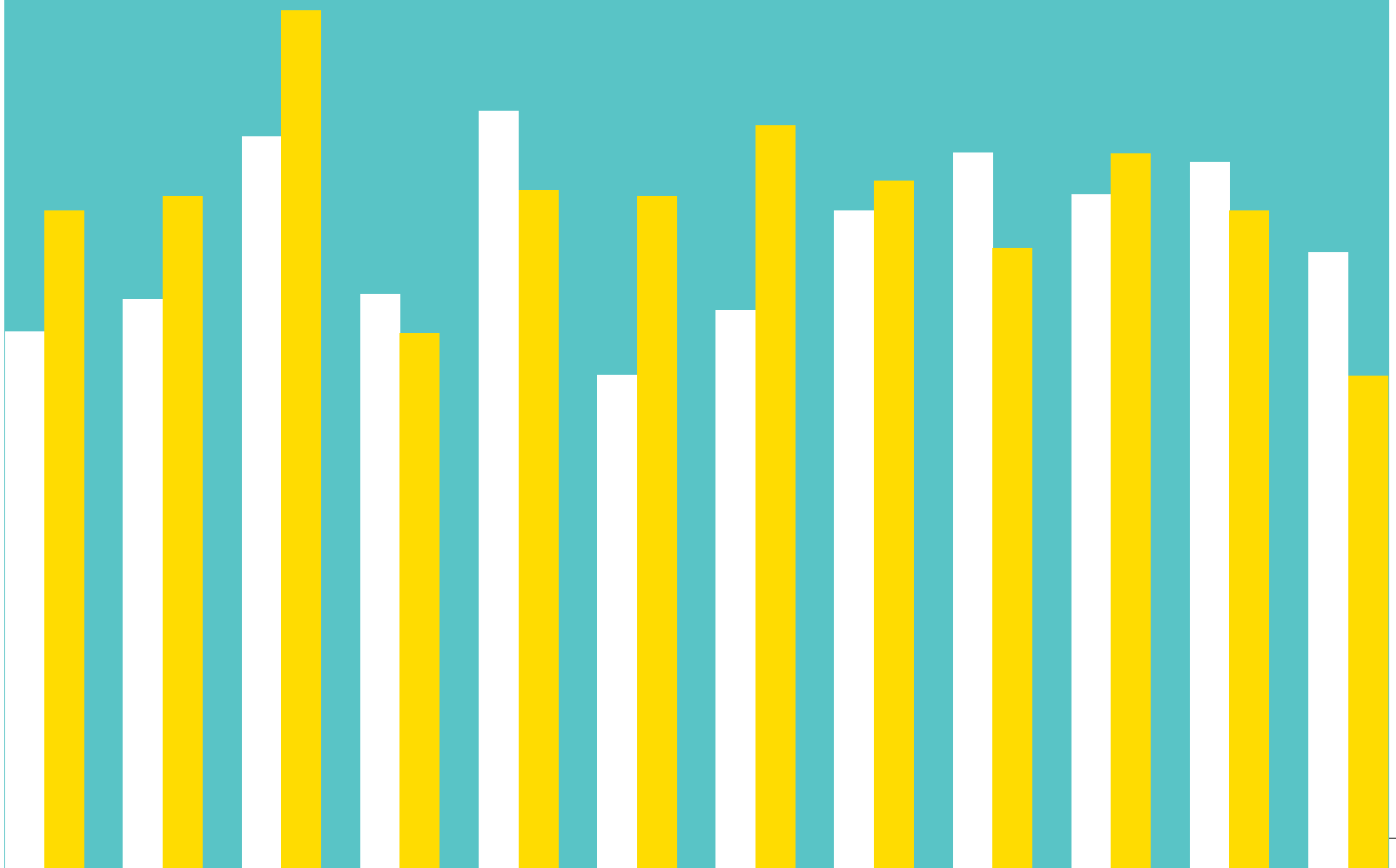




Vuosiraportti 2012

Mari Pajula



Sisällysluettelo

3	Sisällysluettelo	16	Soittajat
4	Johdanto	16	Pelaajat
5	Tiivistelmä	19	Läheiset
6	Sammanfattning	19	Pelaaminen ja siihen liittyvät haitat
7	Abstract	19	Pääasiallinen ongelmia aiheuttava peli
8	Peluurin toiminta	20	Muut pelit peliongelman taustalla
8	Toiminnan tavoite	22	Peliongelman kärjistyminen
8	Peluurin palveluiden esittely	24	Peluurin internet- ja mobiilipalvelut 2012
9	Palvelun tuottaminen, hallinto ja henkilöstö	24	Pelivoimapiiri
10	Peluuri osana Peliklinikkaa	24	Jäsenet ja ryhmät
11	Peluurin tietokanta ja raportin aineistot	24	Viestit
11	Peluurin toiminnan kehittäminen 2012	25	Verkkosivut
11	Palvelukokonaisuuden ja osaamisen kehittäminen	25	eNeuvonta
12	Auttavan puhelimen toiminnan kehittäminen	25	Valtti
13	Peluurin viestintä ja sen kehittäminen	25	Tuuletin
14	Auttava puhelin 2012	25	Peli poikki
14	Puhelut	29	Näköalapaikan havaintoja pelikentän muutoksista
14	Puheluiden määrä ja luonne	31	Liite. Peluurin strategia 2013–2016
14	Soittojen jakaantuminen		
16	Puhelut pitenevät		

Johdanto

Vuosi 2012 oli Peluurin kahdeksas täysi toimintavuosi. Tuona aikana Peluurin toimintaympäristö on muuttunut kiihtyvällä tahdilla. Muutoksia on tapahtunut pelien tarjonnassa ja itse pelaamisessa, mutta myös palveluita peliongelmaan on lähdetty kehittämään entistä tarmokkaammin. Pääkaupunkiseudulla ja valtakunnallisesti toimiva Peliklinikka sai jatkoa, kun THL valitsi vuoden lopussa tarjouskilpailun kautta Päijät-Hämeen sekä Vaasan ja Keski-Pohjanmaan seudut uusiksi pilottialueiksi, joissa palveluita lähdetään kehittämään. Peluurilla on oma tärkeä ensikäden palvelun paikkansa valtakunnallisessa palvelukokonaisuudessa ja se toimii jatkossa yhteistyössä myös 2013 käynnistyvien pilottien kanssa valtakunnallisella palvelukokonaisuudellaan.

Muuttuva kenttä asettaa muuttuvia haasteita ja mahdollisuuksia myös palveluiden kehittämiseksi. Pie-nin meneillään olevista muutoksista ei ole sähköisessä kommunikaatiossa, sen muodoissa ja mahdollisuuksissa tapahtuva kehitys. Peluuri on päässyt kehittämään kasva-vaan palvelutarpeeseen uudenlaisia sähköisiä palveluita ja yhdistämään niitä uudella tavalla erilaisiin auttamisen tapoihin. Peliklinikan monitoimijakokonaisuus luo hyvät puitteet kehittää uudenlaista toimintaa.

Tämä vuosiraportti antaa kattavan kuvan siitä, miten

Peluuri on vuoden 2012 aikana toiminut tavoitteensa eteen olla toimiva ja kattava valtakunnallinen ensikäden palvelu pelihaitoissa. Tämän lisäksi raportti tilastoinen ja asiakasaineistojen analyysineen kertoo osaltaan myös edellä mainitusta kentän muutoksesta. Asiakaskohtamisissa mitattuna Peluuri tavoittaa vuosittain tuhansia pelaajia ja heidän läheisiään. Peluurin tilastot ovatkin merkittävä pelihaittakentän muutoksista ja uusista trendeistä kertova lähde.

Tässä raportissa on esitelty Peluurin toiminta, kehittäminen, palvelut ja niitä koskevat avainluvut vuodelta 2012. Samalla tarkastellaan tapahtuneita muutoksia verrattuna aiempiin vuosiin. Loppuluvussa peilataan raportin ensikäden tietoa laajempaan pelikentän kokonaisuuteen.

Peluurin vuosiraportin tuottamiseen ovat osallistuneet Peluurin työntekijöistä asiakastyön koordinaattori Annina Aaltonen, viestinnän projektityöntekijä Elisa Korsoff, päivystäjä Charlotta Grönberg, asiakastyöntekijä Catarina Forsström-Lounema sekä Peliklinikan kehittämiskoordinaattori Tapio Jaakkola. Suuri kiitos teille kaikille!

MARI PAJULA
kehittämispäällikkö / Peluuri

Tiivistelmä

Peluuri ehkäisee ja vähentää pelaamisesta aiheutuvia sosiaalisia sekä terveydellisiä haittoja. Perustehtävää toteutetaan tuottamalla tuki-, ohjaus- ja neuvontapalveluita sekä välittämällä tietoa peliongelmaista, sen ehkäisystä ja hoidosta. Peluuri tarjoaa myös oma-apuun ja vertaisuuteen perustuvaa tukea. Näin määritellään Peluurin perustehtävä vuoden 2012 lopussa valmistuneessa strategiassa, joka ajoittuu vuosille 2013–2016.

Peluurin sähköiseen palvelukokonaisuuteen kuuluu auttava puhelin, eNeuvonta, verkkosivusto oma-apuvälineineen, keskustelufoorumit Valtti ja Tuuletin, tekstiviestipalvelu Pelivoimapiiri sekä nettipohjainen Peli poikki -hoito-ohjelma. Kaikki palvelut ovat valtakunnallisia ja käyttäjille maksuttomia. Peluuri on A-klinikkasäätiön ja Sininauhaliiton palvelu ja se toimii osana Peliklinikkaa, joka on valtio-, kunta- ja järjestötoimijoita samaan toimintayksikköön kokoava palvelukokonaisuus.

Vuonna 2012 Peluurin auttavassa puhelimesa vastattiin 2 975 puheluun, joista 1 374 oli peliongelmaa koskevia soittoja. Edelliseen vuoteen verrattuna peliongelmapuheluita tuli 16 % enemmän. Soitoista 62 % tuli pelaajilta, 34 % läheisiltä ja loput 4 % työssään pelihaittoja kohtaavilta ja muilta peliongelmistä kiinnostuneilta. Peliongelmasoittojen jakautuminen soittajaryhmittäin vastasi edellisen vuoden jakaumaa.

Asiakasmäärät kasvoivat kaikissa Peluurin palveluissa. Asiakasmäärän kasvun ohelle vuositilastot kertovat asiakastyön laadullisesta muutoksesta. Auttavassa puhelimes-

sa kohdattiin aiempaa useammin vakavista peliongelmistä kärsiviä ja heidän läheisiään. Vähintään yksi vakavista ongelmista kertova indikaattori, kuten itsemurha-ajatukset tai pelaamisesta johtuva lasten pahoinvointi, tuli esille 408 peliongelmapuhelussa eli 30 %:ssa kaikista puhelusta. Vuonna 2011 vastaava osuus oli 15 %. Tämä joukko pelasi pääasiassa ongelman taustalla olevaa pelaamisen muotoa keskimääräistä useammin netin kautta. Kun kaikista puhelusta netin kautta pääasiassa pelimuotoa pelasi 42 %, oli vastaava luku 51 % niissä soitoissa, joissa tuli esille vähintään yksi vakavasta ongelmasta kertova indikaattori.

Netin kautta pelaamisen osuus lisääntyi. Internet-pelaaminen oli pääasiassa pelin kohdalla pelaamisen kanava nyt 42 %:ssa peliongelmapuheluista (2011 28 %). Nettipelaamisen kokonaisuutta tarkasteltaessa kasvua tapahtui erityisesti kotimaisten pelintarjoajien osuudessa nettipelaamisesta. Nettipokerissa RAY:n osuus kuitenkin pieneni verrattuna edelliseen vuoteen. RAY:n sivustolla pelaamisesta tiedettiin nyt olevan kyse vähintään 14 %:ssa nettipokeria koskevista soitoista, kun viime vuonna vastaava luku oli 41 %.

Raha-automaattien pelaaminen netin kautta näkyy vuositilastojen tasolla ensimmäistä kertaa. Kun vuonna 2011 ainoastaan viidessä puhelussa raha-automaattipelaamisen kanavaksi oli merkitty internet, nyt sähköisestä raha-automaattipelaamisesta oli kyse 14 % niistä puhelusta, joissa automaattipelaamisen kanava tuli tietoon.

Sammanfattning

Peluuri förebygger samt förminskar de sociala och hälso-relaterade problemen som följer spelandet. Basuppgiften utförs genom att producera stöd- och rådgivningstjänster samt genom att vidarebefordra information om såväl spelproblem som förebyggandet och vården. Peluuri erbjuder även stöd baserat på självhjälp samt kamratstöd. På detta sätt definieras Peluuris basuppgift i strategin för åren 2013–2016, som fastställdes i slutet av år 2012.

Till Peluuris elektroniska servicehelhet hör hjälplinjen, eRådgivningen, webbplatsen minnehållandes verktyg för självhjälp, diskussionsforumen Valtti och Tuuletin, textmeddelandetjänsten Pelivoimapiiri samt det internetbaserade vårdprogrammet Peli poikki. Allatjänster är riksomfattande och kostnadsfria för användaren. Peluuri är A-klinikstiftelsens och Finska Blåbandsförbundets tjänst och fungerar som en del av Spelkliniken, som i sin tur är en servicehelhet där statliga, kommunala och organisationella operatörer samlas i samma verksamhetsenhet.

Under året 2012 besvarades 2 975 samtal i hjälplinjen, av vilka 1 374 var relaterade till spelproblem. Jämfört med året innan steg mängden samtal med 16 %. Av samtalen kom 62 % av spelare, 34 % av anhöriga och resterande 4 % av personer som i sitt arbete stöter på spelproblem samt av personer intresserade av spelproblem. Fördelningen av de spelproblemsrelaterade samtalen var lik året innan.

Mängden kunder steg i alla Peluuris tjänster. Den

årliga statistiken antyder även på en kvalitativ förändring av kundrådgivningsarbetet. Personer som led av svåra spelproblem och deras anhöriga bemöttes i hjälplinjen oftare än förut. Minst en indikator på svåra spelproblem steg fram i 408 av de spelproblemsrelaterade samtalen. Detta utgjorde 30 % av alla samtalen. Denna grups huvudsakliga problemfrämjande spel var oftare via internet än hos spelarna i medeltal. Där 42 % av alla spelarna sade sig huvudsakligen spela via nätet, var motsvarande siffra 51 % i gruppen, där minst en indikator tydde på allvarliga spelproblem.

Andelen för spelande via internet steg. Internetspelandet var nu det huvudsakliga spelet i 42 % av samtalen relaterade till spelproblem (28 % år 2011). När spelandet via internet betraktades som en helhet, skedde tillväxten främst i andelen för dem som spelade på de inhemska nätspelesidorna. I Penningautomatföreningens andel för nätpoker sjönk dock andelen från året innan. Nu hade man vetskapen om att det i minst 14 % av samtalen gällande nätpoker handlade om spelande via Penningautomatföreningens sidor. Motsvarande siffra under år 2011 var 41 %.

För första gången har spelandet av Penningautomatföreningens spel via nätet synats i den årliga statistiken. Medan endast 5 samtal under året 2011 handlade om penningspelautomater via nätet var siffran nu 14 % i de samtal, där man visste var spelandet på automaterna skedde.

Abstract

Peluri prevents and reduces social and health problems caused by gambling. The basic task is carried out by providing support, counselling and information services and by transmitting information about gambling problem, its prevention and treatment. Peluri offers also support based on self-help and a peer support. The basic task of Peluri is defined in this way in the strategy completed at the end of 2012, and scheduled for the years 2013–2016.

Peluri's electronic service whole comprises a helpline, e-Counselling, a Website providing self-help instruments, discussion forums called Valtti and Tuuletin, text message service Pelivoimapiiri (Gambling Power Circle) and Internet-based Peli poikki (Time to Fold) treatment programme. All the services are available nationwide and free of charge for the users. Peluri is a service organized by the A-Clinic Foundation and the Finnish Blue Ribbon, and it operates as a part of a Gambling Clinic, which is a service whole gathering governmental, municipal and organizational operators into the same operational unit.

In 2012 the total of 2 975 calls were answered on Peluri's helpline; and 1 374 of the calls were related with the gambling problem. Compared with the previous year, there were 16 % more calls related with the gambling problem. 62 % of the calls were made by gamblers, 34 % by their family and friends and the remaining 4 % by those who have faced gambling-related problems at their work and by others interested in gambling problems. The distribution of calls related with gambling problems by caller groups corresponded with the distribution of the previous year.

