



PELUURI VUOSIRAPORTTI 2015-2016

Mari Pajula, Markus Sjöholm ja Henna Vuorento

SISÄLLYS

Tiivistelmä	3
Sammanfattning	4
Summary	5
Esipuhe	6
PELUURIN TOIMINTA JA RAPORTIN AINEISTOT	7
Peluurin tehtävä, arvot ja toiminta.....	7
Peluurin tiedonkeruu ja raportin aineistot.....	7
PELUURIN PALVELUT 2015-2016	9
Auttava puhelin ja chat.....	9
Puheluiden määrä auttavassa puhelimesta.....	9
Chat	12
Yhteydenottojen luonne auttavassa puhelimesta.....	13
Puheluiden taustalla olevat pelit.....	15
Pelaamisen kanava.....	16
Peli poikki -ohjelma	17
Pelivoimapiiri ja OmaPeluurin kehittäminen	18
Valtti, Tuulettimet ja uusi läheisten foorumi Hertta	19
eNeuvonta	20
Verkkosivut	20
Vertaispuhelin	22
LIITE 1. Ongelmia aiheuttavat pelit Peli poikki -ohjelmassa 2007-2016.	23

TIIVISTELMÄ

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

Tässä raportissa esitellään Peluurin toimintaa ja sen tunnuslukuja vuosina 2015 ja 2016. Pääpaino raportoinnissa on auttavan puhelimen ja chatin tilastoilla, joista saadaan merkittävää näköalapaikan tietoa pelihaittakentän muutoksista myös Peluurin asiakaskuntaa yleisemmällä tasolla. Raportointivuosien välillä Peluurin auttavassa puhelimesta käytyjen peliongelmaa koskevien keskusteluiden määrä kasvoi 1 263 puhelusta 1 316 puheluun (4,2%). Kasvu tapahtui pelaajien puheluissa (muutos 9,4 %). Chatin aukioloa lisättiin vuonna 2016 ja chat-keskusteluiden määrä kasvoi. Chatissa käytiin vuoden 2016 aikana 255 keskustelua, joissa käsiteltiin pelihaittoja.

Koko Peluurin toiminnan ajan on yleisin pelaamisen muoto peliongelmien taustalla ollut raha-automaattipelaaminen muiden pelien jäädessä kauaksi taakse. Vuosia 2015 ja 2016 verrattaessa raha-automaattipelaamista koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi pelaajien, läheisten ja työssään peliongelmaa kohtaavien puheluissa 18 prosentilla.

Internet on kasvattanut osuuttaan pelaamisen kanavana. Niissä kontakteissa, joissa pääasiallinen pelaamisen kanava on saatu kirjattua, oli nettipelaamisen osuus vuonna 2016 yhteensä 55 %, 2015 vastaava osuus oli 48 %.

Vuosien 2011 ja 2012 välillä Peluurissa tehtiin havainto vakavien pelihaittojen esille tulon yleistymisestä puheluissa. Vuoden 2012 jälkeen pelihaittojen kärjistyminen Peluurin puheluissa tasaantui. Vuosia 2015 ja 2016 tarkasteltaessa pelihaittojen vakavuus lähti kaikilla indikaattoreilla mitattuna uudelleen nousuun. Vakavuudesta kertoviksi indikaattoreiksi on määritelty pelaamisen rahoittaminen laittomin keinoin, itsetuhoisuus, asunnon menetys tai sen uhka, pelaamiseen liittyvä ero, pelaamisen rahoittaminen lainalla sekä suuret lainamäärät (yli 10 000 €).

Peluurin toiminnan kannalta merkittävä virstanpylväs oli vuonna 2016 varmistunut lisärahoitus, jonka turvin Peluuri voi jatkossa laajentaa toimintaansa ja vakiinnuttaa Peli poikki -ohjelman osaksi Peluurin pysyvää palveluvalikoimaa. Peli poikki on sähköinen itseapua, vertaistukea ja ammatillista apua yhdistelevä palvelu. Ohjelma vastaa valtakunnan tasolla merkittävään osaan pidempikestoisen avun tarpeesta peliongelmaan. Vuonna 2016 palvelussa ylitettiin 1 000 ohjelman kokonaan läpi käyneen pelaajan raja.

SAMMANFATTNING

Peluuris Årsredovisning 2015–2016

PELUURI FÖREBYGGER och minskar sociala, ekonomiska samt hälsorelaterade skador förorsakade av spelande. Denna grunduppgift förverkligas genom att producera stöd-, handlednings- och rådgivningstjänster, genom att förmedla information gällande spelproblem och samt förebyggandet och vården. Målgrupperna för dessa tjänster är spelare, anhöriga och personer som möter spelrelaterade problem i sitt arbete. Tyngdpunkten för verksamheten är i skadeverkningar orsakade av penningspelande, men Peluuris tjänster finns till förfogande även för digitala spelare och deras anhöriga. Tjänsterna är riksomfattande och avgiftsfria. Peluuri har verkat sedan 2004.

Denna rapport presenterar Peluuris verksamhet och dess nyckeltal åren 2015 och 2016. Tyngdpunkten på rapporteringen ligger i statistiken från hjälplinjen och chatten. Denna statistik ger betydelsefull information gällande förändringar på fältet för skadeverkningar förorsakade av spelande ur ett brett perspektiv och på en mer generell nivå än enbart Peluuris kundkrets. Antalet samtal till Peluuris hjälplinje gällande spelproblem ökade från 1263 till 1316 (4,2 %) mellan åren 2015 och 2016. Ökningen skedde i samtalen gjorda av spelare (förändring 9,4 %). Chattens öppethållningstider utvidgades år 2016 och antalet diskussioner ökade. Under 2016 fördes 255 diskussioner via chatten, där skador orsakade av spelande behandlades.

Under hela den tid Peluuri varit verksam har penningautomatspelandet varit den mest allmänna formen av spelande bakom spelproblemen, alla andra spel har legat långt efter. Kontakter via telefon gällande

penningautomatspelande, vilka gjordes av spelare, deras anhöriga samt personer som möter spelproblem i sitt arbete, ökade med 18 procent mellan åren 2015 och 2016.

Internet har ökat sin andel i det sammansatta spelandet. Under 2016 var nätspelandets andel 55 % av de kontakter från vilka den huvudsakliga kanalen för spelandet kunde registreras. Den motsvarande andelen år 2015 var 48 %.

Mellan åren 2011 och 2012 observerades på Peluuri en ökning i hur ofta allvarliga skador på grund av spelandet togs upp. Tillspetsningen av spelrelaterade skador jämnades ut efter 2012. Allvarligheten av de spelrelaterade skadorna, mätt med alla indikatorer, började åter öka mellan åren 2015 och 2016. Indikatorerna för allvarlighet är finansiering av spelandet genom olagliga medel, självdestruktivitet, mistande av bostad eller risken för det, skilsmässa som är ihopkopplad med spelande, finansiering av spelandet med lån och stora lånesummor (över 10 000 €).

Tilläggsfinansieringen som blev säkerställd år 2016 var en betydlig milstolpe i Peluuris verksamhet. Denna finansiering möjliggör att Peluuri i fortsättningen kan utvidga sin verksamhet och stabilisera Peli poikki-programmet till en del av Peluuris permanenta serviceutbud. Peli poikki är en elektronisk service som kombinerar självhjälp, kamratstöd och professionell hjälp. Programmet står för en betydande del av det långvariga stödet för spelproblem på riksnivå. Under 2016 nådde servicen.

SUMMARY

Peluuri's Annual Report 2015–2016

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

This report presents the operation of Peluuri and its statistics for the years 2015 and 2016. The focus of the report lies on the statistics of the help line and the chat, which provide a vantage point to significant information regarding changes in the field of harms caused by gambling even on a more general level than the clientele of Peluuri. The amount of calls to the Peluuri helpline concerning gambling problems increased from 1263 to 1316 (4,2 %) between the years 2015 and 2016. The increase occurred in the calls made by gamblers (change 9,4%). The opening hours of the chat were extended in 2016 and the amount of chat-conversations increased. During 2016 there were 255 chat-conversations regarding harms caused by gambling.

In comparison to other games, by far, slot machines have been the leading cause of gambling problems since the foundation of Peluuri. Contacts by phone regarding slot machine gambling made by gamblers, their significant others and professionals, in-

creased by 18 percent between the years 2015 and 2016.

Internet has increased its portion as a gambling channel. In 2016, Internet gambling stood for 55 % of the cases where the main gambling channel could be registered. The corresponding number in 2015 was 48 %.

An increase in the frequency of calls concerning serious harms of gambling was observed in Peluuri between the years 2011 and 2012. The aggravation of harms caused by gambling evened out after 2012. According to all indicators, the seriousness of gambling related harms turned into an increase between the years 2015 and 2016. The indicators of the gravity of gambling are financing the gambling by illegal means, self-destructiveness, loss of apartment or the risk of it, divorce connected to gambling, financing gambling by loans and large loan amounts (over 10 000 €).

The additional financing confirmed in 2016 was a significant milestone to the operation of Peluuri. The financing allows Peluuri to expand its operation and establish the Peli poikki (The time to fold)-program as a part of its permanent services. Peli poikki (The time to Fold) is an electronical service that combines self-help, peer support and professional help. The program stands for a significant part of the long-term support for gambling problems on a national level. During 2016 the program reached a new mark of 1000 gamblers to complete the program.

ESIPUHE

TÄSSÄ RAPORTISSA esitellään Peluurin toimintaa ja sen tunnuslukuja vuosina 2015 ja 2016. Vuosi 2016 oli Peluurin kahdestoista täysi toimintavuosi. Peluuri aloitti toimintansa vuonna 2004 kehittämissankkeena ja toiminta vakinaistettiin vuonna 2007. Samana vuonna osana Peluuria aloitti Peli poikki -ohjelma, joka STM:n ja sittemmin THL:n rahoittamana tutkimus- ja kehittämishankkeena tarjosi systemaattisen mallin pelaajille muuttaa pelikäyttäytymistään itseopiskelun ja vertaistuen avulla terapeutin ohjaamana. Tämänkaltaista virtuaaliapua ei ollut vielä tuolloin tarjolla mihinkään mielenterveys- tai päihdeongelmaan ja ohjelma onkin raivannut pioneerin tietä sähköisille palveluille hälventämällä osaltaan niihin kohdistuneita ennakkoluuloja.

