




Vastuullinen anniskelu ravintolassa

**OHJEITA
RAVINTOLAHENKILÖKUNNALLE**

A person in a blue uniform is seen from behind, working in a restaurant. In the foreground, a black tray holds several clear glasses. The background is dark, and the overall lighting is dim, with a blue glow from the person's uniform.

*Vastuullisessa
ravintolassa
pidetään
hyvää huolta
sekä asiakkaista
että työntekijöistä.*



Viihtyisän ja turvallisen ravintolaympäristön luomiseen kuuluu olennaisena osana vastuullinen anniskelu.

Vastuullinen anniskelu ravintolassa tarkoittaa sitä, että:

- henkilökunta tuntee alkoholisäädökset ja ohjeet
 - nuorilta asiakkailta kysytään papereita
 - selvästi päihtyneille ei anniskella
 - alkoholin anniskelu lopetetaan oikeaan aikaan
- työnantaja opastaa henkilökuntaa vastuullisen anniskelun käytännöistä
 - huolellinen perehdyttäminen
 - ongelmatilanteiden yhteinen käsittely
 - mahdollisuus osallistua vastuullisuuskoulutuksiin
- työyhteisö osaa ehkäistä ja estää alkoholin käyttöön liittyviä konflikteja ja väkivaltaa
 - uhkaavat tilanteet tunnistetaan ajoissa
 - ennalta sovitut toimintatavat

Vastuullisessa ravintolassa on ystävällinen, osaava ja asiakaspalveluun motivoitunut henkilökunta, joka osaa toimia myös haastavissa asiakastilanteissa. Vastuullisessa ravintolassa pidetään hyvää huolta sekä asiakkaista että työntekijöistä.

Muista,
että sinun on
työntekijänä noudatettava
lakia ja määräyksiä.

Alla olevien
alkoholilain säännösten avulla
voit selittää asiakkaalle,
mitä laissa sanotaan
alkoholin anniskelusta.

Mitä laki sanoo?

AlkoL 24 §

Alkoholijuomaa ei saa anniskella:

- 18 vuotta nuoremmalle
- häiritsevästi käyttäytyvälle tai selvästi päihtyneelle
- jos on aihetta olettaa alkoholijuoman väärinkäyttöä

AlkoA 26 §

Alkoholijuomien ostaja on velvollinen anniskelupaikassa vaadittaessa todistamaan henkilöllisyytensä sen selvittämiseksi, että hän on täyttänyt 18 vuotta.

AlkoL 23 §

Anniskelupaikan järjestys:

- Päihtynyttä ei saa päästää anniskelupaikkaan. Asiakas, joka käyttäytyy häiritsevästi tai jonka päihtymys on selvästi havaittavissa, on poistettava anniskelupaikasta.
- Anniskeltu alkoholijuoma on nautittava anniskelualueella (ei esim. wc-tiloissa).

AlkoA 24 §, 25 §

Anniskelu:

- Alkoholijuomaa saa anniskella kerrallaan vain yhden annoksen (perusannos).
- Alkoholijuomia ei saa anniskella velaksi, panttia vastaan tai vaihtokaupalla.



*Ikärajavaalvonta
on sinun
vastuullasi!*

Nuoren asiakkaan on vaadittaessa todistava henkilöllisyytensä iän varmistamiseksi. Ikä on tarkistettava myös anniskeltaessa, vaikka ikäraajatarkistus olisi ollut ovella. Henkilöllisyyden todistamiseen kelpaa ainoastaan voimassa oleva poliisin myöntämä **passi, ajokortti tai kuvallinen henkilökortti.**

Vinkkejä ikärajavaalvontaan:

- Keskeyty asiakkaaseen anniskelutilanteessa.
- Tarkista esitetty henkilöllisyydistodistus huolellisesti. Huolellisuus ei hidasta!
- Pyydä ottamaan todistus pois lompakosta, jotta voit varmistua sen oikeellisuudesta.
- Muista, että henkilöllisyydistodistus voi olla toisen henkilön tai se voi olla käsitelty tai väärennetty.
- Jos et tunnista asiakasta todistuksessa olevasta kuvasta, älä myy alkoholijuomia.
- Älä anna ostajan käytöksen, pukeutumisen tai selittelyn hämätä!
- Älä oletta, vaan kysy!
- Muista, että 18 vuotta täyttäneet pitävät mielellään henkilöllisyydistodistuksensa mukanaan!
- Luota itseesi: Ikärajavaalvonta on sinun vastuullasi!




*Mikä on
liikaa?*

Selvästi päihtynyt?

Tunnusmerkkeinä voidaan pitää muun muassa seuraavia:

- henkilöllä on vaikeuksia kiinnittää katsetta tai henkilöllä on lasittunut katse
- henkilö käyttäytyy häiritsevästi, äänekkäästi ja hän on ylenpalttisen itsevarma
- henkilöllä on vaikeuksia käsittää asioita ja ymmärtää toisen sanomaa
- henkilön liikkeet ovat epävarmat ja kömpelöt, hänellä on vaikeuksia saada otetta esineistä ja refleksit ovat hitaat
- hän läikyttelee juomaansa ja lasia on vaikea viedä suulle
- henkilö kävelee huojuen tai kaatuu ilman tukea
- henkilöllä on sammaltava puhe eikä se ole enää ymmärrettävää
- henkilö on sekava tai hänen on vaikea kontrolloida tunteitaan
- henkilö nuokkuu tai saattaa torkahtaa helposti tai on sammunut/nukkuu
- henkilö voi pahoin.



