



Erityisruokavalioiden merkitseminen ruokalistoilla

Johanna Laurila

OPINNÄYTETYÖ
Huhtikuu 2020

Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma
Restonomi AMK

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma
Restonomi AMK

LAURILA, JOHANNA
Erityisruokavalioiden merkitseminen ruokalistoilla

Opinnäytetyö 36 sivua, joista liitteitä 3 sivua
Huhtikuu 2020

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, onko valtakunnallisesti samantyyppisille allergeenimerkinnöille tarvetta tulevaisuudessa. Asiaa alettiin tutkia, koska nykyinen erityisruokavalioiden merkitsemistapa ruokalistoilla on hyvin kirjava ja suurin osa erityisruokavaliota noudattavista asiakkaista ei uskalla ruokailla kodin ulkopuolella. Nykyisessä merkitsemistavassa asiakasturvallisuus vaarantuu, mikäli erityisruokavaliota noudattava asiakas ei itse ole aktiivinen ja kyseenalaista tilattavan ruoan tuotesisältöä. Opinnäytetyössä viitattiin myös Pirkanmaan allergia- ja astmayhdistyksen ja Allergia- ja Astmaliiton yhdessä tekemään kannanottoon ruoka-allergeenien tarkentamiseksi. Työssä benchmarkattiin 13 ravintolan ruokalistoja ja niiden erityisruokavaliomerkintöjä. Erityisruokavaliomerkintöistä tutkittiin lähettämällä kysely 345 keittiöalan työntekijälle. Kyselyyn vastanneista 85% toimi keittiötyössä ja loput 15% toimivat keittiöalan kehitys- ja johtotehtävissä tai avustavassa keittiötyössä. Vastanneet toimivat monipuolisesti eri alan toimijoiden työpaikoissa.

Tutkimuksessa saatuihin vastauksiin perustuen voitiin päätellä, että erityisruokavaliota noudattavien asiakasturvallisuudesta nouseva huoli oman ja opinnäytetyön toimeksiantajan näkökulmasta oli aiheellinen. Valtakunnallisesti yhteneväisten erityisruokavaliomerkintöjen tarpeellisuus koettiin aiheelliseksi. Tämän tutkimuksen perusteella merkinnät olisi aiheellista saada asiakasturvallisuuden takaamiseksi kaikille yhteneväiseksi koko valtakunnan tasolla.

Opinnäytetyössä myös pohdittiin erityisruokavaliiasiakkaan kohtaamista, viestinnän tärkeyttä ja hyvää asiakaspalvelua. Luottamuksella luodaan hyvä asiakassuhde erityisruokavaliota noudattavan ja ravintolan välille. Työssä pohdittiin myös merkintöjen laajentamista elintarviketeollisuuteen ja merkin valvontaa viranomaistasolla, koska nykyinen lainsäädäntö velvoittaa ilmoittamaan tiedot erityisruokavaliosta asiakkaalle.

Asiasanat: erityisruokavaliot, keittiötyö, asiakaspalvelu, viestintä

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Hospitality Management

LAURILA, JOHANNA
Marking of the Special Diets on Menus

Bachelor's thesis 36 pages, appendices 3 pages
April 2020

The purpose of this thesis was to find out if there would be a need for national allergen markings in the future. The case was examined because markings of special diets were very varied nationwide. The current way of marking endangers special diet customers' safety if the customer is not actively asking about allergens in the ordered food. The thesis also refers to the statement made by the Allergy and Asthma Association of Pirkanmaa together with the Allergy, Skin and Asthma Association of Finland concerning labelling of food allergens.

In the thesis 13 different restaurant menus and their markings for special diets were benchmarked. The special diet know-how was examined by sending a questionnaire to about 345 workers in the food service. 85 percent of the respondents worked in the kitchen and the other 15 percent worked in development- or management positions or in helping with the kitchen work. Persons are working versatily in different companies throughout the kitchen industry.

The Conclusion based on the answers from the questionnaire/ survey was that the concern of the author and the client was justified. This examination underlines that nationwide markings for special diets are needed to make sure the customer safety is the same for everyone nationally.

The thesis also considers facing a special diet customer, the importance of communication and quality customer service. A good customer relation between the special diet customer and the restaurant is created by trust. The thesis also considers expanding the national markings to food industry and controlling the markings by officials since the current legislation obligates to report information of special diets to the customer.

Key words: special diets, kitchen work, customer service, communication

SISÄLLYS

| | | |
|---|---|----|
| 1 | JOHDANTO..... | 6 |
| 2 | TOIMEKSIANTAJA..... | 7 |
| 3 | ERITYISRUOKAVALIO..... | 8 |
| | 3.1 Erityisruokavalio käsitteenä..... | 8 |
| | 3.2 Erityisruokavaliot ammattikeittiössä..... | 8 |
| 4 | ASIAKASVIESTINTÄ..... | 12 |
| | 4.1 Yrityksen asiakasviestintä..... | 12 |
| | 4.2 Tunne, maine ja asenteet..... | 12 |
| | 4.3 Swot -analyysi erityisruokavalioasiakkaan kohtaaminen..... | 14 |
| | 4.4 Asiakasymmärrys..... | 15 |
| 5 | RUOKALISTAMERKINNÄT..... | 17 |
| | 5.1 Lainsäädäntö allergeenimerkinnöistä..... | 17 |
| | 5.2 Tämänhetkinen erityisruokavalioiden merkitsemistapa..... | 18 |
| 6 | TUTKIMUS..... | 20 |
| | 6.1 Tutkimuksen lähtökohdat ja taustat..... | 20 |
| | 6.2 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymys..... | 20 |
| | 6.3 Ruokalistojen erityisruokavaliomerkintöjen analysointi..... | 20 |
| | 6.4 Kyselytutkimus..... | 23 |
| | 6.5 Tutkimuksen eteneminen ja tutkimusaineisto..... | 23 |
| 7 | TUTKIMUSTULOS..... | 25 |
| | 7.1 Vastaajien taustatiedot..... | 25 |
| | 7.2 Vastaajien koulutustausta ja erityisruokavalio-osaaminen..... | 27 |
| | 7.3 Erityisruokavalioiden valmistaminen ja lisäkoulutustarve..... | 28 |
| | 7.4 Visuaalisesti samanlaiset allergeenimerkinnät..... | 30 |
| | 7.5 Johtopäätökset ja kehityskohteet..... | 31 |
| 8 | POHDINTA..... | 32 |
| | LÄHTEET..... | 35 |
| | LIITTEET..... | 37 |
| | Liite 1. Kysymykset..... | 37 |

LYHENTEET JA TERMIT

| | |
|------|---|
| EAT | erikoisammattitutkinto |
| ERV | erityisruokavalio |
| STEA | Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus |
| VRN | Valtion ravitsemusneuvottelukunta |

1 JOHDANTO

Erityisruokavalioiden määrä on ollut kasvujohteinen viimeisten vuosikymmenien ajan. Erityisruokavaliota noudattavien on nykyisten ruokalistamerkintöjen pohjalta vaikea luottaa ruokien allergeenimerkintöjen luotettavuuteen, koska merkitsemistavat ovat kirjavat. Tämän opinnäytetyön tarkoitus on tutkia erityisruokavalioiden merkitsemisen nykytilaa, henkilöstön osaamista ja valtakunnallisen allergeenimerkinnän tarpeellisuutta.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Pirkanmaan Allergia- ja Astmayhdistys, joka on tehnyt kannanoton yhdessä Allergia- ja Astmaliitto ry:n kanssa ruokaallergeenien tarkentamiseksi heidän saamien palautteiden perusteella helmikuussa 2016. Opinnäytetyön tarkoitus on käsitellä aihetta ammattikeittiöiden ja ammattilaisten näkökulmasta ja luoda heille, sekä elintarvikevalvonnalle uusia yhteneväisempiä toimintamalleja ja ajatuksia päivittäiseen työhön. Työn tutkimuskysymyksenä on; onko yhteneväisille allergeenimerkinnöille tarvetta tulevaisuudessa?

Erityisruokavalioihin liittyy aina paljon tunnetta ja mielikuvia. Siksi yrityksen asiakasviestinnän selkeys on työssä hyvin oleellinen osa. Erityisruokavalioasiakkaan kohtaamisessa luottamus luodaan ymmärtämällä, varmalla ja tiedonhaluisella asiakaspalvelulla. Tämän vuoksi työssä pohditaan myös visuaalisuuden yhteneväisyyden mahdollisuutta.

2 TOIMEKSIANTAJA

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Pirkanmaan Allergia- ja Astmayhdistys. Tavoite yhdistyksellä on allergiaa ja astmaa sairastavien elämänlaadun parantaminen. Yhdistyksen toimisto sijaitsee Tampereella Tammelan torin laidassa. Yhdistys on perustettu 1972 ja vuonna 2020 Pirkanmaan yhdistys on maamme toiseksi suurin keskusliiton yhdistys. (Pirkanmaan Allergia- ja Astmayhdistys ry.)

Pirkanmaan Allergia- ja Astmayhdistyksen erityisosaamisena on ruoka-aineallergiat. Tampereella toimii valtakunnallinen maksuton ruoka-allergianeuvonta, jonka toiminnan vastuussa on dieetikokki (EAT) ja restonomi (AMK) koulutuksen saanut pitkänlinjan keittiöalan ammattilainen. Ruoka-allergianeuvonnassa on mahdollisuus varata myös henkilökohtaisia tapaamisaikoja. Yhdistyksen toimintaan on kuulunut vuodesta 2003 lähtien ruoka-aineallergiaperheiden edunvalvontaa, vertaistuki- ja virkistystoimintaa sekä ohjausta ja neuvontaa ruoka-allergioihin. Sosiaali- ja terveystieteiden avustuskeskus STEA avustaa yhdistyksen toimintaa (Pirkanmaan allergia- ja astmayhdistys ry.)

Pirkanmaan Allergia- ja Astmayhdistyksellä on myös STEA avustuksella toimiva Erimenu verkkopalvelu. Palvelun tavoite on tukea erityisruokavaliota noudattavan ajantasaisen tiedon saanti hänelle soveltuvista elintarvikkeista. Palvelua voi käyttää sekä erityisruokavaliota noudattavat, että ammattilaiset ruoan valmistuksen avuksi. Palvelu sisältää paljon eri erityisruokavaliolle soveltuva reseptejä. Ylläpidosta sekä reseptien laadinnasta vastaavat ammattilaiset (Pirkanmaan Allergia- ja Astmayhdistys ry.)

