

## **Nirsoilua ja kokin kiusaamista**

**FODMAP-ruokavalion haasteet ravintolan asiakkaana**

Saara Tapaninen

Opinnäytetyö

Toukokuu 2020

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

Restonomi (AMK), palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

Tekijä(t) Tapaninen, Saara	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Toukokuu 2020
	Sivumäärä 43	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi <b>Nirsoilua ja kokin kiusaamista</b> FODMAP-ruokavalion haasteet ravintolan asiakkaana		
Tutkinto-ohjelma Restonomi (AMK), palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Tarja Viitanen		
Toimeksiantaja(t) -		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli helpottaa ärtyneen suolen oireyhtymän ruokavalioidoksi kehitettyä FODMAP-ruokavaliota noudattavien asiakkaiden ravintolaruokailua sekä tuoda ravintoloihin enemmän tietoa ja ymmärrystä FODMAP-ruokavaliota noudattavista asiakkaista. Ravintoloiden asiakaskunta samalla laajeni ja tulos parani. Tutkimus rajattiin asiakkaan näkökulmaan.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin teemahaastatteluina FODMAP-ruokavaliota noudattaville henkilöille heidän ravintolatottumuksistaan. Haastateltavia tässä tutkimuksessa oli yhteensä kuusi kolmessa haastattelussa.</p> <p>Tutkimuksen mukaan FODMAP-ruokavaliota noudattavien olisi tärkeää kertoa avoimemmin ruokavaliostaan ja sen syistä ravintolahenkilökunnalle, jotta ruokavaliota otettaisiin vakavammin huomioon. Ravintolaan etukäteen yhteyttä ottaminen parantaisi FODMAP-ruokavaliota noudattavien palvelua ja saatu ruoka olisi parempaa. Haastatteluissa toivottiin ensisijaisesti vastuuta sairauksien hoitoon liittyvien ruokavalioiden opetuksesta ravintola-alan oppilaitoksissa. Haastatteluista nousseiden ratkaisuehdotusten mukaan ravintolat helpottaisivat FODMAP-ruokavaliota noudattavien ruokailua mahdollisimman puhtailla ja erillään olevilla raaka-aineilla sekä ruokien sisältöjen että erikoisruokavalioiden paremmalla merkitsemisellä.</p> <p>Tutkimuksen tulosten pohjalta laadittiin arkkityyppi Liisa FODMAP-ruokavaliota noudattavasta asiakkaasta. Tutkimuksen tuloksia verrattiin vuonna 2017 Helsingin Sanomissa julkaistun artikkelin vinkkeihin, jotka helpottivat FODMAP-ruokavaliota noudattavan asiakkaan ruokailua ravintolassa.</p>		
Avainsanat ( <a href="#">asiasanat</a> ) FODMAP-ruokavaliota, ärtyneen suolen oireyhtymä, palvelukokemus, erikoisruokavaliota, ravintolaruokailu		
Muut tiedot		

Author(s) Tapaninen, Saara	Type of publication Bachelor's thesis	Date May 2020 Language of publication: Finnish
	Number of pages 43	Permission for web publication: x
Title of publication <b>Picky Customers Teasing Chefs</b> Challenges of FODMAP diet as a restaurant customer		
Degree programme Bachelor in Hospitality Management, Majoring in Sustainable Gastronomy		
Supervisor(s) Viitanen, Tarja		
Assigned by -		
Abstract  <p>The aim of the thesis was to facilitate the restaurant dining of those customers following FODMAP diet developed for irritable bowel syndrome, as well as to provide more knowledge and understanding of FODMAP dietary requirements of customers to restaurants. The customer base of the restaurants would thereby also increase and improve the result. The study was focused on the client's perspective.</p> <p>The thesis was conducted as theme interviews with people following FODMAP diet about their restaurant habits. There was a total of six interviewees in this study in three interviews.</p> <p>According to the study, it would be important for FODMAP dieters to communicate more openly about their diet and the reasons behind it to restaurant staff in order to be taken more seriously. Contacting the restaurant in advance would improve the service for those following FODMAP diet and also thus the received food would be better. Primarily, it was hoped in the interviews that there would be responsibility for teaching disease-related diets in restaurant schools. According to the solutions suggested in the interviews, restaurants would facilitate FODMAP dieters' dining by using the cleanest and separate ingredients, and better labelling of both food contents and special diets.</p> <p>Based on the results of the study, the archetype of a customer following FODMAP diet, Liisa, was created. The results of the study were compared with the tips of an article published in Helsingin Sanomat in 2017, which made it easier for a customer who follows FODMAP diet to eat in a restaurant.</p>		
Keywords/tags ( <a href="#">subjects</a> )  FODMAP diet, IBS (Irritable Bowel Syndrome), service experience, special diet, restaurant services		
Miscellaneous		

## Sisältö

<b>1 Johdanto</b> .....	<b>2</b>
<b>2 Tutkimusongelman kautta menetelmiin</b> .....	<b>3</b>
2.1 Tutkimusasetelma .....	3
2.2 Tutkimusongelma .....	4
2.3 Aineistonkeruumenetelmänä haastattelu .....	4
2.4 Analyysimenetelmä .....	6
2.5 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi.....	8
<b>3 Haastattelujen teemojen tietoperusta</b> .....	<b>10</b>
3.1 FODMAP .....	10
3.2 Ärtyneen suolen oireyhtymä.....	11
3.3 FODMAP-yhdisteet.....	12
3.4 FODMAP-ruokavalio .....	14
3.5 Asiakaskokemus .....	15
3.6 Ravintolaruokailu .....	17
<b>4 Tutkimuksen eteneminen ja tutkimustulokset</b> .....	<b>18</b>
4.1 Haastattelukysymykset .....	19
4.2 Haastattelut.....	20
4.3 Vastaukset haastattelukysymyksiin .....	21
4.4 Tyypiesimerkki Liisa.....	31
<b>5 Ruokavalio ja sen syyt esiin – ratkaisu parempaan palveluun ravintolassa</b> .....	<b>32</b>
5.1 Johtopäätökset ja tutkimuksen tulos .....	32
5.2 Vertailu Helsingin Sanomien artikkelin vinkkeihin.....	34
<b>6 Kokin kiusaamisesta kohti molemminpuolista onnistumista</b> .....	<b>35</b>
<b>Lähteet</b> .....	<b>38</b>

# 1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö pyrkii lisäämään ravintoloiden tietoa FODMAP-ruokavaliota noudattavista asiakkaista. FODMAP-ruokavalio on kehitetty ärtyneen suolen oireyhtymän yhdeksi hoitomuodoksi. FODMAP on akronyymi englannin kielen sanoista Fermentable Oligo-, Di-, Monosaccharides And Polyols. Nämä ovat lyhytketjuisia hiilihydraatteja, jotka paksusuolella hajotessaan muodostavat kaasua ja aiheuttavat siten ärtyneen suolen oireyhtymästä kärsivälle laajan kirjon erilaisia vatsaoireita. (FODMAPs and Irritable Bowel Syndrome 2018.)

FODMAP-ruokavaliota on tutkittu aiemmin eniten terveyden ja ravitsemuksen näkökulmasta. Siitä on tehty opinnäytetöitä ja tutkimusta hyvinvointi- ja terveysalan puolella, mutta sen vaikutusta ravintolaliiketoimintaan ei ole juurikaan tutkittu. Tämä näkemys perustuu tätä opinnäytetyötä varten tekemääni tiedonhakuun, joka on päättynyt joulukuussa 2019. FODMAP-ruokavalio on ollut paljon esillä länsimaissa lisääntyneiden suolistovaivojen myötä (Heikkilä 2018, 16-19).

Edellä mainittujen syiden lisäksi aihe on itselleni henkilökohtaisesti tärkeä, koska olen noudattanut itse neljä vuotta FODMAP-ruokavaliota. Olen myös töissä ravintolalla, joten minulla on sekä omakohtaisia kokemuksia hankaluuksista käydä syömässä ravintolassa kyseisellä ruokavaliolla että käsitys ravintola-alan suhtautumisesta kyseiseen ja muihin erityisruokavaliioihin. Lisäksi salin puolen työntekijänä olen huomannut, että FODMAP-ruokavaliota noudattavien osuus asiakkaista kasvaa vähitellen.

Opinnäytetyön tarkoituksena on avata uusia mahdollisuuksia liiketoiminnalle lisäämällä ymmärrystä ja tietoa ravintoloiden henkilökunnan keskuudessa. Lisäksi opinnäytetyön tarkoituksena on lisätä FODMAP-ruokavaliota noudattavien asiakkaiden mahdollisuuksia syödä kodin ulkopuolella ilman vatsan oireilua sekä saada parempia palvelukokemuksia. Kyseessä on siis pääasiassa soveltava tutkimus, koska tulokset

suunnataan tiedeyhteisön sijaan asiakkaille ja ravintolatoimijoille (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 133).

Ratkaisua FODMAP-ruokavaliota noudattavien parempaan ravintolakokemukseen haetaan haastattelemalla kyseistä ruokavaliota noudattavia henkilöitä heidän ravintolokokemuksistaan. Tässä työssä ei tutkita ravintoloiden kantaa eli tutkimus rajataan asiakkaan näkökulmaan.

## **2 Tutkimusongelman kautta menetelmiin**

### **2.1 Tutkimusasetelma**

Tutkimus tehdään pääasiassa laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 27) mukaan Layder (1993) on sitä mieltä, että yksilöä ja vuorovaikutusta käsittelevässä tutkimuksessa olisi syytä käyttää laadullisia menetelmiä. Jos saatu aineisto vaatii kvantitatiivisia analyysimenetelmiä, vaihdetaan taktiikkaa. Pääosin tutkimus etenee siis laadullisena, koska kyseessä on FODMAP-ruokavaliota noudattavan asiakkaan vuorovaikutus ravintoloiden kanssa.

Kvantitatiivinen tutkimus hylättiin pääasiassa siksi, että tämä tutkimus ei esitä hypoteeseja eikä saatava aineisto ole kovin numeerista vaan sanallista ja kuvailevaa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 140). Tutkimus kuvailee ja kartoittaa tutkittavien näkemyksiä ravintoloissa käymisestä FODMAP-ruokavaliota noudattavana asiakkaana. Kartoittavaan tutkimukseen suositellaan kvalitatiivista tutkimusstrategiaa (mts. 138), ja siksi se valittiin. Havainnointi tutkimusmenetelmänä suljettiin pois, jotta varmemmin saataisiin vastauksia tutkimuskysymyksiin ja voitaisiin vaikuttaa aineistonkeruutilanteeseen.

## 2.2 Tutkimusongelma

Tutkimusongelma on FODMAP-ruokavalion rajoittavuus ruokailussa ja sen toteuttamisen vaikeus ravintolassa. Jotta tutkimus ei laajentuisi liikaa, se rajataan koskemaan vain FODMAP-ruokavaliota noudattavan asiakkaan näkökulmaa aiheeseen. Tutkimuskysymykset ovat seuraavat kaksi:

1. Miten FODMAP-ruokavaliota noudattavat asiakkaat voisivat nauttia ravintolaruoasta paremmin?
2. Miten ravintolat voisivat palvella FODMAP-ruokavaliota noudattavia asiakkaita paremmin?

Tutkimus on laadullinen eli kvalitatiivinen, koska vastauksia etsitään haastateltavien nautinnon kokemuksesta tai kokemattomuudesta, tunteista ja käsitteiden ymmärtämisestä, eli saatava tieto on subjektiivista (Sarajärvi & Tuomi 2018, 25). Lisäksi palvelun ja ruoan laadun selvittäminen FODMAP-ruokavaliota noudattavien asiakkaiden näkökulmasta tekee tutkimuksesta kvalitatiivisen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 160). Kyseessä on myös soveltava tutkimus, koska tulokset suunnataan enemmän asiakkaille ja ravintolatoimijoille kuin tiedeyhteisölle (mts. 133) ja tarkoitus on löytää ratkaisu sekä asiakkaille että ravintolatoimijoille.

