



SAVONIA

■ OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

KELIAKIA

Ravintolahenkilökunnan tietämys keliakiasta

TEKI -

Henna Nousiainen 21.05.2018

JÄT:

Maarit Karhapää

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala			
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja ravitsemisalalan tutkinto-ohjelma			
Työn tekijät Henna Nousiainen ja Maarit Karhapää			
Työn nimi Ravintolahenkilökunnan tietämys keliakiasta			
Päiväys	21.05.2018	Sivumäärä/Liitteet	46/1
Ohjaaja Mari Vartiainen			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Osuuskauppa PeeÄssä			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää tutkimuksen toimeksiantajan, Osuuskauppa PeeÄssän ravintoloiden henkilökunnan tietämys keliakiasta. Kyselymme antaa tietoa, kuinka hyvin ravintoloissa tiedetään keliakiasta sairautena ja kuinka se huomioidaan ravintolan toiminnassa.</p> <p>Kyseessä oli kvantitatiivinen tutkimus. Määrällistä menetelmää käyttämällä tutkimus kuvaa ja tulkitsee ilmiöitä mittausten menetelmillä ja analysoi numeraalisia tutkimusaineistoja. Kyselyssä käytettiin sekä monivalintakysymyksiä, että avoimia kysymyksiä. Määrällinen tutkimus perustuu mittaamiseen, jonka tuloksena syntyy lukuarvoja sisältävä havaintoaineisto, jota analysoidaan tilastollisin analyysimenetelmin.</p> <p>Tutkimus toteutettiin Webropol-ohjelmalla, jonka kautta jaoimme linkin kyselyyn ravintoloihin sähköpostilla. Kysely oli avoinna vastaamiseen 12.2.2018- 28.2.2018. Tutkimustuloksia analysoitiin Webropol sovelluksella yhdessä käyttäen Exceliä, jonka kautta pystyimme tulkitsemaan lukuja ja vastauksia ristiin verraten.</p> <p>Keliakia on yksi vaativimmista autoimmuunisairauksista, jonka vuoksi oikean ruokavalion noudattaminen on erityisen tärkeää sairauden kannalta. Gluteenittoman ruokavalion noudattaminen on lisääntynyt nykypäivänä suuresti. Moni noudattaa ruokavaliota, vaikka siihen ole lääketieteellistä syytä. Tutkimuksissa kävi ilmi, että keliakia mielletään allergiaksi, eikä autoimmuunisairauksiksi. On tärkeää osata erottaa nämä kaksi toisistaan. Allergiaa voidaan hoitaa lääkkeillä ja siedätushoidolla, mutta keliakian hoitona on ainoastaan elinikäinen gluteeniton ruokavalio.</p> <p>Tutkimustulokset osoittivat, että ravintoloissa ruoan valmistaminen ja tarjoilu ovat kiitettävällä tasolla. Ravintoloissa osataan valmistaa ruokaa turvallisesti keliakikoille ja tuotetuntemus sekä raaka-aine tuntemus ovat hyvällä tasolla. Gluteenittoman ruokavalion noudattaminen ja sen lisääntyminen on tuonut haasteita ravintoloille ja heidän toiminnalleen. Ravintoloissa on tärkeää osata erottaa asiakkaat, joilla on terveydellinen syy ruokavalioon ja pystyä tarjoamaan heille turvallista ruokaa, sekä osata ottaa heidän sairautensa tarvittavalla vakavuudella huomioon tarjoilussa.</p>			
Avainsanat Keliakia, kvantitatiivinen, gluteeniton			

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Hotel and Restaurant Management			
Authors Henna Nousiainen and Maarit Karhapää			
Title of Thesis Restaurant staff knowledge of the celiac disease			
Date	21.05.2018	Pages/Appendices	46/1
Supervisor Mari Vartiainen			
Client Organisation Osuuskauppa PeeÄssä			
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this research was to investigate the restaurant staff's knowledge of celiac disease. Our survey gives information on how well restaurants know about celiac disease and how the disease is taken into consideration in restaurant operations. The client organisation of this research was Osuuskauppa PeeÄssä.</p> <p>Quantitative method was used in this research. The research describes and interprets phenomena by measurement methods and analyzes numerical research data. The used inquiry included both multiple-choice and open questions. Quantitative research is based on measurement, resulting in observation data containing numerical values that are analyzed by statistical analysis methods.</p> <p>The research was carried out with the Webropol program through which we distributed a link by e-mail to the restaurants. The survey was open for reply from February 12 2018 to February 28 2018. The research results were analyzed using the Webropol application and Microsoft Excel, which enable the cross comparison in the figures and answers.</p> <p>Celiac disease is one of the most demanding autoimmune diseases which is why the proper diet is particularly important for the disease. The number of persons following a gluten- free diet has increased greatly today, many will follow the diet, even without a medical reason for it. The research showed that celiac disease is mistakenly thought to be an allergy, and not an autoimmune disorder as it is. It is important to know how to separate these two. Allergy can be treated with medications and suppressive care, but the only treatment for celiac disease is a lifelong gluten-free diet.</p> <p>The results showed that in restaurants, food preparation and serving are at an excellent level. The restaurants know how to make food safely to persons who have celiac disease. Product knowledge and raw material knowledge are at a good level. In restaurants, it is important that restaurant staff members know how to separate customers who have a healthy cause for diet and can provide food safely for them. It is also important to know how to take the severity of the illness needed for serving.</p>			
<p>Keywords Celiac, quantitative, gluten-free</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	TOIMEKSIANTAJA.....	6
3	KELIAKIA	8
3.1	Tunnistaminen.....	9
3.2	Hoito	9
3.3	Ruokavalio.....	10
3.4	Merkinnät tuotteissa.....	11
3.5	Gluteenittomien tuotteiden lainsäädäntö	13
3.6	Vilja-allergia ja gluteeniyliherkkyys	14
4	KELIAAKIKKO ASIAKKAANA RAVINTOLASSA	17
4.1	Ruoan valmistaminen ja esille laitto	18
4.2	Asiakaspalvelu	19
4.3	Omavalvonta	20
4.4	HACCP-järjestelmä	21
4.5	Keliakian huomioiminen omavalvonnassa	22
5	TUTKIMUSMENETELMÄ.....	24
5.1	Otanta	25
5.2	Kyselyn toteuttaminen.....	26
6	TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	27
6.1	Ravintolahenkilökunnan tietämys keliakiasta.....	27
6.2	Keliaakikkoasiakkaiden huomioiminen ravintoloissa	29
6.3	Ravintoloiden perehdyttäminen ja ohjeistus.....	33
7	KEHITTÄMISEHDOTUKSET	36
8	POHDINTA	37
	LÄHTEET	39
	LIITTEET.....	43

1 JOHDANTO

Tutkimuksemme tavoitteena oli tutkia ravintolahenkilökunnan tietämystä keliakiaa kohtaan. Keliakia on autoimmuunisairaus, eikä allergia, johon se hyvin yleisesti rinnastetaan. Ravintolalla on hyvin tärkeä osuus keliakikon turvallisesti syömisessä. Henkilökunnalla tulee olla riittävästi tietoa riskeistä, mutta etenkin oikeista työskentelytavoista gluteenitonta ruoka-annosta valmistaessaan. Ravintolassa tapahtuvalla kommunikaatiolla on suuri vaikutus annoksen sisältöön, henkilökunnan on tärkeää osata kommunikoida jokaisen osaston välillä, jotta saadaan taattua asiakkaalle turvallinen, hänen ruokavalioonsa soveltuva annos. Henkilökunnan tulee tietää annosten sisältö sekä raaka-aineet.

Työllämme toimii toimeksiantajana Osuuskauppa PeeÄssä. Toteutimme työmme PeeÄssän ravintoloihin. Työmme antaa ravintoloille arvokasta tietoa koskien henkilökunnan tietämystä keliakiasta ja siitä, kuinka heidän ravintolassaan osataan ottaa huomioon.

Gluteenittoman ruokavalion noudattaminen ja sen lisääntyminen on tuonut haasteita ravintoloille ja heidän toiminnalleen. On tärkeää osata erottaa asiakkaat, joilla on lääketieteellinen syy gluteenittomaan ruokavalioon niistä, joilla ei ole. Gluteeniton ruokavalio on nouseva ruokatrendi viime vuosina.

Kyseessä on kvantitatiivinen tutkimus. Tutkimusaineisto kerättiin kyselylomakkeella, joka sisälsi strukturoituja kysymyksiä. Kyselyllä kerätyn aineiston perusteella saimme tutkimukseemme tulokset siitä, millä tasolla ravintolahenkilökunnan tietämys on koskien keliakiaa. Tutkimus toteutettiin Webropol-ohjelmalla. Kyselymme on tarkoitettu koko ravintolan henkilökunnalle, emme rajanneet tutkimusta koskemaan vain keittiö- tai salihenkilökuntaa.

2 TOIMEKSIANTAJA

Työssämme toimeksiantajana toimii Osuuskauppa PeeÄssä. Osuuskauppa PeeÄssä kuuluu S-ryhmään. S-ryhmä on suomalainen yritysverkosto, joka käsittää vähittäiskaupan sekä palvelualan. S-ryhmä muodostuu 22 osuuskaupasta ja niiden omistamasta 8 Suomen Osuuskuntien Keskuskunnasta (SOK). Lisäksi S-ryhmään kuuluu 9 paikallisosuuskauppaa. Osuuskaupat ovat osuustoiminnallisia yrityksiä, joiden omistajat ns. asiakasomistajat ovat samalla myös asiakkaita. (S-kanava s.a.)

Osuuskauppa PeeÄssän juuret ulottuvat Pohjois-Savossa yli 110 vuoden päähän. Osuuskaupan toiminnassa on ollut vuosien saatossa monia murroksen aikoja, mutta nykyään osuuskauppa toimii vahvempana sekä yhtenäisempänä. (S-kanava 2015.)

Vuonna 1991 on syntynyt nykyinen Osuuskauppa PeeÄssä, johon kuuluu kaksi isompaa osuuskauppaa. Osuuskauppa PeeÄssään kuuluu Iisalmi, Kuopio, Varkaus, Suonenjoki sekä Vesanto. Kuluneiden vuosikymmenien aikana on todettu, että suurempi maakunta on luonteva toimija sekä osuuskaupalle tulee tarvittava voima tehdä isompia investointeja ja kehittää oman alueensa palveluita. Osuuskauppa pystyy kuitenkin pysymään lähellä asiakasomistajiaan, jolloin päätöksenteko on myös lähempänä asiakasomistajien arkea. (S-kanava 2015.)

Osuuskauppa PeeÄssä on Pohjois-Savossa sijaitseva maakunnallinen palveluyritys, joka käsittää marketkaupan, matkailu- ja ravitsemuskaupan sekä liikennemyymälä- ja polttonestekaupan. PeeÄssän toiminta-alueella on yli 80 toimipaikkaa ja liikevaihto oli vuonna 2017 559 miljoonaa euroa. (S-kanava 2018.)

PeeÄssän toiminta-ajatuksena on tuottaa palveluita sekä etuja omistajilleen. PeeÄssän toimintaa ohjaavat vakaat arvot, jotka ovat muodostettu koko henkilökunnan sekä hallinnon kanssa. Arvojen mukaisen toiminnan tulee näkyä jokaisen työssä sekä kaikessa PeeÄssän toiminnassa, johtamisessa sekä asiakaspalvelussa ja yritysten välisessä yhteistyössä.

PeeÄssän arvoja ovat:

- Tyytyväinen sekä sitoutunut asiakasomistaja
- Innostunut ja osaava henkilökunta
- Tehokas sekä laadukastoiminta
- Avoin ja vuorovaikutteinen työyhteisö

Osuustoiminnallisessa toiminnassa on tärkeintä asiakasomistajien etujen kehittäminen. Toimintaa sekä palveluita kehitetään jatkuvasti asiakasta kuunnellen, ottamalla vastuun tuotteista sekä palveluista. Toiminta on avointa sekä läpinäkyvää, näin yritys voi täyttää antamansa lupaukset asiakkaille, toisilleen sekä sidosryhmille. Toiminta on tasa-arvoista sekä arvostavaa. Kunnioitamme toisten työtä ja yksilöllisyyttä, työyhteisöjen monimuotoisuus on toiminnassa tärkeää. (S-kanava 2015.)

Osuuskaupalla on monia yhteistyökumppaneita ja heitä kohdellaan tasapuolisesti ja reilusti. Toiminnassa esille nousevat omat vahvuudet, mutta ei kilpailijoiden heikkoudet. Osuuskauppa kehittää toimintaansa jatkuvasti. Vastuullisuus on nousevassa asemassa jokaisella toimialalla ja myös PeeÄssä kehittää toimintansa vastuullisuutta tavoitteiden mukaisesti yhdessä sidosryhmien kanssa heitä kuunnellen. Yhteistyökumppaneilla on samoja arvoja sekä periaatteita PeeÄssän kanssa. Toiminnalla pyritään ehkäisemään ympäristövaikutuksia ennaltaehkäisemään mahdolliset haittavaikutukset. (Skanava 2015.)

Osuuskauppa PeeÄssällä on Kuopiossa kuusi À la carte ravintolaa. Jokainen ravintola on omanlaisensa, osa osuuskaupan ravintoloista kuuluu ravintolaketjuihin, mutta Osuuskaupalla on myös ketjuun kuulumattomia ravintoloita. Ruokalistojen makuelämykset menevät laidasta laitaan ja jokaiselle löytyy oma paikkansa. Tutkimuksemme valitsimme ravintoloiksi Ehta, Frans&Sophie, Hurma, Hillside, Amarillo ja Rosso.

3 KELIAKIA

Keliakia on elinikäinen vehnän, ohran ja rukiin sisältämän valkuaisaineen eli gluteenin aiheuttama autoimmuunisairaus. Keliakian ainoa hoitona on gluteeniton ruokavalio. Vain ihokeliakiassa voidaan alkuun tarvita lisänä myös lääkehoitoa. (Coeliac UK s.a.)

Keliakia on sairaus, jossa viljan sisältämä valkuaisaine eli gluteeni vaurioittaa ohutsuolen limakalvoa tuhoamalla suolinukan. Keliakialla on taipumusta periä ja oireet havaitaan yleensä aikuisiällä, mutta lapsena sairastuminen ei ole mahdottomuus. Osalla keliakikoista voi olla ihokeliakiaa, joka aiheuttaa ihossa muutoksia, kuten ihottumaa. Väestötutkimuksissa on osoitettu, että keliakiaa sairastaa noin kaksi prosenttia väestöstä Suomessa. Ihokeliakian yleisyys on kuudes osa keliakiaa sairastavista. Suolikeliakiaa sairastaa kaksi kolmasosaa naisista ja ihokeliakiaa on saman verran naisilla ja miehillä. Keliakia ilmenee usein perheittäin, koska on taipuvainen periytymään, mutta vain yhdellä kymmenestä on laskettu olevan mahdollisuus perheittäin sairastua keliakiaan. (Mustajoki 2017.)

Keliakia on vanha ja huomattavasti yleisempi sairaus kuin yleensä luullaan. Ennen vanhaan keliakiaa luultiin vain lastentaudiksi. Samuel Gee on esittänyt ensimmäisiä tieteellisiä tautikuvauksia keliakiasta vuonna 1888, mutta lopullinen varmistus taudin aiheuttajasta, gluteenista, tuli vasta vuonna 1950 hollantilaisen Dicken johdosta. Samana vuonna kehiteltiin myös laite, jolla saatiin otettua potilaalta koepaloja suolen limakalvolta. Tällöin voitiin havaita gluteenin aiheuttamat vahingot suolistossa. Tästä huolimatta taudin määrittely oli vielä epäselvää, kunnes vuonna 1969 määriteltiin ns. Interlakenin säännöt eli taudin diagnostiset kriteerit. (Mäki, Collin, Kekkonen, Visakorpi ja Vuoristo 2006, 9.)

Taudin määritelmä	Keliakialla tarkoitetaan sellaista tautimuotoa, jossa gluteenin sietämättömyys on pysyvä (permanent).
Diagnostiset kriteerit	Taudin diagnoosia ei voida asettaa kliinisten oireiden eikä laboratoriotutkimusten perusteella. Ratkaiseva kriteeri on taudille tyypillinen ohutsuolen suolinukan atrofia, joka syntyy ravinnon gluteenin vaikutuksesta.
Gluteenin sietämättömyyden (intoleranssin) toteaminen	a. Poistetaan gluteeni tarkkaan ruokavaliosta ja seurataan paranemista kunnes suolen limakalvo on normalisoitunut. b. Normalisoitumisen jälkeen altistetaan potilas gluteenille soveltaen normaalia gluteenipitoista ruokavaliota tai lisäämällä gluteenia ruokaan ja seurataan ohutsuolen limakalvon mahdollisia muutoksia. Mikäli selviä muutoksia ei ilmaannu 2 vuoden kuluessa, katsotaan epäilyn pysyvää gluteenin sietämättömyydestä rauenneeksi.
Gluteenittoman ruokavaliion määritelmä	Ruokavaliosta poistetaan vehnä, ohra sekä ruis. (Tiedot kauran vahingollisista vaikutuksista katsottiin tässä vaiheessa epäluotettaviksi.)