3 ERITYISRUOKAVALIO

3.1 Erityisruokavalio käsitteenä

Erityisruokavaliossa tarkoitetaan yhden tai useamman ruoka-aineen käytön rajoitusta. Osassa tapauksissa erityisruokavalion noudattaminen on osa sairauden hoitoa ja toisissa tapauksissa ruokavaliota noudatetaan terveydellisistä syistä. (Ruokavirasto-a, 2019.) Allergioiden ja yliherkkyyksien aiheuttamat oireet ovat hyvin yksilöllisiä. Sen vuoksi on erittäin tärkeätä saada selville ruokaa valmistettaessa, kuinka vakavasta allergiasta on kyse. Ruoka-aineallergiat alkavat pääsääntöisesti jo lapsuudessa, mutta myös allergioiden ilmeneminen aikuisiällä on mahdollista. Useimmiten proteiinille eli valkuaisaineelle herkistynyt henkilö voi saada allergisen reaktion mistä vain ruoasta, mutta myös muut aineosat ovat mahdollisia herkistymisen aiheuttajia. (Csonka 2018,3.)

3.2 Erityisruokavaliot ammattikeittiössä

Ammattikeittiön suunnittelu on erikoissuunnittelun ala, jonka onnistunut toteuttaminen luo edellytykset toimivalle ja turvalliselle työympäristölle. Se puolestaan antaa lähtökohdan valmistaa laadukkaita aterioita asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioiden. Yksilöllisten ateriakokonaisuuden vaatimuksen taustalla voi nykyisin olla useita eri syitä. Ruoka ja siihen liittyvät odotukset ovat osalle asiakkaista keinoja korostaa omaa persoonallisuuttaan. Toisessa ääripäässä voidaan taas ajatella olevan kaikki ne yksilöllisyyden vaatimukset, joiden perusteena on henkilökohtainen terveys. Tutummin ilmaistuna kyse on tällöin erityisruokavaliosta. (Jurvanen 2018,54.)

Erityisruokavalioiden valmistamista varten ammattikeittiöiden suunnittelu ei poikkea juurikaan normaalin ammattikeittiöiden periaatteista. Asiakastarve mahdollisimman yksilökohtaisesti on ammattikeittiön toiminnansuunnittelun lähtökohta. Ruokatuote on ammattikeittiön suunnitelmassa pääosassa, olipa se siten erityinen tai aivan tavallinen. Erityisruokavalio tuotannon toteuttaminen on tilasuunnittelun lähtökohta. Ilman huolellista tuotannon suunnittelua erityisruokavalioiden valmistukseen varatut tilat saattavat jäädä perusruokatuotannon alle. Ruokatur-

vallisuuden ja ristikontaminaatiovaaran vuoksi erityisruokavalioruokien valmistuksessa käytettävät raaka-aineet tulee varastoida erillään niin sanotusti perusruoan käytössä olevista raaka-aineista. Huolellisen ammattikeittiösuunnittelun tulos on turvallinen lopputuote, jossa huomioidaan erityisruokavalioiden edellyttävät vaatavuudet. Tämä on mahdollista saada huomioimalla turvallisuus varastoinnin, valmistuksen, pakkauksen ja tarjoilun jokaisessa vaiheessa. (Jurvanen 2018, 55.)

Ammattikeittiötä valvoo myös erilaiset lait ja säädökset. Maksuttomaan ateriaan viittaavat lait edellyttävät ammattikeittiötä, jotka valmistavat lapsille ja nuorille päiväkotij- ja kouluaterioita korostamaan kasvun, kehityksen ja hyvinvoinnin turvaamista. Nämä lainkohdat koskevat myös erityisruokavalioiden. Näitä lakeja ovat laki lasten päivähoitosta (36/1973), perusopetuslaki (628/1998, 31 §), lukiolaki (629/1998, 28§) ja laki ammatillisesta koulutuksesta (630/1998, 37 §). Lisäksi Valtionravitsemisneuvottelukunta VRN, on kouluruokailusuosituksella täydentänyt kansallisia ravitsemissuosituksia kouluruokailun hyvinvoinnin ja merkityksen osalta niin, että se antaisi suuntaviivat kuntapäätäjille, ruokapalvelusta vastaaville sekä kouluille ruokailujen järjestämiseksi kouluajana. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010,21-22.)

Erityisruokavaliosta puhutaan ammattikeittiöissä usein ylimääräisenä kulueränä ja resurssien viemisenä. Mikäli ammattikeittiöt käyttävät erityisruokavalioiden valmistamiseen mahdollisimman puhtaita ja yksinkertaisia raaka-aineita, kulut saataisiin jo minimoitua kauppojen erikoistuotteita välttämällä. Jokaisen pakkauksen tuoteselosteen läpikäyminen vie aikaa ja onkin vuonna 2005 arvioitu, että keliakikolle sopivien ruokien ostaminen kaupassa vie aikaa 10-20 tuntia kuukaudessa. Tilanne tänä päivänä on varmasti muuttunut valikoimien ja paremmin merkittyjen ruokien osalta parempaan suuntaan. (Haavisto 2016, 108.)

Ruokailutilanne erityisruokavaliota noudattavalla ja seurueeseen kuuluvalla on aina yhtä jännittävä hetki. Ruokailutilanteeseen liittyy paljon tunnetta ja mieltymyksiä. Oman allergian kertominen on ravintolahenkilökunnalle ruokailujen sujuvuuden vuoksi erittäin tärkeää. Väärinymmärryksien välttämisen vuoksi on hyvä pyytää kokki paikalle ja antaa hänelle mahdollisesti erillinen ruoka-allergiasta ker-

tova lista. Henkilökunnan vaihtuvuuden vuoksi tarjoilijan ruoka-allergioiden tuntemukseen ei voida suoraan luottaa ja siksi onkin hyvä, että ruokailija itse varmistaa oikean tiedon keittiöön saakka. Vaikeissa allergioissa vain allergioiden hoitoon perehtyneen lääkärin varmistamat ruoka-aineet on hyvä ilmoittaa joukkoruokailu, sekä ravintolaruokailutilanteessa valmistavalle keittiöhenkilökunnalle. Tämä toimintamalli helpottaa keittiön työskentelyä erityisruokavalion valmistuksesta johtuvan paineen alla. (Csonka 2018,32.)

Erytisruokavaliota noudattavat ja heidän seurueensa valikoituvat usein ruokailemaan omiin lempiravintoloihinsa, joissa he ovat saaneet hyvää palvelua ja onnistuneita ruokailukokemuksia. Erytisruokavaliostävällisintä ruokaa tarjoavat yleensä hienoimmat ravintolat, johon on useampikin syy. Ammattitaitoiset kokit käyttävät ruoka-aineita laajasti, eivätkä tyydy pakastevihanneksiin edes rajoitetulla ruokavaliolla. Tasokkaissa ravintoloissa on myös asiakaspalveluun panostettu ja asiakasta halutaan palvella mahdollisimman hyvin ja ajan kanssa. Monesti ruoka koostuu yksinkertaisista raaka-aineista ja tällöin ruoka on mahdollista muuttaa erityisruokavaliolle sopivaksi. Keittiöhenkilökunnan valmistautumisen vuoksi, olisi hyvä ohjata erityisruokavaliokasikasta ruokailemaan ruuhka-aikojen ulkopuolella ja ravintolaan etukäteen ilmoittamalla huomioitavasta erityisruokavaliosta. Tällöin asiakastilanteeseen pystytään valmistautumaan vielä tarkemmin muun muassa pöytäkarttoja tehtäessä. Hyvä ruokalista ja menu suunnittelu ovat ravintoloissa erittäin tärkeää, koska hyvin suunniteltuna sekä tarjoilijan, että asiakkaan elämä helpottuu myyntihetkessä. Verkkosivuille laitettu ruokalista hyvin erityisruokavaliot ilmaistuna auttaa asiakasta valitsemaan ravintolan ja tarvittaessa olemaan puhelimitse yhteydessä ravintolaan. (Haavisto 2016,131-134.)

Ruoka-allergisen lapsen ruokailu päiväkodissa ja koulussa on sosiaalinen ja ruokakasvatuksellisesti tärkeä osa päivää. Tämän vuoksi erityisruokavaliokasikasta tulisi olla lähtökohtaisesti hyvin samanlainen muin muillakin lapsilla. Valmistuskeittiöön tulee toimittaa säännöllisesti, ohjeiden mukaan ja aina ruokavaliokasikasta muuttuessa ruokavaliokasikasta ilmoituslomake tai lääkärintodistus. Kodin, päiväkodin/koulun ja terveydenhuollon yhteistyö on keskeisessä osassa ruokailujen onnistumisen suhteen. Yhteistyön sujuvuuden vuoksi, vaikeissa ruoka-aineallergioissa olisi hyvä pitää palaveri, jossa olisi mukana edellä mainitut tahot. Erytisruokavaliokasikasta on

pääsääntöisesti koulumaailmassa oma linjasto, josta he saavat hakea heille varatun ruoan. (Pirkanmaan Allergia- ja Astmayhdistys ry.)

Matkustettaessa ulkomailla ruoka-aineallergikon on hyvä kääntää matkustusmaan kielelle omat ruokarajoitteet. Keliakikolle löytyy celiac travelin kautta oma korttipalvelu. Ruoka-allergikon on hyvä tietää välttämänsä ruoka-aineet matkustusmaan kielellä, koska monesti ulkomailla ruoka-aineallergia tietämys on huonompaa kuin Suomessa.

4 ASIAKASVIESTINTÄ

4.1 Yrityksen asiakasviestintä

Toimintaympäristön vuorovaikutus eli viestintä on jokaisen yrityksen jatkuvaa toimintaa. Hyvän sisäisen ja ulkoisen viestinnän avulla rakennetaan vaikeasti kopiointavaa, vahvaa ja kokonaisvaltaista kilpailukykyä yritykselle. Organisaation eri osien sitominen yhdeksi toimintatavaksi on osa yrityksen sisäistä viestintää. Ulkoisella viestinnällä markkinoinnin osalta tarkoitetaan yrityksen markkinointikykyä ulkopuolelle, jolla pyritään luomaan vuorovaikutteisia asiakassuhteita ja verkostoitumista markkinoilla olevien toimijoiden kanssa. Myyntipohjan yrityksen myynnille luo asiakkaan tarpeet. Myyjän tehtävänä on selvittää yrityksen tuotteiden ja palveluiden mahdollisuus asiakkaan ongelmien ja tarpeiden ratkaisuun. Jokainen asiakaskohtaaminen on perusta asiakassuhdekeskeiselle toiminnalle pitkällä tähtäyksellä, jolloin monen alan kilpailu- ja ostoprosessien onnistuminen on kiinni myyntihenkilön toiminnasta. Henkilökohtainen myynti on tärkeä osa tavoitteiden saavuttamisessa ja myyntihenkilöstö on tärkeässä roolissa selvittää asiakkaan tarpeet, odotukset ja ongelmat. Huolella laadittu ja hyvä asiakasviestiminen on tärkeää suullisessa ja kirjallisessa laadukkaassa viestinnässä. (Isohookana 2007, 9,133.)