## 2.3 Aineistonkeruumenetelmänä haastattelu

Aineistonkeruumenetelmänä tässä tutkimuksessa on haastattelu. Haastattelua tehdessä väistämättä myös havainnoidaan haastateltavia (Hirsjärvi & Hurme 2008, 37), mutta litteroinnissa ei tarvitse merkitä taukoja, äänenpainoja tai muita tekstin ulkopuolelta havainnoituja seikkoja, joten havainnointi jää tässä tutkimuksessa vähemmälle.

Haastattelija voi oikaista väärinkäsityksiä kysymyksissä ja käsitteissä. Osan kysymyksistä voi myös jättää kysymättä, jos asia tulee ilmi haastattelun aikana jo muuten, ja haastattelusta voi nousta uusia tarkentavia kysymyksiä. Haastattelu syrjäytti aluksi

pohdinnassa olleen kyselylomakkeen, koska siihen anonyymisti vastattaessa syntyneitä väärinkäsityksiä on jälkikäteen vaikea korjata. Haastattelija pystyy valitsemaan kohderyhmän tarkasti saadakseen tietoa juuri tutkittavasta aiheesta. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 85-86.) Haastattelun aikana haastattelija voi täsmentää kysymyksiä ja tarkentaa vastauksia sekä tarkistaa tulkintoja (Hirsjärvi & Hurme 2008, 36). Siksi tutkittava kohderyhmä tässä tutkimuksessa on FODMAP-ruokavaliota noudattavat henkilöt, jotta saataisiin ratkaistua tutkimusongelma.

Haastattelulla on tässä tutkimuksessa sekä selkeät teemat viitekehyksestä että selkeä tutkimusongelma, johon haetaan vastausta ja tietoa haastateltavilta. Siksi puolistrukturoidun eli teemahaastattelun teemoista ja tutkimusongelmasta johdetuilla valmiiksi mietityillä kysymyksillä saadaan varmimmin oikeanlaista tietoa. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 87-88.) Teemat tässä tutkimuksessa ovat FODMAP-ruokavalio, palvelu ja ravintolaruokailu kyseistä ruokavaliota noudattavana henkilönä. Koska terveyteen ja erityisesti suolistoon liittyvät asiat voidaan kokea arkaluontoisiksi, ryhmähaastattelutilanteessa voidaan saada helpommin avoimempia vastauksia, kun kaikilla on sama tausta ja ryhmän tuki (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 210-211). Yksilöhaastattelut koettiin liikaa aikaa vieväksi menetelmäksi tähän tutkimukseen.

Olin ennen haastatteluja myös perehtynyt asiaan liittyviin teorioihin ja teemoihin, joiden pohjalta päätettiin haastattelun teemat ja kysymykset (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47), jotka esitellään luvussa 4.1. Ryhmähaastattelusta haluttiin nostaa esiin FODMAP-ruokavaliota noudattavien asiakkaiden yhteistä näkemystä saamansa palvelun parantamiseen, ja vaikka jokainen on yksilö, normaalissakin elämässä ryhmän mielipide muodostuu kaikkien yksilöiden vaikutuksesta (mts. 61-62). Tutkimuksen tarkoituksena oli tuoda FODMAP-ruokavaliota noudattavat asiakkaat uutena asiakasryhmänä ravintolaan lisäämällä ymmärrystä kyseisestä ruokavaliosta.

Haastateltavilta pyydettiin suostumus ja kerrottiin tutkimuksen tarkoitus hyvän tutkimusetiikan mukaisesti sekä kysyttiin julkaisulupa. Tutkimusta tehdessä pidettiin



huolta siitä, että haastateltavia ei voi yhdistää tuloksiin. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 155-156.) Tutkimuksen valmistuttua eli opinnäytetyön julkaisun ja arvioinnin jälkeen nauhoitteet, muistiinpanot ja mahdolliset keskustelut aiheesta hävitetään haastateltavien anonymiteetin suojaamiseksi.

Palvelu nähdään subjektiivisena kokemuksena (Gerdt & Korkiakoski 2016, 94), ja haastattelumenetelmässä haastateltava nähdään myös subjektina, jolta Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 205) mukaan halutaan monitahoista ja uusia merkityksiä luovaa tietoa. Haastateltavat toimivat siis aktiivisena palvelukokemuksen osapuolena.

Sarajärven ja Tuomen (2018, 98) mukaan Eskola ja Suoranta (2014) mainitsivat, että opinnäytetyössä haastateltavien määrä ei ole yhtä tärkeää kuin analyysin syvyys. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 182) mainitsivat myös Eskolan ja Suorannan (1998) aineiston kylläntymiseksi suomentaman **saturation**, joka kertoo kvalitatiivisen tutkimuksen aineiston riittävydestä. Tutkimuksessa tehdään niin monta haastattelua, että vastaukset toistuvat mutta haastateltavia on kuitenkin korkeintaan 15, mitä pidetään tavallisena määränä kvalitatiivisessa tutkimuksessa (mts. 58). Tällä kertaa riitti kuusi haastateltavaa kolmessa eri haastattelussa.

## 2.4 Analyysimenetelmä

Laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä on sisällönanalyysi. Sitä käytetään Sarajärven ja Tuomen (2018, 103) mainitsemilla tavoilla myös tässä tutkimuksessa. Tutkimusprosessi etenee siten, että ensin päätetään kiinnostavat asiat aineistosta ja pysytään tässä päätöksessä tiukasti. Litteroidusta aineistosta erotetaan päätöstä tukevat asiat. Erotetut asiat teemoitellaan, luokitellaan tai tyytitellään tai tehdään jopa useampia näistä asioista. (Mts. 104.) Luokittelun ja ryhmittelyn jälkeen näitä asioita yhdistellään deduktiivisessa vaiheessa, jossa tutkija tarkastelee aineistoa omasta ajatusmaailmastaan käsin (Hirsjärvi & Hurme 2008, 150).

Tutkimuksen analyysia ohjaa Sarajärven ja Tuomen (2018, 108) esiintuoma Eskolan (2001; 2007) jaottelun toinen analyysimuoto: teoriaan sidonnainen eli teoriaohjaava. Tässä analyysimuodossa teoria on analyysin apuna, mutta analyysi ei suoraan pohjautu siihen. Teoria eli aikaisempi tieto auttaa tai ohjaa analyysia avaten tietä uusille ajatuksille ja teorioille. (Mts. 109.) Teoriaohjaavaa analyysia ohjaa aineisto. Tutkija voi lähestyä aineistoa teorian tai aineiston ehdoilla ja ”pakottaa” saamansa aineiston sopimaan teoriaansa (mts. 133). Tässä tutkimuksessa perehdytään Lemisen (2017) Helsingin Sanomiin kirjoittamaan artikkeliin FODMAP-ruokavalion aiheuttamaan hankaluuteen ravintolassa ja etsitään yhtäläisyyksiä tutkimustuloksiin.

Tutkimuksen analyysissa on vähemmän fenomenografian piirteitä, koska etsitään samankaltaisuutta eikä niinkään eriäviä näkemyksiä. Haastatteluista etsitään uutta tietoa ja tietoisuutta FODMAP-ruokavaliota noudattavista ihmisistä suhteessa ravintoloihin, ja haastattelija tulkitsee näitä kokemuksia pyrkien kuvaamaan niitä sekä haastateltavien käsityksiä mahdollisimman tarkasti. Tutkimuksen tarkoitus on selkeä, ja analyysi tarkentaa sitä teemojen ja haastateltujen ihmisten yksilöllisten näkemysten kautta. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 168-169.)

Tutkimuksen analyysissa haastavinta on tutkijan puolueellisuuden poissulkeminen, vaikka laadullisessa tutkimuksessa tutkija väistämättä tulkitseekin aineistoaan oman kokemusmaailmansa läpi. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta lisää tarkka kuvaus tutkimuksesta koko tutkimuksen läpi aina johdannosta menetelmien kautta tuloksiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 232-233; Sarajärvi & Tuomi 2018, 160.) Tutkijan oma tausta FODMAP-ruokavaliota noudattavana ravintola-alan edustajana on siis sekä etu että oma haasteensa tulkinnessa.

Laadullisessa tutkimuksessa analyysi alkaa usein jo haastattelun aikana, koska tutkija tekee haastateltavien sanomisista hypoteeseja ja niiden pohjalta mahdollisesti esittää jatkokysymyksiä. Aineistosta lähtevä päättely on induktiivista. Analyysia tapahtuu

mahdollisesti laadullisen tutkimuksen kaikissa vaiheissa: aineistonkeruun, tulkinnan ja raportoinnin aikana. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 136.)

Aineistosta lasketaan toistuvat asiat, koska numerot kertovat paljon myös kvalitatiivisessa tutkimuksessa (Hirsjärvi & Hurme 2008, 172), varsinkin kun haetaan samanlaisuutta. Teemoittelussa nostetaan esiin asioita, jotka ovat yhteisiä useille haastatelluille ja ne usein pohjautuvat teemahaastatteluiden teemoihin. Tutkija tekee jo tässä vaiheessa haastatteluissa kerrotuista asioista tulkintaa ja koodaa eri tavalla ilmaistut asiat saman luokan tai teeman alle. (Mts. 173.) Aineiston luokittelu on pohja kaikelle muulle analyysille: ilman sitä aineiston osia ei voi vertailla keskenään tai tyypitellä (mts. 147).

Aineistosta nousevien teemojen ja asioiden yhteyksien tarkastelu on Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 174) mukaan analyysin tärkein osio. Tässä auttaa tyypittely. Aineistosta haetaan yhdistävät tekijät, voidaan verrata ääripäitä sekä esitellä myös täysin poikkeavia näkemyksiä ja analysoidaan aineistoa näiden pohjalta. (Mts. 174-176.) Tutkija myös spekuloi eli tulkitsee haastateltavan kertomasta asioita kuin elokuvakriitikko merkityksiä elokuvasta (mts. 137).

## 2.5 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan myös määrällisestä tutkimuksesta nousevilla termeillä **validiteetti** ja **reliabiliteetti**. Validiteetti kertoo siitä, että on tutkittu sitä mitä pitikin eli tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä. Reliabiliteetti taas arvioi tutkimustulosten toistettavuutta eli sitä, että tulokset eivät ole täysin sattumanvaraisia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231; Sarajärvi & Tuomi 2018, 160.) Laadullisessa tutkimuksessa on erittäin epätodennäköistä, että kaksi tutkijaa päätyisi samaan tulkintaan kolmannen osapuolen sanomasta, joten reliabiliteetti on vain likiarvo. Vali-

dius taas on Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 186-187) mukaan edellä määriteltynä rakennevalidiutta, joka on osa Cookin ja Campbellin (1979) määrittelemää tutkimusasetelmavalidiutta.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa tutkimuksen johdonmukaisuus kokonaisuutena, eli **koherenssi**, painottuu (Sarajärvi & Tuomi 2018, 163). Se tarkoittaa tutkimuksen laadun tarkkailua tutkimuksen kaikissa vaiheissa (Hirsjärvi & Hurme 2008, 184).

