



PELUURI



# PELUURI VUOSIRAPORTTI 2017

Inka Silvennoinen, Markus Sjöholm, Henna Vuorento

# SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ.....	3
SAMMANFATTNING .....	4
SUMMARY .....	5
ESIPUHE .....	6
PELUURIN TOIMINTA JA RAPORTIN AINEISTOT .....	7
Peluurin tehtävä, arvot ja toiminta .....	7
Peluurin tiedonkeruu ja raportin aineistot.....	7
PELUURIN PALVELUT 2017 .....	9
Auttava puhelin ja chat .....	9
Yhteydenotot eri kanavissa (puhelin + chat) .....	10
Rahapelaajien yhteydenotot .....	13
Ikä, sukupuoli ja pääasiallinen toimi rahapelaajilla .....	14
Yhteydenottojen taustalla olevat pelit rahapelaajilla .....	16
Pelaamisen kanava.....	17
Pelaamisen rahoittaminen .....	18
Yhteydenottojen luonne auttavassa puhelimesta .....	19
Muut ongelmat rahapelaamisen rinnalla .....	20
Läheiset.....	23
Peli poikki -ohjelma .....	26
Pelivoimapiiri .....	27
OmaPeluuri.....	28
Tehostartti .....	28
Tuulettimet .....	28
Valtti ja Hertta .....	29
eNeuvonta .....	29
Vertaispuhelin.....	30
Peluurin verkkosivut ja sosiaalinen media.....	31
Kävijöiden yleiskatsaus Peluurin verkkosivuilla .....	31
Kävijäliikenne vilkastui vuoden viimeisellä neljänneksellä .....	32
Sosiaalisen median tuottama liikenne Peluurin verkkosivuille.....	33
Suosituimmat sivut Peluurin sivustolla .....	33

# TIIVISTELMÄ

## Peluurin vuosiraportti 2017

**PELUURI EHKÄISEE** ja vähentää pelaamisesta aiheutuvia sosiaalisia, taloudellisia sekä terveydellisiä haittoja. Perustehtävää toteutetaan tuottamalla tuki-, ohjaus- ja neuvontapalveluita sekä välittämällä tietoa peliongelmaista, sen ehkäisystä ja hoidosta. Palveluiden kohderyhmiä ovat pelaajat, läheiset ja työssään peliongelmaa kohtaavat ammattilaiset. Toiminnan painopiste on rahapelaamisen haitoissa, mutta Peluurin palvelut ovat myös digipelaajien ja heidän läheistensä käytössä. Palvelut ovat valtakunnallisia ja käyttäjille maksuttomia. Peluuri on toiminut vuodesta 2004.

Tässä raportissa esitellään Peluurin toimintaa ja sen tunnuslukuja vuonna 2017. Pääpaino raportoinnissa on auttavan puhelimen ja chatin tilastoilla, joista saadaan merkittävää näköalapaikan tietoa pelihaittakentän muutoksista myös Peluurin asiakaskuntaa yleisemmällä tasolla. Edelliseen vuoteen verrattuna Peluurin auttavassa puhelimesta käytyjen peliongelmaa koskevien keskusteluiden määrä kasvoi 1 316 puhelusta 1 486 puheluuksi, eli kasvua oli lähes 14 prosenttia. Kasvua tapahtui kaikissa kohderyhmissä. Chatissa käytiin vuoden 2017 aikana 315 keskustelua, joissa käsiteltiin pelihaittoja. Kasvua edelliseen vuoteen oli 21 prosenttia.

Koko Peluurin toiminnan ajan on yleisin pelaamisen muoto peliongelmiensa taustalla ollut raha-automaattipelaaminen muiden pelien jäädessä kauaksi taakse. Vuodesta 2016 vuoteen 2017 raha-automaattipelaamista koskevien yhteydenottojen määrä rahapelaajilla kuitenkin laski hieman, 77 prosentista 72 prosenttiin.

Internet on viime vuosina kasvattanut osuuttaan pelaamisen kanavana, mutta kasvu on alkanut tasaantua. Niissä kontakteissa (puhelut + chat), joissa pääasiainen pelaamisen kanava on saatu kirjattua, oli nettipelaamisen osuus vuonna 2017 yhteensä noin 49 prosenttia, eli saman verran kuin vuonna 2016. Peluurin toiminnan kannalta merkittävä virstanpylväs oli vuonna 2016 varmistunut lisärahoitus, jonka turvin Peluuri voi jatkossa laajentaa toimintaansa ja vakiinnuttaa Peli poikki -ohjelman osaksi Peluurin pysyvää palveluvalikoimaa. Peli poikki on sähköinen itseapua, vertaistukea ja ammatillista apua yhdistelevä palvelu. Ohjelma vastaa valtakunnan tasolla merkittävään osaan pidempikestoisen avun tarpeesta peliongelmaan. Vuonna 2017 ohjelman kävi 204 pelaajaa. Vuodesta 2007 vuoteen 2017 sen oli käynyt läpi jo 1 354 pelaajaa.

# SAMMANFATTNING

## Peluuris Årsredovisning 2017

**PELUURI FÖREBYGGER** och minskar sociala, ekonomiska samt hälsorelaterade skador förorsakade av spel. Denna grunduppgift förverkligas genom att producera stöd-, handlednings- och rådgivningstjänster, samt genom att förmedla information gällande spelproblem, förebyggande åtgärder och vård. Målgruppen för dessa tjänster är spelare, anhöriga och personer som möter spelrelaterade problem i sitt arbete. Tyngdpunkten för verksamheten är i skadeverkningarna förorsakade av penningspelandet, men Peluuris tjänster finns också till för dem som spelar digitala spel och för deras anhöriga. Tjänsterna är riksomfattande och avgiftsfria. Peluuri har verkat sedan 2004.

Denna rapport presenterar Peluuris verksamhet och dess nyckeltal under året 2017. Tyngdpunkten av rapporteringen ligger i statistiken från hjälplinjen och chatten. Denna statistik ger betydelsefull information gällande förändringar på fältet för skadeverkningar förorsakade av spelande ur ett bredare perspektiv och på en mer generell nivå än enbart Peluuris kundkrets. Antalet samtal till Peluuris hjälplinje gällande spelproblem ökade från 1316 till 1486 (14 %) mellan åren 2016 och 2017. Ökningen skedde i alla målgrupper. Under 2017 fördes 315 diskussioner via chatten, där skador orsakade av spelandet behandlades. Antalet diskussioner ökade med 21 % mellan åren 2016 och 2017.

Under hela den tid Peluuri varit verksam har penningsautomatspelandet varit den mest allmänna formen av spelandet bakom spelproblemen, alla andra spel har legat långt efter. Ändå, mellan åren 2016 och 2017, minskade spelarnas kontakter gällande penningsautomatspelandet lite, från 77 % till 72 %.

Spelandet via internet har ökat sin andel av det sammansatta spelandet det senare året, men nu har tillväxten börjat sakta ner. Utav de kontakter där den huvudsakliga kanalen för det problematiska spelandet kunde registreras, var nätspelandets andel 49 %, precis som år 2016.

Ytterligare finansiering, som säkerställdes år 2016, var en betydlig milstolpe i Peluuris verksamhet. Denna finansiering möjliggjorde att Peluuri kunde utvidga sin verksamhet och stabilisera Peli poikki-programmet till en del av Peluuris permanenta serviceutbud. Peli poikki är en elektronisk service som kombinerar självhjälp, kamratstöd och professionell hjälp. Programmet står för en betydande del av det långvariga stödet för spelproblem på riksnivå. Under 2017 gick 204 spelare igenom hela programmet. Sedan programmets början från och med år 2007 är siffran spelare 1354.

# SUMMARY

## Peluuri's Annual Report 2017

**PELUURI PREVENTS** and reduces social, economic and health related problems caused by gambling. The basic task is carried out by providing support, counselling and information services, and by conveying information about the prevention and treatment of gambling problems. The target groups of the services are gamblers, their significant others and professionals encountering gambling in their field of work. The focus of the operation is related to the harms caused by gambling, but the services of Peluuri are also available for digital gamers and their significant others. The services are nationwide and free of charge. Peluuri was established in 2004.

This report presents the operation of Peluuri and its statistics for the year 2017. The focus of the report lies on the statistics of the help line and the chat, which provide a vantage point to significant information regarding changes in the field of harms caused by gambling even on a more general level than the clientele of Peluuri. The amount of calls to the Peluuri helpline concerning gambling problems increased from 1316 to 1486 (14 %) between the years 2016 and 2017. The increase occurred in all the target groups. During 2017 there were 315 chat-conversations regarding harms caused by gambling. There was 21 % growth in chat-conversations between the years 2016 and 2017.

In comparison to other games, by far, slot machines have been the leading cause of gambling problems since the foundation of Peluuri. However, under 2017 contacts (phone + chat) regarding slot machine gambling made by gamblers decreased a little, from 77 % to 72 %.

Internet has increased its portion as a gambling channel. In 2017 of the cases (phone + chat) where the main gambling channel could be registered, Internet gambling stood for 49 %, same as in year 2016.

The additional financing confirmed in 2016 was a significant milestone to the operation of Peluuri. The financing allows Peluuri to expand its operation and establish the Peli poikki (The time to fold)-program as a part of its permanent services. Peli poikki (The time to Fold) is an electronical service that combines self-help, peer support and professional help. The program stands for a significant part of the longterm support for gambling problems on a national level. During 2017 204 gamblers completed the program started in 2007. That makes altogether 1354 gamblers since 2007.

# ESIPUHE

**TÄSSÄ RAPORTISSA** esitellään Peluurin toimintaa ja sen tunnuslukuja vuonna 2017. Peluuri on kolmentoista toimintavuotensa aikana kehittynyt auttavasta puhelimesta monipuoliseksi palvelukonaisuudeksi. Tänä aikana yhteydenotot ovat tasaisesti kasvaneet. Asiakastyön rinnalla on jatkuvasti kulkenut palveluiden ja niiden laadun kehittäminen. Sähköisissä palveluissa uudistuminen ja ajan tasalla pysyminen on ensisijaisen tärkeää. Käytettävyys ja erilaisten tarpeiden huomioiminen mahdollistavat palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden. Vaikka palvelut ovat sähköisiä, Peluurin toiminnan ytimessä on arvostava kohtaaminen, kuulluksi tuleminen ja vuorovaikutus.

Peluurin palveluita on kehitetty osana Peliklinikan monitoimijakokonaisuutta ja Peluurin sähköiset valtakunnalliset palvelut toimivat samassa yksikössä kasvokkaisten alueellisten hoito- ja tukipalveluiden kanssa. Vuonna 2017 käynnistyi Peliklinikan kaksivuotinen jatkokausi, jonka tavoitteena on valmistella ehdotus pelihaittapalveluiden tuottamisesta ja organisoinnista uusissa sote-rakenteissa. Peluurin näkökulmasta on selvää, että ongelmallisesti pelaavien tuki- ja hoitopalvelut on turvattava kaikkialla Suomessa, olivat rakenteet lopulta mitkä tahansa. Ongelmallisesti pelaavat maksavat suuren osan rahapelien tuotoista, mutta aivan liian usein jäävät itse ilman tarvitsemaansa apua.

Vuosi 2017 oli uuden Veikkauksen ensimmäinen toimintavuosi Fintoton, Raha-automaattiyhdistyksen ja Veikkauksen yhdistyessä yhdeksi monopoliyhtiöksi. Syksyn 2017 aikana rahapelaamiseen ja rahapelihaittoihin liittyvä julkinen keskustelu kävi poikkeuksellisen vilkkaana ja rahapelaamiseen liittyvät aiheet pysyivät otsikoissa koko loppuvuoden. Peluuri osallistui aktiivisesti keskusteluun ja toi osaltaan esiin ongelmallisesti pelaavien ja heidän läheistensä näkökulmaa. Toivottavasti keskustelu kantaa arpajaislain toiseen vaiheeseen, jossa on tavoitteena määrittellä haittojen ehkäisyyn ja vähentämiseen tarvittavia konkreettisia toimenpiteitä. Tähän vaiheeseen liittyy monenlaisia ristiriitaisia intressejä. Nähtäväksi jää painaako vaakakupissa enemmän rahapelituotot vai pelihaittojen vähentäminen.