4.2 Tunne, maine ja asenteet

Taitava viestijä pystyy maksimoimaan myönteiset ja minimoimaan kielteiset tulokset vuorovaikutustilanteissa ympäristön kanssa ratkoen ongelmatilanteet. Taitava viestijä osaa sopeuttaa käyttäytymisensä ja tavoitteensa eri tilanteisiin. Sen lisäksi että taitava viestijä osaa tehokkaan ja tarkoituksenmukaisen kyvyn viestinnän eri tilanteissa, viestijän osaaminen voidaan myös jakaa tietoon, taitoon ja motivaatioon. (Lohtaja, Kaihovirta-Apo 2007,21.) Tilanteen vaatimalla tavalla motivoitunut viestijä tietää, miten hänen tulee toimia, vaikka tietotaitoa ei erityisruokavalioista olisikaan. Tämä riittää jo siihen, että hän tietää toimintatavan ja pyytää apua tilanteen selvittämiseen asiakkaalta ja keittiöhenkilökunnalta.

Ruokarajoitusten tai ruokavalion perusteella luodaan mielikuvia ihmisestä ja vedetään johtopäätöksiä. Erityisruokavaliota noudattavalle osoitetaan usein kommentteja maistamisen mahdollisuudesta, raaka-aineen syrjään siirtämisestä ja siitä miten ruokarajoitteinen olisi voinut syödä ruokaa, jollei olisi tiennyt mitä siinä on. Nämä kommentit luovat tunnetiloja ja aiheuttavat negatiivisia tunteita, koska on erityisruokavalio sitten valinnainen tai pakollinen, se on muodostunut suureksi osaksi ihmisen identiteettiä ja yksilöllisyyden kokemusta. Ruoan siedettävyyden on yksilöllistä. Siinä missä toiselle pienet määrät allergisoivaa ruokaa ei aiheuta oireilua, toiselle pieni hiukkanenkin kiellettyä ruokaa on hengenvaarallinen. Tämä on osasyynä erityisruokavalioiden ja tunteiden vahvaan yhteyteen, koska kysymyksessä ei ole henkilön yliherkkyys tai ”hysterisyys” vaan aito ja vakava terveydellinen riski. Hyvä asiakaspalvelu erityisruokavalioiden kanssa on kannattavaa silloin, kun he saavat itselleen sopivaa, maukasta ja täysipainoista ruokaa. Erityisruokavaliota noudattavat kertovat mielellään ravintolasta hyvää mainetta eteenpäin ja palaavat ravintolaan varmasti uudelleen mukaan tuoden ravintolaan muitakin asiakkaita. 92% erityisruokavaliota noudattavista asiakkaista palaa takaisin ravintolaan yhdysvaltalaisen Hotel Magazinen teettämän tutkimuksen mukaan. (Haavisto 2016, 103.)

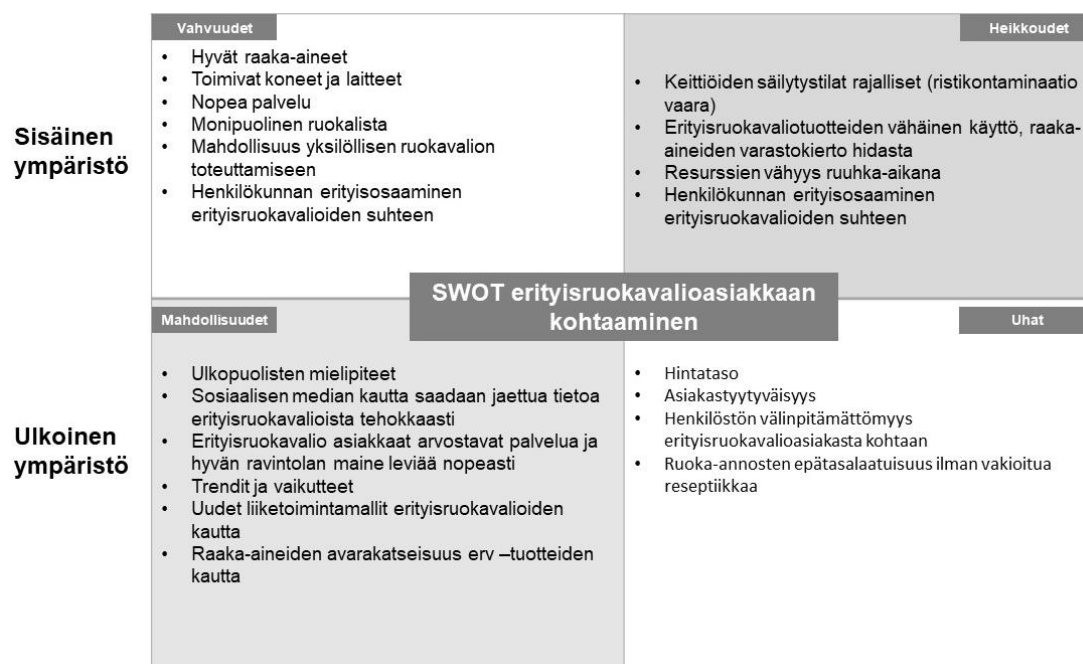
Ruoka-ainerajoitteiset vaihtavat hyvin aktiivisesti ajatuksiaan siitä, millaisia kokemuksia heillä on erilaisista ravintoloista. Mainekäsityksiin vaikuttaa aina muilta kuullut tarinat, mutta silti henkilökohtaisella kokemuksella on maineen luomisessa suuri vaikutus. Työkaverit, ystävät, muu lähipiiri sekä media ja muu julkisuus toimivat tarinankertojina ja -välittäjinä maineeseen liittyvän käsityksen ja arvioinnin luonnissa. Strateginen suunnittelu ja perusasioiden äärellä työskentely ovat asioita, jotka luovat aitoutta. Johdonmukainen ja läpinäkyvä yritys tai yhteisö luo näillä hyvämaineisuutta omaan toimintaansa ja näin ollen maine hyvästä palvelusta vie eteenpäin ihmisten puheissa ja yhteisissä kohtaamisissa. Yrityksen toiminnan asettaminen tarkastettavaksi ja arvioitavaksi kertoo siitä, että yritys haluaa olla läpinäkyvä, joka luo kiinnostusta, arvostusta ja kasvattaa luottamusta eri sidosryhmien kanssa. Tämä tarkoittaa luottamuksen syntymistä eri osapuolien välillä. Läpinäkyvän yrityksen maine on käytännön osoittamien huomioiden mukaan parempi kuin yritysten, jotka eivät panosta läpinäkyvyyteen. (Kortetjärvi-Nurmi, Murtola 2016, 47-48.)

4.3 Swot -analyysi erityisruokavalioasiakkaan kohtaaminen

Erityisruokavalioasiakkaan kohtaaminen on ravintola-alan yrityksessä stressaava hetki, jollei keittiössä ja salissa ole erityisruokavalioihin tutustunutta henkilökuntaa. Vaikka nykyinen lainsäädäntö velvoittaa ilmoittamaan tiedot erityisruokavalioista ja monessa ravintolassa onkin teksti: ”Hyvä asiakkaamme, lisätietoja elintarvikkeista saa henkilökunnalta”, se ei automaattisesti luo hyvää erityisruokavalio-osaamista. Tillaeuksen (2018) artikkelissa käsitellään Ylen teettämää kyselyä, jossa sadat erityisruokavaliota noudattavat asiakkaat kokevat, ettei ravintoloissa suhtauduta erityisruokavalioihin riittävän vakavasti. Lisäksi he kokevat, että he eivät saa ravintolassa kunnollista palvelua ja työntekijöiden suhtautuminen allergioihin pidetään huolimattomana. Tästä syystä monet erityisruokavaliota noudattavat eivät uskalla käydä ravintoloissa ollenkaan.

Kuviossa 1 on kuvattu erityisruokavalioasiakkaan kohtaaminen ravintolassa. Analyysin tarkoitus on rakentaa toimintasuunnitelma nelikenttämallin avulla, jossa käydään läpi sisäiset vahvuudet ja heikkoudet sekä ulkoiset uhat ja mahdollisuudet (Tevere n.d.). Sisäisten ympäristötekijöiden kannalta ravintoloiden vahvuuksia ovat selkeästi muun muassa hyvät raaka-aineet, toimivat ja nopeat koneet ja laitteet sekä monipuolinen ruokalista. Nopea palvelu ja henkilöstön raaka-ainetuntemus ovat yrityksille selkeä vahvuus. Samaan aikaan myös henkilökunnan erityisruokavalio-osaaminen ja asenne saattavat olla heikkoa, joka lisää heikkoutta palveluketjussa. Palveluketjun suurimpia haasteita ovat myös ruuhka-aikana resurssien vähyys. Keittiöiden säilyvyystilat ovat monesti rajalliset ja erityisruokavaliotuotteiden ottaminen varastoihin on haastavaa ja kallista. Tuotteiden kierto matalien erityisruokavaliannonsten menekin vuoksi aiheuttaa sen, että tuotteita jää varastoon. Toisaalta tämä luo mahdollisuuksia raaka-aineiden avarakatseisuuteen erityisruokavaliotuotteiden kautta. Ulkoisia mahdollisuuksia luo sisäisten toimintojen onnistuessa se, että erityisruokavalioasiakkaat vaihtavat aktiivisesti kokemuksiaan ruokailutilanteiden onnistuessa. Panostettaessa henkilöstön erityisruokavalio-osaamiseen ja ravintolan markkinointiin voidaan erityisruokavalioiden kautta löytää uusia liiketoimintamalleja. Ulkoisina uhkina kuitenkin tulee huomioida hintataso, joka erityisruokavalioita valmistettaessa usein on korkea henkilöstö ja raaka-aineiden vuoksi. Asiakastytyväisyys ja henkilöstön välinpitämättömyys voi tuhota monet uudet liiketoimintamallit erityisruokavalioiden

suhteen. Siksi olisi tärkeää, että ravintolat edes osittain vakioisivat ruokaohjeita, jolloin edes osan erityisruokavaliotuotteiden tasalaatuisuutta pystyttäisiin valvo-
maan.

