

DISPENSACIÓN RESPONSABLE DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS

VI XORNADAS PLsDA
Experiencias Preventivas II
Alicia Rodríguez - Martos

C S B Consorci Sanitari
de Barcelona

+B Agència
de Salut Pública

DISPENSACIÓN RESPONSABLE DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS

● ¿Qué se entiende por dispensación responsable?

- Q La política adoptada en un local para disminuir el riesgo de problemas relacionados con el alcohol en sus clientes.
- Incluye *normas de la casa y estrategias* para la disuasión de consumos e intervención en situaciones de conflicto

DISPENSACIÓN RESPONSABLE DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS

• ¿Qué objetivos persigue?

Objetivo final

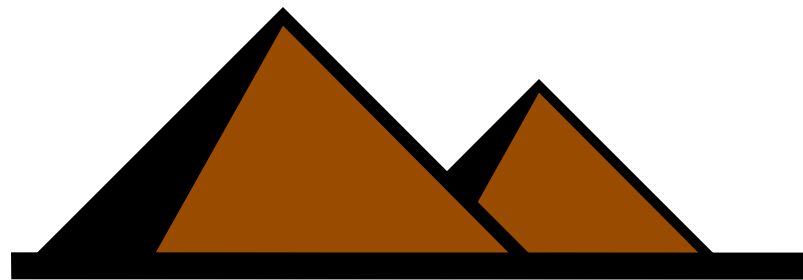
Reducir los daños asociados al consumo

Objetivos operativos

- Evitar la dispensación a menores
- Evitar la dispensación a clientes intoxicados y prevenir la intoxicación
- Minimizar la conducción bajo los efectos del alcohol y otras conductas de riesgo



No bebas mucha cerveza porque, si te caes en la calle, nadie querrá recogerte y, si coges tu carro y tropiezas con alguna piedra, tu cabeza acabará en el polvo...



(Inscripción egipcia, citada por Montoro, 1997)

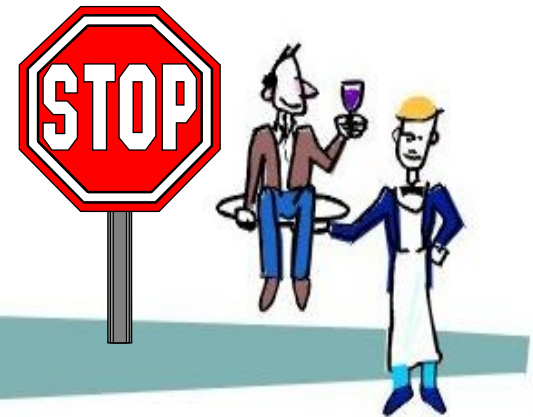
¿POR QUÉ FORMAR A CAMAREROS Y PROPIETARIOS DE LOCALES?

- El alcohol forma parte de nuestra cultura gastronómica y social. Muchas actividades ligadas a la restauración y al ocio incluyen su consumo.
- La industria hostelera (restaurantes, bares, discotecas) proporciona buena comida, bebida, ambiente...
- Pero la bebida puede traer problemas al bebedor, a terceros, y crear un “mal ambiente”

DISPENSACIÓN RESPONSABLE DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS

“Los dispensadores y vendedores de bebidas alcohólicas pueden contribuir al desarrollo de una cultura donde el consumo de riesgo sea inaceptable”

(Toomey et al., 1998)



DISPENSACIÓN RESPONSABLE DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS

**Hay que encontrar un equilibrio
entre**

- los aspectos sociales, lúdicos y económicos y
- la prevención de los riesgos y daños asociados al consumo abusivo de alcohol

interesa

- a instituciones de salud pública y
- al sector del ocio y la restauración (buen ambiente)

DISPENSACIÓN RESPONSABLE DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS

ELEMENTOS DE LA DRA

1. Monitorizar el consumo del cliente.
2. Evitar que los clientes intoxicados incurran en otras actividades de riesgo.
3. Servir las bebidas alcohólicas respetando las medidas estándar.
4. Promover el consumo de comida y bebidas no alcohólicas.
5. Evitar las promociones de bebidas.

Fte.: Saltz y Stanghetta (1997)

DISPENSACIÓN RESPONSABLE DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS

• ¿Qué resultados obtiene?

- Disminuye la dispensación a menores y a clientes intoxicados
- Disminuyen los problemas, violencia y AT (sobre todo AT de madrugada, sin contrario)
- *El máximo rendimiento de un servicio de DRA se obtiene en el marco de una acción comunitaria*



DISPENSACIÓN RESPONSABLE DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS

● ¿Cómo se implementa?

