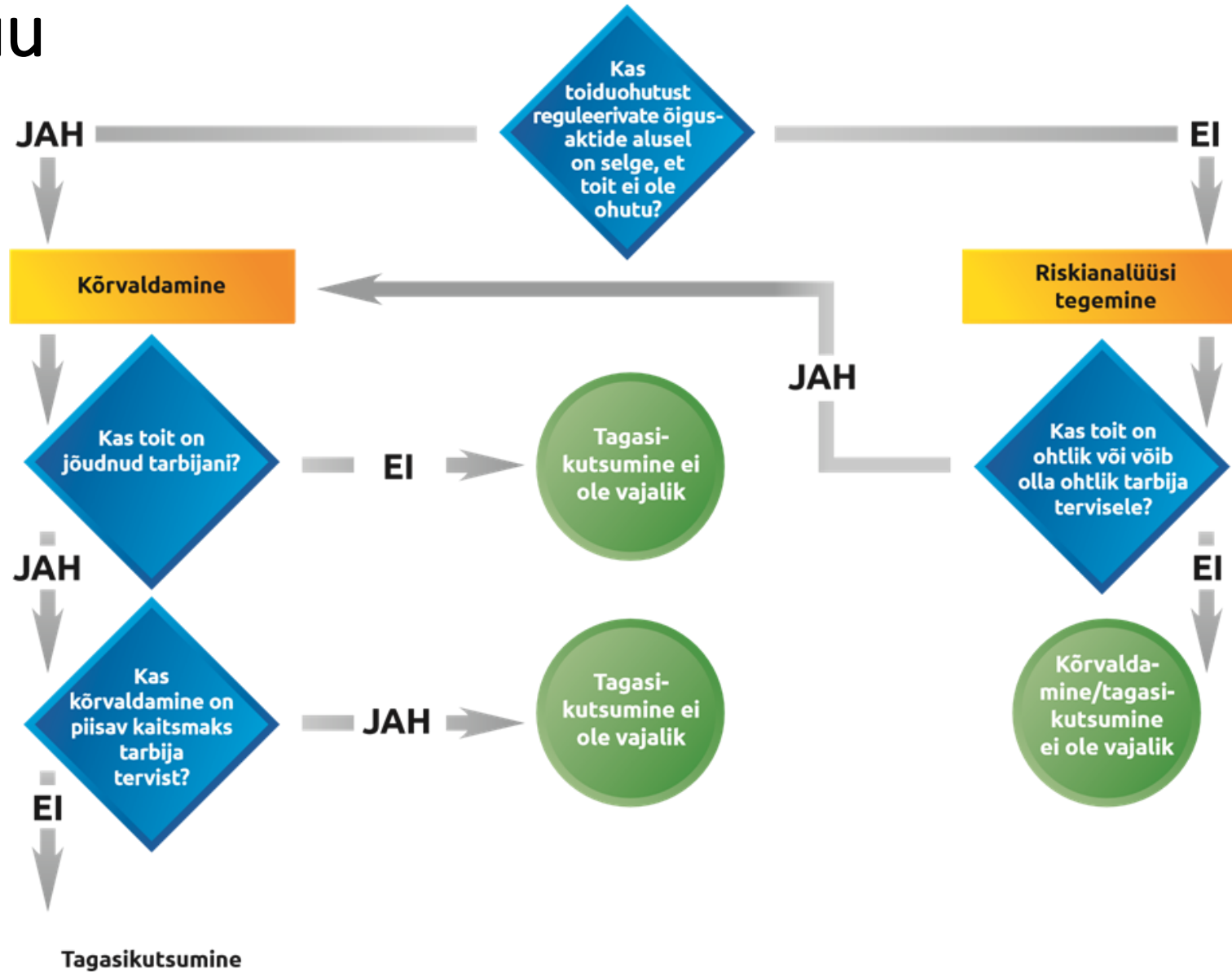
- 3 781 RASFF teadet
 - nendest 1 403 ohuteadet
- 91 Eestile suunatud teadet
 - nendest 50 ohuteadet
- RASFF ehk kiirhoiatussüsteem - võrgustikuna toimiv kiirhoiatussüsteem riskist teatamiseks, mis tuleneb toidust või söödast ning on vahetult või kaudselt seotud inimeste tervisega
- Ohuteade - teade toidust, toiduga kokkupuutuvast materjalist või söödast tuleneva tõsise otsese või kaudse riski kohta mis nõuab või võib nõuda kiiret tegutsemist
- Infoteade - teade toidust, toiduga kokkupuutuvast materjalist või söödast tuleneva otsese või kaudse riski kohta, mis ei nõua kiiret tegutsemist

