

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailu- ja palveluliiketoiminta

Suvi Mertanen

ERITYISRUOKAVALIOIDEN HUOMIOIMINEN POHJOIS-
KARJALAN Á LA CARTE -RAVINTOLOISSA

Opinnäytetyö
Toukokuu 2019



OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2019
Matkailu- ja palveluliiketoiminta koulutus

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
puh. (013) 260 600

Tekijä
Suvi Mertanen

Nimike
Erityisruokavalioiden huomioiminen Pohjois-Karjalan á la carte -ravintoloissa

Toimeksiantaja
Karelia-ammattikorkeakoulu

Tiivistelmä

Opinnäytetyö käsittelee erityisruokavalioiden huomioimista ja saatavuutta Pohjois-Karjalan a la carte -ravintoloissa. Työn tavoitteena oli saada tietää erityisruokavalioiden saatavuuden tämän hetkinen tilanne ravintoloiden ja asiakkaiden näkökulmista. Aihe on ajan-kohtainen, sillä erityisruokavalioiden noudattaminen ja tuntemus ovat lisääntyneet viime vuosien aikana.

Opinnäytetyön tutkimusongelmana on se, että vaikuttaako erityisruokavalioiden noudattaminen siihen, kuinka sitä noudattava pystyy saamaan ruokavaliionsa sopivaa ruokaa Pohjois-Karjalan ravintoloissa. Opinnäytetyössä on käytetty sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusotetta, sillä aineisto kerättiin kyselyn ja haastattelujen avulla. Kysely lähetettiin 20 Pohjois-Karjalassa sijaitsevaan ravintolaan sähköpostitse Webropol-kyselyynä. Kyselyyn vastasi neljä ravintolaa. Haastattelussa haasteltiin viittä erityisruokavaliota noudattavaa henkilöä, jotka käyttävät ravintolapalveluita Pohjois-Karjalan alueella.

Opinnäytetyön tuloksista kävi ilmi, että niiden perusteella erityisruokavalioiden huomioiminen ja saatavuus on Pohjois-Karjalassa hyvää, mutta parannettaviakin asioita on. Parannettavia asioita ovat esimerkiksi erityisruokavalioiden sopivien vaihtoehtojen määrä ja henkilökunnan tietämys osassa erityisruokavalioiden tilanteesta. Lisäksi saatuja tuloksia on verrattu aikaisemmin samasta aiheesta tehtyihin tutkimustuloksiin. Opinnäytetyöstä Pohjois-Karjalan ravintolat voivat hyötyä siten, että he saavat tietoa erityisruokavalioiden tilanteesta tällä hetkellä.

Kieli
suomi

Sivuja 52
Liitteet 4
Liitesivumäärä 6

Asiasanat
erityisruokavaliot, Pohjois-Karjala, opinnäytetyö, ravintolat



THESIS
May 2019
Degree Programme in Tourism and
Hospitality Management

Tikkarinne 9
FI 80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. (013) 260 600

Author
Suvi Mertanen

Title
Availability of special diets in á la carte –restaurants in North Karelia

Commissioned by
Karelia University of Applied Sciences

Abstract

This thesis deals with special diets and their availability in a la carte -restaurants in North Karelia. The aim of this work was to find out the current state of special diets from the perspective of restaurants and their customers. The theme is currently very topical as compliance with and knowledge of special diets have increased in recent years.

The research problem of the thesis is whether the adherence of special diets how adhering to it is able to get a suitable in North Karelian restaurants. The thesis uses both quantitative and qualitative research methods. The material of the study was collected using a query and interview. The query was sent to 20 restaurants in North Karelia and there used the Webropol-program. Four restaurants responded to the query. The interview interviewed five people with special diets and whose use restaurant services in North Karelia.

Based on the results of the thesis, the consideration for and availability of special diets in the North Karelia region is good. But there are also things to improve. The things to improve are for example number of special diet options and personnel knowledge of some diets. Furthermore, the research results have been compared to previous studies. North Karelian restaurants can capitalize from this thesis to get information on the current state of special diets.

Language
Finnish

Pages 52
Appendices 4
Pages of Appendices 6

Keywords
special diets, North Karelia, thesis, restaurants

Sisältö

1	Johdanto.....	5
2	Opinnäytetyön aihe, tarkoitus ja tavoitteet.....	5
2.1	Aikaisemmat tutkimukset.....	6
3	Ravintolaruokailu.....	9
3.1	Ravintolatoiminnan historiaa ja nykypäivä.....	9
3.2	Ruokatrendit.....	11
4	Palvelunlaatu ja sen merkitys ravintolassa.....	13
5	Erytysruokavaliot.....	15
5.1	Yleistä erityisruokavalioista.....	15
5.2	Laktoosi-intoleranssi.....	17
5.3	Kasvisruokavaliot.....	18
5.4.1	Vegaaniruokavalio, laktovegaani ja lakto-ovovegaani ruokavalio.....	18
5.4.2	Semivegetaarinen ja pescovegetaarinen ruokavalio.....	19
5.5	Keliakia.....	19
5.6	Ärtävän suolen oireyhtymä.....	21
5.6.1	FODMAP-ruokavalio.....	21
5.7	Allergiat.....	23
5.7.1	Maito- ja vilja-allergia.....	24
5.8	Uskonnolliset ruokavaliot.....	25
5.8.1	Islaminusko ja ruokavaliosäännökset.....	25
5.8.2	Juutalaisuus ja kosher.....	26
5.8.3	Hindulaisuus ja buddhalaisuus.....	27
6	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat.....	28
6.1	Tutkimuksen vaiheet.....	28
6.2	Määrällinen ja laadullinen tutkimusote.....	29
6.3	Haastattelu ja kysely.....	29
6.4	Opinnäytetyön toteuttaminen.....	31
7	Opinnäytetyön tulokset.....	32
7.1	Haastattelun tulokset.....	32
7.2	Kyselyn tulokset.....	37
8	Tulosten tarkastelu ja kehitysehdotukset.....	41
9	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys.....	49
10	Pohdinta.....	50
	Lähteet.....	52

Liitteet

Liite 1	FODMAP-kartta
Liite 2	Haastattelu
Liite 3	Kysely
Liite 4	Saatekirje

1 Johdanto

Ruoka on tärkeässä osassa matkailua, ja matkailijoiden täytyy syödä, olivatpa he missä tahansa. Aivan tavallista ruokavaliota noudattava ihminen löytää helposti syötävää matkaillessaan, mutta erityisruokavaliota noudattava joutuu usein pohtimaan kysymystä ”Löytyykö minulle täältä sopivaa syötävää?”. Erityisruokavalioiden tuntemus ravitsemusyrietyksissä on siis tärkeää, jotta jokaiselle pystytään tarjoamaan juuri hänelle sopivaa ruokaa.

Opinnäytetyön aiheeksi valikoitui erityisruokavaliot ja erityisesti niiden huomioiminen Pohjois-Karjalan ravintoloissa. Aihe on tällä hetkellä ajankohtainen, sillä erityisruokavalioiden tuntemus on lisääntynyt viime vuosien aikana. Pohjois-Karjalan alueella ei myöskään samasta aiheesta ole aikaisemmin tehty tutkimusta. Lisäksi erityisruokavaliot kiinnostavat itseäni, niin alan puolesta kuin myös siksi, että itse noudatan erityisruokavaliota.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, niin ravintoloiden kuin erityisruokavaliokäyttäjien näkökulma siihen, kuinka erityisruokavaliot on huomioitu. Tietoa tutkimukseen on kerätty kyselyn ja haastatteluiden avulla joulukuun 2018 ja maaliskuun 2019 välillä. Opinnäytetyössä perehdytään lisäksi myös ravintolaruokailuun ennen ja nyt, ruokatrendeihin vuonna 2019, palvelun laatuun sekä terveydellisiin ja eettisiin erityisruokavaliokäyttöihin, jotka koskevat laktoosi-intoleranssia, kasvisruokavaliokäyttöä, keliakiaa, ärtyvän suolen oireyhtymää, allergioita ja uskonnollisia ruokavaliokäyttöjä. Saatuja tuloksia vertaillaan myös aiemmin saatuihin tutkimustuloksiin aiheeseen liittyen. Opinnäytetyön tulosten avulla Pohjois-Karjalan ravintolat voivat saada tietoa erityisruokavaliokäytön tilanteesta tällä hetkellä.

2 Opinnäytetyön aihe, tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön aihetta aloin pohtia syksyllä 2017. Erityisruokavaliot tulivat mieleen ajankohtaisena ja kiinnostavana aiheena. Lisäksi myös omakohtaiset kokemukset vaikuttivat aiheen valintaan. Ohjaavan opettajan kanssa kuitenkin huomasimme, että eri-

tyisruokavaliosta on tehty viime aikoina jo muutama opinnäytetyö ja sen myötä päädyimme rajaamaan aiheen niin, että tutkisin erityisruokavaliota Pohjois-Karjalan alueella. Samalla kertaa päätimme myös, että Karelia-ammattikorkeakoulu toimii opinnäytetyön toimeksiantajana.

Ruokailu kuuluu usein osaksi sitä, että halutaan viettää mukavaa ja rentoa iltaa ystävien kanssa, tai juhlia suvun kesken esimerkiksi tuoreen parin häitä. Ruoasta halutaan saada nautintoa ja syödä maha täyteen maistuvaa ruokaa. Mutta entä sitten jos noudat jotakin erityisruokavaliota? Onko ruokailu myös sinulle nautinto vai aiheuttaako se stressiä ja muuta päänvaivaa? Vaatiiko hyvän ruokailukokemuksen saaminen erityisruokavaliota noudattavalta jotakin vai löytyykö sopiva ruoka ravintolanvalikoimista, sillä erityisruokavaliot ovat nykyään arkipäivää.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on tutkia, miten erityisruokavaliota noudattavat asiakkaat huomioidaan ravintolassa ja millaiseksi erityisruokavaliiasiakkaat kokevat ravintolaruokailun Pohjois-Karjalassa. Tavoitteenani on selvittää á la carte -ravintoloiden näkökulma siihen, kuinka erityisruokavaliot on niissä huomioitu. Myös asiakkaiden kokemukset ja huomiot, siitä mitkä asiat ovat hyvin ja missä voisi olla vielä parantamisen varaa, ovat avainasemassa. Tutkimukseen valitut ruokavaliot on rajattu niin, että niissä käsitellään terveydellisistä ja eettisistä syistä noudatettavia erityisruokavaliota.

2.1 Aikaisemmat tutkimukset

Vaasassa on tehty opinnäytetyö nimeltään erityisruokavaliota noudattavien henkilöiden kokemuksista Vaasan ravintoloissa ja ruokaloissa. Opinnäytetyön tarkoituksena on ollut selvittää erityisruokavaliiasiakkaiden tyytyväisyyttä Vaasalaisissa ravintoloissa. Työssä on haastateltu viittä henkilöä, joiden keski-ikä oli noin 27 vuotta. Kolme viidestä vastaajasta ei ollut kokenut erikoisruokavalion vaikuttavan ravintolakäyttäytymiseensä ja ravintoloissa suhtauduttiin ruokavaliioihin muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta hyvin. (Lehmus & Åberg 2013, 33–34.)

Haastattelussa oli tullut ilmi, että ravintoloista löytyy aina jotain syötävää, mutta myös parantamisen varaa ruokavalioiden suhteen löytyi. Haastateltavat olivat maininneet,

että he toivoisivat ravintolahenkilökunnalta parempaa tietämystä allergioista, ravintoarvoltaan rikkaampia ja proteiinipitoisempia ruokia, enemmän vaihtoehtoja uskonnollisiin ruokavalioihin sekä gluteenittomia oluita ja parempaa valikoimaa gluteenittomista tuotteista pikaruokaravintoloihin. Myös ruokalistoihin toivottiin selkeyttä. (Lehmus & Åberg 2013, 34.)

Opinnäytetyön tekijät olivat myös käyneet tutustumassa ravintolaan, joka oli saanut positiivista palautetta haastatteluissa. Ravintolan työntekijää oli haastateltu ja pyydetty hänen mielipidettään siihen, miksi ravintola on saanut positiivista palautetta. Hänen mielestään positiivinen palaute johtui siitä, että ravintola-annoksia pystytään kokoaamaan eri komponenteista ja sen myötä komponenttien muuttamismahdollisuudesta ja hyvästä kassajärjestelmä. (Lehmus & Åberg 2013, 34–36.)

Toinen opinnäytetyö koskien erityisruokavaliota ravintoloissa on tehty koskemaan koko Suomea. Siinä on tutkittu ravintolaruokailua erityisruokavaliota noudattavien näkökulmasta käyttäen apuna Webropol-kyselyä. Kyselyssä oli tutkittu kolmea ryhmää, jotka olivat itse erityisruokavaliota noudattavat, erikoisruokavaliota noudattavien lasten vanhemmat sekä muut vastaajat. Opinnäytetyössä selvitettiin, millainen oli erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan kokemus viimeisimmästä ravintolakäynnistä, miten palveluprosessi eteni heidän kannaltaan, ottivatko erityisruokavalioliikkeen asiakkaat yhteyttä ravintolaan etukäteen, saivatko erityisruokavaliota noudattavat asiakkaat sopivaa ruokaa, vaikuttaako erityisruokavalioliikkeen valintaan tai käyntien määrään ja vaikuttaako erityisruokavalioliikkeen tyyppi asiakkaan kokemuksen muodostumiseen. (Marttonen 2016, 1.)

Vastauksia kyselyyn tuli 252 ja vastaajat kokivat aiheen olevan todella tärkeä. Tutkimuksissa ilmeni, että 70 % keliaakikkovastaajista koki ravintolahenkilökunnan tuntevan ruokien raaka-ainesosien hyvin, kun taas muissa allergioissa 55 % vastasi henkilökunnan tuntevan raaka-ainesosien hyvin. Koko kyselyn lopputuloksista ilmeni, että erityisruokavalioliikkeen vaikuttaa ravintolan valintaan paljon, asiakkaat etsivät etukäteen tietoa sopivista vaihtoehdoista, mutta eivät ota yhteyttä ravintolaan, allergisoivien ainesosien merkinnöissä on puutteita, henkilökunnan tietämys erityisruokavalioliikkeistä voisi olla parempi, vastaajat ovat huolissaan kontaminaation ja anafylaksian riskistä, ravin-

tolan valintaan vaikuttavat paljon aikaisemmat kokemukset ja erityisruokavalioiden tuntemuksen välillä on eroja, kuten esimerkiksi keliakia tunnetaan paremmin kuin maitoallergia. Ja keliakikon on helpompi löytää sopivaa syötävää, kuin esimerkiksi maito-, vilja- tai kananmuna-allergisen. (Marttonen 2016, 28; 41.)

Kolmas aihetta käsittelevä tutkimus on Savonia-ammattikorkeakoulussa tehty opinnäytetyö, Ruoka-allergiat ravintolan arjessa, Case Rosso Joensuu. Opinnäytetyössä ei pyritä tutkimaan ruokavalioiden huomioimista, vaan työssä on tehty raaka-aineluettelo. Erityisruokavaliiasiakkaita käy ravintolassa syömässä päivittäin ja he haluavat tietää, mitä raaka-aineita annokset sisältävät. Raaka-aineluettelo on tehty työntekijöiden avuksi erityisruokavaliota noudattavien asiakkaiden palvelemista ajatellen, sillä siitä löytää aakkosjärjestyksessä kaikkien tuotteiden ainesosat. (Oinonen 2017, 21–22.)

Neljäs erityisruokavaliota käsittelevä opinnäytetyö on tehty Savonia-ammattikorkeakoulussa. Sen aiheena on erityisruokavaliiasiakkaiden huomioonottaminen ravintolassa. Työssä on tutkittu yhtä kuopiolaista ravintolaa. Tutkimuksen tavoitteena on ollut selvittää, kuinka kyseinen yritys huomioi erityisruokavaliot ruokatuotannossa ja asiakaspalveluprosessissa. (Karttunen 2011, 41.)

Tutkimuksessa on selvitetty johdon ja henkilökunnan näkemyksiä erityisruokavalioiden huomioimisessa. Kysytyjä asioita ovat olleet esimerkiksi miten, erityisruokavaliiasiakkaat huomioidaan yrityksen toimintaperiaatteessa, henkilökunnan perehdytys ja koulutus liittyen erityisruokavaliioihin, yrityksen omavalvonta, henkilökunnan tietämys erityisruokavaliosta kysymysten avulla ja asiakkaiden tarpeiden huomioon ottaminen. Tutkimuksen myötä ilmeni muutamia parannusehdotuksia, joita olivat muun muassa työntekijöiden koulutus, perehdyttäminen ja omavalvonta. (Karttunen 2011, 41; 51.)

Työntekijöiden mielestä heillä ei ollut tarpeeksi koulutusta liittyen erityisruokavaliioihin ja erityisruokavaliiasiakkaiden asema voisi parantua henkilökunnan koulutuksen myötä. Yritykselle ehdotettiin perehdytysuunnitelman laatimista. Suunnitelmaan voisi kuulua esimerkiksi henkilökunnan perehdyttäminen ruokalistaan ja erityisruokavalioiden valmistukseen. Lisäksi perehdyttämisohjelmaa voisi käyttää apuna myös kesätyöntekijöiden kanssa. Omavalvontasuunnitelmaan erityisruokavaliot eivät kuuluneet

ollenkaan, joten niiden lisäämisen avulla voitaisiin korostaa erityisruokavalioiden huomioimisen tärkeyttä. (Karttunen 2011, 51–52.)

3 Ravintolaruokailu

3.1 Ravintolatoiminnan historiaa ja nykypäivä

Suomalaisesta majoitus- ja ravitsemustoiminnasta löytyy tietoa 1100-luvulta saakka. Ravintolatoiminta alkoi kuitenkin varsinaisesti kehittyä vasta 1800-1900-luvun aikana. (Hemmi, Häkkinen & Lahdenkauppi 2008, 19.) 1800-luvun alussa ravintolakulttuurin löydettyä tiensä Suomeen jakautui ruokakulttuuri itäiseen ja läntiseen osaan. Myös eri maakunnissa vallitsivat omat erityispiirteensä ruokien suhteen. Ravintolakulttuurin kehitys lähti liikkeelle Turusta ja jatkoi kehittymistään Helsingissä, kun siitä tuli Suomen pääkaupunki. (Viitasaari 2006, 29-31.)

Helsingin ravintolaelämä käynnistyi pikkuhiljaa ja se oli melko vaatimatonta, sillä kaupungissa oli vain muutama tuhat asukasta. Ravitsemus- ja majoitustoimintaa tarjosivat majatalot, kievarit, kellarit ja kapakat. Juhlatilaisuudet järjestettiin yleensä ihmisten kodeissa. 1810–1820 -lukujen aikana Helsingin ravintolakulttuuri parani, kun sinne alkoi muuttaa sveitsiläisiä kondiittoreita. 1830-luvun aikana virkamiesten, opiskelijoiden ja matkailijoiden myötä Helsingin seuraelämä parani entisestään. Vuonna 1847 oli Helsingissä toiminnassa jo 32 majataloa ja ravintolaa sekä kahviloita ja konditorioita. 1800-luvun loppuun mennessä Helsingin ravintola- ja kahvilakulttuuri kukoisti. Ihmisten sosiaalinen elämä oli alkanut siirtyä ravintoloihin ja he myös nauttivat työpaikkalounasta usein ravintolassa. Ravintolakulttuuri oli saanut paljon vaikutteita ulkomailta, sillä suurin osa henkilökunnasta oli tullut Ruotsista tai Saksasta. Ruokat valmistettiin lähes poikkeuksetta ranskalaiseen tyyliin ja hulppeimmat menut sisälsivät jopa 10 ruokalajia. (Ruokatieto Yhdistys Ry 2019.)

Tämän jälkeen ravintolatoiminnan kehitys alkoi kuitenkin hidastua hetkeksi, sillä kieltoain ollessa voimassa 1919–1932 useimmat kokit lähtivät toisiin maihin. Kieltolaki päättyi 1932, jonka myötä uusia ravintoloita aukesi Helsinkiin paljon. Pian kehitys kui-

tenkin katkesi uudestaan, sillä 1940-luvulla sota aiheutti elintarvikepulaa ja elintarvikkeiden säännöstelyä. Viimeinen säännöstelymääräys loppui vasta vuonna 1954. (Ruokatieto Yhdistys Ry 2019.)

