

ALLERGI

En kvalitativ undersökning om mindre kaféers och restaurangers kunskap inom allergenområdet

För Livsmedelsverket: Malin Norrgård

Av Ipsos: Maria Hedengren och Marie Skans

December 2024

VID ALLERGI,
fråga vår personal
så hjälper vi dig!

INNEHÅLL

1

Om undersökningen

2

Kunskap och rutiner

3

Utmaningar och risker

4

Kompetensutveckling

5

Sammanfattande insikter

OM UNDERSÖKNINGEN

1

Introduktion till undersökningen

Bakgrund och syfte

Livsmedelsverket har tillsammans med Socialstyrelsen fått i uppdrag av Regeringen att ta fram ett förslag till en nationell strategi och tillhörande handlingsplan inom allergiområdet i syfte att säkerställa en preventiv, effektiv och jämlik allergivård i hela landet.

Som en del i regeringsuppdraget ska Livsmedelsverket ta fram relevant kunskap om kompetenshöjning inom livsmedelskedjan. Denna kunskap kan vara ett av underlagen till den strategi och handlingsplan som ska utformas.

Mot denna bakgrund har Ipsos genomfört en undersökning för att ta reda på mer om kunskap och kompetensbehov inom allergenområdet bland mindre kaféer och restauranger.

Resultaten från undersökningen ska kunna utgöra en del av underlagen för att ta fram förslag till kompetenshöjande åtgärder inom livsmedelskedjan, samt kan även komma att användas som underlag för att leda och styra livsmedelskontrollen mot mer riskbaserad kontroll.

Grundläggande frågeställningar

Undersökningen ska ge svar på följande övergripande frågor.

- Hur ser kompetensen ut avseende allergener och allergenlagstiftningen i de undersökta verksamheterna?
- Är kompetensen spridd inom hela verksamheten eller företrädesvis i vissa delar?
- Hur får personerna som arbetar i verksamheterna sin kunskap om allergener och om lagstiftningen kring dessa?
- Hur vill personer i verksamheterna få bättre kunskap/vad kan hjälpa till att höja kompetensen inom området?

I den utsträckning resultaten är applicerbara kan dessa även komma att utgöra grund för strategier gällande andra lagstiftningsområden och typer av verksamheter utöver de som ingår i urvalet för denna undersökning (exempelvis större restauranger och offentliga serveringsställen).

Upplägg och genomförande

Metod

För att få fördjupad förståelse för kunskap om allergener, samt identifiera såväl problem- och utvecklingsområden som behov av kompetenshöjande åtgärder utifrån de anställdas perspektiv genomfördes undersökningen i form av individuella djupintervjuer.

Totalt genomfördes **14 djupintervjuer** enligt följande upplägg.

Arbetsställe	Tillagning	Servering
Restaurang	4	4
Kafé	3	3
Totalt	7	7

För att åstadkomma en geografisk spridning genomfördes intervjuerna **online via Teams**. Tidsåtgången var cirka **45 minuter** per intervju.

Urval

Målgrupp för undersökningen var personal som arbetar på mindre kaféer och restauranger. Intervjupersonerna rekryterades med utgångspunkt från följande kriterier.

Kaféer och restauranger med 4–12 anställda

- Hel- eller deltidsanställda
- Ingår ej i kedja eller franchiseverksamhet

Geografisk spridning

- Storstad: företrädesvis Göteborg (ej Storstockholm eller Malmö)
- Övriga landet: Representation av mindre orter, spridning över landet

TVå intervjuer per arbetsställe

- Tillagning: Kock/kallskänka/bagare/konditor som arbetar med tillagning och tillredning
- Servering: Kassa/serveringspersonal som möter kunden och kundens frågor

Intervjuerna baserades på en intervjuguide, delvis anpassad för respektive målgrupp. Guiderna utarbetades av Ipsos i samråd med Livsmedelsverket.



Beskrivning av deltagande verksamheter och intervjuade yrkesroller

Mindre lunch- och à la carte restauranger, samt kaféer som serverar bakverk och lättare rätter

Urvalet av restauranger består av lunchrestauranger med lunchbuffé eller dagens rätt av husmanskostkaraktär, samt restauranger som har kvällsservering med á la carte meny. Utöver ordinarie verksamhet kan restaurangerna även erbjuda catering och arrangemang i samband med minnesstunder, bröllop, julbord och liknande.

De intervjuade kaféerna har karaktären av hantverkskonditorier/bagerier som erbjuder ett brett utbud av bakverk och smörgåsar, samt frukost och lättare luncher som pajer, sallader och soppor. Utöver det som serveras i kaféet hanteras även större beställningar från företag, samt i samband med diverse högtider och säsonsaktiviteter.

Samtliga verksamheter är stabila verksamheter som varit i drift ett antal år och som till stor del har svensktalande personal. Merparten av det som serveras produceras på plats och lagas i huvudsak från grunden.

Urvalet av intervjupersoner består av köksansvariga, samt anställda i servering och kassa

Yrkeserfarenheten varierar från 2 till dryga 30 år, där de som arbetar med tillredning ofta har lång yrkeserfarenhet medan de som arbetar i servisen tenderar att ha arbetat i yrket kortare tid.

Bakgrunden är blandad, från formell restaurangutbildning till självlärda

Serveringspersonalen är i högre utsträckning självlärda medan köksansvariga, med något undantag, har en grundutbildning som bagare/konditor/kock. Det är även vanligt att dessa har bred erfarenhet av att arbeta i olika roller inom såväl kallskänk som servering. Några har också tidigare arbetat i offentlig verksamhet inom skolkök och äldreomsorg, vilket innebär att de har stor erfarenhet av olika former av allergier och specialkost.

KUNSKAP OCH RUTINER

2

Kunskapen skiljer sig åt mellan olika yrkesroller

Utbredd medvetenhet om ansvaret för att undvika risker som kan orsaka allvarlig skada för allergiska kunder.

Köksansvariga med erfarenhet från skolkök och specialkost har högst kompetens, medan yngre serveringspersonal med begränsad branschfarenhet har lägre kunskap.

Goda kunskaper i köken och mer begränsade i servisen

Överlag framkommer att livsmedelsallergier är en naturlig och ständigt närvarande del av arbetet inom kaféer och restauranger. Alla är medvetna om att livsmedelsallergier kan få allvarliga konsekvenser för den som är allergisk och det upplevs som ett stort ansvar att säkerställa att inte något går fel som kan orsaka allvarlig skada.

