



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
VASA YRKESHÖGSKOLA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Tommi Lehmus

Fredrick Åberg

Erityisruokavaliota noudattavien henkilöi-
den kokemuksia Vaasan ravintoloista ja ruo-
kaloista

Liiketalous ja matkailu
2013

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Tommi Lehmus, Fredrick Åberg
Opinnäytetyön nimi	Erityisruokavaliota noudattavien henkilöiden kokemuksia Vaasan ravintoloista ja ruokaloista
Vuosi	2013
Kieli	Suomi
Sivumäärä	46 + 1 liite
Ohjaaja	Kirsi Salomaa

Opinnäytetyön aiheena on erityisruokavaliota noudattavien henkilöiden kokemukset Vaasan ravintoloista sekä ruokaloista. Tarkoituksena on tuoda esiin erityisruokavaliota noudattavien henkilöiden ajatuksia ja kokemuksia siitä millaista eri erityisruokavalioiden kanssa eläminen on Vaasassa sekä miten heidän erityisruokavalionsa otetaan huomioon ravintoloissa sekä ruokaloissa.

Opinnäytetyössä käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Työssä kerättiin viiden henkilön kokemuksia käyttämällä haastattelumenetelmänä syvähaastattelua. Tietoa erityisruokavaliosta haettiin internetistä sekä aihetta käsittelevistä kirjoista.

Haastatteluista kävi ilmi, että Vaasan ravintoloissa ja ruokaloissa on pääsääntöisesti aina jotain syötävää haastatelluille henkilöille, mutta he toivoisivat enemmän vaihtoehtoja sekä vaihtelua ruokiin. Palautetta tuli myös henkilökunnan puutteellisesta erityisruokavalioiden tuntemuksesta sekä siitä, ettei ruokalistoista käy tarpeeksi hyvin ilmi soveltuuko annos erityisruokavaliota noudattavalle henkilölle.

Yksi ravintola nousi haastatteluista esille positiivisessa mielessä. Työhön saatiin ravintolatyöntekijän näkökulmaa henkilöltä, joka on työskennellyt kyseisessä ravintolassa. Haastattelujen pohjalta mietittiin myös asioita, joilla ravintolat voisivat kehittää toimintaansa ja tulevaisuudessa palvella erityisruokavaliota noudattavia asiakkaita paremmin.

Avainsanat	Erityisruokavaliot, syvähaastattelu, asiakaspalvelu, kehittäminen
------------	---

ABSTRACT

Author	Tommi Lehmus, Fredrick Åberg
Title	People with Special Diets and their Experiences of Restaurants and Canteens in Vaasa
Year	2013
Language	Finnish
Pages	46 + 1 Appendix
Name of Supervisor	Kirsi Salomaa

The aim of this thesis was to study people with dietary restrictions and their thoughts and experiences of how it is to live with different kinds of special diets in Vaasa, and how well their special dietary requirements have been taken into account in restaurants and canteens.

In this thesis a qualitative research method was used. Five people were interviewed for the study. The interview method used was deep interview. Facts about special diets were found in books and on the internet. The interviews showed that people with special diets usually find something suitable to eat for their diets. Despite this the majority of the interviewed would like to see more options and variety in the cuisine in the local restaurants and canteens. Also, a lack of knowledge of special diets as well as the fact that the menus do not give all the information as wanted was a subject that was highlighted by the interviewed persons.

One of the restaurants stood out in the interviews in a positive way. We were able to get an employees' perspective into why this one specific restaurant stood out positively.

From the results of the interviews a conclusion was drawn that restaurants could do better in developing their activities to serve customers with special diets better in the future.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
2	ERITYISRUOKAVALIOT.....	7
	2.1 Määritelmä.....	7
	2.2 Syitä.....	7
	2.2.1 Keliakia.....	7
	2.2.2 Laktoosi-intoleranssi.....	8
	2.2.3 Diabetes.....	9
	2.2.4 Sydän- ja verisuonitaudit.....	10
	2.2.5 Allergiat.....	12
	2.2.6 Uskonnolliset syyt.....	13
	2.2.7 Kasvisruokavalio ja eettiset syyt.....	15
3	ASIAKASPALVELU RAVINTOLOISSA.....	17
	3.1 Ravintolan haasteet erityisruokavalioita noudattavien asiakkaiden palvelussa.....	17
	3.2 Ruoan valmistuksessa huomioitavat asiat.....	18
	3.2.1 Erityisruokavalioita noudattaville henkilöille ruokia valmistettaessa huomioitavat asiat.....	18
4	TUTKIMUSMENETELMÄ.....	20
	4.1 Syvähaastattelu.....	21
5	HAASTATTELU.....	23
	5.1 Toteutus.....	23
	5.2 Haastateltava 1, semi-vegetaristi.....	24
	5.3 Haastateltava 2, vegaani.....	25
	5.4 Haastateltava 3, uskonnollinen syy.....	27
	5.5 Haastateltava 4, allergikko.....	28
	5.6 Haastateltava 5, keliaakikko.....	32
	5.7 Yhteenveto haastatteluista.....	33

6	RAVINTOLAN TARKASTELU.....	35
6.1	Ruokalista	35
6.2	Ravintolan työntekijän näkemyksiä.....	35
7	EHDOTUKSIA RAVINTOLATOIMINNAN KEHITTÄMISEKSI.....	37
7.1	Henkilökunnan koulutus	37
7.2	Teemaviikot	38
7.2.1	SWOT-analyysi teemaviikoista	39
7.2.2	Sisäiset vahvuudet.....	40
7.2.3	Sisäiset heikkoudet.....	40
7.2.4	Ulkoiset mahdollisuudet	41
7.2.5	Ulkoiset uhat	41
8	PÄÄTÄNTÖ.....	43
	LÄHTEET.....	45
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

On olemassa ryhmä ihmisiä, jotka noudattavat erilaisia erityisruokavalioita. Syynä tähän voivat olla esimerkiksi sairaus, allergia tai uskonnolliset ja vakaumukselliset seikat. Tämä ryhmä kasvaa jatkuvasti muun muassa sairauksien ja allergioiden lisääntymisestä sekä niiden entistä paremmasta diagnosoinnista. Myös maahanmuutto tuo tähän ryhmään yhä useampia uskonnollisista syistä erityisruokavaliota noudattavia. Erityisruokavaliota noudattavia henkilöitä tulee huomioida ravitsemusliikkeissä yhtä laadukkaasti kuin ”kaikkiruokaisia”. Työssä halutaan selvittää, toteutuuko tämä Vaasan ravintoloissa ja ruokaloissa. Ruokaloilla tässä työssä tarkoitetaan henkilöstö- ja opiskelijaravintoloita työpaikoilla ja kouluissa.

Kokemuksia kerätään haastattelemalla erityisruokavalioita noudattavia ihmisiä. Aikomuksena on selvittää miten haastattelemamme henkilöt kokevat heitä kohdeltavan erilaisissa ravitsemusliikkeissä ja kuinka hyvin heidän ruokavalionsa otetaan huomioon. Haastattelumenetelmänä käytetään syvähaastattelua, jossa henkilöt saavat omin sanoin kertoa kokemuksistaan ja tuntemuksistaan.

Työssä perehdytään myös asiakaspalveluun, joka on tärkeä osa ravintolan toimenkuvaa. Tavoitteena on tuoda esille asioita, joita tulisi erityisesti huomioida niin keittiössä kuin myös salissa erityisruokavalioita noudattavia asiakkaita palveltaessa.

Toivomme herättävämme tutkimuksellamme keskustelua koskien erityisruokavaliota noudattavien henkilöiden palvelua, tuovamme esille uusia näkökulmia ja osaltaan myös helpottavamme näiden henkilöiden elämää.

2 ERITYISRUOKAVALIOT

2.1 Määritelmä

Erityisruokavaliossa rajoitetaan yhden tai useamman ruoka-aineen käyttöä terveydellisistä, eettisistä tai elämäkatsomuksellisista syistä. Syy erityisruokavaliolle voi olla esimerkiksi, lääketieteellinen (allergiasta tai sairaudesta johtuva), uskonnollinen tai eettinen. Uskonnollisista tai elämäkatsomuksellisista syistä voidaan säädellä myös ruoan valmistustapaa tai eläimen teurastustapaa.

2.2 Syitä

Yleisimpiä ruokavalioon vaikuttavia terveydellisiä syitä Suomessa ovat keliakia, jota esiintyy kahdella prosentilla väestöstä (Keliakia 2010), Laktoosi-intoleranssi, josta kärsii lähes viidennes suomalaisista (Laktoosi-intolerantille 2006) sekä diabetes, jota sairastaa noin kymmenen prosenttia suomalaisista. (Diabetes 2011.) Myös sydän- ja verisuonitaudit, jotka muodostavatkin suurimman yksittäisen kuolinsyiden ryhmän (Sydän- ja verisuonitaudit 2013), pakottavat ison osan suomalaisista kiinnittämään erityistä huomiota ruokavalionsa sisältöön.

Näiden lisäksi on olemassa muita vähemmän yleisiä suolistosairauksia, jotka vaikuttavat ruokavalioon. Terveystieteiden lisäksi ruokavalioon vaikuttavat uskonnolliset, eettiset ja elämäkatsomukselliset seikat.

2.2.1 Keliakia

Keliakia on viljan valkuaisen eli gluteenin aiheuttama suolistosairaus. Tautina se on tunnettu vasta suhteellisen lyhyen aikaa. Vaikka klassiset oireet kuvattiin jo viime vuosisadalla, vasta vuonna 1950 havaittiin, että taudin johtuvan viljan val-

kuaisaineista. Keliakikon suoli reagoi gluteeniin siten, että limakalvo tulehtuu ja suolinukka vaurioituu. (Paganus & Palva-Alhola 1998, 59-61.)

Keliakia voi ilmetä monella eri tavalla. Oireita voivat olla muun muassa vatsavai-
vat, ravinnonpuutosoireet, kuten anemia, laihtuminen, luuston haurastuminen ja
turvotus. Keliakiaa sairastavan lapsen kasvu voi hidastua. Verenvuototaipumuk-
sen tai suutulehduksen taustalta saattaa löytyä keliakia. Noin puolella potilaista
ilmenee vatsaoireina kipua, ripulia, ummetusta, ilmavaivoja, pahoinvointia sekä
oksentelua. Noin viidenneksellä keliakikoista ilmenee kutiavaa rakkulaihottu-
maa, jota kutsutaan ihokeliakiaksi. (Paganus & Palva-Alhola 1998, 59-61.)

Veren vasta-ainetutkimuksista voidaan helposti nähdä, onko keliakiaepäilyyn syy-
tä. Tällä tavoin löydetään jopa 90 prosenttia keliakiaa sairastavista. Pienellä osalla
saattaa olla keliakia, vaikka vasta-aineet eivät antaisikaan aiheutta epäilylle. Ke-
liakia varmistetaan ohutsuolibiopsialla, eli ohutsuoletta otettavalla koepalalla.
Koepalasta pyritään mikroskoopilla löytämään suolinukan mataloitumista tai litis-
tymistä. (Paganus & Palva-Alhola 1998, 59-61.)

Gluteenitonta ruokavaliota ei tule aloittaa ennen tutkimuksia, sillä tällöin tauti
saattaa jäädä toteamatta. Keliakian hoitona on elinikäinen gluteeniton ruokavalio.
Tämä tarkoittaa sitä, että vehnä, ruis ja ohra on poistettava ruokavaliosta. Näiden
tilalla voidaan käyttää esimerkiksi riisiä, tattaria, hirssiä, maissia, perunajauhoja
sekä gluteenittomia ja vähäproteiinisia leipäjauhoseoksia. (Paganus & Palva-
Alhola 1998, 59-61.)