Ennakkoluuloja voi jäljittää niin huoleen sähköisten palveluiden vaikuttavuudesta kuin pelkoon siitä, että ne syrjäyttäisivät kasvokkaiset palvelut. Äänekkäimmät kriitikot ovat olleet kasvokkaisen vuorovaikutuksen nimiin vannovia työntekijöitä, eivät itse palveluiden käyttäjiä. Tiedetäänkin, että moni pelaaja valitsee avukseen muutokseen sähköisen palvelut usein, vaikka tarjolla olisi kasvokkaistakin apua. Asenneilmasto on muuttunut, kun sähköinen asiointi on tullut tutummaksi ja sen hyviä puolia on alettu arvostaa, kun tietoa vaikuttavuudesta on saatu lisää. Sähköiset ympäristöt osataan jo paremmin nähdä tarpeellisena osana palveluiden kokonaisuutta.

Peliingelman osalta tätä palveluiden kokonaisuutta on pääkaupunkiseudulla kehitetty Peliklinikan monitoimijakokonaisuudessa. Peluurin sähköiset valtakunnalliset palvelut toimivat samassa yksikössä kasvokkaisten alueellisten hoito- ja tukipalveluiden kanssa. Valtakunnan tasolla eletään mielenkiintoisia aikoja, kun SOTE-uudistus etenee vauhdilla ja arpajaislain toinen vaihe käynnistyy keväällä 2017. Nämä isot uudistukset ovat mahdollisuus saattaa peliingelmapalvelut vihdoin kuntoon. Peluurin nä-

köalapaikalta on helppo tehdä havainto, että peliingelman hoito ei toimi, palvelutarve muuttuu eikä riittävää apua ole kaikkialla Suomessa saatavilla. Ongelmapelaajat maksavat valtaosan STM:n jaksamasta rahapelien tuottopotista. Olisi korkea aika varmistaa, että se pieni joukko ongelmapelaajia, joka hakee ohdinkoonsa apua, saisi osaavaa ja toimivaa palvelua myös paikallisista kasvokkaista palveluista, riippumatta siitä, missä päin Suomea asuu.

Peluurin ja peliingelman sähköisten palveluiden osalta jo vuosi 2016 oli merkittävä, sillä Peluuri sai varmistettua toimintaansa lisärahoituksen. Sen turvin palvelukokonaisuutta kehitetään vastaamaan kasvavaan palveluiden tarpeeseen ja vakiinnutetaan vihdoin Peli poikki -ohjelma osaksi Peluurin pysyvää palvelukokonaisuutta. SOTE:n ja arpajaislain uudistamisen toisen vaiheen myötä ratkeaa, millaisessa ympäristössä Peluurin toiminta jatkuu.

Peluuri toimii osana Peliklinikan monitoimijahanketta, jolle valmisteltiin vuoden 2016 aikana kaksivuotinen jatkokausi. Yksi keskeinen tavoite jatkokaudelle on valmistella ehdotus pelihaittapalvelujen tuottamisesta ja organisoinnista uusissa sote-rakenteissa. Peluuri aikoo olla aktiivinen toimija paitsi pelihaittojen ehkäisyn ja hoidon tulevien rakenteiden hahmotamisessa, myös entistä tehokkaammin pelihaittoja vähentävän rahapelijärjestelmän puolestapuhujana. Arpajaislain uudistamisen ensimmäiseen vaiheeseen 2016 Peluuri osallistui antamalla kirjallisen lausunnon Sisäministeriölle tehokkaamman haittojen vähentämisen puolesta. Peluuri oli myös eduskunnan sosiaali- ja terveystieteiden kuultavana asiasta.

Mari Pajula,
yksikön päällikkö

PELUURIN TOIMINTA JA RAPORTIN AINEISTOT

Peluurin tehtävä, arvot ja toiminta

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

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

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

Palvelut ovat käyttäjille maksuttomia. Peluurin asiakastyöntekijöillä on tehtävään soveltuva ammatillinen koulutus. Lisäksi Peluurin asiakas- ja auttamistyös-

sä hyödynnetään kokemusasiantuntijuutta ja vertaisapua. Peluuri tuottaa palveluita myös yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa (mm. vertaispuhelin ja sähköiset vertaisryhmät). Palvelukokonaisuutta kehitetään jatkuvasti vastaamaan muuttuvaan tarpeeseen ja kysyntään. Tavoitteena on myös juurruttaa etsivä työ osaksi Peluurin toimintamuotoja.

Palveluiden ja asiakastyön ohella Peluuri toimii asiantuntijana ja tiedonvälittäjänä. Näköalapaikalla toimiva Peluuri tuottaa ja välittää riippumattonta tietoa pelihaitoista. Peluuri on aktiivinen toimija, vaikuttaja ja yhteistyökumppani pelihaittojen ehkäisyssä ja vähentämisessä sekä palvelujärjestelmän kehittämisessä.

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

Peluurin tiedonkeruu ja raportin aineistot

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

Vuoden 2015 loppuun saakka tiedot tallennettiin Sebacon -järjestelmään. Vuoden 2016 alusta Peluuri otti käyttöön Webropolin tietojen tallennuksessa. Samalla uusittiin lomaketta ja eri asiakasryhmistä tallennettavia tietoja. Tavoitteena on ollut helpottaa ja

parantaa raportointia ja saada paremmin tietoa eri asiakasryhmistä. Tämän raportin ajoituksessa siirtymävaiheeseen raportointilomakkeiden erot vaikeuttavat jonkin verran ajallisten vertailujen tekemistä aineistoista.

Vaikka Peluurin auttavassa puhelimesta ja chatissä kohdataan ongelmapelaajia enemmän kuin missään muualla pelihaittapalveluissa, Peluurin asiakkaat eivät välttämättä edusta koko ongelmapelaajien joukkoa. Tilastoissa näkyvät vain ne pelaajat, jotka hakevat apua ongelmiinsa. Soittajat valikoituvat eri perustein. Osa peliongelmaisista ei joko halua ottaa yhteyttä ja hakea apua tai yksinkertaisesti ei tiedä palvelusta.

Valikoitumisen vuoksi Peluurin tilastoista ei voi suoraan vetää johtopäätöksiä esimerkiksi peliongelman yleisyydestä tai siinä tapahtuvista muutoksista. Peluurin aineistoista saadaan sellaista ensikäden tietoa, joka kuitenkin kannattaa ottaa vakavasti ja välittää eteenpäin eri tahojen hyödynnettäväksi. Peluurin pelikentän muutoksista tekemät huomiot ovat tavallisesti osoittautuneet myöhemmin tiedon lisääntyessä oikeansuuntaisiksi. Tämä osoittaa Peluurin olevan arvokkaalla näköalapaikalla pelaamiseen liittyviin haittoihin. Auttavan puhelimen ja chatin asiakaskunnan profiili vastaa myös varsin hyvin THL:n väestökyselyiden antamaa kuvaa ongelmapelaajan profiilista, esimerkiksi ikä- ja sukupuolijakauma vastaavat toisiaan THL:n ja Peluurin aineistoissa. Tämä kertonee siitä, että Peluuri tavoittaa ongelmapelaajien joukkoa varsin kattavasti.

Tämän raportin tilastot pohjautuvat auttavan puhelimen ja chatin osalta asiakaskontakteista tehtyihin raportteihin, jotka on viety tietokantaan, 2015 osalta Sebaconiin ja 2016 Webropoliin. Asiakaskontaktien luonteesta johtuen kaikkia raporttilomakkeen kohtia koskevia tietoja ei saada jokaisesta käydystä keskustelusta ja jokaisesta asiakkaasta. Raporttiin kirjataan kaikki se tieto, joka luontevasti ja luotettavasti kontaktin aikana saadaan. Peluurin toiminnan ensisijaisena tavoitteena on asiakkaiden tukeminen ja tiedon jakaminen. Toimintaa ohjaa asiakaslähtöisyyden periaate.

Auttavan puhelimen ja chatin tilastojen ohella yksityiskohtaista tietoa asiakaskunnasta saadaan Peli poikki -ohjelmasta. Peli poikki -ohjelman aineistoja on vuosien varrella hyödynnetty useissa tutkimuksissa. Tässä raportissa Peli poikki -ohjelmasta raportoidaan ohjelman suorittamisen volyymia koskevat perustiedot sekä liitteessä tiedot Peli poikki -ohjelman asiakkaiden ongelman taustalla olevista pelaamisen muodoista.

Verkkosivuston ja Peluurin muiden palveluiden raportointi perustuu pääasiassa Google Analyticsiin.

PELUURIN PALVELUT 2015-2016

Auttava puhelin ja chat

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

Keskeistä on asiakkaan kuunteleminen ja keskusteleminen empaattisesti, tuomitsematta sekä motivoivan kohtaamisen ja asiakaslähtöisyyden periaatteita noudattaen. Puheluissa ja chateissa pyritään tilanteen kokonaisvaltaiseen arvioimiseen yhdessä asiakkaan kanssa, muutosmotivaation herättämiseen ja vahvistamiseen sekä tarjoamaan asiakkaalle välineitä muutoksen työstämiseen.

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

Auttava puhelin päivystää suomeksi joka arkipäivä klo 12 – 18. Ruotsinkielinen päivystys toimii maanan-

taisin klo 12 ja 18 välillä. Ruotsinkielellä asiointi on yleensä mahdollista myös maanantaipäivystyksen ulkopuolella.

Auttava puhelin ja chat muodostavat paljolti samaan tarpeeseen vastaavan palvelukokonaisuuden. Auttava puhelin ja chat ovat yleensä ensikontakti ulkopuoliseen tahoon pelaajan tai läheisen lähtiessä etsimään muutosta tilanteeseen ulkopuolisen tuen avulla. Sähköisen kommunikaation yleistyessä yhä useampi Peluurin asiakas kokee yhteyden ottamisen olevan helpompaa chatin kuin puhelimen kautta. Chattia ollaan vasta vakiinnuttamassa Peluurin palveluvalikkoon, joten on vielä liian varhaista tehdä luotettavaa vertailua näiden välillä esimerkiksi asiakasryhmien mahdollisista eroista. Yleisesti ottaen voi kuitenkin sanoa, että chatia hyödyntävät kaikki Peluurin asiakaskuntaan kuuluvat: niin pelaajat, läheiset kuin työssään pelihaittoja kohtaavatkin. Chatin asiakkaita löytyy kaikista ikäryhmistä, vaikka sen kokevat varovaisesti arvioiden omakseen keskimääräistä useammin nuoret ja rahapelejä verkon kautta pelaavat asiakkaat.

Puheluiden määrä auttavassa puhelimesta

Päivystyksen ohella auttavan puhelimen tilastoihin sisältyvät Peluurista tehdyt soitot. RAY:n pelipisteisiin (2017 alkaen Veikkauksen pelipisteisiin) tai nettikasinolle pelikiellon ottaville pelaajille tarjotaan mahdollisuutta Peluurin puolelta tehtävälle puhelulle. Vuonna 2016 Peluuri tavoitti 192 **pelikieltoasiakasta**. Näistä noin puolet (99) ei halunnut puhua asiasta tai kielsi ottaneensa pelikiellon. 93:n asiakkaan kanssa käytiin keskustelua peliongelmaan tai pelaamisen hallintaan liittyen.

