

## Raportti Ruoka-allergisena kahvilassa-kyselystä, kesä 2023

Allergia- iho- ja astmaliitto ja Pirkanmaan Allergia- ja Astmayhdistys tekivät kyselyn (n = 684) ruoka-allergisten asiakkaiden kokemuksista kahviloissa käymisestä. Kyselyn tuloksia hyödynnetään muun muassa syksyn 2023 Ruoka-allergiapäivän sisällöissä. Kyselyssä oli taustatietojen ja muutamien väitteiden lisäksi vapaakenttiä, joissa vastaajat saattoivat kertoa sekä positiivisista että negatiivisista kokemuksista. Lisäksi vastaajat saivat antaa terveisiä kahvilatyöntekijöille. Vapaakenttiin tuli kaiken kaikkiaan 2 865 vastausta, joten vain osa niistä on otettu mukaan tähän yhteenvetoon.

### Sisällys

Raportti Ruoka-allergisena kahvilassa -kyselystä, kesä 2023.....	1
1. Yhteenveto kyselyn tuloksista .....	2
2. Vapaakenttävastauksissa sanottua .....	4
2.1 Miten koet ruoka-allergisena kahvilassa käymisen?.....	4
2.2 Millaisia hyviä kokemuksia sinulla on ollut?.....	6
2.3 Millaisia huonoja kokemuksia sinulla on ollut?.....	9
2.4 Mitä haluaisit sanoa kahvilatyöntekijälle ruoka-allergisen asiakkaan kohtaamisesta?.....	11
2.5 Vapaa sana. Muita ajatuksia, mitä haluaisit jakaa?.....	14

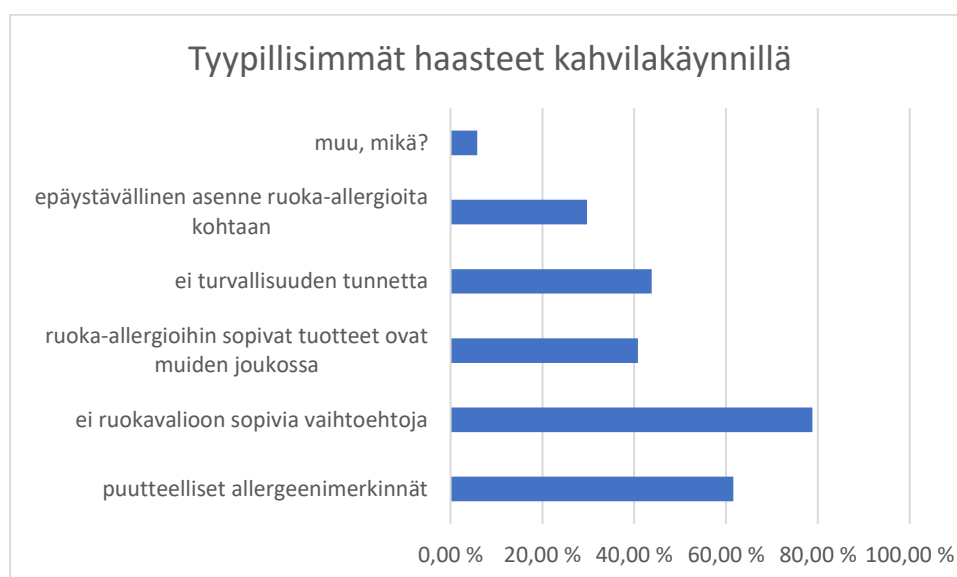
## 1. Yhteenveto kyselyn tuloksista

Kyselyyn vastaajista 60 prosenttia oli itse ruoka-allerginen ja kolmannes ruoka-allergisen lapsen vanhempi tai läheinen. Kolmanneksella vastaajista oli anafylaksiatasoisia ruoka-allergioita ja vajaalla 40 prosentilla vaikeaoireisia tai laajasti rajoittavia ruoka-allergioita.

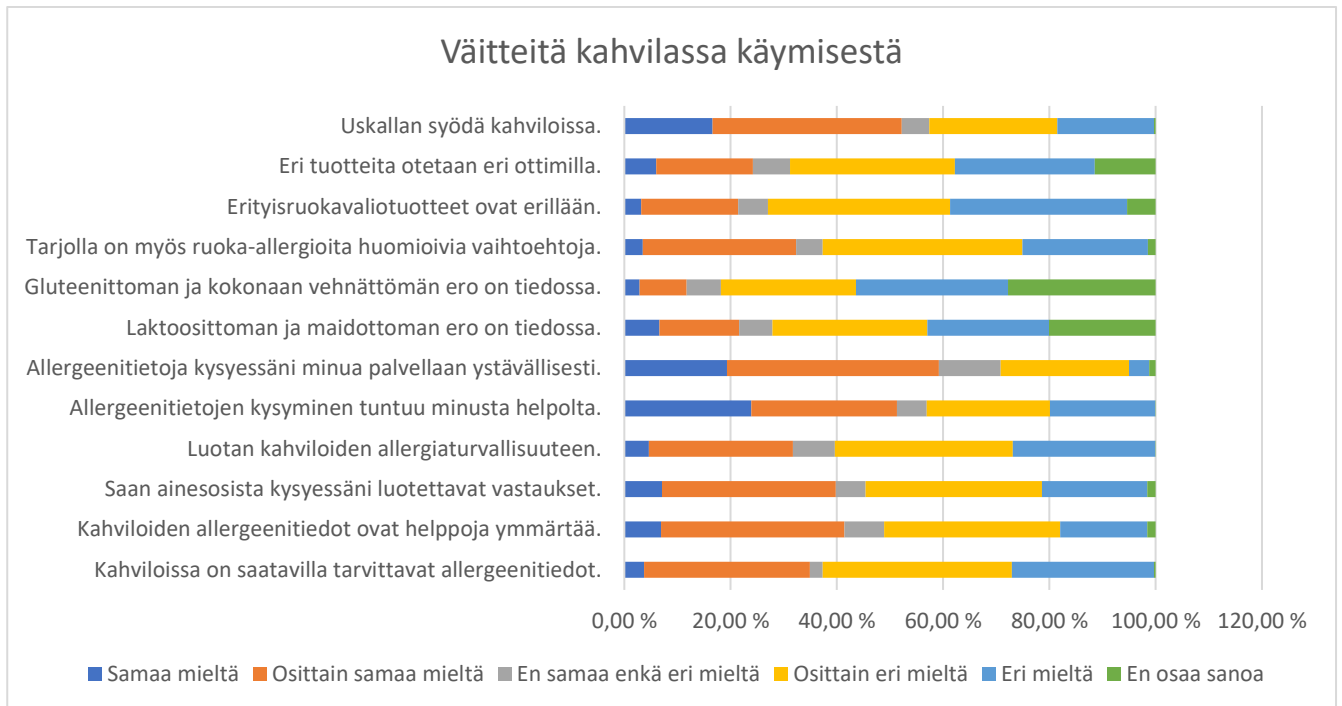


Vajaa puolet vastaajista käy kahviloissa kuukausittain, joka kymmenes viikoittain ja kolmannes pari kertaa vuodessa. 12 prosenttia vastaajista ei käy kahviloissa juuri koskaan.

Kysyttäessä yleisimpiä haasteita kahvilakäynneille 79 prosenttia vastaajista koki, että tarjolla ei ole ruokavalioon sopivia vaihtoehtoja. Vaikka vaihtoehtoja olisi, niin 41 prosenttia vastaajista oli epäileviä, sillä sopivat tuotteet olivat muiden joukossa. 62 prosenttia oli sitä mieltä, että allergiamerkinnät ovat puutteellisia. 30 prosenttia vastaajista koki, että asenteet ruoka-allergioita kohtaan ovat epäystävällisiä. Omasta turvallisuudesta oli huolissaan vajaa puolet vastaajista.



Kyselyssä vastattiin runsaaseen kymmeneen väitteeseen asteikolla 1–5 siitä, mitkä eri tekijät vaikuttavat turvallisuudentunteen kokemukseen kahvilakäynnin yhteydessä. Positiivisimmin suhtauduttiin väitteeseen ”allergeenitietoja kysyessäni minua palvellaan ystävällisesti”. 59 prosenttia vastaajista oli vähintään ”osittain samaa mieltä”. Kuitenkin jopa 24 prosenttia oli ”osittain eri mieltä” ja 4 prosenttia ”eri mieltä”.



