

Taru Silpola

TURVALLISTA RUOKAA
KELIAAKIKOLLE
PITOPALVELUSSA

Opinnäytetyö
Palvelujen tuottaminen ja johtaminen


Toukokuu 2010




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences	Opinnäytetyön päivämäärä 7.5.2010				
Tekijä(t) Taru Silpola	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Palvelujen tuottaminen ja johtaminen				
Nimeke Turvallista ruokaa keliakikolle pitopalvelussa					
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön aiheena oli tehdä tutkimus siitä kuinka turvallisesti keliakikko voi syödä pitopalvelun järjestämissä juhlissa. Työn toimeksiantajana oli Keliakialiitto ry.</p> <p>Työni oli kvalitatiivinen tutkimus, jossa selvitin kuinka paljon pitopalvelun vakituinen henkilöstö tietää keliakiasta. Kuinka he käytännössä toimivat ja miten opastavat ekstraajia eli keikkatyöläisiä kun asiakkaana on keliakikko. Opinnäytteen tuotoksena syntyi lisäksi toimintaopas ekstraajille. Tällaiselle oppaalle, joka on nopea maksua kertalukemisella, oli tilaus. Haastattelin ja havainnoin yhteensä viittä pitopalvelua Kanta-Hämeen ja Päijät-Hämeen alueelta.</p> <p>Kirjallisuudessa käsitellään keliakiaa ja sen hoitoa, uusia 10.2.2009 muuttuneita gluteeni raja-arvoja sekä ruokavaliosta käytettävää nimitystä, joka on keliakiaruokavalio. Kirjallisuudessa käsitellään myös pitokokkeja ja heidän toimintaansa aina 1960-luvulle, jolloin pitopalvelut yleistyivät. Esillä on myös omavalvonta, jossa on huomioitava erityisesti ristikontaminaation vaara. Näiden lisäksi käsitellään työssä käytettyjä tutkimusmenetelmiä.</p> <p>Haastattelujen mukaan vain yksi viidestä pitopalvelusta säilytti keliakikolle soveltuvat jauhot eri tilassa. Ruokien tarjolle panossa oli erilaisia tapoja. Yksi pitopalvelu käytti erillistä pöytää, kahdessa ruoat olivat tarjolla samassa pöydässä tavallisten kanssa nimikylteillä varustettuna ja kahdessa ruoka tuotiin annoksena asiakkaalle. Tulosten mukaan kukaan ei valmistanut ruokalistaan automaattisesti keliakikolle sopivaksi. Yllättäen juhliin saapuvalle keliakikolle jokainen haastateltava kertoi löytyvän jotain syötävää, mutta ruoan turvallisuus jäi mietittävään minua.</p> <p>Tulosten perusteella voidaan kuitenkin todeta, että pääsääntöisesti keliakikko voi syödä turvallisesti mielin pitopalveluiden järjestämissä juhlissa. Tärkeänä yksityiskohtana nousi esille se, että leivän ja voin tarjolle asettelussa tulisi ottaa huomioon, että ne laitetaan aina omalle lautaselle ja siihen oma veitsi mukaan. Haastattelujen tuloksena tein oppaan, johon laitoin mm. lyhyesti mikä on keliakia, miten välttää ristikontaminaatio sekä miten tarjoilijan tulisi toimia kun asiakkaana on keliakikko.</p>					
Asiasanat (avainsanat) Keliakia, keliakiaruokavalio, catering, omavalvonta					
Sivumäärä 53s. + liitteet 7s.	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;">Kieli</td> <td style="width: 50%; border: none;">URN</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">Suomi</td> <td style="border: none;"></td> </tr> </table>	Kieli	URN	Suomi	
Kieli	URN				
Suomi					
Huomautus (huomautukset liitteistä)					
Ohjaavan opettajan nimi Riitta Tuikkanen	Opinnäytetyön toimeksiantaja Keliakialiitto ry				

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Date of the bachelor's thesis 7.5.2010
Author(s) Taru Silpola	Degree programme and option Hospitality Management	
Name of the bachelor's thesis Safe food for a coeliac in catering service		
Abstract The subject of the thesis is safe food for a coeliac in catering service. The thesis was made for the Finnish Coeliac Society. Coeliac disease has been studied a lot in Finland, but there was no study about how coeliac persons can eat safely at celebrations. The output of the thesis is an operational guide for temporary employees. There is call for such an easy-to-learn guide. I conducted interviews in five catering service companies in the Tavastia area in Finland. The literature section discusses coeliac disease, its treatment and the changed limits of gluten contents in food intended for coeliacs. The section handles also caterers, which were common until the 1960's when catering service companies became more general and self-control where the risk of cross-contamination was paid more attention. Furthermore the section describes the research methods used in the thesis. Only one of the interviewed catering service companies stores the flours suitable for coeliacs in a different area than the other flours. Also the lay out of food suitable for coeliacs varied. One company used separate table to serve the food, in two companies the food was on the same table with labels and two companies served separate servings for coeliacs. None of the companies automatically created a menu suitable for coeliacs. Every interviewee said that they'll find something to eat for coeliac coming to a celebration without pre-notice. This makes me wonder if the food is really safe. Based on the results I would say that a coeliac in general can eat safely at a celebration organized by a catering service company. I would like them to make a few considerations, especially in cleanliness and the risk of cross-contamination.		
Subject headings, (keywords) Coeliac disease, coeliac disease diet, catering service, self-control		
Pages 53pgs. + app.7 pgs.	Language Finnish	URN
Remarks, notes on appendices		
Tutor Riitta Tuikkanen	Bachelor's thesis assigned by Finnish Coeliac Society	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	KELIAKIALIITTO	2
3	PITOKOKEISTA PITOPALVELUUN	4
3.1	Pidot ja pitokokit 1900-luvulla	4
3.2	1900-luvun pitojen henkilöstöä	6
3.3	Pitopalveluyritys	7
3.4	Pitopalvelutyön erityispiirteitä.....	8
4	KELIAKIA JA SEN HOITO.....	9
4.1	Keliakia sairautena.....	9
4.2	Keliakian hoito.....	12
5	OMAVALVONTA	15
5.1	Elinkeinoharjoittajan valvontavastuu	15
5.2	HACCP-periaatteen avulla turvallista ruokaa.....	16
5.3	Keliakiaruokavalion omavalvonta	18
6	AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA	20
7	TYÖN TAVOITE	23
8	TUTKIMUS PITOPALVELUYRITYSTEN TOIMINTATAVOISTA.....	23
8.1	Tutkimusmenetelmien valinta	23
8.2	Haastattelun suunnittelu ja toteutus	24
8.3	Havainnoinnin suunnittelu ja toteutus	26
8.4	Haastattelun analysointimenetelmä	27
9	TULOKSET	29
9.1	Tutkimuskohteet	29
9.2	Ruokalistan suunnittelu	30
9.3	Keliakiatuotteiden hankinta	31
9.4	Keliakiatuotteiden säilytys.....	32
9.5	Keliakiatuotteiden valmistus	35
9.6	Ekstraajat ja turvallinen ruoan tarjoilu keliakikoille.....	36
9.7	Keliakiatietämys vakituisen henkilöstön keskuudessa	38
9.8	Pikaoppaaseen toivottavat tiedot	39

9.9	Johtopäätökset.....	40
10	OPPAAN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS	41
10.1	Oppaan sisällölliset tavoitteet	41
10.2	Oppaan toteutus	42
11	POHDINTAA.....	43
11.1	Yhteenveto tuloksista ja niiden herättämistä ajatuksista	43
11.2	Opinnäytetyön tavoitteiden saavuttaminen.....	45
11.3	Kehitettävää	46
	LÄHTEET	48
	LIITTEET	
	1 Haastattelulomake	
	2 Tarjoile turvallisesti keliaakikolle: pikaopas extraajille	

1 JOHDANTO

Keliakia on sairaus, jossa vehnän, rukiin ja ohran proteiini eli valkuainen, nimeltään gluteeni, on terveydelle vahingollista. Sairaus ilmenee suolistossa ja iholla. Ihokeliakiassa oireet ovat lähinnä iholla olevat rakkulat. Mäen (2010) tekemän tutkimuksen mukaan 1980-luvun alussa keliakian esiintyvyys oli noin 1 % Suomen väestöstä ja nyt 2000-luvulla keliakiaa sairastaa jopa 2 % väestöstä. Se tarkoittaa noin 2000 keliakikkoa 100 000 asukasta kohti. Vielä 1990-luvulla keliakikkojen määrä oli 1/300 (Collin & Mäki 1998, 272). Nyt 2000-luvulla vastaava luku on 6/300. Keliakiaa on tutkittu koko maailmassa. Suomessa tutkimukseen on panostettu paljon ja erityisesti käytännön diagnostiikkaan. Huolimatta parantuneesta diagnostiikasta, 74 % keliakiaa sairastavista jää ilman oikeaa diagnoosia, toteaa Lohi (2010) väitöskirjassaan. Keliakian esiintyvyys väestössä on Suomessa prosentuaalisesti selvästi suurempi, kuin monissa Euroopan maissa. Tämä saattaa johtua runsaasta viljatuotteiden käytöstä. (Collin 2007, 76.)

Kautta aikojen on syöty, niin arjessa kuin juhlassa. Jo keskiajalla pitoihin oli jokin syy, lapsen syntymä, ristiäiset, häät, hautajaiset, vuosijuhlat (Klemetilä 2007, 16). Näin on myös nykypäivänä. Elämäntyyli on kuitenkin nykyään erilainen kuin keskiajalla, huomattavasti kiireisempi. Tämän takia tilataan usein pitopalvelu paikalle. Tämä helpottaa isäntäväkeä keskittymään tapahtuman muihin järjestelyihin, kun pitopalvelu huolehtii ruoan ja kahvin tarjoamisesta.

Keliakian lisääntyminen vuosi vuodelta sai minut miettimään, miten turvallisesti ruokailut toteutetaan pitopalveluissa. Vielä 1980-luvun lopulla ja 1990-luvulla, keliakiaruokavaliot olivat harvinaisempia tilattavista erityisruokavalioidista. Vielä 1989, jolloin mieheni sai diagnoosin keliakiasta, ei gluteenitonta leipää tai jauhoja saanut tavallisesta ruokakaupasta vaan ne oli ostettava luontaistuotekaupasta. Nyt sen tunnettavuus on lisääntynyt ja tuotteita on hyvin monipuolisesti saatavilla tavallisissa elintarvikeliikkeissä. Pitopalveluiden henkilökunta osaa jo kysyä tilaajalta, että tarvitaanko gluteenitonta ruokaa tai kahvileipää. Ongelmana on ennemminkin se, millaisia jauhoja keliakikot ovat tottuneet käyttämään, luontaisesti gluteenittomia vai vehnätärkkelyspohjaisia ja käyttävätkö he kauraa. Tutkimukset osoittavat vehnätärkkelyspohjaisten jauhojen olevan turvallisia eli ne eivät vaurioita suolinukkaa.

On kuitenkin ikävää, jos asiakkaalle tulee epävarma olo syötyään pitopalvelun järjestämissä juhlissa keliakikolle tarkoitettua ruokaa. Pitopalvelun tarjoamia palveluja käytetään yleensä vain muutamia kertoja. Kuitenkin, kun on juhlasta kyse, keliakikkokin haluaa nauttia hyvästä ja monipuolisesta ruoasta ja vieläpä suunnilleen samanlaisesta ruoasta kuin muutkin juhlijat huomiota herättämättä ja ennen kaikkea turvallisesti.

Moni pitopalvelu käyttää keikkatyöläisiä eli ekstroja lisäapuna, kun on kyse suurista juhlista. Ekstrojen perehdyttämisessä vakituinen henkilökunta on avainasemassa. Keliakiaruokavalioiden henkilön ollessa kyseessä tiedon täytyy kulkea kaikille, jotka työskentelevät sillä hetkellä niin keittiössä kuin salissa. Selkeät kirjatut ohjeet kuitenkin puuttuvat. Tämän totesi Keliakialiitto, joka on opinnäytetyöni tilaaja. Ollessani Tampereella 31.3.2009 Keliakialiiton järjestämällä kurssilla kertoi eräs keliakikko keskustelustaan, jonka hän kävi pitopalvelun kanssa. *"Keliakikko soittaa ja kysyy missä on gluteeniton palapaisti? Ottakaa muutama lihapala kastikkeesta ja peskää, vastaa pitopalvelu"*. Toivottavasti meidän kenenkään kohdalle ei osu vastaavaa.

Työni tarkoituksena on selvittää, kuinka paljon pitopalvelujen vakituinen henkilökunta tietää keliakiasta, toimitaanko niin, että asiakas voi turvallisesti syödä juhlissa ja miten keikkatyöläisiä opastetaan kun asiakkaana on keliakikko. Keliakialiiton toivomuksesta teen ns. "pikaoppaan" keikkatyöläisille. Haastattelen pitopalveluyrittäjiä ja näistä haastatteluista esille nousevista asioista teen oppaan. Oppaan tarkoituksena on olla hyvin selkokielinen ja nopeasti omaksuttava.

2 KELIAKIALIITTO

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Keliakialiitto ry. Vuonna 1976 perustettiin Suomen Keliakiayhdistys, joka toimi tällä nimellä aina vuoteen 1991. Vuosina 1991 - 2006 nimenä oli Suomen Keliakialiitto. Vuonna 2006 nimi muuttui Keliakialiitto ry:ksi. Keliakialiitto on keliakiayhdistysten kattojärjestö ja keskustoimisto sijaitsee Tampereella. Aluetoimistoja on kolme ja ne sijaitsevat Oulussa, Kuopiossa ja

Helsingissä. Eri puolilla Suomea on 30 rekisteröityä paikallista keliakiayhdistystä. (Keliakialiitto 2009.) Kuvassa 1 nähdään keliakialiiton käyttämä logo.



KUVA 1. Keliakialiiton logo (Keliakialiitto ry 2009).

Toiminnanjohtaja Kekkonen (2009) mukaan Keliakialiitto on valtakunnallinen kansanterveys- ja potilasjärjestö. Toiminnan tarkoituksena on parantaa keliakiaa ja ihokeliakiaa sairastavien henkilöiden ja heidän läheistensä elämänlaatua. Keliakialiitto pyrkii edistämään keliakian diagnosoinnin kehittymistä, sen hoitoa ja seuranta antamalla terveydenhuollon ammattilaisille koulutusta sekä myöhemmin täydennyskoulutusta. Se pyrkii myös vaikuttamaan tuoteturvallisuuteen sekä gluteenittomien tuotteiden saatavuuteen ja edistämään sosiaaliturvan kehittymistä. Tehtäviin kuuluu myös yleisen tietouden lisääminen keliakiasta. Tätä keliakialiitto ry hoitaa mm. julkaisujen kautta. Erilaisia esitteitä on runsaasti, kuten ensitietoa vastasairastuneille, ammattikeittiöille suunnattua opasta, tuoteluetteloja ja tietoiskun tapaisia taitelehtisiä. Viisi kertaa vuodessa ilmestyy Keliakia-lehti, joka sisältää ajankohtaisia asioita keliakiasta ja siihen läheisesti liittyvistä asioista.

Keliakialiitto on julkaissut mm. leivontakirjoja ja matkailijan avuksi matkaoppaan, jossa on vinkkejä ruokapaikoista sekä matkailijoiden omia kokemuksia keliakiaruokavalion saamisesta ulkomailla. Erilaiset kurssit ovat osa keliakialiiton toimintaa. Vuosittain järjestetään keliakiatiedon päivitykseen liittyviä koulutuksia. Vuonna 2009 ajankohtainen asia on keliakikolle sopivien jauhojen raja-arvojen pienennys sekä keliakikolle soveltuvan ruokavalio nimen muutos.

3 PITOKOKEISTA PITOPALVELUUN

3.1 Pidot ja pitokokit 1900-luvulla

Pitojen valmisteleminen aloitettiin 1900-luvun alkupuolella monta kuukautta ennen varsinaisia juhlia. Ensimmäiseksi kasvatettiin eläimet kuten siat, vasikat, siipikarja ym. Eläimet täytyi teurastaa hyvissä ajoin, jotta saatiin hyvin riippunutta lihaa juhlaruokiin. Talon isännät pyydystivät kalat ja pitokokit suolasivat ne. Pitokokki saapui juhlataloon jo useita päiviä ennen varsinaista juhlapäivää asuen talossa tai, jos hän asui lähellä, hän meni kotiin yöksi. Kirjassaan Pukkila (2009, 42) kertoo, että pitokokki haettiin usein juhlatalosta pitoja laittamaan. Ruokien valmisteluun kuluvaan aikaan vaikutti juhlaväen määrä, tarjottavien ruokalajien määrä sekä talon leivinuunin koko. Jos uuniin mahtui vain kuusi leipää, oli paistaminen hitaampaa kuin 27 leivän uunissa. Pitokokin oli oltava hyvä organisoimaan töitä, sillä hänen vastuullaan oli useinkin juhlien onnistuminen. (Tuominen 2002, 21.) Jotta juhlalat varmasti onnistuivat hyvin, pitokokit pyysivätkin talonväkeä hankkimaan riittävästi apulaisia. Ruokien valmistusjärjestyksellä oli myös merkittävä osuus juhlien onnistumiseen. Tätä varten pitokokit tekivät aikatauluja, mitä valmisteltiin missäkin vaiheessa. (Pukkila 2009, 24,36.)

Kun kokki saapui juhlataloon, aloitti hän työt leipomisella. Ensin leivottiin korput, piparit ja kuivakakut. Nämä olivat suhteellisen helppo säilöä, lasipurkkeihin tai peltirasioihin. Tämän jälkeen leivottiin leivät ja pullapitkot. Leivät ja pullat käärittiin ensin voipaperiin ja sitten pyyheliinaan, minkä jälkeen ne laitettiin kirstuihin tai pärekoreihin. Nämä säilytettiin aitoissa. Leipien säilyttäminen jauholaarissa oli myös yleistä. Liha- ja kalaruokien säilyttäminen oli haasteellisempaa. Maalaistaloissa kerättiin talvella jäälohkareita ja ne säilöttiin sahanpuruihin. Jäitä käytettiin kylmäsäilytykseen lihoille, kaloille ja maitotuotteille. Kaivossa ämpärissä köyden varassa säilytettiin myös elintarvikkeita kuten maitoa, kermaa ja voita. Jääkaapit yleistyivät vasta 1950-luvulla. Tämä helpotti huomattavasti ruokien säilyvyyttä. (Tuominen 2002, 22; Pukkila 2009, 86, 144.)

Talkoohenki oli voimissaan 1900-luvulla. Kylän taloista kerättiin pöytiä ja penkkejä juhlatiloihin. Nämä myös korjattiin talkoilla pois. Astioiden lainaus naapuritaloista suuriin juhliin oli hyvin yleistä. Talkoohenki näkyi myös elintarvikkeissa. Kyläläiset toivat maitoa, kermaa, voita, sokeria ym. juhlatiloihin ja saivat vastineeksi pitokokin leipomuksia, tai paikan päällä tarjottiin kahvia ja pullaa. Tällä osoitettiin varsinaista yhteenkuuluvuuden tunnetta. Tätä ei nykypäivänä enää ole. Tosin en tarkoita sillä, että vietäisiin elintarvikkeita vaan yleensä sitä, että tultaisiin ja autettaisiin juhlan järjestäjiä. Nykyään jokainen tekee itse tai tilaa pitopalvelun. (Tuominen 2002, 22,24; Pukkila 2009, 44.)