KUVA 1. Interlakenin säännöt eli diagnostiset kriteerit v. 1969, (Mäki ym. 2006, 15)

Itse keliakia (coeliac disease) nimitys juontaa juurensa lääketieteen isän, Hippokrateen, kirjoituksista. Anatolian rannikon kreikkalaisella alueella toisella vuosisadalla jKr. toiminut Aretaios Kappadokialainen kuvaili tautia nimellä, joka kääntyi myöhemmin kreikankieliseksi nimeksi "coeliac diathesis". Aretaioksen kuvailut taudista olivat hyvin samanlaiset kuin nykyiset: mm. vaikea ripuli. (Mäki ym. 2006, 10.)

Suomessa ensimmäinen tieteellinen kuvaus taudista syntyi vuonna 1923 lastentautiopin professori Wilhem Pippingin johdosta. Tällöin tosin keliakia- nimitys oli vielä suomessa tuntematon, taudista käytettiin nimeä ”intestiaalinen infantilismi”. Taudin nimi muokkaantui vielä Herter-Heubnerin taudiksi, taudin tietäjien mukaan. Tätä nimitystä käytettiin aina vuoteen 1960 asti. (Mäki ym. 2006, 15.)

3.1 Tunnistaminen

Keliakia vaatii syntyäkseen tiettyjä edellytyksiä. Suurin vaikuttaja on tietenkin gluteeni, mutta siihen tarvitaan myös tietty perimä, joka on määrätty kudostyyppi (HLA-tyyppi). Myös perinnöllisyydellä on osansa tähän. Yleensä useammalla perheenjäsenellä on keliakia ja esim. identtisillä sisaruksilla on usein molemmilla sama tauti. Joissakin tapauksissa tosin se voidaan todeta toisilla perheenjäsenillä vasta monia vuosia myöhemminkin. (Mäki ym. 2006, 17, 18.)

Keliakia voidaan todeta lapsena, aikuisena tai vasta vanhemmalla iällä. Se voi oireilla monella tapaa, mutta yleisimmät oireet ovat erilaiset vatsavaivat, kuten ripuli/ löysät ulosteet, ilmavaivat, ylävatsan turvotus tai painon lasku. Lapsilla ja nuorilla keliakia voi aiheuttaa myös kasvun ja kehityksen hidastumista. (Mäki ym. 2006, 26.)

Useimpien oireet ovat lieviä ja osalla keliakia voi olla jopa oireeton. Keliakiaan on huomattu liittyvän myös monia muitakin vaivoja, kuin vatsaoireet. Viime vuosina on huomattu, että mm. maksaentsyymit voivat olla koholla ja keliakikoilla on todettu myös hermosto-oireita, kuten esim. muistihäiriöitä ja jopa lapsettomuutta. Keliakiaan liittyy yleensä erilaisia puutostiloja, johtuen ravintoaineiden imeytymishäiriöstä. Yleisimpiä ravintoaineiden puutoksia ovat D-vitamiinin, raudan ja foliohapon puute. Nämä voivat aiheuttaa kalsiumin aineenvaihdunnan häiriöitä, osteoporoosia ja anemiaa. (Mäki ym. 2006, 26; Mustajoki 2017.)

Ihokeliakia taas näkyy nimensä mukaisesti iholla. Lähestulkoon kaikilla ihokeliakikoilla on myös suolikeliakia, mutta se voi olla jopa oireeton tai ainakin hyvin lieväoireinen. Ihokeliakia ilmenee kutisevina rakkuloina eri puolilla kehoa, eniten sitä ilmaantuu kuitenkin polviin ja kyynärpäihin. Keliakian aiheuttamia muutoksia voi näkyä myös suussa. Suun limakalvolla voi näkyä samankaltaista tulehdusta kuin ohutsuolessakin. Myös hampaiden kiilteessä voi näkyä muutoksia. (Mäki ym. 2006, 26; Mustajoki 2017.)

3.2 Hoito

Keliakian ainut hoitomuoto on elinikäinen gluteeniton ruokavalio, tosin ihokeliakiaan voidaan lisäksi tarvita myös lääkehoito. Gluteeniton ruokavalio koostetaan niin, ettei se sisällä vehnää, ohraa tai ruista. Tutkimusten mukaan kauraa voidaan käyttää gluteenittomassa ruokavaliossa. Täysin gluteenittomaan ruokavalioon ei ole kuitenkaan syytä ryhtyä ennen diagnoosin varmistamista. Diagnoosi varmistetaan ohutsuoletta otetun koepalan perusteella. Diagnoosin toteamisen jälkeen potilas ohjataan yleensä ravitsemusterapeutille. (Mäki ym. 2006, 81, 82.)

Vaikkei keliakiasta voi parantua, voidaan sitä kuitenkin estää etenemästä sekä päästä eroon oireista tarkalla ruokavaliohoidolla. Keliakiassa suolinukka vaurioituu ja tätä kautta vaikuttaa myös ravintoaineiden imeytymiseen. Gluteenittoman ruokavaliohoidon avulla pyritään uudistamaan suolinukka ja palauttamaan kehon ravitsemustila normaaliksi. (Ruokatiето s.a.)

Osalle keliakian toteaminen on järkytys ja toisille taas helpotus, kun oireille saadaan selitys. Sairauden toteamisen alkuaikana on hyvä ottaa riittävän paljon selvää sairaudesta ja sen hoitamisesta. Kuten minkä tahansa autoimmuunisairauden toteamisen alussa, voi alkuun tuntua, että koko loppuelämä muuttuu ja kaikki pyörii vain sairauden ympärillä. Keliakikko voi ajatella, ettei uskalla enää mennä kylään tuttavien luokse tai käydä syömässä ravintoloissa. (Herno 2015, 6)

Hyvä tietopohja sairaudesta ja sen hoitamisesta auttaa paljon. Alkujärkytyksen jälkeen voikin huomata, ettei keliakia rajoitakaan elämää niin paljoa, kuin oli alkuun kuvitellut. Kun pitää huolen tarkasta ruokavaliostaan, voi keliakikko muuten elää täysin normaalia ja aktiivista elämää kuten ennenkin. Keliakikolle käyvät samat suositukset ruokavaliion koostumuksen suhteen kuin kaikille muillekin, kunhan viljatuotteet korvataan keliakikolle sopivilla tuotteilla. (Mäki ym. 2006, 87.)

Keliakia voi puhjeta missä iässä tahansa. Sitä voi ilmetä jo lapsuudessa, eniten keliakiaa todetaan kuitenkin aikuisiässä. Myös vanhuksat voivat sairastua keliakiaan, jolloin suhtautuminen asiaan voi olla vaikeaa, kun on totuttu vaikkapa 70 vuotta syömään tietyllä tavalla ja yhtäkkiä ruokavalio täytyykin muuttaa aivan täysin. (Keliakialiitto 2008.)

Keliakiadiagnoosin saaminen voi herättää tietynlaista pelkoa ja häpeääkin. Kuinka minä nyt voin käydä juhlissa? Pidetäänkö minua hankalana ihmisenä? No en minä kehtaa sanoa, jos juon vain tämän kahvin. Toisilla se voi herättää myös uhoa, "no ei se voi olla niin tarkkaa, minä syön kotona gluteenittomasti, mutta vieraillessa syön samaa kuin muutkin!" Osa keliakikoista voi tarvita alkuun paljonkin tukea myös henkisesti, usein vertaistuki auttaa tässäkin tilanteessa. Toiset taas voivat kokea, että eihän tässä mitään erikoista ole. (Herno 2015, 38, 39.)

3.3 Ruokavalio

Keliakikolle sopii samat ruokavaliosuositukset kuin muillekin, erona vain, ettei ruokavalioon kuulu ruokia, joiden valmistuksessa on käytetty vehnää, ohraa ja ruista. Keliakikko voi käyttää viljatuotteina riisiä, maissia, hirssiä ja tattaria. Tämän lisäksi keliakikot voivat käyttää kauraa sekä vehnästä valmistettuja, puhdistettuja tärkkelysvalmisteita. Tärkkelyksistä ohratärkkelys ei kuitenkaan sovellu keliakikoille ja kauran kanssa taas on huomioitava se, että sen tulee olla ns. puhdasta kauraa eli missään sen valmistusvaiheissa kaura ei ole saanut olla kosketuksissa vehnän, rukiin tai ohran kanssa. (Ruokatiето s.a.)

Todella monissa eri ruuissa voi olla käytetty erilaisia viljoja, jonka vuoksi keliakikidon on erittäin tärkeää osata tutkia ruokien valmistusaineluetteloita tarkkuutta vaatiin. Hyvin monissa karkeissa voi olla vehnää, lihapullissa tavallisia korppujauhoja ja suklaassa vehnää sekä gluteenipitoista makua. Keliakikko voi syödä huoletta hedelmiä sekä marjoja, kaikkia kasviksia, maitotuotteita, proteiinin lähteitä, riisiä, tattaria, hirssiä, maissia sekä gluteenittomia jauhoseoksia. (Ruokatieto s.a.)

Ruokavalion koostamisen kannalta on tärkeää käydä esim. ravitsemusterapeutin vastaanotolla saatuaan keliakiadiagnoosin. Alkuvaiheessa voi ilmetä erilaisia ravintoaineiden puutoksia, kuten esim. raudan, folaatin, D-vitamiinin ja/tai kalsiumin puutoksia. Joillakin voi esiintyä myös laktoosi-intoleranssia sairauden alkuvaiheessa. Ravitsemusterapeutin kanssa voi keskustella, kuinka saa koostettua riittävän monipuolisen ruokavalion, kun ruokailutottumuksia on muutettava. (Ruokatieto s.a.)

3.4 Merkinnät tuotteissa

Tuotteiden pakkausmerkinnät ovat keliakikolle erityisen tärkeitä tiedonlähteitä. Gluteenia löytyy monesti melko yllättävistäkin tuotteista, kuten esim. monista makeisista, jäätelöistä ja lihaliemikuutioistakin. Joissakin voi olla myös maininta ”saattaa sisältää pieniä määriä gluteenia”. Pelkän tuotteen nimen perusteella ei voi päätellä onko siinä gluteenia vai ei, esim. perunalastut voivat sisältää vehnää yhtenä ainesosana, vaikkei se tuotteen nimestä käykään ilmi. (Mäki ym. 2006, 134.)



KUVA 2. Gluteenittomat pakkausmerkinnät. (Keliakialiitto 2008.)

Kuvassa 2. on Keliakialiiton myöntämiä Gluteeniton- tuotteiden merkkejä. Keliakialiitto perusti gluteenittomien tuotteiden merkijärjestelmän 14.6.2003 ja 1.1.2004 myönnettiin ensimmäiset merkin käyttöoikeudet. Helmikuussa 2018 Gluteenittoman tuotteen merkin käyttöoikeus löytyy yli 350 eri tuotteelta, jotka omistavat 32 eri yritystä. (Keliakialiitto 2008.)

Gluteenittomien tuotteiden merkijärjestelmän tarkoituksena on saada gluteenitonta ruokavaliota noudattavien ja heidän lähipiirinsä kaupassa asiointi mahdollisimman vaivattomaksi. (Keliakialiitto 2008.)

Kyseinen merkijärjestelmä on koko Euroopan laajuinen ja kriteerit ovat samat, joka maassa. Järjestelmään kuuluu yli 12 000 tuotetta yli 20:ssä maassa. Kriteerien ollessa samat joka maassa, on gluteenitonta ruokavaliota noudattavien helppo tunnistaa luotettavat tuotteet myös matkustellessaan

ulkomailla. Kotimaan kaupoissa on toki myöskin tuotteita, joille merkin käyttöoikeus on myönnetty jossakin muussa maassa Euroopan sisällä. (Keliakialiitto 2008.)

Gluteenittoman tuotteen merkkiä ei voi saada mille tahansa elintarviketuotteelle, vaan merkille on tietyt käyttöoikeudet. Keliakialiiton mukaan käyttöoikeuden piiriin kuuluvat kolme eri tuoteryhmää; gluteenittomat erityisruokavalmisteet, tavanomaiset elintarvikkeet, joissa ei ole käytetty gluteenipitoista viljaa, kuitenkin siten, että näillä tuotteilla tulee olla pääsääntöisesti rinnakkaistuote, joka sisältää gluteenipitoisia ainesosia sekä ns. tavanomaiset elintarvikkeet, joiden raaka-aineissa on käytetty gluteenipitoisia viljoja, mutta lopputuotteen gluteenipitoisuus on enintään 20mg/kg. (Keliakialiitto 2008.)

Tämän vuoksi on tärkeää, että myös ravintoissa ollaan tietoisia käytettyjen raaka-aineiden sisällysluekelloista tai että pakkausselosteet ovat helposti löydettävissä niitä tarvittaessa. Monissa maustesekoituksissa, maustekastikkeissa tai kastikepohjissa voi olla jotain gluteenipitoista raaka-ainetta. Gluteenittomat tuotteet tunnistavat omasta merkistään, mutta gluteenittomia tuotteita voi olla muitakin, kuin vaan merkillä varustetut tuotteet. Keliakikolle ei suositella tuotteita, joissa on merkintä ”saattaa sisältää pieniä määriä...”, etenkin jos kyse on kuivatutuotteista. Tuotteet, jotka ovat ainesosiltaan gluteenittomia ja joissa on kyseinen varoitusmerkintä, voidaan käyttää satunnaisesti. (Keliakialiitto 2008.)



KUVA 3. Gluteenittomat keksit ja gluteeniton pasta (Karhapää 2018-02-21)

Kuvassa 3. näkyy esimerkkiä gluteenittoman tuotteen pakkausmerkinnöistä. Useimmissa gluteenittomissa tuotteissa lukee isolla, että Gluten Free tai Gluteeniton, tämän lisäksi niissä on myös Gluteenittoman tuotteen merkki. Kyseisessä keksipakkauksessa on merkitty hyvin selkeästi, että tuote on gluteeniton. Pastastakin info löytyy hyvin, viimeistäänkin pakkauksen lähemmällä tutkailulla.

3.5 Gluteenittomien tuotteiden lainsäädäntö

Gluteenittomien tuotteiden merkitseminen on säädetty Komissiossa täytäntöönpanoasetuksella (EU) N: o 828/2014. Asetuksen perustana on kansainvälinen Codex Alimentarius -standardi (Codex Stan 118-1979). Tämä standardi koskee erityisruokavaliovalmisteita, joita on muokattu, käsitelty tai valmistettu gluteenittomaan ruokavalioon soveltuvaksi. Asetus velvoittaa ja sitä tulee soveltaa kaikissa Euroopan Unionin jäsenmaissa. Asetuksessa on määritelty gluteenittoman sekä erittäin vähägluteenillisen tuotteen raja-arvot. (Starch 2016.)

EU:n asettama elintarviketietoasetus määrittelee elintarvikkeille tarkemmin, mitä tietoja elintarvikkeista tulee antaa kuluttajille pakkauksiin. Elintarviketietoasetuksen tarkoituksena on antaa kuluttajille selkeämpi kuvaus pakkauksiin, mitä ja missä elintarvikkeet on valmistettu sekä mitä allergeeneja tuotteissa on. Tietoasetus määrittelee myös tarkasti, mitä tietoa kuluttajalle on annettava kauppojen paistopisteellä sekä ruokien myyntipaikoilla, joka koskettaa ravintolat sekä kahvilat. (Ruokatieto s.a.)

Jokaiseen elintarvikkeeseen on merkittävät tuotteen sisältämät allergeenit annettujen ohjeiden mukaisesti aina. Näihin kuuluvat myös lisäaineet, aromit sekä entsyymien lisäaineet. Jokaiseen tuotteeseen tulee merkitä allergeenit lihavoidulla fontilla tai muuten selkeästi erottuvasti. Aineiden nimeämisperusteet eivät ole muuttuneet asetuksen myötä. Allergeenin korostus koskettaa itse allergeenia, esimerkiksi **vehnä**tärkkelys tai **vehnä**proteiini. Allergeenit voidaan myös esittää tuotteessa laittamalla ne sulkuihin, jos tuote sisältää montaa eri allergeenia esimerkiksi, jauho (**vehnä**, **ruis** ja **ohra**). (Evira 2016.)

Laktoosi ja gluteeni kuuluvat tällä hetkellä erityisruokavaliosäädökseen, mutta Evira suosittelee sovellettavaksi näissäkin tuotteissa elintarviketietoasetusta. Laktoosi- sekä gluteenimerkinnot tulee tehdä ravintoarvoilmoituksen välittömään läheisyyteen. Tuotteessa oleva laktoosin määrä ilmoitetaan grammoina tai milligrammoina esimerkiksi 10mg/100g tai 100ml. Laktoosittomissa elintarvikkeissa laktoosin raja-arvo on laktoosia tuotteessa vähemmän kuin 1g/100g tai 100ml. Laktoosittomista tuotteista saa olla maininta myös suoraan pakkauksen edessä, jolloin kuluttajan on helpompi tehdä ostopäätöstä, noudattaen omaa ruokavaliotaan. (Evira 2016.)

