






Vastuullinen anniskelu ravintolassa

**OHJEITA
RAVINTOLOILLE**



Vastuullisessa ravintolassa pidetään hyvää huolta sekä asiakkaista että työntekijöistä.



Vastuullinen anniskelu on olennainen osa viihtyisää ja turvallista ravintolaympäristöä

Vastuullinen anniskelu ravintolassa tarkoittaa sitä, että:

- 1.** henkilökunta tuntee alkoholisäädökset ja ohjeet
 - o nuorilta asiakkailta tarkistetaan ikä
 - o henkilöille, joiden päihtymys on selvästi havaittavissa, ei anniskella
 - o alkoholin anniskelu lopetetaan oikeaan aikaan
- 2.** työnantaja huolehtii, että henkilökunta ja järjestyksenvalvonnasta vastaavat, hallitsevat yleiset vastuullisen anniskelun ja ravintolan omat omavalvonnan käytännöt
 - o perehdytetään huolellisesti käytäntöihin
 - o ongelmatilanteet käsitellään yhteisesti
 - o varmistetaan säännölliset vastuullisuuskoulutukset
- 3.** työyhteisö osaa ehkäistä ja estää alkoholin käyttöön liittyviä konflikteja ja väkivaltaa
 - o uhkaavat tilanteet tunnistetaan ajoissa
 - o toimintatavat sovitaan ennalta
 - o uhkaavat tilanteet käsitellään jälkikäteen

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

Sinun on
työntekijänä noudatettava
lakia ja määräyksiä.

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

Mitä laki sanoo?

Alkoholijuomaa ei saa anniskella tai luovuttaa:

- 18 vuotta nuoremmalle
- häiritsevästi käyttäytyvälle tai henkilölle, jonka päihtymys on selvästi havaittavissa
- jos on perusteltu syy olettaa alkoholijuoman luvattonta luovuttamista tai välittämistä.

Iän varmentaminen:

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

Anniskelupaikan järjestys:

- Anniskelupaikassa tulee olla toiminnan laajuus ja laatu huomioon ottaen riittävästi henkilökuntaa tehokkaan valvonnan ja järjestyksenpidon toteuttamiseksi.
- Alkoholijuomia myyvä ja anniskelun valvontaan osallistuva henkilö ei tehtävässään saa olla alkoholin, eikä muun päihdyttävän aineen vaikutuksen alaisena.
- Henkilöä, jonka päihtymys on selvästi havaittavissa, ei saa päästää anniskelupaikkaan, ja hänet on poistettava anniskelupaikasta.
- Anniskeltu alkoholijuoma on nautittava hyväksytyllä anniskelualueella (ei esim. wc-tiloissa).
- Alkoholijuomien anniskelualue tulee rajata tai merkitä selvästi, ellei alueen rajoja voida muutoin selvästi havaita.

Ikäraja-
valvonta
on sinun
vastuullasi!

Nuoren asiakkaan on vaadittaessa todistettava ikänsä. Ikäraja-
valvonta kuuluu anniskelupaikan koko henkilökunnalle, niin si-
säänkäynnin kuin anniskelunkin yhteydessä. Ikä on tarkistetta-
va siis myös anniskeltaessa, vaikka ikärajatarkistus olisi ollut
ovella. Iän todistamiseen kelpaa voimassa oleva viranomaisen
myöntämä **passi, ajokortti, kuvallinen henkilökortti tai viran-
omaisen myöntämä muu luotettava kuvallinen asiakirja.**

Vinkkejä ikäraja- valvontaan:

- Älä oleta, vaan kysy!
- Keskity asiakkaaseen anniskelutilanteessa.
- Tarkista ikä huolellisesti.
Huolellisuus ei hidasta!
- Muista, että asiakirja 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!
- Muista, että 18 vuotta täyttäneet todistavat mielellään täysi-ikäisyytensä!
- Luota itseesi: Ikäraja-
valvonta on sinun vastuullasi!



Mikä on liikaa?

Selvästi päihtynyt?

Mikäli asiakkaan päihtymys on selvästi havaittavissa, tulee anniskelu keskeyttää ja pyytää asiakasta poistumaan anniskelupaikasta.

Asiakkaan päihtymystä arvioitaessa voidaan käyttää apuna seuraavia tunnusmerkkejä:

- vaikeuksia kiinnittää katsetta tai on lasittunut katse
- käyttäytyy häiritsevästi, äänekkäästi ja ylenpalttisen itsevarmasti
- vaikeuksia käsittää asioita ja ymmärtää toisen sanomaa
- liikkeet epävarmat ja kömpelöt, vaikeuksia saada otetta esineistä ja refleksit hitaat
- läikyttelee juomaansa ja lasia on vaikea viedä suulle
- kävelee huojuen tai kaatuu ilman tukea
- sammaltava puhe eikä se ole enää ymmärrettävää
- sekavuus tai vaikeuksia kontrolloida tunteita
- nuokkuu tai torkahtaa helposti tai on sammunut/nukkuu
- voi pahoin.

