



## Vastuullinen anniskelu -koulutus – vähittäismyynnin lainmukaisen toiminnan tueksi



ALKOHOLI  
EHKÄISEVÄN  
PÄIHDETYÖN  
TOIMINTAOHJELMA



TERVEYDEN JA  
HYVINVOINNIN LAITOS



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan  
lupa- ja valvontavirasto



Aluehallintovirasto  
Regionförvaltningsverket

& Pakka-kehittäjäverkosto

Päivitetty 2.8.2016

## I Mistä kyse?

- Koulutuksen tavoite
- Miksi anniskelun vastuullisuuteen kannattaa kiinnittää huomiota?
- Millainen on vastuullinen anniskelun ammattilainen?
- Työyhteisö työntekijän tukena
- Pohdittavaksi
- Esimerkkivideo vastuullisesta anniskelusta

## II Lainmukainen anniskelu

- Anniskelu ja lainsäädäntö
- Asiakkaan iän todistaminen
- Ikärajavaltvontaa helpottavia asioita
- Ikärajavaltvonnan haasteita
- Esimerkkivideo ikärajavaltvonnasta
- Pohdittavaksi

## III Selvästi päihtyneelle anniskelusta kieltäytyminen

- Laki ja päihtyneille anniskelusta kieltäytyminen
- Anniskelukelpoisuuden arviointi
- Kuka on selvästi päihtynyt?
- Anniskelusta kieltäytyminen
- Pohdittavaksi

## IV Turvallisuus

- Muista nämä
- Työyhteisö ja turvallisuus
- Näin toimit uhkaavassa tilanteessa
- Asiakkaan poistaminen anniskelupaikasta
- Esimerkkivideo päihtyneen asiakkaan poistamisesta
- Pohdittavaksi

## V Seuraamukset ja anniskeluajat

- Laki säätelee seuraamuksia
- Anniskeluajat

## Lähteitä

# I MISTÄ KYSE?



# Koulutus anniskeluravintoloiden henkilöstölle vastuullisesta anniskelusta

## Tavoite

- Tehostaa ja tukea anniskeluelinkeinon lainmukaista ja vastuullista toimintaa ikärajavälisessä ja päihtyneille anniskelusta kieltäytymisessä.
- Anniskelupaikan henkilökunta tuntee alkoholisäädökset ja ohjeet:
  - nuorilta asiakkailta kysytään papereita
  - selvästi päihtyneille ei anniskella
  - alkoholin anniskelu lopetetaan oikeaan aikaan

# Miksi anniskelun vastuullisuuteen kannattaa kiinnittää huomiota? 1/2

Viihtyisän ja turvallisen ravintolaympäristön luomiseen kuuluu olennaisena osana vastuullinen anniskelu.

Vastuullisessa ravintolassa pidetään hyvää huolta sekä asiakkaista että työntekijöistä.

Vastuullisessa ravintolassa on ystävällinen, osaava ja asiakaspalveluun motivoitunut henkilökunta, joka osaa toimia myös haastavissa asiakastilanteissa.

# Millainen on vastuullinen anniskelun ammattilainen?

- Lakien ja ohjeiden noudattaminen kuuluu ravintolan työntekijälle.
- Tärkeässä osassa vastuullisen anniskelun onnistumisessa ovat työntekijän ammattitaito, pelisilmä ja taito kohdata erilaisia asiakkaita.
- Lainmukaisuudesta huolehtiva ammattitaitoinen työntekijä löytää sekä hänelle itselleen että tilanteeseen parhaiten sopivat sanat ja tyylin.
- Oikein toteutettuna anniskelun valvonta viestii ympäristölle anniskelupaikan ja työntekijän vastuullisuudesta ja luotettavuudesta.
- Anniskelun valvonta ei ole ristiriidassa hyvän asiakaspalvelun kanssa!