Auttavan puhelimen volyyymi on koko Peluurin toiminnan ajan ollut suhteellisen tasainen: auttavassa puhelimesta on käyty vuosittain reilut tuhat keskustelua pelaajien, läheisten ja työssään pelihaittoja kohtaavien ammattilaisten kanssa. Viimeisen kolmen vuoden aikana näiden oikeiden puheluiden määrä on kasvanut. Kasvu on tapahtunut pelaajien kanssa käydyissä keskusteluissa. Vuonna 2016 auttavassa puhelimesta käytiin 9 % edellisvuotta enemmän keskusteluja pelaamisensa ongelmaksi

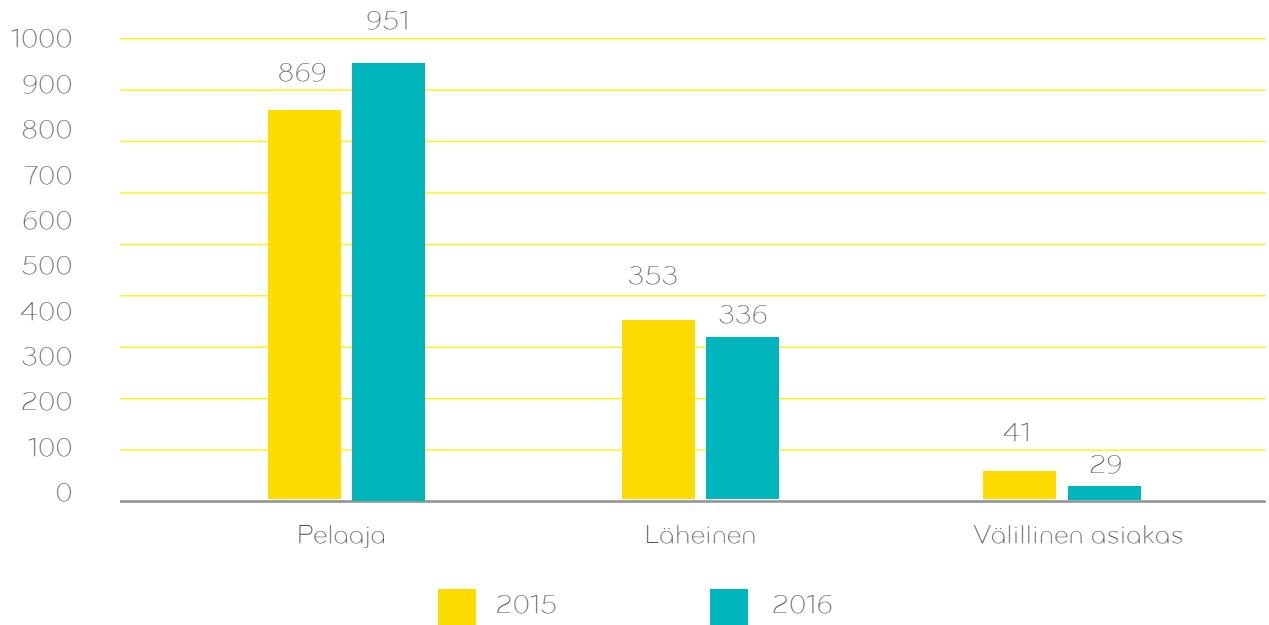
kokevien pelaajien kanssa. Kaikkiaan peliongelma-puheluiden määrä kasvoi 4 %. Muut puhelut ovat kirjava joukko Peluurille kuulumattomia puheluita, kuten peliyhtiöiden asiakaspalveluun kuuluvia soittoja, pilasoittoja tai jonkin muun syyn kuin peliongelman takia tehtyjä yhteydenottoja. Näiden puheluiden määrä on laskenut reilusti, mikä on hyvä asia. Väärät yhteydenotot kuormittavat päivystystä ja vaikuttavat tavoitettavuuteen.

AUTTAVAN PUHELIMEN TOTEUTUNEET PUHELUT 2014 – 2016 JA MUUTOS (%) 2015 – 2016

PELUURI 2014 – 2016	2014	2015	2016	MUUTOS (%) 2015-16
Peliongelma, yhteensä	1183	1263	1316	4.2%
- Pelaaja	792	869	951	9.4%
- Läheinen	348	353	336	-4.8%
- Välillinen asiakas	43	41	29	-29.3%
Muut puhelut, yhteensä	1146	1034	667	-35.5%
- Häirintäpuhelu	261	344	185	-46.2%
- Muu ei Peluurille kuuluva puhelu	885	690	482	-30.1%
Puhelut, yhteensä	2329	2297	1983	-13.7%

TAULUKKO 1. Auttavan puhelimen toteutuneet puhelut 2014-2016 ja muutos (%) 2015 – 2016. Välilliset asiakkaat ovat työntekijöitä tai muita pelihaittoista kiinnostuneita asiakkaita.

PELUURIN PUHELUT ASIAKASRYHMITTÄIN 2015 - 2016

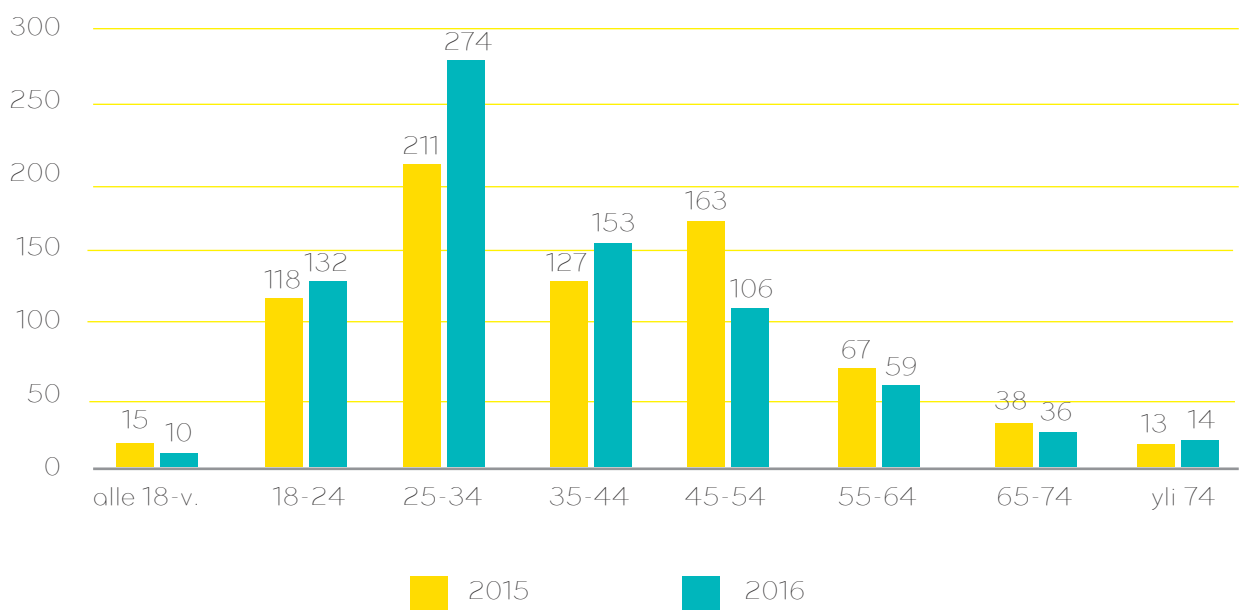


KUVIO 1. Peluurin puhelut asiakasryhmittäin 2015-2016.

Suurin muutos Peluurin asiakaskunnan ikäkaumassa on vuosien varrella ollut alaikäisten pelaamista koskevien yhteydenottojen radikaali väheneminen sen jälkeen, kun rahapelaamisessa otettiin käyttöön 18 vuoden ikäraja vuosien 2011-2012 aika-

na. Vaikka ikäraja valvonnassa on räikeitä puutteita, alaikäisten liikapelaaminen näkyy Peluurin auttavan puhelimen soitoissa hyvin vähän. Kuviossa 2 on kuvattu auttavan puhelimen pelaajasoittajien ikäkauma vuosina 2015 ja 2016.

AUTTAVAN PUHELIMEN PELAAJASOITTAJAT IKÄLUOKITTAIN VUOSINA 2015 JA 2016



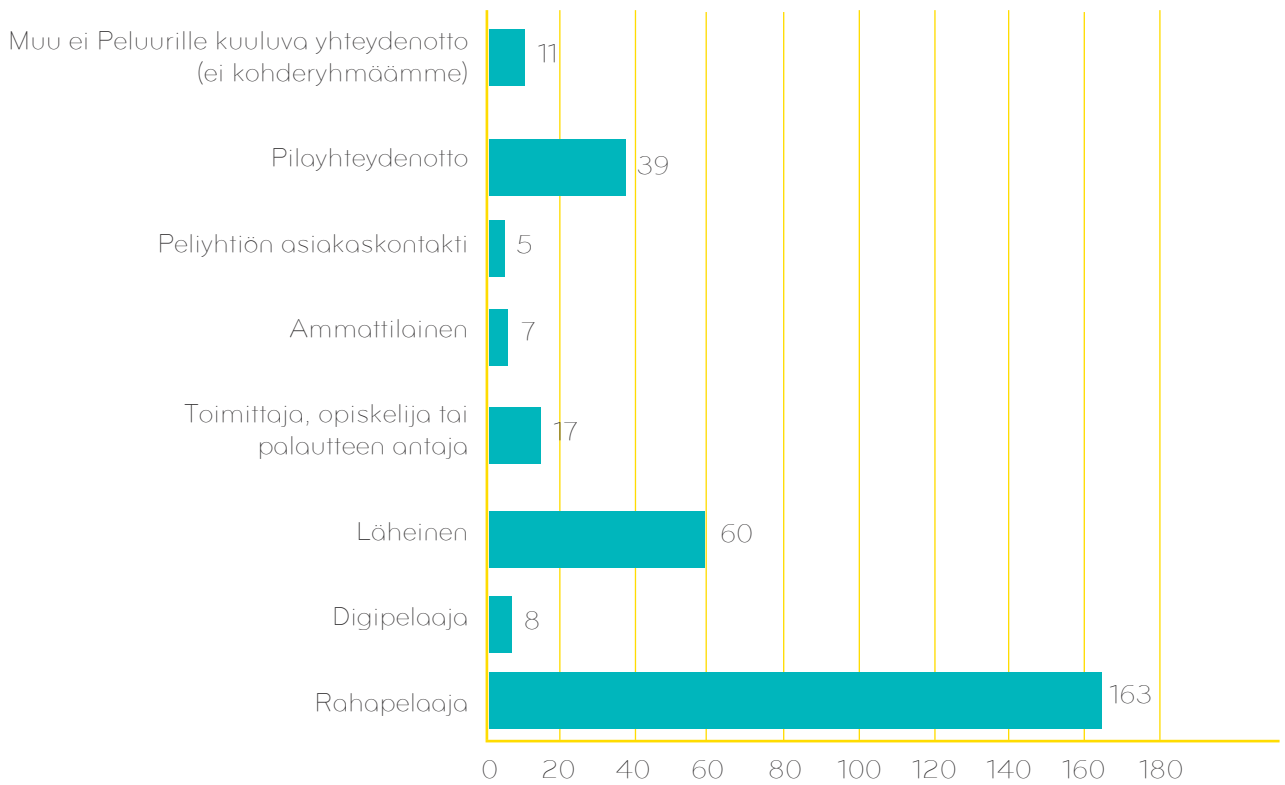
KUVIO 2. Auttavan puhelimen pelaajasoittajat ikäluokittain vuosina 2015 ja 2016.