There was an increase in the number of clients in all the services provided by Peluri. In addition to the increase in the number of clients, the annual statistics

indicate also a qualitative change in the work done among the clients. On the helpline, we met more frequently than ever before people suffering from serious gambling problems and their relatives. At least one indicator telling about serious problems came out in the 408 calls related with gambling problems, i.e. in 30 % of all the calls. This group played the principal form of gambling that was behind the problem more often than the average via the Internet. When in case of all the calls, the principal form of gambling was being played via the Internet in 42 % of the cases, the corresponding figure was 51 % in case of those calls where at least one indicator telling about a serious problem came out.

There was an increase in the share of gambling via the Internet. Web gambling was the gambling channel in case of the principal form of gambling now in case of 42 % of the calls related with gambling problems (2011 28 %). When we take a look at Internet gambling as a whole, there was an increase in particular in Finnish game providers' share of Internet gambling. With regard to Internet poker, however, there was a decrease in RAY's (Finland's Slot Machine Association) share compared with the previous year. At least 14 % of the calls related with Internet poker, were about gambling on RAY's Website, whereas last year the corresponding figure amounted to 41 %.

Gambling at slot machines on the Internet is shown for the first time at the level of annual statistics. While in 2011 the Internet was marked as the channel of gambling at slot machines in case of only five calls, now 14 % of the calls where the channel of gambling at slot machines was indicated, were about electronic gambling at slot machines.

Peluurin toiminta

Toiminnan tavoite

Peluuri ehkäisee ja vähentää pelaamisesta aiheutuvia sosiaalisia sekä terveydellisiä haittoja. Perustehtävää toteutetaan tuottamalla tuki-, ohjaus- ja neuvontapalveluita sekä välittämällä tietoa peliongelma- ja sen ehkäisystä ja hoidosta. Peluuri tarjoaa myös oma-apuun ja vertaistuen perustuvaa tukea. Näin määritellään Peluurin perustehtävä vuoden 2012 lopussa valmistuneessa strategiassa, joka ajoittuu vuosille 2013–2016.

Peluurin sähköiseen palvelukokonaisuuteen kuuluu auttava puhelin, eNeuvonta, verkkosivusto oma-apuvälineineen, keskustelufoorumit Valtti ja Tuuletin, tekstiviestipalvelu Pelivoimapiiri sekä Peli poikki, joka on nettipohjainen itseopiskelua, ammatillista apua ja vertaistukea yhdistelevä palvelu pelaajille. Kaikki Peluurin palvelut ovat valtakunnallisia ja käyttäjille maksuttomia.

Peluuri on A-klinikkasäätiön ja Sininauhaliiton palvelu ja se toimii osana Peliklinikkaa, joka on valtio-, kunta- ja järjestötoimijoita samaan toimintayksikköön kokoava palvelukokonaisuus. Peluurin sähköisistä palveluista eNeuvonta, Valtti ja Tuuletin on toteutettu toisen taustaorganisaation, A-klinikkasäätiön tarjoamassa Päihdelinkissä.

Peluurin palvelut ovat valtakunnallisia ja käyttäjille ilmaisia. Peluurin toiminta alkoi 1.9.2004 ja se vakainasettiin vuonna 2007. Vuosi 2012 oli näin kahdeksas täysi toimintavuosi.

Peluurin palveluiden esittely

Peluurin auttava puhelin tarjoaa kertaluonteisten puhelujen ja kolmen puhelun ohjelman avulla lyhytkestoista tukea, ohjausta ja neuvontaa peliongelmaan. Puheluissa tarjotaan pelaajille ja heidän läheisilleen mahdollisuus keskustella tilanteestaan ja saada tukea pelaamiseen liittyviin haittoihin. Auttava puhelin palvelee myös työssään pelaamisen haittoja kohtaavia työntekijöitä. Asiakastyössä sovelletaan ohjaus- ja neuvontatyön asiakaslähtöistä viitekehystä ja siinä hyödynnetään tutkittuun tietoon pohjautuvia kognitiivis-behavioraalisen ajattelun ja motivoivan haastattelun menetelmiä.

Keskeistä on asiakkaan kuunteleminen ja keskusteleminen empaattisesti, tuomitsematta sekä motivoivan

kohtaamisen ja asiakaslähtöisyyden periaatteita noudattaen. Puheluissa pyritään tilanteen kokonaisvaltaiseen arvioimiseen yhdessä asiakkaan kanssa, muutostivat- tion herättämiseen ja vahvistamiseen sekä tarjoamaan asiakkaalle välineitä muutoksen työstämiseen.

Kaiken Peluurissa tehtävän asiakastyön lähtökohtana on ajatus asiakkaasta oman elämänsä asiantuntijana, jolla itsellään on muutokseen tarvittavat resurssit, joita vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa vahvistetaan ja tuetaan. Työntekijä ei käytä valtaa suhteessa asiakkaaseen, vaan asiakas ja työntekijä ratkovat asiakkaan ongelmia yhteistyössä, tasavertaisina kumppaneina, ja asiakas kohdataan arvostusta osoittaen ja hänen autonomiaansa kunnioittaen. Kaikki keskustelut ovat luottamuksellisia. Peluurin työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus kaikista puheluissa käsitellyistä asioista.

Auttava puhelin päivystää suomeksi joka arkipäivä klo 12–18. Ruotsinkielinen päivystys toimii maanantaisin klo 12 ja 18 välillä ja toimii samalla toisena puhelinlinjana myös suomenkieliselle päivystykselle. Toinen päivystyslinja on auki resurssien sallimissa rajoissa myös muina päivinä.

Peluurin eNeuvonnan kautta voi esittää nimettömänä kysymyksiä asiantuntijalle pelihaitoista. eNeuvonnan tarkoituksena on tarjota erityisesti sellaista tietoa ja tukea, josta olisi apua pelaamisen tai sen aiheuttamien haittojen vähentämisessä sekä hoitopalveluihin hakeutumisessa. eNeuvonta toimii A-klinikkasäätiön Päihdelinkissä.

Valtti-keskustelupalsta tarjoaa paikan pelaajien ja ongelmapelaajien läheisten vertaistuelle ja keskustelulle. Valtti tarjoaa paikan vaihtaa mielipiteitä ja kokemuksia. Siellä voi keskustella kaikesta rahapeleihin ja peliongelmaan liittyvästä. Valtissa keskustelu käydään nimimerkillä. Palvelu on perustettu yhteistyössä A-klinikkasäätiön Päihdelinkin kanssa ja se toimii osana Päihdelinkkiä.

Tuuletin-keskustelupalsta on suljettu foorumi, jossa ulkopuoliset eivät voi nähdä keskustelujen sisältöä. Ohjattuja ryhmiä tarjotaan erikseen pelaajille ja läheisille. Palvelussa on valmius myös ruotsinkielisten ryhmien järjestämiseen. Peluurin työntekijä toimii keskustelun ohjaajana. Foorumi toimii Päihdelinkissä.

Pelivoimapiiri on tekstiviesti- ja internetpalvelu omasta tai läheisensä rahapelaamisesta huolestuneille. Pelivoimapiiri-palvelu perustuu A-klinikkasäätiön kehittämään Voimapiiri-konseptiin. Pelivoimapiiri tarjoaa tukea tekstiviesteillä kännykällä ja internetissä. Pelivoimapiiri käynnisti toimintansa tekstiviesti- ja nettipalveluna syyskuussa 2009. Palvelu on toimintansa aikana kehittynyt toimivaksi vertaistuen, neuvonnan ja ohjauksen sekä oma-avun muodoksi ongelmapelaajille ja heidän lähe-

silleen. Pelivoimapiirin ydin perustuu vertaistukeen.

Asiakkaat voivat halutessaan osallistua palveluun myös pelkästään tietokoneen välityksellä. Netissä viestejä ei lähetetä yksityisten ihmisten osoitteisiin, vaan asiakkaat kirjautuvat Pelivoimapiirin sivuille, josta he pääsevät lukemaan heille lähetetyt viestit palvelimelta. Palvelun mobiilikäyttöä helpottaa oma mobiiliselainversio.

Pelivoimapiirin tukimuotoja ovat vertaistukiryhmät pelaajille ja heidän läheisilleen, oma-apuviestit sekä neuvonta. Tukea voi saada vertaisryhmässä tai tilaamalla viestisarjoja peliongelmaista ja pelaamisen vähentämisestä. Lisäksi palvelu tarjoaa tietoa apua tarjoavista palveluista ja neuvontaa peliongelmissa niin pelaajille kuin heidän läheisilleenkin.

Peli poikki on vuodesta 2007 alkaen osana Peluria toiminut nettipohjainen itseopiskelua, ammatillista apua ja vertaistukea yhdistelevä palvelu pelaajille. Ohjelman on kehittänyt *Spelinstitutet* Ruotsissa *Statens Folkhälsoinstitutet*in tilauksesta. Alkuperäisestä ohjelmistosta kehitettiin vuosien 2011 ja 2012 aikana paranneltu versio suomalais-ruotsalaisena yhteistyönä. Yhteistyössä olivat mukana Spelinstitutet (nyk. Silabs), Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL, Peluri ja Peliklinikka. Ohjelman oikeudet Suomessa omistaa Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Peli poikki -ohjelman sisältö perustuu kognitiivis-behavioraaliseen ajatteluun ja motivoivaan haastatteluun. Ohjelma koostuu itseopiskelusta, työmateriaaleista, foorumista, kotitehtävistä ja puhelinkeskusteluista. Se käsittää kahdeksan viikon mittaista osaa. Osat käydään järjestyksessä, yksi viikossa. Näissä moduuleissa asiakas käy läpi omaa tilannettaan ja peliongelmaa asiattiedon, harjoitusten ja kysymysten yhdistelmällä. Ohjelmaan sisältyy viikoittainen kontakti terapeutin kanssa puhelimen välityksellä. Peli poikki -ohjelman foorumilla asiakas saa vertaistukea netti-keskustelun kautta. Halutessaan pelaajalla on mahdollisuus 1–3 seurantapuheluun ohjelman aktiivivaiheen jälkeen. Asiakkaalle lähetetään vielä seurantakysely kuuden kuukauden ja 12 kuukauden kuluttua ohjelman suorittamisesta.

Peluurin **verkkosivustolla** on laajalti tietoa rahapelaamisesta ja sen haitoista. Siellä kerrotaan myös ajankohtaisista rahapelikentän kuulumisista ja annetaan ajantasaista tietoa peliongelman hoito- ja tukimahdollisuuksista. Lisäksi sivustolla on erilaisia itsearviointiin ja itseopiskeluun tarkoitettuja välineitä, kuten pelitestit ja mielikuvaharjoituksia. Verkkosivusto on todettu hyväksi väyläksi tavoittaa ongelmapelaajia ja heidän läheisiään ja tarjota välineitä omaehtoiseen apuun ja tiedonhankintaan. Vuonna 2012 toteutetuista uudistuksista kerrotaan luvussa

"Viestintä ja sen kehittäminen". Sivuston ensisijainen kohderyhmä ovat pelaamisestaan huolestuneet kansalaiset ja heidän läheisensä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) Pelihaitat -verkkosivusto on ensisijaisesti työssään pelihaittoja kohtaaville suunnattu palvelu, josta Peluurin sivuilla tiedotetaan ja jonne työntekijät pyritään Peluurin sivustolta ensisijaisesti ohjaamaan.

Palvelun tuottaminen, hallinto ja henkilöstö

Palvelun tuottavat A-klinikkasäätiö ja Sininauhaliitto. Peluurin toimintaa rahoittavat suomalaiset peliyhteisöt Fintoto Oy, Raha-automaattiyhdistys ja Veikkaus Oy. Osana Peluria toimivan Peli poikki -ohjelman rahoituksesta vastaa Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Peluurin palveluntuottamisesta ja käytännön toiminnan ohjaamisesta vastaa Sininauhaliiton ja A-klinikkasäätiön tekemän sopimuksen perusteella Peluurin ohjausryhmä.¹

Peluurilla on johtoryhmä, joka koostuu yhteistyösopimuksessa mukana olevista tahoista. Sen tehtävänä on toiminnan seuranta, strategiset linjaukset ja toiminnan resursseista päättäminen. Johtoryhmässä ovat edustettuina A-klinikkasäätiö, Sininauhaliitto, Fintoto Oy, Raha-automaattiyhdistys, Veikkaus Oy, sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö konsernilaitoksineen (THL), Peliklinikka sekä Peluurin kehittämisspäällikkö, joka toimii samalla sihteerinä

- 1 Peluurin ohjausryhmä v. 2012: A-klinikkasäätiö: 1–4 2012 tutkimuspäällikkö Tuukka Tammi, 5 2012 alkaen viestintäpäällikkö Aino Majava (toimitusjohtaja Olavi Kaukonen, varajäsen 1–4 2012, 4 2012 alkaen varajäsen verkkopalvelupäällikkö Pirkko Hakkarainen), Sininauhaliitto: toiminnanjohtaja Aarne Kiviniemi, Peluri: kehittämisspäällikkö Mari Pajula. Ohjausryhmän kokouksiin osallistuu myös Peliklinikan kehittämiskoordinaattori Tapio Jaakkola.
- 2 Peluurin johtoryhmä v. 2012: STM/ THL: Kehittämisspäällikkö Saini Mustalampi/THL, puheenjohtaja (johtaja Kari Paaso/STM, varapj.) Fintoto Oy: myyntipäällikkö Sami Vähäkuopus (varatoimitusjohtaja Pertti Koskeniemi varajäsen) RAY: johtaja Matti Hokkanen/Raha-automaattiyhdistys (yhteiskuntavastuupäällikkö Hannu Rinkinen varajäsen) Veikkaus Oy: yhteiskuntavastuupäällikkö Johanna Lipponen /Veikkaus Oy (viestintäjohtaja Ilkka Juva varajäsen) Peliklinikka: kehittämiskoordinaattori Tapio Jaakkola A-klinikkasäätiö: 1–4 2012 tutkimuspäällikkö Tuukka Tammi, 5 2012 alkaen viestintäpäällikkö Aino Majava(toimitusjohtaja Olavi Kaukonen, varajäsen 1–4 2012, 4 2012 alkaen verkkopalvelupäällikkö Pirkko Hakkarainen), Sininauhaliitto: toiminnanjohtaja Aarne Kiviniemi/Sininauhaliitto (tutkimuspäällikkö Pekka Lund, varajäsen), Peluri: kehittämisspäällikkö Mari Pajula

ja esittelijänä.² Johtoryhmä kokoontui vuoden 2012 aikana neljä kertaa. Johtoryhmän puheenjohtajana toimi THL:n kehittämisspäälikkö Saini Mustalampi.

Johtoryhmä työsti vuoden 2012 aikana Peluurin strategian vuosille 2013–2016. Strategiassa korostettiin Peluurin edelläkävijän roolia pelihaittapalveluiden kehittämisessä, näköalapaikkaa pelihaittakentän muutoksiin ja kiihtyvällä tahdilla muuttuvan ympäristön haasteisiin ja mahdollisuuksiin vastaamisen tärkeyttä. Strategia on luettavissa tämän raportin lopussa sekä Peluurin verkkosivuilla. Koko Peluurin henkilöstö osallistui Peluurin strategian työstämiseen yhdessä johtoryhmän kanssa.

Peluurin henkilöstö vuonna 2012 oli: kehittämisspäälikkö, asiakastyöntekijä, asiakastyön koordinaattori, viestinnän projektityöntekijä (9/2012 alkaen, työaika 50 %) ja Peli poikki -ohjelman kaksi verkkoterapeuttia. Lisäksi Peluurissa toimi vuoden 2012 aikana neljä osa-aikaista päivystäjää ja Peliklinikalla työskentelee Peliklinikan toimijatahojen yhteisellä rahoituksella palveluohjaaja, joka työskenteli Peluurille pienellä työpanoksella.

Peluuri osana Peliklinikkaa

Peliklinikka on erityisesti rahapeliongelmiin erikoistunut palvelukokonaisuus, joka tuottaa ja kehittää monitoimijaperiaatteella erimuotoisia palveluja pelaajille, heidän läheisilleen ja peliongelmaa työssään kohtaaville. Peliklinikka aloitti toimintansa vuonna 2010 ja Peluuri on ollut mukana toiminnassa koko ajan.