# Työyhteisö työntekijän tukena

Työnantaja opastaa henkilökuntaa vastuullisen anniskelun käytännöistä:

- perehdyttämällä työntekijät huolellisesti
- tuomalla ongelmatilanteet yhteiseen käsittelyyn
- antamalla työntekijöille mahdollisuuden osallistua vastuullisuus -koulutuksiin

Työyhteisö osaa ehkäistä ja estää alkoholin käyttöön liittyviä konflikteja ja väkivaltaa:

- uhkaavat tilanteet tunnistetaan ajoissa
- työpaikalla on olemassa ennalta sovitut toimintatavat uhkaaviin tilanteisiin

# Pohdittavaksi

- Miten teillä työnantaja ja työyhteisö käytännössä tukee anniskelun valvontaa?
- Mikä hoituu tällä hetkellä hyvin?
- Missä olisi kehitettävää?

# Esimerkkivideo vastuullisesta anniskelusta (HUOM! Video aukeaa kuvaa klikkaamalla, vaatii nettiyhteyden)



## II LAINMUKAINEN ANNISKELU

# Anniskelu ja lainsäädäntö

Alkoholijuomaa ei saa anniskella 18 vuotta nuoremmalle. (AlkoA 26 §)

Alkoholijuomaa saa anniskella kerrallaan vain yhden annoksen (perusannos). Alkoholijuomia ei saa anniskella velaksi, panttia vastaan tai vaihtokaupalla. (AlkoA 24 §, 25 §)

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). AlkoL 23 §

Nuoren asiakkaan on vaadittaessa todistava henkilöllisyytensä iän varmistamiseksi. **Ikä on tarkistettava myös anniskelutilanteessa, vaikka ikäraajatarkistus olisi tehty ovella.**

- Iän todistamiseen käy vain viranomaisen myöntämä voimassaoleva:
  - henkilökortti
  - passi
  - ajokortti
- Myös ulkomainen kuvallinen henkilökortti, passi tai ajokortti kelpaa todistukseksi, mikäli se ei vaikuta helposti väärennettävältä ja siitä käy ilmi henkilön ikä.
- Sen sijaan iän todistamiseen EI kelpaa:
  - Kela-kortti, pankkikortti, opiskelijakortit, vartijakortti, sotilaspassi, oleskelulupakortti...

- Varmistu henkilötodistuksen oikeellisuudesta. Pyydä tarvittaessa todistus pois lompakosta tai kotelosta.
- Alkoholia tai tupakkaa ei asiakkaalle myydä, mikäli:
  - asiakas ei ole täysi-ikäinen
  - asiakas ei kysyttäessä pysty todistamaan henkilöllisyyttään virallisella henkilöllisyystodistuksella tai ulkomaisella vastaavalla
  - asiakasta ei ole mahdollista tunnistaa henkilöllisyystodistuksessa olevasta kuvasta
  - toteaa henkilötodistuksen olevan selvästi väärennetty.
- Mikäli henkilöllisyystodistus on väärennetty, ota yhteys poliisiin ja ilmoita väärennetystä asiakirjasta.



# Ikärajavaalvontaa helpottavia asioita

- Ikärajoilla on laaja hyväksyntä yhteiskunnassa
  - Nuoret itse kokevat tutkitusti ikäkontrollin täysin hyväksyttävänä.
  - 18 vuotta täyttäneet pitävät henkilöllisyystodistuksensa huolellisesti mukanaan ja näyttävät sen mielellään.
- Työyhteisön vahva tuki ikärajavaalvonnalle
  - Mahdollisuus työpaikalla oleviin toimintaa tukeviin pelisääntöihin, ohjeistukseen.
- Harjoitus tekee mestarin, kysy kollegoilta vinkkejä
  - Sanamuoto, millä anniskelukelpoisuutta varmistetaan, ei ole oleellista: Luontevuus ja normaalit kohteliaisuussäännöt riittävät.
  - Aina voi pahoitella tilannetta: ”Olen pahoillani, me noudatamme tässä ravintolassa lakia”.
  - Tarkista minä vuonna syntyneet ovat täysi-ikäisiä.