**Triangulaatio** on yksinkertaisesti yhdistelmä erilaisia menetelmiä tiedonhankinnassa, analysoinnissa ja tulkinnassa (Kananen 2010, 71). Se toteutetaan tässä tutkimuksessa vain useiden analyysimenetelmien käyttönä eli metodologisena triangulaationa ajan säästämiseksi ja tutkimuksen pitämisessä rajoissaan (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 233; Sarajärvi & Tuomi 2018, 169). Menetelmänä on käytössä ainoastaan haastattelu ja tutkijoita on vain yksi. Validiteetti selviää sillä, saadaanko vastauksia tutkimuskysymyksiin ja tutkimusongelmaan. Reliabiliteetti toteutuu osin saturaatiolla ja mahdollisimman objektiivisella ja tarkkaan selittävällä tulkinnalla. Validiteetin ja reliabiliteetin toteutumista ei pidetä täysin mahdollisena laadullisen tutkimuksen ollessa kyseessä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 232).

Haastattelumateriaalia analysoidessa on muistettava ryhmähaastattelun dynamiikan vaikutus, esimerkiksi mahdollisten dominoivien persoonien vaikutus keskustelun kulkuun ja niukkasanaisiin haastateltaviin (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 211). Haastattelijan tulee olla asiansa tunteva ja tietää, mihin suuntaan haastattelua on vietävä. Hänen on oltava herkkä ihmisten käytökselle sekä ilmapiirin muutoksille, empaattinen, luotettava ja avoin. Moni näistä ominaisuuksista ja piirteistä mainitaan Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 68-69) listassa haastattelijan ominaisuuksista.

Tutkimuksen tarkoituksesta käy myös ilmi haastattelun luonne. Haastateltava itse pitää huolen, että kaikki teemat ja kysymykset tulevat käydyksi läpi haastattelun aikana

eikä välttämättä esitä kaikkia kysymyksiä, jos saa vastauksia ilman niitä. Siksi menetelmä on lähempänä puolistrukturoitua haastattelua kuin avointa tai täysin strukturoitua haastattelua (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48).

Lopuksi kirjoitetaan yhteenveto. Muut päätettyjen kiinnostavien asioiden ulkopuoliset asiat ovat oivia aiheita jatkotutkimukselle. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 104.) Yhteenvetoon ja tulosten luetuttaminen tutkimukseen osallistuneilla lisää tutkimuksen uskottavuutta ja siten tekee siitä luotettavamman (Hirsjärvi & Hurme 2008, 189).

### 3 Haastattelujen teemojen tietoperusta

Tutkimuksen tietoperusta pohjautuu tutkimuksen haastattelun pääteemoihin FODMAP-ruokavalio, asiakaskokemus ja ravintolaruokailu. FODMAP-ruokavalion lisäksi avataan kyseisen ruokavalion pohjalla olevaa sairautta, ärtyneen suolen oireyhtymää.

#### 3.1 FODMAP

FODMAP-ruokavalio on kehitetty Australiassa Monashin yliopistossa ärtyneen suolen oireyhtymän yhdeksi hoitomuodoksi. FODMAP-lyhenne tulee englannin kielen sanoista **F**ermentable **O**ligo-, **D**i-, **M**onosaccharides **A**nd **P**olyols. Nämä ovat lyhytketjuisia hiilihydraatteja eli sokereita, jotka hajoavat paksusuolella muodostaen kaasua ja aiheuttaen siten ärtyneen suolen oireyhtymästä kärsivälle monenlaisia oireita, esimerkiksi kipua, turvotusta ja ilmavaivoja. Näitä lyhytketjuisia hiilihydraatteja löytyy monista ruoka-aineista luonnostaan sekä ruoan lisäaineista. (FODMAPs and Irritable Bowel Syndrome 2018.) FODMAP-ruokavalio auttaa tutkimusten mukaan noin kolmea neljästä ärtyneen suolen oireyhtymää sairastavasta oireiden lievittämisessä (Tommola 2017).

### 3.2 Ärtyneen suolen oireyhtymä

Ärtyneen suolen oireyhtymästä eli lyhyemmin **IBS**:stä (Irritable Bowel Syndrome) kärsii yksi seitsemästä länsimaisesta aikuisesta ja ainakin yksi kymmenestä suomalaisesta. Miehet kärsivät siitä puolet vähemmän kuin naiset. (FODMAPs and Irritable Bowel Syndrome 2018; Mustajoki 2017.)

IBS:stä kärsivien ihmisten osuus kasvaa maailmanlaajuisesti koko ajan. Syiksi on esitetty esimerkiksi liian hygieenistä ympäristöä, ruokavalion yksipuolistumista, stressin lisääntymistä ja suoliston bakteerikannan muutoksia. (Heikkilä 2018, 16-19.) Viimeisimmän voivat aiheuttaa esimerkiksi toistuvat antibioottikuurit (Tommola 2017). Lisäksi perinnöllisillä tekijöillä sekä jokaisen omilla tavoilla reagoida ympäristöön ja oireisiin on vaikutusta toiminnallisten vatsavaivojen syntyyn (Päivänen 2019). Bakteerikannan muutosten lisäksi IBS:n syntyyn elimistössä vaikuttavat vauriot limakalvossa ja suolenseinämässä sekä suoliston motoriset häiriöt. Myös suoliston aistiherkkyyden lisääntyminen voi lisätä kivun tuntemuksia suoliston normaalista toiminnasta. (Putkonen 2016, 18.)

Ärtyneen suolen oireyhtymä on enemmän toiminnallinen vatsan ominaisuus eikä niinkään vaarallinen sairaus. Ennen viitattiin pelkästään ärtyvään paksusuoleen, mutta sittemmin on todettu, että myös ylävatsa ja ohutsuoli ovat osana tätä diagnoosia. IBS oirehtii epämiellyttävästi esimerkiksi turvotuksena, ilmavaivoina, kipuna vatsan eri osissa ja ummetuksena sekä ripulina tai vaihtelevasti jompanakumpana. Oireet ovat usein kausittaisia, eli välillä niitä ei ole ja välillä taas häiritsevän paljon. Useinkaan IBS:lle ei löydetä mitään syytä, vaikka kuinka tutkittaisiin. Vaiva onkin epä-määräisten suolisto-oireiden viimeinen selittäjä, kun kaikki vakavampi on suljettu pois. (IBS (ärtyvä suoli) 2018; Mustajoki 2017.) Piinaavien vatsaoireiden lisäksi IBS:stä kärsivillä on usein masennusta (Heikkilä 2018, 19). Laatikaisen (2011) mukaan terveen ihmisen suolistossakin syntyy kaasua ja vatsa välillä turpoaa, mutta IBS:ssä se tuottaa kipua ja haittoja jokapäiväiseen elämään.

Naisilla hormonitoiminta usein lisää vatsaoireita estrogeenin ja keltarauhashormonin määrien muuttuessa kehossa kuukautiskierron mukaan. IBS itsessään voi myös vaikuttaa naisen hormonitoimintaan eli syyt oireiden vaihteluun kuukautiskierron aikana voivat olla kahdensuuntaiset. (McNamara 2017.) Naissukupuolihormonit voivat myös vaikuttaa sairauden jopa kolminkertaiseen yleisyyteen miehiin verrattuna (Putkonen 2016, 19).

### 3.3 FODMAP-yhdisteet

F-kirjain sanaan FODMAP tulee sanasta **fermentable** eli käyminen. Se tarkoittaa prosessia, jossa lyhytketjuiset hiilihydraattiyhdisteet hajoavat bakteerien toimesta kaasuksi suolistossa. (FODMAPs and Irritable Bowel Syndrome 2018.) Kaikkien ihmisten suolistosta puuttuu kokonaan entsyymi, joka hajottaisi näitä yhdisteitä. Bakteerien aikaansaaman käymisreaktion tuloksena syntyy suolistoon kuitenkin muun muassa vitamiineja sekä lyhytkestoisia rasvahappoja, jotka ovat elintärkeitä esimerkiksi suoliliman vahvistamiseen. (Väärämäki 2017.) Bakteerien tuottama kaasu sekä ohutsuolessa osmoottisesti aktiivisten FODMAP-yhdisteiden keräämä neste vaikuttavat suoliston venymiseen, turpoamiseen ja kipuihin (Valtanen 2016).

O-kirjain sanaan FODMAP taas tulee sanasta **oligosakkaridit**. Ne hajoavat suolistossa mikrobien toimesta. Niitä ovat fruktaanit, raffinoosi ja galakto-oligosakkaridit. (Laatikainen 2011; Putkonen 2016, 97.)

Galakto-oligosakkarideja on runsaasti palkokasveissa: pavuissa, herneissä ja linsseissä (Putkonen 2016, 97). Galakto-oligosakkaridit ovat toiselta nimeltään galaktaanit. Palkokasvien lisäksi niitä sisältävät myös sienet. (Laatikainen 2011.)

Fruktaaneja ovat fruktaanin itsensä lisäksi inuliini, oligofruktoosi sekä frukto-oligosakkaridit. Jälkimmäiset ovat ravinnon kuitulisiä ja inuliinia löytyy talvehtivista kasveista, kuten maa-artisokasta, luonnostaan. Fruktaania löytyy mm. rukiista, vehnästä ja sipulikasveista. (Putkonen 2016, 97.)

Raffinoosi on puutteellisesti imeytyvä fruktoosista, galaktoosista ja glukoosista koostuva trisakkaridi. Sitä on erityisesti pavuissa, soijassa, kaalissa, parsassa ja täysjyväviljassa. (Laatikainen 2011.)

D-kirjain sanaan FODMAP tulee sanasta **disakkaridit**. Ne ovat kahdesta monosakkaridista muodostuneita sokereita, kuten esimerkiksi laktoosi eli maitosokeri. Laktoosin heikompi sietäminen ärtyneen suolen oireyhtymässä on eri asia kuin laktoosi-intoleranssi. (Putkonen 2016, 94-95.)

Fruktoosi on **Monosakkaridi**, josta tulee M-kirjain sanaan FODMAP. Erityisesti ylijäämäfruktoosi aiheuttaa oireita ärtyneen suolen oireyhtymästä kärsivälle. Tämä tarkoittaa sitä, että fruktoosi eli hedelmäsookeri imeytyy glukoosin eli rypälesokerin kanssa paremmin kuin yksinään. Osassa ruoista on enemmän fruktoosia kuin glukosia ja siten ylijäämäfruktoosi aiheuttaa vatsaoireita. Tätä ylimääräistä fruktoosia on luonnossa esimerkiksi mangossa, päärynöissä, omenoissa, vesimelonissa ja hunajassa. (Putkonen 2016, 95-96.)

P-kirjain sanaan FODMAP tulee sanasta **polyols** eli polyolit tarkoittaen sokerialkoholeja. Näitä ovat ksylitoli, maltitoli, mannitoli, sorbitoli, laktitoli, erytritoli ja isomalti. Osaa näistä saadaan ruoasta luonnostaan ja osaa makeutusaineista. Runsaasti sorbitolia sisältävät esimerkiksi sokerittomat purukumit ja pastillit, kuivatut hedelmät, omena, päärynä sekä kivelliset hedelmät, kuten luumu ja aprikoosi. Runsaasti maltitolia taas on sienissä, sokeriherneissä ja kukkakaalissa. Runsas sorbitolin saanti löysentää ulostetta. (Putkonen 2016, 93-94.)



### 3.4 FODMAP-ruokavalio

FODMAP-ruokavalio ei paranna ärtyneen suolen oireyhtymää vaan helpottaa oireita. Ruokavalio vähentää kaasun tuotantoa, normalisoi ulostusrytmiä ummetuksen ja ripulin välille sekä korjaa suolistobakteeriston epätasapainoa. Herkistyneen suoliston kipuihin ruokavalio ei juurikaan auta. (Laatikainen 2011). Ruotsalaisten ravitsemusterapeuttien mukaan ruokavaliota noudattavat ovat kokeneet sen tehokkaaksi oireiden vähentäjäksi mutta vaikeaksi toteuttaa arjessa, koska vältettävien aineiden lista on niin pitkä (Ringberg & Åberg 2018, 20-23).