Peluuri siirtyi osaksi Peliklinikkaa muista toimijoista poiketen jo toimivana kokonaisuutena ja omalla hallintorakenteellaan. Hallinnollisen yhtenäisyyden sijaan Peliklinikkaan kuulumisen mieli ja ydin on yhteinen toiminnallinen kokonaisuus. Lokakuussa 2012 Peliklinikan toimijoiden ja koko henkilöstön yhteisessä työseminaarissa Peluuri kirjasi auki omalta osaltaan sitä lisäarvoa, jonka osana Peliklinikkaa toimiminen on Peluurille tuonut, ja toisaalta mitä Peluurin mukana olo kokonaisuudessa on tuonut muille toimijoille.

- Peluuri tuo Peliklinikan palvelukokonaisuuteen valtakunnalliset tuki- ohjaus- ja neuvontapalvelut
- Asiantuntijana Peluuri tuo kokonaisuuteen erityisesti näköalapaikkansa havainnot kentän muutoksesta ja on tuki-, ohjaus- ja neuvontapalveluiden asiantuntija pelihaittojen kohtaamisessa ja sähköisissä palveluissa

→ Peluuri tuo osaamisensa kaikkien käytettäväksi

- Myös toisinpäin Peluuri on pystynyt hyödyntämään kehittämisessään Peliklinikalle kerrytettyä moniammatillista osaamista. Suunnitelmia ja kehittämistä on käsitelty Peliklinikan yhteisillä foorumeilla.
- Osaamista ja kokemuksia on vaihdettu puolin ja toisin myös päivittäisessä vuorovaikutuksessa varsinaisten rakenteiden ulkopuolella. Tämä synnyttää uutta ajattelua ja tuo uusia näkökulmia keskusteluun, päätöksentekoon ja toimintaan.
- Asiakkaiden moninasiin tarpeisiin voidaan vastata paremmin, kun Peluuria ja muita Peliklinikan palveluita kehitetään kokonaisuutena eikä irrallisina palikoina → tukee asiakaslähtöisyyden toteutumista ja palveluohjausta
- Päällekkäisyyksien riski minimoituu, kun kokonaisuutta kehitetään yhdessä ja kaikilla on selkeä oma toiminta-alueensa
- Palveluohjaus: Henkilöstö on paremmin perillä toistensa työstä ja osaa sitä kautta kertoa siitä paremmin asiakkaalle ja ohjata eri palveluihin. Käytännön asiakastyössä on vahva kokemus siitä, että ohjaaminen Tiltin palveluihin on tehokkaampaa ja helpompaa samassa kokonaisuudessa toimittaessa. Peluurista avohoitoon päin ohjattaessa ajanvaraus voidaan tehdä suoraan Peluurista, ei tarvitse erikseen ohjata ajanvaraukseen (ei toteudu vielä jokaisen palvelun osalta/molempiin suuntiin, joten tässä myös kehittämisen paikka)

Konkreettisia saavutuksia

- Yhteisesti järjestetyt palvelut, jotka palvelevat kaikkien osapuolten tavoitteita:
- Pelivoimapiirissä Tiltin tukihenkilön ohjaama ryhmä
- Tiltin tiedotusrengas
- Työntekijöiden toimiminen eri palveluissa tuo synergiahyötyä (Peluurin päivystäjät voivat tehdä työtä myös Tiltissä, Peluurin ja Tiltin yhteinen viestinnän työntekijä, Peluurin koordinaattorin työosuus avohoidossa ja Peli poikki -ohjelmassa, yhteinen toimistotyöntekijä/palveluohjaaja)
- Osaamisen kehittäminen: Peluuri on järjestänyt useita koulutuksia, joita myös muut peliklinikkalaiset ovat voineet hyödyntää ja Peluuri on hyödyntänyt muiden järjestämiä koulutuksia

Peluurin tietokanta ja raportin aineistot

Jokaisesta Peluuriin tulevasta puhelusta tehdään raportti Peluurin tietokantaan. Mitään soittajaa yksilöivää henkilö- tai osoitetietoa ei tallenneta. Näin turvataan soittojen pysyminen nimettöinä ja keskustelujen luottamuksellisuus. Osassa tässä raportissa esitellyistä Peluurin toimintaa koskevista luvuista on karsittu pois uusintasoiot (n=236). Tästä on aina mainittu erikseen taulukon tai kaavion otsikossa. Uusintasoitoiksi kirjataan ne soitot, joissa tiedetään henkilön soittaneen Peluuriin milloin tahansa aiemmin.

Vaikka Peluurissa kohdataan ongelmapelaajia enemmän kuin missään muualla pelihaittapalveluissa, Peluurin asiakkaat eivät välttämättä edusta koko ongelmapelaajien joukkoa. Tilastoissa näkyvät vain ne pelaajat, jotka hakevat apua ongelmiinsa. Soittajat valikoituvat eri perustein. Osa peliongelmaisista ei joko halua ottaa yhteyttä ja hakea apua tai yksinkertaisesti tiedä palvelusta. Kansainvälisten tutkimusten mukaan 10–20 % ongelmapelaajista hakeutuu hoitoon. Valikoitumisen vuoksi Peluurin tilastoista ei voi suoraan vetää johtopäätöksiä esimerkiksi peliongelman

yleisyydestä tai siinä tapahtuvista muutoksista. Peluurin tilastoista saadaan sellaista ensikäden tietoa, jota voidaan välittää ja välitetään eteenpäin tutkijoiden tarkasteltavaksi. Peluurin pelikentän muutoksista tekemät huomiot ovat tavallisesti osoittautuneet myöhemmin tiedon lisääntyessä oikeansuuntaisiksi, mikä on osoitus Peluurin arvokkaasta näköalapaikasta pelaamisen liittyvissä haitoissa.

Tämän vuosiraportin tilastot pohjautuvat auttavan puhelimen osalta Peluuriin tulleista puhelusta tehtyihin raportteihin, jotka on viety tietokantaan. Asiakaspuheluiden luonteesta johtuen kaikkia raporttilomakkeen kohtia koskevia tietoja ei saada jokaisesta puhelusta ja jokaisesta asiakkaasta. Puhelinraporttiin kirjataan kaikki se tieto, joka luontevasti ja luotettavasti asiakaspuhelun aikana saadaan soittajalta. Peluurin toiminnan ensisijaisena tavoitteena on asiakkaiden tukeminen ja tiedon jakaminen. Toimintaa ohjaa asiakaslähtöisyyden periaate. Soittoja kuvaavat sitaatit ovat lainauksia raporttilomakkeen avoimesta kentästä, joihin Peluurin päivystäjät tekevät soittoja kuvaavia muistiinpanoja.

Peluurin puhelinjärjestelmään sisältyvästä TeliaSoneran CidManager -ohjelman raporttitietokannasta saadaan tiedot jokaisesta Peluurin numeroon tulleesta soitosta; lähtöalue telealueittain, soiton kellonaika, soiton pituus, päivä, kuukausi ja soittojen lukumäärät. Kotisivujen käyntitilastot ovat eCredo Oy:n raporttijärjestelmästä.

Peluurin toiminnan kehittäminen 2012

Vuonna 2011 alkanutta asiakastyön kehittämistä on jatkettu vuoden 2012 aikana sekä yksittäisten palveluiden ja työmuotojen että palvelukokonaisuuden toimivuuden näkökulmasta. Palvelukokonaisuutta on sovitettu osaksi pelihaittapalveluiden kokonaisuutta ja sähköistävää viestintäkulttuuria panostamalla internet- ja tekstiviestipalveluihin ja hahmottamalla palveluita paitsi osana Peluurin, myös Peliklinikan palvelukokonaisuutta.

Osaksi Peluurin palveluita ja rahoitusta juurrutettu Pelivoimapiiri on hyvä esimerkki palvelusta, jota voi hyödyntää monella tavalla toipumisprosessin eri vaiheissa.

Peluurin auttavan puhelimen asiakastyötä on kehitetty

pilotoimalla kolmen puhelun malli, käynnistämällä BBGS-tutkimushanke uudenlaisen sähköisen työkalun käyttöönottamiseksi ja arvioimiseksi osana palveluvalikoimaa.

Palvelukokonaisuuden ja osaamisen kehittäminen

Peluurin ammatillisen toiminnan kehittäminen käynnistyi 2011 ja on jatkunut sen jälkeen jatkuvana prosessina. Kehittämistarve nousi paitsi Peluurin sisäisistä tarpeista myös Peluurin toiminnasta osana Peliklinikatoimintaa. Ideana toiminnan kehittämisessä on Peluurin sähköisten palvelujen sisällön selkiyttäminen, palveluvalikoiman ja palveluissa tehtävän asiakastyön kehittäminen, palveluiden integroiminen paremmin suhteessa toisiinsa ja Peliklinikan muihin palveluihin sekä Peluurin palvelujen

tunnettuuden lisääminen. Näin voidaan selkiyttää myös Peluurin asemaa palvelujärjestelmän näkökulmasta. Tarkoituksena on vahvistaa Peluurin asemaa tietoa, tukea, ohjausta ja neuvontaa tarjoavana matalan kynnyksen palveluna, joka toimii ensikäden palveluna asiakkaille, jotka hakevat tukea ensimmäistä kertaa tai etsivät muuta tukea tai hoitoa täydentävää tukipalvelua tai jälkihoidollista ohjausta ja neuvontaa. Lisäksi Peluurin palvelut voivat osalle asiakkaista riittää sellaisinaan vastaamaan heidän tuen tarpeisiinsa.

Edellä mainittuja kehittämistyön taustaa ja tavoitteita on selvitetty haastatteleamalla Peluurin ja Peliklinikan henkilöstöä, arvioimalla Peluurin toimintaa ja sen kehittämistä Peluurin vuosi- ja arviointiraporttien kautta, vertaamalla Peluurin asiakastyötä muiden maiden auttavien puhelimen toimintaan sekä perehtymällä tutkimuskirjallisuuteen erilaisten tuki- ja hoitomuotojen sekä lyhytinterventioiden toimivuudesta ja vaikuttavuudesta ongelmapelaajien ja heidän läheistensä auttamisessa.

Peluurin asiakastyö tapahtuu ammatillistamisen myötä pääasiassa soveltuvan korkeakoulutuksen suorittaneiden työntekijöiden voimin. Vuoteen 2011 asti Peluurin asiakastyötä on tuotettu pääasiassa osa-aikaisten opiskelijoiden voimin. Ammatillistaminen on mahdollistanut koko-aikaisten työntekijöiden myötä pitkäjänteisemmän ja voimakkaammin ammatilliseen tieto- ja teoriapohjaan sekä spesifiin täydennyskoulutukseen nojaavan palvelukokonaisuuden kehittämisen. Ammatillisen toiminnan kehittämisessä ja asiakastyössä on kuitenkin hyödynnetty ja hyödynnetään myös sitä käytännön työkokemuksen ja erillisten Peluurin kokonaisuuteen räätälöityjen koulutusten myötä kertynyttä arvokasta pioneiritason osaamista, jota Peluurin osa-aikaisilla työntekijöillä on.

Osana ruotsinkielisten palveluiden kehittämistä Peluuri lähti mukaan Sluta Panta -palveluun. Palvelu on netissä toimiva, ruotsinkielisille nuorille suunnattu tukipalvelu, jossa nuoret voivat keskustella ammattilaisen kanssa itseään askarruttavista asioista kuten seksuaalisuudesta, opinnoista, tulevaisuudesta ja terveydestä. Palvelun blogissa on viikoittain vaihtuva aihe, jonka teema siirtyy seuraavalla viikolla chattiin, ja teema-alueen asiantuntija vastaa kysymyksiin teemaan liittyen. Yhteistyössä ovat mukana mm. Opetus- ja kulttuuriministeriö, Yle, Folkhälsan ja Finlands Svenska Skolungdomsförbundet. Syksyllä 2012 Peluuri osallistui Sluta Panta -palvelun toimintaan osallistumalla peliaiheisen blogin kirjoittamiseen ja päivystämällä blogiin

liittyneessä chatissa. Keskustelu peliaiheisessa chatissa oli vilkasta ja kokeilun kautta Peluuri tavoitti sellaista asiakaskuntaa (ruotsinkieliset nuoret), jota ei tavallisesti tavoiteta Peluurin muissa palveluissa. Koska kokemus kokeilusta oli erittäin positiivinen, yhteistyötä päätettiin jatkaa myös vuonna 2013.

Täydennyskoulutusta Peluurin henkilöstölle järjestettiin vuoden 2012 aikana ongelmapelaamisen ehkäisystä ja hoidosta, motivoivasta kohtaamisesta, puhelinauttamisesta, markkinointiviestinnästä ja vuorovaikutuksesta, kriisityöstä, talous- ja velkaneuvonnasta, digitaalisesta pelaamisesta sekä kognitiivisesta käyttäytymisterapiasta.

Auttavan puhelimen toiminnan kehittäminen

”Pelaaja soitteli ja varovaisesti kysyi miten tämä puhelu tulisi aloittaa. Peliongelma, ja viikon verran miettinyt asiaa tarkemmin ja vaimonkin kanssa puhunut. Ei halunnut mitään ryhmiä, eikä yhteystietoja a-klinikalle. Halusi miettiä rauhasa, katsella nettisivuja ja soittaa sitten takaisin kun on valmis puhumaan enemmän.”

Peluurissa käynnistyi 2011 tutkimusyhteistyö Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen sekä Harvardin yliopiston kanssa. Tutkimusprojektissa testataan uudenlaista sähköistä itseapuvälinettä, Brief Biosocial Gambling Screen (BBGS), ja sen vaikuttavuutta osana auttavan puhelimen ohjaus- ja neuvontapuheluita. BBGS on Amerikkalaisen psykiatryhdistyksen tautiluokituksessa määriteltyihin patologisen pelaamisen kriteereihin perustuva lyhytseulonta, jonka avulla voi arvioida omaa pelikäyttäytymistään. BBGS sisältää lyhyen muutosmotivaatiota mittaavan alkutestin, jonka tulosten perusteella opas johdattaa Matkalla muutokseen -itseapuvälineeseen, jossa on tietoa ja tukea pelaamisen itsenäiseen muuttamiseen.

Projektin suunnittelu ja valmistelu aloitettiin 2011 ja huhti-syyskuussa 2012 tutkimukseen rekrytoitiin yhteensä 50 asiakasta auttavaan puhelimeen soittavista pelaaja-asiakkaista, joiden kanssa sovittiin vielä kuuden ja 12 kuukauden seurantapuhelut. Viidestäkymmenestä tutkimukseen osallistuvasta asiakkaasta puolet osallistui pelkästään Peluurin auttavan puhelimen ohjaus- ja neuvontapuheluun, ja

puolet ohjattiin sen lisäksi hyödyntämään Peluurin verkkosivustolla olevaa BBGS-itseapuvälinettä. Kolmen puhelun aikana käydään läpi asiakkaan tilannetta ja muutostarpeita pelaamisen suhteen kolmen lyhyen tutkimuskyselyn sekä auttavan puhelimen yleisten ohjaus- ja neuvontakäytäntöjen pohjalta. Vuoden 2012 aikana toteutuivat paitsi kaikki ensimmäiset puhelut, myös 36 ensimmäistä kuuden kuukauden seurantapuhelua.