# Ikärajavälivalvonnan haasteita

- Anniskelutilanteeseen liittyvät
  - ostajan pukeutuminen, meikkaus ja käytös johtavat harhaan
  - kiire: anniskelija pyrkii nopeuttamaan palveluaan jättämällä ikärajatarkastuksen pois
- Anniskelijaan liittyvät
  - välinpitämätön asenne ikärajavälivalvontaa kohtaan
  - riittämättömät taidot ja valmiudet
  - henkilökohtaiset tunteet: pelot asiakkaan reaktiosta, kysymisen kiusallisuus
  - sosiaaliset paineet: asiakkaat alaikäisiä tovereita tai tuttuja
- Työyhteisöön liittyvät
  - työyhteisössä suhtaudutaan välinpitämättömästi lakiin ja annettuihin ohjeisiin
  - esimiehen antaman perehdytyksen ja työnohjauksen puutteellisuus

# Esimerkkivideo ikärajavaltvonnasta

(HUOM! Video aukeaa kuvaa klikkaamalla, vaatii nettiyhteyden)



# Pohdittavaksi

# III SELVÄSTI PÄIHTYNEILLE ANNISKELUSTA KIELTÄYTYMINEN

# Laki ja päihtyneille anniskelusta kieltäytyminen

Alkoholijuomia ei saa anniskella selvästi päihtyneelle tai häiritsevästi käyttäytyvälle (Alkoholilaki 1143/1994, 24§).

# Anniskelukelpoisuuden arviointi

- Arvioinnin tekeminen vaatii tarkkuutta.
- Anniskelukelpoisuus varmistetaan asiakasta jututtamalla ja tarvittaessa palvelutilanteen kestoa pidentämällä.
- Pelkkä alkoholille tuoksuminen tai ulkonäkö ei riitä perusteeksi anniskelusta kieltäytymiseen.
- Tulee pitää mielessä, että päihtyneeltä vaikuttava asiakas voi olla myös vammainen tai sairas.
- Muiden asiakkaiden kommentit eivät saa vaikuttaa asiakkaan päihtyneisyyden määrittämiseen.

# Kuka on selvästi päihtynyt?

- Päihtyneen mahdollisia tuntomerkkejä:
  - vaikeuksia kiinnittää katsetta tai lasittunut katse
  - häiritsevä, äänekas tai ylenpalttisen itsevarma käyttäytyminen
  - vaikeuksia ymmärtää asioita
  - epävarmat ja kömpelöt liikkeet, vaikeuksia saada otetta esineistä, hitaat refleksit
  - vaikeuksia kävellä suoraan, huojuva kävely tai kaatuu ilman tukea
  - sammaltava tai epäselvä puhe
  - sekava tai vaikeuksia kontrolloida tunteita
  - nuokkuu tai voi pahoin
  - läikyttelää juomaansa ja lasia on vaikea viedä suulle



# Anniskelusta kieltäytyminen

- Valviran ohjeistuksen mukaan myyjän arvio päihtymystilasta riittää anniskelusta kieltäytymiseen.
- Anniskelusta kieltäytyminen tuo omat haasteensa asiakaspalveluun, jota etukäteen pohditut toimintamallit sekä lain ja annettujen ohjeiden seuraaminen helpottavat.
  - Päihtyneelle anniskelusta kieltäydytään kohteliaasti ja asiakasta loukkaamatta.
  - Asiakkaan kuntoa ei kommentoida, eikä siitä vitsailla.
  - Tilanteessa ei kannata väitellä, vaan perustelun jälkeen ohjataan asiakas kohteliaan jämäkästi poistumaan.
  - Joskus asiakas voi vaatia poliisia paikalle puhalluttamaan tai ottamaan huumenäytettä. Tähän ei ole mitään velvollisuutta.