Chat

Vuonna 2016 Peluurissa käytiin yhteensä 310 chat-keskustelua. Näistä 55 tuli sellaisilta yhteydenottajilta, jotka eivät kuulu Peluurin palveluiden kohderyhmään. Pelihaittoja käsiteltiin vuoden 2016 aikana yhteensä 255 chat-keskustelussa. Chat-keskustelujen määrä kasvoi vuoteen 2015 verrattuna. Chatin aukioloa lisättiin erityisesti loppuvuonna 2016. Tavoitteena on ollut testata palvelun kysyntää,

jotta palvelu saadaan vakiinnutettua vuoden 2017-2018 toimenpideohjelman suunnitelmien mukaisesti tarvelähtöiseksi osaksi Peluurin palvelukokaisuutta. Vuonna 2015 chatissa käytiin yhteensä 133 keskustelua, joiden sisältö oli Peluurin tehtävän mukainen. Reilua kasvua vuodesta 2015 vuoteen 2016 selittää pääasiassa chatin aukioloaikojen lisääntyminen.

TOTEUTUNEET CHATIT YHTEYDENOTTAJARYHMITTÄIN 2016



KUVIO 3. Toteutuneet chatit yhteydenottajaryhmittäin 2016 (N=310).

Yhteydenottojen luonne auttavassa puhelimessa

Vuosien 2011 ja 2012 välillä Peluurissa tehtiin havainto vakavien pelihaittojen esille tulon yleistymisestä puheluisissa. Vakavuudesta kertoviksi indikaattoreiksi on määritelty pelaamisen rahoittaminen laittomin keinoin, itsetuhoisuus, asunnon menetys tai sen uhka, pelaamisesta johtuva ero, pelaamisen rahoittaminen lainalla sekä suuret lainamäärät (yli 10 000 €). Vuoden 2012 jälkeen pelihaittojen kärjistyminen Peluurin puheluisissa tasaantui. Vuosia 2015

ja 2016 tarkasteltaessa pelihaittojen vakavuus lähti kaikilla indikaattoreilla mitattuna uudelleen nousuun. Tilastointijärjestelmän muutoksesta johtuen kaikki indikaattorit eivät kuitenkaan ole täysin vertailukelpoisia eri ajankohtina. Esimerkiksi pikavipit otettiin asiakastietolomakkeeseen mukaan vuonna 2012. Vuoden 2016 muutoksessa kategoria laajennettiin koskemaan pikavippien ohella mitä tahansa muutakin pelaamisen rahoittamista lainarahalla

PELIONGELMAN VAKAVUUDESTA KERTOVIERIEN INDIKAATTOREIDEN MÄÄRÄ MAININTOINA PELIONGELMAPUHELUISSA 2011-2016.

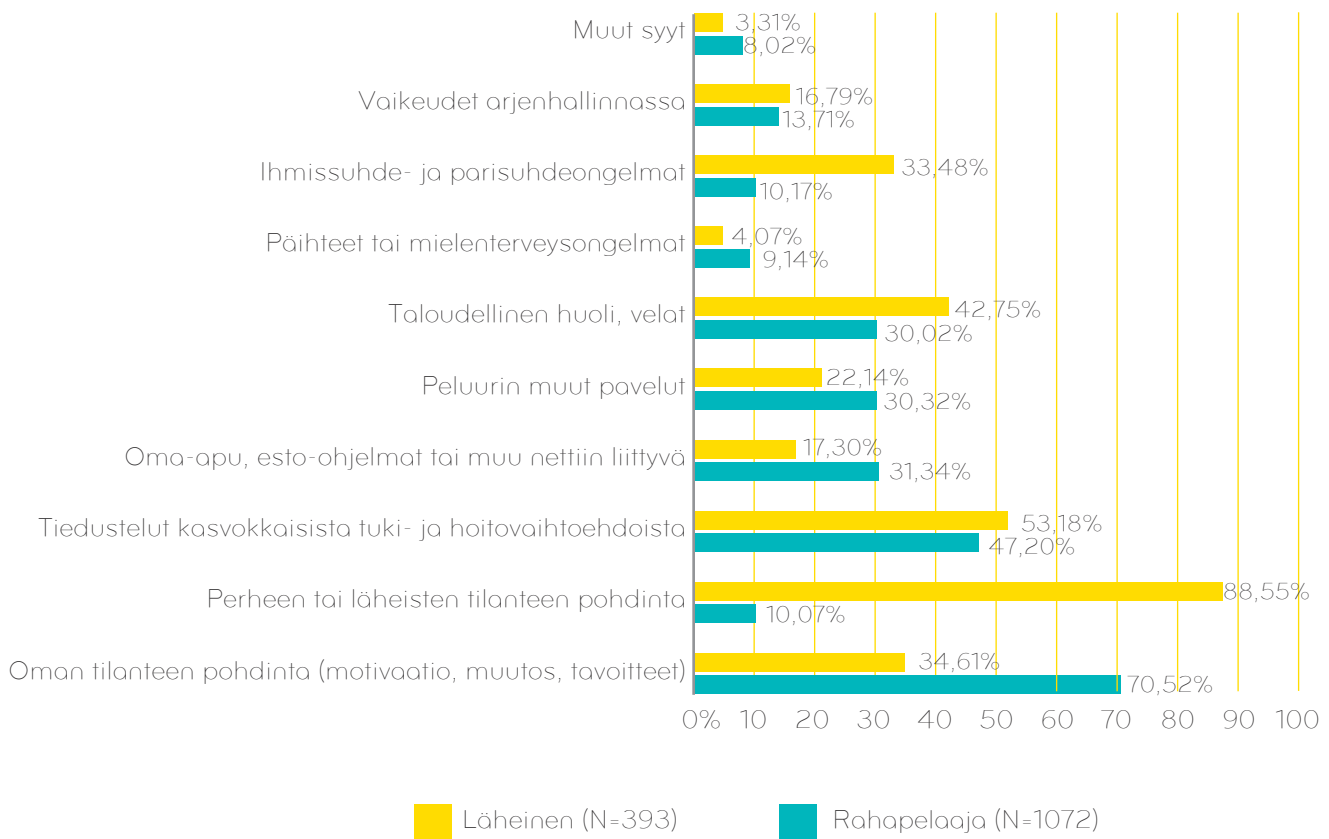


KUVIO 4. Peliongelman vakavuudesta kertovien indikaattoreiden määrä mainintoina peliongelmapuheluissa 2011-2016.

Yhteydenottojen sukupuoli- ja ikäjakaumassa on nähtävillä väestötutkimuksestakin tuttu ilmiö: naisten peliongelmiensa lisääntymisestä huolimatta rahapelaaminen on edelleen erityisesti miesten ja tavallisimmin myös nuorten aikuisten ongelma. Kun tarkastellaan chatin ja auttavan puhelimen kontakteja, suurin osa (76,9 %) läheisyhteydenottajista on naisia (useimmiten puolisoita tai äitejä), pelaajayhteydenottajista taas suurin osa (78,3 %) on miehiä. Rahapelaajayhteydenottajat ovat nuorempia: 54 % heistä on alle 34-vuotiaita, läheisistä taas 31,6 %.

Pelaajien ja läheisten yhteydenotoissa keskeiset yhteydenoton syyt ovat osin päällekkäisiä: molemmissa ollaan kiinnostuneita kasvokkaisista tuki- ja hoitovaihtoehdoista. Myös taloudellinen huoli ja velat ovat saaneet sekä pelaajat että läheiset ottamaan yhteyttä. Pelaajat pohtivat pääasiassa omaa tilannettaan, läheiset taas oman hyvinvointinsa sijasta useammin pelaajan tilannetta ja hänen auttamistaan. Ihmissuhte- ja parisuhdeongelmat ovat useammin läsnä läheisten puheluissa.

YHTEYDENOTON SYYT JA KÄSITELLYT ASIAT, Puhelut ja chatit 2016.



KUVIO 5. Yhteydenoton syyt ja käsitellyt asiat, puhelut ja chatit 2016.

PUHELUIDEN TAUSTALLA OLEVAT PELIT

PELUURISSA TILASTOIDAAN pääasiallinen peli-ongelman taustalla oleva pelaamisen muoto silloin, kun se saadaan puheluissa selville. 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 kertoo suuntaa antavaa tietoa peliongelman rakenteesta myös Peluurin tunnuslukuja yleisemmällä tasolla. Raha-automaatit ovat olleet yleisin pelaamisen muoto peliongelman taustalla koko Peluurin toiminnan ajan. Yksikään muu peli ei yllä lähellekään samaa

tasoa kuin raha-automaatit. Raha-automaattipelaaminen kasvoi pelaajien, läheisten ja ammattilaisten tekemissä puheluissa 18 prosenttia vuodesta 2015 vuoteen 2016. Myös verrattaessa rahapeliautomaattien osuutta pääasiallisena ongelmapelaamisen muotona muihin pelimuotoihin automaattinen osuus kasvoi 65 %:sta 69 %:iin. Aiemmasta tavasta poiketen taulukossa 2 (ensisijainen ongelmia aiheuttava peli) on selkeyden vuoksi jätetty pois sinne aiemmin sisällytetty nettirahapelaaminen, jossa tarkempaa tietoa pelaamisen muodosta ei ole saatu. Pelaamisen kanava raportoidaan jäljempänä omana kokonaisuutenaan.