FODMAP-hiilihydraatit ovat kumulatiivisia. Tämä tarkoittaa sitä, että yhden jonkin verran FODMAP-hiilihydraatteja sisältävän elintarvikkeen nauttiminen ei välttämättä vielä aiheuta oireita suolistossa mutta kahden tai useamman nauttiminen laukaisee vatsavaivat. (Dierenfeldt 2015). Lisäksi jokaisen sietokyky FODMAP-hiilihydraateille on erilainen, ja vatsat reagoivat yksilöllisesti eri tavoin eri aineille elämäntilanteesta-kin riippuen (Putkonen 2016, 105).

FODMAP-ruokavalion tarkoitus on säädellä FODMAP-yhdisteitä sisältävien ruokien määrää eikä karsia näiden hyötyjä kokonaan pois (Putkonen 2016, 33). ”Kiellettyjen” aineiden listalta löytyy siis muun muassa seuraavia hyvin tavallisia ruoka-aineita:

- sienet
- sipulit
- herneet ja muut palkokasvit
- parsakaali, kukkakaali, parsat
- vesimeloni
- omena ja päärynä
- kivelliset hedelmät (luumu, aprikoosi, persikka)
- kuivatut hedelmät
- laktoosilliset maitotuotteet
- ohra, ruis ja vehnä
- hunaja

Lista paljon FODMAP-hiilihydraatteja sisältävistä ruoka-aineista on paljon tätä pidempi ja usein FODMAP-ruokavaliota noudattava pystyy syömään joitakin näistä ruoka-aineista kohtuullisia määriä ilman oireita (Putkonen 2016, 100-101). ”Sallittujen” ruokien lista on kuitenkin vielä pidempi kuin ”kiellettyjen”. Edellä mainittuja ”kiellettyjä” ruoka-aineita voidaan korvata muun muassa seuraavilla ruoka-aineilla (mts. 102-104):

- ruohosipuli, kevätsipulin ja purjon vihreät osat
- sopivat palkokasvituotteet: tofu, linssit, kikherneet
- keräkaali, hapankaali, lehtikaali
- cantaloupe- ja hunajameloni
- banaani, ananas, sitrushedelmät
- laktoosittomat maitotuotteet
- peruna, kaura, riisi, hirssi, maissi, kvinoa, tattari
- siirapit, sokeri

Käytännössä FODMAP-ruokavalio on kolmivaiheinen: karsinta, altistus ja ylläpito. Ensimmäisessä vaiheessa karsitaan pois kaikki ”kielletty” ruoka-aineet 4-6 viikon ajaksi, jotta suolisto rauhoittuu. Toisessa vaiheessa laajennetaan ruokavalio testaamalla ”kielletty” ruoka-aineet ryhmä tai aine kerrallaan eli altistetaan suolisto FODMAP-yhdisteille, jotta pahimpien oireiden lähteet saadaan selville. Harvan IBS:stä kärsivän täytyy välttää kaikkea ”kiellettyä” ja elämä helpottuu, kun aivan kaikkea ei tarvitse välttää. Ylläpitovaiheessa syödään mahdollisimman monipuolisesti oman suoliston sietämiä ruoka-aineita ja välillä kokeillaan palauttaa ruokavalioon oireita aiheuttavia ruoka-aineita, jotta suoliston bakteerikanta monipuolistuisi. (Putkonen 2016, 98)

### 3.5 Asiakaskokemus

Gerdtin ja Korkiakosken (2016, 46) mukaan asiakkaan toiminta yrityksen kanssa alusta loppuun muodostaa arvoketjun, josta lopulta muodostuu asiakaskokemus. Asiakaskokemus on myös aina subjektiivinen (mts. 94). Kokemus ja tunne taas ovat Grönroosin (2009, 81) mukaan osa subjektiivista palvelukokemusta.

Businessmaailmassa parhaiten menestyvät ne yritykset, jotka ymmärtävät asiakkaidensa tarpeet syvällisesti sekä tätä ymmärrystä ja tietoa käyttämällä luovat parhaimmat asiakaskokemukset (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 20). Palveluyritysten tuottamat lopputulokset eivät useinkaan erotu toisistaan, siksi asiakkaan palvelukokemuksen merkitys on kasvanut (mts. 23). FODMAP-ruokavaliota noudattanut asiakas menee siis sinne, mistä saa paremman palvelun, jos ruoan oletetaan olevan aina sama.

Grönroos (2009, 56) määrittää jokaisen yrityksen palveluyritykseksi, koska kaikkien pitää menestyäkseen hallita palvelu asiakkaista kilpaillessa. Palvelu muodostuu Grönroosin mukaan ratkaisusta, jota tarkastellaan asiakkaan ongelmien pohjalta kehitettynä kokonaisvaltaisena palvelutarjoomana. Tarjooma koostuu tuotteista, palveluista, tiedoista, huomion saamisesta sekä muista mahdollisista seikoista ja asiakkaan kokema arvo syntyy tämän tarjooman tuottamasta palvelukokemuksesta. (Mts. 25 & 56.) Arvo luodaan osittain asiakkaan ja palveluntarjoajan välisellä vuorovaikutuksella (mts. 51) ja on usean jollain tapaa aineettoman toiminnon sarjasta koostuva prosessi (mts. 77).

Grönroos (2009, 79) tiivistää palvelun kolmeen asiaan: prosessiluonteisuuteen, samanaikaiseen tuottamiseen ja kuluttamiseen sekä asiakkaan osallistuvuuteen tässä prosessissa. Muina erityispiirteinä palvelussa on sen aineettomuus ainakin jossain määrin, eikä palvelu välttämättä johda minkään asian omistamiseen. Koska palvelu on ihmisten välistä vuorovaikutusta, se on joka kerta erilainen eli heterogeeninen kokemus. (Mts. 80-81.)

Palvelu vastaa asiakkaan odotuksiin, ja siksi asiakkaiden ymmärtäminen on lähtökohta hyvälle palvelulle (Gerdt & Korkiakoski 2016, 101). Palvelun laatu on siis mitä tahansa, miten asiakas sen kokee (Grönroos 2009, 100). Grönroos (2009, 102) jakaa laadun kahteen pääulottuvuuteen: tekniseen ja toiminnalliseen, eli **mitä** saadaan ja

**miten** se saadaan. Grönroos (mts. 103) mainitsee lisäksi Rustin ja Oliverin (1994) kolmannen ulottuvuuden **missä**, eli palveluympäristön ja Holmlundin (1997) taloudellisen laadun ulottuvuuden. Palvelun laatu on hyvää, jos se vastaa asiakkaan odotuksiin (mts. 105). Ylivoimaisen hyvää palvelusta tulee odotukset ylittämällä (Gerdt & Korkiakoski 2016, 127).

Grönroosin mukaan (2009, 150) asiakkaat olisivat tarkempia lopputuloksen eli teknisen laadun suhteen ja sietäisivät paremmin vaihtelua odotustensa suhteen toiminnallisessa laadussa. FODMAP-ruokavaliota noudattavien asiakkaiden ruokavalion mukaisen ruoan valmistaminen olisi siis edellä mainitun perusteella lähtökohta heidän hyvälle tai riittävälle palvelulleen. Minimi siis on se, että asiakas saisi ruokavalionsa sopivaa ruokaa ravintolassa asiallisesti. Koska ruokavalio on hyvin uusi, sen tunteminen ravintolassa voi jo ylittää asiakkaan odotukset.

### **3.6 Ravintolaruokailu**

Perinteinen ravintolaruokailu mielletään usein sellaiseksi tapahtumaksi, että mennään ravintolaan (usein à la carte-ravintolaan) syömään normaalia paremmin ja se suunnitellaan hyvin etukäteen. Nykyään ravintolaruokailu voi tarkoittaa tämän perinteisen merkityksen lisäksi myös take-awayta eli noutoruokaa, ravintolaruoan kotiinkuljetusta, ravintolaruoan ostamista ruokakaupasta tai street foodia eli kojusta ruoan tilaamista ja sen syömistä kadulla. Termi ravintolaruokailu kattaa alleen perinteisimpien à la carte-paikkojen lisäksi myös esimerkiksi kahvilat, lounasravintolat, pikaruokaravintolat ja hotellien aamiaiset. (Ravintolaruokailun ja ulkona syömisestä tulevaisuus 2018; Trenditutkimus: Ulkona syöminen lisääntyy edelleen 2018.)

Tutkimusten mukaan ravintoloiden määrä Suomessa on kasvussa ja lisäksi ravintoloissa syöminen on lisääntynyt. Erityisesti naisten ulkona syöminen on lisääntynyt. Ruokailu on spontaanimpaa, ja ravintolan sijainnilla on siksi enemmän väliä. Lisäksi yksilöllisyys korostuu niin palvelussa kuin liikeideoissa. (Ravintolaruokailun ja ulkona

syömisen tulevaisuus 2018; Trenditutkimus: Ulkona syöminen lisääntyy edelleen 2018.) Edellä mainitun perusteella voisi olettaa, että FODMAP-ruokavalion näkyminen ravintoloissa lisääntyy myös tulevaisuudessa.

## 4 Tutkimuksen eteneminen ja tutkimustulokset

Yhteyttä haastateltaviin otettiin sähköpostilla, yhteisöpalvelu Facebookissa tai puhelimitse alkuvuodesta 2020. FODMAP-ruokavaliota noudattavat haastateltavat löytyivät tutkijan tutuista, tuttujen kautta ja Facebookin FODMAP Suomi -ryhmästä. Haastattelujen tekeminen Jyväskylässä rajoitti valintaa monen halukkaan kohdalla. Haastateltavan tuttuus jännitti tutkijaa enemmän, koska pelkäsi sen vaikuttavan liikaa mutta ei lopulta koe sen vaikuttaneen tutkimustuloksiin. Tuttuuteen viitanneet kommentit haastatteluissa jätettiin tutkimuksesta pois.

Haastattelut nauhoitettiin haastattelijan eli tutkijan oman puhelimen ääninauhurilla. Nauhurin toimivuus tarkistettiin joka kerta erikseen. Puhelimen akun kesto varmistettiin täyteen ladatulla puhelimen akulla ja varmuuden vuoksi mukana olleella varavirtalähteellä. Haastattelun aikana pidettiin huolta siitä, että nauhuri pyöri. Yhteen haastatteluun varattiin aikaa varmuuden vuoksi puolestatoista tunnista kahteen tuntiin. Paikoiksi valittiin rauhalliset ja mahdollisimman taustameluttomat ympäristöt Jyväskylän ammattikorkeakoulun Rajakadun kampukselta, jotka tutkija kävi katsomassa ja kysymässä luvan käyttöön etukäteen kampuksella. Tutkija lupasi kaikille haastateltaville kahvin tai teen haastattelun ajaksi ja lähes kaikki haastateltavat tarjoukseen tarttuivatkin.

## 4.1 Haastattelukysymykset

Tutkimusongelma oli FODMAP-ruokavalion rajoittavuus ruokailussa ja sen toteuttamisen vaikeus ravintolassa asiakkaan näkökulmasta. Tutkimuksen aineistonkeruussa haastattelukysymykset pyrkivät vastaamaan tutkimuskysymyksiin, jotka olivat:

1. Miten FODMAP-ruokavaliota noudattavat asiakkaat voisivat nauttia ravintolaruoasta paremmin?
2. Miten ravintolat voisivat palvella FODMAP-ruokavaliota noudattavia asiakkaita paremmin?