Joidenkin väitteiden kohdalla mielipiteet vaihtelivat siten, että niistä oltiin lähes yhtä paljon sekä samaa että eri mieltä. Esimerkiksi väitteestä ”allergiatietojen kysyminen tuntuu minusta helpolta” oli runsas puolet vastaajista vähintään ”osittain samaa mieltä”. Toisaalta samasta väitteestä oli 43 prosenttia vähintään ”osittain eri mieltä”. Suurin piirtein samalla tavalla jakaantuivat mielipiteet väitteen ”uskallan syödä kahviloissa” kohdalla.

Negatiivisimmin (vähintään 60 prosenttia vastannut ”osittain eri mieltä” tai ”eri mieltä”) suhtauduttiin seuraaviin väitteisiin:

Erytysruokavaliotuotteet ovat erillään	67,6 %
Kahvilassa on saatavilla tarvittavat allergeenitiedot	62,4 %
Tarjolla on myös ruoka-allergioita huomioivia vaihtoehtoja	61,2 %
Luotan kahviloiden allergiaturvallisuuteen	60,3 %

Näissäkin väitteissä näkyi kokemusten ja mielipiteiden kirjo. Muiden väitteiden kuin ”erityisruokavaliotuotteet ovat erillään” kohdalla noin kolmannes vastaajista oli vähintään ”osittain samaa mieltä” väitteen kanssa.

## 2. Vapaakenttävastauksissa sanottua

### 2.1 Miten koet ruoka-allergisena kahvilassa käymisen?

Vastauksissa korostuivat kahviloissa käymisen haasteet ja turvattomuuden tunne. Kahviloissa asioiminen saatetaan kokea turhauttavana, stressaavana, haastavana ja vaivalloisena. Eniten vastaajia harmittaa valikoiman suppeus, henkilökunnan ja muiden asiakkaiden epäasiallinen käytös sekä epävarmuus siitä, onko annos kuitenkin itselle sopiva. Kiireinen ajankohta koettiin erityisen haastavana ja silloin ikävän kohtelun määrä korostui. Lisähaastetta toivat työntekijän heikko kielitaito tai huono perehdytys. Allergeeneista kysyessä asiakkaalle tulee hyvin usein olo, että hän on hankala asiakas.

Monet vastaajista kertoivat ostavansa kahviloissa ainoastaan juoman – yleensä kahvin, teen tai virvoitusjuoman. Eniten haasteita vaikuttivat tuottavan suolaiset tuotteet. Huonoissa kokemuksissa korostuivat kalatuotteiden asetelu muiden tuotteiden joukkoon sekä salaattibaarissa eri ainesosien sekoittuminen keskenään. Pähkinää sisältävät tuotteet toivottaisiin myös selkeästi erilleen muista tuotteista. Monille haasteita aiheutti epätietoisuus siitä, ymmärtääkö työntekijä maidottoman ja laktoosittoman tai gluteenittoman ja vehnättömän tuotteen eron. Jos asiakas saa jossakin paikassa hyvää palvelua ja mieleisen syömisen, voi hänestä saada helposti kanta-asiakkaan. Ystävällinen palvelu ja palvelualltius koettiin ennemminkin positiivisina yllätyksinä ja onnistuneita käyntejä muistellaan usein lämmöllä.

Mitä vakavampi tai harvinaisempi allergia on kyseessä, sitä enemmän haasteita asiointi kahvilassa monesti tuottaa. Myös moniallergisiet asiakkaat kokevat asioinnin erityisen vaikeana ja epämiellyttävänä.

Monia vastaajia harmittaa oman lapsensa saama huono palvelu. Aikuisen on helppo tyytyä pelkkään juomaan, mutta allergisen lapsen kohdalla pettymys voi olla paljon suurempi. Vanhemmat koittavat usein selviytyä tilanteista niin, ettei lapsi kokisi pettymyksiä tai epäasiallista kohtelua allergioidensa vuoksi.

Useampi vastaaja muistutti, että myös oma asenne ja toimintatavat voivat sujuvoittaa asiointia. Allergiatietojen selkeä esittäminen, ystävällinen asiointi ja asiakkaan yhteistyökyky ovat tärkeitä asioita palvelun sujuvuuden ja onnistuneen kahvilakokemuksen kannalta. Moni vastaajista oli myös sitä mieltä, että Suomessa palvelun taso, osaaminen ja tuotevalikoima olivat kuitenkin selkeästi parempia kuin monissa muissa maissa. Tietämys ja asennoituminen allergisiin ihmisiin on myös parantunut viimeisten vuosikymmenien aikana selkeästi.

*”Ongelmia tuottavat ns. suolaiset. Esim. erilaisissa salaattibuffeteissa on haasteena, että kalaa tai katkarapuja putoilee muiden aineiden kippoihin, huolimatta siitä ottaako niitä asiakkaat vai työntekijät.”*

*”Henkilökunnalla ei usein ole tarpeeksi osaamista allergioista.”*

*”Otan aina pelkän kahvin tai teen, koska se on helppoa ja turvallista.”*

*”On stressaavaa, koska jumitamme kaikki jonot, kun allergiatietoja lähdetään hakemaan jostain kaukaa ja itse joudumme olemaan kauan jonossa kyselemässä ja odottelemassa vastauksia.”*

*”Usein hävettää jo valmiiksi koska aiheutan ylimääräistä työtä/vaivaa, enkä haluaisi kailottaa allergioitani kaikelle kansalle.”*

*”Koitan aina katsoa kahviloiden nettisivuilta tietoa etukäteen, jotta näen, onko allergioita huomioitu. Brunseja/buffetteja en uskalla syödä ollenkaan, kun kontaminaatioriski on valtava.”*

*"Monessa kahvilassa en uskalla syödä mitään, koska minulle ainoa sopiva vaihtoehto on suoraan kiinni allergisoivassa tuotteessa tai sen tarjoiluastiassa ja mikä pahinta, tuotteissa käytetään samaa otinta."*

*"En ikinä uskalla syödä samassa kylmävitriinissä tarjolla olevaa tuotetta, jos se on peittämättä olevan lohileivän /piirakan lähistöllä."*

*"Positiivista kehitystä on tapahtunut gluteenittomien ja maidottomien tuotteiden osalta. Myös kauramaitoa on saatavilla kahviin."*

*"Tutussa paikassa koen asioinnin miellyttävänä. Oudoissa epävarmana ja usein pelottavanakin."*

*"Useimmin ok, kun henkilökuntaa on perehdytty ja he tietävät jo alkuvaiheessa, mitä asia koskee. Tulee luottavainen fililis ja on halukas löytämään ratkaisun."*

*"Koen tilanteet vaivaannuttavina, kun kahvilan työntekijä ei tiedä mitä syötävät sisältävät ja muut asiakkaat odottavat jonossa ja huokailevat."*

*"Jos on paljon jonoa, niin tulee helposti olo, että olen hankala asiakas. En ole varma ymmärtääkö henkilökunta, miten vakavasta asiasta on kyse. Pelottaa tilata, jos olo on epävarma."*

*"Ikävintä on mennä allergisen lapsen kanssa ja saada tympeää kohtelua. Koitan aina hoitaa kyselyt ilman lasta, jotta lapsesta ei tunnu siltä, että emme voi syödä jossain hänen takiaan."*

*"Allergioiden vuoksi kahvilassa käyminen on harvoin rentoa, arkista ja helppoa."*

*"Harva ymmärtää anafylaksian vaarallisuuden ja miten herkästi se joillekin voi tulla."*

*"Toivoisin, että allergiset huomioitaisiin paremmin ja allergioista olisi laajempaa tietämystä ravintolapuolen henkilöstöllä."*

*"Käyn harvoin kahviloissa, koska yleensä niissä ei ole minulle tarjolla mitään. Muutoin kävisin oikein mielelläni."*

*"Helpointa on, jos siellä on myynnissä esim. yksittäin pakattuja jäätelöitä, jotka ovat luotettava valinta. Valitettavan usein myyjät eivät tiedä allergeeneista tai en saa luotettavaa vastausta."*

*"Kahviloissa käyminen ahdistaa ja harmittaa, sillä en ole "muodikkaasti" viljaton vaan pysyäkseeni hengissä."*