Peluuria vuodesta 2009 alkaen luotsannut Mari Pajula siirtyi vuoden lopulla uusiin tehtäviin sosiaali- ja terveysministeriöön. Pajulan johdolla Peluuri on kasvanut ja sen sähköinen palveluvalikko monipuolistunut. Laadukkaita palveluita on tarjottu näiden vuosien aikana tuhansille pelaajille, heidän läheisilleen sekä ongelmallista pelaamista työssään kohtaaville ammattilaisille. Suuret kiitokset työstä Peluurin ja sen asiakkaiden hyväksi. Tästä on hyvä jatkaa.

**Inka Silvennoinen,**  
yksikön päällikkö



# PELUURIN TOIMINTA JA RAPORTIN AINEISTOT

## Peluurin tehtävä, arvot ja toiminta

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

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 arvostaen 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 luottamuksellisesta kohtaamisesta tiedon tuottamiseen ja välittämiseen. Asiakastyössä sovelletaan tutkittuun tietoon perustuvia menetelmiä.

Peluurin palvelut ovat valtakunnallisia ja ne ovat luonteeltaan kevyitä tuki- ohjaus- ja neuvontapalveluita. Palveluiden kohderyhmiä ovat pelaajat, läheiset ja työssään peliongelmaa kohtaavat työntekijät. Toiminnan painopiste on rahapelaamisen haitoissa, mutta Peluurin palvelut ovat myös digipelaajien ja heidän läheistensä käytössä.

Palvelut ovat käyttäjille maksuttomia. Peluurin asiakastyöntekijöillä on tehtävään soveltuva ammatillinen koulutus. Lisäksi Peluurin asiakas- ja auttamistyössä hyödynnetään kokemusasiantuntijuutta ja vertaisapua. Peluuri tuottaa palveluita myös yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa (mm. vertaispuhelin ja sähköiset vertaisryhmät). Palvelukokonaisuutta kehitetään jatkuvasti vastaamaan muuttuvaan tarpeeseen ja kysyntään.

Peluuri on asiantuntijataho ja toimii tiedonvälittäjänä. Näköalapaikalla toimiva Peluuri tuottaa ja välittää riippumatonta tietoa pelihaitoista. Peluuri on aktiivinen toimija, vaikuttaja ja yhteistyökumppani pelihaittojen ehkäisyssä ja vähentämisessä sekä palvelujärjestelmän kehittämisessä.

Peluurin taustaorganisaatiot ovat A-klinikkasäätiö ja Sininauhaliitto ja sen toimintaa rahoittaa Veikkaus. Peluuri toimii osana Peliklinikan monitoimijakokonaisuutta, joka kokoaa yhteen eri organisaatioiden palveluita sekä kehittämis- ja tutkimustoimintaa. Mukana on järjestöjä, kuntia ja valtio.

## Peluurin tiedonkeruu ja raportin aineistot

Jokaisesta Peluurin auttavan puhelimen puhelusta ja käydystä chat-keskustelusta tehdään raportti Peluurin tietokantaan. Mitään soittajaa yksilöivää henkilö- tai osoitetietoa ei tallenneta. Näin turvataan yhteydenottojen pysyminen nimettöminä sekä keskustelujen luottamuksellisuus.

Vaikka Peluurin auttavassa puhelimesta ja chatissä 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 ei yksinkertaisesti tiedä palvelusta.

Valikoitumisen vuoksi Peluurin tilastoista ei voi suoraan vetää johtopäätöksiä esimerkiksi peliongelman yleisyydestä tai siinä tapahtuvista muutoksista. Peluurin aineistoista saadaan sellaista ensikäden tietoa, joka kuitenkin kannattaa ottaa vakavasti ja välittää eteenpäin eri tahojen hyödynnettäväksi. Peluurin pelikentän muutoksista tekemät huomiot ovat tavallisesti osoittautuneet myöhemmin tiedon lisäntyessä oikeansuuntaisiksi. Tämä osoittaa Peluurin

olevan arvokkaalla näköalapaikalla pelaamiseen liittyviin haittoihin. Auttavan puhelimen ja chatin asiakaskunnan profiili vastaa myös varsin hyvin Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) väestöryhmien antamaa kuvaa ongelmapelaajan profiilista, esimerkiksi ikä- ja sukupuolijakauma vastaavat toisiaan THL:n ja Peluurin aineistoissa. Tämä kertoo siitä, että Peluuri tavoittaa ongelmapelaajien joukkoa varsin kattavasti.

Tämän raportin tilastot pohjautuvat auttavan puhelimen ja chatin osalta asiakaskontakteista tehtyihin raportteihin, jotka on viety sähköiseen tietokantaan. Asiakaskontaktien luonteesta johtuen kaikkia raporttilomakkeen kohtia koskevia tietoja ei saada jokaisesta käydystä keskustelusta ja jokaisesta asiakkaasta. Raporttiin kirjataan kaikki se tieto, joka luontevasti ja luotettavasti kontaktin aikana saadaan. Peluurin toiminnan ensisijaisena tavoitteena on asiakkaiden tukeminen ja tiedon jakaminen. Toimintaa ohjaa asiakaslähtöisyyden periaate.

Auttavan puhelimen ja chatin tilastojen ohella yksityiskohtaista tietoa asiakaskunnasta saadaan Peli poikki -ohjelmasta. Peli poikki -ohjelman aineistoja on vuosien varrella hyödynnetty useissa tutkimuksissa. Tässä raportissa Peli poikki -ohjelmasta raportoidaan ohjelman suorittamisen volyymia koskevat perustiedot.

Uutena vuoden 2017 raporttiin on tuotu tapausesimerkit, jotka ovat Peluurin ja Peli poikki -ohjelman tilastojen perusteella rakennettuja kuvauksia asiakastyöstä. Ne eivät perustu yksittäisiin yhteydenottoihin tai asiakkaisiin. Tapausesimerkeillä avataan tarkemmin asiakastyön etenemistä, siinä käsitellyt teemoja sekä mahdollista ohjaamista eteenpäin palvelujärjestelmässä. Tavoitteena on tuoda täydentävää näkökulmaa lukujen ja tilastojen rinnalle. Esimerkkejä on yhteensä neljä, kolme Peluurin auttavasta puhelimesta ja yksi Peli poikki -ohjelmasta. Verkkosivuston ja Peluurin muiden palveluiden raportointi perustuu pääasiassa Google Analyticsiin.

**PELUURI EHKÄISEE  
JA VÄHENTÄÄ  
PELAAMISESTA  
AIHEUTUVIA  
SOSIAALISIA,  
TALOUDELLISIA JA  
TERVEYDELLISIÄ  
HAITTOJA.**

**PELUURIN  
PALVELUT OVAT  
VALTAKUNNALLISIA JA  
MAKSUTTOMIA.**

**PALVELUIDEN  
KOHDERYHMIÄ  
OVAT  
PELAAJAT,  
LÄHEISET  
JA TYÖSSÄÄN  
PELIONGELMAA  
KOHTAAVAT  
AMMATTILAISET.**



# PELUURIN PALVELUT 2017

## Auttava puhelin ja chat

Peluurin auttava puhelin ja chat tarjoavat lyhytkestosta 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 kohtavia ammattilaisia. 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 ja chateissa pyritään tilanteen kokonaisvaltaiseen arvioimiseen yhdessä asiakkaan kanssa, muutosmotivaation herättämiseen ja vahvistamiseen sekä tarjoamaan asiakkaalle välineitä muutoksen työstämiseen.

Kaiken Peluurissa tehtävän asiakastyön lähtökohdana 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. Ruotsinkielellä asioiminen on yleensä mahdollista myös maanantaipäivystyksen ulkopuolella. Chat palvelee maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin kello 12–15.

Auttava puhelin ja chat muodostavat paljon samaa tarpeeseen vastaavan kokonaisuuden. Auttava puhelin ja chat ovat yleensä ensimmäinen taho pelaajan tai läheisen lähtiessä etsimään ulkopuolista tukea tilanteeseensa. Sähköisen kommunikaation yleistyessä yhä useampi Peluurin asiakas kokee yhteyden ottamisen olevan helpompaa chatin kuin puhelimen kautta ja yhteydenotot ovatkin lisääntyneet selvästi. Chatin asiakkaita löytyy kaikista ikäryhmistä, vaikka sen kokevat varovaisesti arvioiden omakseen keskimääräistä useammin nuoret ja rahapelejä verkon kautta pelaavat asiakkaat.

**PELUURIN AUTTAVA PUHELIN**  
**0800 100 101**

## Yhteydenotot eri kanavissa (puhelin + chat)

Auttavan puhelimen ja chatin volyymi on kasvanut tasaisesti vuodesta toiseen. Vuodesta 2016 vuoteen 2017 oli selvää kasvua lähes kaikissa peliongelmaa koskevilla yhteydenottajaryhmissä. Kaikkiaan peliongelmia koskevien puheluiden määrä kasvoi lähes 14 prosenttia ja chattien 21 prosenttia. Vuodesta 2014 vuoteen 2017 peliongelmaa käsittelevien puheluiden määrä on kasvanut 26 prosenttia ja pelaajien yhteydenotot jopa 35 prosenttia.



### AUTTAVAN PUHELIMEN TOTEUTUNEET PUHELUT 2014–2016 JA MUUTOS (%) 2016–2017

AUTTAVA PUHELIN 2014–2017	2014	2015	2016	2017	MUUTOS (%) 2016–17
<b>Peliongelmapuhelut*, yhteensä</b>	<b>1183</b>	<b>1263</b>	<b>1316</b>	<b>1496</b>	<b>+14%</b>
Pelaaja	792	869	951	1070	+13%
Läheinen	348	353	336	379	+13%
Välillinen asiakas	43	41	29	47	+62%
<b>Muut puhelut, yhteensä</b>	<b>1146</b>	<b>1034</b>	<b>667</b>	<b>640</b>	<b>-4%</b>
Häirintäpuhelu	261	344	185	119	-36%
Muu ei Peluurille kuuluva puhelu	885	690	482	521	+8%
<b>Puhelut, yhteensä</b>	<b>2329</b>	<b>2297</b>	<b>1983</b>	<b>2136</b>	<b>+8%</b>

**TAULUKKO 1.** Auttavan puhelimen toteutuneet puhelut 2014–2017 ja muutos (%) 2016–2017.

Taulukko sisältää sekä vastaanotetut että soitetut puhelut. Soitettuja puheluita oli 160 kappaletta vuonna 2017 (2016: 93 kpl), ja näistä kaikki kohdistuivat rahapelaajille. Välilliset asiakkaat ovat peliongelmia kohdanneita työntekijöitä, toimittajia tai muita pelihaitoista kiinnostuneita asiakkaita.

VUONNA 2017\*  
 PELIONGELMAA  
 KOSKEVIEN  
 PUHELUIDEN  
 MÄÄRÄ NOUSI  
 YHTEENSÄ

14 %

\*VRT. V. 2016

VUONNA 2017\*  
 PELIONGELMAA  
 KOSKEVIEN  
**CHAT-**  
 KESKUSTELUIDEN  
 MÄÄRÄ LISÄÄNTYI

21 %

\*VRT. V. 2016



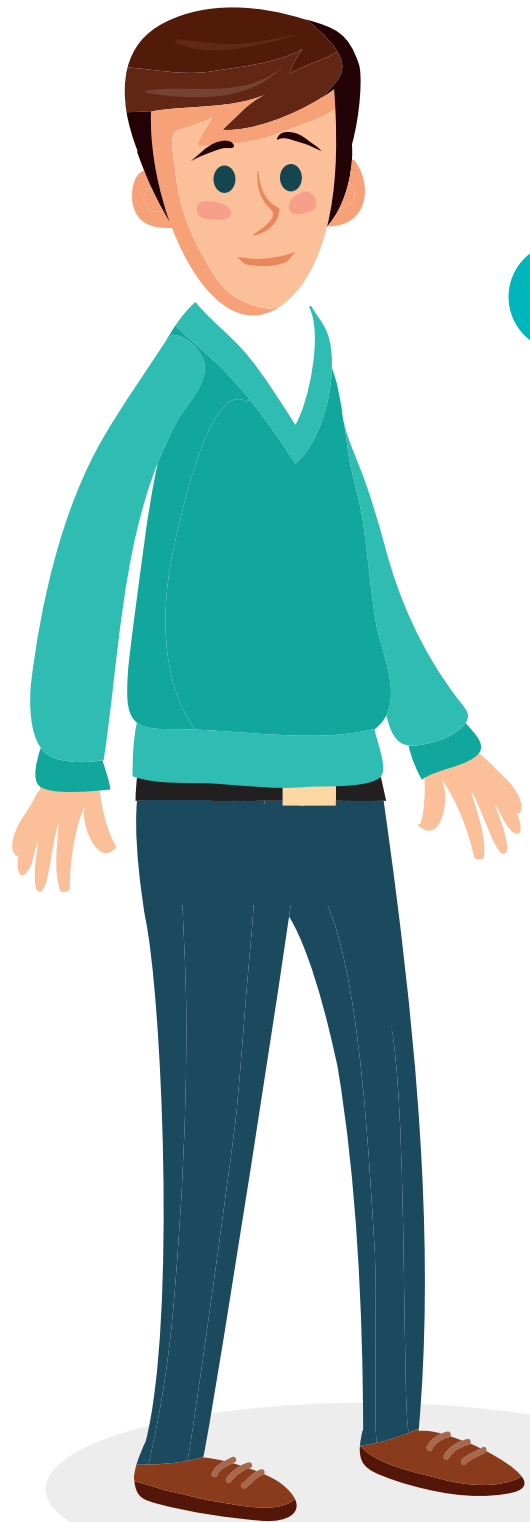
### TOTEUTUNEET CHATIT YHTEYDENOTTAJARYHMITÄIN 2016-17

CHAT 2016-17	2016	2017	MUUTOS (%) 2016-17
Rahapelaaja	163	217	+33 %
Digipelaaja	8	2	-75 %
Läheinen	60	69	+15 %
Ammattilainen	7	8	+14 %
Toimittaja, opiskelija, palautteen antaja	17	9	-47 %
<b>Yhteensä, oikeat</b>	<b>260</b>	<b>315</b>	<b>+21 %</b>
Muut (häirintä / ei kohderyhmäämme)	50	51	
<b>Yhteensä, kaikki</b>	<b>310</b>	<b>366</b>	

