

Vastuullinen anniskelu ravintolassa



Ohjeita ravintolahenkilökunnalle






Lopeta tarjoilu ajoissa - vähemmän päähtyneitä ja väkivaltaa

Joskus on vaikea kieltäytyä myymästä asiakkaalle alkoholia, vaikka niin on tehtävä. Asiakkaat pitävät ravintolassa hauskaa ja juhlivat, mutta henkilökunnan toimintaa ohjaa alkoholilaki. Vastuullinen ravintolatyöntekijä ei tarjoile alkoholia päähtyneille asiakkaille eikä alaikäisille. Henkilökunnan tehtävä on myös estää väkivaltainen käyttäytyminen anniskelutiloissa. Alkoholi ja väkivalta liittyvät läheisesti toisiinsa. Päähtyneenä erimielisyydet syntyvät vähäpätöisistäkin asioista.

Tässä vihkosessa on hyödyllisiä ohjeita vastuulliseen anniskeluun.



Kun asiakas alkaa kiistellä kanssasi, on hyvä pahoitellen todeta, että sinun on työntekijänä noudatettava lakia ja määräyksiä. Seuraavalla sivulla 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 käyttäytyväälle 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.



Mikä on liikaa?

Mitä tarkoittaa selvästi päihtynyt? Käytännössä selvästi päihtynyt on tunnistettavissa.

Veren eri alkoholipitoisuuksiin
liittyvät fyysiset reaktiot:

0,2 ‰

Katseen kohdistaminen on vaikeaa ja silmät sopeutuvat heikommin valon muutoksiin.

0,5 ‰

Kyky tajuta tilanteita ja suorittaa samanaikaisesti tarkkuutta vaativia liikkeitä alkaa heiketä. Näkökenttä kapenee.

0,8 ‰

Liikkeiden koordinaatio-kyky on heikentynyt ja reaktioaika on pidempi.

1,0 ‰

Keskittymiskyky ja tarkkaavaisuus ovat heikentyneet. Väsymys ja tasapaino-ongelmat.

1,5 ‰

Hallitsemattomat liikkeet ja sammaltava puhe.

2,0 ‰

Alkoholimyrkytyksen oireita ja itsekontrollin puute.

3,0 ‰

Virtsarakon hallinta pettää ja tajunnan menetyksen riski lisääntyy.

4,0 ‰

Tajunnan menetys ja kuoleman riski.

Alkoholin vaikutukset vaihtelevat sukupuolen, iän ja painon mukaan. Jos nainen painaa yhtä paljon kuin mies ja juo saman määrän alkoholia, veren alkoholipitoisuus on naisella korkeampi kuin miehellä. Jos 60-kiloinen nainen juo saman määrän alkoholia (yhden annoksen) kuin 100-kiloinen mies, naisen veren alkoholipitoisuus (0,36 ‰) on kaksi kertaa korkeampi kuin miehen (0,18 ‰).

Yksi annos vastaa 12–15 grammaa alkoholia eli pullollista olutta (33 cl), lasillista viiniä (12 cl) tai lasillista väkevää alkoholiuomaa (4 cl).

Veren alkoholipitoisuuden laskeminen:

$$\frac{\text{Annosten määrä} \times 12 \text{ g}}{68 \% \text{ painosta}} - 0,15 \times \text{ensimmäisen annoksen nauttimisesta kulunut aika tunteina} = \text{likimääräinen veren alkoholipitoisuus}$$

Esimerkki:

Mies, joka painaa 75 kiloa, juo kuusi pulloa olutta tai pullollisen viiniä kahdessa tunnissa:

$$\frac{6 \times 12}{68 \% \text{ 75:stä}} - 0,15 \times 2 = \frac{72}{51} - 0,3 = 1,1 \text{ ‰}$$



Riidat ja tappelut

Hauska ilta ei aina pääty hyvin. Erityisesti perjantaisin ja lauantaisin sekä muina vilkkaina iltoina meno voi olla rajuakin. Baareissa, klubeissa ja ravintoloissa on tekijöitä, jotka lisäävät asiakkaiden ärtyisyyttä ja aggressiivista käytöstä.

- Tilanahtaus
- Kuumuus ja melu
- Kovaääninen musiikki
- Alkoholi
- Kasvojen säilyttämisen tarve erityisesti ”iskemis-tilanteissa” ja myös muissa ristiriitatilanteissa.

Stressi lisää yhteentörmäyksiä

Stressaantuneena on vaikea ennakoida ja välttää konflikteja. Melun ja kovaäänisen musiikin vuoksi on vaikeaa jutella, eivätkä kuumuus ja alkoholi paranna tilannetta. Työntekijänä voit kuitenkin vaikuttaa!



Kiistat voidaan selvittää

Oma käyttäytymisesi vaikuttaa asiakkaan käyttäytymiseen. Jos pysyt rauhallisena ja hillitset itsesi, asiakaskin rauhoittuu. Jos olet kovaääninen ja aggressiivinen, asiakas reagoi samalla tavalla. Ystävällisyys ja asiallisuus auttavat myös asiakasta käyttäytymään rauhallisesti.

Riidanhaluiselle asiakkaalle tulisi antaa mahdollisuus perääntyä menettämättä kasvojaan ystäviensä tai muiden sivustakatsojien silmissä.