2.2.2 Laktoosi-intoleranssi

Laktoosi-intoleranssi johtuu siitä, että ohutsuolessa on liian vähän maitosokeria
pilkkovaa entsyymiä eli laktaasia. Laktaasin puuttuessa laktoosi jää suoleen ja

kulkeutuu suolensisällön mukana eteenpäin. Laktoosi-intoleranssin oireita ovat vatsan turvotus, ilmavaivat, löysät ulosteet sekä vatsakivut. Yleensä oireet ilmaantuvat 1-3 tuntia maitosokerin nauttimisen jälkeen. (Laktoosi-intoleranssi 2013.)

Useimmat laktoosi-intolerantit sietävät pieniä määriä maitosokeria. Useimmat sietävät esimerkiksi 10 grammaa, eli yhden maitolasillisen verran laktoosia päivässä ilman oireita. 20 grammaa, eli noin kaksi maitolasillista päivässä aiheuttaa jo useimmille laktoosi-intolerantikoille oireita. (Laktoosi-intoleranssi 2013.)

Laktoosi-intoleranssin hoitona toimii maitosokerin välttäminen. Useimmille riittää normaalien maitotuotteiden vähentäminen ja useimmat myös sietävät vähälaktoosisia tuotteita, joissa on noin viidesosa normaalista maitosokerin määrästä. Laktoosi-intoleranssi voidaan todeta laktoosirasituskokeessa. (Laktoosi-intoleranssi 2013.)

2.2.3 Diabetes

Diabeteksessa veren glukoosipitoisuus suurentuu joko paastossa tai aterian jälkeen. Diabetes voidaan jakaa alaryhmiin taudinkuvan tai etiologian perusteella. Tyypin 1 diabetes johtuu insuliinin puutoksesta, kun taas tyypin 2 diabetes johtuu häiriöistä insuliinin erityksessä sekä insuliinin heikentyneestä vaikutuksesta kudoksissa. (Haglund, Huupponen, Ventola & Hakala-Lahtinen 2011, 212- 217.)

Tyypin 1 diabetes puhkeaa useimmiten äkisti ja sen piirteitä ovat ketoositaipumus ja potilaan ehdoton riippuvuus insuliinista. Tyypin 1 diabeteksen syntyyn vaikuttavat geneettisen taipumus ja sairauden laukaiseva ulkoinen tekijä. Tyypin 2 diabetes taas on yleensä aikuisiässä alkava, heterogeeninen sairaus, joka kehittyy hitaasti ja jonka syntyyn vaikuttavat perintötekijät, ympäristö ja ikä. (Haglund, ym. 2011, 212- 217.)

Elämäntavoilla on merkitystä tyypin 2 diabeteksen syntyyn. Erityisesti vyötärölihavuudella, liikkumattomuudella sekä ravintokuidun vähäisyydellä ruokavaliossa on suuri merkitys. Tyypin 2 diabeteksen piirteitä ovat insuliinin vaikutuksen heikentyminen, insuliinin puute sekä insuliinin erityksen häiriö. Tyypin 1 diabeteksen hoidon perustana käytetään insuliinin korvaushoitoa. Veren glukoosipitoisuutta pyritään pitämään vakaana insuliinihoidon, ruokavalion ja liikunnan avulla. (Haglund, ym. 2011, 212- 217.)

Insuliinihoito on yksilöllistä ja pistosten määrä ja ajoitus sekä insuliinin tarve ja tyyppi vaihtelevat. Tyypin 2 diabeteksen hoidossa pyritään vähentämään insuliinistressiä, korjaamaan häiriintynyttä insuliinieritystä sekä normalisoimaan maksan glukoosin tuotanto. Ylipainoisen diabeetikon hoidossa tärkeintä on laihduttaminen ja monille se onkin ainut tarvittava hoitomuoto. Diabeetikon ruokavalion tulisi olla tasapainoinen ja energiansaannin tulisi vastata kulutusta, jotta pystytään ylläpitämään normaalipaino. (Haglund, ym. 2011, 212- 217.)

Tavallista sokeria sekä sokeria sisältäviä tuotteita diabeetikko voi käyttää ravitsemussuosituksen mukaan. Hedelmäsokerin ja sokerialkoholien vaikutukset veren glukoosipitoisuuteen ovat tavallista sokeria pienemmät. (Haglund, ym. 2011, 212- 217.)

Diabeetikolle suositellaan samanlaista perusterveellistä ja monipuolista ruokavaliota kuin muillekin ihmisille. Nykyisin diabeetikko voikin hoitomenetelmien ansiosta koota ruokavalionsa oman makunsa mukaan, joustavasti ja yksilöllisesti. (Diabeetikolle sopiva syöminen 2013.)

2.2.4 Sydän- ja verisuonitaudit

Suomalaisen aikuisväestön tärkein kuolinsyy on sydän- ja verisuonitaudit, kuten esimerkiksi sepelvaltimotauti tai aivoverenkierron häiriöt. Nämä johtuvat atero-

skleroosista, jonka riskiä lisäävät erityisesti suuri seerumin kolesterolipitoisuus, korkea verenpaine ja tupakointi. (Sydän- ja verisuonitaudit 2013.)

Elintavat vaikuttavat riskiin sairastua sydän- ja verisuonitautiin. Erityisesti energiaravintoaineiden suhteet sekä energian saannin ja kulutuksen välinen tasapaino ovat tärkeitä tekijöitä. Kiinnittämällä huomiota ravitsemuksellisiin seikkoihin voidaan vähentää riskiä sairastua. On osoitettu, että lihavilla on laihoja korkeampi verenpaine. Erityisesti vyötärölihavuuteen tulee kiinnittää huomiota. Ravinnon lisäksi liikunnalla ja tupakoinnin välttämällä voidaan ehkäistä sairastumista. (Aro, Mutanen & Uusitupa 2012, 294-304.)

Tärkeimpiä ravitsemuksellisia tekijöitä, jotka vaikuttavat sydämen terveyteen, ovat rasva, kolesteroli, suola, ravintokuitu, alkoholi sekä energian saanti. Kovien rasvojen määrää tulisi vähentää ja pehmeiden rasvojen määrää lisätä. Rasvaisia maitovalmisteita, voita, rasvaisia makkaroita ja lihaa, kookosrasvaa sekä juustoja tulisi välttää. Suurin osa kovista eli tyydyttyneistä rasvoista saadaan piilorasvoista. Suolaisista ja makeista leivonnaisista, kuten pitsoista ja kakuista, saadaan nykyisin lähes saman verran tyydyttyntä rasvaa kuin liharuoista. Tyydyttyneiden rasvojen vähentämiseksi tulisi suosia rasvattomia ja vähärasvaisia maitovalmisteita sekä vähärasvaista lihaa. (Sydän- ja verisuonitaudit 2013.)

Kasvismargariineja ja kasviöljypohjaisia kevytlevitteitä tulisi käyttää kohtuullisesti. Runsaasti kolesterolia sisältäviä elintarvikkeita tulisi välttää. Kolesterolia on vain eläinkunnan tuotteissa, eikä esimerkiksi kasviöljyissä tai kasvismargariineissa. Noin puolessa tapauksista on kohonnutta verenpainetta mahdollista alentaa vähentämällä tyydyttyneiden rasvojen, ruokasuolan ja alkoholin käyttöä sekä laihduttamalla. (Haglund, ym. 2011, 206-208.) Näiden toimenpiteiden ennaltaehkäisevä vaikutus on myös erittäin merkittävä.

2.2.5 Allergiat

Allergia on yliherkkyyttä. Allergisessa reaktiossa elimistö puolustautuu ympäristöstä tulevia vasta-aineita vastaan, jolloin se reagoi voimakkaasti. (Paganus & Palva-Alhola 1998, 9.) Yleisimpiä ruoka-allergeeneja Suomessa ovat lehmänmaito, viljat, kananmuna sekä kala. Näiden lisäksi myös juurekset, jotkut mausteet, äyriäiset, pähkinät ja suklaa ovat yleisiä allergian aiheuttajia. (Ruoka-allergia 2013.)

Tavallisimpia oireita ovat ihottumat, vatsavaivat ja hengitystieoireet. Oireet voivat ilmaantua joko nopeasti tai jopa vasta useamman päivän kuluttua. (Paganus & Palva-Alhola 1998, 11-14.) Suurin osa allergikoista voi syödä allergeeneja pieniä määriä, mutta osalla oireet ovat jopa hengenvaarallisia. (Ruoka-allergian oireet 2011.)

Jotkut allergikot voivat saada anafylaktisen reaktion, mikäli altistuvat allergeenille. Anafylaksia on äkillinen ja voimakas reaktio, joka vaatii välitöntä ensiapua. Ensioireita voivat olla kämmenten kihelmöinti, ihon ja suun pistely, kuumotus, punoitus, kutina, sydämentykytys, pala kurkussa, paine rinnassa, nenän tukkoisuus ja pahoinvointi. Seuraavat oireet ovat turvotus, angiödeema (silmäluomien, huulien, kielen turpoaminen), nokkosihottuma, kurkunpään turvotus, käheys, yskänpuuskat, astma, vatsakipu ja ripuli. Vaikeimmissa tapauksissa sokin oireita ovat verenpaineen lasku, kalpeus, kylmähikisyys, kurkunpään ahtautuminen, syanoosi (happimäärän vajeus veressä) tai hengityksen ja sydämen pysähtyminen. (Haahtela, Hannuksela, Mäkelä & Terho 2007, 360-361, 366-369.)

Anafylaktisen reaktion ensihoito on adrenaliini, joka pistetään välittömästi potilaan käsivarren tai reiden lihakseen. Mikäli potilas saa adrenaliinipistoksen turhaan, on oireena pulssin nousu 10-15 minuutiksi. On kuitenkin parempi pistää adrenaliinia heti jos voidaan epäillä reaktiota, kuin liian myöhään eikä turha pistos ole vaarallinen. (Haahtela, ym. 2007, 360-361, 366-369.)

Ruoan sopimattomuus ei kuitenkaan aina ole allergiaa. Ruoka-allergian hoitona on allergisoivan ruoka-aineen välttäminen. Ruoka-allergisella on aina vaurioita myös suolen limakalvolla, vaikka hänellä olisikin vain esimerkiksi iho-oireita. Välttämisruokavalio tulee aloittaa vasta, kun lääkäri on todennut allergian. Ruoka-allergia saattaa ajan mittaan hyvinkin helpottua tai poistua kokonaan. (Paganus & Palva-Alhola 1998, 11-14.)

Allergioihin tulee suhtautua äärimmäisellä vakavuudella esimerkiksi ravintolassa työskennellessä. Esimerkiksi pelkät roiskeet saattavat aiheuttaa hengenvaarallisen allergisen reaktion.

2.2.6 Uskonnolliset syyt

Uskonnolliset syyt voivat vaikuttaa ruokavalioon monin tavoin. Uskonto voi esimerkiksi kieltää yhden tai useamman ruoan käytön ravinnossa joko aina tai tiettyinä ajankohtana. Se voi myös esimerkiksi määritellä, miten eläin tulee teurastaa tai raaka-aine hankkia. Se voi myös vaatia paastoamaan. Uskontoon kuulumisella ei kuitenkaan aina ole suoraa yhteyttä ruokavalioon. (Uskonnolliset ruokavaliot 2009.)