# Pohdittavaksi

# IV TURVALLISUUS

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

# Muista nämä

- Esimiehen vastuulle kuuluu varmistaa työntekijän työturvallisuus.
- Tutustu huolellisesti työpaikkasi turvallisuusohjeistukseen esimiehesi kanssa.
- Kirjaa uhkaavat tilanteet ylös ja keskustele niistä esimiehesi ja työkavereittesi kanssa.

# Työyhteisö ja turvallisuus

- Sopikaa yhdessä parhaat toimintamallit uhkaaviin tilanteisiin.
- Häiriötilanteita voi ehkäistä ennalta tiedottamalla selvästi, ettei päihtyneille anniskella alkoholijuomia.

# Näin toimit uhkaavassa tilanteessa

- 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

# Asiakkaan poistaminen anniskelupaikasta

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 järjestyksenvälvoja, vartiointiliikkeen vartija tai poliisi.

Jos asiakas on vahvasti päihtynyt, eikä kykene huolehtimaan itsestään, anniskelupaikan pitää varmistaa asiakkaalle kyyditys niin, että hän pääsee turvallisesti esimerkiksi asunnolleen.

# Esimerkkivideo päihtyneen asiakkaan poistamisesta

(HUOM! Video aukeaa kuvaa klikkaamalla, vaatii nettiyhteyden)





# Pohdittavaksi

- Millä perusteella asiakas poistettiin ravintolasta?
- Miten tilanne muuttuisi, jos asiakkaana olisi:
  - jalkapallotähti tai kaupunginjohtaja?
  - iso nuorisojoukko?
- Miten erottaa esimerkiksi sairaudesta, lääkityksestä tai mielenterveysongelmista johtuvan käytöksen päihtymyksestä?
- Miten kohdella kunnioittavasti myös päihtynyttä asiakasta?
- Miten mahdollisia häiriötilanteita voisi ehkäistä ennalta?

# V SEURAAMUKSET JA ANNISKELUAJAT

# Laki säätelee seuraamuksia

- Yksittäisistä ja vähäisiksi katsottavista anniskelurikkomuksista seuraa yleensä huomautus tai varoitus.
- Toistuvat ja vakavat rikkomukset voivat johtaa luvan määräaikaiseen tai pysyvään peruuttamiseen.
- **Alaikäiselle anniskelu ja anniskelu selvästi päihtyneelle ovat vakavia rikkomuksia.** Alaikäisille anniskelussa on vakiintunut ankara sanktiolinja. Seuraamuskäytäntöä on tiukennettu myös päihtyneille anniskelusta.

Omavalvonnalla tuleekin varmistaa se, että anniskelua alaikäisille ja selvästi päihtyneille ei pääsisi tapahtumaan. **Järjestyshäiriöt ja anniskelurikkomukset, erityisesti päihtyneille anniskelu, voivat johtaa myös jatkoaikaluvan peruuttamiseen.**

# Anniskeluajat

- Jos ravitsemisliikkeessä anniskellaan alkoholijuomia ja alkoholijuomien anniskelu on määrätty päättymään anniskelupaikassa tai sen osastossa aikaisemmin kuin kello 01.30, anniskelupaikka tai sen osasto on suljettava viimeistään puoli tuntia anniskeluajan päättymisen jälkeen. (laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta (308/2006); MaraL 3 § 1 mom.).
- Anniskelupaikan saa pitää auki kello 2:n ja 4:n välisenä aikana, jos anniskelupaikan anniskeluaikaa on jatkettu kello 01.30:n jälkeen siitä erikseen annettujen säännösten mukaisesti. Anniskelupaikka on tällöin suljettava viimeistään puoli tuntia anniskeluajan päättymisen jälkeen. (MaraL 3 § 2 mom.).

# Lähteitä

- Lainsäädäntö
  - Alkoholilaki (1143/1994)
  - Tupakkalaki (693/1976)
  - Arpajaislaki (1047/2001)
  - Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta 308/2006
- Alkoholiasiat ravintolassa. 2/2016. Valvira.