Gluteenittomissa tuotteissa on kaksi pääryhmää, jotka jakaantuvat gluteenittomiin ja vähägluteenillisiin tuotteisiin. Nämä säädökset, koskien gluteenittomia tuotteita, on säädetty yleisesti komissiossa. Gluteeniton tuote saa sisältää gluteenia enintään 20mg/kg tuotteessa. Ja erittäin vähägluteenilliset tuotteet saavat sisältää gluteenia 100mg/kg. Gluteenitonta merkintää ei tarvitse käyttää tuotteissa, jotka eivät sisällä gluteenia. Näitä tuotteita ovat esimerkiksi kala, liha, marjat sekä kasvikset, koska tuotteet eivät ole missään olemassaolonsa aikana sisältäneet gluteenia. Kaikkiin käsiteltyihin tuotteisiin tulee taas laittaa maininta, kuten valmisruokiin, kastikkeisiin sekä käsiteltyihin tuotteisiin. (Evira 2016.)

Gluteenittomat tuotteet voivat sisältää gluteenittomia viljoja sekä muita gluteenittomia ainesosia. Näiden lisäksi tuotteissa voi olla prosessoitua vehnätärkkelystä ja gluteenitonta kauraa. Erona gluteenittomiin tuotteisiin erittäin vähägluteeniset tuotteet taas sisältävät aina prosessoitua vehnätärkkelystä, jota kaikki keliakikot eivät välttämättä siedä ruokavaliossaan. Muutoin ainesosien suhteen säännöt ovat samat kuin gluteenittomienkin tuotteiden kohdalla. (Keliakialiitto 2008.)

Kontaminaation riski tulee merkitä tuotteeseen selkeästi, sillä se tulee ilmoittaa kuluttajalle, että heille ei syntyisi ylimääräisiä ruokarajoituksia. Merkinnässä tulee ottaa huomioon tuotteen tuotanto- sekä käsittelyvaiheet. Jos tuotteessa on kontaminaatoriski tai tuotteessa voidaan havaita pieniä jäämiä allergeenista, tulee se ilmoittaa pakkaukseen. Merkinnässä voidaan käyttää tekstiä "saattaa sisältää pieniä määriä XX" tai "Tuote valmistettu linjastolla, jossa käsitellään XX". Allergeenin voi tuottaja halutessaan lihavoida tai korostaa. (Ruokatieto s.a.)

3.6 Vilja-allergia ja gluteeniyliherkkyys

Keliakian lisäksi viljat voivat aiheuttaa myös vilja-allergiaa tai gluteeniherkkyttä. Näistä etenkin vilja-allergia sekoitetaan monesti keliakian kanssa. Suomessa vilja-allergian oireita aiheuttavat tavallisimmin vehnä, ohra ja ruis, mutta joskus harvoin myös kaura voi aiheuttaa oireita. Vehnäallergian toteamisen alkuvaiheessa ruokavaliosta eliminoidaan myös ruis ja ohra, vaikkei tämän tarpeellisudesta olekaan tutkimusnäyttöä. Suurin osa vehnäallergikoista sietää kauraa. Diagnoosin saatua voidaan kokeilemalla etsiä itselle sopivat, korvaavat ruoka-aineet kaurasta, riisistä, maissista, hirssistä ja tattarista. Jos epäillään ristireaktiota vehnän, ohran ja rukiin välillä, niin näitä pois jätettyjä viljoja voidaan myös kokeilla, kunhan oireet ovat rauhoittuneet. (Jalanko 2009.)

Kun puhutaan vilja-allergiasta, niin allergisten oireiden aiheuttajana toimii jokin tietty vilja, yleisemmin vehnä, mutta myös ohra ja ruis voivat aiheuttaa oireita. Oireet ovat perinteisiä allergisia oireita ja muistuttavatkin maitoallergian oireita. Maito- tai vilja-allergia todetaan aina välttämättömällä testauksella, ei pelkällä verikokeella. Kuten maitoallergiassakin, niin vilja-allergiasta paranee useimmiten, jos se puhkeaa lapsena. (Studio 55, 2015.)

Vilja-allergian ja keliakian suurin ero on siinä että, vilja-allergiassa suolinukka ei vaurioidu, vaan ihminen saa tyypillisiä allergisia reaktioita. Lisäksi voi tulla myös suolisto-oireita sekä rasiitussensitiivisyyskin voi heikentyä. Vehnä on yleisin allergian aiheuttaja. Vehnäallergia on hyvin vaikeaa diagnosoida, etenkin aikuisilla. Perinteiset ihotestit eivät toimi tässä tapauksessa kovin hyvin eivätkä verikokeetkaan anna luotettavia tuloksia. Erittäin työläs tapa, jota ei juurikaan harrasteta, on syöttää testattavalle vehnää sisältäviä kapseleita, kirjata oireet ylös ja tämän jälkeen syötetään lumekapseleita, joissa ei ole vehnää ja seurataan, tapahtuuko muutoksia. Itse testattava ei tietenkään tiedä kummat kapselit on kumpia. (Studio 55, 2015.)

Keliakiassa oireet taas ilmenevät erilaisina suoliston oireina; ripulina/löysinä ulosteina, turvotuksena sekä ilmavaivoina. Painokin voi pudota, koska suolinukan vaurioitumisen vuoksi ravintoaineet eivät

imeydy kunnolla. Keliakiasta ei myöskään voi koskaan parantua, todettiin se sitten lapsena tai aikuisena. (Allergia s.a.)

	Vilja-allergia	Keliakia
Oireiden aiheuttaja	Viljan proteiinit (vehnä, ohra, ruis ja kaura)	Vehnän, ohran ja rukiin proteiini gluteeni.
Oireiden syy	Immunologinen vasta-ainereaktio	Immunologinen reaktio gluteenille, joka vaurioittaa ohutsuolen suolinukkaa ja aiheuttaa imeytymishäiriön.
Oireet	Iho- ja suolisto-oireet, harvoin hengitysoireet sekä kasvun hidastuminen.	Vatsavaivat, anemia, väsymys, lapsilla kasvun hidastuminen. Ihokeliakiassa ihottuma.
Hoito	Vältetään yksilöllisesti oireista aiheuttavaa raaka-ainetta. (määräaikainen)	Elinikäinen gluteeniton ruokavalio.
Esiintyvyys ikäryhmissä	Esiintyy eniten pikku lapsilla ja on yleensä ohi menevä. Harvemmin aikuisiällä.	Puhkeaa yleisimmin aikuisiällä, jonka jälkeen on elinikäinen.
Periytyvyys	Taipumus periytyä.	Taipumus periytyä.

KUVIO 1. Vilja-allergia ja keliakia. (Evirä 2016-03-31)

Gluteeniherkkyys, joka tunnetaan myös gluteeni-intoleranssina, taas ilmenee vatsavaivoina, jotka voivat muistuttaa keliakian oireita. Tästä huolimatta, gluteeniherkkydessäkään suolinukka ei vaurioidu, eikä gluteeniherkkyteen liity komplikaatioita tai lisäsairauksia, kuten keliakiaan. Gluteeniherkkyys on myös ns. helpompaa kuin keliakia, sillä viljojen välttäminen ei ole ehdotonta, kuten keliakikolla, vaan niitä voi syödä, kunhan vain kestää siitä seuraavat vatsavaivat. Gluteeniherkkyys on huomattavasti yleisempää kuin keliakia. Diagnoosi saadaan lääkäristä, kunhan ensin on poissuljettu keliakia. Gluteeniherkkyden oireet voivat muistuttaa myös ärtyvän suolen oireyhtymän oireita ja ns. FODMAP-ruokavalio auttaa tähänkin vaivaan. Ruokavalion tarkoituksena on vältellä lyhytketjuisia hiilihydraatteja, jotka eivät imeydy kunnolla. Täysin varmaa ei ole vielä, että onko itse gluteeni syyppä oireille, sillä kun noudatetaan gluteenitonta ruokavaliota, pois jää myös muita aineita, jotka voisivat mahdollisesti aiheuttaa oireita. (Studio 55, 2015.)

Lääketieteessä keliakiaan liittymättömästä gluteeniherkkydestä käytetään nimitystä NON-CD gluten sensitivity. Tämä tarkoittaa, että keliakia on poissuljettu ja keliakiavasta-aineet (EMA ja TGA) ovat olleet negatiivisia. Vilja-allergian mahdollisuus on myös suljettu pois. Gluteeniherkkydestä kärsivällä

henkilöllä voi olla gliadiinivasta-aineita ja keliakian tai vilja-allergian kaltaisia oireita. Gluteeniherkkydessä gluteeniton ruokavalio auttaa oireisiin. Itse gluteeni muodostuu gliadiinista ja gluteliineista. (Kokko 2012.)

Vuonna 2000 on tehty tutkimus, jossa tutkittiin potilaita, joilla viljat aiheuttivat vatsaoireita. Tutkittava oli noin sata ja 9%:lla tutkituista todettiin keliakia, toisella 9%:lla vilja-allergia, 8%:lla näkyi merkkejä alkavasta keliakiasta, mutta lopuista ei tiedetä. Peräti 40%:lla kuitenkin todettiin gliadiinivasta-aineita. Muita vastaavanlaisia tuloksia on saatu myös muissa samankaltaisissa tutkimuksissa. Gluteeniherkkyden kohdalla on vielä paljon kysymyksiä, eikä tiedetä, onko se pysyvää tai voiko siitä jossain vaiheessa aiheutua keliakian kaltaisia komplikaatioita. (Kokko 2012.)

4 KELIAAKIKKO ASIAKKAANA RAVINTOLASSA

Kun keliakikko saapuu ravintolaan ruokailemaan tai lähtee perheen kanssa ulos kahville, valitsee hän usein ravintolan, jossa hän tietää saavansa erityisruokavalionsa kanssa hyvää asiakaspalvelua. Niin sanottu puskaradio toimii erittäin hyvin erityisruokavaliota noudattavien asiakkaiden kesken. Tieto hyvistä ja turvallisista ravintoloista kiirii nopeasti keliakikon korville. Kun paikka on todettu hyväksi ja turvalliseksi, ovat keliakikot uskollisia asiakkaita.

Keliakikoilla on nykyisin huomattavasti enemmän valikoimaa, kuin vielä muutama vuosi sitten. Useimmat ravintolat ja kahvilat ovat panostaneet gluteenittomiin tuotteisiin enemmän. Useat leivonnaiset tai ruoka-annokset pystytään myös helposti muokkaamaan gluteenittomiksi. Kauppojen gluteenittomien tuotteiden valikoima laajenee jatkuvasti ja kauppoihin on alkanut ilmestyä myös tuoreita gluteenittomia leivonnaisia. (Mäki ym. 2006, 83.)

Keliakikko voi käydä syömässä ravintoloissa tai herkutella kahviloissa aivan kuten muutkin, kunhan muistaa huolehtia ruokavalion tarkasta noudattamisesta. Keliakiasta on hyvä tiedottaa ravintolahenkilökunnalle, vaikka ruokalistaan voi olla merkitty annos gluteenittomaksi. Tällöin keittiön henkilökunta osaa varoa esim. mahdollista ristikontaminaatiota. Ravintolan henkilökunnan on hyvä muistaa, ettei keliakikko kiusallaan utele ruuista vaan kyse on oikeasti hänen terveydestään.

Keliakian hoidossa on erityisen tärkeää riittävä tieto sairaudesta ja sen hoitamisesta ruokavaliolla. Erityisesti itse keliakikon tulee olla perillä asioista, mutta myös hänen lähipiirinsä tulisi olla tietoinen asioista, jottei vahinkoja synny. Ulkopuoliset voivat monesti vähätellä keliakikon tarkkuutta ruokavalioidoissa, mutta olisi tärkeää ymmärtää, että toisille keliakikoille gluteenille altistuminen voi aiheuttaa jopa hengenvaaran. Tämän vuoksi keliakikko voi joutua perustelemaan paljonkin tarkkaa ruokavaliotaan muille. Keliakia on elinikäinen autoimmuunisairaus ja ainut hoitomuoto on oikeanlainen ruokavaliota, jonka avulla keliakikko pystyy elämään muutoin aivan normaalia elämää. (Keliakialiitto 2008.)

Gluteenittomien annosten merkitseminen ravintolan ruokalistoihin on vielä vapaaehtoista. Suomessa on käytäntö, että listaan merkittäessä G-merkki tarkoittaa gluteenitonta annosta. Merkitsemiskäytäntö kuitenkin saattaa vaihdella paikkakohtaisesti. Osa ravintoloista saattaa ilmoittaa listoillaan G-merkillä, jos annos sisältää gluteenia tai, että se voidaan valmistaa gluteenittomana. Tästä syystä on aina kannattavaa tarkastaa annoksen soveltuvuus omaan ruokavaliioon. Tämä ravintolakulttuurissa vakiintunut tapa ei ole ohje tai lainsäädännön vaatima merkintä. Suomessa ja Euroopassa ei ole yhtenäistä ohjeistusta kuinka gluteeniton annos tulee merkitä ruokalistaan tai noutopöytään, mutta kuitenkin ravintolat ja kahvilat merkitsevät listoilleen soveltuuko annos erityisruokavaliota noudattaville. Lainsäädäntö kuitenkin edellyttää, että jokaiseen annokseen tulisi merkitä annoksen allergeenit, jos niitä on käytetty annoksen valmistuksessa. Näihin kuuluu myös gluteenipitoiset raaka-aineet.

G-merkinnällä onkin siis monta tarkoitusta.

- G = gluteeniton
- G = voidaan valmistaa gluteenittomana
- G = sisältää gluteenia

(Keliakialiitto 2008.)

4.1 Ruoan valmistaminen ja esille laitto

Gluteenittoman ruoan valmistaminen edellyttää suurta tarkkuutta ravintoloilta. Ruoan valmistamisessa tulee ottaa huomioon jokainen valmistusvaihe tarkasti, että ei pääse tapahtumaan kontaminaatiota valmistusvaiheessa, eikä tuote pääse saastumaan. Erytystä huomiota tulee kiinnittää välineisiin sekä pöytätasoihin, joiden tulee olla puhtaat sekä soveltuvat gluteenittoman tuotteen valmistamiseen. Kun keliakikkoasiakas kysyy tarkasti tietoja ruoka-annoksesta, hän tekee sen vaan varmistukseksi annoksen sopivuudesta hänen ruokavalionsa, eikä missään nimessä nirsoutta. Hip-punenkin gluteenia annoksessa voi olla liikaa jollekin keliakikolle. (Keliakialiitto 2008.)

Ravintolat merkitsevät ruokalistoihinsa yleensä kaikki ruokalajit G -merkinnällä, joka tarkoittaa annoksen olevan gluteeniton. Silti keliakikon on syytä muistaa mainita tarjoilijalle, olevansa keliakikko, jonka vuoksi hänen annoksensa tulee olla gluteeniton. Tällä voi varmistaa myös sen, että henkilökunta osaa valmistaa annoksen erityistä tarkkuutta vaatiessa. Jos ruokalistoissa ei ole merkintää annoksen gluteenittomuudesta, voi henkilökunnalta tiedustella annoksen gluteenittomuutta ja näin ollen varmistua siitä, saako kyseisen annoksen gluteenittomana. Henkilökunnalla tulisi olla tieto vastata asiakkaan tiedustellessa annoksen sisältäviä raaka-aineista ja niiden soveltuvuudesta keliakikolle. (Keliakialiitto 2008.)

Jokaisessa pakkauksessa on raaka-aineluettelo sekä jo valmiissa gluteenittomissa tuotteissa on merkintä tuotteen soveltuvuudesta. Jokainen tavallinen leivos voidaan muokata tarpeen mukaan gluteenittomaksi muuttamalla jauhot. Gluteeni antaa tavallisesti leivonnassa tuotteelle sitkoa, gluteenittomassa leivonnassa tämä puuttuu, jolloin tuotteet ovat hauraampia ja kohoavat hieman vähemmän mitä normaalit. (Keliakialiitto 2008.)

Leivonnassa ja ruoan valmistamisessa on tärkeää ottaa huomioon myös uunipellit sekä leivinpaperi. Ne tulee puhdistaa huolella sekä vaihtaa uusi puhdas paperi ennen gluteenittoman tuotteen valmistamista. (Keliakialiitto 2008.)

Esille laitossa on todella tärkeää ottaa huomioon ruokien asettelu, kontaminaatoriski huomioon ottaen. Tuotteet tulisi asetella pöytään siten, että gluteenittomat tuotteet eivät pääse missään tarjolla olonsa aikana kosketuksiin gluteenipitoisten ruokien kanssa. Pöytään tarjoiltaessa tuotteita olisikin hyvä ottaa huomioon, että gluteeniton ruoka tulisi tarjoilla erikseen muista gluteenipitoisista ruuista, näin vältämme mahdollisen kontaminaation tuotteiden välillä. Gluteenittomat leivät sekä alkupalat

mitä tarjotaan ennen pääruokia tulisi tarjoilla aina omilla astioilla ja muistaa kertoa tuotteen olevan gluteeniton, että pöydässä ei pääse tapahtumaan sekoittumista. Gluteenittomille alkuleiville on syytä aina antaa oma voiveitsi.