Suomessa ruokavalioon vaikuttavia uskontoja ovat esimerkiksi islam ja juutalaisuus. Valitsimme tarkasteltavaksi islaminuskon muslimit sekä juutalaiset, koska nämä kaksi ryhmää ovat sellaisia ryhmiä, joiden uskonto vaikuttaa ruokavalioon. Muslimeja on Suomessa noin 60 000 (Marjanen 2012) ja juutalaisia noin 1300. (Jewish Population By Region (2012) Europe 2012.)

Muslimin tulee syödä vain ravintoa, joka on sallittua eli halal. Sana halal on arabiaa ja tarkoittaa ”sallittua, puhdasta”. (Lehtinen, Abdellahi & Telaranta 2003, 106-107.) Muslimit eivät syö esimerkiksi sianlihaa, petoeläimiä tai verta eivätkä nauti alkoholia. Lihan, jota muslimit saavat syödä, tulee olla teurastettu šaria-lain mukaan, joka on islamin mukaan Jumalan ihmisille antama muuttumaton laki.

Eläin teurastetaan siten, että sen kaulavaltimo vedetään yhdellä pitkällä terävän veitsen vedolla auki ja samalla lausutaan rukous. Eläimen veri valutetaan huolellisesti pois. Tällainen liha on halal-lihaa. (Meiselman 2009, 594-606.)

Nimitystä halal käytetään sallittujen ruokien lisäksi myös sallituista teoista. Sen vastakohta on haram, joka tarkoittaa ”kiellettyä”. (Meiselman 2009, 594-606.) Muslimit saavat syödä esimerkiksi naudanlihaa, kanaa, lammasta, kananmunaa, maitotuotteita, vihanneksia, hedelmiä, marjoja ja viljatuotteita. (Lehtinen, ym. 2003, 106-107.)

Juutalaisen uskonnon mukaan ruokapöytä on pyhä paikka. Juutalaisten syömän ruoan tulee olla valmistettu ja tarjoiltu juutalaisten säädösten mukaan. Tällaisesta ruoasta käytetään nimitystä kosher, joka tarkoittaa hepreaksi kelpoista ja puhdasta. Juutalaisissa ruokasäädöksissä, eli kashrut-säädöksissä on kerrottu, mitä tuotteita voidaan käyttää ravinnoksi ja miten ne tulee valmistaa ja tarjoilla. (Halla 2009, 8-11.)

Kosher-ruokavalioon kelpavia eläimiä ovat sellaiset eläimet, jotka eivät saalista muita eläimiä. Karjaeläinten tulee olla märehijöitä, joilla on halkinainen sorkka. Myöskään petolinnut eivät ole sallittuja. Karja ja siipikarja on teurastettava siten, että kaulavaltimo avataan yhdellä pitkällä terävän veitsen vedolla. Näin eläimen veri saadaan valutettua pois mahdollisimman tarkkaan. Veren käyttö ruoka-aineena on ehdottomasti kielletty. (Halla 2009, 26-27.)

Kaloista ja vedenelävistä kelpaavat syötäväksi ne, joilla on suomut ja evät. Äyriäiset ja nilviäiset eivät ole sallittuja. Maitotuotteiden tulee olla peräisin niistä eläimistä, joita saa syödä. Liha- ja maitotuotteita ei saa sekoittaa keskenään eikä niitä tule olla tarjolla samalla aterialla. Kielletyistä ruoka-aineista käytetään nimitystä trefa. (Halla 2009, 27-32.)

2.2.7 Kasvisruokavalio ja eettiset syyt

On olemassa useita eri kasvisruokavalioita. Näitä ovat veganismi, jota noudattavat eivät syö mitään, mikä on peräisin eläinkunnasta, laktovegetarismi, jossa on sallittua syödä maitotuotteita, lakto-ovovegetarismi, jossa käytetään maitotuotteiden lisäksi kananmumaa. Semivegetaristista ruokavaliota noudattavat syövät usein vaaleaa lihaa tai kalaa sekä jotkut satunnaisesti, esimerkiksi juhlatilaisuuksissa, punaista lihaa. (Kasvisruokavaliot 2013.)

Monien ruokavalioon vaikuttavat myös eettiset syyt. Eettisiä syitä voivat olla esimerkiksi eläinten oikeuksien tai ympäristön puolustaminen. Muun muassa näistä syistä moni valitsee kasvisruokavalion.

Fruitisti syö ruokaa, jonka luonto on valmistanut lopulliseen muotoonsa. Tällaisia ovat esimerkiksi kypsät hedelmät, siemenet sekä pähkinät. Esimerkiksi juurekset ja sipulit ovat kiellettyjä, sillä fruitisti ei tapa vihanneksia. Palkokasvit ja viljat ovat kuitenkin sallittuja. Kaikki eläinkunnan tuotteet ovat luonnollisesti myös kiellettyjen listalla. (Kasvisruokavaliot 2013.)

Jotkut ihmiset syövät niin sanottua elävää ravintoa. Tätä vegaanista tuorekasvisruokavaliota noudattavat ihmiset eivät kypsennä ruokaansa yli 40-asteiseksi. Ruoka valmistetaan esimerkiksi versottamalla, idättämällä, liottamalla, mehustamalla, kuivattamalla, tehosekoittimella tai maitohapatuksen avulla. (Kasvisruokavaliot 2013.)

Koska kasvissyöjät eivät saa lihasta tarvitsemaansa proteiinia, on heidän saatava se muualta. Täysipainoisessa kasvisruoassa proteiinin lähteinä toimivat viljojen ohella pääasiallisesti pavut, herneet ja linssit. Palkokasvit ovat monikäyttöisiä ja niitä voi käyttää kypsennettyinä tai sellaisenaan monissa ruoissa. Pavut ovat hyvä proteiinin lähde, sillä ne sisältävät 20-25 prosenttia proteiinia. Soijapapu sisältää kaikkia välttämättömiä aminohappoja. Soijapavuista voidaan puristaa soijamaitoa,

josta valmistetaan muun muassa runsaasti proteiinia, kalsiumia, rautaa ja sinkkiä sisältävää tofua. (Kojo 2005, 33-35.)

Jotkut ihmiset noudattavat kasvisruokavaliota myös muista kuin eettisistä tai ekologisista syistä. Syitä voivat olla esimerkiksi se, että henkilö tuntee voivansa paremmin noudattaessaan kasvisruokavaliota tai ei yksinkertaisesti pidä lihan mausta. Eettisistä syistä voidaan suosia myös esimerkiksi Reilun kaupan tuotteita, luomu- tai lähiruokaa.

3 ASIAKASPALVELU RAVINTOLOISSA

Asiakaspalvelu on toimintaa, johon myös asiakas osallistuu. Se on vuorovaikutus-tilanne asiakaspalvelijan ja asiakkaan välillä. Kun asiakas kohtaa asiakaspalvelijan, on tilanne aina ainutlaatuinen eikä koskaan täysin samanlainen. Palvelu on aineetonta, joten sitä ei voi varastoida tai säilyttää ja sen vakioiminen on haasteellista. (Hemmi, Häkkinen & Lahdenkauppi 2008, 47-50.)

Hyvä palvelu syntyy useista tekijöistä. Näitä tekijöitä ovat palveluilmapiiri, asiakkaan tarpeita tyydyttävä palvelukokonaisuus, toimiva palvelutuotanto ja luotettava mielikuva palvelun laadusta. Palveluilmapiiri on sitä, mitä asiakas näkee, kokee, tuntee ja aistii asiakkaana ollessaan. Onnistuneessa palvelutilanteessa asiakas saa toiveisiinsa ja tarpeisiinsa ratkaisuja ja häntä palvellaan koko ajan tilanteen vaatimalla tavalla. Tyytyväinen asiakas tulee ravintolaan uudelleen ja suosittelee sitä muille. (Hemmi, ym. 2008, 47-50.)

3.1 Ravintolan haasteet erityisruokavalioita noudattavien asiakkaiden palvelussa

On olemassa suuri ryhmä asiakkaita, jotka tarvitsevat erityispalveluja ravintolassa. Ryhmään kuuluu esimerkiksi näkö- ja kuulovammaisia, liikuntarajoitteisia, vanhuksia ja erityisruokavalioita noudattavia henkilöitä. (Hemmi, ym. 2008, 45-46, 52.)

Erityisryhmien palvelussa noudatetaan samoja asiakaslähtöisiä periaatteita kuin muidenkin asiakkaiden palvelussa. On kuitenkin tiedettävä erityistarpeista ja osattava toteuttaa ne. Asiakaspalvelijan tulee osata ottaa huomioon eri kulttuuritaustoista tai uskonnoista johtuvat erityispiirteet. Asiakaspalvelijalta vaaditaan laaja-alaista ammattitaitoa esimerkiksi tuotetuntemuksen ja erityisruokavalioiden tuntemuksen osalta, jotta tämä pystyy laadukkaasti palvelemaan erityisruokavalioita noudattavia asiakkaita, kuten esimerkiksi allergikkoja. (Hemmi, ym. 2008, 45-46, 52.)

3.2 Ruoan valmistuksessa huomioitavat asiat

Ravintolan keittiössä tulee ottaa hygienia-asiat aina tarkasti huomioon. Kun valmistetaan ruokia erityisruokavalioita noudattaville henkilöille, on oltava erityisen tarkkana. Mikäli esimerkiksi allergikolle tarjottavaan ruokaan joutuu allergeeniä, voivat seuraukset olla vakavia ja jopa hengenvaarallisia. Tähän riittää jo se, että esimerkiksi samalla pinnalla tai paistinpannalla on aiemmin käsitelty allergisoivaa ainetta. Työvälineiden ja käsien puhtauteen on kiinnitettävä erityistä huomiota.

3.2.1 Erityisruokavalioita noudattaville henkilöille ruokia valmistettaessa huomioitavat asiat

Erityisruokavalioita noudattaville henkilöille ruokia valmistettaessa tulee ottaa huomioon useita asioita kaikissa työvaiheissa, joissa ollaan elintarvikkeiden kanssa tekemisissä. Tällaisia työvaiheita ovat elintarvikkeiden vastaanotto ja varastointi, ruoan valmistus sekä tarjoilu. Seuraavan ohjeistuksen kokoamisessa on apuna käytetty Keliakialiiton internet-sivuja. Syy miksi esimerkissä käsitellään ruoan valmistusta nimenomaan keliakikolle on se, että Keliakialiiton internet-sivut ovat luotettava lähde, josta löytyy kattavasti tietoa keliakiasta. Suositukset ovat sovellettuja ruokia valmistettaessa keliakikolle, mutta ovat hyvä runko myös muille erityisruokavalioita noudattaville henkilöille ruokaa valmistettaessa.

Elintarvikkeiden vastaanotto ja varastointi:

- Tavarán saapuessa gluteenittomien tuotteiden pakkausten tulee olla ehjiä ja niistä tulee olla asianmukaiset pakkausmerkinnät.
- Laita tavarat varastoon niille varatulle paikalle siten, etteivät ne pääse sekoittumaan gluteenia sisältävien tuotteiden kanssa.

- Pidä gluteenittomat tuotteet huolellisesti suljetuissa pakkauksissa ja erillään gluteenia sisältävistä tuotteista.

Ruoan valmistus:

- Varmista, että elintarvikkeet sopivat keliaakikolle.
- Varmista ruoan valmistuksessa, varastoinnissa, tarjoilussa sekä kaupankäytössä, etteivät gluteenittomat ja gluteenia sisältävät elintarvikkeet pääse kosketukseen keskenään.
- Varmista että keittiö- ja salihenkilökunta informoivat toisiaan mahdollisista muutoksista annoskokonaisuudessa.
- Perehdytä koko henkilökunta siten, että kaikki työntekijät tuntevat käsitteen ”gluteeniton ruokavalio”.
- Huolehdi työvaatteiden, työvälineiden ja käsien puhtaudesta.
- Puhdista työpiste huolella ennen gluteenittomien ruokien valmistusta tai käytä erillistä työpistettä.
- Esimerkiksi ranskalaiset tulee paistaa eri rasvassa, kuin missä on paistettu muun muassa vehnää sisältäviä tuotteita.