TAULUKKO 2. Toteutuneet chatit yhteydenottajaryhmittäin 2016-2017

# TAPAUSESIMERKKI: PELAAJA 1

”ERKKA, 32 V.”  
Helsinki



1

Erkka aloitti pelaamisen hyvin nuorena ja peliongelma on kestänyt useita vuosia. Pääsääntöisesti Erkka pelaa netissä sekä kotimaisilla että ulkomaisilla pelisivustoilla. Erkka on työelämässä haastavissa tehtävissä ja elämä on stressaavaa.

## PELUURIIN YHTEYDENOTTANEISTA RAHAPELAAJISTA

- 76 % oli miehiä
- 32 % oli 25–34-vuotiaita
- 45 % pelasi nettipelejä
- Nettipelaajista 67 % oli kokoaikaisesti työssäkäyviä
- Nettipelaajista 56 % on rahoittanut pelaamistaan lainarahalla tai pikavipeillä

3

Yhdessä Peluurin työntekijän kanssa hän miettii itselleen sopivia keinoja saada pelaaminen hallintaan. Hän päättää tehdä pelaamisen aloittamisen itselleen mahdollisimman hankalaksi asettamalla pelikiellon kotimaisille pelisivuille. Hän saa myös ohjeet maksuttoman esto-ohjelman lataamisesta pelilaitteelle ja Erkka päättääkin asentaa ohjelman älypuhelimensa tyttöystävänsä kanssa.

2

Erkka soittaa Peluuriin hyvin ahdistuneena. Tiedon Peluurista hän löysi netistä. Hän häpeää ongelmaansa, eikä ole aiemmin uskaltanut puhua asiasta. Työterveyshuollossa Erkka on käynyt unettomuuden takia, mutta rahapelaaminen ei ole tullut siellä puheeksi. Hänestä tuntuu helpottavalta, kun työntekijä kuuntelee tuomitsematta, on kiinnostunut hänen asioistaan ja esittää kysymyksiä, jotka selkiyttävät tilannetta.

4

Keskustelussa päivystäjän kanssa käy ilmi, että Erkka kaipaa apua myös ahdistuksen ja muiden kielteisten tunteiden käsittelyyn. Hänen toiveenaan on keskustella kasvokkain asiantuntijan kanssa. Peluurin päivystäjä ehdottaa Peliklinikan avohoitoa, jonne varataan aika yhdessä.

5

Puhelun jälkeen Erkan olo on helpottunut ja toiveikas. Vaikka peliongelma ei vielä olekaan ratkennut, hän tietää ottaneensa ison askeleen sen selvittämiseksi. ”Jos olisin tiennyt kuinka paljon puhuminen auttaa, olisin ottanut yhteyttä jo paljon aikaisemmin.”

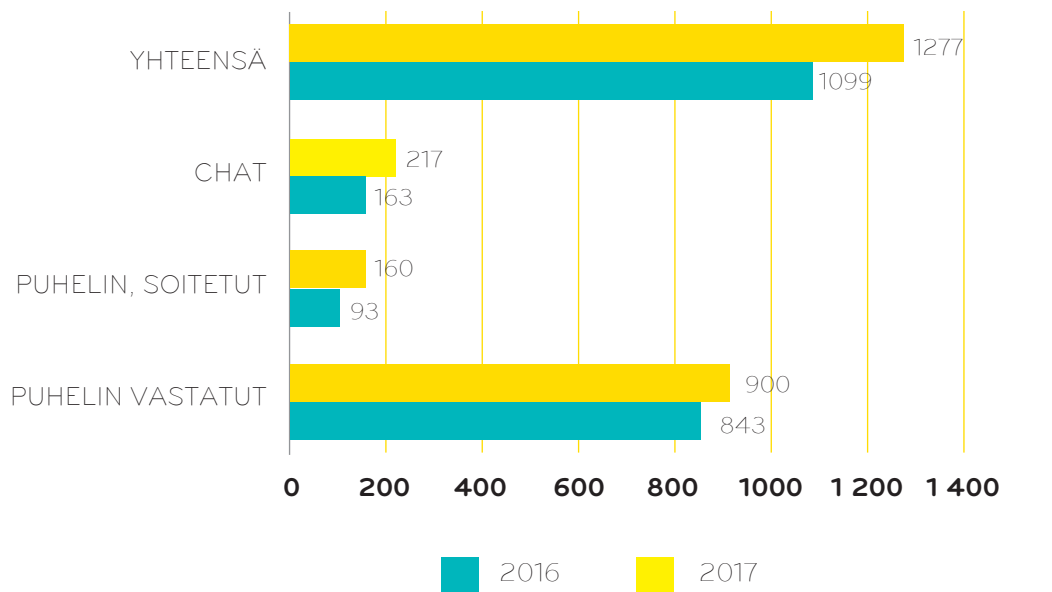
## Rahapelaajien yhteydenotot

Vuonna 2017 Peluurin auttavassa puhelimessa ja chatissa käytiin yhteensä 1 277 tukikeskustelua oman rahapelaamisensa ongelmaksi kokevien asiakkaiden kanssa. Pelaajien yhteydenotoista 15 prosenttia (193) oli uusintayhteydenottoja, vuonna 2016 uusintayhteydenottoja oli 10 prosenttia (114).

Rahapelaamisensa takia auttavan puhelimen ja chatin välityksellä yhteyttä ottaneiden rahapelaajien määrä kasvoi vuodessa yhteensä 16 prosenttia.

Päivystyksen ohella auttavan puhelimen tilastoihin sisältyvät Peluurista tehdyt soittot. Veikkauksen pelipisteisiin tai nettikasinoille pelikiellon ottaville pelaajille tarjotaan mahdollisuutta Peluurin puolelta tehtävälle puhelulle. Vuonna 2017 tätä kautta tavoitettiin 455 pelaajaa, joista 160 kanssa käytiin keskustelu peliongelmaan tai pelaamisen hallintaan liittyen. 295 pelaajaa ei halunnut puhua asiasta tai kielsi ottaneensa pelikiellon.

### YHTEYDENOTON KANAVA RAHAPELAAJAT 2016–2017



KUVIO 1. Yhteydenottojen kanavat rahapelaajilla vuosina 2016–2017

## Ikä, sukupuoli ja pääasiallinen toimi rahapelaajilla

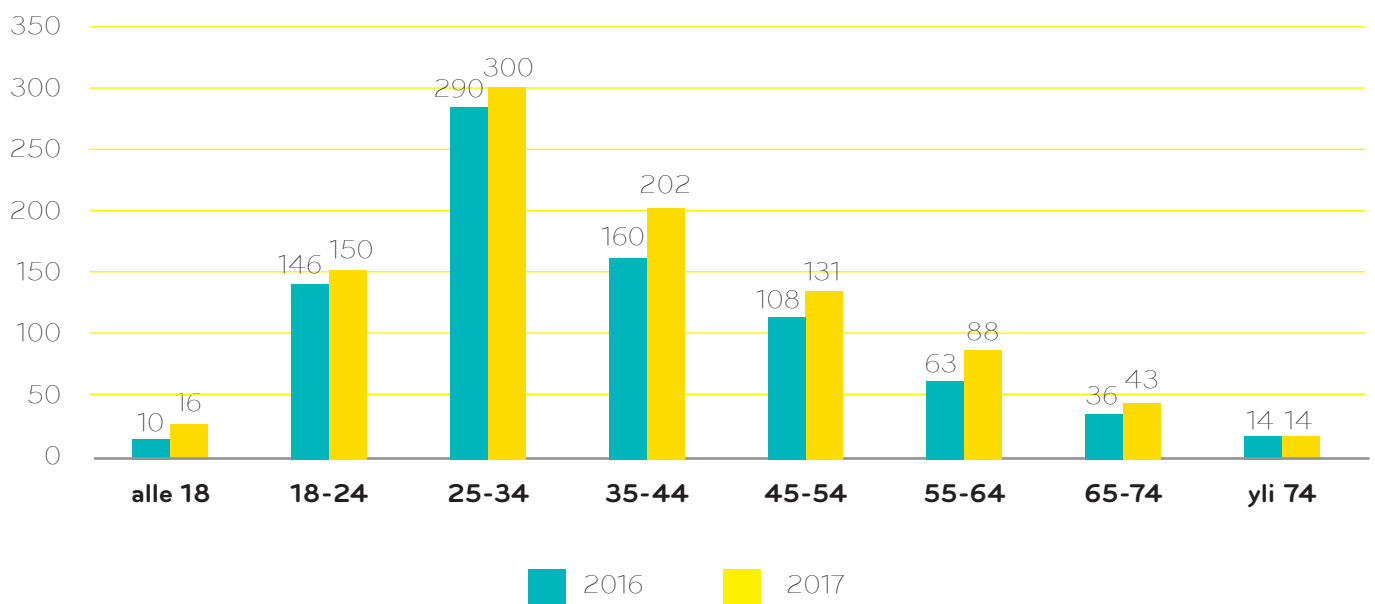
Rahapelaaja-yhteydenottajien sukupuolijakauma vuodesta 2016 vuoteen 2017 pysyi lähes samana: vuonna 2016 78 prosenttia (791) oli miehiä, vuonna 2017 76 prosenttia (864).

Myös ikäjakauma oli vuosina 2016 ja 2017 vertailuvuosina hyvin samankaltainen. Suurin yhteydenottajaryhmä rahapelaajien osalta olivat 25–34-vuotiaat (2016: 35 %, 2017: 32 %). Vuonna 2016 yhteydenottajista alle 44-vuotiaita oli 73 prosenttia ja vuonna

2017 71 prosenttia. Yli 74-vuotiaita ja alle 18-vuotiaita yhteydenottajia oli molempina vuosina vain vähän.

Molempina vuosina 55 prosenttia yhteydenottajista oli pääasialliselta toimeltaan kokoaikaisesti työssäkäyviä. Työelämän ulkopuolella oli yhteydenottohetkellä molempina vuosina 37 prosenttia yhteydenottajista (työtön 11 %, opiskelija 11–12 % tai eläkeläinen 14–15 %).

### RAHAPELAAJAT IKÄLUOKITTAIN VUOSINA 2016–2017



**KUVIO 2.** Yhteydenottajat (puhelin + chat, vain rahapelaajat) ikäluokittain vuosina 2016–2017



# TAPAUSESIMERKKI: PELAAJA 2

”EEVA, 67 V.”  
pieni paikkakunta Itä-Suomessa



1

Eeva pelaa peliautomaatteja kaupoissa ja kioskeilla. Aiemmin hän pelasi useita vuosia ongelmitta, mutta eläkkeelle jäätyään hän koki itsensä yksinäiseksi ja aikaa oli enemmän, joten pelaaminen lisääntyi. Myös talous muuttui aiempaa haavoittuvaisemmaksi, kun palkkatulot vaihtuivat eläkkeeseen. Eläke ei tunnu riittävän pakollisiin menoihin ja liian iso osa kuluu pelaamiseen.