Det är dock tydligt att kunskapsdjupet skiljer sig och att kunskapen om allergier generellt sett är högre hos erfaren personal liksom hos köksansvariga som arbetar med tillagning, speciellt de med bakgrund från skolkök med mycket specialkost. Bland serveringspersonalen är kunskapen generellt sett lägre och mer varierande. Många hänvisar även till att de som arbetar i servering och kassa ofta är yngre och timanställda med begränsad erfarenhet av restaurang och kaféverksamhet.

Kännedomen om allergenlistan varierar

Begreppet allergener är inte känt för alla och alla känner heller inte till de 14 allergenerna på allergenlistan. Medan de som arbetar med tillagning känner till majoriteten av allergenerna är serveringspersonalen främst bekanta med de vanligaste som de upplever att de dagligen stöter på. Till dessa hör främst gluten, laktos och nötter. Flera nämner också sojabönor som en allergen de blivit alltmer uppmärksamma på.

Även bland utbildade köksansvariga är det inte alla som har ingående kunskap om alla allergener på listan. Bland de mer okända nämns framförallt lupin, samt svaveldioxid och sulfit, men även selleri och senap kan vara ingredienser som även de kunniga inte tänker på i första hand och som de blir påmind om när de ser listan.

Riskmedvetenheten och viljan att göra rätt är hög

Medvetenheten om allvaret och riskerna är generellt hög även om kunskapen varierar.

Det finns ett tydligt fokus på att informera om allergener, samt att anpassa utbudet för att tillgodose olika allergibehov.

Kökspersonalen bär som regel det yttersta ansvaret, medan serveringspersonalen hänvisar till köket vid osäkerhet.

Allmän medvetenhet om risker och lagkrav på information

Genomgående framkommer att det finns en riskmedvetenhet och att personalen tar allergier på stort allvar även om alla kanske inte känner till detaljer om innebörden och konsekvenser av de olika allergenerna. Alla är också medvetna om att man som personal måste kunna informera om allergiframkallande innehåll i det som serveras.

Samtliga uppger att de har skyltar eller liknande med uppmaning till kunderna om att fråga personalen om allergier. Då tillagning och tillredning sker i lokaler där allergena livsmedel förekommer informerar personalen även alltid om att det kan finnas spår av allergener i det som serveras.

Vikten av en säker allergihantering är inte enbart en fråga om att undvika att någon kund blir allvarligt sjuk. Det finns även starka affärsmässiga incitament att tillgodose kundernas behov för att skapa nöjdhet och lojalitet, samt undvika dåligt rykte. Som ett led i detta strävar verksamheterna efter att i möjligaste mån anpassa utbudet till så många som möjligt genom att erbjuda alternativ för vanligt förekommande allergier som gluten och laktosintolerans.

Köket och kökspersonalen fyller en kritisk funktion

Ansvaret för säker hantering rörande allergener ligger ytterst på kökspersonalen. De som arbetar i köket har kunskap om innehållet i maten och hur den är tillagad och serveringspersonalen hänvisar alltid till köket vid osäkerhet.

Som regel har serveringspersonalen också tillgång till en pärm/lista i anslutning till kassan med information om vad produkterna innehåller. Om det inte går att läsa sig till informationen eller det inte finns någon ansvarig tillgänglig att fråga får personalen i servisen i värsta fall meddela kunden att innehållet inte kan garanteras.

Kunskap bygger på dialog och praktik

Kunskapsinhämtning sker i huvudsak genom praktisk tillämpning och muntlig kommunikation, snarare än genom formaliserad utbildning.

Vid osäkerhet vänder sig personalen i första hand till mer erfarna kollegor eller söker information genom att googla.

Systematiserade former för kunskapsinhämtning saknas ofta

Oavsett kompetensnivå konstateras att mycket av kunskapen kring allergener byggs upp genom erfarenhet i det dagliga arbetet. Det är ett ämne som ständigt är aktuellt och som diskuteras sinsemellan i personalen, och där även frågor från kunderna bidrar till ökat kunnande.

Kunskapsinhämtning sker i hög grad genom att man lär av varandra och där mer erfaren personal lär upp de nya och mindre erfarna efterhand. Kunskapsöverföringen sker således i stor utsträckning genom praktisk tillämpning och mun till mun. Någon mer formaliserad utbildning eller rutiner för kunskapsuppdatering är inte vanligt förekommande.

I de fall det uppstår osäkerhet kring specifika allergier eller ingredienser tenderar man att vända sig till en mer kunnig kollega i första hand. Det händer även att man googlar om det gäller en fråga av mer allmän karaktär. Alternativt om frågan gäller en specifik produkt är det i första hand leverantören/grossisten man vänder sig till. Leverantörerna sägs ofta ha bra webbplatser där det går att hitta ingrediensförteckningar och produktblad med information om allergener.

Tydlig information och dialog med kunder är centralt

Kunderna utgör generellt en viktig källa till information. Det är i slutändan kunden som förväntas ha bäst kunskap om sin allergi och vad den kan äta och inte. Därav anses det viktigt att alltid ha en dialog med allergiska kunder och att kunna ge tydlig information för att kunden ska känna sig trygg och kunna ta ett beslut. Av den anledningen händer det även att köksansvariga pratar direkt med kunden för att säkerställa att det inte uppstår några missförstånd.

Sagt om kunskap och rutiner – tillagning



Allergier är ett stort ansvar och kan vara svårt. Det kräver hela tiden att man är på tå och det får absolut inte bli fel. Man vill ju inte att någon ska bli sjuk och att kunderna ska gå härifrån med en go och glad känsla. För oss är det viktigt att vi uppfattas som seriösa och professionella och att kunderna vill komma tillbaka.

Tillagningspersonal, kafé

Det känns som att allergier blir allt vanligare och att det även har blivit alltmer komplext i takt med att det finns allt fler som är veganer och vegetarianer eller av andra skäl vill äta på ett speciellt sätt. Det gäller att ta det på allvar och alltid vara noggrann när det gäller rutiner och informationen till kunderna. Är man väldigt överkänslig kan man ju bli riktigt allvarligt sjuk och det vill man ju inte ska hända.