Ruoan tarjoilu:

- Pidä gluteenittomat leivät omassa leipäkorissa ja suojaa se esimerkiksi kuvulla.
- Varaa keliaakikoille oma leipälevite tai käytä annoslevitteitä (voinapveja).
- Varaa gluteenittomille ruoille omat ottimet.
- Merkitse gluteenittomat ruoat esimerkiksi noutopöydässä ja vitriinissä.
- Merkitse gluteenittomat ruokavaliot ruokalistaan selkeästi.
- Huolehdi, että tarjoiluhenkilökunta tuntee ruoan sisällön.

(Tarkkana jokaisessa työvaiheessa 2011.)

4 TUTKIMUSMENETELMÄ

Opinnäytetyön empiiristä osuutta tehtäessä on olemassa useita eri tutkimusmenetelmiä. Nämä jaetaan kvalitatiivisiin eli laadullisiin ja kvantitatiivisiin eli määrällisiin tutkimusmenetelmiin.

Kvalitatiivisessa menetelmässä pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä ja saamaan siitä kokonaisvaltaisempi ja syvempi käsitys sekä halutaan saada tutkittavilta henkilöiltä näkökulmia ja kokemuksia. Tavallisimpia kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä ovat ryhmäkeskustelut, syvähaastattelut, tarkkailu ja kokeilut. (Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot 2013.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään täsmällisiä ja laskennallisia, useimmiten tilastollisia menetelmiä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa pyritään keräämään empiiristä havaintoaineistoa. Tutkimusmenetelmällä kartoitetaan suuria ihmisryhmiä, eikä pyritä saamaan syvempää tietoa yksittäistapauksista. Tavallisimpia kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä ovat puhelinkyselyt, ovensuukyselyt, katugalupit, kirjeitse lähetettävät lomakkeet sekä internet-lomakkeet. (Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot 2013.)

Valitsimme opinnäytetyössämme käytettäväksi tutkimusmenetelmäksi syvähaastattelun. Valitsimme kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän kvantitatiivisen sijaan, sillä haluamme kerätä mahdollisimman yksityiskohtaista tietoa ja antaa haastateltavien kertoa omin sanoin kokemuksistaan ja siitä, miltä heistä on eri tilanteissa tuntunut. Syvähaastatteluissa pystymme myös ohjailemaan keskustelua sekä asettamaan lisäkysymyksiä.

4.1 Syvähaastattelu

Syvähaastattelun voi tehdä useammalla eri tavalla. Yleisimpiä tapoja ovat keskustella haastateltavan kanssa vapaasti aiheesta, haastatella esittämällä kysymyksiä sekä jatkokysymyksiä. Voidaan myös käyttää apuna listaa käsiteltävistä aiheista tai antaa haastateltaville etukäteen listat asioista, joita halutaan tietää ja kysyä, jotta he voivat miettiä vastauksiaan ja valmistautua haastatteluun. Syvähaastattelu kestää yleensä puolesta tunnista tuntiin ja haastattelijalla voi esimerkiksi nauhoittaa keskustelun myöhempää analysointia varten. (Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot 2013.)

Syvähaastattelun hyviä puolia:

- Mikäli aihe on henkilökohtainen tai arka, on se helpompi käsitellä syvähaastattelussa kuin ryhmässä
- Muiden henkilöiden mielipiteet eivät johdattele keskustelua ja myös hiljaisemmat ja aremmat ihmiset saavat sanoa mielipiteensä
- Haastateltava saa kertoa rauhassa ja omin sanoin kokemuksistaan ja tuntemuksistaan
- Haastattelijalla voi ottaa huomioon myös haastateltavan sanattoman viestinnän mm. elekielen
- Lisäkysymysten asettaminen on helppoa
- Haastattelutilanteesta voidaan tehdä mahdollisimman rento ja luonteva

Syvähaastattelun huonoja puolia:

- Haastateltavan mielestä syvähaastattelu voi tuntua liian intiimiltä, eikä haastateltava silloin halua kertoa asioita, joita hän kertoisi esimerkiksi anonymisoidussa haastattelulomakkeessa.
- Haastateltavia on vaikeampi löytää syvähaastatteluun, kuin esimerkiksi kyselylomakkeen täyttämiseen. Syitä voi olla esimerkiksi ajanpuute tai se, että henkilökohtaisista asioista puhuminen saattaa tuntua kiusalliselta

Syvähaastattelu asettaa haastattelijalle sekä haastateltavalle tiettyjä haasteita, mutta työtä suunnitellessamme tulimme siihen tulokseen, että syvähaastattelua käyttämällä voimme saada parhaiten esille niitä asioita, joita me työhömmme tulemme tarvitsemaan.

5 HAASTATTELU

5.1 Toteutus

Haastattelujen suunnittelu aloitettiin miettimällä, mitä haluamme saada selville. Tavoitteena oli saada erityisruokavaliota noudattavien kokemuksia kuuluviin. Kysymyslomaketta tehtäessä tärkeimmät asiat saada selville olivat, mitä erityisruokavaliota haastateltavamme noudattaa, kuinka usein he käyvät ravintolassa ja ruokalassa, miten heitä on kohdeltu ravintolassa, millaiseksi he kokevat ravintolahenkilökunnan tietämyksen koskien erityisruokavaliota sekä millaisia parannusehdotuksia heillä on. Haastatteluihin toivottiin myös esimerkkejä hyvistä ja huonoista kokemuksista.

Kyselylomake on liitetiedostona (Liite 1). Kyselylomakkeen kysymykset ovat ainoastaan suuntaa antavia, jotta keskustelu pysyisi raiteillaan.

Haastateltavia haettaessa lähdettiin siitä, että ei haluttu haastatella vain yhtä tiettyä erityisruokavaliota noudattavia ihmisiä, vaan että työ pitäisi sisällään tarinoita eri erityisruokavaliota noudattavien ihmisten ravintolakokemuksia. Ensimmäisenä mietittiin yksinkertaisesti sitä, löytyykö lähipiiristämme ketään erityisruokavaliota noudattavaa henkilöä. Neljä viidestä haastateltavasta löytyi lähipiiristä, ja yksi oli tuttavalla tuttava. Todettiin, että viisi haastateltavaa riittää yleiskuvan saamiseen Vaasan ravintoloiden erityisruokavaliotietämyksestä sekä ravintoloiden palvelusta.

Diabeetikkoa tai sydän- tai verisuonitautia sairastavaa henkilöä ei haastateltu, sillä vaikka heidän tulee noudattaa tietynlaista ruokavaliota, pystyvät he satunnaisesti ravintolassa syödessään nauttimaan kaikkea ruokalistalta löytyvää, kun taas esimerkiksi allergikolle jollekin ruoka-aineelle altistuminen voi aiheuttaa välittömän hengenvaaran.

Haastattelut tehtiin sille sovituksessa paikassa. Kolme haastattelua tehtiin meidän kodeissamme, yksi haastateltavan kotona ja yksi koululla. Kaikki haastattelut tehtiin

talven 2013 aikana. Haastattelut nauhoitettiin tietokoneelle sekä puhelimeen haastateltavan suostumuksesta. Haastattelut purettiin tekstiksi kuuntelemalla nauhoituksia useaan otteeseen ja tekemällä samalla muistiinpanoja paperille. Tämän jälkeen muistiinpanojen pohjalta luotiin kertomus opinnäytetyötä varten.

5.2 Haastateltava 1, semi-vegetaristi

Ensimmäisenä haastateltiin vaasalaista 23-vuotiasta naista, joka on semi-vegetaristi. Hän ei syö nisäkkäiden lihaa, mutta syö kuitenkin kalaa, mereneläviä sekä muita eläinkunnan tuotteita, kuten esimerkiksi maitoa, voita ja munia. Hän on noudattanut kyseistä ruokavaliota viisi vuotta. Hän kertoi jättäneensä lihan pois ruokavaliosta, sillä hän kokeiltuaan lihatonta ruokavaliota, koki voivansa paremmin ilman sitä. Mitään varsinaisia ekologisia tai eettisiä syitä hänellä ei päätöksensä taustalla ollut.

Haastateltava kertoi käyvänsä ravintolassa syömässä noin kaksi - kolme kertaa kuukaudessa. Ravintoloissa hän käy kavereiden kanssa arkena, tai jos jollain on esimerkiksi merkkipäivä. Ravintolaa valitessa ei esiinny ongelmia, sillä iso osa kaveripiiristä noudattaa samanlaista ruokavaliota. Useimmiten hän kertoi käyvänsä pizzerioissa tai Vaasan keskustan perheravintoloissa, erityisesti eräässä tex-mex - tyyliässä ravintolassa, sillä sieltä löytyy paljon hänelle sopivia vaihtoehtoja, esimerkiksi tofu-annoksia.

Koulussa ollessaan hän käy ruokalassa syömässä päivittäin ja työharjoittelujaksollakin lähes päivittäin. Haastateltava kertoi, ettei hän koe erityisruokavaliionsa vaikuttavan hänen ravintolakäyttämiseensä, sillä lähes joka paikasta löytyy hänen erityisruokavaliolleen sopivia vaihtoehtoja. Jotkut lounas- ja etniset ravintolat hän kuitenkin joutuu jättämään pois, sillä niistä ei aina löydy lihatonta vaihtoehtoa. Haastateltava kertoi myös, ettei käy usein hampurilaisravintoloissa niiden suppean kasvisruokatarjonnan vuoksi.

Ravintoloissa, joissa haastateltava käy, onnistuu myös lisukkeiden vaihtaminen, mikäli siihen on tarvetta. Tällainen tilanne tulee useasti eteen esimerkiksi pizzeroissa, joissa hän haluaa vaihtaa lihatäyteen kasvistäytteeseen. Hän kertoi ravintoloiden henkilökunnan suhtautuvan pääsääntöisesti hyvin hänen erityisruokavalioonsa. Kerran hän kuitenkin sai myyjältä ihmetystä osakseen, kun tilasi hampurilaisen ilman pihviä. Tämän haastateltava koki hieman epämiellyttäväksi. Uuteen ravintolaan mennessään haastateltava pyrkii tarkastamaan ruokalistan etukäteen internetistä selvittääkseen, onko siellä tarjolla hänelle sopivia ruokia.

Haastateltava kertoi, että koulun ruokalasta on aina saatavilla kasvisvaihtoehto. Hän kuitenkin toivoisi koulun kasvisruoan olevan hieman monipuolisempaa, eikä aina, kuten haastateltava sanoo, ”kasviksia kastikkeessa” – tyylistä. Erityisesti hän toivoisi proteiinipitoisempaa ruokaa.

Lopuksi haastateltava kertoi olevansa melko tyytyväinen ravintoloiden tarjontaan, mutta kasvisruokavaihtoehtoja, esimerkiksi tofua tai papuja sisältävää, saisi olla enemmän, jottei ainut proteiinia sisältävä ruokavaihtoehto olisi kala.

5.3 Haastateltava 2, vegaani

Toisena haastateltiin 23-vuotiasta vaasalaisnaista, joka noudattaa vegaanista ruokavaliota. Vegaani ei käytä ruokavaliossaan lainkaan lihaa, kalaa, muna, maito- tai eläintuotteita eikä myöskään hyönteistuotteita. Motiivikseen hän kertoi eläinten oikeudet. Hän omistaa kuitenkin joitakin aiemmin ostettuja nahasta tehtyjä vaatteita, mutta ei enää hanki niitä.