Toidu tootja, töötaja, valmistaja ja turustaja kohustus (2)

- **Jaemüügi või turustamisega tegelev toidu käitleja** algatab oma tegevuse piires menetlused toiduohutusnõuetele mittevastava toidu kõrvaldamiseks turult ning aitab tagada toidu ohutust
- Toidukäitleja **teavitab viivitamata järelevalveasutust meetmetest**, mis on võetud **lõpptarbijaga seotud riski ärahoidmiseks**
- **Toidukäitleja teeb järelevalveasutustega koostööd** seoses meetmetega, mis võetakse nende tarnitavast või tarnitud toidust tuleneva riski ärahoidmiseks või vähendamiseks

Otsusepuu

(toiduteave.ee)



Järelevalveasutuse teavitamine (1)

- Eesmärk
 - võimaldada pädeval asutusel teada saada ohtlikust toidust
 - saada aegsasti teavet ja olla valmis kindlaks tegema võimalikku tekkivat ohtu ning tagamaks kõige tõhusam ja proportsionaalsem viis ohu haldamiseks
- Pädevale asutusele teabe andmise eest vastutab toidu turule viinud käitleja

Järelevalveasutuse teavitamine (2)

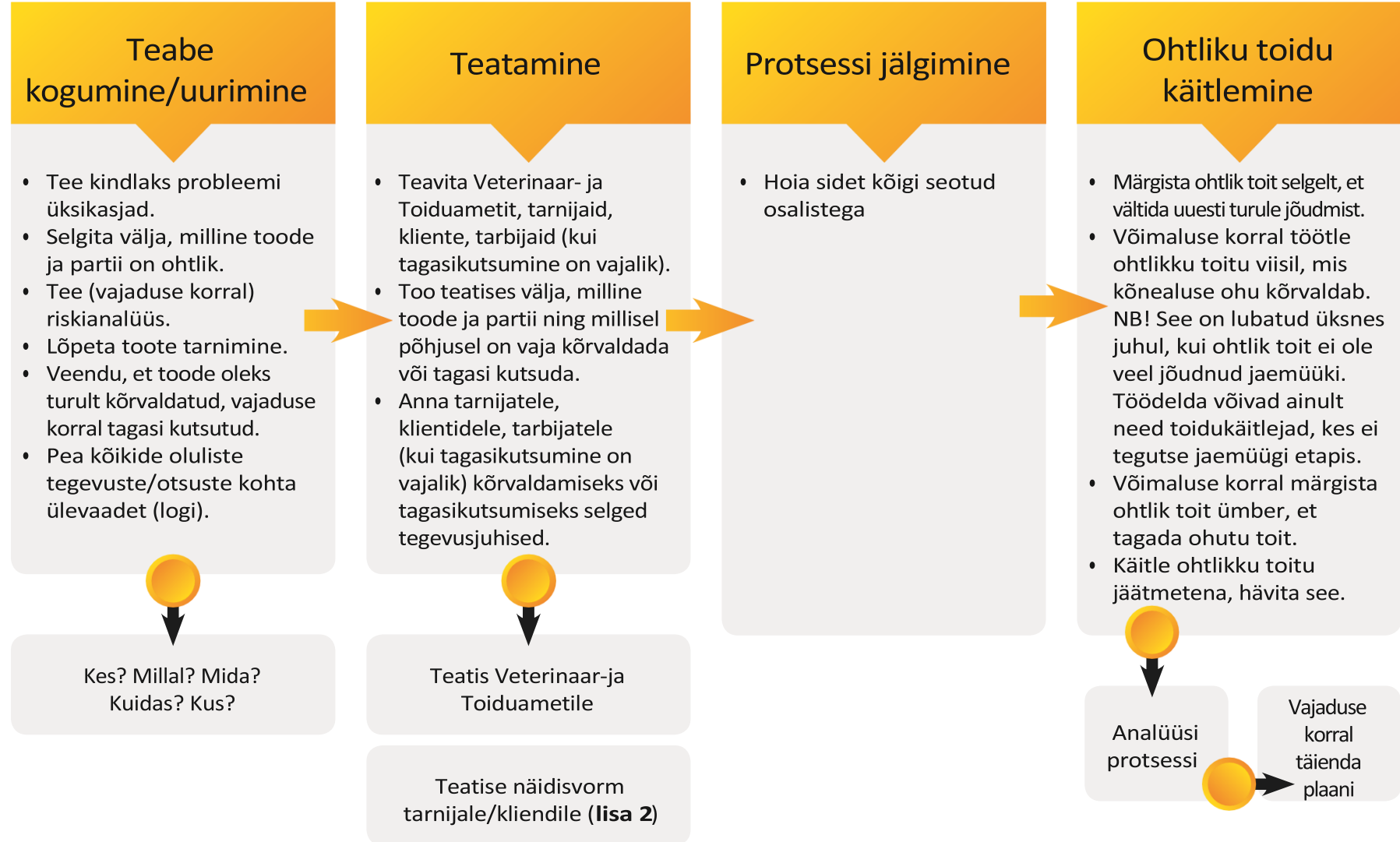
- Põllumajandus- ja Toiduameti kodulehel on rubriik „Ohtlikust toidust teavitamine“
 - ohtlikust toidust teavitamise vorm
<https://pta.agri.ee/ettevotjale-tootjale-ja-turustajale/toidu-tootmine/uldised-nouded#ohtlikust-toidust-te>
- Teavitada tuleb
 - kirjalikult (nt e-posti teel)
 - viivitamata (hiljemalt 24 tunni jooksul peale asjakohase informatsiooni saamist)