- En el marco de un *programa de acción comunitaria* para reducir riesgos y daños relacionados con el alcohol
- Creando un *grupo de referencia* dentro de la comunidad: sector de restauración y ocio (escuelas profesionales, patronal, sindicatos) administración local, expertos en adicciones
- *Formando a profesionales* del sector: propietarios, camareros, barmans, “porteros” y personal seguridad
- *Formando formadores* (técnicos de salud, profesores de hostelería, profesionales de la prevención...)

FORMACIÓN EN DISPENSACIÓN RESPONSABLE

● ¿Cómo se forma al personal?

Taller de unas 4-5 horas, que incluye:

✓ *Teoría: conocimientos y actitudes*

- *concepto y beneficios de la DRA,
- *rol camarero, *efectos del alcohol,
- *legislación sobre alcohol, *estrategias

✓ *Ejercicios prácticos* (debate, role playing)

✓ *Material de soporte* (manual sobre DRA)



FORMACIÓN EN DISPENSACIÓN RESPONSABLE

● ¿Cómo se forma a los formadores?

Taller de unas 7 horas

✓ Teoría: *conocimientos y actitudes*

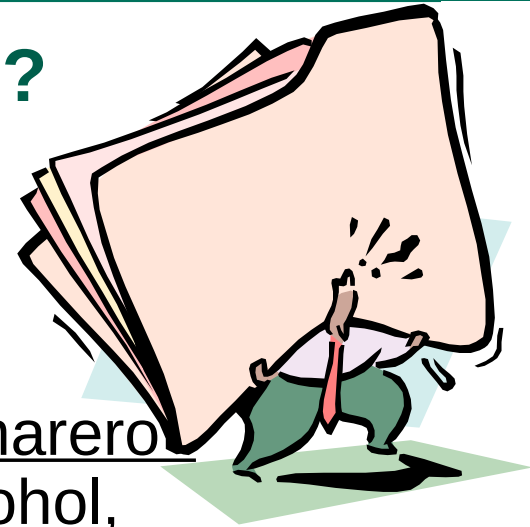
*concepto y beneficios de la DRA, *rol camarero

*efectos del alcohol, *legislación sobre alcohol,

*estrategias de dispensación y de docencia

✓ *Ejercicios prácticos* (reflexión y debate, role playing)

✓ *Material de soporte* (manual, guía, vídeo y diapositivas)



DECÁLOGO PARA MANEJAR UNA SITUACIÓN DIFÍCIL

- 1 No espere a** que sea demasiado tarde: actúe ante los primeros signos de intoxicación
- 2 No humille** a su cliente
- 3 No pierda la calma**
- 4 Sea respetuoso.**
- 5 No toque nunca al cliente:** un gesto de aproximación puede ser mal interpretado
- 6 Sea discreto** y no ponga en evidencia a su cliente ante terceros
- 7 Justifique su negativa:** recuérdale que mañana volverá a ser bien recibido
- 8 Ofrezca alternativas:** bebidas sin alcohol, pedir un taxi....
- 9 Informe** a sus compañeros de plantilla sobre lo que ha ocurrido
- 10 Refuerce su mensaje:** Si se trata de un cliente habitual, al día

FORMACIÓN EN DISPENSACIÓN RESPONSABLE

● ¿Cómo se evalúan los resultados?

➤ *Cuestionarios*

cambio de actitudes y adquisición de conocimientos

➤ *Estudios de campo*

observación, falsos clientes

negativa a servir a intoxicados, sugerencia de bebida alternativa, demorar servicio alcohol, nº de intentos del cliente embriagado para ser servido, mediación en conflicto

➤ *Determinación de alcoholemias*

➤ *Impacto en AT (1 ocupante, de madrugada, sin contrario)*

FORMACIÓN EN DISPENSACIÓN RESPONSABLE

Experiencia de la ASPB

La ASPB ha elaborado este programa inspirándose en el modelo irlandés

- ✓ Elaboración de manual y programa (2001)
- ✓ Formación piloto de alumnos (2002)
- ✓ Formación de profesionales y estudio de campo (2003/2004)
- ✓ Cursos de formación de formadores (2006)