Haastateltava kertoi käyvänsä ravintolassa syömässä noin kerran kahdessa viikossa, yleensä kavereiden kanssa. Haastateltava kertoi erityisruokavaliionsa vaikuttavan koko seurueen ravintolan valintaan, mutta kaverit eivät ole kokeneet tätä ongelmalliseksi. Hän kertoi suosivansa kiinalaisia ravintoloita, erästä vaasalaista tex-mex - tyylistä ravintolaa sekä täytettyihin leipiin erikoistunutta pikaruokaravinto-

laa. Kiinalaisilla ravintoloilla uskomme hänen tarkoittavan aasialaisia ravintoloita yleisesti.

Työpaikalla hän ei käy syömässä, sillä siellä hänelle ei ole tarjolla vegaanista vaihtoehtoa. Koulussa hänelle on tarjolla kasvisvaihtoehto, mutta se ei aina ole maidoton tai kananmunaton. Tällöin hän ostaa koulun kahvilasta esimerkiksi hedelmiä. Hän on antanut palautetta koulun keittiölle asiasta, mutta toistaiseksi ei ole tapahtunut muutosta.

Haastateltava kertoi ruokavalionsa vaikuttavan suuresti ravintolan valintaan. Useissa paikoissa ei ole saatavilla käytännössä mitään vegaanista ruokaa. Pizzalla hän voi käydä, mutta tällöin on jätettävä esimerkiksi juusto pois. Hän kertoo ravintolahenkilökunnan suhtautuvan pääosin hyvin ja auttavaisesti ruokavalioonsa liittyviin erityistoiveisiinsa. Ravintolassa tilatessaan hän mainitsee tarjoilijalle olevansa vegaani ja täsmentää vielä, ettei syö myöskään maitotuotteita.

Hän kokee ravintoloiden olevan suurimmaksi osaksi ymmärtäväisiä ja joustavia lisukkeiden vaihtamisessa. Joskus hän kokee olevansa vaivaksi, kun joutuu vaihtamaan lisukkeita. Kun haastateltavaa pyydettiin kertomaan positiivisesta ravintolakokemuksesta, hän mainitsi taannoisen vierailunsa suosimassaan tex-mex -ravintolassa. Tarjoilija oli huomionnut hänen toiveensa hyvin ja kävi useampaan otteeseen varmistamassa, että asiakas on tyytyväinen.

Haastateltava kertoi suuremmissa kaupungeissa, kuten pääkaupunkiseudulla ja Tampereella olevan enemmän vaihtoehtoja vegaaneille. Hän kertoi, että esimerkiksi Helsingissä on vegaaneille suunnattu hampurilaisravintoloita.

Haastateltava toivoi ravintoloilta enemmän vaihtelua kasvisruokiin. Erityisesti proteiininrikkaampaa ruokaa, kuten tofua, pelkän kasvismössön sijaan. Hän toivoi myös Vaasan ottavan mallia suuremmista kaupungeista, joissa asiat ovat vegaanin kannalta tällä hetkellä paremmiin.

5.4 Haastateltava 3, uskonnollinen syy

Kolmantena haastateltiin 27-vuotiasta vaasalaista muslimimestä, joka noudattaa muslimien ruokavaliota. Hän kertoi, että esimerkiksi hänen nauttimansa lihan täytyy olla halal-lihaa, joka on teurastettu koraanin oppien mukaan leikkaamalla eläimen kaula nopeasti terävällä veitsellä, jonka jälkeen veri valutetaan nopeasti pois eläimestä, jolloin liha säilyy syömäkelpoisena. Kiellettyjä ruoka-aineita ovat esimerkiksi sianliha, veri, muulla kuin halal-tavalla teurastetut eläimet ja itsestään kuolleet eläimet. Kiellettyä on myös alkoholi ja päihteet, jotka sumentavat aisteja ja ajattelukykyä. Niistä käytetään nimitystä ”haram”, joka tarkoittaa ”kielletty”.

Haastateltava kertoi käyvänsä ravintoloissa noin 1-2 kertaa kuukaudessa, useimmiten vaimonsa kanssa saadakseen vaihtelua arkeen. Ravintolan he valitsevat sillä perusteella, mistä saa hyvää muslimille sopivaa ruokaa. Hän pitää aasialaisesta ruoasta ja suosii aasialaisia ravintoloita. Näissä käydessään hän joutuu kuitenkin kiinnittämään huomiota siihen, mitä syö, sillä eläimiä ei ole teurastettu oikealla tavalla. Sallittuja ovat esimerkiksi nuudeli- ja kasvisruoat. Myös mereneläviä, esimerkiksi katkarapuja sisältävät ruoat ovat sallittuja. Hän käy myös pizzerioissa, sillä niissä on helppo valita täytteet itselle sopiviksi. Haastateltava kertoi, ettei Vaasassa tällä hetkellä ole ravintolaa, josta saisi halal-lihaa. Tällainen ravintola on kuitenkin Vaasassa ollut ja myös haastateltavamme ruokaili siellä usein.

Töihin hän kertoi ottavansa omat eväät, sillä ruokalasta saa harvoin muslimille sopivaa ruokaa. Helsingissä ystäviensä luona vieraillessaan hän käy ravintoloissa, joista saa halal-lihaa. Ravintoloissa haastateltavamme kertoi saaneensa pääosin ystävällistä palvelua, mutta ravintolahenkilökunnan olleen melko tietämätöntä esimerkiksi halalin suhteen. Jotain sopivaa syötävää on kuitenkin aina löytynyt ja esimerkiksi annoksen muokkaaminen sopivaksi on onnistunut hyvin. Hän kertoi, että esimerkiksi eräässä vaasalaisessa ranskalaistyyppisessä ravintolassa on hoidettu haastavatkin tilanteet kiitettävästi.

Erityisen huonoa palvelua hän kertoi saaneensa Göteborgissa, Ruotsissa. Tuolloin tarjoilijat kiersivät hänet kaukaa ja lopulta haastateltavamme lähti nälkäisenä toiseen ravintolaan. Haastateltavamme toivoisi Vaasaan enemmän tarjontaa juuri halal-lihan muodossa. Ravintolat voisivat hänen mielestään järjestää esimerkiksi teemaviikkoja, jolloin tarjolla olisi halal-lihaa ja muita muslimeille tyypillisiä ruokalajeja. Tällöin muutkin, kuin muslimit voisivat tutustua muslimien ruokavalioon. Tulevaisuuden haaveena haastateltavalla onkin avata oma ravintola, josta tällaista ruoka saisi.

Haastattelussa päästiin siihen johtopäätökseen, että Vaasassa ei tällä hetkellä ole tarpeeksi ravintolatarjontaa muslimiasiakkaille.

5.5 Haastateltava 4, allergikko

Neljäntenä haastateltiin 41-vuotiasta naista, jolla on useita allergioita. Hän noudattaa maidotonta, chilitöntä ja kalatonta ruokavaliota. Allergiat ovat myös iso osa naisen perheen päivittäistä elämää, sillä myös hänen kaikilla neljällä lapsellaan on useita eri allergioita.

Yhdeksänvuotias poika on allerginen maidolle, kananmunalle, mausteille ja useille hedelmille sekä kasviksille. Seitsemänvuotiaalla tytöllä on äärimmäisen vaikeat maito- ja kananmuna-allergiat. Viisivuotiaalla tytöllä on paha kananmuna-allergia jonka lisäksi hän on allerginen maidolle, hedelmille ja kasviksille. Myös kahdeksankuukautisella lapsella on merkkejä ruoka-allergioista, mutta mitään vakavaa ei ole toistaiseksi todettu.

Haastateltava kertoi chiliaallergiastaan huolimatta uskaltavansa syödä tavallista, ruokakaupoissa myytävää ja salaateissa usein käytettävää paprikaa. Vähänkin tulisemmista paprikoista, kuten jalopenoista, hän saa oireita. Chili aiheuttaa hänelle oireita myös kuivattuna ja esimerkiksi paprikajauhetta haastateltava ei pysty syö-

mään. Tämän hän kertoi olevan ongelmallista, sillä paprikajauhetta käytetään varsin yleisesti.

Haastateltava kertoi käyvänsä ravintolassa lähes päivittäin ollessaan töissä. Hänellä on pari vakiopaikkaa, joissa hänen on helppo käydä ja joissa hänen ruoka-allergiansa tunnetaan. Työpaikan ruokalassa hän käy erittäin harvoin, sillä hänen tulisi aina ilmoittaa edellisenä päivänä tulevansa syömään ja tällä tavoin myös sitoutuisi syömään ruokalassa. Tämän hän kokee noloksi ja työlääksi. Ruokatunnilla työpaikalta poistumisen hän mainitsee myös rentouttavaksi hengähdyshetkeksi. Ruokalasta on kuitenkin tarjouduttu tekemään hänelle sopivaa ruokaa. Haastateltava kertoi myös ruokalan ruokalistamerkintöjen olevan hyviä, sillä niistä selviää hyvin, mitä ruoka milloinkin sisältää.

Kun haastateltava käy seurueen kanssa syömässä ravintolassa, joudutaan ravintola valitsemaan hänen ehdoillaan, sillä kaikista paikoista ei hänelle sopivaa ruokaa löydy.

Perheen kanssa haastateltava käy ravintolassa vain, mikäli on pakko. Tällainen tilanne on esimerkiksi matkoilla. Perhe suosii ketjuravintoloita, sillä niissä ruokailu on helpompaa ja ruokalistat selkeämpiä. Ketjuravintolat ovat myös hyvin samankaltaisia kaikissa kaupungeissa. Haastateltava uskoo suurimman syyn ketjuravintoloissa ruokailemiselle olevan hyvä henkilökunnan koulutus.

Perheen kanssa ravintolassa käymisen haastateltava kokee kuitenkin stressaavaksi suorittamiseksi. Hän ei pysty näissä tilanteissa rentoutumaan, vaan joutuu olemaan jatkuvasti tarkkana siitä, mitä lapset syövät. Tästä syystä hän laittaaakin mieluummin ruokaa kotona. Ravintolassa hän tilaa lapsilleen samanlaiset annokset, jottei pääsisi sattumaan sekaannuksia. Hän joutuu painottamaan, että jo sellainen asia, että samalla paistinpannalla on aiemmin paistettu jotakin sopimatonta ruokaa, saattaa aiheuttaa hengenvaarallisen reaktion.

Perhe käy ruokaravintoloissa noin neljä kertaa vuodessa. Hampurilaisravintoloissa he käyvät useammin, noin kolme kertaa kuukaudessa. Sekään ei kuitenkaan ole helppoa. Kahdesta Vaasassa toimivasta isosta hampurilaisravintolaketjusta toisessa asiat sujuvat melko hyvin. Kun lapsille tilataan Plain-hampurilaiset, eli hampurilaiset, joissa on pelkästään leivät ja pihvi, on asia henkilökunnalle selkeä. Toisen ketjun ravintoloissa taas laitetaan Plain-hampurilaisiin myös grillimaustetta, joka aiheuttaa allergisen reaktion.

Virheitä on kuitenkin tapahtunut myös hampurilaisravintoloista tavallisesti paremmin toimivalle. Haastateltava oli tilannut salaatin, johon kuului jäävuorisalaattia, kurkkua ja tomaattia. Salaatin joukkoon oli kuitenkin eksynyt myös juustoa. Kun tästä huomautettiin, tarjottiin korvaukseksi jäätelöä, joka luonnollisesti ei myöskään sovi maitoallergikolle. Viikkoa myöhemmin saman ketjun toisessa pisteessä tapahtui samanlainen virhe. Haastateltavatoivoisikin henkilökunnalle parempaa koulutusta, jotta he ymmärtäisivät myös esimerkiksi grillimausteen tai jäätelön olevan joillekin ihmisille hengenvaarallista.

