



Vuosiraportti 2011

Mari Pajula · Henna Vuorento · Annina Aaltonen



Sisällysluettelo

4	Johdanto	26	Toiminta ja tuotokset 2011
5	Tiivistelmä	26	Nykyisten palvelujen tarjoaminen ja kehittäminen
6	Sammanfattning	29	Tekninen kehittäminen
7	Peluurin toiminta	30	Viestintä- ja markkinointitoimet
7	Toiminnan tavoite	30	Jäsenmäärän kasvattaminen
7	Peluurin palveluiden esittely	31	Palvelun levittäminen
8	Palvelun tuottaminen ja hallinto	31	Viestikustannusten karsiminen
8	Henkilöstö ja ammatillisen toiminnan kehittäminen osana Peliklinikkaa	32	Jäsenprofiilit
11	Peluurin ruotsinkieliset palvelut	33	Viestitilastot
11	Peluurin tietokanta ja raportin aineistot	33	Kävijätilastot
13	Auttava puhelin	33	Palvelusivut
13	Puhelut	34	Kotisivut
13	Puheluiden määrä ja luonne	34	Arviointi
13	Soittojen jakaantuminen	34	Palaute Pelivoimapiiristä
14	Puheluiden kesto	35	Palaute ohjatuista ryhmistä
14	Soittajat	36	Pelihaittatoimijoiden arviointi Pelivoimapiiristä
14	Pelaajat	37	Jatkon varmistaminen
16	Läheiset	38	Peluurin palvelut internetissä
19	Pelaaminen ja siihen liittyvät haitat	38	Kotisivut
19	Pääasiallinen ongelmia aiheuttava peli	38	eNeuvonta
20	Samanaikaisongelmia pelaajilla – velat ja pikavipit kasvava ongelma	38	Valtti
22	Tekstiviestipalvelu Pelivoimapiiri	38	Tuuletin
22	Pelivoimapiirin valtakunnallistamishanke 2011	41	Peli poikki
22	Päämäärä	41	Suomi 24 -asiantuntijapalsta
24	Tavoitteet	42	Näköalapaikan havaintoja pelikentän muutoksista
24	Pelivoimapiirin palvelut	44	Lähteet
25	Hankeorganisaatio	45	Liitteet
25	Henkilöstöressurit		
25	Yhteistyökumppanit ja sidosryhmät		
25	Talous		

Johdanto

Vuosi 2011 oli Peluurin seitsemäs täysi toimintavuosi. Tuona aikana Peluurin toimintaympäristö on muuttunut merkittävästi. Rahapelien tarjonnassa ja saatavuudessa on tapahtunut merkittäviä muutoksia, pelaamisen määrä on kasvanut samoin kuin hoito- ja tukipalveluihin hakeutuminen, toisaalta myös pelihaittapalveluita on lähdetty kehittämään entistä aktiivisemmalla otteella. Moninaistuminen on näkynyt Peluurin toiminnassa myös rajojen hämärtymisenä raha- ja viihdepelaamisen välillä, millä on vaikutuksensa sekä Peluurin palveluiden kysyntään että itse ilmiöön, ongelmapelaamiseen. Ongelmapelaajat ovat entistä moninaisempi joukko pelaajia, joille pelaamiseen kuluva aika ja raha johtavat erilaisiin haittoihin pelaajalle, hänen lähipiirilleen tai sosiaaliselle ympäristölle laajemmin. Tämän päivän ongelmapelaaja saattaa olla rahassa mitattuna voitollisesti pelaava ajankäytön kautta erilaisia haittoja kohtaava pelaaja tai helpon rahan aikakaudella pikavippaamisen ja muun luoton otton mahdollisuudet viimeiseen asti hyödyntänyt valtavan velkataakan alla painiskeleva pelaaja. Helmikuun lopussa julkistettu laaja raportti suomalaisten rahapelaamisesta (Turja ym. 2012) luo omalta osaltaan kuvaa muuttuneesta ilmiöstä ja vahvistaa monia jo aiemmin Peluurin aineistoista tehtyjä huomioita mahdollisista pelikentän muutoksista. Kyselyyn ja siitä tehtyihin tulkintoihin liittyy kuitenkin monia pulmia. Näitä käsitellään tämän raportin viimeisessä luvussa.

Hoito- ja tukipalveluiden kannalta vahva moninaistuminen merkitsee haastetta kehittää myös palveluita entistä monimuotoisemmiksi ja yksilölliset tarpeet huomioivaksi kokonaisuudeksi. Peluuri on vastannut haasteeseen pysymällä omalla toimintakentällään hoitopalveluista selkeästi erillisenä ensikäden tuki-, ohjaus- ja neuvontapalveluna, ja kehittämällä omaa palvelukokonaisuuttaan ja omaa osaamistaan entistä paremmin asiakkaiden vaihtelevat palvelutarpeet huomioivaksi kokonaisuudeksi. Peluurin

toimiminen osana laajempaa Peliklinikan palvelukokonaisuutta on mahdollistanut selkeämmän ja asiakkaiden tarpeisiin vastaavan palvelukokonaisuuden kehittämisen myös laajemmin Peliklinikan palvelukokonaisuutena. Palveluohjaus ja yksilön tarpeet huomioiva räätälöinti mahdollistuvat samassa yksikössä toimimisen ja yhteisen kehittämistyön myötä.

Tämä vuosiraportti antaa kattavan kuvan siitä, miten Peluuri on vuoden 2011 aikana toiminut tavoitteensa eteen olla toimiva ja kattava valtakunnallinen ensikäden palvelu pelihaitoissa. Tämän lisäksi raportti tilastoineen ja asiakasaineistojen analyysineen kertoo osaltaan myös siitä edellä mainitusta kentän muutoksesta, jossa Peluuri toimii. Asiakaskohtaamisissa 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, palvelut ja niitä koskevat avainluvut vuodelta 2011. Samalla tarkastellaan tapahtuneita muutoksia verrattuna aiempiin vuosiin. Vuoden 2012 alusta kokonaan Peluurin toiminnaksi siirtyvä ja vuonna 2011 Peluurin ja A-klinikkasäätiön viestintäosaston kanssa edelleen kehitetty tekstiviestipalvelu Pelivoimapiiri on nostettu tällä kertaa tarkemman käsitteilyn kohteeksi. Tältä osin raportin on tuottanut A-klinikkasäätiön projektikoordinaattori Henna Vuorento yhdessä Peluurin asiakastyön koordinaattorin Annina Aaltosen kanssa. Peluurin vuosiraportin tuottamiseen ovat osallistuneet myös Peliklinikan kehittämiskoordinaattori Tapio Jaakola sekä Peluurin työntekijöistä päivystäjä Charlotta Grönberg sekä asiakastyöntekijä Catarina Forsström.

MARI PAJULA
kehittämispäällikkö / Peluuri

Tiivistelmä

Peluuri tarjoaa tietoa ja tukea peliongelmissa pelaajille, heidän läheisilleen sekä työnsä puolesta pelihaittoja kohtaaville. Peluuri tuottaa peliongelmaan matalakynnyksisiä tuki-, ohjaus- ja neuvontapalveluita puhelimen ja verkon välityksellä. Peluurin palvelut ovat valtakunnallisia ja käyttäjille ilmaisia. Tavoitteena on rahapelaamisesta aiheutuvien yksilöllisten, yhteiskunnallisten ja sosiaalisten haittojen ehkäiseminen ja vähentäminen.

Peluurin palvelut ovat auttava puhelin, eNeuvonta, verkkosivusto, keskustelufoorumit Valtti ja Tuuletin, tekstiviestipalvelu Pelivoimapiiri sekä Peli Poikki, joka on nettipohjainen itseopiskelua, ammatillista apua ja vertaistukea yhdistelevä palvelu pelaajille. Peluuri toimii osana Peliklinikkaa, joka on valtio-, kunta- ja järjestötoimijoita samaan toimintayksikköön kokoava palvelukokonaisuus.

Vuonna 2011 Peluurin auttavassa puhelimesta vastattiin 2 822 puheluun, joista 1 189 oli peliongelmaa koskevia soittoja. Edelliseen vuoteen verrattuna peliongelmapuheluita tuli 6 % enemmän. Peliongelmaa koskevista soittoista 62 % tuli pelaajilta, 33 % pelaajien läheisiltä ja loput 5 % työssään pelihaittoja kohtaavilta ja muilta peliongelmiin kiinnostuneilta.

Koko vuoden tilastot vahvistavat jo puolivuoraportissa esille nostettua pelaajien ikäjakauman muutosta, joka näkyy Peluurin pelaaja-asiakaskunnan aikuistumisena. Uuden kaiken rahapelaamisen kattavan 18 vuoden ikärajan voimaatulo näyttää vähentäneen niin alaikäisten pelaamista kuin sitä koskevia haittojakin. Auttavaan puhelimeen tulleet alaikäisten pelaamista koskevat yhteyden-

otot vähenivät toimintavuonna peräti 57 %. Peluuri kohtaa kuitenkin palveluissaan yhä enemmän apua tarvitsevia ja erityisesti huolenaiheeksi nouseekin aikuisväestön ongelmapelaaminen. 25 vuotta täyttäneiden pelaamista koskevia soittoja tuli 84 % enemmän kuin edellisellä vuonna. Peluurin käytännön kokemus on, että ongelmapelaajat ja sitä kautta heidän läheisensä ovat asteeltaan entistä vaikeimmissa ongelmissa. Pikavipit ja nettiakauden 24/7 pelimahdollisuudet ovat omiaan kärjistämään ongelmia ja näkyvät myös tilastojen tasolla Peluurissa. Esimerkiksi pikavipit ovat lyhyessä ajassa nousseet tyypilliseksi pelaamisen rahoitusmuodoksi ja ongelmapelaajien velkaantuminen näyttäisi olevan kasvussa.

Peluurin sähköisten palveluiden suosio jatkaa kasvuaan. Verkkosivujen kävijämäärä kasvoi edelliseen vuoteen verrattuna viidenneksellä, netissä ja puhelimitse toimivaan tekstiviestipalveluun Pelivoimapiiriin liittyi 362 uutta jäsentä ja aktiivisia jäseniä oli vuoden 2011 lopussa 367, noin 81 prosenttia enemmän kuin edellisellä vuonna. Lisääntyneen työvoimaresurssin myötä Peli Poikki –ohjelman suorittaneiden asiakkaiden määrä kasvoi. Sähköisiä palveluita on myös kehitetty aktiivisesti. Pelivoimapiiriä kehitettiin teknisiltä ominaisuuksiltaan toimivammaksi sekä käyttäjien että ylläpitäjien näkökulmasta, samoin Peli Poikki –ohjelman uuden, käytettävyydeltään parannetun version kehittämistyö yhteistyössä THL:n, ruotsalaisen Spelitutetetin ja Peliklinikan kanssa saatiin loppusuoralle. Toisen puheliniinjan ajoittaisen käyttöönoton myötä Peluurin auttavan puhelimen tavoitettavuus parani merkittävästi.

Sammanfattning

Peluuri erbjuder stöd och information gällande spelproblem för dem som spelar, deras anhöriga samt för professionella som i sitt arbete stöter på spelproblem. Peluuri producerar stöd-, informations- och handledningstjänster med låg tröskel via telefon och Internet. All service är kostnadsfri för klienten och nationell. Målet med Peluuris service är att minska och förebygga de sociala, individuella och samhälleliga skadorna som medföljer det överdrivna spelandet.

Till Peluuris tjänster hör Hjälpplijnen, eRådgivningen, webbplatsen, diskussionsforumet Valtti och Tuuletin, textmeddelandeservicen Pelivoimapiiri och Peli Poikki-programmet, som är ett Internetbaserat program för spelare där kamratstöd, självstudier och professionell hjälp möts. Peluuri fungerar som en del av Spelkliniken, där kommunala, statliga och organisationella aktörer samlas under samma tak.

Under årets lopp besvarades 2 822 samtal via Hjälpplijnen, av vilka 1 189 gällde spelproblem. Jämfört med år 2010 ökade dessa samtal med 6 %. Av alla spelproblemsrelaterade samtal var 62 % från spelare, 33 % från anhöriga och resterande 5 % från professionella inom branschen och andra personer som var intresserade av spelproblem.

Statistik från hela året 2011 bekräftar det som halvårsrapporten lät ana; de spelare som kontaktat Peluuri är i genomsnitt äldre än tidigare. Det verkar som om den nya åldersgränsen på 18 år för allt penningspelande minskat på både de minderårigas spelande och de medföljande problemen. Kontakttaganden gällande minderårigas spelande minskade under räkenskapsåret med 57 %. Ändå

möter Peluuri genom sin service allt fler som behöver hjälp, och speciellt vuxenpopulationens problematiska spelande ger upphov till oro. Kontakttaganden gällande de 25 år fylldas spelande ökade med 84 %, och Peluuris praktiska erfarenheter visar att de med spelproblem samt deras anhöriga lider av en högre grad av negativa konsekvenser än förut. Snabblånen och Interneteran med spelmöjligheter dygnet runt är som gjorda för att öka problemen, och detta har även blivit synligt i Peluuris statistik för året 2011. Till exempel just snabblånen har under en kort tidsram utvecklats till ett typiskt sätt att betala för spelandet, och det verkar som om de finansiella problemen vore i tillväxt.

Populariteten av Peluuris virtuella tjänster fortsätter öka. Besökarantalet på webbplatsen ökade med en femtedel jämfört med året innan, och textmeddelandeservicen Pelivoimapiiri, som fungerar via nätet och mobilen, fick 362 nya medlemmar. I slutet av året 2011 hade Pelivoimapiiri 361 aktiva medlemmar, detta innebär en ökning med 81 % från året innan. Mängden personer som genomfört Peli Poikki-programmet ökade på grund av tillsatta resurser i arbetskraften. Även e-tjänsterna har utvecklats aktivt. Egenskaperna av Pelivoimapiiri-servicen utvecklades för ökad funktion från både användarnas och administratörernas synvinkel. Utvecklingen av den nya versionen av Peli Poikki-programmet, som pågått tillsammans med Institutet för hälsa och välfärd, svenska Spelinstitutet och Spelkliniken, kom till slutrakan. På grund av att Hjälpplijnen tidvis haft två linjer i bruk förbättrades tillgängligheten avsevärt.

Peluurin toiminta

Toiminnan tavoite

Peluuri ehkäisee ja vähentää pelaamisesta aiheutuvia yksilöllisiä, yhteiskunnallisia ja sosiaalisia haittoja tuottamalla ensikäden tuki- ohjaus- ja neuvontapalveluita peliongelmaan ja toimimalla tiedon tuottajana ja välittäjänä pelihaittakentällä.

Peluurin palvelut ovat auttava puhelin, eNeuvonta, verkkosivusto, keskustelufoorumit Valtti ja Tuuletin, tekstiviestipalvelu Pelivoimapiiri sekä Peli Poikki -ohjelma, joka on nettipohjainen itseopiskelua, ammatillista apua ja vertaistukea yhdistelevä auttamispalvelu pelaajille.

Peluurin palvelut ovat valtakunnallisia ja käyttäjille ilmaisia. Tavoitteena on rahapelaamisesta aiheutuvien yksilöllisten, yhteiskunnallisten ja sosiaalisten haittojen ehkäiseminen ja vähentäminen. Peluurin toiminta alkoi 1.9.2004 ja se vakinaistettiin vuonna 2007. Vuosi 2011 oli näin seitsemäs täysi toimintavuosi.

Peluurin palveluiden esittely

Peluurin auttava puhelin tarjoaa lyhytkestoista, ei-hoidollista ohjausta ja neuvontaa peliongelmaan. Puheluissa tarjotaan pelaajille ja heidän läheisilleen mahdollisuus keskustella tilanteestaan ja saada tukea pelaamiseen liittyviin haittoihin. Asiakastyössä sovelletaan ohjaus- ja neuvontatyon asiakaslähtöistä viitekehystä ja siinä sovelletaan 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, muutosmotivaation herättämiseen ja vahvistamiseen. Pelaajapuheluissa retkahdusten ehkäisemiseksi ja niistä selviämiseksi käsitellään usein tyypillisiä pelitilanteita ja niistä selviytymistä ja toisaalta opetellaan tunnistamaan turvallisia tilanteita ja oppimaan niistä.

Lähtökohtana on ajatus asiakkaasta oman elämänsä asiantuntijana, jolla itsellään on muutokseen tarvittavat

resurssit, joita keskustelussa 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 vaihtoehtoisuus kaikista puheluissa käsitellyistä asioista.

Auttava puhelin päivystää suomeksi joka arkipäivä klo 12–18. Toimintavuonna vakinaistettiin ruotsinkielinen päivystys, joka toimii maanantaisin klo 12 ja 18 välillä ja toimii samalla toisena puhelinlinjana myös suomenkieliselle päivystykselle tavoitettavuuden parantamiseksi.

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. Toimintavuonna palvelun kohderyhmää laajennettiin läheisistä pelaajiin ja palvelussa on valmius myös ruotsinkielisten ryhmien järjestämiseen. Peluurin työntekijä toimii keskustelun ohjaajana. Foorumi toimii Päihdelinkissä.

Pelivoimapiiri on tekstiviestipalvelu omasta tai läheisensä rahapelaamisesta huolestuneille. Pelivoimapiiri-palvelu perustuu A-klinikkasäätiön kehittämään Voimapiiri-konseptiin. Pelivoimapiiri tarjoaa tukea tekstiviesteillä kännykällä ja internetissä ja palvelu on tuotettu yhteistyössä Peluurin taustaorganisaatioin A-klinikkasäätiön ja Sininauhaliiton kesken. Pelivoimapiiri käynnisti toimintansa tekstiviesti- ja nettipalveluna syyskuussa 2009. Palvelu on toimintansa aikana kehittynyt toimivaksi vertaistuen, neuvonnan ja ohjauksen sekä oma-avun lähteeksi ongelmapelaajille ja heidän läheisilleen. Pelivoimapiirin ydin perustuu vertaistukeen.

Asiakkaat voivat halutessaan osallistua palveluun myös pelkästään tietokoneen välityksellä. Netissä viestejä

ei lähetetä yksityisten ihmisten osoitteisiin, vaan asiakkaat kirjautuvat Pelivoimapiiriin sivuille, josta he pääsevät lukemaan heille lähetetyt viestit palvelimelta. Vuonna 2011 kehitettiin mobiilikäyttöä helpottamaan palvelulle oma mobiiliselainversio.

Pelivoimapiiriin tukimuotoja ovat vertaistukiryhmät pelaajille ja heidän läheisilleen, oma-apuviestit sekä neuvonta. Tukea voi saada joko itseohjautuvassa tai ohjatussa ryhmässä sekä tilaamalla viestisarjoja peliongelma- ja pelaamisen vähentämisestä. Lisäksi palvelu tarjoaa tietoa apua tarjoavista palveluista ja neuvontaa peliongelmissa niin pelaajille kuin heidän läheisilleenkin.

Peli Poikki on nettipohjainen itseopiskelua, ammatillista apua ja vertaistukea yhdistelevä palvelu pelaajille. Peli poikki -ohjelma alkoi 25.9.2007. Ohjelman on kehittänyt *Spelinstitutet Ruotsissa Statens Folkhälsoinstitutetin* tilauksesta.

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 asiantiedon, harjoitusten ja kysymysten yhdistelmällä. Ohjelmaan sisältyy viikoittainen kontakti terapeutin kanssa puhelimen välityksellä. Peli poikki -ohjelman foorumilla asiakas saa vertaistukea nettikeskustelun kautta. Kolme kuukautta ohjelman päättymisen jälkeen terapeutti soittaa seuranta-puhelun, mikäli asiakas niin haluaa. 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. Sivuston esisijainen kohderyhmä ovat pelaamisesta huolestuneet kansalaiset ja heidän läheisensä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen Pelihaitat -verkkosivusto on ensisijaisesti työssään pelihaittoja kohtaaville suunnattu palvelu, josta Peluurin sivuilla tiedotetaan ja jonne työntekijät pyritään Peluurin sivustolta ensisijaisesti ohjaamaan.

Palvelun tuottaminen ja hallinto

Palvelun tuottavat A-klinikkasäätiö ja Sininauhaliitto. Peluurin toiminnan rahoittavat pääosin suomalaiset pe-lyhteisöt Fintoto Oy, Raha-automaattiyhdistys ja Veikkaus Oy. Peli Poikki -ohjelman rahoituksesta vastaa Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Vuonna 2011 Pelivoimapiiri -palvelu rahoitettiin RAY:n projektivastuksella siten, että saatu avustus jaettiin puoliksi Peluurin omistajaorganisaatioiden kesken.

Peluurin palveluntuottamisesta ja käytännön toiminnan ohjaamisesta vastaa Sininauhaliiton ja A-klinikkasäätiön tekemän sopimuksen perusteella Peluurin ohjausryhmä.¹ Vuonna 2011 myös Peliklinikan kehittämis-koordinaattori Tapio Jaakkola nimettiin ohjausryhmän jäseneksi.

Peluurilla on johtoryhmä, joka koostuu yhteistyösopimuksessa mukana olevista tahoista. Sen tehtävänä on toiminnan seuranta, linjaukset kehittämistoimille ja toiminnan resursseista päättäminen. Johtoryhmässä ovat edustettuina A-klinikkasäätiö, Sininauhaliitto, Fintoto Oy, Raha-automaattiyhdistys, Veikkaus Oy, sosiaali- ja terveysministeriö konsernilaitoksineen (THL), Peliklinikka sekä Peluurin kehittämispäällikkö, joka toimii samalla sihteerinä ja esittelijänä.² Johtoryhmä kokoontui vuoden 2011 aikana kolme kertaa puheenjohtajansa THL:n kehittämispäällikkö Saini Mustalammen johdolla. Johtoryhmä työsti vuonna 2011 Peluurin toimintaperiaatteet auki kirjaavan dokumentin, jonka linjauksien mukaisesti Peluurin ammatillisen toiminnan kehittämistä on toteutettu. Tästä päätettiin jatkaa vuodelle 2012 ajoittuvalla strategiatyöskentelyllä.

Henkilöstö ja ammatillisen toiminnan kehittäminen osana Peliklinikkaa

Vuoteen 2011 Peluurin asiakastyötä on tuotettu pääasiassa osa-aikaisten opiskelijoiden voimin. Toimintavuonna toteutettu ammatillistaminen on mahdollistanut koko-aikaisten työntekijöiden myötä pitkäjänteisemmän ja voimakkaammin ammatilliseen tieto- ja teoriapohjaan sekä spesifiin täydennyskoulutukseen nojaavan palvelukokonaisuuden kehittämisen. Peluurin asiakastyö tapahtuu muutoksen myötä pääasiassa soveltuvan korkeakoulutukinnon suorittaneiden työntekijöiden voimin. Ammatillisen toiminn-

nan kehittämisessä ja asiakastyössä on hyödynnetty ja hyödynnetään myös sitä käytännön työkokemuksen ja erillisten Peluurin kokonaisuuteen räätälöityjen koulutusten myötä kertynyttä arvokasta pioneeritason osaamista, jota Peluurin osa-aikaisilla työntekijöillä on.

Ammatillistamisen myötä Peluurissa työskentelee toiminnasta ja sen kehittämisestä vastaavan kehittämisspäällikön ohella neljä kokoaikaista työntekijää. Heistä kaksi toimii Peli Poikki -ohjelman verkkoterapeutteina. Muut työntekijät ovat asiakastyöntekijä ja asiakastyön koordinaattori. Heidän lisäksi Peluurissa on työskennellyt vuoden 2011 aikana viisi osa-aikasta päivystäjää.

Vuoden 2011 aikana Peluurin asiakastyön kehittämisessä edettiin henkilöstöresurssien muutosten, henkilöstön osaamisen kehittämisen, palveluiden tuottamisen, kehittämisen ja integroimisen sekä arvioinnin kehittämisen osalta. Peluurissa aloittivat työnsä kokoaikaiset soveltuvan sosiaali- ja/tai terveydenhuollon korkeakoulututkinnon suorittaneet asiakastyön koordinaattori ja asiakastyöntekijä, joille keskitettiin pääosa Peluurin palveluiden asiakastyöstä. Osa-aikaisten työntekijöiden työpanos vastavasti väheni. Peluuriin saatiin myös kaksi ruotsinkielistä asiakastyötä tekevää työntekijää.

Henkilöstön osaamista kehitettiin täydennyskoulutusten ja sisäisten kehittämissalavereiden sekä työohjausten muodossa.³ Peluurin asiakastyön kehittämistä tiedon, tuen ja palveluohjauksen tarjoamisesta vahvemmin ohjaus- ja neuvontatyöksi edistettiin tuottamalla raportti Peluurin asiakaslähtöisestä ohjaus- ja neuvontatyöstä, sen viitekehyksistä ja siinä sovellettavista teorioista sekä menetelmistä. Lisäksi tuotettiin ja pilotoitiin malli kolmen puhelun ohjelmasta auttavan puhelimen asiakastyön muotona. Raportti toimii Peluurin asiakastyön työkalupakkina, jota voi soveltaa Peluurin eri palveluissa tehtävässä asiakastyössä. Pilotoinnista jatkettiin asiakastyön arvioinnin ja ongelmepelaamisen itsehoitovälineiden kehittämiseen aloittamalla tutkimusyhteistyö Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen sekä Harvardin yliopiston kanssa. Tutkimusprojektissa testataan uudenlaisia sähköisiä itseapuvälineitä ja niiden vaikuttavuutta osana auttavan puhelimen ohjaus- ja neuvontapuhelua. Vuonna 2012 alkavat projektin suunnittelu ja valmistelu ajoittui pääosin vuoteen 2011.

Vuoden 2011 aikana Peluurin palveluita on integroitu keskenään muun muassa kolmen puhelun ohjelman kehittämisen myötä ja osana tulevaa BBGS-tutkimusyhteistyötä. Suhteessa Peliklinikan muihin palveluihin Peluurin

palveluissa on lisätty yhteistyötä info- ja tukipiste Tiltin palvelutarjonnan kanssa laajentamalla mm. Tiltin tukihenkilötoimintaa ja tiedottamista Pelivoimapiiriin. Pelivoimapiirin kautta on myös varattu vastaanottoaikoja Peliklinikan avohoitoon. Peliklinikkakokonaisuudessa Peluurin kehittämistyö on näyttäytynyt paitsi palvelujen integroimisena myös osaamisen kehittämisessä. Peliklinikalle kerrytettyä monialaista osaamista on hyödynnetty Peluurin palvelujen kehittämisessä ja Peluurin työntekijät ovat päässeet perehtymään Peliklinikan muiden palveluiden toimintaan myös käytännön tasolla.