Sotavuosien jälkeen ravintoloiden kysyntä alkoi taas kasvaa ja 1960-luvulla Suomeen perustettiin hienompien ravintoloiden lisäksi myös pieniä ravintoloita, baareja, pubeja ja grilliravintoloita. Myös työpaikkaruokailu alkoi taas kasvaa. 1970-luvulla pizzeriat, grillit, kasvisravintolat ja etniset ravintolat tulivat mukaan tarjontaan. Vuonna 1987 avattiin ensimmäinen Michelin –tähdien ravintola ja myös fine dining tuli mukaan ravintolakulttuuriin. 2000-luvun myötä Ranskalainen keittiö sai väistyä ja sen tilalle haluttiin saada pohjoisia vaikutteita. (Ruokatieto Yhdistys Ry 2019.)

Vuosikymmenien ajan ruokailua pidettiin perheen kesken tapahtuvana syömisenä ja ulkona syömisellä avulla herkuteltiin ja juhlistettiin jotakin erityistä, kuten esimerkiksi merkkipäivää (Tilastokeskus 2013). Mutta mielletäänkö ulkona syöminen tänäkin päivänä ainoastaan herkutteluksi? Ulkona syömisestä on ravintolassa ruokailun sijaan laajentunut melko paljon. Ulkona syömisestä voidaan laskea muun muassa työpaikka-, opiskelu-, päiväkotiruokailu, matkalla syöminen ja vapaa-ajalla tapahtuva ruokailu. Voidaankin sanoa, että osalle ihmisistä ulkona syömisestä on tullut osa arkea. (Tilastokeskus 2013.)

Ylen 2017 tekemässä artikkelissa kerrotaankin, että ravintolaruokailu on viime vuosien aikana kasvanut paljon ja ihmiset hakevat ravintolaruokaa kotiin usein mieluummin kuin tekevät sen itse. Matkailu- ja ravitsemispalvelu ry:n toimitusjohtaja Timo Lapin mukaan tähän vaikuttaa se, että ihmiset ovat kiireisiä ja aikaa jää yhä vähemmän perheelle. Ravintolasta valmiina haettu ruoka säästää aikaa, jolloin ruoan valmistukseen menevä aika voidaan käyttää perheen hyväksi. (Karjalainen 2017.)

Kespron tekemän Ravintolatrendit 2018 -tutkimuksen mukaan, ihmiset haluavat ravintolaruokaa elämyksiä ja yksilöllisyyttä. Elämänrytmin muuttuminen hektisemmäksi jatkuvasti, ihmiset toivovat ravintolan ruoan olevan nopeaa, terveellistä ja sopivan heidän ruokavalionsa. (K-ryhmä 2018.) Nykypäivänä ravintoloita on paljon erilaisia ja ne voi-

daan jakaa esimerkiksi viiteen ryhmään, jotka ovat lounas-, fine dining-, erikois-, seurustelu- ja etniset ravintolat (Hemmi yms. 2008, 132). Tämä opinnäytetyö on rajattu niin, että siinä käsitellään á la carte –ravintoloita.

Ruokaa tarjoavissa ravintoloissa tarjoilutapana on tyypillisesti pöytiin tarjoilu (Hemmi yms. 2008, 143). Pöytiin tarjoiltaessa asiakas valitsee ruoan ruokalistalta. Ravintolat käyttävät usein useampaa listaa, kuten lounasaikaan lounaslistaa ja iltapäivä- sekä ilta-aikaan á la carte -listaa. Nimeä menu käytetään juhlissa ja tilaustarjoilussa. (Viitasari 2006, 47.)

Á la carte -listalta tilattavat ruoat valmistetaan yksilöllisesti jokaiselle asiakkaalle. Listat rakentuvat alku-, pää- ja jälkiruoista. Lisäksi niissä kerrotaan ruoan hinta, annoksen soveltuminen erityisruokavalioihin ja se monelleko henkilölle annos on tarkoitettu. (Viitasari 2006, 47; 52.)

3.2 Ruokatrendit

Ihmiset noudattavat ruokavalioita useista eri syistä, ja aina niissä ei ole kysymys välttämättömistä rajoitteista. Vuosittain ihmisten tietoisuuteen nousee uusia trendiruokavalioita ja muotidieettejä. Tyypillistä tällaisille ruokavalioiden on, että niiden avulla pyritään pudottamaan painoa nopeasti tai edistämään jotenkin muuten terveyttä. Tällaiset ruokavaliot voivat toimia tai sitten eivät. Dieetit voivat pudottaa painoa ja edistää ihmisen terveyttä useimmiten niissä tapauksissa, kun ihmisen ruokavalio on aikaisemmin ollut hyvin huono. Tällöin syynä terveyden edistämiseen tai painon putoamiseen ei ole kuitenkaan juuri yhden ruoka-aineen pois jättäminen, vaan muutoksia tapahtuu, kun ruokavalio muuttuu terveellisempään suuntaan ja siihen tulee mukaan esimerkiksi enemmän kasviksia kuin aiemmin. (Valio 2019.)

Laihdutukseen kehitellyillä ruokavalioiden pystytään saamaan tuloksia aikaan ja ne tapahtuvat yleensä nopeasti. Mutta pysyvää tulosta niillä on melko vaikeaa saada, sillä dieetit ovat usein hyvin rajoittavia, eikä niitä suositella käytettäväksi pitkiä aikoja. Dieetin loppumisen myötä paino palaakin yleensä takaisin entiseen. Tällä hetkellä tämän

tyyppisiä ruokavalioita ovat esimerkiksi paastot, kuten esimerkiksi 5:2, paleo, vähähiilihydraattinen ruokavalio, 80-20 periaate, Itämerenruokavalio ja ravitsemussuositusten mukainen ruokavalio. Näistä ruokavaliosta terveyttä tutkitusti edistäviä piirteitä löytyy Itämerenruokavaliosta ja ravitsemussuositusten mukaisesta ruokavaliosta. (Valio 2019.)

Aikaisemmin mainittiin Kespron tekemä ruokatrendit 2018 -kysely, jonka mukaan elämykset ja yksilöllisyys ovat olleet vuonna 2018 pääasiassa. K-ryhmä ja Fazer ovat tehneet tutkimukset koskien ruokatrendejä myös vuodelle 2019. K-ryhmän ruokailmiöt 2019 tutkimuksessa tulee ilmi, että hyvinvointi arjessa ja tiedostava kuluttaminen ovat suurimpia ilmiöitä suomessa. Myös tunteisiin vetoava ruoka, ruokaseikkailut, uudet maut maailmalta ja elämykset ovat suosiossa vuonna 2019. (Kesko 2019, 2.)

Hyvinvoinnin ruokailmiönä voidaan sanoa olevan jo vakiintunut ilmiö suomalaisten ruokailutottumuksissa. Hyvinvointia ylläpidetään esimerkiksi ravintoympyrän mukaisella ruokavaliolla ja muuten terveellisillä elämäntavoilla. Arjen hyvinvointia edistävä ruokavaliolla suositetaan vuonna 2019 kotimaisia vihanneksia, lähiruokaa, vatsanhyvinvointia tukevia ruokia, luomua ja proteiinituotteita. Myös suolan, rasvan, sokerin ja lisäaineiden välttely näkyy ruokailussa. Hyvinvointi ilmiöön liittyy myös niin sanottu täsmähyvinvointi. Tässä ilmiössä suositetaan juuri itselle sopivaksi räätälöityä ruokaa. Tiedostava kuluttaminen on tullut myös isoksi osaksi arkea. Tiedostavaan kulttuuriin liittyvät vahvasti lähiruoka, eettisyys, ruokahävikin vähentäminen ja ympäristöystävälliset ruokavalinnat. (Kesko 2019, 10–16.)

Fazerin ruokatrendit raportissa 2019 kerrotaan trendien olevan tiedostavat ruokailijat, viljelyn tulevaisuus, teknologia ja ruoka, terveystietoisuus, räätälöity ravinto ja ruoan tarinallistaminen, Tiedostavat ruokailijat kiinnittävät huomiota ruokavalintoihinsa ja vastuulliseen kuluttamiseen ja hävikin vähentämiseen. Viljelyn kerrotaan tulevaisuudessa tulevan muuttumaan, sillä esimerkiksi ruoankuljetusmatkaa pystyttäisiin lyhentämään huomattavasti kaupunkiviljelyn avulla. Teknologia on meidän jokapäiväistä elämäämme ja Fazerin raportissa ilmenee, että muun muassa arjen kiireisyyden ja aikataulujen muuttumisen myötä esimerkiksi robottien avulla voitaisiin helpottaa ihmis-

ten elämää, siten että nappia painamalla pystyisi saamaan lounasta suoraan työpaikalle. Maataloutta, ruokatuotantoa ja ruoan jakelua pyritään myös kehittämään teknologian avulla tehokkaammaksi. (Oy Karl Fazer Ab 2019.)

Terveellisyys on myös tässä raportissa trendinä ja se näkyy esimerkiksi kasvisruokavalioiden lisääntymisenä. Terveellisyyden lisäksi ihmiset haluavat myös räätälöidä ruokansa juuri sopivaksi itselleen ja ottavat huomioon myös ruoan vaikutuksen mieleen ja kokonaisvaltaisen ruokailukokemuksen. Ruoka ja kauneus kuuluvat myös osaksi räätälöityä ravintoa ja joihinkin ruokiin on jopa lisätty anti age -vaikutuksia. Vuonna 2019 trendinä ruokalautasilla nähdään hyönteisiä, kasviproteiineja, ravintoarvoiltaan korkeita ruokia kuten esimerkiksi ituja, villiruokaa, gluteenitonta ruokaa, alkuperäiskasveja, lihatonta lihaa, meressä eläviä kasveja ja fermentoituja kasviksia. (Oy Karl Fazer Ab 2019.)

4 Palvelunlaatu ja sen merkitys ravintolassa

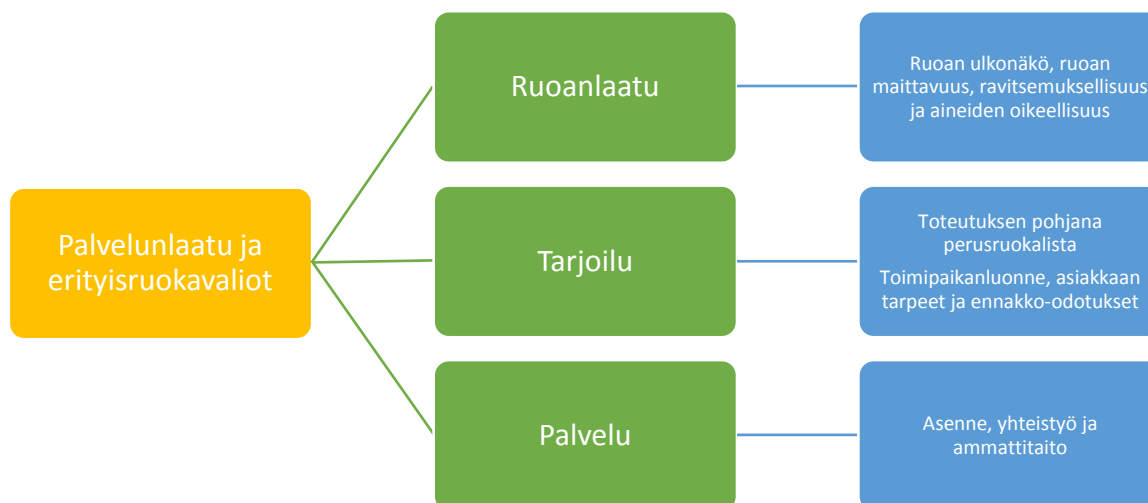
Palvelua pidetään monimutkaisena ilmiönä. Palvelulla voidaan tarkoittaa esimerkiksi henkilökohtaista palvelua, palvelua tuotteena tai tarjoomaa. Lähes mistä tahansa tuotteesta voidaan tehdä palvelu, jos se osataan tehdä oikein. (Grönroos 2009.) Palvelulle on olemassa useita määritelmiä, joista yksi on seuraavanlainen:

Palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuina asiakkaan ongelmiin ja toimitetaan yleensä, muttei välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa. (Grönroos 2009.)

Asiakkaan näkökulmasta katsottuna asiakas haluaa tuotteiden ja palvelujen hyötyjä, eikä siis vain ostaa tuotetta tai palvelua. Asiakasnäkökulmassa puhutaan asiakkaan arvontuotantoprosesseista. Tämä tarkoittaa sitä, että palvelut ovat kaikenlaisia ratkaisuja, joilla pyritään tukemaan asiakkaan toimintoja ja prosesseja. Asiakkaat etsivät ratkaisuja ja paketteja, joilla on arvoa heidän elämässään. Esimerkiksi ravintolassa syöminen lounasaikaan voi tuoda asiakkaalle arvoa, mikäli hän pitää saamastaan

palvelusta. (Grönroos 2009.) Ravintolassa ruokailu on ydinpalvelu. Ravintolassa tapahtuvassa vuorovaikutustilanteessa asiakaspalvelijan ja asiakkaan välillä on välitön kontakti. Jokainen kohtaaminen asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä on ainutlaatuinen ja sitä on vaikea vakioida. (Hemmi, yms. 2008, 47–49.)

Palvelujen kehittämisessä on tärkeää ymmärtää asiakkaiden odotukset sekä arviointikriteerit, kun he arvioivat palvelujen laatua (Grönroos 2009). Asiakkaan laatumielikuva syntyy useista eri tekijöistä. Asiakkaalla on usein mielikuva yrityksestä ja palvelun laadusta etukäteen. Näihin vaikuttavat esimerkiksi aiemmat omat kokemukset, muilta ihmisiltä kuultu palaute sekä mainostus. Asiakkaan palvelun laadun arviointiin vaikuttavia kriteereitä ovat omat kokemukset, toiveiden toteutus, palvelun lopputulos, vuorovaikutussuhde asiakaspalvelijan ja muiden asiakkaiden kanssa sekä palveluympäristö. Eniten palvelun laatuun vaikuttaa kuitenkin se, kuinka asiakkaan etukäteisodotuksiin pystytään vastaamaan. (Hemmi yms. 2008, 49.)



Kuvio 1. Erityisruokavalioiden palvelun laadun arvioiminen.

Erityisruokavalioiden osalla laadun arviointiin vaikuttavat ruoan laatu, tarjoilu ja palvelun laatu. (Kuvio 1.) Ruoan laadussa tärkeitä asioita ovat ruoan ulkonäkö, eli se että annos olisi mahdollisimman samanlainen kuin perusruoka, ruoan maittavuus ja ravitsemuksellisuus sekä aineiden oikeellisuus, sillä pienikin määrä väärää ruoka-ainetta voi olla joidenkin terveydelle vaarallista. Tarjoilun laadussa toteutuksen pohjana toimii perusruokalista. Erityisruokavalion toteuttamistapaan vaikuttaa toimipaikan luonne,

erityisruokavalioasiakkaan tarpeet ja ennakko-odotukset. Ravintoloissa listalle valitaan yleensä ruokia, jotka ovat aina laktoosittomia ja gluteenittomia. Näin pystytään helpottamaan valmistusta. Palvelun laadun osalta erityisruokavalioasiakkaan palvelukokemuksen luomisessa tärkeässä asemassa ovat asenne, yhteistyö ja ammattitaito. Asiakas on aina se, joka määrittelee tuotteen tai palvelun laadun. Asiakkaan näkökulmasta arviointiseikkoja ovat aistinvaraiset seikat, ravitsemus, hygieenisuus, palvelunlaatu yleensä sekä muut seikat kuten esimerkiksi mielikuvat. (Immonen, Laaksonen, Lattu, Reunasalo, Sinisalo & Välimäki 2010, 9–15.)

5 Erityisruokavaliot

5.1 Yleistä erityisruokavalioista

Erityisruokavalioiden tuntemus on lisääntynyt viime vuosien aikana huomattavasti, ja niitä pyritään ottamaan huomioon entistä paremmin. Itä-Suomen yliopistossa tehdyn tutkimuksen mukaan etenkin nuorilla erityisruokavalioiden noudattaminen on lisääntynyt viimeisten 40 vuoden aikana ja noin joka viides noudattaa jotain ruokavaliota. Yleisimmät syyt erityisruokavalioiden noudattamiseen ovat sairaus, paino, eettiset syyt, terveys ja hyvinvointi, ruoka-aineiden välttäminen ja urheilu. (Parviainen 2017.)

Erityisruokavalioiden noudattamisen lisääntyminen vaikuttaa myös siihen, että ravintoloiden pitää pystyä ottamaan erityisruokavaliot huomioon. Useimmissa paikoissa ruokalistaista näkyikin, onko annos esimerkiksi laktoositon tai gluteeniton. (Allergia-, Iho- ja Astmaliitto ry 2017.) Vuonna 2014 voimaan astuneen EU-direktiivin myötä ravintoloiden onkin pitänyt ilmoittaa annosten allergeenit. Ilmoitettavia ruoka-aineita ovat gluteenia sisältävät viljat, äyriäiset ja äyriäistuotteet, kananmuna ja munatuotteet, maa-pähkinä ja pähkinätuotteet, soijapavut ja soijapaputuotteet, maito ja maitotuotteet, pähkinät, selleri ja sellerituotteet, sinappi ja sinappituotteet, seesaminsiemenet ja seesaminsiemenuotteet, rikkidioksidi ja sulfiitit, lupiini ja lupiinituotteet sekä nilviäiset ja nilviäistuotteet. (Evara 2014, 52–54.) Ruokavaliota noudattavan on kuitenkin hyvä olla myös itse tarkkana, vaikka ravintoloiden ja kahviloiden pitääkin huolehtia siitä, että merkinnät pitävät paikkansa (Allergia-, Iho- ja Astmaliitto ry 2017).

Esimerkiksi Ylen vuonna 2018 teettämässä kyselyssä on ilmennyt, että ravintoloiden henkilökunnan erityisruokavaliotuntemuksessa olisi paljon parantamisen varaa. Kyseeseen vastanneet asiakkaat ovat kokeneet, etteivät he saa samanlaista palvelua kuin tavallista ruokavaliota noudattavat. Henkilökunnan tietämättömyyttään tekemät virheet ovat myös johtaneet hengenvaarallisiin tilanteisiin. Myös aivan perusasioissa on ollut parantamisen varaa, kuten esimerkiksi gluteeniton ja laktoositon ruokavalio on sekoitettu ja maitoallergiselle on ehdotettu laktoositonta ruoka-annosta. Virheet ovat johtaneet jopa siihen, etteivät jotkut vaikeasti allergiset uskalla asioida ravintolassa laisinkaan. (Tillaeus 2018.)

Erityisruokavaliot merkitään ruokalistaan yleensä kirjainlyhentein (Immonen yms. 2010, 10). Erään ravintolan ruokalistaa tarkasteltaessa lyhenteet olivat esimerkiksi L= Laktoositon, VL= vähälaktoosinen, G=gluteeniton ja M = maidoton. Ruokalistan merkintöjen pitäisikin olla selkeitä ja auttaa asiakasta valitsemaan sopivan vaihtoehdon (Immonen yms. 2010, 10). Ylen tekemässä tutkimuksessa on ilmennyt kuitenkin myös se, että merkinnät voivat olla epämääräisiä, vaihtelevia ja ristiriitaisia. EU-direktiivissä ei olekaan määritelty tiettyjä symboleita, jotka tarkoittaisivat kyseisiä raaka-aineita. Lyhenteet L ja G voivat tarkoittaa sitä, että annos sisältää laktoosia ja gluteiinia tai että annos ei sisällä näitä aineita. (Tillaeus 2018.)

EU-direktiivin lisäksi maa- ja metsätalousministeriö on säätänyt asetuksen, joka koskee lihan alkuperämaamerkintää tarjoilupaikoissa. Asetus astuu voimaan 1.5.2019 ja sen myötä tarjoilupaikat, joita ovat ravintolat, kahvilat, laitospöydät ja grillikioskit, ovat velvollisia ilmoittamaan lihan alkuperämaan. Asetus koskee naudan-, sian-, lampaan- ja siipikarjan lihaa. Asetus ei koske hevosenlihaa, riistalihaa, raakalihavalmisteita eikä lihavalmisteita. Eli mikäli ravintolaan tulee esimerkiksi paistovalmiita marinoituja broilerin fileitä tai paistovalmiita jauhelihapihvejä, ei alkuperämaata tarvitse ilmoittaa. Asetuksen alla olevista tuotteista tulee ilmoittaa alkuperämaa ostajalle ennen ostopäätöksen tekoa. Ilmoitus voi olla ruokalistassa, taulussa tai tietokoneella, kunhan se on kirjallinen. (Ruokavirasto 2019.)