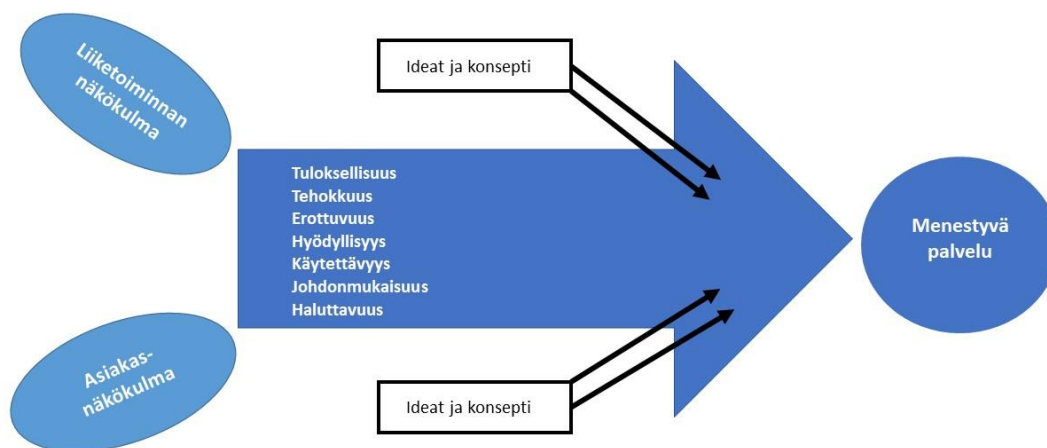


KUVIO 1. Swot -analyysi erityisruokavalioasiakkaan kohtaaminen yrityksessä

4.4 Asiakasymmärrys

Kehitettäessä asiakaslähtöistä palveluliiketoimintaa, kehitys edellyttää sitä että, yrityksellä on tarpeeksi tietoa asiakkaiden toiminnasta ja haasteista. Usein yrityksessä on määritelty, miten johdetaan palvelukehitysprosesseja ja monet erilaiset hankkeet kulkevat erilaisten hankesuppiloiden, projektikarttojen ja sovittujen päätöspisteiden kautta kohti kehitysprosessia, joka syntyy siitä, että jotain palvelua tai palveluliiketoiminta -aluetta halutaan kehittää tai jos syntyy ajatus kokonaan uudesta palvelusta. Kehitysprosessin alkuvaiheessa tarvitaan asiakasymmärrys siihen, onko palveluidealle tarvittava markkina vai tuleeko markkina luoda kokonaan uudelleen. Asiakasnäkökulma on koko prosessin ajan mukana kehittämisessä, mikäli se tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Ihannetilanteessa asiakasymmärrys on kuin kustannus- ja teknologiaymmärrys, se kulkee samalla tavalla prosessin eri vaiheissa. (Arantola, Simonen n.d s.6.)

Kuviossa 2 kuvataan asiakasymmärryksen ja liiketoimintatavoitteiden symbioosia. Asiakkaita ilahduttavat palvelutuotteet ja liiketoiminnallisten tavoitteiden täyttäminen palvelun tuottavassa organisaatiossa ovat palvelumuotoilun tavoite. (Tuulaniemi 2016, 103.) Erityisruokavalioidenkin suhteen olisi yritysten hyvä alkaa miettiä palvelua mahdollisuutena, ei uhkana.



KUVIO 2. Asiakasymmärryksen ja liiketoimintatavoitteiden symbioosi, muokattu. (Tuulaniemi 2016, 103)

Jotta yrityksessä voidaan vastata paremmin asiakkaan odotuksiin ja pystytään puhumaan asiakkaan kieltä, yrityksen on haluttava tutustua asiakkaaseen, jotta asiakassuhde tuottaisi molemmille osapuolille arvoa. Tarpeiden, odotusten ja käytöksen tunteminen on asiakasymmärrystä parhaimmillaan. Asiakasarvoa suhteeseen luo esimerkiksi asiakkaiden jakamat myönteiset kokemukset, joihin digiaika luo mahdollisuuksia. Parin klikkauksen päässä on kilpailevan yrityksen vaihtoehto, jonka myötä palvelun arviointi ja vertailu on helpottunut hintakilpailun ollessa kovaa. (Haapala 2017.)

5 RUOKALISTAMERKINNÄT

5.1 Lainsäädäntö allergeenimerkinnöistä

Euroopan unionin elintarviketietoasetuksen (EU N:o 1169/2011) asettaman säädöksen mukaan raaka-aineiden tieto on annettava asiakkaalle. Henkilökunnan ja valvontaviranomaisen tulee saada helposti tietoon elintarvikkeiden luovutuspaikassa raaka-ainesisällöt, jotka voivat olla elektronisessa tai kirjallisessa muodossa. Lainsäädännössä mainitut allergeenit ja intoleranssia aiheuttavat raaka-aineet (EU N:o 1169/2011, liite II) on pystyttävä kertomaan aterioiden ja elintarvikkeiden tarjoilutilanteen yhteydessä, mikäli niitä on käytetty valmistuksessa. Tiedot voidaan antaa siinä tilanteessa suullisena mikäli, allergeenia ja intoleranssia aiheuttavista ainesosatiedoista on mahdollista saada lisätietoja ja se on ilmoitettu selkeästi asiakkaalle.

Taulukossa 1 on kerrottu Euroopan unionin (EU N:o 1169/2011, liite II) säätämät allergeenit ja intoleranssit, jotka tulee mainita. Taulukossa on kerrottu elintarvikeryhmä, laji ja poikkeukset. Ruokavirasto määrittelee omavalvontasuunnitelmaan merkittäväksi ruokatuotannon ja -tarjoilun kriittiset pisteet ja niiden valvonnan, joihin sisältyy myös erityisruokavalioiden huomioiminen. Kriittistenhallintapisteiden raportoinnissa tulee huomioida erityisruokavalioiden valmistaminen niin, ettei riskikontaminaatiota synny. Erityisruokavaliotalmisteuksessa käytettävät elintarvikkeet ja valmiiden tuotteiden merkintä tulee kirjata omavalvontasuunnitelmaan. (Ruokavirasto)

| Elintarvikeryhmä | Laji | Poikkeukset |
|---|--|---|
| Gluteenia sisältävät viljat ja viljatuotteet | Vehnä (kuten speltti ja kova vehnä (khorasan)), ruis, ohra, kaura ja niiden hybridikannat | <ul style="list-style-type: none"> • vehnäpohjaiset glukoosisiirapit, dekstroosi mukaan luettuna • vehnäpohjaiset maltodekstriinit • ohrapohjaiset glukoosisiirapit • viljat, joita käytetään alkoholittomien valmistukseen, maatalousperäinen etyylialkoholi mukaan lukien |
| Äyriäiset ja äyriäistuotteet | | |
| Munat ja munatuotteet | | |
| Kalat ja kalatuotteet | | <ul style="list-style-type: none"> • vitamiini- ja karotenoidivalmisteiden kantaja-aineena käytettävä kalaliivate • oluen ja viinin valmistuksessa kirkastamiseen käytettävät kalaliivate tai kalaliima |
| Maapähkinät ja maapähkinätuotteet | | <ul style="list-style-type: none"> • täysin jalostettu soijaöljy ja -rasva • soijasta peräisin oleva luonnon tokoferolien sekoitus (E306), luonnon D-alfatokoferoli, luonnon Dalfatokoferoliasetaatti ja luonnon Dalfatokoferolisukkinaatti • soijasta peräisin olevien kasviöljyjen kasvisterolit ja kasvisteroliesterit • soijasta peräisin olevista kasvisteroleista valmistetut kasvistanoliesterit |
| Maito ja maitotuotteet (ml. laktoosi) | | <ul style="list-style-type: none"> • hera, jota käytetään alkoholittomien valmistukseen, maatalousperäinen etyylialkoholi mukaan lukien • laktitoli |
| Pähkinät ja mantelit ja pähkinä- ja mantelituotteet | Manteli, hasselpähkinä, saksanpähkinä, cashewpähkinä, pekaanipähkinä, parapähkinä, pistaasipähkinä, Macademia ja Queensland-pähkinät | <ul style="list-style-type: none"> • pähkinät, joita käytetään alkoholittomien valmistukseen, maatalousperäinen etyylialkoholi mukaan lukien |
| Selleri ja sellerituotteet | | |
| Sinappi ja sinappituotteet | | |
| Seesaminsiemenet ja seesaminsientuotteet | | |
| Rikkidioksidi ja sulfiitit, joiden pitoisuudet ovat yli 10 mg/kg tai 10 mg/litra SO ₂ :na ilmaistuna | | |
| Lupiinit ja lupiinituotteet | | |
| Nilviäiset ja nilviäistuotteet | | |

TAULUKKO 1. Allergioita tai intoleransseja aiheuttavat aineet ja tuotteet (Ruokavirasto n.d. muokattu)

5.2 Tämänhetkinen erityisruokavalioiden merkitsemistapa

Ruokalistalla tämänhetkiset ilmoitustavat ruokien allergeeni- ja intoleranssimerkinnöissä ovat hyvin kirjavia. Suurin osa keittiöistä niin laitospöytä- kuin henkilöstöra-

vintolapuolella merkitsee jo ruokiin muun muassa laktoositon (L), vähälaktoosinen (VL), tai gluteiiniton (G) sulkeissa olevien lyhenteiden mukaan. Toisissa ruokapaikoissa edellä mainitut merkinnät voivat tarkoittaa sitä, että kyseisiä ruokia on mahdollista saada sulkeissa olevaan ruokavalioon soveltuvaksi eli kyseinen ruoka sisältää vältettävää allergeenia. Pirkanmaan Allergia- ja astmayhdistys ja Allergia- ja astmaliitto ry onkin tämän vuoksi tehnyt vuonna 2016 kannanoton ruoka-allergeenien tarkentamiseksi saamiensa palautteiden perusteella. Kananotossa pyydetään tarkennusta 1.4.2015 voimaan tulleen asetuksen tarkentamiseen. Asetuksen asettamalla A-merkinnällä voidaan viitata 14 pakkausmerkintälaissa mainittuun ruoka-aineeseen, sekä lisäksi muihin ruoka-aineisiin. Asetuksen puutteellisuuden vuoksi allergeenimerkinnät näillä tiedoilla aiheuttaa useita lisäselvityksiä ruoan sisällöstä ravintoloissa, sekä erityisruokavalioita noudattavat kokevat tämän sosiaalisesti kiusallisena. Ravintolahenkilökunnan antamiin tietoihin ruokien tuotesisällön osalta ei luoteta. (Vanto, Jokinen, T. Allergia- ja astmaliitto ry n.d.)

Allergeenivirheet tulisi ilmoittaa aina eteenpäin, jotta ne menisivät suoraan valtakunnalliseen tilastoon. Esimerkkinä Tampereen elintarvikevalvonta on suositellut omavalvontaohjeistuksena isojen yksiköiden suurtalouksille, että he ilmoittaisivat anafylaktisen reaktion aiheuttaneesta allergeenivirheestä Tampereen elintarvikevalvontaan esimerkiksi sähköpostitse (Elintarvikevalvonta@tampere.fi) tai puhelimitse Palvelupiste Frenckell puhelinnumero (03 5656 4400). Tämä ei ole kuitenkaan lakiin perustuva, vaan suositus, joten vuosi tasolla allergeenivirheitä jää paljon ilmoittamatta. Ilmoituksessa tulisi käydä ilmi muun muassa tapahtunut virhe, virheen syy, korjaavat toimenpiteet. Allergiavirheet ja asiakasvalitukset käydään läpi keittiön suunnitelmallisen tarkastuksen yhteydessä. (Tampereen kaupunki n.d.)

6 TUTKIMUS

6.1 Tutkimuksen lähtökohdat ja taustat

Tutkimuksen lähtökohta on tukea allergia- ja astmaliiton kannanottoa ruoka-allergeenien tarkentamisesta. Viimeisien vuosien aikana ravintoloiden allergeenimerkintöjen ja ravintolahenkilökunnan allergiatietämys on noussut useasti otsikoihin. Tämä johtuu varmasti ruoka-allergioiden kasvusta ja asiakkaiden tietoisuudesta allergioitansa kohtaan, kun tietoa on nykyään saatavilla enemmän kuin ennen. Työn toimeksiantaja kohtaa päivittäisessä ruoka-allergianeuvonnassa paljon kysymyksiä ja huolta ruokalista- ja pakkausmerkinnöistä. Keittiöhenkilökunnan tietoisuus ruoka-allergioista on hyvin vaihtelevaa ja se on varmasti osatekijä tilanteeseen. (Laurila, Vuorela-Mattila 2019.)