Ohjeita vaikeiden asiakkaiden kohtaamiseen:

- Ota selvää, mistä on kyse. Mikään ei ole ärsyttävämpää kuin tulla syytetyksi aiheetta.
- Yritä selvittää asioita rauhallisesti. Puhu tyyneästi ääntäsi korottamatta. Jos asiakas istuu, kumarru niin, että olette samalla tasolla.
- Käytä asiakkaan nimeä, jos tiedät sen. Anna asiakkaan tuntea, että juttelette ystävällisesti kahden kesken.
- Joskus ystävällinen taputus olalle voi rauhoittaa vihaisen asiakkaan.
- Pysy asiassa ja pidä äänesi rauhallisena. Jos korostat äänesi, houkuttelet paikalle sivustakatsojia, mikä vain pahentaa tilannetta.
- Puhu siitä, mitä tapahtui. Vältä henkilökohtaisuuksia. Älä käytä karkeaa kieltä tai ilmaisuja, jotka kuulostavat syytöksiltä tai arvostelulta, kuten "olet humalassa".
- Säilytä ystävällinen katsekontakti. Älä yritä saada asiakasta häkeltymään tuijottamalla.
- Osoita, että kuuntelet. Nyökkäys, hymy ja tarkkaavainen katse auttavat tässä.
- Henkilökunnan tulee sopia etukäteen, miten hankalissa tilanteissa toimitaan. Johdonmukaisuus on tärkeää.





Yhteistyö poliisin kanssa

Yhteistyö poliisin kanssa on tärkeää erityisesti silloin, kun tilanne riistäytyy hallinnasta. Yhteistyöllä on myös ennaltaehkäisevä vaikutus.

Olemme samalla puolella

Poliisi tekee mielellään yhteistyötä anniskeluravintoloiden kanssa. Avoimuus on avainasemassa yhteistyön parantamisessa.

Poliisi pyytää

- ottamaan yhteyttä aina tarvittaessa
- kysymään, jos on epäselviä asioita
- kutsumaan tutustumiskäynnille ja juttelemaan

Jos ravintolassa syntyy väkivaltaisia tai muuten vaikeita tilanteita, toimi seuraavasti:

- Ilmoita poliisille. Ilmoituksen tekeminen rangaistavasta teosta pitäisi nähdä oman työn osana. Kun rikosilmoitus tehdään asianmukaisesti, on mahdollista nostaa syyte ja näin osoittaa selvästi, mikä ravintolassa ei ole sallittua.
- Yritä hankkia luotettavia silminnäkijöitä.
- Tule poliisiasemalle antamaan lausunto. Rikosasioissa on tärkeää kuulustella kaikkia osapuolia, kuten vahtimestareita.



Turvajärjestelyt helpottavat yhteistyötä

Varautuminen on tärkeää

- Kaikissa työvuoroissa tulee olla riittävästi henkilökuntaa tehokkaan valvonnan ja järjestyksenpidon toteuttamiseksi.
- Jos sinusta tuntuu, että on odotettavissa ongelmia, ota jo ennalta yhteyttä ravintolasi turvallisuudesta vastaavaan henkilöön ja kysy neuvoa.
- Varmista, että ongelmatilanteita varten on toimintaohjeet.

Tärkeitä tehtäviä:

- poliisin kutsuminen
- poliisin vastaanottaminen
- tilanteeseen puuttuminen
- tapahtumapaikan eristäminen ja muiden asiakkaiden turvallisuudesta huolehtiminen

Poliisille kerrottavia asioita

- Onko käytetty fyysistä väkivaltaa?
- Onko tappelu vielä käynnissä?
- Onko kyse ravintolassa vai sen ulkopuolella tapahtuneesta asiasta?
- Onko osapuolilla teräaseita tai muita vaarallisia esineitä? Millaisia?
- Onko kukaan loukkaantunut? Kuinka moni?
- Kuinka moni osallistui tappeluun?
- Onko osapuolet saatu rauhoitettua? Mitä tietoja heistä on?

Ennen poliisin tuloa

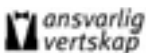
- Eristä tapahtumapaikka ja huolehdi muiden asiakkaiden turvallisuudesta.
- Ota silminnäkijöiden yhteystiedot. Tavallisin syy siihen, että syytetä ei voi nostaa, on silminnäkijöiden puuttuminen.
- Ota mahdolliset aseet haltuusi, jos voit tehdä sen turvallisesti.

Voit myös ottaa yhteyttä poliisiin keskustellaksesi turvajärjestelyistä.

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

**Vastuullisuus ravintolassa
tarkoittaa sitä, että**

- lopettaa alkoholin tarjoilun oikeaan aikaan
- informoi henkilökuntaa vastuullisesta anniskelusta
- osallistuu vastuullisuuskoulutuksiin
- noudattaa alkoholilakia
- kysyy nuorilta asiakkailta papereita
- kieltäytyy anniskelemasta selvästi päihtyneelle sekä
- ehkäisee ja estää alkoholin käyttöön liittyvät konfliktit ja väkivallan



Suomenkielinen käännös Ansvarlig vertskapin alkuperäisteoksesta "How to be Responsible Hosts"