Peliklinikan yksi keskeinen tavoite on lisätä palveluiden saatavuutta ja madaltaa niihin hakeutumisen kynnyksiä. Tämä on tavoite, jossa palveluiden kokoaminen osaksi samaa ja jatkuvasti kehitettävää kokonaisuutta on auttanut Peluuria merkittävällä tavalla tehostamaan palveluohjauksaan. Ajan tasalla oleminen siitä, mitä hoidossa ja muissa palveluissa tapahtuu, on ensiarvoisen tärkeää palveluohjauksessa samoin kuin palveluiden edelleen kehittäminen yhdessä. Tätä kautta palveluita saadaan kehitettyä kokonaisuudeksi, joka palvelee kaikkia asiakasryhmiä kaikissa tilanteissa ja jokaisella toiminnolla on oma selkeä roolinsa ja tehtävänsä kokonaisuudessa. Palvelukokonaisuus tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden juuri omaan tilanteeseen sopivaan räätälöityyn ja suunnitelmalliseen palvelupakettiin.

Laajan ja monialaisen ammattilaisten joukon kokoaminen samaan työyhteisöön merkitsee valtavaa potentiaalia palveluiden sisällön kehittämiselle ja mahdollistaa asiakkailta välittyvien tarpeiden ja toiveiden välittämisen eteenpäin ja jalostamisen käytännön kehittämistyöksi. Toinen merkittävä Peliklinikkakokonaisuudessa toimimisen mahdollisuus on palveluohjauksen tehostaminen ja palveluiden samanaikaisen ja vuorottaisen käytön edistämisen asiakkaan tilanteeseen sopivalla tavalla ja palveluiden käyttökynnyksen madaltaminen.

Auttava puhelin on usein ensikontakti, josta asiakas ohjautuu Peliklinikan palveluihin. Peluurin tietokannan avoimeen kenttään kuvataan puheluita ja siellä Peliklinikan palveluista on kerrottu aktiivisesti. Seuraavassa on tietokannan avoimesta kentästä poimittujen kuvausten avulla avattu sitä, millaista palveluohjaus käytännössä on ollut.

Osa soittajista on valmiiksi motivoituneita, jolloin Peluurin palveluohjauksellisena tehtävänä on kertoa erilaisista vaihtoehdoista, antaa asiakkaan toivomaa informaatiota

ja tehdä palveluun hakeutuminen mahdollisimman helpoksi esimerkiksi tekemällä jo puhelun aikana ajanvaraus peliklinikalle:

"Soittaja halusi tietoa Peliklinikalla alkavasta lääketutkimuksesta. Soittaja pelannut reilut 25 vuotta ja nyt ensimmäistä kertaa kertoi siitä ulkopuoliselle. Pitänyt asiaa sisällään pitkään."

"Soitettu Kasinon pelikieltoasiakkaalle. Asiakas hyvin motivoutunut pelaamisen lopettamiseen. Varattu aika Peliklinikalle."

Puheluissa pohditaan usein yhdessä soittajan kanssa hänen tilanteeseensa sopivaa vaihtoehtoa. Samoin kuin Peluuri, Tiltti voi toimia paitsi itsenäisenä tuki-, ohjaus ja neuvontapalveluna, myös väylänä ja kynnyksen madaltajana avohoidon palveluihin:

"Läheinen soitti puolisonsa pelaamisesta. Ilahtui kun kerroin Tiltistä ja syksyllä mahdollisesti käynnistyvästä läheisten ryhmästä. Läheinen käy jo al-anonissa puolisonsa alkoholiongelman vuoksi. Kiitollinen keskusteluavusta, kun sai jälleen vahvistusta ajatuksilleen olla liikaa huolehtimatta puolisonsa raha-asioista."

"Läheispuhelu mieheltä, jonka naispuolinen ystävä pelaa rahapelejä ja on velkaantunut. Nainen on lainannut rahaa laittomista lähteistä ja pelkää seurauksia, mikäli lainan takaisinmaksu ei onnistu. Suosittelin peliklinikan avohoitoa. Kehotin ystävää tulemaan yhdessä pelaajan kanssa ensin Tilttiin keskustelemaan, jonka jälkeen olisi helppo tehdä ajanvaraus avohoidon puolelle."

"Nuori mies soitti pelaamisestaan. Keskusteltu mahdollisuuksista rajoittaa pelaamista, esim. nostorajan asettaminen pankkikortille. Soittaja kertoo pelaavansa turhautumiseen ja pahaan oloonsa. Ymmärtää hyvin, että pelaamisessa ei ole järkeä mutta kertoo vain pelaavansa. Ohjattu Tilttiin juttelemaan. Ei ainakaan vielä halunnut varata aikaa Peliklinikalle."

"Nainen soitti Helsingistä apua pelaamiseensa. Varasin hänelle ajan Peliklinikalta ja kehotin lukemaan tietoa nettisivuiltamme. Hänellä oli kiire ja itki, mutta kuullessaan pääsevänsä jo ensi viikolla tänne tuli iloiseksi ja sanoi että on ihanaa kun pääsee niin äkkiä puhumaan jonkun kanssa ongelmastaan."

Usein soittajan tilanne on monimutkainen ja vaatii tilanteen ja palveluiden kokonaisvaltaisempaa hahmottamista. Asiakkaan motivoiminen ja avun hakemisen kynnyksen madaltaminen on Peluurin keskeinen tehtävä. Prosessi voi kuitenkin olla pitkä ja vaatia useamman kontaktin, kuten seuraavan soittajan kohdalla:

"Keski-ikäinen mies soittaa pyytääkseen apua pelaamisen lopettamiseen. Peliongelma ollut yli 10 vuotta ja aiemmin vuosia sitten hakenut apua A-klinikalta, vertaistukiryhmästä, mutta ei kokenut apua silloin riittäväksi. Avovaimo myös tukenut mm. taloudellisissa asioissa. Pelivelkoja yli 50 000 ja nyt kokee olevansa todella valmis lopettamaan kokonaan, koska muutoin menee talo alta ja parisuhde kariutuu. Sulkenut pelitilit ja -sivustot netissä, nyt ongelmana Veikkauksen ja RAY:n pelit kaupoissa, kioskeilla jne. Keskusteltu tuki- ja hoitomahdollisuuksista: talous- ja velkaneuvonta, avohoito, vertaistukiryhmät, Peli poikki, Peliklinikan lääkehoitotutkimus, Pelivoimapiiri, joista ottanut jonkin verran myös itse selvää. Pohdittu yhdessä pelaamisen syitä ja seurauksia sekä keinoja lähteä ratkomaan kokonaisvaltaisesti vaikeaa tilannetta. On motivoitunut lopettamaan ja ottaa vinkit tyytyväisenä vastaan. Silti kertoo lopuksi, että pohtii tilannettaan vielä ennen kuin hakeutuu hoitoon. Kerrotaan myös mahdollisuudesta soittaa Peluuriin uudelleen. Tämä oli vuosien jälkeen toinen soitto."

On luontevaa, että oikean palvelun tai palvelukokonaisuuden löytyminen ei tapahdu aina kerralla. Tilanteen kriisiytyminen voi muuttaa palveluntarvetta, jolloin Peluuri tarjoaa paitsi mahdollisuuden purkaa ahdistusta, myös arvioida uudelleen sopivaa palvelua:

"Erittäin ahdistuneen oloinen nainen soittaa puolisonsa pelaamisen aiheuttaman valtavan pahan olonsa vuoksi. Pahoja taloudellisia vaikeuksia, pikavippejä, lainaa, mutta nämä eivät juuri nyt akuutteja. Puhuu erittäin vähän, ajatukset ja tunteet selvästi eriytymättömät, ei oikein osaa sanoa muuta kuin että on todella paha olla ja tilanne jatkunut jo 2 vuotta. Nyt ensimmäisiä kertoja hakee apua itselleen. Käynyt aiemmin Tiltissä. Yritetään keskustellen purkaa tilannetta ja varataan aika Peliklinikan avohoidosta. Tietää myös kriisipuhelimesta. Uskoo selviytyvänsä maanantaihin asti, jolloin aika varattu. Rauhoittuu hieman puhelun aikana."

Peliklinikan avohoidon palvelut on rajattu Helsingin ja Van-

taa asukkaille. Hoitopalveluita etsivälle tämä voi aiheuttaa pettymyksen, sillä erityisesti peliongelmaan erikoistunut taho madaltaa monen pelaajan ja läheisen kohdalla hoitoon hakeutumisen kynnystä:

”Soittaja kertoi pelanneensa jo vuosikausia, ja että peleihin menee kohtuuttoman suuri osa hänen eläkkeestään. Hän kertoi pelaavansa täyspoteissa, muttei ollut kokenut sisään-pääsykiellon auttaneen häntä. Hänelle kerrottiin avohoidosta, muttei innostunut siitä, että Espoossa asuvana joutuisi menemään samaan avohoitopaikkaan kuin päihdeongelmaiset. Hänelle myös tarjottiin Tilttiä ja kolmen puhelun interventiota, muttei innostunut asiasta ja lopetti puhelun pettyneenä, koska oli uskonut pääsevänsä Peliklinikan tarjoaman hoidon pariin.”

Ruotsinkieliset palvelut

Vuonna 2011 Peluurin ruotsinkielisten palvelujen kohdalla on keskitytty tunnettuuden lisäämiseen ja palveluiden juurruttamiseen osaksi Peluurin palveluntarjontaa. Peluurin ruotsinkielisten palvelujen tarjontaa kehitettiin edelleen ja laajennettiin auttavan puhelimen päivystyksestä, verkkosivusta ja eNeuvonnasta verkkokeskustelufoorumiin Tuulettimeen, jossa ohjattua vertaistukea voi saada nyt myös ruotsiksi. Lisäksi ruotsinkielisten palvelujen tunnettuutta lisättiin markkinoinnin ja viestinnän keinoin.

Edellisvuoden hyvien kokemusten jälkeen toteutettiin MiniMoi – korttikampanja, joka jakautui painotetusti ruotsinkielisille alueille ja paikkakunnille. Viestintää tehostettiin myös muilla keinoin; Peluurin nettisivuja kehitettiin ja täydennettiin ja Peluurille luotiin suomenkielisten sivujen ohelle erikseen ruotsinkieliset Facebook-sivut. Lisäksi Peluurin materiaalia tuotettiin ruotsin kielellä.

Elokuussa 2011 Peluri osallistui Turussa kansainväliseen konferenssiin, Nordiska folkälsokonferenssen 2011, ja vieraili Turun ehkäisevän päihdetyön tiimin tiloissa. Peluurin esitteitä ja palvelunkuvausta jaettiin Turun lähiseudun toimipisteisiin. Peluri esittäytyi myös Turun Luckan-toimipisteen työntekijöille.

Peluri esitteli ruotsinkieliset palvelunsa Peliklinikan avoimien ovien päivässä syyskuussa, jonka jatkona pidettiin keskustelu- ja koulutustilaisuus Helsingin Nuorisoasiainkeskuksen Sandels-toimipisteen työntekijöille ja läsnä oleville ammattikoulu Axxellin nuorisotyön opiskelijoille.

Lokakuussa Peluri osallistui ruotsinkielisen nuorisotyön seminaariin, Dagarna för svenskspråkigt ungdomsarbete, Kauniaisissa. Seminaarin pohjalta oltiin yhteydessä Luckanin Helsingin toimipisteessä toimivaan UngInfoon, ja joulukuussa Peluri solmi yhteistyösopimuksen UngInfon tuottamaan ja Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittamaan Fråga-nettipalveluun liittymiseksi. Fråga-palvelu on ruotsinkielisille nuorille ja nuorille aikuisille suunnattu palsta, jossa nuorten on mahdollista esittää kysymyksiä joihin yhteistyökumppanit vastaavat omien asiantuntijuus-alueidensa pohjalta. Peluri vastaa palstalla peliongelmiin liittyviin kysymyksiin.

Peluri on verkostoitunut myös tapaamalla ruotsinkielisille nuorille ja nuorille aikuisille suunnatun SVEP-Sin työntekijöitä, osallistamalla nuorisotyön toimijoiden yhteiseen kokoukseen Helsingissä, ja liittymällä Nuorten tieto- ja neuvontatyön tukiverkoston, joka kokoaa yhteen ja välittää alaa ja palveluita koskevia tiedotteita.

Asiakastyön osalta ruotsinkielinen palvelu on osoittautunut tärkeäksi tavaksi huomioida erityisryhmiä. Vaikka puheluryntäystä ei ole tullut, samanaikainen toisen linjan käyttö on mahdollistanut palvelun ylläpitämisen ilman sanottavaa kustannusten lisääntymistä. Ruotsinkielinen päivystys on toteutettu osana isompaa palvelun tavoitettavuuden ja laadun kehittämisen kokonaisuutta. Kakoslinjalla on vastattu vuoden 2011 aikana 156 puheluu. Auttavassa puhelimesta on huomattu, että käyttökynnyksen madaltaminen on sekä Peluurin että laajemminkin ruotsinkielisten palveluiden järjestämisen haaste. Jopa anonymisissa auttavassa puhelimesta ruotsinkielinen soittaja saattaa puhua mieluummin somea peläten paljastumista.

”Eläkeläisnainen soitteli, koska täysin neuvoton peliongelmansa kanssa. [...] Kaipaa henkilöä, joka välittää. Ei halua paljastumisen pelossa käyttää oman kuntansa palveluita. Myynyt [...] (omaisuuttaan) ja on pahoin velkaantunut. Puhui ruotsia ja saanut tiedon Peluurista HBL:n artikkelista. Ohjattu Tilttiin keskustelemaan lisää.”

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 nimettöminä ja keskustelujen luottamuksellisuus. Osassa tässä raportissa esitellyistä Peluurin toimintaa koskevista luvuista on karsittu pois uusintasoitot (n=173). Tästä on aina mainittu erikseen taulukon tai kaavion otsikossa.

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.

- 1 Peluurin ohjausryhmä v. 2011: 8/2011 alkaen tutkimuspäällikkö Tuukka Tammi/ A-klinikkasäätiö (8/2011 asti ylilääkäri Pekka Heinälä/A-klinikkasäätiö), toiminnanjohtaja Aarne Kiviniemi/ Sininauhaliitto, kehittämiskoordinaattori Tapio Jaakkola/ Peliklinikka, kehittämispäällikkö Mari Pajula/ Peluuri.
- 2 Peluurin johtoryhmä v. 2011:
 - STM/ THL: Kehittämispäällikkö Saini Mustalampi/THL, puheenjohtaja (hallitusneuvos Ismo Tuominen/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: 8/ 2011 alkaen tutkimuspäällikkö Tuukka Tammi, 8/ 2011 asti ylilääkäri Pekka Heinälä (toimitusjohtaja Olavi Kaukonen, varajäsen),
 - Sininauhaliitto: toiminnanjohtaja Aarne Kiviniemi/Sininauhaliitto (tutkimuspäällikkö Pekka Lund, varajäsen),
 - Peluuri: kehittämispäällikkö Mari Pajula
- 3 Täydennyskoulutukset koskivat ongelmapelaamisen ehkäisyä ja hoitoa (verkkokurssi ongelmapelaamisen ehkäisystä ja hoidosta, ongelmapelaajien erityisohjaaja -koulutus), Peluurin asiakastyössä hyödynnettäviä viitekehyksiä ja menetelmiä (motivoiva kohtaaminen, kognitiivisen käyttäytymisterapia, kriisiyty) sekä talous- ja velkaneuvontaa.

Auttava puhelin

Puhelut

Puheluiden määrä ja luonne

”Soittaja oli alle 18-vuotias mies, joka kertoi soittaneensa aiemminkin. Hän on pelannut alle 15-vuotiaasta, ja onnistunut välillä olemaan pelaamatta, mutta pelit ovat opintojen alettua astuneet taas kuvioon. Hän on aiemmin hakenut apua koulupsykologilta ja sitä kautta käynyt (...) vastaanotolla, jonne ajatteli että voisi taas mennä. Hän halusi myös muita vinkkejä lopettamiseen, joita hänen kanssaan käytiin läpi.”

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 jo ennen valikosta etenemistä. Suurin osa näistä on puheluita, jotka on soitettu numeron ollessa varattu.

TeliaSoneran tilasto kaikista puheluidista näyttää siis sen, kuinka monta kertaa Peluurin numero on vuoden aikana näppäilty. Vuonna 2011 näin tehtiin 11 587 kertaa. Päivystysaikana (klo 12–18) näistä puheluidista on tullut 55 %. Jostakin syystä toimintavuonna päivystysajan ulkopuolella tulleiden puheluiden osuus nousi hieman (39 %:sta 46 %:iin).

Toisen puhelinlinjan (eli samanaikaisesti kahden päivystäjän) ajoittaisen käytön avulla puheluiden vastausprosenttia on kyetty nostamaan merkittävästi ja vastattujen ja vastaamattomien puheluiden eron kaventuminen kertoo siitä, että tavoitettavuudessa on tapahtunut merkittävä parannusta. Käytännössä tämä tarkoittaa yleensä sitä, että Peluurin numero joudutaan näppäilemään keskimäärin vähemmän kertoja työntekijän puheille pääsemiseksi. Päivystysaikana tulleista puheluidista on vuonna 2011 vastattu 45 %:iin, kun vastaava luku edellisellä vuonna oli 27 %:a. Kaikista tulleista puheluidista on vastattu 24 %:iin ja siinäkin näkyy merkittävä kasvu edelliseen vuoteen verrattuna, jolloin kaikista puheluidista vastattiin 16 %:iin.

Peliongelmaa koskevien eli varsinaisilta kohderyhmiltä (pelaajat, läheiset ja työssään pelihaittoja kohtaavat) tulevien puheluiden määrä on pysynyt koko Peluurin toimin-

nan ajan suhteellisen tasaisesti reilussa tuhannessa puhe- lussa vuositasaalla.⁴ Muiden puheluiden määrä puolestaan on vaihdellut koko toiminnan ajan. Muiksi puheluiden luokiteltuihin häirintä- tai pilasoittojen lisäksi peliyhteisöjen asiakaspalveluun kuuluvat soitot sekä muuta ongelmakäyttäytymistä käsittelevät soitot, joiden ei ole katsottu liittyvän ongelmapelaamiseen. Peluurissa vastattiin vuonna 2011 kaikkiaan 2 822 puheluuksi, mikä on lähes täsmälleen saman verran kuin edellisellä vuonna.

Peliongelmaa koskeneita puheluita oli kaikkiaan 1 189, mikä on 69 puhelua enemmän kuin edellisellä vuonna. Pelaajien osuus soittajista oli yhden prosenttiyksikön verran edellisvuotta pienempi. Läheisten puheluiden määrässä ei ollut merkittävää muutosta. Välilliset asiakkaat, kuten peliongelmaa työssään kohtaavat soittajat, ovat edelleen varsin pieni asiakasryhmä; heidän osuutensa peliongelma- puheluiden kasvoi vuonna 2011 4 %:sta 5 %:iin.

Pila-, häirintä- ja muiden puheluiden väheneminen jatkui. Sen sijaan muiden ei-kohderyhmältä tulleiden puheluiden määrä kasvoi. Suuri osa lisääntymisestä selittyy sellaisten puheluiden määrän lisääntymisellä, jotka olisivat kuuluneet peliyhteisöiden asiakaspalveluun. Kaikkinensa kohdassa muut puhelut on kirjava joukko erilaisia soittoja, joiden taustalla on ollut jokin muu syy kuin pelaamisen ongelmat. Taulukossa 3 on esitelty kaikki Peluurissa vastatut puhelut kokonaisuudessaan koko Peluurin toiminnan ajalta.

Soittojen jakaantuminen

Vuodenaikojen tai kuukauden merkitys auttavan puhelimen soittojen määrään on vaihdellut viime vuosina. Tänäkin vuonna tarkasteltaessa kahta vilkkainta ja kahta vähiten vilkkainta kuukautta ne ovat molemmissa kategorioissa eri kuukausia. Vilkkaimmat kuukaudet vastaavissa puheluiden olivat touko- ja maaliskuu (2010 elo- ja syyskuu), hiljaisimmat kuukaudet puolestaan kesä- ja heinäkuu (2010 huhti- ja toukokuu).

Viikonpäivien erot vastatuissa puheluiden korostuivat hieman aiempaa enemmän maanantain ollessa vilkkain päivä ja perjantain hiljaisin. Toisen puhelinlinjan käyttö on mahdollistanut aiempaa paremman tavoitettavuuden maanantaisin. Maanantain tiedettiin pitkän aikavälin tilastoissa olevan vilkkain päivystyspäivä, minkä vuoksi toinen puhelinlinja ja ruotsinkielinen päivystys haluttiin sijoittaa juuri maanantailla.

Peluurin asiakasraporttiin kirjataan soittoista alue

Suurin osa niistä puheluista, joista tieto alueesta on saatavilla, tuli Helsingistä (12 %) tai muualta Uudeltamaalta (Helsinki ja muu Uusimaa yhteensä 23 %).

maakuntatasolla silloin, kun se puhelun aikana tulee ilmi. Tieto pelaajan asuinpaikasta kirjattiin maakuntatasolla tietokantaan 631 puhelussa eli 62 % peliongelmapuhe- luista (uusintasoitot karsittu). Suurin osa niistä puheluista, joista tieto alueesta on saatavilla, tuli Helsingistä (12 %) tai muualta Uudeltamaalta (Helsinki ja muu Uusimaa yhteensä 23 %).

Puheluiden kesto

Läheisten puhelut olivat totutusti keskimäärin pidempiä kuin pelaajien. Läheissoitosta 55 % oli kestoltaan yli 10 minuutti, pelaajasoitoista puolestaan 37 %.

Pitkät puhelut ovat määrällisesti harvinaisempia, mutta ajallisesti niillä luonnollisesti on suurempi merkitys, mikä näkyy palvelun tavoitettavuudessa.

Yli tunnin kestäneitä puheluista tuli yhteensä 9, läheisiltä 3 puhelua ja pelaajilta 6. Pitkissä puheluissa kyse on usein kriisistä tai muuten vaikeasta tilanteesta.

”Peluriin viime vuoden loppupuolella soittanut mies soitti. Puhelu käytiin viime joulukuussa synkissä tunnelmissa: soittaja harkitsi vakavasti itsemurhaa. Soittaja tuntui edelleen painiskelevan samojen kysymysten kanssa, oli pelannut eilen kaikki rahansa ja hänellä oli nyt epätoivoinen olo. Juteltu pitkään pelaamisesta ja toipumista estävistä tekijöistä. Soittaja edelleen masentunut ja pelannut edellisen puhelun jälkeen yhtä lailla, mutta kuitenkin hieman valoisammassa tunnelmissa kuin ennen joulua. Oli tehnyt pelikiellon ja saanut kerrottua asiasta joillekin läheisilleen. Oli myös saanut tietoisesti kanavoitua pelihimoaan osittain urheiluun. Kehoitettu tulemaan Tilttiin käymään.”

Kaaviossa 4 sivulla 17 on esitelty pelaajilta ja läheisiltä tulleiden puheluiden jakauma keston mukaan.

Soittajat

Pelaajat

”Nuori opiskelija-mies soittaa ensimmäistä kertaa hakeakseen apua pelaamisensa lopettamiseen. Ensimmäinen kerta, kun hakee apua. Ei oikein tiedä, miksi pelaa ja miten osaisi lopettaa. Käydään läpi asiakkaan pelihistoriaa, mahdollisia pelaamisen syitä ja seurauksia. Pelaa enimmäkseen helpot- taakseen pahaa oloaan ja paetakseen vaikeuksia. Opiskelee, on töissä ja sinänsä ulkoisesti asiat ovat melko hyvin. Kuitenkin tuo esille pelivelkojaan ja ihmishuonon ongelmiaan, joista kärsii. Käydään läpi tuki- ja hoitomahdollisuuksia: vertaistuki, avohoito, Peli poikki -ohjelma, pelikiellot ja -rajoitteet. Ottaa vinkit mielellään vastaan ja aikoo hakeutua A-klinikalle.”

Merkittävin muutos Peluurin tilastoissa on pelaajakunnan ikärakenteen muutos. Alaikäisten pelaamista koskevat soitot ovat vähentyneet radikaalisti. Muutoksen taustalla on pelaamisen uudet ikäraajat, joiden myötä heinäkuun alusta 2011 kaikki rahapelaaminen kiellettiin alle 18 vuotiailla. Myös THL:n teettämä väestökysely tukee tulkintaa siitä, että alaikäisten pelaaminen on uusien lakisääteiden ikärajojen myötä vähentynyt samoin kuin alaikäisten pelihaitat. Uudet kansainvälisen vertailun vastuullisuusnäkökulmasta kestävätkin ikäraajat olivatkin kaivattu muutos, joka katkaisi Peluurissakin alaikäisten pelaamista koskevien soittojen kasvutrendin.

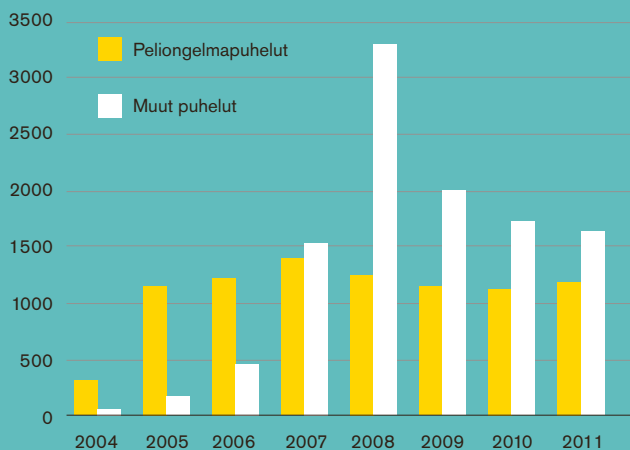
Taulukosta 4 sivulla 17 käy ilmi muutosprosentit eri ikäluokissa. Jos haitat olisivat pysyneet samalla tasolla aikuisväestön keskuudessa, mahdollinen kehitys olisi ollut soittajakunnan väheneminen. Näin ei ole kuitenkaan käynyt, vaan alaikäisten pelaamista koskevat soitot ovat korvautuneet vastaavasti aikuisväestössä. Muutosprosentit ovat plussan puolella kaikissa täysikäisten ikäluokissa. Suorien johtopäätösten tekeminen näiden tilastojen avulla on mahdotonta vielä näin lyhyellä aikavälillä, mutta yhdistettäessä Peluurin tilastot THL:n väestökyselyn aineiston tuloksiin näyttäisi siltä, että aikuisväestön keskuudessa peliongelmat eivät ole ainakaan vähentyneet.

Peluurin asiaskunta oli edellisten vuosien tapaan miesvoittoista ja kuten aiempina vuosina, ikäjakaumassa

Taulukko 1: Tulleet ja vastatut puhelut yhteensä ja niiden vastausprosentit 2011 ja 2010. Kaikki puhelut.