6.2 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymys

Tutkimuksen tavoitteena ja tutkimuskysymyksenä oli tarkoitus selvittää olisiko visuaalisesti samanlaisille allergeenimerkinnöille tarvetta tulevaisuudessa, koska ammattikeittiöiden työntekoa haluttaisiin helpottaa yhteneväisillä ruokalistamerkinnöillä. Lisäksi tutkimuksessa haluttiin saada tietoa tämän hetkisestä ammattikeittiöhenkilökunnan osaamisesta erityisruokavalioiden valmistuksessa. Tutkimustuloksen tavoitteena oli saada erityisruokavaliota noudattaville uutuusarvoa ruokailemisesta kodin ulkopuolella ja toisaalta ravintoloille ja joukkoruokailukohteille lisäarvoa yrityksen toimintaan huomioimalla erityisruokavaliot paremmin. (Laurila, Vuorela-Mattila 2019.)

6.3 Ruokalistojen erityisruokavaliomerkintöjen analysointi

Opinnäytetyössä tehtiin benchmarking satunnaisesti valikoiduille ravintoloille. Benchmarkkauksessa vertaillaan muun muassa tuotteita, palveluita ja strategia-valintoja muiden alalla toimivien palvelutuottajien kesken. Vertailun avulla pureudutaan sekä markkinan, että eri toimijoiden havainnointiin, sekä sen kautta pyritään kehittämään omaa osaamista ja toimintaa. Benchmarkkauksen hyötyinä

nähdään muun muassa muiden toimialalla olevien hyvien toimintatapojen hyödyntäminen, tehtyjen virheiden välttäminen ja pelisääntöjen muuttaminen, kun toimialan logiikka tunnetaan. (Tuulaniemi 2016, 138) Vertailu tehtiin verkossa löytyvien ruokalistojen perusteella, koska maailmanlaajuinen pandemia COVID -19 sulki ravintolat ja monet toimijat siirtyivät juuri tässä vaiheessa työn tekemistä take away -myyntiin. Tämä benchmarking tehtiin tukemaan Tampereen Ammattikorkeakoulun Uudet viisastenkivet kurssin yhteydessä syksyllä 2019 tehtyä kyselyä, jossa tutkittiin keittiöhenkilökunnan erityisruokavalio-osaamista ja selvitetiin, onko valtakunnallisesti samanlaisille allergeenimerkinnöille tarvetta tulevaisuudessa.

Vertailussa havainnointiin 13 erilaisen ravintolan ruokalistoja ja niiden erityisruokavaliomerkintöjä. Havainnointi tapahtui opiskelija-, henkilöstö-, lounas-, tieliikenne-, pikaruoka- ja ala carte ravintoloiden listojen tarkastelulla ja tarkoituksena oli havainnoida, miten monta erilaista merkitsemistapaa vertailussa saatiin esille. Kuviossa 3 on kerrottu ravintoloiden toimintatapa, tarjoillaanko ravintolassa lounasta vai ala cartea, mitä huomioita tehtiin ja millaiset merkinnät ravintoloiden ruokalistalla tällä hetkellä on.

Jo pienessäkin seurannassa saatiin selville ruokalistojen merkitsemistapojen olevan hyvin kirjavaa. Kuudessa benchmarkatussa ravintolassa erityisruokavaliomerkintöjen lyhennyksiä ei olla kerrottu tarkemmin asiakkaille. Gluteenittoman ruoan merkintätapoja oli monia esim. G, GL, GLUT, kun taas K -lyhenne saattoi tarkoittaa joko kasvisruokaa tai kananmunatonta ruokaa. Näiden kahden sekoittaminen saattaa koitua asiakkaalle hengenvaaralliseksi tilanteeksi, koska kananmuna-allergia saattaa pahimmillaan aiheuttaa anafylaktisen shokin. Kaikkien vertailuissa olleiden ravintoloiden ruokalistoissa oli kuitenkin tehtävissä sama huomio. Niissä ei olla kerrottu, tarkoittaako ruokalistalla oleva merkintä automaattisesti sitä, että kyseinen ruoka sopii merkintöjä noudattavalle erityisruokavaliioasiakkaalle vai onko kyseinen ruoka saatavilla erikseen tilattaessa kyseisille erityisruokavaliioille. Kaikkien ruokalistojen yhteydessä oli Euroopan unionin elintarviketietoasetuksen (EU N: o 1169/2011) mukainen ilmoitus allergioita ja intoleransseja aiheuttavien aineiden ja tuotteiden lisätietojen saamisesta henkilökunnalta.

Ruokien ravintoainesisällöt ja raaka-ainetiedot olivat saatavilla kahden ravintolan ruokalistalla. Nämä ovat erinomaisia tarkistuskanavia erityisruokavaliolle, jo etukäteen ennen ruokailua kohteessa.

| Suuntaus | Ala - carte | Lounas | Huomiot | Käytössä olevat merkinnät |
|-------------------------------------|----------------|--------|--|--|
| Opiskelija/henkilöstö- ravintola | | Kyllä | Ruokalistalla oli ruoat merkitty selkeästi ruokavaliomerkinnoilla. Erityisruokavaliomerkinntöjen lyhennykset oli avattu ruokalistalla. | G= gluteeniton L=laktoositon M= maidoton Mu= munaton VEG=vegaaninen *= Suositusten mukainen |
| Opiskelija/henkilöstö- ravintola | | Kyllä | Ruokalistalla oli ruoat merkitty selkeästi ruokavaliomerkinnoilla. Erityisruokavaliomerkinntöjen lyhennykset oli avattu ruokalistalla. | G= gluteeniton VL= vähälaktoosinen L=laktoositon M= maidoton K=ei sisällä kananmunaa S= ei sisällä sianlihaa VEG=vegaaninen O -omppumerkki= VRN suosituksen mukaisesti ateria on parempi valinta suolan määrän, rasvan laadun ja määrän suhteen |
| Opiskelija/henkilöstö- ravintola | | Kyllä | Ruokalistalla oli ruoat merkitty selkeästi ruokavaliomerkinnoilla. Erityisruokavaliomerkinntöjen lyhennykset oli avattu ruokalistalla. | G= gluteeniton L=laktoositon M= maidoton VEG=vegaaninen LAKTOOVOVEGE= Lakto-ovo-vegetaarinen |
| Opiskelija/henkilöstö- ravintola | | Kyllä | Ruokalistalla oli ruoat merkitty selkeästi ruokavaliomerkinnoilla. Erityisruokavaliomerkinntöjen lyhennykset oli avattu ruokalistalla. | G= gluteeniton L=laktoositon M= maidoton |
| Opiskelija/henkilöstö- ravintola | | Kyllä | Ruokalistalla oli ruoat merkitty selkeästi ruokavaliomerkinnoilla. Erityisruokavaliomerkinntöjen lyhennyksiä ei oltu kerrottu tarkemmin asiakkaille. | GL= gluteeniton LA=laktoositon MA= maidoton |
| Opiskelija/henkilöstö- ravintola | | Kyllä | Ruokalistalla oli ruoat merkitty selkeästi ruokavaliomerkinnoilla. Erityisruokavaliomerkinntöjen lyhennykset oli avattu ruokalistalla. <u>Ruokien ravintoarvot ja tuotesisällöt oli saatavilla selkeästi.</u> | G= gluteeniton L=laktoositon M= maidoton |
| Lounasravintola | | Kyllä | Ruokalistalla oli ruoat merkitty selkeästi ruokavaliomerkinnoilla. Erityisruokavaliomerkinntöjen lyhennyksiä ei oltu kerrottu tarkemmin asiakkaille. | GLUT= gluteeniton L=laktoositon MU= munaton |
| Lounasravintola | | Kyllä | Ruokalistalla oli ruoat merkitty selkeästi ruokavaliomerkinnoilla. Erityisruokavaliomerkinntöjen lyhennyksiä ei oltu kerrottu tarkemmin asiakkaille. | G= gluteeniton L=laktoositon M= maidoton VEG=vegaaninen |
| Tieliikenne ravintola | Kyllä | Kyllä | Ruokalistalla oli ruoat merkitty selkeästi ruokavaliomerkinnoilla. Erityisruokavaliomerkinntöjen lyhennyksiä ei oltu kerrottu tarkemmin asiakkaille. | G= gluteeniton L=laktoositon |
| Tieliikenne ravintola | Kyllä | Kyllä | Ruokalistalla oli ruoat merkitty selkeästi ruokavaliomerkinnoilla. Erityisruokavaliomerkinntöjen lyhennykset oli avattu ruokalistalla. | G= gluteeniton L=laktoositon |
| Ala carte | Kyllä | Kyllä | Ruokalistalla oli ruoat merkitty selkeästi ruokavaliomerkinnoilla. Erityisruokavaliomerkinntöjen lyhennykset oli avattu ruokalistalla. | G= gluteeniton VL= vähälaktoosinen L=laktoositon M=maidoton VE= vegaaninen T=tulinen K=kasvisruoka PÄ= sisältää pähkinää |
| Ala carte | Kyllä | Kyllä | Ruokalistalla oli ruoat merkitty selkeästi ruokavaliomerkinnoilla. Erityisruokavaliomerkinntöjen lyhennyksiä ei oltu kerrottu tarkemmin asiakkaille. | G= gluteeniton L=laktoositon M=maidoton VEG= vegaaninen |
| Pikaruokaravintola | Kyllä | | Ruokalistalla ei oltu merkitty erityisruokavaliointia. Erityisruokavaliomerkinntöjen lyhennyksiä ei oltu kerrottu tarkemmin asiakkaille. <u>Ruokien ravintoarvot ja tuotesisällöt oli saatavilla selkeästi.</u> | Kananmunaa Maitoproteiinia Seesaminsieniä Laktoosia Gluteenia |

KUVIO 3. Ruokalistojen erityisruokavaliomerkinntöjen analysointi

6.4 Kyselytutkimus

Tutkimus toteutettiin Tampereen Ammattikorkeakoulun, Uudet viisastenkivet kurssin yhteydessä syksyllä 2019. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Kvalitatiivinen tutkimus on luonteeltaan tiedon hankintaa ja tutkimusaineisto kootaan todellisissa ja luonnollisissa tilanteissa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti ja aineiston hankinnassa suositaan metodeja, joissa tutkittavien näkökulmat ja ”ääni” pääsee esille (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 164). Tutkimusprosessissa määriteltiin ensiksi tutkimusongelma, joka oli keittiöhenkilöstön tämän hetkinen osaaminen erityisruokavalioiden suhteen sekä yhteneväisten allergiamerkintöjen puuttuminen valtakunnallisesti. Tutkimuksessa tavoite oli saada selville yhteneväisten allergiemerkintöjen tarpeellisuus tulevaisuudessa sekä henkilöstön tämän hetkinen allergiaosaaminen. Tutkimusta suunniteltaessa huomattiin, ettei aiheesta ole julkaistu aikaisempia tutkimustuloksia. Erityisruokavalioiden ollaan tehty paljon opinnäytetöitä ja erilaisia julkaisuja, mutta ne ovat keskittyneet lähinnä yksittäisiin ruoka-aineallergioihin, sekä niihin liittyvään erityisosaamiseen. Näin ollen tutkimustuloksessa ei voitu viitata aikaisempiin tutkimustuloksiin.