*"Kun olen kertonut, että väärästä aineesta voi tulla ambulanssikeikka, on suhtauduttu tosi tarkasti."*

*"Osassa kahviloita palvelu on aivan ihanaa, eikä haittaa menoa ollenkaan. Joskus on ollut myös henkilökunnan tietämättömyyttä, minkä ymmärrän ja olen itse silloin selkeä."*

*"Välillä turhauttaa, kun saa huonoa palvelua tai välinpitämätöntä suhtautumista meidän tapauksessamme vakavaan allergiaan. Silloin vaihdan paikkaa ja äänestän jaloillani."*

*"Koen kahvilassa käymisen moniallergisien ja anafylaksialla reagoivan koululaisen kanssa ahdistavana, koska sieltä ei saa mitään hänelle sopivaa. Emme käy kahviloissa muutoin kuin pidemmällä reissuilla, jolloin on pakko syödä jotain. Allergiselle on tällöin aina omat eväät mukana. Niiden syöminen tuntuu vähän nololta ja lapsen kannalta kurjalta, mutta on ainoa vaihtoehto."*

*"Palvelu on yleisesti ottaen ihan hyvää, tietämys ei aina niinkään."*

*"Kahvilassa käynti jännittää etukäteen, kahvilassa ja hetki sen jälkeen."*

*"Toisinaan ruoka-allergioita on kyseenalaistettu; onko se nyt niin paha, jos sitä siinä vähän on? -tyyliin."*

*"Toisissa paikoissa kaivetaan tuoteseloste hymyillen esiin, ja vastataan luodintarkkaan faktat sekä se, jollei voida olla jostain varmoja. Toisissa paikoissa hymy hyytyy ja äänensävy kiristyy, maidottomat ja laktoosittomat ovat keskenään yhtä kuin, annetuista tiedoista ei jää varma olo ja itse asiassa useamman tsekkauksen jälkeen on jääty mokasta kiinni."*

*"Joka kerta pelottaa lapsen puolesta, että tunnetaanko ainesosat ja valmistustavat tarpeeksi hyvin. Voiko työntekijän sanaan luottaa? Emme käy juurikaan ulkona syömässä, ellei ole ihan pakko, koska kotona herkuttelu on turvallisempaa itse hankituilla ja valmistetuilla tuotteilla."*

*"Fiilis on jo ennen kahvilaan menoa ahdistunut ja harmittaa miten kahvilakulttuuria rakastavana vanhempana tulee monesti jäätyä kotiin, kun tietää jo valmiiksi, ettei varmasti ole mitään lapselle käyvää tarjolla. Harmittaa kun lapsikin on jo sen ikäinen, että ei hänelle voi tarjota banaania, kun muut syövät kakkua. Silloin pojan kasvoilla näkyvä harmitus repii äidin sydäntä."*

*"Olen oppinut kysymään "5-vuotiaalla lapsellani on anafylaktinen maitoproteiiniallergia, mitkä tuotteistanne ovat täysin maidottomia." Tällöin palvelu on ollut hyvää ja asia otetaan tosissaan. Muistuttelen myös aina puhtaista ottimista ja annosten "koristelu" härpäkkeistä. Usein virhe sattuu, juuri näiden lisukkeiden osalta."*

*"Vuosia ulkomailla asuneena en voi kuin kehua tarjontaa ja palvelua suomalaisissa kahviloissa ja ravintoloissa. Täällä tietoisuus ja tarjolla oleva info on ihan eri tasolla kuin Keski-Euroopassa."*

*"Hyvin usein henkilökunta ei tiedä mitään allergioista, tuotteiden valmistuksesta, tuotetietoja etsitään kauan (ja asiakas on vaikea ja tiellä ja muut jonossa puhisevat ja odottavat) ja ei välttämättä edes ymmärretä mitä kontaminaatio tarkoittaa! Eikä siis myös ymmärretä, miksi sillä on väliä!"*

*"Kysyjänä saa helposti hankalan asiakkaan maineen. Harmittaa kun ei ymmärretä, että jotkut allergiat ovat henkeä uhkaavia."*

*"Palvelu on yleensä hyvää, mutta oma ahdistus toisen vaivaamisesta ja siitä aiheuttaako ruoka allergisen reaktion on suuri."*

*"Joudun laittamaan henkeni sen varaan, kuinka hyvin joku viitsii tutkia ainesosat."*

*"Vaikka henkilökunta onkin yleensä todella avuliasta tässä, tulee silti olo, että olen häiriöksi."*

*"Vaikka asiakaspalvelija olisi mukava ja ymmärtäväinen, saattavat jonossa takanani olevat tuhahdella, kun työntekijä joutuu varmistamaan ainesosalistoja."*

*"Olen ollut syntymästäni asti vakavasti allerginen, ja vielä 80- ja 90-luvuilla kohtasin jatkuvasti suorastaan ylimielisiä ennakoasenteita "nirsoilusta"."*

*"Onneksi vuosikymmenten kuluessa asiat ja ennen kaikkea mielipiteet allergioita kohtaan ovat muuttuneet."*

*"Palvelu on lähes aina ystävällistä ja avuliasta, mutta takana jonottavilta asiakkailta voi tulla vihaista katsetta."*

## 2.2 Millaisia hyviä kokemuksia sinulla on ollut?

Hyviä kokemuksia syntyy erityisesti ystävällisestä, ymmärtäväisestä ja ammattitaitoisesta palvelusta. Kahviläkäynti alkaa mukavasti, jos asiakkaalle tulee heti tunne, että paikassa osataan ja halutaan toimia allergiaturvallisesti. Tähän vaikuttaa myös kahvilan siisteys. Selkeät merkinnät ja helposti saatavilla olevat allergiatiedot koettiin todella tärkeiksi. Osa vastaajista kävi etukäteen kahvilan nettisivuilta katsomassa tuotetietoja, ja tämä koettiin hyväksi tavaksi lisätä omaa turvallisuuden tunnetta sekä nopeuttaa myös ostohetkeä. Osa vastaajista myös kyseli etukäteen kahvilasta, olisiko heillä sopivia vaihtoehtoja tarjolla, ja antoivat näin työntekijöille mahdollisuuden varautua moniallergisen asiakkaan saapumiseen.

Erityistä kiitosta saivat ne kerrat, joissa allerginen lapsi oli huomioitu ja hänelle oli tehty sopiva annos haasteistakin huolimatta. Taitava asiakaspalvelu auttoi monessa tilanteessa ja sai hymyn niin lapsen kuin vanhemmankin huulille. Muutoinkin allergisen asiakkaan huomiointi herätti kiitosta. Paikat, joissa asiakkaalle oli räätälöity sopiva annos olivat todella pidettyjä ja arvostettuja. Annos saattoi myös olla hyvin yksinkertainen, kuten mansikat ja kermavaahto, mutta asiakas oli todella tyytyväinen saadessaan jotakin

herkullista ja turvallista syötävää. Näihin paikkoihin palattiin mielellään uudelleen pidemmänkin matkan takaa. Tarvittaessa omien eväiden salliminen koettiin tärkeäksi asiaksi, jotta myös seurueen allerginen henkilö sai jotakin hyvää syödäkseen.

Hyvään kokemukseen vaikuttivat myös asiakkaan oma asenne ja yhteistyökyky, kuten edellisenkin kohdan vastauksista nousi esille.