Pitokokit olivat itseoppineita. Valmiita reseptejä ei juuri ollut ja jos sellainen oli, jokainen pitokokki muunsi siitä omanlaisensa. Sormituntumalla ja maistelemalla he saivat ruoasta sellaista kuin he halusivat. Tätä taitoa vanhemmat pitokokit opettivat nuoremmille. Pitokokkien päivät olivat pitkiä. He saivat rahapalkan lisäksi kotiin viemiseksi leipää, pullaa tai luumukiisseliä. Varsinkin viimeksi mainittua annettiin, koska sen säilyvyys oli huono. (Tuominen 2002, 32.)

Ruoat olivat jo 1900-luvulla hyvin pitkälle nykypäivän kaltaisia, kuten laatikoita, itse tehtyjä juustoja ja makkaroituja, suolakalaa, uunikalaa, kinkkua, lihapullia, rosollia ja leipiä. Tuolloin poikkeuksetta oli juhlassa jälkiruoka. Useimmiten 1900-luvun alkupuolella se oli riisipuuroa ja luumu- tai sekahedelmäkiisseliä. Jäätelö yleistyi 1940-luvun lopulla pitoihin. Tuon ajan pidot alkoivat ja päättyivät kahvitarjoiluun. Kahvi tarjoiltiin prikalta, eli tarjoilijat kantoivat kaiken juhlaväen eteen, niin kahvikupit, kahvit, sokerit ja kahvileivät. Tämän jälkeen oli ruokatarjoilu ja lopuksi vielä kahvia. Kaiken tämän lisäksi, talonväki oli laittanut paperipusseja pöydälle, johon jokainen vieras saattoi kerätä kotiin viemiseksi pipareita tai pullia. Nämä olivat tarkoitettu henkilöille, jotka eivät olleet päässeet juhliin. Näin tehtiin vielä 1950-luvulla ja paikoin 1960-luvun alussakin. Varsinkin hautajaisissa ja häissä oli tapana laittaa karkkeja kotiin viemiseksi. Tämä perinne on taas nykypäivänä noussut suosioon. Tosin karkkien tarkoitus ei ole enää sama kuin 1900-luvulla eli tuliaisina kotoväelle, vaan muisto yleensä kyseisestä juhlasta. (Tuominen 2002, 23-24; Pukkila 2009, 46.)

Erityisruokavalioista ei Tuominen (2002), eikä Pukkila (2009) mainitse kirjoissaan mitään. Niitä ei 1900-luvulla ollut, tai niitä ei ainakaan tunnustettu. Nykyään lähes jokaisissa juhlissa on jokin erityisruokavalio. Vaihtoehtoja on monia, mm. laktoositon, vähälaktoosinen, maidoton tai gluteeniton. Tämä tuo haastetta järjestää onnistuneet juhlat jokaiselle juhlijalle ruokavaliostaan riippumatta.

3.2 1900-luvun pitojen henkilöstöä

Pitokokin avuksi pyydettiin 1900-luvulla monenlaisia henkilöitä, kuten tarjoilijoita, astianpesijöitä ja edeskäyviä. Astianpesijät olivat aina erikseen ja talonväki hyväksytti heidät pitokokilla. He uurastivat nykypäivään nähden todella paljon. Vesijohtoja ja viemäreitä ei ollut, joten vesi oli kannettava sisään ja ulos. Kaikki astiat pestiin käsin. Astioiden tuli olla puhtaita ja säilyä ehjänä. Toinen ammattinimike oli edeskäypä. Hän oli henkilö, joka otti vieraiden päällysvaatteet vastaan, vei ne naulakkoon ja ojensi ne takaisin vieraiden lähtiessä pois. Edeskäyvät ohjasivat myös vieraita saliin. Nykypäivää ajatellen nämä henkilöt voisivat olla ravintoloiden hovimestareita tai portsareita. (Tuominen 2002, 227–228.)

Tarjoilijoina toimi yleensä naimattomia naisia. Heidän oli helpompi olla pitkiä päiviä poissa kotoa kuin naimisissa olevien. Toki poikkeuksiakin oli. Tarjoilijat hoitivat kaiken salissa tapahtuvan tarjoilun, niin kahvin tarjoamisen prikalta kuin likaisten astioiden pois viennin. Työpäivä jatkui usein iltaan tai jopa aamuyöhön asti kahvien ja suolapalan tarjoilun merkeissä. Tuohon aikaan 1900-luvulla ja vielä 1950-luvulla ja 1960-luvun alussakin talonväki pyysi itse tarjoilijoita. Toki pitokokilla saattoi olla omiakin tarjoilijoita, jotka kulkivat hänen mukanaan, tai pitokokki suositteli talonväelle jotain henkilöä. Tarjoilijat kävivät usein esittäytymässä ennen juhlapäivää pitokokille, jolloin hän neuvoi heitä etukäteen. Tarjoilijat eivät saaneet rahapalkkaa, ainoastaan leivän lähtiessään talosta. Tuohon aikaan tarjoilijaksi pyydetäessä ei kenenkään mieleen tullut edes kysyä rahaa. Sitä pidettiin eräänlaisena kunniatehtävänä, että sai tulla tarjoilemaan, kun kysyttiin. Tarjoilijat kävivät monessa eri talossa töissä, ilman, että siihen liittyi mitään sukulaisuussuhdetta saati edes ystävyysuhdetta. Tästä johtuen vähitellen tarjoilijoiden keskuudessa heräsi ajatus, että raskaasta työstä oli saatava rahapalkka. Tähän heitä kannustivat pitokokit, mutta vasta 1960-luvulta lähtien. (Tuominen 2002, 210–212; Pukkila 2009, 124.)

3.3 Pitopalveluyritys

Juhlapalvelulla tarkoitetaan ravitsemisalan liike- ja toimintaidea. Se on aina tilaustarjoilua. Pitopalvelulla käsitetään yleisemmin yritystä, joka hoitaa kodinomaisia juhlia joko asiakkaan kotona tai muissa tiloissa. Pito- ja juhlapalvelutoiminnassa oleellista on se, ettei valmisteta säännöllisesti aterioita, vaan vain tilauksesta, asiakkaan omassa tai vuokraamassa tilassa tai yrittäjän omassa tilassa. Pitopalvelun toiminta-ajatus on, että asiakas tilaa joko leivonnaisia ja ruokia, jolloin puhutaan tilausleivonnasta tai asiakas tilaa juhlat kokonaisuudessaan eli ruoat ja tarjoilun. Toiminta-ajatuksena on siis helpottaa asiakkaan juhlia organisoimalla ne pitopalvelun kautta. (Määttä, Nuutila & Saranpää 2004, 8-9, 139.) Pitopalveluyritykset ovat syntyneet 1960-luvulla. Tähän asti siis toimivat kiertävät pitokokit. Sysäyksen pitopalveluyrityksiin antoivat tarjoilijat. He alkoivat vaatia rahapalkkaa tekemästään työstä. Nykypäivänä ei ole enää kiertäviä pitokokkeja, vaan tilaisuudet valmistellaan pitopalvelun omissa/vuokratiloissa, josta sitten lähdetään juhlapaikalle. (Tuominen 2002, 29.)

Pito- ja juhlapalvelu yrityskenttä on Suomessa hyvinkin monimuotoinen. Yrityksiä löytyy valtakunnallisista suuryrityksistä aina paikallisiin yhden hengen yrityksiin. Yhteisinä piirteinä lähes kaikille kuitenkin on, että ne palkkaavat satunnaista lyhytaikaista työvoimaa lähinnä tarjoilutilanteisiin. Riippuen pitopalvelun toimintamuodosta, sillä saattaa olla kaikki astiat, koristeet, pöytäliinat, lautasliinat ym. sekä kylmä- että kuumasäilytykseen tarvittava kalusto. Nykyään moni kuitenkin käyttää erilaisia vuokraamoja hyväkseen, sillä kaikkea ei ole järkevää omistaa itse. Hyvä yhteistyöverkosto eri toimijoiden kesken on tärkeä. Yritykset useimmiten antavat pitopalvelun hoitaa kokonaisvaltaisesti heidän juhlaansa. Yksityiset juhlanjärjestelijät sen sijaan hankkivat usein itse juhlapaikan ja sinne tarvittavan kalustuksen, jolloin pitopalvelun tehtäväksi jää hoitaa ruoka- ja kahvitarjoilu. (Määttä, Nuutila, Saranpää 2004, 9, 22–26.)

Cateringpalvelulla tarkoitetaan yleensä ateriapalvelua. Tähän kuuluvat mm. ravintolat, kahvilat, hotellit, pizzeriat, pikaruokaravintolat, pito- ja juhlapalveluyritykset, henkilöstöravintolat ja suurkeittiöt. Suomessa catering mielletään kuitenkin hyvin usein pito- tai juhlapalveluksi. (Määttä, Nuutila, Saranpää 2004, 8.)

Nykyisessä globalisoituvassa maailmassa catering sana on tullut jäädäkseen. Sen imago koetaan ehkä ”hienostuneemmaksi” kuin perinteinen pito- tai juhlapalvelu. Tästä on esimerkkinä Chefs Gourmet Catering Espoosta, joka on pitopalvelu, ja profiloitunut tasokkaiden juhlien järjestämiseen. He hoitavat perinteiset hautajaiset, häät, vuosijuhlat ym. juhlatilaisuudet ja toisaalta järjestävät suurlähetystöille juhlaillallisia, joissa on paljon ulkomaalaisia asiakkaita. (Brotherus 2005, 20–21.)

Nykyisen Hämeenlinnan alueella, johon kuuluvat Hämeenlinna, Hauho, Kalvola Lammi, Tuulos ja Renko, on tällä hetkellä 11 pitopalveluyritystä. Koko maassa pitopalveluyrityksiä on 836 (Tilastokeskus 2009.) Omassa työssäni haastattelin Hämeenlinnan alueelta neljää pitopalvelua ja yhtä Päijät-Hämeen puolelta, Vääkysystä. Näin siitä syystä, että oli vaikea saada viittä pitopalvelua haastateltavaksi Hämeenlinnan alueelta ja Vääkysy on lähellä Lammia.

3.4 Pitopalvelutyön erityispiirteitä

Pitopalvelutyö on usein ns. ”keikkatyötä”. Tämän päivän pitopalvelussa tulee helposti 10–15 tunnin työpäiviä. Tämä vaatii joustavuutta, niin tarjoilijalta kuin hänen perheeltäänkin. Tarjoilijan on oltava yhteistyökykyinen ja kärsivällinen.

Tarjoilutilanteessa voi olla paljon henkilökuntaa ja kaikkien kanssa on tultava toimeen. Vastaavasti asiakkaina on hyvin erilaisia ihmisiä ja jokainen on palveltava samantarvoisesti. Tarjoilijoilta vaaditaan tänä päivänä myös tietoa ruoka-aineista, hygienia-asioista ja erityisesti lisääntyneistä erityisruokavalioista, jotta voidaan tarjota turvallisesti ruokaa. Myös salassapitovelvollisuus ja luotettavuus ovat molemmat tärkeitä asioita. Pitopalvelussa pitää voida luottaa siihen, että tarjoilija tulee ajoissa töihin eikä kerro töistä lähtiessään, mitä näki ja kuuli. (Koppinen ym. 2002, 305–306.)

Pitopalvelussa tehtävä työ riippuu aina tilauksista. Työ on myös viikonloppuihin painottuvaa. Näistä molemmista syistä johtuen monenkaan pitopalvelun ei kannata pitää montaa työntekijää vakituisena, vaan käyttää aina tilanteen mukaan ekstraajia. Työ on myös kausiluontoista eli sesongit sijoittuvat loppu kevääseen, kesään ja joulun aikaan. On järkevää palkata työntekijöitä silloin, kun heitä tarvitaan, eikä näin ollen

tarvitse maksaa palkkaa ajalta, jolloin ei oikeasti ole töitä. Vastaavasti ei myöskään tarvitse lomauttaa henkilöstöä.

Ekstraajalla tarkoitan tässä työssä henkilöä, joka tulee pitopalveluun auttamaan tarjoilussa tilapäisesti. Määttälä ym. (2004, 26) toteavat kirjassaan, että väliaikaiseenkin tarpeeseen olisi yrityksellä hyvä olla ”varastossa” mieluummin ennalta tuttuja ekstraajia. Heihin voidaan parhaiten luottaa, koska he tuntevat yrityksen tavat jo ennestään. Tätä samaa kertoi Itäluoma- Laitila (2009) kysyessani häneltä, miten he hankkivat ekstraajansa. Pitopalveluissa käyvät ekstraajat ovat useimmiten muun alan koulutuksen saaneita henkilöitä. Työvoimatoimiston kautta ei juuri pitopalveluihin ekstraajia saada. Useimmiten he itse kysyvät töitä, koska haluavat lisäänsioita tai työn, jossa saavat olla vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa. Ekstraajien koulutusta ei useinkaan kysytä. Tärkeämpänä asiana pidetään halua tehdä asiakaspalvelutyötä, tietynlaista kokemusta sekä oma-aloitteellisuutta. Hyvät ekstraajat ovat ”kiven alla” eli heitä on vaikea saada. Tämä johtunee juuri viikonloppu työstä. Tästä syystä monella pitopalvelulla on omat ns. vakituiset ekstrat, joten työnvälitystoimistoja ei tästä syystä tarvita. (Itäluoma-Laitila 2009.)

4 KELIAKIA JA SEN HOITO

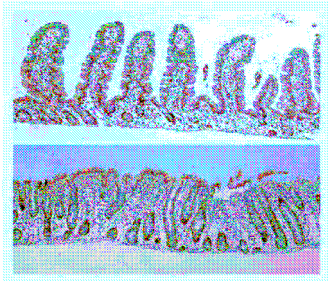
4.1 Keliakia sairautena

Keliakia on suolistosairaus, jossa vehnän, ohran ja rukiin sisältämä proteiini eli valkuaisaine aiheuttaa suolinukan vaurion. Kun vehnän jyvistä poistetaan tärkkelys jää jäljelle varastovalkuainen eli gluteeni. Tarkemmin keliakian aiheuttaja on viljan etanoliliukoisista prolamiineista vehnän gliadiini. Rukiin sekaliinin ja ohran hordeiinin prolamiineilla on samankaltainen valkuaisrakenne, joten myös nämä viljat suljetaan pois keliakikon ruokavaliosta. (Aro, Mutanen & Uusitupa 1999, 448; Mäki 2007a, 18–19.) Sen sijaan kauralla on erilainen proteiini- eli valkuaisrakenne verrattuna vehnään, rukiiseen ja ohraan. Kauran prolamiinin nimi on aveniini, ja sen ei ole todettu aiheuttavan suolinukan vauriota (Aro, Mutanen & Uusitupa 1999, 448; Julkunen 2007, 98).

Toinen keliakian ilmenemismuoto on ihokeliakia. Ihokeliakikkoja vuonna 2007 oli Suomessa noin 3000 - 4000. Se on pienirakkulainen voimakkaasti kutiseva ihottuma. Rakkuloita esiintyy useimmiten kyynärpäissä, polvissa ja pakaroissa sekä hiuspohjassa. Kaikilla ei esiinny suolisto-oireita, ainakaan kovin voimakkaana. Silti kaikilla ihokeliakikoilla on selvä nukkalisäkkeiden kato tai jonkinasteinen tulehdussolumuutos limakalvoissa. Ihokeliakian varmistus tehdään ihosta otettavalla koepalalla. (Reunala 2007a, 50 - 52.)

Keliakiassa on kyseessä ns. autoimmuunisairaus eli ihmisen oma elimistö muodostaa vasta-aineita omia kudoksia vastaan. Tämä on hyvä erottaa vilja-allergiasta, jossa ihmisen oma elimistö tuottaa vasta-aineita ruoka-aineiden valkuaisaineita eli proteiineja vastaan. Vilja-allergiasta on mahdollista parantua iän karttuessa, mikä pätee varsinkin lapsiin (Reunala 2007b, 67). Keliakia sen sijaan on elinikäinen sairaus. Alttius keliakiaan on periytyvä ja lähisukulaisilla on muita suurempi riski sairastua siihen. Tästä johtuen suositellaan lähisukulaisten seurantaa. Keliakia voi tosin olla latentti eli piilevä hyvinkin pitkän aikaa. Geneettisesti alttiilla henkilöllä, esimerkiksi keliakikon sisarella, voivat vasta-aine testit osoittaa positiivista, mutta villusrakenne on normaali nautittaessa gluteenipitoista ruokaa. Myöhemmin hänelle kehittyy litteä limakalvo eli villusatrofia, jossa nukkalisäkkeet ovat madaltuneet. (Mäki 2007b, 62 – 64; Vihriälä 2001.)

Suolinukan tehtävänä on lisätä ravintoaineiden, kuten hiilihydraattien, rasvojen, valkuaisaineiden ja erilaisten suolojen imeytymiseen tarvittavaa pinta-alaa. Keliakikon ohutsuolen pinta-ala on limakalvovaurion takia pienentynyt. Siksi hän ei saa tarvitsemiaan tärkeitä ravintoaineita riittävästi, koska ne eivät ehdi imeytyä vaan kulkeutuvat nopeasti elimistön läpi. Monesti keliakikolla limakalvovauriot ovat vain ohutsuolen yläosassa. Vaikeammissa tapauksissa limakalvomutokset voivat vaurioittaa ohutsuolta myös laajemmin, jopa koko ohutsuolen alueella. Yksilölliset ominaisuudet, ravinnon gluteenimäärä sekä taudin kesto lienevät tähän vaikuttavia tekijöitä. (Vuoristo 2007, 26–28.)



KUVA 2. Normaali ja gluteenin vaurioittama limakalvo (Mäki 2007c,23).

Kuvasta 2 näemme normaalin (ylempi kuva) sekä gluteenin vioittaman litteän limakalvon eli villusatrofian (alempi kuva). Kuten kuvasta voidaan huomata normaalissa ohutsuolessa olevat villukset eli nukkalisäkkeet ovat korkeita ja näin ne hidastavat ja edesauttavat ravintoaineiden imeytymisessä. Alemmassa kuvassa taas villukset ovat madaltuneet jolloin ravintoaineet kulkeutuvat liian nopeasti aiheuttaen erilaisia oireita. (Mäki 2007c, 21, 23.) Oireet ovat hyvin erilaisia. Tyypillisimpiä suolisto-oireita ovat: krooninen ripuli eli jatkuvasti löysä uloste, ilmavaivat, rasvaripuli, toistuvat vatsakivut, vatsan turpoaminen ja yleinen huonokuntoisuus. Muita epätyypillisempiä oireita ovat anemiaan liittyvät, joita ovat raudan puute, B12-vitamiinin puute sekä foolihapon puute. Laktoosi-intoleranssi on hyvin yleinen keliakian diagnoosivaiheessa. Tämä johtuu siitä, että laktoosia pilkkovaa laktaasi-entsyymiä ei ole riittävästi suolinukan huonon kunnon takia. Osteoporoosin eli luukadon aiheuttajan osasyynä voi olla myös keliakia. Lasten kasvuhäiriöihin on keliakialla todettu myös olevan osuutta. Muita oireita, joihin kannattaa kiinnittää huomiota, ovat hampaiden kiilleauriot, selittämättömät nivelvaivat, keskenmenot ja lapsettomuus. (Keliakialiitto 2009.)