Haastateltava kokee ravintolahenkilökunnan tietämyksen olevan yleisesti melko huonolla tasolla koskien allergioita ja niihin liittyviä vaaroja. Osa henkilökunnasta ei tiedä esimerkiksi laktoosi-intoleranssin ja maitoallergian eroa, eikä ymmärrä allergioihin liittyvää hengenvaaraa. Usein myös kassahenkilökunta ei tiedä paljoakaan ruoan sisällöstä.

Henkilökunta on pääosin ystävällistä, mutta joistakin haastateltava aistii tympään-tyneisyyttä. Haastateltava kertoi, että hänestä on usein noloa olla tarkka, sillä henkilökunta saattaa mieltää sen ilkeydeksi. Lapset ovatkin kysyneet, miksi äiti aina riitelee ravintolassa. Hän uskoo, että ravintolassa käyminen helpottuisi huomattavasti, mikäli henkilökuntaa koulutettaisiin paremmin ja heidän tietämystään erityisruokavalioiden lisättäisiin.

Annosten muokkaamisesta ja komponenttien vaihtamisesta haastateltavalla on sekä hyviä että huonoja kokemuksia. Hän kertoi tapauksesta, jolloin oli lapsensa

kanssa ruokailemassa eräällä vaasalaisella liikenneasemalla. Listalta ei löytynyt ruokaa, jota lapsi olisi voinut turvallisesti syödä, joten hän tilasi lapselleen ranskalaiset perunat ja broilerifileen, jossa on mausteena pelkästään suolaa. Kanan tulisi myös olla paistettu öljyssä erillisellä pannulla. Vastaukseksi hän sai, ettei tuollaista annosta saa myydä, sillä keittiömestari on kieltänyt. Haastateltava järkyttyi kuulemastaan, sillä aikaisemmillä kerroilla tällainen tilaus on onnistunut. Hän pyysi tarjoilijaa kysymään keittiömestaria paikalle. Hetken päästä tarjoilija tuli takaisin kertoen, että he saavat sittenkin tilaamansa annoksen. Keittiömestari ei kuitenkaan itse tullut paikalle, vaan seurasi tilannetta nurkan takaa. Tilanne siis päättyi siihen, että lapsi sai ruokaa, mutta haastateltava joutui jälleen kerran näkemään kohtuutonta vaivaa lapsensa ruokkimisen eteen, kuten niin monesti aiemminkin.

Haastateltava kertoi lasten kouluruokailun sujuvan hyvin ja yhteydenpidon kodin ja koulun ruokalan välillä sujuvan. Ennen koulun ruokala teki myös päiväkodin ruoat, jolloin haastateltava tiesi ruokajärjestelyiden toimivan. Nykyään vanhainkoti tekee päiväkodin ruoat, joten haastateltava on päättänyt tehdä päiväkodissa käyvän lapsensa eväät itse kotona. Tällöin haastateltava voi olla varma siitä, että ruoka jota lapsi syö, on tälle sopivaa.

Lopuksi haastateltava toivoi parempaa henkilökunnan koulutusta, jotta he ymmärtäisivät mahdolliset hengenvaarat allergioihin liittyen. Koulutusta voisi järjestää yhteistyössä esimerkiksi allergia- ja astmaliiton kanssa. Haastateltava ehdotti, että ravintolat voisivat kutsua esimerkiksi sanomalehtiä tekemään jutun siitä, että henkilökuntaa on koulutettu liittyen erityisruokavalioihin. Tällä tavalla haastateltava perheen kaltaiset perheet saisivat tiedon, että kyseiseen ravintolaan on turvallista mennä ja tuntisivat itsensä tervetulleiksi. Myös ravintolat saisivat tällä tavoin hyvää mainosta.

5.6 Haastateltava 5, keliakikko

Viidentenä haastateltiin 21-vuotiasta naista, joka on keliakikko. Hänellä todettiin keliakia, kun mopokorttia varten suoritettussa terveystarkastuksessa terveydenhoitaja halusi tarkistaa myös mahdollisen keliakian, sillä sitä on esiintynyt haastateltavamme suvussa. Haastateltava kertoi keliakian olevan periytyvää. Mitään oireita ei ennen tätä ollut, mutta testeistä pystyttiin kuitenkin toteamaan keliakia.

Haastateltava käy ravintolassa noin kerran viikossa. Useimmiten hän käy pikaruokaravintoloissa. A'la carte -ravintoloissa hän käy hieman harvemmin, esimerkiksi juhlatilaisuuden johdosta. Tällöin hän yleensä valitsee erään meksikolaisen ravintolan Vaasassa. Hän kertoi ruokalistaista käyvän melko hyvin selville, mitkä ruoat ovat gluteenittomia, sillä ne on merkattu esimerkiksi G-kirjaimella. Kaikissa paikoissa näin ei kuitenkaan ole. Esimerkiksi aasialaisissa ravintoloissa merkintöjä ei ruokalistassa ole, joten haastateltavamme tilaa niissä ruokia, jotka tietää varmasti gluteenittomiksi. Hän haluaisi välillä kokeilla joitakin ruokia, mutta ei tätä uskalla tehdä, sillä ei tiedä onko ruoka gluteenitonta. Eräs tällainen ruoka on kevätkääryleet. Haastateltava kokee helpommaksi tilata ruokia, jotka tietää gluteenittomiksi sen sijaan, että kyselisi henkilökunnalta tarkemmin ruokien sisällöstä. Hän kaipaisikin entistä parempia merkintöjä ruokalistoihin ja esimerkiksi merkintöjä, kuten ”kysy myös gluteenitonta vaihtoehtoa”.

Kun haastateltava on seurueen kanssa syömässä, ei hän koe, että seurueen tarvitsisi tehdä kompromisseja ruokailupaikan valinnassa hänen keliakiensa vuoksi. Hän kertoi, että esimerkiksi useista pizzeriaista saa nykyään myös kebabia. Hän myös mainitsee, että lähes jokaisesta ravintolasta löytyy jokin gluteeniton vaihtoehto, vaikka se ei aina niin maukas olisikaan. Erään esimerkin hän kertoi tilanteesta, jolloin hän oli syömässä eräässä vaasalaisessa lounasravintolassa, joka sijaitsee haastateltavan koulun lähellä. Vaihtoehtoina oli muun muassa leivitettyä leikettä ja perunamuusia. Haastateltava kysyi henkilökunnalta gluteenitonta vaihtoehtoa. Henkilökunta kertoi kasviswokin olevan gluteenitonta. Hän söi kasviswokkia, kunnes huomasi ruoan sisältävän nuudeleita. Hän kysyi henkilökunnalta, olivatko

nuudelit varmasti riisinuudeleita tai jotain muita gluteenittomia nuudeleita. Tässä vaiheessa henkilökunta tajusi itsekin, ettei ruoka ollut gluteenitonta. He pahoittelivat asiaa kovasti. Haastateltava piti palvelua erittäin huonona, sillä oli vielä erikseen kysynyt nimenomaan oliko joku ruoista gluteenitonta. Hän kertoi, että kyseisessä lounasravintolassa käy satoja ihmisiä päivittäin ja häntä ihmetyttää, ettei tämän kokoisessa paikassa ole tarjolla gluteenitonta vaihtoehtoa.

Haastateltava pitää hyvänä asiana, että nykyään esimerkiksi suurimmista hampurilaisketjuista saa gluteenittoman hampurilaisen. Myös pitsaa, joka on ennen ollut täysin poissuljettu vaihtoehto, saa nykyään gluteenittomana tietyistä paikoista. Erästä isosta hampurilaisketjusta ei kuitenkaan saa gluteenitonta hampurilaista yöaikaan. Tätä haastateltava pitää harmillisena, kun esimerkiksi kaverit käyvät hampurilaisella illanvieron päätteeksi.

Haastateltava kertoi, ettei gluteeniton vaihtoehto yleensä ole ravintoloissa kalliimpi kuin muutenkaan ruoat. Kahviloissa hän sen sijaan kertoi olevan suuriakin hintaeroja gluteenittomien ja ei-gluteenittomien vaihtoehtojen välillä. Esimerkiksi yksi pieni keksi tai sämpylä on usein useita euroja kalliimpi, kun on kyse gluteenittomasta vaihtoehdosta. Hän kertoi gluteenittomien tuotteiden olevan kalliimpia myös ruokakaupassa. Esimerkiksi leipä voi hänen mukaansa olla puolet kalliimpaa, kun se on gluteenitonta. Haastateltava kertoi, että 16 vuotta täyttäneet keliaakikot saavat Kelalta ruokavaliokorvausta 23,60 euroa kuukaudessa.

Lopuksi haastateltava toivoi enemmän gluteenittomia vaihtoehtoja esimerkiksi pikaruokaravintoloihin. Baareihin hän toivoisi parempia merkintöjä siitä, mitkä oluet ovat gluteenittomia.

5.7 Yhteenveto haastatteluista

Työssä haastateltiin viittä erityisruokavaliota noudattavaa henkilöä. Haastateltujen henkilöiden keski-ikä oli 27 vuotta. Heistä neljä oli naisia ja miehiä yksi.

Neljä viidestä haastatellusta käy ravintolassa noin kolme kertaa kuukaudessa ja yksi lähes joka arkipäivä. He kaikki suosivat Vaasan keskustassa sijaitsevia ravintoloita. Haastatelluista ainoastaan yksi syö lähes päivittäin työpaikka- tai kouluruokalassa, mutta toivoi ruokiin enemmän vaihtelua.

Kolme viidestä haastatellusta ei koe erityisruokavalionsa vaikuttavan ravintolakäyttäytymiseensä. Kaikki haastatellut kokivat ravintoloiden suhtautuvan pääsääntöisesti hyvin heidän erityisruokavalioihinsa, mutta poikkeuksiakin löytyy.

Haastatteluista kävi ilmi, että Vaasan ravintoloista ja ruokaloista löytyy pääsääntöisesti aina jotain syötävää haastatelluille henkilöille. Parantamisen varaa kuitenkin olisi. Molemmat kasvisruokavaliota noudattavat haastatellut toivoivat ravintolarvoltaan rikkaampia ja proteiinipitoisempia ruokia. Muslimi toivoi ravintoloiden listalle enemmän ruokia, joita heidän uskontonsa sallii. Allergikko toivoi enemmän koulutusta ravintolahenkilökunnalle, jotta heidän tietämyksensä allergioista paranisi. Tällöin hänellä olisi turvallisempi tunne ravintoloissa käydessään. Keliakikko toivoi enemmän gluteenittomia vaihtoehtoja muun muassa pikaruokaravintoloihin sekä gluteenittomia oluita baareihin. Hän toivoi myös, että gluteenittomat ruoat ja juomat olisi selkeämmin merkittyinä ruokalistoihin.

Työtä tehtäessä käytiin myös tutustumassa ravintolaan, josta olimme useammassa haastattelussa saaneet positiivista palautetta. Havaittiin, että ruokalista oli selkeä erityisruokavalioita noudattavia henkilöitä ajatellen. Työhön saatiin myös ravintolan työntekijä näkemyksiä siitä, miksi haastattelemamme henkilöt olivat tuoneet ravintolaa esiin positiivisessa mielessä.

Tämä ravintola oli yksi esimerkki hyvästä ravintolasta erityisruokavalioita noudattaville henkilöille, eivätkä asiat ole monessakaan paikassa näin hyvin.

