

# Peluuri Puolivuosiraportti 2011

Mari Pajula · Annina Aaltonen



3	Tiivistelmä
4	Johdanto
5	Peluurin toiminta
5	Auttava puhelin 1–6 2011
5	Puheluiden määrä ja luonne
7	Soittajat 1–6 2011
7	Pelaajat
9	Läheiset
9	Ongelmien taustalla olevat pelit
11	Peluurin palvelut internetissä ja tekstiviestein
11	Verkkosivusto
11	eNeuvonta
11	Valtti ja Tuuletin
12	Pelivoimapiiri
13	Peli poikki
14	Liitteet

# Tiivistelmä

Ensimmäiset kuusi kuukautta Peluurissa ovat kuluneet palveluiden käyttäjämäärien suhteen totutulla tavalla. Kesäkuun loppuun mennessä Peluurin auttavassa puhelimesta vastattiin 1362 puheluuun, mikä on parikymmentä puhelua enemmän kuin vastaavana aikana edellisenä vuonna (1342 puhelua). Pelaajilta tuli täsmälleen yhtä monta puhelua kuin vastaavana aikana edellisenä vuonna (373). Läheisiltä puolestaan tuli hieman edellisvuotta enemmän soittoja (2011=177, 2010=138). Varsinaiselta kohderyhmältä tulleiden puheluiden osuus kaikista soittoista nousi, koska vika- ja häirintäpuheluiden määrä jatkoi laskuaan.

Alkuvuoden tilastot antavat viitteitä siitä, että ikäraja on tehokas keino nuorimpien kansalaisten liikapelaamisen ehkäisyssä. Keskeisin puolivuositilastossa esille tullut muutos liittyy Peluurin tavoittaman pelaajakunnan ikärakenteeseen. Rahapelaamisen uudet ikärajat ovat todennäköisesti vaikuttaneet ainakin osaltaan siihen, että alle 18-vuotiaiden pelaamista koskevia soittoja on tullut Peluurin auttavaan puhelimeen aiempaa vähemmän (muutosprosentti -56). Tämä ei kuitenkaan ole merkinnyt asiakaskunnan vähenemistä, vaan vastaavasti vanhempien ikäluokkien pelaamista koskevia soittoja on tullut aiempaa enemmän siten, että asiakasmäärät kokonaisuutena ovat pysyneet varsin vakaalla tasolla. 25 vuotta täyttäneiden pelaamista koskevia soittoja tuli auttavaan puhelimeen

28 % enemmän kuin edellisenä vuonna vastaavaan aikaan.

Yleisimpänä ongelmien aiheuttajana Peluurin tilastoissa on edelleen rahapeliautomaatit. Viime vuoden vastaavan ajan tilastoihin verrattuna pääasiassa raha-automaattipelaamiseen liittyviä ongelmia käsitelleitä puheluita oli alkuvuonna hieman enemmän. Toiseksi yleisin pelaamisen muoto pääasiallisena ongelmien aiheuttajana on pokeri. Viittä puhelua lukuun ottamatta pokeripelaamisessa tiedettiin olevan kyse nettipokerista. RAY:n sivusto nousi pokerin kohdalla esille neljässä puhelussa. Veikkauksen pelitarjontaan kuuluvasta pelaamisen muodosta kyse oli noin 7 prosentissa puhelusta. Internetpelaaminen oli pääasiallisen pelin kohdalla pelaamisen kanavan yhteensä 89 puhelussa. Tästä voidaan laskea, että noin neljänneksessä puhelusta (24 %) ongelmien taustalla on jokin nettipelaamisen muodoista.

Merkittävä muutos auttavan puhelimen tilastoissa on myös Peluurin tavoitettavuuden paraneminen. Ruotsinkielisen palvelun käyttöönoton myötä toisen puhelulinjan käyttöönotto on parantanut tavoitettavuutta merkittävästi. Pelivoimapiiri on uusin Peluurin palveluista. Tekstiviestipalvelun toimintavuodelle asetetut kasvutavoitteet on saavutettu hyvin; kesäkuun loppuun asetetusta 300 asiakkaan tavoitteesta jäätiin ainoastaan seitsemällä asiakkaalla (293 asiakasta).

# Johdanto

Peluurin seitsemännen toimintavuoden käynnistyminen on tuonut mukanaan muutoksia Peluurin toimintaan. Peluurin ammatillisen toiminnan kehittäminen on lähtenyt aktiivisesti käyntiin, minkä positiivisia tuloksia voi nähdä osin jo tämän puolivuosisraportin tilastoissa.

Peluurin osalta tämä raportti on tutuksi tullut puolivuosisraportti, joka on lyhyt katsaus Peluurin toimintaan ja sen tilastoihin kattavampien tilastojen tullessa vuosiraportoinnin yhteydessä. Tämä raportti ajoittuu kuitenkin aikaan, jolloin Peluurilla on juuri tullut vuosi täyteen uudessa toimintaympäristössä Peliklinikalla. Ensimmäinen vuosi Peliklinikalla on ollut antoisaa uudenlaisen toimintamallin ja -kulttuurin luomista varmasti kaikille kumppaneille. Mitään ei ole tapahtunut itsestään ja yhteisen toiminnallisen yksikön luomisen eteen on jokainen saanut tehdä töitä. Yhdessä tekeminen on kuitenkin tuottanut tulosta ja kokonaisuuden voi jo ensimmäisen toimintavuoden jälkeen sanoa hyvällä omalla tunnolla olevan selkeästi osiensa summaa suurempi.

Peluurin vuosiraportissa 2010 todettiin alaikäisten

pelaamista koskevien auttavan puhelimen soittojen lisääntyneen toimintavuoden aikana. Tämän puolivuosisraportin ajanjakso oli historian viimeinen ajanjakso, jolloin alaikäisten pelaaminen vielä osin oli sallittua alle 18 –vuotiaille. Heinäkuussa astuivat voimaan uudistuneen arpajaislain säädökset myös raha-automaattien pelaamisessa.