Päivytysaikana tulleet puhelut 2011 ja 2010						
Klo	2011 Lkm, ark	2010 Lkm, ark.	päivystysaikana 2011	päivystysaikana 2010	kaikki 2011	kaikki 2010
12–13	1 274	2 178	20 %	20 %	11 %	13 %
13–14	1 002	1 678	16 %	16 %	9 %	10 %
14–15	1 004	1 714	16 %	16 %	9 %	10 %
15–16	980	1 634	16 %	15 %	8 %	9 %
16–17	955	1 704	15 %	16 %	8 %	10 %
17–18	1 102	1 754	17 %	16 %	10 %	10 %
Yhteensä	6 317	10 662	100 %	100 %	55 %	61 %
Muulloin arkisin	3 001	3 982			26 %	23 %
Viikonloppu ja pyhät	2 269	2 760			20 %	16 %
Kaikki	11 587	17 404			100 %	100 %
Vastattu	2 822	2 838				
· osuus kaikista puheluista					24 %	16 %
· osuus päivystysaikana tulleista					45 %	27 %

Kaavio 1. Peliongelmapuhelut ja muut puhelut 2004–2011.



Taulukko 2. Peliongelmaa koskevien puheluiden jakautuminen soittajaryhmittäin 2011, 2010 ja 2009.

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

Taulukko 3: Kaikki vastatut puhelut 2004–2011.

Peluuri 1.9.2004–31.12.2010	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Peliongelma, yhteensä	312	1 161	1 231	1 390	1 253	1 159	1 120	1 189
· Pelaaja	208	869	844	933	854	726	787	736
· Läheinen	84	219	271	379	356	383	290	389
· Välillinen asiakas	20	73	116	78	43	50	43	64
Muut puhelut	48	180	473	1 543	3 293	1 987	1 718	1 633
· Häirintäpuhelu	28	173	278	1 220	2 911	1 735	1 350	792
· Muut puhelut	20	7	195	323	382	252	368	841
Vastatut puhelut yht.	360	1 341	1 704	2 933	4 546	3 146	2 838	2822

Läheissoittaja on tyypillisimmin joko pelaajan äiti tai tämän avo- tai aviopuoliso. Puolisoiden osuus oli edellisistä vuosista poiketen suurempi kuin äitien. Puolisoilta tuli vuonna 2011 jopa 75 % enemmän puheluita kuin edellisenä vuonna.

on suuria sukupuolittaisia eroja. Naiset kuuluvat selvästi useimmin joko 55–64-vuotiaiden tai 25–34-vuotiaiden luokkaan (yhteensä 43 %), miehillä taas 18 ja 34 ikävuoden väli on yleisin ikäluokka. Peluurin vuonna 2011 tavoittamista pelaajista 80 % oli miehiä. Osuus on sama kuin edellisenä vuonna.

Pääpiirteittäin ikäjakauma sukupuolen mukaan on säilynyt samanlaisena koko Peluurin toiminnan ajan. Muutosta on tapahtunut siten, että nyt yhä selkeämmin sekä miehillä että naisilla yhteydenottoja on eniten toisaalta varhaisen aikuisuuden vaiheessa ja toisaalta eläköitymisen kynnyksellä. Sukupuolittain näiden järjestys on kuitenkin eri siten, että naisilla korostuu eläköitymisen kynnyksellä, miehillä taas varhainen aikuisuus. Kaavioon 7 sivulle 18 on koottu tiedot soitoista sukupuolittain vuosina 2011 ja 2010.

Tieto pelaajan työssäolutilanteesta saatiin yhteensä 582 puhelussa. Seuraavassa tarkastellaan työtilannetta luokittain niissä soitoissa, joista tieto on saatu kirjattua tietokantaan. Pelaajien työtilanne on muuttunut sillä tavoin, kuin pelaajien ikäjakauman muutoksen perusteella on loogista: työssäkäyvien osuus on lisääntynyt ja opiskelijoiden osuus vähentynyt. Työssäkäyvien osuus nousi vuoden 2010 38 %:sta 51 %:iin. Opiskelijoiden osuus puolestaan laski samanaikaisesti nuorimpien ikäryhmien pelaamista koskevien soittojen kanssa vuoden 2010 26 %:sta 15 %:iin.

Läheiset

"Pelaajan perheellinen tytär soittaa pyytääkseen vinkkejä, tietoa ja tukea äitinsä pelaamisen vuoksi. Äiti pelannut ongelmallisesti vuosia, maksuja maksamatta, lainaa, mitkä haittaavat nyt myös läheisiä. Äiti soittanut useita kertoja myös Peluuriin ja tunnustanut ongelmansa läheisilleen. On toisaalta motivoitunut hakemaan apua, mutta pelkää samalla kasvojensa menettämistä eli häpeä on kova. Keskusteltu läheisen keinoista tukea ja auttaa pelaajaa sekä kerrottu läheisen mahdollisuuksista saada itselleen tukea. Oleellinen aihe: kuinka ottaa pelaaminen yhä uudelleen puheeksi, kuin-

ka keskustella ja kuinka ohjata pelaajaa. Ohjattu hakemaan lisää tukea apua niin pelaajalle kuin läheisellekin: A-klinikka, Peli poikki, velkalinja ja kunnan talous- ja velkaneuvonta."

Edellisen vuoden laskun jälkeen läheissoitot lähtivät jälleen kasvuun. Läheissoittoja tuli vuonna 2011 34 % enemmän kuin edellisenä vuonna. Suurin osa läheissoittajista on naisia. Näin on ollut myös aikaisempina vuosina. Miesten osuus oli 2011 prosenttiyksikön verran suurempi kuin edellisenä vuonna.

Läheissoittaja on tyypillisimmin joko pelaajan äiti tai tämän avo- tai aviopuoliso.

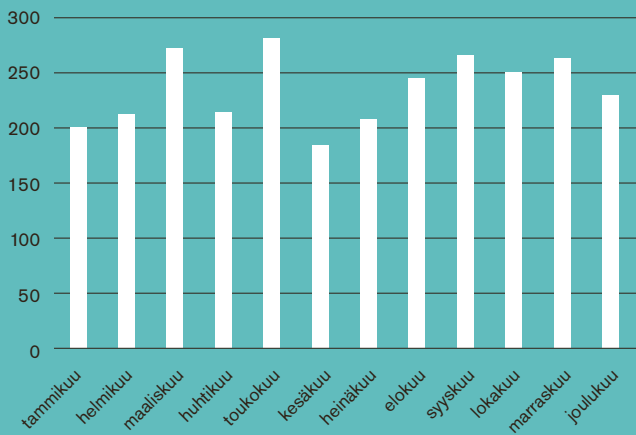
Puolisoiden osuus oli edellisistä vuosista poiketen suurempi kuin äitien. Puolisoilta tuli vuonna 2011 jopa 75 % enemmän puheluita kuin edellisenä vuonna.

"Nainen soitteli läheisen puolesta, joka jo 10 vuotta sitten joutunut pelikierteeseen. Pelaaja ilmoittautunut peli poikki-ohjelmaan ja läheinen kyseli muita hoito- ja tukimuotoja siihen rinnalle ja jatkoa varten omalta paikkakunnaltaan, sekä yleistä tietoa hoitomuodoista ja ongelmasta itsestään."

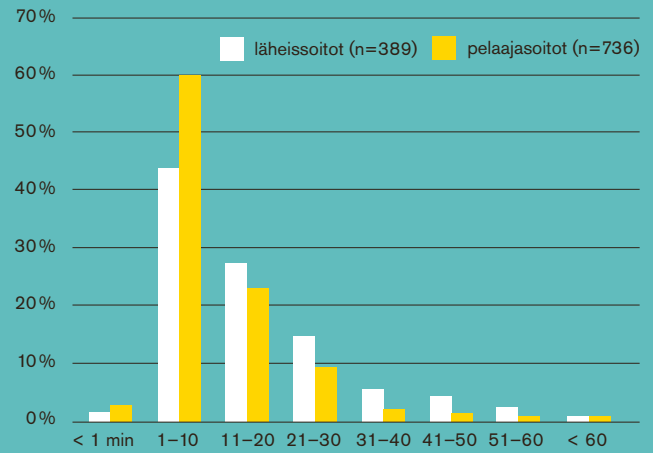
"Uupunut ja itkuinen puhelu läheiseltä. Mies pelaa ja perheessä syntynyt valehtelemisen ja peittelyn kuvio. Läheinen tuntee syyllisyyttä omasta "nalkuttamisestaan" samalla kun kokee ettei elä tasavertaisessa suhteessa, koska joutuu hoitamaan perheen taloudellisen vastuun. Mies salaa ja peittää mihin rahat menevät."

Läheiset kaipaavat puheluissa usein neuvoja ja tukea siinä, kuinka toimia tilanteessa tai auttaa pelaajaa. Puheluissa 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 lähes puolessa läheispuheluista. Yhteensä 13 läheistä kertoi, että pelaaja on varastanut heiltä rahaa. Väkivallasta tai sen uhasta keskusteltiin viidessä puhelussa.

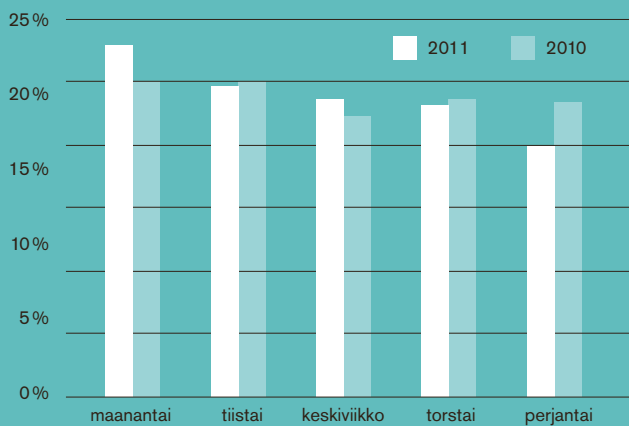
Kaavio 2: Vastatut puhelut kuukausittain 2011.
(Peluuri 2011 n=2 822)



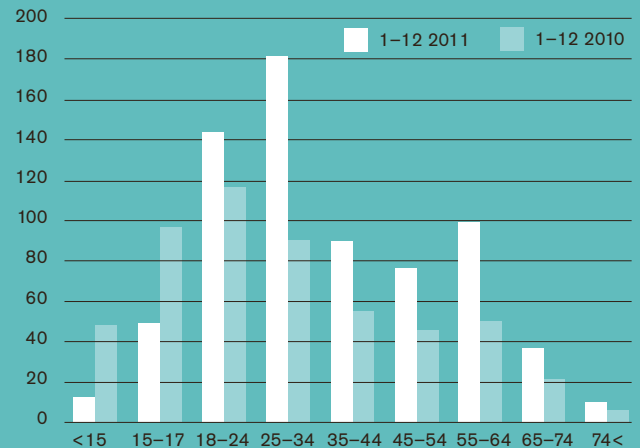
Kaavio 4: Puheluiden kesto, pelaajien ja läheisten soitot 2011 (%).



Kaavio 3: Vastatut puhelut viikonpäivittäin (%) 2011 ja 2010.



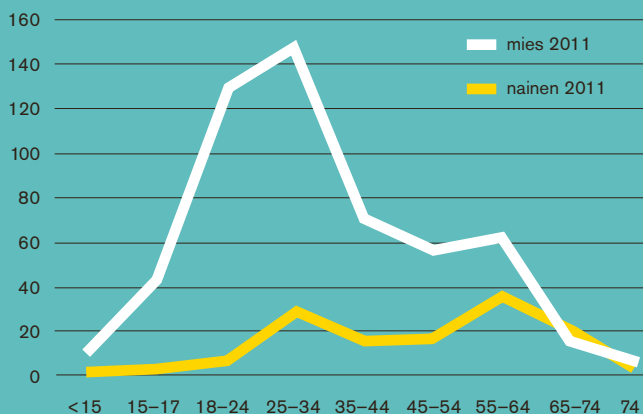
Kaavio 5. Peliongelmaa koskevat soitot ikäluokittain 2011 ja 2010.



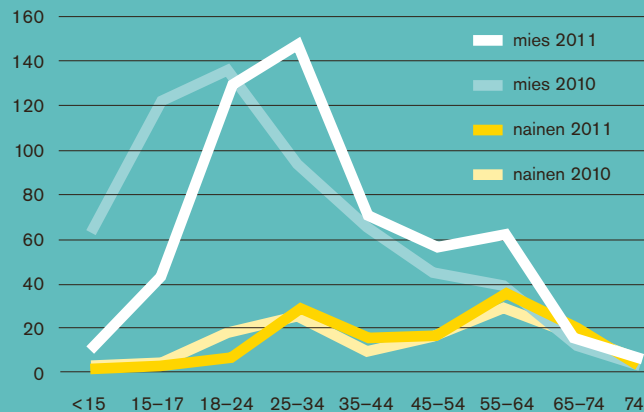
Taulukko 4. Pelaajan ikä 2011 ja 2010. Peliongelmaa koskevat soitot, ei uusintoja.

Pelaajan ikä	1-12 2011	1-12 2010	muutos%
alle 15	14	49	-71,4 %
15-17	50	98	-49,0 %
18-24	144	117	23,1 %
25-34	182	90	102,2 %
35-44	90	55	63,6 %
45-54	76	46	65,2 %
55-64	99	50	98,0 %
65-74	37	22	68,2 %
74-	10	6	66,7 %
alle 18 vuotiaat	1-12 2011	1-12 2010	muutos%
	64	147	-56,5 %
yli 25 vuotiaat	494	269	83,6 %

Kaavio 6. Pelaajien ikäjakauma sukupuolittain (pelaajien, läheisten ja välillisten asiakkaiden soitoista n= 526)



Kaavio 7. Pelaajien ikäjakauma sukupuolittain 2011 ja 2010.



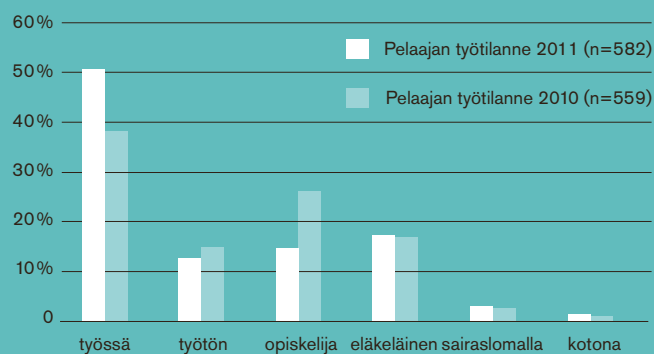
Taulukko 5. Läheissoitot sukupuolittain 2009–2011. Kaikki läheissoitot.

Läheissoittajan sukupuoli	2011 lkm	2011 %	2010 lkm	2010 %	2009 lkm	2009 %
mies	105	27 %	81	28 %	96	25 %
nainen	278	71 %	209	72 %	285	74 %
ei tietoa	6	2 %	0	0	2	0,5 %
Yhteensä	389	100 %	290	100 %	383	100 %

Taulukko 6: Läheisten soitot soittajaryhmittäin 2009–2011.

Läheissoittajat	lkm 2011	%	lkm 2010	%	lkm 2009	%
Puoliso/avopuoliso	131	35 %	75	26 %	82	24 %
Äiti	110	30 %	84	30 %	113	33 %
Isä	32	9 %	27	10 %	27	8 %
Isovanhempi	2	1 %	2	1 %	6	2 %
Sisar/Veli	24	6 %	22	8 %	30	9 %
Lapsi	29	8 %	21	7 %	20	6 %
Muu sukulainen	19	5 %	19	7 %	14	4 %
Kollega/ työnantaja tms.	2	1 %				
Ystävä	21	6 %	34	12 %	46	14 %
yhteensä tiedossa	370	100 %	284	100 %	338	100 %

Kaavio 8. Pelaajan työtilanne (peliongelmaa koskevat soitot, joissa työtilanne tullut ilmi, ei uusintasoittoja)



Pelaaminen ja siihen liittyvät haitat

Pääasiallinen ongelmia aiheuttava peli

Auttavassa puhelimessa selvitetään ongelmien taustalla olevia pelaamisen muotoja kahdessa eri kohdassa. Toisessa kohdassa tilastoidaan pääasiallista ongelmien taustalla olevaa pelaamisen muotoja ja toisessa kohdassa mahdollisia muita haittojen taustalla olevia pelaamisen muotoja. Tässä raportoidaan tilastot pääasiallisen pelimuodon osalta, muuta pelaamista koskevat tilastot ja yksityiskohdalliset tilastot pääasiallisen pelin osalta löytyvät liitte -osiosta raportin lopusta.

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.

Nettipelaamisen ja sen tarjonnan lisääntyminen sekä kotimaisen että ulkomaisen pelaamisen osalta on ajanut ohi Peluurissa pitkään käytössä olleen peliluokittelun. Kun ainakin potentiaalisesti mikä tahansa pelaaminen voi tapahtua myös internetin kautta ja yksittäisten pelien tarjonta kasvaa, tämä on syytä huomioida myös tietokannassa. Luokittelua on muutettu entistä monimutkaisemmassa kokonaisuudessa siten, että kaikkien yksittäisten pelimuotojen luetteloinnin sijaan pelejä on niputettu yhteen peliluokiksi. Pelaamisen kanava puolestaan on otettu pääasiallisen pelimuodon kohdalla erikseen raportoitavaksi kohdaksi, johon merkitään, tapahtuuko pelaaminen ensisijaisesti perinteisesti fyysisessä pelitilassa vai verkossa. Verkkopelaaminen sisältää vielä kaksi alaluokkaa, joista toiseen merkitään kotimaisen pelitarjoajan sivustolla tapahtuva pelaaminen ja toiseen ulkomaille tapahtuva pelaaminen tai pelaaminen, jossa tarkempaa tietoa pelin tarjoajasta ei ole.⁵

Yleisimpänä ongelmien aiheuttajana Peluurin tilastoissa on edelleen rahapeliautomaatit. Raha-automaatit olivat pääasiallinen ongelmien aiheuttaja 63 %:ssa niistä puheluista, joissa pääasiallinen ongelmapelaamisen muoto oli saatu määriteltä (liite 1). Raha-automaattien pelaaminen

näyttää tapahtuvan edelleen pääasiassa perinteisten kanavien avulla; ainoastaan viidessä puhelussa raha-automaattipelaamisen kanavaksi oli merkitty internet².

Toiseksi yleisin pelaamisen muoto pääasiallisena ongelmien aiheuttajana on pokeri. Kuutta puhelua lukuun ottamatta pokeripelaamisessa tiedettiin olevan kyse nettipokerista. RAY:n sivustolla pelaamisesta oli kyse vähintään 41 %:ssa näistä pelaajista. Yleistä tosin on, että pelaamista tapahtuu samanaikaisesti useilla sivustoilla. Selvää kuitenkin on, että turvallisena markkinoitu RAY:n pelisivusto ei pelaamiseen liittyvän peliongelman riskin suhteen näyttäyty millään tavoin erityisen turvallisena pelaamisen paikkana.

RAY:n nettipelit yleensäkin toimivat osalle pelaajakunnasta enemmänkin sisäänheittäjänä tai kynnyksen madaltajana myös ulkomaisen tarjonnan piiriin. Nettipelaamisen kynnyks näyttää madaltuneen. RAY:n nettisivuston hyvänä puolena on monipuoliset mahdollisuudet rajoittaa omaa pelaamistaan. Jonkin verran pulaan joutuneet pelaajat ovat kertoneet niitä hyödyntäneensä ja Peluurista niiden käyttöä suositellaan, mutta peliongelman ehkäisijänä ne eivät näyttäisi erityisen tehokkaasti toimivan. On tietysti mahdotonta sanoa, kuinka paljon ongelmia olisi ilman tarjottuja itsehallinnan työkaluja ja rajoituksia ja niiden tarjoaminen on toki tärkeä ja välttämätönkin osa yksinoikeusjärjestelmän osana tarjottavaa nettikasinotarjontaa, joka edelleen on kansainvälinen poikkeus. Hallinta-, seuranta- ja rajoitustyökaluja kannattaa kehittää edelleen ja niiden käyttöä pelaajien keskuudessa edistää, mutta niiden merkitystä ei myöskään pidä yliarvioida.

Veikkauksen pelitarjontaan kuuluvasta pelaamisen muodosta kyse oli noin 8 prosentissa puheluista, joissa pääasiallinen pelaamisen muoto oli tiedossa. Noin puolet näistä soitoista koski vedonlyöntiä (34/70). Vedonlyönti on Peluurin tilastoissa edelleen yleisempää kivijalassa kuin netissä.

Internetpelaaminen oli pääasiallisen pelin kohdalla pelaamisen kanava 28 %:ssa peliongelmapuheluista. Kaikista puheluista pääasiallista pelimuotoa tai pelaamisen kanavaa ei saada selville, mutta prosenttiosuus on suuntaa antava. Kokonaisuutena tulokset kertovat siitä, että nettipelaaminen ongelmiseen on kaiken kaikkiaan moninaistunut eivätkä ongelmat enää sen sisällä liity lähes pelkästään nettipokeriin. Tulevaisuuden osalta huolta herättää se, kuinka raha-automaattien ja muiden nopeampien pelien tarjonta netissä tulevaisuudessa

Pikavippien esille tulo puheluissa on lisääntynyt ja vuonna 2011 pikavipit otettiin tietokantaan omaksi kohdaksi.

näkyä haittapuolella ja jos se lisääntyy, merkitseekö tämä pelaamisen siirtymistä netin puolella vai paremminkin livepelaamisen oheen syntyvää uutta pelaamista.

Naisten ja miesten välillä on eroa siinä, mikä tai mitkä pelit ovat ongelmien taustalla. Sekä miehillä että naisilla raha-automaatit ovat yleisin ongelmapelaamisen muoto, mutta naisilla raha-automaattipelaaminen on jonkin verran yleisemmin ongelmien taustalla kuin miehillä. Veikkaus- ja vedonlyöntipelaamisen ongelmat taas ovat tyypillisempiä miehillä. Nettipelaaminen on sekä miesten että naisten ongelma, mutta miehillä nettipelaamisesta on naisia huomattavasti useammin kyse nettipokerin pelaamisesta. Nettipelien sisällä ei nettipokerin lisäksi nouse yksittäisiä tyypillisiä pelimuotoja esille. Naisten ja miesten välisiä eroja on raportoitu tarkemmin liitteessä 2.

Rahapelaamisen lisäksi myös muut pelaamisen muodot tuottavat osalle pelaajista ja heidän läheisistään ongelmia, mikä näkyy myös Peluurin puheluissa. Yleensä puhelut koskevat tietokone- ja konsolipelejä pelejä, joista esimerkkinä World of Warcraft ja Run Escape. Vuonna 2011 Peluuriin tuli yhteensä 45 (2010 n= 31) ensisijaisesti muuta kuin rahapelien pelaamista koskevaa puhelua.

Samanaikaisongelmia pelaajilla – velat ja pikavipit kasvava ongelma

Ongelmapelaamisesta tiedetään aiheutuvan moninaisia haittoja pelaajalle ja tämän lähipiirille. Peluurissa tilastoidaan erikseen pelaamisesta aiheutuvat ongelmat siten kun ne puheluissa tulevat esille sekä pelaajan muut ongelmat, joissa syy- ja seuraussuhteisiin ei oteta kantaa. Ongelmia ei systemaattisesti erikseen puheluiden yhteydessä kartoiteta, vaan ylös kirjataan ne ongelmat, jotka puheluiden aikana tulevat esille tai jotka soittajan tilanteen kannalta katsotaan tarpeelliseksi selvittää.

Yleisimmät pelaamisesta aiheutuneet ongelmat olivat taloudelliset vaikeudet. Niistä oli keskusteltu 44 %:ssa peliongelmapuheluista. Ahdistus ja/tai masennus nousi

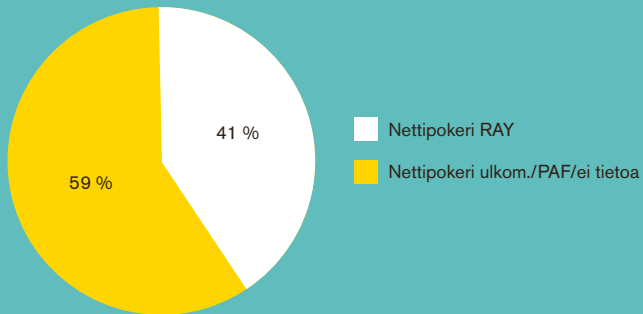
esille 24 %:ssa peliongelmapuheluista.

Taloudelliset vaikeudet ovat yleinen puheluissa esille nouseva pelaamisen haitta. Ne nousevat pelaamiseen liittyvänä haittana esille noin 44 %:ssa (2010 40 %:ssa) peliongelmapuheluista. Niistä soitoista, joissa pelaamiseen oli kirjattu liittyväksi taloudellisia vaikeuksia, reilulla puolella tämä näkyi velkaantumisenä. Tämä on huomattavasti suurempi luku kuin viimevuotinen vastaava 23 %.

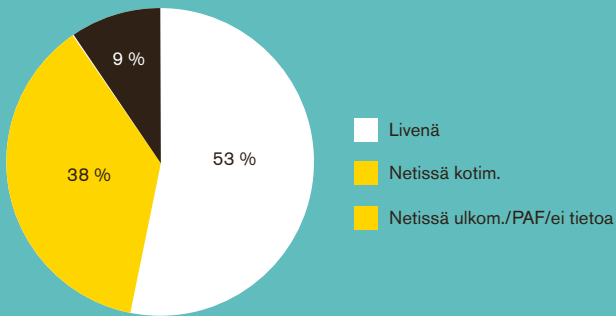
Kaikista peliongelmapuheluista noin 30 %:ssa (n=335) tuli esille pelaamiseen liittyvä velkaantuminen. Tämä merkitsee merkittävää kasvua edelliseen vuoteen, jolloin peliongelmapuheluista 12 %:ssa (n=132) velkaantuminen oli merkitty tietokantaan. Velkaantumisen määrästä saadaan tieto vain harvoin. Yhteensä velkaantumisen määrä oli kirjattu tietokantaan 169 kertaa. Vähintään 10 000 euron velkoja tuli esille huomattavasti edellistä vuotta useammin. Kun vuonna 2010 näin suuria velkoja tuli esille 20 puhelussa, vuonna 2011 niitä tuli esille 76 puhelussa (uusintasoittajat karsittuna 65 puhelussa). Yli 50 000 euron velkoja tuli esille 18 puhelussa (2010 n=2) ja yli 100 000 euron velkoja 7 puhelussa (2010 n=1).

Pikavippien esille tulo puheluissa on lisääntynyt ja vuonna 2011 pikavipit otettiin tietokantaan omaksi kohdaksi. Vuonna 2010 pikavipit raportoitiin hakemalla niitä koskevat maininnat avoimesta tekstikentästä. Tuolloin niiden ottaminen mainittiin kolmessa prosentissa peliongelmaa koskevista soitoista (n=32). Vuonna 2011 pikavipit tulivat esille 127 puhelussa (uusintasoittajat karsittuna 110 puhelussa) eli 11 %:ssa peliongelmapuheluista. Pikavippaamisen yleistymisen on huolestuttava piirre. Koska pikavippien ottamista ei puheluissa myöskään erikseen kartoiteta, niiden ottaminen on todellisuudessa yleisempää, kuin tilastojen osoittama prosenttiluku, jota voi pitää minimiosuutena. Tyypillinen pikavipeillä pelaamistaan rahoittava ongelmapelaaja on alle 35 -vuotias mies, joka pelaa nettipokeria (n=20) tai muita nettipelejä (n=24), raha-automaatteja (n=35) tai veikkaus- tai vedonlyöntipelejä (n=14).