Avoimissa kysymyksissä vastaajien sallittiin ilmaista itseään omin sanoin. Osassa kysymyksissä vastaamiseen liittyviä haittoja pyrittiin vähentämään esim. monivalintakysymyksillä. Avoimia kysymyksiä kyselyssä oli kohdissa, joihin haluttiin vastaajien oma tarkempi vastaus. Kyselylomake laadittiin erilaisissa työpis-teissä toimiville keittiöhenkilöstölle. Tutkimuksessa haluttiin selvittää myös, kuinka vastaajat ovat kouluttautuneet, sekä millaista lisäkoulutusta vastaajat haluaisivat.

6.5 Tutkimuksen eteneminen ja tutkimusaineisto

Kysely lähetettiin hoiva-alan ateriapalveluiden n. 305 työntekijälle, sekä valikoidulle n. 40 ammattikeittiötyöntekijöiden joukolle sosiaalisen median kautta. Kyselyssä oli avoimia- ja monivalintakysymyksiä. Kyselyn vastausaika oli 22.11-13.12.2019. Tutkimusaineisto kerättiin maksuttomalla Google forms-aineistonke-

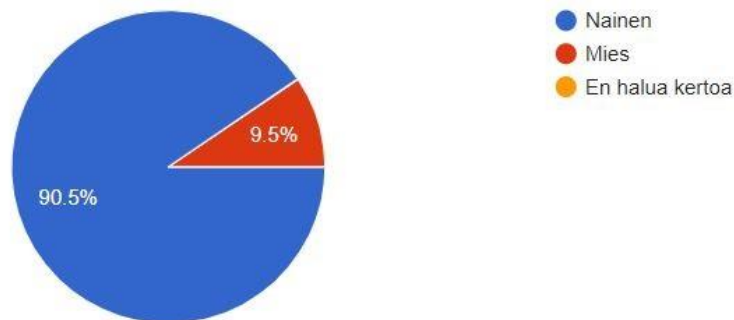
ruualustalla, jolloin tutkimus oli täysin ilmainen. Verkkokyselylomakkeesta haluttiin luoda mahdollisimman helposti vastattava, jotta kysymyksiin vastaaminen pystyisi mielekkäänä. Google Forms alusta toimi tässä oikein hyvin, koska siihen pystyttiin vastaamaan myös mobiililaitteilla. Vastauksia saimme 234, joista naisia oli 209 ja miehiä 22. Tästä voidaan olettaa, että n. 68 % kyselyn saaneista vastasi kyselyyn.

7 TUTKIMUSTULOS

7.1 Vastaajien taustatiedot

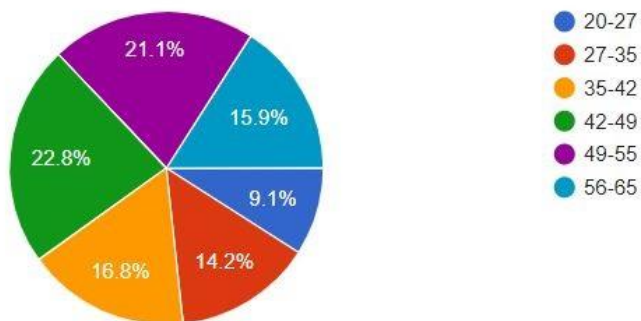
Kyselyn neljä ensimmäistä kysymystä painottuivat vastanneiden taustatietojen keräämiseen. Vastanneista 9% oli miehiä (kuvio 4) ja vastaajien ikäjakauma n.60% osui 42-65 ikävuoden väliin (kuvio 5), joiden lisäkoulutustarve on myös oletettavasti suurin. Vastaajista 85% toimi suoraan keittiötyössä (kuvio 6), joko keittiövastaavana, kokkina tai yhdistelmätyöntekijänä. Loput 15% toimivat kehitys- tai johtotason tehtävissä tai avustavassa keittiötyössä. Ikä-ihmisten parissa työskenteli vastanneista 33,3 %, opiskelijaravintoloissa 23,2% ja henkilöstöravintoloissa 9,2%. Loput 34,3 % vastanneista työskenteli avoimien vastauksien mukaan ala´ carte, liikenne-, henkilöstö-, ja lounasravintoloissa (kuvio 7). Tämä kertoo siitä, että tutkimustulos on suoraan ammattikeittiöissä työskenteleviltä saatu.

Sukupuolesi*



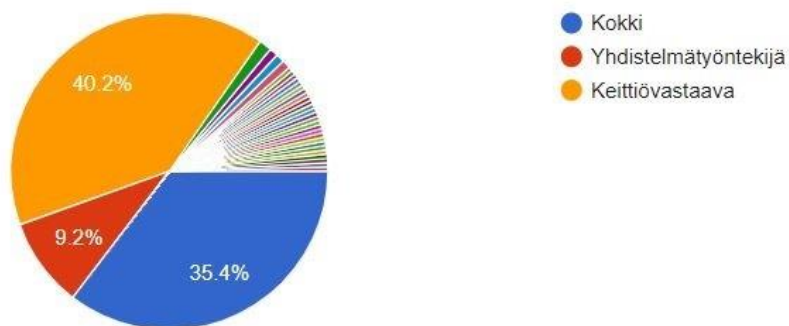
KUVIO 4. Vastaajien sukupuoli

Ikäsi*



KUVIO 5. Vastaajien ikäjakauma

Toimenkuvasi?*



KUVIO 6. Vastaajien työtausta

Onko työpaikkasi

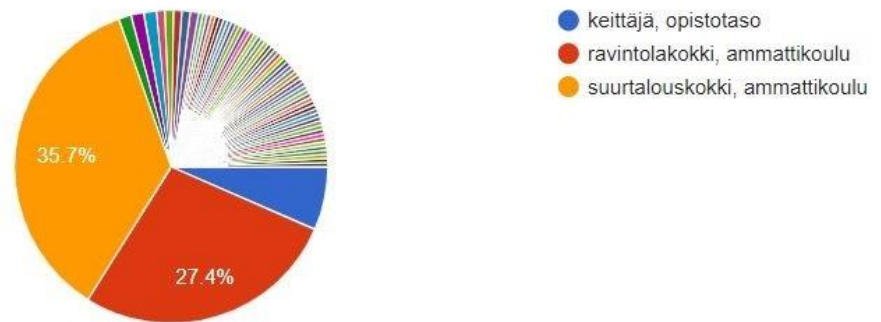


KUVIO 7. Vastaajien työpaikka

7.2 Vastaajien koulutustausta ja erityisruokavalio-osaaminen

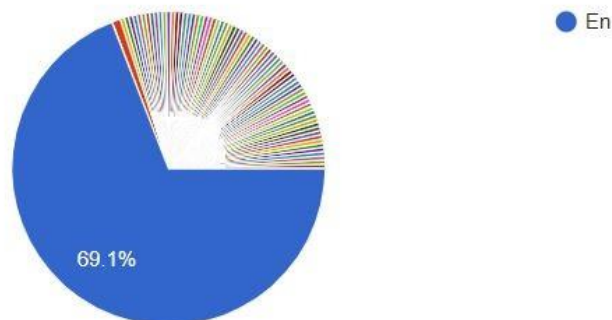
Koulutustaustaa kysyttäessä avoimia vastauksia oli runsaasti. Kyselyyn vastanneista selkeästi esiin nousivat ravintolakokki 28%, suurtalouskokki 36%, keittäjä 6% (kuvio 8). Loput vastanneista olivat yksittäisiä vastauksia eri koulutustaustoista, viitaten esimieskoulutukseen. Tutkimukseen vastanneista dieetikokin erikoisammattitutkinnon oli suorittanut 10% vastanneista (kuvio 10). Erityisruokavalioihin liittyviin koulutuksiin oli osallistunut 30,9%. Avointen vastauksien mukaan nämä koulutukset ovat olleet päivän tai muutaman tunnin kestäneitä täydennyskoulutuksia esim. keliakiaruokavalioon. Osa vastanneista oli myös maininnut perustutkinnon yhteydessä käytävän erityisruokavalio kurssin (kuvio 9).

Koulutustaustasi*



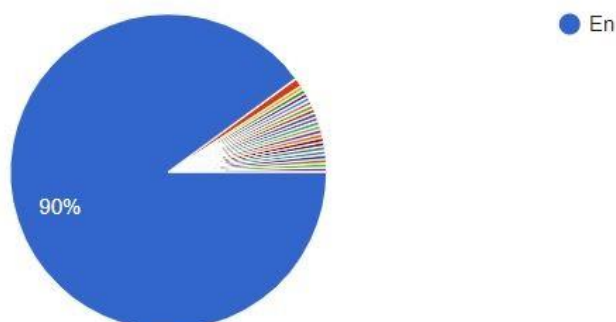
KUVIO 8. Vastaajien koulutustausta

Oletko käynyt erityisruokavalioihin liittyvissä koulutuksissa? Jos vastaus on kyllä, lisää tyhjälle riville minkälaisissa koulutuksissa olet käynyt.*



KUVIO 9. Erityisruokavalio-osaamiseen osallistuminen

Oletko käynyt dieetikokin erityisammattitutkinnon? Jos vastaus on kyllä, kirjoita tyhjälle riville missä olet tutkinnon suorittanut*



KUVIO 10. Dieetikokin erityisammattitutkinnon suorittaminen

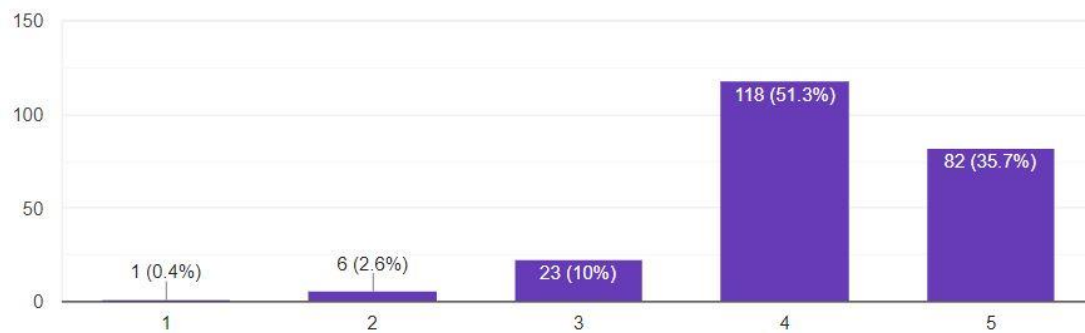
7.3 Erityisruokavalioiden valmistaminen ja lisäkoulutustarve

Tutkimustuloksia analysoidessa kuvion 11 mukaan, 87% vastanneista koki olevansa varmoja tai lähes varmoja valmistaessaan erityisruokavalioiden. Kuvion 12 vastauksien perusteella 31,9% kokee erityisruokavalioiden valmistamisen aiheuttavan stressiä paljon tai ainakin jonkin verran. Kiellettyjen ruoka-aineiden korvaaminen ravitsemuksellisesti oikeilla raaka-aineilla onnistuu 73% vastanneista (kuvio 12). Tämä vastaus on suhteessa kuvion 11 kanssa hyvin verrannollinen tulos.