Auttavan puhelimen kertaluonteisista puheluista tuotettiin toimintamalli, jossa kuvataan työn viitekehyksiä, menetelmiä sekä keskeisiä puheluissa käytäviä keskusteluteemoja. Kertaluonteisten puheluiden mallintamisen ja BBGS -tutkimuksen ohella kolmas merkittävä auttavan puhelimen toiminnan kehittämiskohde oli kolmen puhelun ohjelma, jonka pilotointi toteutettiin kuluneena toimintavuotena ja ohjelma otettiin pienimuotoisesti jatkuvaan käyttöön. Ohjelman ideana on kehittää auttavan puhelimen toimintaa ohjaus- ja neuvontatyönä, jossa tarjotaan asiakkaille mahdollisuus saada kertaluonteisiin puheluihin verrattuna kokonaisvaltaisempi ja systemaattisempi interventio puhelinneuvonnan ja -ohjauksen, itsehoitoterioiden sekä Peluurin muiden palveluiden kautta. Ohjelmassa Peluuriin soittava pelaaja-asiakas saa kolmen 30–60 minuutin puhelinkeskustelun aikana tukea, ohjausta ja neuvontaa peliongelmansa käsittelyyn Peluurin työntekijältä. Keskustelut toteutetaan 1–2 viikon välein, ja niissä käsitellään asiakkaan pelaamista ja siihen liittyviä keskeisiä tekijöitä sekä autetaan asiakasta löytämään itselleen sopiva muutostavoite ja keinoja muutoksen toteuttamiseksi. Kolmannen puhelun aikana sovitaan asiakkaan tilanteesta ja toiveista riippuen vielä 0–3 seurantapuhelusta, jotka voidaan käydä kolmen, kuuden ja 12 kuukauden kuluttua ohjelman päättymisestä. Seurantapuheluiden tarkoituksena on tarjota asiakkaalle lisää tukea, ohjausta ja neuvontaa peliongelmansa käsittelyyn ja ohjata tarvittaessa edelleen muiden tuki- ja hoitopalveluiden piiriin sekä arvioida asiakkaan tilanteessa mahdollisesti tapahtunutta muutosta.

Ohjelma perustuu asiakaslähtöisen ohjaus- ja neuvontatyön viitekehukseen, motivoivan haastattelun sekä kognitiivisen käyttäytymisterapian viitekehyksiin ja menetelmiin. Se on rakennettu ottaen vaikutteita ensisijassa Peluurin auttavan puhelimen kertaluonteisten puheluiden yleisistä viitekehysistä ja menetelmistä, Peli poikki -ohjelmasta, Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen toteuttaman lääkehoitotutkimuksen terapiaosuudesta sekä Peliklinikan

avohoidosta. Ohjelman viitekehys ja menetelmät perustuvat tutkittuun tietoon interventioiden vaikuttavuudesta.

Peluurin viestintä ja sen kehittäminen

Peluurin viestinnän toimenpiteet ja sen kehittäminen painottuivat vuoden viimeiselle neljännekselle, jolloin Peluuriin saatiin palkattua viestintään painottuvalla työnkuvalla työskentelevä työntekijä. Syyskuussa aloittanut viestinnän työntekijä työskentelee 50 %:lla työajalla Peluurissa ja 50 % Peliklinikan toisen matalan kynnyksen palvelukokonaisuuden, info- ja tukipiste Tiltin tehtävissä.

Vuonna 2012 Peluurin viestintätoimenpiteitä suunniteltiin ja kohdistettiin monipuolisesti sekä sähköiseen että painettuun mediaan. Niiden lisäksi näkyvyyttä saatiin myös kasvokkain tapahtuvissa kohtaamisissa eri messuille osallistumalla. Loppuvuodesta aloitettiin edelleen jatkuva Peluurin internet-sivujen uudistamiseen tähtäävä suunnitelu. Tavoitteena on kehittää sivuja ja saada niistä entistä loogisempia, selkeämpiä, paremmin palvelevia ja käyttäjystävällisempiä. Loppuvuoden aikana tehtiin parannuksia erityisesti rakenteen ja visuaalisen ilmeen suhteen.

Peluurin Facebook-sivuja kehitettiin lisäämällä niille uutta sisältöä. Leikkimielisen tietovisan avulla voi testata tietämystään pelihaitoista. BBGS-testin tekemällä voi arvioida omaa pelikäyttäytymistään ja tunnistaa mahdollisen rahapeliongelman. Peluurin tunnettuuden sekä internet- ja Facebook-sivuilla vierailujen määrän kasvattamiseksi aloitettiin 12 viikon kestoinen Facebook-kampanja. Sen myötä käyntimäärät molemmilla sivuilla lisääntyivät. Lisäksi Suomi24.fi-sivuston peliriippuvuus-osioon sijoitettiin Peluurin banneri määrääjäksi.

Joulukuussa 2012 Peluurilla oli kahden viikon kestoinen ilmoitussarja Metro-lehdessä. Kyseisenä aikana näkyvissä oli päivittäin 1/4-sivun kokoinen ilmoitus. Sen lisäksi oli ilmoitus myös Terve Potilas -lehdessä sekä ilmoituspaikka Vermon kalenterissa jokaisen kuukauden kohdalla.

Peluri oli näkyvillä usean toimijan yhteisellä Pelihaitat-osastolla Valtakunnallisilla Päihde- ja mielenterveyspäivillä 15.–16.10.2012 sekä Mielenterveysmessuilla 20.–21.11.2012. Päihde- ja mielenterveyspäivillä kävijäkuntana ovat sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset, Mielenterveysmessuilla asiakkaat, ammattilaiset ja opiskelijat.

Auttava puhelin 2012

Puhelut

Puheluiden määrä ja luonne

"Pelaajan puoliso soitteli kysyäkseen minkälaisia hoitomuotoja peliongelmaan löytyy. Kerroin Peluurin palveluista ja paikkakuntakohtaiset tiedot sekä hoitojen sisällöstä ja miten niihin haetaan. Lähetin materiaalia jonka pohjalta keskustelu perheen sisällä voisi helpottua. Soittaa uudestaan kun on saanut materiaalit, nyt niin hämmentynyt ettei tiennyt mitä kysyä."

TeliaSoneran tilastoista pystytään paikantamaan kaikki puhelut, jotka Peluurin numeroon on soitettu. Soneran tilastoista näkyvät siis päivystysaikana tulleiden ja vastattujen puheluiden ohella päivystysajan ulkopuolella tulleet puhelut sekä sellaiset päivystysaikana tulleet puhelut, joihin ei ole vastattu tai jotka on katkaistu soittajan toimesta jo ennen valikosta etenemistä. Suurin osa näistä on puheluita, jotka on soitettu numeron ollessa varattu.

TeliaSoneran tilasto kaikista palveluista näyttää siinä, kuinka monta kertaa Peluurin numero on vuoden aikana näppäilty. Vastattujen ja vastaamattomien puheluiden erotus kertoo Peluurin tavoitettavuudesta, ja tavoitteena luonnollisesti on, että ero näiden välillä olisi mahdollisimman pieni. Toisen puhelinlinjan käyttöönotolla on pyritty kaventamaan väliä ja tässä on onnistuttu jopa yli odotusten. Vuonna 2012 Peluurissa pystyttiin vastaamaan jopa 85 %:iin päivystysaikana tulleista palveluista. Vuonna 2010 päivystysaikana tulleista palveluista pystyttiin vastaamaan 27 %:iin ja vuonna 2011 se saatiin nostettua 45 %:iin. **[Taulukko 1, s. 15]**

Peliongelmaa koskevien eli varsinaisilta kohderyhmiltä (pelaajat, läheiset ja työssään pelihaittoja kohtaavat) tulevien puheluiden määrä on pysynyt koko Peluurin toiminnan ajan suhteellisen tasaisesti reilussa tuhannessa palvelussa vuositasolla.³ Toimintavuonna peliongelmaa koskevien puheluiden määrä kasvoi 16 %. Puheluiden määrään vaikuttavat monet tekijät, eikä suoraa johtopäätöksiä määrän kasvusta voi tehdä. Vaikuttavia tekijöitä on todennäköisesti useita. Itse peliongelmailmiössä tapahtuvien määrällisten ja laadullisten muutosten ohella puhe-

luiden määrään vaikuttaa tietoisuus Peluurin palveluista, muutokset soittokynnyksessä ja kynnyksen mahdollinen madaltuminen sekä palvelun kattavuus ja saavutettavuus. Palvelun kattavuudessa ja saavutettavuudessa tapahtuneita muutoksia viime vuosina ovat toisen puhelinlinjan käyttöönotto, ruotsinkielinen palvelu sekä RAY:n netti-asiakkaille tarjottava soittopyyntöpalvelu. Tietoisuutta Peluurin palveluista on pyritty lisäämään tehostamalla palveluista tiedottamista ja Peluurin muuta näkyvyyttä.

Muiden puheluiden määrä puolestaan on vaihdellut koko toiminnan ajan. Muiksi palveluiksi on luokiteltu häirintä- tai pilasoittojen lisäksi peliyhteisöjen asiakaspalveluun kuuluvat soitot sekä muuta ongelmakäyttäjyymistä käsittelevät soitot, joiden ei ole katsottu liittyvän ongelmapelaamiseen. Erityisesti Veikkauksen asiakaspalvelulle kuuluvien puheluiden määrä on lisääntynyt ja kuormittanut päivystystä. **[Kaavio 1, s. 15]**

Peluurissa vastattiin vuonna 2012 kaikkiaan 2 975 palveluun. Kaikkiaan vastattuja palveluita oli 5 % enemmän kuin edellisellä vuonna. **[Taulukko 2, s. 15]**

Soittajaryhmittäin tarkasteltuna peliongelmapalveluiden jakaumassa ei tapahtunut merkittävää muutosta suhteessa edelliseen vuoteen. Pelaajilta tulleiden palveluiden osuus oli vuoden 2011 tavoin 62, läheisiltä tulleiden palveluiden osuus oli yhden prosenttiyksikön verran edellisvuotta suurempi (34 %). Välillisiltä asiakailta, jotka ovat suureksi osaksi työssään pelihaittoja kohtaavia, tuli 4 % palveluista (2011 5 %). **[Taulukko 3, s. 17]**

Soittojen jakaantuminen

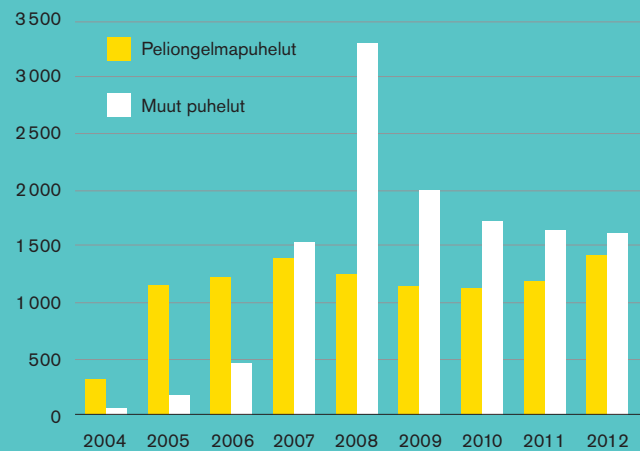
Vuodenajan tai kuukaudet ovat näkyneet vuosien saattossa eri tavoin auttavan puhelimen soittojen määrässä. Viikkain kuukausi vuonna 2012 oli maaliskuu ja hiljaisin joulukuu. **[Kaavio 2, s. 17]**

Viikonpäivien erot vastatuissa palveluissa korostuivat hieman aiempaa enemmän, vaikkei suurta eroa eri viikonpäivien välillä edelleenkään ole. Maanantai on ollut viikkain päivä ja ero vastatuissa palveluissa on korostunut hieman toisen puhelinlinjan myötä, kun saavutettavuus on parantunut. Toinen puhelinlinja on ollut käytössä erityisesti maanantaisin. Perjantai oli edellisen vuoden tapaan viikon-

³ Toiminta alkoi syyskuussa 2004, jolloin kyseisenä vuonna palvelu ehti toimia 4 kuukautta.

Taulukko 1 Tulleet ja vastatut puhelut yhteensä ja niiden vastausprosentit 2012 ja 2011. Kaikki puhelut.

Päivystysaikana tulleet puhelut 2012 ja 2011						
Klo	2012 Lkm, ark	2011 Lkm, ark	päivystysaikana 2012	päivystysaikana 2011	kaikki 2012	kaikki 2011
12–13	791	1 274	23 %	20 %	11 %	11 %
13–14	568	1 002	16 %	16 %	8 %	9 %
14–15	529	1 004	15 %	16 %	8 %	9 %
15–16	555	980	16 %	16 %	8 %	8 %
16–17	521	955	15 %	15 %	8 %	8 %
17–18	525	1 102	15 %	17 %	8 %	10 %
Yhteensä	3 489	6 317	100 %	100 %	50 %	55 %
Muulloin arkisin	2 218	3 001			32 %	26 %
Viikonloppu ja pyhät	1 233	2 269			18 %	20 %
Kaikki	6 940	11 587			100 %	100 %
Vastattu	2 975	2 822				
· osuus kaikista puheluista					43 %	24 %
· osuus päivystysaikana tulleista					85 %	45 %

Kaavio 1 Peliongelmapuhelut ja muut puhelut 2004–2012.**Taulukko 2** Kaikki vastatut puhelut 2004–2012.

Peluri 1.9.2004–31.12.2012	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Muutos 2011–2012 %
Peliongelma, yhteensä	312	1 161	1 231	1 390	1 253	1 159	1 120	1 189	1 374	16 %
· Pelaaja	208	869	844	933	854	726	787	736	853	16 %
· Läheinen	84	219	271	379	356	383	290	389	463	19 %
· Välillinen asiakas	20	73	116	78	43	50	43	64	58	-9 %
Muut puhelut	48	180	473	1 543	3 293	1 987	1 718	1 633	1 601	-2 %
· Häirintäpuhelu	28	173	278	1 220	2 911	1 735	1 350	792	387	-51 %
· Muut puhelut	20	7	195	323	382	252	368	841	1 214	44 %
Vastatut puhelut yht.	360	1 341	1 704	2 933	4 546	3 146	2 838	2 822	2 975	5 %

päivistä hiljaisin. Perjantapäivinä vastattiin 18 % puhelusta.

[Kaavio 3, s. 17]

Peluurin asiakasraporttiin kirjataan soitoista alue maakuntatasolla silloin, kun se puhelun aikana tulee ilmi. Tieto pelaajan asuinpaikasta kirjattiin maakuntatasolla tietokantaan 864 puhelussa (uusintasoitot karsittu). Suurin osa niistä puhelusta, joista tieto alueesta on saatavilla, tuli Helsingistä (19 %) tai muualta Uudeltamaalta (muu Uusimaa 19 %).

Puhelut pitenevät

Läheisten puhelut olivat totutusti keskimäärin pidempiä kuin pelaajien. Läheissoitosta 73 % oli kestoltaan yli 10 minuuttia, pelaajasoihtoista puolestaan 55 %. Vastaavat luvut edellisenä vuonna olivat läheispuheluissa 55 ja pelaaja-puheluissa 37 %, joten puhelujen pituudet ovat kasvaneet molemmissa soittajaryhmissä.

Yli tunnin mittaisia puheluita tuli huomattavasti edellisvuotta enemmän. Yli tunnin puheluita käytiin 39 kappaletta, kun vuonna 2011 niitä oli yhdeksän. Tähän on monta syytä. Osin roima kasvu johtuu BBGS -tutkimuksen kestoltaan pidemmistä puhelusta, joissa asiakkaan tilanteen ohella käydään läpi tutkimukseen liittyviä kysymyksiä. Näiden ohella kolmen puhelun ohjelman puhelut ovat strukturoidumpine sisältöineen ja testeineen keskimääräistä pidempiä. Nämä eivät kuitenkaan riitä selitykseksi puheluiden keston kasvuun. Kolmen puhelun ohjelman puhelut ja BBGS -tutkimukseen kuuluvat puhelut karsittuna yli tunnin mittaisia puheluita oli 18, mikä on edelleen puolet enemmän kuin edellisenä vuonna.

Keskeinen syy puheluiden pitenemiseen on Peluurin asiakas kohtaamisten ja taustalla olevien tilanteiden muuttuminen aiempaa vakavammiksi. Mitä vakavammasta, kärjistyneemmästä tai kriisiytyneemmästä tilanteesta on kyse, sitä kauemmin sen kertaluonteinenkin selvittäminen ohjaus- ja neuvontatyönä kestää. Tätä asiakastyön muutuvaa luonnetta käsitellään tarkemmin luvussa "Peliongelman kärjistyminen" sekä loppuluvussa.

"Noin tunnin mittainen puhelu miepelaajan kanssa. Hyvin motivoitunut hakemaan apua ja tukea peliongelmaansa, etsii [...] suunnalta tukea. Pelannut kolmekymmentä vuotta, kertoo että ammatti suo paljon taukoja työpäivän mittaan jolloin tulee pelattua. Pohtinut elämänlaatua ja sitä että kova työnteko on myös edesauttanut pelaamista (rahaa) mutta

samalla jatkuva kotoa poissaolo kiristää perhesuhteita. On aloittanut urheilun jonka kertoo tukevan pelaamattomuutta sekä valmistautuu näin tulevaan "kamppailuun" eli pelaamisen nitistämiseen. On päättänyt että rupeaa tukemaan muita pelaajia jos/kun kukistaa oman peliongelmansa. Ohjattu [...] A-klinkalle, neuvottu vertaistukiryhmiä koskien sekä lähetetty tueksi kirjallista materiaalia. Hyvä puhelu molemmin puolin."