Kõrvaldamise / tagasikutsumise süsteem

- **Kõrvaldamise / tagasikutsumise süsteem** (*withdrawal/recall system*)
 - andmete ja toimingute kogum, millega hoitakse ajakohasena soovitud info ohtliku toidu turult eemaldamise kohta käitlemisahelast
- Süsteemi elemendid
 - Plaan (võib sisaldada nii protseduure kui ka dokumente)
 - Protsess
 - teabe kogumine / uurimine
 - teatamine
 - protsessi jälgimine
 - ohtliku toidu käitlemine

Kõrvaldamise / tagasikutsumise süsteem

Protsess (toiduteave.ee)



Teabematerjal

„Ohtliku toidu turult kõrvaldamine / tagasikutsumine“

www.toiduteave.ee

Mida teha, et hoida mainet ja kaitsta kaubamärki (1)

(Michael Koeris)

- Esmased toimingud
 - rakenda koheselt abinõud tarbija tervise kaitseks
 - loo plaan mainekahju vältimiseks
- Selleks
 - kutsu kokku kriisijuhtimismeeskond koolitatud ekspertidest, nõustajatest ja juristidest
 - kellel on võimekus ja veel parem kui kogemus toidu turult kõrvaldamise / tagasikutsumise haldamisega
 - kelle ülesandeks on korraliku tegevusplaani loomine

Mida teha, et hoida mainet ja kaitsta kaubamärki (2)

(Michael Koeris)

- Kriisijuhtimismeeskond peab rakendama samme, et
 - kiirelt tuvastada ja eemaldada turult kõik tagasikutsutavad tooted, et tagada rahva tervise kaitse
 - tuvastada ettevõttes saasteallikas ja see likvideerida
- Kriisijuhtimismeeskonnal peavad olema heal tasemel teadmised alljärgnevas:
 - rahvatervise, meditsiini- ja õiguslane asjatundlikkus
 - võimekus kommunikeerida keerulisi teemasid
 - õiguslike, finantsiliste ja mainealaste lahenduste tundmine minimeerimaks kahjusid kriisi ajal

Mida vältida, et hoida mainet ja kaitsta kaubamärki (1)

(Michael Koeris)

Väldi tegutsemist ilma asjaolusid (fakte) teadmata

- Ei ole hea idee teha kiireid otsuseid oma kaubamärgi kaitseks teadmata kõiki fakte ja omamata „tervikpilti“
- Proovige saada ülevaade turult kõrvaldamise / tagasikutsumise põhjusega seotud detailidest ning oma selle sündmusega seotud kohustustest
- Kui kutsute toote tagasi ja alustate oma kaubamärgi maine taastamise strateegia väljaarendamise ja rakendamise, peate mõistma rahva tervisega seotud riskitasemeid ja tegutsema sellele kohaselt
- Võtmetähtsusega on täpne ja hästidokumenteeritud teave, võimaldab parimat tegutsemist nii turult kõrvaldamises / tagasikutsumises, kommunikatsioonis kui ka kaubamärgi maine taastamises

Mida teha, et hoida mainet ja kaitsta kaubamärki (3)

(Michael Koeris)