6 RAVINTOLAN TARKASTELU

Kolme viidestä haastatellusta nosti esille erään vaasalaisen ravintolan, jossa asiat ovat heidän mielestään hyvin erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan kannalta. Kyseinen ravintola kuuluu ketjuun ja ravintoloita on ympäri Suomen. Kyseisen ketjun ketjupäällikölle lähetettiin sähköpostia, jossa kysyttiin hänen mielteitään siitä, miksi asiat haastateltujen ihmisten mielestä ovat hyvällä tolalla kyseisessä ravintolassa. Sähköpostiviestissä kysyttiin myös heidän ruokalistan suunnitteluun sekä siitä, miten ravintolat hänen näkemyksensä mukaan huomioivat erityisruokavaliot nykypäivänä. Vastausta ei kuitenkaan saatu.

6.1 Ruokalista

Kyseisen ravintolan ruokalistaa käytiin tutkimassa. Gluteenittomat ruoat oli merkattu G-kirjaimella, laktoosittomat L-kirjaimella ja vähälaktoosiset VL-kirjaimilla. Gluteenittomia, laktoosittomia ja vähälaktoosisia ruokia löytyi listalta runsaasti. Tuliset ruoat oli merkattu T-kirjaimella. Jokaisen annoksen sisältö oli myös selitetty tarkasti. Ruokalista oli selkeä ja helppolukuinen.

6.2 Ravintolan työntekijän näkemyksiä

Eräältä kyseisen ravintolan työntekijältä tiedusteltiin mahdollisia syitä sille, miksi kolme viidestä haastateltavasta kertoi saaneensa positiivisia kokemuksia tästä ravintolasta. Yhdeksi syyksi hän kertoi toimivan kassajärjestelmän. Kassajärjestelmällä hän tarkoittaa järjestelmää, jolla tarjoilija välittää asiakkaan tilauksen keittiöön. Järjestelmään saa syötettyä tarkasti kaikki muutokset, joita asiakas annokseensa haluaa, kuten esimerkiksi lisukkeen vaihtamisen.

Salihenkilökunta pystyy syöttämään järjestelmään myös sen, että asiakas on esimerkiksi allerginen tai keliakikko. Nämä tiedot tulevat keittiön näkyville tilauk-

sen yhteydessä tilauskuitin muodossa. Salihenkilökunta pystyy lisäämään järjestelmän kautta tilaukseen myös kommentteja, kuten esimerkiksi ”kastike erikseen”, jolloin kastike tulee erillisessä astiassa. Ravintolan työntekijä mainitsi myös sen, että ravintolan annokset kootaan useista eri komponenteista, jolloin yhden tai useamman komponentin poisjättäminen tai korvaaminen toisella komponentilla onnistuu helposti. Työntekijä kertoi, että heillä on lupa vaihtaa komponentteja ja muokata annosta ja että näin ei kaikissa ravintoloissa ole.

7 EHDOTUKSIA RAVINTOLATOIMINNAN KEHITTÄMISEKSI

Kaikki haastatellut henkilöt olivat sitä mieltä, että ravintoloilla olisi parannettavaa erityisruokavalioita noudattavien ihmisten palvelemisessa ja huomioimisessa. Haastatteluiden pohjalta mietittiin ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi.

7.1 Henkilökunnan koulutus

Haastateltu allergikko painotti sitä, miten tärkeää on, että henkilökunta tuntee eri erityisruokavalioiden piirteet sekä tietää, mitä ravintolan ruoka sisältää. Hän piti henkilökunnan kunnollista koulutusta näiden asioiden tiimoilta erityisen tärkeänä. Henkilökunnan tulisi tiedostaa mahdolliset seuraukset, joita allergiselle henkilölle voi sopimattomalle ruoka-aineelle altistumisesta seurata. Ravintoloiden sekä ruokaloiden henkilökunnalle tulisi antaa mahdollisuus suorittaa hygieniapassin tai anniskelupassin kaltainen ”ruoka-aine – passi”. Opiskelumateriaalin löytäisi internetistä ja tentti suoritettaisiin tenttitilaisuudessa, joita järjestettäisiin samalla tavalla kuin esimerkiksi hygieniapassia suoritettaessa. Tentin suoritettuaan henkilöllä olisi tietämystä allergioista sekä muista erityisruokavalioiden sekä tieto siitä, miten toimia esimerkiksi asiakkaan saadessa allergisen reaktion.

On olemassa Ravitsemuspassi, jonka tarkoituksena on ravintolatyöntekijöiden tietojen ylläpito koskien terveellistä, nautittavaa ja suositusten mukaista ruokaa. (Hei Sinä ruokapalvelun ammattilainen! 2013.) Tämä on kuitenkin erilainen passi, kuin passi, joka tähtäisi ravintolahenkilökunnan osaamisen kehittämiseen ja tietojen ylläpitoon koskien nimenomaan erityisruokavalioiden ja niihin liittyviä vaaroja.

Voisi myös miettiä, olisiko henkilökunnan koulutusta mahdollista järjestää yhteistyössä esimerkiksi allergia- ja astmaliiton tai keliakialiiton kanssa. Tällöin henkilökunta saisi hyvää ja asiantuntevaa koulutusta. Liitot voisivat koulutuksen jälkeen myöntää ravintoloille sertifikaatin, jolloin he voisivat käyttää esimerkiksi internet-sivuillaan ja ruokalistoissaan esimerkiksi tekstiä ”keliakialiiton hyväksy-

mä”. Tällainen koulutus parantaisi henkilökunnan ammattitaitoa sekä lisäisi asiakkaiden luottamusta ravintoloita kohtaan. On myös mahdollista, että erityisruokavalioita noudattavat ihmiset voisivat tätä kautta saada äänensä kuuluviin myös ruokalistan suunnittelijoille, jolloin ruokalistalle saataisiin enemmän heille sopivia ruokia.

7.2 Teemaviikot

Haastateltu henkilö, joka noudattaa erityisruokavaliota uskonnollisista syistä, toivoi ravintoloiden edes kokeilevan erityisruokavaliolle sopivia ruokia.

Ravintolat voisivat kokeilla esimerkiksi teemaviikkoja tai teemaviikonloppuja, jolloin tarjolla olisi esimerkiksi kasvis- tai halal-ruokia. Näitä ruokia ei välttämättä tarvitsisi olla montaa ja ne voisivat olla esimerkiksi lisänä normaalin ruokalistan ohella. Nämä erikoisannokset voisivat olla esimerkiksi päivittäin tai kahden päivän välein vaihtuvia. Tästä ei mielestämme koituisi ravintolalle kohtuutonta vaivaa tai riskiä ja esimerkiksi kasvisruokaviikko voisi olla kokeilemisen arvoinen tempaus. Onnistuessaan tällainen voisi tuoda ravintolalle uusia asiakassuhteita, ja jotkut ruoista voisi jättää listalle tai tempauksesta tehdä esimerkiksi vuosittaisen tapahtuman. Tempaukseen voisi ottaa mukaan esimerkiksi lähialueen ruoantuottajia. He saisivat tuotteitaan esille ja heidät olisi mahdollista saada osallistumaan myös markkinointikustannuksiin. Tällaisille teemaviikoille voisi tuoda vierailevan, esimerkiksi kasvisruokiin erikoistuneen kokin. Tätä voisi käyttää myös valtikorttina mainonnassa. Tarjolla voisi olla myös tavallista enemmän esimerkiksi gluteenittomia ja laktoosittomia vaihtoehtoja.

Haastateltu mies, joka noudattaa erityisruokavaliota uskonnollisista syistä, kertoi, että hänen ystäväpiiriinsä kuuluu paljon muslimeja, jotka haluaisivat syödä halal-lihaa ravintoloissa, mutta pitävät sitä Vaasassa käytännössä mahdottomana. Asiaa tutkittiin, eikä halal-lihaa löytynyt Vaasan ravintoloista. Tämän perusteella us-

komme, että myös esimerkiksi halal-viikoille löytyisi asiakkaita. Otollinen ajankohta tällaisen teemaviikon järjestämiseen voisi olla esimerkiksi muslimien paaston päättyminen. Uskomme myös, että ”tavallistakin” ruokavaliota noudattavat ihmiset olisivat innokkaita kokeilemaan erilaisia ruokia. Tässä saattaisi olla markkinarako, jollaista Vaasassa ei meidän tietojemme mukaan ole täytetty. Emme toki tiedä, millaiset mahdollisuudet ravintoloiden olisi saada halal-lihaa ja mitä se tulisi maksamaan. Tällaiset asiat ravintoloiden tulisi selvittää ennen idean toteuttamista.

Ruokaloissa, esimerkiksi kouluissa ja työpaikoilla, voitaisiin järjestää kasvisruokaviikkoja useammin. Tarjolla tulisi olla oikeasti hyvää, laadukasta, maittavaa ja vaihtelevaa. Tällä tavoin pystyttäisiin vaikuttamaan lasten ja nuorten asenteisiin kasvisruokaa kohtaan. Omien kokemustemme mukaan koululaisilla on ennakkoluuloja kasvisruokaa kohtaan. Tulevaisuutta ajatellen olisi sekä ihmisten että ympäristön hyvinvoinnin kannalta hyvä asia, mikäli ihmiset söisivät enemmän kasvisruokaa.

7.2.1 SWOT-analyysi teemaviikoista

SWOT - analyysi eli nelikenttäanalyysi on yleisesti käytetty yritystoiminnan analysointimenetelmä. Lyhenne SWOT tulee englanninkielien sanoista strengths, weaknesses, opportunities ja threats, eli vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. Analyysin avulla pystytään arvioimaan esimerkiksi yrityksen tai liiketoiminnan vahvuuksia ja heikkouksia sekä tulevaisuuden mahdollisuuksia ja uhkia. (SWOT-analyysi 2012.)

Tämän SWOT - analyysin tarkoituksena on kartoittaa ravintolan mahdollisia sisäisen ympäristön vahvuuksia ja heikkouksia sekä ulkoisen ympäristön mahdollisuuksia ja uhkia liittyen erityisruokavalioiden ympärille rakennetun teemaviikon to-

teuttamiseen. Tällainen teemaviikko voisi olla esimerkiksi kasvisruoka- tai halalviikko

7.2.2 Sisäiset vahvuudet

- Mahdollisuus olla ”edelläkävijä”
- Mahdollisuus parantaa taloudellista tulosta
- Mahdollisuus kehittää henkilökunnan ammattitaitoa ja tietämystä
- Mahdollisuus saada lähialueen ruoantuottajia mukaan mainontaan ja markkinointikustannuksiin

Tässä asiayhteydessä sisäisillä vahvuuksilla tarkoitetaan etuja, joita ravintola voi mahdollisesti saavuttaa järjestämällä teemaviikkoja. Nämä edut voivat olla esimerkiksi ravintolalle liiketaloudellisesti tai immateriaalisesti toimintaa kehittäviä asioita.

7.2.3 Sisäiset heikkoudet

- Mahdolliset lisäkulut
 - Suunnittelu
 - Markkinointi
 - Varasto
 - Henkilöstö
 - Koulutus
- Mahdollinen epäonnistuminen (taloudellinen, laadullinen)
- Mahdollinen raaka-aineiden vaikea saatavuus
- Mahdollinen raaka-aineiden korkea hinta
- Mahdollinen raaka-aineiden heikko laatu

- Mahdollinen sisäisen markkinoinnin epäonnistuminen (saadaanko henkilökunta idean taakse)
- Mahdollinen resurssien riittämättömyys (esim. tilat, välineet, osaaminen, budjetti)

Tässä asiayhteydessä sisäisillä heikkouksilla tarkoitetaan ravintolasta itsestään tai sen yhteistyökumppaneista johtuvia mahdollisia epäonnistumisia ja menetyksiä, joita ravintolalle saattaa koitua teemaviikkojen järjestämisestä. Menetykset voivat olla rahallisia tai immateriaalisia.