Henkilön päihtyneisyyttä 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 epäily asiakkaan selvästä päihtymyksestä herää, seuraa tilannetta tarkemmin ja jututa asiakasta.
- Tilanteen mukaan rajoita myytävien alkoholiannosten määrää, pidä tarvittaessa taukoa anniskelusta tai lopeta se kokonaan.

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

Mikäli asiakas on niin vahvasti päihtynyt, että ei kykene huolehtimaan itsestään, tulee varmistaa, että hän pääsee turvallisesti kotiinsa. Tarvittaessa voidaan poliisin kanssa arvioida onko turvallisuuden varmistamiseksi tarvetta säilöönottoon.

Haastavat tilanteet



Runsas alkoholin nauttiminen saattaa johtaa asiakkaan kontrollin vähenemiseen ravintolassa, ja sitä kautta haastaviin tilanteisiin, joihin henkilökunnan on puuttuttava. Työnantajan velvollisuus on huolehtia siitä, että työpaikka on turvallinen. **Varmista, että työpaikkasi omaoikeussuunnitelma ja turvallisuusohjeistus ovat ajan tasalla.**

- Ennalta läpikäydyt 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 omalle työpaikalle sopivat toimintatavat.
- Huolehdi, että tieto kulkee eri vuorossa työskenteleville työkavereille sekä järjestyksenvalvonnan ja anniskeluhenkilökunnan välillä.
- Jokaisesta uhka- ja väkivaltatilanteesta on ilmoitettava viipymättä työpaikan esimiehelle.

Anniskelupaikan omaoikeussuunnitelmassa kuvataan haastaviin anniskelutilanteisiin liittyvät toimenpiteet. Tutustu omaoikeussuunnitelmaanne huolellisesti!

Anniskelualan tulee olla hyvin valvottavissa. Tällöin henkilökunnalla on mahdollisuus seurata illan kulkua ja ennakoita tilanteiden kehittymistä. Muiden kuin anniskelupaikasta anniskelutarjoituksessa myytyjen alkoholijuomien nauttiminen ei ole sallittua.

Väkivallan uhka

Väkivaltaista käyttäytymistä tai sen uhkaa ei voi ennakoita henkilön iän, sukupuolen, ulkonäön, pukeutumisen, koulutustaustan tai päihtymyksen perusteella. Kaikki päihtyneet eivät ole väkivaltaisia tai käyttäytyä aggressiivisesti. Riski on kuitenkin suurempi ja häiriöihin tulee varautua ennalta.

On olemassa joitakin tunnusmerkkejä jotka usein ennakoivat väkivaltaista käyttäytymistä:

- kielteinen käytös, kirosuhteet, 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 käyttäyty tilanteessa asianmukaisesti.

Kun väkivallan uhka on todellinen:

- Säilytä malttisi ja turvaväli uhkaajaan.
- Varmista oma, työkavereiden ja muiden asiakkaiden turvallisuus.
- Huolehdi, että teillä on mahdollisuus poistua tilanteesta.
- Hälytä apua.
- Toimi ennalta sovittujen 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 tai vartiointiliikkeeltä. Tärkeintä on, että hälytysjärjestelmä on helposti saavutettavissa ja helppokäyttöinen, ja että se todella tuo lisäapua nopeasti paikalle.

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

*Maltti
on valttia!*

*Tilanteiden
ennakointi
ja seuranta*

Toisinaan asiakkaan sisään pääsyn epääminen, 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 tyyneästi 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, pyydä tarvittaessa apua.
- Ole johdonmukainen.

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

Tilanteiden läpikäynti

Väkivalta- ja 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.
- Tilannetta läpikäydessä 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?
- Oliko varoittavia merkkejä nähtävissä tai tiedossa ennalta?
- Miten jatkossa estetään vastaava tapahtuma?
- Mitä työkäytäntöjä muutetaan nykyisestä?
- Onko omavalvontasuunnitelma riittävällä tasolla?

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 niissä toimimiseen. Avoin vuoropuhelu on kaikkien osapuolien etu.

Poliisilta saat tietoa ja neuvontaa seuraaviin asioihin:

- 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



E H K Ä I S E V Ä N
P Ä I H D E T Y Ö N
T O I M I N T A O H J E L M A



Valvira
Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto



TERVEYDEN JA
HYVINVOINNIN LAITOS

ISBN (painettu) 978-952-343-037-2
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-038-9>



www.thl.fi/pakka

LÄHTEET:

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

Väkivalta pois palvelutyöstä, Työturvallisuuskeskus, 2009

Vältä työväkivalta, Työterveyslaitos, 2007

Alkoholijuomien anniskelu. Valvira, ohje 2018