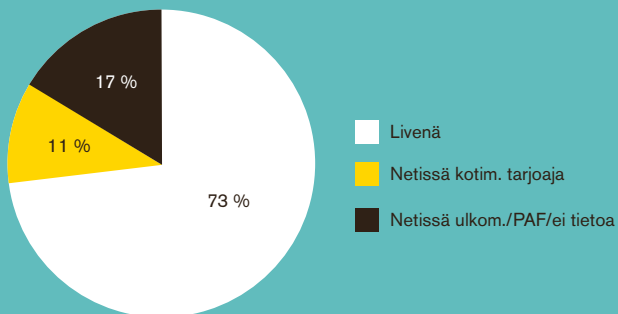
Kaavio 9. Pelintarjoaja nettipokerin pelaajilla (%).



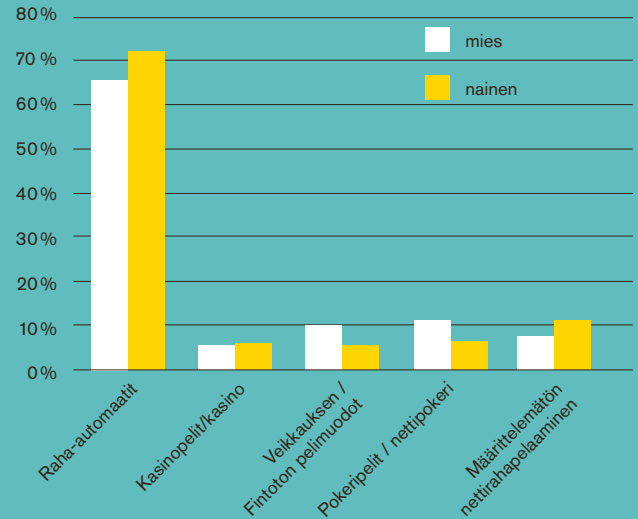
Kaavio 10. Pelaamisen kanava vedonlyönti 2011.



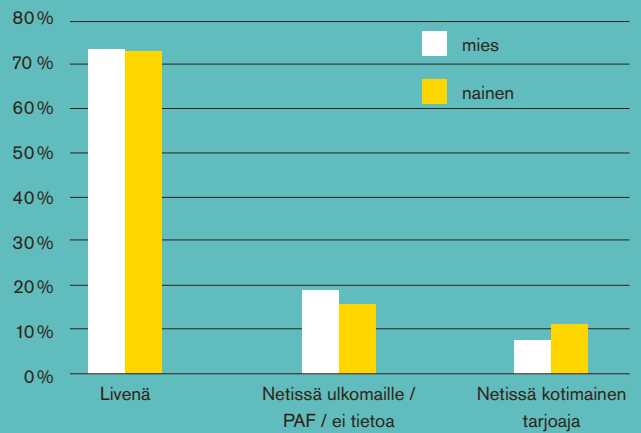
Kaavio 11. Pelaamisen kanava, kaikki pelit.



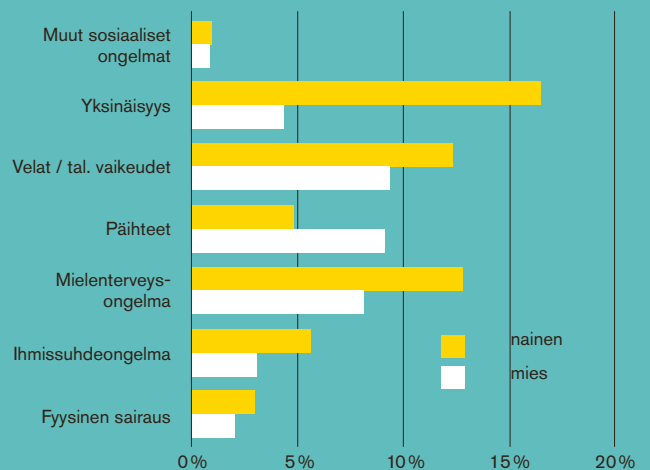
Kaavio 12. Pääasiallinen ongelmia aiheuttava rahapelaamisen muoto (%) sukupuolittain 2011 (miehet n=608, naiset n= 188).



Kaavio 13. Pelaamisen kanava sukupuolittain 2011 ja 2010.



Kaavio 14. Samanaikaiset ongelmat 2011. Ei uusintasoittoja.



"Nuorehko soittaja oli pelannut viime yönä netissä lähes kaikki rahansa, hän oli opiskelija eikä tiennyt miten nyt selvitä rahallisesti. Hän kysyi mistä voisi hakea rahallista tukea. Aikaisemmin hänen sukulaisensa olivat lainanneet hänelle rahaa pelaamisesta aiheutuneiden pikavippien takaisin maksuun."

Velkaantumista ja pikavippaamista koskevat tilastot vahvistavat Peluurin sitä käytännön kautta tullutta kokemusta, että ongelmapelaajat ovat usein entistä vaikeimmissa ongelmissa pelaamisensa vuoksi.

Samanaikaisongelmista yleisimpiä ovat naisilla yksinäisyys ja erilaiset mielenterveyden ongelmat. Miehillä

velat tai taloudelliset vaikeudet, päihdeongelmat ja mielenterveysongelmat olivat kaikki suurin piirtein yhtä yleisiä. Tässä kohdassa velat ja taloudelliset vaikeudet viittaavat muuhun kuin pelaamisesta johtuviin rahaongelmiin. Tyypillinen tilanne on yritys ratkaista taloudellisia vaikeuksia pelaamalla.

4 Toiminta alkoi syyskuussa 2004, jolloin kyseisenävuonna palvelu ehti toimia 4 kuukautta.

5 PAF:in pelit määritellään tässä yhteydessä osaksi ulkomaista pelitarjontaa.

6 Näistä kolmessa kyseessä tiedettiin olevan RAY:n nettikasino.

Tekstiviestipalvelu Pelivoimapiiri

Pelivoimapiirin valtakunnallistamishanke 2011

Pelivoimapiirin valtakunnallistamishankkeessa vuonna 2011 toiminta jatkui Peluurin taustaorganisaatioiden A-klinikkasäätiön ja Sininauhaliiton yhteistyönä Raha-automaattiyhdistyksen tuella. Vuosien 2009–2010 hankkeessa toiminnan keskeisin tuotos oli Pelivoimapiiri-palvelun kehittäminen. Jatkohankkeessa 2011 toiminta kohdistettiin palvelun valtakunnalliseen levittämiseen ja jäsenmäärän kasvattamiseen. Lisäksi tarkoituksena oli kehittää palvelua käyttäjälähtöisesti, sekä ylläpitäjien näkökulmasta. Hankkeen tärkeimpänä tavoitteena oli turvata palvelun toimintaedellytykset myös jatkossa.

Päämäärä

Pelivoimapiirin päämääränä on rahapelaamisesta aiheutuvien haittojen ehkäiseminen ja vähentäminen. Lisäksi palvelu toimii korjaavan työn tukena sekä madaltaa

kynnystä avun hakemiselle. Pelivoimapiirin kohderyhmänä ovat ongelmapelaajat ja heidän läheisensä. Tarkoituksena on, että palvelu voi tilanteesta riippuen tarjota sellaisenaan riittävää tukea ja toisaalta palvelua voi hyödyntää muiden tuki- ja hoitomuotojen täydentäjänä ennen hoitoa tai kuntoutusta, niiden aikana sekä niiden jälkeen.

Asiakaslähtöisyys, anonymiteetti, matala käyttökynnys ja hyvä saatavuus ovat päihde- ja mielenterveyspalveluiden tärkeitä ominaisuuksia. Niiden merkitys korostuu ongelmapelaamiseen tukea ja hoitoa tarjoavalla palvelukentällä, jossa kohderyhmän tavoittaminen ja avun piiriin saattaminen on haasteellista. Pelivoimapiiri-palvelu kehitettiin tukimuodoksi, jossa edellä mainitut ominaisuudet yhdistyvät. Palvelun jäsenille tarjotaan vertaistukiryhmiä, oma-apuvälineitä sekä mahdollisuus keskustella ja kysyä neuvoa ammattilaiselta. Vertaisryhmätoiminta tarjoaa sosiaalista tukea, joka voi vähentää mm. masennuksen oireita, sosiaalista eristäytymistä sekä ehkäistä kriisejä. Vertaisryhmätoiminta voi siten parantaa asiakkaan elämänlaatua. (Ks. Aaltonen 2009; Jäppinen ym. 2007.) Näin tuetaan palvelun käyttäjien omien voimavarojen vahvistamista.

Palvelun käyttökynnys on matala ja palvelu on hyvin saatavilla, sillä se on käyttäjille ilmainen, palveluun voi osallistua anonymyminä ja se on saatavilla kaikkina vuorokaudenaikoina. Ainoa edellytys palveluille on toimiva kännykkä- tai internetyhteys. Lisäksi palvelun toimintamuotoa,

Taulukko 7. Jäsenmäärien kasvatavoitteet ja toteutuma

Jäsenet PVP 2011		
Kuukausi	Toteutunut	Tavoite
tammikuu	234	250
helmikuu	244	
maaliskuu	258	300
huhtikuu	273	
toukokuu	287	350
kesäkuu	293	
heinäkuu	305	400
elokuu	327	
syyskuu	343	400
lokakuu	359	
marraskuu	396	400
joulukuu	367	

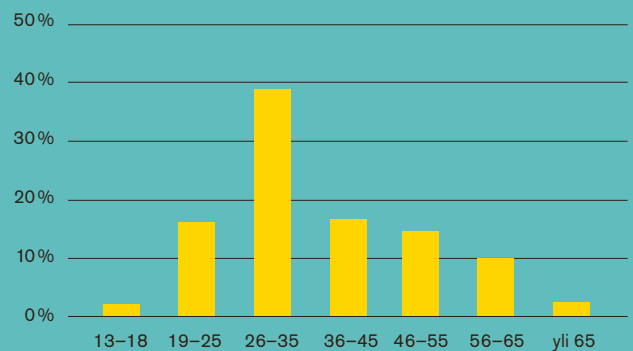
Taulukko 8: Kaikki Pelivoimapiiriin rekisteröityneet jäsenet maakunnittain.

Maakunta	Jäseniä 2010	Jäseniä 2011	Kasvuprosentti
Etelä-Karjala	4	17	325 %
Etelä-Pohjanmaa	4	14	250 %
Etelä-Savo	16	25	56 %
Kainuu	0	1	100 %
Kanta-Häme	7	12	71 %
Keski-Pohjanmaa	2	3	50 %
Keski-Suomi	28	37	32 %
Kymenlaakso	5	19	280 %
Lappi	9	22	144 %
Pirkanmaa	20	41	105 %
Pohjanmaa	3	7	133 %
Pohjois-Karjala	4	11	175 %
Pohjois-Pohjanmaa	19	36	89 %
Pohjois-Savo	13	31	138 %
Päijät-Häme	9	18	100 %
Satakunta	11	23	109 %
Uusimaa	114	244	114 %
Varsinais-Suomi	18	43	139 %
Yhteensä	286	604	111 %

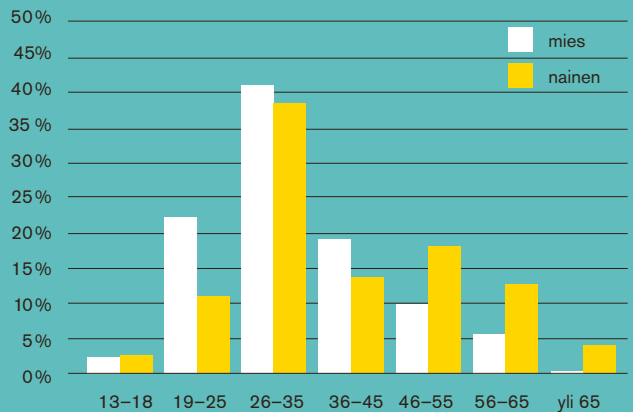
Taulukko 9. Viestikustannusten keskiarvo 2010 ja 2011.

	Viestejä (ka) / kk	Hinta (ka) / jäsen (ka)	Hinta (ka) / 400 jäsentä
2010	7600 kpl	6 € / kk, 74 € / vuosi	30 000 € / vuosi
2011	8400 kpl	4 € / kk, 52 € / vuosi	21 000 € / vuosi

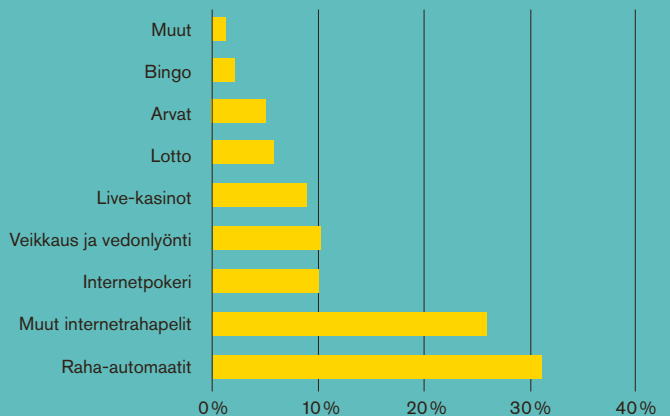
Kaavio 15: Jäsenten ikäjakauma (n=476).



Kaavio 16: Jäsenten ikäryhmät sukupuolittain (n=431).



Kaavio 17. Pelaajille ongelmia tuottavat rahapelit, jäsen on voinut valita useamman pelin. (n=554).



tekstiviestejä, hyödyntävät useat ihmiset ikään katsomatta. Erityisen suosittuja tekstiviestit ovat etenkin nuorten, ongelmapelaajien suurimman ikäryhmän, keskuudessa.

Tavoitteet

Pelivoimapiirin toimintakenttä on valtakunnallinen, mutta käyttäjät keskittyvät voimakkaasti kaupunkialueille – pelkästään Uudeltamaalta jäseniä oli vuoden 2010 loppuun mennessä noin 40 prosenttia. Jatkohankkeessa tavoitteena oli laajentaa toimikenttää ja tavoittaa yhä paremmin kohderyhmää myös pienistä kunnista, jolloin Pelivoimapiiri voi toimia konkreettisenä tukena ja lisänä kunnallisille palveluille. Tämä on tärkeää etenkin niillä alueilla, joissa palvelut ovat sijoittuneet mm. kuntaliitosten ja kuntayhtymien vuoksi pitkien välimatkojen päähän. Vuoden 2011 aikana pyrkimyksenä oli lisätä jäsenmäärää 400 asiakkaaseen.

Tavoitteena oli myös kehittää palvelua toimivammaksi käyttäjien, sekä ylläpitäjien näkökulmasta. Nyt toiminta fokuoitiin ensisijaiseen kohderyhmään, pelaajiin ja heidän läheisiinsä. Lisäksi palvelun toimivuutta kehitettiin testaamisen ja arvioinnin perusteella.

Pelivoimapiirin valtakunnallistamishankkeen keskeisin tavoite oli turvata palvelun toimintaedellytykset myös jatkossa ja vakiinnuttaa asema ongelmapelaajille ja heidän läheisilleen tarkoitettuna apupalveluna, sekä ehkäisevän ja korjaavan työn tukipalveluna.

Vuoden 2011 hanketavoitteet olivat:

- Hanketavoite 1: Nykyisten palvelujen tarjoaminen ja kehittäminen.
- Hanketavoite 2: Tekninen kehittäminen.
- Hanketavoite 3: Jäsenmäärän kasvattaminen.
- Hanketavoite 4: Palvelun levittäminen.
- Hanketavoite 5: Viestikustannusten karsiminen.
- Hanketavoite 6: Arviointi.
- Hanketavoite 7: Jatkon varmistaminen.

Pelivoimapiirin palvelut

Pelivoimapiiri on matalan kynnyksen tukipalvelu, joka tarjoaa sähköisesti apua vaikeasti tavoitettavalle kohderyhmälle. Pelivoimapiiri toimii tekstiviestein numerosta 18252 ja internetissä osoitteessa www.pelivoimapiiri.fi. Pelivoimapiirin käyttö on asiakkaille maksutonta, luottamuksellista ja anonyymia – palvelussa toimitaan nimimerkein.

Pelivoimapiirin tuki perustuu pääasiallisesti **vertais-**

tukiryhmiin. Vertaistukiryhmissä jäsenet voivat keskustella keskenään joko ryhmäviestein tai yksityisviestein. Vertaistuen ydin on siinä, että tuen saajina ja antajina ovat palvelun asiakkaat itse. Keskusteluihin kukin jäsen voi osallistua itselle sopivalla tavalla, joko kirjoittamalla viestejä tai vain lukemalla niitä. Vertaistukiryhmien keskusteluihin osallistuu jossain määrin Peluurin ohjaaja, mutta keskustelu perustuu pääosin osallistujien omaan aktiivisuuteen. Vertaiskeskusteluissa vaihdetaan mm. tietoa siitä, millaisia ongelmia heillä on ja mistä apua on parhaiten saatavilla. Yksi yleisimmistä keskustelun aiheista on velkaantumisen ja taloudellisista vaikeuksista selviäminen. Tietoa voidaan tulkita, arvioida ja kommentoida yhdessä vertaisten ja ammattilaisten kanssa. Siten nekin, joiden on vaikea hakea kasvokkain tapahtuvaa apua, voivat saada itselleen tukea internetin tai tekstiviestien välityksellä.

Kausiluontoisesti Pelivoimapiirissä järjestetään **ohjattuja ryhmiä**, jotka ovat muutokseen motivoivia ja siinä tukevia keskusteluryhmiä. Peliongelman tunteva ammattilainen ohjaa ryhmiä osallistumalla keskusteluun, tarjoamalla tietoa ja tukea keskustelunavausten ja tehtävien muodossa, sekä antaen palautetta ryhmän jäsenille. Ryhmissä sovelletaan viitekehysinä ja menetelminä asiakaslähtöisen ohjaus- ja neuvontatyön periaatteita, motivoivaa haastattelua sekä kognitiivisia ja behavioraalisia menetelmiä.

Vertaistoiminnan ohella Pelivoimapiiri tarjoaa **neuvontaa**, jonka kautta pelihaittojen ammattilainen vastaa yksityisesti peliaiheisiin kysymyksiin noin kolmen arkipäivän kuluessa.

Pelivoimapiiri tarjoaa myös omia voimavaroja vahvistaamaan tarkoitettuja **oma-apuvälineitä**, joihin lukeutuvat:

- **muistutusviestit:** jäsenet voivat luoda itselleen tietynä ajankohtana saapuvan muistutustekstiviestin, esimerkiksi: *"Älä mene kasinolle tänään"*.
- **viestisarjat:** jäsenet voivat tilata itselleen ammattilaisten laatimia viestisarjoja. Sarjat sisältävät vinkkejä, neuvoja ja tukea pelaajille ja läheisille, esim. *Sarja 1 – miten välttää pelaamasta peliautomaatteja*.
- **palvelutiedot:** jäsenet voivat tilata kännykkään paikakunnan perusteella palveluviestejä, jotka sisältävät tietoa apua tarjoavista tahoista, niiden yhteystiedoista ja aukioloajoista.

Hankeorganisaatio

Henkilöstöresurssit

Hankkeen työntekijät tulivat A-klinikkasäätiön keskustoimistosta ja Peluurista. Hanketta koordinoitiin A-klinikkasäätiön keskustoimistosta käsin ja Peluurin työntekijä teki tiivistä yhteistyötä koordinoijan kanssa kaikilla hankkeen osa-alueilla. Peluurin lisätoimintona hanke oli oma kokonaisuutensa ja erillään Peluurin puhelinpalvelun resursseista.

Projektin koordinoinnista vastasi **Henna Vuorento** A-klinikkasäätiön keskustoimistosta. Toiminnan tukena ja hankejohtajana toimi viestintäpäällikkö **Pirkko Hakkarainen**. Projektin toiminnasta Peluurin puolelta vastasi asiakastyön koordinaattori **Annina Aaltonen**, jonka rooli painottui asiakastyöhön, mutta yhteistyötä tehtiin tiiviisti myös kaikilla muilla osa-alueilla. Toiminnan tukena toimi kehittämisspäällikkö **Mari Pajula**.

Pelivoimapiirin hankebudjetin henkilöstökulut koostuivat A-klinikkasäätiön projektikoordinaattorin ja Peluurin asiakastyön koordinaattorin työstä. Leikatun budjetin vuoksi henkilöstöresursseja karsittiin niin, että A-klinikkasäätiön projektikoordinaattorin toiminta oli alkuvuoden osa-aikaista ja kesäkuusta 2011 alkaen täysipäiväistä. Peluurin asiakastyön koordinaattorin työresurssit olivat kuukausittain noin 40 prosenttia.

Edellä mainitut henkilöt muodostivat Pelivoimapiiriin projektiryhmän, joka kokoontui erikseen aina tarpeen mukaan. Projektiryhmän tehtävänä oli vastata hankkeen koordinoinnista ja käytännön toteutuksesta sen eri osa-alueilla. Projektiryhmä kokoontui viisi kertaa vuoden 2011 aikana.

Hankkeen toteuttamisen edellyttämä osaaminen varmistettiin valitsemalla hankkeen henkilöstöksi asianmukaisesti koulutetut ja kokeneet työntekijät sekä peliongelmiin laajasti ja monipuolisesti perehtyneet ohjausryhmän jäsenet. Kokonaisuudessaan hankeorganisaation arvioitiin toimineen hankkeen tavoitteiden kannalta onnistuneesti.

Yhteistyökumppanit ja sidosryhmät

Pelivoimapiirille perustettiin edellisen hankkeen (2009–2010) aikana ohjausryhmä. Pelivoimapiirin valtakunnallistamishakkeessa ohjausryhmä jatkoi lähes samalla kokoonpanolla kuin edellisinä vuosina. Ainoastaan Mirja Heikkilä Sosiaalipedagogiikan säätiöstä ei jatkanut enää vuoden

2011 ohjausryhmässä. Ohjausryhmän jäsenet osallistuvat projektin suunnitteluun ja arviointiin, palvelun kehittämiseen sekä tiedottamiseen.

Ohjausryhmään kuului laaja-alaisesti peliongelmiä ammattilaisia. Ohjausryhmä kokoontui kaksi kertaa vuoden 2011 aikana ja sen jäseninä toimivat:

- **A-klinikkasäätiö:** ma. viestintäpäällikkö Pirkko Hakkarainen ja projektikoordinaattori Henna Vuorento.
- **Peluri:** kehittämisspäällikkö Mari Pajula ja asiakastyön koordinaattori Annina Aaltonen.
- **Espoon A-klinikka:** johtaja Kirsti Aalto ja erityissairaanhoidtaja Mervi Oksanen.
- **Peliklinikka/Socca:** kehittämisspäällikkö Tapio Jaakkola.
- **Peliklinikka/Socca:** tutkija Antti Murto.
- **Terveiden ja hyvinvoinnin laitos:** kehittämisspäällikkö Saini Mustalampi.
- **Elämä on parasta huumetta ry:** projektipäällikkö Inka Silvennoinen.

Pelivoimapiirin yhteistyökumppaneita ja sidosryhmiä hankkeen aikana olivat: Peliklinikka, Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Elämä on parasta huumetta ry, Tiltti/Sininauhaliitto, Helsingin sosiaalivirasto, Pelissä-hankkeen toimijat; Riippuvuusklinitikka Tyynelä, Sovatek-säätiö ja Kuopion kriisikeskus, Music Against Drugs ja Päihdelinkki. Lisäksi yhteistyössä palvelusta tiedottamisesta ja sen markkinoinnissa toimivat peliyhteisöt Raha-automaattiyhdistys, Veikkaus Oy ja Fintoto Oy.

Talous

Raha-automaattiyhdistykseltä haettiin hankkeen toimintavuodelle rahoitusta yhteensä 130 000 euroa. RAY myönsi Pelivoimapiirille rahoitusta 100 000 euroa, joka jaettiin puoleksi Peluurin taustaorganisaatioiden A-klinikkasäätiön ja Sininauhaliiton kesken. Leikkauksien vuoksi hankesuunnitelmaa uudistettiin.

Vuoden 2011 budjettisuunnitelmasta resursoitiin viesti- ja tekniikkakustannuksiin 26 000 euroa. Viestikustannusten budjetti perustui vuoden 2010 laskennalliseen asiakashintaan, joka oli noin 6,20 € / kk ja 74 € / vuosi. Palvelun viestikustannusten arvioiminen etukäteen on haastavaa, koska ryhmäviestimäärät kasvavat eksponentiaalisesti ryhmien jäsenmäärän ja jäsenten aktiivisuustason kasvamisen myötä. Palvelun ylläpitäjä hallitsee viestimää-

riä ja voi niitä tarvittaessa rajoittaa, mutta asiakaslähtöinen tapa toteuttaa palvelun toimintaa on sallia aktiiviset keskustelut ryhmissä. Mikäli viestikustannuksiin budjetoitu 26 000 euroa ei toteutuisi kokonaisuudessaan, oli suunnitelmassa panostaa budjetoitua enemmän palvelun markkinoimiseen ja palvelun laadun eli toiminnallisuuksien kehittämiseen.

Teknisten kustannusten lisäksi hanke edellyttää palvelun ylläpitoa, koordinoitua, asiakastyötä, kehittämistä ja markkinointia. Vuoden 2011 hankkeessa resursoitiin viestijä tekniikkakustannusten lisäksi henkilöstökuluihin 52 000 euroa ja markkinointiin ja kehittämiseen sekä muihin kuluihin 22 000 euroa.

Toiminta ja tuotokset 2011

Seuraavassa tarkastellaan Pelivoimapiiri-valtakunnallistamishankkeen toimintaa projektin ajalta, 1.1.–31.12.2011.

Nykyisten palvelujen tarjoaminen ja kehittäminen

Vertaistukiryhmät:

Valtakunnallistamishankkeen puitteissa Pelivoimapiiri-palvelun toiminta keskitettiin kahdelle pääkohderyhmälle, ongelmapelaajille ja heidän läheisilleen. Pelivoimapiiristä karsittiin pois heikosti käynnistyneet pilottiryhmät, kuten peliongelmiensa ammattilaisille tarkoitetut tukiryhmät sekä nuorten ja opiskelijoiden omat vertaisryhmät. Vertaistukiryhmät kohdistettiin ongelmapelaajille ja heidän läheisilleen.