Tutkimuskysymykset eivät olleet osana haastattelukysymyksiä, vaan haastattelukysymyksillä pyrittiin vastaamaan tutkimusongelmaan. Tutkimusongelmasta nousi esiin kolme selkeää ja tietoperustassa määriteltyä teemaa: **FODMAP**, **palvelu** ja **ravintolaruokailu**. Haastattelukysymykset tämän tutkimuksen ryhmähaastatteluissa ja näiden teemojen ympärillä olivat seuraavat:

- Kuinka usein käyt ravintolassa syömässä?
- Kuinka helppoa on saada FODMAP-ruokavalioon sopivaa ruokaa?
- Miten olet ilmoittanut ruokarajoitteistasi ravintolahenkilökunnalle?
- Kuinka ravintolan henkilökunta on suhtautunut sinuun asiakkaana?
- Miltä sinusta tuntuu olla asiakkaana ravintolassa tällä ruokavaliolla?
- Kuinka usein olet tilannut ruokaa ravintolasta etukäteen?
- Millaisista paikoista olet saanut ruokavalioosi sopivaa ruokaa?
- Millaista ruokaa olet saanut?
- Mikä helpottaisi ravintolassa syömistä FODMAP-ruokavalion kanssa?
- Kuinka usein vatsasi on reagoanut syömääsi ravintolaruokaan?

Kysymykset luetutettiin väärinymmärrysten varalta usealla henkilöllä ja niitä muokattiin saatujen kommenttien mukaan. Haastateltavat eivät nähneet kysymyksiä etukäteen tai haastattelun aikana, mutta haastattelun teemat sekä opinnäytetyön aihe heille kerrottiin. Näin toivottiin spontaanimpaa keskustelua ja keskustelusta kumpuavia vastauksia eikä mahdolliseen kysymyslistaan sokeasti luottavia vastauksia. Teemoista FODMAP ja ravintolaruokailu kävi selkeästi ilmi, mihin kysymykset liittyivät, ja

koska kaikki haastateltavat noudattivat FODMAP-ruokavaliota, sitä termiä ei tarvinnut heille erikseen selittää.

Haastateltavilta selvitettiin seuraavat taustatiedot:

- sukupuoli
- ikä
- kauanko on noudattanut FODMAP-ruokavaliota

Vaikeinta oli saada soviteltua ryhmähaastatteluajat niin, että ainakin kaksi haastateltavaa pääsisi samaan aikaan paikalle. Haastateltavia oli lopulta kuusi ja heistä viisi oli naisia ja yksi mies. Kohdejoukko oli hyvä suhteessa siihen, että IBS on yli puolet yleisempi naisilla. Ikähaitari oli 26-65 välillä, keskiarvona 44,5 vuotta. Ruokavaliota oli noudatettu muutamasta kuukaudesta kahdeksaan vuoteen, keskiarvon ollessa 3,8 vuotta FODMAP-ruokavaliota. Kaikki haastattelut kirjoitettiin puhtaaksi ääninauhalta tekstiksi eli **litteroitiin** (Hirsjärvi & Hurme 2008, 138). Tarkasti litteroitua haastattelua tuli yhteensä 40 sivua näistä kolmesta haastattelusta, joiden kesto nauhoitteena oli yhteensä 1 tunti 54 minuuttia ja 45 sekuntia.

## 4.2 Haastattelut

Haastatteluita oli yhteensä kolme ja ne sovittiin lähes täysin haastateltavien aikataulujen mukaisesti kuitenkin tutkijan ehdottaessa itselleen sopivia ajankohtia vaihtoehtoisiksi. Ensimmäisestä haastattelusta syntyi uusi kysymys:

- Käytätkö jotain lääkevalmistetta ruokailun yhteydessä vatsaoireita helpottaaksesi?

Haastattelu 1 maanantaina 27.1.2020 onnistui haastattelijan orastavasta angiinasta huolimatta. Ääni kesti. Haastatteliija tunsikin kaikki kolme haastateltavaa etukäteen mutta he eivät tunteneet toisiaan. Keskustelu oli aika tuttavallista ja rönsyilevää,

ehkä johtuen haastattelijan tuttuudesta. Haastattelutilassa oli välillä taustahälyä sattunnaisista ohikulkijoista. Kaikkia kysymyksiä ei tarvinnut kysyä, koska vastaukset nousivat keskustelusta.

4.3.2020 haastattelussa 2 oli vain yksi haastattelijalle ennestään tuntematon ihminen aikatauluongelmien vuoksi, mutta muuten haastattelu sujui hyvin ja kaikkiin kysymyksiin saatiin vastaukset. 6.3.2020 haastattelussa 3 oli kaksi ihmistä. Vaikka haastateltavat olivat haastattelijalle tuntemattomampia, keskustelu oli edelleen hyvin avointa ja haastattelussa hersyi naurukin. Maaliskuun haastattelutiloissa ei ollut lainkaan taustamelua häiritsemässä. Tutkija ei enää saanut uusia vastauksia kolmannesta haastattelusta ja koki aineiston saturoituneen.

Haastattelija ei kysynyt kaikkia kysymyksiä täysin siinä muodossa kuin suunnitteli, koska haastattelun kulun mukaan kysymyksiin tuli vastauksia ja haastattelijakin tarttui puhekieleen. Jos kysymys muuntautui dikotomiseksi eli kyllä/ei-vastattavaksi (Kananen 2010, 57), haastattelija kysyi tarkentavia kysymyksiä, mikäli laajempia vastauksia ei heti irronnut esitettyihin kysymyksiin.

### **4.3 Vastaukset haastattelukysymyksiin**

Haastattelut tuottivat paljon samoja vastauksia ja onneksi aineisto näin saturoitui nopeasti, koska koronan eli COVID-19-pandemian vuoksi koteihin eristäytyminen ja etäkoulunkäynti olisivat tehneet ryhmähaastatteluista huomattavasti hankalampia. Saturaatio oli tässä tutkimuksessa helppo todeta, koska aineistosta haettiin samanlaisuutta (Sarajärvi & Tuomi 2018). Jokaisessa haastattelussa kävivät ilmi samat teemat, asiat ja ehdotukset asiantilojen parantamiseksi. Haastateltavat tuntuivat saavan haastattelusta uusia vinkkejä ja ajatuksia omaan elämäänsä sekä vertaistukea toisiltaan ruokavalion ja vatsavaivojen kanssa painiskeluun. Mitään tutkimuksen kannalta radikaalisti uutta ei löytynyt kolmannessakaan haastattelussa, joten haastateltavien määrä jätettiin siksikin kuuteen, ja suunniteltu neljäs haastattelu jäi toteutumatta.



Haastattelujen tuottama litteroitu aineisto analysoitiin huolella lukemalla materiaali läpi monta kertaa ja kuuntelemalla haastattelunauhoja etsien äänenpainoista ja sävyistä painotuksia sanotuille asioille, vaikka sitä ei opinnäytetyötasoisessa työssä lähikohtaisesti vaaditakaan. Aineistosta etsittiin yhteneväisiä vastauksia sekä haastattelukysymyksiin että haastattelun teemoihin, ja ne luokiteltiin. Selkeät eroavaisuudet huomattiin ja suhteutettiin haastateltavien määrään ja ruokavaliota noudatettuun aikaan. Haastattelujen pohjalta luotiin myös yksi arkkityyppi, Liisa, kuvaamaan tyyppilistä FODMAP-ruokavaliota noudattavaa henkilöä ja hänen käyttäytymistään ravintolassa.

Viidellä kuudesta vastaajasta oli lisäksi yksi tai useampi muukin rajoite ruokavaliostaan kuin vain ärtyneen suolen oireyhtymään sovellettu FODMAP-ruokavaliio, kuten esimerkiksi kihdin oireet, maidottomuus tai kasvissyönti.

Ensimmäiseksi haastateltavilta kysyttiin: **Kuinka usein käyt ravintolassa syömässä?** Keskimäärin haastateltavat kävivät kerran kuussa syömässä ulkona. Useita vuosia ruokavaliota noudattaneiden oli vaikea arvioida ravintolakäyntiensä määriä, mutta suunnilleen näihin määriin päädyttiin. Hotellien aamupalat ja kahvilat mukaan lukien ulkona syöntien määrä oli hieman suurempi. Tämä tarkoittaisi sitä, että yleistettynä ravintoloiden asiakaskunnissa ruokavaliio näkyisi jollain tapaa päivittäin. Haastateltavat eivät käyneet yksin syömässä, vaan olivat aina seurueessa tai muunlaisessa joukokuokailussa, esimerkiksi koulussa, työpaikalla tai tapahtumassa.

*Ja sitten mennään niinku siihen paikkaan, mikä tuntuu sille muulle porukalle, niinku demokraattisesti valitaan se paikka.*

Seuraavaksi kysyttiin: **Millaisista paikoista olet saanut ruokavaliioosi sopivaa ruokaa?** Haastatteluissa riisiin pohjautuvat itämaiset ravintolat, esimerkiksi thaimaalaiset ja sushipaikat, mainittiin helpoiksi paikoiksi löytää FODMAP-ruokavaliioon sopivaa

ruokaa. Esiin nousi erityisesti Jyväskylän Solo Sokos Hotelli Paviljongin ravintola Trattoria, joka haastattelun perusteella kiinnittää huomiota erityisesti gluteenittomiin tuotteisiin.

*...vähän niinku leimaantunut semmoiseksi erityisruokavalioihmisten paikaksi...*

Myös pienet ja laadullisesti paremmiksi arvioidut ravintolat mainittiin paremmiksi paikoiksi saada sopivaa ruokaa. Niissä oletettiin ruoan valmistuksen tapahtuvan useammin alusta asti itse eikä käytettävän valmiita pohjia tai ketjujen ohjeistusta.

*Voi ehkä sanoa, että tähän pätee hieman se ”rahalla saa ja hevosella pääsee” että hienommista paikoista on saanu, nähny saatavan ja silloin kun kävin syömässä, niin sieltä saa paremmin sen palvelun sitä ruokavalioo kohtaan ja sen eteen nähdään sitten vaivaa, että siihen kehitetään se eikä vaan sanota, että halvemmissä paikoissa siellä vaan otettas pois sitten niitä asioita ja laitettas se loppu ne-  
nän eteen.*

*...ne on varmaan tommoset suurtalouskeittiöt, niissä on niin paljon valmiita pohjia, missä on sit valmiiks jo niin paljon, niin niistä ei voi tiputtaa mitään pois, kun se pohja on sit se, missä on sipulit ja maidot ja mitä sattuu oleenkin, lihaliemikuutiot, niin tämmöset ravintolat, mitkä tekee niinku oikeista aineksista ehkä enemmän, niin niissä on helpompi jättää pois tai muokata.*

Vastapainona mainittiin vanhemman väen pitämät ja pienten kylien pienet yritykset, joista ei aina saatu ollenkaan sopivaa ruokaa tai tyydyttiin pelkkään salaattiin.

*Mut sit kun oli vähän iäkkäämpi henkilö laittamassa ruuat, niin se ei aina ihan ja tässäkin oli just se: siinä oli välikäsi, joka vei tiedot keittiöön, jos minä oisin vienyt ne, niin ei varmana ois ollut mitään epäselvää, että mitä voi olla.*

Hotelliaamupala olisi monelle upeaa luksusta normaalin arjen keskellä, mutta jokaisesta haastatteluista kävi ilmi, että FODMAP-ruokavaliota noudattavilla ei sitä mahdollisuutta ole. Hotellien gluteeniton leipävalikoima koettiin pahanmakuiseksi, monesti puuttui gluteenittomien leipien lämmitysmahdollisuus, ja tarjolla olevat hedelmätkin löytyivät kiellettyjen listalta. Eräs haastateltava kantoi aina mukanaan omia gluteenittomia kauraryynejä matkoillaan, koska niin harvoin sai mitään syödäkseen hotellien aamupaloilla tai muutenkaan paikallisissa ravintoloissa.