5.2 Laktoosi-intoleranssi

Maito sisältää laktoosia eli maitosokeria, jonka pilkkoutumiseen vaaditaan laktaasi-entsyymiä. Laktaasi pilkkoo maitosokerin muotoon, jossa se pystyy imeytymään ohutsuolessa eteenpäin. Joiltakin ihmisiltä tämä entsyymi kuitenkin puuttuu ja laktoosin imeytyminen elimistössä häiriintyy aiheuttaen oireita kuten turvotusta, ilmavaivoja, vatsakipua ja ripulia. Oireet ilmenevät muutaman tunnin kuluessa laktoosin nauttimisen jälkeen. Oireet aiheutuvat siitä, kun pilkkoutumaton maitosokeri kulkeutuu ohutsuoletta paksusuoleen, jossa siitä muodostuu kaasua ja häiriöitä ulosteessa. Osa laktoosi-intolerantikoista sietää pienen määrän maitoa ja oireet voivat helpottua pelkäämällä maidon määrää vähentämällä. Yleensä oireita aiheuttava maitosokeriannos on noin 20 grammaa, mutta myös pienemmät määrät voivat aiheuttaa joillekin ongelmia. (Lääkärikirja Duodecim 2017.)

Laktoosi-intoleranssin hoitoon käytetään yleensä joko maitotuotteiden vähentämistä tai laktoosittomia tuotteita. Laktoosi-intoleranssia voi testata itse kokeilemalla maidontonta ruokavaliota, jos oireet helpottavat, lääkäriin ei tarvitse mennä. (Lääkärikirja Duodecim 2017.) Mikäli oireet eivät helpota ruokavaliolla voidaan tehdä verikoe, josta nähdään, kuinka laktoosi imeytyy. Tämän lisäksi on olemassa myös geenitesti, joka kertoo, onko kyseessä laktoosientsyymien toimintahäiriö. (Virkki & Castren 2019.)

Laktoosi-intoleranssin puhkeamiseen ei voi itse vaikuttaa, sillä geenit vaikuttavat siihen. Alun perin ihmisellä ei ole 12 ikävuoden jälkeen ollut lainkaan laktaasi-entsyymiä, mutta geenimuoto yleistyi Pohjoismaissa, kun maitoa alettiin käyttää yhä enemmän. Sen sijaan esimerkiksi Afrikassa 90 %:lla väestöstä on laktoosi-intoleranssi. (Lääkärikirja Duodecim 2017.)

Laktoosi-intoleranssia sairastavan ihmisen on hyvä olla tietoinen siitä, millaisen määrän laktoosia juuri hänen elimistönsä kestää. Määrä selviää ainoastaan kokeilemalla ja tarpeen vaatiessa apteekista voi ostaa laktaasikapseleita, joiden avulla oireita voidaan välttää. Laktoosittomia tuotteita on saatavilla hyvin ja tämän vuoksi ruokavaliota ei tarvitse välttämättä muuttaa kovinkaan paljoa. (Oma terveys Oy 2018.) Esimerkiksi ruoanlaitto ja leivonta eivät hankaloidu laktoosittomuuden myötä, sillä laktoosittomia tuotteita löytyy monenlaisia. Laktoosittomana ja vähälaktoosisena on tarjolla maitoa,

ruokakermaa, ranskankermaa, jogurttia, maitorahkaa, smetanaa, tuorejuustoa, salaattijuustoa ja raejuustoa. Myös voin ja margariinin laktoosittomuus on hyvä ottaa huomioon. Ja juustoista pitkään kypsytetyt juustot ovat jo luontaisesti laktoosittomia. (Kesko 2019.)

5.3 Kasvisruokavaliot

Kasvisruokavaliota voidaan noudattaa monista syistä, mutta tyypillisintä on ryhtyä kasvissyöjäksi uskonnollisista, aatteellisista, ravitsemuksellisista tai makumieltymyksellisistä syistä. Kasvisruokavalio vaatii hyvää perehtymistä, sillä ruokavaliosta ei välttämättä saa tarpeeksi ravintoaineita, jos sitä ei osaa koostaa oikein. Kasvisruokavaliota on olemassa useampia erilaisia, joista kukin voi löytää itselle sopivan vaihtoehdon. (Ruokatietoyhdistys Ry 2018.)

Kasvisruokavaliota noudattavalle löytyy nykyään vaihtoehtoja yhä useammista ravintoloista. Nettisivuilta voi etukäteen tarkastaa, löytyykö listoilta sopivaa syötävää. Mikäli vaihtoehtoja ei ole, ravintolaan kannattaa olla yhteydessä, sillä monet ravintolat pystyvät valmistamaan kasvisruokavaliioon soveltuvan annoksen, kun siitä on etukäteen ilmoitettu. (Vegaaniliitto 2016.)

Seuraavaksi esitellään viisi erilaista kasvisruokavaliota, jotka ovat; vegaani-, laktovegaani- ja lakto-ovovegaani ruokavalio sekä semi- ja pescovegetaarinen ruokavalio. Näiden lisäksi on olemassa myös fleksaus eli joustava kasvissyönti (Valio Oy 2018) sekä elävä ravinto, makrobiotiikka ja fruitarismi (Ruokatietoyhdistys Ry 2018).

5.4.1 Vegaaniruokavalio, laktovegaani ja lakto-ovovegaani ruokavalio

Vegaaniruokavaliossa ei käytetä lainkaan eläinkunnan tuotteita, vaan ne korvataan muilla proteiinia sisältävillä tuotteilla. Ruokavalio on terveellinen, mikäli se osataan koostaa oikein. Ruokavalio koostetaan kasviksista, hedelmistä, viljoista, palkokasveista, marjoista, sienistä, hedelmistä, pähkinöistä ja hyvistä rasvoista. Vegaanin on tärkeää kiinnittää huomiota tiettyjen ravintoaineiden saantiin, joita ovat rauta, D-vitamiini, jodi, kalsium ja sinkki. (Vegaaniliitto Ry 2017.)

Vegaaniruokavaliossa myös proteiinin saantiin on hyvä kiinnittää huomiota, sillä liha- ja maitotuotteet eivät ole vaihtoehto (Oma terveys Oy 2016). Proteiineja tarvitaan moniin elimistön toimintoihin, kuten kasvuun, uusien solujen syntyyn ja aineenvaihdunnan ylläpitoon. Myös lihakset, hiukset ja entsyymien sekä hormonien tuotanto tarvitsee proteiinia. Parhaita proteiinin lähteitä kasvisruokavaliossa ovat täysjyvävilja, palkokasvit, pähkinät ja siemenet. Yhdistämällä useita kasvikunnan proteiinin lähteitä, myös vegaani pystyy täyttämään päivittäisen proteiinin tarpeen ilman ongelmia. (Vegaaniliitto 2019.)

Laktovegetaarinen ruokavalio eroaa tavallisesta ruokavaliosta, siten että siinä ei käytetä eläinkunnan tuotteista muita kuin maitotuotteita. Ruokavalio on helppo koostaa, mutta tärkeää on huolehtia siitä, että tyydyttyneiden rasvahappojen määrä pysyy riittävän matalana, sillä varsinkin rasvaiset maitotaloustuotteet sisältävät niitä paljon. Lakto-ovovegetaarinen ruokavalio ei eroa edellä mainitusta paljonkaan, sillä maitotuotteiden lisäksi siinä käytetään kananmunaa. (Ruokatietoyhdistys Ry 2018.)

5.4.2 Semivegetaarinen ja pescovegetaarinen ruokavalio

Semivegetaarinen ruokavalio eroaa tavallisesta ruokavaliosta kaikista vähiten, sillä siinä käytetään kaikkia muita eläinperäisiä tuotteita paitsi punaista lihaa. Ruokavaliossa voidaan siis käyttää kanaa, kalaa, kananmunaa ja kaikkia kasvikunnan tuotteita. (Ruokatieto Yhdistys Ry 2018.)

Pescovegetarisessa ruokavaliossa syödään maitotuotteita, kalaa ja kananmunaa. Ruokavalio on yksinkertainen koostaa, mutta raudansaannista on hyvä pitää huolta, sillä sitä saadaan helpoiten lihasta, jota ruokavaliossa ei käytetä. (Ruokatieto Yhdistys Ry 2018.)

5.5 Keliakia

Keliakia on suolistosairaus, jossa elimistö ei siedä viljojen sisältämää gluteenia. Keliakiaa sairastavilla suolen limakalvo tulehtuu ja suolinukka vaurioituu. Keliakian on tut-

kittu johtuvan HLA-kudostyyppistä, jota kantavien ihmisten elimistö kehittää puolustusreaktion, joka aiheuttaa lopulta ohutsuolen vaurioitumisen. Perintötekijöillä on myös tutkittu olevan suuri merkitys taudin puhkeamiseen. Keliakiaa esiintyy myös iho-keliakiana, jossa rakkulaihottuman lisänä voi ilmetä myös suolivaurio. (Paganus & Voutilainen 2009, 141–142.)

Keliakia ilmenee tyypillisesti suolisto-oireina, joita ovat vatsakivut, ummetus ja ripuli. Se voi ilmetä myös vähäoireisena, ilman vatsaoireita: ravinnon puutoksena, anemiانا, turvotuksena tai luustonhaurastumisena. Hoitamattomassa keliakiassa elimistö ei pysty käsittelemään kaikkia ravintoaineita niin kuin sen pitäisi. Keliakia todetaan verikokeilla sekä tähystyksellä, jossa ohutsuolet otetaan koepala. Keliakia on tärkeää todeta, sillä se lisää riskiä sairastua muihin sairauksiin, esimerkiksi suolistosyöpään tai luukatoon. (Paganus & Voutilainen 2008, 142–143.)

Keliakiasta ei voi parantua, ja ainoa toimiva hoitokeino on elinikäinen gluteeniton ruokavalio. Oireet alkavat helpottaa yleensä nopeasti ruokavaliolla, mutta suoliston parantuminen voi kestää puolesta vuodesta kahteen vuotta. Ruokavaliosta pitää poistaa ruis, ohra ja vehnä. Keliakikoille sopii kaura, mikäli se ei ole joutunut tuotannon missään vaiheessa kontaminaatioon eli kosketukseen gluteeniviljojen kanssa. (Keliakialiitto 2008.) Lainsäädännössä on määritelty, että annos on gluteeniton silloin, kun gluteenimäärä alittaa 20 mg/kg (Keliakialiitto 2019). Myös ruoanvalmistusvälineet pitää pestä huolellisesti tai käyttää kokonaan omia välineitä. (Paganus & Voutilainen 2009.)

Gluteeniton ruokavalio vaatii ihmiseltä perehtymistä ja kotona ruokailu saadaan sujuumaan yleensä hyvin, mutta muualla ruokaileminen vaatii keliakikolta tarkkuutta. Yhä useammassa ravintoloissa ja kahviloissa on nykyään tarjolla gluteenittomia vaihtoehtoja, mutta valikoima ei ole aina kovin laaja. Varmoja ruokia ovat yleensä salaatit, keitetyt kasvikset, grillattu liha ja kana, peruna ja riisi. Paras vaihtoehto on aina kysyä henkilökunnalta apua, jos on epävarmuutta, sillä pienikin määrä gluteenia voi aiheuttaa ikävät oireet. (Paganus & Voutilainen 2009) Tilausta tehdessä on tärkeää mainita henkilökunnalle ruokavaliosta, jotta ruoka valmistetaan asianmukaisesti (Keliakialiitto 2008).

5.6 Ärtävän suolen oireyhtymä

Kaikki ihmiset kärsivät elämänsä aikana vatsavaivoista, mutta noin 20 % suomalaisista kärsii jatkuvista vatsaongelmista, joihin ei tutkimuksissa löydetä mitään elimellistä syytä. Näitä vaivoja kutsutaan yleisesti toiminnallisiksi vatsavaivoiksi, joiden yleisimpiä syitä ovat ärtävän suolen oireyhtymä (IBS, irritable bowel syndrome) tai dyspepsia eli toiminnallinen ylävatsavaiva. (Laatikainen 2015, 7.)

Alun perin ärtävän suolen oireyhtymä tunnettiin nimellä ärtävä paksusuoli. Mutta tehtyjen tutkimusten myötä on kuitenkin ilmennyt, etteivät oireet johdu pelkästään paksusuolesta ja nimi täytyi muuttaa. Tyypillisiä oireita ovat ilmavaivat, krampit, ummetus, ripuli, turvotus sekä kipu. Diagnoosi oireyhtymään voidaan tehdä kolmen seuraavan asian perusteella: oireita on ollut vähintään puolen vuoden ajan, oireet ovat jatkuvia eli niitä esiintyy vähintään kolmena päivänä kuukaudessa kolmen kuukauden ajan, vatsaoireet hellittävät ulostamisen jälkeen, ulostamistarve tihenee tai harvenee ja ulostemassassa tapahtuu muutoksia. Tämä diagnoosi on oleellisessa osassa IBS:n toteamista, sillä laboratoriokokeilla sitä ei voida todentaa ja lääketieteellinen diagnoosi on usein se, ettei mitään vikaa ole. (Laatikainen, 2015 16–21, 27.) Ärtävän suolen lisäksi potilailla esiintyy tavallista enemmän unihäiriöitä, masentuneisuutta ja fibromyalgiaa (Mustajoki, 2017).

Ärtävän suolen oireyhtymään varsinaista syytä ei tiedetä ja tutkimuksissa ei suolistosta löydy mitään nähtävää vikaa. Tutkimuksissa on kuitenkin ilmennyt, että oireyhtymästä kärsiville suolistokaasua muodostuu tavallista enemmän ja osalla taas suoli supistelee herkemmin ja reagoi voimakkaammin suolen venytykseen. (Mustajoki 2018.) Tutkimusten mukaan IBS voi myös heikentää elämän laatua yhtä paljon kuin esimerkiksi vaikea munuaisten vajaatoiminta tai diabetes. Oireita kuitenkin vähätellään melko usein, ja täysin toimivaa hoitokeinoa ei ole löydetty, monet ovat kuitenkin saaneet apua FODMAP-ruokavaliosta. (Laatikainen 2015, 16–21, 27.)

5.6.1 FODMAP-ruokavalio

FODMAP-ruokavalio tulee sanoista fermentable, oligosaccharides, disaccharides, monosaccharides and polyos. Se perustuu FODMAPeiksi kutsuttujen hiilihydraattien

rajoitukseen. Tavallisesti kyseiset hiilihydraatit imeytyvät hyvin ohutsuolessa, mutta ärtyvän suolen oireyhtymässä ne imeytyvät huonosti. Syitä tähän voivat olla esimerkiksi, että ihmiseltä puuttuu niiden pilkkomiseen tarvittava entsyymi tai muut ravintotekijät vaikuttavat samaan aikaan imeytymiseen. Huonon imeytymisen vuoksi hiilihydraatit päätyvät paksusuoleen ja aiheuttavat käymisreaktion eli fermentaation. Fermentaatio on paksusuolen luonnollinen reaktio, mutta ärtyvässä suolessa sen toiminta on häiriintynyt. (Laatikainen 2015, 31–32.)

FODMAP-hiilihydraatteja ovat oligofruktoosi, oligogalaktoosi, inuliini, fruktoosi, soke-rialkoholit sekä laktoosi (mikäli laktoosi-intoleranssia ilmenee). Tavallisesti FODMAP-hiilihydraatteja saadaan päivän aikana noin 40–60 g. Rajoitetun ruokavalion aikana hiilihydraattien määrä lasketaan 10–15g/päivä. Välttämisruokavaliota tulee noudattaa 4–6 viikkoa, jonka jälkeen ruoka-aineita aletaan lisätä ruokavalioon yksitellen. FODMAP-rajoituksen tarkoituksena ei siis ole rajoittaa ruokavaliota pitkäksi aikaa, vaan löytää eniten oireita aiheuttavat ruoka-aineet. Noin kolme neljästä ärtyvän suolen oireyhtymästä kärsivästä on saanut apua välttämisruokavaliosta. (Laatikainen 2015, 40–42.)

Sallittuja ruokia FODMAP-rajoituksen aikana ovat kasvikset, kuten esimerkiksi porkkana, peruna, pinaatti, munakoiso, tomaatti, lehtisalaatti, lanttu, nauris ja palsternakka. Viljoista käyvät yleensä kaura, riisi, maissi ja kvinoa. Hirssin, teffin, tattarin ja speltin sopivuutta kannattaa kokeilla. Hedelmistä ja marjoista sopivat banaani, kiivi, sitrushedelmät, mustikat, mansikat, vadelmat ja puolukat. Muita marjoja kannattaa kokeilla pieninä annoksina. Maitotuotteet sopivat useimmiten laktoosittomia tuotteita käyttäville, mutta mikäli ne eivät sovi, korvaavia tuotteita ovat esimerkiksi riisi- tai mantelimaito. Kana, kala, liha ja tofu sopivat ruokavalioon, mutta valmiiksi marinoituja tuotteita tulee yleensä välttää. Myös tempeh ja quorn sopivat useimmille. Soija ei sovellu ruokavalioon muuten kuin tofun ja tempehn muodossa, sillä hapatusprosessissa FODMAP-pitoisuus on laskenut. Alkoholin sopivuus riippuu kokonaan ihmisestä, sillä toiset eivät saa siitä lainkaan oireita ja toiset eivät voi käyttää pienäkään määrää. (Putkonen, 2015.) Opinnäytetyössä on liitteenä kartta, joka helpottaa sopivien ruoka-aineiden löytämistä. (Liite 1)

Parhaan hoitotuloksen saaminen edellyttää ruokavalion lisäksi usein eri hoitomuotojen käyttöä, joita ovat liikunta, psykososiaaliset hoidot, lääkkeet sekä ravintolisät. Myös turhaa stressiä sekä liiallista tarkkuutta ruokailussa tulee välttää, sillä se voi entisestään pahentaa oireita. (Laatikainen 2015, 52.) Ärtävästä suolesta kärsivä pystyy vaikuttamaan oireisiin paljon itse, etsimällä sopivan ruokavalion. Suuria muutoksia tehtäessä on kuitenkin hyvä kääntyä ravitsemusterapeutin puoleen. (Mustajoki 2017.)

5.7 Allergiat

Allergialla tarkoitetaan yliherkkyyttä, jossa ihmisen elimistön puolustusjärjestelmä reagoi väärällä tavalla ärsykkeeseen. Puolustusjärjestelmän varsinaisena tarkoituksena on huolehtia, ettei elimistöömme pääse haitallisia aineita, joita ovat esimerkiksi bakteerit, myrkyt ja virukset. Allergiaan voidaan reagoida monin tavoin kuten hengitystie-, vatsa- tai iho-oirein. Myös stressi tai kriisit voivat vaikuttaa allergioiden puhkeamiseen ja voimakkuuteen. Allergiaa voivat aiheuttaa monet asiat, mutta nykyään on vahvistunut käsitys siitä, että allergioihin syypanä on myös se, että elimistö ei joudu haitallisten aineiden kanssa tekemisiin samalla tavoin kuin ennen. (Paganus & Voutilainen 2009, 9–10.)

Tavallisimmin ruoka-aineallergioita aiheuttavat maapähkinä, manteli, soija, muna ja kala. Mutta kaikki valkuaisainepitoinen ruoka voi aiheuttaa allergiaa. Joillekin ruoille voi olla niin allerginen, että pelkkä haju voi laukaista allergisen reaktion, kuten esimerkiksi kalalle. Ruoka-aineallergioita on olemassa nopeita ja hitaita. Tämä tarkoittaa sitä, että allergiat voivat kehittyä muutamassa tunnissa tai jopa viikko ruoan syömisen jälkeen. Ruoka-allergiassa tyypillinen oire on atooppinen ihottuma, joka on melko nopea reaktio, hengitystieoireina nuha ja yskä sekä vatsaoireina ripuli ja oksentelu. Sairaalahoitoa vaativa ruoka-allergian oire on anafylaktinen shokki, mutta se on melko harvinainen. Allergioita tutkitaan prick-testillä, jossa ihoon pistetään allergeenia. Myös altistustestiä, jossa henkilö syö kyseistä ruoka-ainetta voidaan käyttää. (Paganus & Voutilainen 2009, 11–13.)

