

Allerginen haluaa olla tärkeä, mutta huomaamaton asiakas ravintolassa

21.4.2020

Euroopan alueella elää 17 miljoonaa ruoka-allergista. Heidän oikeutensa turvalliseen ravintolakokemukseen mahdollistetaan yhteistyössä ravintolahenkilökunnan ja asiakkaan kesken.

Tarjottavista ruuista tulee olla saatavilla tieto EU:n määrittelemistä 14 allergiaa ja intoleranssia aiheuttavista ainesosista. Tieto voi löytyä seinältä, menulta tai tarjottavan ruuan vierestä.

Myös muut kuin asetuksessa mainitut 14 ainesosaa saattavat aiheuttaa allergisia reaktioita. Allergia-, iho- ja astmaliitto toivookin, että ruoka-annosten kaikista ainesosista olisi tieto saatavilla. Allergeenitietojen tulee olla tuotteiden yhteydessä tai helposti henkilökunnalta saatavissa.

Allergista ruokailijaa helpottaa, jos hän voi valita tarjolla olevista tuotteista itselleen sopivan ilman pitkää keskustelua tuotteen sisältämistä allergeeneista ja omista ruokarajoitteistaan. Hyvää palvelua on se, että asiakkaan allergioista ei tehdä suurta numeroa.

Allergia-, iho- ja astmaliitto painottaa, että allergiat eivät ole muoti-ilmiö tai nirsoilua. Pahimmillaan ne voivat johtaa vakavaan henkeä uhkaavaan anafylaktiseen reaktioon. Allergeenien merkinnät tulee erottaa selkeästi muista käytetyistä esimerkiksi vegaaniseen ruokavalioon liittyvistä merkinnöistä. On tärkeää, että asiakas voi luottaa ravintolaan ja ravintolalla on läpinäkyvä ja vastuullinen toimintapa.

Allergioiden lisäksi erilaiset erityisruokavaliot muuttavat ravintolassakäyntikulttuuria. Ravintola valitaan sen mukaan, mikä voi tarjota omaan ruokavalioon samanveroista ruokaa kaikille asiakkaille. Allergisenkaan ei pitäisi jäädä jostain paitsi.

Myös allergisella on oikeus huomaamattomuuteen julkisilla paikoilla. Oikeat ja riittävät ruoka-ainemerkinnät takaavat sen, ettei allergisen tarvitse tehdä itsestään numeroa ja hän voi nauttia ruuasta turvallisesti.

- Kuuntele: selvitä asiakkaan allergiat
- Kohtaa: luota asiakkaan antamaan tietoon
- Luo luottamusta: varmista, että allergeenitiedot pitävät paikkansa