*...sitten pitää kysyä aina, että mihis ne gluteenittomat on tällä kertaa piilotettu...*

*...ymmärrän, että on ne gluteenittomat leivät mutta ootteko ite syöny niitä, että onko niinku semmoista herkkua, että sitä tekee mieli sen kaks kertaa vuodessa, kun käy hotelliaamiaisella, että kun se on tuolla kitalaessa kiinni se taikina...*

Kysymykseen ”**Kuinka helppoa on saada FODMAP-ruokavaliioon sopivaa ruokaa?**” saatiin monenlaisia vastauksia. Nykyään koettiin helpommaksi saada sopivampaa ruokaa FODMAP-ruokavaliota noudattavana. Pidempään ruokavaliota noudattaneet kertoivat sekä palvelukulttuurin muuttuneen parempaan suuntaan että tuotevalikoiman laajentuneen sekä kaupoissa että ravintoloissa. Ehkä myös tieto IBS:n kaltaisista vaivoista oli laajemmassa tiedossa nykyään kuin FODMAP-ruokavaliolla useamman vuoden olleiden alkutaipaleella tai ainakin paremmin saatavilla.

*...mulla se alkuvaihe muutenkaan menny sillei niinku just sääntöjen mukaan koska se oli ehkä semmosta aikaa jos ei ainakaan suomeksi ollu niin paljon sitä tietoa ku mitä on nykyään...*

*...nykyään on aina positiivinen yllätys, että tänäänkin sain tosi hyvän annoksen. Että se riippuu vähän siitäkin, että mitä odottaa ehkä...*

*... nykyään kaikki on paljon helpompaa, koska nykyään on paljon enemmän allergioita ja ihmiset tuo niitä enemmän esiin eikä pelkäävät vaan kituuta sitten.*

Lisäksi omalla aktiivisuudella ravintoloita kohtaan pystyi vaikuttamaan sopivan ruoan saantiin, vaikka yhteydenottaminen ravintolaan voikin olla hankalaa, jos yhteystiedot eivät ole selkeästi esillä tai sähköposteihin ei vastata.

*...ja sitten omasta aktiivisuudesta, että mä huomaan nytten kun sää puhut, että mä oon hirveen niinku epäaktiivinen, että mä oon sitten vaan tyytymätön.*

**Tiedusteluun ”Miten olet ilmoittanut ruokarajoitteistasi ravintolahenkilökunnalle?”**

haastateltavat olivat yleensä kertoneet ruokarajoitteistaan, jos olivat joutuneet syömään pidempään samassa paikassa, esimerkiksi koulussa, työpaikkaruokalassa, urheilutapahtumassa tai mikäli oli kyseessä jonkinlainen joukkoruokailu, esimerkiksi pikkujoulut tai koulutus. Vain yksi oli haastattelun perusteella kertonut suoraan FODMAP-ruokavaliosta. Se koettiin jopa ravintolahenkilökunnan toimintaa häiritseväksi, jos ruokavaliion nimi mainittaisiin:

*Voi sanoa suoraan, että en ole keliakikko, ei tarvii pestä kaikkea ja en kuole, jos jossain jotain on mutta oloni on helpompi, jos vältätte näitä ja sit kun mulla on lisäksi myös, että en syö lihaa enkä käytä maitoa ollenkaan, niin ne on siinä samassa sitten tullu, että se sekoittaa, jos rupee selittelee jostain FODMAPeista.*

*Mulla sillan alkuaikoina tai siis tuntu, että kauheesti kukaan ei tienny mikä juttu oli niin en sit sillei ruvennu sen kummempi selittämään, jos joku kysyi niin sanoin vaan, että se on niinku vaan... muuten vaan maha menee sekaisin ja näin*

*Tietoisena kyllä ilmoitan, että mikä on homman juju niin se on aina helpompi sekä että sitten ravintolalle ja itselleni.*

Lisäksi FODMAP-ruokavalio koettiin hankalaksi eikä sillä haluttaisi vaivata ravintolahenkilökuntaa tai muuta ruokaseuruetta sen enempää. Ruokavalion hankaluutta jopa pahoiteltiin, eikä haluttu tehdä asiasta numeroa, koska sillä ei ole tappavia tai muita vakavia seurauksia.

*...siinä tulee joku semmoinen, ettei halua tehdä numeroa siitä omasta ongelmastaan, niin niinku käyttää sitä seurueen aikaa ja kaikkien aikaa siihen, että tota niin selvittelee sitä omaa ruokavalionsa...*

*...mä oon ottanu siihen semmosen asenteen, että vähän sillai, että anteeksi heti ensimmäisenä, että "anteeks, mä oon vähän hankala"*

*...kun tietää ja tuntee ihmisiä, ketkä on ravintoloissa töissä ja sitten tietää sen, että miten niin kuin jotkut ihmiset niinku korostavat itseänsä niiden erityisruokavalioiden kautta ja siis haluavat sitä huomiota ja semmoista, niin se vähän niinku sotkeutuu sitten siihen omaan ajatukseen, vaikka niinku tietää, että oikeesti niinku tää on ihan niinku oikea asia ja oikea ongelma, mikä mulla on ja he voisivat niinku ihan hyvin sitten niinku toimia sen mukaisesti*

Kysymysten **"Kuinka ravintolan henkilökunta on suhtautunut sinuun asiakkaana?"** ja **"Miltä sinusta tuntuu olla asiakkaana ravintolassa tällä ruokavaliolla?"** vastaukset olivat vahvasti yhteydessä toisiinsa. Puolet haastateltavista oli kokenut, että ravintolahenkilökunta ei ota heidän erikoisruokavaliotaan vakavasti. Oli myös vähätelty jotain poissuljettua ruoka-ainetta esimerkiksi "ei kukaan voi olla allerginen perunalle". Välillä oli koettu jopa anteeksipyytävää oloa siitä, että on vaivaksi ravintolan asiakkaana.

*Niin sitten mulle vaan todetaan, että "aijaa, eikö sulle vaan kelpaa tää ruoka". Niin silloin tulee aina vähän paha mieli.*

*...niin tota niillä selkeesti jotenkin niinku tuntu, että niitä ei ees hirveesti kiinnostanut vaikka mä olin monta kertaa laittanu, että ei sipulia, niin silti aina niinku välillä ruuasta löyty ja sit oli vaan, että "no okei, kiva" ja just sinä aikana mulla oli vielä tosi pahoja oireita niinku koko ajan...*

Salin puolen henkilökunnan selvittävät kyselyt siitä, mitä ruoassa ei saisi olla, voivat muuttaa ravintolakäynnin negatiiviseksi kokemukseksi:

*...mä sanon, että etkö sä vois kysyä niinku niin päin, että mikä käy, että onko keittiössä tai kerrot mulle, mitä on keittiössä ja mä sanon, että käykö se vai ei. Kun se ois niin paljon helpompaa, kun lähteä niinku aina joka kerta jotenkin... mä muistutan niinku itellekin omasta vajeavuudesta, jos joka kerta tää sama lista käydään läpi...*

Kysymykseen **"Kuinka usein olet tilannut ruokaa ravintolasta etukäteen?"** ei osattu arvioida määriä. Etukäteen ravintolaan yhteyttä ottamalla ja ruokavaliostaan kertomalla sai kuitenkin haastateltavien kokemusten mukaan paremmin ruokavalioon sopivaa ruokaa. Aina se ei kuitenkaan ollut mahdollista spontaanin ruokailun lisäännyttä. Kuitenkin kaikki haastateltavat katsoivat ravintoloiden menuja mahdollisuuksien mukaan etukäteen esimerkiksi internetistä, jotta näkee mitä voisi syödä vai voiko mitään.

*...niitä ruokalistoja etukäteen tavata ja sillä tavalla niinku kattoo, että onkohan täällä jotain, mitä mä pystyisin syömään. Et sehän se todellisuus on, että siellä on niinku maksimissaan se kaksi ruokaa keskimäärin siellä listalla...*

Kysymys **"Millaista ruokaa olet saanut?"** keräsi monenlaisia vastauksia. Haastateltavat pääasiassa kokivat, että saadut ruokavalioon sopineet annokset eivät jääneet

maussa tai ravintoarvoissa vajaiksi muokkaamattomiin annoksiin verrattuna. Joissakin tilanteissa oli tärkeämpää, että sai jotain syömistä kuin että ihan kaikki esteettiset ja ravitsemukselliset arvot toteutuisivat. Tosin normaaliruokakin koettiin välillä samalla tavalla mauttomaksi tai maukkaaksi eli ruokavalio ei vaikuttanut asiaan.

*...en mä nyt sillei sanois, että monesti ihan taviruokakin on yllättävän mautonta, että nykypäivänäkin niin...*

*Mä tiedän, että se on keittiömestarille hankalaa, kun kaikille muille tulee sitten herneensoissa ja rucolalla niinku koristeltu lautanen ja mulle tulee sit tylsän näköinen kotiruoka-annos. Mutta se vaan täytyy sen keittiömestarin niinku sietää se, että kaikille ei voi tehdä kaunista. Kun joillekin se on tärkeempi, että se on sopivaa.*

Tosin viidellä kuudesta haastateltavasta oli ainakin yksi todella huono kokemus saadusta ruoasta ja siihen liittyvästä palvelusta FODMAP-ruokavaliota noudattaessa.

*...se tarjousannos tyyliin 13 euroa, niin siitä riisuttiin kaikki muu pois ja siihen jäi vaan se kala ja se hinta oli sit 17 euroa ja mulle sanottiin, että sulle piti tehdä tällöinen niinku ihan oma annos, erikoistoive...*

*...tais olla just sillein että se oli joku osa siitä annoksesta, mikä ei sopinut, niin se sit vaan jätettiin pois eikä tullu mitään tilalle.*

*...niin mulle oli tilattu sinne ennakoon naturelli kana ja keitetty tumma riisi... Sit mulle tulee se naturelli kana eteen ja mä katon, että tää on ihan oudon värinen. Vien sen keittiöön, että miks tää mun kana on tän värinen. Niin sit mulle sanotaan, että niin se oli marinadissa, että siitä tuli naturelli kun me pestiin se marinadi pois. Ja siinä mietin, että miten voi olla, että ravintolassa, jossa on alan ammattilaiset, niin se ajatus siitä, että pestään marinadi pinnasta pois, niin siitä asiasta tulee naturelli. Missä universumissa näin tapahtuu?*

Ratkaisua etsivään kysymykseen ”**Mikä helpottaisi ravintolassa syömistä FODMAP-ruokavalion kanssa?**” nousi muutama selkeä toive. Jokaisessa haastattelussa tuli esiin annoksen rakentaminen komponentteina, menusta tai buffetista. Näin olisi helppo välttää itselleen sopimattomat ainekset ja valita vain sopivia. Esimerkiksi erään S-marketin salaattibaarin siirtyminen ketjuilla kiinnioleviin ottimiin sai positii- vista huomiota. Tämä toimisi muuallakin buffeteissa vähentäen näin kontaminaation riskiä tuotteiden välillä. Mahdollisimman vähän puolivalmisteita käyttävästä keitti- östä löytyi helpommin syötävää FODMAP-ruokavaliota noudattavalle. Haastatteluissa toivottiin myös parempia merkintöjä ruokalajien sisällöstä buffet-tyylisiin ruokailuti- lanteisiin, mikä auttaisi myös muita ruokarajoitteisia kuin vain FODMAP-ruokavaliota noudattavia.