Allergian puhkeamiseen ei välttämättä voi vaikuttaa, ja ne ovat joskus perinnöllisiä. Mutta monipuolisella ruokavaliolla voi olla positiivista vaikutusta. Lisäksi rintaruokinta

voi vaikuttaa suojaavasti allergioiden puhkeamiseen. Esimerkiksi taas tupakointi voi altistaa lasta allergioille. (Paganus & Voutilainen 2009, 13.)

Ruoka-allergiaa hoidetaan yleensä välttämisruokavaliolla. Välttämisruokavaliota tulee noudattaa vasta, kun allergisoiva aine on saatu diagnosoitua, sillä vaarana on, että ruokavaliio menee liian yksipuoliseksi. (Paganus & Voutilainen 2009, 19.) Välttämisruokavaliiossa täytyisi nykyisten lasten allergioiden Käypä-hoito suositusten mukaan huomioida kuitenkin myös se, millaisesta allergiasta on kysymys. Ja ainoastaan vaikeissa tapauksissa ruoka-ainetta tulisi välttää kokonaan, lievemmissä tapauksissa ruoka-ainetta tulee rajoittaa määräaikaisesti tai käyttää oireiden sallimissa rajoissa. (Suomalainen lääkäriseura Duodecim 2018.)

5.7.1 Maito- ja vilja-allergia

Maitoallergiaa on monia vuosia pidetty lasten vaivana, mutta sitä on havaittu ilmenevän myös aikuisella iällä. Maito sisältää myös valkuaisaineita, joille ihminen voi olla allerginen. Maito-allergiassa esiintyy ripulia, pahoinvointia ja vatsavaivoja. Myös iho-oireet ovat tyypillisiä. Hoitona allergiassa ruokavaliosta täytyy karsia pois kaikki maidonvalkuaisista sisältävät tuotteet. Maito-allergia voi aiheuttaa myös sen, ettei ihmisen elimistö siedä naudanlihaa sen samanlaisen valkuaisainekoostumuksen vuoksi. (Paganus & Voutilainen 2009, 28–29.)

Lasten maito-allergia häviää yleensä iän myötä ja lievässä allergiassa sen häviämiseen voidaan vaikuttaa altistamalla kehoa sen sallimissa määrin. Tuotteiden raaka-aineluetteloita tutkiessa on oltava allergiassa tarkkana, sillä maitoproteiini ei välttämättä ole maidon nimellä. Muita nimikkeitä ovat kaseiini, heraproteiini, hera, maitojauhe ja kaseinaatti. (Valio 2015.)

Vilja-allergiassa elimistö herkistyy viljojen sisältämille valkuaisaineille. Tällöin tulee ruokavaliiossa välttää vehnää, ruista ja ohraa. Allergiaa esiintyy yleensä lapsilla ja yleensä iän myötä oireet helpottavat tai voivat hävitä kokonaan. Vilja-allergia aiheuttaa yleensä vatsa-, iho- tai hengitysoireita. Vilja-allergia vaikuttaa merkittävästi ruokavali-

oon, sillä viljoista saadaan vitamiineja, kivennäisaineita, kuituja, energiaa ja hiilihydraatteja. Vältettävät viljat voidaan korvata esimerkiksi maissilla, riisillä, tattarilla tai hirsillä. Myös perunaa, amaranttia, quinoa, bataattia ja tapiokaa voidaan käyttää. (Paganus & Voutilainen 2009, 32–33.)

Vilja-allergiaa ja keliakiaa pidetään joskus samana asiana, vaikka asia ei ole niin. Keliakiassa gluteenia sisältävien viljojen valkuaisaine vaurioittaa suolen limakalvoa, kun taas vilja-allergiassa näin ei käy. (Allergia, Iho & Astma 2019.) Vilja-allergiassa elimistö voi reagoida eri viljan proteiineihin ja keliakiassa oireita aiheuttaa ainoastaan gluteeni-niminen proteiini (Evira 2016). Lapsuudessa puhjenneesta vilja-allergiasta voi parantua, mutta keliakia on taas elinikäinen sairaus (Allergia, Iho & Astma 2019).

5.8 Uskonnolliset ruokavaliot

Uskonnot ja vakaumukset voivat myös vaikuttaa siihen, mitä elintarvikkeita henkilö voi käyttää. Monilla uskonnoilla on erilaisia omia tapoja ja säännöksiä tähän. (Valio 2019.) Sianliha on yksi tyypillisimmistä raaka-aineista, jota vältetään uskonnollisista syistä. Osa ruokavalioista voi myös sisältää rajoituksia, jotka koskevat tiettyjen ruoka-aineiden yhdistämistä keskenään. Paastot ja muut vastaavat ajat kuuluvat myös osaksi joitakin uskontoja, näissä tapauksissa ruokavalion muutokset koskevat ainoastaan paaston aikaa. Suomessa tutuimpia ovat ortodoksien paasto ennen pääsiäistä ja muslimien ramadan. (Uskonnonvapaus 2018.)

Mikäli ruokailemaan on tulossa henkilö, jolla on mahdollinen uskonnollinen ruokavalio on yleensä turvallinen tarjoiluvaihtoehto esimerkiksi vegaaniruoka, joka ei sisällä eläinkunnantuotteita (Uskonnonvapaus 2018). Seuraavaksi esitellään kolme uskonnollista ruokavaliota, jotka liittyvät Islamin uskoon, juutalaisuuteen ja aasialaisiin uskontoihin.

5.8.1 Islaminusko ja ruokavaliosäännökset

Koraanissa ei ole paljoa ruokavaliorajoituksia. Rajoitettuja ruokia ovat itsestään kuolleet eläimet, veri, sianliha ja ruoaksi kelpaa ainoastaan liha, joka on teurastettu islamin

sääntöjen mukaan. Teurastettava eläin täytyy olla Mekkaa kohden ja teurastettaessa on lausuttava sanat ”Jumalan nimeen”. (Uskonnot Suomessa –hanke 2007.) Huomioitavia asioita ovat myös sianliha elintarvikkeiden ainesosana ja sianruhonosista valmistetut tuotteet, kuten esimerkiksi liivate. Lisäksi koraani kieltää myös alkoholin käytön. (Valio 2019.) Pohjois-Karjalan alueella ruokavalioon kuuluvia ruokia on pystynyt ostamaan Halal-marketista vuodesta 2015 saakka. Ennen kaupan avaamista muslimien on täytynyt matkustaa Helsinkiin asti. (Karjalainen 2015.)

Jo aikaisemmin mainittu ramadan kuuluu islaminuskontoon. Ramadan kestää kuukauden ajan ja sen aikana on oltava syömättä, juomatta ja tupakoimatta aamunkoiton ja pimeänkoiton välinen aika. Paasto koskee ainoastaan terveitä aikuisia ja siitä vapautettuja ovat raskaana olevat, imettävät äidit ja raskasta työtä tekevät. (Uskonnot Suomessa –hanke 2007.) Ramadanin ajankohta vaihtelee islamilaisen kalenterin mukaan, suomessa asuvat islaminuskontoon kuuluvat noudattavat paastoa Mekan tai lähimmän muslimimaan auringon mukaan, koska suomen kesä- ja talviaika ovat paastossa haasteellisia (Valio 2019).

5.8.2 Juutalaisuus ja kosher

Juutalaiseen uskontoon sopivaa ruokaa kutsutaan nimellä Kosher. Tällä tarkoitetaan sallittuja eli ”puhtaaksi” katsottuja ruokia. (Valio 2019.) Sallitut ruoat jaetaan kolmeen ryhmään, jotka ovat; lihatuotteet, maitotuotteet ja ei kumpikaan eli parve. Myöskin liha- ja maitotuotteiden sekoittaminen keskenään on kiellettyä. Eläimistä syötäväksi sallittuja ovat lehmä, lammas, kala ja kana. Ja kiellettyjä ovat sika, äyriäiset, hyönteiset ja hevoset. Myös veri, villi- ja petoeläimet ovat kiellettyjä. Sallittuja parve-tuotteita ovat muun muassa. kasvikset, hedelmät, palkokasvit, marjat, viljatuotteet ja kananmuna. Myös kala kuuluu parve-tuotteisiin, mutta sillä on oltava suomut, evät ja selkäruoto. Tämän vuoksi esimerkiksi ankerias on kielletty. (Helsingin juutalainen seurakunta 2019.) Pohjois-Karjalan alueelta ei tällä hetkellä löydy kosher-ruokavalioon sopivaa ruokaa myyviä myymälöitä.

Liha- ja maitotuotteiden sekoittamisen lisäksi on määrätty niiden syöntijärjestys. Mikäli henkilö syö liharuokia, tulee hänen odottaa 3–6 tuntia ennen maitotuotteiden nauttimista. Maitotuotteiden nauttimisen jälkeen liharuokia voi syödä pienen tauon jälkeen, mikäli on nauttinut välissä hedelmiä, marjoja, kalaa, leipää tai kananmunaa. (Valio 2019.) Kosher –ruoan saaminen voi kuitenkin olla vaikeaa, ei-juutalaisissa paikoissa. Tämä on johtanut siihen, etteivät kaikki noudata säädöksiä aivan kirjaimellisesti, mutta sianliha on yksi säännöistä, jota yleensä poikkeuksetta noudatetaan. (Uskonnot Suomessa –hanke 2007.)

5.8.3 Hindulaisuus ja buddhalaisuus

Hindulaisuuteen kuuluvista suurin osa on kasvissyöjiä, sillä he haluavat pidättäytyä väkivallasta. Laktovegetaarinen ruokavalio on yleinen ja osa hyväksyy myös munan ja kalan ja joskus jopa lihan. Lehmä on pyhä eläin ja eläimen lihaa ja verta pidetään epäpuhtaina. Epäpuhtaisiin asioihin kuuluvat myös alkoholi ja tupakka. Hindut luokittelevat elintarvikkeita myös kuumiksi ja kylmiksi sen mukaan, miten ne vaikuttavat kehoon. Kuuma- ja kylmä epätasapaino voivat aiheuttaa sairastumista. Kuumia ruokia ovat esimerkiksi suolaiset, happamat ja proteiinipitoiset ruoat. Ja kylmiä ovat makeat ja karvaat ruoat. (Monikulttuurinen Työyhteisö 2019.)

Buddhalaisuuteen kuuluu myös väkivallasta pidättäytyminen, tämä johtaa myös buddhalaisuudessa siihen, että vegetarismi on ihanne. Kiellettyjä epäpuhtaita ruokia uskonossa ei ole. Buddhalainen elämäntavassa on eroja maiden välillä ja sen vuoksi osa noudattaa vegaaniruokavaliota ja toiset taas syövät lihaa, mikäli joku muu on teurastanut sen. Buddhalaisuudessa alkoholin käyttäminen on periaatteessa kiellettyä, mutta nykypäivänä kielto ei ole ehdoton muilla paitsi munkeilla. (Moni kulttuurinen työyhteisö 2019.)

6 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat

6.1 Tutkimuksen vaiheet

Tutkimuksia on olemassa empiirisiä ja teoreettisia. Empiiriset tutkimukset voidaan jakaa laadullisiin ja määrällisiin tutkimuksiin. (Heikkilä 2014.) Laadullisten tutkimusten ajatellaan usein olevan aineistolähtöisiä ja määrällisten teorialähtöisiä. Tämä on kuitenkin melko yksinkertaistava tulkinta, sillä todellisuudessa laadullinen tutkimus sisältää useimmiten määrällisiä elementtejä ja määrällinen tutkimus myös laadullisia elementtejä. Kumpaakaan menetelmää ei voida asettaa toista paremmaksi, vaan niillä pystytään samaan erityyppistä tietoa tutkittavasta aiheesta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tässä opinnäytetyössä käytetään sekä laadullista, että määrällistä tutkimusotetta.

Tutkimusta tehdessä tekijä valitsee aiheen ja perehtyy siihen. Tärkeää on kuitenkin se, ettei tutkimuksesta tule liian laaja ja aihe täytyy rajata jotenkin. Rajaamisessa apuna on tutkimusongelman asettaminen. Tutkimusongelman pohtiminen auttaa rajaamaan tutkimusta siihen suuntaan, mitä asiaa halutaan tutkia. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009.)

Tutkimusongelma tässä opinnäytetyössä on se, että vaikuttaako erityisruokavalio siihen, kuinka sitä noudattava pystyy saamaan syötävää Pohjois-Karjalan ravintoloissa. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä ovat esimerkiksi miten ravintolassa suhtaudutaan erityisruokavalioihin ja millainen on henkilökunnan tietämys erityisruokavalioista, onko annosten sisältö tai allergeenit merkitty ruokalistaan, täytyykö erityisruokavaliosta ilmoittaa ravintolaan etukäteen ja voiko annosta halutessaan muuttaa esimerkiksi vaihtamalla sopimattoman lisukkeen toiseen. Näihin kysymyksiin pyrittiin löytämään vastauksia opinnäytetyön avulla.

Tutkimuksen tekemiseen tarvitaan aina menetelmä. Tutkimusmenetelmiä kutsutaan metodeiksi. Menetelmiä on olemassa useita erilaisia ja menetelmän valinta riippuu tutkittavasta asiasta. (RajatOn 2015.) Tutkimusprosessissa keskeisessä osassa ovat tutkimusmenetelmän valinta ja sen noudattaminen, sillä se vaikuttaa muihin tutkimuksen

osa-alueisiin. Menetelmään kokonaisuutena kuuluvat tutkimusstrategia, aineistonhankintamenetelmä ja analyysimenetelmä sekä, sen noudattaminen. Tutkimusongelman asettelu vaikuttaa voimakkaasti siihen, millainen tutkimusstrategia valitaan, miten aineisto hankitaan ja millä menetelmällä saadut tiedot analysoidaan. (Jyväskylän yliopisto 2015.)

6.2 Määrällinen ja laadullinen tutkimusote

Määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän avulla saadaan numeerista tai prosenttiosuuksiin perustuvaa tietoa. Määrälliseen tutkimukseen tarvitaan yleensä suuri joukko tutkittavia. Tyypillisiä tiedonkeruumenetelmiä tutkimuksessa ovat internetkyselyt, haastattelut, lomakekyselyt ja puhelinhaastattelut. Kysymykset joita, määrällisessä kyselyssä käytetään ovat useimmiten strukturoituja. (Heikkilä 2014.)

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus sisältää monia suuntauksia, analyysi- sekä tiedon hankintamenetelmiä ja tapoja tulkita aineistoja. Yhtä tiettyä ja oikeaa tapaa tehdä laadullista tutkimusta ei ole. Kaikille laadullisen tutkimuksen menetelmille yhteistä on se, että niillä kaikilla pyritään tutkimaan elämismaailmaamme. Tötön (2004, 9–20) mukaan laadullinen tutkimus rakentuu aiemmin tutkittavasta aiheesta tehdyistä tutkimuksista ja muotoilluista teorioista, empiirisistä aineistoista suurimmaksi osaksi tekstimuotoisia tai sellaiseksi muutettuja aineistoja ja tutkijan omasta päättelystä ja ajattelusta. Laadullisen tutkimuksen aineistokeruu-menetelmiä ovat esimerkiksi haastattelut, elämänkerrat, päiväkirjat, kirjeet ja havainnointi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Aineistonkeruumenetelmiksi tässä opinnäytetyössä valikoituvat kysely ja haastattelu.

6.3 Haastattelu ja kysely

Haastattelu kuuluu kvalitatiivisiin menetelmiin. Se valikoitui käyttöön siksi, että haastattelun uskottiin tuovan parhaiten tietoa asiakkaiden omista kokemuksista ravintoloissa ruokailusta, sillä haastattelussa he voivat itse kertoa niistä omin sanoin.

Haastattelun kysymyksillä (Liite 2) haluttiin selvittää muun muassa, mitä erityisruokavaliota haastateltava noudattaa, käyttääkö hän ravintolapalveluita Pohjois-Karjalassa, vaikuttaako ruokavalio ravintolan valintaan, olisiko erityisruokavalioiden huomioimisessa kehitettävää ja onko ruokalistoilla tarpeeksi vaihtoehtoja erityisruokavaliota noudattaville.

Haastatteluun valittiin viisi erityisruokavaliota noudattavaa henkilöä, jotka käyttävät ravintolapalveluita Pohjois-Karjalan alueella. Heidät valittiin tuttavapiiristä sekä tuttavien lähipiiristä. Haastateltavia haastateltiin joulukuun-maaliskuun aikana. Ajankohta määrytyi sen mukaan, milloin heille parhaiten sopi. Ennen haastattelun tekemistä haastattelun kysymyksiä testattiin lähipiirin avulla.

Kysely kuuluu kvantitatiivisiin tutkimusmenetelmiin. Kysely valittiin aineistonkeruun menetelmäksi sen vuoksi, että sen avulla oli helpointa tavoittaa ravintolat ympäri Pohjois-Karjalaa. Tässä opinnäytetyössä käytetty kysely tehtiin Webropol –ohjelmalla, jolloin se voitiin lähettää sähköpostitse. Kyselyn mukana oli saatekirje ja linkki kyselyyn. (Liite 3 ja Liite 4)

Kyselyssä oli sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä. Kyselyn avulla haluttiin selvittää esimerkiksi onko erityisruokavaliot merkitty ravintoloissa ruokalistaan, pystyykö ruokalistaa tarkastelemaan etukäteen yrityksen nettisivuilla tai sosiaalisessa mediassa, täytyykö erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan ilmoittaa tulostaan etukäteen ravintolalle, mitkä asiat ovat tärkeitä erityisruokavalioiden huomioimisessa, onko erityisruokavaliiasiakkaiden määrässä tapahtunut muutosta viime vuosien aikana sekä pystyykö ruoka-annoksia tarvittaessa muuttamaan.

Ennen kyselyn lähettämistä sitä testattiin lähipiirin avulla. Kysely täytettiin ja lähetettiin opinnäytetyöntekijän sähköpostiosoitteeseen, jotta nähtäisiin sen toimivuus oikeassa vastaustilanteessa. Tämän jälkeen kysely lähetettiin 20 Pohjois-Karjalassa sijaitsevaan ravintolaan, valintaperusteena oli se, että ravintolassa tarjoillaan a la carte –annoksia ja lisäksi valintaan vaikutti myös se, että ravintoloita haluttiin mukaan kaikilta Pohjois-Karjalassa sijaitsevilta paikkakunnilta.

6.4 Opinnäytetyön toteuttaminen

Ennen tutkimuksen aloittamista perehtyminen aiheeseen tapahtui kirjallisuutta ja internetlähteitä apuna käyttäen. Tämän jälkeen kyselyn ja haastattelun ideointi ja tekeminen oli helpompaa. Varsinainen aineiston kerääminen alkoi joulukuussa 2018, jolloin aloitettiin haastattelujen tekeminen. Haastattelut ajoittuivat ajalle joulukuu-maaliskuu, ja ne tehtiin sitä mukaa, kun haastateltavat löytyivät. Kaksi haastattelusta tehtiin kasvokkain ja kolme puhelimitse. Jokaiselle haastateltavalle kerrottiin, että haastattelut liittyvät tekeillä olevaan opinnäytetyöhön, jossa tutkitaan erityisruokavalioiden saataavuutta Pohjois-Karjalan alueella, ja että työhön on tarkoitus saada ravintoloiden ja asiakkaiden näkökulmaa. Lisäksi mainittiin, että vastaajat tulevat olemaan anonyymejä eli heitä ei voi tunnistaa työstä. Haastattelut kestivät 15–30 minuuttia riippuen siitä, kuinka paljon vastaajalla oli kerrottavaa kysymyksiin liittyen. Haastattelun aikana tiedot kirjoitettiin paperille, jonka jälkeen ne litteroitiin mahdollisimman nopeasti, jotta haastattelusta saadut tiedot tulisivat kirjoitettua mahdollisimman tarkasti opinnäytetyöhön.