4.2 Asiakaspalvelu

Ravintola-alalla kilpailu on kovaa. Monen ravintolan tulee muistaa, että nykyään asiakkaat arvostavat suuresti palvelua ja asiakaskohtaamista suuressa mittakaavassa. Erottuva ja asiakaslähtöinen asiakaspalvelu saavat asiakkaan tuntemaan olonsa tervetulleeksi ja arvostetuksi. Jokainen asiakaspalvelutilanne on vuorovaikutusta, jossa tarjoilijan tulee osata huomioida asiakkaan tarpeet. Ravintola-alalla asiakaspalvelu on vaativaa ja haasteellista. Jokaiselle asiakkaalle pyritään tarjoamaan kokonaisvaltainen kokemus. (Renfors, Salo 2013, 10.)

Hyvässä asiakaskokemuksessa tulisi pyrkiä oppimaan ja peilaamaan onnistumisia ja epäonnistumisia sekä pystyä niiden avulla kehittämään toimintaa. Jokaisella kerralla asiakas kiinnittää huomionsa eri asioihin. Jokaisen kerran tulisi olla asiakaslähtöinen palvelukokemus, jota kautta jokainen tapahtuma on erilainen. Asiakkaat valitsevat usein ravintolan kuulemansa ja kokemuksiansa perusteella. Asiakaskohtaamiseen panostaminen tulee kaikilta, yrityksen johdolta, että työntekijöiltä. Jokainen onnistunut kokemus kantaa siipensä kauas tulevaisuuteen. (Renfors, Salo 2013, 10.)

Kun palvellaan asiakasta, joka noudattaa erityisruokavaliota, palvelussa ratkaisee asiakaspalvelijan oikea asenne, toimiva yhteistyö jokaisen osaston välillä sekä vahva ammattitaito ravintola-alalla. Kun valmistetaan erityisruokavaliannonoksia, pääpaino keskittyy laatuun. Annoksen laatuun vaikuttavia seikkoja ovat:

- Aistinvarainen arviointi; annoksen näkö, maku sekä rakenne.
- Hygienenisyys; annos on valmistettu oikein ja annos on turvallinen asiakkaalle.
- Palvelu; palvelun laatu sekä asiantuntemus, luottaminen sekä toimivuus.

(Immonen, Laaksonen, Lattu, Reunasalo, Sinisalo, Välimäki 2009, 14.)

Jokaiselle asiakaspalvelijalle tai keittiössä työskentelevälle sattuu inhimillisiä virheitä, jotka voivat vaikuttaa tuotteen laatuun tai palvelun laatuun. Kun virhe sattuu, asiakas yleensä tekee asiasta valituksen tai antaa palautetta. Jokaista erityisruokavaliolasiakasta palveltaessa tulee muistaa, että virheen sattuessa kyse on asiakkaan terveydestä. Jokainen reaktio on erilainen ja joillakin reaktiot voivat olla voimakkaita. Asiaan tulee suhtautua vakavasti sekä asiat tulee käsitellä välittömästi yhdessä asiakkaan ja henkilökunnan kanssa. Käsittelyn aikana tulee miettiä, miksi virhe pääsi syntymään ja kuinka voimme tästä oppia, että vastaavaa ei enää pääse tapahtumaan. (Immonen ym. 2009, 15.)

Kun ravintolaan saapuu asiakkaaksi henkilö, joka noudattaa erityisruokavaliota on tärkeää, että asiakaspalvelija osaa neuvoa sekä ohjeistaa asiakasta ja tätä kautta pyrkiä täyttämään heidän toiveensa.

On erittäin tärkeää, että asiakaspalvelija tietää tuotteet ja osaa vastata kysymyksiin. Riittävä tietotaito on yksi osa toimivaa omavalvontaa. Kun asiakaspalvelija tunnistaa erityisruokavalion ja osaa neuvoa asiakasta, lisää se asiakkaan luottamusta sekä antaa oman lisänsä palvelun laatuun. Myönteisyys sekä palvelun ystävällisyydellä saadaan tyytyväisiä asiakkaita, jotka tulevat mielellään uudelleen ravintolaan. (Immonen ym. 2009, 15)

Kun ravintolaan saapuu asiakkaaksi keliakikko, hän yleisimmin varmistaa ravintolasta saatavan tarjonnan jo varausta tehdessään. Keliakikkoasiakas ei kysele ilkeyttään annoksen gluteenittomuudesta, vaikka se olisikin listassa merkattu G -merkillä. Keliakikkoasiakkaat arvostavat pieniä tekoja, jotka tekevät palvelusta heille tärkeämpää.

Kun asiakas tilaa annoksen gluteenittomana olisi jokaisen tarjoilijan hyvä ottaa tavakseen mainita vielä erikseen "ilmoitan keittiölle, että annoksen tulee olla gluteeniton". Näin ollen asiakkaalle tulee tunne, että hänet on huomioitu hänen tarvitsemallaan tavalla. Kun hänen annoksensa tarjoillaan pöytään voi tarjoilija kertoa "Gluteeniton annoksenne" tällä sanonnalla vältetään turhia kysymyksiä asiakkaan puolelta. Keliakikko ei tässäkään tilanteessa turhaan ilkeyttään varmistele onko annos gluteeniton, vaan hänellä voi olla huono kokemus tässä taustalla, mistä seuraa varmistaminen. Gluteeniton annos kannattaa tuoda erikseen pöytään erillään muista annoksista, tällä voimme välttää kontaminaatiota, että annokseen ei voi tulla kosketusta gluteeniin. (Immonen ym. 2009, 15)

Ravintolahenkilökunnan on tärkeää ymmärtää keliakian vakavuus ja ottaa se huomioon omassa toiminnassaan ravintolassa. Jokaisen keliakikon on tiedettävä, mitä ruoka-aineita hänen tulee välttää ja mitä voi syödä turvallisesti, mutta henkilökunnan tulee osata kertoa asiakkaalleen hänen tiedustellessaan, soveltuuko ruoka-annos hänelle. Keliakikko valitsee ravintolaansa hyvin usein ruokalistan perusteella, onko hänelle ravintolassa soveltuvia annoksia. (Celiac s.a.)

4.3 Omavalvonta

Jokaisen elinkeinonharjoittajan tulee olla oman alansa ammattilainen ja toimijan tulee tuntea omat raaka-aineensa, raaka-aineiden käsittelyn vaikutus tuotteeseen ja tuntea tuotteensa. Jokaiseen tuotteeseen ja toimintatapaan saattaa liittyä riskejä ja ne tulee tunnistaa. Osana ammattitaitoa on kehittää tuotteet ja toimintatavat niin, ettei kuluttajalle aiheudu vaaraa. (Ruokatiето s.a.)

Elintarvikelaki (23/2006) velvoittaa että, jokaisessa ravitsemisalan yrityksessä tulee olla voimassa oleva omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma on kirjallinen kuvaus yrityksen toiminnasta, toiminta tavoista ottaen siinä huomioon yrityksen toiminnan laajuus. Suunnitelmassa tulee käsitellä yrityksen toimintaa, henkilökuntaa ja elintarvikkeiden turvallisuutta. Omavalvontasuunnitelmaa tulee päivittää ja pitää ajan tasalla jatkuvasti. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus perehtyä oman työpaikkansa suunnitelmaan. Työntekijän tulee osata toteuttaa omavalvontasuunnitelmaa ja huolehti työpaikan riittävästä hygieniasta. (Ruokatiето s.a.)

Omavalvontasuunnitelman tulisi olla sisällöltään sekä muodoltaan soveltuva toimintaohjeeksi ravintolaan. Suunnitelmassa tulisi olla selvillä toiminnan vastuuhenkilöistä ja henkilökunnan perehdyttämisestä. Tuotekohtaiset tiedot tulee olla osana omavalvontasuunnitelmaa, joihin on liitetty alkuperämaa sekä laatu. Tärkeää on myös olla tiedot eräkohtaisesta jäljittämisestä. Suunnitelmassa tulee olla myös tarkat ohjeistukset jokaisesta ravintolan toiminta- sekä tuotantoprosessista. Kriittiset valvontapisteet ja toimenpiderajat tulee olla selkeitä ja jokaisen tulee tietää kuinka toimia tilanteessa, kun raja-arvot ylittyvät. (Evira 2016.)

Omavalvontasuunnitelmaan on oleellista liittää tiedot käytössä olevista tiloista, koneista ja laitteista sekä niiden kunnossapidosta, mittausvälineiden kalibroinnista, puhdistustavasta ja sekä tuhoeläinten torjunnasta. Näiden toimien avulla häiriötilanteessa toiminen on sekä helpompaa, että turvallisempaa. Jokaisella ravintolalla on velvollisuus suorittaa raaka-aineiden laadunvalvonta sekä elintarvikenäytteiden ottaminen. Näytteiden ottamisella kartoitetaan toimintatapojen oikeellisuus sekä tuotteen turvallisuus asiakkaalle. (Evira 2016.)

Vuonna 2011 on tullut uusi elintarviketietoasetus, joka koskettaa pakkausmerkintöjä. Asetuksessa on tarkennettu pakkausmerkintöihin liittyvää lainsäädäntöä siten, että ne antavat kuluttajalle mahdollisimman paljon oikeaa tietoa tuotteesta. Allergeenit tulee ilmoittaa uuden asetuksen myötä selkeästi. Tuotteissa tulee lukea energiasisällön lisäksi rasvan, tyydyttyneen rasvan, sokereiden, proteiinin ja suolan määrät. Uuden asetuksen myötä ravintoloiden allergeenimerkinnät ovat tulleet tarkemmiksi. (Evira 2016)

4.4 HACCP-järjestelmä

HACCP -järjestelmä (Hazard Analysis and Critical Control Points) on yksi omavalvonnan osa-alue, jossa arvioidaan raaka-aineiden käsittelyyn sekä valmistukseen liittyvät vaarat. Järjestelmän tavoitteena on löytää kaikki työ- ja käsittelyvaiheet, joissa on terveystarve. Riskin löydyttyä tulee se poistaa, estää tai saada vähemmälle, jolloin kuluttajalle ei koidu vaaraa. Raaka-aineiden monipuolinen tuntemus sekä käsittelytavat ovat edellytys toimivalle HACCP -suunnitelmalle. Suunnitelmaa tehtäessä on erittäin tärkeää hyödyntää koko henkilökunnan tietoa, osaamista ja taitoa. (Evira 2017.)

HACCP -järjestelmällä on seitsemän pääperiaatetta, joiden avulla järjestelmää kehitetään sekä sovelletaan.

- Vaarojen arviointi
- Kriittisten hallintapisteiden määrittäminen
- Kriittisten rajojen määrittäminen
- Kriittisten hallintapisteiden seurantakäytäntöjen laatiminen
- Korjaavien toimenpiteiden määrittäminen
- Todentamiskäytäntöjen laatiminen ja HACCP-ohjelman validointi
- HACCP-asiakirjat ja -tallenteet

Kun kaikki seitsemän pääperiaatetta on käyty läpi omavalvonnassa kaikki tuotteiden ja tuoteryhmien kesken, saadaan ravintolaan toimiva HACCP-järjestelmä. Järjestelmän apuna on yrityksen henkilökunnalle lisääntynyt tuotteiden tuntemus, työtapojen ja prosessien tunnistaminen sekä niiden kehittämiskohteet. (Evira 2017.)

4.5 Keliakian huomioiminen omavalvonnassa

Tuotteiden tuotannossa on tärkeää muistaa huomioida, etteivät gluteenia sisältävät raaka-aineet tai tuotteet pääse missään vaiheessa sekoittumaan gluteenia sisältäviin raaka-aineisiin. Toimipaikkojen omavalvonta yhdessä henkilökunnan koulutuksen kanssa ovat suuressa avainasemassa gluteenittomuuden varmistamisessa. Gluteenittoman tuotteen on todellakin oltava gluteeniton, muuten se on lainvastainen. Suomessa on asetettu säädökset, joiden mukaan gluteeniton tuote saa sisältää enintään 0,02 grammaa gluteenia 100 grammaa kohden. (Ruokatieto 2004.)

Omavalvonnassa on tärkeää ottaa huomioon tuotteen alkutuotanto. On tärkeää olla tietoinen siitä, että gluteeniton vilja ei pääse kontaminoitumaan tavallisen viljan kanssa missään viljan alkutuotanto vaiheessa. Raaka-aineiden ja tuotteiden hankkiminen kannattaa suorittaa aina luotettavalta tavaran-toimittajalta. Kontaminoituminen on otettava huomioon gluteenittomia raaka-aineita jauhaessa. Gluteenittomat jauhot eivät saa kontaminoitua laitteiden, välineiden, työntekijän vaatetuksen tai käsien kautta sekä toiminnassa on otettava huomioon ilmassa leijaileva jauhopöly. (Keliakialiitto 2008.)

Kun ravintolaan vastaanotetaan gluteenitonta raaka-ainetta tai tuotetta, tulee ravintolan varmistua, että toimitettu raaka-aine täyttää gluteenittomuudelle asetetut kriteerit ja on laadultaan sopimuksen mukainen. Ravintolassa tulee säilyttää gluteenittomat raaka-aineet erikseen merkityssä paikassa alkuperäispakkauksissaan tai erillisissä säilytysastioissa. (Keliakialiitto 2008.)

Gluteenittomien tuotteiden ja raaka-aineiden käsittelyssä tulee ottaa huomioon ravintolassa valmistilojen puhtaus. Tuotteet tulee valmistaa niin, ettei niihin pääse missään käsittelyvaiheessa gluteenia. Gluteenittomien tuotteiden kanssa kosketuksiin joutuvat pinnat tulee puhdistaa tarkkuutta käyttäen ennen valmistusta ja tekijän tulee varmistaa, ettei gluteenia sisältävää jauhopölyä ole pinoilla taikka leijaile välittömästi ilmassa. Gluteenittomat tuotteet tulee valmistaa ennen gluteenia sisältäviä tuotteita, jopa edellisenä päivänä. Tuotteiden säilytys tulee järjestää niin, ettei ole vaaraa, että gluteenittomat tuotteet pääsevät sekoittumaan gluteenillisiin tuotteisiin tai kontaminaatiovaaraa pääse syntymään. Työntekijän on syytä kiinnittää huomiota omaan vaatetuksen puhtauteen, ettei työvaatteessa oleva jauhopöly pääse siirtymään gluteenittomaan tuotteeseen. (Keliakialiitto 2008.)

Gluteenittoman tuotteen varastonnissa on otettava huomioon, ettei tuote pääse sekoittumaan. On syytä laittaa pakkasessa gluteenittomat tuotteet ylimmälle hyllylle, jottei niihin pääse tippumaan gluteenia toisista tuotteista pakkasessa. Jokainen tuote tulee merkata erittäin tarkasti pakkaseen sekä kylmiöön, jotta tiedetään tarkasti tuote. (Keliakialiitto 2008.)

Jokainen tuote tulee tarkastaa, että se täyttää maahantuonnilliset vaatimukset gluteenittomana. Tuotteille on säädetty omat arvot, minkä perusteella tuotetta saa markkinoida gluteenittomana. On syytä käyttää luotettavia maahantuojia sekä markkinoijia, jotta voi olla varma tuotteen gluteenittomuudesta. Jokainen myynnissä oleva gluteeniton tuote tulee olla erilliseen pakettiin paketoitu sekä niissä tulee olla selkeät merkinnät tuotteen gluteenittomuudesta. Raaka-ainelistaus tulee näkyä tuotteen paketissa, jotta voidaan selkeästi tarkastaa raaka-aineet asiakkaan niitä tiedustellessa. (Keliakialiitto 2008.)

Gluteenitonta ruokaa tarjoillessa tulee henkilökunnan osata vastata asiakkaalle mitä tuote sisältää hänen siitä tiedustellessa. Henkilökunnan tulee osata raaka-aineet tuotteesta sekä pystyä kertomaan soveltuuko raaka-aineet gluteenittomaan ruokavalioon. Tarjoiluastioissa tulee olla selkeät merkinnät tuotteille, jotka ovat gluteenittomia. Tarjoilua tulisi järjestää niin, ettei tavallisilla tuotteilla sekä gluteenittomilla tuotteilla ole sekoittumisen vaaraa. (Keliakialiitto 2008.)