Tillagningspersonal, kafé

Vi uppmanar alltid gästerna att kontakta personalen om de är allergiska. Om gästen förvarnar kan vi alltid lösa det genom att hitta alternativ om det inte är för stora avvikelser. Nöjda gäster är ju det vi lever på, men samtidigt är det viktigt att aldrig chansa och därför instruerar vi personalen i servisen att de alltid måste kolla med köket vid minsta tveksamhet.

Tillagningspersonal, restaurang

Det är viktigt att sätta sig in i gästens perspektiv och att alla förstår allvaret. Det kan göra stor skillnad för ett proffsigt intryck och att gästen ska känna sig trygg. Serveringspersonalen har som regel koll på det mest nödvändiga och om det handlar om mer specifika frågor så frågar de oss i köket. Ofta är det bäst att den som har lagat maten talar direkt med gästen som är allergisk för att det ska bli rätt.

Tillagningspersonal, restaurang

Mycket lär man sig efterhand och jag känner igen allergenlistan sedan kockutbildningen, men jag har faktiskt inte tänkt på att selleri är en hög risk. Det är ju lite lurigt eftersom till exempel kryddblandningar och buljong kan innehålla det.

Tillagningspersonal, restaurang

Livsmedelsallergi är något vi tar på största allvar. Man vet att det kan få allvarliga konsekvenser för en gäst om det blir fel. Jag tänker också på att det kan bli negativa skrivelser om restaurangen om det skulle bli fel och man vill ju inte att vi ska få en stämpel på oss att vi inte har koll, det skulle inte gå.

Tillagningspersonal, restaurang

Sagt om kunskap och rutiner – servering



Gästen måste berätta själv att den är allergisk och vara tydlig med vad den inte kan äta. Ett bekymmer är att detta inte alltid fungerar och att gästen glömmer berätta eller inte är tillräckligt tydlig. Jag skulle önska att man kunde lägga mer ansvar på gästen och tydliggöra att gästen är ytterst ansvarig för vad den stoppar i sig.

Serveringspersonal, restaurang

Jag känner inte till hela listan med allergenerna, men känner mig ändå hyfsat trygg med att jag har koll på de vanligaste. Men det kan vara svårt att hålla sig a jour med alla detaljer och om det tillkommer ny kunskap. Till exempel kan det börja gå rykten, som att nötter inte luftburet kan ge allergi, men sånt vågar man inte lita på förrän någon trovärdig källa säger det.

Serveringspersonal, kafé

Det har blivit en allt större del av arbetet att hantera livsmedelsallergier. Frågan är om det är en allergi eller ett aktivt val att inte äta ett visst livsmedel. Att båda dessa möjliga skäl finns gör att det blir otydligare också vad som är de farliga allergierna.

Serveringspersonal, kafé

Det är superviktigt att vi sköter det här med allergier bra. Det är viktigt att kunden känner sig trygg och inte riskerar att bli sjuk och det är viktigt att vi i personalen är ärliga om vi inte är säkra på att vi kan svara på kundens frågor.

Serveringspersonal, kafé

Jag tycker att vi har koll och vi kommunicerar för säkerhets skull att det kan finnas spår av alla allergener i produkterna eftersom det kan finnas i lokalerna. Det känns också som ett stort ansvar att veta att personer kan dö av sin allergi.

Serveringspersonal, kafé

Det har blivit väldigt mycket vanligare med frågor om allergier, nästan som att det gått lite inflation i det. Vår meny är inte så föränderlig så det är förhållandevis lätt att hålla koll på vad maten innehåller, men samtidigt är det vårt ansvar att se till att ingen blir dålig. Det vore minst lika illa som att servera skämd mat.

Serveringspersonal, restaurang

Det väcker ganska mycket stress att tänka på livsmedelsallergi, man vill inte att någon ska bli sjuk. Man spetsar alltid öronen när någon säger att den har allergi för att förstå vad det handlar om och jag dubbelkollar alltid med köket för att vara säker på att det blir rätt.

Serveringspersonal, restaurang

UTMANINGAR OCH RISKER

3

Komplexiteten kring allergier skapar huvudbry

Hantering av allergier kompliceras av svårigheten att skilja mellan verkliga allergier och kostpreferenser.

Tvetydigheten mellan allergier och preferenser riskerar att leda till minskad aktsamhet i bemötande och hantering.

Tvetydigheter mellan allergi och preferens kan skapa tvivel

Det upplevs allt vanligare att kunder efterfrågar allergifria alternativ trots att de inte är allergiska. Detta uppfattas exempelvis vara särskilt påtagligt när det kommer till gluten och laktos där vissa kunder föredrar att äta glutenfritt eller laktosfritt utifrån allmänt välmående eller för att det ingår i en specifik diet.

De intervjuade påpekar att svårigheten att skilja på allergier och preferenser i förlängningen kan leda till minskad riskmedvetenhet och förståelse för att felaktigheter kan få allvarliga konsekvenser för de som verkligen lider av allergier. Personalen vittnar också om att det lätt kan sprida sig en attityd om att kunderna är krångliga, vilket gör det svårt att ta alla önskemål på fullaste allvar om alltför många inte har fog för sina krav som grundar sig i en reell allergi.

Utmaningar kring innebörden av olika allergener

En annan utmaning är svårigheten att särskilja vissa allergier från andra. Ett tydligt exempel är skillnaden mellan laktosintolerans och mjölkproteinallergi där även de mest erfarna medarbetarna menar att det kan uppstå osäkerhet. Det påpekas också att det är förhållandevis lätt att göra laktosfria anpassningar tack vare ett brett utbud av laktosfria mejeriprodukter, men att mjölkprotein uppfattas vara betydligt svårare att undvika och ersätta.

Andra exempel på allergener som kan vara svåra att avgränsa är nötter, frön, sojaböner och havre. Här väcks bland annat frågor kring risken för korsallergier, samt vad som ingår i de olika grupperna. Angående havre och soja råder osäkerhet kring huruvida dessa är glutenfria och om det är skillnad på olika sorters havregryn och sojaprodukter. Gällande soja uppfattas det också som en risk att det kan finnas i livsmedel som inte associeras till soja. Exempel som nämns och som kan vara lätta att missa är bland annat såser, kryddblandningar och buljonger.

Bristande kommunikation kan ge upphov till felaktigheter

Bristande kommunikation mellan kunder, serverings- och kökspersonal kan leda till missförstånd och felaktigheter.

Sårbarheter finns både i dialogen med kunderna och i informationskedjan mellan servering och kök.