Peluurin ammatillistaminen on tuonut mukanaan uudenlaista ammatillista osaamista Peluurin piiriin ja sen myötä valmius myös ruotsinkielisten palveluiden kehittämiseksi on lisääntynyt. Peluri tarjoaa tietoa ja tukea peliongelmissa pelaajille, heidän läheisilleen sekä työnsä puolesta pelihaittoja kohtaaville. Peluurin perustehtävä on 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 toiminta

Peluri tarjoaa tietoa ja tukea peliongelmissa pelaajille, heidän läheisilleen sekä työnsä puolesta pelihaittoja kohtaaville. Peluurin perustehtävä on 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 palvelutuottajina toimivat A-klinikkasäätiö ja Sininauhaliitto ry. Toiminnallisesti Peluri on osa Peliklinikkaa, joka on järjestö- ja kuntatoimijat sekä valtion yhteen kokoava palvelukeskus.

Palveluja kehitetään ja tarjotaan asiakaslähtöisesti, eli ensisijaisesti kohderyhmiltä välittyvien tarpeiden mukaisesti. Asiakaslähtöisyyden ohella palvelun periaatteita ovat luottamuksellisuus, anonymiteetti ja tuomitsematon suhtautuminen asiakkaan ongelmaan. Palveluiden kehittämisessä huomioidaan yleinen yhteiskunnallinen viestinnän ja kommunikaation muutoskehitys, jonka myötä palveluiden kysyntä ja tiedon etsintä siirtyy enenevässä määrin sähköisiin ympäristöihin. Yhteistyösopimuksen mukaisella rahoitusosuudella tarjotaan ja kehitetään matalan kynnyksen tuki-, ohjaus- ja neuvontapalveluita. Ammatillisen toiminnan kehittämistyössä periaatteita ovat palvelun laatu, tehokkuus, ammatillinen osaaminen sekä systemaattiseen ja tutkittuun tietoon perustuvat palvelut, jotka ovat arvioitavissa. Ammatillinen toiminta ei merkitse siirtymää hoito- tai terapiapalveluiden puolelle.

Peluurin rahoituksen perusta muodostuu yhteistyösopimuksen mukaisesta rahoituksesta. Yhteistyösopimuksen mukaisia palvelun rahoittajia ovat Fintoto Oy, Raha-automaattiyhdistys ry ja Veikkaus Oy. Sosiaali- ja terveysministeriö on palveluntuottajien ja peliyhteisöjen ohella mukana sopimuksessa ja osallistuu Peluurin toimintaan johtoryhmässä, koordinoi toimintaa ja antaa sille tukea. Rahapelihaittojen tutkimuksesta ja seurannasta sekä pelihaittojen ehkäisyn ja hoidon kehittämisestä ministeriön hallinnonalalla vastaa Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL.

Tunnetuin Peluurin palveluista on auttava puhelin, joka on neuvontaa, ohjausta ja tukea tarjoava palvelu. Monelle soittajalle se on ensikontakti peliongelmapalveluihin ja ponnahduslauta hoitopalveluihin hakeutumiseen. *Valtti* on

peliongelmaan liittyvä yleinen keskustelufoorumi verkossa, *Tuuletin* taas suljettu keskustelufoorumi, jossa keskusteluun osallistuu myös Peluurin työntekijä. *ENeuvonnassa* voi esittää peliongelmaa koskevia kysymyksiä asiantuntijalle. *Peli Poikki* on kahdeksan viikon mittainen itseopiskelun, ammatillisen tuen ja vertaistuen yhdistävä ohjelma, joka toimii verkossa ja puhelimella. Peluurin laaja ja suosittu verkkosivusto tarjoaa tietoa peliongelmaista ja sen hoidosta ja sivustolla voi muun muassa tehdä pelaamisen luonnetta arvioivia testejä. Pelivoimapiiri tarjoaa tietoa ja tukea tekstiviestien välityksellä kännykällä ja internetissä.

## Auttava puhelin 1–6 2011

### Puheluiden määrä ja luonne

Auttava puhelin palvelee asiakkaita arkisin kello 12 ja 18 välillä maksuttomassa numerossa 0800 100 101. Ruotsinkielinen päivystys toimii maanantaisin. Peluurissa vastattiin vuoden 2011 ensimmäisten kuuden kuukauden aikana yhteensä 1 362 puheluun. Peliongelmaa koskevaan eli Peluurin ydintehtävän mukaiseen puheluun vastattiin 578 kertaa. Näistä 99 puhelua oli sellaisia, joissa soittaja oli soittanut Peluuriin joskus aiemmin. Prosentteina uusintasoittojen osuus oli alkuvuonna 17 % kaikista peliongelmapuheluista.

Vika- ja häirintäsoittojen määrä on jatkanut laskuaan. Suurin muutos on tapahtunut tulleiden puheluiden ja vastattujen puheluiden suhteessa. Alkuvuonna päästiin testaamaan Peluurin päivystysaikana toista puhelinlinjaa, jolloin linjan ollessa varattu puhelu yhdistyy automaattisesti toiselle päivystäjälle. Alkuvuoden tilastot osoittavat, että jo toisen linjan ajoittainen käyttö on parantanut Peluurin tavoitettavuutta.