Kaaviossa 4 on esitelty pelaajilta ja läheisiltä tulleiden puheluiden jakauma keston mukaan. [Kaavio 4, s. 17]

Soittajat

Pelaajat

"Tuskaisen oloinen miespelaaja soittaa ja etsii apua peliongelmaansa. Vaimo juuri saanut tietää pelaamisen laajuudesta, pelannut parisen vuotta, etsii apua omalta paikkakunnaltaan. Ottaa A-klinikan numeron, GA-ryhmän tiedon, Pelivoimapiirin sekä Tuulettimen. Katsottu yhdessä Valtti palstaa ja puhuttu myös Pelipoikki-mahdollisuudesta. Puhuu pitkään syällisyydestä ja pohtii syitä pelaamisen taustalla joita ei osaa analysoida."

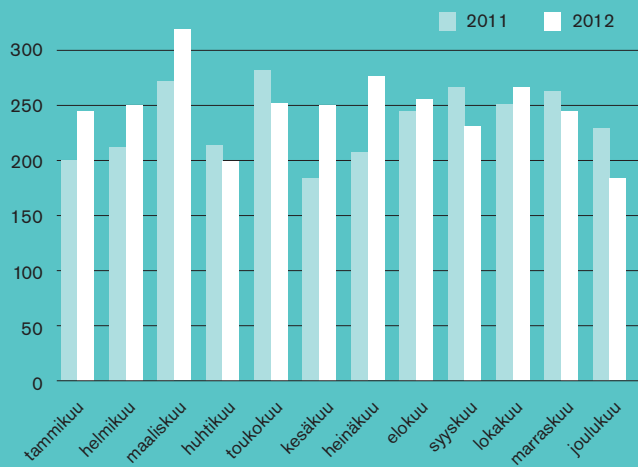
Edellisessä vuosiraportissa raportoitiin radikaalista Peluurin tavoittaman pelaajakunnan ikärakanteen muutoksesta, jossa alaikäisten pelaamisesta johtuvat yhteydenotot vähenivät merkittävästi. Vuoden 2012 tilastoissa kehitys on samansuuntainen. Yhteydenottojen määrä tässä asiakasryhmässä väheni edelleen. Sen sijaan kaikissa 18 ja 55 vuoden välille sijoittuvissa ikäryhmissä yhteydenotot lisääntyivät, kuten tapahtui edellisenäkin vuonna. Ero edellisen vuosiraportin tilastoihin oli pieni puhelumäärien lasku 55–74-vuotiaiden ikäryhmissä. Peluurin asiakaskunnan voidaan siis sanoa aikuistuneen entisestään. Erona edelliseen vuoteen on se, että alaikäisten ohella yli 55-vuotiaiden pelaamista koskevat yhteydenotot vähenivät hieman. Aikuistuminen merkitsi nyt myös eläkeikäisen ja hieman sitä nuoremman pelaajakunnan pienentynyttä osuutta asiakaskunnasta. Määrällisesti soittot lisääntyivät eniten 25–34-vuotiaiden ikäryhmässä.

Peluurin vuositilastot vahvistavat sitä jo aiempien raporttien tilastoista esitettyä tulkintaa siitä, että pelaamisen ikärajan nostolla on pystytty vaikuttamaan peliongelman

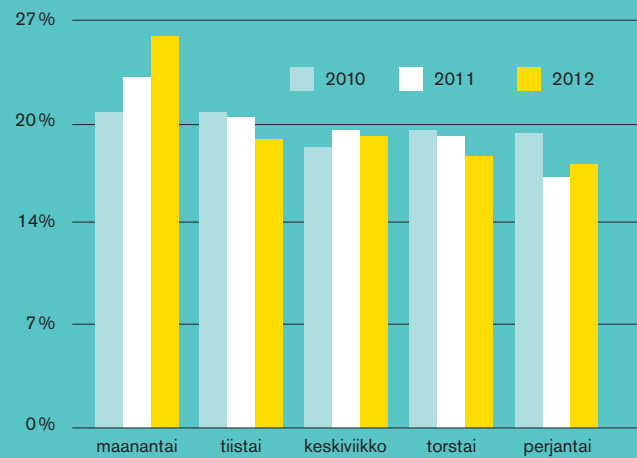
Taulukko 3 Peliongelmaa koskevien puheluiden jakautuminen soittajaryhmittäin 2012, 2011, 2010 ja 2009.

	2012	2012 %	2011	2011 %	2010	2010 %	2009	2009 %
Pelaaja	853	62 %	736	62 %	787	70 %	726	63 %
Läheinen	463	34 %	389	33 %	290	26 %	383	33 %
Välillinen	58	4 %	64	5 %	43	4 %	50	4 %
Peliongelma yht.	1 374	100 %	1 189	100 %	1 120	100 %	1 159	100 %

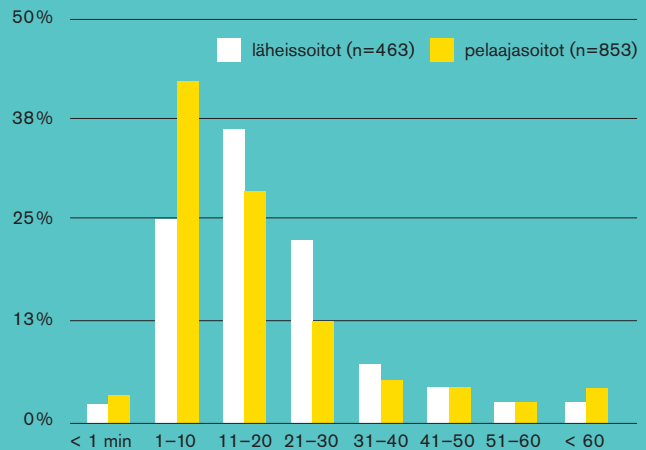
Kaavio 2 Vastatut puhelut kuukausittain 2011 ja 2012.



Kaavio 3 Vastatut puhelut viikonpäivittäin (%) 2010–2012.



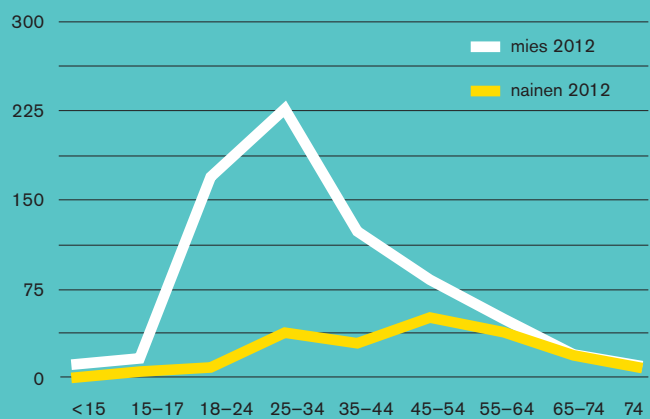
Kaavio 4 Puheluiden kesto, pelaajien ja läheisten soitot 2012 (%).



Taulukko 4 Pelaajan ikä 2012 ja 2011. Peliongelmaa koskevat soitot, ei uusintoja.

	2012	2011	muutos	ero
ikä	lkm	lkm	%	lkm
<15	9	14	-36 %	-5
15-17	16	50	-68 %	-34
18-24	178	144	24 %	34
25-34	268	182	47 %	86
35-44	153	90	70 %	63
45-54	134	76	76 %	58
55-64	89	99	-10 %	-10
65-74	35	37	-5 %	-2
74<	12	10	20 %	2
yhteensä	894	702	27 %	192

Kaavio 5 Pelaajien ikäjakauma sukupuolittain (pelaajien, läheisten ja välillisten asiakkaiden soittoista n=894, uusinnat karsittu)



Taulukko 5 Läheissoitot sukupuolittain 2010-2012. Kaikki läheissoitot.

Läheissoittajan sukupuoli	2012 lkm	2012 %	2011 lkm	2011 %	2010 lkm	2010 %
mies	105	23	105	27 %	81	28 %
nainen	355	77	278	71 %	209	72 %
ei tietoa	3		6	2 %	0	0
Yhteensä	463	100 %	389	100 %	290	100 %

Taulukko 6 Läheisten soitot soittajaryhmittäin 2010-2012.

Läheissoittajat	lkm 2012	%	lkm 2011	%	lkm 2010	%
Puoliso/avopuoliso	151	34 %	131	35 %	75	26 %
Äiti	139	34 %	110	30 %	84	30 %
Isä	44	11 %	32	9 %	27	10 %
Isovanhempi	4	1 %	2	1 %	2	1 %
Sisar/Veli	34	8 %	24	6 %	22	8 %
Lapsi	24	6 %	29	8 %	21	7 %
Muu sukulainen	24	6 %	19	5 %	19	7 %
Kollega/työntekijä tms.			2	1 %		
Ystävä	27	7 %	21	6 %	34	12 %
yhteensä tiedossa	447	100 %	370	100 %	284	100 %

määrään alaikäisten keskuudessa. Uudet ikäraajat ovat vaikuttaneet pelaamisen saatavuuteen tässä väestönosassa, mikä on johtanut sekä pelaamisen määrän että pelihaittojen määrän vähenemiseen. Aikuisväestön keskuudessa sen sijaan ei näy merkkejä peliongelman vähenemisestä, kuten joissain viimeaikaisissa keskusteluissa on esitetty.

[Taulukko 4, s. 18]

Peluurin asiaskunta oli edellisten vuosien tapaan miesvoittoista. Peluurin vuonna 2012 tavoittamista pelaajista 79 % oli miehiä. **[Kaavio 5, s. 18]**

Läheiset

”Ystävä soittaa ja etsii apua peliongelmaiselle kaverilleen. Pelaajalla ajankäytön ongelmia sekä velkaa kertynyt noin 50.000 euroa. Ystävä luvannut etsiä hoitopaikkoja kaverilleen. GA-ryhmä soittajan perusteella liian ”pelottava” vaihtoehto pelaajalle, ottaa A-klinikan yhteystiedot ja ohjeistettu tutustumaan Peluurin kotisivuihin ja palveluihin yhdessä pelaajan kanssa. Käyty läpi eri vaihtoehdot, pelivoimapiiri, peli-poikki-ohjelma sekä vertastuen mahdollisuudet netissä.”

Läheisötojen edellisenä vuonna alkanut lisääntyminen jatkui vuonna 2012. Läheisötoja tuli vuonna 2012 19 % enemmän kuin edellisenä vuonna. Suurin osa läheisötoistajista on naisia. Näin on ollut myös aikaisempina vuosina. Miesten osuus oli 2012 neljän prosenttiyksikön verran suurempi kuin edellisenä vuonna. **[Taulukko 5, s. 18]**

Läheisötoija on tyypillisimmin joko pelaajan äiti tai tämän avo- tai aviopuoliso. **[Taulukko 6, s. 18]**

”Kriisipuhelu äidiltä jolle selvinnyt pojan peliongelma. Kertoo että poika on paljastunut ”patologiseksi valehtelijaksi” ja peliongelma selvinnyt äidille vasta viime viikon aikana. Pelaaja saanut potkut työpaikaltaan, pelannut työpaikalla ja käyttänyt työpaikan rahoja pelaamiseen.”

”Isä soittaa aikuisen pojan peliongelman vuoksi. Vanhemmat maksaneet pois pikavippejä, velkaa jäljellä 4 000 euroa ja vanhempien avulla estetty asunnon menetys. Isä pohtii mitä voi tehdä, keskustelua pelaamisen mahdollistamisesta, mitä palveluita on olemassa pelaajalle sekä läheisille. Isä pyrkii ottamaan aiheen puheeksi lähetetyn materiaalin avulla.”

Läheiset kaipaavat puheluissa usein neuvoja ja tukea siihen, kuinka toimia tilanteessa tai auttaa pelaajaa. Puheluis-

sa pyritään kuitenkin kartoittamaan läheisen oma tilanne ja keskustelemaan myös siitä. Läheisille aiheutuvista haitoista yleisimpiä tietokantaan kirjattuja vaikutuksia ovat stressi ja levottomuus. Stressi ja levottomuus on kirjattu läheiselle aiheutuvaksi ongelmaksi reilussa puolessa läheispuheluista. Vuonna 2012 27 läheistä kertoi, että pelaaja on varastanut heiltä rahaa. Vastaava luku edellisenä vuonna oli 13. Tilanteesta johtuvista taloudellisista vaikeuksista ylipäätään raportoitiin 18 %:ssa läheispuheluita, kun edellisenä vuonna rahan liittyvistä pulmista kerrottiin 7 %:ssa läheispuheluita.

Pelaaminen ja siihen liittyvät haitat

Pääasiallinen ongelmia aiheuttava peli

”Eläkeikäinen pelaaja soittaa kysyäkseen arjen vinkkejä, jottei pelaisi kauppareissuillaan. Pelaaminen alkanut noin 2 vuotta sitten, sanoo että kauppareissut tulevat kalliiksi, koska kokee ettei voi ohittaa peliautomaatteja. Pieni eläke, ei olisi varaa pelata. [...] Torjuu ammattiavun, mutta ottaa sittenkin paikkakuntansa päihdekliniikan numeron ylös. Keskusteltu arjen apukeinoista, Tuulettimen ja Valtin vertaistuesta sekä Pelivoimapiiristä. Kokee nettitaivonsa huonoiksi, mutta tahtoo kirjallista materiaalia ja aikoo yrittää näitä keinoja.”

Auttavassa puhelimessa selvitetään ongelmien taustalla olevia pelaamisen muotoja kahdessa eri kohdassa. Toisessa kohdassa tilastoidaan pääasiallista ongelmien taustalla olevaa pelaamisen muotoa ja toisessa kohdassa mahdollisia muita haittojen taustalla olevia pelaamisen muotoja.

Pääasiallisen ongelmia aiheuttavan pelin määrittely ei aina ole yksinkertaista. Suuri osa ongelmapelaajista pelaa useaa eri peliä, eikä näistä välttämättä nouse yhtä peliä ylitse muiden. Kysymys on kuitenkin osoittautunut käyttökelpoiseksi. Puutteista huolimatta pääasiallisen ongelmia aiheuttavan pelin tilastointi antaa suuntaa antavaa tietoa peliongelman rakenteesta myös Peluurin tunnuslukuja yleisemmällä tasolla.

Yleisimpänä ongelmien aiheuttajana Peluurin tilastoissa on edelleen raha-automaatit. Ne olivat pääasiallinen ongelmien aiheuttaja 58 %:ssa niistä puheluista, joissa pääasiallinen ongelmapelaamisen muoto oli saatu määritettyä. **[Taulukko 7, s. 21]**

Uutta on se, että raha-automaattien pelaaminen netin

Uutta on se, että raha-automaattien pelaaminen netin kautta näkyy vuositilastojen tasolla ensimmäistä kertaa.

kautta näkyy vuositilastojen tasolla ensimmäistä kertaa. Kun vuonna 2011 ainoastaan viidessä puhelussa raha-automaattipelaamisen kanavaksi oli merkitty internet, nyt sähköisestä raha-automaattipelaamisesta oli kyse 14 % niistä puhelusta, joissa automaattipelaamisen kanava tuli tietoon. Suurin osa netin kautta pelaamisesta (11% kaikesta raha-automaattipelaamisesta) liittyi pelaamiseen RAY:n nettikasinolla.