5 TUTKIMUSMENETELMÄ

Kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää käyttävä tutkimus kuvaa ilmiötä ja tulkitsee niiden numeraalisia tutkimusarvoja. Kun tutkimusaineisto kerätään lomakkeen avulla, tulee lomakkeen sisältää yleensä pääasiallisesti suljettuja kysymyksiä. Määrällinen tutkimus perustuu siis mittaamiseen, jonka tuloksena syntyviä lukuja arvioidaan ja analysoidaan tilastollisin menetelmin. Analysoinnin mukaan tilastotiede siis pyrkii tiivistämään ja selittämään ymmärrettävästi saadut numeraaliset arvot käyttäen tilastoja. Analyysin tavoitteena voi olla kehittäminen ja ilmiöiden selittäminen. Nykyisin tilastolliset aineistot analysoidaan atk-ohjelmien avulla. Jotta tutkimusta voidaan pitää luotettavana, on aineiston oltava riittävän suuri. (Heikkilä 2010, 16.)

Tutkimusongelman ja tutkimuskysymyksiä muotoilu antaa viitteitä siitä, millaista tietoa tutkimuksessa halutaan saada. Kysymyksistä voidaan helposti päätellä, halutaanko tutkimuksessa saada numeraalista tietoa ja selittää yleisesti asioita vai halutaanko ymmärtää ilmiötä kokonaisvaltaisesti kuvaillen. (Heikkilä 2010, 16.)

Määrällisen aineiston kyselylomakkeessa käytetään lähinnä ns. suljettuja kysymyksiä.

Myös avoimia kysymyksiä sisältyy yleensä aineiston keruuseen, näihin annetaan kyselylomakkeessa vastaustilaa. Määrälliseen tutkimukseen liittyvät asiat eivät aina taivu helposti numeerisesti mitattaviksi. (Heikkilä 2010, 16.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen tärkeimpiä peruskäsitteitä ovat:

- Perusjoukko; työssä on määritelty selkeästi, kenelle tutkimus halutaan osoittaa, jolloin saadaan oikeanlaiset tutkimustulokset. Joukon rajaaminen on myös tärkeää työn suunnan kannalta.
- Tilastoyksikkö; Perusjoukon määrittelyn yhteydessä rajataan se ihmisjoukko, jota kyseisellä kerralla tutkitaan. Rajaus voi olla esimerkiksi koko maassa (Suomessa) asuva väestö.
- Tilastollinen muuttuja; ikä, sukupuoli, ammatti, palkka, mielipide, asenne
- Kokonaistutkimus; Jos perusjoukon koko on kohtuullisen pieni ja rajallinen, niin voidaan tehdä kokonaistutkimus, jos tämä on tutkimusongelman kannalta tarkoituksen mukaista. Kokonaisaineistoon poimitaan jokainen perusjoukon jäsen tai yksikkö mukaan.
- Otantatutkimus; tarkoittaa sitä, että tutkittavat yksiköt valitaan perusjoukosta siten, että sattuma vaikuttaa siihen, mitkä yksiköt tulevat tutkimukseen mukaan. Otannassa voidaan etukäteen laskea se todennäköisyys, millä kukin yksikkö voi tulla mukaan otokseen. (Fsd 2017.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa voidaan käyttää sellaisia käsitteitä ja mittareita, joilla voidaan selvittää jokin ilmiö mahdollisimman harhattomasti. Esimerkiksi tuloerojen suuruudesta voidaan saada kvantitatiivisella tutkimuksella tarkempi kuva. Yhteiskunnassamme on olemassa muitakin sellaisia prosesseja, joiden kuvaamiseen tarvitaan kvantitatiivista analyysiä. Monesti erilaisten jakaumien tai

asioiden yleisyyttä voi olla vaikeaa selittää ilman määrällistä tutkimusta. (Alkula, Pöntinen, Ylöstalo 1994, 21.)

Kvantitatiivinen tutkimus on numeerisesti suuri, edustava otos tietystä aiheesta. Se vastaa kysymyksiin mikä, missä, paljonko ja kuinka usein. Tutkimukseen tarvittavia tietoja voidaan hankkia rekistereistä, tietokannoista, muiden keräämistä tilastoista tai kerätä itse. Kvantitatiivisella tutkimuksella saadaan tarkkaa tietoa määrällisistä asioista ja sillä voidaan kuvailla eri asioiden välisiä suuruuseroja ja riippuvuuksia. Toisin sanottuna sillä voidaan siis kuvailla, minkälaisista osista tutkittava ilmiö koostuu, onko osien välillä jotain yhteyksiä ja mitä muutoksia ilmiössä tapahtuu. (Heikkilä 2010, 18; Alkula, Pöntinen, Ylöstalo 1994, 21, 22.)

5.1 Otanta

Otanta on yksi tilastotieteellisyyden osa-alue, jolla tarkastellaan kuinka tutkimukseen valitut havainnointiyksiköt kannattaa poimia tutkimukseen valitusta perusjoukoista. Aineiston tehokkaasti kerääminen on mahdollista tilastotieteellisen päättelyn kannalta. Otantatutkimus on tutkimuksen osajoukko, josta määritellään tutkimuksen perusjoukko, jonka avulla tehdään päätelmiä perusjoukosta. (Fsd, 2003.)

Perusjoukoksi kutsutaan tutkimukseen kerättyjen yksilöiden valitsemaa joukkoa, joista valitaan, kuinka monesta yksiköstä kerätään tietoa tutkimukseen. Luotettavinta tietoa saadaan, kun mitataan tutkimukseen haluttuja ominaisuuksia kaikista perusjoukkoon kuuluvista ryhmistä. Esimerkiksi työssämme perusjoukon muodostaa ravintoloiden henkilökunta, joille esitämme kaikille samat kysymykset. (Fsd 2003.)

Tutkimuksessa keskitytään perusjoukosta valitun satunaisotoksen tutkimiseen, otoksesta voidaan tutkia ja tehdä päätelmiä perusjoukosta. Otantatutkimuksissa ei olla kiinnostuneita otoksen suuruudesta vaan joukon ominaisuuksista. Työssämme haluamme selvittää ravintolahenkilökunnan tietämyksen keliakiasta. (Fsd 2003.)

Kun valitaan otantaperustetta, on hyvä käyttää satunnaisuutta, se on varmin tapa saada tarvittavat tulokset tutkimusta varten. Ositetun otannan avulla pyritään varmistamaan, että tutkimuksen otos on mahdollisimman edustava, jossa käytetään tietoja perusjoukon jakautumista ryhmiin. Ositettu otanta parantaa otantaa lisäämällä tarkkuutta. Otoksen kokoon vaikuttaa sen luotettavuustaso, joka kertoo kuinka tarkkoja tulosten halutaan olevan. Mitä suurempi otos sitä luotettavampaa tietoa tutkimukseen saadaan. (Fsd 2003.)

Tutkimuksemme avoimet vastaukset litteroimme ja teimme niille värikoodauksen, jonka avulla tuloksia oli helpompi analysoida. Litterointi tarkoittaa kyselyyn vastanneiden vastauksien puhtaaksi kirjoittamista. Aineisto kirjoitetaan keräämisen jälkeen hallittavampaan muotoon, sen analysointia varten.

5.2 Kyselyn toteuttaminen

Toteutimme tutkimuksemme ns. traditionaalisella tutkimusstrategialla, eli kvantitatiivisella survey-tutkimuksella. Perusajatuksena siinä on yleensä kerätä tietoa standardoidulla kyselylomakkeella tai strukturoidulla haastattelulla. Meillä aineistonkeruumenetelmänä toimi kyselylomake, joka oli kaikille täysin sama, mutta taustakysymyksiä avulla pystyimme analysoimaan tuloksia eri näkökulmista. Kvantitatiivisessa survey-tutkimuksessa onkin tarkoituksena vertailla, kuvailla ja selittää tutkittavaa ilmiötä. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 1997, 125.)

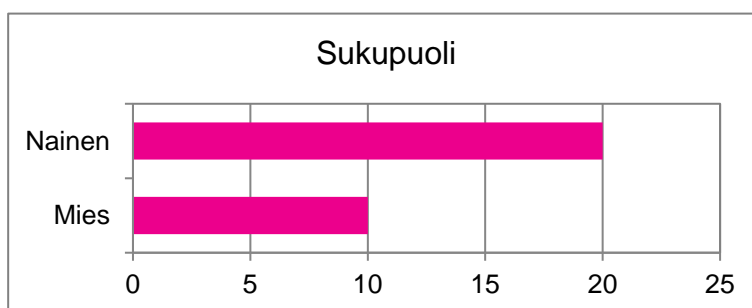
Vaikka tutkimuksessamme käytettiin pääosin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, käytimme pieni-muotoisesti myös kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Käytimme kvalitatiivista menetelmää, kun haastattelimme keliakikoita tulevaa kyselyämme varten. Monesti kvantitatiivista ja kvalitatiivista menetelmää erotellaan ja vertaillaan, mutta ne toimivat vallan mainiosti myös toisiaan täydentäen samassa tutkimuksessa. (Hirsjärvi ym. 1997, 126.)

Kyselyä laadittaessa perehdyimme laajasti kyselyn aiheen teoriaan, jonka pohjalta rupesimme rakentamaan kyselylomakettamme. Aihe on laaja sekä haasteellinen, mutta saimme kerättyä tärkeimmät kysymykset kyselyyn. Kyselyn laatimisen edetessä haastattelimme sähköpostilla keliakikkoja kyselyämme varten. Halusimme ottaa huomioon kyselyssä myös keliakikkoasiakkaat ja heidän mielipiteensä ravintoloiden toimintaan. Heidän kauttaan saimme muutaman lisäkysymyksen, joita olimme itsekin jo ajatelleet kyselyyn, tätä kautta saimme varmistusta kysyä juurikin oikeita asioita. Olimme kyselyä tehdessä myös yhteydessä Keliakiayhdistyksen jäsenen ja kävimme hänen kanssaan läpi kyselyn.

Ennen lopullista kyselyä suoritimme molemmat omilla työpaikoillamme ns. pilottiversion kyselystä. Näin saimme palautetta kysymyksistämme ja pystyimme tekemään vielä tarvittavat muokkaukset ennen kuin lähetimme kyselyn kohderavintoloihin. Halusimme pitää kyselyn mahdollisimman selkeänä ja sellaisena, että siihen olisi nopea vastata vaikkapa työpäivän lomassa. Kysymykset olivat pääosin valintakysymyksiä ja niitä oli yhteensä 24. Kyselyn toteutus tapahtui Webropol-ohjelmalla ja kyselylinkin lähetimme ravintoloihin sähköpostilla.

6 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

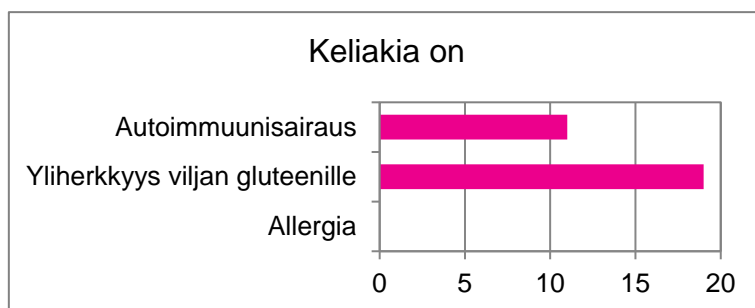
Kyselymme oli suunnattu kuudelle Osuuskauppa PeeÄssän Kuopion ravintolalle. Kysely oli suunniteltu kysymyksineen koskettamaan juuri á la carte ravintoloita, jätimme henkilöstöravintolat kyselystämme pois. Vastauksia saimme kyselymme 30 kappaletta ravintoloiden henkilökunnalta. Kysely oli suunnattu koko ravintoloiden henkilökunnalle esimiehistä alkaen, koska jokainen henkilökunnan jäsen vaikuttaa omalta osaltaan ravintolan toimintaan. Esimiehillä on vastuu siitä, että henkilökunnalla on kaikki tarvittava tieto saatavilla ja he ovat ajan tasalla toimintatapojen muutoksista. Halusimme saada kattavat vastaukset ravintoloilta, jättämättä ketään vastaamismahdollisuuden ulkopuolelle. Kyselymme vastanneista henkilöistä kahdellakymmenellä henkilöllä oli ammatillinen tutkinto, viidellä ammattikorkeakoulututkinto ja viidellä vastaajista oli lukio- sekä peruskoulutausta. Kyselyyn vastanneista 20 kappaletta oli naisia ja 10 kappaletta miehiä. (Kuvio 2.)



KUVIO 2. Vastaajien sukupuolijakauma. (n=30)

6.1 Ravintolahenkilökunnan tietämys keliakiasta

Keliakia on elinikäinen vehnän, ohran ja rukiin sisältämän valkuaisaineen, gluteenin, aiheuttama autoimmuunisairaus. Sen ainoa hoito on gluteeniton ruokavalio. Vain ihokeliakiassa voidaan alkuun tarvita lisänä myös lääkehoitoa. (Coeliac UK s.a.)

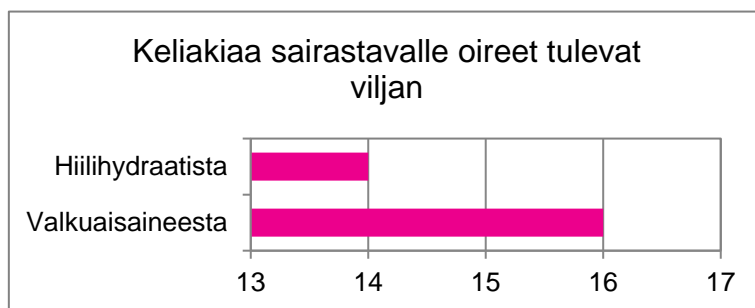


KUVIO 3. Keliakia sairautena. (n=30)

Uskoisimme, että käsitys yliherkyydestä tulee, kun ravintoloissa puhutaan monesti, että tulee olla varovainen kontaminaatoriskin välttämiseksi. Keliakia on melko yleinen sairaus jo tänä päivänä, mutta harvemmat tuntuvat tietävän, että se on nimenomaan sairaus, ei allergia tai yliherkkyys. Ar-

velimme jo tätä kysymystä tehdessämme, että useampi voi ”kompastua” tähän yliherkkyyteen. Positiivinen yllätys kuitenkin oli, ettei kukaan valinnut allergiaa. Monet nimittäin puhuvat keliakiasta vehnä-/ vilja-allergiana. (Kuvio 3.)

Ei kukaan tietenkään oleta, että ravintolohenkilökunta tietää kaiken liittyen keliakiaan, mutta haluamme, että sairauden vakavuus ymmärretään. Yliherkkyys sanana kuulostaa tosin hyvin vakavalta, vaikka onkin loppujen lopuksi sama kuin esim. laktoosi-intoleranssi. Voit käyttää viljatuotteita, jos kestät niistä tulevat mahdolliset vatsaoireet, eikä sillä ole sen suurempia pidempiaikaisia vaikutuksia. Keliakiassa taas gluteeni vaurioittaa suolinukkaa, joka aiheuttaa taas ravintoainepuutoksia, joilla on huomattavasti suurempia vaikutuksia terveyteen. Asiakas, joka kertoo, ettei suklaakakussa oleva gluteeni haittaa niin ei ole varmastikaan keliakikko. Keliakikolle gluteenin välttäminen on ehdotonta, niin pääruoan kuin jälkiruoan kohdalla.



KUVIO 4. Keliakiaa sairastavalle oireet tulevat. (n=30)

Tällä kysymyksellä halusimme keliakiatietämyksen lisäksi tutkia ravintolohenkilökunnan tuntemusta ruoan ravintosisällön ymmärtämiseen. (Kuvio 4.) Usein kuulee asiakkaiden kysyvän, että paljonko jossakin tuotteessa on sokeria, jolloin asiakas tarkoittaa tuotteen hiilihydraattien määrää. Tämä kysymys on selkeästi ollut vaikea, eikä välttämättä kuitenkaan ravintolatyöntekijälle niin oleellinen tieto päivittäisessä toiminnassa.

Gluteenittomat tuotteet voivat sisältää gluteenittomia viljoja sekä muita gluteenittomia ainesosia. Näiden lisäksi tuotteissa voi olla prosessoitua vehnätärkkelystä ja gluteenitonta kauraa. Tuotteella voi olla gluteeniton merkki, vaikka se sisältää vehnätärkkelystä, mikä on prosessoitua. Kaikki keliakikot eivät siedä ollenkaan vehnätärkkelystä ruokavaliossaan.