Tutkimuksessa kysyttiin vastanneiden henkilöiden lisäkoulutustarpeesta (kuvio 14). Vastanneista 28,5 % kokivat verkkokoulutuksen olevan hyvä koulutusmuoto. Täsmennyskoulutusta halusi kyselyyn vastanneista 26,6 % ja teoriaa, sekä käytännöntekemistä 21%. Muut vastaukset olivat yksittäisiä, joista suurin osa koostui pienemmistä lisäkoulutustarpeista, joita voisi käydä verkossa ja josta saisi materiaalia luettavaksi. Vastaus kuvaa hyvin tyypillistä vastausta niiltä, jotka tekevät suorittavaa työtä keittiöllä.

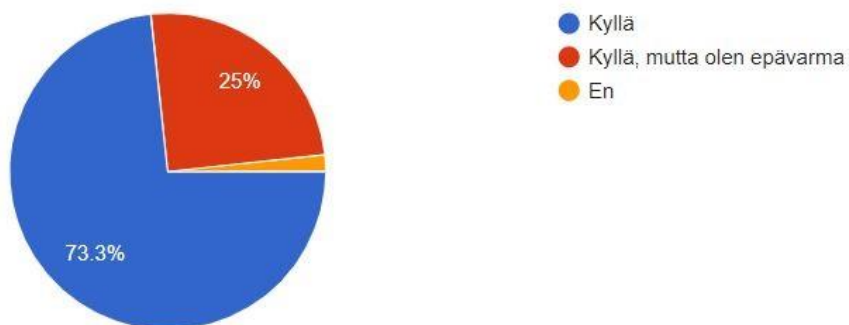
Koetko olevasi varma valmistaessasi erityisruokavalioita?*

230 responses



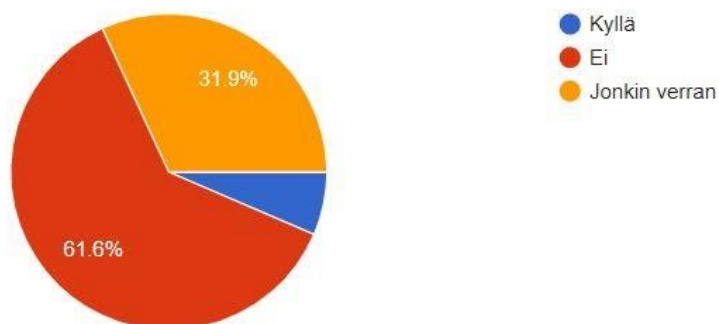
KUVIO 11. Varmuus valmistettaessa erityisruokavalioita

Osaatko korvata kielletyn raaka-aineen/aineet ravitseuksellisesti oikeilla raaka-aineilla?



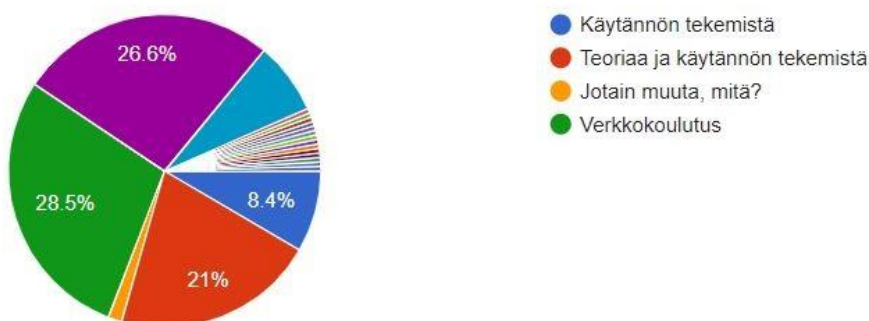
KUVIO 12. Raaka-aineen korvaaminen erityisruokavalioiden valmistuksessa

Aiheuttaako sinulle erityisruokavalioiden valmistaminen ylimääräistä stressiä?



KUVIO 13. Stressi erityisruokavalioiden valmistettaessa

Millaista koulutusta haluaisit?



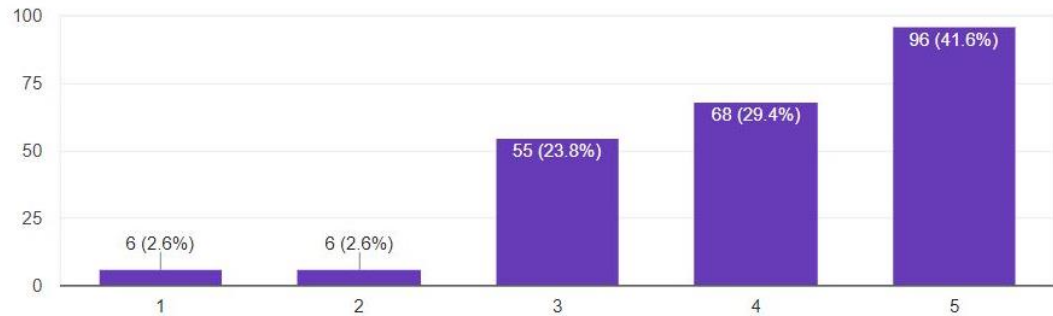
KUVIO 14. Lisäkoulutus

7.4 Visuaalisesti samanlaiset allergienimerkinnot

Tutkimuksen yksi isoimpia tavoitteita oli saada selville helpottaisiko keittiötyöntekijöiden työskentelyä valtakunnalliset, yhteneväiset allergiamerkinnät. Näillä merkinnöillä tavoite olisi saada erityisruokavaliota noudattaville uutuusarvoa ruokailemisesta kodin ulkopuolella ja toisaalta ravintoloille ja joukkoruokailukohteille lisäarvoa yrityksen toimintaan huomioimalla erityisruokavaliot paremmin ja turvallisemmin samanlaisilla merkinnöillä. Tutkimuksessa selvisi, että 71% vastaaneista kokee yhteneväisten allergienimerkintöjen helpottavan työskentelyä ammattikeittiössä.

Helpottaisiko sinun työskentelyä jos allergiamerkinnät olisi visuaalisesti samanlaisia valtakunnallisesti?

231 responses



KUVIO 15. Visuaalisesti samanlaiset allergeenimerkinnät

7.5 Johtopäätökset ja kehityskohteet

Tutkimuksesta saatuihin vastauksiin perustuen, voimme päätellä, että oman ja opinnäytetyön toimeksiantajan huoleen perustuen huoli valtakunnallisesti yhteneväisten erityisruokavalioimerkintöjen tarpeellisuudesta on aiheellinen. Tämän tutkimuksenkin perusteella merkinnät olisivat aiheellista saada asiakasturvallisuuden takaamiseksi kaikille yhteneväiseksi koko valtakunnan tasolla. Tutkimuksen perusteella nousi esiin myös melko suuri lisäkoulutustarve, joka kertoo siitä, että vaatavuustason ja erityisruokavaliomäärien kasvaessa erityisruokavaliosääminen korostuu. Ohjeistus allergiaruokavalioihin on muuttunut vuosien varrella. Allergiaohjelma 2008-2018 toi uusia, tuoreimpia tietoja allergioiden hoidosta. Tutkimustuloksista huomioitiin myös se, että laajempia tutkimuksia erityisruokavalio-osaamisesta tulisi tehdä vielä suuremmalle osalle ammattilaisia. Työnantajien tulisi huomioida tämänkaltaisten tutkimuksien perusteella omien erityisruokavalioita valmistavien keittiötyöntekijöiden lisäkoulutustarve. Tutkimustulos tukee myös sitä faktaa, että ammattiryhmässämme on vielä paljon kouluttamatonta henkilökuntaa tai koulutus on vähäistä, jolloin tietotaito jää heikoksi.

8 POHDINTA

Opinnäytetyö vei mukanaan sen ainutlaatuisuudellaan. Aihe on tärkeä ja erityisruokavaliotanoudattavilta myös odotettu. Teoriaa etsiessä huomasin, että allergioista on paljon kirjoitettu, mutta teoriaa erityisruokavalioiden arjesta ja sen aiheuttamista haasteista on hyvin vähän tutkittu.

Tutkimuksen tekeminen ammattilaisille, oli silmiä avaavaa ja oli hienoa huomata, miten moni ammattilainen vastasi kyselyyn. Tutkimuksen kysymyspatteristoa luodessa, oma erityisruokavalio-osaaminen ja työskentely keittiöhenkilökunnan, sekä erityisruokavalioasiakkaiden kanssa oli vahvuuteni. Kysymyksien vastauksista pystyi hyvin aistimaan keittiöhenkilökunnan ammattiylpeyden, joka ei aina erityisruokavalioiden kohdalla ole hyvä. Moni kokee keittotaidon olevan sama asia kuin osaaminen erityisruokavalioiden kanssa. Ammattilaiset osaavat valmistaa hyvää ja laadukasta ruokaa esim. keliakiaa ja maitoallergiaa sairastavalle, mutta kun keskustelu kääntyy esim. moniallergisen ja vilja-allergisen puolelle, osaaminen alkaa olla heikkoa. Monesti esimerkiksi näiden allergioiden kanssa puhutaan hengenvaarallisista oireista ja silloin osaaminen ja kyky kysyä ja etsiä tietoa on myös ammattiosaamista.

Työn tutkimuskysymyksessä kysyttiin, onko valtakunnallisesti samanlaisille allergeeni merkinnöille tarvetta tulevaisuudessa. Vastaajista lähes 71% vastasi valtakunnallisesti samanlaisten allergeenimerkintöjen olevan tarpeellinen ja koen merkintöjen tarpeellisuuden itsekkin. Nykyisessä merkitsemistavassa on vakavia puutteita ja esimerkiksi ruokalistalla lukiessa maidoton (M) tarkoittaa tilattavan ruoan olevan maidoton ja toisissa paikoissa se voi tarkoittaa mahdollisuutta erikseen kerrottaessa saada ruoka maidottomana tai ruoka voi jopa sisältää maitoa. Mikäli jälkimmäisessä tapauksessa asiakas ei itse huomioi kysyä merkin oikeellisuutta, asettuu hän hengenvaaraan, koska monet allergiat ovat hengenvaarallisia ja hengitysteiden tukkeutuminen on mahdollista.