Selvästi päihtyneisyyden tunnusmerkkejä tulee aina arvioida tilannekohtaisesti:

- Alkoholin vaikutukset vaihtelevat sukupuolen, iän ja painon mukaan, joten päihtyminen voi tapahtua hyvin eriaikaisesti eri ihmisillä.
- Jos asiakas on nauttinut ”pohjia” ennen ravintolaan tuloa, saattaa päihtyminen seurata hyvinkin nopeasti anniskelupaikkaan saapumisen jälkeen.
- Mikäli asiakas alkaa olla selvästi päihtynyt, seuraa tilannetta tarkemmin ja jututa asiakasta, ehdota alkoholitonta vaihtoehtoa.
- Pidä tarvittaessa taukoa anniskelusta tai lopeta se kokonaan.

Päihtymyksen arvioinnissa on otettava huomioon se, että päihtymykseen viittaavat tunnusmerkit saattavat johtua sairaudesta tai vammasta. Tunnusmerkkien soveltaminen ei saa johtaa syrjintään sairauden tai vamman perusteella.



Haastavat tilanteet

Runsas alkoholin nauttiminen saattaa johtaa asiakkaan kontrollin vähenemiseen ravintolassa. Tällöin voi syntyä tilanne, joka vaatii toimenpiteitä henkilökunnalta. Työnantajan velvollisuus on huolehtia siitä, että työpaikka on turvallinen. **Varmista, että työpaikkasi turvallisuusohjeistus on ajan tasalla.**

- Ennalta läpikäytyt tilanteet, yhdessä sovitut toimintatavat ja turvallisuusohjeet ja -koulutus helpottavat erilaisiin konflikteihin puuttumista ja niissä toimimista.
- Turvallisuusperehdytys koskee kaikkia työntekijöitä, myös lyhytaikaisia sijaisia.
- On huolehdittava, että kaikki vuorossa olevat työntekijät osaavat käyttää olemassa olevia turvavälineitä ja hälytysjärjestelmiä ja että he tuntevat työpaikan poistumisreitit.
- Keskustelkaa työyhteisössä haastavista asiakastilanteista. Kirjatkaa ylös askarruttavat tilanteet ja pohtikaa yhdessä juuri teidän työpaikalle sopivat toimintatavat.
- Huolehtikaa myös siitä, että tieto kulkee eri vuorossa työskenteleville työkavereille.
- Jokaisesta uhka- ja väkivaltatilanteesta on ilmoitettava viipymättä työpaikan esimiehelle.

Kaikissa anniskelupaikoissa on omavalvontasuunnitelma, jossa käydään läpi haastaviin anniskelutilanteisiin sovitut toimenpiteet. Tutustu omavalvontasuunnitelmaanne huolellisesti!

Anniskelualue tulee olla hyvin valvottavissa. Tällöin henkilökunnalla on mahdollisuus seurata illan kulkua ja tilanteiden kehittymistä. Muiden kuin anniskelupaikasta myytyjen alkoholi-juominen nauttiminen anniskelupaikassa on kiellettyä.

Väkivaltaista käyttäytymistä tai sen uhkaa ei voi ennakoida henkilön iän, sukupuolen, ulkonäön, pukeutumisen, koulustaustan tai päihtymyksen perusteella. Kaikki päihtyneet eivät suinkaan ole väkivaltaisia tai käyttäydy aggressiivisesti, mutta riski on kuitenkin suurempi ja varautuminen häiriöihin on tarpeen.

On olemassa joitakin tunnusmerkkejä jotka usein ennakoivat väkivaltaista käyttäytymistä:

- Kielteinen käytös, kiroilu, haukkuminen, solvaaminen, uhkailu
- Tuijotus, pälyily, katseella mittailu, käsien nyrkkiin puristelu
- Irvistely, kiihtynyt hengitys
- Kasvojen kalpeneminen, kasvojen verisuonten pullottaminen
- Lähietäisyydelle pyrkiminen, puheen lakkaaminen

Tilanteissa, joissa on väkivallan uhkaa, ei pelkkä ystävällisyys auta, vaan on tarpeen toimia jämäkästi ja määrätietoisesti. Jos asiakas on kovin kiihtynyt ja uhkaileva eikä pysty ymmärtämään normaalia puhetta, hänet voi rauhoittaa ja saada lopettamaan epäasiallinen käyttäytyminen käskyttämällä lyhyin sanoin ja lausein. Määrätietoinen puhe saattaa havahduttaa uhkaajan itse ymmärtämään, ettei hän käyttäydy tilanteessa asianmukaisesti.