Kommunikationen mellan kunden och personalen kan brista

En sårbarhet som många identifierar är kommunikationen med kunderna, där det finns risk för oklarheter eller missförstånd. Personalen upplever att kunderna inte alltid har tillräcklig kunskap om sin allergi eller är tillräckligt tydliga i sin kommunikation kring vad de kan äta. I vissa fall behöver därför personalen vara mer kunnig än kunden för att kunna ställa rätt frågor, identifiera risker och informera om möjliga alternativa produkter.

Det uppfattas också finnas individuella skillnader när det gäller allvarlighetsgraden av allergier, där reaktionerna kan variera från akut andnöd till lindriga magbesvär. Även toleransen för allergener upplevs kunna skilja sig åt, där vissa tål mindre mängder eller spår, medan andra är extremt känsliga. Personalen upplever därför att det kan vara svårt att ge korrekt information som både kunden och personalen kan känna sig trygga med.

Kommunikationen mellan köket och servisen kan brista

En annan sårbarhet är kommunikationen mellan serverings- och kökspersonalen. Här finns det risk för fel i olika delar av informationskedjan, från kunden till servisen, samt från servisen till köket och vice versa.

Riskmoment som kan uppstå är om tillagningspersonalen byter ut ingredienser eller gör avsteg från recept utan att informationen når fram till serveringen. Det kan också hända att allergeninformationen inte uppdateras tillräckligt snabbt när nya eller tillfälliga produkter i sortimentet eller på menyn tillkommer. Likaså kan missförstånd uppstå mellan servisen och köket om serveringspersonalen inte ger tillräckligt tydlig eller korrekt information till köket.

Hantering och tillagning innefattar ett flertal riskmoment

Hantering och tillagning i små lokaler med delad utrustning innefattar flera riskmoment som kräver noggrann planering, ständig uppmärksamhet och tydliga rutiner.

Ofta tidspressade och stressiga arbetsförhållanden, liksom bristande erfarenhet och språkkunskaper hos personalen ökar risken för missförstånd och felhantering, samt ställer krav på enkelhet.

Säker hantering kräver ständig noggrannhet

Svårigheten att undvika kontamination av allergener i små lokaler där all tillagning sker i samma utrymme och med samma utrustning är en utmaning. Det ställer stora krav på noggrannhet och innebär att det alltid kan förekomma spår av allergener. Hanteringen av ingredienser, rengöring av ytor och redskap, samt förvaring och tillagning är alla moment som innefattar risker och som kräver omsorgsfull planering och uppmärksamhet, ofta under tidspress.

Vikten av att ha väletablerade rutiner på plats betonas då det alltid finns risk att personalen kan göra fel. Exempel på rutiner som tillämpas kan vara tydligt uppmärkta avdelningar i kylar och frysar för allergianpassade produkter, tydligt uppmärkta redskap för olika ändamål, samt olika färger på uppläggningsfat för olika typer av produkter.

Bristande erfarenhet och språkkunskaper kan vara ett hinder

När det gäller hanteringen, både i köket och i serveringen, finns det också alltid risk för att informationsöverföringen kan brista. Detta kan särskilt vara ett problem med ung och oerfaren personal eller extrapersonal som kanske inte alltid förstår konsekvenserna av om något blir fel. En annan utmaning kan vara personal som inte har svenska som modersmål och som kan ha bristande förmåga att både förstå och tala svenska.

För personal som saknar tidigare erfarenhet, särskilt om de har problem med svenskan, är det viktigt att de får en grundläggande förståelse för vad det innebär att vara allergisk och vilka konsekvenser det kan få, samt vad det innebär för hanteringen av livsmedel och varför det är så viktigt att göra rätt. Enkla instruktioner och rutiner, liksom lättåtkomlig allergeninformation underlättar, exempelvis små lappar med allergeninnehåll i direkt anslutning till produkterna i kafédisken.

Informationssökning kan upplevas som en svårighet

Snabb tillgång till tillförlitlig information i händelse av frågor är av stor vikt för att undvika felaktigheter i hanteringen.

Samtidigt kan det vara svårt att snabbt hitta rätt och bedöma tillförlitligheten i informationen, i synnerhet vid användning av sökmotorer online.

Viktigt att snabbt kunna hitta trovärdig information

Situationer där personalen behöver fördjupad information om allergener kan ibland upplevas svåra. Utmaningen ligger dels i att snabbt hitta relevant information, dels i att bedöma tillförlitligheten i den information man finner. För frågor om specifika produkter är det oftast enklast att vända sig direkt till grossistens eller producentens webbplats. I övriga fall är det vanligast att använda sökmotorer som Google för att snabbt hitta svar. Ett fåtal nämner att de har sökt information direkt på Livsmedelsverkets webbplats eller hos specifika källor som Celiakiförbundet.

Vid användningen av sökmotorer kan det vara mer eller mindre svårt att sälla bland sökträffarna och bedöma om informationen är trovärdig och fullständig. En intervjuperson nämner att han föredrar att använda ChatGPT då han upplever det som mer pålitligt och träffsäkert än att googla. Dessutom är det praktiskt att kunna ställa följdfrågor och få svar direkt.

Ingrediensförteckningar kräver kunskap och uppmärksamhet

Vid användning av hel- och halvfabrikat är ingrediensförteckningar en central källa till information. Här uppges det inte alltid vara helt lätt att tyda etiketten på varan, och många varor är dessutom internationella med mycket och finstilt information på flera språk. När det handlar om större leveranser där ingrediensförteckningen finns på leveransförpackningen och inte på enskilda varor, gäller det att spara förteckningen för att kunna verifiera innehållet.

Ytterligare utmaningar som tas upp är att allergener kan dölja sig bakom E-nummer, samt i kryddblandningar, färdiga såser, buljonger och liknande, vilket inte alltid är så lätt att identifiera. I dessa fall är det extra viktigt att ha kunskap om vad man ska leta efter och att det finns en tydlig märkning som anger risken för allergener.