Toinen puhelinlinja on ollut käytössä enenevässä määrin kevään aikana, mikä kuukausikohtaisessa tilastossa heijastuu selkeästi tulleiden puheluiden määrään. Tulleiden puheluiden määrään vaikuttaa erityisesti se, kuinka monta kertaa yksittäinen soittaja joutuu näppäilemään Peluurin numeron, ennen kuin pääsee päivystäjän

Kaikki puhelut	1-6/2011		1-6/2010		1-6/2009	
Peliongelma yhteensä	578	42 %	531	40 %	593	33 %
Vika-/ häirintäpuhelu	477	35 %	663	49 %	1070	60 %
Peliasiakas	300	22 %	133	10 %	84	5 %
Muut	7	1 %	15	1 %	26	2 %
Yhteensä	1362	100 %	1342	100 %	1773	100 %
Kaikki tulleet soitot yhteensä (24 h / 7 vrk)	n=6 941	20 % (=vastaus%)	n= 8 115	17 % (=vastaus%)	n= 10 058	18 % (=vastaus%)

**Taulukko 1. Vastatut puhelut tyypeittäin 2011, 2010 ja 2009 (kaikki soitot 1.1.–30.6., Telia Sonera)**

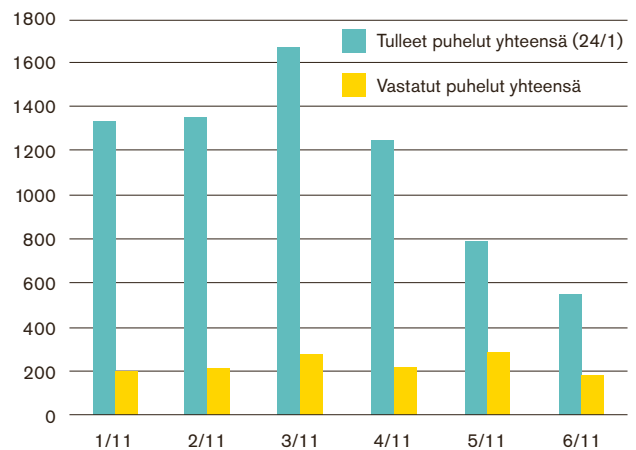
puheluille. Tässä tilastossa tulleissa puheluissa mukana ovat myös Peluurin päivystysajan ulkopuolella tulleet puhelut. Päivystysaikana tulleiden puheluiden osalta vastausprosentti on luonnollisesti korkeampi.

Pelaajilta tulevissa puheluissa soittaja on edellisten vuosien tapaan useammin mies kuin nainen. Niistä pelaajasoitoista, joissa soittajan sukupuoli on ollut tiedossa, 79 %:ssa soittaja on mies.

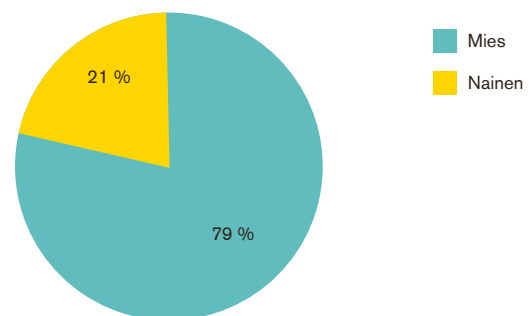
Läheissoittaja puolestaan on useammin (68 %) nainen kuin mies. Prosenttiluku on täsmälleen sama kuin vastaavaan aikaan edellisenä vuonna.

Pelaajasoittojen määrä on pysynyt hämmästyttävän tasaisena edellisenä kolmena vuonna. Erikoinen sattuma on, että pelaajapuheluiden määrä oli vuoden 2011 ensimmäisen kuuden kuukauden aikana täsmälleen sama 373 kuin edellisenä vuonna. Sitä edeltävään vuoteen verrattunakin eroa on ainoastaan yhden puhelun verran. Läheisten puheluiden määrä ei ole ollut samalla tavalla vakaa. Vuoden 2010 lukihiin verrattuna kasvua tapahtui 39 puhelun verran.

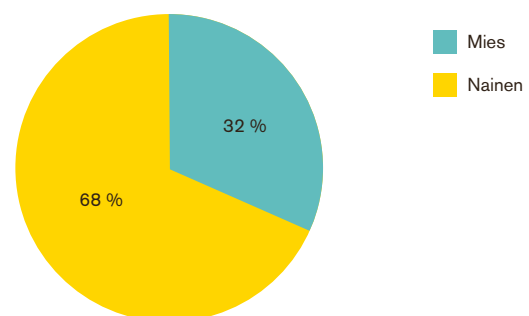
Läheisten puhelut ovat aiemman kokemuksen mukaisesti pelaajien soittoja pidempiä. 31 % läheispuheluista on kestoltaan yli 20 minuuttia, pelaajien puheluissa vastaava osuus on 13 %. Kaikista peliongelmaa koskevista soittoista (pelaajat, läheiset ja välilliset asiakkaat) 40 % on yli 10 minuutin pituisia.



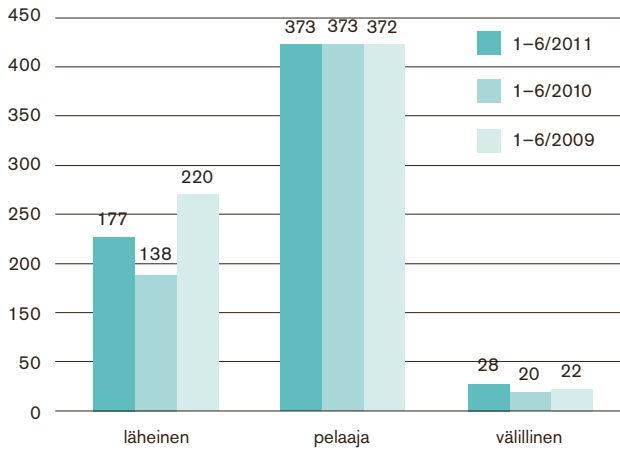
**Kuvio 1. Tulleet ja vastatut puhelut Peluurin auttavassa puhelimesta 1-6 2011.**