Kun väkivallan uhka on todellinen:

- Säilytä malttisi ja turvaväli uhkaajaan
- Muista oma, työkavereiden ja muiden asiakkaiden turvallisuus
- Huolehdi, että teillä on mahdollisuus poistua tilanteesta
- Hälytä apua
- Toimi ennalta sopimienne toimintatapojen mukaisesti
- Älä provosoi

Työpaikoissa, joissa on ilmeinen väkivallan uhka, tulee työturvallisuuslain mukaan olla mahdollisuus hälyttää lisäapua. Sitä voidaan hälyttää oman työpaikan sisältä ja/tai ulkopuolelta, esimerkiksi poliisilta. Tärkeintä on, että hälytysjärjestelmä on helppo saavuttaa ja käyttää ja että se todella tuo lisäapua nopeasti paikalle.

Jos työpaikalla on viranomaisten hyväksymiä turvavälineitä (esim. kaasusumutin), niitä saa käyttää uhkatilanteessa ainoastaan luvan saanut henkilö. Pääsääntöisesti tilanteesta pakeneminen ja lisäavun hälyttäminen on aina turvallisin keino selviytyä tilanteesta vahingoittumattomana.



Tilanteiden ennakointi ja seuranta

Yhteistyö poliisin kanssa

Poliisi tekee mielellään yhteistyötä anniskeluravintoloiden kanssa. Yhteisenä tavoitteena on asiakkaiden ja henkilökunnan viihtyvyys ja turvallisuus. Poliisi auttaa epäselvien tilanteiden ratkaisemisessa, antaa turvallisuusohjeita ja neuvoja haastavien tilanteiden ennaltaehkäisyyn ja tilanteissa toimimiseen. Avoin vuoropuhelu on kaikkien osapuolien etu.

Poliisilta saat tietoa ja neuvontaa:

- Yleiset oikeudet, vastuut ja velvollisuudet
- Voima- ja pakkokeinot
- Voimakeinojen käyttö väkivaltatilanteissa
- Turvavälineiden käyttö
- Tavaroiden tarkastaminen, säilöönnotto ja takavarikointi
- Tiloista poistaminen, porttikielto ja lähestymiskielto
- Rikosilmoituksen tekeminen



Tilanteiden läpikäynti

Väkivalta-, uhkatilanne tai haastava asiakaskohtaaminen vaikuttaa aina myös työyhteisön työhyvinvointiin. Tapahtuneet tilanteet tulee läpikäydä työyhteisössä, jotta vastaavaan tilanteeseen osataan varautua ennakolta.

- Läpikäynnin tarkoituksena ei ole etsiä syyllisiä vaan oppia tapahtuneesta ja löytää keinoja ehkäistä samanlaiset tilanteet jatkossa. Sen kuluessa nousee usein esiin parannusehdotuksia, jotka kirjataan ja joko toteutetaan yhteisellä päätöksellä heti tai välitetään eteenpäin toteutettavaksi. Samalla on hyvä käydä läpi työpaikan oma turvallisuusohje ja omavalvontasuunnitelma ja tarvittaessa päivittää niitä. Läpikäynti lisää työpaikan työhyvinvointia ja turvallisuutta

Käsittelyn tarkoitus on oppia tapahtuneesta:

- Mitä tapahtui?
- Miten tilanne eteni?
- Mitä siitä tiedettiin ennakolta?
- Miten jatkossa estetään vastaava tapahtuma?
- Mitä työkäytäntöjä muutetaan nykyisestä?



Toisinaan asiakkaan sisäänkäynnin estäminen, tiloista poistaminen tai anniskelun rajoittaminen voi aiheuttaa ärtymystä tai aggressiivista käyttäytymistä. Tilanteet voivat kärjistyä myös asiakkaiden keskinäisten erimielisyyksien vuoksi.

Muista näissä tilanteissa:

- Pysy rauhallisena. Puhu tyynesti ja ystävällisesti.
- Osoita, että kuuntelet.
Nyökkäys, pään hienoinen eteenpäin kallistaminen ja tarkkaavainen katse auttavat.
- Säilytä ystävällinen katsekontakti, älä tuijota.
- Pyri selvittämään mistä on kyse.
- Pysy asiassa ja asiallisena, älä mene henkilökohtaisuuksiin.
- Älä kinastele.
- Ole johdonmukainen.

Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus pyytää selvästi päihtynyttä tai häiritsevästi käyttäytyvää asiakasta poistumaan tiloista. Mikäli henkilö ei suostu poistumaan vapaaehtoisesti, hänet saa voimakeinoin poistaa ainoastaan järjestyksenvalvoja, vartiointiliikkeen vartija tai poliisi.



TOIMINTAMALLI EHKÄISEVÄÄN PÄIHDETYÖHÖN



TERVEYDEN JA
HYVINVOINNIN LAITOS

ISBN (painettu) 978-952-302-368-0
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-369-7>

LÄHTEET:

*Vastuullinen anniskelu ravintolassa (suomenkielinen käännös) /
How to be Responsible Hosts, Ansvarlig vertskap*

Väkivalta pois palvelutyöstä, Työturvallisuuskeskus, 2009

Vältä työväkivalta, Työterveyslaitos, 2007

*Alkoholihallinnon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2013–2014,
Valvira (päihtymysasteen kriteerit)*