Pirkanmaan Allergia- ja astmayhdistys ja Allergia- ja astmaliitto ry tekemässä kannanotossa käy ilmi, nykyisten pakkausmerkintälain 14 elintarvikkeen määrä-

tyn asetuksen puutteellisuuden vuoksi, allergeenimerkinnät näillä tiedoilla aiheuttavat useita lisäselvityksiä ruoan sisällöstä ravintoloissa, sekä erityisruokavalioita noudattavat kokevat tämän sosiaalisesti kiusallisena. Tämänkin kannanoton tukemana näen, että valtakunnallisesti visuaalisesti samanlaiset allergeenimerkinnät ovat tarpeellisia. Tämä toimintamalli toisi myös erityisruokavalioiden kautta alallemme paljon mahdollisuuksia sekä liiketoiminnan, asiakaspalvelun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Työnantajat laitettaisiin miettimään vakavammin oman toimintansa kautta henkilöstönsä osaaminen suhteessa erityisruokavaliioihin, niiden valmistamiseen ja allergeenien merkitsemiseen. Tässä yhteydessä erityisruokavaliioihin liittyvät täydennyskoulutukset, joihin tutkimuksessakin viitattiin, saattaisivat olla suositumpia.

Nykyisillä digitaalisilla työskentelyalustoilla ja verkko-opetuksena toteutettavilla erityisruokapalveluiden koulutusohjelmilla (dieetikokki), mahdollistettaisiin keittiö- ja tarjoiluhenkilökunnan tehokas kouluttaminen läpi Suomen. Ravintolan panostaessa merkitsemistapoihin ja osaamiseen luotaisiin tietoisuutta ja näkyvyyttä kaikille asiakasryhmille. Kuten työssä tehdyssä benchmarkkauksessakin jo käy ilmi, muutaman ravintolan ruokalistan tarkistamisella saadaan useita eri merkitsemistapoja erityisruokavalioidelle. Tämä kertoo viidakosta, joka alallamme vallitsee.

Alamme olisi mahdollista yhteistyössä laajentaa tätä merkitsemistapaa mm. elintarviketeollisuuden kotimaisten tuotteiden osalta. Tällöin myös normaali kuluttajille tuotaisiin visuaalisesti samanlaiset allergeenimerkinnät tutuiksi. Merkintöjen selkeä vahvuus on erityisruokavaliota noudattavalle asiakkaalle ehdottomasti se, että monet erilaiset merkitsemistavat jäisivät pois valtakunnallisesti samanlaisten allergeenimerkintöjen korvatesa nykyisen toimintamallin.

Suomessa on hyvä valvonta keittiöissä terveystarkastajien toimesta. Tällä hetkellä nykyinen lainsäädäntö velvoittaa ilmoittamaan tiedot erityisruokavalioidista ja monessa ravintolassa onkin teksti: ”Hyvä asiakkaamme, lisätietoja elintarvikkeista saa henkilökunnalta”. Lainsäädännön velvoittaman ilmoituksen rinnalle olisikin hyvä lisätä valtakunnallisesti yhteneväisten allergeenimerkintöjen valvonta. Heikkouksia toisaalta toimintamallissa saattaisi olla se, että terveystarkastajien osaamista ja ”vihkiytymistä” erityisruokavaliioihin on monenlaista, niin kuin myös

mahdollisuus alamme välinpitämättömyyteen erityisruokavalioiden valmistamiseen. Tässä tapauksessa hyvän asian tarkoitus voi koitua samanlaisten allergienimerkintöjen kohtaloksi ja saattaa asiakkaat hengenvaaraan. Merkintöjen heikkoutena ja uhkana näen, että merkintöihin luotetaan liikaa ja asiakkaiden, sekä henkilökunnan keskustelu ja kyseenalaistaminen jäävät pois palveluketjussa.

Nykyiset tuotannonohjausjärjestelmät jo luovat tuoteselosteita ja ravintoainelaskelmia, jotka ovat näkyvissä esim. ruokalistoissa ja mobiilisovelluksissa. Asiakkaan ja henkilökunnan luottaessa näihin jää erityisruokavalioiden valmistamisen tärkein osuus tuoteselosteiden tarkistaminen suoraan pois ruoanvalmistusprosessissa. Tuoteseloste voi muuttua ja sitä ei ehditä merkitä järjestelmään uuden erän tullessa, tällöin asiakas on jälleen hengen vaarassa.

Tämän opinnäytetyön tuloksien ja pohdinnan jälkeen toivoisin, että aiheen käsittelyä jatkettaisiin. Ihanne olisi, kun tähän löytyisi varoja ja monien alojen edustajat istuivat tärkeän asian äärelle ja loisivat uutta. Alalla on jo maailmanlaajuisesti käytössä oleva Gastronorm-mitoitus ja Suomeen saatiin jo upea elintarvikevalvonnan tarkastustietojen Oiva -julkistamisjärjestelmä, miksi tämä yhteneväinen merkitsemistapa ei onnistuisi myös erityisruokavalioiden osalta?

LÄHTEET

Arantola, H., Simonen, K. Palvelemisestä palveluliiketoimintaan. Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Tekes. Luettu 5.4.2020 http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/palvelemisesta_palveluliiketoimintaan.pdf

Csonka, P. 2018. Aikuisten ruoka-aineallergia. Opas. Allergia-, iho- ja astmaliitto ry.

Csonka, P. 2018. Lasten ruoka-aineallergia. Opas. Allergia-, iho- ja astmaliitto ry.

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 1169/2011 Euroopan unionin elintarviketietoasetus. Luettu 31.5.2019 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:02011R1169-20180101&qid=1542612374632&from=FI>

Haapala, A. 2017. Alma Media. Asiakasymmärrys parantaa palvelua ja auttaa arvonluonnissa. Luettu 10.4.2020 <https://www.almamedia.fi/uutishuone/uutinen/13-11-2017-asiakasymmarrys-parantaa-palvelua-ja-auttaa-arvonluonnissa>

Haavisto, M. 2016. Erityinen: tietoa erityisruokavalioista. EU: Nordbooks.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Isohookana, H. 2007. Yrityksen markkinointiviestintä. Helsinki: WSOYpro.

Jurvanen, P. 2018. Ammattikeittiösuunnittelun asiantuntija. Defose Oy. Elintarvike ja Terveys-lehti 1:2018, 54.

Kortetjärvi-Nurmi, S. Murtola, K. 2016. Areena yritysviestinnän käsikirja. Helsinki: Edita.

Laurila, J. Vuorela-Mattila, J. 2019 Erityisruokavalioiden merkitseminen ruokailutoilla kysely. Julkaisematon. Tampereen ammattikorkeakoulu. Uudet viisastenkivet kurssi

Lohtaja, S. Kaihovirta-Apo, M. 2007. Tehoa työelämän viestintään. Juva: WSOYpro.

Pirkanmaan Allergia- ja Astmayhdistys ry. 2019. Luettu 31.5.2019. <http://www.pirkanmaanallergia.fi/>

Ruokavirasto-a. 2019. Erityisruokavaliot. Luettu 30.5.2019. <https://www.ruokavirasto.fi/teemat/terveytta-edistava-ruokavalio/ravitsemus--ja-ruokasuositukset/erityisruokavaliot/>

Ruokavirasto-b. 2020. Allergioita tai intoleransseja aiheuttavat aineet ja tuotteet. Luettu 16.4.2020. [https://www.ruokavirasto.fi/globalassets/henkiloasiakkaat/tietoa-elintarvikkeista/taulukko_1- allergioita tai intoleransseja aiheuttavat aineet.pdf](https://www.ruokavirasto.fi/globalassets/henkiloasiakkaat/tietoa-elintarvikkeista/taulukko_1- allergioita_tai_intoleransseja_ aiheuttavat_aineet.pdf)

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2010. Joukkoruokailun kehittäminen Suomessa, Joukkoruokailun seuranta ja kehittämistyöryhmän toimenpidesuositus. Helsinki luettu 1.6.2019 <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/73293>

Tampereen kaupunki. N.d. Elintarvikevalvonta ja ympäristöterveys. Luettu 31.5.2019 <https://www.tampere.fi/asuminen-ja-ymparisto/elintarvikevalvonta-ja-ymparistoterveys/elintarvikevalvonta/valitukset.html>

Tevere Oy. N.d. SWOT-analyysi. Luettu 7.4.2020 <https://tevere.fi/menetelmat/swot-analyysi/>

Tillaeus, J. 2018. Allergikot syyttävät ravintoloita lukuisista virheistä ja hengenvaarallisista annoksista: "Perusasioista ei ole mitään käsitystä". YLE. Luettu 28.3.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-10042194>.

Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. 3 painos. Helsinki: Talentum Media Oy.

LIITTEET

Liite 1. Kysymykset

Kartoitus erityisruokavalio-osaamisesta

Tämän kyselyn tarkoitus on kartoittaa erityisruokavalio-osaaminen ammattikeittiöissä.

*Pakollinen

Sukupuolesi*

- Nainen
- Mies
- En halua kertoa

Ikäsi*

- 20-27
- 27-35
- 35-42
- 42-49
- 49-55
- 56-65

Koulutustaustasi*

- keittäjä, opistotaso
- ravintolakokki, ammattikoulu
- suurtalouskokki, ammattikoulu
- Other...

...

Toimenkuvasi*

- Kokki
- Yhdistelmäyöntekijä
- Keittiövastaava
- Other...

Onko työpaikkasi

- Henkilöstöravintola
- Opiskelijaravintola
- Julkinen yksikkö (lapset ja nuoret)
- Julkinen yksikkö (ikä-ihmiset)
- Yksityinen palveluntuottaja (ikä-ihmiset)
- Ala carte-ravintola
- liikennemyymälän ravintola
- Other...

Oletko käynyt erityisruokavalioihin liittyvissä koulutuksissa? Jos vastaus on kyllä, lisää tyhjälle riville minkälaisissa koulutuksissa olet käynyt.*

- En
- Other...

...

Oletko käynyt dieettikokien erityisammattitutkinnon? Jos vastaus on kyllä, kirjoita tyhjälle riville missä olet tutkinnon suorittanut*

- En
- Other...

Osaatko korvata kielletyn raaka-aineen/aineet ravitsemuksellisesti oikeilla raaka-aineilla?

- Kyllä
- Kyllä, mutta olen epävarma
- En

Koetko olevasi varma valmistaessasi erityisruokavalioita?*

- | | | | | | | |
|----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Epävarma | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Täysin varma |

Aiheuttaako sinulle erityisruokavalioiden valmistaminen ylimääräistä stressiä?

- Kyllä
- Ei
- Jonkin verran

Millaista koulutusta haluaisit?

- Käytännön tekemistä
- Teoriaa ja käytännön tekemistä
- Jotain muuta, mitä?
- Other...

Helpottaisiko sinun työskentelyä jos allergiamerkinnät olisi visuaalisesti samanlaisia valtakunnallisesti?

- | | | | | | | |
|-------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Ei lainkaan | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Erittäin paljon |