Ennen lopullista diagnoosia ei ruokavaliohoitoa tule aloittaa. Ensin on otettava koepala ohutsuolessa ja varmistettava, että kyseessä on todella keliakia. Jos on joutunut gluteenitonta ruokavaliota ja suolinukka on korjaantunut, ei koe näytä oikeaa tulosta. Ruokavaliohoito aloitetaan vasta kun koepala on otettu. Tällä varmistetaan myös se, että henkilö saa todistusta vastaan 21 euroa ruokavaliokorvausta Kelalta kuukaudessa. (Käypä hoito 2005.) Korvausta myönnetään siksi, että keliakikoille sopivat jauhot ovat kilohinnaltaan noin kuusi kertaa kalliimpia kuin tavalliset jauhot. Tästä johtuen keliakikolle muodostuu noin 50 euroa enemmän

kustannuksia kuukaudessa, kuin tavallista ruokavaliota noudattavalle. (Savolainen 2008, 10–13.)

4.2 Keliakian hoito

Keliakikoille sopivien tuotteiden uudet raja-arvot ja nimitykset on otettu käyttöön Euroopan Unionissa 10.2.2009. Taulukosta 1 selviää vanhat ja uudet gluteenia koskevat raja-arvot ja tuotteiden nimitykset. Uuden asetuksen myötä gluteenittomissa jauhoseoksissa saa olla vehnätärkkelystä ja/tai kontaminoitumatonta kauraa. Jos tuote aiemmin sisälsi kauraa, siitä ei saanut käyttää nimitystä gluteeniton. Nyt raja-arvot ovat erittäin vähägluteenisessakin tuotteessa puolta pienemmät kuin aikaisemmin, jolloin gluteenin raja-arvo oli 200mg/kg. Raja-arvojen pienennys ja yhtenäistäminen koko Euroopan alueella tuo turvallisuutta keliakikon ruokailuun. (Komission asetus (EY) N:o 41/2009).

TAULUKKO 1. Keliakia tuotteiden uudet raja-arvot (Komission asetus (EY) N:o 41/2009).

Keliakiatuotteiden vanha nimitys	Gluteenin raja-arvo	Ainesosat
”gluteeniton”	200mg/kg	<ul style="list-style-type: none"> - sisältää prosessoitua vehnätärkkelystä - voi sisältää luontaisesti gluteenittomia ainesosia - ei saa sisältää kauraa
”luontaisesti gluteeniton”	200mg/kg	<ul style="list-style-type: none"> - sisältää luontaisesti gluteenittomia ainesosia, ei kauraa
Keliakiatuotteiden uusi nimitys	Gluteenin raja-arvo	Ainesosat
”erittäin vähägluteeninen”	100mg/kg	<ul style="list-style-type: none"> - sisältää AINA prosessoitua vehnätärkkelystä - voi sisältää kauraa (gluteenia ≤ 20mg/kg) - voi sisältää gluteenittomia viljoja ym. gluteenittomia ainesosia
”gluteeniton”	20mg/kg	<ul style="list-style-type: none"> - voi sisältää gluteenittomia viljoja ym. gluteenittomia ainesosia - voi sisältää prosessoitua vehnätärkkelystä - voi sisältää kauraa (gluteenia ≤ 20mg/kg)

Vanhoja nimityksiä, gluteeniton ja luontaisesti gluteeniton saa käyttää 31.12.2011 saakka. Tämän jälkeen käytössä on ainoastaan nimitykset erittäin vähägluteeninen ja gluteeniton eli 1.1.2012 alkaen. Siihen asti voidaan käyttää termejä rinnakkain.

Keliakikon ruokavaliosta käytetty vanha nimitys, gluteeniton ruokavalio, poistuu käytöstä vuoden 2011 lopussa. Uuden asetuksen tultua voimaan 10.2.2009 suositellaan ruokavaliosta käytettäväksi nimeä keliakiaruokavalio. Näin siksi, että keliakikko voi käyttää joko gluteenittomia tai erittäin vähägluteenisia elintarvikkeita. (Keliakialiitto 2009.) Kuvasta 3 nähdään millaisia merkkejä voidaan käyttää keliakikolle tarkoitetuissa tuotteissa. Gluteeniton merkki helpottaa keliakikon asiointia kaupassa, siitä näkee ilman tuoteselostuksen lukemista, että tuote on keliakikolle sopiva. Tietenkin asiakkaan on luettava tuoteseloste, mikäli kaura ei sovi, sillä uusien säädösten mukaan jauhoseoksissa voi olla gluteenitonta kauraa. Väreinä voivat olla valkoista taustaa vasten joko sininen tai musta tähkä, jonka yli kulkee viiva tai sinisellä pohjalla valkoinen tähkä, jonka yli kulkee viiva.



KUVA 3. Gluteeniton merkki. (Keliakialiitto2009).

Keliakian ainoa hoitokeino toistaiseksi on elinikäinen keliakiaruokavalio. Gluteenia on monissa viljoissa, kuten vehnässä, ohrassa, rukiissa, emmervehnässä, speltissä ja kamut-viljassa. Ruokavaliosta poistetaan nämä sekä kaikki elintarvikkeet jotka sisältävät näitä viljoja. Tämä on myös otettava huomioon, kun syö ravintolassa, jossa tilaa esim. pihvin, ettei sitä leivitetä gluteenia sisältävillä jauhoilla. Arffmanin mukaan (2007, 87–89) keliakikon ruokavalio koostuu samalla lailla monipuolisesti eri ruokakolmion osista kuin normaalin syöjänkin. On erityisen tärkeää syödä monipuolisesti ja ravitsevasti, jotta saa kaikki elimistölle tärkeät ravintoaineet, kuten hiven- ja kivennäisaineet sekä vitamiinit.

Kaura tuo kaivattua kuitua ja maukkautta ruokavalioon. Kuidun merkitys ruokavaliossa on tärkeä ja sitä tulisi saada 25 – 35 g päivässä. Kuidun avulla näläntunne pysyy kauemmin poissa. Kuitu auttaa tasapainottamaan verensokeria ja edistää suolen toimintaa. Kuidulla on todettu myös olevan kolesterolia alentava vaikutus. Keliakikolle sopivista viljavalmisteista kaura on runsaskuituisin. (Arffman 2007, 90–92.) Nyt kun EU-asetus sallii kauran käytön keliakikon ruokavaliossa, kauraa tulisi arvostaa ja käyttää nykyistä enemmän juuri sen hyvien ravinto-ominaisuuksien takia (Arnala 2009, 10).

Kauran avulla ruoanvalmistus helpottuu ja tulee kustannussäästöä. Sen käytöstä on kuitenkin kysyttävä asiakkaalta, sillä kaikki eivät halua käyttää kauraa. (Vuolteenaho 2008, 8-9.) Useimmat keliakikot voivat käyttää gluteenitonta kauraa (vanha nimitys oli puhdaskaura) eli kauraa, joka ei missään vaiheessa tuotantoprosessia ole kontaminoitunut eli saastunut vehnän rukiin tai ohran kanssa (Keliakialiitto 2009). Gluteeniton kaura ei aiheuta suolinukkavauriota, mutta voi aiheuttaa muita oireita kuten vatsan ”murinaa” tai löysyyttä (Hämetvaara 2009).

Keliakikon on aina varmistettava, että kaura on gluteenitonta ja että se sopii muiltakin osin ruokavalioon. Keliakialiiton nettisivuilla löytyy tietoa siitä mitkä ovat sopivia kauratuotteita. Tässä muutamia: Provena Kaurahiutale, Pikapuuro aprikoosi, Puuppolan Aitokaura Kaurahiutale ja Kauraryynit, Semperin Kauradigestive-keksi, Kaurakeksi, Kauranäkkileipä, Kaurahiutale ja Toasty Kaurapaahtoleipä (Arnala 2009, 10).

Gluteenittomista ja erittäin vähägluteenisista jauhoseoksista on poistettu gluteeni teollisesti. Ne sisältävät vehnätärkkelystä. Tutkimusten perusteella vehnätärkkelyksen ei ole havaittu aiheuttavan suolinukka vauriota, joten keliakikot voivat käyttää tärkkelyspohjaisia jauhoseoksia jokapäiväisessä ruoanvalmistuksessaan. Vehnätärkkelyspohjaiset jauhot tuovat maukkautta ruoanvalmistukseen ja samalla tuotevalikoima laajenee. (Kaukinen 2007, 96–97.)

Vaikka pitopalveluissa henkilö on usein asiakkaana vain kerran, niin aina kun tehdään maukasta ja terveellistä ruokaa voi keliakikko saada siitä itselleen uuden vinkin omaan jokapäiväiseen ruokailuunsa.

Ihokeliakian hoidossa käytetään dapsonitabletteja sekä ruokavaliohoitoa kuten muillakin keliakikoille. Tabletteja käytetään aina yleensä alkuvaiheessa jotta saadaan iho rauhoittumaan. Lääkkeistä voidaan luopua yleensä 0,5 - 3 vuoden kuluessa. Ruokavaliohoito jatkuu loppuelämän. (Reunala 2007c, 99.)

5 OMAVALVONTA

5.1 Elinkeinoharjoittajan valvontavastuu

Suomen liittyttyä Euroopan Unioniin vuonna 1995, asetettiin elintarvikevalvontaa koskevat lait vastaamaan eurooppalaisia säädöksiä. Yksi näistä on omavalvonta. Elintarvikkeiden omavalvonta tuli pakolliseksi viranomaisvalvonnan rinnalla. Omavalvonnalla tarkoitetaan sitä, että elinkeinon harjoittaja itse valvoo tuotteidensa laatua läpi prosessin alkaen tuotteiden hankinnasta päätyen jätehuoltoon. Tärkeimmät elintarvikkeita koskevat lait ovat elintarvikelaki, johon on tullut uusia asetuksia 30.12.2008 ja terveydensuojelulaki. Näiden lakien puitteissa elinkeinoharjoittajan tulee toimia. (Ijäs & Välimäki 2007, 72, 94.)

Elintarvikelain 3. luvun 20.§:n mukaan elinkeinoharjoittajan on omattava riittävät ja oikeat tiedot elintarvikkeista, joita hän valmistaa ja tarjoilee. Elinkeinoharjoittajan on myös tunnistettava kaikki kriittiset kohdat valmistamiensa ja tarjoilemiensa elintarvikkeiden kohdalla, jotta hän osaa ehkäistä vaarat ja vahingon sattuessa osaa myös toimia oikealla tavalla. Tästä kaikesta on tehtävä kirjallinen selvitys eli omavalvontasuunnitelma ja päivitettävä sitä. Omavalvontasuunnitelmaa ei kuitenkaan vaadita alkutuotantopaikoilta, joissa tuotetaan vain raaka-ainetta. Heidän on kuitenkin noudatettava yleistä siisteyttä ja huolellisuutta omastaan ja raaka-aineiden riittävästä hygieniasta. (Elintarvikelaki 23/2006.)

Elintarvikelain 3. luvun 27.§:ään on tullut asetus: elintarvikehygieeninen osaaminen. Tällä tarkoitetaan, että elintarvikealan toimijan on kustannuksellaan huolehdittava, että herkästi pilaantuvien elintarvikkeiden parissa työskentelevillä henkilöillä on elintarvikehygieenistä osaamista osoittava todistus eli hygieniapassi. Hygieniapassia ei

kuitenkaan vaadita henkilöltä, joka työskentelee alle kolme kuukautta. Tämän kolmen kuukauden rajan täytyttyä työntekijän on osoitettava elintarvikehygieenistä osaamista osoittava todistus. (Elintarvikelaki 23/2006.)

Terveydensuojelulain 1. luvun 2.§:n mukaan elinkeinonharjoittajan on toimittava niin että terveyshaittojen syntyminen elinympäristöön mahdollisuuksien mukaan estyy. 10. luvun 45§:n mukaan terveydensuojeluviranomaisella, jota yleisemmin terveystarkastajaksi kutsutaan, on oikeus tehdä tai teettää erilaisia tarkastuksia ja niihin liittyviä tutkimuksia. Kunnan terveystarkastaja voi siis suorittaa pistokokeita elintarvikkeita valmistavaan yritykseen. (Terveydensuojelulaki 763/1994.)

5.2 HACCP-periaatteen avulla turvallista ruokaa

Seuraavien kappaleiden tiedot perustuvat kokonaisuudessaan Elintarviketurvallisuusviraston eli Eviran tietoihin HACCP-järjestelmästä (Evira 2009).

Omavalvonnassa apuna on HACCP-periaate, jonka seitsemän kohdan avulla elintarvikealan harjoittajat voivat laatia omavalvontasuunnitelman. Kirjaimet tulevat englanninkielisistä sanoista Hazard Analysis Critical Control Points. Hazard Analysis tarkoittaa riskin eli vaaran arviointia. Critical Control Points tarkoittaa kriittisiä eli olennaisia valvontapisteitä. HACCP-järjestelmä auttaa elintarvikealan harjoittajia huomaamaan ja ennalta ehkäisemään vaaroja, joita voi syntyä, kun käsitellään elintarvikkeita, jotka ovat helposti pilaantuvia.

Ensimmäisenä kohtana on vaarojen arviointi. Siinä tunnistetaan kaikki mahdolliset vaarat liittyen raaka-aineisiin, pakkauksiin ja eri tuotantovaiheisiin. Vaaroja voivat olla esim. ei-toivotut biologiset (taudinaiheuttajat), kemialliset (pesuainejäämät) tai fysikaaliset (vieras esineet) saastuttajat.

Toisena kohtana on kriittisten hallintapisteiden (CCP) määrittäminen. Tässä kohdassa määritellään kaikki käsittely- ja tuotantoprosessin kohdat, joita voidaan ohjata jotta vaaratilanteita ei syntyisi, tai ainakin minimoida ne. Kriittiset hallintapisteet voivat olla missä tahansa vaiheessa elintarvikkeita valmistettaessa esim. raaka-aineissa,

sadonkorjuussa, itse valmistusprosessissa, pakkaamisessa, kuljetuksessa, varastoinnissa tai tarjoilussa. Kriittiselle hallintapisteelle on ominaista, että sitä voidaan valvoa. Kun on määritelty CCP, sille on ominaista, että se voi aiheuttaa vaaran. Vaara voidaan kuitenkin todeta erilaisin mitattavissa olevin keinoin ja näin sitä voidaan hallita.

Kolmantena kohtana on kriittisten rajojen määrittäminen. Jokaiselle CCP:lle asetetaan rajat ja niitä on noudatettava. Kriittiset rajat ovat minimi- tai maksimiarvoja joiden avulla tuotteet ovat turvallisia. Rajat voivat olla esim. biologisiin, kemiallisiin tai fysikaalisiin ominaisuuksiin perustuvia kuten lämpötila, aika, haju, maku, ulkonäkö, vierasesineet jne.

Neljäntenä kohtana on seurantakäytäntöjen laatiminen. Laaditaan seurantajärjestelmä, jonka avulla seurataan säännöllisesti CCP:tä. Seurantajärjestelmien tulee olla nopeita ja helposti toteutettavissa.

Viidentenä kohtana on korjaavien toimenpiteiden määrittäminen. Määritetään jokaiselle kriittiselle hallintapisteelle oma korjaava toimenpide, jota käytetään silloin kun havaitaan, ettei kaikki ole hallinnassa. Korjaava toimenpide tulee ottaa käyttöön heti, kun havaitaan muutoksia ennen kuin ehtii syntyä vaaratilanne.

Kuudentena kohtana on todentamiskäytäntöjen laatiminen ja HACCP-ohjelman validointi. Tässä sovitaan todentamiskäytännöt eli menetelmät, joilla varmistetaan, että HACCP-järjestelmä toimii kokonaisuudessaan.

Seitsemäntenä kohtana on HACCP-asiakirjat ja tallenteet sekä niiden hallinta. HACCP-asiakirjoja ovat kaikki suunnitelmat ja ohjeet, joiden avulla voidaan valmistaa elintarvikkeita turvallisesti. Kriittisistä hallintapisteistä tehdyt mittaukset, korjaustoimenpiteet ja niiden ylöskirjaamiset ovat kaikki HACCP-järjestelmän tallenteita. (Evira 2009.)

Kaikkien elinkeinonharjoittajien ei tarvitse tehdä omavalvontasuunnitelmaa tämän seitsemän kohtaa sisältävän HACCP- periaatteen mukaan, vaan jokainen yritys tekee itselleen sopivan, kunhan tärkeimmät vaarat on arvioitu ja kirjattu ylös sekä esitetty

korjaavat toimenpiteet. (Evira 2009.) Kuten yllä olen todennut, omavalvonta on lakisääteistä. Kasteenpohjan (2009) mukaan keittiön tulisi ottaa omavalvonta-asiat osaksi keittiön päivittäistä toimintaa, sillä omavalvontasuunnitelma on ennen kaikkea käsikirja keittiön henkilökunnalle. Keliakiaruokavaliota valmistettaessa tulee olla erityisen huolellinen, sillä ristikontaminaation vaara eli gluteenia sisältävien elintarvikkeiden ja gluteenittomien elintarvikkeiden sekoittumisen vaara on aina olemassa.

5.3 Keliakiaruokavalion omavalvonta

Seuraavien kappaleiden tiedot perustuvat kokonaisuudessaan Alentolan (2008, 14–15) tekstiin.

Keittiöllä tulisi olla nimetty vastuhenkilö omavalvontatehtäviin. Hän vastaa, että kaikki muutkin työntekijät tietävät riittävästi keliakiasta ja kuinka se tulisi ottaa huomioon jokapäiväisessä toiminnassa. Vastuhenkilö tekee myös tarvittavat muutokset koskien keliakiaruokavaliota omavalvontasuunnitelmaan.

Vastaanottotarkastuksissa tulisi kiinnittää huomiota pakkausten eheyteen ja puhtauteen. Rikkinäisissä pakkauksissa on voinut tapahtua ristikontaminaatio tavallisen elintarvikkeen kanssa, jolloin ei voida olla täysin varmoja gluteenittomuudesta. Jos on pienikin ristikontaminaation vaara, on syytä käyttää kyseinen tuote tavanomaisessa ruoanlaitossa, jolloin vältetään vahingon aiheuttamiselta.

Keliaakikoille tarkoitetut tuotteet, kuten jauhot, pastat ym., tulisi varastoida siten, ettei ristikontaminaation vaaraa ole. Paras paikka olisi erillinen kaappi tai huone. Jos tämä ei ole mahdollista, tuotteet tulisi säilyttää ylähyllyllä, jolloin niihin ei pääse putoamaan tavanomaista jauhoa. Keliakikolle tarkoitetut tuotteet tulisi säilyttää alkuperäispakkauksissa tai kannellisissa astioissa, joihin on merkitty tuoteseloste, jäljitettävyyden takia. Henkilön, joka valmistaa keliakiaruokavalioisen aterian, tulee olla selvillä, mitä aineosia ateria sisältää.