Kysely lähetettiin 18.2.2019 ravintoloihin sähköpostitse. Ja se oli avoinna kaksi viikkoa. Lisäksi kysely lähetettiin tekijän omaan sähköpostiosoitteeseen jotta nähtiin, että kysely ja muistutusviesti saapuvat varmasti perille. Ravintolat valittiin sattuman varaisesti ympäri Pohjois-Karjalaa ja valintaperuste oli, että ravintolassa on tarjolla a la carte -annoksia. Tavoite vastaajamäärä oli kymmenen. Heti kyselyn ensimmäisten päivien aikana siihen vastasi neljä ravintolaa, lisäksi yhdestä osoitteesta tuli viesti, jossa kerrottiin osoitteen olevan väärä ja neuvottiin lähettämään linkki toiseen osoitteeseen vastauksen saamiseksi. Kyselyä ei kuitenkaan lähetetty uuteen osoitteeseen, sillä kaikille vastaajille haluttiin antaa saman verran aikaa vastata kyselyyn.

Muistutusviesti lähetettiin reilun viikon kuluttua kyselyn julkaisemisesta osoitteisiin, jotka eivät vielä olleet vastanneet kyselyyn. Siinä kerrattiin, mitä kyselyllä pyritään selvittämään ja kerrottiin, että vastausaikaa on vielä jäljellä tiettyyn päivämäärään saakka. Muistutusviestin jälkeen, kysely oli avattu kaksi kertaa ilman, että siihen oli vastattu. Kyselyn sulkeuduttua, siihen oli vastattu neljä kertaa eli kokonaisvastaajamäärä oli neljä.

7 Opinnäytetyön tulokset

7.1 Haastattelun tulokset

Ensimmäinen haastateltava on 29-vuotias nainen, joka noudattaa pesco-lakto-ovo-vegetaarista kasvisruokavaliota. Hän kertoo käyttävänsä ravintolapalveluita Pohjois-Karjalan alueella, suurimmaksi osaksi Joensuussa. Ravintolassa hän käy vapaa-ajalla, suurimmaksi osaksi viikonloppuisin. Ravintolassa hän syö noin kaksi kertaa kuukaudessa. Ruokavalio vaikuttaa ravintolan valintaan, ja hän kertoo katsovansa ruokalistaa ravintolaa valitessaan, jotta voi varmistua, että ravintolassa on hänelle sopivaa syötävää. Ruokavaliostaan hän ilmoittaa ravintolaan etukäteen, mikäli tekee pöytävarauksen, muuten ei.

Ravintolaruoka ei ole aiheuttanut oireita vastaajalle. Ravintoloiden henkilökunta on suhtautunut hyvin vastaajan kasvisruokavalioon. Kasvisruokavaliot ja myös muut erityisruokavaliot on merkitty hänen mielestään hyvin ruokalistoihin. Erityisruokavalioiden tarjonta vaihtelee paljon ravintoloittain, osassa ravintoloista tarjonta on hyvää ja osassa ei. Mutta suurimmaksi osaksi vaihtoehtoja on hyvin tarjolla.

Erityisruokavalioiden huomioimisen osalta kehitettävä asia on ruokalistojen monipuolisuus. Enemmän kuin yksi tai kaksi vaihtoehtoa ruokalistassa. Osassa ravintoloita annoksia voi kuitenkin muuttaa esimerkiksi kasvisruokavalioon sopiviksi ja olisi hyvä, jos ruokalistassa olisi merkintä siitä, että annosta voi muuttaa. Esimerkiksi jos kanan voisi muuttaa kasvisvaihtoehdoksi. Ravintoloiden nettisivuilla on vastaajan mielestään tarpeeksi tietoa erityisruokavalioiden osalta. Huomiona kuitenkin, ettei osalla ravintoloista ole ruokalistaa internetissä.

Positiivinen ravintolakokemus on ollut sellainen, että ilman lisämaksua ruoka-annosta on voinut muokata, kuten esimerkiksi muuttaa normaalin annoksen kasvisruokavalioon sopivaksi. Huono ravintolakokemus hänellä oli parin vuoden takaa, jolloin hän oli mennyt ystävien kanssa syömään erääseen ravintolaan. Listalla ei ollut kasvisvaihtoehtoa, joten he olivat kysyneet olisiko hampurilaista ollut mahdollista muuttaa kasvisversioksi. Kasvispihviä ei kuitenkaan ollut saatavilla, joten he tilasivat hampurilaiset ilman pihviä.

Samassa ravintolassa tarjoilija oli suhtautunut epäasiallisesti heidän ruokavalioonsa, muun muassa kommentoiden tilausta ja asiakkaan ruokavaliota.

Haastateltavan mielestä erityisruokavalioiden huomioiminen on mennyt viime vuosina parempaan suuntaan, valinnan varaa on enemmän. Kehitysideaksi vastaaja antaa, että esimerkiksi Wolt tai joku muu vastaava voisi toimia myös Pohjois-Karjalan seudulla ja toisi mukavan lisän palveluihin, kun kotiin toimituksena saisi ruokaa myös muista ravintoloista kuin vain pitserioista.

Toinen haastateltava on 54-vuotias nainen, joka noudattaa laktoositonta ruokavaliota. Hän kertoo käyttävänsä ravintolapalveluita vapaa-ajalla tai juhlissa, noin kerran kuukaudessa. Ruokavaliolla ei ole vaikutusta ravintolan valintaan. Haastateltava ei ilmoita ravintolaan ruokavaliostaan etukäteen, koska nykyään laktoosittomat vaihtoehdot ovat niin arkipäiväisiä ja valikoima on parantunut paljon. Kuitenkin aikaisemmin vielä 90-luvulla hän kertoo varautuneensa ruokailuihin laktaasikapselein, sillä vielä silloin kaikkien ruokien sisällöstä ei voinut olla täysin varma. Eikä laktoositonkaan ollut silloin vielä niin hyvin huomioitu ja esimerkiksi juhlissa jokaisesta vaihtoehdosta ei aina kehdannut kysyä. Ravintolaruoka ei ole aiheuttanut oireita.

Henkilökunnan ei nykypäivänä tarvitse suhtautua laktoosittomaan ruokavalioon mitenkään erityisesti, sillä se on niin yleinen. Aikaisemmin useita vuosia sitten henkilökunnan täytyi usein käydä selvittämässä ruoan laktoosittomuutta esimerkiksi keittiöhenkilökunnalta tai usean henkilön kautta. Pääsääntöisesti ruokalistoilla on hyvin vaihtoehtoja. Erityisruokavaliosta laktoositon ruokavalio on huomioitu hyvin, mutta varmasti muissa, ei niin yleisten erityisruokavalioiden huomioimisessa on parannettavaa.

Vastaaja tutustuu ravintoloiden ruokalistoihin, mikäli on tulossa jokin erityisempi tilaisuus ja jotta tilauksen tekeminen olisi helpompaa. Mutta laktoosittoman ruokavaliota hän ei tutustu ruokalistoihin. Hyvä kokemus erityisruokavaliota asioidessa hänellä on ollut sellainen, että ruokavalioon sopimattoman jälkiruoan tilalle on saanut jotain muuta. Esimerkiksi jälkiruokana on ollut rahkaa, joka ei ole laktoositonta ja sen tilalle on saatu laktoositon jäätelöannos. Huonoimmat kokemukset ravintoloissa ovat olleet sellaisia, joissa ei ole tullut varmistettua sisältääkö joku ruoan osa laktoosia. Ylei-

simmäksi tällaiseksi hän kokee vielä tänäkin päivänä perunamuusin, jonka laktoositto-
muudesta ei ole voinut olla varma. Ja jälkeen päin oireista on voinut päätellä muusin
sisältäneen laktoosia.

Kolmas haastateltava on 50-vuotias nainen, joka noudattaa gluteenitonta (keliakia) ja
maidotonta ruokavaliota. Lisäksi hän on allerginen omenalle, kiiville ja pähkinälle. Hän
käyttää ravintolapalveluita Pohjois-Karjalassa vapaa-ajalla ja juhlissa sekä joskus
myös työn vuoksi koulutuksissa. Ravintolassa hän käy noin kerran kuukaudessa, vä-
lillä useammin ja välillä harvemmin. Ruokavalio vaikuttaa ravintolan valintaan, mutta
esimerkiksi ulkomailla vieraillessa se vaikuttaa enemmän kuin täällä Suomessa. Hän
ei ilmoita ruokavaliostaan ravintolaan etukäteen. Ravintolaruoka ei ole aiheuttanut hä-
nellä oireita, mutta mikäli esimerkiksi gluteenia olisi ruoassa se aiheuttaisi kyllä oireita.

Ravintoloiden henkilökunta on suhtautunut ruokavalioon hyvin ja mainitessa sairasta-
vansa keliakiaa on ravintolan henkilökunta ollut tarkkana siitä, että ruoka on oikean-
laista. Ravintolat ovat pitkälti merkinneet erityisruokavaliot ruokalistoihin hyvin, mutta
poikkeuksiakin on. Yleensä gluteenittomuus on merkitty hyvin, mutta maidottomuuden
kohdalla olisi parantamisen varaa. Usein täytyy kysyä tarjoilijalta, saako annoksen mai-
dottomaksi. Ruokalistoilla on yleensä vaihtoehtoja erityisruokavaliioihin niin, että aina
saa syödäkseen. Mutta usein vaihtoehtoja on yksi tai kaksi, vaihtoehtojen vähyys ei
sinänsä haittaa, kun ravintoloissa syö melko harvoin. Mutta jos ravintolassa ruokailisi
useammin, voisivat vaihtoehdot käydä yksitoikkoisiksi, mikäli lista ei vaihdu. Vastaajan
mielestä gluteenittomia ja maidottomia vaihtoehtoja voisi olla enemmän.

Erityisruokavalioiden huomioimisessa kasvisruokavaihtoehdot ovat lisääntyneet, mikä
on positiivista ja esimerkiksi niissä on usein myös maidoton vaihtoehto. Keliakiaviikko-
jen aikana esillä voisi olla enemmän gluteenittomia vaihtoehtoja esimerkiksi oma lista
erityisruokavaliuille. Myös jonkinlaiset teemaviikot liittyen eriruokavaliioihin voisivat olla
hyviä. Ruokalistoihin hän ei tutustu Pohjois-Karjalan alueelle, sillä ravintolat ovat melko
tuttuja. Muualla Suomessa vieraillessaan vastaaja tutustuu listoihin. Ravintoloitten net-
tisivuilla on yleensä ollut samat tiedot, kuin ravintolassa, sillä ruokalista on yleensä
jossakin muodossa nettisivuilla. Mikäli tietoa ei ole ollut, ravintolaan ei välttämättä ole
tullut mentyä.

Positiivinen ravintolakokemus hänellä oli viime joulun ajalta, jolloin hän oli vierailut jonsuulaisessa ravintolassa ja saanut sieltä sopivaa ruokaa sekä asiantuntevaa palvelua. Tarjoilija oli osannut kertoa hyvin, mitä erityisruokavalioannos pitää sisällään ja syödessään oli voinut tuntea, että kyseinen annos on varmasti ruokavalioon sopiva ja turvallinen. Pohjois-Karjalan alueella hänellä ei ole huonoja ravintolakokemuksia. Muuksi huomioksi erityisruokavalioiden huomioimisessa hän mainitsee, että koko ajan erityisruokavalioiden tuntemus ja mennyt parempaan suuntaan, verrattuna siihen aikaan, kun hän diagnoosin sai.

Neljäs haastateltava on 22-vuotias mies, joka noudattaa vehnätöntä ja maidotonta ruokavaliota (allergiat). Hän käyttää ravintolapalveluita Pohjois-Karjalassa vapaa-ajalla ja juhlissa, 1–2 kertaa kuukaudessa. Erityisruokavalio vaikuttaa ravintolan valintaan joskus. Hän ei ilmoita ruokavaliostaan ravintolaan etukäteen, mutta mainitsee siitä aina tilauksen yhteydessä paikan päällä. Ravintolaruoka ei ole aiheuttanut oireita pitkään aikaan. Ravintolan henkilökunta on suhtautunut erityisruokavalioon hyvin ja ystävällisesti, ja he ovat yleensä mielellään ottaneet selvää ruoan sisältämisestä ainesosista ja joskus he ovat jopa asiakkaan kanssa katsoneet tuotteesta yhdessä, että se on varmasti sopiva.

Erityisruokavaliot on hänen mielestään merkitty selkeästi ruokalistoihin osassa paikoista, mutta parantamisen varaakin on. Erityisruokavalioihin sopivia vaihtoehtoja ei ole kovin paljon ja ne ovat melko yksitoikkoisia. Ravintolan nettisivuihin hän tutustuu etukäteen, mikäli on menossa kyseiseen ravintolaan ensimmäistä kertaa. Ravintoloiden nettisivuilla on vaihtelevasti tietoa erityisruokavaliiovaihtoehdoista, olisi hyvä jos kaikissa paikoissa olisi.

Positiivinen ravintolakokemus haastateltavalla on, kun hän oli käymässä eräässä jonsuulaisessa ravintolassa ensimmäistä kertaa ja siellä kysyttiin onko asiakkailla erityisruokavaliota. Lisäksi sopiva annos löytyi. Positiivista hänen mielestään on ylipäänsä se, että kysytään erityisruokavaliosta. Huono kokemus hänellä on ravintolasta, jossa hän tilasi maidottoman ja vehnättömän pitsan ja sai tavallisen. Tämä tilanne päättyi kuitenkin hyvin ja hän sai lopulta sopivan annoksen. Muihin huomioihin hän lisää, että olisi hyvä, jos maidottomat ja vehnättömät vaihtoehdot olisivat paremmin näkyvillä

ruokalistoilla. Lisäksi ravintoloiden nettisivuilla voisi olla myös ilmoitus, mikäli sieltä ei voi saada erityisruokavalioon sopivia ruokia.

Viides haastateltava on 42-vuotias nainen, joka noudattaa luontaisesti gluteenitonta (keliakia ja vilja-allergia) ja laktoositonta ruokavaliota. Hän käyttää ravintolapalveluita Pohjois-Karjalan alueella vapaa-ajalla noin kerran kuukaudessa. Erityisruokavalio vaikuttaa ravintolan valintaan paljon. Hän ei ilmoita ruokavaliostaan etukäteen ravintolaan, mutta mainitsee siitä aina paikan päällä. Ravintolaruoka on aiheuttanut hänelle oireita viimeksi noin kuukausi sitten. Hän tilasi ruokavaliionsa sopivaa ruokaa, mutta ravintolan henkilökunta oli kuitenkin antanut hänelle vääränlaista leipää, josta seurasi kovat vatsakivut. Leivän sopimattomuuteen syynä oli se, ettei luontaisesti gluteenittoman ja gluteenittoman eroa aina ymmärretä.

Ravintolan henkilökunta on suhtautunut haastatellun ruokavalioon yleensä todella hyvin ja he varmistavat useimmiten vielä keittiöstä, että ruoka voidaan valmista sopivalla tavalla. Erityisruokavaliot ovat hänen mielestään merkitty listoihin hyvin ja vaihtoehtojakin löytyy. Kymmenen vuotta sitten kun keliakia todettiin hänellä, ei vaihtoehtoja ollut paljonkaan. Erityisruokavalioiden huomioimisessa voisi olla kehitettävää, esimerkiksi vaihtelevuudessa sekä monipuolisuudessa, sillä vaihtoehdot ovat yleensä ne pari samaa ruokaa. Ravintolan ruokalistoihin hän tutustuu etukäteen joskus, varsinkin silloin jos on tarkoitus mennä johonkin uuteen paikkaan. Ravintoloiden nettisivuilla on melko pitkälti tarpeeksi tietoa erityisruokavaliiovaihtoehdoista.

Positiivinen kokemus hänellä on eräästä Joensuulaisesta ravintolasta, jossa on huomioitu erityisruokavaliot hänen mielestään yleensä hyvin. Useimmissa paikoissa asiakasta ohjataan ottamaan alkuruokasalaatti noutopöydästä, mutta tällöin kontaminaation riski on välillä suuri. Kyseisessä ravintolassa hänelle tehtiin oma salaatti keittiössä ravintolan omasta aloitteesta. Tähän olisi hyvä panostaa myös muissa paikoissa. Negatiivisia kokemuksia hänellä on lähinnä hampurilaispaikoista. Muiksi huomioiksi hän mainitsee, että ihmiset ovat nykyään valveutuneita erityisruokavalioiden suhteen. Yhteen aikaan oli ongelmana, se että esimerkiksi gluteenitonta ruokavaliota pidettiin muoti-ilmiönä, jonka avulla ihmiset yrittivät muun muassa laihduttaa. Ja se aiheutti sekaannusta, kun oli kyseessä oikeasti allerginen henkilö.

7.2 Kyselyn tulokset

Ensimmäinen kysymys oli, mitä erityisruokavalioita ravintolassanne on saatavilla. (Taulukko 1.) Kaikki mahdolliset vaihtoehdot pyydettiin valitsemaan. Kaikki vastaajat olivat valinneet, että ravintolassa on saatavilla laktoositon-, gluteeniton-, maidoton-, kasvis- ja viljaton -ruokavalio. Kolme vastaajista oli maininnut, että saatavilla on myös allergiaruokavaliot. Kaksi oli vastannut, että saatavilla on FODMAP -ruokavalio ja yksi vastaajista oli vastannut, että saatavilla on uskonnolliset ruokavaliot ja jokin muu. Tarkennukseksi uskonnollisten ruokavalioiden kohdalle oli kirjoitettu, että mitä pyydetään se tehdään. Muiden mahdollisten ruokavalioiden kohdalle oli mainittu vegaani ja soke-riton ruokavalio.

Taulukko 1. Saatavilla olevat ruokavaliot (n=4).

	n	Percent
a) Laktoositon	4	100%
b) Gluteeniton	4	100%
c) Maidoton	4	100%
d) Kasvis	4	100%
e) Fodmap	2	50%
f) Viljaton	4	100%
g) Allergiaruokavaliot	3	75%
h) Uskonnolliset ruokavaliot, mitä?	1	25%
i) Muu, mitä?	1	25%
e) Ei mitään.	0	0%

Toisessa kysymyksessä kysyttiin, onko erityisruokavalioiden määrässä tapahtunut muutoksia viime vuosien aikana. Kolme vastaajaa oli vastannut, että erityisruokavalioiden määrä on kasvanut, yksi vastaajista oli sitä mieltä, että määrässä ei ole tapahtunut muutosta. Kolmas kysymys oli, voiko ruokalistaa tarkastella internetistä ennen ravintolaan saapumista. Kolme vastaajista vastasivat kyllä ja yksi vastasi ei. Neljäs kysymys oli, ovatko erityisruokavaliovaihtoehdot näkyvillä yrityksen nettisivuilla. Kaksi vastaajaa vastasi kyllä ja kaksi vastaajaa vastasi ei.

Viidennessä kysymyksessä vastaajien tuli valita, mitkä kolme asiaa ovat tärkeimpiä erityisruokavalio asiakkaiden huomioimisessa. (Taulukko 2.) Tärkeimmiksi asioiksi nousivat henkilökunnan tietämys (n=4), ruoanlaatu (n=3), se, ettei erityisruokavalio-asiakas koe olevansa eriarvoisempi kuin muut asiakkaat (n=3) ja asiakaspalvelukokemus (n=2).

Taulukko 2. Tärkeimmät asiat erityisruokavalioasiakkaiden huomioimisessa (n=4).

	n	Percent
a) Ruoanlaatu	3	75%
b) Vaihtoehtojen määrä	0	0%
c) Asiakaspalvelukokemus	2	50%
d) Henkilökunnan tietämys	4	100%
e) Se, ettei erityisruokavalioasiakas koe olevansa eriarvoisempi kuin muut asiakkaat.	3	75%

Kuudennessa kysymyksessä kysyttiin, miten asiakas saa tietoa ruoan sisältämistä allergeeneista. (Taulukko 3.) Vaihtoehtoja sai valita yhden tai useamman. Kaikki vastaajat olivat vastanneet, että allergeeneista saa tietoa henkilökunnalta, kolme vastaajaa vastasi, että allergeenit on merkitty ruokalistaan ja kaksi vastasi, että tarjoilijat kertovat asiakkaille erityisruokavaliosta.