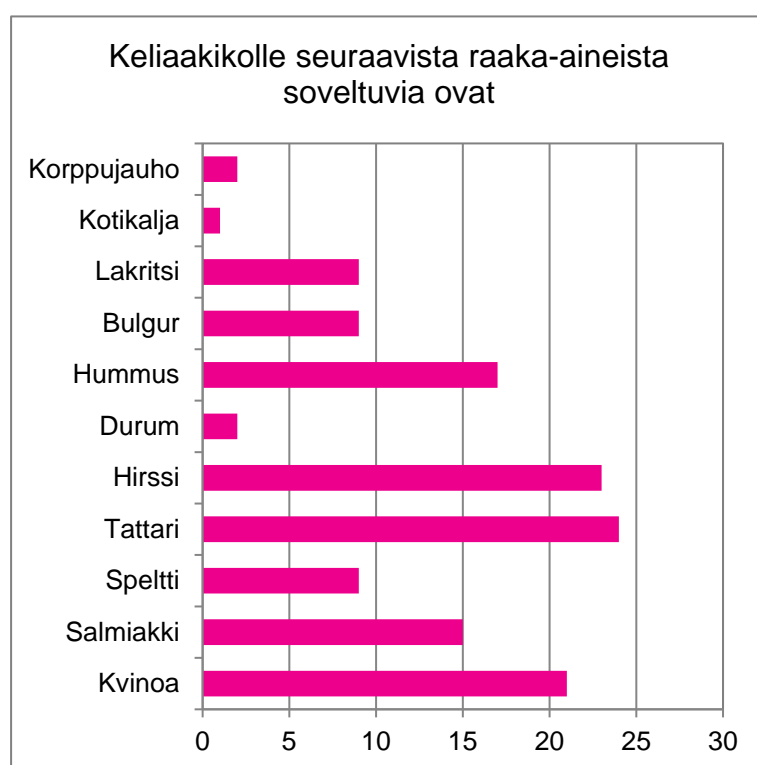
Nimensä mukaan luontaisesti gluteeniton tuote/raaka-aine ei ole missään olemassa olonsa aikaan sisältänyt gluteenia. Esimerkiksi luontaisesti gluteenittomia raaka-aineita on maissijauhot, riisijauhot sekä tattari. Kyselyssämme oli yhtenä kysymyksenä ”mitä luontaisesti gluteeniton tarkoittaa” Kysymyksessä on ollut selkeä suora vastausvaihtoehto, mutta silti kysymykseen on tullut vääriä vastauksia.

Ravintoloissa saattaakin tulla vastaan kysymys ”Onko tuote luontaisesti gluteeniton?”. Kysymyksen vastaan tullessa on tärkeä, että henkilökunta tietää mitä tarkoittaa termi luontaisesti gluteeniton ja

osaa tarkastaa tuotteen ainesluettelon sekä etsiä oikeita raaka-aineita, jotka kertovat tuotteen gluteenittomuuden. Luontaisesti gluteeniton termi on uudelleen nimetty, erittäin vähägluteeninen, mutta suurin osa keliakikoista käyttää edelleen termiä luontaisesti gluteeniton.

6.2 Keliakikkoasiakkaiden huomioiminen ravintoloissa

Gluteenittomien tuotteiden saatavuus ja valikoima on kasvanut suuresti vuosien saatossa. Kaupoissa myydään nykyään paljon enemmän tuotteita, jotka soveltuvat keliakikolle. Myös tukut ovat lisänneet valikoimiensa tarjontaa. Gluteenittomia tuotteita saa jo lähes samalla tavalla kuin mitä normaaleja tuotteita. Tavallinen vehnäjauho voidaan korvata tuotteissa paremmin kuin ennen. Ravintoloiden on mahdollista muokata omaa ruokalistaansa vastaamaan paremmin keliakikon tarpeisiin.



KUVIO 5. Keliakikolle soveltuvat raaka-aineet. (n=30)

Uusien ruokatrendien yleistyessä, nousee koko ajan esille uusia raaka-aineita. Jokaisella on oma velvollisuus omassa työssään tutustua uusiin raaka-aineisiin ja tutkiskella, niin alkuperää kuin koostumusta. On tärkeää, että asiakaspalvelussa tulee osata annoksen raaka-aineet ja osata kertoa niistä soveltuvatko ne asiakkaalle. Kokeilla sekä tarjoilijoilla on yhtä suuri vastuu raaka-aineen soveltuvuudesta vastaamiseen asiakkaalle. Yleisemmin tarjoilijat käyvät varmistamassa asiaa keittiöltä, koska kokit ovat tekemisissä annosten raaka-aineiden kanssa ja heillä on vankempi tietämys tuotteista.

Ravintoloissa on käytössä annoksissa valmiiksi esikäsiteltyjä komponentteja, joiden kanssa tulisi kiinnittää erityistä huomiota ja muistaa merkata allergeenit jokaiseen astiaan. Näin ollen on varmempaa kertoa asiakkaalle, mitä tuote sisältää. Erityisruokavalioissa tulee olla tarkka, koska jokainen ruokavalio on erilainen ja jokaisella on henkilökohtaiset oireet allergeenista. On tärkeää tunnistaa, mistä raaka-aine on valmistettu. Esimerkiksi hummus on kikherneistä valmistettua tahnaa, joka on kotoisin

Lähi-idän maista. Tässä esimerkiksi korostuu taas se, että yhdeksän vastaajaa oli valinnut bulgurin soveltuvan keliakikolle, vaikka se valmistetaan vehnäjyvistä.

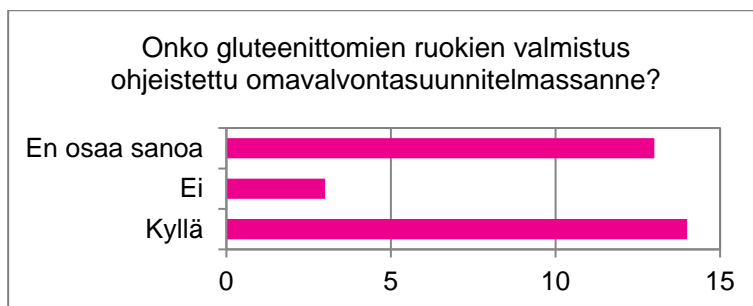
Kysymykseen keliakikolle soveltuvista raaka-aineista oli vastattu pääosilta oikein. (Kuvio 5.) Perinteisimmät gluteenittomat raaka-aineet tattari ja hirssi oli tunnistettu hyvin listasta. Suomessa uudet raaka-aineet kvinoa ja hummus oli myös löydetty vastausvaihtoehdoista. Selkeästi ravintoloissa osataan seurata uusia ruokatrendejä, sekä niistä otetaan selvää. Suurin osa kyselyyn vastaajista työskenteli salin puolella, joten voimme päätellä vastauksista, että tuotetuntemus ei rajoitu vaan keittiöhenkilökunnalle vaan koko ravintolan henkilökunta on itse opiskellut raaka-ainesta. Kyselyn vastauksen perusteella ravintoloiden henkilökunnan tuotetuntemus on hyvällä tasolla, lukuun ottamatta muutamaa ”harhavastausta”.

Halusimme testata myös vastaajien tietämystä lakritsin ja salmiakin erosta. Tämä on selkeästi ollut asia, joka on hämännyt vastaajia. Salmiakki valmistetaan ammoniumkloridista, joka on siis täysin gluteenitonta itsessään. Lakritsi taas sisältää lakritsakasvin juuren lisäksi myös vehnä jauhoa, jolloin se ei tietenkään keliakikolle sovellu. Lakritsia on kuitenkin saatavilla myös gluteenittomana, esimerkiksi kaurajauhoon tehtynä.



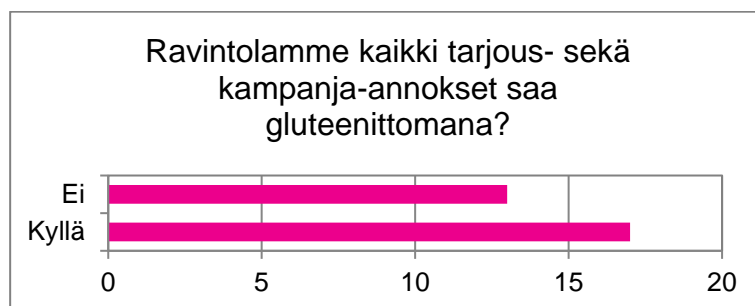
KUVIO 6. Kontaminaatio. (n=30)

Ravintoloissa oli kontaminaation tietämys erittäin hyvällä tasolla. (Kuvio 6.) Kaksikymmentäseitsemän vastasi kysymykseen oikein, mitä kontaminaatio tarkoittaa. Kolme henkilöä oli vastannut kysymykseen vaihtoehdon, joka tarkoittaa elintarvikehygieniää. Kysymyksen perusteella ravintoloissa ymmärretään, kuinka valmistetaan turvallisesti ruokaa keliakikkoasiakkaille, sekä erityisruokavaliota noudattaville. Jokaisella asiakkaalla, kuka noudattaa erityisruokavaliota on aina pieni huoli annoksen turvallisuudesta sekä sopivuudesta itselleen. Jokainen keliakikko osaa varmistaa annoksen olevan hänelle sopiva ja varmistaakin sen jokaisella ravintolakerralla. Kontaminaatio tulee huomioida erittäin tarkasti juurikin ravintolan keittiössä, mutta samalla tavalla tarjoilijan tulee osata ottaa huomioon kontaminaation riski salin puolella tarjoillessa tuotteita, sekä alkuleipien yhteydessä keliakikolle tulee aina antaa omat leivät sekä voiveitsi.



KUVIO 7. Onko gluteenittomien ruokien valmistus ohjeistettu omavalvontasuunnitelmassa. (n=30)

Neljätoista vastaajista vastasi kysymykseen kyllä, omavalvonnasta löytyy ohjeistus koskien gluteenittomien ruokien valmistusta. (Kuvio 7.) Kyseisistä vastaajista suurin osa oli keittiöpuolen henkilökuntaa. Gluteenittomien tuotteiden valmistaminen on tarkkaa työskentelyä ja keittiössä tulee enemmän päivittäin käytettyä omavalvontaa. Raaka-aineiden uudelleen lämmitys, säilytys ja raaka-aine luettelot ovat jokapäiväistä arkea keittiölle. Yhtä suuri vastaajajoukko ei osannut sanoa löytyykö kyseistä tietoa omavalvonnasta. Jokaisen työntekijän tulee olla tietoinen mitä heidän ravintolansa omavalvonta pitää sisällään. Vastauksesta voimme päätellä, että joko omavalvontaa ei ole luettu tai se on selailtu pääpiirteittäin läpi. Jokaisen tulisi paneutua suunnitelmaan ja päivittää omat tietonsa ajan tasalle. Jokaisella ravintolalla muuttuu omavalvonta vuosittain ja se tulisi luetuttaa jokaisella läpi. Omavalvontaan tulisi laittaa selkeästi omalla otsikolla gluteenittomien tuotteiden kohta, jotta jokaisen olisi nopeaa ja selkeää varmistaa tieto gluteenittomista tuotteista.



KUVIO 8. Tarjous- ja kampanjatuotteet. (n=30)

On tärkeää, että ravintolat ottavat tarjousten sekä kampanjoiden suunnittelussa huomioon keliaakikkoasiakkaat. Monelle keliaakikolle on jo valmiiksi ravintolaan lähteminen mielteliästä puuhaa. Saa miettiä löytyykö listalta heille sopivia tuotteita. PeeÄssän ravintoloilla oli melkein jokainen annos gluteeniton, joten ne palvelevat hyvin keliaakikkoja. Ehta -ravintolassa saa kaikki hampurilaiset myös gluteenittomana, joka on todella hienoa. Samoin Tahkolla sijaitsevassa Hillside -ravintolassa kaikki listalla olevat hampurilaiset voidaan valmistaa keliaakikoille gluteenittomana. Moni tarjousannos myös pystytään valmistamaan gluteenittomana jättämällä aineita pois sekä muokkaamalla annosta. (Kuvio 8.)

Kyselyssämme avoimena kysymyksenä oli "Asiakas tilaa annoksen listalta gluteenittomana. Mitä asioita minun tulee huomioida tässä tilanteessa?" Saimme jokaiselta vastaajalta vastauksen kysymykseen. Teimme vastauksille värikoodauksen omaa analysointiamme helpottaaksemme. Kysymyksellä

halusimme saada esille kyselyssä kommunikaation, raaka-aineet sekä tuotetuntemuksen gluteenitonta annosta sekä tarjoilua koskien.

Kommunikaatio on ravintolassa tärkeää jo normaalissa palvelutilanteessa, mutta sen merkitys korostuu suuresti erityisruokavaliota noudattavien asiakkaiden kohdalla. Asiakkaan tarpeet tulee ottaa huomioon erityistä tarkkuutta vaatiin. Kyselymme saaneiden vastausten perusteella noin puolet mainitsivat gluteenittoman annoksen tilausvaiheessa kommunikaation merkityksen salin ja keittiön välillä.

Avoimen kysymyksen vastauksissa oli mainittu kommunikoinnista mm. seuraavilla sanoilla:

”Ilmoitus keittiölle, että annoksen tulee olla gluteeniton. Pitää huoli, että keittiö on tietoinen asiakkaan gluteenittomasta ruokavaliosta. Varmistaa, että annos tehdään erillään muista ruoista. AINA pitää kirjoittaa keittiölle menevään bongiin, että annoksen tulee olla gluteeniton. Annosta noudettaessa, tehdään vielä tarkastus annoksen gluteenittomuudesta, sekä oikeasta annoksesta. Kommunikaatio osastojen välillä.”

Koska keliakia on autoimmuunisairaus, tulee ruoka-annoksen olla täysin gluteeniton aina. Tässä tilanteessa ei saa käydä virheitä ruokaa tarjoillessa, eikä valmistettaessa. Jokaisen keliakikon tulee pystyä luottamaan, että ravintolahenkilökunta ottaa asiakkaan toiveet ja rajoitteet ruokavaliossa vakavasti, eikä vähätellen asiakkaan pyyntöjä. Keliakiassa asiakkaan terveys vaarantuu, jos asiakas saa annoksessaan gluteenia. Sillä on pitkäaikaiset vaikutukset asiakkaan terveydessä. Ravintoloissa on käytössä listoilla merkintä G, joka tarkoittaa annoksen olevan gluteeniton. Näissä tilanteissa tarjoilijan tulee kuitenkin ilmoittaa erikseen keittiölle, että annoksen tulee olla gluteeniton. Vaikka listassa on G -merkintä, se tarkoittaa annoksen raaka-aineiden olevan gluteenittomia, mutta ennen annosta on voitu valmistaa gluteenia sisältävää annosta, jolloin gluteenit siirtyvät gluteenittomaan annokseen pinnan kontaminaation kautta ja annos ei ole asiakkaalle enää gluteeniton.

Vastauksissa nousi esille myös raaka-aineiden sopivuus keliakikolle, sekä tuotteiden tuntemus. Vähän vajaa puolet vastauksista käsitteli myös raaka-aineita ja tuotteiden tuntemusta. Ravintolassa raaka-aineiden tuntemus nousee esille myös salin, että keittiön puolella erityisruokavaliolasiakkaiden kanssa asioidessa. Ravintoloissa järjestetään ruokalistakoulutuksia, joissa kyselyn vastauksien perusteella kerrotaan myös gluteenittomien annosten valmistamisesta, sekä raaka-aineiden soveltuvuudesta. Tarjoilijan tulee olla perillä, mitä raaka-aineita annos sisältää ja voidaanko annos muokata keliakikolle sopivaksi, raaka-aineita vaihtamalla tai jättämällä joku annoksen komponentti pois kokonaan.

Avoimen kysymyksen vastauksissa oli mainittu raaka-aineista sekä tuotetuntemuksesta mm. seuraavilla sanoilla:

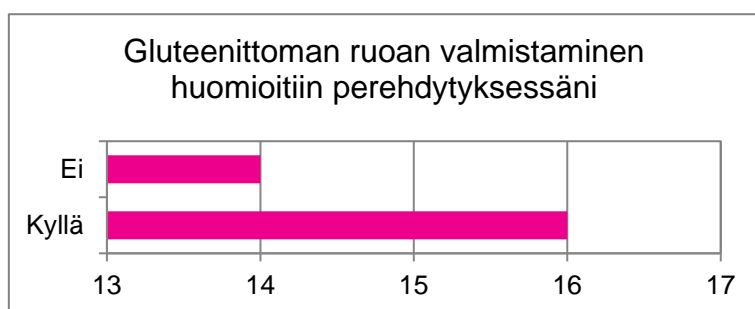
” Olla varma ja velvoitettu tarkastamaan annoksen jokainen osa. Annokseen tulevat ainesosat käydään läpi ja kerrotaan asiakkaalle, onko annos valmiiksi gluteeniton vai muokataanko sitä niin, että

se on gluteeniton. Pitää tietää ja tuntee annoksen raaka-aineet. Tulee huomioida, että kyseisen annoksen esivalmisteet eivät sisällä gluteenia, sekä että ne valmistetaan puhtailla välineillä. Tarkastetaan annoksen lisukkeet, salaatti sekä leipä.”

Melkein jokainen annos voidaan muokata keliakikolle sopivaksi, jos annoksen raaka-aineita voi vaihtaa, eikä esivalmisteet sisällä gluteenia. Annokset sisältävät montaa eri komponenttia ja jokainen annoksen komponentti tulee osata tunnistaa ja tietää sen raaka-aineet. Tarjoilijan tulee osata samalla tavalla annoksen raaka-aineet, mitä kokki osaa ne annosta valmistettaessa. Keliakikkoasiakkaat ovat tarkkoina annoksien raaka-aineista ja niiden soveltuvuudestaan omaan ruokavalioon. Jokainen keliakikko tietää mitä he voivat syödä ja mitä raaka-aineita heidän tulee välttää. Ei ole väärin kysyä, jos ei itse ole varma. Tässä kommunikaatio nousee taas suureen rooliin asiakaspalvelussa.