2

Eeva yrittää salata peliongelmaansa vaihtelemalla pelipaikkoja. Hänestä tuntuu, että avun hakemisen kynnyks on hyvin korkea: pienellä paikkakunnalla kaikki tuntevat toisensa ja häpeä omasta pelaamisesta on kova.

3

Erään pitkään jatkuneen pelipäivän päätteeksi Eeva huomaa Peluurin esitteen pelipisteen esiteltelimeessä. Hän käy tutustumassa nettisivuihin ja tekee siellä pelitestin. Testin tulos ei ole yllätys. Hän on pohtinut jo paljon omaa pelaamistaan ja rahan kulutustaan. Eeva kerää rohkeutta muutaman viikon ennen kuin soittaa Peluurin auttavaan puhelimeen. Soittamisessa helpotti tieto siitä, että hän voi ottaa yhteyttä nimettömänä tai nimimerkillä.

4

Eeva on valmis hakemaan itselleen apua ja yhdessä Peluurin päivystäjän kanssa hän alkaa miettiä eri vaihtoehtoja. Paikalliset sosiaali- ja terveystalot eivät ole vaihtoehto, koska hän joutuisi puhumaan pelaamisestaan entisen työkaverinsa kanssa. Peluurin työntekijä selvittää, että lähialueella kohtuullisen matkan päässä kokoontuu Pelirajat'on vertaistukiryhmä, johon hän myös rohkaisee Eevaa osallistumaan.

5

Työntekijä kertoo myös Peluurin palveluista ja ehdottaa yhdeksi tukivaihtoehtoksi OmaPeluurin verkkovertaisryhmiä. Eeva ei koe sähköisiä palveluita itselleen luontevaksi, mutta sanoo kuitenkin tutustuvansa siihen.

6

Puhelun päätteeksi Eeva kiittää. ”Oli helpottavaa saada keskustella jonkun kanssa pelaamisesta ja tietää, että apua on tarjolla.” Eevan tilanteen kehittymisestä tai osallistumisesta ehdotettuihin palveluihin jatkossa ei ole tietoa.

## PELUURIIN YHTEYDENOTTANEISTA RAHAPELAAJISTA

- 24 % oli naisia
- 5 % oli 65–74-vuotiaita
- 42 % pelasi pelipisteillä
- Raha-automaatit olivat ensisijainen ongelma 72 %:lle
- Pelipisteillä pelaavista 28 % oli eläkeläisiä

## Yhteydenottojen taustalla olevat pelit rahapelaajilla

Peluurissa kirjataan myös ensisijainen ongelmia aiheuttava peli, mikäli se erikseen mainitaan. Vuonna 2017 onnistuttiin tunnistamaan edellisvuotta harvemmin ensisijainen ongelmia aiheuttava peli ihmisten pelatessa erityisesti netissä monia eri pelimuotoja. Vuodesta 2018 eteenpäin kirjataan ensisijaisen ongelmia aiheuttavan rahapelin lisäksi myös muut ongelmia aiheuttavat pelit.

Raha-automaattipelit (sisältäen myös netissä pelattavat) olivat rahapelaajien yhteydenotoissa edelleen kärjessä 72 prosentin osuudella. Vedonlyönnin osuus on noussut 4 prosenttiyksikköä 12 prosenttiin, mutta määrällisesti kasvua on vain 13 yhteydenoton verran.

ENSIJAINEN ONGELMIA AIHEUTTAVA PELI	2016 (N)	2016 (%)	2017 (N)	2017 (%)
Raha-automaatit	448	77 %	359	72 %
Hitaat numeroarvontapelit (esim. Lotto, Eurojackpot, Keno ym) *	10	2 %	9	2 %
Nopeat numeroarvontapelit (esim eBingo, Pore, Syke) **	16	3 %	6	1 %
Kasinopöytäpelit (esim. blackjack, ruletti)	36	6 %	38	8 %
Vedonlyönti tai veikkaus (esim. pitkä veto, live veto, vakio) ***	46	8 %	59	12 %
arvat (esim. nettiarvat ja raaputusarvat)	3	0 %	3	0 %
Pokeri	17	3 %	14	3 %
Hevospelit	5	1 %	4	1 %
Yksityiset vedot & muut (tv-visat, virtuaalivaluutat yms.)	0	0 %	6	1 %
<b>Yhteensä</b>	<b>581</b>	<b>100 %</b>	<b>498</b>	<b>100 %</b>

**TAULUKKO 3.** Ensisijainen ongelmia aiheuttava peli rahapelaajien kaikissa yhteydenotoissa (sisältää puhelut + chatit), joissa pääasiallinen pelaamisen muoto on saatu määritellyä

\* Tilastointitavan muutoksesta johtuen "Hitaat numeroarvontapelit" sisältää vuodelta 2015 pelkän loton, vuodelta 2016 sen sijaan myös muita hitaita numeroarvontapelejä (Eurojackpot, Keno, Jokeri yms.).

\*\* "Nopeat numeroarvontapelit" sisältävät vuodelta 2015 kaikki muut numeroarvontapelit paitsi loton.

\*\*\* Vedonlyönti ja vakioveikkaus olivat erilliset kategoriat vuonna 2015, vuodesta 2016 alkaen ne on kirjattu samaan kategoriaan.

Naisten ja miesten suosimissa rahapeleissä on eroavuuksia. Raha-automaattipelit (joko pelipisteillä tai netissä) ovat kummallakin selkeästi yleisin ensisijainen ongelmien aiheuttaja (naisilla 92 %, miehillä 67 %). Miehillä automaattien jälkeen seuraavaksi yleisin ongelmien aiheuttaja on vedonlyönti (15 %), sitten kasinopöytäpelit (8 %) ja sen jälkeen pokeri (4 %). Taito-ominaisuuksia sisältävien rahapelien (vedonlyönti, pokeri ja hevospelit) osalta yhteydenottoja tuli 72, lähes kaikki niistä tulivat miehiltä.

## Pelaamisen kanava

Vuonna 2017 1 236:ssa pelaajien ja läheisten yhteydenotossa saatiin selville rahapelaamisen kanava, eli oliko kyseessä netti- vai pelipistepelaaminen. Tapoja laskea pääasiallinen pelaamisen kanava on monia. Aikaisempina vuosina on ilmoitettu luvut pelistä puheluista (ei sis. chat). Tasaisesti molemmissa kanavissa pelaavat on jätetty myös esittämättä.

2014–16 esitetyt luvut puheluiden jakaantumisesta ensisijaisen pelikanavan kesken ovat jakaantuneet

suurin piirtein 50–50 prosenttia nettipelaamisen ja pelipistepelaamisen osalta, niin nytkin.

Jos huomioidaan pelkästään puhelut (pelaajat ja läheiset) ja jätetään tasaisesti molemmissa kanavissa pelaavat huomioimatta, jakaantuisivat tämän vuotiset luvut seuraavasti: 53 prosenttia ensisijainen pelaamisen kanava netti ja 47 prosenttia pelipistepelaaminen.

Läheisten puheluista sekä pelaajien ja läheisten chat-yhteydenotoista valtaosa koskee nettipelaamista. Pelaajien puheluista sen sijaan sekä 2016 että 2017 suurempi osa on koskenut pelipistepelaamista. Kun huomioidaan kaikki Peluuriin tulleet pelaajien ja läheisten rahapeliongelmaa koskevat yhteydenotot, (sekä puhelut että chatit) on vuonna 2017 49 prosenttia ollut ensisijaisesti nettipelaamista (2016: 49 %), pelipistepelaamista 38 prosenttia (2016: 40 %) ja tasaisesti molemmissa kanavissa tapahtuvaa 13 prosenttia (2016: 12 %). Suuria eroja vertailuvuosien välillä ei siis ole.

2016	Puhelut, pelaajat	Puhelut, läheiset	Chatit, pelaajat	Chatit, läheiset	YHT.	YHT ~ %
Netti	321	150	78	23	572	49 %
Pelipistepelaaminen (ei netti)	375	58	29	4	466	40 %
Ei pääasiallista pelikanavaa (tasaisesti molempia)	92	30	13	5	140	12 %
<b>YHTEENSÄ:</b>	<b>788</b>	<b>238</b>	<b>120</b>	<b>32</b>	<b>1178</b>	

2017	Puhelut, pelaajat	Puhelut, läheiset	Chatit, pelaajat	Chatit, läheiset	YHT.	YHT ~ %
Netti	336	147	98	24	605	49 %
Pelipistepelaaminen (ei netti)	378	56	30	9	473	38 %
Ei pääasiallista pelikanavaa (tasaisesti molempia)	116	23	17	2	158	13 %
<b>YHTEENSÄ:</b>	<b>830</b>	<b>226</b>	<b>145</b>	<b>35</b>	<b>1236</b>	

**TAULUKKO 4.** Pelaamisen kanava pelaajien ja läheisten yhteydenotoissa vuosina 2016 ja 2017

## Pelaamisen rahoittaminen

Rahapelaamista rahoitetaan monilla keinoilla. Kun työtulot, sosiaalietuudet tai eläke on käytetty, siirtään usein lainaamaan rahaa. Työtulojen jälkeen yleisin rahoituskeino on tilastojemme perusteella "lainaraha tai vipit": vuonna 2016 401 pelaajayhteydenottajan kohdalla kävi ilmi rahanlainaaminen, vuonna 2017 352 henkilön.

Vuonna 2017 pelaajien osalta rikoksia tai petoksia kirjattiin pelaamisen rahoituskeinoksi 17 kappaletta (vuonna 2016: 27). Voi olla, että tämä jää pelaajien yhteydenotoissa helpommin kertomatta tai pelaaja ei miellä läheiseltä rahan ottamista kavaltamiseksi vaan lainaamiseksi. Läheisten yhteydenotoissa pelaajan rikollinen toiminta (johon luetaan myös kavallus läheisen tililtä) kävi huomattavasti useammin selville.

Kun pelaajien yhteydenotoissa on käynyt ilmi velkasumma, on se molempina vuosina ollut yleisimmän 20 000 – 50 000 euron välillä. Vuonna 2016 alle 10 000 velat kirjattiin 113 yhteydenottajalle ja yli 10 000 velat 132 yhteydenottajalle (54 % niistä joille velkasumma saatiin kirjattua). Vuonna 2017 104 pelaajayhteydenottajalle kirjattiin yli 10 000 € velat (57 % niistä joille velkasumma saatiin kirjattua) ja alle 10 000 € velat 78 henkilölle (43 %).

Nettipelaajista huomattavasti useampi rahoittaa pelaamistaan työtuloilla (77 %) kuin pelipistepelaajista (46 %). Nettipelaajista 56 prosenttia on rahoittanut pelaamistaan myös lainarahoilla ja vipeillä, pelipistepelaajista huomattavasti pienempi määrä, 23 prosenttia.

Pelipistepelaamista rahoitetaan sen sijaan nettipelelämistä useammin eläkkeellä (27 % pelipistepelaajista/ 4 % nettipelaajista) sekä sosiaalietuuksilla (29 % pelipistepelaajista/ 16 % nettipelaajista).

Suuret pelivelat kertyvät nettipelaajille. Niistä rahapelaajista, joille on merkitty yli 10 000 €:n pelivelat, on ensisijaisia nettipelaajia 76 prosenttia, 12 prosenttia pääasiassa pelipisteillä pelaavia sekä 12 prosenttia molemmissa kanavissa tasaisesti pelaavia.

NETTIPELAAJISTA

56 %

on rahoittanut pelaamistaan

LAINARAOILLA  
ja VIPEILLÄ

SUURET  
PELIVELAT<sub>yli</sub>

10 000

kertyvät erityisesti

NETTIPELAAJILLE

PELIPISTE-  
PELAAMISTA

rahoitetaan useammin

ELÄKKEILLÄ  
& SOSIAALI-  
ETUUKSILLA

## Yhteydenottojen luonne auttavassa puhelimessa

Peliongelmien vakavuudesta kertoviksi indikaattoreiksi on määritelty pelaamisen rahoittaminen laittomin keinoin, itsetuhoisuus, asunnon menetys tai sen uhka, pelaamisesta johtunut ero, pelaamisen rahoittaminen lainalla sekä suuret lainamäärät (yli 10 000 €) sekä vuodesta 2017 alkaen luottotietojen menetys.