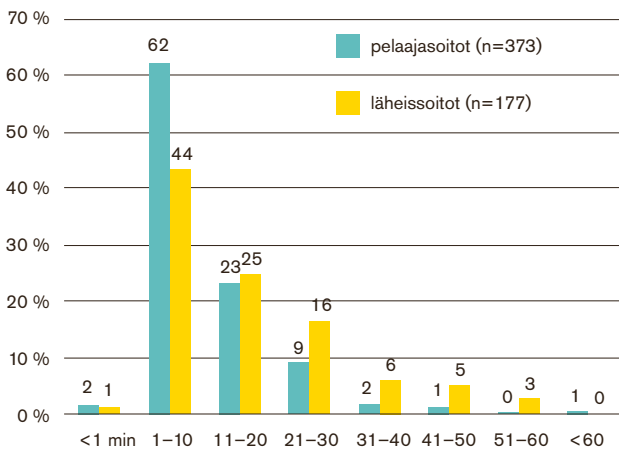
**Kuvio 2. Pelaajasoittajien sukupuoli 1-6 2011.**



**Kuvio 3. Läheissoittajien sukupuoli 1-6 2011.**



**Kuvio 4. Läheisten, pelaajien ja välillisten asiakkaiden soitot tammi-kesäkuussa 2009-2011.**



**Kuvio 5. Pelaajien ja läheisten puheluiden jakauma keston mukaan (%) 1-6 2011.**

## Soittajat 1-6 2011

### Pelaajat

Sekä edellisessä vuosiraportissa että tätä raporttia vastaavassa edellisessä puolivuosisraportissa (2010) tehtiin huomio alle 15-vuotiaiden pelaamista koskevien soittojen määrään kasvusta. (1-6/2010 12,1%; vrt. 1-6/2009, 2,2% ja 2009, 4%). Uusimmissa tilastoissa on havaittavissa selkeästi vastakkainen trendi. Kun edellisenä vuonna vastaavaan aikaan oli vastattu 32:een alle 15-vuotiaan pelaamista käsittelevään puheluun, toimintavuonna 2011 nuorinta asiakasryhmää koskevat puhelut laskivat viiteen

puheluun.

Muutos saattaa kertoa asteittain käyttöön otetun 18-vuoden yleisen ikärajan vaikutuksesta pelaamista koskeviin haittoihin. Uudet ikärajat tulivat alkuvuonna voimaan raha-automaattipelaamisen osalta asteittain siten, että kaikissa pelipaikoissa siirryttiin uuteen käyttöön 1.7. mennessä. Pääosin uutta ikärajaa alettiin soveltaa jo hyvissä ajoin ennen heinäkuuta. Vaikka alle 15-vuotiaiden pelaaminen on aikaisemminkin ollut kielletty alle 15-vuotiailta, on uusi 18 vuoden ikäraja todennäköisesti vaikeuttanut nuorimpien pelaamista. Valvonta tämän ikäryhmän osalta on helpottunut; 12-vuotias on luonnollisesti helpompi erottaa 18-vuotiaasta kuin 15-vuotiaasta ja henkilöllisyystodistus löytyy suurella todennäköisyydellä 18-vuotiaan taskusta. Alle 15-vuotiaiden pelaamista koskevissa soittoissa on ollut kyse lähinnä raha-automaattien liiallisesta pelaamisesta. Peluurin tilastot antavat viitteitä siitä, että ikäraja on tehokas keino nuorimpien kansalaisten liikapelaamisen ehkäisyssä. Uuden ikärajan vaikutusta voidaan kuitenkin arvioida paremmin vasta pidemmän aikavälin tilastoissa.

Pelaajien ikäprofiili muuttui alkuvuonna myös yleisemmällä tasolla tarkasteltuna. Kun pitkän aikavälin tilastoissa pelaajista noin puolet on ollut alle 25-vuotiaita, alkuvuonna vastaavan ikäluokan osuus oli 37 % (1-6 2010 53 %). Alle 15-vuotiaita koskevien soittojen vähenemisen ohella 15-17-vuotiaita koskevat soitot vähenivät verrattuna edelliseen vuoteen. Alaikäisten alle 18-vuotiaiden puhelut vähenivät kokonaisuudessaan yli puolella (muutosprosentti -56 %). 18-25-vuotiaiden ikäryhmää koskevat soitot puolestaan pysyivät suurin piirtein samalla tasolla (muutosprosentti -7,9).

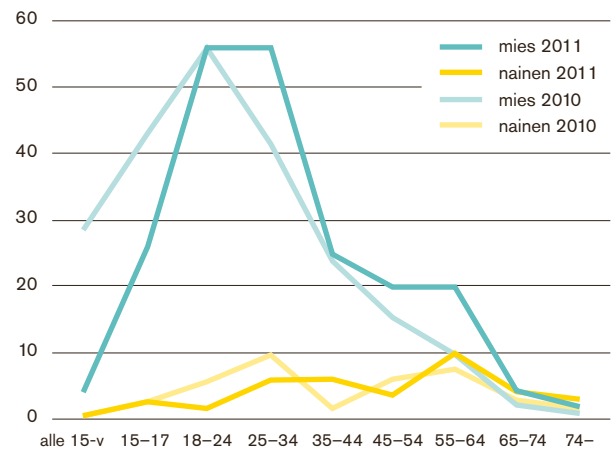
Nuoria koskevien yhteydenottojen vähetessä vanhempien ikäluokkien yhteydenotot ovat lisääntyneet ja puheluiden kokonaismäärä on pysynyt samalla tasolla edelliseen vuoteen verrattuna. Suhteessa edelliseen vuoteen puhelut ovat lisääntyneet enemmän vanhemmissa ikäluokissa. Alla olevasta taulukosta ilmenevät muutosprosentit edellisen vuoden vastaavaan aikaan verrattuna erikseen jokaisessa ikäluokassa.

Pelaajien sukupuolittainen ikäprofiili on samansuuntainen edellisten vuosien kanssa lukuun ottamatta nuoria miehiä. Seuraavassa kuviossa on esitetty pelaajien ikäluokat sukupuolittain vuosina 2011 ja 2010.