Taulukko 3. Ruoan sisältämien allergeenien merkitseminen (n=4).

	n	Percent
a) Allergeenit on merkitty ruokalistaan.	3	75%
b) Allergeeneistä saa tietoa henkilökunnalta.	4	100%
c) Tarjoilijat kertovat asiakkaille erityisruokavaliosta.	2	50%
d) Allergeenit on merkitty vuonna 2014 tulleen EU-säädöksen mukaan.	0	0%
e) Ei mitenkään.	0	0%

Seitsemännessä kysymyksessä kysyttiin, toivovatko ravintolat asiakkaan ilmoittavan erityisruokavaliostaan ravintolaan etukäteen. (Taulukko 4.) Kaksi vastaajaa oli vastannut, että asiakas voi halutessaan ilmoittaa, yksi vastaajista vastasi että erityisannoksen saaminen vaatii aina etukäteisilmoituksen ja yksi vastaajista vastasi ettei asiakkaan tarvitse ilmoittaa.

Taulukko 4. Erityisruokavaliosta ilmoittaminen (n=4).

	n	Percent
a) Kyllä, erityisannoksen saaminen vaatii aina etukäteisilmoituksen.	1	25%
b) Asiakas voi halutessaan ilmoittaa.	2	50%
c) Ei tarvitse ilmoittaa.	1	25%

Kahdeksannessa kysymyksessä kysyttiin, voiko ruoka-annosta tarvittaessa muuttaa, esimerkiksi vaihtaa lisäkkeen. Kaikki vastaajat vastasivat kyllä. Yhdeksännessä kysymyksessä kysyttiin, mitä ongelmia ravintolassa on erityisruokavalioiden kohdalla sattunut. Tähän kysymykseen yksi vastaaja oli jättänyt vastaamatta, eli vastauksia oli kolme. Kaikki olivat vastanneet, ettei erityisruokavalioiden kanssa ole ilmennyt ongelmia.

Kymmenes kysymys koski henkilökunnan perehdyttämistä ruokalistojen ja erityisruokavalioiden kohdalla. Kaksi vastaajaa oli vastannut, että työntekijät oppivat työnohessa ja kaksi vastaajaa oli vastannut, että työntekijöillä on koulutus, jossa erityisruokavaliot on käyty läpi. Yhdennessätoista kysymyksessä kysyttiin, millainen henkilökunnan tietämys erityisruokavaliosta on. Yksi vastaajista oli vastannut tuntemuksen olevan erittäin hyvä ja kolme vastaajaa oli vastannut tuntemuksen olevan hyvä.

Kahdennessatoista kysymyksessä kysyttiin, mitä kehittämiskohteita yrityksessänne on työntekijöiden erityisruokavalioiden osaamisen osalta. (Taulukko 5.) Vaihtoehtoista pystyi valitsemaan yhden tai useamman vaihtoehdon. Kolme vastaajaa oli valinnut erityisruokavalioiden tuntemuksen ja yksi vastaajista oli valinnut erityisruokavalioiden asiakkaiden erityistarpeiden huomioimisen.

Taulukko 5. Kehittämiskohteet henkilökunnan osalta (n=4).

	n	Percent
a) Erityisruokavalioiden tuntemus.	3	75%
b) Erityisruokavalioiden valmistus.	0	0%
c) Erityisruokavalioiden asiakkaiden erityistarpeiden huomioiminen.	1	25%
d) Muu, mikä?	0	0%

Kolmannessatoista kysymyksessä kysyttiin, vaikuttaako erityisruokavalio annoksen hintaan. Kolme vastaajista oli vastannut, ettei erityisruokavalio vaikuta annoksen hintaan ja yksi vastaajista oli vastannut, että erityisruokavalio vaikuttaa annokseen hintaan, nostaen sitä.

Kysymyksessä neljätoista kysyttiin, miten ravintolassa toimitaan, kun erityisruokavalioannoksen kohdalla ilmenee ongelmia asiakaspalvelutilanteessa. (Taulukko 6.) Vaihtoehtoja pystyi valitsemaan yhden tai useamman. Kaikki vastaajat olivat vastanneet, että pyritään löytämään annos, joka sopii asiakkaalle yhteistyössä asiakkaan kanssa, yksi vastaaja oli vastannut että pyrimme hoitamaan asian niin, ettei asiakas huomaa, että hänen annoksensa kanssa on ongelmia ja yksi oli vastannut, ettei erityisruokavalioannosten kanssa ole ilmennyt ongelmia.

Taulukko 6. Miten toimitaan, jos erityisruokavalioannoksen kanssa ilmenee ongelmia (n=4).

	n	Percent
a) Pyrimme löytämään annoksen, joka sopii asiakkaalle yhteistyössä asiakkaan kanssa.	4	100%
b) Pyrimme hoitamaan asian niin, ettei asiakas huomaa, että hänen annoksensa kanssa on ongelmia.	1	25%
c) Annosten kanssa ei ole ilmennyt ongelmia.	1	25%
d) Muu, mikä?	0	0%

Viidennessätoista kysymyksessä kysyttiin, miten ravintolat suhtautuvat ei-terveydellisiin erityisruokavalioihin. Kaikki vastaajat olivat vastanneet, että kaikki erityisruokavaliot huomioidaan samalla tavalla. Kuudestoista kysymys oli avoin, johon vastaajat pysyivät jättämään omia kommentteja. Tähän kukaan ei kuitenkaan ollut vastannut mitään.

8 Tulosten tarkastelu ja kehitysehdotukset

Haastatteluissa haastateltiin henkilöitä, jotka noudattavat kasvisruokavaliota, laktoositonta ruokavaliota, gluteenitonta ruokavaliota ja erilaisia allergiaruokavaliota (maito, vehnä, omena, kiivi, pähkinä ja viljat). Nämä valikoituivat haastatteluihin sen vuoksi, että niissä ruokavalion noudattaminen on aina välttämätöntä. Lisäksi haastateltavien löytäminen ei ollut kovin helppoa. Henkilöitä valittaessa piti myös osittain huomioida se, millaisia ruokavaliota omasta lähipiiristä sekä tuttavien lähipiiristä löytyi. Haastattelusta saadut tulokset jaoteltiin positiivisiin, parannettaviin ja kehittämissideihin. (Taulukko 7.)

Taulukko 7. Haastattelun tulokset.

POSITIIVISTA	PARANNETTAVAA	KEHITTÄMISSIDEAT
<ul style="list-style-type: none"> • Ravintolaruoka on aiheuttanut harvoin oireita. • Henkilökunta suhtautuu erityisruokavalioiden hyvin. • Ruoka-annoksia voi muuttaa sopiviksi. • Vaihtoehtoja on enemmän kuin aiemmin. • Erityisruokavaliot on merkitty listoihin hyvin. • Kasvisruokavaihtoehdot lisääntyneet ravintoloissa. • Erityisruokavalioiden tuntemus on parantunut. • Ruokavaliosta ei tarvitse ilmoittaa etukäteen saadakseen sopivaa ruokaa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Erityisruokavaliioon sopivia vaihtoehtoja yleensä vain pari. • Kaikilla ravintoloilla ei ole ruokalista internetissä. • Perunamuusin laktoositomuus on tuottanut ongelmia vielä tänäkin päivänä. • Osassa ruokavalioiden henkilökunnan tietämys ei ole riittävä. (luontaisesti gluteeniton ei ole sama kuin gluteeniton) 	<ul style="list-style-type: none"> • Monipuolisuus ja vaihtelevuus ruokalistaissa. • Enemmän gluteenittomia ja maidottomia vaihtoehtoja. • Teemaviikot, kuten esimerkiksi keiliaviikolla oma lista gluteenittomille. • Enemmän vehnättömiä vaihtoehtoja. • Wolt tai jokin vastaava palvelu.

Positiivisiksi asioiksi nousivat lähes kaikissa haastatteluissa, ettei ravintolaruoka ole aiheuttanut mitään oireita ja henkilökunnan osaaminen ja suhtautuminen ruokavalioiden on ollut hyvää. Ruoka-annoksia on voinut muuttaa sopiviksi ja erityisruokavaliot on

merkitty ravintoloiden ruokalistoihin hyvin. Erityisruokavalioiden tuntemus on lisääntynyt ja luultavasti sen myötä myös vaihtoehdot ovat lisääntyneet. Positiivinen asia on myös se, etteivät haastateltavat ole ilmoittaneet ravintolaan etukäteen tulostaan, mutta ovat silti saaneet sopivaa ruokaa. Näiden tulosten perusteella Pohjois-Karjalassa erityisruokavalioiden huomioiminen on onnistunut hyvin.

Asiat, joissa täällä Pohjois-Karjalassa olisi vielä parantamisen varaa, ovat erityisruokavalioiden vaihtoehtojen määrä, henkilökunnan osaaminen osassa erityisruokavalioidista, ruokalistan löytyminen internetissä ja laktoosittomuus perunamuusissa. Parannettavia asioita on huomattavasti vähemmän kuin positiivisia, mikä on hyvä asia. Henkilökunnan osaaminen nousee eniten esiin parannettavista asioista, sillä se on todella tärkeässä asemassa. Joillekin erityisruokavaliota noudattaville voi olla jopa vaarallista se, ettei henkilökunta ole perillä kaikista ruokavalioidista. Haastateltava, jolla oli ollut noin kuukausi sitten ongelmia henkilökunnan kanssa siinä, ettei gluteenittoman ja luontaisesti gluteenittoman eroa ymmärretty, selvisi pelkillä vatsakivuilla, mutta osa keliakikoista voi joutua tällöin jopa sairaalahoitoon.

Kehittämisideoiksi erityisruokavalioiden huomioimisessa nousivat monipuolisuus ja vaihtelevuus esimerkiksi enemmän gluteenittomia ja maidottomia vaihtoehtoja, enemmän vehnättömiä vaihtoehtoja sekä erilaisia teemaviikkoja liittyen erityisruokavalioidiin. Esimerkiksi keliakiaviikolla voisi olla oma gluteeniton ruokalista. Myös Woltia tai sen kaltaista palvelua toivottiin, jotta kotiin olisi mahdollista tilata myös jotain muuta kuin pitsaa. Joulukuussa tehdyn haastattelun jälkeen tämä toive on jo toteutunut, sillä 22.2.2019 Wolt-palvelulta oli tullut Facebook-päivitys, jossa se ilmoitti aloittavansa palvelun myös Joensuun alueella. Koko Pohjois-Karjalan aluetta palvelu ei siis kata, mutta Joensuun alueella asuvat pääsevät jo tilaamaan palvelusta. Kuitenkaan kaikki ravintolat eivät ole Joensuussakaan mukana Woltissa, sillä esimerkiksi Karjalaisen uutisessa kerrotaan, ettei PKO ole lähtenyt mukaan toimintaan, sillä se haluaa houkutella asiakkaita ravintoloihin paikan päälle kotisohvien sijaan (Karjalainen 2019). Kaikki kehittämis ehdotukset ovat hyviä ja koskevat esimerkiksi juuri noita asioita, joissa Pohjois-Karjalassa olisi vielä parantamisen varaa, kuten esimerkiksi vaihtoehtojen määrässä. Lisäksi teemaviikot voisivat lisätä myös kaikkien ihmisten tietoisuutta erityisruokavalioidista.

Ruokavaliot joista haastatteluista ei tehty olivat ärtyvän suolen oireyhtymä ja uskonnolliset ruokavaliot. FODMAP-ruokavaliota noudattava olisi ollut tutkimukseen hyvä lisä, mutta sellaista ei löytynyt. Tosin FODMAP-ruokavaliokin tuottaisi tällaisessa haastattelussa haasteita, sillä sitä noudattavilla on paljon ruoka-aineita, jotka sopivat toisille ja mutta toisille taas eivät, joten sen saatavuutta olisi melko hankala arvioida luotettavasti. Haastatteluissa ja kyselyssä tuli kuitenkin ilmi, että annoksia voi tarvittaessa muokata sopiviksi ja tämä on hyvä asia juuri FODMAP-ruokavaliota noudattaville, sillä tällöin ihmiset voivat muokata annosta juuri omaan ruokavalioon sopivaksi. Uskonnolliset ruokavaliot olisivat myös voineet olla hyvä lisä haastatteluihin, mutta niissäkään henkilön terveys ei ole vaarassa mikäli ruoka on sopimatonta, vaan uskonnollisissa ruokavalioiden haasteita voi tuoda lähinnä niiden saatavuus.

Kysely lähetettiin 20 á la carte- ravintolaan ympäri Pohjois-Karjalaa. Kysely oli avoinna kaksi viikkoa ja tänä aikana siihen vastasi neljä ravintolaa ja sen lisäksi kaksi vastaanottajaa oli avannut kyselyn vastaamatta siihen. Saatujen vastausten määrä on melko pieni ja toiveissa oli, että se olisi ollut hieman suurempi kuten esimerkiksi 10. Mutta positiivista on, että vastauksia kuitenkin tuli. Vastauksien pieni määrä kuitenkin aiheuttaa, sen ettei kyselystä saatuja tuloksia voida yleistää luotettavasti. Kyselyssä oli 16 kysymystä, joiden avulla pyrittiin selvittämään miten erityisruokavaliopasiakkaat on huomioitu täällä Pohjois-Karjalassa. Havainnollistamisen tueksi, myös kyselyn tulokset ja oteltiin positiivisiin, parannettaviin ja kehittämisideoihin. (Taulukko 8.)

Taulukko 8. Kyselyn tulokset.

POSITIIVISTA	PARANNETTAVAA	KEHITTÄMISIDEAT
<ul style="list-style-type: none"> • Saatavilla hyvin eriruokavalioita • Ruokalista voi tarkastella internetistä • Osaava ja koulutettu henkilökunta • Ravintolaan ei tarvitse ilmoittaa etukäteen saadakseen sopivaa ruokaa • Ruoka-annoksia voi muuttaa • Erityisruokavalioiden kanssa ei ole ilmennyt ongelmia • Erityisruokavalio ei vaikuta annoksen hintaan • Kaikki ruokavaliot huomioidaan samalla tavalla 	<ul style="list-style-type: none"> • Kaikilla ravintoloilla ei ole ruokalista internetissä • Vain osa ravintoloista vastasi, että allergeenit on merkitty ruokalistaan • Henkilökunta oppii työn ohessa → ei välttämättä turvallista kaikille erityisruokavalioiden • Erityisruokavalio vaikuttaa ruoka-annoksen hintaan joissain ravintoloissa 	<ul style="list-style-type: none"> • Erityisruokavaliokansio tai muu sellainen.

Positiiviksi asioiksi nousivat, että eri ruokavaliot olivat saatavilla hyvin, jokaisesta vastaajaravintolasta sai laktoositonta-, gluteenitonta-, maidotonta-, viljatonta- ja kasvisruokaa. Vastaja ravintoloista kolme oli vastannut, että ruokalista pystyy tarkastelemaan internetistä, tämä on samoilla linjoilla myös haastattelujen vastausten kanssa, sillä useampi vastaaja mainitsi, että suurimmaksi osaksi internet sivuilla on tarpeeksi tietoa, mutta ei aivan kaikkialla.

Erityisruokavaliiasiakkaiden huomioimisessa tärkeimmäksi asiaksi nousi henkilökunnan tietämys, joka on hyvä asia, sillä nimenomaan ruokavalioiden tuntemus on erityisen tärkeässä asemassa etenkin, kun on kyse terveydellisistä ruokavaliosta. Lisäksi erityisruokavalioiden tuntemusta arvioitaessa ravintolat olivat vastanneet henkilökunnan osaamisen olevan joko hyvä tai erittäin hyvä, mikä on positiivinen asia.

Haastatteluissa tuli ilmi, etteivät asiakkaat ilmoita yleensä ravintoloihin ruokavaliostaan ennen saapumistaan paikalle. Myöskään ravintolat eivät suurimmaksi osaksi toivoneet

ilmoittamista, vaan asiakas voi halutessaan ilmoittaa tai ei tarvitse ilmoittaa ollenkaan. Ainoastaan yhdessä ravintoloista erityisannoksen saaminen vaati ilmoittamista. Kaikki vastaajat olivat maininneet myös, että ruoka-annosta voi halutessaan muuttaa. Tämä on todella hyvä asia ajatellen erityisruokavalioasiakkaita. Kaikki vastaajat yhtä lukuun ottamatta olivat vastanneet, ettei erityisruokavalio annosten kanssa ole ilmennyt ongelmia. Tämä oli samoilla linjoilla haastattelusta saatujen tietojen kanssa. Kaikki ravintolat olivat maininneet myös, että kaikki erityisruokavaliot huomioidaan samalla tavalla, olivat ne sitten terveydellisistä syistä tai muista syistä noudatettavia. Tämä on hyvä asia, sillä jokaisella on oikeus noudattaa sellaisia ruokavaliota, joka hänelle parhaiten sopii.

Parannettaviksi asioiksi kyselyssä nousivat, ettei kaikilla ravintoloilla ollut ruokalista internetissä, lisäksi kysymyksessä, jossa käsiteltiin sitä, mistä asiakas saa tietoa ruoan sisältämistä allergeeneistä, kaikki ravintolat vastasivat henkilökunnalta ja vasta toiseksi nousi että allergeenit on merkitty ruokalistaan. Tämä herättää pientä ihmetystä, sillä EU-direktiivin mukaan allergeenit tulisi olla merkitty aina ruokalistoihin (Evira 2014).

Henkilökunnan perehdyttämistä ruokalistojen ja erityisruokavalioiden osalta puolet vastaajista oli vastannut, että henkilökunta oppii työnohessa ja puolet, että henkilökunnalla on koulutus, jossa erityisruokavaliot on käyty läpi. Se, että henkilökunta oppii työnohessa kuulostaa melko järkevältä ruokalistojen osalta, mutta se, että työntekijät oppivat erityisruokavalioiden ei ole kovin hyvä asia. Osassa ruokavalioiden on kyse ihmisten terveydestä eikä tällöin ole varaa virheisiin. Lisäksi palvelun laatua arvioitaessa henkilökunnan osaaminen vaikuttaa siihen, millaisen mielikuvan vierailu asiakkaalle luo (Immonen yms. 2010, 9–15), joten mikäli työntekijällä ei ole koulutusta liittyen ravitsemukseen, olisi hyvä että työpaikalla olisi esimerkiksi jonkinlainen kansio tai muu, josta henkilökunta voisi tarvittaessa perehtyä aiheeseen.

Kysymyksessä, jossa käsiteltiin erityisruokavalioiden vaikutusta ruoka-annoksen hintaan kolme oli vastannut, ettei sillä ole vaikutusta ja yksi oli vastannut, että se vaikuttaa hintaan nostamalla sitä. On hyvä asia, ettei ruokavalio vaikuta annoksen hintaan, sillä se aiheuttaisi eriarvoisuutta ja lisäksi erityisruokavalio ei ole välttämättä ihmisen oma va-

linta, joten minkä vuoksi hänen täytyisi maksaa siitä enemmän. Yleisesti ottaen kyselyssä saadut tulokset olivat hyvin positiivisia ja niiden osalta voidaan todeta, että erityisruokavalioiden huomioiminen on hyvällä tasolla. Myöskään ristiriitaisuuksia ei haastattelusta ja kyselystä saaduista tuloksista löytynyt paljoa. Ainoastaan kyselyssä kohdassa, jossa ravintoloiden henkilökunnan erityisruokavalioiden tuntemusta kysyttiin vastasivat kaikki ravintolat tuntemuksen olevan hyvää tai erittäin hyvää. Kuitenkin kysymyksessä, jossa kysyttiin parantamiskohteita erityisruokavalioiden osalta kolme vastaajaa vastasi erityisruokavalioiden tuntemuksen. Nämä kaksi ovat hieman ristiriidassa keskenään.

Tutkimusongelmana opinnäytetyössä oli se, että vaikuttaa erityisruokavalio siihen, kuinka sitä noudattava pystyy saamaan syötävää Pohjois-Karjalan ravintoloissa. Tulosten tarkastelun myötä on tullut ilmi, että erityisruokavaliota noudattavat ihmiset saavat hyvin syötävää Pohjois-Karjalan alueella, mutta parannettavaakin joidenkin asioiden kohdalla olisi.