Vuosien 2011 ja 2012 välillä Peluurissa tehtiin havainto vakavien pelihaittojen esille tulon lisääntymisestä puheluisissa. Vuoden 2012 jälkeen pelihaittojen kärjistyminen tasaantui, mutta lähti nousuun uudelleen vuosina 2015-2016. Verrattuna edelliseen vuoteen vuonna 2017 ainoastaan avioerojen määrässä tapahtui nousua, kaikissa muissa indikaattoreissa tapahtui laskua.

Tilastointimuutoksesta johtuen kaikki indikaattorit eivät kuitenkaan ole täysin vertailukelpoisia eri ajan-kohtina. Esimerkiksi pikavipit otettiin asiakastietolomakkeeseen mukaan vuonna 2012, vuonna 2016 kategoria laajennettiin koskemaan myös muuta lainarahalla pelaamista.

### PELIONGELMAN VAKAVUUDESTA KERTOVIIEN INDIKAATTOREIDEN MÄÄRÄ MAININTOINA 2011-2017



KUVIO 3. Peliongelman vakavuudesta kertovien indikaattoreiden määrä mainintoina peliongelmapuheluissa (ei chat) 2011-2016

## Muut ongelmat rahapelaamisen rinnalla

Ongelmalliseen rahapelaamiseen liittyy hyvin usein muita rinnakkaisongelmia. Osa ongelmista on voinut toimia pelaamisen laukaisevina tekijöinä, osa on taas pelaamisen seurauksia.

On huomioitava, että lyhyissä informaatiotyyppisissä yhteydenotoissa jää harvemmin tunnistamatta muita rahapelaamisen rinnakkaisongelmia. Osa rahapelaajista ottaa yhteyttä jo siinä vaiheessa, jolloin muita vakavia rinnakkaisongelmia ei ole vielä ehtinyt syntyä. Vuonna 2017 noin kolmasosassa yhteydenotoista ei ole tunnistettu muita rinnakkaisongelmia. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, etteikö myös näillä ihmisillä pelaamisen liittyisi muita ongelmia. Päivystäjällä kirjaa ylös vain ne rinnakkaisongelmat, jotka hän luotettavasti yhteydenotosta saa selville.

Rahapeliongelmaan liittyy lähes aina talousongelmia. Sen jälkeen tyypillisimmät tilastoihimme kirjatut

ongelmat olivat vuonna 2017 stressi, hermostuneisuus, ahdistus tai masennus (42 %) ja syyllisyyden tai häpeän tunteet (41 %).

Rahapeliongelma eristää pelaajia. Yhteydenotoissa käy kohtalaisen usein ilmi vakavia ihmissuhdeongelmia (8 %), syrjäytymistä tai eristäytymistä (6 %) sekä yksinäisyyttä (9 %). Muita mielenterveysongelmia käy ilmi yhteydenotoissa (11 %), samoin päihdeongelmia ja muita riippuvuuksia (6 %). Harvemmin käy ilmi äärimmäisiä ongelmia, kuten itsemurha-ajatuksia tai yrityksiä (3 %), pelaamiseen liittyviä avioeroja (3 %), asunnon menetyksiä tai sen vakavaa uhkaa (3 %) tai rikoksia tai kavalluksia (2 %).

Arjenhallintataitojen puute ja perustarpeiden laiminlyönti (ruoka, lääkkeet, vaatteet, asuminen) lisättiin tilastointimme vuonna 2017. Näitä kumpaakin ongelmaa ilmeni 5 prosentilla yhteydenottajista.



**STRESSIÄ,  
HERMOSTUNEISUUTTA,  
AHDISTUSTA TAI  
MASENNUSTA**  
oli kokenut

**42 %**

**2/3**

RAHAPELAAJASTA OLII  
rahapelaamisen lisäksi muita  
**RINNAKKAIS-  
ONGELMIA**

**SYLLISYYDEN  
ja HÄPEÄN  
TUNTEITA**  
oli kokenut

**44 %**

# TAPAUSESIMERKKI: LÄHEINEN

”EMMI 41 V.”

pääkaupunkiseutu, puoliso  
pelaa netissä, pelistä ei tietoa,  
perheessä kaksi alaikäistä lasta.



1

Emmi soittaa Peluurin auttavaan puhelimeen kiihtyneenä ja itkuisena. Hänen puolisonsa peliongelmat olivat paljastuneet, kun postissa oli tullut kirje perintätoimistosta. Vaatiessaan selitystä oli koko ongelman laajuus selvinnyt: vuokrat usealta kuukaudelta maksamatta, pikavippejä reilusti yli perheen maksukyvyyn ja yhteisistä säästöistäkin oli suurin osa mennyt pelaamiseen.

## PELUURIIN YHTEYDENOTTANEISTA LÄHEISISTÄ

- Naisia oli 79 %
- Puolisoita oli 36 %
- Huolta ja jatkuvaa ongelmien miettimistä koki 77 % vastaajista
- Epäluottamuksen kokemuksesta kertoi 39 %
- 37 % kertoi taloudellisista ongelmista

2

Jo ennen paljastumista Emmista oli tuntunut, että jokin on vialla. Puoliso oli usein poissaoleva ja hermostunut ja vietti aikaa koneella usein läpi yön. Heillä oli jatkuvia riitoja ja tämän lisäksi pelaamisen paljastumisen myötä tuli huoli perheen taloudesta ja omasta jaksamisesta.

3

Puhelun aikana Emmi köy läpi tilannetta ja sen aiheuttamia tunteita: järkytystä, suuttumusta ja luottamuksen menetystä. Kun tunneryöppy on rauhoittunut, Peluurin työntekijä kysyy millaista tukea Emmi kokee tarvitsevansa. Yhteisen pohtimisen jälkeen työntekijä ehdottaa Tiltin Perheklubia, johon ovat tervetulleita sekä pelaajan läheiset että pelaajat. Osallistumista helpottaa järjestetty lastenhoito.

4

Työntekijä kertoo myös velkatilanteen selvittämisestä ja kunnallisesta velkaneuvonnasta, johon Emmi päättää olla yhteydessä puhelun jälkeen.

5

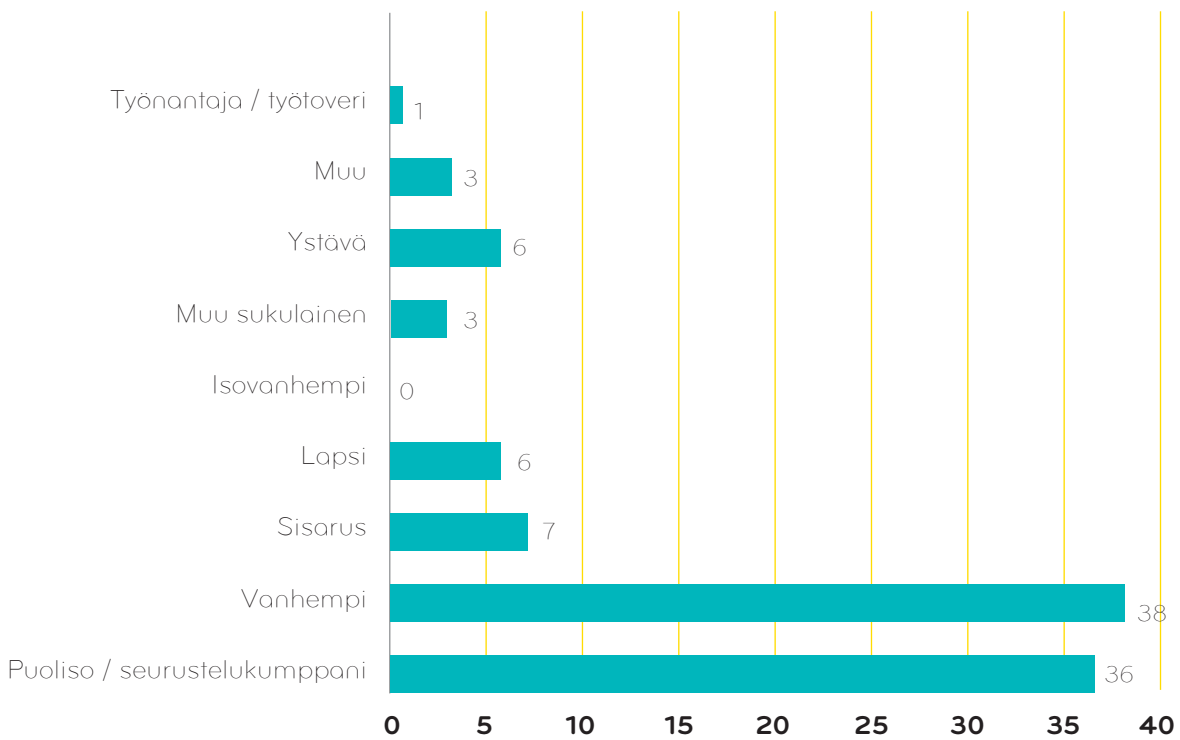
Myös puoliso on luvannut hakea apua ja Emmiin mukaan tuntuu olevan motivoitunut siihen. He osallistuvat Perheklubiin yhdessä.

## Läheiset

Läheisten yhteydenottoja oli vuonna 2017 yhteensä 448 (puhelin + chat), eli noin 25 prosenttia kaikista peliongelmaa koskevista yhteydenotoista. Niissä tilanteissa, joissa läheisen sukupuoli selvisi (n=424) selkeästi suurempi osa oli naisia (79 %). Vastaavasti rahapelaajista, joita läheisten yhteydenotot koskivat, 87 prosenttia oli miehiä.

439 puhelussa selvisi läheisen suhde pelaajaan. Selkeästi suurimmat yhteydenottajaryhmät olivat vanhemmat (38 %) ja puoliset (36 %).

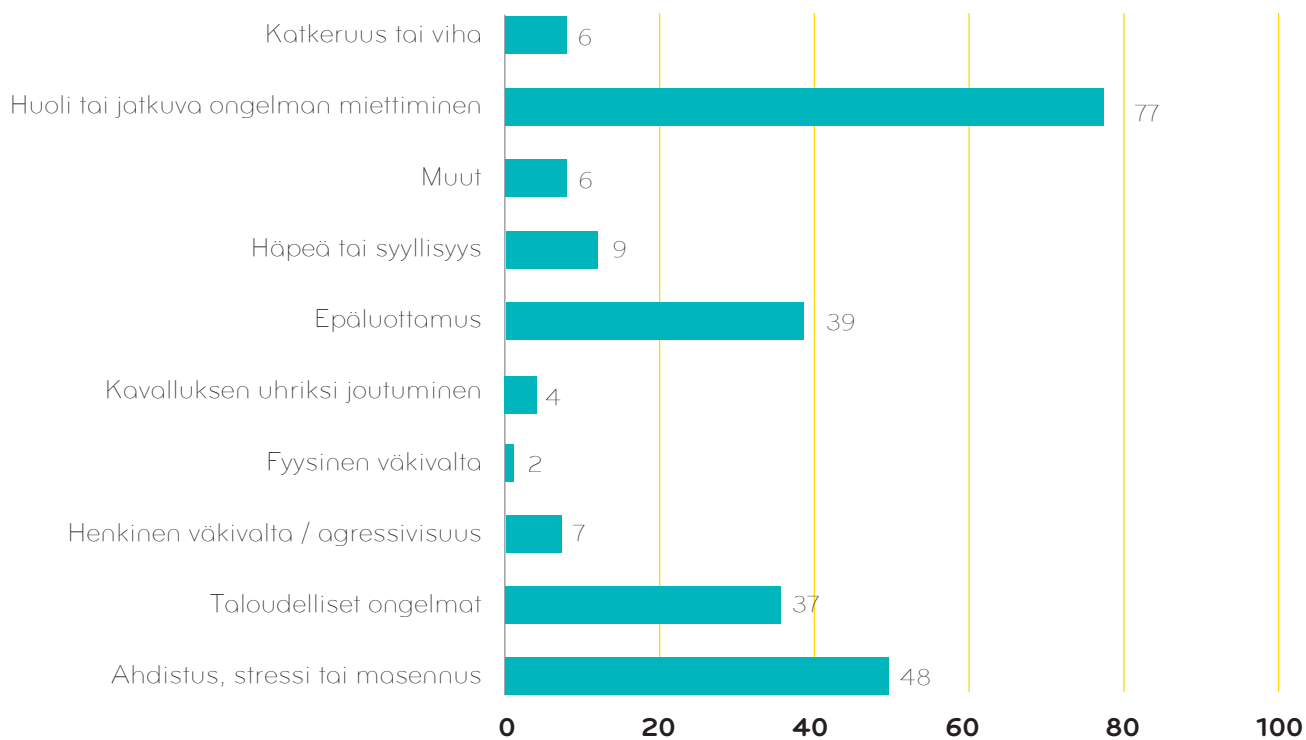
### YHTEYDENOTTAJAN SUHDE PELAAJAAN (%) N=439



KUVIO 4. Yhteydenottajan suhde pelaajaan

Läheisten kokemissa ongelmissa korostuivat huoli ja jatkuva ongelmien miettiminen (77 % vastaajista), ahdistus, stressi tai masennus (48 %), epäluottamus (39 %) sekä taloudelliset ongelmat (37 %).