*”Kahvilanpitäjä on tehnyt lapselle oman allergiavapaan pizzan lähes viikoittain.”*

*”Reilusti sanotaan, jos ei voida esimerkiksi kontaminaation riskin takia taata turvallista ruokailua.”*

*”Työpaikkani kahvilassa on tilattu minua varten leipätuotteita.”*

*”Parhaat kahvilat ovat siistejä, kaikki valikoima on selkeästi merkitty, omilla vadeillaan ja ottimillaan. On tarjottu korvaukseksi jonkin sopimattoman tuotteen tilalle toista ja annettu vaikka ekstrastiketta tai kermavaahtoa tilalle. Eli räätälöity minulle sopiva annos.”*

*”Eräessä kahvilassa löytyi useampi sopiva vaihtoehto. Lapset olivat erittäin hämillään ja lopulta otimme yhden kaikkea ja veitsen ja maistelimme ”listan läpi”. Tämä muisto kannattelee ja sielläpäin liikkuesssa pysähdymme aina vähintään ottamaan mukaan jotain hyvää.”*

*”Kahvilan jäätelökioskista lapselle tehtiin mangojäätelöpallo puhtaalla kauhalla avaamattomasta jäätelöpakettista.”*

*”Ystävällistä palvelua ja asiani vakavasti ottamista.”*

*”Ihmiset, jotka kiireestä huolimatta kaivavat allergenitiedot esiin ja tarkistavat, mikä tuote voisi sopia.”*

*”Tuotteet ovat olleet erillään, omat ottimet ja selkeät merkinnät.”*

*”Lapselle on tehty omat ruuat ja tarjoiltu kuin kuninkaalliselle.”*

*”Parhaat kokemukset tulevat suoraan siitä, että henkilökuntaan voi luottaa. Silloin voi nauttia turvallisesti annoksesta.”*

*”Joskus on käynyt niin, että henkilökunta tulee erikseen puhdistamaan pöydän, johon istumme, ettei allergeeneja leviä pöydän pinnasta.”*

*”Hyvät kokemukset liittyvät aina siihen, että meidät on otettu vakavasti ja palveltu ystävällisesti huolimatta siitä, onko kahvilasta lopulta löytynyt mitään sopivaa.”*

*”Kun lapsi huomioidaan ja hän kokee tullessa kohdelluksi erityisenä: valmistetaan listan ohi joku herkku, joka on turvallinen (mansikoita ja kermavaahtoa kulhoon tms).”*

*”Anafylaktikolapselle on saanut olla omat eväät vanhempien asioidessa.”*

*”Jäätelökioskillla avattiin uusi paketti ja otettiin puhdas kauha lasta varten. Se oli hienoa huomioimista.”*

*”On yhteistyössä saatu lapselle esimerkiksi kauniiseen kulhoon paloitetuja hedelmiä ja marjoja, kun mitään muuta sopivaa hänelle ei löytynyt. Keksin itse vielä lorauttaa päälle hunajaa kastikkeeksi ja lapsi onnellisena lusikoi sitten omaa herkkuaan.”*

*”Lapselle on osattu kahvilan henkilökunnan toimesta markkinoida marenkipussi kahvilan hienoimpana herkkuna sen kakkupalan sijaan, mistä lapsi haaveili.”*

*”Ensimmäisen kerran, kun kävimme kyseisessä kahvilassa, minun oli pakko kiittää henkilökuntaa siitä, että minulle tuli ensimmäisen kerran oikeastaan valinnan vaikeus, minkä herkun itselleni valitsen lukuisista vaihtoehdoista.”*

*”Alueellamme on kahvila, jolla on lähes aina 1–2 ruokavaliooni (maidoton, vehnätön, pähkinätön, manteliton) sopivaa leivonnaista. Ihmeellistä!”*

*”Esimerkiksi pakastimesta on loihdittu (kaupan valmista) mutakakkua ja koristeltu marjoilla. Haluttu nähdä vaiva myös erikoisruokavaliolisille!”*

*”Kun rajoitteisiin sopivat tuotteet esitellään asiantuntevasti, tulee huomioitu ja turvallinen olo. Vegaanisessa kahvilassa on ihana käydä, kun tietää varmuudella kaiken olevan maidotonta ja munatonta.”*

*”Jotkut ravintolat myös joustavat ja voivat tehdä ruoka-annoksia listojen ulkopuolelta. Se on ihanaa ja lapsi, joka usein joutuu jäämään, vaikka ilman jälkiruokaa muiden sitä nauttiessa, saakin ihan oman spesiaali annoksen. Suosimme näitä paikkoja ehdottomasti.”*

*”Hän ei ottanut tästä ongelmaa, vaan palveli ystävällisesti ja kokemus oli paras ikinä.”*

*”Leipomokahvilan myyjä otti allergiani ammatillisena haasteena, ja pohdittuaan asiaa jonkin aikaa, päätyi suosittelemaan tiettyä leivosta, joka soveltui.”*

*”Yhdessä kahvilassa oli kyltti ovelta, että allergikot ovat erittäin tervetulleita ja että täällä voi syödä turvallisesti.”*

*”Selkeät allergeenimerkinnot, runsaat vaihtoehdot ruokarajoitteisille ja asiantunteva henkilökunta jäävät aina positiivisesti mieleen.”*

*”Alkavan kesän tullen läheisen jäätelökioskin yrittäjä kertoi, että miettiessään kesän ensimmäisiä jäätelöitä myyntiin, hän muisti pienen asiakkaansa ja otti heti mansikkasorbetin valikoimaan, että pieni allergikkokin saa jäätelöä.”*

*”Yksi parhaista oli kerta, jolloin etsittiin kahvilasta isommalle porukalle syötävää, ja myyjän kanssa tarkkaan pohdittiin, mitä löytyisi minullekin ja löydettiin lopulta hieman epätavallisempi ratkaisu. Juuri tuo valmius etsiä yhteistyössä jotain sopivaa, vaikka ensin näyttäisi huonolta, jää aina positiivisena asiana mieleen kahvilakäyneillä.”*

*”Joissain paikoissa minulle saatetaan valmistaa varta vasten oma kroisantti tms, tai käydään hakemassa leivos keittiön puolelta uudesta avaamattomasta pakkauksesta. Se aina oikeasti lämmittää mieltä todella paljon.”*

*”Kun kohtaa erittäin asiantuntevaa ja hygieenistä palvelua, on se niin mahtava asia, että meinaa herkistyä.”*

*”Eryityisesti ilahduttaa, kun allergeenit on selkeästi merkitty tuotteisiin, eikä tuotteiden sisältöä tarvitse arvailla tai kysellä. On myös mukavaa, jos allergiat huomioiva vaihtoehtoja on useampi, esim. makea ja suolainen.”*

*”On hienoa, että hintalapun yhteydessä lukee koko tuoteseloste ja yleisimmät allergeenit ovat lihavoituina. Tätä toivoisin jokaiseen kahvilaan.”*

*”Kahvilan työntekijä on heti alkuun esitellyt eri ruokavaliioihin sopivia vaihtoehtoja ja rohkaissut kysymään lisää tarjottavista. Eri ruokarajoitteiden huomiointi on selvästi nähty tärkeänä osana palvelua. Joillakin ketjuilla tuotteiden ainesosalistat löytyvät netistä, jolloin olen itse voinut rauhassa tarkistaa, mitä voin syödä.”*

*”Aivan ihanaa, kun saa ystävällistä palvelua ja tulee tunne, ettei ole vaan tiellä allergioineen.”*

*”Gluteenittomat/allergikoille suunnatut kahvilat ovat nostaneet ilon kynneleet silmiin.”*

*”Toisissa paikoissa on erinomaisesti varauduttu ja allergikon annokset tuodaan buffet paikoissakin suoraan keittiöstä.”*

*”Lähes aina, kun on tiedossa, että on menossa kahvilaan, olen etukäteen tiedustellut heidän valikoimaansa ja niin saanut sopivaa syötävää.”*



### 2.3 Millaisia huonoja kokemuksia sinulla on ollut?

Huonoimmat kahvilakokemukset liittyivät useimmiten turvattomuuden tunteeseen ja siihen, että henkilökunnan osaamiseen ei pystytty luottamaan. Monella oli kokemuksia siitä, kuinka allergioihin suhtaudutaan ylimalkaisesti, eikä niitä huomioida tilanteen vaatimalla tarkkuudella. Kysyjää on saatettu pitää nirsona tai pyyntöä vain ”muoti-ilmiönä.” Työntekijät ovat saattaneet ärsyyntyä tai suuttua lisäkysymyksistä. Vastaukseksi on saatettu sanoa vain ”ei pitäisi sisältää”, mikä ei tuo turvallisuuden tunnetta asiakkaalle. Joskus asiakaspalvelija on kuunnellut allergiatiedot hyvin, mutta unohtanut välittää ne keittiöön tai kahveja valmistavalle työntekijälle.

Pahimmillaan käynti on voinut päättyä varovaisuudesta huolimatta allergiseen reaktioon ja jopa anafylaksiaan. Monella hengenvaarallinen kokemus on lisännyt varovaisuutta, ja osa on lopettanut kahviloissa käymisen kokonaan pelottavien ja epämiellyttävien kokemustensa vuoksi. Erityisesti lasten allergioihin toivottaisiin ymmärtävää ja kohteliasta suhtautumista, sillä lapsille on usein muutoinkin haastavaa tuntea itsensä erilaiseksi ja joutua välttelemään muiden saamia herkkuja.