6.3 Ravintoloiden perehdyttäminen ja ohjeistus

Perehdyttäminen uuteen työtehtävään on tärkeää, koska se antaa työntekijälle valmiudet tulla työskentelemään työyhteisössä sekä työtehtävässä oikealla tavalla. Perehdyttämisessä on tärkeää ottaa huomioon, että työntekijä hallitsee oikeat menetelmät, käytettävät koneet ja laitteet sekä osaa toimia oikein ongelmatilanteissa.



KUVIO 9. Perehdytys. (n=30)

Huolestuttavan moni on vastannut, ettei gluteenittomien ruokien valmistamista ole huomioitu perehdyttämisessä. (Kuvio 9.) Oletimme, että kaikki olisivat saaneet jotain tietoa perehdytyksessä, aivan kuten mekin olemme molemmat työpaikoillamme saaneet. Kuinka henkilökunta voi valmistaa gluteenittomia tuotteita turvallisesti, jos tietoa ei ole saatu? Suurin osa ei vastauksista vastanneista työskenteli pääsääntöisesti salin puolella, mutta joukossa oli myös keittiön henkilökuntaa. Olisimme kuitenkin odottaneet, että koko henkilökunnan kanssa käydään läpi gluteenittomien annosten valmistaminen. On salihenkilökunnan vastuulla tiedottaa keittiöhenkilökunnalle gluteenittomuudesta sekä kertoa asiakkaalle, mitä annoksia hän voi turvallisesti syödä tai voidaanko joistakin annoksista muokata gluteeniton annos.

Olisi tärkeää käydä läpi perehdytyksessä, mistä työntekijä voisi tarvittaessa etsiä tiedon jostain raaka-aineesta, esim. nyt vaikka siitä gluteenista asiakkaan sitä kysyessä. Monet varmasti osaavat kertoa, että jokin pasta-annos ei ole gluteeniton, mutta entä vaikka jokin wokki, johon on käytetty

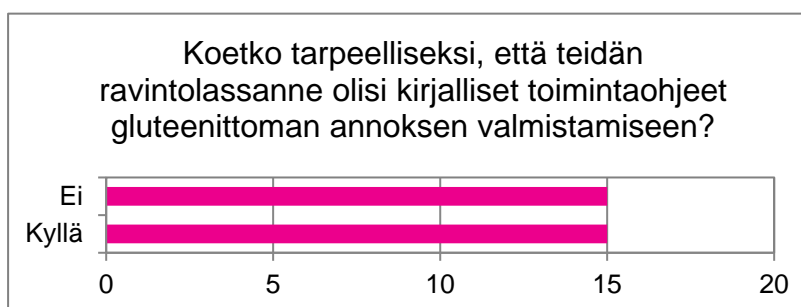
erilaisia maustekastikkeita, joissa voi olla gluteenia? Me ainakin voimme rehellisesti kertoa, että emme välttämättä tiedä/muista ennen kuin katsomme purkin kyljestä tai reseptikortista. Toki aina voi kysyä joltakin toiselta, mutta onhan se kaikkien kannalta vaivattomampaa, jos tieto löytyisi nopeasti sen ihmisen toimesta keneltä asiakas sitä kysyy.



KUVIO 10. Ruokalistakoulutukset. (n=30)

Osasta avoimesta vastauksesta käy selkeästi ilmi, että vastaajat ovat tarjoilijoita. Seuraavan kysymyksen kohdalla kuitenkin selviää, että reilusti suurin osa on ollut mukana ruokalistakoulutuksessa, jossa on kerrottu gluteenittomien ruokien valmistamisesta. (Kuvio 10.) Voi toki olla, että ei- ja en osaa sanoa- vastaajat ovat mahdollisesti uusia työntekijöitä, jolloin he eivät ole ehtineet vielä koulutuksiin mukaan. Juurikin tämän takia asia tulisivin huomioida jo perehdyttämisvaiheessa. On toki tärkeää käydä ruokalistakoulutuksia, etenkin ruokalistan tai vaikkapa raaka-aineiden vaihtuessa. Voi olla mahdollista, että esim. tavarantoimittajan vaihtuessa jokin tuote, joka oli aiemmin gluteeniton ei enää olekaan uuden valmistajan tekemänä.

Kyselymme kohdan 7. avoimista vastauksista ilmenee hyvin samanlaisia asioita kuin toisesta kyselyn avoimen kysymyksen kohdasta; puhtaat välineet, kommunikointi, työprosessit ja raaka-aineiden läpikäyminen ovat tärkeitä asioita gluteenittoman ruoan tarjoilussa ja valmistamisessa.

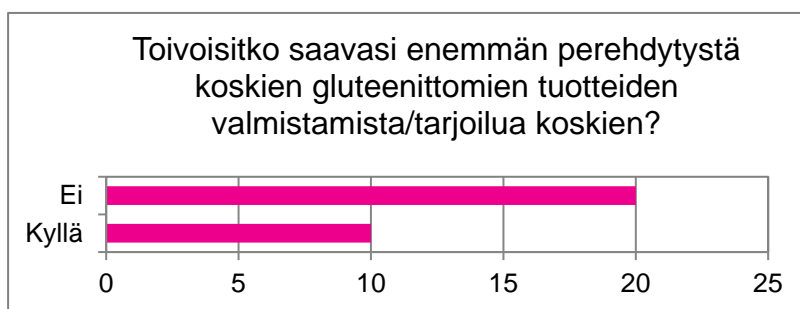


KUVIO 11. Kirjalliset toimintaohjeet. (n=30)

Tämä kysymys on jakautunut tasan puoliksi, puolet kokee tarpeelliseksi, että ravintolassa olisi kirjalliset ohjeet gluteenittomien ruokien valmistamiseen ja puolet ei. (Kuvio 11.) Koemme, että tuoteturvallisuuden vuoksi jokaisessa ravintolassa olisi hyvä olla erillinen ohjeistus gluteenittomien ruokien valmistamiseksi. Ohjeita ei ole tarvetta kirjoittaa jokaiselle annokselle omia, vaan olisi tarkoitus, että ohjeistukset olisivat yleiset kaikkiin annoksiin sekä soveltuisivat ainakin suurimmalle

osalle ravintoloista. Tarvittaessa ravintolat voisivat vielä muokata ohjeita paremmin itselleen sopiviksi.

Uuden työntekijän saapuessa taloon, olisi perehdyttäminen gluteenittomien ruokien valmistamiseen helpompaa, kun olisi olemassa valmiit ohjeet, joiden mukaan ainakin suurimman osan annoksista pystyisi valmistamaan. Useamman vuoden alalla olleet osaavat varmaan jo valmistaa annokset turvallisesti gluteenittomana, mutta tuskinpa pienestä ohjeistuksesta haittaakaan heille olisi. Kun on olemassa tietyt ohjeet, niin tulee jokainen työvaihe huomioitua paremmin, tulee kiinnitettyä huomiota tarkkuuteen eri työvaiheissa ja jokainen annos tulee valmistettua yhteinäisesti joka kerta.



KUVIO 12. Perehdyttämisen lisääminen. (n=30)

Tässä on mielestämme ollut mielenkiintoista edelliseen kysymykseen verrattuna, kun vain kymmenen vastaajaa kolmestakymmenestä vastaajasta, on vastannut kyllä. (Kuvio 12.) Mutta luvuista huolimatta, olemme sitä mieltä, että perehdytyksessä olisi syytä käydä gluteenittomien tuotteiden valmistaminen ja tarjoilu läpi. Molemmat olemme omilla työpaikoillamme huomanneet, että etenkin uusilla/nuorilla työntekijöillä on välillä asiat todella hakusessa. Mitä omilta kouluajoiltamme muistamme, niin erityisruokavaliot käytiin melko pintapuolisesti läpi, joten vastuu olisi tällöin mielestämme työnantajalla. Onhan se työnantajankin velvollisuus, että kaikki ravintolaan tulevat asiakkaat voivat nauttia hyvästä ruuasta ilman pelkoa sen sopimattomuudesta asiakkaalle itselleen.

7 KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Kyselyn vastauksien perusteella keliakia rinnastetaan edelleen allergiaan, mitä se ei ole. Tämä käsitys on yksi, jota halusimme tutkia kyselyssämme. On tärkeää osata erottaa allergian ja autoimmuunisairausten erot. Keliakiaa ei tulisi missään nimessä rinnastaa allergiaan, koska gluteeni aiheuttaa pidempiaikaiset oireet henkilölle, jolla on todettu keliakia. Allerginen kärsii hetkellisistä allergisista oireista, esim. ihottumasta, kun taas keliakikolla suolinukka tuhoutuu, joka voi aiheuttaa hyvin vaikeita vatsavaivoja ja ravintoaineiden imeytyminen häiriintyy, joka taas vaikuttaa koko yleiseen hyvinvointiin. Allergiasta voi myös parantua siedätyksellä, mutta keliakikolle ainut hoitomuoto on gluteenin välttäminen koko loppuelämän ajan.

Perehdytyksellä on suuri vaikutus työntekijöiden tietämykseen. Toki koulutuksella ja itseopiskelulla saatu tieto on kaiken perusta, mutta perehdytyksessä olisi hyvä käydä läpi, kuinka valmistaa kaikille asiakkaille turvallista ja maittavaa ruokaa heidän ruokarajoituksistaan huolimatta. Myös ruokaliskoulutukset ja raaka-aineiden läpikäyminen ovat erittäin tärkeitä.

Jokaisen henkilökunnan jäsenellä tulisi olla tiedossa oman ravintolansa omavalvontasuunnitelma. Jokaisen tulisi lukea suunnitelma läpi ja katsoa sieltä juurikin tiedot, jotka vaikuttavat omaan työskentelyyn. Keittiössä omavalvonta on jokapäiväisessä työskentelyssä mukana, mutta on myös tärkeää, että salin puolen henkilökunta käy läpi myös suunnitelman. Kyselyssä oli omavalvonnan kohdalla todella jakaantuneet vastaukset ja tarkemmin katsottuina suurin osa, joka oli vastannut kysymykseen ei tai ei osaa sanoa työskenteli tarjoilijana. Tämä kertoo siitä, että salin puolella ei käydä omavalvontaa yhtä tarkasti läpi kuin mitä keittiön puolella. Joka vuosi, kun suunnitelmaa päivitetään tulisi koko henkilökunnan käydä suunnitelma läpi ja ottaa kuittauksella ylös, kun suunnitelma on käyty läpi. Näin ollen voidaan varmistua siitä, että koko henkilökunta on käynyt suunnitelman läpi ja tietää määräykset koskien keliakiaa.

Ravintolassa työskentelevän tulisi osata valmistaa annokset oikein ja noudattaen jo annettuja annoskortteja. Keliakialiitolla on valmiita ohjeita gluteenittomien annosten valmistamiseen ja ohjeita keittiötyöskentelyyn. Kyselyssämme vastaukset jakaantuivat puoliksi kysymyksessä " Koetko tarpeelliseksi, että teidän ravintolassanne olisi kirjalliset toimintaohjeet gluteenittoman annoksen valmistamiseen?". On selvää, että kaikki eivät toivo ruoan valmistamiseen lisää tiukempaa ohjeistusta. Ravintoloihin olisikin hyvä tehdä ohjeistus, kuinka jokainen annos valmistetaan turvallisesti keliakikolle, joissa on otettu huomioon valmistus vaiheet ja kontaminaatio. Ohjeet toimitettiin muistilistana, jos tulee tarve tai epäily, kuinka jokin tietty annos valmistetaan tai mitä menetelmää tulee käyttää, jos annos sisältää gluteenia ja siitä voidaan muokkaamalla tehdä asiakkaan ruokavalioon sopiva.

8 POHDINTA

Tutkimuksemme päätutkimuskysymyksenä on: Ravintolahenkilökunnan tietämys keliakiaa kohtaan. Tutkimuksellamme halusimme selvittää, kuinka hyvin keliakia sairautena tiedostetaan ravintoloissa ja kuinka se näkyy työskentelytavoissa sekä tuotetuntemuksena. Tutkimustuloksista ravintoloitsijat saavat selkeämmän kuvan siitä, kuinka heidän ravintolassa osataan ottaa huomioon erityisruokavalioliassiakkaat sekä erityisesti keliakikot. Ravintolat voivat kehittää toimintaansa ja sitä kautta laajentamaan henkilökunnan osaamista sekä tietämystä. Monille asiat olivat itsestään selviä, mutta varsinkin uusille työntekijöille asiat saattavat olla hankalampia, jos niitä ei osata ottaa mukaan perehdyttämiseen.

Moni asiakas, joka noudattaa erityisruokavaliota kohtaa melkein jokaisella ravintolassa asiointikerällä pieniä haasteita ravintoloissa. Monet kokevat ravintolassa ruokailun olevan haasteellista ja eivät koe saavansa samankaltaista kohtelua kuin asiakkaat, joilla ei ole erityisruokavaliota.

Keliakia on yksi vaativimmista autoimmuunisairauksista, johon ainoana hoitokeinona on elinikäinen gluteeniton ruokavalio. Keliakiaa ei voida hoitaa lääkkeillä. On tärkeää, että ravintolassa otetaan kaikki erityisruokavaliota noudattavat asiakkaat tarkoin vastaan. Keliakikon ei tulisi pelätä annosta tilatessaan saavansa oikean annoksen. Ravintoloiden tulisi ymmärtää, kuinka tarkkaa annoksen valmistaminen ja tarjoilu ovat keliakikolle.

Keliakia ei ole allergia, mihin se yleisesti yhdistetään. Kyselyssä monissa avoimissa vastauksissa puhuttiin allergiasta ja näin se ei saisi mennä. Allergiaa voimme hoitaa nykypäivänä lääkkeillä ja helpottaa oireita, mutta keliakiassa gluteeni pilaa ohutsuolessa olevan suolinukan ja sen uusiutuminen kestää pitkän aikaa. Keliakiassa ainut hoitokeino on elinikäinen gluteeniton ruokavalio. Gluteenittoman ruokavalion noudattaminen on lisääntynyt nykypäivänä suuresti. Moni noudattaa ruokavaliota, vaikkei siihen ole lääketieteellistä syytä. Tämä saattaa hämmentää suuresti ravintoloissa työskentelevää henkilökuntaa.

Gluteenittoman ruoan valmistamisessa on otettava huomioon kontaminaatio. Annos ei saa olla kosketuksissa missään valmistusvaiheessa gluteenipitoiseen raaka-aineeseen. Jokainen annoksen raaka-aine tulee tarkastaa jokaisella valmistuskerralla. Voi olla, että normaalisti käytettävä raaka-aine on loppu ja tilalle on laitettu korvaavaa tuotetta, mutta se voi sisältää gluteenia. Ravintoloiden tulee ymmärtää paremmin, miten tarkkaa ruoan valmistaminen on keliakikolle. Usein kuulee tapahtuneen esim. niin, että keliakikko asiakas on tilannut vaikkapa keittoa, joka on itsessään gluteenitonta, mutta vierelle on laitettu tavallista leipää. Tämän vuoksi kommunikaatio keittiön ja salin välillä on ehdottoman tärkeää, jottei virheitä pääse syntymään.

Kyselyn voisi tulevaisuudessa toteuttaa pienillä muutoksilla jokaiseen Kuopion ravintolaan. Kyselymme nykyisessä muodossa on kohdennettuja kysymyksiä Osuuskauppa PeeÄssän ravintoloille esimerkiksi kampanja- sekä tarjoustuotteet. Vastaavaa tutkimusta ei ole tehty aikaisemmin ja mielestämme tutkimuksella saa selkeän kuvan ravintoloiden tietämyksestä keliakiaa kohtaan sairautena.

Mielestämme tutkimuksemme oli hyvin ajankohtainen. Keliakia on jo vanha sairaus, mutta nykyisin sitä on alettu tutkimaan paremmin, jolloin myös diagnoosin saaminen nopeutuu. Myöskin erilaiset ruokatrendit ovat vaikuttaneet gluteenittoman ruoan kysyntään, sekä ravintoloissa kuin kaupoissa-kin. Keliakikot ovat yhä nuorempia ja odottavat myös saavansa monipuolista ruokaa sairaudestaan huolimatta.

Opinnäytetyön tekeminen sujui mutkattomasti yhteistyöllämme. Tekeminen oli erittäin opettavainen kokemus, kuinka rakennetaan kyselyä ja kuinka tutkimustuloksia analysoidaan. Tutkimuksen kyselylomakkeen kysymyksien laatiminen ja niiden saaminen oikeanlaiseen ulkoasuun oli aluksi haastavaa, mutta saimme laadittua kysymykset kuitenkin meitä miellyttävään muotoon. Kyselyä laatiessamme kävimme keskusteluja Kuopion keliakiayhdistyksen yhteyshenkilön kanssa ja pohdimme yhdessä kysymyksiä, josta oli suunnittelussa apua.