Tilojen, joissa keliakiaruokia tehdään, puhtaanapitoon on kiinnitettävä erityistä huomiota. Omavalvontasuunnitelma edellyttää näytteenottoa elintarvikkeista ja elintarvikkeiden kanssa kosketukseen joutuvilta pinnoilta. Olisikin hyvä, jos keliakiatuotteet voisi valmistaa omassa ”nurkkauksessa”. Tällöin välttyttäisiin paremmin elintarvikkeiden joutumista kosketuksiin tavanomaisten tuotteiden kanssa. Tämä tosin ei ole useinkaan mahdollista pitopalveluissa, joissa on rajalliset keittiötilat. Tällöin pintojen puhtauteen on kiinnitettävä erityistä huomiota. Erillinen, vain gluteenittomaan leivontaan käytettävä leivonta-alusta olisi hyvä.

Ruoan valmistus ja tarjoilu vaatii erityistä huomiota. Ruoanvalmistus aloitetaan yleensä etsimällä sopiva reseptiikka. Keittiöllä tulisi olla ajantasainen (uudet raja-arvot) reseptiikka käytössään. Jos reseptiikkaan tekee muutoksia, tulee ne kirjata muistiin, jolloin pystytään jäljittämään käytetyt raaka-aineet, jos ilmenee ongelmia. Ajallisesti olisi hyvä, jos keliakikron ruoat ja leivonnaiset voisi valmistaa eri aikaan kuin tavalliset esim. heti aamulla, jolloin tavallista jauhopölyä ei vielä ole ilmassa. Työvälineet niin valmistuksessa kuin tarjoilussa ovat luonnollisesti omat. Jos joudutaan käyttämään samoja välineitä, niiden on oltava helposti pestäviä. Erityisen vaikeasti puhdistettavia ovat pullasuti ja kaulin, joiden tulisi olla erilliset keliakiaruokavaliota valmistettaessa. Kiertoilmauunia käytettäessä on keliakikron ruoka suojattava tai sitten paistettava erikseen. Käsiteltäessä kuumia vuokia ja kattiloita on patalappuihin ja patakintaisiin syytä kiinnittää erityistä huomiota, sillä varsinkin leivonnassa jauhoja on myös pellin reunassa. Siitä se siirtyy helposti itse tuotteeseen, jos kinnas osuu leivonnaiseen. Olisikin syytä pitää omat patalaput, kun käsitellään kuumia keliakiaruokia.

Henkilökunnan keliakiatietämykseen ja -koulutukseen on panostettava, jotta jokainen, joka työskentelee keliakiaruokavalion kanssa, tietäisi, kuinka tärkeää on noudattaa ohjeita ja puhtautta. Avainasemassa on vakituinen henkilökunta, jonka velvollisuutena on opastaa keikkatyöläisiä toimimaan oikein, kun asiakkaaksi tulee keliakikko. Keliakikothan eivät kysele annosten sisältöä ollakseen hankalia asiakkaita vaan ainoastaan oman turvallisuutensa tähden. Annosten merkitseminen selkeästi ja riittävän ”pysyvästi” on oleellista. (Liimalaput saattavat pudota matkalla keittiöstä saliin). Jokaisen pitopalvelun olisi hyvä kirjata omavalvontasuunnitelmaan: miten keliakiaruoka merkitään esim. buffet-pöydässä, kuinka gluteenittomat ruoat laitetaan

tarjolle buffet-pöytään ja kuinka opastetaan ekstroja, jotta keliaakikko saa oikean annoksen.

”Yksi askel taakse yksi eteen” eli jäljitettävyyden on asia, johon nykypäivänä on kiinnitettävä entistä enemmän huomiota. Siihen velvoittaa jo EY:n yleinen elintarvikeasetus. Pidetään reseptiikka ajan tasalla, ja siihen tehdyt muutokset kirjataan muistiin. Pakkausten tuoteselosteet säilytetään, pidetään vastaanottokirjanpitoa sekä tiedetään, mihin tuote lähtee omasta keittiöstä.

6 AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA

Taru Hynninen ja Päivi Koskimäki ovat tehneet Haaga Instituutin ammattikorkeakoulussa vuonna 2005 opinnäytetyön, joka käsitteli erityisruokavalioiden toteutusta pitopalveluissa. Heidän työssään ei tutkittu pelkästään keliaakikon ruokavaliota, vaan mukana olivat myös laktoosi-intoleranssi-, kasvis-, diabetes- ja ruoka-allergia ruokavaliot. Tutkimuksen lähtökohtana oli selvittää, miten pitopalveluyrityksissä toteutetaan erityisruokavaliot. Tutkimusmenetelmäksi he olivat valinneet teemahaastattelun, jossa he haastattelivat kuutta yli kolme vuotta alalla toiminutta pitopalveluyrittäjää. Kuten itsekin alussa mietin, voisiko koko ruokalistan suunnitella esim. keliaakikolle sopivaksi, on tässä työssä pohdittu samaa. Tutkimustuloksista nousikin esille muutamien yrittäjien kohdalla se, että heidän mielestään on ajan- ja henkilökunnan säästöä, kun tekee koko ruokalistan esim. laktoosittomana. Ruokalistan suunnittelua kokonaan keliaakikolle sopivaksi, yrittäjät eivät olleet pohtineet. Konkreettisesti sitä kuinka paljon säästöä tulisi, kun ruoan tekisi kaikille esim. laktoosittomana, ei kerrottu.

Pro gradu- työssään Eila Alho (2007) tutki ruokavaliomuutosta oppimisprosessina ja nimenomaan sitä, kuinka viljattomuuteen opitaan, tarkoittaen tällä keliaakikkoa. Työ käsitteli oppimisprosessia, mutta viitekehiksestä löytyi mielenkiintoista tietoa siitä, miten keliaakikot ja vilja-allergiset kokivat sosiaaliset tilanteet, eli esim. juhlat, joissa oli muitakin ihmisiä. Miten viljattomuus oli vaikuttanut heidän ihmissuhteisiinsa. Kuinka tukea voi antaa ja osoittaa yhteisillä ruokailujärjestelyillä, esim. juhlissa niin, että ruokalista suunnitellaan keliaakikoillekin sopivaksi.

Alho (2007) käsitteli työtään Maslowin tarvehierarkian kautta. Ihmisellä on erilaisia tarpeita, joiden pohjalta kokonaiskuva tarpeistamme muotoutuu. Alemman tason tarpeet pitää kuitenkin tyydyttää, ennen kuin voi siirtyä seuraavalle tasolle. Tarpeet on jaettu viiteen ryhmään 1. fysiologiset tarpeet eli (ravinto, vesi, lämpö, lepo ja ulosteiden poistaminen) 2. turvallisuuden tarpeet eli (fyysinen ja taloudellinen turvallisuus, mielihyvän tunne ja rauhallisuuden kokeminen) 3. yhteenkuuluvuuden ja rakkauden tarpeet eli (sosiaaliset tarpeet, joihin kuuluvat rakastetuksi tuleminen ja rakkauden antaminen, tarve kuulua johonkin ryhmään ja hyväksytyksi tuleminen omana itsenään) 4. arvonannon tarpeet eli (ihmisen pitää saada tuntea, että hänet muistetaan jostakin) 5. itsensä toteuttamisen tarpeet eli (ihminen haluaa oppia, luoda ja kokea jotain uutta).

Maslowin tarvehierarkian jako on hyvinkin looginen. Kun ajatellaan keliakikkoa, hänen täytyy saada jokapäiväinen ravinto kuten tavallisenkin syöjän. Turvallisuuden tarpeet tulee tyydytetyksi, kun keliakikko voi huoletta syödä hänelle valmistettuja aterioita ilman, että on pelkoa sairastumisesta. Yhteenkuuluvuuden tunnetta Alho (2007) käsitteli mm. yhteisten ruokailuhetkien kautta sekä samanlaisen ruoan syömisellä. Varsinkin pienet juhlat tai työpaikalla järjestettävät kahvitilaisuudet tulisi järjestää siten, että keliakikkokin voisi syödä samaa kuin muut. Tällöin ruokalista suunniteltaisiin keliakikon mukaan eikä päinvastoin. Arvonannon tarpeista eli, että ihminen muistettaisiin jostain, on keliakikolla vaarana tulla muistetuksi vain ”erilaista ruokaa syövä ja järjestelyjä vaativana” henkilönä. Tätä keliakikko ei suinkaan halua. Itsensä toteuttamisen tarpeet kävivät Alhon työssä esille haastatteluista, joissa haastateltavat kertoivat erilaisia asioita omista tuntemuksistaan omaa terveyttään, ymmärrystään, ja oppimistaan kohtaan. Muutamia lainauksia Alhon tekemästä haastattelusta ”opettaa *ottamaan elämän vastaan sellaisena kuin se on*”, ”*olen erilainen mutta samanarvoinen*”, ”*aikaisemmin tähän olisi kuollut*”. Nämä keliakikot kokivat elämän arvokkaaksi ja oppimista voi tapahtua kaiken ikää.

Alhon työssä käsitellään myös Sverkerin, Hensingin ja Hallertin tekemää tutkimusta (2005, 18, 171–180) ruoan tarkkailusta keliakiassa. Heidän tutkimuksistaan kävi ilmi, että keliakikkojen mielestä ruoka kontrolloi heidän elämäänsä. Tunnetasolla keliakikot tunsivat häpeää, pelkoa gluteenikontaminaatiosta ja huolta vaivaksi

olemisesta. Ihmissuhteissa nousivat esille ei toivottu näkyvyys, ihmissuhteiden laiminlyönti ja riskin ottaminen syömällä gluteenipitoista ruokaa. Keliakikkojen mielestä myös tuotevalikoima oli rajoittunutta, eli se vaikutti päivittäiseen elämänhallintaan siten, että ruoanvalmistuksessa oli kaksinkertainen työ. Keliakikot tunsivat myös, että heidän oli oltava jatkuvasti varuillaan, ettei vahingossa syö gluteenipitoista ruokaa.

Näihin samoihin asioihin on Alho tutkimuksessaan kiinnittänyt huomiota. Tutkimustuloksista kävi ilmi, että haastateltavat tunsivat ruokavaliomuutoksella olevan suuren merkityksen elämään ja sen hallintaan.

Tutkimuksessa nousi vahvasti esille se, että keliakikot haluavat kuulua ”ryhmään” useimmat haastatelluista eivät halunneet tehdä numeroa omasta erityisruokavaliostaan. He tunsivat jopa itsensä syyllisiksi tilanteisiin, joissa heille tehtiin erilainen annos ja kokivat tätä kautta aiheuttavansa vaivaa muille. Joidenkin vastaajien mielestä erilaisen ruoan pyytäminen tuntui jopa kerjäämiseltä ja jättivät siitä ilmoittamatta. Alhon mielestä ruoalla on kulttuurinen yhteenkuuluvuutta osoittava luonne ja tästä johtuen gluteeniton ruokavalio tulisi liittää vuorovaikutustilanteisiin luontevalla tavalla. Tätä kautta keliakikot voisivat myös säilyttää sosiaalisen verkostonsa, vaikka se tuntuisikin aluksi vaikealta.

Alhon kiinnostus aihetta kohtaan nousi omasta kokemuksesta keliakikkona ja halusta perehtyä oppimisen haasteisiin ja siihen mitä vaikutuksia keliakikko tuntee eri elämän alueilla. Hän loi tutkimuksen perustan holistiselle eksistentiaalis-fenomenologiselle ihmiskäsitykselle, joka perustuu ihmisen kokonaisuuteen. Ihmistä ei voida määrätä muuttumaan ilman, että se vaikuttaa koko ihmiseen. Eksistentiaalis-fenomenologisessa tutkimusperinteessä lähtökohtana on se, että tutkijaa ei voida kokonaan erottaa tutkittavista kohteista, sillä hänen oma kokemuksensa on mukana koko tutkimuksen ajan aina aineiston hankinnasta loppuraporttiin asti (Erkkilä 2000).

Erityisesti esille nousivat sosiaaliset tarpeet, joiden kautta keliakikot tunsivat eristäytyneisyyden, häpeän, pelon ja vaivaksi olemisen tunteita.

7 TYÖN TAVOITE

Työskennellessäni itse pitopalvelussa jo useiden vuosien ajan, olen huomannut keliakiaruokavalion tarpeen lisääntyneen. Tarkoitukseni on selvittää, miten käytännön tasolla vakituinen henkilöstö huomioi keliakiaruokavalion päivittäisessä työssään. Tutkimuksessa selvitetään koko prosessi ruokalistan suunnittelusta, tavaroiden hankinnasta, säilytyksestä, valmistuksesta ja tarjoilusta aina ekstraajien opastukseen asti, kuinka pitopalvelussa käytännössä toimitaan. Selvitän tietääkö pitopalveluhenkilöstö kuinka tarkka keliakiaruokavalio on, ja onko heillä riittävästi tietoa esimerkiksi erilaisista jauhoista ja jauhoseoksista, joita keliakikot voivat käyttää. Selvitän myös onko pitopalveluiden omaevalvontasuunnitelmaan kirjattu, kuinka keliakikon ruoka tulisi valmistaa. Tärkein tutkimani asia on, onko keliakikon nauttima ruoka pitopalvelun tekemänä riittävän turvallista. Tämän tutkimuksen pohjalta on tarkoitukseni tehdä kirjallinen pikaopas ekstraajille, mikä tähän asti on puuttunut. Siinä olisi huomioituna nopeasti ja helposti mieleenpainuvassa muodossa, mitkä asiat ovat tärkeitä, kun tarjoillaan ruokaa keliakikolle. Kerään tiedot haastattelemalla pitopalvelun vakituista henkilökuntaa.

8 TUTKIMUS PITOPALVELUYRITYSTEN TOIMINTATAVOISTA

8.1 Tutkimusmenetelmien valinta

Tapa, jolla tutkimusaineistoa kerätään, määräytyy usein sen mukaan, tehdäänkö laadullista vai määrällistä tutkimusta. Aina kuitenkin kannattaa kysyä itseltään, mitä on tutkimassa, sillä se antaa jo usein itsessään viitteen siitä, mitä menetelmää kannattaa käyttää (Hakala 2007, 14). Tutkimustulos riippuu hyvin paljon siitä, onko tutkija asiansa osaava eli tutkijan taidoista, eikä niinkään käytetyistä metodeista. Tietty metodi on vain väline toteuttaa jokin tutkimus. Itse olen valinnut työhöni haastattelun ja havainnoinnin. Se, miten tässä onnistun, ei varmaankaan riipu käyttämistäni metodeista, vaan siitä millaisen pohjatyön kysymysten asettelussa olen tehnyt ja olenko pystynyt tuomaan esille juuri ne kysymykset, joihin tutkimuksessani haluan vastaukset. Laadullisessa tutkimuksessa etsitään vastauksia kysymyksiin mitä ja miten.

Näiden lisäksi olisi vastattava ainakin yhteen miksi, kysymykseen. (Vilka 2005, 51–53, 98.)

Kuten Hirsijärvi ja Hurme (2009, 35) toteavat haastattelulla on sekä etuja että haittoja, mutta niinhän on jokaisessa tutkimusmenetelmässä. Haastattelun etuja ovat mm. se, että haastateltava nähdään subjektina. Hän kertoo omia tuntemuksiaan ja kokemuksiaan, jolloin niillä on suuri merkitys. Haastattelulla saadaan myös syvempää tietoa tutkittavasta asiasta. Kirjallisuutta lukemalla selviää moni asia hyvinkin perusteellisesti, mutta syvempää tulkintaa voidaan saada haastattelemalla ihmisiä, jotka tekevät työkseen tutkittavaa asiaa, tai ovat sen alan asiantuntijoita tai muuten suorassa kontekstissa eli asiayhteydessä tutkittavaan asiaan.

8.2 Haastattelun suunnittelu ja toteutus

Tutkimushaastattelun muotoja ovat lomakehaastattelu, josta käytetään myös nimitystä strukturoitu haastattelu. Tämä tarkoittaa sitä, että lomakkeessa on tietyssä järjestyksessä ennalta esitetyt kysymykset. Tämä haastattelumuoto sopii, kun kysytään esim. kaupan kassapalvelujen asiakastyytyväisyyttä. Puolistrukturoitu haastattelu, josta käytetään myös nimitystä teemahaastattelu, tarkoittaa sitä, että siinä kysymykset on jaoteltu teemoittain. Ideana on, että kaikille haastateltaville on samat kysymykset, mutta haastatteliija voi elää tilanteen mukaan ja kysyä kysymykset eri järjestyksessä, kunhan hän huomioi, että kaikki aihealueet on käyty läpi. Kolmas haastattelumuoto on avoin haastattelu. Siinä haastatteliija ei kysy varsinaisia kysymyksiä, vaan keskustelee haastateltavan kanssa ja aina välillä hän voi esittää tarkentavia kysymyksiä. Haastattelu voidaan suorittaa useaan kertaan. (Vilka 2005, 101–104.)

Itse käytin teemahaastattelua. Kysymykset olin jakanut kuuteen pääotsikkoon, joista voi myös käyttää nimitystä teema. Tämän lisäksi haastattelulomakkeessa oli taustatietoja yrityksistä. Kysymyksillä etsin vastauksia seuraaviin: Miten suunnitellaan ruokalistaa? Millaisia jauhoja hankitaan keliakikolle? Miten pitopalveluissa säilytetään keliakikolle tarkoitettut jauhot? Miten keliakikon ruoat ja leivonnaiset valmistetaan? Kuinka suoritetaan ekstraajien opastus ja miten ruoat laitetaan tarjolle? Tiedetäänkö uudet raja-arvot keliakikolle soveltuvista jauhoista ja olisiko valmis kursittamaan itseään? Viimeisenä kysymyksenä oli mitä ekstraajille tarkoitettuun

pikaoppaaseen tulisi laittaa? Kaikkiin näihin kysymyksiin olin myös tehnyt alakysymyksiä, joiden avulla sain tarkennettuja vastauksia (Liite 1.)

Teemahaastattelun avulla sain syvällisempää tietoa siitä, miten ammattilaiset toimivat käytännössä valmistaessaan ja tarjoillessaan keliakikoille ruokaa. Kuitenkin käytäntö pitopalveluissa voi vaihdella huomattavastikin sen mukaan, miten kyseisessä yrityksessä tunnetaan keliakia, ja miten henkilökunta keliakiaan suhtautuu.

Lomakehaastattelussa kerätään aina taustatietoja, joiden pohjalta tehdään tulkintaa. Teemahaastattelussa on myös hyvä kerätä taustatietoja, jolloin vastausten tulkintaa on helpompi analysoida. Taustatiedot auttavat haastattelijaa hahmottamaan, millaiseksi haastateltava oman elinpiirinsä ja maailmansa arvottaa. Taustatietojen ei tarvitse olla ikä, koulutus tai sukupuoli, vaan aina kannattaa miettiä, mistä taustatiedosta on hyötyä. (Vilka 2005, 110.)

Omassa työssäni taustatietoja kysyin sen takia, että kyseiset yritykset ovat kovin erilaisia. Osa on pieniä, ainoastaan omistaja tai yksi työntekijä, osassa taas on useita työntekijöitä. Keikkatyöläisten määrä ja heidän koulutuksensa vaihtelivat. Tietenkin vastaajan oma arvomaailma peilaa annettuihin vastauksiin. Tällä tarkoitan sitä, että jos vastaaja itse antaa arvon sille, että keliakia on ”oikea sairaus”, hän myös toimii työyhteisössä sitä arvostaen ja säädökset huomioon ottaen. Jos taas vastaaja ei ymmärrä sitä, että keliakia on vakava sairaus, voi hän toimia välinpitämättömästi ja se ”kuuluu läpi” hänen vastauksistaan.