Laktoosittoman ja maidottoman sekä gluteenittoman ja vehnättömän eron tietämättömyys vaikuttaa olevan yleistä ja moni on kokenut haasteita, mikäli tarvitsee itselleen kokonaan maidottoman tai kokonaan vehnättömän vaihtoehdon. Monesti vääränlaisista annoksista on vain nypitty allergisoivat tuotteet päältä pois ja sama annos on saatettu tuoda pöytään uudelleen. Haasteita on tuottanut myös vakavien allergioiden kohdalla ymmärtämättömyys siitä, että vain pienetkin määrät saattavat aiheuttaa erittäin vakavan reaktion ja siksi ainesosaluettelo on tärkeä tarkistaa huolella myös ”saattaa sisältää” merkintöjen varalta.

Vaikka henkilökunta käyttäytyisikin esimerkillisesti, saattaa kahvilakokemus muuttua ikäväksi muiden asiakkaiden käyttäytymisen vuoksi. He saattavat huokailla, naputtaa jalkaansa, katsella kelloaan tai kommentoida ikävästi, kun jono hidastuu kyselyiden vuoksi. Erityisen ikävää on, jos asiakas jää yksin tilanteeseen, kun asioita tarkistetaan pitkään takahuoneessa.

*”Allergioiden vähättely tai täysi epä tietoisuus. Saatetaan joskus kirkkain silmin sanoa, että ”ei ole allergeenia x” vaikkei edes tarkisteta.”*

*”Yritin kysyä, onko kirsikkakakussa pähkinää tai mantelia. Työntekijä raivostui: tämä on kirsikkakakku eikä mikään pähkinäkakku. Oli ehkä harjoittelija, mutta asiakas ei voinut sitä tietää. Vaihtoehtoja on usein tasan yksi tai nolla. Siksi kaikkein allergisimmalle on omat eväät varalle mukana.”*

*”Viljattomaan/gluteenittomaan ruokavalioon suhtaudutaan välillä kepeästi koska se on ollut valloillaan oleva trendi myös ei-allergikkojen tai ei-keliakikoiden joukossa.”*

*”Allergia-sana menee toisesta korvasta sisään ja toisesta ulos: tilauksen vastaanottaja kyllä kuuntelee, mutta ei ilmaise allergiaa baristalle, joka tekee kahvin. Kaikista räikeimmät tapaukset ovat sellaisia, että annos väitetään tuotavan uudestaan pöytään ilman tilauksen yhteydessä mainittua, kiellettyä ainesosaa, mutta todellisuudessa vain nypitty pois sen sijaan, että se olisi tehty uusiksi kuten on pyydetty allergiaan vedoten.”*

*”Pahinta on tietenkin allergiaoireiden iskeminen kesken syönnin, kun on luullut olevansa turvassa. Pöytä on ollutkin kalaruuan tuhrima ja olet tietämättäsi koskenut siihen vieden samalla kädellä ruokaa suuhun. Siisteys on oikeasti turvallisuuskysymys.”*

*”Allergian vähättely nirsoiluksi tai muoti-ilmiöksi. Tämä pistää vihaksi etenkin lapsen puolesta, joka on koko ikänsä kärsinyt maitoallergiasta.”*

*”Erityisesti mieleen on jäänyt eräs kokemus, jolloin sain anafylaksian tilaamastani smoothiasta, vaikka sen piti sopia minulle. Kyseisen firman suhtautuminen minuun asiakkaana harmitti ja tuntui vähättelevältä, kun jälkikäteen ilmoitin heille sattuneesta hyvin ystävälliseen ja ymmärtävään sävyyn.”*

*"Etukäteen kun on tiedusteltu, että löytyykö sopivia tuotteita ja sovittuna päivänä tarjoillaan annos, joka sisältää monia eri allergeeneja. Tiedonkululliset ongelmat."*

*"Kahvilassa ollut kyltti "lisätietoja allergeeneista henkilökunnalta", mutta kysyttäessä eivät ole tiedäneet mitään. Siis yhtään mitään."*

*"Paras tapa menettää minut asiakkaana on, kun poistutaan paikalta useaksi minuutiksi takahuoneeseen printtaamaan ainesosalistaa tietokoneen syövereistä, ja jätetään taakseni kiukkuinen ja pitkä jono manaamaan kohtuutonta ja typerää niuhottaja-asiakasta."*

*"Pahimmat kerrat ovat olleet, kun väitetään, ettei tuotteessa ole allergeenia, vaikka ei edes tarkisteta. Lopulta tarjoilija tivaamisen jälkeen suostui tarkistamaan, ja olisi ollut meille hengenvaarallinen annos."*

*"Eräs kerta oli sellainen, että työntekijä alkoi huutamaan "ei me voida taata, että ne on puhtaita, " kun pyysin jotain gluteenitonta. Oli paha mieli koko loppupäivän, enkä sinne sitten enää mene."*

*"On myös todella kuumottavaa kysellä kaikkien ehkä mahdollisten leivonnaisten sisällysluettelot, kun jono kasvaa takana, ja kaikki tuijottavat koska hidastat prosessia. On myös aika turvattoman tuntuista luetella mitä kaikkea tuote ei saa sisältää ja yrittää luottaa, että kassa muistaa ne kaikki juostessaan keittiöön kysymään ne joltakulta."*

*"Ehdottoman laktoosittomalle lapselle myytiin hylä-tuotteista valmistettuja tuotteita, joten vatsavaivat ja ripulihan siitä tuli. Iäkkäämpi työntekijä, joka ei meitä palvellut, tuhahteli laktoosittomuuden olevan pelkkää pelleilyä minun, lapsen ja lapsenlapsen ollessa vieressä."*

*"Sämpylästä otettiin vain pois allergisoiva tomaatti. Ei siis tehty uutta, vaikka niin luvattiin. Ekalla haukkauksella suupielet auki ja suu/nielu vähän turvoksiin. Asiakaspalaute annettiin, mutta tilannetta ei edes pahoiteltu."*

*"Aika usein on kielihaasteita tai muuten henkilön vaikea ymmärtää mitä jäämät tarkoittavat (että tuotteessa saattaa olla jämiä, vaikka niitä ei näy). Se että joutuu sanomaan, että oma lapsi voi kuolla, jos syö pähkinöitä, eikä työntekijä välttämättä siltikään pyydä anteeksi tympeää käytöstä."*

*"Myyjä ei ymmärtänyt allergian/anafylaksian vakavuutta, eikä lukenut reseptiä. Onneksi ohi kulkenut kokki kuuli keskustelun ja kävi tarkistamassa pakkausmerkinnät. Tuote ei ollut sopiva. Näitä vastaavia sattuu aika ajoin. Välillä poika on saanut reaktion ja on päädytty sairaalaan."*

*"Yleisin ongelma on se, että tarjoilija tarjoaa laktoositonta maidottomana ja gluteenitonta vehnättömänä. Yleensä tarjoilija vielä nyrpistää nenäänsä, kun kysyn tarkennuksia."*

*"Kerran kahvilassa koko suu, huulet ja kieli turposivat, vaikka leivoksessa ei pitänyt olla mitään minulle sopimatonta."*

*"Ei huomioida lapsen tarvetta tulla kuulluksi ja luoda hänelle tilanteesta mukava. Yleensä en ota lasta tiskille mukaan, jottei tarvitse aina kuulla henkilökunnan suusta kuinka vaikea allergia hänellä on."*

*"Kerran löytyi ruokavalioon sopivia suklaakakku, mutta sen päälle oli pursotettu vispikermaa. Kysyin, onko kakku saatavilla myös ilman vispikermaa, koska on maitoproteiiniallergia. Henkilökunta sanoi, että totta kai, se onnistuu. Sain pöydälle suklaakakkupalanen, jonka päällä oli vispikerman jälkiä. Henkilökunta oli vain poistanut vispikerman lusikalla."*