Översikt: Typmoment och allergirisker i produktionsprocessen

<p>Ta emot ingredienser med innehållsförteckning</p> <p>Exempel på produkter: Färdigköpta hel-/halvfabrikat, kryddblandningar, bröd</p>	<p>Skapa meny/produkter</p> <p>À la carte menyer byts ca 3 ggr/år. Lunchmenyer byts dagligen Kaféutbud består av standardsortiment + variation efter exempelvis säsong</p>	<p>Kommunicera meny/innehåll i produkter från tillagning till servering</p> <p>Muntlig och viss skriftlig kommunikation inom personalen</p>	<p>Tillaga rätter/produkter</p> <p>Rutiner för hantering av livsmedel ur allergenperspektiv finns Begränsade lokaler tillåter inte fullt ut allergisäker hantering</p>	<p>Servera/sälja till kund</p> <p>Skriftlig uppmaning till kunder att fråga om innehåll i produkter Kommunicerar risk för spår av allergener</p>
<p>Aktivitet: Förstå vilka ingredienser som ingår och identifiera allergirisker</p> <p>Läsa ingrediensförteckning, ta vara på ingrediensförteckning</p>	<p>Aktivitet: Allergener/matallergier påverkar meny/sortiment</p> <p>Strävan att anpassa för bred målgrupp, till exempel genom att reducera gluten/laktos</p> <p>Strävan efter ett sortiment där alla kunder hittar möjlig produkt</p>	<p>Aktivitet: Ingredienser för varje rätt/produkt finns skriftligt, till exempel i pärm/lista/vid produkt</p> <p>Listor uppdateras när nya produkter tillkommer + muntlig information där rätter/menyer förändras dagligen</p>	<p>Aktivitet: Rutiner och hantering under förvaring och tillagning ur allergenperspektiv praktiseras</p> <p>Kunskapen är baserad på formell grundutbildning eller inläring på arbetsstället</p>	<p>Aktivitet: Dialog med kund om typ av allergi, samt möjliga substituerande produkter</p> <p>Kock/kallskänka/konditor tillkallas vid behov för direkt samtal med kund</p>
<p>Risk:</p> <p>Otydlig märkning/etikett: Svårt läsa/förstå vilka ingredienser som ingår – kan kräva att man går in på leverantörs webbplats</p> <p>Allergener kan döljas bakom e-nummer, i kryddblandningar etc.</p>	<p>Risk:</p> <p>Kräver grundläggande kunskap och förståelse för vad som ingår i olika allergena livsmedelsgrupper</p> <p>Förutsätter även kunskap om risker vid utbyte av ingredienser och användning av allergianpassade ersättningsalternativ</p>	<p>Risk:</p> <p>Kombinationen av tät muntlig kommunikation inom personalen och skriftlig information om innehåll upplevs fungera tack vare mindre arbetsställen – förutsätter god språkförståelse och viss bas-kunskap om allergi hos involverade</p>	<p>Risk:</p> <p>Rutiner finns och upplevs följas, men "mänskliga faktorn" utgör en risk – särskilt vid stress/tidspress</p> <p>Språkbarriärer, samt bristande erfarenhet och brist på utbildning är försvårande</p>	<p>Risk:</p> <p>Kunden glömmer att uppge eller tror att den kommunicerat allergi</p> <p>Låg kunskap hos kunden om sin egen eller andras allergi</p> <p>Personalen missförstår kundens förfrågan om allergi</p>

Översikt som visar fem typiska moment i produktionsprocessen av maträtter/bakverk, från mottagning av ingredienser till försäljning av matprodukt till kund. För varje moment sammanfattas hur allergener hanteras i momentet, samt risker som identifierats av intervjupersonerna när det gäller misstag som potentiellt kan leda till utbrott av allergi.

Sagt om utmaningar och risker – tillagning



Informationskedjan från oss i bageriet till personalen i butiken kan vara en utmaning. Det är mitt ansvar att se till att alla vet vad maten innehåller och varje artikel kan inte ha en full innehållsförteckning i butiken. Med de vanligaste allergierna som mjölk, nötter och gluten kan det vara ganska lätt, men det är svårare med soja som inte är lika uppenbart.

Tillagningspersonal, kafé

Det har blivit allt svårare att hantera både de som är allvarligt allergiska och de som vill undvika ett livsmedel, men inte får problem. Det har ökat mycket med kunder som hänvisar till allergi, särskilt inom gluten och laktos. Alla måste behandlas med samma allvar oavsett om det handlar om risk för svårt allergiutbrott eller kunden vill undvika något av andra skäl.

Tillagningspersonal, restaurang

I köket känner vi oss trygga med att vi har koll på det vi lagar, men det kan alltid vara svårt att hålla koll på alla detaljer och det kan också vara otydligt i innehållsförteckningar, som ofta är på flera språk, vad produkten innehåller. Om något är oklart så får man googla och hoppas att man hittar rätt information som man kan lita på.

Tillagningspersonal, restaurang

Allergisäker kost kan vi aldrig göra. Även om vi är noga och vet hur vi ska göra är det lätt hänt att en tång som är avsedd för glutenfritt har använts till något annat eller att en potatis har stekts efter pannkakor i fel sorts fett till exempel. Inget restaurangkök har en specialkostavdelning så i slutändan är det upp till gästen att avgöra och är man hyperallergisk bör man kanske avstå.

Tillagningspersonal, restaurang

En utmaning är att informera personal som inte har svenska som modersmål och som inte har någon bakgrund inom restaurang. Det är en mångkulturell bransch, där många kan ha svårt med språket och det är också många som inte känner till eller har någon erfarenhet av allergier. Det är så viktigt att man vet hur man använder material och redskap, och hur man ska placera olika livsmedel i kylar och frysar för att undvika att allergener sprids, och sånt kan vara svårt att förklara när inte språket förstås.

Tillagningspersonal, restaurang

Om leverantören restar en artikel och skickar något likvärdigt eller om vi gör om ett recept måste man alltid vara extra uppmärksam på allergener och att innehållsinformationen uppdateras och når fram till alla i personalen.

Tillagningspersonal, kafé

Sagt om utmaningar och risker – servering



Det svåra är att det är så spretigt. Gästen kan säga att den är allergisk mot något, men tål något annat med samma ingrediens. Det gör att det blir svårt att veta om vissa blir verkligt dåliga av till exempel gluten, medan andra bara vill utesluta gluten av dietskäl.

Serveringspersonal, restaurang

Det kan ibland vara svårt för köket att hinna uppdatera informationen om innehållet, särskilt när det tas fram nya eller tillfälliga produkter, som nu senast när vi hade en farsdagsbakelse till exempel. Då gäller det att inte chansa och se till att gå till bageriet och fråga så att det inte riskerar att bli fel.