Vuoden 2010 lopussa vertaisryhmiä oli käynnissä yhteensä neljä: kolme niistä oli suunnattu pelaajille ja yksi läheisille. Kuhunkin ryhmään lukeutuu 15 jäsentä. Peliongelmiin perehtynyt Peluurin ohjaaja kommentoi keskusteluja viikoittain. Vuoden 2011 aikana vertaisryhmiä perustettiin kahdeksan ryhmää lisää, joista kuusi oli pelaajille ja kaksi pelaajien läheisille. Vuoden loppuun mennessä asiakkaille tarkoitetuista vertaistukiryhmistä oli näin ollen käynnissä yhdeksän pelaajien ryhmää ja kolme läheisten ryhmää.

Vertaistukiryhmien lisäksi Pelivoimapiirissä toimi vuoden 2011 aikana kaksi Riippuvuuslinikka Tyynelän, Sovatek-säätiön ja Kuopion kriisikeskuksen järjestämän pelikuntoutuskurssin (Pelissä-hanke) erikoisryhmää. Ryhmissä toimivat kurssin ohjaajat ja kurssille osallistu-

vat pelaajat. Ryhmät toimivat kasvokkaisten tapaamisten tukena. Kevään ryhmässä oli yhteensä 9 jäsentä ja syksyn ryhmässä 11 jäsentä. Syyskuussa 2010 Helsingin Peliklinikan yhteydessä sijaitsevan Info- ja tukipiste Tiltin vertaisryhmä perustettiin Pelivoimapiiriin. Ryhmä muutettiin Tiltin tiedotusrenkaaksi vuoden 2011 alussa. Ryhmässä Tiltin työntekijät tiedottavat Tiltin ajankohtaisista tapahtumista ja heiltä voi myös pyytää lisätietoja Tiltin toiminnasta. Vuoden päättyessä ryhmässä oli 53 jäsentä. Lisäksi Pelivoimapiirissä toimii marraskuussa 2011 perustettu Tiltissä toimivien vertaistukihenkilöiden oma suljettu ryhmä. Ryhmässä on kahdeksan jäsentä.

Asiakkaille tarkoitettujen ryhmien lisäksi Pelivoimapiirissä oli kehittämistä edistäviä työntekijöiden ryhmiä: A-klinikkasäätiön viestintäyksikön työntekijöille oli oma suljettu ryhmänsä. Ryhmän tarkoituksena on kehittää Pelivoimapiiri-palvelua. Sen lisäksi on käynnistymässä Peliklinikan työntekijöiden ryhmä, jonka tarkoituksena on suunnitella Pelivoimapiirin palvelujen yhdistämistä muihin Peliklinikan tuki- ja hoitomuotoihin sekä edistää näiden välistä yhteistyötä ja kehittää Pelivoimapiiri-palvelua.

Käyttäjälähtöisyyden parantamiseksi ryhmiä on pyritty kehittämään selkeyttämällä *ylläpitäjän* ja *ohjaajan* rooleja. Ylläpitäjä vastaa Pelivoimapiirin käytön ohjeistamisesta ja ylläpidollisista toimista, kuten ryhmään liittämistä ja uusien ryhmien perustamisesta. Ylläpitäjän lähettämät ohjeviestit lyhennettiin ja modifioitiin mahdollisimman helppolukuisiksi.

Ohjaajan ammattilaisroolia vahvistettiin käsittämään vain ongelmapelaamiseen liittyvät asiat, kuten neuvonta ja tuen tarjoaminen. Lisäksi lisättiin ohjaajan osallistumista vertaistukiryhmien keskusteluihin. Toimenpiteillä pyrittiin aktivoimaan ryhmäkeskusteluja ja roolien selkeyttämiseksi pyrittiin helpottamaan palvelun käyttöä. Fokusoimalla ohjaajan toiminta vain peliasioihin tavoiteltiin kynnyksen madaltamista keskustella peliasioista ohjaajan kanssa.

Ohjatut vertaistukiryhmät:

Pelivoimapiirissä järjestettiin vuoden 2011 aikana kaksi ohjattua vertaistukiryhmää pelaajille. Ryhmien teoreettisina viitekehyksinä ja menetelminä sovellettiin asiakaslähtöisen ohjaus- ja neuvontatyön periaatteita, motivoivaa haastattelua sekä kognitiivisen käyttäytymisterapian menetelmiä. Ryhmien tarkoituksena oli vahvistaa jäsenten muutosmotivaatiota, pohtia jokaisen jäsenen pelilylykettä ja siihen liittyviä tekijöitä sekä tarjota apua erilaisten kei-

Toimenpiteiden jälkeen Pelivoimapiirin käytettävyys ja selkeys on palautteen mukaan parantunut.

nojen ja taitojen löytämiseen ja hyödyntämiseen pelaamisen lopettamisessa. Lisäksi palveluohjaus on yksi ryhmän tavoitteista.

Maaliskuussa aloitettiin ensimmäinen kaksi kuukautta kestänyt ohjattu ryhmä pelaajille, jonka teemana oli pelaamisen lopettaminen. Ryhmään osallistui kuusi pelaajaa. Heistä viisi oli miehiä ja yksi nainen. Osallistujat olivat iältään 27–59-vuotiaita. Pääasiallisia ongelmia aiheuttavia pelejä kaikilla olivat joko nettipelit tai raha-automaatit tai molemmat. Kaikilla oli tavoitteena pelaamisen lopettaminen.

Osallistujat toivoivat ryhmältä apua pelaamisen vähentämiseen ja lopettamiseen, keskustelua ja tukea muilta pelaajilta ja ohjaajalta, konkreettisia vinkkejä pelaamisen hallintaan, rentoutus- ja mielikuvaharjoituksia, tietoa peliongelmaista sekä ideoita siitä, miten täyttää pelaamiselta jäävä aika.

Ryhmän keskustelu lähti aktiivisesti liikkeelle ja kaikki sitoutuivat viikoittaiseen ajatusten vaihtoon sekä tehtävien tekemiseen. Osalla osallistujista tilanne vaikutti olevan hyvin akuutti, ja he osallistuivat keskusteluun muita enemmän. Osalla tilanne oli vakaampi ja heillä oli muita kiireitä elämässään, mikä näkyi mm. passiivisempänä osallistumisena. Keskustelu oli laadultaan avointa, empaattista ja toisia tukevaa. Jäsenet kertoivat tarkkanäköisesti ja rakentavasti omista tilanteistaan ja tarttuivat annettuihin teemoihin ja tehtäviin.

Lokakuussa Pelivoimapiirissä alkoi toinen kaksi kuukautta kestänyt ohjattu vertaistukiryhmä. Ryhmään osallistui viisi jäsentä, joista kolme oli naisia ja kaksi miestä. Heistä kaksi oli noin 30-vuotiaita ja kolme 50–60-vuotiaita. Pääasiallisia ongelmia aiheuttavia pelejä olivat niin internetissä kuin livenäkin pelattavat raha-automaatit. Lisäksi ongelmia tuottivat muut nettipelit, kuten pokeri ja pöytäpelit.

Kaikilla jäsenillä oli tavoitteena pelaamisen lopettaminen. Ryhmän alkaessa pelaaminen oli kaikilla aktiivivaiheessa. Osallistujat toivoivat ohjaajalta ja vertaisilta keskustelua ja konkreettisia vinkkejä pelaamisen lopettamiseen. Osallistujien tilanteet olivat hyvin erilaisia,

mutta samankaltaisuutta löytyi pelaamisen aiheuttamissa kielteisissä seurauksissa tai pelaamiseen muuten liittyvissä tekijöissä. Pelaamisella oli jäsenille selkeitä haittoja ja viestien perusteella kaikilla jäsenillä oli joko keskivaikkea tai vaikea peliongelma tai peliriippuvuus, johon kytkeytyi monia muitakin ongelmia. Kaikkiin näihin pelaamiseen yhteydessä oleviin teemoihin pureuduttiin myös ryhmän ohjauksessa ja vertaiskeskusteluissa.

Ryhmän keskustelu oli alussa aktiivista ja hiljeni loppua kohden. Osallistujat sitoutuivat pääosin viikoittaiseen ajatusten vaihtoon sekä tehtävien tekemiseen. Osa jäsenistä oli selvästi muita aktiivisempia ja he kertoivat myös eniten hyötynneen ryhmän tarjoamasta tuesta.

Neuvonta ja yhteydenotto:

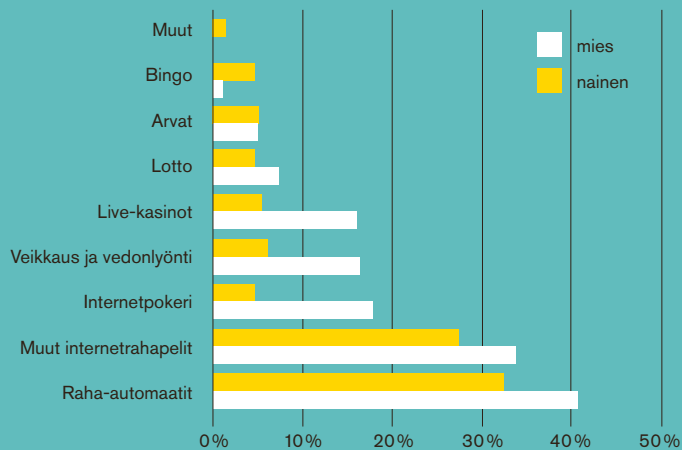
Nykyisten palvelujen kehittämistä jatkettiin neuvontapalvelu-toiminnan esille tuomisella. Neuvontapalvelulle tuotettiin oma valikko-osio ja kysymyslomakelaatikko. Aikaisemmin neuvontapalveluun lähetettiin viestin yksityisviestivalikon kautta, joka saattoi olla sivustoon tottumattomalle kävijälle vaikeasti löydettävissä.

Myös yhteyden ottamista ylläpitoon helpotettiin – valikkoon luotiin Ota yhteyttä -valinta, jota kautta jäsenet saavat helposti lisätietoja ja ohjeita Pelivoimapiiristä. Käyttöohjeet nostettiin myös omaksi valikko-osiokseen, josta löytyy erikseen ohjeet tekstiviesti- ja nettikäytölle. Ohjeet voi myös tulostaa muodossa, jonka voi taitella taskukokoon. Toimenpiteiden jälkeen Pelivoimapiirin käytettävyys ja selkeys on palautteen mukaan parantunut.

Oma-apuvälineet:

Pelivoimapiiri tarjoaa jäsenilleen palvelutietoja, jotka sisältävät ongelmapelaajille ja heidän läheisilleen tietoa paikallisista apua tarjoavista tahoista, niiden yhteystiedoista ja aukioloajoista. Palvelutietoja voi tilata kännykkään paikkakuntansa perusteella, tai lukea niitä Pelivoimapiirin kotisivuilta netissä. Palvelutietoja on Pelivoimapiirissä 358 eri toimipaikasta. Suomen 336 kunnan lisäksi Helsingin seudun eri toimipaikkojen palvelutiedot on lajiteltu postinumeron mukaan. Tiedot on tuotettu vuonna 2009 ja

Kaavio 18. Eniten ongelmia tuottavat pelit sukupuolittain (naiset n=213, miehet n=249).



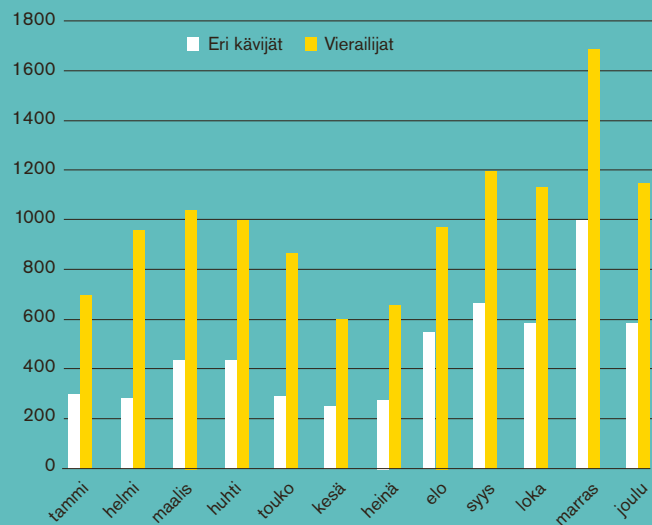
Kaavio 19. Viestitapahtumien lähettämisajat.



Taulukko 10. Jäsenten tuki- ja hoitopalvelut (pelaajat n=311, läheiset n=72).

Jäsenen tuki- ja hoitopalvelut	Pelaaja	Läheinen
On hakenut aikaisemmin apua	35 %	18 %
On nykyisin hoidon tai muun tuen piirissä	18 %	8 %

Kaavio 20. Sivuston www.pelivoimapiiri.fi kävijät.



Taulukko 11. Viestitapahtumat viestityypeittäin (n=22 357).

Viestityyppi	Lkm	%
Muistutusviesti	3584	16 %
Neuvontaviesti	103	0,5 %
Palauteviesti	9	0 %
Palveluviesti	150	1 %
Ryhmäviesti	8492	38 %
Tiedotusviesti	2222	10 %
Viesti ylläpitäjille	109	0 %
Viestisarja	2745	12 %
Yksityisviesti	4943	22 %
Yhteensä	22357	100 %

Pelivoimapiiriin liittyminen tapahtuu joko tekstiviestillä numerosta 18252 tai netistä osoitteessa www.pelivoimapiiri.fi. Palvelun jäsenistä netin kautta on rekisteröitynyt noin 73 prosenttia ja tekstiviestein noin 27 prosenttia.

monet tiedot ovat ehtineet kahden vuoden aikana muuttua. Alkuvuodesta 2011 valmistui Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen päivittämä hoitopalveluluettelo apua tarjoavista tahoista, jota apuna käyttäen kaikki palvelutiedot päivitettiin Pelivoimapiirin tekstiviesteihin sekä kotisivuille.

Nettipalveluun on lisätty mahdollisuus lukea, tallentaa ja tulostaa palvelutiedot ja viestisarjat pdf-tiedostoina. Lisäksi Pelivoimapiirin palvelusivuille on lisätty uutta sisältöä oma-apuosioon. Pelaajille ja läheisille luotiin omat informaatiota tarjoavat osiot, jotka sisältävät mm. tietoa ongelmapelaamisesta ja linkkejä eri tukipalveluihin, kuten Päihdelinkin pelaamisaiheisiin oma-aputesteihin ja Takuu-Säätiön talouspäiväkirjaan

Tekninen kehittäminen

Vuoden 2011 hankkeen yhtenä keskeisenä tavoitteena oli kehittää palvelua toimivammaksi sekä käyttäjien että ylläpitäjien näkökulmasta.

Työ aloitettiin tarvekartoituksella. Aikaisemmin saadun asiakaspalautteen mukaan etenkin internetissä toimivien palvelusivujen kehittäminen koettiin tärkeäksi. Pelivoimapiirin jäsenistä suurin osa käyttää palvelua internetissä: Pelivoimapiiriin liittyminen tapahtuu joko tekstiviestillä numerosta 18252 tai netistä osoitteessa www.pelivoimapiiri.fi. Palvelun jäsenistä netin kautta on rekisteröitynyt noin 73 prosenttia ja tekstiviestein noin 27 prosenttia. Lisäksi läsnä olevista jäsenistä 90 prosenttia on käyttänyt myös nettipalvelua, mikä tarkoittaa että monet tekstiviestein rekisteröityneistä kirjautuvat jossain vaiheessa myös nettipalveluun.

Tarvekartoituksen jälkeen aloitettiin Pelivoimapiirin internetissä toimivan palvelusivuston kehittäminen, fokuksena helppokäyttöisyyden ja selkeyden parantaminen. Ensimmäiseksi rekisteröitymiskysely uudistettiin asiakasystävällisemmäksi. Seuraavaksi Pelivoimapiirin palvelusivuja yksinkertaistettiin ja valikkorakenne uusittiin kokonaan. Valikko on nyt selkeämpi ja toimivampi ja samalla luotiin uusia alavalikkoja (Oma-apu, Neuvonta, Ota

yhteyttä, Tietoa Pelivoimapiiristä). Nettiviestin lukemista ja laatimista helpotettiin vanhojen viestien kuittaustoiminnolla, sekä luonnokset-kansiolla. Luonnoksiin käyttäjä voi tallentaa keskeneräisen viestinsä, josta sen muokkausta voi myöhemmin jatkaa ja viestin lähettää.

Lisäksi kaikki kotisivujen (www.voimapiiri.fi) asiasisältö on viety nettipalveluun – nyt Pelivoimapiirin koko tarjonta löytyy samoilta palvelusivuilta (www.pelivoimapiiri.fi).

Pelivoimapiirin liittyneistä jäsenistä 27 prosenttia on rekisteröitymisen yhteydessä päättänyt olla liittymättä vertaistukiryhmään, jolloin osallistuminen rajoittuu vain oma-apuvälineiden käyttöön. Rekisteröitymisen jälkeen vertaisryhmään liittyminen on aiemmin toteutettu ottamalla yhteyttä ylläpitoon, jonka jälkeen ylläpito on liittänyt jäsenen vertaisryhmään työajan puitteissa. Nyt ryhmään liittymistä helpotettiin ja kynnystä ryhmään liittymiseen alennettiin luomalla omaehtoinen vaihtoehto: omien ase-
tuksien kautta jäsen voi liittyä joko pelaajien tai läheisten ryhmään, sekä Tiltti-tiedotusryhmään. Liittymisen jälkeen jäsen pääsee välittömästi keskustelemaan vertaisryhmänsä kanssa.

Kehittämistä ei kuitenkaan keskitetty vain nettipalveluihin. Tekstiviestein Pelivoimapiiriä käyttäville luotiin myös uusia toimintoja, jotka asiakaspalautteen ja ylläpidollisten testauksien myötä nähtiin tarpeellisiksi. Jäsenille luotiin mahdollisuus valita mihin kellonaikaan hän haluaa vastaanottaa tekstiviestejä. Lisäksi Pelivoimapiiristä päätettiin kehittää kännykkäselaimella toimiva mobiiliversio. Mobiiliselainversio lisää Pelivoimapiirin käyttömahdollisuuksia karsimatta kuitenkaan vanhoja käyttötapoja: Pelivoimapiiri tulee mobiiliversion ohella yhä tarjoamaan maksutonta tekstiviesti- ja nettipalvelukäyttöä kaikille sitä tarvitseville.

Ylläpidon näkökulmasta Pelivoimapiiriä saatiin kehitettyä toiminnallisuuksien ja tilastoinnin näkökulmasta. Vanhojen jäsenten poistaminen on nyt automatisoitu: jos tekstiviestit eivät mene perille jäsenen kännykkään kolmeen viikkoon, eikä hän kirjaudu tuona aikana kertaakaan nettipalveluun, lähetetään jäsenelle varmistusviesti. Jos varmistusviestiin ei saada vastausta viikon kuluessa,

poistuu jäsen järjestelmästä automaattisesti. Lisäksi automaatoitiin tekstiviestillä liittyvien jäsenten liittämisen palveluun: järjestelmä liittää uuden jäsenen heti rekisteröitymisen jälkeen, jolloin käytön voi halutessaan aloittaa heti. Aikaisemmin tekstiviestillä liittyneet tuli liittää palveluun manuaalisesti, joka tapahtui työajan puitteissa. Ylläpitäjille lisättiin myös mahdollisuus lähettää rajoittamattoman pituisia viestejä, tallentaa vakioviestit luonnoksiin sekä lisätä nettipalveluun liitetiedostoja. Tilastoinnin kannalta merkittävä uudistus oli jäsenten postinumeroiden automaattinen kategorisoiminen maakuntiin.

Viestintä- ja markkinointitoimet

Vuosi 2011 oli pelivoimapiirille tunnettuuden ja näkyvyyden lisäämisen vuosi, jonka vuoksi markkinointiin ja viestintään panostaminen nousi entistä keskeisemmäksi. Perusviestintää Pelivoimapiiriin ajankohtaisista asioista tuotettiin A-klinikkasäätien viestinnän, Peluurin viestinnän ja yhteistyöverkostojen kautta. Markkinoinnin tarkoituksena oli saavuttaa asetettu 400 jäsenen tavoite ja kasvattaa palvelun valtakunnallistamisastetta tavoittamalla kohderyhmää laaja-alaisesti eri puolilta Suomea. Lisäksi Pelivoimapiiriä tehtiin tunnetuksi peliongelmiin ammattilaisten keskuudessa, jotka osaltaan voivat tiedottaa Pelivoimapiiristä asiakkailleen.

Alkuvuodesta 2011 valmistuivat Pelivoimapiiriin uudet esitteet ja taskukokoinen ohjekirja. Tuoretta markkinointimateriaalia toimitettiin keskeisille toimijoille aktiivisesti itse ja yhteistyökumppanien välityksellä. Lisäksi postituskampanjoita suunnattiin A-klinikoille, nuorisoasemille ja kirjastoille ympäri Suomen.

Nettipohjainen markkinointi aloitettiin liittämällä Pelivoimapiiri sosiaalisen median yhteisöön Facebookiin maaliskuussa 2011. Tavoitteena oli tiedottaa Pelivoimapiiriin omista ja muista ajankohtaisista asioista. A-klinikkasäätien kuukausittain noin 80 000 eri kävijää tavoittavalle Päihdelinkki-verkkosivustolle lisättiin Pelivoimapiiriin esittely ja nettimainos. Myös Music against drugs -toiminnan kanssa aloitettiin yhteistyö ja heidän nuoria tavoittavalle sivustolle lisättiin Pelivoimapiiriin nettimainontaa.

Maaliskuusta 2011 lähtien Pelivoimapiiriin nettinäkyvyyttä parannettiin ostamalla Google Adwords -palvelua, jossa tietyillä hakusanoilla etsittäessä Pelivoimapiiri nousi Googlen hakukoneen antamissa hakutuloksissa ylimmäksi. Asetettuja hakusanoja olivat mm. peliongelma ja peli-

riippuvuus. Googlen kautta Pelivoimapiiriin sivuille tuleva liikenne lisääntyi kuuden kuukauden vertailuperiodin aikana yli 3100 prosenttia¹. Suosituin hakusana vuoden aikana oli peliriippuvuus. Vuoteen 2010 verrattuna Pelivoimapiiriin hakukoneliikenne lisääntyi noin 2400 prosenttia².

Pelivoimapiiri osallistui hankkeen aikana myös messutapahtumiin, joilla näkyvyyttä on saatu lisättyä etenkin sosiaali- ja terveystieteen ammattilaisten keskuudessa. Pelivoimapiiri osallistui TERVE-SOS-messuille (18.–19.5.), Kuntamarkkinoille (14.–15.9.), Päihde- ja mielenterveyspäiville (11.–12.10.) ja Mielenterveysmessuille (22.–23.11.). Näiden lisäksi Pelivoimapiiri oli esillä terveystietokampanjassa Ylöjärvellä ja lastensuojelupäivillä. Kansainvälistä näkyvyyttä Pelivoimapiiri sai kun se esiteltiin rahapelaamista käsittelevässä konferenssissa Islannissa.

Valtakunnallista tunnettuutta pyrittiin lisäämään työstämällä Pelivoimapiirille radiomainos. Ensimmäinen valtakunnallinen kahden viikon radiokampanja käynnistettiin elokuussa. Mainosta soitettiin Metroradion kahdella valtakunnallisella (Suomipop ja Groove FM) ja yhdellä pääkaupunkiseudun kanavalla (Metro FM). Marraskuussa radiokampanja uusittiin Suomipop-radiokanavalla. Molempien radiokampanjoiden aikana Pelivoimapiiriin liittyi uusia jäseniä noin kaksi kertaa enemmän kuin muina aikoina.

Syksyllä toteutettiin Minimoi-kampanja yhteistyössä Peluurin kampanjan kanssa. Kampanjassa tuotettiin Pelivoimapiirille mainospostikortti, jota jaettiin eri toimipisteisiin 40 000 kappaletta 25 kaupunkiin ympäri Suomen. Lisäksi kortteja oli jaossa Pelivoimapiiriin messutapahtumissa.

Pelivoimapiiri oli näkyvillä myös nuorille, sillä kolmatta vuotta peräkkäin Pelivoimapiirillä on ilmoitus Ylioppilaskalenterissa. Tämän lisäksi Pelivoimapiiristä sai tietoa Citynuori-kalenterista.

Jäsenmäärän kasvattaminen

Vuoden 2011 jäsenmäärän kasvutavoitteet jaksotettiin neljännesvuosittain. Ensimmäisellä vuosineljänneksellä tavoitteena oli 200–250 jäsentä, toisella vuosineljänneksellä 250–300 jäsentä, kolmannella vuosineljänneksellä 300–350 jäsentä ja viimeisellä neljänneksellä 350–400 jäsentä.

Tavoitteet saavutettiin koko projektin ajan lähes suunnitelman mukaisesti. Taulukosta 7 ilmenee, että ensimmäisen vuosineljänneksen tavoitteet saavutettiin

hyvissä ajoin. Kesäkauden ajaksi Pelivoimapiirin jäsenten aktiivisuus ja uusien jäsenen liittyminen on aikaisempien toimintavuosien aikana hiljentynyt. Vastaavasti kävi myös tämän hankkeen kohdalla, ja seurauksena toisen vuosineljänneksen tavoite jäi hieman vajaaksi – kesäkuun loppulla palvelussa oli 293 jäsentä. Hiljainen kesäaika pyrittiin kompensoimaan alkusyksystä laajan netti- ja radiomarkkinoinnin avulla.

Marraskuussa Pelivoimapiirissä otettiin käyttöön vanhojen jäsenten automaattinen poistaminen; jos viestit eivät mene perille jäsenen kännykkään kolmeen viikkoon, lähetetään hänelle vahvistusviesti. Mikäli myös vahvistusviestin toimitus epäonnistuu, eikä jäsen ole kirjautunut nettipalveluun koko neljän viikon aikana, poistaa järjestelmä jäsenen automaattisesti. Heti joulukuun alussa saavutettiin tavoiteltu 400 jäsenen lukumäärä. Joulukuun 5. päivä palvelussa suoritettiin kuitenkin ensimmäinen vanhojen jäsenten automaattinen poistaminen, jolloin 49 jäsentä poistettiin palvelusta. Vuoden loppuun mennessä jäseniä oli palvelussa 367.

Vuoden 2011 aikana Pelivoimapiiriin liittyi yhteensä 362 uutta jäsentä. Kuukausittain jäseniä liittyi keskimäärin noin 30, joka on 12 jäsentä enemmän kuin toimintavuosina 2009–2010 (ka 18 jäsentä/kk). Jäsenten automaattiset poistamiset mukaan lukien palvelusta poistui vuoden aikana 198 jäsentä. Läsnä olevien käyttäjien määrä lisääntyi näin ollen 203 jäsenestä 367 jäseneseen, joka tarkoittaa 81 prosentin lisäystä läsnä olevien jäsenien määrään.