Toiseksi yleisin pelaamisen muoto pääasiallisena ongelmien aiheuttajana on pokeri. Tosin yksittäisenä pelaamisen muotona se ei yllä lähellekään raha-automaattien pelaamista (8 % osuus pääasiallisesta pelaamisen muodosta). Valtaosa nettipokerin pelaajista (88 %) oli miehiä. Määrällisesti pokeria koskevia puheluita tuli lähes täsmälleen yhtä monta kuin edellisellä vuonna. Yhtä puhelua lukuun ottamatta pokeripelaamisessa tiedettiin olevan kyse nettipokerista. RAY:n sivustolla pelaamisen osuus oli edellistä vuotta pienempi. RAY:n sivustolla pelaamisesta tiedettiin nyt olevan kyse vähintään 14 %:ssa nettipokeria koskevista soittoista, kun viime vuonna vastaava luku oli 41 %. Syitä tähän voi olla useita, mutta on mahdollista, että osa RAY:n nettipokerin pelaajista on siirtynyt pelaamaan ulkomaisille sivustoille. **[Kaavio 6, s. 21]**

RAY:n nettikasinon hyvänä puolena pelihaittojen ehkäisyn kannalta on monipuoliset mahdollisuudet rajoittaa omaa pelaamista, mutta kokonaisuutta tarkasteltaessa on hyvä huomioida, että sivusto saattaa madaltaa kynnystä ulkomaisilla sivustoilla pelaamiseen. Jos merkittävä osa uusista pelaajista siirtyy myöhemmin RAY:n sivustolta ulkomaisen tarjonnan pariin, pelaamisen kanavointi ei toteudu siten kuin sen on ollut tarkoitus, ja juuri tuon kanavoinnin on katsottu olevan oikeutus ja peruste sille, että nettipokerin tulee kuulua myös monopolitoimijan pelivalikkoon.

Kanavoitumisen toteutumista on tärkeää seurata myös muiden pelimuotojen kohdalla. Esimerkiksi raha-automaattien nettipelaaminen on selvästi alkanut yleistyä erityisesti kotimaisen tarjonnan parissa. Keskeinen kysymys jatkon osalta on se, pieneneekö osuus vai onnistuuko RAY pitämään tuon joukon oman tarjontansa parissa ja missä määrin.

Veikkauksen pelitarjontaan kuuluvasta pelaamisen

muodosta kyse oli noin 9 prosentissa puhelusta, joissa pääasiallinen pelaamisen muoto oli tiedossa. Merkittävin pelimuoto näistä oli vedonlyönti 4 %:n osuudella kaikista peliongelmapuheluista. Vedonlyönti sähköisten kanavien kautta ylitti ensimmäistä kertaa kivijalassa pelaamisen osuuden. Suurin osa (69 %) vedonlyönnillä ongelmiin ajautuneista pelasi pääasiassa netin välityksellä (2011 47 %).

[Kaavio 7, s. 21]

Internet on kasvattanut osuuttaan ongelmapelaamisen kanavana huomattavasti. Internetpelaaminen oli pääasiallisen pelin kohdalla pelaamisen kanava nyt 42 %:ssa peliongelmapuheluista, kun vuonna 2011 netin kautta pelasi 28 % Peluurin pelaajakunnasta. Nettipelaamisen kokonaisuutta tarkasteltaessa kasvua tapahtui erityisesti kotimaisen pelintarjoajien osuudessa nettipelaamisesta. RAY:n, Veikkauksen tai Fintoton sivuilla pelaamisesta oli kyse edellisen vuoden 11 %:n sijaan 23 %:ssa nettipelaamista pääasiassa koskevista puhelusta. Todellinen osuus sijoittuu 23 %:n ja 42 %:n väliin, koska jäljelle jäävän 19 %:n osuus sisältää ulkomaille pelaamisen ohella nettipelaamisen, jossa tarjoaja ei ole tullut tietoon tai sitä ei ole kyetty määrittelemään. **[Kaavio 8, s. 21]**

Rahapelaamisen lisäksi myös muut pelaamisen muodot tuottavat osalle pelaajista ja heidän läheisistään ongelmia, mikä näkyy myös Peluurin puhelussa. Yleensä puhelut koskevat tietokone- ja konsolipelejä, esimerkiksi World of Warcraft ja muut verkkoroolipelit. Vuonna 2011 Peluuriin tuli yhteensä 44 (2011 n=45) ensisijaisesti muuta kuin rahapelien pelaamista koskevaa puhelua. Suurin osa näistä soittoista tuli pelaajien läheisiltä.

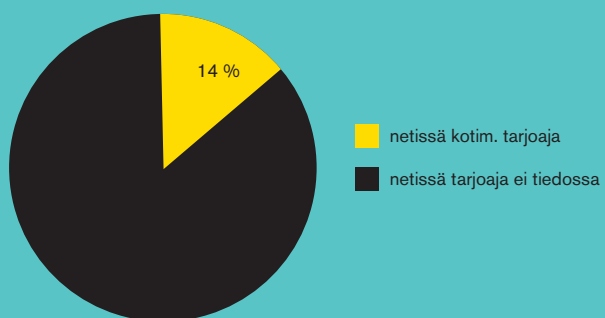
Muut pelit peliongelman taustalla

Ensisijaisen pelimuodon ohella peliongelmaan liittyy usein muitakin pelimuotoja. Vuonna 2012 muista pelaamisen muodoista kasinopöytäpelit nousivat yleisimmin mainituksi oheispelaamisen muodoksi. Suurimassa osassa (74 %) kyse oli nettikasinolla pelaamisesta (RAY:n nettikasinon osuus 22/50). **[Kaavio 9, s. 23]**

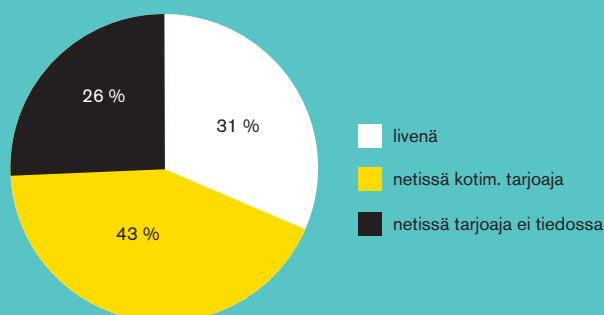
Taulukko 7 Pääasiallinen ongelmia aiheuttava pelaamisen muoto, kaikki peliongelmasoitot 2012.

Pääasiallinen ongelmia aiheuttava peli, kaikki peliongelmasoitot			
	1–12 2012	% kaikki pelit	% rahapelit
Raha-automaatit	589	58 %	60 %
Pelaaminen Grand Casinolla	28	3 %	3 %
Kasinopöytäpelit	62	6 %	6 %
Raha-arvat	3	0 %	0 %
Lottopelit	9	1 %	1 %
Vedonlyöntipelit	37	4 %	4 %
Numeroarvontapelit	6	1 %	1 %
Vakioveikkaus	29	3 %	3 %
Totopelit	2	0 %	0 %
Raviveikkaus	5	0 %	1 %
Määrittelemätön nettirahapelaaminen	121	12 %	12 %
Pokeripelit/ nettipokeri	83	8 %	8 %
Bingo	3	0 %	0 %
Tietokone- ja konsolipelit	44	4 %	
Yksityinen vedonlyönti tai korttipeli rahasta	2	0 %	0 %
Yhteensä	1 023	100 %	100 %

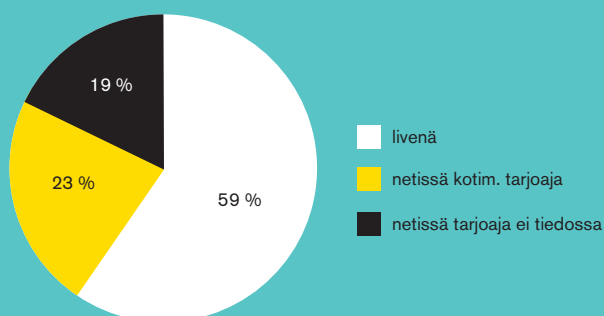
Kaavio 6 Pelintarjoaja nettipokerin pelaajilla (%), n=81.



Kaavio 7 Pelaamisen kanava pääasiallisen pelimuodon kohdalla, vedonlyönti 2012 (n=35).



Kaavio 8 Pelaamisen kanava pääasiallisen pelimuodon kohdalla, kaikki pelit 2012 (n=1 042).



Peliongelman kärjistyminen

Käytännön kokemus Peluurin auttavan puhelimen asiakastyössä etenkin raportoitavana toimintavuonna on ollut, että työskentely on muuttunut entistä vaativammaksi. Syynä tähän on ollut se, että auttavassa puhelimesta kohdattavien soittajien tilanteet ja avun tarve ovat olleet entistä vaativampia ja monimutkaisempia. Tämä ongelmien kärjistyminen näkyy myös vuositilastoissa. Peliongelman vakavia seurauksia tuli esille huomattavasti edellistä vuotta useammin. Muutos on niin selkeä, että puheluiden määrän lisääntyminen tai työntekijäkohtainen kirjaamistavan mahdollinen erilaisuus tai muuttuminen ei riitä selittämään tapahtunutta muutosta.

Seuraavaan taulukkoon on koottu tietokannasta vakavista ongelmista kertovia indikaattoreita. Tällaisiksi indikaattoreiksi katsottiin rikos, itsemurha (ajatuksena, yrityksenä tai tekona), asunnon menetys, pelaamiseen liittynyt ero parisuhteesta ja lasten pahoinvointi. Nämä merkitään tietokantaan kohtaan, johon kirjataan puheluissa esille tulleita peliongelman seurauksia. Pelaamisen rahoittaminen laittomin keinoin mainitaan tietokannassa kohdassa, jonne merkitään pelaamisen rahoittamisen keinoja.

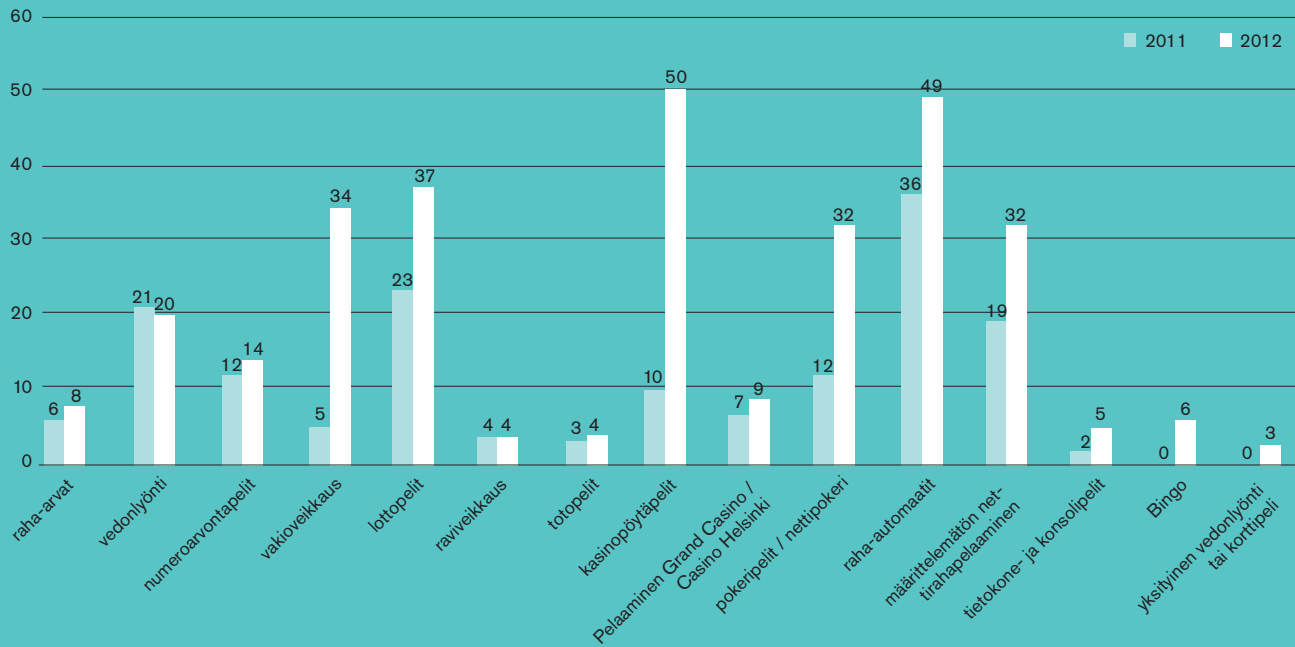
Pelaamiseen liittyvä rikos on tyypillisimmin pelaamisen rahoittamista laittomin keinoin, kuten läheisiltä varastamista, lainan ottamista toisen nimissä tai työnantajalta

kavaltamista. Muita esille tulleita rikoksen muotoja on esimerkiksi väkivalta. **[Taulukko 8, s. 23]**

Vähintään yksi taulukossa mainituista vakavuusindikaattoreista tuli esille 408 peliongelmapuhelussa eli 30 %:ssa kaikista puheluista. Vuonna 2011 vakavia haittoja tuli esille 15 %:ssa puheluista (n=184) eli huomattavasti harvemmin. Tämä vakavasti ongelmaisten joukko pelaa pääasiassa pelaamisen muotoa keskimääräistä useammin netin kautta. Kun kaikista puheluista netin kautta pääasiassa pelimuotoa pelasi 42 %, oli vastaava luku 51 % niissä soittoissa, joissa tuli esille vähintään yksi vakavasta ongelmasta kertova indikaattori. Päihdeongelma tuli samanaikaisongelmana esille 16 %:lla tästä joukosta ja vastaavasti mielenterveysongelma 20 %:lla.

Kärjistyminen ja asiakastyön vaativuuden kasvu näkyy loogisesti myös puheluiden piteneemisestä (ks. s. 16–17). Asiakastyön vaativuuden kasvu ajoittuu onneksi aikaan, jolloin Peluurin ammatillisen toiminnan kehittämiseen on panostettu. Ammatillistaminen on mahdollistanut muun muassa aiempaa paremmat mahdollisuudet kouluttaa henkilöstöä kohtaamaan vaikeita erityis- ja kriisitilanteita (ks. toiminnan kehittäminen) ja järjestää työn luonteen edellyttämä tuki työntekijöille muun muassa työnohjauksen keinoin.

Kaavio 9 Muut pelit ongelman taustalla 2011 ja 2012 (n=2011=160, 2012=307) kaikki peliongelmaa koskevat soitot.



Taulukko 8 Peliongelman vakavuudesta kertovien indikaattoreiden määrä mainintoina peliongelmapuheluissa 2011 ja 2012 ja muutos %.

"vakavuusindikaattorit"	1-12 2012*	1-12 2011*	muutos %
Pelaamisen rahoittaminen laittomin keinoin	81	33	145
Rikos	89	36	147
Itsemurha/itsemurha-ajatus tai -yritys	60	39	54
Asunnon menetys tai sen uhka	98	42	133
Pelaamisesta aiheutunut ero	123	31	297
Lasten pahoinvointi	40	9	344
Velkaa yli 10 000 €	192	78	146
Velkaa yli 50 000	44	18	144
Velkaa yli 100 000	14	7	100
*maininnat lkm peliongelmaa koskevat soitot			

Taulukko 10 Pelivoimapiirin kaikki jäsenet 9/2009–12/2012

Jäsenet 9/2009–6/2012	lkm	%
Yhä jäseniä	431	50
Poistuneita 20.8.2012 mennessä	432	50
Yhteensä	863	100 %

Taulukko 9 Pelivoimapiirin uudet jäsenet 1-12/2012 ja 1-12/2011

Uudet jäsenet 1-12/2012	lkm	%	Uudet jäsenet 1-12/2011	lkm	%
Yhä jäseniä	152	55	Yhä jäseniä	152	46 %
Poistuneita 27.2.2013 mennessä	124	45	Poistuneita 27.2.2013 mennessä	181	54 %
Yhteensä	276	100 %	Yhteensä	333	100 %

Peluurin internet- ja mobiilipalvelut 2012

Pelivoimapiiri

Jäsenet ja ryhmät

Pelivoimapiirin vertaisryhmät, oma-apuvierit ja neuvonta ovat toimineet reilut kolme vuotta syyskuusta 2009 lähtien. Palvelu toimii tavallisilla tekstiviesteillä ja netissä, se on asiakkaille maksuton ja anonyymi palvelu, jonka käyttö edellyttää palveluun rekisteröitymistä.

2012 Pelivoimapiiriin liittyi 276 uutta jäsentä, keskimäärin 23 jäsentä kuukaudessa. Heistä 45 % on yhä palvelun jäseniä. 72 % liittyi palveluun netissä ja 28 % tekstiviestillä. Koko toimintakautensa aikana 27.2.2013 mennessä palveluun on liittynyt yhteensä 863 jäsentä, joista 50 % on edelleen palvelun jäseniä. Keskimäärin palveluun liittyy siis noin 246 uutta jäsentä vuodessa, ja heistä noin puolet pysyy palvelun piirissä pidempään. (ks. taulukot 1 ja 2).