”Läheinen soitti avomiehensä pelaamisesta. Mies on avovaimon mukaan lapsesta asti kasvanut perheensä mukana pelikulttuuriin. Pelannut nuorempana raha-automaatteja. Viime aikoina parin vuoden sisällä pelaaminen siirtynyt nettiin ja etenkin Veikkauksen peleihin. Soittajan avomies rahoittaa pelaamistaan pikavipeillä. Myöntää peliongelmansa, mutta ei usko pääsevänsä siitä eroon. Avovaimon mukaan puoliso on masentunut eikä jaksa hakea itselleen apua.”

Pelaajan ikä *	1-6 2011	1-6 2010	muutos %
alle 15 v	5	32	-84,4 %
15-17	29	46	-37,0 %
18-24	58	63	-7,9 %
25-34	62	52	19,2 %
35-44	31	26	19,2 %
45-54	24	21	14,3 %
55-64	30	18	66,7 %
65-74	8	5	60,0 %
74-	5	3	66,7 %
	1-6 2011	1-6 2010	muutos%
alle 18 vuotiaat	34	78	-56,4 %
yli 25 vuotiaat	160	125	28,0 %

\*Peliongelmaa koskevat soitot, ei uusintoja.



Kuvio 6. Pelaajien ikätiedot sukupuolittain 1-6 2010 ja 2011 (peliongelmaa koskevat soitot, ei uusintasoittoja).

Taulukko 2. Peliongelmaa koskevat soitot ikäluokittain 1-6 2010 ja 2011 ja muutosprosentit.

Pelaajan ikä 1-6 2011	mies lkm	mies %	nainen lkm	nainen %	kaikki lkm	
alle 15 v	4	2 %	1	3 %	5	2 %
15-17	26	12 %	3	8 %	29	12 %
18-24	56	26 %	2	5 %	58	23 %
25-34	56	26 %	6	15 %	62	25 %
35-44	25	12 %	6	15 %	31	12 %
45-54	20	9 %	4	10 %	24	10 %
55-64	20	9 %	10	26 %	30	12 %
65-74	4	2 %	4	10 %	8	3 %
74-	2	1 %	3	8 %	5	2 %
yht.	213	100 %	39	100 %	252	100 %

Taulukko 3. Pelaajien ikä/sukupuoli 1-6 2011. Peliongelmaa koskevat soitot, ei uusintasoittoja.



## Läheiset

Läheisten soitot lisääntyivät edelliseen vuoteen verrattuna 39 puhelun verran. Kuten aiempinakin vuosina, läheissoittaja oli useimmiten joko pelaajan puoliso tai äiti. Seuraavasta taulukosta ilmenee läheissoittajien status niissä läheispuheluissa, joissa se on saatu tietoon. Sekä vuoden 2011 että vuoden 2010 tilastoista on karsittu pois uusintasoitot (1-6 2011 10 kpl).

Läheissoittajat	yhteensä		yhteensä	
	1-6 2011		1-6 2010	
	lkm	%	lkm	%
Puoliso/avopuoliso	48	30 %	34	27 %
Äiti	47	30 %	32	26 %
Isä	16	10 %	15	12 %
Isovanhempi	0	0 %	1	1 %
Sisar/Veli	12	8 %	8	6 %
Lapsi	14	9 %	12	10 %
Muu sukulainen	9	6 %	6	5 %
Ystävä	13	8 %	17	14 %
yhteensä	159	100 %	125	100 %

**Taulukko 4. Läheissoittajat, ongelmapelaajien läheiset, ei uusintasoittoja 1-6 2011 ja 1-6 2010.**

## Ongelmien taustalla olevat pelit

Auttavassa puhelimesta 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 löytyvät liite-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, tämä on syytä huomioida myös asiakastietolomakkeessa. Luokittelua on muutettu entistä monimutkaisemmassa kokonaisuudessa siten, että kaikkien yksittäisten pelimuotojen luetteloinnin sijaan pelejä on niputettu enemmän 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 pelitarjoajasta ei ole.<sup>1</sup>

Yleisimpänä ongelmien aiheuttajana Peluurin tilastoissa on edelleen rahapeliautomaatit. Viime vuoden vastavan ajan tilastoihin verrattuna pääasiassa raha-automaattipelaamiseen liittyviä ongelmia käsiteltyä puheluita oli alkuvuonna hieman enemmän. Kasvua tapahtui sekä absoluuttisina lukuina että suhteutettuna yhteydenotot muuta pelaamista koskeviin yhteydenottoihin. Raha-automaattien pelaaminen näyttää tapahtuvan edelleen pääasiassa perinteisten kanavien avulla; ainoastaan kahdessa puhelussa raha-automaattipelaamisen kanavaksi oli merkitty internet.

Toiseksi yleisin pelaamisen muoto pääasiallisena ongelmien aiheuttajana on pokeri. Viittä puhelua lukuun ottamatta pokeripelaamisessa tiedettiin olevan kyse nettipokerista. RAY:n sivusto nousi näistä esille neljässä puhelussa. Veikkauksen pelitarjontaan kuuluvasta pelaamisen muodosta kyse oli noin 7 prosentissa puheluista, joissa pääasiallinen pelaamisen muoto oli tiedossa.

Internetpelaaminen oli pääasiallisen pelin kohdalla pelaamisen kanavan yhteensä 89 puhelussa. Tästä voidaan laskea, että noin neljänneksessä puheluista (24 %) ongelmien taustalla on jokin nettipelaamisen muodoista. Kaikista puheluista pääasiallista pelimuotoa tai pelaamisen kanavaa ei saada selville, mutta prosenttiosuus on suuntaa antava. Kokonaisuutena tulokset kertovat siitä, että nettipelaaminen ongelmien on kaiken kaikkiaan moninaistunut eivätkä ongelmat enää sen sisällä liity lähes pelkästään nettipokeriin. Tiivistäen voidaan todeta, että

<sup>1</sup> PAF:in pelit määritellään tässä yhteydessä osaksi ulkomaista pelitarjontaa.

