

Pääkaupunkiseudulla tehtiin ravintoloiden asiakasarviointeja

Pääkaupunkiseudulla tehtiin syyskuun aikana asiakasarvioinnit 61 pubiin ja jatkoaike-ravintolaan. Asiakasarviointeja oli tekemässä 76 Diakonia-ammattikorkeakoulun (DIAK) opiskelijaa. Koska tekijöitä oli näin paljon, pystyttiin arviointeja tekemään kuhunkin ravintolaan eri viikonloppuina, eri kellonaikoina ja useita arviointeja yhtä ravintolaa kohden, mikä lisää tulosten luotettavuutta. Arvioinneissa opiskelijat havainnoivat asiakkaana erityisesti, noudatettiinko ravintoloissa vastuullista alkoholijuomien anniskelua, päästettiinkö selvästi päihtyneitä sisälle ravintolaan, tarjoiltiinkö selvästi päihtyneille ja kysyttiinkö nuorilta näyttäviltä henkilöiltä paperit. Lisäksi arvioitiin sitä, kuinka monipuolisesti alkoholittomia juomia oli tarjolla ja miten niitä baaritiskeillä esiteltiin.

Asiakasarvioinnit perustuvat valtakunnalliseen Pakka-toimintamalliin, joka on THL:n kehittämä yhteisöllinen toimintamalli alkoholi-, tupakka- ja rahapelihaittojen ehkäisemiseksi ja vähentämiseksi paikallisella tasolla. Tässä mittakaavassa asiakasarviointeja ei ole Suomessa aikaisemmin toteutettu.

Asiakasarviointien tavoitteena on tarkastella asiakasnäkökulmasta ravintolan toimintaa, nostaa esiin kehittämisen paikkoja sekä näin kannustaa paikallisia ravintoloita mukaan ehkäisemään ja vähentämään päihdehaittoja.

Ikärajavallonnassa ja vastuullisessa anniskelussa havaittiin parantamisen varaa

Järjestyksenvalvojien (ovimiesten) asiakaspalvelu arvioitiin pääosin ystävälliseksi tai asialliseksi. Myös ravintoloiden henkilökunnan asiakaspalvelu arvioitiin ystävälliseksi ja henkilökunnan määrä riittäväksi. Alkoholilain mukaan ikärajavallontaa tulisi tehdä myös ravintolan sisällä esimerkiksi baaritiskillä. Tulosten perusteella ravintoloiden tulisikin kiinnittää entistä enemmän huomiota nuorelta näyttävien henkilöiden iän tarkistamiseen alkoholijuomien oston yhteydessä. Vastuulliseen anniskeluun kuuluu, että selvästi päihtyneitä ei päästetä sisään ravintolaan eikä heille tarjoilla alkoholia. Tästä huolimatta kysymykseen oliko ravintolassa henkilöitä, joille ei pitäisi enää anniskella päihtymystilan takia, vastasi Helsingissä 31 %, Vantaalla 47% ja Espoossa 62% vastaajista, että selvästi päihtyneitä oli yksi tai useampi henkilö.

Useissa pikkupubeissa ei ollut järjestyksenvalvojaa edes puolenyön jälkeen ja muutamassa pubissa oli vain yksi työntekijä joka huolehti tarjoilusta, paikan siisteydestä ja järjestyksen valvonnasta.

"Ovimiehen puute aiheutti olon, että siellä voisi tapahtua mitä vain, eikä siihen baarissa yksin työskentelevä pieni nainen voisi mitään."

Ravintoloiden turvallisuus ja viihtyisyys

Tuloksissa todentuu se tosiasia, että mitä pidemmälle ilta eteni, sitä enemmän ravintoloissa havaittiin selvästi päihtyneitä henkilöitä. Paikoissa, joissa asiakkaista suuri osa oli selvästi päihtyneitä, tuotiin esille useampi kokemus päihtyneen asiakkaan tungettelevasta käytöksestä. Kokonaisuudessaan ravintolat koettiin kuitenkin turvallisiksi tai melko turvallisiksi. Ravintolat koettiin pääosin viihtyisiksi, mutta huomiota kiinnitettiin mm. wc-tilojen sotkuisuuteen.

”Seinällä oli mainos, että narikkojen vieressä oli ilmainen vesipiste.”

Alkoholittomia juomia oli harvoin suoraan tarjolla, mutta pyydetessä niitä tarjoiltiin. Alkoholittomien juomien tarjonta vaihteli; *”Baarimikko kertoi erittäin ystävällisesti monipuolisista vaihtoehtoista, alkoholittomista juomista ja suositteli muutamia”,* *”Alkoholittomia vaihtoehtoja oli tasan kolme; vesi, cokis ja urheilujuoma”*. Opiskelijat huomioivat myös, että paikoissa, joissa oli happy hour-tarjouksia, tarjouksissa ei ollut mukana alkoholittomia juomia. Alkoholilain 25 pykälän mukaan anniskelupaikassa tulee olla saatavana riittävä valikoima kohtuuhintaisia alkoholittomia juomia.

Yhteenvetoa asiakasarviointien tuloksista käsitellään tarjontatyöryhmissä, joihin on kutsuttu kaupunkien, poliisin, aluehallintoviraston sekä vähittäiskaupan ja ravintoloiden edustajat. Espoossa tarjontatyöryhmä on toiminut jo vuodesta 2014 lähtien, Vantaalla ja Helsingissä tarjontatyöryhmät ovat aloittaneet toimintansa vuoden 2016 aikana. Työryhmien tavoitteena on ehkäistä ja vähentää päihdehaittoja järjestämällä erilaisia kampanjoita, tapahtumia ja koulutuksia asian tiimoilta. Tavoitteena on toiminta, josta kaikki osapuolet hyötyvät.