Sukupuolensa ilmoittaneista 368 jäsenestä 49 % on naisia ja 51 % miehiä. Tämä vastaa sukupuolijakaumaa myös kaikkien palveluun liittyneiden jäsenten osalta. Roolinsa palvelussa ilmoittaneista 371 nykyisestä jäsenestä 74 % on pelaajia, 20 % läheisiä ja 6 % sosiaali- ja terveystoimintalaisten ammattilaisia. Nämä osuudet ovat pysyneet vuosien mittaan samansuuntaisina.

Valtaosa jäsenistä on nuoria aikuisia, mutta myös vanhemmat ihmiset käyttävät palvelua. Nuorimpien ikäryhmien osuus on laskenut ja vanhempien noussut verrattuna aiempaan vuoteen. Nykyisistä palvelun jäsenistä yksikään ei ole alaikäinen ja selkeä enemmistö 62 % jäsenistä on alle 40-vuotiaita (28 % on alle 30-vuotiaita ja 34 % on 30–40-vuotiaita). 40 ikävuodesta eteenpäin jäsenten määrä vähenee iän kasvaessa ja vanhimmat jäsenet ovat 60–75-vuotiaita, joita on noin yhdeksän prosenttia jäsenistä.

Keväällä 2012 Pelivoimapiirissä toteutettiin ryhmämuutoksia, joissa keskeinen muutos oli 15–20 jäsenen ryhmien yhdistäminen suuremmiksi ensin 40–50 jäsenen ryhmiksi ja edelleen 60 jäsenen ryhmiksi. Muutokset tehtiin aktiivisemman ryhmäkeskustelun aikaansaamiseksi etenkin jäsenten toiveisiin perustuen, palvelua käyttämättömien

jäsenten karsimiseksi ryhmistä sekä palvelussa tehtävän asiakastyön keskittämiseksi muutamiin isoihin ryhmiin useiden pienien ryhmien sijaan, jotta työntekijäresurssit riittävät ja työn kokonaisuus pysyy hallittuna ja asiakastyön laatuun voidaan paremmin panostaa. Muutosvaiheessa muutamia jäseniä poistui palvelusta.

Helmikuun 2013 tilastojen mukaan Pelivoimapiirissä on kolme itseohjautuvaa pelaajien ja yksi läheisten vertaisryhmä, joissa on 45–60 asiakasta ja kolme työntekijää yhdessä ryhmässä. Pelaajille on lisäksi info- ja tukipiste Tiltin vertaisohjaajatoimintaan pohjautuva vertaistukihenkilön ohjaama pelaajien ryhmä, jossa on 60 asiakasta. Peluurin asiakastyön koordinaattori vastaa pelaajien ryhmässä tehtävästä asiakastyöstä sekä neuvonaan vastaamisesta ja vastaavasti Peluurin asiakastyöntekijä vastaa läheisten ryhmän asiakastyöstä. Käytännössä asiakastyö tarkoittaa asiakkaiden kysymyksiin vastaamista, keskustelun herättämistä ja viestien kommentointia.

Mainittujen ryhmien lisäksi Pelivoimapiirissä toimivat Tiltin tukihenkilöiden ja tukihenkilötoiminnan työntekijöiden suljettu 13 jäsenen ryhmä, Tiltin tiedotusrengas-ryhmä, jossa 129 jäsentä kuulevat Tiltin ajankohtaisista tapahtumista sekä Tiltin läheisten neljän hengen ryhmä. Sovatek-säätiön pelikuntoutuskurssin oma suljettu pelaajien ja työntekijöiden 13 jäsenen ryhmä järjestettiin myös vuoden 2012 aikana ja yhteistyö jatkuu myös vuonna 2013. Pelivoimapiirissä kurssin työntekijät ja asiakkaat voivat olla toisiinsa yhteydessä ryhmä- ja yksityisviesteillä kurssin toiminnan ajan. Näiden ryhmien ulkopuolella ovat vielä 174 jäsentä, joilla on oikeus käyttää Pelivoimapiirin neuvontapalvelua ja oma-apuvieritejä sekä nettisivuja, mutta he eivät osallistu palvelun ryhmäkeskusteluihin. Lisäksi Pelivoimapiirin ja Peliklinikan työntekijöille on omat ryhmänsä palveluun tutustumista ja siihen liittyvien työtehtävien hoitamista varten. **[Taulukko 9 ja 10, s. 23]**

Viestit

Vuosi 2012 on ollut Pelivoimapiirissä edellistä vuotta selvästi vilkkaampi. Tukiviestitapahtumia oli edellisestä vuoteen verrattuna 1,6-kertainen määrä, yhteensä 14 756 tapahtumaa ja keskimäärin 1 230 tapahtumaa kuukaudessa. Yksi tapahtuma voi olla useamman tavanomaisen tekstiviestin mittainen. Tekstiviestejä kertyi 252 585 vuodessa, mikä on 2,7-kertainen määrä vuoteen 2011 verrattuna. Keskimäärin tekstiviestejä lähetettiin 21 049 kuukaudes-

Verkkosivuilla vierailtiin vuoden 2012 aikana yhteensä 85 020 kertaa. Käyntien määrä kasvoi 25 % edellisestä vuodesta.

sa. Suuri kasvu perustuu jäsenmäärän lisääntymiseen, ryhmissä käytävään aiempaa aktiivisempaan keskusteluun sekä ennen kaikkea ryhmissä tapahtuneisiin muutoksiin, kun useista 15–20 jäsenen ryhmistä yhdistettiin 40–60 jäsenen ryhmiä, joissa yksi viestitapahtuma lähtee aina kaikille ryhmän jäsenille ja selittää osaltaan viestimäärän kasvua. Jokainen Pelivoimapiirin asiakas voi itse määrittellä erikseen, vastaanottaako ryhmä- ja yksityisviestit ainoastaan palvelun nettisivuille vai sen lisäksi kännykkäänsä tekstiviesteinä. Taulukkoon 11. on merkitty erikseen viestien lähetystavat netti (www) ja kännykän tekstiviesti (sms). Tapahtumista 90 % on lähetetty netistä.

[Taulukko 11, s. 26]

Verkkosivut

Peluurin verkkosivusto on suosittu ja sen suosio on kasvanut koko toiminnan ajan. Verkkosivuilla vierailtiin vuoden 2012 aikana yhteensä 85 020 kertaa. Käyntien määrä kasvoi 25 % edellisestä vuodesta. Uusia vierailijoita Peluurin sivuilla kävi vuoden aikana 54 595. Verkkosivuston kehittämistä vuonna 2012 käsiteltiin tarkemmin viestinnän kehittämistä kuvaavassa luvussa. Sisällön osalta keskeinen uudistus on BBGS-kyselyn ja siihen liittyvät Matkalla muutokseen -itseopiskelutyökalun lisääminen Peluurin ja verkkosivuston palveluvalikkoon. **[Kaavio 10, s. 26]**

eNeuvonta

2012 eNeuvonnassa vastattiin 118 peliongelmaa ja kahteen nettiriippuvuutta käsittelevään kysymykseen, mikä tarkoittaa neljän prosentin kasvua verrattuna edellisen vuoden yhteensä 114 kysymykseen. Keskimäärin vastattiin kymmeneen kysymykseen kuukaudessa.

Kysymysten määrä näyttäisi tasoittuneen viimeisten kolmen vuoden aikana noin 120 kysymykseen vuodessa. Peliongelmaa koskeva eNeuvonta käynnistyi joulukuussa 2005 vilkkaampana kuin mitä se on ollut viime vuosina. Vuosina 2006–2009 peliongelmaa koskevia kysymyksiä on

tullut keskimäärin 176 vuodessa, jolloin vastausapua on saatu myös muilta A-klinikkasäätiön Päihdelinkin neuvontapalvelun vastaajilta. Vuodesta 2010 lähtien peliongelmaa koskeviin kysymyksiin ovat vastanneet yksinomaan Peluurin työntekijät.

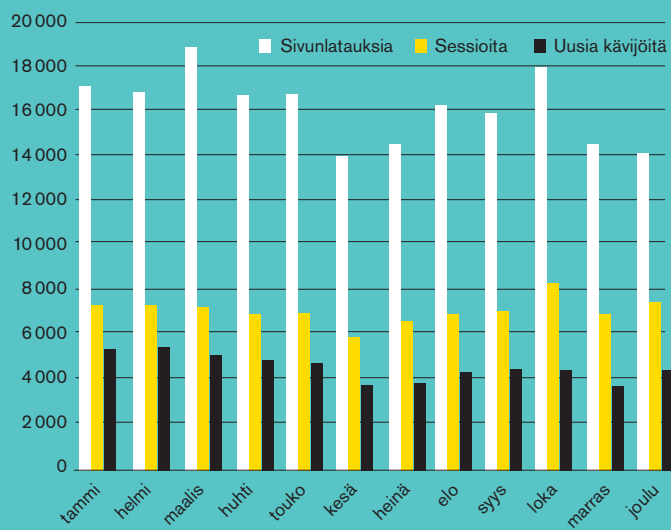
Kysymyksiä lähettävät yhtäläillä niin pelaajat kuin heidän läheisensäkin: 51 % kysymyksistä tuli läheisiltä, 48,8 % pelaajilta ja 0,2 % netin käytön ongelmien kanssa kamppailevilta. Vastaavat luvut 2011 olivat 36 % läheisiltä, 47 % pelaajilta ja yksi kysymys peliongelmaa kohtaavalta ammattilaiselta, yksi peliasiakkaalta sekä 17 kysymystä, joiden lähettäjistä ei ollut tarkempaa tietoa. Sukupuolensa maininneista (114 kysymystä) kysymyksiä tuli yhtä lailla miehiltä kuin naisilta, aivan kuten aiempina vuosinakin. Ikänsä kertoneista (114 kysymystä) selkeä enemmistö on nuoria aikuisia: 47 % on täysi-ikäisiä alle 36-vuotiaita (vastaava osuus 2011 oli 57 %), alaikäisiltä 13-17-vuotiailta kysymyksiä tuli 8 % kysymyksistä, mikä on viisi prosenttia enemmän kuin aiempina vuonna. Yli 36-vuotiaista eniten kysymyksiä tuli 41–45-vuotiailta (11 %) ja 51–55-vuotiailta (14 %). Yli 65-vuotiaiden kysymyksiä oli 5 %.

Yleisimmin viesteissä käsiteltiin pelaamiseen liittyviä haittoja, kuten taloudellisia ongelmia, ihmissuhdeongelmia, ahdistusta ja masennusta sekä niihin liittyviä kielteisiä tunteita ja ajankäytön hallintaan liittyviä vaikeuksia. Monet kaipasivat tietoa ja tukea pelaamisen hallintaan. Läheiset pohtivat mahdollisuuksiaan edistää pelaamisen vähentämistä tai lopettamista sekä oman jaksamisensa tukemista. Viesteissä käsiteltiin enimmäkseen netissä pelattaviin raha- ja muihin peleihin sekä raha-automaattipelaamiseen liittyviä haittoja ja pelaamisen muuttamista.

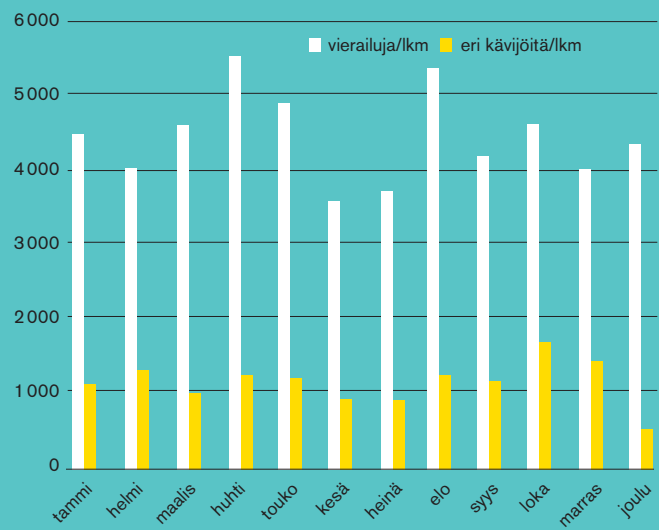
Valtti

Valtti on ongelmapelaamiseen keskittyvä avoin keskustelufoorumi. Peluri ja A-klinikkasäätiön Päihdelinkki tuottavat foorumin. Valtissa keskustelevat etupäässä pelaajat, mutta keskusteluun osallistuu myös läheisiä. Vuoden 2012 aikana Valtissa vieraili yhteensä 13 739 eri kävijää. Verrattuna edelliseen vuoteen tämä tarkoittaa 25 prosentin

Kaavio 10 Sivunlatauksen, sessiot (=käynnit), ja uudet kävijät Peluurin verkkosivuilla 2012, eCredo.



Kaavio 11 Valtin kävijätilastot 2012.



Taulukko 11 Pelivoimapiirin tukiviestit 1–12/2012 ja 1–12/2011

Tukiviestit	tapahtumia lkm 1–12/2011	tapahtumia % 1–12/2011	tapahtumia lkm 1–12/2012	tapahtumia % 1–12/2012
www	8 196	88 %	13 282	90 %
sms	1 153	12 %	1 474	10 %
Yhteensä	9 349	100 %	14 756	100 %
	tekstiviestejä lkm 1–12/2011	tekstiviestejä % 1–12/2011	tekstiviestejä lkm 1–12/2012	tekstiviestejä % 1–12/2012
www	84 053	89 %	215 754	85 %
sms	10 489	11 %	36 831	15 %
Yhteensä	94 542	100 %	252 585	100 %

Taulukko 12 Tuulettimien ryhmät 2012

Ryhmä	Kohderyhmä	Jäseniä
Tuulettin 4	Läheiset	17
Tuulettin 5	Pelaajat	7
Tuulettin 6	Läheiset	17
Yhteensä		41

Verkkosivuilla vierailtiin vuoden 2012 aikana yhteensä 85 020 kertaa. Käyntien määrä kasvoi 25 % edellisestä vuodesta.

kasvua kävijämäärässä. Vierailuja on ollut yhteensä 53 457 mikä on 36 prosenttia enemmän kuin vuonna 2011. Viikkain kuukausi vierailujen osalta oli huhtikuu ja eri kävijöiden osalta lokakuu. **[Kaavio 11, s. 26]**

Tuuletin

Peluri on tarjonnut pelaajien läheisille Internetissä toimivan keskustelufoorumin, Tuulettimen, kesästä 2008 lähtien. Ryhmien tarkoituksena on tarjota pelaajille ja heidän läheisilleen mahdollisuus keskustella anonyymisti kokemuksistaan. Oleellista ryhmissä on niiden tarjoama vertaistuki eli keskustelu samankaltaisessa tilanteessa olevien kesken. Ryhmässä voi asettua sekä auttajan että autettavan rooleihin. Lisäksi ryhmissä on mukana aiheen tunteva ohjaaja Peluurista. Hän osallistuu keskusteluihin ja hänelle voi lähettää kysymyksiä.

Tuulettimen läheisten ryhmissä ovat tyypillisiä keskustelunaiheita jaksaminen, omien rajojen vetäminen ja niissä pysyminen, eli miten läheinen voi toimia lisätäkseen omia voimavarojaan sekä varjella perheen taloutta peliongelmaan liittyen.

Moni läheinen kokee raskaaksi ja vaikeaksi toimimisen useassa eri roolissa samanaikaisesti. Läheiset ovat kokeneet uuvuttavaksi ja epäreiluksi sen, että pelaajan aktiivisen tukemisen lisäksi heiltä odotetaan jaksamista puolisoina, vanhempina sekä työssäkävijöinä. Moni pelaajan puoliso pohtii mitä tehdä tilanteessa, jossa pelaaja ei suostu muutokseen tai hakemaan itselleen apua. Useat Tuulettimen jäsenet ovat päätyneet hakemaan ammatillista keskusteluapua joko yksin tai yhdessä pelaajan kanssa estääkseen mahdollisen erotilanteen.

Tyypillisesti keskustellaan muun muassa siitä, miten läheinen voi oppia erottamaan oman vastuunsa hyvinvoinnistaan ja palauttamaan tämän saman vastuun pelaajalle ilman syyllisyydentunteita tai pahaa oloa. Tuulettimessa pyritään vahvistamaan läheisen jaksamista ja vaihtoehtoisten toimintatapojen harjoittelua kannustavassa hengessä.