	Yht. 2015	2015%	Yht. 2016	2016%
Raha-automaatit	391	65%	463	69%
Hitaat numeroarvontapelit (esim. Lotto, Eurojackpot, Keno ym) *	4	1%	12	2%
Nopeat numeroarvontapelit (esim. eBingo, Pore, Syke) **	9	1%	15	2%
Kasinopöytäpelit (esim. blackjack, ruletti)	49	8%	35	5%
Vedonlyönti tai veikkaus (esim. pitkäveto, liveveto, vakio) ***	61	10%	60	9%
arvat (esim. nettiarvat ja raaputusarvat)	3	0%	4	1%
Pokeri	14	2%	34	5%
Hevospelit	9	1%	4	1%
Yksityiset vedot	1	0%	0	0%
Rahapelaaminen Helsingin kasinolla	8	1%	5	1%
Muu rahapeli	3	0%	2	0%
Digipelit (muu kuin rahapelit)	54	9%	34	5%
Yhteensä, tieto pääasiallisesta pelistä	606	100%	668	100%
Yhteensä, kaikki peliongelmapuhelut	1263		1316	

TAULUKKO 2. Ensisijainen ongelmia aiheuttava peli auttavan puhelimen puheluissa (pelaajat, läheiset ja työssään pelihaittoja kohtaavat) 2015 – 2016 ja %-osuus pelimuodottain puheluista, joissa pääasiallinen pelaamisen muoto on saatu määritellyä.

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

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

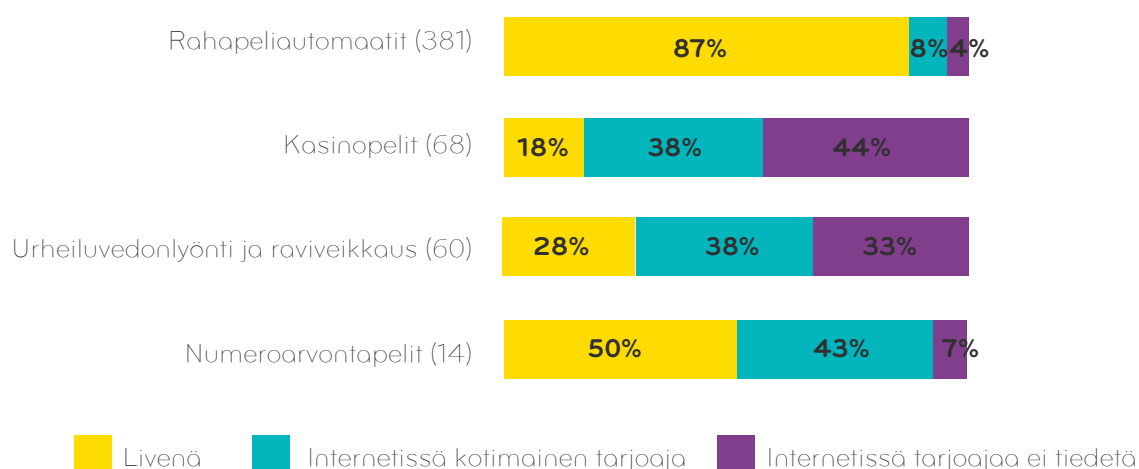
*** Vedonlyönti ja vakioveikkaus olivat erilliset kategoriat vuonna 2015, vuonna 2016 tämä kirjataan samaan kategoriaan.

PELAAMISEN KANAVA

INTERNET ON kasvattanut osuuttaan pelaamisen kanavana, kun asiaa tarkastellaan pitkällä aikavälillä. Niissä kontakteissa, joissa pääasiallinen pelaamisen kanava on saatu kirjattua, oli nettipelaamisen osuus vuonna 2016 yhteensä 55 %. Vuonna 2015 vastaava luku oli 48 % (josta pääasiassa kotimaisen tarjoajan osuus 19 %) ja vuonna 2014 45%. Tärkeä huomio nettipelaamisen osuudessa on se, että

Peluurissa tavoitettujen ongelmallisesti rahapelejä pelaavien kohdalla nettipelaaminen on yleisempää kuin väestön keskuudessa keskimäärin. Kaikesta rahapelaamisesta arvioidaan tapahtuvan sähköisissä ympäristöissä tällä hetkellä noin kolmanneksen. Peluurin luvut tukevat oletusta siitä, että netin kautta pelaaminen johtaa herkemmin ongelmiin kuin fyysisissä ympäristöissä tapahtuva pelaaminen.

PELIKANAVIEN OSUUKSET ERI PELIEN PELAAJILLA



Kuvio 6. Rahapelikanavien osuudet eri pelien pelaajilla (pääasiallinen ongelmien taustalla oleva peli) 2015.

Raha-automaattipelaamisesta valtaosa tapahtuu edelleen fyysisissä pelipisteissä netin sijaan. Vuonna 2016 pelipisteiden automaattipelien osuus oli 70 % ja netin kautta automaatteja pelasi 21 % pääasiassa automaattipelaamisella ongelmiin ajautuneista. Vain pieni osuus, 9 %, pelasi automaatteja sekä pelipisteissä että netin kautta.

PELAAMISEN KANAVA 2016, KUN PÄÄASIAKALLINEN PELEAMISEN MUOTO ONGELMIEN TAUSTALLA ON RAHA-AUTOMAATIT.

Pelipiste	324	70%
Netti	97	21%
Tasaisesti molempia	42	9%
Yhteensä	463	100%

Taulukko 3. Pelaamisen kanava 2016, kun pääasiallinen pelaamisen muoto ongelmien taustalla on raha-automaatit.

PELI POIKKI -OHJELMA

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

Ohjelmassa on vuosina 2015 -2016 ollut töissä kaksi kokoaikaista verkkoterapeuttia. Lisäksi Kuopion Kriisikeskuksen kaksi työntekijää ovat osallistuneet asiakastyöhön. Peluuri on tuottanut ohjelman THL:n rahoituksella ja Kuopion kriisikeskus on osallistunut asiakastyöhön alihankintasopimuksella. Vuoden

2016 aikana haettiin ja saatiin varmistus lisärahoitukselle, jonka turvin pitkän aikavälin tavoitteena on tuplata ohjelman suorittavien määrä. Samalla ohjelma siirtyy THL:n kehittämisrahoituksen piiristä osaksi Peluurin pysyvää rahoitusta, josta vastaa vuoden 2017 alusta Veikkaus Oy.

Peli poikki -ohjelman suorittaneiden lukumäärä vuonna 2016 oli samalla tasolla kuin vuonna 2015. Vuonna 2016 ohjelman aloittaneista 159 suoritti ohjelman loppuun. Samalla tilastointitavalla vuonna 2015 ohjelman suoritti kokonaan 152 pelaajaa. Vuonna 2016 ohjelmassa ylittyi 1 000 kokonaan hoidon läpi käyneen pelaajan raja.

Vuonna 2016 Peli poikki -ohjelman aloitti yhteensä 214 asiakasta. Asiakkaista 55 keskeytti ohjelman (25,7%). Kuopion terapeuttien osuus ohjelman läpikäyneistä asiakasta oli 52 asiakasta.

PELI POIKKI -OHJELMAN ASIAKKAAT 2016

Siirretty terapeuteille 2016	496 (128)
Rekisteröityi ohjelmaan	235
Suorittanut ohjelman	159 (52)
Keskeyttäneet	55 (12)
Ei aloittanut	21 (8)

TAULUKKO 4. Peli poikki -ohjelman asiakkaat 2016 (suluissa Kuopion kriisikeskuksen osuus)

PELI POIKKI -OHJELMAN SUORITTANEET ASIAKKAAT 2007-2016.

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

TAULUKKO 5. Peli poikki -ohjelman suorittaneet asiakkaat 2007-2016.

PELIVOIMAPIIRI JA OMAPELUURIN KEHITTÄMINEN

PELIVOIMAPIIRI ON tekstiviesti- ja internetpalvelu omasta tai läheisensä rahapelaamisesta huolestuneille. Pelivoimapiiri-palvelu perustuu A-klinikkasäätiön kehittämään Voimapiiri-konseptiin. Pelivoimapiiri tarjoaa tukea tekstiviesteillä kännykällä ja internetissä.

Vuoden 2015 lopussa Pelivoimapiirissä oli 707 jäsentä, joista pelaajia oli 445 ja läheisiä 136. Kasvua jäsenmäärässä oli 26 prosenttia verrattuna edellisvuoteen. Vertaisryhmään jäsenistä kuului 42 prosenttia, mikä tarkoittaa kolmen prosenttiyksikön kasvua (suhteutettuna jäsenmäärään) verrattuna vuoteen 2014. Vuoden 2016 lopussa Pelivoimapiirissä oli yhteensä 841 jäsentä. Kasvua edellisvuoteen oli jopa 19 prosenttia (707 jäsentä). Uusia jäseniä liittyi vuoden aikana 196 ja poistui 60.

Pelivoimapiirin jäsenistä pelaajia on 76 prosenttia ja läheisiä 21 prosenttia. Sukupuolijakauma on melko

tasainen, naisten ollessa niukasti enemmistö (53 %). Suurin osa jäsenistä on Uudeltamaalta (27 %) ja toiseksi eniten Pirkanmaalta (9 %).

Pääasiallisen ongelmia tuottavan pelimuodon sijaan Pelivoimapiirissä pelaajat voivat listata useamman heille ongelmia tuottavan rahapelin tai pelaamisen tavan. Internetpelit (nettikasinot ja pokeri) on tyypillisin listattu pelaamisen muoto ongelmien taustalla. Niiden osuus on 40 prosenttia. Toisella sijalla on rahapeliautomaatit (29 %). Sukupuolittain tarkasteltuna naiset olivat valinneet ongelmia tuottavaksi peliksi useimmiten internetpelit (48 %) ja rahapeliautomaatit (30 %). Miesten keskuudessa internetpelit ovat niin ikään eniten ongelmia aiheuttava peli (40 %), osuuden kuitenkin ollessa hieman pienempi kuin naisilla. Miehillä rahapeliautomaatit ovat listalla toisena (29 %) ja vedonlyöntipelit selkeänä kolmosena (11 %).