Palvelun laatua erityisruokavalioiden osalta voidaan arvioida esimerkiksi aikaisemmin esitellyn taulukon avulla (Taulukko 1.) Asiakkaat arvoivat palvelun laatua ruoanlaadun, tarjoilun ja palvelun perusteella. Mutta entä ravintoloiden näkökulma palvelun laatuun. Erityisruokavalioiden käytön lisääntyminen vaikuttaa monin tavoin myös ravintoloiden arkeen. Ravintoloissa joudutaan kiinnittämään huomiota yhä enemmän erilaisiin asioihin koskien ruokavaliota ja esimerkiksi työmäärä voi myös kasvaa, kun erityisruokavaliota noudattaville tehdään sopivia annoksia. Uusien ruokavalioiden myötä myös henkilökunta joutuu oppimaan uutta jatkuvasti.

Terveydellisten ja eettisten erityisruokavalioiden lisäksi vuosittain tulee myös uusia trendejä ja muotidieettejä. Aikaisemmin yhdessä tehdyistä haastatteluista, haastateltava mainitsi, että muutamia vuosia sitten ihmiset noudattivat gluteenitonta ruokavaliota ilman sairautta. Tämä aiheutti ongelmia ravintoloissa, sillä henkilökunta ei voinut tietää aiheuttaako gluteeni asiakkaille oireita oikeasti. Muutkin samankaltaiset ruokavaliot voivat aiheuttaa henkilökunnassa sekaannusta. Opinnäytetyön tekijällä on itsellään kokemus eräästä Joensuulaisesta ravintolasta, jossa häneltä gluteenitonta ruokaa tilatessa kysyttiin, onko kyse keliakiasta vai jostain muusta syystä.

Palvelun laatuun mainitaan vaikuttavan ruoan ulkonäön ja tarjoilun (Immonen yms. 2010, 9–15). Usealle erityisruokavaliota noudattavalle on varmaan tuttua se, että muut saavat itselleen tuoretta leipää ja oma leipä tulee mikrossa sulatettuna pussissa pöytään. Tai että esimerkiksi merkkipäivänä lounaalla on tarjolla herkullisen näköistä kakkua, joka ei ole gluteeniton tai maidoton. Ja erityisruokavaliota noudattavalle tarjotaan jäätelö tai valmiskakkupala pakastimesta. Edellä mainitut eivät varmastikaan vaikuta palvelun laadun arviointiin positiivisesti. Ravintoloissa täytyy kuitenkin ottaa huomioon myös se, että erityisruokavaliotuotteet maksavat yleensä tavallisia tuotteita enemmän ja hävikin minimointi on tärkeää. Erityisruokavaliotuotteita kuluu myös useammin vähemmän kuin muita tuotteita, joten tällöin esimerkiksi pakastaminen on järkevää.

Gluteeniton leivonta eroaa tavallisesta leivonnasta jonkin verran ja lisäksi kontaminaation vuoksi myös leivontapaikka on valittava tarkkaan. Tämän vuoksi valmiiden pakasteiden käyttö voi olla pakollista, mutta aina voisi kuitenkin olla hyvä poistaa ainakin pakaste pussi. On myös ymmärrettävää, ettei esimerkiksi kakkuja kannata tehdä kaikille asiakkaille erityisruokavaliioon sopivista aineksista. Mutta esimerkiksi valmiiksi tehdyn erityisruokavaliioon sopivan kakkupohjapalan sulatus ja täyttäminen eivät vie aikaa kuin muutaman minuutin. Pelkästään näillä muutoksilla erityisruokavaliioasiakkaan ravintolakokemuksesta voisi saada paremman.

Työssä oli myös tarkoituksena verrata Pohjois-Karjalasta saatuja tuloksia aiemmin tehtyihin tutkimuksiin koskien erityisruokavaliota. Vaasassa tehdyn opinnäytetyön (Lehmus & Åberg 2013) tuloksissa oli ilmennyt, että erityisruokavaliioihin suhtaudutaan pääsääntöisesti hyvin ja kaikille löytyy aina syötävää, mutta parannettavaakin olisi. Pohjois-Karjalassa saaduista tuloksissa asiat ovat lähes samalla tavalla.

Vaasan alueella haastatellut henkilöt toivoivat ravintolahenkilökunnalta parempaa tietämystä liittyen erityisruokavaliioihin, ravintoarvoiltaan parempaa ruokaa, enemmän vaihtoehtoja uskonnollisiin ruokavaliioihin ja selkeyttä ruokalistoihin. (Lehmus & Åberg 2013.) Selvityksestä saatujen vastausten perusteella henkilökunnan tietämys oli Pohjois-Karjalassa suurimmaksi osaksi hyvää, mutta myös osassa ruokavaliioista olisi parannettavaa. Ravintoarvoista kukaan ei Pohjois-Karjalassa maininnut mitään, mutta a la carte –annoksissa pääasiassa ei olekaan terveellisyys.

Vaasan alueen opinnäytetyössä (Lehmus & Åberg 2013) toivottiin myös selkeyttä ruokalistoihin, Pohjois-Karjalassa ruokalistat saivat lähinnä positiivista palautetta. Vaasan alueella haastattelija oli käynyt tutustumassa hyvää palautetta saaneeseen ravintolaan ja kysynyt siellä ravintolan mielipidettä palautteeseen. Henkilökunta oli perustellut hyvän palautteen johtuvan siitä, että ruoka-annokset kootaan eri komponenteista, joita voi muokata ja hyvästä kassajärjestelmästä. Myös Pohjois-Karjalassa tärkeään asemaan erityisruokavalioiden osalla nousi juuri annosten muokkaamisen mahdollisuus. Lisäksi palvelun laatua arvioitaessa positiivista mielikuvaa luo juuri se, että myös erityisruokavalioiden toteutuksen pohjana käytetään perusruokalistaa (Immonen 2010, 9–15).

Koko Suomea koskevassa tutkimuksessa (Marttonen 2016) liittyen erityisruokavalioiden huomioimiseen tuloksista ilmeni, että erityisruokavalioiden vaikuttaa ravintolan valintaan, asiakkaat etsivät tietoa etukäteen, asiakkaat eivät ota ravintolaan yhteyttä etukäteen, allergisoivien ainesosien merkinnöissä on puutteita, henkilökunnan tietämys voisi olla parempi ja erityisruokavalioiden tuntemuksen välillä on eroja. Tutkimuksessa saadut tulokset ovat melko samoja kuin tulokset, joita Pohjois-Karjalasta saatiin. Pohjois-Karjalassa gluteenittomalla ja maidottomalla ruokavaliolla ei ilmennyt niin suurta eroa tuntemuksessa kuin Marttosen (2016) työssä.

Opinnäytetyössä nimeltä Case Rosso (Oinonen 2017) ei ollut kysymys oikeastaan erityisruokavalioiden huomioimisesta, vaan henkilökunnan työn helpottamisesta. Työssä koottiin raaka-aineluettelo, josta henkilökunnan oli helppo tarkistaa esimerkiksi ruokien sisältämät allergeenit. Pohjois-Karjalasta saadun kyselyn tuloksiin on mainittu kansio, jossa voisi olla tietoa erityisruokavalioiden osalta. Raaka-aineluettelo voisi käyttää myös muualla Pohjois-Karjalan ravintoloissa Rosson lisäksi hyvänä apuna ja lisätä siihen esimerkiksi tietoa erityisruokavalioiden osalta helpottamaan henkilökunnan työtä.

Kuopiossa tehdyssä opinnäytetyössä (Karttunen 2011) oli tutkittu erään Kuopiolaisen ravintolan näkökulmaa erityisruokavalioiden huomioimiseen. Tutkimuksessa oli ilmennyt, että parannettavaa erityisruokavalioiden osalta ravintolassa olisi työntekijöiden koulutuksessa ja perehdytyksessä sekä omavalvonnassa. Myös Pohjois-Karjalassa tehdyssä asiakkaiden haastattelussa nousi esille, että joidenkin ruokavalioiden osalta oli parannettavaa. Pohjois-Karjalassa ravintolat kuitenkin arvioivat työntekijöidensä

tuntemuksen olevan hyvää tai erittäin hyvää. Omavalvontaa ei Pohjois-Karjalaa koskevassa työssä käsitelty ollenkaan. Näiden tulosten vertailun pohjalta voidaan sanoa, että aiempien tutkimusten tulokset ovat melko samanlaisia kuin tällä hetkellä saadut tulokset Pohjois-Karjalan alueella, eikä niissä ole havaittavissa missään asioissa mitään suuria eroavaisuuksia.

9 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyössäni noudatetaan ammattikorkeakoulujen suosittelemia eettisiä ohjeita (Arene 2018.) Niihin on perehdytty ja niitä pyritään noudattamaan. Erityisesti huomiota on kiinnitetty siihen, että tietoja käsitellään niin, että tutkittavat ravintolat ja henkilöt pysyvät nimettöminä. Ja tutkimusta tehdessä heille on selkeästi kerrottu saatujen tietojen tulevan osaksi opinnäytetyötä. Tutkimuksissa pyritään aina arvioimaan myös tutkimuksen luotettavuutta eli validiutta. Luotettavuus tarkoittaa sitä, mittaako tutkimusmenetelmä sitä, mitä on ollut tarkoitus mitata. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 231, 2009). Kyselyllä ja haastattelulla saatiin haluttuja tietoja tutkimusaiheesta.

Tutkimuksessa luotettavuuteen vaikuttavia asioita voivat myös olla ravintoloiden vastaajamäärä ja haastateltavien kokemukset. Kysely lähetettiin 20 ravintolaan, joista vain neljä vastasi kyselyyn. Neljä ravintolaa on koko Pohjois-Karjalan ravintoloiden kokonaismäärästä pieni joukko, joten tutkimuksen tulos olisi luotettavampi, mikäli vastauksia olisi tullut enemmän. Ja kuten jo aikaisemmin tuloksien analysoinnissa mainittiin, tutkimuksesta saatuja tuloksia ei voida yleistää juuri pienen vastaajamäärän vuoksi. Lisäksi myös haastatteluissa jokaisella haastateltavalla on omat henkilökohtaiset kokemukset ravintolassa vierailuista ja mikäli joku toinen tekisi samanlaisen kyselyn myöhemmin voi hän taas saada erilaisia tuloksia.

Saaduista vastauksista ilmeni erityisruokavalioiden huomioiminen näytti kuitenkin olevan melko hyvää, joten olisi epätodennäköistä, että tulokset yhtäkkiä jollakin toisella olisivat esimerkiksi paljon huonompia. Myöskin vertailtaessa muista tutkimuksista saattuihin tuloksiin ei suuria eroavaisuuksia ilmennyt, joten vaikka tutkimus lähiaikoina toteutettaisiin uudestaan saadut tulokset eivät olisi kovinkaan erilaisia.

10 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada vastauksia kysymyksiin, miten erityisruokavaliota noudattavat asiakkaat huomioidaan ravintolassa, ja millaiseksi erityisruokavalioliasiakkaat ovat kokeneet ravintolaruokailun Pohjois-Karjalassa. Molemmat kysymykset ovat hyvin ajankohtaisia, sillä kuten edellä työssä on mainittu, erityisruokavaliot ovat yleistyneet viimevuosien aikana ja niiden tuntemus on lisääntynyt. Ja ruokavalioiden noudattamisen lisääntymisen myötä, myös ravintoloiden pitää pystyä ottamaan ne entistä paremmin huomioon. Ennen tutkimuksen aloittamista oli tärkeää perehtyä itse aiheeseen tarkemmin. Osa tiedoista oli jo ennestään tuttuja, mutta myös paljon uusia asioita tuli.

Haastattelun ja kyselyn pohjalta tehtyjen tulkintojen perusteella Pohjois-Karjalassa huomioidaan erityisruokavaliot hyvin, mutta parannettavaakin löytyy. Parannettavia asioita ovat vaihtoehtojen määrä, kaikilla ravintoloilla ei ole ruokalistaa internetissä, laktoosittomuus joissakin ruuissa, kuten perunamuusissa ja henkilökunnan tietämys koskien joitakin erityisruokavaliota. Verrattuna aiempiin tutkimustuloksiin Pohjois-Karjalan erityisruokavaliotarjonnassa ei ilmennyt selkeitä eroavaisuuksia. Kuitenkin tulos olisi ravintoloiden näkökulmasta luotettavampi, mikäli vastauksia olisi tullut enemmän.

Erytisruokavaliot valikoituivat työn aiheeksi osittain myös oman erityisruokavaliotautantakia. Ennen lukioikää minulla ei ollut lainkaan ruokavaliorajoitteita. Ilman minkäänlaisia rajoituksia oli ravintolaruokailu ja muukin ruokailu yleensä todella helppoa. Kaikki tarjolla oleva oli sopivaa ja listoilta tai vitriineistä pystyi valitsemaan juuri sen annoksen mikä vain vaikutti parhaimmalta. Erytisruokavaliioon siirtymisen myötä ruokailutilanteet eivät olekaan olleet enää niin yksinkertaisia. Ravintolaan mentäessä nykyään huomio ei kiinnitykään ensimmäisenä herkullisiin vaihtoehtoihin, vaan lähinnä kirjaimiin, jotka kertovat onko annos ruokavaliioon sopivaa. Tähän kuitenkin on tottunut vuosien myötä.

Omat kokemukset Pohjois-Karjalan ravintoloissa ovat erityisruokavaliion osalta suurimmaksi osaksi hyviä ja minulle on löytynyt sopivaa syötävää. Myöskin annoksia on pystynyt muuttamaan todella helposti. On ollut kuitenkin joitakin ravintoloita, joihin ei ole

tullut mentyä juuri sen vuoksi, että ruokalistaa etukäteen tarkasteltaessa ruokalistalta ei ole löytynyt mitään syötävää. Eräs asia, mikä minulle itselleni on jäänyt mieleen ravintolan ruokalistojen kanssa on se, että pääsääntöisesti paikoissa, joissa olen vierailut on ollut merkittynä hyvin gluteeniton, laktoositon, maidoton ja kasvisruokavalio. Tämä ei kuitenkaan gluteenittoman kohdalla tarkoita sitä, että annos olisi automaattisesti gluteeniton, vaan ruokavaliosta täytyy mainita erikseen saadakseen gluteenittoman annoksen. Muuten annos valmistetaan niin, että se on todennäköisesti ollut kontaminaatiossa gluteenia sisältäviin ruoka-aineisiin.

Opinnäytetyön tekeminen onnistui mielestäni ihan hyvin ja tietoa tuli riittävästi, vaikka ravintoilta olisinkin toivonut saavani enemmän vastauksia. Yksi asia, jonka jälkeen päin olisin toivonut tekeväni toisin olisi ollut se, että haastattelua tehtäessä kysymyksessä ”vaikuttaako erityisruokavalio ravintolan valintaan” olisi pitänyt kysyä tarkennukseksi, miten se vaikuttaa. Neljä kolmesta haastateltavasta kuitenkin mainitsi, että ruokavaliolla on vaikutusta, mutta tutkimuksessa jäi hieman epäselväksi juuri se, miten se vaikuttaa.

Pohjois-Karjalassa sijaitsevat ravintolat voivat hyötyä saamistani tutkimustuloksista saamalla tietoa siitä, ovatko erityisruokavalioasiakkaat olleet tyytyväisiä ravintoloiden tarjontaan tällä hetkellä. Myös kehittämissuhteita haastateltavien osalta tuli jonkin verran, kuten erityisruokavaihtoehtojen monipuolisuuden lisääminen. Jatkokehitys mahdollisuuksina aiheeseen voisivat olla esimerkiksi erityisruokavaliolle tarkoitettun ruokalistan suunnittelu (gluteeniton ruokalista teemaviikolle tai muuta sellaista) tai ravintoloiden henkilökunnalle tarkoitettu tietopaketti erityisruokavaliosta.

Lähteet

- Allergia, Iho & Astma Ry 2019. Vilja-allergia ja keliakia.
<https://www.allergia.fi/allergia/apua-ja-ohjeita-allergiaan/ruoka-ja-juoma/ruokayliherkkyys/vilja-allergia-ja-keliakia/> 29.4.2019.
- Allergia-, Iho- ja Astmaliitto ry. 2017. Erityisruokavaliota noudattavan on oltava tarkkana ravintolassa. <https://www.allergia.fi/uutiset/erityisruokavaliota-noudattavan-on-oltava-tarkkana-ravintolassa/> 20.5.2018
- Ammattikoulujen rehtorineuvosto Arene ry. 2018. Ammattikorkeakoulujen opinnäytteiden eettiset suositukset. https://moodle.karelia.fi/plugin-file.php/129813/mod_resource/content/1/Ammattikorkeakoulujen%20opinna%CC%88yteto%CC%88iden%20eettiset%20suositukset%202018.pdf 3.5.2019.
- Evira. 2014. Elintarviketieto –opas. (EU-direktiivi allergeeneista).
https://www.evira.fi/globalassets/tietoa-evirasta/julkaisut/oppaat/elintarviketieto-opas_eviran_ohje_17068_1_fi.pdf 1.6.2018.
- Evira. 2016. Yleisimmät ruoka-aineallergian aiheuttajat Vilja.
<https://www.evira.fi/elintarvikkeet/tietoa-elintarvikkeista/ruoka-allergeenit/yleisimmat-ruoka-allergian-aiheuttajat/vilja/> 20.5.2018
- Grönroos, C. 2009. Palvelun johtaminen ja markkinointi. Vantaa: Hansaprint 2015.
- Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. Edita Publishing Oy. <http://www.tilastolinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf> 3.5.2019.
- Helsingin Juutalainen seurakunta. 2019. Kosher –ruoka. <http://jchelsinki.fi/fi/kosher> 6.4.2019
- Hemmi, M. Häkkinen, U. & Lahdenkauppi, M. 2008. Avec Asiakaspalvelu ravintolassa. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Hirsjärvi, S. ,Remes, P. , Sajavaara, P. 2009, Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Tammi.
- IBS DIETS FODMAP Dieting Guide. 2019. Low FODMAP Food Chart.
<https://www.ibsdiets.org/wp-content/uploads/2016/03/IBSDiets-FODMAP-chart.pdf> 23.3.2019.
- Immonen, I. Laaksonen, S. Lattu, L. Reunasalo, T. Sinisalo, L. & Välimäki, Pauli A. 2010. Erityisruokavalioiden valmistus ammattikeittiössä. Helsinki: WSOYPRO OY.
- Itä-Suomen Yliopisto. 2017. Yhä useampi nuori noudattaa erikoisruokavaliota.
<https://www.uef.fi/-/yha-useampi-suomalainen-nuori-noudattaa-erityisruokavaliota> 18.1.2018.
- Jarti, T. 2018. Käypä hoito suositus lasten ruoka-allergioista päivitetty: Välttämisruokavaliota sopii erityisesti vaikeisiin allergioihin, lievissä tapauksissa ruokaainetta voi kokeilla pienillä määrillä. http://www.kaypahoito.fi/web/kh/uutinen?p_p_id=56_INSTANCE_L2cAf58mgLzd&p_p_lifecycle=0&p_p_stat_e=maximized&p_p_mode=view&_56_INSTANCE_L2cAf58mgLzd_articleId=89601 20.5.2018.
- Joensuun keittäjät Oy. 2018. Local Bistro menu. <https://www.localbistro.fi/#menu>
- Kainulainen, J. 2019. PKO ei lähde mukaan Woltiin – ”Tulemme kehittämään kotiin-kujetusta”.<https://www.karjalainen.fi/uutiset/uutis-alueet/talous/item/211112> 26.3.2019.
- Punamusta media Oyj. 2015. Joensuuhun avattiin halal-kauppa.