Palvelun levittäminen

Tavoitteena oli levittää Pelivoimapiiriä laaja-alaisesti ympäri Suomea. Tavoitteessa onnistuttiin hyvin ja Pelivoimapiirissä on nyt jäseniä kaikista Suomen maakunnista ruotsinkielistä Ahvenanmaata lukuun ottamatta. Kaikkien maakuntien kohdalla jäsenten osuus on prosentuaalisesti kasvanut. Alla oleva taulukko ilmoittaa kuinka paljon jäsenten osuus on kasvanut maakunnittain vuoden 2011 aikana. Taulukosta on poistettu jäsenet, joiden maakunta ei ole tiedossa.

Vaikka valtakunnallistamishankkeen aikana jäseniä saatiin lisättyä ympäri Suomen, on jäsenistä edelleen noin 40 prosenttia Uudeltamaalta. Varsinais-Suomen, Pohjois-Pohjanmaan, Pirkanmaan ja Keski-Suomen jäsenten osuus on 6–7 prosenttia. Lopuissa maakunnissa jäseniä on viisi prosenttia tai sen alle.

Kaupunkikohtaisesti tarkasteltuna selkeästi suurin osa jäsenistä on Helsingistä (24,5 %). Seuraavaksi eniten jäseniä on Vantaalta, Espoosta, Tampereelta ja Jyväskylästä, jotka kaikki ovat edustettuna noin kuuden prosentin jäsenmäärällä.

Viestikustannusten karsiminen

Jäsenmäärän myötä kasvavat viestikustannukset edellyttivät selvittämään keinoja, joiden avulla palvelua voidaan jatkossa ylläpitää pienemmillä kustannuksilla. Lisäksi valtakunnallistamishankkeen toimintasuunnitelmaan oli kirjattu viestikustannusten alentamismahdollisuuksien selvittäminen ja mahdollinen palveluntarjoajan kilpailuttaminen.

Pelivoimapiirin palvelusivuista, viestiliikenteestä ja teknisen kehittämisen toteuttamisesta vastaa TeliaSoneran Finland Oyj:n tytäryhtiö Kuulalaakeri Oy, joka myös omistaa Pelivoimapiirin palvelualustan.

Vuoden 2011 tilastojen mukaan palvelun viestikustannukset olivat Kuulalaakerilta ostettuna kuukausittain noin 4,4 € / jäsen. Samankaltaista tekstiviestein ja verkossa toimivaa palvelua tarjoavien yritysten hinnat osoittautuivat selvitysten jälkeen kalliimmiksi kuin Kuulalaakerin. Lisäksi Kuulalaakeri omistaa Pelivoimapiirin toiminta-alustan, joten toimittajan vaihtaminen edellyttäisi alustan uudelleen rakentamista. Palveluntarjoajan kilpailuttaminen todettiin näillä perusteilla kannattamattomaksi ja tämän hankkeen puitteissa liikaa resursseja vaativaksi toimenpiteeksi.

Kustannusten karsimiseksi on kuitenkin toteutettu muita toimenpiteitä. Vanhojen jäsenten poistaminen automatisoitiin. Nyt viestikustannuksia eivät enää rasita haamujäsenille lähetettävät viestit, joita aiemmin oli kuukausittain noin 11 prosenttia viesteistä. Kustannuksia on saatu laskettua myös ylläpidon lähettämien viestien optimoinnilla. Lisäksi on muistutettu käyttäjiä siitä, että tekstiviestejä ei ole pakko vastaanottaa kännykkään jos ei palvelua kännykällä käytä. Palvelun nettikäyttämisen lisääntyminen vähentäisi viestikustannuksia, sillä netissä lähetetyt ja vastaanotetut viestit ovat maksuttomia. Suurin osa jäsenistä kuitenkin haluaa vastaanottaa viestit sekä kännykkään että nettiin.

Viestikustannusten karsimiseksi tehdyt toimenpiteet tuottivat kustannusvertailun mukaan tulosta. Vuoden 2010 jäsenkohtainen hinta oli kuukausittain noin 6,2 euroa. Vuoden 2011 jäsenkohtainen hinta saatiin laskettua 4,4 euroon,

mikä voi tarkoittaa 400 jäsenen palvelussa vuosittain jopa noin 9000 euron säästöjä.

Lisäksi viestikustannuksia pyritään jatkossa vähentämään palvelusta kehitetyn, kännykän nettiselaimella toimivan mobiiliversion myötä. Tarjoamalla kännykkäkäyttöön mobiiliselainversiota pyritään siirtämään tekstiviestikäyttöä lisääntyvässä määrin mobiiliselainkäyttöön. Mobiiliselainversio lisää Pelivoimapiirin käyttömahdollisuuksia karsimatta kuitenkaan vanhoja käyttötapoja: Pelivoimapiiri tulee mobiiliversion ohella yhä tarjoamaan maksutonta tekstiviesti- ja nettipalvelukäyttöä kaikille sitä tarvitseville.

Selvitysten mukaan suurimmat yksittäiset viestikustannukset tuottavat kausittain järjestettävät ohjatut ryhmät sekä kännykkään lähetettävät ryhmäviestit. Jos Pelivoimapiirin viestikustannuksia pitää saada jatkossa vielä laskettua, on hyvä pohtia ohjattujen ryhmien karsimista sekä rajoittaa ryhmäviestikustannuksia esimerkiksi pienentämällä ryhmien kokoa.

Jäsenprofiilit

Jäsentilastot perustuvat Pelivoimapiiri-verkkopalvelun keräämiin tietoihin Pelivoimapiiri-hankkeiden alusta lähtien, ajalta 1.9.2009–31.12.2011.

Jäsentilastot on laadittu koko hankkeen aikana liitteenä jäsenistä huolimatta siitä, ovatko he jo poistuneet palvelusta. Jäseniä palveluun on liittynyt yhteensä 648. Tilastot pohjautuvat käyttäjien itse antamiin tietoihin. Postinumeroa lukuun ottamatta tilastot voidaan kerätä vain niiltä jäseniltä, jotka ovat rekisteröitymisen jälkeen jossain vaiheessa käyttäneet palvelua netissä. Tekstiviestillä rekisteröityneistä ja vain tekstiviesteillä palvelua käyttävistä henkilöistä ei ole muita tietoja kuin nimimerkki ja postinumero. Tarkastelun alla olevista jäsentilastoista on poistettu ne jäsenet, jotka eivät ole ilmoittaneet tietojaan.

Verkkopalveluun kirjautuneista ja tietonsa ilmoittaneista jäsenistä 73 prosenttia on pelaajia. Pelaajista 76 prosentilla on tavoitteena pelaamisen lopettaminen ja 16 prosenttia tavoittelee pelaamisen vähentämistä tai hallittua pelaamista. 8 prosentilla on tavoitteena ensin vähentää pelaamista, ja sen jälkeen lopettaa pelaaminen kokonaan. Pelaajien läheisiä palvelussa on 17 prosenttia ja peliongelmiensa ammattilaisten osuus on 10 prosenttia.

Kun tarkastellaan kaikkia Pelivoimapiirin jäseniä sukupuolittain, on miesten osuus hieman suurempi (54 %), mutta sukupuolijakauma on kaiken kaikkiaan ollut

suhteellisen tasainen. Vuoden 2012 väestökyselyn mukaan ongelmapelaajista 78 prosenttia on miehiä ja 22 prosenttia naisia (Turja ym. 2012). Suhde on samansuuntainen Pelivoimapiirin pelaajien keskuudessa: heistä 65 prosenttia on miehiä ja 35 prosenttia on naisia. Sen sijaan pelaajien läheiset ovat 90 prosenttisesti naisia ja vain 10 prosenttia läheisistä on miehiä. Peliongelmiensa ammattilaisista miehiä on 33 prosenttia ja naisia 67 prosenttia.

Jäsenten ikäjakauma painottuu voimakkaasti 26–35-vuotiaiden ikäryhmään, johon kuuluu lähes 40 prosenttia palvelun jäsenistä. Seuraavaksi suurimmat ikäryhmät ovat 19–25-vuotiaat ja 36–45-vuotiaat. Vaikka jäsenten ikäskaalaa painottuu nuoriin aikuisiin, on palvelussa kuitenkin jäseniä myös muista ikäryhmistä; alle 18-vuotiaita on kaksi prosenttia ja yli 65-vuotiaita kolme prosenttia.

Kun ikäjakaumia tarkastellaan sukupuolittain, painottuu nuorten aikuisten ikäryhmät miehiin ja 46-vuotiaista ylöspäin ikäryhmät ovat selkeästi naispainotteisia (kaavio 16).

Suomalaisten rahapelaamista kartoittavan väestökyselyn mukaan raha-automaattipelaaminen, sekä rahapelien pelaaminen netissä on ongelmapelaajien keskuudessa selvästi yleisempää kuin pelaajilla keskimäärin (Turja ym. 2012, 62–63). Väestökyselyn perusteella saadaan tietoa siitä, mitä pelejä ongelmapelaajat pelaavat. Peluurin auttavassa puhelimesta puolestaan tilastoidaan suoraan ongelman taustalla olevia pelaamisen muotoja. Vuonna 2011 Peluurin pelaajapuheluista ylivoimaisesti suurin osa (63 %) koski raha-automaatteja. Toiseksi eniten ongelmia olivat tuottaneet nettipelit, joiden osuus puheluista oli 28 prosenttia.

Myös Pelivoimapiirin pelaajajäsenten keskuudessa eniten ongelmia on tuottanut raha-automaatit (31 %), mutta niiden osuus on selkeästi väestökyselyn ja Peluurin tilastoja pienempi. Pelivoimapiirissä on siis suhteellisesti vähemmän raha-automaattien pelaajia väestökyselyyn tai Peluurin tilastoihin verrattuna.

Toiseksi suurimmaksi ongelmia tuottavaksi peliksi Pelivoimapiirissä nousee internetissä pelattavat rahapelit (26 %), kuten verkkokasinot. Jos internetrahapeleihin lasketaan mukaan internetpokerin osuus (10 %), on niiden osuus eniten ongelmia tuottavien pelien keskuudessa jopa 36 prosenttia – siis jopa enemmän kuin raha-automaattien osuus. Peluurin puhelintilastoihin verrattuna nettipelien osuus on Pelivoimapiirin pelaajien keskuudessa huomattavan iso. Tilastot viittaavat siihen, että Pelivoima-

Suomalaisten rahapelaamista kartoittavan väestökyselyn mukaan raha-automaattipelaaminen, sekä rahapelien pelaaminen netissä on ongelmapelaajien keskuudessa selvästi yleisempää kuin pelaajilla keskimäärin.

piiri tavoittaa hyvin niitä pelaajia, jotka pelaavat sähköisiä rahapelejä.

Kun tarkastellaan eniten ongelmia tuottavia pelejä sukupuolittain, ilmenee että miehet kertovat itselleen ongelmia tuottavista peleistä enemmän kuin naiset. Jokainen nettipalveluun kirjautunut miespelaaja on keskimäärin valinnut 1,4 peliä, jotka ovat tuottaneet hänelle ongelmia. Naispelaajien kohdalla vastaava luku on vain 0,8, mikä tarkoittaa että vain kahdeksan kymmenestä naisesta on valinnut edes yhden pelin (ennen rekisteröitymiskyselyn uudistamista pelin valitseminen oli vapaaehtoista).

Pelivoimapiirin nais- ja miespelaajilla esiintyy jonkin verran vaihtelua ongelmia tuottavien pelien välillä. Miespelaajat ovat ilmoittaneet selkeästi naispelaajia enemmän ongelmia tuottaviksi peleiksi internetpokerin, veikkauksen ja vedonlyönnin sekä live-kasinot.

Rekisteröitymiskyselyssä kartoitetaan jäsenten hakeutumista tuki- ja hoitopalveluiden piiriin. Taulukosta 10 ilmenee, että pelaajista 35 prosenttia on hakenut apua peliongelmaansa jo ennen liittymistään Pelivoimapiiriin. Heistä 18 prosenttia on myös nykyisin jonkun hoito- tai tukipalvelun piirissä Pelivoimapiirin lisäksi. Läheisistä 18 prosenttia on hakenut aikaisemmin tukea läheisensä pelaamisen vuoksi, ja vain kahdeksan prosenttia on nykyisin jonkun tukimuodon piirissä. Tilastot kertovat Pelivoimapiirin tarpeellisuudesta matalan kynnyksen palveluna: 65 prosentille pelaajista ja 82 prosentille läheisistä Pelivoimapiiri on ainoa tuki- ja apupalvelu, jota he käyttävät liittyen omaan tai läheisen pelaamiseen.

Viestitilastot

Seuraavassa esitetään tilastoja palvelun käyttäjien lähettämistä viesteistä, joita ovat ryhmä- ja yksityisviestit, muistutusviestit, viestisarjat, palveluviestit, neuvontapalvelun viestit sekä viestit ylläpitäjille ja ylläpitäjien lähettämät tiedotusviestit. Tekstiviestejä on välitetty aikavälillä 1.9.2009–31.12.2011 yhteensä 200 915 kappaletta, joka

vastaa 22 357 viestitapahtumaa. Viestitapahtuma tarkoittaa viestilähetystä, jossa viestin pituus vaihtelee yhdestä kuuteen tavanomaisen pituista tekstiviestistä (tavallinen tekstiviesti on 160 merkkiä). Keskimäärin Pelivoimapiirissä on lähetetty 7200 tekstiviestiä kuukausittain, joka vastaa 800 viestitapahtumaa.

Viestitapahtumista 83 prosenttia on lähetetty nettipalvelusta ja 17 prosenttia kännykällä. Vaikka enemmistö viestitapahtumista lähetetään nettipalvelusta, niin silti suurin osa viesteistä (65 % yksityisviesteistä ja 61 % ryhmäviesteistä) kuitenkin vastaanotetaan kännykkään. Monet haluavatkin vastaanottaa henkilökohtaiset yksityisviestit tai oman vertaistukiryhmän viestit heti niiden saavuttua.

Pelivoimapiirin viestitapahtumista vertaisille lähetyksiä ryhmäviestejä (38 %) on eniten. Henkilökohtaisesti tietyille jäsenelle lähetettävät yksityisviestit on ollut toiseksi suosituin viestityyppi (22 %). Myös oma-apuviestit ovat Pelivoimapiirissä suosittuja: muistutusviestejä, jotka ovat itse laadittuja, etukäteen määriteltynä ajankohtana saapuvia tekstiviestejä on 16 prosenttia viestitapahtumista. Viestisarjoja on tilattu 12 prosenttia. Ylläpitäjien lähettämiä tiedotusviestejä on 10 prosenttia viestitapahtumista. Neuvontaviestit on eroteltu tilastoissa omaksi kategoriakseen jälkikäteen, jonka vuoksi neuvontaviestit näkyvät vain pienenä osuutena. Aikaisemmin neuvonta tapahtui yksityisviestien kautta.

Kaavio 19 kuvaa viestitapahtumien jakautumista viestien lähetysajan mukaan. Viestejä lähetetään kohtalaisesti aamupäivällä 10–11 välillä. Vuorokauden suurin huippu saavutetaan iltapäivällä, klo 15–17 välillä, jonka aikana on lähetetty 31 prosenttia viestitapahtumista. Öisin viestejä lähetetään hyvin vähän.

Kävijätilastot

Palvelusivut

Pelivoimapiirin palvelusivut sijaitsevat osoitteessa www.pelivoimapiiri.fi. Sivuston seuranta toteutetaan Talous-

tutkimuksen ja Google Analyticsin kautta ja on aloitettu heinäkuussa 2010. Seuraavaksi esitellyt kävijäseurannat perustuvat Google Analyticsin tarjoamiin tietoihin.

Palvelusivuilla voi liittyä Pelivoimapiirin tai kirjautua nettipalveluun sisään. Vuoden 2011 aikana palvelusivuilla vierailtiin keskimäärin 996 kertaa kuukaudessa ja eri kävijöitä kuukauden aikana oli keskiarvon mukaan 466. Tämä tarkoittaa, että samat netinkäyttäjät vierailevat sivustolla lukuisia kertoja kuukaudessa. Uusia kävijöitä vuoden aikana oli 43 prosenttia ja palaavia, eli vanhoja kävijöitä oli 57 prosenttia.

Verrattuna vuoteen 2010 Pelivoimapiirin palvelusivuston eri kävijöiden määrä on noussut hankevuoden aikana 57 prosenttia ja vierailujen määrä on noussut 41 prosenttia. Kaaviossa 20 on esitetty palvelusivuilla käyneet yksittäiset kävijät, sekä vierailut hankevuoden aikana. Elo-syyskuussa ja etenkin marraskuussa toteutetut markkinointikampanjat näkyvät kävijäluvuissa selkeänä kasvuna.

Kotisivut

Pelivoimapiirin kotisivut sijaitsevat osoitteessa www.voimapiiri.fi. Sivustolla sijaitsee myös A-klinikkasäätiössä kehitetty, nykyisin Helsingin kaupungin sosiaaliviraston ylläpitämä päihdeongelmiin keskittyvän Voimapiiri-palvelun kotisivut. Sivusto sisältää tietoa molemmista Voimapiiri-palveluista ja hankeprojekteista, sekä tietoa apua tarjoavista palveluista. Pelivoimapiirin osalta sivuille on tuotettu myös oma-apuosio ongelmapelaajille ja pelaajien läheisille. Kotisivuseurantaa on tehty Google Analyticsin kautta palvelun käynnistymisestä 1.9.2009 alkaen. Kävijäseurannasta ei voida erottaa ovatko kävijät tulleet sivustolle hakemaan tietoa Pelivoimapiiristä vai päihdeaiheisesta Voimapiiristä.

Voimapiiri-kotisivulla on vuoden 2011 aikana vierailtu keskimäärin 660 kertaa kuukaudessa. Vierailijoiden määrä on laskenut vuodesta 2010 noin 23 prosenttia. Eri kävijöitä on ollut kuukausittain keskimäärin 509, mikä tarkoittaa 15 prosentin laskua aikaisemmasta vuodesta.

Asiakaspalautteen mukaan yhteiset kotisivut päihdeaiheisen Voimapiirin kanssa on sivustoon tottumattomalle kävijälle vaikeasti hahmotettavissa ja informaatiota on kahden palvelun kotisivuilla mahdollisesti liikaa. Asiakaspalautteen mukaan Pelivoimapiirin palvelusivua hakeva ihminen ei kovin helposti hahmota palvelu- ja kotisivujen eroa ja eksyy kotisivuille palvelusivujen sijaan. Lisäksi

kahden Voimapiiri-palvelun ylläpitäminen samalla kotisivustolla jättää Pelivoimapiiri-palvelun huomaamattomaksi päihdeaiheisen Voimapiirin rinnalla.

Kehittämislähtökohtana kotisivujen suhteen pidettiin valtakunnallistamishankkeessa määriteltyä teemaa Pelivoimapiirin asiakaslähtöisyyden ja käytettävyyden parantamisesta. Seurauksena kotisivujen voimapiiri.fi kaikki peliaiheinen materiaali on siirretty luettavaksi Pelivoimapiirin palvelusivuilta osoitteesta pelivoimapiiri.fi. Tavoitteena oli luoda Pelivoimapiirille sivusto, jonne jokainen jäsen löytää ilman hämmennystä ja josta kaikki tarpeellinen sisältö on löydettävissä samasta paikasta.

Helsingin kaupungin sosiaaliviraston ylläpitämä päihdeongelmiin keskittyvän Voimapiiri-palvelu on siirtänyt myös materiaalinsa omille palvelusivuilleen. Jatkossa www.voimapiiri.fi toimii vain joko Pelivoimapiirin tai päihdeaiheisen Voimapiirin palveluihin ohjaavana sivuna. Pelivoimapiirin nykyinen palvelusivusto www.pelivoimapiiri.fi toimii jatkossa Pelivoimapiirin kotisivuna sekä palvelusivuna.

Arviointi

Pelivoimapiirin palveluita kehitetään ensisijaisesti asiakaslähtöisesti. Käyttäjäkyselyn ja palautteiden avulla saadaan arvokasta tietoa käyttäjien toiveista palvelun suhteen. Palvelua pyritään aina kehittämään asiakkaiden kokemusten ja kehittämisehdotusten kautta.

Pelivoimapiiriä on arvioitu kattavasti edellisen hankkeen aikana vuosina 2009–2010. Tuolloin tuotettiin kaksi pro gradu -tutkimusta (Luostari 2010, Sjöholm 2010) ja Pelivoimapiiriä arvioitiin osana Peluurin ulkoista arviointia.

Valtakunnallistamishankkeessa palvelua arvioitiin käyttäjien toimesta, projekti- ja ohjausryhmän toimesta, sekä yhteistyökumppaneiden toimesta. Projektiryhmän arviointi ja kehittäminen oli jatkuvaluonteista, läpi vuoden tapahtuvaa toimintaa. Ohjausryhmä arvioi Pelivoimapiiriä ohjausryhmän kokouksissa, sekä peliammattilaisille suunnatun kyselyn kautta.

Palaute Pelivoimapiiristä

Jäseniltä kerättiin jatkuvaa palautetta koko hankevuoden ajan. Lisäksi jäsenille tuotettiin palautekysely syyskuussa 2011, jonka avulla palvelua kehitettiin vielä loppuvuoden

Pelivoimapiiriä on arvioitu kattavasti edellisen hankkeen aikana vuosina 2009–2010. Tuolloin tuotettiin kaksi pro gradu -tutkimusta ja Pelivoimapiiriä arvioitiin osana Peluurin ulkoista arviointia.

aikana. Kyselyssä kerättiin tietoa palvelun hyödyistä ja heikkouksista. Kyselyyn vastasi 16 jäsentä, joista suurin osa oli pelaajia.

Kyselyyn vastanneista suurin osa oli saanut tietoa Pelivoimapiiristä Peluurin kautta. Monet olivat saaneet tietoa Pelivoimapiiristä myös Päihdelinkin ja Googlen hakukoneen kautta. Vastanneista 6 prosenttia kertoi käyttävänsä Pelivoimapiiriä hyvin aktiivisesti, 38 prosenttia melko aktiivisesti, 44 prosenttia satunnaisesti ja 13 prosenttia harvoin. Pelivoimapiirin tuki koettiin myös tarpeelliseksi: 70 prosenttia koki saaneensa Pelivoimapiiristä paljon tai melko paljon apua ja tukea.

Kyselyyn vastanneet saivat arvioida Pelivoimapiirin palveluja asteikolla 1–5. Parhaan arvosanan saivat muistutusviestit, mutta myös muiden palvelujen keskiarvot olivat selkeästi yli kolmen. Kaikkien arvioitujen palvelujen keskiarvo oli 3,6.

Kyselyyn vastanneiden mukaan Pelivoimapiirissä on hyvää ja toimivaa ohjaajan vinkit ja ohjaus, vertaistuki ja tiedon saaminen. Lisäksi toiminnallisesti arvostettiin helpokäyttöistä nettipalvelua, mahdollisuutta vastaanottaa viestit kännykkään, sekä palvelun riippumattomuutta vuorokauden ajoista. Positiivista palautetta sai myös mahdollisuus valita viestin lähettäminen joko koko vertaisryhmälle, tai yksityisviestinä esim. itselleen tärkeälle tukihenkilölle.

Parantamisen varaa katsottiin olevan vertaisryhmäkeskusteluiden aktiivisuudessa, sekä toivottiin enemmän ohjaajan mukanaoloa. Palveluun toivottiin myös lisää jäseniä ja mahdollisuutta valita itse kellonajat milloin haluaa vastaanottaa viestejä.

Palautteen mukaisesti Pelivoimapiirissä on aiempaa enemmän pyritty aktivoimaan vertaisryhmiä ja ohjaaja on osallistunut vertaisryhmien keskusteluihin enemmän. Lisäksi palautteessa toivottu mahdollisuus valita itse viestin vastaanottoajat on lisätty palvelun toimintavalikkoon.

Vapaavalintaisessa kysymyksessä tiedusteltiin Pelivoimapiiriin osallistumisen myötä tulleita hyviä tai huonoja vaikutuksia. Huonoina vaikutuksina mainittiin ainoastaan tekstiviestien piippailu kännykässä, esimerkiksi yöllä tai

työpäivän aikana. Hyvinä vaikutuksina mainittiin mm. vertaistuki ja tieto siitä, että ei ole asian kanssa yksin;

”Ei huonoja vaikutuksia lainkaan, vain hyviä; olen saanut purkaa omaa ahdistusta ja huomata, ettei asian kanssa ole yksin. Ymmärrystä omalle käytöksellen.”

”Hyvä juttu että viestit tulee tekstiviestinä kännykkään, koska en usko että olisin muuten niin aktiivinen. Huono juttu, että kun tekstiviestejä tulee kännykkään joutuu selittelemään mitä viestejä ne on.”

”Vertaistuki ja muiden kertomuksista huomata, ettei ole yksin ja ainoa pelaamalla elämänsä pilannut. Ylläpitäjien antamat neuvot olivat tarpeen alussa kun uskaltauduin liittymään ryhmään.”

Palaute ohjatuista ryhmistä

Keväällä pidetyn ohjatun ryhmän jälkeen osallistujia pyydettiin vastaamaan palautekyselyyn. Palautekyselyyn vastasi kuudesta osallistujasta kaksi, jotka kokivat pelaamisensa vähentyneen ryhmän aikana ja kokemus pelaamisesta ongelmana oli pienentynyt. Toinen vastaajista oli erittäin tyytyväinen ja toinen tyytyväinen ryhmän kokonaisuuteen. Molemmat kokivat saaneensa tukea niin vertaisilta kuin ohjaajalta. Tukea saatiin etenkin omien voimavarojen vahvistamiseen.

Peliongelmaan liittyvä tieto ja konkreettiset vinkit pelaamisen hallintaan olivat karttuneet toisella vastaajista. Toisella oli ahdistus/masennus vähentynyt ja molemmilla uniongelmat olivat vähentyneet. Talousongelmia molemmilla oli edelleen, mutta niiden järjestely oli aloitettu ja suunnitelmat asioiden hoitamiseksi oli tehty. Ajankäyttö ja stressi olivat edelleen ongelmana toisella vastaajista. Ryhmästä saatu palaute oli pääasiassa myönteistä, jäsenten aktiivisuutta lukuun ottamatta – muilta jäseniltä olisi toivottu aktiivisempaa osallistumista:

"Ennen kaikkea olisin toivonut aktiivisempia ryhmän jäseniä, mutta onneksi sain yhdeltä jäseneltä paljonkin tukea mm. yksityisviestein. Ehkä keskustelun avaukset olivat osalle jäsenistä liian "akateemisia". Ihmetyttää, kun tätä palvelua ei käytetä suuremmissa, koska meitä ongelmaisia on Suomi pullollaan. Itse koen tämän vertaistuen kaikista parhaimpana tukimuotona. Tälle on varmasti tulevaisuudessakin paikka ja uskon, että minä ainakin roikun täällä niin kauan, kuin peliongelmani ei ole täysin voitettu. Ja ehkä sen jälkeenkin. Kiitos!"