[Taulukko 12, s. 26]

Peli poikki

Peli poikki -ohjelma on netin kautta toteutettava, terapeutin ohjaama ja tukema kahdeksan viikon itseapuun painottuva hoito-ohjelma, josta on matalan kynnyksen, hyvän toteutettavuuden ja hyvien tulostensa vuoksi tullut erittäin suosittu. Se rakentuu kognitiivis-behavioraalisen terapian ja motivoivan haastattelun pohjalle kahdeksan viikon mittaiseksi strukturoiduksi ohjelmaksi. Kokonaisuus koostuu asiakkaan omasta työskentelystä, ohjauksesta, vertaistuesta ja terapeuttien kanssa käydyistä puhelinkeskusteluista.

Ohjelmassa on ollut vuoden 2012 aikana töissä kaksi kokoaikaista verkkoterapeuttia. Lisäksi Kuopion Kriisikeskus, Peliklinikan avohoito ja Peluurin asiakastyön koordinaattori (THL:n sopimuksen mukaisella rahoituksella) ovat osallistuneet asiakastyöhön. Peluri tuottaa ohjelman THL:n rahoituksella ja Kuopion kriisikeskus osallistuu asiakastyöhön Sininauhaliiton alihankintasopimuksella.

Vuoden 2012 aikana jatkettiin loppuun ohjelmiston kolmannen version laajamittainen kehittämistyö yhteistyössä THL:n, Peliklinikan ja Spelinstitutetin kanssa. Ohjelman kehittämistä on jatkettu varsinaisen kehittämishankkeen päättymisen jälkeen pienimuotoisemmin. Ohjelmaan on lisätty muun muassa videoita tukemaan asiakkaan prosessia.

Ohjelmaan hakeutuminen on ollut vilkasta koko toiminnan ajan. Työntekijäresurssin lisääntyminen on mahdollistanut ohjelman suorittaneiden määrän kasvun. Vuoden 2012 aikana ohjelman suoritti 164 asiakasta. Yhteensä ohjelman koko toiminnan aikana suorittanut 537 pelaajaa.

Kuopion kriisikeskus osallistui osin kehittämistyöhön asiakastyön ohella. Vuoden 2012 tavoitteena oli, että ohjelman läpikäyneitä asiakkaita olisi Kuopion terapeuttien osalta yhteensä kolmekymmentä. Tähän sisältyi myös seurantapuhelut sekä ohjelman keskeyttäneet asiakkaat. Kuopion kriisikeskuksen kautta ohjelman läpikäyneitä asiakkaita oli yhteensä 36, joten asetettu tavoite ylittyi. Peli poikki-ohjelman terapeuttien välisiä kehittämis- ja yhteistyötapaamisia Kuopion kriisikeskuksen kanssa oli

vuoden aikana kolme kertaa, joista yksi Kuopiossa. Lisäksi yhteistyötä tehtiin netti- ja puhelinpalavereiden muodossa.

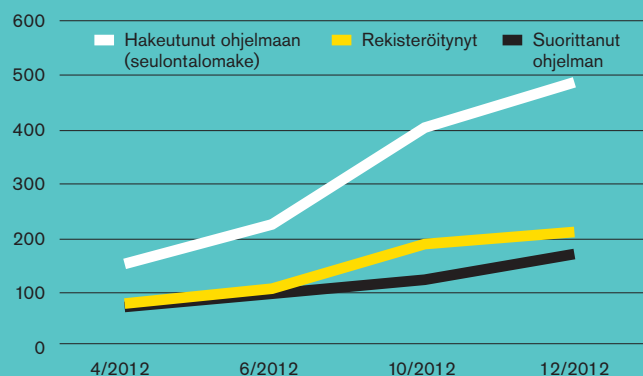
Peli poikki -ohjelman kaksi kokoaikaista verkkoterapeuttia vastaavat suurimmasta osasta ohjelman asiakastyötä ja koordinoivat Peli poikki -ohjelman asiakastyötä, hallinnoivat ohjelmaa ja vastaavat käytännön yhteistyöstä Ruotsiin päin (Silabs). Peli poikki -ohjelman toimintaa ja sen kehittämistä seurattiin ja tuettiin ohjausryhmässä, jossa olivat mukana Saini Mustalampi THL:stä, Peliklinikan kehittämiskoordinaattori Tapio Jaakkola, Peluurin kehittämispäällikkö Mari Pajula sekä tilanteen mukaan osa tai kaikki Peli poikki -ohjelmassa asiakastyötä tekevästä työntekijöistä. Asiakastyön tuki Peluurissa tehtävälle työlle on järjestetty parityönohjauksena.

Peli poikki -ohjelmasta tehtiin toimintavuonna kaksi tieteellistä artikkelia⁴. Castrenin ym. (2012) artikkeli vahvistaa ohjelmasta saatuja hyviä kokemuksia ja siitä saatiin hyödyllistä tietoa muun muassa ohjelmaan osallistuneiden asiakkaiden sosio-demograafisista tekijöistä.

[Kaavio 12, Taulukko 13, s. 28]

4 Castrén, S., Pankakoski, M., Ladouceur, R., Lahti, T. (2012). Internet-based 8-week therapy for gambling problems: sociodemographic characteristics of the participants. *Psychiatria Fennica*, 43, 67-84. Toinen artikkeli vielä julkaisematon.

Kaavio 12 Peli Poikki ohjelman asiakastiedot 2012.



Taulukko 13 Peli poikki -ohjelman asiakkaat 2007–2012.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
vuodessa	8	52	76	114	123	164
Hoidon suorittaneet yht.	8	60	136	250	373	537

Näköalapaikan havaintoja pelikentän muutoksista

Vuosi 2012 oli Peluurille kahdeksas täysi toimintavuosi. Tuona aikana se on kohdannut tuhansia ongelmapelaajia ja välittänyt eteenpäin näistä kohtaamisista muodostuvaa kuvaa suomalaisesta pelihaittakentästä. Peluuri välittää tätä ensikäden tietoa näköalapaikaltaan eteenpäin eri toimijoille hyödynnettäväksi haittojen ehkäisyssä, hoidon kehittämisessä ja tutkimuksessa. Myös toimintavuonna valmistuneessa strategiassa korostettiin asiakastyön ohella tämän tiedon tuottamisen ja välittämisen merkitystä perustehtävän toteuttamisessa.

Suomalaisen rahapelijärjestelmän kehittämistä ohjaa Kataisen hallituksen hallitusohjelma. Siinä on asetettu tavoitteeksi kehittää rahapelihaittojen seurantaa, tutkimusta, ehkäisyä ja hoitoa ja tehostaa viranomaisten, järjestöjen, peliyhteisöjen ja tutkimuslaitosten yhteistyötä pelihaittojen torjunnassa. Peluurin toiminta sopii hyvin osaksi näitäkin tavoitteita. Peluuri kehittää toimintaansa omalla alueellaan keskittyen perustehtäväänsä eli rahapelaamisesta aiheutuvien sosiaalisten ja terveydellisten haittojen ehkäisyyn ja vähentämiseen. Visiona on olla edelläkävijä ja suunnan näyttäjä pelihaittojen vähentämisessä.

Millaisia huomioita Peluuri sitten näköalapaikaltaan teki vuonna 2012? Käytännön kokemus ja tilastot kertovat ongelmapelaajien ja heidän läheistensä syvenevästä ahdingosta. Peluurin asiakaskunta voi entistä huonommin. Huomio ongelmien kärjistymisestä on merkittävä näköalapaikan havainto, johon toivottavasti kaikki asianosaiset

tahot tarttuvat omien tehtäviensä ja tavoitteidensa edellyttämällä tavalla.

Pelaamisen haittoja ja peliongelmaa arvioitaessa ei tulisi keskittyä pelkästään enemmän tai vähemmän paikkaansa pitäviin arvioihin ongelmapelaajien määrästä. Se kertoo vain osan totuutta siitä kärsimyksestä, jota ongelmapelaaminen aiheuttaa pelaajalle itselleen, tämän lähipiirille tai sosiaaliselle ympäristölle ja yhteiskunnalle laajemmin. Vaikeasti arvioitavissa olevan peliongelman laajuuden ohella sen syvyys tulisi ottaa mukaan keskusteluun.

Rahapelien tarjonnan ja saatavuuden muutos on yksi merkittävä kärjistymiseen vaikuttava tekijä. Markettien tai muiden hajasijoituspaikkojen raha-automaatteja hakkaava ongelmapelaaja ei ole enää samalla tavalla ongelmapelaamisen ydin kuin aiemmin. Yhä useammat pelaajat ovat löytäneet netin rahapelit, mikä lisää pelaamisen haittariskiä, vaikka peliongelma ja haitat kohdistuvatkin vain pieneen vähemmistöön koko pelaajakunnasta. Nettipelien parissa rahatilanteensa ja koko elämänsä saa sekaisin lyhyessä hetkessä. Tämä ei perinteisen markettipelaamisen kohdalla ollut mahdollista. Netin pelit ovat saatavilla vuorokauden ympäri ja niitä voi pelata enemmän tai vähemmän vailla haitoilta suojaavaa sosiaalista kontrollia. Tätä tukee tämän vuosiraportin havainto siitä, että vakavia haittoja kohdanneet olivat keskimääräistä useammin nettipelaajia.

Mobiilipelaamisen lisääntyminen on seuraava askel, jonka kehittymistä on syytä seurata tarkasti pelihaittojen ehkäisyyn ja vähentämisen näkökulmasta. Netin tarjoamat

mahdollisuudet kehittää pelaamisen hallintatyökaluja eivät poista netti- ja mobiilipelaamiseen liittyvää riskiä, vaikka niiden olemassaolo on tärkeää myös peliongelman torjunnassa. Suurempi merkitys niillä kuitenkin näyttäisi olevan pelihaittojen ehkäisyssä ja lievien ongelmien hoidossa. Hallintatyökalut auttavat pitämään pelaamisen kontrollissa, mutta ongelmapelaajan on pelihimonsa hetkellä helppo siirtyä sellaisille sivustoille, jotka eivät rajoituksia tarjoa.

Keskustelu rahapelaamisen ympärillä on ollut kulu-neena vuonna ajoittain vilkastakin ja siinä on sivuttu usein myös peliongelmaa. Keskustelua poliittisesti kuuman aiheen ympärillä vaivaa kuitenkin mustavalkoisuus ja oman intressin puolustaminen. Pelaamisen haitat muistetaan mainita, mutta valitettavan usein vain korttina oman intressiryhmän edun tavoittelussa.

Esimerkki tällaisesta epäonnistuneesta keskustelusta on hurskastelu peliongelman määrän vähenemisellä, vaikka näyttöä tilastollisesti merkittävästä muutoksesta ei ole. Ilmiselvästi merkittävin syy pieneen THL:n väestöselvityksessä (2012) näkyneeseen, prosentin kymmenyksissä mitattavissa olevaan muutokseen on, että peliongelmaisten joukosta on tipahtanut iso osa alaikäisiä liikapelaajia, joilla ei ikärajojen tiukentamisen jälkeen ole ollut samalla tavalla pääsyä rahapelien pariin ja sitä kautta myös haittoja esiintyy vähemmän. Tämä on tietysti hyvä asia, ja siirtymä kansainväliseen käytäntöön rahapelaamisen ikärajoissa on merkittävä parannus rahapelijärjestelmän vastuullisuu-

dessä. On hämmentävää, kuinka muutosta on paisuteltu ja selitetty jopa seuraukseksi kotimaisen pelitarjonnan kasvattamisesta.

Pelaamisen haittojen ohella vastuullisuus ja pelaamisen kanavointi tuntuvat keskustelussa olevan hokemia, joilla voi perustella lähes mitä tahansa. Kanavoinnissa uusien pelimuotojen käyttöönottoa sähköisellä puolella perustellaan usein sillä, että ulkomaiselle tarjonnalle on luotava kotimainen ja vastuullinen vaihtoehto haittojen ehkäisyn nimissä. Tämänkin raportin pelimuotoja ja pelaamisen kanavaa koskevat tulokset kertovat kuitenkin siitä, että ei ole itsestään selvää, kuinka todennäköisesti tai pysyvästi pelaaja valitsee tuon kotimaisen vaihtoehdon. Peluurin tilastoja ei voi tältä osin vielä käyttää osoituksena mistään suuntaan tai toiseen, mutta ensikäden tietona esimerkiksi nettipokerin pelaamisen vähentynyt osuus RAY:n sivustolla herättää kysymyksiä, joista tutkijat toivotavasti ottavat kappaletta, jotta aiheesta saadaan luotettavaa tietoa. Kenttä on niin laaja, että viime kädessä kanavoinnin nimissä markkinoille voisi tuoda minkä pelin tahansa, sillä netin pelitarjonta on rajaton. Kanavointiteoria kaipaa tuekseen empiiristä näyttöä siitä, onko tällä politiikalla aidosti merkitystä haittojen ehkäisyn kannalta.

Peliongelma ei saa olla peliväline. Se on todellinen ongelma, joka muuttaa muotoaan ja vaatii toimenpiteitä, ratkaisuja ja yhteistyötä sekä ehkäisyn ja hoidon että koko rahapelijärjestelmän toimijoilta.

Liite. Peluurin strategia 2013–2016

Peluurin strategia 2013–2016 – Peluuri pelihaittojen vähentämisen suunnannäyttäjänä

Perustehtävä

Peluuri ehkäisee ja vähentää pelaamisesta aiheutuvia sosiaalisia sekä terveydellisiä haittoja. Perustehtävää toteutetaan tuottamalla tuki-, ohjaus- ja neuvontapalveluita sekä välittämällä tietoa peliongelmaista, sen ehkäisystä ja hoidosta. Peluuri tarjoaa myös oma-apuun ja vertaisuuteen perustuvaa tukea.

Peluurin arvot

Peluurin arvoja ovat asiakaslähtöisyys, luotettavuus, tuomitsemattomuus ja tasavertaisuus. Asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana, jolla itsellään on muutoksen välineet. Peluurin palveluissa vahvistetaan asiakkaan omia voimavaroja. Työntekijä kohtaa asiakkaan arvostaan ja hänen autonomiaansa kunnioittaen: ongelmia ratkotaan yhteistyössä, tasavertaisina kumppaneina. Kaikessa toiminnassa otetaan huomioon peliongelmaan vaikuttavat erilaiset yksilölliset ja sosiaaliset tekijät. Luotettavuus läpäisee koko toiminnan asiakkaan luottamuksellisesti kohtaamisesta tiedon tuottamiseen ja välittämiseen. Asiakastyössä sovelletaan tutkittuun tietoon perustuvia menetelmiä.

Visio

Peluuri on edelläkävijä ja suunnannäyttävä pelihaittojen vähentämisessä.

Strategia

Peluuri vahvistaa rooliaan pelihaittakentän muutosten ja trendien näkijänä sekä esille nostajana. Se panostaa voimavaroja laaja-alaiseen osaamisen kehittämiseen yhä nopeammin muuttuvalla pelikentällä. Peluuri osallistuu yhteiskunnalliseen keskusteluun ja vaikuttaa päätöksentekoon ensikäden asiantuntijan roolissa. Tavoite on ehkäistä ja vähentää pelaamisesta aiheutuvia sosiaalisia sekä terveydellisiä haittoja.

Peluuri lisää tunnettuuttaan. Palvelukokonaisuutta ja osaamista kehitetään seuraamalla toimintaympäristöä sekä kansallisella että kansainvälisellä tasolla ja vastamalla siinä tapahtuviin muutoksiin. Kehittämisessä hyödynnetään monipuolisesti uutta teknologiaa. Asiakastyön osaamista kehitetään ohjaus- ja neuvontatyön asiakaslähtöisestä viitekehiksestä ja vahvistamalla kognitiivis-behavioraalisen ajattelun ja motivoivan haastattelun soveltamista.

Peluuri vahvistaa yhteistyötään keskeisimpien sidosryhmiensä kanssa. Niitä ovat Peluurin ja Peliklinikan sopimus Kumppanit, alan tutkimusta harjoittavat tahot sekä muut peliongelman ehkäisyn ja hoidon toimijat. Yhteistyön vahvistamisen tavoitteita ovat pelihaittojen väheneminen, palvelujärjestelmän kehittyminen ja Peluuriin kertyvän tiedon tehokas välittyminen sidosryhmille.