*"Ikävää on, kun näkyy päälle päin, että asiakaspalvelija suhtautuu ylimalkaisesti kyselyyn tai kokee vaivalloisena, että joutuu tekemään vähän enemmän selvittelyä. Varsinkin kun kyseessä lapsi, jota varten asioita selvitetään. Riittävän hankalaa lapselle joutua olemaan se erilainen tyyppi, joka ei voi noin vain valita vitriinistä mitä haluaa."*

*"Painotin hengenvaaralliset allergiani ja siitä huolimatta tarjoilija tai keittiöhenkilökunta ei ilmeisesti viitsinyt tarkistaa tuotteita huolella, ja vakuutteluista huolimatta sain heti alkupaloja maistellessa kananmunasta reaktion, jonka takia ruokailu jäi kesken. Tunsin turvattomuutta jo tilausta tehdessä, mutta yritin sivuuttaa päässä soivat hälytyskellot, vaikka ei olisi pitänyt."*

*”Asiakaspalvelu kahviloissa on hyvää, mutta muilta asiakkailta saattaa saada silmien pyöryksiä, jalan naputuksia tai huomautuksia, että gluteeniton ja vehnätön on sama asia.”*

*”Sain kerran annokseeni ananasta, vaikka olin tarkistanut asian kahteen kertaan. Joku keittiöhenkilökunnasta oli keksinyt käyttää avatun ananaspurkin lopun kaalisalaattiin, ja majoneesin alle kätkeytyikin ansa. Pariissa sekunnissa koko suuni limakalvot paloivat, ja kurkkukin alkoi oireilla.”*

*”Olen saanut vaikean reaktion yksin ollessa ja hengitys ollut vaikeutunut, eikä kukaan kysynyt tarvitsenko apua.”*

*”Epämiellyttävät kokemukset ovat ehkäpä yleensä liittyneet vilpittömään tietämättömyyteen allergioista, minkä myös ymmärtää esimerkiksi uusien työntekijöiden kohdalla. Olisi kuitenkin mukavaa, että kahvila- ja ravintola-aloilla tiedettäisiin eri allergioiden riskit ja ymmärrettäisiin niiden vakavuus. Toisinaan olen kohdannut esimerkiksi tilanteita, joissa asiakaspalvelija on sanonut, että tuotteessa ei pitäisi olla tätä allergeenia tai luullut, että sitä ei voisi olla kyseisessä tuotteessa, sillä se ei näy päällepäin (unohdetaan, että tuote voi myös saattaa sisältää joitakin allergeeneja, vaikka niitä ei olisi itsessään käytetty tuotteessa).”*

*”Vaikka ennakkoon on ilmoitettu, tilattu että tarjolla tulee olla myös, erikoisvaihtoehtoiset tuotteet ruoka-allergisille/erikoisruokavaliolisille niin mennessä ei ole ollut yhtäkään vaihtoehtoa mitä voisi syödä. Oli kyllä valtava pettymys. Oli työpaikan virkistyspäivä ja minulle ei ollut mitään syötävää mitä olisin voinut syödä. Annoin palautetta kyllä.”*

#### 2.4 Mitä haluaisit sanoa kahvilatyöntekijälle ruoka-allergisen asiakkaan kohtaamisesta?

*”Ymmärrystä ja todesta ottamista. Aina ei ole kyse trendiruokailijasta, vaan voi olla kyse vakavasta allergiasta.”*

*”Kiitos teille, jotka jaksatte auttaa selvittämään, löytyisikö sopivia tarjottavia tai että pystyisikö osan aineksista korvaamaan toisella.”*

*”Toivoisin kärsivällisyyttä ja sitä, ettei pahastuta, vaikka asiakas haluaa vaikkapa nähdä tuoteselosteen itse. Kynnys ulkona syömiseen voi olla iso ja tärkeintä on, että ruoka-allergisella on turvallinen olo.”*

*”Allergiatiedot pitäisi olla helposti asiakaspalvelijan nähtävissä, ettei niitä haettaisiin erikseen jostain. Anafylaksiariski pitää ottaa vakavasti. Pähkinäallergisellekin pitäisi olla jotain syötävää (esim. Fazer Omar-munkit tai Berliinin munkit suoraan laatikosta).”*

*”Vaikka omat allergiani eivät aiheuta välitöntä hengenvaaraa, jo aika pieni määrä saa minut voimaan huonosti useammaksi päiväksi ja tämä heikentää elämänlaatuani huomattavasti.”*

*”Tarjoile myös hedelmiä, jos mitään muuta sopivaa ei ole ja asiakkaalla on karmeaa nälkä, niin banaani pitää nälkää ja antaa energiaa.”*

*”Ruoka-ainerajoitteinen ei ole tahallaan hankala. Se kontaminaatio allergisoivaan ruoka-aineeseen voi olla oikeasti kohtalokas. Kaikki pääsisivät paljon helpommalla, jos allergiamerkinnät olisivat kunnossa. Allerginenkin on maksava asiakas.”*

*”Me emme tee kiusaa tahallamme. Haluamme käyttää teidän palveluitanne ja tukea yritystänne, mutta jos teillä on varaa valita asiakkaanne sen pohjalta, että hänellä on jokin allergia, joudumme valitsemaan jonkun toisen ravintolan.”*

*”Asiakas ei ole nirso tai hankala tahallaan. Väärä ruoka-aine voi pahimmillaan viedä hengen.”*

*”Voi tuntua pieneltä tai merkityksettömältä asialta, jos yksittäinen asiakas on kiinnostunut kysymään tarkasti pähkinöiden käytöstä, mutta sillä on tarkoitus, joka perustuu rakkaan lapsen hengen suojelemiseksi.”*

*"Kuuntele tarkasti, huomioi ystävällisesti ja kärsivällisesti ja kerro rehellisesti, mikäli jotakin ei voi toteuttaa kontaminaatoriskin vuoksi. Me ei olla tultu kiusaksi, vaan samalla lailla maksaviksi asiakkaiksi kuin taviksetkin."*

*"Älä pyörittele silmiä, huokaile tai osoita käytökselläsi, että olemme vaikeita tai hankalia. Joskus olisi kiva lasten kanssa käydä kahvilla/jätksillä ja emme ole kiusaamassa sinua vaan yrittämässä elää tavallista elämää."*

*"Kannattaa selvittää etukäteen mitä syötävät sisältää, se helpottaa kohtaamisia ja tuo varmuutta ja nopeuttaa palvelua. Jos ei ole varma, kannattaa se sanoa."*

*"Jotkut käyttävät sairaudenhoitoon lääkkeitä, mutta allergisella tärkeä hoito on välttää allergiaa aiheuttavaa ruokaa ja joillekin pieni määrä voi aiheuttaa hengenvaaran."*

*"Kyse voi olla hengenvaarallisesta allergiasta, joten ole kiltti ja ota kysymykseni tosissaan."*

*"Ole ystävällinen ja auttavainen, myös kiireessä. Allerginen asiakas on yhtä tärkeä kuin muutkin. Ota allergia vakavasti, koska oireet voivat olla hengenvaaralliset."*

*"Me emme halua olla hankalia, me olemme tarkkoja koska on pakko. Allergiselle ruokailut ovat stressaavia ja olemme todennäköisesti miettineet etukäteen näyttääkö paikka sellaiselta, että sieltä uskaltaa tiedustella mahdollisuutta ruokailla. Jos et osaa tai kykene toteuttamaan tuotteita turvallisesti niin se on ok. Mutta muista ystävällisyys. Etenkin lasten kohdalla on valtava pettymys, kun he eivät pääsekään muiden lailla jätskille/kahvilaan/ravintolaan. Kun sana kulkee, että jokin paikka on allergia ystävällinen, niin me tulemme porukalla/tilaamme tarjottavia myös uudestaan ja olemme uskollisia asiakkaita sekä viemme viestiä eteenpäin."*

*"Ymmärrystä. Vähättely ja välinpitämättömyys toisten allergioille ja ruokarajoituksille saattaa asettaa allergikon hengenvaaraan!"*

*"Ongelman ratkaisukykyä, palvelualttiutta ja valmiutta valmistaa allergiselle sopiva tuote."*

*"Toivoisin heidän ymmärtävän, ettei kyse ole nirsoudesta tai halusta olla erityisasiakas, vaan vakavista terveydellisistä seikoista ja toivoisin heidän ymmärtävän suuren vastuunsa asiassa."*