Tutkimuksen suorittamisen ja analysoinnin jälkeen oli muutamia asioita, joita olisimme voineet tehdä toisin tai muokata. Tuloksia analysoidessa tuli esille lisäkysymyksiä, joita olisimme voineet työhön vielä liittää ja muutaman vaihtaa. Jotta olisimme saaneet enemmän vastauksia kyselyyn, olisimme voineet laajentaa kyselyn koskemaan kaikkia Kuopion ravintoloita, jolloin olisimme saaneet enemmän luotettavuutta työllemme ja näin ollen kokonaisvaltaisemmat tulokset. Nyt kyselymme vastasi ravintoloista 30 henkilöä ja kyselyn oli avannut 45 henkilöä jättämättä vastausta. Kyselymme ei ollut pitkä, mikä oli tarkoituksemmekin kyselyä laatiessa. Tällä tavoittelimme vastaajien motivaatiota vastata kyselyyn ja auttaa meitä saamaan kattavan kuvan ravintoloiden tiedosta keliakiasta. Voi olla mahdollista, että työtämme ei olla pidetty tärkeänä ja ajateltu oman osaamisen olevan kiitettävällä tasolla ja näin ollen jätetty vastaamatta kyselyyn. Kyselyn jaoimme jokaiselle ravintolalle sähköpostin välityksellä ja laitoimme kesken kyselyn muistutusviestiä jokaiselle päällikölle. Vastauksien vähäisyydestä johtuen kysely jaettiin vielä jokaiselle henkilölle, jota kysely kosketti, oman sovelluksen kautta.

Kvantitatiivisella menetelmällä halusimme saada kokonaisvaltaisen sekä kattavan aineistoanalyysin. Kvantitatiivista menetelmää käyttämällä pystyimme jakamaan tutkimuksen suuremmalle vastaajajoukolle. Vastauksia olisimme toivoneet lisää tutkimukseemme, mutta valitettavasti saimme niitä todella vähän. Tutkimuksemme ei anna kokonaisvaltaista kuvaa, siitä kuinka kaikissa ravintoloissa tietämys keliakiaa kohtaan on. Laajemmat vastaukset, sekä vastaajat olisivat lisänneet tietoa, millä tasolla tietämys todella on. Tutkimuksemme reliabiliteettiin halusimme vaikuttaa laittamalla kyselyyn vastauksiin vaihtoehdon "en osaa sanoa", jotta kysymykseen ei vastattaisi arpomalla, vaan saisimme tiedon myös siitä, jos vastaaja ei ole varma oikeasta vastauksesta. Tällä halusimme varmistaa kyselyyn oikein vastaamisen mahdollisuuden, jotta tutkimustulokset olisivat todentavia.

LÄHTEET

ALKULA, Tapani, PÖNTINEN, Seppo ja YLÖSTALO, Pekka 2002. Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. Juva: WS Bookwell Oy.

ALLERGIA 2018. Vilja-allergia ja keliakia. [Viitattu 2018-03-25]. Saatavissa: <https://www.allergia.fi/allergiat/ruokayliherkkyys/vilja-allergia-ja-keliakia/>

CELIAC 2018. Dining out. [Viitattu 2018-02-28]. Saatavissa: <https://celiac.org/live-gluten-free/lifestyle/social-eating/dining-out/>

COELIAC 2018. Gluten free diet and lifestyle – eating out. [Viitattu 2018-02-28]. Saatavissa: <https://www.coeliac.org.uk/gluten-free-diet-and-lifestyle/eating-out/>

IMMONEN, Irja, LAAKSONEN, Stina, LATTU, Leena, REUNASALO, Terhi, SINISALO, Laura, VÄLIMÄKI, Pauli A. 2009. Erityisruokavalioiden valmistus ammattikeittiössä. Helsinki: WSOYpro OY.

EVIRA 2017. Erityisruokavaliot. [Viitattu 2018-02-25]. Saatavissa: <https://www.evira.fi/elintarvikkeet/terveytta-edistava-ruokavalio/ravitsemussuositukset/erityisruokavaliot/>

EVIRA 2016. Omavalvontasuunnitelmaan kuuluvat asiat. [Viitattu 2018-03-16]. Saatavissa: <https://www.evira.fi/yhteiset/omavalvonta/lannoitevalmisteet/omavalvontasuunnitelma/>

EVIRA 2016. Gluteenittomat ja erittäin vähägluteeniset elintarvikkeet - Lainsäädäntö. [Viitattu 2018-03-16]. Saatavissa: <https://www.evira.fi/elintarvikkeet/valmistus-ja-myynti/elintarvikeryhmat/erityisruokavaliovalmisteet/vanhat-erityisruokavaliovalmisteet/gluteenittomat-ja-erittain-vahagluteeniset-elintarvikkeet/gluteenittomia-ja-erittain-vahagluteenisia-elintarvikkeita-koskeva-lainsaadanto/>

EVIRA 2017. HACCP. [Viitattu 2018-03-06]. Saatavissa: <https://www.evira.fi/yhteiset/omavalvonta/haccp/>

EVIRA 2016. Yleisimmät ruoka-allergian aiheuttajat- vilja. [Viitattu 2018-03-22]. Saatavissa: <https://www.evira.fi/elintarvikkeet/tietoa-elintarvikkeista/ruoka-allergeenit/yleisimmat-ruoka-allergian-aiheuttajat/vilja/>

FSD, KvantiMOTV 2003. Otos ja otantamenetelmät. [Viitattu 2018-02-18]. Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/otos/otantamenetelmat.html>

HEIKKILÄ, Tarja 2010. Tilastotieteellinen tutkimus. Helsinki: Editra Prima Oy.

HERNO, H. 2015. Suunta – Gluteenittoman hyvinvoinnin työkirja. Keliakialiitto Ry. Tampere: Tammerprint Oy.

HIRSJÄRVI, S., REMES, P., SAJAVAARA, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

KELIAKIALIITTO 2008. Gluteenittoman tuotteen merkkijärjestelmä. [Viitattu 2018-02-15]. Saatavissa: https://www.keliakialiitto.fi/liitto/merkit/gluteenittoman_tuotteen_merkkijarjestelma/

KELIAKIALIITTO 2008. Hyvä tietää pakkausmerkinnöistä. [Viitattu 2018-03-16]. Saatavissa: https://www.keliakialiitto.fi/liitto/horeca_ja_terveydenhuolto/tietoa_gluteenittomasta_ruokavaliosta/pakkausmerkinnat/

KELIAKIALIITTO 2008. Keliakia. [Viitattu 2018-03-20]. Saatavissa: <https://www.keliakialiitto.fi/liitto/keliakia/>

KELIAKIALIITTO 2008. Keliakia sairautena. [Viitattu 2018-03-20]. Saatavissa: <https://www.keliakialiitto.fi/liitto/keliakia/>

KELIAKIALIITTO 2008. Kysymyksiä gluteenittoman tuotteen merkistä. [Viitattu 2018-02-15]. Saatavissa: https://www.keliakialiitto.fi/liitto/merkit/gluteenittoman_tuotteen_merkista_kysyttya/

KELIAKIALIITTO 2008. Ruoanvalmistus ja leivonta. [Viitattu 2018-03-14]. Saatavissa: https://www.keliakialiitto.fi/liitto/gluteeniton_elama/gluteenitonta_arkea/ruoanvalmistus_ja_leivonta/

KELIAKIALIITTO 2008. Toimenpiteet tuotteiden gluteenittomuuden takaamiseksi. [Viitattu 2018-03-15]. Saatavissa: https://www.keliakialiitto.fi/liitto/merkit/yrityksille_gluteenittoman_tuotteen_merkki_gluteenittomuuden_takaaminen/

KELIAKIALIITTO 2008. Uskaltaako keliakikko lähteä ulos syömään? Mistä voi tietää, että saa turvallista ruokaa? [Viitattu 2018-02-25]. Saatavissa: https://www.keliakialiitto.fi/liitto/gluteeniton_elama/gluteenitonta_arkea/tyoelamassa_ja_ravintolassa/

KOKKO, Leena 2012. Gluteeni yliherkkyys ilman keliakiaa [verkkojulkaisu]. Keliakialiitto. [Viitattu 2018-03-18.] Saatavissa: https://www.keliakialiitto.fi/document.php?DOC_ID=612&SEC=e82a07afebd8c9cf73d805e600050f49&SID=1

MÄKI, M., COLLIN, P., KEKKONEN, L., VISAKORPI, J., VUORISTO, M. (toim.) 2006. Keliakia. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

RENFORS, Sanna-Mari, SALO, Vappu 2013. Onnistunut asiakaskohtaaminen matkailu- ja ravintolalalla. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu.

RUOKATIETO 2018. Elintarviketietoasetus – Selkeä käsitys ostettavasta ruuasta. [Viitattu 2018-02-15]. Saatavissa: <https://www.ruokatieto.fi/ruokafakta/elintarviketietoasetus-selkea-kasitys-ostettava-ruuasta>

RUOKATIETO 2018. Keliakia. [Viitattu 2018-03-15]. Saatavissa: <https://www.ruokatieto.fi/ruokakasvatus/ruokaketju-ruuan-matka-pelloilta-poytaan/ravitsemus-ja-ruuan-valinta/erityisruokavaliot/keliakia>

RUOKATIETO 2018. Lainsäädännön käsitteitä ja keskeisiä vaatimuksia. [Viitattu 2018-02-15]. Saatavissa: <https://www.ruokatieto.fi/ruokakasvatus/lupa-kokata-elintarvikehygienian-perusteet/elintarvikelainsaadanto/lainsaadannon-kasitteita-ja-keskeisia-vaatimuksia>

RUOKATIETO 2018. Laktoosin ja gluteenin merkitseminen. [Viitattu 2018-03-11.] Saatavissa: <https://www.ruokatieto.fi/ruokafakta/elintarviketieto-esiin/allergiat-ja-intoleranssit/laktoosin-ja-gluteenin-merkitseminen>

RUOKATIETO 2018. Omavalvonta avainasemassa gluteenittomuuden varmistamisessa. [Viitattu 2018-02-20]. Saatavissa: <https://www.ruokatieto.fi/uutiset/omavalvonta-avainasemassa-gluteenittomuuden-varmistamisessa>

RUOKATIETO 2018. Omavalvontasuunnitelma. [Viitattu 2018-02-20.]. Saatavissa: <https://www.ruokatieto.fi/ruokakasvatus/lupa-kokata-elintarvikehygienian-perusteet/omavalvonta/omavalvontasuunnitelma>

S-KANAVA 2015. PeeÄssän eettiset periaatteet. [Viitattu 2018-02-10]. Saatavissa: <https://www.s-kanava.fi/web/peeassa/peeassan-eettiset-periaatteet>

S-KANAVA 2018. PeeÄssän vuosikatsaus 2017. [Viitattu 2018-03-17]. Saatavissa: https://www.s-kanava.fi/uutinen/peeassan-vuosikatsaus-2017/4329238_11286

S-KANAVA 2018. S-ryhmä lyhyesti. [Viitattu 2018-02-10]. Saatavissa: <https://www.s-kanava.fi/web/s-ryhma/s-ryhma-lyhyesti>

STARCH EUROPE 2016. Gluten-free labelling and allergen labelling exemption granted for wheat starch derivatives – “Gluten-free” and “very low gluten” labelling. [Viitattu 2018-02-22]. Saatavissa: <https://www.starch.eu/wp-content/uploads/2016/02/2016-29-01-Statement-on-gluten-and-allergen-labelling.pdf>

STUDIO 55 2015. Keliakia, gluteeniherkkyys vai vehnäallergia? – Lääkäri selittää erot. [Viitattu 2018-02-24]. Saatavissa: <https://www.studio55.fi/terveys/article/keliakia-gluteeniherkkyys-vai-vehnaallergia-laakari-selittaa-erot/4916128>

TERVEYSKIRJASTO 2017. Keliakia. [Viitattu 2018-03-15]. Saatavissa: http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00026&p_haku=keliakia

TERVEYSKIRJASTO 2009. Ruoka-aineallergia. [Viitattu 2018-03-14]. Saatavissa: http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=skl00028

TILASTOLLINENTUKIMUS 2017. Kvantitatiivinen tutkimus [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2018-02-14]. Saatavissa: <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>

VIRTUAALIAMMATTIKORKEAKOULU. 2007. Kvantitatiivisen analyysin perusteet. [Viitattu 2018-03-11]. Saatavissa: <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289328583/1194289824724.html>

LIITTEET

Liite 1. Tutkimuksessa käytetty kyselypohja.

Sukupuoli:

- Mies
- Nainen

Koulutus:

- Peruskoulu
- Lukio
- Ammatillinen koulutus
- Ammattikorkeakoulu

Toimipaikka:

- Amarillo
- Ehta
- Frans ja Sophie
- Hurma
- Rosso
- Hillside

Pääsääntöinen työnkuva:

- Kokki
- Tarjoilija

Keliakia on:

- Allergia
- Yliherkkyys viljan gluteenille
- Autoimmuunisairaus

Keliakia sekä gluteenittomien ruokien valmistaminen huomioitiin perehdytyksessäni

- Kyllä
- Ei

Jos vastasit edelliseen kyllä, niin kuinka se huomioitiin?

Työpaikallamme järjestetään ruokalistakoulutuksia, niissä kerrotaan gluteenittomien annosten valmistamisesta?

- Kyllä
- Ei

Asiakas kysyy, onko annos luontaisesti gluteeniton. Luontaisesti gluteeniton tarkoittaa:

- Elintarvikkeista on poistettu gluteeni
- Elintarvikkeet ovat valmistettu niin, etteivät ne ole koskaan sisältäneet gluteenia
- Elintarvikkeissa ei saa olla vehnätärkkelystä, jota löytyy useista gluteenittomista tuotteista.

Eilen iltavuorossa on avattu juustopaketti, voinko käyttää juustoa seuraavana aamuna gluteenittomaan annokseen?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

Mitä tarkoittaa kontaminaatio?

- Tuotteiden puhtautta, johon kuuluvat kaikki ne toimenpiteet, joiden avulla varmistetaan elintarvikkeen turvallisuus ja säilyvyys.
- Elintarvikkeen saastumista suoralla kosketuksella tai välillisesti käsien, välineiden, laitteiden tai muun kautta.

Valitse keliakikolle turvallisin vaihtoehto:

- Tuotteet valmistetaan tilassa/linjastolla, jossa ei käsitellä gluteenia sisältäviä tuotteita
- Samalla linjastolla valmistetaan gluteenia sisältäviä tuotteita
- Samalla linjastolla on voitu esikäsitellä allergisoivaa gluteenillista raaka-ainetta

Keliakiaa sairastavalle oireet tulevat viljan:

- Valkuaisaineesta
- Hiilihydraatista

Annos sisältää ranskalaisia, jotka ovat friteerattuja. Ravintolassa on yksi friteerausallas, jossa valmistetaan paneroituja tuotteita. Kyseisessä rasvassa valmistetut ranskalaiset ovat keliakikolle sopivia?

- Kyllä, koska gluteeni palaa pois kovassa lämpötilassa
- Ei, gluteenia on edelleen rasvassa ja se voi siirtyä kyseisiin ranskalaisiin
- En osaa sanoa

Työskentelet tarjoilijana ravintolassa, käyt auttamassa lounasaikaan keittiötä leivän esille laitossa. Vaatteisiisi jää hieman jauhopölyä leivän leikkaamisesta. Voit siirtyä huoletta valmistamaan gluteenitonta annosta leivän leikkaamisen jälkeen?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

Keittiön kiertoilmauunissa on juuri paistettu leipää ja sämpylöitä. Asiakas tilaa pitsan, joka paistetaan samassa uunissa. Voiko tässä tilanteessa olla kontaminaatiovaaraa?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

Samaan pöytään menee eri annoksia, joista yhden tulee olla gluteeniton. Paistan ensin paneroidut pihvit annoksiin, jonka jälkeen valmistan gluteenittoman annoksen pihvin. Onko järjestys ok mielestäsi?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

Asiakas tilaa annoksen listalta gluteenittomana. Mitä asioita minun tulee huomioida tässä tilanteessa?

Keliakikolle seuraavista raaka-aineista soveltuvat:

- Tattari
- Kvinoa
- Salmiakki
- Speltti
- Hirssi
- Durum
- Hummus
- Bulgur
- Lakritsi
- Korppujauho
- Kotikalja

Asiakas kysyy lisätietoa jostakin ruoasta ja sen raaka-aineista, ovatko tuoteselosteet helposti löydettävissä?

- Kyllä
- Ei

Onko gluteenittomien ruokien valmistus ohjeistettu omavalvontasuunnitelmassanne ja se on käyty kanssani läpi?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

Koetko tarpeelliseksi, että teidän ravintolassanne olisi kirjalliset toimintaohjeet gluteenittoman annoksen valmistamiseen?

- Kyllä
- Ei

Toivoisitko saavasi enemmän perehdytystä koskien gluteenittomien tuotteiden valmistamista/tarjoilua tai keliakiaa koskien?

- Kyllä
- Ei