*Missään ei lukenut, mitä ne sisältää ja joissakin kulttuureissa kuu- lemma on sillai, että esimerkiksi jos on Viron lipun alla menevä laiva, et niissä saattaa olla toisin päin, että siinä onkin se merkki, mitä se sisältää ja me kuvitellaan, että se on se poissulkeva, että niissä saattaa olla se L sen takia, että siinä on laktoosia ja me kuvi- tellaan, että se on laktoositon.*

*... se ei haittais, jos jossakin olis merkintä, vaikka sit joku F*

Ravintolan ruokalistalla olevan FODMAP-sopivan annoksen luomista pidettiin jopa mahdottomana ruokavalion yksilöllisyyden takia ja koska sekä vältettäviä että oireita aiheuttavia ruoka-aineita ja asioita on todella paljon. Ravintolat saivat haastavan ruo- kavalion edustajilta siis myös ymmärrystä erikoisruokavalioiden suossa painiskeluun. Siksi annosten komponenttien helppo vaihtelu koettiin hyväksi parannusehdo- tukseksi.

*Sehän on ravintolaltakin aika mahoton sillei, että jos tota noin niin ”käyks sulle tämä”, no sitten on tota noin niin tavallisille ihmisille ja sit on gluteenittomille ja laktoosivapaat ja kaikki, että pitää olla ai- kamoinen... Mut voishan se olla semmoinen lista, että sieltä vois*



*bongata aina, että nämä tulee siihen annokseen, ettei ois mikään semmoinen valmis vaan tälle valittu...*

*Varmaan on tietysti vähän hankala sillei kun niitä on niin valtava määrä ja sitten mikä voi olla niinku enimmälle osalle ihan FODMAP-syistä ok, niin sitten kuitenkin löytyy niitä, joille se on kaikista pahin.*

Haastatteluista nousi esiin toive siitä, että ravintolat kysyisivät erityisruokavalioita noudattavilta ihmisiltä vinkkejä siihen, mitä tarjota ja miten muokata annoksia.

*...voisitte konsultoida ihmisiä, joilla on näitä ongelmia, että meillä on niinku ihan niinku ideoita siitä, että mitä kannattas ja mikä ei, kun nää ei oo mitään semmosta, etteikö näitä vois syödä muutkin ihmiset, niin tällä meidän ruokavaliolla...*

Ylipäättään asiakkaan kuuntelua toivottiin, ettei sattuisi virheitä ruoan suhteen tai jäisi huonoa oloa asiakkaallekaan.

*...että oikeesti kuunneltais sitä, mitä asiakas toivoo ja tota että jos nimenomaan pyytää, ettei sipulia niin ettei sieltä sit tuu niinku annosta missä on sitä sipulia.*

Vastaus kysymykseen ”**Käytätkö jotain lääkevalmistetta ruokailun yhteydessä vatsaoireita helpottaaksesi?**” oli yksiselitteinen. Ruokailun yhteydessä ei kukaan haastattavista ollut ottanut tai muistanut ottaa mitään lääkevalmistetta tulevia vatsaoireita helpottamaan. Oireisiin oli kokeiltu monenlaista helpottajaa vatsankovettajista maitohappobakteereiden kautta ruokaa sulattaviin entsyymeihin ja paljon heräsi keskustelua piparmintun suolistoa rauhoittavasta vaikutuksesta. Myös ajatusta vatsavaivaisten ryhmästä helppona lääkemarkkinoinnin kohteena kyseenalaistettiin. Ruokavalioiden aloittamisen jälkeen vitamiinien ja lääkkeiden löytäminen ilman vältettäviä

täyteaineita, kuten sokerialkoholeja, koettiin myös hankalaksi. Nykyään lääkepurkeista löytyi IBS- tai FODMAP-sopiva merkintöjä, vaikka näiden ilmaantuminen voikin olla lääkefirmojen markkinointikikka.

*...me ollaan niinku joukkona aika semmoisia alttiita tämmöiselle pika-avulle ja kun semmoista ei ole, niin ne on vaan niin hyvin myytyjä.*

*...oli melkein mahdoton löytää sitä kapseliversiota, missä ei olis niitä makeutusaineita.*

Kysymys ”**Kuinka usein vatsasi on reagoinut syömääsi ravintolaruokaan?**” ei oikein saanut määrällistä vastausta. Vatsat reagoivat nykyään harvoin saatuun ruokaan ärtyneen suolen oireyhtymään liittyvistä syistä, paitsi lähinnä haastateltavien omien virheiden tai kokeilujen takia. Pidempään ruokavaliota noudattaneilla oli huonompia kokemuksia alkuvuosilta, mutta tilanne palvelukulttuurissa ja ravintoloissa tuntui sittemmin parantuneen. Vääränlaisena tulleen annoksen kohdalla oli pyydetty uusi tilalle tai vain jätetty vältettävät ainekset syömättä. Uutena vatsavaivoja aiheuttavana asiana nousi esiin resistentti tärkkelys.

*...jos siihen resistenttiin tärkkelykseen reagoi, mihin ite esimerkiksi, jos on riisit tai perunat jäähtyneet ja ne lämmitetään uudestaan, mitä tapahtuu monessa paikkaa, niin se voi olla jo mikä monelle aiheuttaa ongelmia, vaikka muuten ruoka oliskin ok, kun se on jo keran jäähtynyt ja uudestaan lämmitetään.*

#### **4.4 Tyypiesimerkki Liisa**

Tutkimusten tuloksien keskiarvoista saadaan erittäin vahvasti yleistetty FODMAP-ruokavaliota noudattava arkkityyppi. Hän on nainen, mikä vastaa suunnilleen totuutta ruokavalion ollessa yleisempi naisilla. Useamman haastateltavan pohjalta saisi kehiteltyä enemmän arkkityyppejä.

Liisa on noin nelikymppinen nainen, joka on useamman vuoden noudattanut lääkärin suosittelemana FODMAP-ruokavaliota hankaliin suolisto-ongelmiin. Liisa myös katsoo tarkasti, mitä ja miten tuotettuja eläinperäisiä tuotteita hän syö. Ravintolassa hän kertoo, mitä ruoassa ei saisi olla ja vetoaa siihen, että nämä listaamansa ruoka-aineet aiheuttavat hänelle vatsavaivoja mutta ei mainitse taustalla olevaa syytä sen tarkemmin. Liisa ottaa etukäteen yhteyttä ravintolaan kertoakseen ruokavaliostaan, jos syösiellä usein tai suunnittelee menevänsä sinne isomman seurueen kanssa. Hän ei halua nostaa ruokavaliotaan esiin, koska vaikka diagnoosi onkin, Liisa ei halua leimautua sen perusteella eikä hän halua olla vaivaksi, koska oireet eivät ole tappavia.

## **5 Ruokavaliio ja sen syyt esiin – ratkaisu parempaan palveluun ravintolassa**

### **5.1 Johtopäätökset ja tutkimuksen tulos**

Haastattelukysymyksistä saatujen vastausten perusteella johdetaan vastaukset tutkimuskysymyksiin, jotka olivat:

1. Miten FODMAP-ruokavaliota noudattavat asiakkaat voisivat nauttia ravintolaruoasta paremmin?
2. Miten ravintolat voisivat palvella FODMAP-ruokavaliota noudattavia asiakkaita paremmin?

Ensisijaisesti, päästäkseen nauttimaan ravintolaruoasta paremmin ja saadakseen parempaa palvelua, täytyisi FODMAP-ruokavaliota noudattavien käydä useammin ravintoloissa syömässä. Kerran kuussa -tahti ja oman ruokavalion syiden mainitsematta jättäminen ei havahduttane ravintoloita tilanteen laajuuteen ja sairauden monimuotoisuuteen, saati siihen, että kyseessä on oikea sairaus eikä täysin asiakkaan korvien välissä oleva asia ja kokin kiusaksi keksittyä nirsoilua.

FODMAP-ruokavaliota noudattavan henkilön omalla aktiivisuudella ravintolaa kohtaan on merkitystä hyvien palvelukokemusten saamisessa. Etukäteen yhteydessä oleminen helpottaa sopivan ruoan saantia. Tutkimusongelmaan FODMAP-ruokavalion rajoittavuudesta ja vaikeudesta ravintolaruokailussa on siten oikeastaan kaksisuuntainen ratkaisu: ravintolan ja FODMAP-ruokavaliota noudattavan asiakkaan välinen vuoropuhelu. Myös suomalaiselle asiakkaalle usein vaikea palautteen antaminen auttaisi saamaan sopivampia tuotteita tarjolle, esimerkiksi sataprosenttista kauraleipää hotelliaamiaisten vehnäleivän tilalle ja sitrushedelmiä vesimelonin rinnalle. Ja mitä useampi palautetta antaisi ja toiveita esittäisi, sitä todennäköisemmin niillä olisi vaikutusta ravintoloiden toimintaan ja valikoimiin.

Vatsavaivat ovat edelleen arkoja ja jopa noloja asioita puhua ääneen. Oireiden kirjoon viitataan ongelmana eikä niiden laatua juuri kuvailla suoraan ja oikeilla termeillä. Vaatii suurta itsevarmuutta kertoa sairauteen liittyvästä ruokavaliosta sillä vatsavaivat sekä -oireet ovat edelleen monelle hävettävä asia. Kuitenkin suoruden FODMAP-ruokavaliosta erityisruokavalion taustalla uskoisi parantavan ravintolahenkilökunnan suhtautumista ja lisäisi vaihtoehtojen määrää ravintoloissa ajan mittaan.

Haluttomuutta olla aktiivisempia FODMAP-ruokavalion suhteen takana voidaan selittää esimerkiksi sillä, että vatsaoireista kärsivät henkilöt tuntevat ajattelevan usein, ettei heidän tilansa ole kovin vakava, koska siihen ei kuole. Taustalla vaikuttanee osin myös suomalaisten kyseessä ollessa haluttomuus antaa palautetta, tyytyminen saatuun tyytymättömyyttä aiheuttaneeseen ruokaan tai palveluun ja jälkikäteen omissa verkostoissa asiasta valittaminen ilman, että se saavuttaa ravintolaa asiallisesti. Ei myöskään haluta identifioitua vain ruokavalion kautta, minkä johdosta ruokavaliosta ei mielellään tehdä numeroa. Esimerkkinä kulunut ja todenmukainen vitsi vegaanin tunnistamisesta: se on helppoa, koska hän kyllä kertoo olevansa vegaani.

Ravintoloihin tietoa ruokavalioista saataisiin ensisijaisesti opettamalla niistä jo alan kouluissa ja terveystiedon tunneilla. Keliakikon, laktoosittoman ja vegaanin ruokavalion rinnalle kaivattaisiin opetusta myös yleisimpiin sairauksiin liittyvistä ruokavalioista, kuten esimerkiksi ärtyneen suolen oireyhtymän, kihdin tai refluksitaudin ruokavalioista. Jotta tämä koettaisiin tarpeelliseksi lisätä opetussuunnitelmiin, tulisi FODMAP-ruokavalion ja muiden ruokavalioiden näkyä selkeämmin asiakaskunnassa.

## 5.2 Vertailu Helsingin Sanomien artikkelin vinkeihin

Leminen (2017) haastatteli kahden ravintolaketjun edustajaa FODMAP-ruokavaliosta, ja he kehottivat ottamaan yhteyttä ravintolaan etukäteen näin hankalan ruokavalion ollessa kyseessä. Näin he olivat ruokkineet FODMAP-ruokavaliota noudattavat asiakkaat tyylikkäästi. Siten tässäkin tutkimuksessa haastatellut olivat saaneet ravintolasta paremmin ja parempaa sopivaa ruokaa.