*"Kiitos heille, joilla on heti kansiot valmiina, joista on helppo itsekkin varmistaa sopivuus."*

*"Ei me turhaan niitä tietoja kysytä mitä sisältää. Usko pois meitäkin tämä tilanne tuskastuttaa. Ainainen kyseleminen ja tarkistelu. Kun pelaat venäläistä rulettia, joka kerta kun syöt muuta kuin itse tekemää, ei ihan silmät kiinni uskalla mennä. Tukehtumisen tunne on sen verran kamala."*

*"Emme me allergikot tai vanhemmat halua kiusata ketään. On vaan tosi hurjaa katsoa, kun oma lapsi saa vakavan allergisen reaktion siitä, että niillä samoilla ottimilla on ensin annettu katkarapuleipä ja seuraavaksi ojennetaan suklaakunpalanen. Enempää siihen anafylaktiseen reaktioon ei tarvita."*

*"Kuuntele ja toteuta niin voit saada enemmänkin asiakkaita, koska hyvät kokemukset jaetaan somessa ja suositellaan eteenpäin. Ja samoin se huono kello kalkattaa."*

*"Haluaisin tulla kohdatuksi ihan samanlaisena asiakkaana kuin muutkin. En ole tätä itselleni valinnut enkä halua aiheuttaa vaivaa."*

*"Ota hänen asiansa todesta. Porukassa kulkevat valikoivat ruokailupaikkansa sen mukaan, mistä jokainen saa syötävää. Esim. 10 henkilöä, joista yhdellä allergia. Kaikki vaihtavat muualle, jos joku jäisi ilman syötävää."*

*"Silti mielen vallitsee epävarmuus, onko tuote otettu puhtailla ottimilla, tai onko samalla leikkuulaudalla leikeltä muita tuotteita ym. Tai jos vaikka leivonnaisessa on jokin syötävä koriste, onko senkin ainesosat huomioitu, vaikka itse tuotteessa ei olisi allergisoivaa ainetta. On helpompi jättää menemättä kahviloihin kuin pelätä joka kerta."*

*"Kuuntele ja ehdota. Hienointa palvelua on, jos pystyy räätälöimään jonkun sopivan annoksen/tarjottavan mitä ei ole valmiina. Allergiset on tottuneet odottamaan, se ei ole ongelma. Palkitsee jos sitten onnistuu sopiva."*

*"Usko asiakasta. Asiakas ei ole tahallaan hankala ja keksi allergioita päästään vain sen vuoksi, että haluaisi erityishuomiota. Vakavasti moniallergisena itseasiassa toivoisin olevani normaali, jotta syömisestä ei tehtäisi mitään numeroa."*

*"Se pieni hetki, jona kohtaat tällaisen hyvinkin mahdollisesti näkökulmastasi työläämmän asiakkaan, on pieni hetki sinulle, mutta arkea meille. Arkea, josta haluaisimme hetkeksi hengähtää jonkin hyvän äärellä, kuten muutkin ihmiset, jotka työpaikallesi astuvat. Toivomme, että jaksaisit olla edes neutraali meidän edessämme, ja puhista sitten ärtymyksesi vaikeista tai tarpeettoman tarkan kuuloisista kysymyksistämme jälkikäteen työkaverille tai kotiväelle. Toivomme hyviä kohtaamisia elämämme varrelle, ja tiedähän vielä se, että me jos ketkä osaamme arvostaa saamaamme hyvää palvelua ravitsemusliikkeessä. ♥"*

*"Älä kailota, ole valmis hakemaan tuoteseloste, älä voittele, että onpa vaikeaa. Sinulle vaikeaa hetken, minulle aina."*

*"Mielikuvitusta saa myös käyttää ja loihkia vaikka listan ulkopuolelta jotain. Esimerkiksi pienet lapsiasiakkaat ovat tyytyväisiä hyvinkin vähään ja etenkin moniallergiset ovat erittäin kiitollisia, jos joku viitsii hieman heidän eteensä nähdä vaivaa."*

*"Maistakaa itsekin tuotteita ja kokeilkaa joskus itse leikkiä päivä erikoisruokavalioisena, löytyykö tuotteita ja tietoa. Koulutus erikoisruokavalioista asiakkaista työntekijöille."*

*"Allergeenilistat eli tuotteiden valmistusaineet voisivat olla jossain kirjallisesti luettavissa. Helpottaisi ja nopeuttaisi kahvilassa käymistä. Mille vain voi olla allerginen vakavasti. Omien eväiden syöminen myös kahvilassa on allergiselle lapselle usein ainut vaihtoehto turvata ravitsemus, varsinkin matkustaessa vieraisissa paikoissa."*

*"Kannattaa miettiä ainakin yksi monen makuun oleva "kaiketon" vaihtoehto. Esim. gluteeniton, vegaaninen ja pähkinätön suklaakakku, menee jo aika monelle allergikolle. Kannattaa myös käyttää luovuttaa listan ulkopuolelta. Yhdessä paikkaa ei lähtökohtaisesti ollut mitään maidotonta tarjolla. Mutta työntekijä käytti mielikuvitusta ja käytti pakastimesta löytyviä marjoja, teehen tarkoitettua hunajaa ja marengin paloja, koristeli mintunlehdillä. Ei erikoista, mutta teki suuren vaikutuksen, kun lapselle löytyikin jotain hyvää jälkiruuaksi."*

*"Haluaisin lähettää terveisiä jo kouluille ja oppilaitoksille, jossa tehdään tulevaisuuden ammattilaisia. On kummallista, ettei Suomen kaltaisessa tarkassa/byrokraattisessa maassa asiaan kiinnitetä enempää huomiota. Kahvilan työntekijöille toivoisin työnantajalta asianmukaista perehdytystä. Työntekijöiden tulee ymmärtää, että osa allergioista voi aiheuttaa vakavia oireita tai pahempaa."*

*"Jos henkilö kysyy tuotteista, hän on saattanut jo ylittää itsensä sillä kysymisellä. Eli ystävällisyyttä toivon."*

*"Vaikka erityiset asiakkaat saattavat olla haasteellisia, emme tee sitä tahallamme, vaan haluamme vain säilyä hengissä."*

*"Kun allergia otetaan huomioon ja on turvallista asioida kahvilassa, saan tunteen, että minussa ei ole vikaa ja en tarvitse hävetä. Tulen kohdatuksi ihmisenä. Eiköhän me kaikki haluamme tulla nähdyksi tasa-arvoisena ihmisenä?"*

*"Kynnys on hyvin korkea, koska tunnen aiheuttavani vaivaa ja välillä minua kohtaan on käyttäytytty tökerösti kysyttäessä. Minulle itselleni on helpointa, jos työntekijä tuo minulle ainesosalistan heti näyttille, jos kerron, että on paljon allergioita. Voin silloin itse silmäillä sen tottuneesti läpi. Mikäli mahdollista, niin kaikkien yleisten allergeenien merkitseminen jo näyttille tuotekohtaisesti, loisi turvallisuuden tunnetta, ja alentaisi kynnystä kysyä lisäkysymyksiä. On hyvä muistaa, ettei kaikilla ole vain yleisiä allergeeneja allergioina, mutta niiden merkitseminen silti luo tunnetta, että kahvilassa tiedetään, mitä tuotteet sisältävät ja että allergioita on*

monenlaisia. Tietämättömyys ja ymmärtämättömyys on pelottavinta allergiselle, jos ei tiedä, mitä suuhunsa pistää.”

”Ystävällinen ja myötätuntoinen asenne lämmittää kovasti mieltä. Allerginen asiakas herkästi kokee aiheuttavansa ylimääräistä vaivaa ja pyytelee anteeksi ja kokee epämääräistä syyllisyyttä. Se, että hänelle vakuutetaan, että kaikki on hyvin, helpottaa merkittävästi hänen oloaan.”

”Kaikki erityisruokavaliota noudattavat eivät ole vain muodikkaita, vaan ruokavaliolla on terveydellinen syy! Jos tilaus tuntuu vaikealta monen allergian takia, se on todennäköisesti myös hankalaa niiden kanssa elävälle.”

”Voisitko kohdata kaikki ihmiset samalla lempeydellä ja ymmärryksellä kuin, jos sinulle rakkain ihminen tai lemmikki olisi allerginen jollekin ja toimia kuin toimitis hänen kanssaan?”