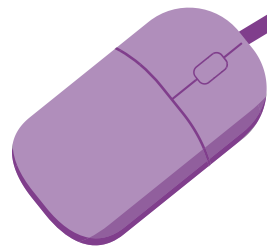
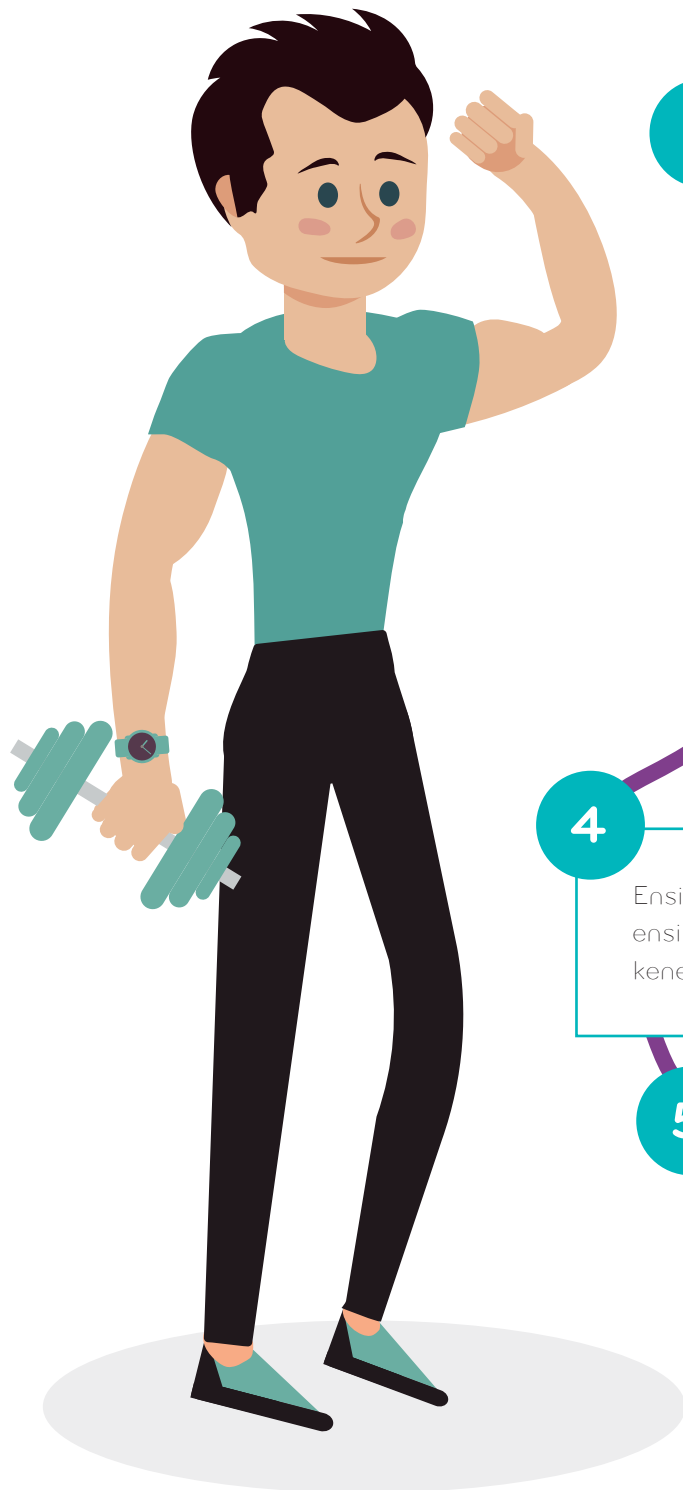
### LÄHEISEN KOKEMAT ONGELMAT (%) N=416



**KUVIO 5.** Läheisen kokemat ongelmat (%). Mahdollisuus valita useita vaihtoehtoja.

# TAPAUSESIMERKKI: PELI POIKKI

”VILLE 25 V.”  
pieni paikkakunta  
Pohjois-Suomessa



1

Ville on pelannut 15-vuotiaasta alkaen satunnaisesti, ongelmalliseksi pelaaminen on muuttunut viimeisen 12 kk:n kuluessa. Suuri voitto slottipelissä lisäsi pelaamista merkittävästi.

2

Pääsääntöisesti Ville pelaa netissä urheiluvideonäyttöä kotimaisilla ja ulkomaisilla sivustoilla. Kun vedot menevät pieleen, hän eksyy ajoittain pelaamaan slotteja samoilla sivustoilla saadakseen hävietyt rahat takaisin. Näin hän päätyy moninkertaistamaan tappiot.

3

Ville laittoi hakemuksen Peli poikki -ohjelmaan hävittyään ison summan ja jäätyään siitä kiinni puolisolalle. Pelaaminen jatkuu salassa puolisolalta jonotusaikana, koska Ville etsii edelleen pelivoitosta ratkaisua velkoihin. Velat tuplaantuvat.

4

Ensimmäinen puhelu terapeutin kanssa on ensimmäinen kerta, kun Ville puhuu pelaamisesta kenenkään kanssa ilman salailun tarvetta.

5

**Osa 1: Pelaamisen seuraukset. Muutoksen hyvät ja huonot puolet.** Ohjelman alkuvaiheessa Ville kertoo, kuinka pelaaminen on tuonut paljon ongelmia ja ahdistusta. Pelaamisesta luopuminen tuntuu kuitenkin mahdottomalta, koska hän näkee ison pelivoiton ainoaksi ulospääsäksi veloista. Terapeutti tukee ristiriitaisten ajatusten selvittämisessä ja muistuttaa, että Ville itse valitsee miten haluaa muuttaa pelitapojiaan.

10

**Retkahdus:** Palkkapäivänä Ville lipsuu asettamistaan rajoista ja häviää tuntuvaan summan. Hän miettii miksi ei pystynyt päästämään irti urheiluvetoihin häviämistään rahoista; nettislotit tuntuivat taas hyvältä ajatukselta, vaikka hän oli päättänyt toisin. Ohjelman foorumia lukiessaan hän huomaa, että monella muullakin on pelaamiseen liittyviä uskomuksia, jotka tuntuvat todellisilta vain pelaamisen hetkellä.

9

**Osa 5: Pelaamiseen liittyvät virheajatuksat ja mielekästä tekemistä pelaamisen tilalle.**

Ville toteaa, että pelaamisen muuttuessa ongelmaksi muut harrastukset jäivät. Hän päättää aloittaa uudelleen jalkapallon. Ville tunnistaa pelaamiseen liittyviä virheuskomuksiaan. Tappioputket ovat saaneet uskomaa voiton olevan lähellä, mikä on saanut pelaamaan yhä pidempiä aikoja.

8

**Osa 4: Päätös ja tavoite** Ohjelman puolivälissä Ville päättää luopua nettislotteista kokonaan, mutta aikoo jatkaa vedonlyöntiä. Terapeutti tukee häntä pelirajojen ja keinojen miettimisessä.

7

**Osa 3: Läheiset** Ville saa puhuttua pelaamisesta ja sen aiheuttamasta taloudellisesta ahdingosta puolisolleen, mikä helpottaa molempien ahdistusta. Ville koki salaneensa pelaamisen ja kärsineensä ongelmista yksin, mutta niillä on ollut monia vaikutuksia myös puolison hyvinvointiin.

6

**Osa 2: Pelaamisen kustannukset** Ville ei ole aiemmin laskenut, kuinka paljon pelaamiseen todellisuudessa on kulunut rahaa. Todellinen laskelma vahvistaa ajatusta siitä, että hallittu vedonlyöntikin vaatii kassanhallintaa.

11

**Osa 6: Riskitilanteisiin varautuminen**

Retkahdusta käsitellään yhdessä terapeutin kanssa. Ville huomaa, että pahin riskitilanne hänelle on yksinolo kotona, kun puoliso on vuorotyössä ja tilillä on rahaa. Vилlelle paras strategia selviytyä pelihimon tunteista on toiminta - jättää kännykkä kotiin ja lähteä lenkille. Palatessa on pelihalu mennyt ohi.

12

**Osa 7: Taloustilanteen selvittely**

Ville saa viimein laskettua velkojensa yhteissumman. Arjessa ohdinkoa on aiheuttanut velkojen koppalemäärä - monesta lyhennyksestä tulee kuukausittain maksettavaksi kohtuuton summa. Hän alkaa selvittää saisiko yhdistettyä velat yhdeksi lainaksi vai päästäkö ne ulosottoon.

13

**Osa 8: Tavoitteen tarkistus ja suunnitelma jatkosta**

Ville aikoo hakea Takuusäätiöltä takausta järjestelylainaan. Sen saamisen ehtona on rahapelaamisen loppuminen. Hän asettaa uudeksi tavoitteekseen myös vedonlyönnistä luopumisen. Nyt tärkeämmältä tuntuu hoitaa parisuhde kuntoon ja maksaa velat. Voittohaaveiden varaan laskeminen ei tunnu enää turvalliselta.

Puolison on vaikea luottaa siihen, ettei Ville pelaa. Terapeutin kanssa keskustellaan millaista tukea on tarjolla puolisolalle ja heille pariskuntana. Terapeutti kertoo, että puolisoitten toipumisprosessien eteneminen eri tahtiin on tavallista.

Ville haluaa käyttää kaikki kolme tarjottua seurantapuhelua ja ensimmäinen sovitaan 3 kk:n kuluttua.



## Peli poikki -ohjelma

Peli poikki -ohjelma on netin kautta toteutettava, terapeutin ohjaama ja tukema kahdeksan viikon itseapuun painottuva hoito-ohjelma. Matalan kynnyksen, hyvän toteutettavuuden ja hyvien tulostensa vuoksi siitä on tullut erittäin suosittu. Suosio näkyy valitettavasti myös varsin pitkänä jonona, jonka pituus on toimintavuonna kasvanut edelleen. Ohjelma rakentuu kognitiivis-behavioraalisen terapian ja motivoivan haastattelun pohjalle kahdeksan viikon mittaiseksi strukturoiduksi ohjelmaksi. Kokonaisuus koostuu asiakkaan omasta työskentelystä, terapeutin ohjauksesta, vertaistuesta ja terapeuttien kanssa käydyistä puhelinkeskusteluista.

Ohjelmassa on vuonna 2017 ollut töissä kolme kokaikaista verkkoterapeuttia. Lisäksi Kuopion kriisikeskuksen kaksi työntekijää ovat osallistuneet

asiakastyöhön. Peluuri on tuottanut ohjelman THL:n rahoituksella ja Kuopion kriisikeskus on osallistunut asiakastyöhön alihankintasopimuksella. Vuonna 2016 saatiin varmistus lisärahoitukselle, jonka turvin pitkän aikavälin tavoitteena on tuplata ohjelman suorittavien määrää. Samalla ohjelma siirtyi THL:n kehittämisrahoituksen piiristä osaksi Peluurin pysyvää rahoitusta, josta vastaa vuoden 2017 alusta Veikkaus Oy.

Peli poikki -ohjelman aloitti toimintavuonna yhteensä 258 asiakasta. Heistä ohjelman kävi läpi 204 asiakasta. Asiakkaista 55 keskeytti ohjelman (21 %). Kuopion terapeuttien osuus ohjelman läpikäyneistä asiakkaista oli 32. Peli poikki -ohjelmaan sitoutuminen on parantunut ja keskeyttämisprosentti on kaikkien aikojen alhaisin.

### PELI POIKKI -OHJELMA 2007–2017

Asiakkaat	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Vuodessa	8	52	76	114	123	164	144	158	152	159	204
Hoidon suorittaneet yht.	8	60	136	250	373	537	681	839	991	1150	1354

TAULUKKO 5. Peli poikki -ohjelman suorittaneet vuosina 2007–2017 vuosittain ja kumulatiivisesti.