”Soittaja kertoi saaneensa juuri selville poikansa pelaamisen nähtyään pojan luona tilotteita, joista on käynyt ilmi pojan pelanneen merkittävän osan säästöistään nettipokerissa. Isä oli järkyttynyt ja halusi pohtia, kuinka edetä tilanteessa, itse pojan kanssa ei vielä oltu asiasta keskusteltu.” (Pääasiallinen peli: pokeripelit netissä / RAY)

Pääasiallinen ongelmia aiheuttava peli	1-6 2011 lkm	% 2011	1-6 2010 lkm	% 2010
Raha-automaatit	264	68 %	235	62 %
Pelaaminen Grand Casinolla	5	1 %	9	2 %
Kasinopöytäpelit	16	4 %	6	2 %
Raha-arvat	0	0 %	0	0 %
Lottopelit	2	1 %	2	1 %
Vedonlyöntipelit	11	3 %	16	4 %
Numeroarvontapelit	3	1 %	4	1 %
Vakioveikkaus	2	1 %	4	1 %
Totopelit	0	0 %	3	1 %
Raviveikkaus	2	1 %	0	0 %
Määrittelemätön rahapelaaminen netissä	32	8 %	52	14 %
Pokeripelit/ nettipokeri	32	8 %	32	8 %
Bingo	2	1 %	1	0 %
Tietokone- ja konsolipelit	17	4 %	15	4 %
Yhteensä	388	100 %	379	100 %

**Taulukko 5. Pääasiallinen pelaamisen muoto 1-6 2011 ja 1-6 2010.**

suurin osa ongelmista näyttää Peluurin tilastojen valossa edelleen liittyvän raha-automaattien pelaamiseen perinteisten kanavien kautta. Toiseksi yleisimmin pelaamisen haitat liittyvät nettipokeriin, mutta kokonaisuutena muu netissä tapahtuva pelaaminen saattaa jo ylittää nettipokerin, jonka oheen lukemattomasta nettipelien tarjonnasta ei kuitenkaan ole noussut muita yksittäisiä pelimuotoja esiin.<sup>2</sup>

Pääasiallinen ongelmia aiheuttava peli nettipelaajat	lkm	%
Raha-automaatit	2	2 %
Kasinopelit	12	13 %
Raha-arvat	0	0 %
Lottopelit	0	0 %
Vedonlyöntipelit	4	4 %
Numeroarvontapelit	0	0 %
Vakioveikkaus	1	1 %
Totopelit	0	0 %
Raviveikkaus	0	0 %
Määrittelemätön rahapelaaminen netissä	37	42 %
Pokeripelit	27	30 %
Bingo	2	2 %
Tietokone- ja konsolipelit	4	4 %
Yhteensä	89	100 %

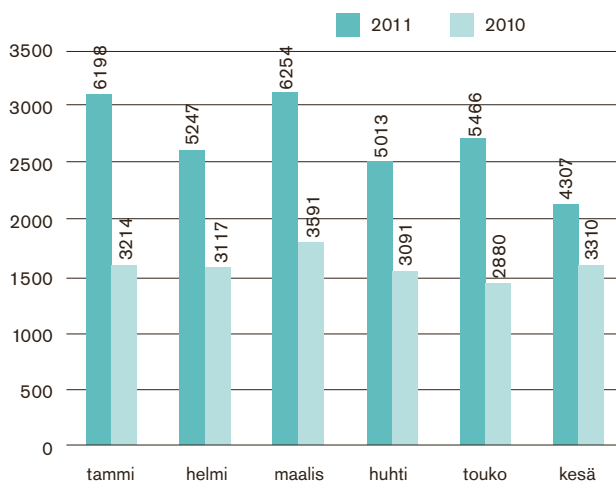
2 Suuri osa nettipelaamisesta jää tilastoissa tarkemmin määrittelemättä, joten nettipokerin ja muun nettipelaamisen suhteesta ei voi tehdä tarkkoja päätelmiä.

**Taulukko 6. Pääasiallinen ongelmia aiheuttava peli nettipelaajilla 1-6 2011.**

# Peluurin palvelut internetissä ja tekstiviestein

## Verkkosivusto

Peluurin verkkosivuston sisältöjä on kehitetty alkuvuonna erityisesti ruotsinkielisten sivujen osalta. Verkkosivuston kävijämäärät ovat olleet kasvussa. Uusia kävijöitä verkkosivuilla on ollut alkuvuonna yhteensä 21 916. Seuraavasta taulukosta käy ilmi vierailujen (=sessiot) lukumäärät sivustolla kuukausittain tammi - kesäkuussa 2011 ja 2010.



**Kuvio 7. Kävijämäärät Peluurin sivuilla 1–6 2011 ja 1–6 2010.**

## eNeuvonta

Peluurin eNeuvonnan kautta voi esittää nimettömänä kysymyksiä asiantuntijalle liittyen rahapeliongelmiin. eNeuvonnan tarkoituksena on tarjota erityisesti sellaista tietoa ja tukea, josta olisi apua pelaamisen tai sen aiheuttamien haittojen vähentämisessä sekä hoitopalveluihin hakeutumisessa.