Tutkimushaastatteluissa ongelmana voi olla juuri tulkinnan mahdollisuus. Haastattelijalla on ennakkokäsitys asiasta ja hän on voinut jo kysymysten asettelussa tehdä tiettyä tulkintaa, jolloin vastaaja aavistaa, millaisen vastauksen tutkija haluaa ja antaa sellaisen. Tämän seurauksena vastausaineisto ei välttämättä tuo esille kattavasti tutkimusongelmaa. (Vilka 2005, 105.)

Pitopalveluja koskevassa tutkimuksessani vastaajilla voi olla tietämättömyyttä esim. siitä mitä omavalvonta sanoo keliakikon ruokavalion valmistamisesta ja tarjoilusta. He kuitenkin saattavat vastata siten, miten tutkija haluaa heidän vastaavan. Tässä ei kuitenkaan ole tarkoitus syyllistää ketään vaan tuoda esille, kuinka tärkeää on, että

keliaakikko voi olla aivan varma siitä, että hänen syömänsä annos on turvallinen. Tutkimuskysymysten asettelussa voikin olla haastetta näin aloittelijalle, että saa juuri oikeat kysymykset ja niihin vielä oikeat eli sen hetken tilanteen vastaukset.

Haastattelutilanteen tulee olla rauhallinen. Jos mahdollista on radio ja TV sekä matkapuhelimet pidettävä suljettuina. Haastattelutila kannattaa miettiä huolellisesti. Haastateltava voi tuntea olevansa ”vieraalla maalla” haastattelijan työhuoneessa, jolloin haastateltava jännittää. Toisaalta haastateltavan kotiin ei myöskään pidä mennä, jos haastateltava ei sitä itse ehdota. Luonteva paikka voi olla esim. haastattelijan kotona. Haastattelijan tulisi harjoitella haastattelutilannetta etukäteen, jotta hän ei jännitä. Kun haastattelijalla toimii luontevasti, on tilaisuudella suurempi mahdollisuus onnistua. (Eskola & Vastamäki 2007, 28–30.)

Koehaastattelu on hyvä suorittaa, jotta kysymysten ymmärrettävyys on yksiselitteinen (Vilka 2005, 109). Suoritin koehaastattelun haastateltavan kotona. Häiriötekijöitä ei ollut, suljimme matkapuhelimet ja muita ihmisiä ei ollut kotona.

Haastattelupaikat sain sovittua luontevasti. Kysyessäni haastattelua, annoin haastateltavan päättää, missä haastattelu tapahtuisi. Neljä haastattelua suoritin yritysten toimipaikoissa ja yhden kotonani.

Tutkimuksessani haastattelin viittä pitopalvelua, koska kvalitatiivisen aineiston keräämiseen se on riittävä, jos tutkimusongelma on selitetty riittävän tarkasti. Olin varautunut kuudenteen haastatteluun, mutta mielestäni sitä ei tarvittu sillä saturaatio eli kylläntymispiste saavutettiin näillä viidelläkin. (Vilka 2005, 128.) Haastattelut alkoivat toistaa itseään eli sain mielestäni vastaukset niihin kysymyksiin, joita olin tutkimassa.

8.3 Havainnoinnin suunnittelu ja toteutus

Haastattelujen avulla saadaan selville se, mitä haastateltavat ajattelevat, tuntevat tai uskovat. Menetelmässä on kuitenkin hienoinen ”aukko” sillä haastateltava voi kertoa yhtä ja tehdä todellisuudessa toista. Tutkimuksissa, joissa voidaan käyttää sekä haastattelua että havainnointia, saadaan kokonaisvaltaisempi kuva siitä, kuinka haastateltava todellisuudessa toimii. (Hirsijärvi ym. 2001, 199.) Havainnointi on

kuitenkin aikaa vievää ja suuritöinen, joten kannattaa miettiä tarkkaan missä sitä käyttää. Ei ole tarkoituksenmukaista havainnoida itsestään selviä asioita, kuten Grönfors (2007, 156) tutkimuksessaan kertoo.

Havainnoinnin ja haastattelun voi yhdistää kuten Grönfors (2007, 155–156) kertoo. Haastattelu antaisi perusrungon ja olisi pohjana kun havainnoitaisiin. Tosi tilanteessa haastateltu voisikin tehdä aivan toisin kuin mitä haastattelutilanteessa kertoi. Näin ollen vasta tämä havainnointitieto olisi se, joka toisi sen konkreettisen substanssin eli asiasisällön tutkimukseen. Myös Hirsijärvi ja Hurme (2009, 39) toteavat, että useamman menetelmän käyttäminen samassa tutkimuksessa täydentää toisiaan. Tästä monimetodisesta lähestymistavasta on se hyöty, että esim. haastattelun perusteella tehtyä tulkintaa pidetään ”oikeana” ja kun päästään havainnoimaan, voi tulkintaan tulla aivan uusi ulottuvuus, eli vastausta pitääkin tarkastella uudesta näkökulmasta. Konkreettisen havainnoimisenä voisin pitää saamiani valokuvia gluteenittomien jauhojen ja valmiiden leivonnaisten säilytyspaikoista.

Omassa työssäni käytin havainnointia. Tosin se jäi hyvin vähäiseksi, sillä huomasin haastatteluja tehdessäni, että se olisi pitänyt suorittaa aivan erikseen. Itselläni oli muistilista havainnoitavista asioista. Näin siksi, että tein ensimmäistä haastatteluani, joten sillä vältin sen, että en unohtaisi, mitä havainnoida. Haastattelutilanteeseen mentäessä yritin katsella ympärilläni, mutta minut ohjattiin yleensä suoraan erilliseen tilaan, pois keittiöstä. Muutamassa paikassa sain katsella ympärilläni ja haastateltavat olivatkin valmiita näyttämään, miten säilyttivät keliakikoille tarkoitetut jauhot ja valmiit leivonnaiset sekä millaisia nimikylttejä käyttivät.

8.4 Haastattelun analysointimenetelmä

Olin tehnyt tietyt teemat, joiden ympärille rakensin kysymykset. Näitä samoja teemoja hyödynsin haastattelujen purkuvaiheessa. Käyttämäni teemat olivat suunnittelu, hankinta, säilytys, valmistus, tarjoilu/opastus, vakituisen henkilökunnan keliakiaosaaminen sekä pikaoppaaseen liittyvä kysymys. Haastattelun nauhoitukseen käytin sanelukonetta, joka oli hyvin pieni ja helppokäyttöinen. Tallensin haastattelut tietokoneelle, josta ne myös litteroin sanatarkasti. Haastattelut kestivät keskimäärin 26 min: lyhin vain 17 min. ja pisin 32 min. Hirsijärvi ja Hurme (2009, 138–140) toteavat,

että tunnin haastattelu vie keskimäärin 4-10 tuntia litterointi aikaa, riippuen kuinka tarkasti sen tekee ja millainen kokemus litteroinnista on. Itselläni kului vaihtelevasti viidestä kymmeneen tuntia, johtuen kokemattomuudestani. Kokemuksena litterointi oli mielenkiintoinen, mutta aikaa vievä ja jopa puuduttavakin toimenpide. Tekstissä olevissa haastatteluissa olen käyttänyt haastattelijasta lyhennystä T ja haastateltavista lyhennystä H1 – H7.

Haastattelutilanteessa nousee esille monia asiayhteyksiä eli konteksteja, joilla voi olla suurikin merkitys, kun analysoidaan puhetta. Yhdessä omassa haastattelussani huomasin selvästi haastateltavan asennosta ja tavasta katsella ulos ikkunasta, ettei hän aina ollut kiinnostunut vastaamaan. Toisaalta tietyt äänenpainot vastauksissa kertoivat jopa enemmän kuin sanat. Samoin hiljaisuus tai viivyttävä vastaus, jolloin voi tuntea, ettei vastaaja halua jatkaa kyseistä teemaa kovin pitkään. Esim. kysyessäni: olisiko valmis lähtemään keliakiaa koskevalle kurssille? Vastauksena oli eräällä haastateltavalla

*”(naurahdus) ei siinä mitään ois se ihan hyvä. Ei, siis **totta kai** ”.*

Vastauksen äänenpainoista ja pienestä viivytyksestä saatoinkin päätellä, ettei hän kuitenkaan todellisuudessa olisi halukas käymään keliakiaa koskevaa kurssia. Hän painotti sanaa ”totta kai”, koska tiesi haastateltavan haluavan kyllä vastauksen. Toisaalta hiljaisuudelle pitäisi antaa myös aikaa kuten Hirsijärvi ja Hurme (2009, 121-123) kirjassaan toteavat. Haastateltava saattaa joutua miettimään jotain kaukaisempaa asiaa tai hänelle vieraampaa asiaa jolloin on syytä odottaa ja, jos häntä kiirehditään hän saattaa mennä ”lukkoon”. Toisaalta aloitteleva haastattelija tekee juuri sen virheen, että pyrkii täyttämään hiljaiset hetket. Tämän huomasin omassa haastatteluissani, kun kuuntelin niitä nauhalta. Huomasin muutamassa kohdassa tekeväni heti tarkentavan kysymyksen tai jopa puhuvani haastateltavan päälle ennen kuin haastateltava ehti vastata. Oletan, kun olen kuunnellut nauhoja, että olisin saanut näistä toisenlaisen vastauksen tai ainakin syvällisemmän.

Käytin induktiivista päättelyä analysoidessani vastauksia. Induktiivisessa tutkimuksessa kerätään ensin lähdeaineisto, luokitellaan se ja tulosten perusteella laaditaan yleisimpiä väittämiä. Induktiolla tarkoitetaan yleisen asian päättelyä

yksittäisten tapausten perusteella.(Hirsijärvi & Hurme 2009, 136.) Yleisestihän on tiedossa, että keliakia on sairaus, jossa on elinikäinen ruokavaliohoito, ja vieläpä tarkka. Haastatteluilla pyrin saamaan selville miten kussakin pitopalvelussa asia huomioidaan.

9 TULOKSET

9.1 Tutkimuskohteet

Haastattelussa olleet yritykset ovat hämäläisiä, kokeneita yksityisiä pitopalveluita. Omistajat toimivat kaikissa yrityksissä myös itse käytännön työssä. Jokaisessa yrityksessä käytetään ekstraajia, ja kaikki palvelevat myös keliakikko asiakkaita.

TAULUKKO 2. Kohderyhmät

	Toiminta- vuodet	Vakituisen henkilöstön määrä	Ekstraajien määrä	Keliakikkojen määrä
Yritys A	21	2	2	1/100 henkilöstä
Yritys B	23	4	10	1-2/100 henkilöstä
Yritys C	37	2 omistajaa, 4-5 tuntipalkalla	16	muutama/ vko
Yritys D	15	omistaja yksin	1 tai 2	1-2/100 henkilöstä
Yritys E	23	5	20–30	lounaalla 1hlö/pv pidoissa 1-3/ vko

Haastattelun suoritin viidelle pitopalvelulle Kanta-Hämeen ja Päijät-Hämeen alueella. Haastateltavia henkilöitä oli seitsemän. Jokainen pitopalvelu toimi perinteisenä pitopalveluna toimittaen tilausruokaa yksityisille ihmisille. Myös yritykset käyttivät jonkin verran heidän palvelujaan. Tämän lisäksi yritys B toimitti säännöllisesti

salaatteja, lihapullia ja erilaisia laatikoita kauppaan sekä yritys E valmisti yhdessä toimipaikassaan säännöllisen lounaan viitenä päivänä viikossa. Vakituisen henkilökunnan ja ekstraajien määrät vaihtelevat ja ovat selvästikin sidoksissa toisiinsa. Mitä enemmän on vakituista henkilökuntaa, sitä enemmän on myös ekstraajia. Keliakikkojen määrän kaikki ovat arvioineet samansuuruisiksi ja tämä on samaa suuruusluokkaa kuin (Collin 2007, 77) on päässyt tutkimuksissaan, eli jopa 1/67 henkilöstä sairastaisi keliakiaa.

9.2 Ruokalistan suunnittelu

Kaikki vastaajat suunnittelivat ruokalistan ensin ihan normaaliksi ja vasta sitten, kun tiedettiin, onko tilaisuudessa keliakikkoja, se muokattiin tarpeen mukaan joko kokonaan tai osittain keliakikolle sopivaksi. Yleensä keliakiaruokavaliota noudattavat henkilöt tiedettiin etukäteen, joten ruokalistan oli helppo muokata tämän mukaan. Kaksi haastateltavista halusi helpottaa omaa työtään ja kertoi, että jos vieraisa on keliakikkoja, he suunnittelevat ruokalistan siten, että siinä on mahdollisimman paljon keliakikolle sopivaa ruokaa. Toki kaikkea ei ole järkevää valmistaa gluteenittomaksi, kertoi eräs haastateltavista.

”meidän tietotaito ei välttämättä riitä kaikkeen loppupelissä, täytyy sekin myöntää”

”mä oon sitä joskus sanonukin et kaikki kärsii yhden tai kahden ihmisen takia elikkä on määrätynlaisia tuotteita joista ei tule sellaisia, että ne toimisi eikä ole niin ku kaikkien edun mukaista tehdä sillä tavalla.”

Yllättäen juhliin saapuva keliakikko voi saada monenlaisia vastauksia kysyessään itselleen sopivaa ruokaa. Kaikkien vastauksista kävi ilmi, että aina löytyy pitopöydästä keliakikoillekin sopivaa syötävää. Tämä pitää kyllä paikkansa, mutta aina ei voida olla täysin varmoja, ettei ole tapahtunut ristikontaminaatiota. Tämän asian mainitsi vain yksi haastatelluista. Muutkin tämän varmasti tietävät mutta eivät kenties tule ajatelleeksi, että kun yhdenkin kerran on sekoitettu tavallista makaronia ja sitten samalla kauhalla sekoitetaan karjalanpaistia, joka on luonnostaan gluteenitonta, on tapahtunut ristikontaminaatio. Kahvin kanssa sen sijaan ei aina yllättävissä tilanteissa löytynyt syötävää. Omissa kiinteissä paikoissa löytyi pakastimesta aina esim. lihapullia, leipää sekä kahvileipiä. Tilanteissa, joissa ei olekaan mitään tarjottavaa

keliakikolle, piti eräs haastateltava sitä toisaalta luonnollisena asiana, toisaalta hävettävänä, sillä jos isäntäväki ei ollut ilmoittanut keliakikkoja, ei kustannussyistä tehty mitään keliakikolle sopivaa kahvileipää ”varmuudeksi”. Hänen kokemuksensa yllättävistä tilanteista keliakikon suhtautumisessa siihen, ettei hänelle ollut kovinkaan paljon syötävää oli melko positiivinen. Vastaaaja hävetti sekä itsensä että tilaajan puolesta.

”...keliaakiapotilas on, se on tottunut siihen ettei se saa kaikkea, mutta on siis tosi nolo juttu.”

9.3 Keliakiatuotteiden hankinta

Vastaaajista neljä kertoi ostavansa jauhoja varastoon ja vain yksi kysynnän mukaan. Kysymyksen asettelussa oli epätarkkuutta, koska kaikki ymmärsivät kysymyksen siten, että mistä he ostavat jauhot, kunnes tarkensin kysymystä. Haastatelluista neljä kertoi ostavansa luontaisesti gluteenittomia jauhoja ja yksi käytti niiden lisäksi jauhoseoksia. Lähes kaikki vastaaajat olivat valmiita ostamaan ”kotitekoisen” oloisia leivonnaisia. Yksi vastaaajista kertoi:

”perusasioita saa mutta laatu minusta leivän suhteen ei oo kyl kovin, jos itse olisin keliakikko niin kaupan leipiä en kyllä söis.”

Mielipide on tietysti henkilökohtainen mutta kun ajattelee itse tehtyä ja leipomon leipää niin onhan rakenne leipomon leivässä parempi, kun taas maku on asia erikseen. Samainen vastaaaja olisi myös valmis ostamaan pienleipomolta omatekoista leipää, jos se olisi erilaista kuin kaupan leipä. Toinenkin haastateltavista kertoi, että saattaisi kyllästyä keliakikolle tarkoitettuihin tuotteisiin, jos itse olisi keliakikko ja kertoi:

”niitä moilasiahan aina saa.”

Erään vastaaajan mielestä heidän omassa reseptiikassaan olisi kehittämisen varaa. Hän oli myös valmis ostamaan pienleipomon tuotteita, jos ne olisivat paljon parempia kuin omatekoiset. Yksi ei ollut kovin kiinnostunut, koska sanoi, että kakut on niin helppo tehdä itse ja leivän hän kertoi ostavansa valmiina kaupasta. Alla olevasta haastattelusta paistaa jonkinasteinen ristiriita läpi. Olin ymmärtänyt, että he leipovat hyvin paljon itse, mutta kuten seuraavasta voidaan todeta, asia ei olekaan näin. He ikään kuin

puhuivat ristiin. Ehkä he panostavat keliakikolle sopivaan ruokaan enemmän kuin leivontaan.

(T) Toivoisitko valmistuotteita enemmän esim. Moilaselta tai Hartolassa sijaitsevalta Vuohelan kotileipomolta? Ja olisitko valmis tilaamaan tällaisia kotileivonnaisia?

(H5) No kyl se vois olla, ne on kehittyne paljon se vois olla hyvä vaihtoehto niihin menee hirveesti aikaa noihin erikoisruokavalioihin.

(T) Vai leivotteko itse?

(H5) Me leivotaan ite

(H6) Paitsi leivät

(H5) Leivät on valmiita ja tollaset karjalanpiirakat, niitä käytetään.

(H6) Ja jotain muuta, muffinseja ja semmosia.

(H5) Niin tommosia pika pika varoja on sitten aina---- mut ilman muuta.

9.4 Keliakiatuotteiden säilytys

Vain yhdessä säilytettiin jauhot erillisessä huoneessa. Muissa ne olivat samassa kaapissa tavallisten jauhojen kanssa kuitenkin ylähyllyllä muovipussilla suojattuna. Kuva neljä on pitopalvelusta, jossa gluteenittomat jauhot säilytetään poissa keittiön jauhopölystä eli toimistohuoneessa ja omissa pakkauksissaan, mikä on hyvä asia jäljitettävyyden kannalta. Kaikissa viidessä pitopalvelussa niin leivontaan kuin ruoanlaittoon tarkoitetut mausteet ja kohotusaineet ym., ovat samoja, joita käytetään sekä tavallisessa että gluteenittomassa leivonnassa ja ruoanlaitossa. Ristikontaminaation vaara on aina näin ollen mahdollista.



KUVA 4. Jauhojen säilytys yritys A:ssa (Silpola 2009).

Yritys B:ssä gluteenittomat jauhot olivat kyllä samassa kuiva-ainevarastossa kuin tavallisetkin jauhot mutta ylähyllyllä ja muovipussissa sekä erillisessä laatikossa. He

ovat laajentamassa varastotilojaan ja kertoivat, että suunnittelevat sen myötä gluteenittomille jauhoille ym. kuivatuotteille oman kaapin tai vastaavan. (kuva 5).