ENITEN ONGELMIA TUOTTAVAT PELIT PELIVOIMAPIIRIN ASIAKKAILLA 2016

MIKÄ RAHAPELI AIHEUTTAA ONGELMIA	NAISIA		MIEHIÄ		YHTEENSÄ	
Rahapeliautomaatit	114	30 %	192	28 %	306	29 %
Pöytäpelit kasinolla tai muussa pelipaikassa (mm. pokeri, ruletti, black jack)	12	3 %	61	9 %	73	7 %
Internetpelit (nettikasinot ja pokeri)	181	48 %	244	35 %	425	40 %
Veikkaus ja vedonlyönti (mm. vakioveikkaus, totopelit)	15	4 %	107	16 %	122	11 %
Lottopelit (mm. Lotto, Vikinglotto, Jokeri, Keno)	13	3 %	38	6 %	51	5 %
Raaputus- tai muut arvot (mm. Ässä-arpa, Casino)	20	5 %	33	5 %	53	5 %
Bingo	20	5 %	9	1 %	29	3 %
Jokin muu	5	1 %	4	1 %	9	1 %
Yhteensä	380	100 %	688	100 %	1068	100 %

TAULUKKO 6. Eniten ongelmia tuottavat pelit Pelivoimapiirin pelaaja-asiakkailla 2016. Pelaaja voi valita useita vaihtoehtoja (N=1068)

Pelivoimapiirissä toteutui vuoden 2015 aikana noin 5 700 viestitapahtumaa. Eniten tilattiin viestisarjoja (38 %) ja lähetettiin ryhmäviestejä (28 %). Lähetetyissä viestitapahtumissa oli laskua 32 prosenttia verrattuna vuoteen 2014. Vuoden 2016 aikana Pelivoimapiirissä oli 3 545 viestitapahtumaa ja 71 245 tekstiviestiä. Viestitapahtumat laskivat jopa 38 prosenttia edellisvuodesta. Viestitapahtumat lähtivät laskemaan kesäkuun lopussa, jolloin tehtiin muutos ryhmäviestien toimitustapaan. Muutoksen jälkeen ryhmäviestejä pystyi lähettämään ja vastaanottamaan vain Pelivoimapiirin nettipalvelussa. Syynä muutokselle oli kasvavat kulut. Muutoksen seurauksena tekstiviestien määrä ja niiden kustannukset laskivat merkittävästi.

Vuonna 2016 Pelivoimapiirissä lähetettiin eniten ryhmäviestejä (29 %) ja asetettiin itselle muistutusviestejä (29 %). Viestisarjoja osuus oli 23 % ja yksityisviestien 15 %. Viesteistä 85 prosenttia lähetettiin Pelivoimapiirin verkkopalvelun kautta.

Vuonna 2015 Pelivoimapiirin jatkoa arvioitiin konseptinkehittämistyöryhmässä, johon osallistui A-klinikkasätiön ja Peluurin työntekijöitä. Työryhmä tuotti raportin, jonka perusteella Pelivoimapiiri päätettiin vanhassa muodossaan lakkauttaa. Tärkeimmät syyt tähän olivat vanheneva teknologia ja tekstiviestin maksullisuudesta johtuva palvelun korkea hinta. Pelivoimapiirin tilalle päätettiin lähteä kehittämään korvaavaa sähköistä vertaistukipalvelua. Kehittämistyön pohjaksi uudelle palvelulle otettiin kehittämistyöryhmän työstämät tarpeet korvaavan palvelun teknisistä vaatimuksista. Ryhmätoiminnon lisäksi kehittämistyön ensivaiheen toteutukseen sisällytettiin kirjanmerkkien käyttö, chat-huone osana keskusteluryhmiä ja pelaamattomuuslaskuri pelaajien hyödynnettäväksi.

Toimittaja kilpailutettiin ja tekniseksi toteuttajaksi valikoitui Kehätieto Oy. OmaPeluuuri -portaalien kehittäminen käynnistettiin loppuvuonna 2016. Käyttäjille palvelu avattiin maaliskuussa 2017. Pidempiaikaisena tavoitteena on kehittää verkkopalvelu, jossa kaikki Peluurin rekisteröitymistä vaativat palvelut ovat käytettävissä yksien käyttäjätunnusten takana, palvelut ovat visuaaliselta ilmeeltään yhdenmukaiset ja kokonaisuus käyttäjäystävällisempi. Projektin ensimmäinen vaihe oli suunnitella ja käynnistää ryhmätoimintamoduulin kehittäminen. OmaPeluuuri korvaa Pelivoimapiirin ohella Päihdelinkissä sijaitsevat Tuuletin-vertaisryhmät. Nykyinen Tuuletin ja Pelivoimapiiri suljetaan 30.4.2017.

OmaPeluuuri -verkkopalvelu on tarkoitettu liikaa pelaaville ja heidän läheisilleen sekä pelihaittoja kohtaaville ammattilaisille. Se tarjoaa paikan keskustella ryhmässä vertaisen ja ammattilaisten kanssa. Palvelua on rakennettu yhteistyössä pelihaittatyön ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden kanssa. Palvelun suunnittelussa huomioitiin 2016 toteutetun sähköisen Pelirajat'on ryhmien pilotoinnin kokemukset. Peluuuri oli yhteistyössä mukana sähköisen Pelirajat'on -toiminnan kokeilussa. Yhdessä Sospedin kanssa päädyttiin Heimo-alustalla toteutetun kokeilun jälkeen siihen, että OmaPeluuria kehitetään siten, että se voi jatkossa toimia alustana myös Sospedin sähköiselle vertaistuelle. Sospedin Pelirajat'on-vertaiset osallistuvat OmaPeluurin koekäyttöön ennen julkaisua.

Valtti, Tuulettimet ja uusi läheisten foorumi Hertta

Valtti-keskustelupalsta tarjoaa paikan pelaajien ja läheisten vertaistuelle ja keskustelulle. Siellä voi keskustella kaikesta rahapeleihin ja peliongelmaan liittyvästä. Keskustelu käydään nimimerkillä. **Tuuletin-keskustelupalsta** on suljettu foorumi, jossa ulkopuoliset eivät voi nähdä keskustelujen sisältöä. Ohjatut ryhmät on tarjolla erikseen pelaajille ja läheisille.

Huhtikuussa 2016 avattiin ongelmallisesti pelaavien läheisille avoin Valtti-foorumia vastaava keskustelupalsta nimeltä **Hertta**. Hertta avattiin kävijäpöytälauteen pohjalta. Läheiset toivoivat itselleen omiin tarpeisiinsa vastaavaa keskustelualuetta. Valtti, Tuuletin ja Hertta toimivat A-klinikkasätiön Päihdelinkissä.

Valtissa tehtiin vuonna 2015 noin 14 000 yksilöityä sivun katselua kuukausittain. Tämä on noin 10 % enemmän kuin vuotta aiemmin. Eri kävijöitä Valtissa oli vuoden aikana noin 1 600 kuukausittain, mikä tarkoittaa 2 % laskua vuoteen 2014. Valtti kasvatti suosiotaan myös vuoden 2016 aikana. Palvelussa tehtiin noin 19 000 yksilöityä sivun katselua kuukausittain, mikä tarkoittaa 38 prosentin kasvua vuoteen 2015 verrattuna (n. 14 000 yksilöityä sivun katselua). Valtissa lähetettiin vuonna 2016 yhteensä 4 702 viestiä. Viestejä on käyty lukemassa 440 861 kertaa (sisältää kaikki Valtin keskustelut).

Tuulettimen pelaajien ryhmässä yksilöityä sivun katseluita oli vuonna 2015 noin 460 kuukausittain, vuonna 2016 vastaava määrä oli huomattavasti suurempi, 1 040 (kasvu 127 %).

Vuonna 2015 pelaajien ryhmän jäsenmäärä kasvoi jopa 70 % vuodesta 2014. Vuoden 2015 lopussa ryhmässä oli 56 pelaajaa. Uusia jäseniä pelaajien ryhmään liittyi vuoden 2015 aikana 33. Vuonna 2016 uusia jäseniä liittyi lähes saman verran, 32 pelaajaa. Viestejä ryhmässä lähetettiin 894 kpl ja niitä on luettu 5241 kertaa.

Läheisille tarkoitettussa Tuuletin -ryhmässä yksilöityjä sivun katseluita oli vuonna 2015 noin 300 kuukausittain (laskua edelliseen vuoteen 52 %). Läheisten Tuuletin -ryhmän jäsenmäärä oli vuoden 2015 lopussa 37, mikä on 12 % enemmän kuin vuotta aiemmin. Uusia jäseniä ryhmään liittyi vuoden 2015 aikana 14 kpl. Vuonna 2016 yksilöityjä sivun katseluita tehtiin kuukausittain noin 170 (laskua 45 %). Viestejä lähetettiin 159 ja niitä luettiin 375 kertaa. Uusia jäseniä läheisten ryhmään liittyi 16. Tuuletinmen pelaajien ryhmää vastaavasti myös läheisten Tuuletin -ryhmässä uusien jäsenten määrä oli molempina vuosina samaa tasoa.

Läheisten avoin Hertta -foorumi käynnistyi verkkaisesti. Uuden keskustelualueen käynnistäminen vie usein oman aikansa, ja Hertta pysyi vuoden 2016 hiljaisena. Yksilöityjä sivun katseluita Hertassa oli noin 550 kuukausittain. Viestejä Hertassa on 75 kappaletta. Viestejä on kuitenkin luettu aktiivisemmin; 22 900 kertaa.

eNeuvonta

Peluurin eNeuvonnan kautta voi esittää nimettömänä kysymyksiä asiantuntijalle pelihaitoista. Palvelu toimii Päihdelinkissä. Vuonna **2015** eNeuvontaan saapui 54 kysymystä. Tämä on 55 % vähemmän kuin vuonna 2014. Vuonna **2016** eNeuvonta oli jonkin verran aktiivisempi, palveluun saapui 70 kysymystä. 61 prosenttiin kysymyksistä vastattiin 1-2 päivässä ja yhteen vastaukseen käytettiin keskimäärin 27 minuuttia. Kysymyksistä 61 saapui Peluurin omien sivujen kautta ja loput yhdeksän Päihdelinkin sekä Nuortenlinkin kautta.

Kysymysten taustatietoa voidaan tarkastella Peluurin omien sivujen kautta saapuneista kysymyksistä. Peluurin sivujen kautta tulleiden kysymysten lukuprosentti oli 52. Omaan tilanteeseen liittyi 62 prosenttia kysymyksistä. Läheisen tilanteesta kysyi 35 prosenttia ja loput olivat ammattilaisten kysymyksiä. Sukupuolijakauma oli hyvin tasainen, puolet naisia ja puolet miehiä.

Suurin ikäryhmä oli 18-35-vuotiaat (39 %). Alaikäisten kysymyksiä oli 4 prosenttia ja yli 60-vuotiaiden kysymyksiä 14 prosenttia. Koulutustaustaltaan ammattikoulun käyneitä oli eniten, 37 prosenttia. Toiseksi suurin ryhmä oli peruskoulun käyneet (29 %) ja kolmanneksi korkeakoulutetut (25 %). Yli puolet (52 %) kysyjistä oli mukana työelämässä ja 14 prosenttia työttömiä. Eläkeläisiä oli niin ikään 14 prosenttia. Parisuhteessa ilmoitti olevansa 62 prosenttia.