Tammi-kesäkuussa 2011 Peluurin eNeuvonnassa vastattiin 42 peliongelmaa käsittelevään kysymykseen. Näistä kolmessa viestissä oli kyse jatkokysymykseen vastaamisesta, jolloin eNeuvonnassa palveltiin alku-

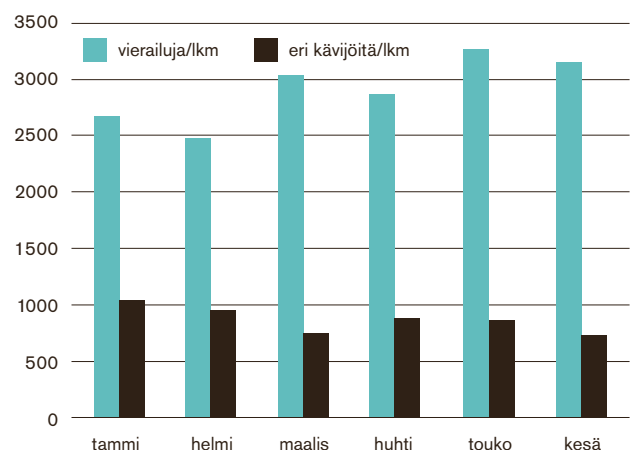
vuonna 39:ää eri asiakasta. Kysymysten määrä on laskussa verrattuna vuoteen 2010, jolloin vastattiin koko vuoden aikana yhteensä 124 kysymykseen. Nyt kysymyksistä 23 tuli pelaajilta, 17 läheisiltä ja yksi sosiaali- ja terveysalan työntekijältä. Yksi viesteistä keskittyi käsittelemään netinkäytön ongelmia.

Viestien lähettäjästä puolet oli naisia ja kolmannes miehiä. Loput eivät kertoneet sukupuoltaan. Lähtään kysymysten lähettäjät olivat enimmäkseen nuoria aikuisia: alle 36-vuotiaita oli 54 %, joista ala-ikäisiä oli 7 %. Yli 36-vuotiaat jakautuivat tasaisesti kymmenen ikävuoden luokkiin aina 65-ikävuoteen asti. Yli 65-vuotiaita oli 5 %. Yleisimmin viesteissä käsiteltiin pelaamisen aiheuttamia haittoja, kuten ahdistusta, ihmissuhdeongelmia sekä taloudellisia ja ajankäytön hallintaan liittyviä vaikeuksia. Monet kaipasivat tietoa pelaamisen hallintaan saamisen keinoista ja läheisten mahdollisuuksista edistää pelaamisen vähentämistä tai lopettamista. Viesteissä käsiteltiin enimmäkseen netissä pelattavien raha- ja muiden pelien sekä raha-automaattipelaamiseen liittyviä haittoja ja pelaamisen muuttamista.

## Valtti ja Tuuletin

Valtti ja Tuuletin ovat keskustelufoorumeja pelaajille ja läheisille. Ne tuotetaan yhteistyössä A-klinikkasäätiön Päihdelinkin kanssa. Keskustelu julkisesti avoimessa Valtissa on ollut tuttuun tapaan vilkasta.

Tammi-kesäkuussa 2011 Valtissa vieraili yhteensä 5 185 eri kävijää, mikä on noin puolet vuoden 2010 eri kävijöistä.



**Kuvio 8: Valtin kävijättilastot 1–6/2011.**

Vierailuja oli yhteensä 17 489. Vierailut ovat nousussa, sillä koko vuotta 2010 vastaava määrä oli 25 596. Seuraavasta kuviosta käy ilmi vierailujen ja eri kävijöiden määrä kuukausitasolla (1–6) vuonna 2011. Tammikuu oli vilkkain kuukausi eri kävijöiden osalta, ja vierailuja oli eniten toukokuussa.

Tuulettimessa on tapahtunut ryhmä- ja jäsenmuutoksia ensimmäisten kuuden kuukauden aikana. Kahdesta aktiivisesta ryhmästä Tuuletin 2 -ryhmän toiminta päätettiin 21.4., sillä suurin osa oli lopettanut keskustelun tai eivät kokeneet osallistumista enää tarpeelliseksi. Kolme jäsenistä halusivat jatkaa keskustelua ja he siirtyivät uuteen Tuuletin 4 -ryhmään, joka perustettiin myös 21.4. Kesäkuuhun mennessä aktiivisia keskusteluryhmiä ovat olleet Tuuletin 3 ja 4 -ryhmät, joihin on myös uusien jäsenten mahdollista liittyä ilmoittautumisen ja rekisteröitymisen kautta. Ryhmien jäsenmäärät on rajattu 15 läheiseen/ryhmä. Tuuletin 3 ja 4 -ryhmissä oli kesäkuun lopulla 12 jäsentä, kuusi molemmissa ryhmissä ohjaajan eli Peluurin työntekijän lisäksi. Viestejä ryhmissä lähetettiin puolen vuoden aikana yhteensä 78. Keskusteluissa käsiteltiin samoja aiheita kuin aiemminkin Tuuletin-ryhmissä. Keskeisimpiä teemoja puolen vuoden aikana olivat ongelmapelaamiseen kytkeytyvät parisuhde- ja perheongelmat sekä läheisten oma jaksaminen ja elämänhallinta.

## Pelivoimapiiri

Pelivoimapiiri on tekstiviestipalvelu omasta tai läheisen rahapelaamisesta huolestuneille ihmisille, jotka haluavat tukea. Pelivoimapiiri tarjoaa tukea tekstiviesteillä kännykällä ja internetissä. Pelivoimapiirin tarjoavat A-klinikkasäätiö ja Peluuri.

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

Tavoitteet on projektin ensimmäisen kuuden kuukauden aikana saavutettu lähes suunnitelman mukaisesti. Taulukosta 1. ilmenee, että ensimmäisen vuosineljänneksen tavoitteet saavutettiin hyvissä ajoin.