Looge ise uudis

- Peab arvestama, et
 - toiduohutus on valdkond, kus skandaalid tekitavad avalikku huvi
 - iga turult kõrvaldamise tagasikutsumise korral kohene ja tihti agressiivne meedia huvi nii traditsioonilises kui sotsiaalmeedias peaaegu vältimatu
- Avalikkusega suhtlemine peab olema väga kõrge prioriteet
 - oluline ise infot väljastada
 - mitte lasta erinevatel meediaallikatel spekulierida juhtumi üle ning selle kaudu luua suuremat kahju oma kaubamärgile
- Võtke initsiatiiv pressiteadete ja teiste teavitamisviiside kaudu
- Avaldada täielik ja faktidel põhinev info võimalikult kiiresti

Mida vältida, et hoida mainet ja kaitsta kaubamärki (2)

(Michael Koeris)

Ärge proovige teavet varjata

- Ekslikult on üritatud oma probleeme varjata läbi valede või läbipaistvuse puudumise
 - kumbki lähenemine ei ole sobiv ega parim nõuete täitmiseks, tarbija ega kaubamärgi kaitseks
- Olla aus ja otsekohene on parim käitumisviis turult kõrvaldamise / tagasikutsumise tagajärgedega efektiivselt tegelemiseks
- Pidage kirjalikku arvestust kõigist teie tegevustest ning saatke ülevaateid oma asjakohastele pädevale järelevalveasutusele
- Korraldage kohesed ja abistavad teavitused seotud osapooltele, sh järelevalveasutustele, klientidele, jaotuskeskustele ja tarbijatele

Mida teha, et hoida mainet ja kaitsta kaubamärki (4)

(Michael Koeris)

Pakkuge selge lahendus

- Oluline on tagada, et toote turult kõrvaldamine / tagasikutsumine on asjakohaselt kommuniqueeritud alates pressiteadetest kuni teavituskirjadeni tarbijatele
 - teadaanne, mis laieneb suuremaks avalduseks, on abiks lõpptarbijatele
- Suheldes avalikkusega tuleb anda ülevaade teie tegevuskavast
- Pakkuge üksikasjalikku teavet kuidas jaemüüjad ja tarbijad peavad edasi tegutsema
 - tooge detailselt välja kuidas te kogute ja kõrvaldate tagastatud toidu
 - andke teada mida peaks avalikkus tegema, et tagada enda ohutus ning saada võimalikku kompensatsiooni

Mida vältida, et hoida mainet ja kaitsta kaubamärki (3)

(Michael Koeris)

Ärge ignoreerige sotsiaalmeediat

- Tagasikutsumise ajal ja selle järgselt võib sotsiaalmeedia olla nii edu võti kui takistus
 - suurepärase viisi olulise sõnumi edastamiseks avalikkusele seoses tagasikutsumise protseduuride ja ajakohaste sõnumitega
 - klientidele lihtne viis oma kaebuste ja negatiivsete kogemuste väljendamiseks
- Parim viis on olla väga aktiivne
 - jälgige nii enda kui teiste infokanaleid, reageerige jagatavale teabele proaktiivselt
 - kasutage neid väljundeid kui võimalust edastada otsekohest ja abistavat teavet
 - tegelege tekkivate probleemidega otseselt enne kui need kasvavad keerukamateks probleemideks teie kaubamärgile

Mida teha, et hoida mainet ja kaitsta kaubamärki (5)

(Michael Koeris)

Olge kannatlikud

- Kaubamärgi maine täielikuks taastumiseks võib kuluda aega
- Oluline on jääda truuks valitud strateegiale ja taktikale
- Kui toetute tugevale turult kõrvaldamise / tagasikutsumisest taastumise plaanile ning järgite neid põhinõuandeid, siis olete te valmistunud ette lõikama pikaaegset kasu oma pingutustest

Mida vältida, et hoida mainet ja kaitsta kaubamärki (4)

(Michael Koeris)

Ärge alahinnake ennetamise tähtsust

- Oluline on võtta tarvitusele kõikvõimalikud ettevaatusabinõud, et ennetada taolise olukorra tekkimist või siis taasesinemist
- Oluline hinnata toidu käitlemise ja toidu nõuetekohasuse tagamiseks rakendatavaid toiminguid ning teha vajalikud täiendused või parandused töökorralduses kui ka toidu valmistamise tingimustes ja tehnoloogias, standardiseerima parimaid tavasid, mis aitaks välistada kaubamärki kahjustavat turult kõrvaldamise / tagasikutsumiste vajalikkust tulevikus

Täna n kuulamast!

pta.agri.ee