Syksyllä järjestettiin toinen ohjattu ryhmä, josta saatu palaute oli niin ikään pääosin myönteistä. Ohjaus koettiin hyväksi ja toimivaksi, mutta vertaisten keskinäiset keskustelut koettiin jälleen turhan passiivisiksi ja ryhmän koko pieneksi.

Jokaisella jäsenellä oli tapahtunut muutosta pelaaamisessa siten, että se oli vähäisempää tai luonteeltaan vähemmän ongelmallista ryhmän aikana kuin aiemmin. Hyvinvointia heikentävistä haitoista vastaajat kokivat stressin, ahdistuksen ja masennuksen sekä uniongelmien vähentyneen ryhmän aikana ja oman tilanteen parantuneen:

"Ohjauksessa ei mitään vikaa, mutta ryhmä oli tosi pieni eikä kovin aktiivinen. En osaa sanoa syytä tähän. Vain kaksi ryhmän jäsentä viestitteli lähes päivittäin. Toisaalta kaikki kunnia heille, koska muistivat myös kannustaa muita. Jatkan A-klinikalla käyntiä. Valitettavasti vielä keväällä viikoittain kokoontunut vertaistukiryhmä ei ole syksyllä kokoontunut pienen osanottajamäärän takia. Sääli. Ihmettelen jälleen keran, missä kaikki peliongelmaiset ovat. Apua olisi paljonkin saatavilla, mm. täällä Pelivoimapiirissä. Oma tilanteeni on nyt parempi ja kiitän siitä ohjaajaa ja ryhmän muita jäseniä."

Kokemus Pelivoimapiirin ohjatuista ryhmistä ja itseohjautuvista vertaisryhmistä on osoittanut, että vertaiskeskustelut ovat aktiivisimpia itseohjautuvissa vertaistukiryhmissä. Niillä ei ole määriteltyä päättymisaikaa ja ohjaaja osallistuu vaihtelevalla aktiivisuudella ryhmän tilanteen ja keskustelunaiheiden mukaan. Sen sijaan 1–3 kuukauden mittaisissa ohjatuissa vertaistukiryhmissä selkeiksi pulmiksi on noussut osallistujien määrän vähäisyys ja keskustelujen keskittyminen ohjaajan ja muutaman jäsenen väliseksi dialogiksi. Näin vertaistuki jää taka-alalle ja ammattilaisen tarjoama ohjaus- ja neuvonta nousee keskeisempään rooliin huolimatta siitä, että vertaiskeskustelua pyritään akti-

voimaan ja kaikki ryhmän jäsenet sitä kertovat toivovansa.

Kokemusten pohjalta voidaan esittää seuraavia kehitysehdotuksia Pelivoimapiirin itseohjautuvia ja ohjattuja ryhmiä ajatellen:

Itseohjautuvat vertaistukiryhmät ovat osoittautuneet Pelivoimapiirin vertaistuen ytimeksi yksityisviestien välityksellä tapahtuvan vertaistuen lisäksi. Peluurin työntekijä osallistuu ryhmien keskusteluun vapaamuotoisesti ja ryhmän tilanteen mukaan noudattaen asiakaslähtöisen ohjaus- ja neuvontatyön sekä motivoivan haastattelun periaatteita.

Mikäli ohjattuja vertaistukiryhmiä järjestetään myös jatkossa, on panostettava entistä enemmän tarpeellisen jäsenmäärän saavuttamiseen sekä osallistujien sitouttamiseen ryhmän toimintaan. Lisäksi ohjausta ja tehtäviä pyritään kehittämään kansantajuisemmaksi.

Vertaiskeskustelua voisi mahdollisesti tukea ohjatussa ryhmässä se, että ohjaajana toimisi tukihenkilöksi koulutettu vertaisohjaaja, jolla on myös oma peliongelmatausta. Tällaisen toiminnan käynnistäminen Pelivoimapiirissä voisi mahdollistua yhteistyössä Peliklinikalla toimivan pelaajien ja läheisten info- ja tukipiste Tiltin tukihenkilötoiminnan kautta.

Pelihaittoimijoiden arviointi Pelivoimapiiristä

Palvelun jäsenille tarkoitetun kyselyn lisäksi laadittiin yhteistyökumppaneille ja ohjausryhmälle tarkoitettu kysely, jossa kartoitettiin kokemuksia Pelivoimapiirin käytöstä muiden apupalveluiden tukena. Lisäksi kartoitettiin näkemyksiä siitä miten palvelua voitaisiin hyödyntää täydentävänä osana ongelmapelaajien ja heidän läheistensä hoitoa ja kuntoutusta. Kysely lähetettiin 14 ammattilaiselle ja siihen tuli seitsemän vastausta.

Pelivoimapiirissä toimivien Pelikuntoutuskurssin ja Tiltin peliammattilaisten palaute Pelivoimapiirin hyödyntämisestä omien ongelmapelaajille tarjottavien palvelujen tukena oli hyvin positiivista. Pelivoimapiiri on koettu toimivaksi ja tarpeelliseksi lisäksi kasvokkaisryhmien tukena (Pelikuntoutuskurssi, Tiltin tukihenkilöt). Se toimii myös erinomaisena infokanavana ja ongelmapelaajien tavoittajana (Tiltti tiedotusrinki).

Pelivoimapiirin vahvuuksina mainittiin mahdollisuus olla kontaktissa ajasta ja paikasta riippumatta, sekä palvelun anonyymi luonne ja matala kynnyys. Pelivoima-

piirin katsotaan sopivan etenkin hoito- ja tukipalveluiden täydentäjäksi. Pelivoimapiirin hyödyntämistä täydentävänä tukipalveluna ryhdyttiin kokeilemaan vuoden 2011 lopulla mm. osana Peluurin auttavan puhelimen toimintaa, jossa on kehitteillä ohjausta ja neuvontaa tarjoava kolmen puhelun ohjelma. Lisäksi Pelivoimapiirin integroimista osaksi Peliklinikan avohoidon asiakastyötä sekä Tiltin muita toimintamuotoja kehitetään edelleen.

Palvelun toimimisen haasteina mainittiin mm. vaikea tekniikka, etenkin iäkkäämmille ihmisille (ei välttämättä niin paljon teknologiakokemusta). Palvelun käyttöliittymää ja ohjeistusta toivottiin helpommaksi käyttää – tämän vuoden hankkeessa Pelivoimapiirin kehittämistyössä panostettiin juuri käytettävyyden parantamiseen. Lisäksi ohjeistusta on yksinkertaistettu ja modifioitu mahdollisuuksien mukaan (palvelun kännykkäkäyttöisen luonteen vuoksi tekstiviestien käyttäminen edellyttää aina hieman perehtymistä ohjeistukseen).

Kaiken kaikkiaan ohjausryhmä oli tyytyväinen valtakunnallistamishankkeeseen sille asetettujen tavoitteiden ja niiden saavuttamisen kannalta. Käytettävissä olleiden taloudellisten- ja henkilöresurssien puitteissa Pelivoimapiiriä saatiin vuoden aikana markkinoitua ja kehitettyä huomattavasti.

Jatkon varmistaminen

Hankevuoden tärkeimpänä päämääränä oli varmistaa Pelivoimapiirin rahoitus ja toiminnan jatkuminen vuoden 2011 jälkeen. Tavoite oli juurruttaa palvelu osaksi Peluuria ja sen linkittämänä myös osaksi Peliklinikan toimintaa. Hankkeen aikana myös arvioitiin mahdollisuuksia integroida palvelu sisältyväksi kuntien omiin palvelujärjestelmiin.

Jatkon turvaamiseksi pohdittiin useampia toimintamalleja ja rahoituslähteitä, joista kuitenkin vain rahoituksen turvaaminen osana Peluurin peliyhteisörahoitteista toimintaa osoittautui toteuttamiskelpoiseksi järjestelyksi. Palvelu sopii luontevasti osaksi Peluurin peliyhteisörahoitteista (RAY, Veikkaus ja Fintoto) toimintaa, jolla Peluuri tuottaa perustehtävänsä mukaisesti valtakunnallisia ja matalakynnyksisiä, käyttäjille ilmaisia ja anonyymejä tuki-, ohjaus- ja neuvontapalveluita. Vuonna 2011 Peluurin toimintaperiaatteisiin kirjattiin, että palveluiden kehittämisessä huomioidaan erityisesti yleinen kehityssuunta kohti sähköisiä palveluja.

Ajatuksena oli, että Pelivoimapiiri olisi pysynyt vuoden 2011 jälkeenkin valtakunnallisena palveluna kaikille ongelmapelaajille ja heidän läheisilleen. Tämän lisäksi Pelivoimapiiristä olisi tarjottu palveluita kunnille ja muille toimijoille käytettäväksi ehkäisevän työn ja hoidon tukena, kuten Peliklinikassa tehdään.

Pelivoimapiiri palveluna osuu Peluurin perustehtävän ytimeen, ja palvelu saatiin onnistuneesti juurrutettua osaksi Peluurin toimintaa ja sen peliyhteisörahoitteista budjetia. Vuodesta 2012 alkaen palvelu rahoitetaan Peluurista ja tuotetaan yhteistyössä A-klinikkasäätiön ja Peluurin kesken. A-klinikkasäätiö vastaa palvelun perusylläpidosta ja Peluuri asiakastyöstä.

- 7 Pelivoimapiiri-sivuston kävijäseuranta aloitettiin 28.6.2010, jonka vuoksi vertailuperiodi on 6 kk mittainen. 30.6.–31.12.2010 käyntejä Googlen kautta oli 95. Kampanjan voimassa olevalla ajalla 30.6.–31.12.2011 käyntejä Googlen kautta oli 3095.
- 8 Kaikkien hakukoneiden kautta Pelivoimapiirin sivuille ajalla 30.6.–31.12.2010 päädyttiin 127 kertaa. Ajalla 30.6.–31.12.2011 sivustolle päädyttiin 3163 kertaa.

Peluurin palvelut internetissä

Kotisivut

Peluurin verkkosivusto on erittäin suosittu ja sen suosio on kasvussa. Verkkosivuilla vierailtiin vuoden 2011 aikana yhteensä 68 001. Tämä on lähes viidennes (19 %) enemmän kuin edellisenä vuonna. Keskimäärin Peluurin sivuille tehtiin 5 667 vierailua kuukaudessa.

eNeuvonta

eNeuvonnan kautta voi lähettää peliongelmaa koskevia kysymyksiä peliongelman tuntevalle ammattilaiselle. Palvelu on anonyymi ja tarjoaa tietoa ja tukea peliongelmissa niin ongelmapelaajille, heidän läheisilleen kuin peliongelmaa työssään kohtaaville ammattilaisillekin. Kaikkiin kysymyksiin vastataan viikon sisällä.

Tietosuoja ja luottamuksellisuus eNeuvonnassa on taattu. Asiakas saa kysymyksen lähetettyään koodin, jonka avulla pääsee lukemaan vastauksen. Vastausta ei lähetetä mihinkään vaan se on luettavissa neuvontapalvelun palvelimelta. Koodin avulla asiakas voi käydä lukemassa vastauksen useampia kertoja.

2011 eNeuvonnassa vastattiin 114 kysymykseen, mikä tarkoittaa kahdeksan prosentin laskua verrattuna edellisen vuoden yhteensä 124 kysymykseen. Keskimäärin kysymyksiä lähetettiin kymmenen kuukaudessa. Aiempien vuosien tapaan suurin osa kysymyksistä tuli pelaajilta (47 %) ja läheisiltä (36 %). Yhden kysymyksen oli lähettänyt peliongelmaa kohtaava ammattilainen ja yhden peliasiakas. 17 kysymyksen kohdalla lähettäjistä ei ollut tarkempaa tietoa. Sukupuolensa maininneista (89 kysymystä) kysymyksiä tuli yhtä lailla miehiltä kuin naisilta. Lähtään kysymysten lähettäjät olivat enimmäkseen nuoria aikuisia: ikänsä kertoneista 95 kysyjästä kolme oli alaikäisiä ja yli puolet 57 % täysi-ikäisiä alle 36-vuotiaita. Yli 36-vuotiaat jakautuivat melko tasaisesti kymmenen ikävuoden luokkiin 65 ikävuoteen asti. Yli 65-vuotiaita oli 4 %.

Yleisiä aiheita kysymyksissä olivat erilaiset rahapelaamisen aiheuttamat haitat, kuten pelaajien ja läheisten

ahdistus, ihmissuhdeongelmat, taloudelliset pulmat sekä ajankäyttöön liittyvät vaikeudet. Kysymysten esittäjät kaipasivat tietoa ja tukea pelaamisen muuttamiseen ja läheisen tukemiseen peliongelmissa. Pääasiallisena ongelmaa aiheuttavana pelinä eniten esille nousivat raha-automaatit netissä ja livenä sekä muut nettipelit (niin rahapelit kuin aikapelaaminenkin).

Valtti

Valtti on ongelmapelaamiseen keskittyvä avoin keskustelufoorumi. Peluuri ja A-klinikkasäätiön Päihdelinkki tuottavat foorumin. Valtissa keskustelevat etupäässä pelaajat, mutta keskusteluun osallistuu myös läheisiä. Vuoden 2011 aikana Valtissa vieraili yhteensä 11 028 eri kävijää ja keskimäärin 919 eri kävijää kuukaudessa. Verrattuna edelliseen vuoteen tämä tarkoittaa 15 prosentin kasvua kävijämäärässä. Vierailuja on ollut yhteensä 39 185 ja keskimäärin 3 265 kuukaudessa, mikä on jopa 65 prosenttia enemmän kuin vuonna 2010. Taulukosta 13 käy ilmi eri kävijöiden ja vierailujen määrä kuukausitasolla (1–12) vuonna 2011. Vilkkain kuukausi vierailujen osalta oli marraskuu ja eri kävijöiden osalta joulukuu.

Tuuletin

Peluuri on tarjonnut pelaajien läheisille Internetissä toimivan keskustelufoorumin, Tuulettimen, kesästä 2008 lähtien. Ensimmäisten kahden ja puolen vuoden aikana Tuulettimeen on perustettu kolme vertaistukiryhmää: ensimmäinen Tuulettin-ryhmä käynnistettiin 20.5.2008, toinen 22.9.2009 ja kolmas marraskuussa 2009. Ryhmien tarkoituksena on tarjota pelaajien läheisille 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 ohjatuissa vertaisryhmissä on tapahtunut ryhmä-, jäsen- ja ohjaajamuutoksia vuonna 2011. Aiempina vuosina Tuulettin tarjosi suljettuja ja ammattilaisen ohjaamia vertaistukiryhmiä ainoastaan ongelmapelaajien läheisille. Vuoden 2011 aikana toimintaa laajennettiin myös ongelmapelaajille ja suomenkielisten ryhmien lisäksi perustettiin läheisten ja pelaajien ryhmät myös ruotsinkie-

Taulukko 12. Jäsenten antamat arvosanat asteikolla 1–5 (1= huonoin, 5=paras)

Arvioitava palvelu	Arvosana
Vertaisryhmät	3,5
Ohjatut vertaisryhmät	3,3
Neuvonta	3,2
Muistutusviestit	4,2
Viestisarjat	3,4
Muut oma-apuvälineet *	3,8
Palveluviestit	3,5
Keskiarvo	3,6

* Tietoa pelaajille ja läheisille, sisältäen mm. tietoa ongelmapelaamisesta ja linkkejä tukipalveluihin.

Taulukko 13. Valtin kävijätilastot 2011.

2011	Valtti	
	eri kävijöitä	vierailuja
tammikuu	1047	2680
helmikuu	932	2481
maaliskuu	720	3028
huhtikuu	897	2896
toukokuu	861	3257
kesäkuu	728	3147
heinäkuu	816	3005
elokuu	861	3529
syyskuu	959	3770
lokakuu	1035	3787
marraskuu	1077	4042
joulukuu	1095	3563
ka / kk	919	3265
yhteensä	11028	39 185

Kaavio 21. Peluurin kotisivujen käynnit kuukausittain (1–12) 2011 ja 2010, eCredo.



Taulukko 14. Tuulettimen tilastot 25.1.2012 mennessä.

	Toiminta-aika	Viestiketjuja	Viestejä	Jäseniä yhteensä (kerralla max 15)
Tuuletin 2, läheisille	22.9.2009–21.4.2011	46	797	8
Tuuletin 3, läheisille	20.2.2010–14.11.2011	29	340	20
Tuuletin 4, läheisille	perustettu 21.4.2011	18	93	9
Tuuletin 5, pelaajille	perustettu 11.11.2011	5	34	6
Tuuletin 6, läheisille	perustettu 11.11.2011	6	41	7

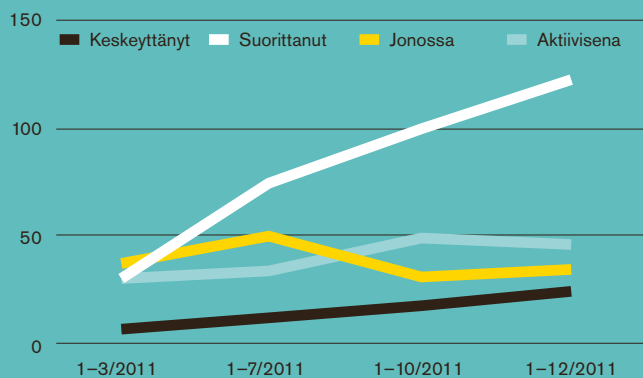
Taulukko 15. Peli Poikki -ohjelman asiakkaat 2007–2011.

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

Taulukko 16. Suomi 24 kävijätilastot.

Suomi24	21.10.–31.12.2011
Sivunäytöt:	10 007
Eri kävijät:	3 203
Uudet viestit:	96
Asiantuntijan viestit:	35

Kaavio 22. Peli Poikki ohjelman asiakastiedot 2011.



lellä. Läheisten ryhmistä Tuuletin 1 oli päätetty jo aiempina vuosina, ja 2 ja 3 -ryhmät päätettiin toimintavuoden aikana. Uusina ryhminä perustettiin Tuuletin 4 ja 6 läheisille, Tuuletin 5 pelaajille sekä yhdet ryhmät ruotsinkielellä molemmille kohderyhmille. Taulukossa 14 on Tuulettimiin lähetetyt viestit ja jäsenmäärät 25.1.2012 mennessä ryhmien toiminta-ajoilta. Tammikuun 2012 tietojen mukaan aktiivisia ryhmiä on kolme, kaksi läheisille ja yksi pelaajille. Näissä on yhteensä 22 jäsentä. Ruotsinkielisiin ryhmiin ei ole vielä ilmoittautuneita. Marraskuussa muutosta ryhmiin toi myös ohjaajan vaihtuminen.

Peli poikki

"...Kohta vuoden olen ollut pelaamatta, olen ylpeä itsestä, mutta työt jatkuvat. Elämäni tuli takaisin ja "minä itse" myös. Miten ihana tunne mennä yksin asioille rahat taskussa ja kokien varmuutta kävellessä peliautomaattien ohi. Olen iloinen ja onnellinen, että minun perheeni ei tarvitse enää pelätä että pelaan viimeisiä rahoja. Tässä vaiheessa tarvitsen heitä enemmän kuin koskaan ja heidän luottamuksensa kannustaa ja tukee nyt ja jatkossa. Pelaamattomuus jatkuu. Toivon kaikille kärsivällisyyttä ja tsemppiä sen asian kanssa, kyllä se onnistuu..." (lähde: lainaus Peli Poikki -ohjelman keskustelufoorumilta)

"Minullakin reilun viikon päästä puoli vuotta pelaamattomuutta takana. Mahtava fiilis!!! Kiitän ja kumarran peli poikki -ohjelmaa ja terapeuttiani :) Olen voittanut..elämäni takaisin.. Velkoja maksellaan tietty vielä pitkään, mutta se on vain pieni etappi kaiken vuosia kestäneen tuskan jälkeen.

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 motiivoinnin haastattelun pohjalle kahdeksan viikon mittaiseksi strukturoiduksi ohjelmaksi. Kokonaisuus koostuu asiakkaan omasta työskentelystä, ohjauksesta, vertaistuesta ja terapeuttien kanssa käydyistä keskusteluista.

Ohjelmassa on ollut vuoden 2011 aikana töissä kaksi

verkkoterapeuttia. Lisäksi Kuopion Kriisikeskukseen koulutettiin kaksi uutta Peli poikki -terapeuttia ja he aloittivat työskentelyn kesäkuussa 2011. Myös Peliklinikan avohoidon työntekijät ovat osallistuneet asiakastyöhön. Peluuri tuottaa ohjelman THL:n tuella.

Vuoden 2011 aikana on jatkettu aloitettua ohjelmistokehitystyötä. Ohjelman kolmannen version kehittämistyö yhteistyössä THL:n, Peliklinikan ja Spelitutkimuskeskuksen kanssa saatiin loppusuoralle, mutta kehittämistyön loppusaattaminen ajoittuu vielä osin vuodelle 2012.

Peli Poikki -ohjelmasta tuotettiin esite, jota on jaettu messuilla ja seminaareissa ja sitä on toimitettu muun muassa erilaisiin sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteisiin. Peli Poikki -ohjelma sai myös kansainvälistä huomiota, kun Peliklinikan kehittämiskoordinaattori Tapio Jaakkola esitteli ohjelmaa Reykjavikissä kesäkuussa pidetyssä pohjoismaisessa SNSUSin järjestämässä seminaarissa. Ohjelman laajaa aineistoa on hyödynnetty tutkimuksessa. Tuloksia on määrä valmistua kevään 2012 aikana.

Peli poikki -ohjelman suoritti vuonna 2011 yhteensä 123 henkilöä. Ohjelmaan hakeutuminen on ollut tasaisen vilkasta koko toiminnan ajan. Työntekijäresurssin lisääntyminen on mahdollistanut ohjelman suorittaneiden määrän kasvun. Jatkossa myös ohjelmiston kehittämistyön valmistuminen tuo lisää resursseja asiakastyöhön.

Suomi 24 -asiantuntijapalsta

Vuonna 2011 kokeiltiin uutena palveluna Suomi24:ssä asiantuntijapalsta 'Keskustele ja kysy peliongelma'. Peluurin palsta oli kaikille avoin keskustelufoorumi, jossa oli mahdollisuus keskustella, jakaa kokemuksia ja kysyä Peluurin työntekijältä peliongelmaan liittyviä kysymyksiä. Peluuri-tiimi osallistui keskusteluun ja vastasi kysymyksiin pääasiassa arkisin auttavan puhelimen päivystysajanpuiteissa klo 12 ja välillä. Kokeilu onnistui hyvin ja kampanjalla tavoitettiin hyvin sekä pelaajia että heidän läheisiään. Tuntuma on, että tätä kautta tavoitettiin sellaista joukkoa, jota muutoin ei olisi tavoitettu. Palvelu alkoi 21.10. ja jatkoi toimintaansa vielä vuoden 2012 puolella 9.3. saakka. Taulukossa 16 on esitetty palstan tilastot vuoden 2011 ajalta.

Näköalapaikan havaintoja pelikentän muutoksista

Peluuri on toiminut näköalapaikallaan pelihaittakentän muutoksiin seitsemän vuoden ajan. Tuona aikana Peluuri on kohdannut tuhansia ja taas tuhansia ongelmapelaajia ja välittänyt eteenpäin näistä kohtaamisista välittyvää kuvaa suomalaisesta pelihaittakentästä. Peluuri välittää tätä ensikäden tietoa eteenpäin eri toimijoille haittojen ehkäisyn, hoidon kehittämisen ja tutkimuksen hyödynnettäväksi ja hyödyntää sitä oman toimintansa kehittämisessä. Hallitusohjelmassa pelihaittoihin on kiinnitetty huomiota asettamalla tavoitteeksi kehittää rahapelihaittojen seuranta, tutkimusta, ehkäisyä ja hoitoa ja tehostaa viranomaisten, järjestöjen, peliyhteisöjen ja tutkimuslaitosten yhteistyötä pelihaittojen torjunnassa. Peluurin toiminta sopii hyvin osaksi näitä tavoitteita. Peluuri kehittää toimintaansa omalla toiminta-alueellaan ja tekee sitä tiiviissä yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

Peluurin palveluiden tilastot piirtävät kuvaa muuttuvasta kentästä niin itse peliongelmailmiön kuin palvelutarpeen ja palveluihin hakeutumisen kannalta. Tuoreen väestökyselyn (Turja ym. 2012) tulokset ovat tietyiltä osin rohkaisevia, mutta herättävät myös huolta suomalaisen pelihaittakentän tulevaisuudesta. Suomessa siirryttiin toimintavuonna asteittain kaiken rahapelaamisen kattavaan 18 vuoden ikärajaan rahapelaamisessa. Lakiin kirjatut uudet ikärajat merkitsivät siirtymää kansainvälisesti vertaillen liberaalista politiikasta yleiseen käytäntöön. Se alustava johtopäätös, joka Peluurin puolivuosisiraportissa tehtiin alaikäisten pelaamisen ja pelihaittojen vähenemisestä, ja jota tämän raportin tilastot vahvistavat, saa vahvistusta tuoreesta väestökyselystä. Tämä on hyvä osoitus siitä, että pelipolitiikalla ja tässä erityisesti saatavuutta rajoittamalla voidaan vähentää pelihaittojen määrää. Tämä syy ja seuraussuhde ei ole tähän asti ollut kaikille toimijoille ainakaan itsestään selvä mekanismi.

Laakereille ei kuitenkaan pidä jäädä lepäämään. Aikuisväestön peliongelmat eivät näytä ainakaan vähentyneet. Peluurin tilastot ja väestökyselyn tulokset yhdessä antavat viitteitä siitä, että osalla aikuisväestöstä haittojen määrä saattaa olla jopa kasvussa. 25 vuotta täyttäneiden pelaamista koskevia soittoja tuli Peluurin auttavaan puhelimeen 2011 jopa 84 % enemmän kuin edellisellä vuonna. Toinen huolestuttava Peluurin kokemuksen kautta piirtyvä mahdollinen kehitys, jota tulisi väestökyselyn aineiston jatkoanalyysissä tai muussa tutkimuksessa selvittää tarkemmin, on mahdollinen ongelmien kärjistymisen siten, että se joukko, joka on pelaamisensa vuoksi vaikeuksissa, ajautuu entistä pahempiin ongelmiin. Peluurin tilastoissa tämä näkyy muun muassa lisääntyneinä velkoina ja pikavippien nousuna tyypilliseksi pelaamisen rahoitusmuodoksi.