Kuva 5. Jauhojen säilytys yritys B:ssä (Silpola 2009).

Yritys C:ssä jauhot säilytettiin myös samassa kuiva-ainevarastossa kuin tavallisetkin jauhot. Gluteenittomat olivat omissa pakkauksissaan, ainoastaan sokerit ja perunajauhot tulivat heille isoissa säkeissä, joista otettiin ensimmäiseksi tarvittava määrä erikseen kannelliseen astiaan. Tällä he ehkäisivät sokerin ja perunajauhon mahdollisen kontaminaation. Seuraavalle haastateltavalle jouduin esittämään tarkentavia kysymyksiä jauhojen säilytyksestä.

(H5) No kuiva-ainevarastossa (puhui hiljaa)

(T) Tarkennatko

(H5) -----siis on ne vähän eri paikassa kuin muut, tottakai, mut samassa huoneessa.

(T) Onko ne kaupan omassa pakkauksessa vai siirrättekö johonkin omaan astiaan?

(H5) Sekä että, kyl se yleensä jos ne on kaupan pussissa ja avonaisia laitetaan joku pussi päälle, niin ei sit ole kosketuksissa ja välillä laitetaan ihan erilliseen pakkaukseenkin.

Haastateltava kertoi myöhemmin pystyvänsä jäljittämään käyttämänsä raaka-aineet. Siitä heräsi kuitenkin kysymys, miten se on mahdollista, jos hän siirtää jauhot pois alkuperäispakkauksista ja varsinkaan hänen käyttäessään jauhoseoksia, kuten hän aiemmin kertoi.

Jääkaappiin ja pakastimeen laitettavien tuotteiden yleisin merkintä tapahtui tussilla. Jouduin tarkentamaan kysymystäni ja ehkä johdattelin liikaa, sillä tämän seurauksena kaksi kertoi laittavansa tuotteet muovipussiin ja nimilapun pussin sisään. Tämän jälkeen vielä päälle uusi pussi, jossa on nimilappu pussin päällä. Tästä tuli tunne, että annettiin vastaus, jonka haastateltava halusi kuulla.

(T) Miten merkaatte?

(H3) Elikkä tota aa---- siis jos on liimalappu tuote pakataan ensin ja muovipussin sisään liimalappu se pysyy siellä välissä.

(H4) Pääosin tussimerkinnöillä

(H3) Nyt sellanen et meil on tuolla pakkasessa, voidaan käydä katsomassa, niin siel on ihan oma poka niille et ne on omassa pokassaan eli sielt löytyy ne leivät ja kääretortut, ne on samassa pokassa, me tunnustetaan, ja periaatteessa 2-3 tuotteen pakkauksissa,,, me vaan tiedetään ne, se on meille helppo juttu.

(H4) Ne pysyy siellä erikseen

Kuvan kuusi yrityksessä gluteenittomat tuotteet on pakattu annospakkauksiin ja kaikki ovat samassa laatikossa pakastekaapissa. Menetelmä on hyvä, parannusehdotuksena olisi kuitenkin keliakiaruokavalion kirjoittaminen laatikon kylkeen. Tällöin kaikki ekstraajatkin tietäisivät kysymättä, mitkä tuotteet ovat keliakikolle sopivia, ja välttyttäisiin turhilta riskeiltä. Erillään tavanomaisista tuotteista ja yhdessä paikassa on turvallinen tapa säilyttää keliakiaruokia ja leivonnaisia.



KUVA 6. Leipien pakkaaminen annospusseihin ja kaikki samaan koriin (Silpola 2009).

Kolmessa paikassa gluteenittomat tuotteet olivat erillään muista tavallisista tuotteista pakkasessa. Näistä yksi on hankkimassa erillisen pienen pakastimen gluteenittomia tuotteita varten.

Yhdessä paikoista todettiin, että määrät ovat aina pieniä ja erilaisia tavallisiin tuotteisiin verrattuna. Kun ne on merkattu, sen jälkeen ei ole enää kokin vastuulla, jos sekoittuvat. Mielestäni jokaisen, joka käsittelee keliakikön ruokaa, täytyy olla varma, että se myös sopii keliakikolle. Mielestäni kokkikin on vastuussa loppuun asti, koska hänen tehtävänsä on varmistaa, että kaikki tietävät, mikä on se gluteeniton annos.

9.5 Keliakiatuotteiden valmistus

Kaikki haastateltavat kertoivat pystyvänsä jäljittämään, mitä ovat leivonnaisiinsa laittaneet ja valmistuotteita käyttävät säilyttivät tuotteet alkuperäispakkauksissa. Riskianalyysin kohdalla kaikilla oli suunnitelma, jos kontaminaatio tapahtuu, mutta omavalvontasuunnitelmaan ei kukaan haastateltavista ollut kirjannut, miten keliakiaruokavaliot tulisi valmistaa. Tehdessäni koehaastattelua henkilölle, joka työskentelee ravitsemustyönjohtajana koululla, kertoi hän, että heillä on omavalvontasuunnitelmaan kirjattu, miten keliakikön ruoka tulee käsitellä ja merkata. Myös se millaisia jauhoja käytetään, mikä on leikkuulautojen värikoodi ja kuinka toimitaan, jos herää pienikin epäily, ettei ruoka ole keliakikolle sopivaa, on kirjattu heidän omavalvontasuunnitelmaan. Kerrottuani tämän yhdelle haastateltavalleni, pohti hän tätä asiaa aika syvällisestikin ja tuli siihen tulokseen, että keliakikön ruoanvalmistusprosessi voisi olla jopa lakiin määrätty, miten se omavalvontasuunnitelmaan pitäisi kirjata.

Ajallisesti kaksi valmisti keliakikolle sopivat tuotteet heti aamusta, muut eivät kertoneet missä vaiheessa työpäivää he ne valmistavat. Kaikki haastateltavat kertoivat, ettei ole erillisiä uuneja tai pöytiä, joissa keliakikön tuotteet valmistetaan, vaan samassa tilassa ja samoilla välineillä. Vastauksista kävi hyvin ilmi se, että kaikki olivat tietoisia, että välineiden tulee olla puhtaita ja leivinpaperit aina uusia kun valmistetaan keliakikolle sopivia tuotteita. Kahdessa yrityksessä oli omat pullasudit gluteenittomaan leivontaan. Tämä on aika harvinaista, vaikka pullasuti on erittäin vaikeasti puhdistettava. Kolme yritystä käyttää siis samaa pullasutia niin tavallisessa

kuin gluteenittomassa leivonnassa. Eräs haastateltava rupesikin miettimään asiaa tarkemmin ja naurahti

”Toivottavasti ei ole harhakuvitelmaa kun sen ottaa , kun se on pesty ja ensimmäisenä käyttää...”

9.6 Ekstraajat ja turvallinen ruoan tarjoilu keliakikoille

Missään haastatelluista paikoista ei ollut kirjallista esitettä tai opasta, joka olisi annettavissa ja luettavissa ennen tarjoilutilannetta. Kaikissa paikoissa asiat selvitettiin ekstraajille suullisesti. Konkreettinen esite, josta voisi aina tarvittaessa tarkistaa asioita, olisi mielestäni hyvä olla. Vain yksi haastateltavista mainitsi ekstraajien keliakiatietämyksestä, muut pitivät luonnollisena, että kun vakituinen henkilöstö kertoo mikä on gluteeniton se riittää. Kyseinen haastateltava tunsu, että joka kerta pitää muistuttaa ekstroja työvälaineiden puhtaudesta ja käsien puhtaudesta, kun asiakkaana on keliakikko. Hän koki asian niin, etteivät ekstras ole ihan kokonaan sisäistäneet, kuinka tarkka täytyy keliakikon ruoan suhteen olla. Ruoanvalmistuksen yhteydessä kerrotaan, mikä on sopivaa ja mikä ei keliakikolle. Eräs haastateltavista vastasi seuraavasti, kun kysyin, miten heillä varmistetaan, että kaikkien tiedossa on käytetyt raaka-aineet.

”Kyllä meillä valitettavasti kaikki tietää kun me käydään niin kirjaimellisesti se tilaus läpi siellä juhlapaikalla viimeistään kun kaikki kokoonnutaan”.

Samaisesta pitopalvelusta myös kerrottiin, että heillä on kaikki tieto tilauslistassa. Heiltä on aina joku vakituisesta henkilökunnasta keikalla mukana, jolloin hänellä on se viimeinen tieto ja häneltä voi varmistaa, mikä sopii keliakikolle ja mikä ei. Yhdessä pitopalvelussa ei kerrottu miten he ohjeistavat, he vain kertoivat ohjeistavansa ekstroja. Heillä on dieettipöytä aina erikseen ja asiakkaat kuulemma jo tietävät sen. Haastattelun kulku oli seuraavanlainen

(T) Miten te opastatte ekstroja, että salissa on vaikkapa kaksi keliakikkoa?

(H6) hmm..

(T) Tarkoitankohan teillä valmista esitettä, kerrotte hänelle jotain vai ette puhu mitään?

(H6) hmm...

(H6) No jos on noutopöytä niin meillähän on sivupöytä ja sielä lukee gluteeniton, kyl asiakaskin jo tietää sen tai sit tietysti jos on pöytiintarjoilu niin saa olla tarkkana, tottakai ohjeistetaan ekstroja ettei mene lautaset sekaisin.”

Erikseen oleva dieettipöytä on toki hyvä asia. Siinä olevat tuotteet ovat silloin selkeästi merkittynä ja asiakkaan on helpompi löytää hänelle sopiva ruoka. Tämä pitää paikkansa ainakin seuraavan keliakikon kohdalla, jota haastattelin muutamalla tarjoiluun liittyvällä kysymyksellä. Hän piti erillistä pöytää hyvänä vaihtoehtona, koska ei tarvitse jonottaa ja syötävä varmasti riittää. Hän kuitenkin tähdensi, että pöytä on merkittävä selkeästi ja ettei se ole keittiön ”peränurkassa”. Häpeän tunnetta ajatellen kyseinen keliakikko jättää usein kysymättä tarjoilijoilta, onko esim. gluteenitonta kakkua, kokee asian niin, että kysymyksellään hän aiheuttaa myötähäpeän tunnetta pitopalvelulle. Hän on usein joutunut tilanteisiin, joissa hänelle ei ole ollut tarjottavaa, koska tilaaja ei ole asiaa huomionut. Kyseinen keliakikko kokee positiivisena asiana sen, että tarjoilija kertoo hänelle, mitä hän voi syödä ja mitä ei. Hänestä se on hyvää palvelua.

Noutopöydän turvallisessa tarjoilussa keliakikolle osoitautui erilaisia tapoja toimia. Kahdessa pitopalvelussa gluteenittomat ruoat ovat aina tarjolla samassa pöydässä kuin tavallisetkin ruoat nimikyltillä varustettuna. Toinen näistä vastaajista kertoi, että nimikylteistä huolimatta

” joillekin tulee kauhea himo, jotkut ei osaa lukea ja vanhemmat ihmiset: ai tuolla on tuommoisia lihapullia, otanpa tuolta.”

Hän jatkoi, ettei voi laittaa nimikylttiä VAIN GLUTEENITTOMILLE, korostaen sanaa vain. Itse olen kokenut tämän saman asian useastikin, kun olen sanonut asiakkaalle, että ”anteeksi tämä on gluteenittomalle ruokailijalle”. Vastauksena on tosiaan ollut ” no jäihän siihen vielä”. Kahdessa muussa pitopalvelussa asiakkaalle annetaan erikseen gluteeniton annos. Molemmat perustelivat asian niin, että toimimalla näin he varmistavat, että kyseinen henkilö saa varmasti syötävää. Kokemuksesta he kertoivat, että ihmiset haluavat maistaa kaikkea, mitä on tarjolla sen kummemmin ajattelematta. Otettuaan astiasta, jossa lukee gluteeniton, he omalla käytöksellään aiheuttavat sen, ettei gluteeniton henkilö saakaan syötävää. *Nimikylteillä* tarkoitan tässä työssä niitä lappuja tms. joissa lukee gluteeniton, sokeriton tai laktoositon eli ruokavaliota osoittava kyltti.

Toinen näistä vastaajista tähdensi myös turvallisuutta. Näin estetään se mahdollisuus, että ottimet sekoittuisivat ja ei voisikaan olla enää varma, onko ruoka turvallinen. Erityisen mielenkiintoista oli huomata haastatteluista, että kysyessäni leivän tarjolle laitosta kaikki laittoivat gluteenittoman leivän erikseen mutta kukaan ei laittanut ”puhdasta” levitettä eikä veitseä mukaan. Kahdessa paikassa tosin leipä saattoi olla laitettuna samaan koriin, jossa oli edellisellä kerralla ollut tavallista leipää, vain alunen vaihdettiin. Leipäkorin puhdistaminen jauhoista on lähes mahdotonta.

9.7 Keliakiatietämys vakituisen henkilöstön keskuudessa

Kukaan vastanneista ei tuntenut uusia asetuksia. Kaikki ihmettelivät, mitä ne ovat ja mistä saa tietoa. Yksi vastaajista kertoi, että hänen mielestään keliakialiitolla voisi olla rekisteri pitopalveluista, ja kun tulee jotain uutta, se voisi tiedottaa jollain tapaa esim. netin välityksellä. Kaikissa pitopalveluissa käytiin ns. kahvipöytäkeskusteluja eli työn lomassa keskusteltiin, oliko joku kuullut tai syönyt jossain jotain erinomaista gluteenitonta tuotetta jne. Yksi haastateltavista oli käynyt keliakialiiton järjestämän kurssin, jossa oli esillä mm. uudet raja-arvot ja hän toi esitteitä työpaikalleen. Työntekijät kyllä lukivat niitä, mutta haastateltava kertoi, että olisi tehokkaampaa, jos pääsisi itse kurssille ja kuulisi ”omin korvin” kuin se, että lukee esitteestä. Tässä samaisessa pitopalvelussa on kaksi kertaa vuodessa henkilöstöpalaveri, jossa he käyvät läpi omavalvonta-asioita sekä omaan laatukäsikirjaan liittyviä asioita. Haastateltava innostui visioimaan, että siinä yhteydessä voisi myös kertoa gluteenittomista tuotteista ja siihen liittyvästä omavalvonnasta ja muistutella työntekijöiden mieleen valmistus- ja tarjoiluastioiden, käsien sekä vaatetuksen puhtaudesta.

Neljä seitsemästä haastateltavasta oli valmis lähtemään keliakiaa koskevalle kurssille ja kolmen vastauksista oli pääteltävissä, että asia on hyvä mutta heitä itseään keliakiaa koskeva kurssi ei kiinnosta. Myös ne, jotka eivät olleet kiinnostuneita kurssittamaan itseään, pitivät kuitenkin, että toimivaan ja mahdollisimman ”tavalliseen” näköiseen reseptiikkaan olisi hyvä saada lisäkoulutusta, sillä gluteeniton leivonta on sitkon puutteen vuoksi hankalampaa. Eräs reseptiikkaan liittyvä hyvä kommentti oli:

”Tulisi mahdollisimman samanlaisia, kuin mitä ne kaikki muutkin syö, koska keliakikko on maksava asiakas siinä kuin muutkin.”

9.8 Pikaoppaaseen toivottavat tiedot

Päällimmäiseksi nousi esille, mikä on keliakia. Vastauksista ymmärsin, etteivät kaikki ekstrat todellakaan tiedä, millainen sairaus on keliakia. Vastaajat toivoivat lyhyttä, selkokieleistä ja ytimekästä kuvausta, mikä on keliakia, mitä gluteenipitoisen ruoan syöminen aiheuttaa sekä millaista ruokavaliota pitäisi noudattaa. Erään vastaajan kommentti

”...hyvin selkokielellä ei mitään kikkailuja, ihmesanoja, semmoinen jonka ymmärtää kertalukemisella.”

Myös tarjoilijan käyttäytymisestä tuli kommentteja. Tarjoilijan tulisi perehtyä ruokalistaan jo ennen juhlan alkua. Tällöin hänellä olisi tieto valmiina siitä, mitkä tuotteet sopivat ja mitkä eivät sovi keliakikolle. Yksi vastaajista korosti tätä asiaa erityisesti ja kertoi, että nostaisihan se ekstraajan itsetuntoa, kun heti osaisi vastata asiakkaan kysymykseen, eikä tarvitsisi käydä emännältä koko ajan kysymässä. Esille nousi myös se, että tarjoilijan pitää rohkeasti sanoa, jos ei ole varma asiasta. Pahin tilanne on, että tarjoilija sanoo *”ehkä se on”* tai *”kyllä se varmaan on”*. Tällöin keliakikolle jää hyvin epävarma olo ja hän jättää mieluummin syömättä kuin ottaa riskin. Konkreettisesti vastaajat listasivat sellaisia asioita kuin ottimet, ruokien esille laitto ja muistutus erillisistä työvälineistä esim. leivänleikkuuseen käytettävä lauta ja veitsi. Ekstrathan usein leikkaavat leivän ja laittavat voin ja levitteet tarjolle, joten tämä olisi hyvä olla esitteessä. Kaikki nämä asiat ovat hyvin yksinkertaisia. Meistä, jotka tiedämme, miten toimia, tuntuvat ne kenties *”lapsellisilta”* mutta keikkatyöläiselle, joka usein tekee muuta työtä ammatikseen, tämä on varmasti hyvä apuväline. Toisenlaisiakin kommentteja oli kuten:

”Kysyn kyllä ensin ekstralta oletko perehtynyt, tiedätkö mikä on gluteeniton ruokavalio ja kuinka sitä käsitellään. Jos ei tiiä mä voisin opastaa että tämmönen ohjekirja on, jos keikkaa teet, mutta se on niin kiireellinen se tilanne. Emmä vaadi kyllä siltä ihmiseltä, että lue tämä ensiksi ennen kuin menet tarjoilemaan sille”.

Vastaus saattoi johtua siitä, ettei hän ymmärtänyt kysymystäni. Vasta sitten kun hieman selvitin, hän keksikin, mitä kysymykselläni tarkoitin. Kuten hän aiemmin oli

maininnut, hän kertoo samalla, kun tekee ruokaa, ekstraajalle, että tämä käy gluteenittomalle ja tämä ei käy.

9.9 Johtopäätökset

Kukaan haastateltavista ei tehnyt heti keliakikolle sopivaa ruokalistaa, vaan vasta sitten, kun tilaaja ilmoitti, että juhlissa on keliakikko. Tämä on tietysti kustannuskysymys, sillä ovathan keliakikolle soveltuvat jauhot noin kuusi kertaa kalliimpia kuin tavalliset jauhot (Savolainen 2008, 10–13). Jos keliakikolle tarkoitettuja ruokalajeja on huomattavasti vähemmän kuin muille syöjille tai ne on aseteltu niin, että keliakikon on vaikea löytää niitä, voi hän kokea eriarvoisuuden tunnetta. Alhon (2007) tutkimuksissa nämä asiat nousivat esille. Tämän lisäksi keliakikko voi tuntea pelkoa siitä, onko hänen saamansa ruoka varmasti turvallista. Myös häpeän tunne voi vaivata keliakikkoa, jos hän saa kahvin kanssa vain keksin, kun muut syöjät saavat kakkua ym. Ihminen haluaa luontaisesti kuulua ryhmään eikä erottua siitä. Juhlaväki muodostaa sillä hetkellä eräänlaisen ryhmän.