Serveringspersonal, kafé

Jag googlar när jag är osäker, men tycker det tar tid att hitta information, och jag vet inte alltid om jag kan lita på om informationen är riktig. Därför använder jag hellre ChatGPT numera, då får jag direkt svar på frågan och tycker det känns mer pålitligt än att googla.

Serveringspersonal, restaurang

Kockarna har stenkoll, men gästerna själva har inte alltid koll, vilket gör att det kan bli svårt att förstå vad gästen kan tåla och inte. Till exempel har gästen ofta svårt att separera mjölkprotein och laktos och själv tycker jag det är svårt att veta vad havre är, om det är gluten eller inte? Vissa kan äta havre trots att de inte kan äta gluten och andra kan inte det. Havre är extra knepigt nu när det är mjölkersättningsprodukt.

Serveringspersonal, restaurang

Jag lyssnar efter om kunden nämner något om allergi, kollar på ingredienslistor för maträtterna och frågar kockarna vid minsta osäkerhet. Den största risken som jag ser det är att det blir missförstånd i kommunikationen, framförallt mellan servisen och köket. Köket måste alltid förstå allergiproblemet för att göra rätt.

Serveringspersonal, restaurang

Det får inte bli fel, men ska också gå snabbt. Det kan lätt bli stressigt så det är viktigt att informationen som man behöver är lättillgänglig och att man snabbt kan läsa sig till svaret på en fråga eller snabbt behöver ta reda på vad något innehåller.

Serveringspersonal, kafé

KOMPETENSUTVECKLING

4



Eggs

Eggs from any birds, including duck, goose, turkey and quail as well as hens, may be allergenic. Most egg allergens are in the egg white (albumen) but some people also react to the yolks.

Uses

- Egg dishes such as omelettes or quiches
- Baked goods including bread and cakes
- Meat products such as pies, meat loaf and burgers
- Fresh pasta dishes
- Desserts including custards and ice creams
- Glazing or binding pastry
- E322 lecithin – an emulsifier often made from yolk and commonly used in mayonnaise and sauces
- Lysozyme – an antibacterial enzyme found in egg white and widely used in food and pharmaceutical manufacture

Risks

Allergic reactions to egg and egg products can range from slight to very severe, including anaphylaxis.

Behov av lättillgänglig och tillförlitlig kunskap om allergenerna på allergenlistan

Efterfrågan på uppdaterad kunskap och stöd i det dagliga arbetet

Generellt finns ett intresse och behov av att lära sig mer om allergener för att kunna föra en dialog med kunderna på ett bra sätt – både för att känna sig trygg i att kunna svara på frågor och ge vägledning, samt förstå vad som krävs för att kunna erbjuda ett säkert alternativ till kunden.

Även för personal med en grundkompetens och lång erfarenhet uttrycks behov av att enkelt få tillgång till fördjupad kunskap om olika allergener och dess innebörd i samband med planering och tillagning av det som serveras.

Kunskapsbehovet kan exempelvis omfatta:

- Vad som ingår i olika allergengrupper och vad de kan ge upphov till i form av allergiska reaktioner och eventuella korsallergier, samt vilka de främsta riskerna är vid tillagning och servering.
- Vad man bör vara uppmärksam på gällande ingrediensförteckningar och mindre uppenbara allergener, exempelvis i kryddblandningar som kan innehålla allergener eller E-nummer som kan dölja vissa allergener.
- Vad man bör tänka på vid hanteringen av ersättningsprodukter och byte av ingredienser, inklusive tips på lämpliga ersättningsalternativ.
- Baskunskap för ny personal inom kafé- och restaurangverksamhet gällande förekomsten av livsmedelsallergi och dess konsekvenser.

Efterfrågan på en kombination av digitala och analoga kunskapsstöd

För att fungera som ett kunskapsstöd i det dagliga arbetet framhålls att informationen behöver vara lättillgänglig, gärna i form av enkla skriftliga och digitala guider eller korta utbildningsfilmer, samt gärna även på flera språk.

Efterfrågan på praktiskt stöd för kvalitetssäkring och egenkontroll

När det gäller den praktiska hanteringen i samband med tillagning och servering uttrycks behov av praktiskt stöd och vägledning kring rutiner och allergisäkerhet. Den här typen av stöd uppges delvis redan finnas inom hygienområdet och skulle kunna utvecklas även för allergiområdet. Inte minst uppfattas det kunna underlätta för ny och oerfaren personal, samt för personal med begränsade språkkunskaper.

Förslag på stöd kan exempelvis vara:

- Tips och checklistor/mallar kring hur man kan organisera arbetet för att undvika fel, till exempel gällande märkning, förvaring, hantering av redskap och liknande.
- Påminnelser i form av affischer om rutiner och kritiska kontrollpunkter att sätta upp i anslutning till kök och förvaringsutrymmen.
- Enkla, lättåtkomliga "lathundar" i anslutning till kök och servering, exempelvis i form av checklistor för att säkerställa att innehållet i allt som tillagas och serveras kontrolleras ur ett allergenperspektiv, samt för att säkerställa att inget förbises i kommunikationen mellan kund-servis-kök.
- Kortfattat material, häfte/broschyr, att använda som underlag till introduktion av personal och som kan delas ut till ny personal för att säkerställa att de fått den grundläggande information som krävs om allergener.



Allergen-free food

Free of an allergen, follow these guidelines:



Use plenty of detergent and hot water.



Ensure staff wash their hands thoroughly with soap and water before they prepare the meal and that they avoid touching other foods until they have finished preparing it.



Dismantle equipment as appropriate so you can remove all allergen residues.



Assemble all the ingredients, and check the labelling and recipes to ensure none of them is allergenic.



Be aware of the risks of cross-contamination (see page 17).



Once the non-allergenic meal is ready, keep it covered and labelled and deliver it separately to the customer.



Make sure all staff are familiar with the following instructions where they can see it.

How to deal with a query from you about allergens

If a customer wishes to know if a meal or other food is allergen-free, follow these guidelines:

- 1. Ask them to clarify:**
 - Which specific ingredient(s) do they need to avoid on the EU list of allergens.
- 2. Refer the query to the manager or a senior member of staff:**
 - The designated person to deal with allergy-related queries.
 - If the designated person is unavailable, please contact the manager.
- 3. Look for information about the ingredients:**
 - If the allergen in question is one of the EU listed allergens, the ingredient should be available in writing (ROI) or verbally for the staff to check.
 - If the allergen in question is not on the EU list, tell the customer that it is not an allergen.
 - Ingredients information will be on the packaging delivered with the food. This can be shown to the customer.
 - If you use ingredients bought without packaging, you should have a list of ingredients for these.
- 4. If any ingredient contains a 'May contain' statement:** If the presence of the allergen, tell the customer as this indicates a risk of cross-contamination.
- 5. ALWAYS BE TRUTHFUL.** Remember, you can always prepare something from scratch to avoid the risk of cross-contamination.
- 6. The customer decides.** Once you have told the customer about the allergen and the possibility of cross-contamination, the customer decides whether or not to buy the food.