”Kiitän niitä työntekijöitä, jotka eivät hermostu ”vaikean” asiakkaan kohdatessaan. Arvostan rehellisyyttä (jos vaihtoehtoja ei ole, kannattaa sanoa suoraan).”

”Ole ystävällinen ja ymmärtäväinen, voi olla iso kynnys kysyä haluamaansa tuotetta.”

”Voisitko hetkeksi asettua allergisen asemaan, varsinkin lapsen. He haluaisivat olla normaaleja, helppoja, kuten muut. Olisi ihanaa tilata sitä mitä tekee mieli. Olisi ihanaa ylipäättään syödä jotain ravintolassa eikä aina joutua pettymään. Allergiset kohtaavat saman ongelman pahimmillaan monta kertaa päivässä JOKA IKINEN PÄIVÄ. Joka kerta he ovat vaikeita ja erilaisia. Tekee ihmeitä itsetunnolle, huonolla tavalla.”

”Ymmärräthän, että en ole tässä pahuuttani kyselemässä. En oikeasti voi syödä ananasta tai kiiviä, vatsani ei kestä tuoretta paprikkaa, ja IBS:ni takia maito, gluteeni, viljat ja moni muu asia ovat minulle sopimattomia. Koetan kuitenkin tehdä asian mahdollisimman helpoksi. Pidättehän minusta huolta.”

”Rauhassa vaan. Kyllä yhteinen sävel löytyy.”

”Ruoka-allerginen voi jopa menehtyä välinpitämättömyytesi vuoksi. Toisaalta hänestä voi tulla kanta-asiakas, kun otat asiasta kunnon kopin!”

”Allergista vaivaannuttaa jo valmiiksi kysyä lisätietoa ja viedä normaalia asiakasta kauemmin kassalla. Emme tee tätä kiusallamme, joten jaksathan olla kärsivällinen, ja jos et varmaksi jotain tiedä, selvittää toiselta työntekijältä. Kyse voi olla hengestä.”

”Jos epäilet, että tuo on vaan nirso niin odotapa, kun näet ekan allergisen kohtauksen.”

”Yhteistyöllä se sujuu: kysy ja ota selvää. Emme me kiusallamme ole hankalia, harmittaa tämä hankaluus itseäkin.”

”Olkaa selvillä tuotteiden allergeeneista ja tähdentäkää henkilökunnalle, että ymmärtävät esim. maidottoman ja laktoosittoman eron ja vehnättömän ja gluteenittoman. Monet ruoat on helppo valmistaa sekä maidottomina, sokerittomina sekä vehnättöminä ja gluteenittomina”

”Ymmärrystä erilaisuuteen.”

## 2.5 Vapaa sana. Muita ajatuksia, mitä haluaisit jakaa?

”Monesta kahvilasta etsin tietoa tuotteiden raaka-aineista nettisivuilta tai somesta jo ennen kuin vierailen niissä, mutta tietoa ei ole saatavilla ja selvittäminen jää aina kassajonon. Tykkäisin vierailla kahviloissa ja luulen, että tekisin sitä enemmän, jos tuotetietoa olisi helpommin saatavilla.”

”Ihan niinkin korkeaa ajatusta kuin lainsäädännöllä tms. olisi hienoa päästä vaikuttamaan omiin oikeuksiin ja turvallisuuteen. Merkinnät voisivat olla enemmän standardeja eikä ravintolan/kahvilan itsensä kyhäilemiä.

*Mahdolliset ainesosaluettelot pääsisi allergian nojalla itse lukaisemaan. Mikäli niitä olisi laiminlyöty, olisi se rangaistavaa. ”*

*”Jotenkin pitäisi saada tietoisuuteen laktoosittoman ja maidottoman ero ja gluteenittoman ja luontaisesti gluteenittoman.”*

*”Olisi hienoa, että allergioista valistettaisiin enemmän. Se kuuluisi esimerkiksi hygieniapassin yhteyteen. Opittaisiin paremmin ymmärtämään, jos itsellä ei ole allergioista kokemusta.”*

*”Voisiko olla joku sivusto, johon voisi ilmoittaa allergiaystävällisen kahvilan/ruokapaikan? Tai voisiko kahviloiden oviin tulla esim. tarra, josta jo tietäisi, että he ovat valmiita palvelemaan allergisia.”*

*”Toivoisin kunnan koulutusta ja perehdytystä henkilökunnalle, lisää tietoa allergioista ja niiden vakavuudesta.”*

*”Ajattelen, että isot kahvilaketjut voisivat ottaa koppia allergioista yhdenvertaisuusasiaina. Olisi mahtavaa, jos joku kahvilaketju julistaisi, että haluaa palvella kaikkia ja oikeasti miettisi, voisiko valikoimassa olla edes yksi täysin maidoton, pähkinätön, vehnätön (myös jäämätön) etc. tuote, turvallisesti esillä/saatavilla. Ymmärrän markkinatalouden mekanismin, mutta tällä olisi myös brändiarvoa ja ennen kaikkea meidän kaikkien olisi hienoa päästä osalliseksi ruoka- ja kahvilakulttuurista.”*

*”Toivoisin että tänä päivänä kahvilat ymmärtäisivät, miten paljon allergioita on. Ei ole vaikeaa tehdä tuotteista sopivia, jos vähänkin perehtyy. Eikä tarvitse olla valikoimaa tiskin täydeltä, mutta edes pari vaihtoehtoa olisi mukava löytää.”*

*”Allergiapassi kaikille kahviloiden ja ravintoloiden työntekijöille. Onhan siellä nyt jo esim. hygieniapassi ym.”*

*”Kiitos teille tekemästänne työstä! Jätskilistaukset ovat parasta - ne on niin helppo jakaa sukulaisille ja ystäville kesän kyläilyjä varten. <3”*

*”Ruoka-aineallergiat eivät ole huomionhakua tai erikoisuuden tavoittelua. Asia on otettava tosissaan, sillä kyse on toisen ihmisen terveydestä!”*

*”On hyvä, että tällaisia tutkimuksia tehdään. Olen aina hermostunut syödessäni ulkona, ja ajattelin olevani ainoa. Ihan lohduttavaa kuulla, etten ole.”*

*”Qr-koodi tuotteen yhteyteen, missä koko tuoteselosteen saisi omaan kännykkään helpottaisi huomattavasti ja nopeuttaisi asiakastapahtumaa.”*

*”Ajatus: Liitto voisi jollakin tapaa myös kouluttaa, antaa neuvoja, asennekasvatusta yrittäjille/ henkilöstöille eri puolin maata eri kahviloille.”*

*”Keittiöammattilaisena toivoisin, että ihmiset kertoisivat rehellisesti, miksi pyytävät jotain säätöä ruokiinsa. Esim. itse en kestä juurikaan gluteenia, joten gluteenittoman annoksen tilatessani kerron, että en ole keliakikko, vaan vain herkkävatsainen, joten keliakian vaatima hygieniataso ei ole tarpeen kohdallani. Sama koskee myös inhokkiruokia. Jos sanot, että et pidä selleristä, en joudu käymään koko keittiön läpi lihaliemikuutioista lähtien, mutta jos olet oikeasti allerginen, niin teen sen kyllä mielelläni. Eli jos et pidä tillistä, niin sano se. Älä sano, että olet allerginen.”*

*”Meidän tapauksessamme koko seurue jättää menemättä kahvilaan, koska yhdelle ei voida taata turvallista herkkuhetkeä. Uskon, että monella muulla on sama.”*

*”On tunnistettava myös muut ruokarajoitteet kuin perinteiset allergiat. On tunnistettu monenlaisia yliherkkyyksiä, joita ei mielletä allergioiksi, mutta jotka ovat yhtä rajoittavia. Ihminen voi saada hyvin vaikeat oireet sopimattomasta ruoka-aineesta, vaikka kyseessä ei olisi varsinainen allergia. Esim IBS ja IBD, refluksitauti, kihti”*

*”Etnisille ravintoloille voisi vinkata, että on ok palvella huonolla englannilla, mutta ruuista voisi teettää suomenkieliset sisältölistat. En uskalla mennä moneenkaan moiseen ravintolaan, koska ystävällisesti kyllä koitetaan vastata, mutta kielitaito ei riitä.”*

elokuu 2023

[www.allergia.fi](http://www.allergia.fi)