Neljä viidestä pitopalvelusta ostaa keliakikolle soveltuvat jauhot varastoon ja vain yksi ostaa kysynnän mukaan. Myös neljä viidestä säilytti keliakikolle soveltuvat jauhot samassa kuiva-aine varastossa kuin tavallisetkin jauhot. Kuitenkin niin, että säilytys tapahtui ylähyllyllä ja muovipussilla suojattuna. Vain yhdessä säilytys tapahtui erillisessä huoneessa. Vain yksi pitopalvelu kertoi siirtävänsä jauhoja joskus erilliseen astiaan, kuitenkin pääsääntöisesti säilyttäen omissa pakkauksissa. Loput neljä säilyttivät alkuperäispakkauksissa. Alentolan (2008, 14–15) mukaan keliakikolle tarkoitettujen jauhojen tulisi säilyttää erillisessä kaapissa tai huoneessa. Jos tämä ei ole mahdollista, on ne sijoitettava ylähyllylle, jotta niihin ei pääsisi putoamaan tavanomaisia jauhoja. Tuoteselosteet täytyy säilyttää jäljitettävyyden takia, vaikka jauhoseokset siirrettäisiin omaan kannelliseen astiaan. Jauhojen oikeaoppinen säilytys on näissä kyseisissä pitopalveluissa tiedossa, he toimivat myös ohjeiden mukaan.

Haastattelut jakaantuivat selkeästi kolmeen eri tapaan laittaa gluteeniton ruoka tarjolle: yhdellä oli aina eri pöydässä, kahdella oli samassa pöydässä nimikyltein varustettuna ja kaksi pitopalvelua toimi niin, että asiakas pyysi tarjoilijalta ja sai ruokansa keittiöstä. Kaikki haastateltavat kertoivat kuitenkin, että mielellään kertovat

asiakkaalle, mitä hän voi syödä turvallisesti ja mitä ei. Kaikki pitopalvelut laittoivat gluteenittoman leivän erikseen tarjolle, mutta kukaan ei laittanut siihen ”puhdasta” leivettä eikä veitseeä. Leivän tarjolle laitto ei ole riittävän tarkkaa. Tavallinen ruisleipäpala (noin 30 g) sisältää 1000 mg gluteenia ja erittäin vähägluteeninen leipä (noin 30 g) 3 mg ja gluteeniton leipäpala (noin 30 g) 0,6 mg gluteenia. Tästä voidaan päätellä, että pienikin ruisleivän murunen (0,3 g leipää), joka sisältää 10 mg gluteenia, voi vaurioittaa keliakikon suolinukkaa. (Keliakialiitto, 2009.)

Keliakiaruokien valmistus tapahtuu jokaisessa pitopalvelussa samoissa tiloissa kuin tavallistenkin ruokien ja leivonnaisten valmistus. Kaksi viidestä pitopalvelusta kertoi valmistavansa keliakikolle soveltuvat tuotteet ensimmäisenä ja vasta sitten tavalliset. Alentolan (2008, 14–15) ja Kekkonen (2007, 141) mukaan valmistettaessa keliakikoille ruokia ja leivonnaisia, voidaan saastumisriskiä vähentää hyvällä suunnittelulla. Joko on erilliset valmistustilat tai -alueet, tai jos tämä ei ole mahdollista, erotetaan ajallisesti gluteenittomien tuotteiden valmistus. Tämä tapahtuu parhaiten heti työpäivän aluksi, jolloin tavallista jauhopölyä ei ole ilmassa. Huomioitavaa on myös valmistusastioiden pitäminen erillään. Esim. kiertoilmauunissa on gluteeniton ruoka suojattava. Turvallisimmin kypsennys tapahtuu eri uunissa.

10 OPPAAN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

10.1 Oppaan sisällölliset tavoitteet

Omassa työssäni teen konkreettisesti oppaan, joka on suunnattu pitopalveluiden ekstraajille. Tarkoituksena on tehdä hyvin selkokielineen, helppolukuinen ja nopeasti omaksuttava opas, korkeintaan A4 kokoinen. Ekstraajat ovat monta kertaa henkilöitä, jotka normaalisti työskentelevät muulla kuin marata-alalla, toki ekstraamassa käy ihan ammattilaisiakin. Juuri nämä ei-marata-alan ekstraajat voivat olla epä tietoisia siitä, mitä keliakia on ja kuinka vakavaa se on.

Oppaaseen toivottiin laitettavan, mikä keliakia on ja mikä on sen hoito. Vastaajat toivoivat myös ohjetta tarjoilijan käyttäytymisestä tilanteessa, jossa keliakikko kysyy mitä hän voi syödä. Konkreettisia asioita, joita oppaaseen haluttiin, olivat erilliset

valmistus- ja tarjoiluastiat sekä ottimet. Huomioitavaa oli myös astioiden ja käsien puhtaus.

Oppaan sisältö muovautui haastattelujen, omien kokemusteni sekä keliakialiiton toivomusten mukaan. Tärkein tavoite oli muistuttaa ekstraajia, kuinka tärkeästä asiasta on kyse. Oppaan avulla voi nopeasti palauttaa mieleen, mitä keliakia on ja miksi keliakikon on tärkeää tietää, mikä ruoka sopii hänelle ja mikä ei sekä mitä gluteenipitoisen ruoan syöminen aiheuttaa keliakikolle.

Oppaassa oli huomioitu erikseen astiat, tarjolle asettelu, matkan aikainen säilytys ja tarjoilutilanne. Pitopalveluissa noutopöytä on yleisin tapa laittaa ruoat esille. Tästä syystä ruokien asetteluun tulee kiinnittää erityistä huomiota ja muistaa aina laittaa ruokavaliota osoittava kyltti oikean annoksen kohdalle. Astioiden kohdalla on muistettava ehdoton puhtaus ja jokaiseen ruokalajiin omat ottimet siten, ettei sekaantumisen vaaraa gluteenipitoisen ruoan kanssa ole.

Yksi oppaan tavoitteista oli, että ekstraaja tietää, miten käyttäytyä tarjoilutilanteessa. Hienovaraisesti toimiminen kuuluu ammattitaitoon sillä keliakikkokin on maksava asiakas. Kun ekstraaja omaksuu yllämainitut asiat, hänen on myös helpompi toimia salissa. Hän pystyy heti sanomaan, mitkä ruokalajit sopivat ja mitkä eivät. Jos ei jostain syystä tosiaankaan tiedä, onko tuote varmasti keliakikolle sopiva, on se myös sanottava, sillä keliakikko ei kysele turhia ja näin välttyään altistukselta gluteenille.

10.2 Oppaan toteutus

Muotoilin oppaan taitetuksi A5 malliseksi. Näin siksi, että koin sen miellyttävämmäksi lukea ja omaksua kuin pelkistetty A4- paperiarkki. Oppaassa pyrin käyttämään selkeitä värejä ja fonttia. Värinä käytin keliakialiiton oranssia. Lähdin työstämään ajatusta siitä, millaisen itse haluaisin oppaan olevan. Selkeä kansilehti, joka houkuttelee avaamaa ja lukemaan sisäsivut (Liite 2.) Tekstin tein mahdollisimman yksinkertaiseksi, koska tilanne juhlien alussa on usein hyvin hektinen. Asian täytyy olla nopeasti omaksuttavissa. Kannessa on valokuva, jossa ovat leipä ja erillinen voi sekä veitsi. Haluan sillä viestittää, että asia on erityisen tärkeä.

11 POHDINTAA

11.1 Yhteenveto tuloksista ja niiden herättämistä ajatuksista

Haastattelu antaa kenties monellekin pohtimisen aihetta, kuinka heidän tulisi jatkossa toimia. Itse ainakin toivon, että tämä herättelee pohtimaan asioita uudelta kannalta ja tarkistamaan omia käytäntöjään. Kaiken kaikkiaan asiat hallitaan kokonaisuudessaan hyvin, lukuun ottamatta pieniä epätarkkuuksia. Tästä hyvänä esimerkkinä on leivän ja levitteen esille laitto. Kukaan haastateltavista ei laittanut erillistä levitettä leivän kanssa. Tämä johtuu kenties siitä, että periaatteessa tiedetään asiat, mutta käytännössä on niin helppo oikaista ja ajatella, että tämä ihminen on vain kerran meillä syömässä ja ei näin pienestä määrästä aiheudu pahaa. Kiire on toinen asia, joka saattaa olla syynä siihen, että keliakikolle tarjottavaan ruokaan ei paneuduta riittävällä huolellisuudella.

Silloin kun tiedetään etukäteen keliakikon saapuvan juhliin, kaikki valmistavat hänelle sopivaa ruokaa. Sen sijaan yllättäen juhliin saapuvalla keliakikolle jokainen haastateltava kertoi pitopöydästä löytyvän kyllä jotain syötävää, mutta ei kaikkia ruokalajeja. Kahvileipiäkään keliakikko ei useimmiten tässä tapauksessa saanut. Vain yksi haastateltavista kertoi, että hänellä on aina gluteeniton keksipaketti mukana. Kolmesta pitopalvelusta kerrottiin, että heidän kiinteässä juhlapaikassaan on mahdollisuus ottaa pakastimesta gluteenittomia lihapullia ja leivonnaisia. Kaikille pitopalveluille ”keikat” eli kiinteän toimipaikan ulkopuolella pidettävät juhlat ovat haastavia. Jos ei ole tilattu gluteenitonta, ei sitä ole huomioitu kustannussyistä.

Keliakikolle sopivien ruokien ja leivonnaisten määrään olisi hyvä kiinnittää enemmän huomiota. Olisikin suotavaa, että keliakikolle valmistettaisiin sama määrä ruokalajeja ja leivonnaisia kuin tavallisille syöjille. Nykypäivänä ei ole enää ongelmana raaka-aineiden saatavuus kuten vielä 1990-luvulla. Pitopalveluissa tulisikin panostaa entistä enemmän keliakiatuotteisiin, sillä kuten Mäki (2010) on todennut, tautia sairastaa jopa 2 % väestöstä eli noin 2 henkilöä 100:sta. Kuten haastateltavatkin totesivat, jokaisessa sadan hengen tilaisuudessa on keskimäärin yksi keliakikko. Jos ei itse pysty valmistamaan keliakiatuotteita, on niitä tänä päivänä hyvin saatavissa valmiina. Keliakikolle sopivia suolaisia sekä makeita leivonnaisia olisikin hyvä pitää

varastossa, sillä näin keliakikolle jää positiivinen kuva kyseisestä yrityksestä, koska hänet on huomioitu.

Tuloksista kävi selville, että pääsääntöisesti jauhot ostetaan luontaisesti gluteenittomina, yhden paikan käyttäessä myös vehnätärkkelyspohjaisia jauhoja. Tästä voi tehdä sen johtopäätöksen etteivät he tarkkaan tiedä voiko keliakikko käyttää vehnätärkkelyspohjaisia jauhoja vai ei. He ostavat ikään kuin varman päälle. Uudet keliakiaruokavaliota koskevat raja-arvot tulivat voimaan 10.2.2009. Kukaan haastatelluista ei tiennyt näistä. Raja-arvojen pienennys on hyvä asia, sillä nyt tuotteet ovat entistä turvallisempia käyttää. Toisaalta taas se, että luovutaan termistä luontaisesti gluteeniton, saattaa hämätä sekä tilaajaa että tekijää. Uusi termi gluteeniton voi olla sekä luontaisesti gluteeniton että se voi toisaalta sisältää vehnätärkkelystä, alle 20 mg/kg. Kuten Katri Kaukinen (2007, 96) tekstissään totesi, vehnätärkkelys ei aiheuta suolinukan vaurioita, vaan tuntemuksia aiheuttavat muut aineosat. Mielestäni tämä on hyvä tieto siinä mielessä, että näin me pitopalvelussa työskentelevät voimme turvallisesti tarjota vehnätärkkelyspohjaisia tuotteita keliakikoille. Asia on muutenkin melko vaikea, sillä kaikille ei todellakaan ole selvää voiko keliakikko syödä vehnätärkkelystä vai ei. Tätä eivät tosin tiedä aina keliakikot itsekään.

Keliakikon uusi ruokavaliosta käytettävä nimi, keliakiaruokavaliio, kuulostaa hyvin kankealta suomalaisen suuhun. Aika tulee näyttämään, millaiseksi se muovautuu. Mielestäni ei ole korrekta puhua kenenkään sairaudesta, sillä eihän diabeetikoille tarkoitettujen leivonnaistenkaan nimikyltissä lue diabetesruokavaliio vaan sokeriton. Herääkin kysymys, onko keliakiaruokavaliion nimikyltti eriarvoistamista tavallisiin syöjiin? Keliakialiitto suosittelee nimikyltteihin gluteeniton eli se tarkoittaa käytännössä, että ruoan valmistajien tulisi käyttää gluteenittomia jauhoja (Arnala 2009). Itse olen myös gluteeniton nimikyltin kannalla. Tähän nimeen ovat jo asiakkaatkin oppineet. Laittaisin kaikkiin ruokiin ruokalajien nimet ja sopivuuden keliakikolle. Lounaspaikoissa on merkinnät G, L tai VL kunkin ruokalajin kohdalla, mutta harvasta juhlapöydästä, joka on pitopalvelun kautta järjestetty, ne löytyvät. Tällöin keliakikon ei tarvitsisi kysellä ja näin erottua joukosta. Samalla se toisi turvallisuuden tunnetta keliakikolle syömästään annoksesta.

Ekstrojen opastus tapahtuu kaikissa pitopalveluissa suullisesti. Yleisesti käydään koko ruokalista läpi ja kerrotaan, mikä on gluteenitonta ja mikä ei. Mitään erityistä opastusta siitä kukaan ei kertonut antavansa. Mielestäni ei voida riittävästi korostaa välineiden ja astioiden puhtautta, kun kyse on keliakikron terveydestä. Varsinkin ekstraajille joutuu tätä asiaa kokemukseni mukaan korostamaan.

11.2 Opinnäytetyön tavoitteiden saavuttaminen

Opinnäytetyöprosessi kokonaisuudessaan onnistui hyvin. Haastattelu oli sopiva tiedon keräysmenetelmä tähän työhön. Kaikista vastauksista ei kuitenkaan voi aivan varmasti päätellä tekevätkö vastaajat niin kuin kertoivat tekevänsä, koska asioita kenties kaunisteltiin ja annettiin sellainen vastaus kuin haastatteliija halusi. Parantamisen varaa kuitenkin olisi omassa haastattelutekniikassani. Päätelen sen siitä, että jouduin monesti tarkentamaan kysymystäni. Tekniikan oppii vain tekemällä enemmän haastatteluja sekä suorittamalla aina koehaastattelun. Joissain kohtaa huomasin kiirehtiväni haastateltavan edelle ja antavani lisäinformaatiota, kun haastateltava vasta mietti asiaa. Haastateltavalle pitää antaa aikaa miettiä mitä hän sanoo, sillä hiljaisuutta ei pidä pelätä.

Sain kuitenkin riittävästi tietoa siitä, kuinka kyseisissä pitopalveluissa toimitaan, ja kuinka ekstraajia opastetaan. Näiden haastattelujen pohjalta pystyin tekemään keikkatyöläisille keliakialiiton tarkoittaman oppaan. Työni loppuvaiheessa kysyessäni keliakialiitolta voivatko he julkaista kyseistä opasta, oli vastauksena, etteivät voi, koska se ei ole heidän tekemänsä. Mietinkin, miten saisin opasta julkisuuteen, sillä se olisi kuitenkin avuksi pitopalveluissa käyville ekstraajille. Tekemäni opas on mielestäni nopeasti ja helposti luettavissa ja omaksuttavissa. Kommentteja sain vain osalta haastatelluista vaikka jopa soitin myöhemmin ja pyysin palautetta. Saatujen vastausten perusteella opasta pidettiin selkeänä tietopakettina ekstraajille. Tekstien katsottiin olevan riittävän lyhyitä ja ytimekkäitä. Kansikuva muistutti erilleen laitettavasta leivästä, levitteestä ja veitsestä. Toiveissani on myös tämän oppaan välityksellä saada keliakikko tuntemaan itsensä tasa-arvoiseksi muiden ruokailijoiden kanssa.

Opinnäytetyöni edessä ja samanaikaisesti työskennellessäni pitopalvelussa mietin usein, kuinka turvallista jo valmiiksi gluteeniton ruoka on keliakikolle. Tarkoitin tällä nyt niitä tilanteita, jolloin asiakas ei ole ilmoittanut yhtään keliakikkoa saapuvaksi juhlaan, mutta kuitenkin sellainen paikalle ilmaantuu. Vaikka osa ruoista on keliakikolle sopivia, ei ruokaa valmistettaessa kuitenkaan ole ajateltu keliakikkoa, joten on käytetty kenties makaronin ja riisin sekoittamiseen samaa kauhaa. Samalla työlaudalla on leikattu tavallista leipää ja tehty tämän jälkeen vihersalaatti. Molemmissa tapauksissa on tapahtunut ristikontaminaatio. Voidaan siis kyseenalaistaa onko jo valmiiksi gluteeniton tuote varmasti gluteeniton myös noutopöytään asti. Tällaisen tapauksen sattuessa pitopalvelun henkilökunta ei voi mielestäni sanoa aivan varmasti, että keliakikko voi syödä kyseisiä tuotteita vaikka ne periaatteessa ovat gluteenittomia. Tämä sama asia käy ilmi oppaassa, jonka tein.

”Sanomalla, että ruoka on gluteeniton vain sen takia, että asiakkaalle löytyisi syötävää, on väärin, sillä gluteenittomaisen ruoan syöminen vaarantaa keliakikon terveyden.”

Uskon kuitenkin ammattitaitoisten pitopalvelutyöntekijöiden toimivan niin ettei kenenkään tarvitse miettiä voiko keliakikko syödä vai ei. Pohdinnoistani huolimatta voivat keliakikot mielestäni tämän tutkimuksen mukaan syödä turvallisesti pitopalveluiden järjestämässä juhlissa.

11.3 Kehitettävää

Voisin jatkaa tutkimustani kesken jääneen havainnoinnin osalta, joka jäi todella vähälle huomiolle. Visiona olisikin päästä ekstraamaan kyseisiin paikkoihin, jolloin konkreettisesti näkisin, kuinka he todellisuudessa toimivat, kun valmistavat keliakikolle ruokaa ja leivonnaisia. Keliakia sairautena ei sinänsä ole vaikea kunhan muistaa ehdottoman puhtauden ruoanvalmistus ja tarjoilu prosessissa. Tässä on haastetta pitopalveluille sen lisäksi, että henkilöstö oikeasti haluaa keliakikon tuntevan itsensä tasavertaiseksi tavallisen ruokailijan kanssa juhlatilanteessa.

Kysyessäni yhdeltä keliakikolta miten hän haluaisi gluteenittomien ruokien olevan tarjolla, oli vastauksena erillinen pöytä. Tämä oli kuitenkin vain yksi mielipide. Jatkotutkimuksia ajatellen voisi olla mielenkiintoista haastatella seuraavaksi keliakikkoja ja tarkastella miten he kokevat pitopalvelujen järjestämät ruokailut.