- <https://www.karjalainen.fi/uutiset/uutis-alueet/talous/item/70067>
29.4.2019.
- Karjalainen, J. 2017. Ravintolakokki tekee yhä useamman koti-illallisen – uutena ilmiönä take away –mummot. <https://yle.fi/uutiset/3-9574269> 14.3.2019.
- Karttunen, P. 2011. Erityisruokavalioasiakkaiden huomioonottaminen ravintolassa. http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/29421/Karttunen_Anukka.pdf?sequence=1&isAllowed=y 19.4.2018.
- Keliakialiitto. 2008a. Kaura ja keliakia. https://www.keliakialiitto.fi/liitto/horeca_ja_terveydenhuolto/tietoa_gluteenittomasta_ruokavaliosta/kaura/ 17.1.2018.
- Keliakialiitto. 2008b. Työelämässä ja ravintolassa. <https://www.allergia.fi/allergiat/ruokayliherkkyys/vilja-allergia-ja-keliakia/> 9.1.2018.
- Keliakialiitto. 2008c. Uskaltaako keliakikko lähteä ulos syömään? Mistä tietää, että saa turvallista ruokaa? https://www.keliakialiitto.fi/liitto/gluteeniton_elama/gluteenitonta_arkea/tyoelamassa_ja_ravintolassa/ 9.1.2018.
- Keliakialiitto. 2019. Gluteenittomuuden vaatimukset. <https://www.keliakialiitto.fi/ammatillaiset/horeca/gluteenittomuuden-vaatimukset/> 7.5.2019.
- Kesko 2019a. Ruokailmiöt 2019. https://www.kesko.fi/globalassets/pdf-tiedostot/ruokailmiot2019_final.pdf 1.5.2019.
- Kesko 2019b. Laktoosittomat ja vähälaktoosiset tuotteet ruoanvalmistuksessa. <https://www.k-ruoka.fi/artikkelit/erityisruokavaliot/laktoosittomat-ja-vahalaktoosiset-tuotteet-ruoanvalmistuksessa> 6.4.2019.
- K-ryhmä. 2017. Kespro ravintolailmiöt 2018- tutkimus julkaistu- ravintola ruokailumuroses-
sa. <https://www.kesko.fi/media/uutiset-ja-tiedotteet/uutiset/2017/kespro-ravintolatrendit-2018--tutkimus-julkaistu/> 20.1.2019.
- Laatikainen, R. 2015. Herkän vatsan valinnat suolisto kuntoon ruokavaliolla. Helsinki: Kirjapaja.
- Lehmus, T. & Åberg, F. 2013. Erityisruokavaliota noudattavien henkilöiden kokemuksia Vaasan ravintoloista ja ruokaloista. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/61971/Lehmus_Tommi_Aberg_Fredrick.pdf?sequence=1&isAllowed=y 19.4.2018.
- Marttonen, R. 2016. Ravintolaruokailu erityisruokavaliota noudattavien näkökulmasta. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/111680/Rea_SusanMarttonen.pdf?sequence=1&isAllowed=y 19.4.2018.
- Monikulttuurinen työyhteisö. 2019a. Hindulaisuus- Arvot ja elämäntapa. <https://estudio.edupoli.fi/moty/index.asp?id=722&kat=&sid=797&sub=Hindulaisuus&title=3302> 6.4.2019
- Monikulttuurinen työyhteisö. 2019b. Buddhalaisuus – Arvot ja elämäntapa. <https://estudio.edupoli.fi/moty/index.asp?id=722&kat=&sid=796&sub=Buddhalaisuus&title=3298> 6.4.2019
- Mustajoki, P. 2017. Ärtävän suolen oireyhtymä. http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00068 20.2.2018.
- Mustajoki, P. 2018. Ärtävän suolen oireyhtymä (IBS). Lääkärikirja Duodecim. https://www.terveyskirjasto.fi/kotisivut/tk.koti?p_artikkeli=dlk00068#s9 7.4.2019
- Oinonen, E. 2017. Ruoka-allergiat ravintolan arjessa Case Rosso Joensuu http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/137402/oinonen_elina.pdf?sequence=1&isAllowed=y 19.4.2018.

- Oma terveys Oy. 2018. Laktoosi-intoleranssi –potilasohje. <http://www.terve.fi/laktoosi-intoleranssi/laktoosi-intoleranssi-potilasohje> 20.2.2018.
- Oy Karl Fazer Ab. 2019. Tulevaisuuden ruokatrendit raportti 2019. <https://mb.cision.com/Public/964/2626883/ac012fc196a22171.pdf> 1.5.2019.
- Paganus, A. & Voutilainen, H. 2009. Allergia ja keliakia, Ruoka ja keittokirja. Jyväskylä: Tammi.
- Parviainen, H. 2017. Suomalaisten 12-18-vuotiaiden nuorten erityisruokavalioiden noudattaminen vuosina 1979-2013. http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20171073/urn_nbn_fi_uef-20171073.pdf 9.1.2018.
- Pelkonen, L. 2017. Ruokavalion koostaminen. <http://vegaaniliitto.fi/www/fi/tietoa/ruokavalion-koostaminen> 9.1.2018.
- Putkonen, L. 2015. FODMAP-ruokavalion tiivis oppikurssi. <http://leenaputkonen.fi/fodmap-ruokavalion-tiivis-oppikurssi/> 10.1.2018.
- RajatOn 2015a. Tutkimussuunnitelma. <https://rajatontatiedekasvatusta.wordpress.com/tutkimussuunnitelma/>
- RajatOn. 2015b. Tutkijan ABC. <https://rajatontatiedekasvatusta.wordpress.com/tutkijan-abc/>
- Ruokatieto Yhdistys Ry. 2019a. Ulkona syömisen uusi nousu. <https://www.ruokatieto.fi/ruokakulttuuri/gastronominen-suomi/ruokakulttuurin-muutos-helsingissa/ulkona-syomisen-uusi-nousu> 11.4.2019.
- Ruokatieto Yhdistys Ry. 2019b. Ravintolaelämä käynnistyy keisarikunnassa. <https://www.ruokatieto.fi/ruokakulttuuri/gastronominen-suomi/ruokakulttuurin-muutos-helsingissa/ravintolaelama-kaynnistyy-keisarikunnassa> 11.4.2019.
- Ruokatietoyhdistys Ry. 2018. Kasvisruokavaliot <https://www.ruokatieto.fi/ruokakasvatus/ruokaketju-ruuan-matka-pellolta-poytaan/ravitsemus-ja-ruuan-valinta/kasvisruokavaliot> 9.1.2018
- Ruokavirasto. 2019. Lihan alkuperämaamerkinnot tarjoilupaikoissa. <https://www.ruokavirasto.fi/yrietykset/elintarvikeala/valmistus/elintarvikkeista-annettavat-tiedot/pakkausmerkinnat/elintarvikkeiden-alkuperamerkinnot/lihan-alkuperamaamerkinnot-tarjoilupaikoissa/> 25.3.2019.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarasto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>. (Viitattu 12.5.2018)
- Saaranen-Kauppinen, A. Puusniekka, A. 2009. KvanttiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarasto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>. (Viitattu 14.5.2018)
- Tilastokeskus. 2013. Syömisen ajat ja paikat. https://www.stat.fi/artikkelit/2012/art_2012-09-24_007.html?s=0#2 15.4.2018.
- Tillaeus, J. 2018. Allergikot syyttävät ravintoloita lukuisista virheistä ja hengenvaarallisesta annoksista: ”Perusasioista ei ole mitään käsitystä”. <https://yle.fi/uutiset/3-10042194> 15.4.2018.
- Uskonnonvapaus.fi. 2018. Uskonnot ruokavaliot. <https://uskonnonvapaus.fi/artikkelit/ruoka.html> 6.4.2019
- Uskonnot Suomessa –hanke. 2007. Islam. <http://www.uskonnot.fi/uskonnot/view.php?religionId=9> 6.4.2019

- Valio Oy. 2019a. Ravitsemustrendit ja muotidieetit. <https://www.valio.fi/hyvintoa/ravitsemustrendit-ja-muotidieetit/> 28.4.2019.
- Valio Oy. 2019b. Uskonnot ja ruokavalio. <https://www.valio.fi/ruokavaliot/uskonnot-ja-ruokavalio/> 6.4.2019
- Valio. 2015. Maitoallergia. https://www.valio.fi/ammattilaiset/ravitsemus_ja_terveys/maitoallergia/ 18.1.2018.
- Valio. 2018. Kasvisruokavaliot. https://www.valio.fi/ammattilaiset/ravitsemus_ja_terveys/kasvisruokavaliot/ 6.8.2018.
- Vegaaniliitto. 2016. Ravintolat ja matkailu. <http://vegaaniliitto.fi/www/fi/arki/ulkona-syominen> 20.5.2018.
- Vegaaniliitto. 2019. Urheilijanruokavalio. <http://vegaaniliitto.fi/www/fi/tietoa/urheilijan-ruokavalio> 6.4.2019.
- Viitasaari, A. 2006. A la carte Ravintolaruokien historiaa. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.
- Virkki, E. Castren, J. Laktoosi-intoleranssi. 2019. Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö. https://www.yths.fi/terveystieto_ja_tutkimus/terveystietopankki/106/laktoosi-intoleranssi 25.3.2019.

Taulukko 9. FODMAP-taulukko. (Mukaiillen IBS DIETS Fodmap Dieting Guide. Low Fodmap food chart 2019.)

	LOW FODMAP	HIGH FODMAP
Vihannekset ja palkokasvit	bambunversot, idut, parsakaali, keräkaali, punakaali, porkkana, selleri (5cm), herneenversot, maissi, kesäkurpitsa, munakoiso, vihreät pavut, viherpippuri, lehtikaali, lehtisalaatti, palsternakka, peruna, kurpitsa, punainen paprika, kevätisipulin vihreä osa, bataatti, tomaatti, nauris	valkosipuli, sipuli, parsakaali, pavut, kukka-kaali, kaali, herneet, sienet, vihersipuli, kevätisipuli (valkoinen osa)
Hedelmät	banaani (vihreä), mustikka, cantaloupemeloni, karpalo, klementiini, viinirypäleet, hunajameloni, kivi, sitruuna, appelsiini, ananas, vadelma, mansikka, raparperi	omena, aprikoosi, avokado, banaani (kypsä), karhunvatukka, greippi, mango, persikka, päärynä, luumu, rusinat, vesimeloni
Liha- ja lihan kaltaiset tuotteet	naudanliha, kana, lampaanliha, siianliha (marinoimaton), quorn, leikkeleet	prosessoituliha (katso ainesosaluettelo), marinadit, chorizomakkara
Viljatuotteet	kaura, kvinoa, gluteenitonta pasta, gluteeniton leipä, riisi	ohra, leseet, cous cous, myslit, ruis, speltti, kaikki vehnää sisältävät tuotteet (pasta, leipä, murot jne.)
Pähkinät ja siemenet	mantelit (15 kpl), saksanpähkinät, hasselpähkinät, macadamiapähkinät, maapähkinät, pekaanipähkinät (15 kpl), seesaminsiemenet, kurpitsansiemenet, auringonkukansiemenet, unikonsiemenet, kastanja	cashewpähkinä, pistaasipähkinä
Maitotuotteet	mantelimaito, kookosmaito, hampumaito, laktoositon maito, kauramaito (30ml), riisimaito (200ml), soijamaito (soijaproteiinista), voi, tummasuklaa, maitosuklaa (3 pl), kovat juustot	laktoosia sisältävät tuotteet, soijamaito (tehty soijapavuista), pehmeät juustot
Mausteet ja makeutus	grillikastike, siirappi, mansikkahillo, majoneesi, sinappi, soijakastike, tomaattikastike, aspartaami, asetyylisulfatti K, glukoosi, stevia, sukraloosi, sakkaroosi, sokeri	agavesiirappi, maissisiirappi, hunaja, inuliini, sorbitoli, ksylitoli, maltitoli, isomaltitoli, mannitoli, hummus, hillo, valmiit pastakastikkeet
Juomat	olut (1) kahvi, kaakao, yrttitee (mieto), appelsiinimehu (1,25 dl), piparminttutee, vesi, viini (1)	kookosvesi, omenamehu, päärynämehu, mangomehu, limonadit (joissa on makeutusaineita), fenkoli tee, yrttitee (vahva)

Haastattelun kysymykset

1. Ikä?
2. Sukupuoli?
3. Mitä erityisruokavaliota noudatat?
4. Käytätkö ravintolapalveluja Pohjois-Karjalan alueella? Jos vastasit kyllä, missä tilanteissa käytät ravintolapalveluja (vapaa-ajalla, juhlissa, iltaisin, viikonloppuisin tms.)
5. Kuinka usein ruokailet ravintolassa?
6. Vaikuttaako noudattamasi erityisruokavaliio ravintolan valintaan?
7. Ilmoitatko erityisruokavaliostasi ravintolaan etukäteen?
8. Onko ravintolaruoka aiheuttanut sinulle oireita? Mitä?
9. Miten ravintoloiden henkilökunta on suhtautunut erityisruokavaliioosi?
10. Onko erityisruokavaliot mielestäsi merkitty selkeästi ravintoloiden ruokalistoihin?
11. Onko ruokalistoilta riittävästi vaihtoehtoja erityisruokavaliota noudattavalle henkilölle?
12. Onko erityisruokavalioiden huomioimisessa ravintoloissa mielestäsi kehitettävää?
13. Tutustutko ruokalistoihin etukäteen ravintolan nettisivuilla?
14. Onko ravintoloiden nettisivuilla riittävästi tietoa ruokien erityisruokavaliiovaihtoehtoista?
15. Kerro hyvästä ravintolakokemuksesta erityisruokavaliioasiakkaana.
16. Kerro huonosta ravintolakokemuksesta erityisruokavaliioasiakkaana.
17. Muita huomioita?

Kysely

ERITYISRUOKAVALIOIDEN SAATAVUUS POHJOIS-KARJALASSA

Erityisruokavalioiden tuntemus ja noudattaminen ovat viimevuosien aikana lisääntyneet kovaa vauhtia. Tämä vaikuttaa siihen, että myös ravintoloiden pitää pysytä vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin entistä paremmin. Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää, kuinka Pohjois-Karjalan ravintolat huomioivat erityisruokavaliot tällä hetkellä.

Kyselyn vastaukset käsitellään anonymisti, jonka jälkeen ne hävitetään.

Kiitos vastauksistanne!

1. Mitä erityisruokavaliota ravintolassanne on saatavilla? Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- a) Laktoositon
- b) Gluteeniton
- c) Maidoton
- d) Kasvis
- e) Fodmap
- f) Viljaton
- g) Allergiaruokavaliot
- h) Uskonnolliset ruokavaliot, mitä?
- i) Muu, mitä?
- e) Ei mitään.

2. Onko erityisruokavalioiden määrässä tapahtunut muutoksia viime vuosien aikana?

- a) Kyllä, määrä on kasvanut.
- b) Kyllä, määrä on vähentynyt.
- c) Ei ole tapahtunut muutoksia.
- d) En osaa sanoa.

3. Voiko ravintolanne ruokalistaa tarkastella internetistä ennen ravintolaan saapumista?

- a) Kyllä.
- b) Ei.

4. Onko erityisruokavaliovaihtoehdot nähtävillä yrityksenne nettisivuilla?

- a) Kyllä.
- b) Ei.

5. Mitkä asiat ovat mielestänne tärkeitä erityisruokavalioiden huomioimisessa? Valitkaa kolme tärkeintä asiaa.

- a) Ruoanlaatu
- b) Vaihtoehtojen määrä
- c) Asiakaspalvelukokemus
- d) Henkilökunnan tietämys
- e) Se, ettei erityisruokavaliiasiakas koe olevansa eriarvoisempi kuin muut asiakkaat.

6. Miten asiakas saa tietoa ruoan sisältämisestä allergeeneista? Valitkaa yksi tai useampi vaihtoehto.

- a) Allergeenit on merkitty ruokalistaan.
- b) Allergeeneistä saa tietoa henkilökunnalta.
- c) Tarjoilijat kertovat asiakkaille erityisruokavaliosta.
- d) Allergeenit on merkitty vuonna 2014 tulleen EU-säädöksen mukaan.
- e) Ei mitenkään.

7. Toivotteko erityisruokavaliiasiakkaan ilmoittavan ruokavaliostaan etukäteen ravintolalle?

- a) Kyllä, erityisannoksen saaminen vaatii aina etukäteisilmoituksen.
- b) Asiakas voi halutessaan ilmoittaa.
- c) Ei tarvitse ilmoittaa.

8. Voiko ruoka-annosta tarvittaessa muuttaa, esimerkiksi vaihtaa lisäkkeen?

- a) Kyllä.
 b) Ei.
 c) Kyllä, mikäli siitä ilmoitetaan etukäteen.

9. Mitä ongelmia erityisruokavalioiden kohdalla on ravintolassanne sattunut?

- a) Erityisruokavalioiden kohdalla ei ole ilmennyt ongelmia.
 b) Asiakkaalle ei ole ollut tarjolla sopivaa ruokaa, koska hän ei ilmoittanut tulostaan etukäteen.
 c) Asiakas on ilmoittanut saaneensa oireita ravintolaruoasta.
 d) Muu, mikä?

10. Miten työntekijöiden perehdyttäminen toteutetaan ruokalistojen/erityisruokavalioiden osalta?

- a) Työntekijät oppivat työnohessa.
 b) Työntekijät perehdytetään erityisruokavalioiden valmistukseen ensimmäisten työpäivien aikana.
 c) Työntekijöillä on koulutus, jossa erityisruokavaliot on käyty läpi.
 d) Muuten, miten?

11. Millainen henkilökunnan tietämys erityisruokavalioiden osalta on?

	Henkilökunnan tietämys
Erittäin hyvä	<input type="radio"/>
Hyvä	<input type="radio"/>
Keskinkertainen	<input type="radio"/>
Huono	<input type="radio"/>
Erittäin huono	<input type="radio"/>

12. Mitä kehittämiskohteita teillä on yrityksessänne työntekijöiden erityisruokavalioiden osaamisen osalta? Valitkaa yksi tai useampi vaihtoehto.

- a) Erityisruokavalioiden tuntemus.
 b) Erityisruokavalioiden valmistus.
 c) Erityisruokavalioiden asiakkaiden erityistarpeiden huomioiminen.
 d) Muu, mikä?

13. Vaikuttaako erityisruokavalioiden hintaan?

- a) Kyllä. Miten?
 b) Ei.

14. Miten toimitte, kun asiakkaan erityisruokavalioiden kanssa ilmenee ongelmia asiakaspalvelutilanteissa? Valitkaa yksi tai useampi vaihtoehto.

- a) Pyrimme löytämään annoksen, joka sopii asiakkaalle yhteistyössä asiakkaan kanssa.
 b) Pyrimme hoitamaan asian niin, ettei asiakas huomaa, että hänen annoksensa kanssa on ongelmia.
 c) Annosten kanssa ei ole ilmennyt ongelmia.
 d) Muu, mikä?

15. Miten suhtaudutte ei terveystellisiin erityisruokavaliioihin?

- a) Kaikki erityisruokavaliot huomioidaan samalla tavalla.
- b) Emme huomioi niitä.
- c) Varmistamme, mistä syystä asiakas noudattaa erityisruokavaliota, sillä se vaikuttaa valmistuksen tarkkuuteen.

16. Vapaa sana

Saatekirje

Hei!

Erityisruokavalioiden tuntemus ja noudattaminen on viime vuosien aikana lisääntynyt kovaa vauhtia. Tämä vaikuttaa siihen, että myös ravintoloiden pitää pystyä vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin entistä paremmin. Erityisruokavaliota noudattava asiakas, miettii usein ennen ravintolaan menoa, että löytyyköhän täältä minulle sopivaa syötävää? Sen vuoksi päätin tehdä opinnäytetyönä tutkimuksen, jossa selvitetään erityisruokavalioiden saatavuutta Pohjois-Karjalan ala carte -ravintoloissa. Tietoa kerätään kyselyn ja haastattelujen avulla ja niissä pyritään selvittämään:

Miten erityisruokavaliota noudattavat asiakkaat huomioidaan ravintolassa?
Millaiseksi erityisruokavaliokas asiakkaat kokevat ravintolaruokailun Pohjois-Karjalassa?
Miten erityisruokavaliot on huomioitu ravintoloiden näkökulmasta?

Olen Suvi Mertanen, viimeisen vuoden restonomiopiskelija ja tutkimuksen toimeksiantajana toimii Karelia-ammattikorkeakoulu. Kyselyyn pääsee sähköpostissa olevan linkin avulla ja vastaaminen vie noin 10 minuuttia. Kyselyn avulla pyritään selvittämään ravintoloiden näkökulmaa asiaan liittyen. Vastaaminen tapahtuu nimettömänä ja saatuja tuloksia käytetään ainoastaan tekemässäni opinnäytetyössä.

Tutkimus valmistuu vuoden 2019 kevään aikana, jonka jälkeen se on nähtävänä ammattikorkeakoulujen Theseus-palvelussa.

Kiitokset vastauksistanne!

Ystävällisin terveisin Suvi Mertanen