7.2.4 Ulkoiset mahdollisuudet

- Mahdollisuus saada uusia asiakkaita
- Mahdollisuus saada hyvää mainetta
- Mahdollisuus saada asiakkaaksi iso seurue, vaikka seurueesta vain yksi noudattaisi erityisruokavaliota
- Mahdollisuus lisätä yhteistyötä lähialueen ruoantuottajien kanssa
- Lähialueen ruoantuottajille mahdollisuus saada tuotteitaan esille
- Mahdollisuus saada asiakkaan tietoon, että ravintolassa huomioidaan erityisruokavaliota noudattavia henkilöitä

Tässä asiayhteydessä ulkoisilla mahdollisuuksilla tarkoitetaan ravintolan ulkopuolelta tulevia etuja, joita ravintolalla on mahdollisuus saavuttaa järjestämällä teemaviikkoja.

7.2.5 Ulkoiset uhat

- Mahdollinen asiakkaiden väheneminen
- Mahdollinen ruokien korkea hinta

- Leimautuminen (esim. pelkäksi kasvisravintolaksi)
- Mahdollinen huono maine
- Kilpailija tekee paremmin
- Resurssien riittämättömyydestä tai kovasta suosiosta johtuva palvelun laadun heikkeneminen (odotusaika, ruoan laatu)

Tässä asiayhteydessä ulkoisilla uhilla tarkoitetaan ravintolan ulkopuolelta tulevia uhkia, jotka voivat johtavaa epäonnistumisiin tai menetyksiin. Epäonnistumiset ja menetykset voivat olla taloudellisia tai immateriaalisia.

8 PÄÄTÄNTÖ

Työn tavoitteena oli selvittää, miten erityisruokavalioita noudattavat henkilöt otetaan Vaasan alueella huomioon niin palvelun kuin tarjonnan osalta. Tavoitteena oli haastatella noin viittä henkilöä, jotka kaikki noudattaisivat eri erityisruokavaliota. Työssä haluttiin kerätä heidän yksilöllisiä kokemuksiaan ja selvittää, miten he kokevat heitä kohdeltavan vaasalaisissa ravintoloissa ja ruokaloissa sekä miten heidän erityisruokavalionsa otetaan huomioon.

Työn teoriaosuuteen haluttiin saada tietoa yleisimmistä erityisruokavalioista ja niiden syistä. Teoriaosuutta työstettäessä materiaalia haettiin kirjallisuudesta sekä internetistä. Aiheeseen liittyvää aineistoa löytyi kohtalaisen helposti ja paljon. Joistakin asioista, esimerkiksi islamin ruokailusäännöistä, löytyi paljon ristiriitais-ta tietoa ja oli haasteellista selvittää, mitkä tiedoista olivat faktoja. Oli myös vai-keaa päättää, mitkä tiedoista ovat sellaisia, joita työssä haluttiin käyttää, sillä ei haluttu kertoa liikaa jonkin tietyn erityisruokavalion erityispiirteistä, kuten esi-merkiksi lääketieteellisistä seikoista.

Talven 2013 aikana haastateltiin viittä henkilöä, jotka noudattavat erityisruokava-liota. Haastateltavien joukossa oli semi-vegaani, vegaani, muslimi, allergikko ja keliakikko. Haastateltavat henkilöt löysimme lähipiiristämme sekä tuttaviemme kautta. Haastattelumenetelmänä käytettiin syvähaastattelua.

Syvähaastattelu osoittautui hyväksi tutkimusmenetelmäksi, sillä haastateltavat pystyivät kertomaan kokemuksistaan omin sanoin sekä pystyttiin asettamaan myös lisäkysymyksiä. Tämä ei olisi ollut mahdollista, mikäli aineistoa oltaisiin kerätty esimerkiksi pelkkien lomakkeiden avulla. Aineiston analysointi sujui mut-kattomasti. Nauhoitetut haastattelut kuunneltiin läpi useaan otteeseen ja samalla tehtiin muistiinpanoja. Tällä tavoin haastattelut saatiin kirjoitettua puhtaaksi halut-tuun muotoon.

Useammassa haastattelussa nousi yksi ravintola esiin positiivisessa mielessä. Työhön haluttiin kyseisen ravintolaketjun ketjupäällikön näkemyksiä aiheesta. Hänelle lähetettiin kysymyksiä sähköpostitse, mutta vastausta ei saatu. Vastaus olisi tuonut työhön uutta näkökulmaa. Työhön saatiin kuitenkin erään ravintolatyöntekijän näkemyksiä haastattelutuloksista.

Aikana, jolloin tutkittiin vaasalaisia ravintoloita, ei Vaasasta löytynyt halal-lihaa tarjoavaa ravintolaa. 1.5.2013 saatiin tieto, että vaasalainen lounasravintola, jossa on juuri vaihtunut omistaja, on toukokuusta 2013 lähtien aloittanut tarjoamaan halal-lihaa.

Työn tavoite toteutui melko hyvin. Teoriaa olisi ehkä voinut olla enemmänkin, mutta oli haastavaa tunnistaa työn kannalta relevantit asiat, sillä tietoa oli todella paljon saatavilla ja se oli osittain ristiriitaista. Haastattelut onnistuivat hyvin. Niistä tulee esille haastateltaviemme henkilökohtaisia kokemuksia ja mietteitä, mikä oli juuri sitä mitä haluttiin. Ketjupäällikön näkökulmaa työhön ei saatu, mutta sen sijaan siihen saatiin ravintolatyöntekijän kommentteja ja näkökulmia.

Toivomme, että työmme herättää lukijoissa keskustelua ja tuo esiin uusia näkökulmia koskien erityisruokavalioiden huomioimista ravintoloissa ja ruokaloissa. Toivomme myös, että työmme voisi toimia apuvälineenä erityisruokavaloita noudattavien henkilöiden palvelua kehitettäessä.

LÄHTEET

Aro, A., Mutanen, M. & Uusitupa, M. 2012. Ravitsemustiede. Helsinki. Kustannus Oy Duodecim.

Diabeetikolle sopiva syöminen. 2013. Viitattu 2.6.2013.
http://www.diabetes.fi/diabetestietoa/ruoka/diabeetikolle_sopiva_syominen

Diabetes. 2011. Viitattu 2.6.2013.
<http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suosituksset/naytaartikkeli/tunnus/hoi50056>

Haahtela, T., Hannuksela, M., Mäkelä, M. & Terho, O.E. 2007. Allergia. Kustannus Oy Duodecim.

Haglund, B., Hakala-Lahtinen, P., Huupponen, T. & Ventola, A. 2011. Ihmisen Ravitsemus. Helsinki. WSOYpro.

Halla, P. 2009. Kosher on enemmän kuin ruoka. Helsinki. FFY|Forever For You.

Hei Sinä ruokapalvelun ammattilainen!. 2013. Viitattu 2.6.2013.
<http://www.ravitsemuspassi.fi/>

Jewish Population By Region (2012) Europe. 2012. Viitattu 2.6.2013.
<http://www.jewishvirtuallibrary.org/jsource/Judaism/jewpop.html>

Kasvisruokavaliot. 2013. Viitattu 2.6.2013.
<http://www.terveysala.turkuamk.fi/ravter/perusterveydenhuolto/materiaalit/kasvis.html#laktovega>

Keliakia. 2010. Viitattu 2.6.2013.
<http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suosituksset/naytaartikkeli/.../hoi08001>

Kojo, M. 2005. Täysipainoin kasvisravinto energisen jaksamisen ja hyvän olon perustana. WS Boolwell Oy.

Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. 2013. Viitattu 2.6.2013.
<http://tilastokeskus.fi/virsta/tkeruu/01/07/>

Laktoosi-intoleranssi. 2013. Viitattu 2.6.2013.
http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00038

Laktoosi-intolerantille. 2006. Viitattu 2.6.2013.
<http://www.tohtori.fi/?page=2403132&id=4283687>

Lehtinen, I. Abdellahi, E.J. & Telaranta, M. 2003. Islam yhteinen uskomme. Opetushallitus Myyntipalvelu.

- Marjanen, A. 2012. Viitattu 2.6.2013.
<http://teologia.fi/artikkelit/uskontojen-valiset-suhteet/818-paeaekirjoitus-uskontojen-eurooppa>
- Meiselman, H.L. 2009. Meals in science and practice. Woodhead Publishing Limited.
- Paganus, A. & Palva-Alhola, M. 1998. Allergia ja Keliakia. Kirjayhtymä Oy.
- Ruoka-allergia. 2013. Viitattu 2.6.2013.
http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00482
- Ruoka-allergian oireet. 2011. Viitattu 2.6.2013.
http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/tietoa_elintarvikkeista/ruoka-allergeenit/ruoka-allergian_oireet/
- SWOT-analyysi. 2012. Viitattu 2.6.2013.
http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/menetelmia_ja_tyovalineita/swot-analyysi
- Sydän- ja verisuonitaudit. 2013. Viitattu 2.6.2013.
http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/aiheet/tietopaketit/sydan_ja_verisuonitaudit
- Tarkkana jokaisessa työvaiheessa. 2011. Viitattu 2.6.2013.
http://www.keliakialiitto.fi/liitto/horeca/tarkkana_jokaisessa_tyovaiheessa/
- Uskonnolliset ruokavaliot. 2009. Viitattu 2.6.2013.
<http://www.uskonnonvapaus.fi/artikkelit/ruoka.html>

Haastattelukysymykset

1. Ikä
2. Sukupuoli
3. Mitä erityisruokavaliota noudatat?
4. Miksi noudatat erityisruokavaliota?
5. Käytkö ravintolassa syömässä?
6. Kuinka usein käyt ravintolassa syömässä?
7. Millaisessa ravintolassa käyt syömässä?
8. Käytkö ruokalassa syömässä? (työpaikkaruokala, kouluruokala)
9. Kuinka usein käyt ruokalassa syömässä?
10. Millaisessa ruokalassa käyt syömässä?
11. Miten erityisruokavalio vaikuttaa mielestäsi ravintolakäyttäytymiseesi?
12. Mitä joudut huomioimaan valitessasi ruokapaikan/-paikat?
13. Miten koet ravintolan henkilökunnan suhtautuvan erityisruokavalioosi?
14. Miten koet ruokalan henkilökunnan suhtautuvan erityisruokavalioosi?
15. Koetko ravintoloiden henkilökunnalla olevan tarpeeksi tietämystä noudattamastasi erityisruokavaliosta?
16. Koetko ravintoloiden olevan joustavia koskien erityisruokavaliotiasi (esim. lisukkeen vaihtaminen annoksessa tai muu pyyntö koskien erityisruokavaliotiasi)?
17. Kerro esimerkki siitä kun olet saanut hyvää palvelua ravintolassa koskien erityisruokavaliotiasi? Missä?
18. Kerro esimerkki siitä kun olet saanut huonoa palvelua ravintolassa koskien erityisruokavaliotiasi? Missä? Milloin?
19. Millaisissa tilanteissa käyt ravintolassa? (esim. juhlatilaisuus, ystävien tapaaminen, yksin syömässä jne.)
20. Miten erityisruokavaliosi vaikuttaa seurueesi ravintolavalintaan?
21. Mitä ravintolat voisivat mielestäsi tehdä palvelukseksi Sinua paremmin?
22. Mitä muuta haluaisit kertoa?