## Pelivoimapiiri

Pelivoimapiiri suljettiin lähes kahdeksan toimintavuoden jälkeen 30.4.2017. Toiminnan päättyessä palvelussa oli yhteensä 792 jäsentä. Pelaajia heistä oli 75 prosenttia ja pelaajien läheisiä 22 prosenttia. Jäsenten sukupuolijakauma oli melko tasainen, naisten ollessa niukasti enemmistö (53 %). Pelivoimapiirin ikäjakauma painottui voimakkaasti 30–40-vuotiaisiin, joiden osuus oli peräti 36 prosenttia kaikista jäsenistä. Toiseksi suurin ikäluokka oli 18–29-vuotiaat (24 %). Yli 60-vuotiaita palvelussa oli 10 %. Suurin osa jäsenistä oli Uudeltamaalta (27 %) ja toiseksi eniten Pirkanmaalta (10 %). Ahvenanmaata lukuun ottamatta Pelivoimapiiriin kuului jäseniä kaikista Suomen maakunnista.

Pelaajista 64 prosenttia ilmoitti, että eivät ole hakenneet Pelivoimapiiriin lisäksi mitään muuta apua tai tukea peliongelmaansa. 81 prosenttia ilmoitti Pelivoimapiiriin olevan heille ainoa senhetkinen apu- ja tukimuoto.

Noin neljäsosa Pelivoimapiiriin jäsenistä oli pelaajien läheisiä. Heistä 91 prosenttia ilmoitti, että he eivät saa mitään muuta apua tai tukea Pelivoimapiiriin lisäksi.

Eniten ongelmia tuottavaksi peliksi pelaajat olivat valinneet internetpelit (nettikasinot ja nettipokeri), niiden osuuden ollessa jopa 40 prosenttia. Toisella sijalla olivat rahapeliautomaatit (28 %).

Sukupuolittain tarkasteltuna naisilla eniten ongelmia tuottavia pelejä olivat internetpelit (48 %) ja rahapeliautomaatit (30 %). Miesten keskuudessa internetpelit ovat niin ikään eniten ongelmia aiheuttava peli (36 %), osuuden kuitenkin ollessa hieman pienempi kuin naisilla. Miehillä rahapeliautomaatit olivat listalla toisena (28 %) ja vedonlyöntipelit selkeänä kolmosena (15 %).

MIKÄ RAHAPELI AIHEUTTAA ONGELMIA	NAISIA		MIEHIÄ		YHTEENSÄ	
Rahapeliautomaatit	101	30 %	180	28 %	281	28 %
Pöytäpelit (mm. pokeri, ruletti, black jack) kasinolla tai muussa pelipaikassa	12	4 %	62	10 %	74	7 %
Internetpelit (nettikasinot ja pokeri)	163	48 %	231	36 %	394	40 %
Veikkaus ja vedonlyönti (mm. vakioveikkaus, totopelit)	12	4 %	97	15 %	109	11 %
Lottopelit (mm. Lotto, Vikinglotto, Jokeri, Keno)	11	3 %	35	5 %	46	5 %
Raaputus- tai muut arvat (mm. Ässä-arpa, Casino)	14	4 %	33	5 %	47	5 %
Bingo	21	6 %	8	1 %	29	3 %
Jokin muu	4	1 %	4	1 %	8	1 %
<b>Yhteensä</b>	<b>338</b>		<b>650</b>		<b>988</b>	

**TAULUKKO 6.** Ongelmia aiheuttaneet pelit Pelivoimapiiri

1.1.-30.4.2017 välisenä aikana Pelivoimapiirissä lähetettiin 6 446 tekstiviestiä, joka vastasi 2 686 viestitapahtumaa (yksi viesti saattoi olla useamman tekstiviestin pituinen).

## OmaPeluuri

OmaPeluuri on peluuri.fi-sivuston osana toimiva kirjautumista vaativa sähköinen vertaistukipalvelu, joka on tarkoitettu liikaa pelaaville ja heidän läheisilleen sekä pelihaittoja omassa työssään kohtaaville ammattilaisille. Se tarjoaa paikan keskustella ryhmässä vertaisten ja ammattilaisten kanssa. Palvelu on kehitetty yhdessä pelihaittatyön ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden kanssa. OmaPeluuri korvaa aikaisemmin käytössä olleen Pelivoimapiirin. Ryhmätoiminta käynnistettiin 23.3.2017.

OmaPeluurissa on avoimia, suljettuja ja ohjattuja keskustelualueita. Avoimet keskustelut näkyvät kaikille, joille kyseinen ryhmä on suunnattu sen mukaan, ovatko he pelaajia vai läheisiä. Ohjattujen ja suljettujen keskustelualueiden ryhmiin haetaan erikseen.

Vuoden 2017 aikana rahapelaajille tehtiin kaksi avointa keskustelualuetta: Pelaajien päiväkirjat ja Pelaajien ryhmä. Lisäksi heille pidettiin yksi suljettu ja viisi ohjattua ryhmää. Ohjatut ryhmät kuvataan tarkemmin Tehostartti-otsikon alla.

Läheisille tehtiin yksi avoin keskustelualue. Lisäksi heille pidettiin kokeiluluonteisesti yksi ohjattu ryhmä, jota ohjasi kaksi vertaisohjaajaa Sosped säätiön Pelirajat'on toiminnasta. Tämä viikkoteemoitettu ryhmä kesti seitsemän viikkoa. Keskusteluun osallistui ohjaajien lisäksi kahdeksan henkilöä.

Pelaajille, läheisille ja työntekijöille tehtiin yhteinen Kysy kokemusasiantuntijalta -ryhmä. Ryhmässä esitettäviin kysymyksiin vastasivat Pelirajat'on-toiminnan pelaaja- ja läheiskokemusasiantuntijat.

OmaPeluuriin rekisteröityneitä henkilöitä oli vuoden 2017 lopussa yhteensä 876. Heistä 632 henkilöä oli pelaajia, 122 henkilöä läheisiä ja 22 henkilöä peliongelmia kohtaavia työntekijöitä. 95 henkilöä oli valinnut useamman kuin yhden asiakasryhmän. 155 henkilöä ei kirjautunut palveluun kertaakaan rekisteröitymisen jälkeen.

Pelaajista, jotka sisäänkirjautuivat palveluun vähintään kerran (yhteensä 524) oli miehiä 303 ja naisia 213. Kahdeksan henkilöä ei halunnut määritellä sukupuoltaan. Vuonna 1959 tai sitä aiemmin syntyneitä oli 40 henkilöä, vuonna 1960–69 syntyneitä 36 henkilöä,

vuonna 1970–1979 syntyneitä 75 henkilöä, vuonna 1980–1989 syntyneitä 173 henkilöä, vuonna 1990–1999 syntyneitä 170 henkilöä ja vuonna 2000–2010 syntyneitä yksi henkilö.

Pelaajista 244 henkilöä pelasi pääsääntöisesti nettissä, 63 henkilöä pääsääntöisesti pelipisteillä ja 62 henkilöä tasaisesti molemmissa.

## Tehostartti

Tehostartti muutokseen on OmaPeluurissa toimiva rahapelaajille tarkoitettu ohjattu ja suljettu verkkovertaisryhmä. Ryhmä kestää yhteensä kuusi viikkoa ja sitä ohjaavat Peluurin asiakastyöntekijä sekä peliongelman itse kokenut ja siitä toipunut vertaisohjaaja. Yhdellä viikolla ryhmässä vierailee mukana myös läheisvertaisohjaaja.

Ensimmäinen ohjattu Tehostartti-ryhmä alkoi 15.5.2017. Koko vuonna pidettiin yhteensä viisi ryhmää. Kaikkiin ryhmiin hyväksyttiin 15 ensimmäiseksi ilmoittautunutta henkilöä. Jokaiseen ryhmään osallistui noin 10 henkilöä ja ryhmäläisten osallistujamäärä laski loppua kohden.

Kolme ensimmäistä ryhmää olivat kestoltaan kahdeksan viikon mittaisia. Ohjaajana toimi kaksi Peluurin asiakastyöntekijää. Kaksi viimeisintä ryhmää olivat kestoltaan kuuden viikon mittaisia. Ohjaajina toimivat Peluurin asiakastyöntekijä ja Pelirajat'on-vertaisohjaaja.

## Tuulettimet

Tuuletin-ryhmät olivat suljettuja ja Peluurin työntekijöiden ohjaamia vertaistukiryhmiä pelaajille ja läheisille. Tuuletin-ryhmien toiminta lopetettiin 30.4.2017.

Neljän kuukauden aikana pelaajien ryhmään (Tuuletin 5) tehtiin 664 yksilöityä sivun katselua kuukausittain. Luku laski hieman vuoden 2016 tilastoista, mahdollisesti johtuen tammikuussa tehdystä palvelun sulkemisilmoituksesta. Uusia jäseniä liittyi alkuvuoden 2017 aikana vain yksi. Ryhmän sulkeutuessa pelaajajäseniä oli yhteensä 53 kpl. Viestejä ryhmässä lähetettiin 154 kpl.

Läheisille tarkoitettuun Tuuletin 7 -ryhmään tehtiin 246 yksilöityä sivun katselua kuukausittain. Ryhmään liittyi alkuvuoden aikana 7 uutta jäsentä. Läheisjäseniä ryhmässä oli sen sulkeutuessa 41. Viestejä lähetettiin 25 kpl.

## Valtti ja Hertta

Vertaistukea ongelmallisesti pelaaville tarjoava Valtti-keskustelupalsta oli vuonna 2017 suosituimpi kuin koskaan. Viestejä palstalla lähetettiin toimintavuoden aikana 4 355 kpl, eli noin 363 viestiä kuukaudessa.

Kirjoittamisen lisäksi monelle tuki löytyy muiden kertomusten ja kokemusten lukemisesta. Valtti tavoittikin huikeat 25 500 yksilöityä sivun katselua joka kuukausi, joka tarkoittaa 33 prosentin kasvua edellisvuoteen verrattuna (n. 19 000 yksilöityä sivun katselua/kk).<sup>1)</sup>

Pelaajien läheisille tarkoitettu vertaistukipalsta Hertta avattiin asiakastoiveiden siivittämänä vuonna 2016. Hertta tavoitti 630 yksilöityä sivun katselua kuukausittain. Hertta ei vielä ole täysin löytänyt kohderyhmäänsä ja palsta on pysynyt verrattain hiljaisena. Viestejä Hertassa lähetettiin 33 kpl.

**AVOIMELLA  
VALTTI-KESKUSTELU-  
palstalla lähetettiin  
4 355  
VIESTIÄ  
VUODEN 2017 AIKANA.**

## eNeuvonta

Ajalla 1.1.-30.4.2017 eNeuvontaan saapui yhteensä 10 kysymystä, joista 8 ohjautui neuvontapalveluun Peluurin omien sivujen kautta ja kaksi Päihdelinki-verkkopalvelun kautta. Kymmenestä vastauksesta seitsemän käytiin lukemassa. Peluuri vastasi kysymykseen keskimäärin 4,5 päivän kuluessa ja vastaamiseen käytettiin keskimäärin 27 minuuttia/kysymys.

Kysyjien taustatietoja voidaan tarkastella Peluurin omien sivujen kautta saapuneista kysymyksistä (8 kpl). Omaan tilanteeseen liittyi seitsemän kysymystä ja yksi kysymys liittyi läheisen tilanteeseen. Omasta pelitilanteestaan kysyneet olivat kaikki miehiä, ja läheisen kysymys naisen esittämä. Kysyjien ikä vaihteli 18-45-vuoden välillä.

Koulutustaustaltaan ammattikoulun käyneitä oli eniten (5 kpl). Kysyjistä viisi oli mukana työelämässä, yksi työtön ja yksi eläkkeellä. Parisuhteessa ilmoitti olevansa viisi henkilöä.

eNeuvonta lopetettiin 30.4.2017.

**OMAPELUURIN KYSY  
KOKEMUS-  
ASiantuntijalta  
-RYHMÄSSÄ VASTAAVAT  
PELAAJA-  
JA LÄHEIS-  
KOKEMUSASiantuntijat**

1) Kävijäseurannan mittarina käytetään Google Analyticsia. Sisältösivujen mittarina toimii yksilöidyt sivun katselut. Tämä tarkoittaa sitä, kuinka monella eri käyntikerralla ko. sivua katsottiin. Esimerkki: Kävijä lataa keskustelualueen etusivun yhden istunnon aikana 10 kertaa → 10 sivun katselua, mutta vain yksi yksilöity sivun katselu.