Tästä olisi varmasti hyötyä pitopalvelun henkilökunnalle siinä, miten he turvallisimmin tarjoilisivat keliaakikolle tarkoitettut ruoat, ilman, että keliaakikko kokisi erilaisuutta, vaan saisi kuulua samaan joukkoon tavallisten syöjien kanssa.

LÄHTEET

Alentola, Karin 2008. Gluteenittomien tuotteiden ja ateriapalvelujen omavalvonta. Asiakkaana keliakikko, Gluteenitonta ammattitaidolla. Keliakialiiton julkaisu. Tampere: Esa Print Oy, 14–15.

Alho, Eila 2007. Ruokavaliomuutos oppimisprosessina. Viljattomuutta oppimassa. Pro gradu- tutkielma. Turun yliopisto. Turun opettajankoulutuslaitos.

Arffman, Senja 2007. Keliakikon monipuolinen ruokavalio. Teoksessa Keliakia. Toimittaneet Markku Mäki, Pekka Colin, Leila Kekkonen, Jarmo Visakorpi ja Matti Vuoristo. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Arnala, Sanna 2009. Kaura on kunkku. Keliakia, keliakialiiton lehti 5/2009, 10.

Arnala, Sanna. Keskustelu 11.5.2009. Ravitsemusterapeutti, Keliakialiiton toimisto Tampere.

Aro, Antti, Mutanen, Marja ja Uusitupa, Matti 1999. Ravitsemustiede. 1. painoksen muuttamaton jatkopainos. Hämeenlinna 2000. Karisto Oy.

Brotherus, Natalia 2005. Sattuman kauppaa. Aromi, ruoan ja juoman ammattilaisten lehti no:2, 20–21.

Collin, Pekka 2007. Keliakian yleisyys. Teoksessa Keliakia. Toimittaneet Markku Mäki, Pekka Colin, Leila Kekkonen, Jarmo Visakorpi ja Matti Vuoristo. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Collin, Pekka ja Mäki Markku 1998. Keliakia. Teoksessa Gastroenterologia. Toimittaneet Krister Höckerstedt, Martti Färkkilä, Eero Kivilaakso ja Pekka Pikkarainen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Elintarvikelaki 23/2006. www-dokumentti.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060023?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=elintarvikelaki#highlight0> Ei päivitystietoa. Luettu 25.3.2009 ja 8.4.2009.

Erkkilä, Raija 2000. Eksistentiaalis-fenomenologinen tutkimusorientaatio. Licensiaatintyö, Oulun yliopisto, kasvatustieteiden tiedekunta. www-dokumentti. <http://www.edu oulu.fi/tutkimus/raijaerk/raija002.htm> Ei päivitystietoja. Luettu 14.5.2009.

Eskola, Jari, Vastamäki Jaana 2007. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Toimittaneet Juhani Aaltola ja Raine Valli. Jyväskylä: PS-kustannus.

Evira, 2009. HACCP-järjestelmä. www-dokumentti. <http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/haccp> / Ei päivitystietoja. Luettu 31.12.2009.

Grönfors, Martti 2007. Havaintojen teko aineistonkeräyksen menetelmänä. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Toimittaneet Juhani Aaltola ja Raine Valli. Jyväskylä: PS-kustannus.

Hakala, Juha T 2007. Menetelmällisiä koetuksia. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Toimittaneet Juhani Aaltola ja Raine Valli. Jyväskylä: PS-kustannus. 2. korjattu ja täydennetty painos.

Hirsijärvi, Sirkka, Remes, Pirkko, Sajavaara, Paula 2001. Tutki ja kirjoita. 6.-7. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hirsijärvi, Sirkka, Hurme, Helena 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hynninen, Taru ja Koskimäki, Päivi 2005. Opinnäytetyö. Erityisruokavalioiden toteutus helsinkiläisissä pitopalveluyrityksissä. Haaga Instituutin ammattikorkeakoulu.

Hämetvaara, Anneli 2009. Luento 31.3.2009 Tampereella Marttojen toimitilassa. Työterveyshuollon erikoislääkäri, Terveystalo.

Ijäs, Tuija, Välimäki, Maija-Liisa 2007. Tunne hygieniaosaaminen. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Itäluoma-Laitila, Merja 2009. Puhelinkeskustelu 28.12.2009 klo 16.30. Omistaja-osakas. Rengon pitopalvelu.

Julkunen, Risto 2007. Kaura keliakikon ruokavaliassa. Teoksessa Keliakia. Toimittaneet Markku Mäki, Pekka Colin, Leila Kekkonen, Jarmo Visakorpi ja Matti Vuoristo. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kasteenpohja, Kirsi-Marja. Luento 31.3.2009 Tampere, Marttojen toimitila. Terveystarkastaja, Tampereen kaupunki, elintarvikevalvonta.

Kaukinen, Katri 2007. Vehnätärkkelys keliakian hoidossa. Teoksessa Keliakia. Toimittaneet Markku Mäki, Pekka Colin, Leila Kekkonen, Jarmo Visakorpi ja Matti Vuoristo. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kekkonen, Leila 2007. Omavalvonnalla varmistetaan gluteenittomuus. Teoksessa Keliakia. Toimittaneet Markku Mäki, Pekka Colin, Leila Kekkonen, Jarmo Visakorpi ja Matti Vuoristo. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kekkonen, Leila 2009. Puhelinkeskustelu 11.11.2009. Toiminnanjohtaja, Keliakialiitto ry, Tampere.

Keliakialiitto 2009. Gluteenittoman tuotteen merkki-logot. www-dokumentti.

<http://www.keliakialiitto.fi/liitto/nyt/medialle/keliakia-logot/> Päivitetty 19.8.2009. Luettu 24.9.2009.

Keliakialiitto 2009. Keliakiajärjestö. www-dokumentti.

<http://www.keliakialiitto.fi/liitto/jarjesto/> Luettu 3.11.2009.

Keliakialiitto 2009. Keliakia sairautena. www-dokumentti.

http://www.keliakialiitto.fi/liitto/keliakia/keliakia_sairautena/ Luettu 24.9.2009.

Keliakialiitto, 2009. Suositus kauran käytöstä 1/2007. www-dokumentti.

http://www.keliakialiitto.fi/liitto/keliakia/asiantuntijaneuvoston_suosituksset/suositus_kauran_kaytosta/ Luettu 29.12.2009.

Keliakialiitto, 2009. ”Gluteeniton” –termin merkitys muuttuu, ruokavaliohoidon nimi vaihtuu. Keliakialiiton tiedote 22.1.2009.

Klemettilä, Hannele 2007. Keskiajan keittiö. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Komission asetus (EY) N:o 41/2009. Gluteenille intoleranteille henkilöille soveltuvien elintarvikkeiden koostumuksesta ja merkitsemisestä. www-dokumentti.

<http://eur->

lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:016:0003:0005:FI:PDF

Päivitetty 20.1.2009. Luettu 24.9.2009 ja 17.1.2010.

Koppinen ym. 2002. Peti & safka Hotelli –ja ravintola-alan perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Käypä hoito, 2005. Keliakia. www-dokumentti. <http://www.kaypahoito.fi> Päivitetty 20.4.2005. Luettu 28.3.2009.

Lohi, Sini, 2010. Prevalence and Prognosis of Coeliac Disease, A special focus on undetected condition. www-dokumentti. <http://acta.uta.fi/teos.php?id=11290>. Ei päivitystietoa. Luettu 3.4.2010.

Mäki, Markku, 2007a. Gluteeni. Teoksessa Keliakia. Toimittaneet Markku Mäki, Pekka Colin, Leila Kekkonen, Jarmo Visakorpi ja Matti Vuoristo. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Mäki, Markku, 2010. Keliakian esiintyvyys Suomessa kaksinkertaistunut. Suomen Akatemian tiedotteet. www-dokumentti.
<http://www.aka.fi/fi/A/Suomen-Akatemia/Tama-on-Akatemia/Akatemian-tiedotteet/Keliakian-esiintyvyys-Suomessa-kaksinkertaistunut/> Päivitetty 1.3.2010.
Luettu 16.3.2010.

Mäki, Markku, 2007b. Vasta-ainetestit diagnostiikassa. Teoksessa Keliakia. Toimittaneet Markku Mäki, Pekka Colin, Leila Kekkonen, Jarmo Visakorpi ja Matti Vuoristo. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Mäki, Markku, 2007c. Suolen limakalvolla tapahtuu. Teoksessa Keliakia. Toimittaneet Markku Mäki, Pekka Colin, Leila Kekkonen, Jarmo Visakorpi ja Matti Vuoristo. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Määttä, Sinikka, Nuutila, Jaakko, Saranpää, Timo, 2004. Juhlal palvelu Suunnittelee ja toteuttaa. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Pukkila, Hanna, 2009. Pitokokin keittiössä Elsa Helmisen ruokavuosi 1912. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Reunala, Timo, 2007a. Ihokeliakia. Teoksessa Keliakia. Toimittaneet Markku Mäki, Pekka Colin, Leila Kekkonen, Jarmo Visakorpi ja Matti Vuoristo. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Reunala, Timo 2007b. Keliakia vai vilja-allergia?. Teoksessa Keliakia. Toimittaneet Markku Mäki, Pekka Colin, Leila Kekkonen, Jarmo Visakorpi ja Matti Vuoristo. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Reunala, Timo, 2007c. Ihokeliakian hoito. Teoksessa Keliakia. Toimittaneet Markku Mäki, Pekka Colin, Leila Kekkonen, Jarmo Visakorpi ja Matti Vuoristo. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Savolainen, Marjut 2008. Gluteenittomien elintarvikkeiden hintaselvitys 2008. Keliakia. Keliakialiiton lehti 5 / 2008, 10-13.

Silpola, Taru 2009. Kuvamateriaali. Pitopalvelutyöntekijä. Pitopalvelu Sirkka Laurila.

Sverkr, A, Hensing, G & Hallert C 2005. Controlled by food – lived eriences of coeliac disease. Journal of Human Nutrition & Dietics.

Terveystensuojelulaki 763/1994. www-dokumentti.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060023?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=elintarvikelaki#highlight0> Luettu 25.3.2009 ja 8.4.2009.

Tilastokeskus, 2009. Toimipaikat toimialoittain vuonna 2007. www-dokumentti.

<http://pxweb2.stat.fi/Dialog/Saveshow.asp> Luettu 24.9.20.

Tuominen, Leila K, 2002. Vakkasuomalaisten pitokokkien parhaita. Uusikaupunki: Newprint.

Vihriälä, Ilkka, 2001. Mitä uutta keliakiasta. www-dokumentti.

<http://cc.oulu.fi/~sisawww/esit/010329.htm> Ei päivitystietoa. Luettu 30.12.2009.

Vilkkä, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Vaajakoski 2007: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vuolteenaho, Nanna, 2008. Keliakian hoito- gluteeniton ruokavalio. Asiakkaana keliakikko, Gluteenitonta ammattitaidolla. Keliakialiiton julkaisu. Tampere: Esa Print Oy, 8-9.

Vuoristo, Matti 2007. Ravintoaineiden imeytymishäiriöt. Teoksessa Keliakia. Toimittaneet Markku Mäki, Pekka Colin, Leila Kekkonen, Jarmo Visakorpi ja Matti Vuoristo. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

LIITE 1. (1) Haastattelulomake**Taustatiedot yrityksestä:**

Yrityksen tiedot (henkilöstön määrä, kuinka kauan yritys toiminut)

Haastateltava

Päivämäärä

Millainen asiakaskunta, keliakia-asiakkaiden määrä?

Minkätyyppisiä tilauksia

Kuinka paljon extroja?

Suunnittelu

1. Miten teillä suunnitellaan ruokalista?

(Suunnitellaanko asiakkaan kanssa ruokalista jo sellaiseksi, että kaikki on sopivaa keliakikolle vai tehdäänkö vain osa keliakikolle sopivaksi? (perustelu miksi tehdään niin kuin tehdään)

2. Tietääkö tilaaja gluteenittomat ruokailijat aina etukäteen?

3. Entä jos juhliin saapuu yllättäen keliakikko, kerro miten toimitaan?

4. Kuinka usein tilataan keliakiaruokavalio?

Hankinta

Seuraavassa on muutamia kysymyksiä keliakikolle tarkoitettujen raaka-aineiden hankinnasta.

5. Miten teillä on tapana ostaa keliakikon jauhot? Entä muut tuotteet kuten makaronit? *Varastoon valmiiksi vai kysynnän mukaan?*

6. Millaisia jauhoja ostetaan?

(termistö, luontaisesti gluteeniton, erittäin vähägluteeninen) Mitä tuotemerkkejä käytätte?)

LIITE 1. (2) Haastattelulomake

7. Olisiko sinulla jotain kehittämisajatuksia keliakikolle tarkoitettuihin tuotteisiin tai niiden saatavuuteen? (Onko hankala hankkia?)
8. Toivotko valmistuotteita enemmän? (esim. Moilaselta tai muulta yritykseltä esim. pieniltä kotileipomoilta, Vuohela Hartolassa?)

Säilytys

9. Miten teillä säilytetään jauhot ym. kuivat tuotteet ?

Millaisissa pakkauksissa jauhot säilytetään? Omat pakkaukset vai kaadetaanko uuteen säilytysastiaan? (jäljitettävyyys) Merkitäänkö tuoteseloste ylös?

10. Miten varmistatte ettei keliakikon ruoka (valmis) sekoitu tavallisiin? (jääkaapissa ja pakastimessa)

Valmistus

11. Kerrotko miten keliakikon leivonnaiset/ruoat valmistetaan teillä?

Miten pyritte estämään ristikontaminaation? Miten työvälaineet, pullasuti, leikkuulauta, erillinen uuni, leivinpaperit?

12. Millaista reseptiikkaa käytätte keliakialeivonnassa?

Miten varmistatte, että kaikkien tiedossa on mitä raaka-aineita tuote sisältää, että muistatte sen vielä myöhemminkin? Onko kirjaussysteemiä?

13. Onko omavalvontasuunnitelmaanne merkitty miten keliakiaruokavalio valmistetaan?

Onko keliakiaruokavalio huomioitu riskianalyyssissä?

LIITE 1. (3) Haastattelulomake**Tarjoilu, opastus**

14. Kerro miten teillä opastetaan extraajia jos asiakkaana on keliakikko?

Onko valmista esitettä tms.?

Miten varmistatte että extraaja osaa toimia varmasti oikein?

15. Miten varmistetaan keliakiaruokavalion turvallinen tarjoilu noutopöydässä?

Miten esim. teillä leipä laitetaan tarjolle?

Onko erityisruoat eri pöydässä?

Keliakiosaaminen

16. Miten teillä varmistetaan, että kaikilla työntekijöillä on riittävät ja uudet tiedot keliakiasta?

17. Millaista koulutusta pitopalveluyrityksen työntekijänä kaipaisit keliakiasta?

Olisitko valmis lähtemään kurssille?

18. Tiedätkö, mitä muutoksia/ uudistuksia uusi EU-asetus on tuonut keliakikon tuotteisiin/ ruokavalioon? Voisitko kertoa esim. miten se on muuttanut teidän leipävalikoimaa tms.?

Mistä olet saanut tiedon uusista EU-asetuksista?

19. Minkä koet haasteelliseksi keliakiaruokavalioita valmistaessasi?

Koetko osaavasi valmistaa/tarjoilla keliakiaruokavaliota? Onko ongelmana: puhtaus vai itse valmistusprosessi vai jauhojen sopivuus?

20. Mitkä asiat sinun mielestäsi extraajien on tärkeä tietää kun asiakkaaksi saapuu keliakikko?

Olisiko esitteelle tarvetta?

Mitä siinä olisi hyvä olla?

Kiitos haastattelusta

TARJOILE VASTUULLISESTI KELIAAKIKOLLE



LIITE 2. (2) Pikaopas

MIKÄ KELIAKIA ON JA MITEN SITÄ HOIDETAAN?

KELIAKIA ON SAIRAUS, JOSSA VEHNÄN, RUKIIN JA OHRAN SISÄLTÄMÄ GLUTEENI AIHEUTTAA SUOLINUKAN VAURION, JOLLOIN RAVINTOAINEIDEN IMEYTYMINEN HÄIRIINTYY.

KELIAKIAN AINOA HOITO ON ELINIKÄINEN JA HYVIN TARKKA RUOKAVALIO, JOSTA ON POISTETTU GLUTEENI.

PIENIKIN GLUTEENIMÄÄRÄ KELIAAKIKON RUOASSA (ESIM. RUISLEIVÄN MURUNEN) VOI VAHINGOITTA A KELIAAKIKON TERVEYTTÄ. VÄLTTÄMÄTTÄ PÄÄLLE PÄIN EI NÄY MITÄÄN, JOS SYÖ GLUTEENIA SISÄLTÄVÄÄ RUOKAA MUTTA KELIAAKIKON SUOLINUKKA VAURIOITUU, JA SEN PALAUTUMINEN SAATTAA KESTÄÄ USEITA KUUKAUSIA.

KELIAAKIKKO EI SIIS KYSELE TURHAN TAKIA VAAN OMAN TERVEYTENSÄ TAKIA, MITÄ TARJOLLA OLEVIA RUOKIA HÄN VOI SYÖDÄ.

LIITE 2. (3) Pikaopas

**KUN KEITTIÖ ILMOITTAÄ, ETTÄ SALISSA ON
KELIAKIARUOKAVALIOTA NOUDATTAVA
HENKIÖ: MUISTATHAN!!!!****Astiat:**

- ❖ aina omat tarjoiluastiat ja valmistusastiat
- ❖ aina omat ottimet
- ❖ leipä tarjolle lautaselle ja siihen oma levite ja veitsi)
- ❖ leikkaathan aina puhtaalla laudalla ja leipäveitsellä

Muuta huomioitavaa:

- ❖ käsien ja vaatteiden puhtaus
- ❖ vältä koskettamasta ruokaa patakintailla
- ❖ puhtaat pöytäpinnat

Tarjolle asettelu:

- ❖ jos mahdollista, keliaakikon ruoat tavallisten ruokien yläpuolelle
- ❖ keliaakikkaa helpottaa, jos katat kaikki gluteenittomat tuotteet samaan kohtaan pöytää
- ❖ selkeä ja riittävän suuri merkintä, joko G tai gluteeniton tai keliaakiaruokavalio

LIITE 2. (4) Pikaopas

Matkan aikainen säilytys:

- ❖ huolehdi, etikettien pysyvyydestä ja suojaa tarjottavat riittävän hyvin jottei tapahdu ruoka-aineiden sekaantumista

Tarjoilutilanne:

- ❖ hienotunteisuus: keliaakikko ei halua erottua, hän haluaa myös nauttia juhlasta ja turvallisesta ruoasta
- ❖ älä koskaan sano, että ruoka on gluteeniton, jos et varmasti tiedä, kysy keittiöstä
- ❖ sanomalla "ruoka on gluteeniton" vain sen takia, että asiakkaalle löytyisi jotain syötävää, on väärin, sillä gluteenipitoisen ruoan syöminen vaarantaa keliaakikon terveyden
- ❖ palvele keliaakikkoa samanarvoisesti kuin tavallistakin syöjää, sillä hän on maksava asiakas siinä kuin muutkin

- ❖ muista hymy