Verkkosivut

Peluuri seuraa verkkosivuliikennettään Google Analytics -työkalulla. Verkkosivujen kävijämäärä on lisääntynyt tasaiseen tahtiin vuoteen 2015 asti (esim. vuodesta 2014 vuoteen 2015 jopa **+34 %**.) Vuodesta 2015 vuoteen 2016 käyttäjämäärä verkkosivuillamme koki kuitenkin notkahduksen ja laski 10,6 %. Myös sivun katselut ja istuntojen määrä vähenivät. Notkahdus koski kesä- ja syyskautta ja liikenne lähti uudelleen kasvuun loppuvuotta kohti. Yhtenä selittävä tekijänä notkahdukselle on verkkosivustolla viiveellä ilmenneet ongelmat, joiden johdosta sivut ovat olleet määrittämättömiä ajanjaksoja kaatuneena. Osasyynä voi olla myös muiden toimijoiden maksullisen Google-mainonnan lisääntyminen sekä Peluurin vaihteleva näkyvyys Veikkauksen, RAY:n ja Fintoton eri kanavissa.

ISTUNNOT, SIVUN KATSELUT JA KÄYTTÄJÄT PELUURIN VERKKOSIVUSTOLLA 2015-2016.

	2015	2016	Muutos % 2015-16
ISTUNNOT	156 269	132 105	-15,5 %
SIVUN KATSELUT	339 163	286 178	-15,6 %
KÄYTTÄJÄT	119 917	107 231	-10,6 %

TAULUKKO 7.

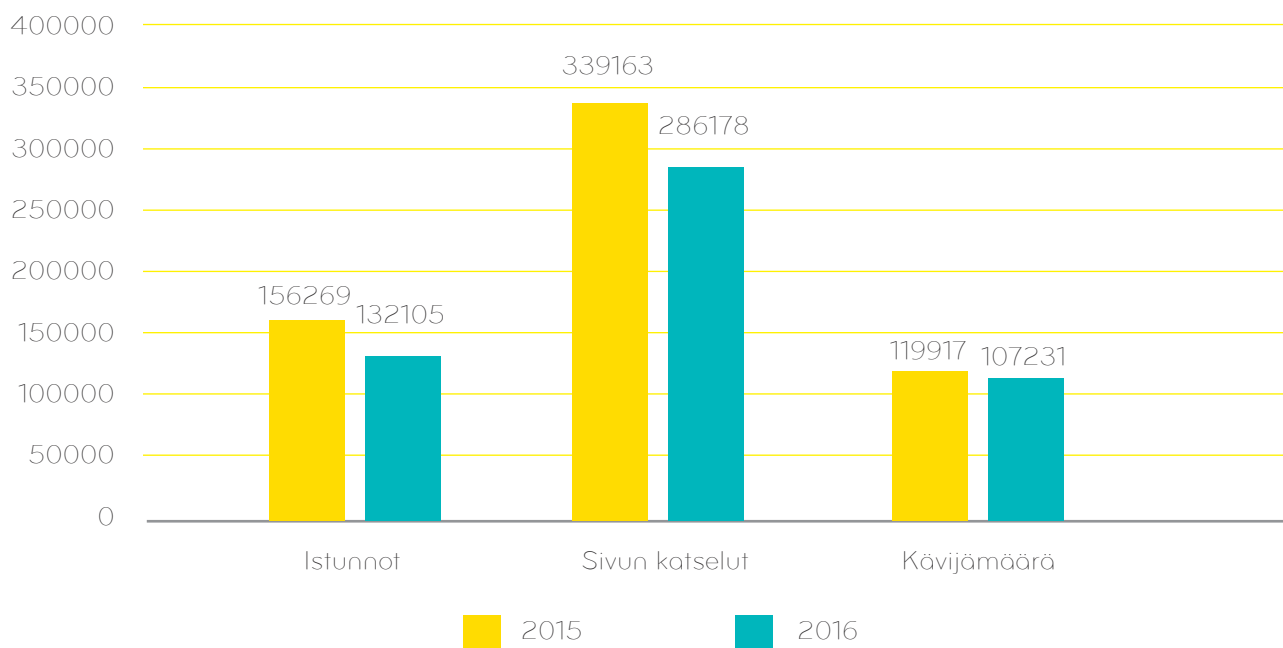
Istunto: ajanjakso, jonka käyttäjä viettää aktiivisesti verkkosivuilla.

Sivun katselut: katseltujen sivujen kokonaismäärä

Käyttäjät: eri käyttäjät, jotka ovat aloittaneet vähintään yhden istunnon vuoden aikana.

(lähde: Google Analytics.)

ISTUNNOT, SIVUN KATSELUT JA KÄVIJÄMÄÄRÄT PELUURIN VERKKOSIVUSTOLLA 2015-2016.



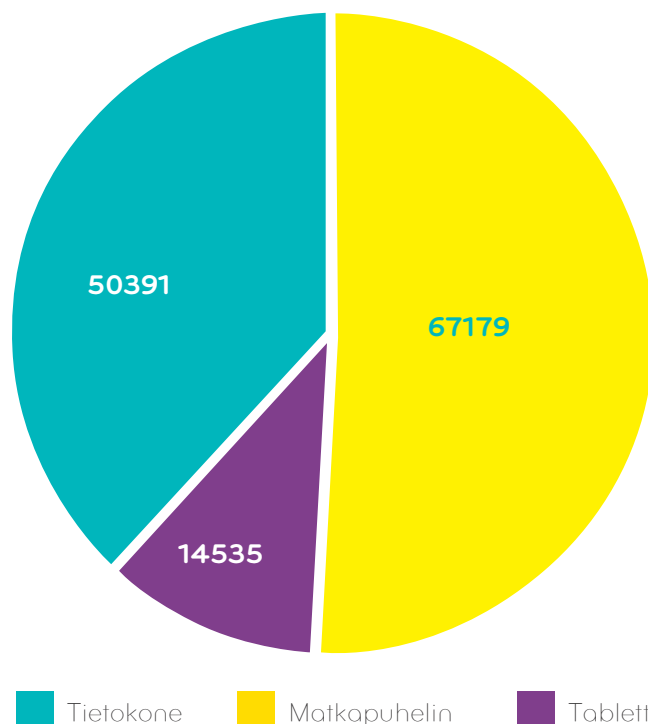
KUVIO 7. Istunnot, sivun katselut ja kävijämäärät Peluurin verkkosivustolla 2015-2016.

PELUURIN VERKKOSIVUILLA TEHTYJEN ISTUNTOJEN JAKAANTUMINEN PÄÄTELAITTEITTAIN 1.1.-31.12.2016.

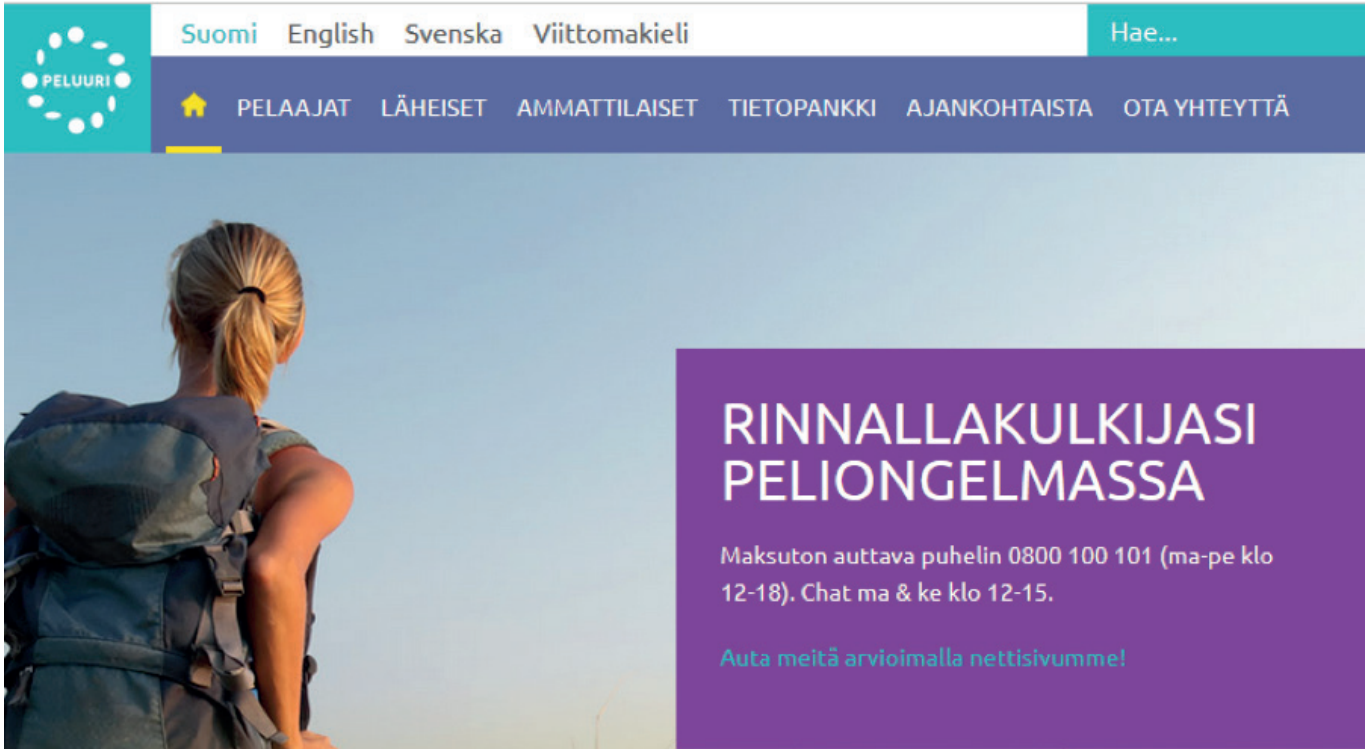
Vuonna 2016 Peluurin verkkosivuilla tehtiin yhteensä 132 105 istuntoa - se tarkoittaa keskimäärin 11 009 istuntoa kuussa (vuonna 2015: 13 022) tai 362 istuntoa päivässä (vuonna 2015: 428).

Mobiililaitteiden kasvu näkyy lyhyellä aikajänteellä Peluurin verkkosivujen käynneissä. Vuonna 2014 mobiililaitteiden (eli matkapuhelimen ja tabletin) osuus istunnoista oli 28 %, vuonna 2015 63 % ja vuonna 2016 62 %.