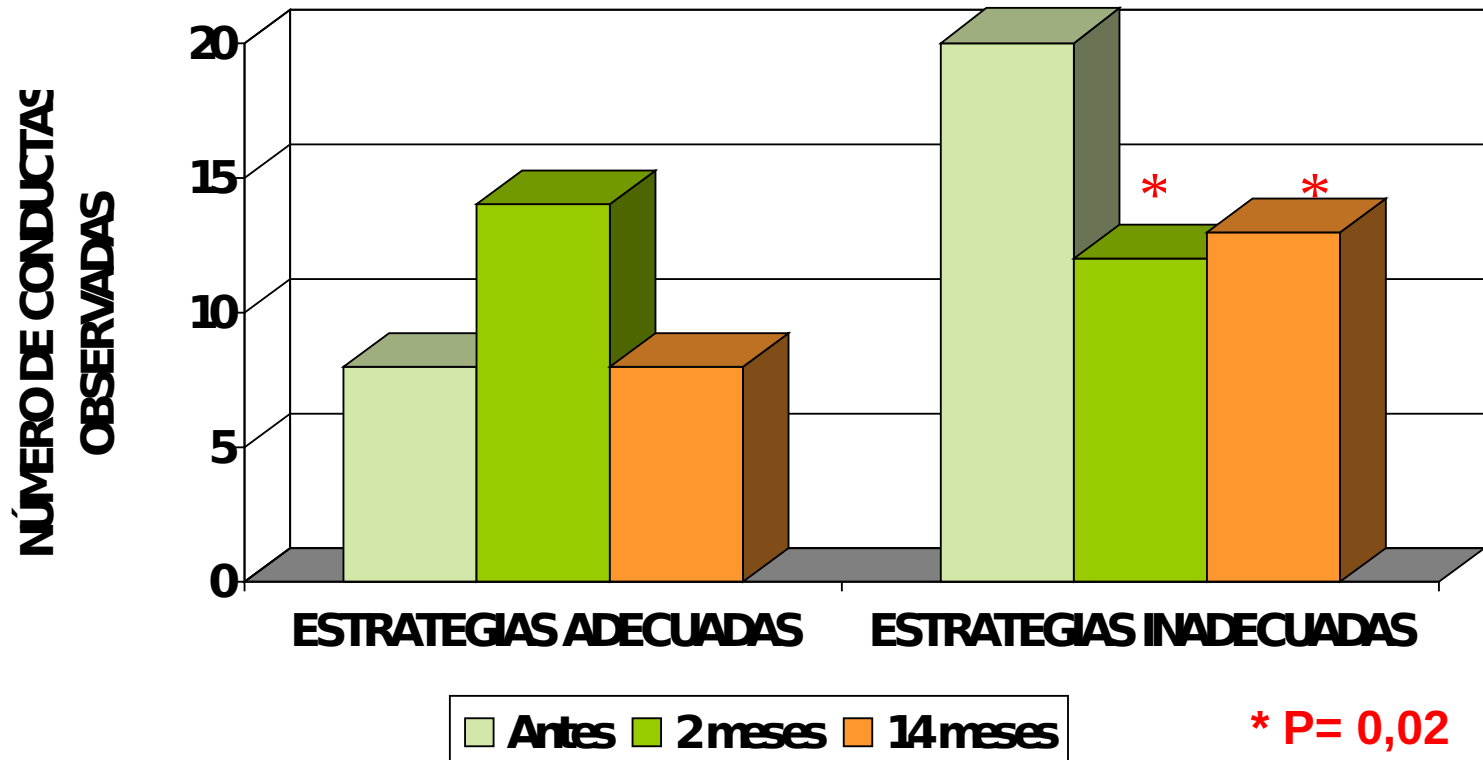
FORMACIÓN EN DISPENSACIÓN RESPONSABLE: Estudio de campo

● Estudio de campo

- Sujetos: 35 camareros profesionales de 8 establecimientos
- Método:
 - ✓ Formación mediante taller de 4 horas
 - ✓ Observación de conducta (inadvertida) ante situaciones preparadas de embriaguez simulada en contexto natural
 - ✓ Evaluación por cambios de conducta (comparación de la conducta anterior a la formación, con la conducta a los 2 y 14 meses)

FORMACIÓN EN DISPENSACIÓN RESPONSABLE: Estudio de campo

- Evaluación del estudio observacional (N=16)
Cambios en conductas de dispensación.



Dispensación Responsable de Bebidas Alcohólicas

Discusión

La implantación y consolidación de la DRA requiere:

- ✓ sensibilización y compromiso del empresario (“normas de la casa”)
- ✓ su responsabilidad personal más allá de las responsabilidades legales
- ✓ programas comunitarios de apoyo y promoción (formación de los profesionales)
- ✓ ambiente propicio y sintonía con promotor
- ✓ DRA incluida en Estrategia Europea sobre Alcohol



Dispensación Responsable de Bebidas Alcohólicas

Discusión

- ✓ Los programas de formación pueden mejorar las habilidades de dispensación y contribuir a disminuir el daño por alcohol, especialmente si la formación se acompaña de control externo y se enmarca en programa comunitario.
- ✓ La OMS incluye la DRA entre las estrategias para reducir lesiones y recomienda su generalización para reducir el daño.
- ✓ La CE promueve la DRA en su Comunicación sobre la estrategia comunitaria sobre alcohol