Leminen (2017) haastatteli artikkelissaan myös ravitsemusterapeutti Leena Putkosta, joka antoi kolme vinkkiä siihen, miten FODMAP-ruokavaliota noudattava nauttisi ravintolakäynnistään varmemmin:

1. Entsyymien käyttö aterian yhteydessä
2. Sipulittomuus
3. Alkoholia vähemmän

Kukaan haastatelluista ei käyttänyt tai muistanut käyttää mitään lääkevalmisteita aterian yhteydessä, vaan he lääkitsivät lähinnä oireita jälkikäteen. Sipulia välttivät lähes kaikki, vaikka osa kestitkin sitä aika hyvin pieniä määriä. Haastateltavien mukaan välillä oli hankalaa saada sipulitonta ruokaa ravintolasta, kun sitä suomalaisessa ruokakulttuurissa helposti laitetaan lähes joka ruokaan jossain muodossa. Alkoholin käyttöä ei tässä tutkimuksessa juurikaan käsitelty mutta kukaan ei suuresta käytöstä

maininnut. Muutama mainitsi juovansa vain vähän tai jonkin alkoholituotteen olevan täysin sopimaton vatsalle.

## **6 Kokin kiusaamisesta kohti molemminpuolista onnistumista**

Tutkimuksen luotettavuutta varmistettiin tarkistuttamalla osaa litteroidusta materiaalista haastatelluilta henkilöiltä materiaalia analysoidessa väärinymmärrysten välttämiseksi ja kuvaamalla tutkimuksen etenemistä, toteutumista sekä saatua materiaalia mahdollisimman tarkasti. Tutkimuksen tulokset tarkistutettiin kaikilla haastatelluilla ja valmis työ annetaan heille luettavaksi ensimmäisenä. Lisäksi haastatteluissa toistuvasti esiin nousseet teemat tukevat saturaation kautta tulevaa tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuskysymyksiin saatiin vastauksia eli tutkimuksen validiteetti toteutuu. Viimeisessä haastattelussa tutkija odotti tiettyjä jo kuulemiaan vastauksia sekä teemoja ja saikin ne, eli rakennevalidius toteutui myös.

Haastateltavat jäivät kuuteen, koska useaan aiemmin haastateltavaksi kysytyyn henkilöön ei saatu enää sittemmin yhteyttä, aikataulut eivät vain sopineet tai ruokavalio ei enää sopinutkaan tutkimuksessa toivottuun. Yksi ryhmähaastattelutilanne jäi toteutumatta alkaneen COVID-19-pandemian vuoksi.

Haastattelussa olisi voinut varmistaa hyvän palvelun käsitteen yhteisen ymmärtämisen näyttämällä esimerkiksi Grönroosin määritelmää hyvästä palvelusta. Tutkija myöntää haastatteluissa olleensa välillä enemmän mukana oleva eläytyvä keskustelija kuin etäisempi ja virallisempi tutkija mutta ei usko sen vaikuttaneen liikaa tutkimustuloksiin kuin korkeintaan positiivisesti innostaen siten haastateltavat keskustelemaan avoimemmin aiheesta. Mahdolliset tuttavuuteen ja tunnistettavuuteen viittaavat osiot tutkija jätti kokonaan pois tuloksista.

Tutkimuksen voisi varmasti toistaa samalla tutkimusongelmalla ja haastattelukysymyksillä eri tutkijalla uudestaan suunnilleen samoin tuloksin lähitulevaisuudessa. Sitä reliabiliteetti toteutuu. Tulevaisuuden vastaavissa tutkimuksissa ravintoloista todennäköisesti löytyy enemmän tietämystä FODMAP-ruokavaliosta, ja sitä noudattavat kehtaavat paremmin kertoa siitä ulkona syödessään.

Triangulaation toteutuminen tässä tutkimuksessa on heikohkoa, koska oli vain yksi tutkija, vain yksi menetelmä eli haastattelu eikä haastateltavien taustatietojen kysyminen vielä riitä kvantitatiivisen tutkimuksen käyttämiseen kvalitatiivisen rinnalla. Haastattelun lisäksi tutkimuksessa havainnoitiin haastateltavien reaktioita ja äänenpainoja haastattelun aikana ja niidenkin perusteella pääteltiin tärkeimpiä tuloksia. Aiemman tiedon eli Helsingin Sanomien artikkelin (Leminen, 2017) liittäminen analyysiin tosin hieman toteuttaa teoreettista triangulaatiota teoretisoimalla aihetta.

Tutkimuksesta on hyötyä monenlaisille ravintoloille ja FODMAP-ruokavaliota noudattaville. Ravintolat saavat vinkkejä, kuinka parantaa palveluaan FODMAP-ruokavaliota tai muita erityisruokavaliota noudattavia ihmisiä kohtaan. Lisäksi ruokaa tarjoavat paikat saavat keinoja, kuinka helpottaa sopivamman ruoan löytämistä, esimerkiksi mahdollisimman puhtailla ja erillään olevilla raaka-aineilla, ruokien sisältöjen ja erikoisruokavalioiden paremmalla merkitsemisellä. Näin ravintolat saisivat laajemman asiakaskunnan, tuottaisivat parempaa tulosta ja kehittäisivät hyvää mainetta ärtyneen suolen oireyhtymästä kärsivien kesellä.

Apuna voisi olla luvussa 4.4 esitelty arkkityyppi Liisa. Laajemmalla kohdejoukolla hänelle kehittyisi varmasti enemmän hieman eri tavalla ravintolassa käymiseen suhtautuvia FODMAP-ruokavaliota noudattavia asiakastyyppejä eri ikäluokista sekä varmasti vastakkaisen sukupuolen edustajakin.

Jatkotutkimuksena FODMAP-ruokavaliota ravintolassa voi tutkia myös tästä tutkimuksesta pois rajatusta ravintoloiden näkökulmasta. Muitakin menetelmiä kuin ryhmähaastattelua voisi käyttää, koska haastateltavia etsiessä Facebookin FODMAP Suomi -ryhmästä löytyi Jyväskylän ulkopuolelta paljon kiinnostuneita haastatteluun. Näin haastateltavia saisi myös laajemmalta alueelta kuin vain Keski-Suomesta tai tutkijan sijaintipaikkakunnalta. Laajempaa tutkimusta varten yksilöhaastatteluja tai kyselyjä olisi varmasti helpompaa tehdä internetin välityksellä Facebookin FODMAP Suomi -ryhmän jäsenten kanssa. Aihe on kuitenkin verrattain uusi ja arkakin, joten anonyymisti passiivisemmatkin ryhmän jäsenet saataisiin mukaan otantaan.

Yhden tutkijan opinnäytetyö ei riitä avaamaan aihetta kovin syvällisesti. Useammalla tutkijalla saataisiin aikaan laajempi ja yleistettävämpi tutkimus. Ravintoloiden erityisruokavaliotuntemusta ja ruokavaliioihin suhtautumista ylipäätään voisi myös tutkia enemmän, koska osa tämän tutkimuksen haastateltavista koki erityisruokavaliionsa suhtautumisen usein vähätteleväksi.



## Lähteet

Dierenfeldt, W. T. 2015. Why is your Low FODMAP food list different than one I saw posted online? Blog Article, 4 January 2015. Accessed on 31 October 2019. Retrieved from <http://www.lowfodmapibsdiet.com/low-fodmap-food-list-different-one-saw-posted-online/>

FODMAPs and Irritable Bowel Syndrome. 2018. Article in Monash University Website. Accessed on 27 April 2018. Retrieved from <https://www.monashfodmap.com/about-fodmap-and-ibs/>

Forsberg, S., Koivisto, M. & Säynäjäkangas, J. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 12.1.2020. <https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.jamk.fi:2443/teos/JAHBFXDTEB>

Gerdt, B. & Korkiakoski, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus: työkalupakki. Helsinki: Talentum.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOYpro.

Heikkilä, M. 2018. Vatsa ärtyy herkästi. Artikkel, Tiede 3/2018, s. 16-23.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Uudistettu painos. 21. p. Helsinki: Tammi.

IBS (ärtyvä suoli). 2018. Artikkel, Reijo Laatikaisen Terve Vatsa -nettisivustolla. Viitattu 27.4.2018. <https://www.terrevatsa.fi/ibs-aertyvae-suoli/>

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Laatikainen, R. 2011. IBS:n ruokavaliohoito, FODMAP-hiilihydraatit (osa 2). Ravitsemusterapeutti Reijo Laatikaisen blogikirjoitus 24.5.2011. Viitattu 15.10.2019. <https://www.pronutritionist.net/2011/05/ibsn-ruokavaliohoito-fodmap-hiilihydraatit-osa-2/>

Leminen, T. 2017. Suolistovaivoihin suunnattu ruokavalio kieltää sipulin, viljoja ja maitotuotteet – FODMAP-dieetillä ravintolassa käyminen voi olla vaikeaa, mutta näin se onnistuu. Artikkelin Helsingin Sanomien verkkosivuilla, julkaistu 6.10.2017. Viitattu 22.4.2020. <https://www.hs.fi/ruoka/art-2000005397501.html>

McNamara, L. 2017. Blog Article in Monash University website, 13 March 2017. Accessed on 22 April 2020. Retrieved from <https://www.monashfodmap.com/blog/ibs-and-that-time-of-month/>

Mustajoki, P. 2017. Ärtävän suolen oireyhtymä (IBS). Artikkelin Lääkärikirja Duodecimin nettisivuilla. Julkaistu 2.3.2017, viitattu 27.4.2018. [http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=dlk00068](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00068)

Putkonen, L. 2016. Superhyvää suolistolle! Herkkävatsaisen elämä kuntoon. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Päivänen, P. 2019. Moni noudattaa turhan suppeaa ärtyneen suolen ruokavaliota liian pitkään, ja se voi johtaa vakaviin haittoihin. Artikkelin Helsingin Sanomien verkkosivuilla, julkaistu 5.7.2019. Viitattu 27.10.2019. <https://www.hs.fi/hyvinvointi/art-2000006163137.html>

Ravintolaruokailun ja ulkona syömisen tulevaisuus. 2018. Artikkelit Kespron teettämästä ravintolaruokailun tulevaisuuteen liittyvästä tutkimuksesta 23.10.2018. Viitattu 20.4.2020. <https://www.kespro.com/ideat-ja-inspiraatiot/artikkelit/ravintolaruokailun-ja-ulkona-syomisen-tulevaisuus>

Ringberg, J & Åberg, M. 2018. FODMAP – sett urdietetens perspektiv: En kvalitativ studie. Examensarbete, Uppsala Universitet. Hämtad 2019-11-12. Från <http://uu.diva-portal.org/smash/get/diva2:1299198/FULLTEXT01.pdf>

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi. Viitattu 23.3.2020. <https://www.elibslibrary.com/reader/9789520400118>

Tommola, A. 2017. Ravitsemusterapeutti kärsi vuosia kipeästä vatsasta ja ilmavaivoista – sitten ystävä kertoi ruokavaliosta, joka toi helpotuksen. Artikkelit Helsingin Sanomien verkkosivuilla, julkaistu 20.4.2017. Viitattu 27.10.2019. <https://www.hs.fi/elama/art-2000005176797.html>

Trenditutkimus: Ulkona syöminen lisääntyy edelleen. 2018. MaRan tiedote 11.12.2018. Viitattu 20.4.2020. <https://www.mara.fi/ajankohtaista/tiedotteet/2018/trenditutkimus-ulkona-syominen-lisaantyy-edelleen.html>

Valtanen, T. 2016. Ärtävän suolen ruokavalihoito – FODMAP-hiilihydraatit, gluteeni, rasva, kapsaisiini ja muut ravintotekijät. Blogikirjoitus 7.12.2016. Viitattu 31.10.2019. <https://ravitsemustalo.fi/2016/12/07/artyvän-suolen-ruokavalihoito-fodmap-hiilihydraatit-gluteeni-rasva-kapsaisiini-ja-muut-ravintotekijat/>

Väärämäki, H. 2017. Suoliston salaisuudet. Helsingin Sanomat 21.9.2017.