Isoa hyppäystä vuodelta 2014 vuoteen 2015 selittää eniten vuoden 2014 lopussa toteutettu verkkosivujemme uudistus, jolloin sivustosta tehtiin mobiililaitteystävällinen (eri näyttöpäätteisiin skaalautuva).



KUVIO 8. Peluurin verkkosivuilla tehtyjen istuntojen jakaantuminen päätelaitteittain 1.1.-31.12.2016.



KUVA 1. Peluurin verkkosivuilla on omat osiot suomeksi, englanniksi, ruotsiksi sekä viittomakielellä. Suomenkieliset sivut jakaantuvat Pelaajat-, Läheiset-, Ammattilaiset-, Tietopankki-, Ajankohtaista- ja Ota yhteyttä -osioihin.

Selkeästi eniten verkkosivuja näyttävät käyttävän rahapelaajat: eniten yksilöityjä sivun katseluita suomenkielisen nettisivun eri osioissa vuonna 2016 oli **pelaajat-osiossa** (84 738). Läheisosioon kertyi toiseksi eniten yksilöityjä sivun katseluita, 21 022. Tietoa rahapelaamisesta ja rahapeleistä sisältävä **tietopankki** on seuraavana, 20 753. **Ammattilaiset-osioon** kertyi yksilöityjä sivujen katseluita 6 483 ja **ajankohtaista-osioon** 5 212 kappaletta.

Vertaispuhelin

Peluuri aloitti vertaispuhelintoiminnan yhdessä Sosped säätiön Pelirajat'on-toiminnan sekä Tieto- ja tukipiste Tiltin kanssa kokeiluluonteisesti keväällä 2015. Palvelu jatkui vuonna 2016. Kokeilujakso kesti 23.4.-19.6.2015 välisen ajan (n. 2kk). Kesän ajan toiminta oli tavalla ja jatkui loppuvuodesta, 1.9.-15.12. välisen ajan (3,5 kk).

Tukea puhelimesta tarjonneet vertaiset koostuivat haastavasta tilanteesta yli päässeistä (entisistä) ongelmapelaajista sekä läheisistä. Keväällä 2015 pelaajia oli kolme ja läheisiä neljä, syksyllä 2015 rinki laajeni kahdeksaan pelaajaan ja neljään läheiseen.

Yksi vertaisista tuli Tiltistä, loput Pelirajat'onista. Vuoden 2016 aikana palvelussa toimi 17 vertaisohjaajaa. Ohjaajista yksi vastasi ruotsinkielisistä ja yksi digipelaamiseen liittyvistä vertaispuheluista.

Vuonna 2015 vertaispuhelimessa varattiin aikoja 41 eri pelaaja- ja läheisasiakkaalle. Puheluja toteutui yhteensä 59. Vuonna 2016 varattiin yhteensä 89 ensimmäistä soittoaikaa (71 pelaajille, 18 läheisille). Puheluista toteutui 78 ja valtaosan kanssa käytiin useampi kuin yksi puhelu.

Syksyn 2015 kokeilujakson jälkeen luvan antaneille asiakkaille soitettiin palautepuheluk. Palautepuheluihin tavoitettiin noin puolet kyseisen jakson asiakkaita, yhteensä 11 henkilöä (23 eri asiakkaasta). Kaikki tavoitetut olivat hyvin tyytyväisiä käymiinsä keskusteluihin. Tuettavat saivat antamansa palautteen mukaan mm. rohkaisua, kannustusta, toivoa ja perspektiiviä omaan tilanteeseensa. Palautepuheluissa kävi myös ilmi, että lähes kaikkien tilanne oli tavalla tai toisella selvästi parantunut siitä, kun vertaispuheluk alkoivat. Vuonna 2016 palvelussa siirryttiin tekstiviestipalautteeseen. Palautetta on tullut 9 asiakkaalta ja se on ollut kiitävää.

LIITE 1.

ONGELMIA AIHEUTTAVAT PELIT PELI POIKKI -OHJELMASSA 2007-2016.

Mikä tai mitkä seuraavista peleistä ovat mielestäsi aiheuttaneet sinulle ongelmia viimeisen 12 kuukauden aikana. Voit valita useampia vaihtoehtoja.

A) RAHA-AUTOMAATIT

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelaa mutta peli ei aiheuta ongelmia	420	24.2	40.3	40.3
	Pelaa ja peli aiheuttaa ongelmia	622	35.8	59.7	100.0
	Total	1042	60.0	100.0	
Missing	99	694	40.0		
Total		1736	100.0		

B) RAHA-AUTOMAATIT INTERNETISSÄ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelaa mutta peli ei aiheuta ongelmia	272	15.7	29.4	29.4
	Pelaa ja peli aiheuttaa ongelmia	654	37.7	70.6	100.0
	Total	926	53.3	100.0	
Missing	99	810	46.7		
Total		1736	100.0		

C) KASINOPELIT KASINOLLA, RAVINTOLASSA, LAIVALLA (ei raha-automaatit, pokeri)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelaa mutta peli ei aiheuta ongelmia	419	24.1	79.7	79.7
	Pelaa ja peli aiheuttaa ongelmia	107	6.2	20.3	100.0
	Total	526	30.3	100.0	
Missing	99	1210	69.7		
Total		1736	100.0		

D. KASINOPELIT INTERNETISSÄ (ei raha-automaatit, pokeri)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelaa mutta peli ei aiheuta ongelmia	290	16.7	40.1	40.1
	Pelaa ja peli aiheuttaa ongelmia	433	24.9	59.9	100.0
	Total	723	41.6	100.0	
Missing	99	1013	58.4		
Total		1736	100.0		

E. RAAPUTUS- JA MUUT ARVAT; ÄSSÄ/CASINO- YM. MYYNTIPISTEISSÄ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelaa mutta peli ei aiheuta ongelmia	724	41.7	88.9	88.9
	Pelaa ja peli aiheuttaa ongelmia	90	5.2	11.1	100.0
	Total	814	46.9	100.0	
Missing	99	921	53.1		
	System	1	.1		
	Total	922	53.1		
Total		1736	100.0		

F. RAAPUTUS- JA MUUT ARVAT; ÄSSÄ/CASINO- YM. INTERNETISSÄ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelaa mutta peli ei aiheuta ongelmia	661	38.1	93.4	93.4
	Pelaa ja peli aiheuttaa ongelmia	47	2.7	6.6	100.0
	Total	708	40.8	100.0	
Missing	99	1028	59.2		
Total		1736	100.0		

G. LOTTOPELIT; LOTTO/VIKINGLOTTO/JOKERI MYYNTIPISTEISSÄ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelaa mutta peli ei aiheuta ongelmia	872	50.2	95.6	95.6
	Pelaa ja peli aiheuttaa ongelmia	40	2.3	4.4	100.0
	Total	912	52.5	100.0	
Missing	99	823	47.4		
	System	1	.1		
	Total	824	47.5		
Total		1736	100.0		

H. LOTTOPELIT; LOTTO/VIKINGLOTTO/JOKERI INTERNETISSÄ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelaa mutta peli ei aiheuta ongelmia	732	42.2	93.4	93.4
	Pelaa ja peli aiheuttaa ongelmia	52	3.0	6.6	100.0
	Total	784	45.2	100.0	
Missing 99		951	54.8		
	System	1	.1		
	Total	952	54.8		
Total		1736	100.0		

I. NUMEROARVONTAPELIT ESIM. KENO, SYKE, BINGO (RAHABINGO) MYYNTIPISTEISSÄ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelaa mutta peli ei aiheuta ongelmia	594	34.2	86.6	86.6
	Pelaa ja peli aiheuttaa ongelmia	92	5.3	13.4	100.0
	Total	686	39.5	100.0	
Missing 99		1050	60.5		
Total		1736	100.0		

J. NUMEROARVONTAPELIT ESIM. KENO, SYKE, BINGO (RAHABINGO) INTERNETISSÄ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelaa mutta peli ei aiheuta ongelmia	599	34.5	83.4	83.4
	Pelaa ja peli aiheuttaa ongelmia	119	6.9	16.6	100.0
	Total	718	41.4	100.0	
Missing 99		1018	58.6		
Total		1736	100.0		

K. VEDONLYÖNTI- JA VEIKKAUSPELIT MYYNTIPISTEISSÄ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelaa mutta peli ei aiheuta ongelmia	406	23.4	65.1	65.1
	Pelaa ja peli aiheuttaa ongelmia	218	12.6	34.9	100.0
	Total	624	35.9	100.0	
Missing 99		1112	64.1		
Total		1736	100.0		

L) VEDONLYÖNTI- JA VEIKKAUSPELIT INTERNETISSÄ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelaa mutta peli ei aiheuta ongelmia	619	35.7	96.9	96.9
	Pelaa ja peli aiheuttaa ongelmia	20	1.2	3.1	100.0
	Total	639	36.8	100.0	
Missing	99	1097	63.2		
Total		1736	100.0		

M) HEVOSPELIT RADALLA JA MYYNTIPISTEISSÄ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelaa mutta peli ei aiheuta ongelmia	158	9.1	86.3	86.3
	Pelaa ja peli aiheuttaa ongelmia	25	1.4	13.7	100.0
	Total	183	10.5	100.0	
Missing	99	1553	89.5		
Total		1736	100.0		

N) HEVOSPELIT INTERNETISSÄ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelaa mutta peli ei aiheuta ongelmia	139	8.0	96.5	96.5
	Pelaa ja peli aiheuttaa ongelmia	5	.3	3.5	100.0
	Total	144	8.3	100.0	
Missing	99	1592	91.7		
Total		1736	100.0		

O) POKERI KASINOLLA, PELISALISSA, RAVINTOLASSA, LAIVALLA, YKSITYISESTI TMS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelaa mutta peli ei aiheuta ongelmia	236	13.6	69.0	69.0
	Pelaa ja peli aiheuttaa ongelmia	106	6.1	31.0	100.0
	Total	342	19.7	100.0	
Missing	99	1394	80.3		
Total		1736	100.0		

P. POKERI INTERNETISSÄ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelaa mutta peli ei aiheuta ongelmia	431	24.8	88.9	88.9
	Pelaa ja peli aiheuttaa ongelmia	54	3.1	11.1	100.0
	Total	485	27.9	100.0	
Missing	99	1251	72.1		
Total		1736	100.0		

Q. TIETOKONE-, KONSOLI- JA MOBIILIPELIT

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelaa mutta peli ei aiheuta ongelmia	688	39.6	90.8	90.8
	Pelaa ja peli aiheuttaa ongelmia	70	4.0	9.2	100.0
	Total	758	43.7	100.0	
Missing	99	978	56.3		
Total		1736	100.0		