## Vertaispuhelin

Peluuri aloitti vertaispuhelintoiminnan yhdessä Sosped säätiön Pelirajat'on-toiminnan sekä Tieto- ja tukipiste Tiltin kanssa keväällä 2015. Palvelua tarjotaan edelleen sekä pelaaja- että läheisasiakkaille. Vuodenvaihteen ja kesän aikana toiminta on ollut tauoilla.

Tukea puhelimesta tarjoavat vertaiset koostuvat haastavasta tilanteesta yli päässeistä (entisistä) ongelmapelaajista sekä läheisistä.

Asiakkaalla on mahdollisuus käydä enintään kolme puhelua vertaistukihenkilön kanssa. Vuonna 2017 yhtä tukisuhdetta kohden käytiin noin 2 puhelua.

Vertaispuhelin voi varata joko soittamalla Peluuriin tai täyttämällä lomakkeen Pelirajat'on-toiminnan nettisivujen kautta. Peluuri tai Pelirajat'on varaa aina ensimmäisen puhelun, mahdollisista jatkopuheluista asiakas ja tukihenkilö sopivat keskenään.

	2015	2016	2017
<b>Vertaistukihenkilöitä mukana vuoden aikana</b>	12	17	16
<b>Varattuja vertaispuheluita (hlö)</b>	41	89	83
<b>Toteutuneet tukisuhteet/soitot (hlö)</b>	59	78	67
<b>Toteutuneet puhelut yhteensä*</b>	-	-	128

**TAULUKKO 7.\*** 2015 ja 2016 ei koottu lainkaan tietoa kaikista toteutuneista puheluista

Vuonna 2016 89:lle eri asiakkaalle varattiin soittoaikoja (71 pelaajille, 18 läheisille), vuonna 2017 83:lle (59 pelaajille, 24 läheisille).

Palvelu tavoitti vuonna 2017 67 eri henkilöä (50 pelaajaa, 17 läheistä.) Pelaajien varauksista yhdeksän jäi toteutumatta, läheisten varauksista seitsemän.

	Pelaajat	Läheiset
<b>Miehet</b>	35	2
<b>Naiset</b>	15	15
<b>Keski-ikä</b>	39	42,5
<b>Käytyjä puheluita / hlö</b>	1,9	2,1

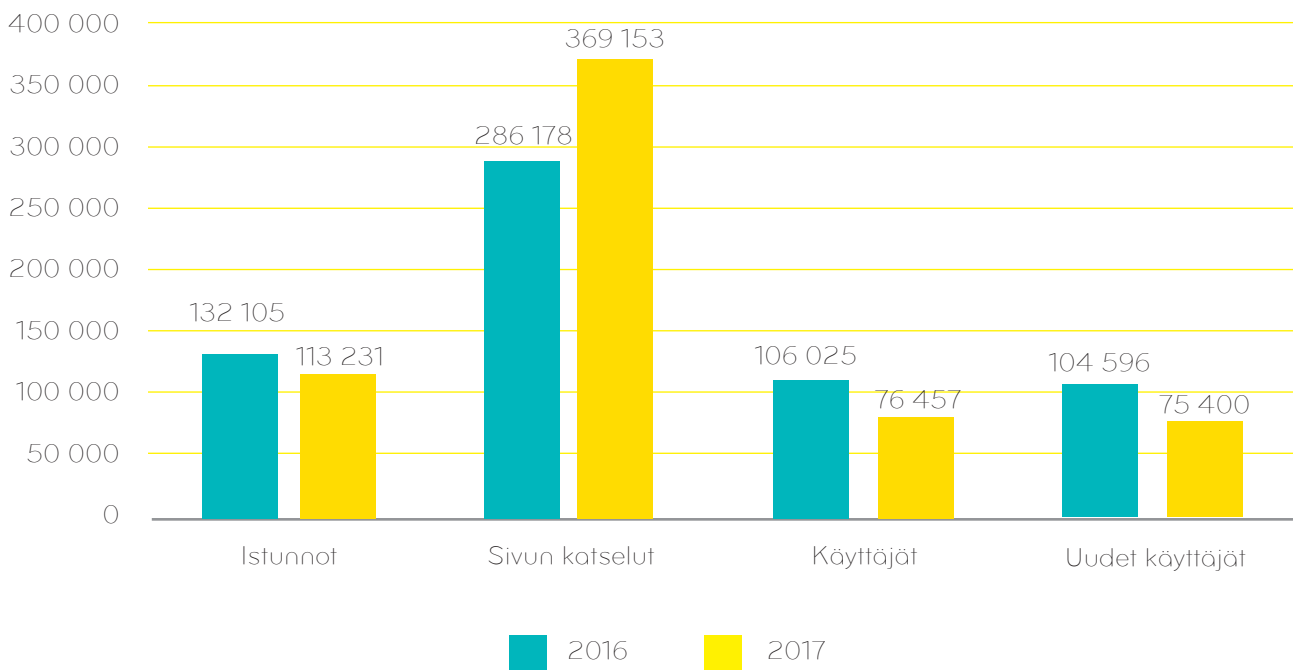
**TAULUKKO 8.** Palvelulla tavoitetut 2017

## Peluurin verkkosivut ja sosiaalinen media

Peluuri seuraa verkkosivuliikennettä Google Analytics -työkalulla. Vuodesta 2016 alkanut kävijämäärän lasku jatkui myös vuonna 2017. Koko alkuvuoden jatkunut kävijämäärien lasku taittui nousuun lokakuussa. Peluuri aktivoitui sosiaalisessa mediassa loppuvuonna, mikä näkyi liikenteen kasvuna etenkin loka-joulukuussa.

## Kävijöiden yleiskatsaus Peluurin verkkosivuilla

### ISTUNNOT, SIVUN KATSELUT JA KÄYTTÄJÄT 2016 JA 2017



**KUVIO 6.** Istunnot, sivun katselut ja käyttäjät Peluurin verkkosivustolla 2016 ja 2017

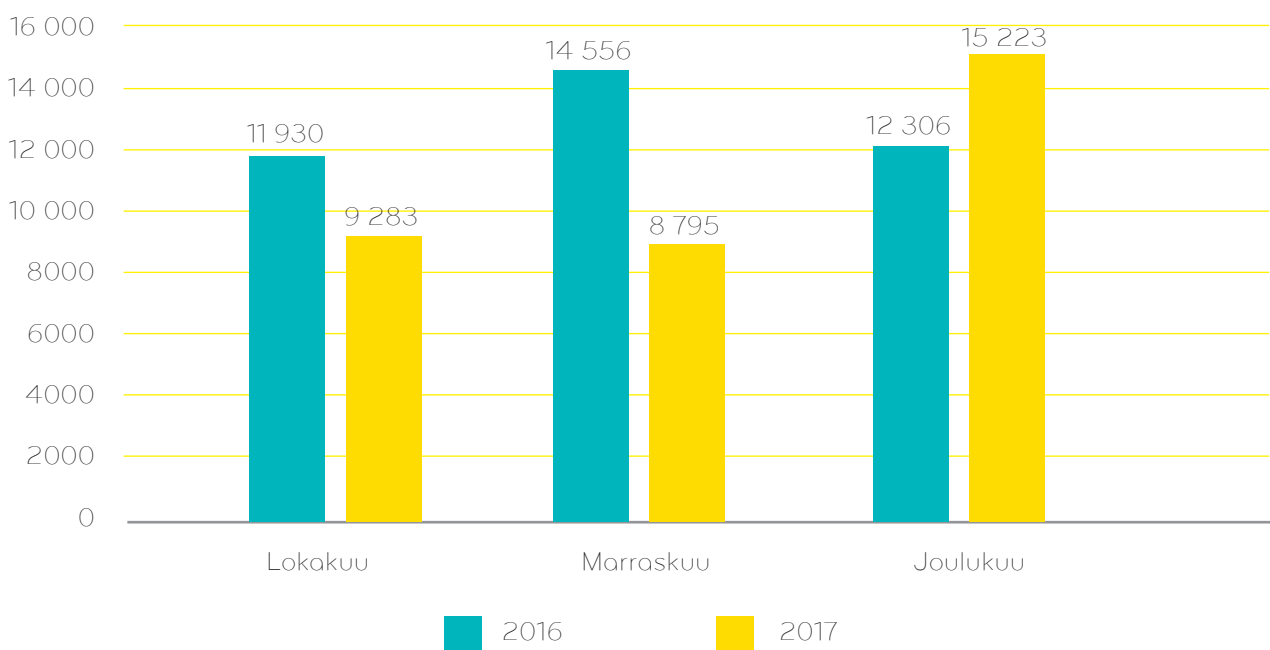
**Istunto:** ajanjakso, jonka käyttäjä viettää aktiivisesti verkkosivuilla. **Sivun katselut:** katseltujen sivujen kokonaismäärä  
**Käyttäjät:** eri käyttäjät, jotka ovat aloittaneet vähintään yhden istunnon vuoden aikana. (lähde: Google Analytics.)

Vuonna 2017 Peluurin verkkosivuilla tehtiin yhteensä 113 231 istuntoa - se tarkoittaa keskimäärin 9 435 istuntoa kuukaudessa (vuonna 2016: 11 008) tai 310 istuntoa päivässä (vuonna 2016: 361). Katseltujen sivujen kokonaismäärä vuonna 2017 nousi 19 % vuodesta 2016. Käyttäjien määrä vuonna 2017 oli 76 457 (106 025 vuonna 2016). Uusien käyttäjien määrä vuonna 2017 oli 75 400 (104 596 vuonna 2016). Kävijöitä sivustolla on ollut vähemmän, mutta sivuja on katseltu enemmän.

## Kävijäliikenne vilkastui vuoden viimeisellä neljänneksellä

Todennäköisesti vilkas mediakeskustelu rahapelaa- misesta ja Peluurin aktiivinen keskusteluun osallistu- minen johti kävijäliikenteen kasvuun loka-joulukuus- sa 2017. Vuoden 2017 viimeisen vuosineljänneksen kävijämäärä (38 792) oli 16 % suurempi verrattuna vastaavaan aikaan vuonna 2016 (33 301). Vilkkainta liikenne verkkosivuilla oli marraskuussa 2017.

### ISTUNNOT LOKA-JOULUKUU 2016 JA 2017



KUVIO 7. Kävijäliikenne loka-joulukuu 2017



## Sosiaalisen median tuottama liikenne Peluurin verkkosivuille

Peluuri aktivoitui sosiaalisessa mediassa lokakuussa 2017, jolloin jo aiemmin käytössä olleet Facebook ja Twitter -tilit otettiin suunnitelmalliseksi ja tavoitteelliseksi osaksi Peluurin viestintää. Vuonna 2017 Facebook tuotti 1 280 uutta kävijää verkkosivustolle (v. 2016 uusia kävijöitä 941) ja uusien kävijöiden määrä kasvoi loka-joulukuun 2017 välisenä aikana 110 % (817 uutta kävijää) verrattuna vastaavaan ajanjaksoon vuonna 2016 (355 uutta kävijää).

Twitterin tuottama kävijäliikenne oli vähäisempää. Kuitenkin Twitterin kautta tulleiden uusien kävijöiden määrä loka-joulukuun 2017 välisenä aikana (124 uutta kävijää) kasvoi 153 % verrattuna samaan ajanjaksoon vuonna 2016 (49 uutta kävijää).

## Suosituimmat sivut Peluurin sivustolla

Peluurin verkkosivut on jaettu sisällön perusteella pelaajille, läheisille ja ammattilaisille, jotka työssään kohtaavat pelihaittoja. Lisäksi sivustolla on pelihaittatietoa sisältävä Tietopankki.

Yksilöityjä sivukäyntejä verrattaessa suosituin sivu on Peluurin etusivu. Toiseksi suosituin on OmaPeluurin kaikki ryhmät. Kolmanneksi eniten käytiin Peli poikki -ohjelman aloitussivulla, jonka kautta voi hakea ohjelmaan. Sivu toimii myös kirjautumissivuna Peli poikki -alustalle.

Yksittäisistä sivuista eniten käytiin Testaa pelaatko liikaa -sivulla, jossa omaa pelaamistaan voi arvioida BBGS -testillä. Seuraavaksi eniten kiinnosti Rajoita pelaamistasi netissä -sivu, jossa on ohjeet esimerkiksi esto-ohjelmien lataamisesta pelilaitteelle. Suosittujen joukossa olivat myös koko Läheiset -sivujen aloitussivu sekä Työkaluja ja keinoja avuksi, joka sisältää testejä ja muuta oma-apumateriaalia pelaamisen hallintaan.



Inka Silvennoinen, Markus Sjöholm, Henna Vuorento