Peruste nykyisen rahapelijärjestelmämme säilyttämiselle EU-kontekstissa on rahapelaamisesta aiheutuvien haittojen pitäminen kurissa aidosti rahapelitoimintaa rajoittavan politiikan avulla. Tuottojen kohdentuminen yleishyödyllisiin tarkoituksiin ei ole EU-tasolla hyväksyttävä yksinoikeusjärjestelmän peruste. Ongelmapelaamisen ehkäisytoimet ovat keskeisin keino, jolla hallitusohjelmastakin löytyvää tavoitetta järjestelmämme säilyttämisestä voidaan toteuttaa. Hallituksen tuore päätös ottaa osa RAY:n tuotoista valtion budjettiin on haittojen ehkäisyn ja sitä kautta myös järjestelmän säilyttämistavoitteen näkökulmasta ongelmallinen. Tässä on riski yhteiskunnan silmien sulkeutumiseen varsinaiselta tavoitteelta ja niiltä haitoilta, joita pelaaminen aiheuttaa.

Peliongelman parissa työskentelevät tietävät, että vaikka peliongelman syntyminen on aina monen tekijän summa, pelipoliittisin toimenpitein voidaan vaikuttaa haittojen syntyyn ja määrään. Pelien yleinen saatavuuden, panosten koon ja tarjolla olevien pelin haittapotentiaal

sääntely ovat ne keskeisimmät, tehokkaimmat ja helpoiten toteutettavissa olevat keinot, joilla ongelmapelaamisen laajuuteen voidaan vaikuttaa.

Ongelmapelaamisen kokonaismäärän vähentämiseen olisi nyt hyvät edellytykset, jos näin halutaan. Jos aikuisväestön haitat pysyisivät edes aiempaa vastaavalla tasolla, haittojen kokonaismäärä laskisi. Viimeaikainen toiminta ja pyrkimykset kertovat kuitenkin osin kovenevasta politiikasta, jossa liiketaloudellinen tavoite korostuu. Tuottojen kasvattaminen johtaa helposti siihen, että se haittojen väheneminen, mikä on tapahtunut alaikäisten parissa, siirtyy aikuisväestöön ja näkyy aikuisväestön keskuudessa lisääntyvinä haittoina. Tarjonnan lisääminen, panosten kasvattaminen ja pelien houkuttavuuden lisääminen ei voi tapahtua täysin irrallaan haitoista.

Tutkimukset osoittavatkin, että tuottojen kasvattaminen sopii huonosti yhteen haittojen ehkäisyn tehostamisen kanssa. Väestökyselyn tuloksia on tältä osin joissain yhteyksissä tulkittu vetämällä mutkia suoriksi. Haittojen väheneminen lasten ja nuorten keskuudessa on tulkittu osoituksena siitä, ettei viimeaikaisilla tarjonnan, pelaamisen ja markkinoinnin muutoksilla olisi ollut vaikutusta aikuisväestön haittoihin tai että haitat olisivat lähteneet laskuun koko väestön keskuudessa. Tällaisia johtopäätöksiä aineistosta ja sen tuloksista ei voi vetää ja samalla on muistettava, että muutokset näkyvät haitoissa usein vasta viiveellä. On vaarallista, jos väestökyselyn osin positiivisesta kehityksestä kertovat tulokset nähdään mandaattina kasvattaa tarjontaa ja tuottoja.

Väestökyselyn tuloksia tulkittaessa on oltava ylipäättäänkin hyvin varovainen varsinkin tehtäessä siitä vertailuja aiempien, vuosina 2003 ja 2007 toteutettujen kyselyjen tuloksiin. Kyselyt on kaikkina kolmena kertana toteutettu hyvin eri tavoin ja uusimmassa kyselyssä mm. ongelmapelaamisen laajuuden arviointiin käytettyä mittaria oli muutettu. Myös tutkittavien kohdejoukko ja vastaajien määrä erosivat aiemmista tutkimuksista. Lisäksi raportoinnissa oli puutteita. Muun muassa peliongelman riskiryhmään ja enemmistöön kuuluvat nuoret aikuiset oli raportissa yhdistetty samaan ikäluokkaan 15–17-vuotiaiden kanssa, joiden kohdalla pelaaminen ja sen ongelmat olivat jo etukäteen oletettavasti pienemmät.

Laajeneva ja muuttuva tarjonta ja hallituksen suunnitelmien toteutuessa ennakoitavissa oleva lisääntyvä paine tuottojen kasvattamiseen yhdistettynä helpon luoton kulttuuriin ja netin kautta tarjolla olevaan laajaan ulko-

maisen tarjonnan kirjoon aiheuttavat huolen siitä, lisääntyvätkö haitat tulevaisuudessa ja ajautuvatko pelaajat ja heidän läheisensä jatkossa entistä vaikeampiin ongelmiin. Peluurilla on jo nyt kokemus ongelmien kärjistymisestä ja peliongelmapalveluihin hakeutuminen on ollut kasvussa jo pidempään.

Saatavuuteen ja tarjontaan vaikuttamisen lisäksi pelihaittakenttään vaikuttavat muut haittojen ehkäisyn ja vähentämisen toimet ja tarjolla oleva hoito. Terveiden ja hyvinvoinnin laitokset tekee työtä omalla sarallaan haittojen ehkäisyssä, hoidon kehittämisessä ja tutkimuksessa. Tutkimuksen, ehkäisyn ja hoidon kehittämisen ohella resursseja tarvitaan kipeästi peliongelman hoidon järjestämiseen. Kunnat eivät ole riittävällä tavalla huolehtineet velvoitteestaan järjestää riittävät hoitopalvelut ongelmapelaajille, ja tällä saralla edistysaskeleet ovat jääneet harvojen ottamiksi. Kasvava palvelutarve ja alueellinen eriarvoisuus hoitopalveluissa on haaste, joka näkyy päivittäin myös Peluurin toiminnassa. Esimerkiksi Kanadassa tutkimuksen ja hoidon kehittämisen ohella peliongelman hoitopalvelut rahoitetaan rahapelitoiminnan tuotoista lohkaistavalla siivulla. Nyt kun Suomessakin tuottoja aiotaan siirtää valtion budjettiin, tämäntyyppisen mallin mahdollisuudet olisi hyvä kartoittaa myös meillä. Eikä vähiten siksi, että merkittävä osa yhteiseen hyvään tulevista tuotoista tulee ongelmapelaajien taskusta. Vastuullisuuteen kuuluu myös vastuunotto ongelmien hoitamisesta.

Lisääntynyt tutkimustieto niin Suomessa kuin kansainvälisellä kentällä on muuttanut viime aikoina kuvaa peliongelman hoidosta Peluurinkin kannalta varsin merkittävällä tavalla. Intensiivisiä hoitopalveluita tarvitaan ja siellä erilaisia menetelmiä on tarjottava, kehitettävä ja tutkittava, mutta jo Peluurin toiminta-alueeseen kuuluvat, hoidosta irralliset kevyen tuen muodot (ohjaus ja neuvonta, oma-avun ja vertaistuen edistäminen), ovat merkittävä ensiaskel peliongelman irti pääsyssä. Kun puhutaan spontaanista tai luonnollisesta toipumisesta, millä viitataan peliongelman irtipääsyyn ilman hoidollista tukea, unohdetaan usein, että mitään ei tapahdu itsestään. Muutoksen taustalla on yleensä pelaajan itsensä aktiivisella toiminnallaan aikaansaama muutos. Tämän tiedon pohjalta Peluuri tarjoaa ja kehittää välineitä pelaajan omaehtoisen muutoksen ja itsearvioinnin tueksi. Työskentely jatkuu 2012 muun muassa Peluurin, THL:n ja Harvardin yliopiston yhteisellä projektilla, jossa selvitetään tällaisten uudentyyppisten itseapuvälineiden vaikuttavuutta osana auttavan puhelimen toimintaa.

Lähteet

- AALTONEN, ANNINA (2009). ”Me ollaan kaikki Sankareita, Limperin Hilmoja, Selviytyjiä”: Laadullinen tapaustutkimus Voimapiiri-tekstiviestipalvelun vertaistukiryhmien vuorovaikutuksesta ja sosiaalisesta tuesta sekä selviytymiskeinoista ja – resursseista. Helsingin yliopisto. Valtio-tieteellinen tiedekunta. Sosiaalipsykologian laitos. Pro gradu -tutkielma.
- AALTONEN, ANNINA (2011): Pelivoimapiirin loppuraportti.
- AALTONEN, ANNINA & PAJULA, MARI (2010): Peluuri Vuosiraportti 2010.
- AHO, PAULIINA & TURJA, TUOMO (2007). Suomalaisten rahapelaaminen 2007. Sosiaali- ja terveysministeriö ja Taloustutkimus Oy, Helsinki.
- AHONEN, JUKKA (2008). Rapeli-yhteisön loppuraportti – sisäinen arviointi. Teoksessa Ahonen, Jukka & Halinen, Isto. Yhteisöllinen avohoito rahapeliongelmaisten tukena. Mallin kehittäminen ja yhteisöhoidon vaikutukset. Pelihaitat. Stakesin raportteja 12/2008. Stakes, Helsinki.
- JÄPPINEN, ANU & AALTONEN, ANNINA & ALHO, LEENA, PELTONIEMI, TEUVO & SMEDS, PÄIVI (2009). Tekstiviesteillä tukea päihdeongelmiin. Oma-apuun, vertais- ja ammatilaitaistukeen perustuvan Voimapiiri-tekstiviestipalvelun pilottihanke vuosina 2006-2008. A-klinikkasäätiön monistesarja nro 62.
- LUOSTARI, JOHANNA (2010). Pelivoimapiiri-palvelun funktionaalinen laatu. Raportti viiden pelivoimapiiriläisen kokemuksista Pelivoimapiiri-palvelusta ja virtuaalisen vertaisryhmän merkityksestä peliongelmaista toipumisessa.
- MURTO, ANTTI (2010): Yötä päivää verkossa – pelaamisen muodonmuutoksesta ja haitoista -seminaari 26.3.2010.
- PAJULA, MARI (2007). Ongelmapelaajan läheinen: sairas vai selviytyjä. Selvitys rahapeliongelman vaikutuksista läheisiin. Pelihaitat. Työpapereita 26/2007. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes, Helsinki.
- Rahapelaamisen vuosikirja (2009). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Sosiaali- ja terveysministeriö ja Sisäasiainministeriö
- Rahapelihaittojen ehkäisy 2008 (2007). Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 71:2007. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki.
- SJÖHOLM, MARKUS (2010). Virtuaalisten Pelivoimapiiri-vertaistukiryhmien tarjoama hyöty palvelun käyttäjille. Kolmen ongelmapelaajille suunnatun tekstiviesti/Internet –vertaistukiryhmän vertailua sekä aktiivisimpien jäsenten saavuttamia hyötyjä eri ryhmissä.
- Tilastokeskus (2008). Televiestintä 2008. Haettu osoitteesta: http://www.stat.fi/til/tvie/2008/tvie_2008_2009-06-09_fi.pdf
- TURJA, TUOMO, HALME, JUKKA, MERVOLA, MARKUS, JÄRVINEN-TOUSSOPOULOS, JOHANNA, RONKAINEN, JENNI-EMILIA (2012). Suomalaisten rahapelaaminen 2011. Terveiden- ja hyvinvoinninlaitos ja Taloustutkimus Oy.

Liitteet

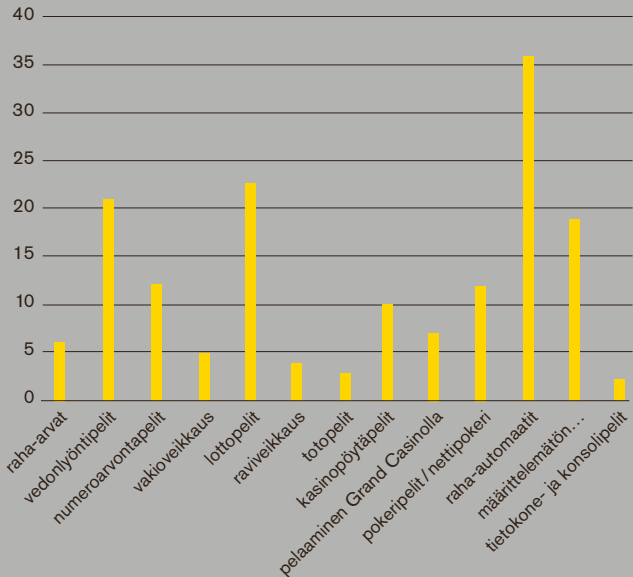
Liite 1. Pääasiallinen ongelmia aiheuttava peli, kaikki peliongelmaa koskevat soitot.

	1-12 2011	% peleistä	% rahapeleistä	1-12 2010	% peleistä	% rahapeleistä
Raha-automaatit	547	63 %	67 %	599	74 %	78 %
Pelaaminen Grand Casinolla	15	2 %	2 %	22	3 %	3 %
Kasinopöytäpelit	33	4 %	4 %	9	1 %	1 %
Raha-arvat	5	1 %	1 %	0	0 %	0 %
Lottopelit	14	2 %	2 %	4	0 %	1 %
Vedonlyöntipelit	34	4 %	4 %	30	4 %	4 %
Numeroarvontapelit	4	0 %	0 %	8	1 %	1 %
Vakioveikkaus	6	1 %	1 %	6	1 %	1 %
Totopelit	0	0 %	0 %	6	1 %	1 %
Raviveikkaus	3	0 %	0 %	0	0 %	0 %
Määrittelemätön nettirahapelaaminen	69	8 %	8 %	20	2 %	3 %
Pokeripelit/ nettipokeri	86	10 %	10 %	64	8 %	8 %
Bingo	4	0 %	0 %	4	0 %	1 %
Tietokone- ja konsolipelit	45	5 %		31	4 %	
Jokin muu	1	0 %		9	1 %	
Yhteensä	866	100 %	100 %	812	100 %	100 %

Liite 2. Pääasiallinen ongelmia aiheuttava rahapeli sukupuolen mukaan 2011.

Pääasiallinen ongelmia aiheuttava rahapeli sukupuolen mukaan	mies		nainen		yhteensä	yht. %
	mies	mies %	nainen	nainen %		
Raha-automaatit	399	66 %	136	72 %	535	67 %
Pelaaminen Grand Casinolla	11	2 %	2	1 %	13	2 %
Kasinopöytäpelit	24	4 %	9	5 %	33	4 %
Raha-arvat	4	1 %	1	1 %	5	1 %
Lottopelit	11	2 %	2	1 %	13	2 %
Vedonlyöntipelit	33	5 %	1	1 %	34	4 %
Numeroarvontapelit	3	0 %	1	1 %	4	1 %
Vakioveikkaus	5	1 %	1	1 %	6	1 %
Totopelit	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Raviveikkaus	3	0 %	0	0 %	3	0 %
Määrittelemätön rahapelaaminen netissä	46	8 %	20	11 %	66	8 %
Pokeripelit / nettipokeri	68	11 %	12	6 %	80	10 %
Bingo	1	0 %	3	2 %	4	1 %
Yhteensä	608	100 %	188	100 %	796	100 %

Liite 3. Muut pelit ongelman taustalla 2011 (n=160, kaikki peliongelmaa koskevat soitot)



Liite 4. Peluurin asiakasraporttilomake

Peluri, asiakasraportti

1. Asiakasraportti

Raporttinumero
Päivystäjä
Puhelinlinja
Kieli

1. Yhteydenotto

1.1. Päivämäärä

1.2. Viikonpäivä

1.3. Klo

1.4. Soiton kesto

Alle 1 min
1–10
11–20
21–30
31–40
41–50
51–60
Yli 60 min

1.5. Soiton luonne*

Informaatio
Keskustelu/apu
Kriisi
Uusinta
Vika-/häirintäpuhelin/väärä numero
Vastaus soittopyyntöön RAYn netti
Vastaus soittopyyntöön muu
Peliasiakas
Konsultaatio

1.6. Soiton syyt

Yleinen informaatio
Peliongelman epäily
Peliongelma
Vertaisryhmät
Hoito
Hoitopaikat
Taloudellinen neuvonta, velat ym.
Päihitteet
Mielenterveysongelmat
Väkivalta
Ihmissuhdeongelmat
Parisuhde
Seurantapuhelu
BBGS
3 puhelun ohjelma
Muu syy

2. Soittaja

2.1. Sukupuoli

- Mies
- Nainen

2.2. Soittaja

- Pelaaja
- Läheinen
- Välillinen asiakas
- Muu soittaja

2.3. Läheinen

- Puoliso/avopuoliso
- Äiti
- Isä
- Isovanhempi
- Sisar/veli
- Lapsi
- Muu sukulainen
- Tyttö-/poikaystävä
- Ystävä
- Ei tietoa

2.4. Läheisen ikä

_____ vuotta

2.4.a Läheisen ikä

(Luokiteltu muuttuja)

2.5. Asuinpaikka/mistä soittaa

- Helsinki
- Uusimaa
- Itä-Uusimaa
- Varsinais-Suomi
- Satakunta
- Kanta-Häme
- Pirkanmaa
- Päijät-Häme
- Kymenlaakso
- Etelä-Karjala
- Etelä-Savo
- Pohjois-Savo
- Etelä-Karjala
- Pohjois-Karjala
- Keski-Suomi
- Etelä-Pohjanmaa
- Pohjanmaa
- Keski-Pohjanmaa
- Pohjois-Pohjanmaa
- Kainuu
- Lappi
- Ahvenanmaa

2.6. Läheisen ongelmat

- Stressi, levottomuus
- Häpeäntunne
- Syällisyys
- Ahdistus, masennus
- Pahoinvointi
- Päihdeongelma
- Ihmissuhdeongelmat
- Perhesuhteet heikentyneet
- Sosiaalinen eristyneisyys
- Avioero tms.
- Lasten pahoinvointi
- Asunnon menetys t. uhka
- Taloudelliset vaikeudet
- Läheiseltä varastettu rahaa tms.
- Pakotettu myymään omaisuutta
- Uniongelmat
- Väkivalta, väkivallan uhka

2.7. Välillinen asiakas

- Sosiaalitoimi
- Hoitotyöntekijä/avohoito
- Hoitotyöntekijä/laitoshoito
- Muu terveydenhuolto
- Pelityöntekijä
- Peliasiamies
- Velkaneuvonta
- Srk
- Poliisi
- Media
- Muu

2.8. Erityisryhmät

- Maahanmuuttaja
- Vammainen

3. Pelaaja

3.1. Pelaajan sukupuoli

- Mies
- Nainen

3.2. Pelaajan ikä

_____ vuotta

3.2.a Pelaajan ikä

(Luokiteltu muuttuja)

3.3. Pääasiallinen peli

Pelaaminen Grand Casinolla
 Kasinopöytäpelit (poisl. Casino hki)
 Raha-arvat
 Lottopelit
 Vedonlyöntipelit
 Numeroarvontapelit
 Vakioveikkaus
 Totopelit
 Raviveikkaus
 Yksityinen korttipeli tai vedonlyönti rahapanoksin
 Määrittelemätön rahapelaaminen
 Pokeripelit
 Bingo
 Tietokone- ja konsolipelit
 Jokin muu _____

3.3.1 Muu, mikä: (tekstikenttä)

3.3.2. Rahapeliautomaatit muualla kuin kasinolla

Mikä tai mitkä mallit?

- Hedelmäpelit
- Pokeripelit
- Pajatsopelit
- Venttipelit
- Rulettiautomaattipelit
- Kenopelit
- Muut automaattipelit

3.3.3. Paikka

Livenä
 Netissä kotim.
 Netissä ulkom./ PAF/ ei tietoa
 Ei tietoa

3.4. Muut pelit, joita pelaa

Bingo / Ei tietoa
 Bingo / Live
 Bingo / Netissä kotim.
 Bingo / Netissä ulkom./ PAF/ ei tietoa
 Jokin muu? / Ei tietoa
 Kasinopöytäpelit / Ei tietoa
 Kasinopöytäpelit / Live
 Kasinopöytäpelit / Netissä kotim.
 Kasinopöytäpelit / Netissä ulkom./ ei tietoa
 Lottopelit / Ei tietoa
 Lottopelit / Live
 Lottopelit / Netissä kotim.
 Lottopelit / Netissä ulkom./ PAF/ ei tietoa
 Määrittelemätön nettirahap. / Netissä ulkom/ ei tietoa
 Määrittelemätön nettirahap./ kotimainen
 Määrittelemätön rahapelaaminen / Ei tietoa
 Numeroarvontapelit / Ei tietoa
 Numeroarvontapelit / Live
 Numeroarvontapelit / Netissä kotim.
 Numeroarvontapelit / Netissä ulkom./ PAF/ ei tietoa
 Pelaaminen Grand Casinolla / Live
 Pokeripelit / Live
 Pokeripelit/ Ei tietoa

Pokeripelit / Nettipokeri muu kuin RAY/ ei tietoa
 Pokeripelit/ RAYn nettipokeri
 Raha-arvat / Ei tietoa
 Raha-arvat / Live
 Raha-arvat / Netissä kotim.
 Raha-arvat / Netissä ulkom./ PAF/ ei tietoa
 Raha-automaatit (poisl. Casino) / Ei tietoa
 Raha-automaatit (poisl. Casino) / Live
 Raha-automaatit Netissä ulkom./ PAF/ ei tietoa
 Raha-automaatit RAYn nettikasino
 Raviveikkaus / Ei tietoa
 Raviveikkaus / Live
 Raviveikkaus / Netissä kotim.
 Tietokone- ja konsolipelit / Ei tietoa
 Totopelit / Ei tietoa
 Totopelit / Live
 Totopelit / Netissä kotim.
 Totopelit / Netissä ulkom./ PAF/ ei tietoa
 Tv-pelit (tekstiviesti visailupelit)
 Vakioveikkaus / Ei tietoa
 Vakioveikkaus / Live
 Vakioveikkaus / Netissä kotim.
 Vakioveikkaus / Netissä ulkom./ ei tietoa
 Vedonlyöntipelit / Ei tietoa
 Vedonlyöntipelit / Live
 Vedonlyöntipelit / Netissä kotim.
 Vedonlyöntipelit / Netissä ulkom./ ei tietoa
 Yksityinen vedonlyönti tai korttirahapeli / Live

3.4.1 Muu, mikä: (tekstikenttä)

3.5. Pelaajan asuinpaikka

Helsinki
 Uusimaa
 Itä-Uusimaa
 Varsinais-Suomi
 Satakunta
 Kanta-Häme
 Pirkanmaa
 Päijät-Häme
 Kymenlaakso
 Etelä-Karjala
 Etelä-Savo
 Pohjois-Savo
 Pohjois-Karjala
 Keski-Suomi
 Etelä-Pohjanmaa
 Pohjanmaa
 Keski-Pohjanmaa
 Pohjois-Pohjanmaa
 Kainuu
 Lappi
 Ahvenanmaa

3.6. Perhesuhteet

Asuu yksin
Perheellinen
Vanhempien luona asuva
Eronnut

3.7. Lapset

Alaikäisiä lapsia
Ei alaikäisiä lapsia

3.8. Työtilanne

Työssä
Työtön
Opiskelija
Eläkeläinen
Sairaslomalla
Kotona

3.9. Aktiivinen hoitosuhde

Kyllä
Ei

3.10. Mistä pelaaja hakenut apua

Ei hakenut apua aikaisemmin
Avohoito
Laitoshoito
Vertaistuki
Muu

3.11. Koska lähtenyt hakemaan apua?

(tekstikenttä)

3.12. Pelaamisen rajoittaminen

Yrittänyt rajoittaa itse
Läheinen yrittänyt rajoittaa
Käyttänyt rajoitusmahdollisuuksia netissä
Ei ole tietoinen rajoitusmahdollisuuksista
Muu, mikä

(Tekstikenttä)

3.13. Pelipaikka (Missä pääasiallisesti pelaa)

Kauppa
Kioski
Kahvila, baari
Ravintola
Pelisali; Potti, Täyspotti
Kasino
Kotona
Töissä
Matkapuhelin
Huoltoasema
Ravirata
Muualla

3.14. Pelikertojen määrä

Useita kertoja päivässä
Päivittäin
Useita kertoja viikossa
Kerran viikossa
2–3 kertaa/kk
Kausittain

3.15. Pelaamisen rahoittaminen

Työtulolla
Lainalla -> 4.14.b
Pikavipeillä
Eläke, työttömyyskorvaus tms.
Laittomin keinoin
Omaisuuksia vaihtamalla
Muu

3.15.a Pelaamiseen käytetyt rahat (NK)
euroa/kk (numerokenttä)**3.15.b Pelivelat (NK)**

pelivelat euroa (numerokenttä)

3.16. Pelaamisesta aiheutuneet ongelmat

Stressi, levottomuus
Hermostuneisuus, levottomuus
Häpeäntunne
Syyllisyys
Ahdistus, masennus
Pahoinvointi
Päihdeongelma
Uniongelmat
Itsemurha (-ajatus/-yritys)
Agressiivisuus
Ihmissuhdeongelmat
Perhesuhteet heikentyneet
Sosiaalinen eristyneisyys
Avioero tms.
Lasten pahoinvointi
Asunnon menetys t. uhka
Taloudelliset vaikeudet
Pakotettu myymään om.
Rikos
Ajankäytön ongelmat

3.17. Muita mahdollisia ongelmia pelaajalla

Päihtet
Mielenterveysongelma
Ihmissuhdeongelma
Yksinäisyys
Väkivalta
Velat/tal. vaikeudet
Muut sosiaaliset ongelmat

3.18.a. Pelaamisen aloittaminen

Pelannut _____ vuotta. (Numeroin)

3.18.b. Pelaamisesta tuli ongelma

Pelaaminen muuttui ongelmaksi __ vuotta sitten.

3.18.c. Peliongelman aste (testin nimi)

(Tekstikenttä)

3.18.d. Peliongelman aste (testin tulos)

(Numerokenttä)

4.1 Toimenpiteet/ohjaus

Informaatio	<input type="checkbox"/>
Lähetetty materiaalia	<input type="checkbox"/>
Uusi yhteydenotto	<input type="checkbox"/>
Keskustelu	<input type="checkbox"/>
Ohjaus/avohoito	<input type="checkbox"/>
Ohjaus/laitushoito	<input type="checkbox"/>
Ohjaus/GA-ryhmä tms.	<input type="checkbox"/>
Ohjaus/so./terv.huolto	<input type="checkbox"/>
Ohjaus/velkaneuvonta	<input type="checkbox"/>
Oma-apuopas/netti	<input type="checkbox"/>
Muu	<input type="checkbox"/>

(=Peli poikki -ohjelma)

5.1 Mistä tieto palvelusta*

Puhelinluettelo	<input type="checkbox"/>
Internet, Peluurin kotisivut	<input type="checkbox"/>
Internet, muu	<input type="checkbox"/>
Esite	<input type="checkbox"/>
Juliste, tarra ym. mainos	<input type="checkbox"/>
Pelyhtiö	<input type="checkbox"/>
Läheinen/ystävä	<input type="checkbox"/>
Muu auttava puhelin	<input type="checkbox"/>
Viranomainen	<input type="checkbox"/>
Tiedotusvälineet	<input type="checkbox"/>

6.1. Muistipanaja

(Tekstikenttä)