Önskemål och inställning till föreslagna insatser



Behov av allmängiltig grundutbildning

Önskemål om en kort, enkelt utformad webbaserad kurs, riktad till all personal, med grundläggande kunskap om allergi, inklusive avslutande kunskapstest och intyg om genomgången kurs – bör vara ett grundläggande introduktionskrav och kan därefter upprepas regelbundet.

Kan med fördel innehålla vittnesmål från allergiker för fördjupad insikt om allvaret och vikten att göra rätt.



Ambivalent inställning till QR-koder

QR-koder kan vara ett enkelt sätt att snabbt hitta rätt information, vilket är ett påtagligt behov när man snabbt behöver kunna ta ett beslut eller ge ett tillförlitligt svar till en kund eller kollega.

Samtidigt uppger de flesta att de inte har tillgång till mobilen i arbetet, främst av hygienskäl, och att information därav i första hand söks via dator.



Chattfunktion ställer höga krav

En AI baserad chattfunktion kan vara attraktiv för att snabbt få svar på sina frågor utan att behöva söka svaret på egen hand eller kontakta en person, vilket man sällan har tid med och därför vill undvika.

Förutsätter att funktionen är tillgänglig 24/7 och att man kan lita på att snabbt kunna få korrekta och utförliga svar.



Önskemål om sökbar allergendatabas

För att lätt kunna göra justeringar av allergeninformationen kopplat till egna menyer och produktutbud vore det idealt med en sammanhållen databas för att på ett snabbt och enkelt sätt kunna söka efter specifika livsmedel/ ingredienser och på så sätt få korrekt information om allergener – till skillnad från att googla och inte vara säker på att sökträffarna är pålitliga.

Synen på Livsmedelsverket och Livsmedelskontrollen

Livsmedelsverket

De personliga erfarenheterna av Livsmedelsverket och Livsmedelsverkets webbplats är begränsade. Samtliga har dock stort förtroende för Livsmedelsverket som en trovärdig informationskälla.

När det gäller förslagen till kompetenshöjande åtgärder ses Livsmedelverket som en naturlig part för att på ett tillförlitligt sätt kunna initiera och tillhandahålla den typen av insatser som efterfrågas.

Livsmedelsverket behöver dock bli tydligare i vad de kan erbjuda i termer av kunskap och information, samt i vilka situationer man som restaurang- och kafépersonal kan vända sig till Livsmedelverket som primär informationskälla. I detta sammanhang sägs exempelvis ett nyhetsbrev att prenumerera på för att hålla sig uppdaterad om allergener kunna vara ett sätt att nå ut.

Livsmedelskontrollen

Kännedomen och erfarenheten av Livsmedelskontrollen varierar. Spontant uppfattas kontrollen kunna bidra med råd och tips kring hur företag kan tänka och göra när det gäller hanteringen av allergener för att på så sätt öka kunskapen och följsamheten till lagstiftning och krav.

Samtidigt uppfattas det kunna skilja sig mellan olika kommuner och inspektörer i vilken utsträckning de är benägna att svara på frågor och ge råd. För att främja allergisäkerheten och kompetenshöjningen i branschen anses det därför krävas större enhetlighet och tydlighet kring kontrollens roll och ansvar.

Kräftdjur och blötdjur

Ägg

Fisk

Jordnötter

Lupin

Sojaböner

Mjök och laktos

Nötter

Selleri

Senap

Start / Företagande, regler & kontroll / Re

Allergener – företag

English Lyssna

Allergener kallas ämnen som överkänslighet. Många vanliga jordnötter, innehåller allergener. Veta vad du behöver tänka på serverar mat som innehåller

På denna sida

Symtom på matallergi

Annan överkänslighet

Information och märkning om allergener

Minimera risken för att allergener h

Branschriktlinjer

Glutenfria, laktosfria och ar

Sagt om kompetensutveckling – tillagning



Medvetenheten om allergier skulle behöva öka hos personalen generellt. Något liknande det som finns inom hygienområdet skulle vara bra och där till exempel Anticimex har grundkurser och material som stöd för egenkontroll. Vad jag vet finns det inget liknande inom allergiområdet.

Tillagningspersonal, kafé

Det borde finnas en lathund för hur man ska göra när man ska allergianpassa produkter. Ofta är det mycket att hålla reda på och då är det bra att ha saker nedskrivet. Om man till exempel får en beställning på en laktosfri smörgås som ska göras på studs och man är mitt uppe i något annat kan det underlätta om man har en lathund för vad som är viktigt att tänka på och vad som ska bytas ut för att det ska vara allergisäkert.

Tillagningspersonal, kafé

Gör en videoutbildning med baskunskap som är lätt att förstå för alla, inklusive personer med låg kunskap i svenska. Berätta om vad livsmedelsallergi är och om hanteringen som krävs för att undvika allergi. Det vore skönt att veta att alla medarbetare gått igenom denna utbildning och har de allra mest basala kunskaperna.

Tillagningspersonal, restaurang

Jag skulle gärna se ett kunskaphäfte som man kan dela ut till ny personal med baskunskaper kring allergier och tips om vad man ska tänka på i serveringen och i kontakten med gästerna, och vilka fallgroparna kan vara i köket med utbyte av ingredienser, hantering av redskap och liknande.

Tillagningspersonal, restaurang

Det vore bra med ett utbildningsmaterial som man kan ha i en pärm. Då skulle man kunna gå igenom det med jämna mellanrum. Det skulle kännas bra att veta att alla har fått den information de behöver, då kan ingen säga att den inte visste.

Tillagningspersonal, restaurang

Jag behövde kontakta Livsmedelsverket i somras angående en fråga om sista datum för äggvita och de hade semesterstängt. Ibland behöver man ett svar akut och även kunna lita på att få ett pålitligt svar och då skulle en chattfunktion kunna vara bra.

Tillagningspersonal, kafé

Vi har ett bra samarbete med Miljö och Hälsa som kontrollerar oss. De har en sund inställning till oss som företagare och som gör att man vågar fråga utan att bli dömd.

Tillagningspersonal, restaurang

Sagt om kompetensutveckling – servering



Det hade varit bra med någon form av material med information om alla allergener och vad som ingår i varje grupp. Det är svårt att ha all sån kunskap i huvudet så det kan vara bra att ha ett material att kunna gå tillbaka till för att dubbelkolla om man är osäker. Det bästa är om det är skriftligt och synligt så att det är lätt att komma åt. Att söka via QR-kod är svårt då vi inte har tillgång till mobilen i jobbet.

Serveringspersonal, kafé

Vi bygger succesivt upp vår kunskap och vi är ett litet företag där vi pratar mycket med varandra. Men det vore bra om det fanns någon typ av lathund där man kan få konstruktiv vägledning i vad man till exempel kan byta ut mot vad, eller vad man ska se upp med.

Serveringspersonal, kafé

Skulle gärna se att det fanns en videokurs om allergi som all personal måste gå och där man får ett intyg på att man har gått den. Ungefär som att gå en kurs i hjärt- lungräddning och som kan upprepas med jämna mellanrum. Det skulle innebära en nivå till av ansvarstagande.

Serveringspersonal, restaurang

Det vore bra med en tydlig produktlista som berättar om vilka livsmedel som kan innehålla vilka allergener. Det skulle också vara bra att kunna söka i en databas efter ett livsmedel, till exempel med hjälp av en QR-kod. Jag har också hört att det finns appar som kunder har där de kan söka upp vad livsmedel innehåller.

Serveringspersonal, restaurang

Serveringspersonalen är ofta yngre och oerfarna personer och som ung och ny kan det vara svårt att förstå allvaret med allergier. Det vore bra med någon form av introduktionskurs, typ en film där man får höra några allergiker berätta om hur det kan vara så att man får chans att ställa sig i allergikerns skor så att säga.

Serveringspersonal, kafé

Livsmedelskontrollen uppfattar jag mer som en kontroll än en kunskapsförmedling. För att Livsmedelskontrollen ska kunna vara en väg att få kunskap tror jag att den skulle behöva läggas upp på ett annat sätt och att man kunde prata mer om risker och få tips på hur man kan tänka för att förebygga.

Serveringspersonal, kafé

SAMMANFATTANDE INSIKTER

5

Sammanfattande insikter och slutsatser

Kunskap och kunskapsinhämtning

- Undersökningen visar att det finns en utbredd medvetenhet om ansvaret att informera om allergener, samt undvika att någon kund kommer till allvarlig skada. Livsmedelsallergier uppfattas som en ständigt närvarande del av arbetet där det finns en stark personlig ansvarskänsla och starka affärsmässiga incitament att göra rätt.
- Kunskapsnivån gällande livsmedelsallergier skiljer sig åt mellan olika yrkesroller. Kökspersonal med grundläggande yrkesutbildning och lång yrkeserfarenhet har högst kompetens medan yngre serveringspersonal med begränsad erfarenhet har lägre kunskap. Det kan vara en utmaning att överföra kunskap om allergier till personer som är nya i branschen och har låg förståelse av svenska språket.
- Kännedomen om de 14 allergenerna på allergenlistan varierar, där de vanligaste som gluten, laktos, nötter, ägg och skaldjur är välkända medan mindre vanliga allergener som lupin, svaveldioxid, selleri och senap främst är kända bland utbildad kökspersonal. Köket och kökspersonalen har en kritisk roll och bär ofta det yttersta ansvaret för säker hantering. Svagare punkter finns i synnerhet bland ny och oerfaren serveringspersonal, samt kökspersonal med språksvårigheter.
- Kunskapsinhämtning sker främst genom praktisk tillämpning och muntlig dialog mellan kollegor snarare än genom formaliserade utbildningsinsatser. Kunderna är också en betydande kunskapskälla och där det är viktigt att föra en tydlig dialog med allergiska kunder för att säkerställa att det som serveras är säkert för kunden att äta.
- Vid behov av information vänder sig personalen i första hand till mer erfarna kollegor eller grossister/leverantörer för produktspecifika frågor. Vid allmänna frågor sker informationssökningen genom att googla medan användning av specifika källor som Livsmedelsverket är mer sällsynt.



Sammanfattande insikter och slutsatser

Sårbarheter och behov av kompetenshöjning

- Svårigheten att skilja allergier från kundernas preferenser och trender att välja bort vissa livsmedel ses som en utmaning och kan leda till minskad aktsamhet. En annan utmaning är bristande kommunikation mellan kunder, servering och kök och som riskerar leda till missförstånd och felaktigheter. Även hantering och tillagning i små lokaler med delad utrustning innefattar flera riskmoment som kräver planering, uppmärksamhet och tydliga rutiner, och där stressiga arbetsförhållanden, bristande erfarenhet och språkkunskaper ökar riskerna.
- Det finns behov av lättillgängliga och tillförlitliga kunskapsstöd så som praktiskt stöd för egenkontroll och kortare webbaserade utbildningsinitiativ från trovärdiga källor som Livsmedelsverket. En kombination av praktisk träning, checklistor och digitala hjälpmedel efterfrågas. Enkelhet är en nyckelfaktor och där hänsyn bör tas till att det ska fungera under tidspressade och stressiga arbetsförhållanden, samt vara anpassat till personal med olika språkliga och kognitiva förutsättningar.
- Baskunskaper som efterfrågas är dels grundläggande kunskap om livsmedelsallergi och vilka risker det medför, dels vilka krav som ställs och vad som är viktigt att tänka på i samband med tillagning, förvaring och servering, samt i kommunikationen och informationen till kunderna.
- Sammanfattningsvis finns det ett tydligt behov av riktade insatser för att säkerställa grundläggande kunskap hos all personal. Ansvarvaret ligger idag främst på köksansvariga och kompetensen behöver därför spridas bättre. Både Livsmedelsverket och Livsmedelskontrollen har en viktig roll att fylla i att främja allergikompetens hos personalen genom att erbjuda tillförlitlig kunskapsöverföring, stöd och enhetlig kontroll i nära samarbete med branschen.



TACK

Maria Hedengren

+46 70 766 80 19

maria.hedengren@ipsos.com

Marie Skans

+46 70 766 01 75

marie.skans@ipsos.com