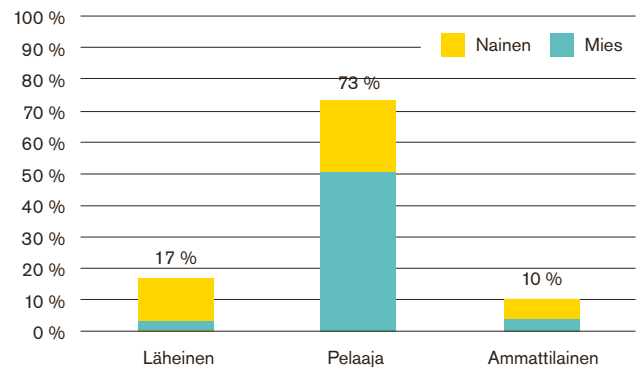
Kesäkauden ajaksi Pelivoimapiirin nykyisten

Jäsenet		
Kuukausi	Toteutunut	Tavoite
tammikuu	234	250
helmikuu	244	
maaliskuu	258	
huhtikuu	273	300
toukokuu	287	
kesäkuu	293	

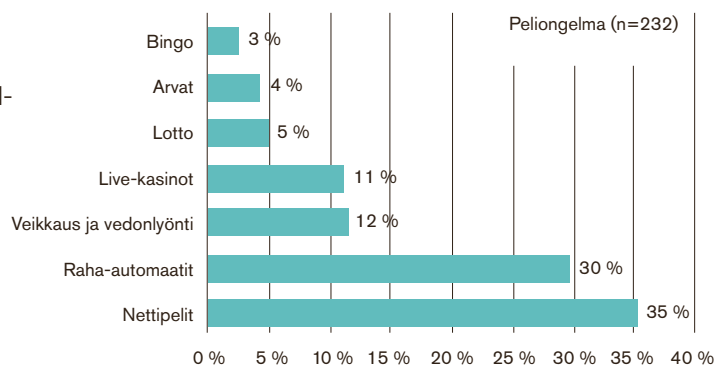
Taulukko 7. Jäsenmäärän kehitys Pelivoimapiirissä 1–6 2011.

Viestityyppi	Lkm	Prosentti
Ryhmäviesti	1746	41 %
Muistutusviesti	975	23 %
Yksityisviesti	603	14 %
Viestisarja	470	11 %
Tiedotusviesti	347	8 %
Viesti ylläpitäjälle	44	1 %
Neuvontaviesti	42	1 %
Palveluviesti	28	1 %
<b>Yhteensä</b>	<b>4255</b>	<b>100 %</b>

Taulukko 8. Viestityypit Pelivoimapiiripalvelussa.



Kuvio 9: Jäsenten status.



Kuvio 10: Pelaajille ongelmia tuottavat rahapelit Pelivoimapiiripalvelussa.

”Yksinäisyys, liikaa aikaa, turhautuneisuus ja palkkapäivä. Siihen ei sitten muuta tarvitse kuin pelien ohi kulku, niin tilanne on tuttu, pelaamassa ollaan.” (lähde: Peli poikki / keskustelufoorumi)

jäsenten aktiivisuus ja uusien jäsenien liittyminen yleensä hiljenee. Vastaavasti kävi myös tänä vuonna, ja seurauksena toisen vuosineljänneksen tavoite jäi hieman vajaaksi – kesäkuun lopulla palvelussa oli 293 jäsentä.

Tekstiviestejä on tammikuu-kesäkuun aikana välitetty 54 832 kappaletta, joka vastaa 4255 viestitapahtumaa. Viestitapahtumat tarkoittavat viestilähetystä, jossa viestin pituus vaihtelee yhdestä kuuteen tavanomaisen pituista tekstiviestiä. Pelivoimapiirin viestitapahtumista vertaisille lähetettyjä ryhmäviestejä (41 %) on eniten. Toiseksi eniten (23 %) jäsenet käyttävät oma-apuviesteihin lukeutuvia muistutusviestejä, jotka ovat itse laadittuja, etukäteen määriteltynä ajankohtana saapuvia tekstiviestejä. Henkilökohtaisesti tietyille jäsenelle lähetettäviä yksityisviestejä on 14 prosenttia. Viestisarjoja on tilattu 11 prosenttia, ja ylläpitäjien lähettämiä tiedotusviestejä on kahdeksan prosenttia viestitapahtumista.

Pelivoimapiirin jäsenistä 73 prosenttia on pelaajia ja heistä 83 prosenttia pyrkii lopettamaan pelaamisen kokoaan. 17 prosenttia tavoittelee pelaamisen vähentämistä tai hallittua pelaamista. Pelaajien läheisiä palvelussa on 17 prosenttia ja peliongelmiin ammattilaisten osuus on 10 prosenttia.

Rekisteröintikyselyssä kartoitetuista pelaajille ongelmia tuottavista peleistä erottuu selkeästi kaksi suurinta; eniten ongelmia on tuottanut nettipelit (sisältäen nettikasino ja nettipokerin) ja toiseksi eniten ongelmia on tuottanut raha-automaatit.

## Peli poikki

Internetissä toimiva Peli Poikki -ohjelma on ammatillisesti tuettu itseopiskeluohjelma ongelmapelaajille. Se on valtakunnalliseen käyttöön tarkoitettu matalan kynnyksen tukipalvelu. Peli poikki -ohjelma alkoi 25.9.2007. Ohjelman on kehittänyt *Spelinstitutet* Ruotsissa *Statens Folkhälsoin-*

*stitutetin* tilauksesta. Järjestelmätuki ohjelmistolle on Ruotsissa *Malmömediastudiolla*, joka on tuottanut sen Spelinstitutetille. Ohjelman rahoituksesta vastaa Suomessa Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Peli poikki -ohjelma perustuu kognitiivis-behavioraaliin ajatteluun ja motivoivaan haastatteluun. Ohjelma koostuu itseopiskelusta, työmateriaaleista, foorumista, kotitehtävistä ja puhelinkeskusteluista. Se käsittää kahdeksan viikon mittaista osaa.

Peli Poikki -ohjelmassa on asiakastyön ohella kehitetty uutta ohjelmaversiota ja koulutettu uusia työntekijöitä Kuopion kriisikeskukseen. Kuopion kriisikeskus osallistuu terapeuttipalveluiden tuottamiseen THL:n ja kriisikeskusten välisellä sopimuksella. Koordinaatiovastuu hankkeen asiakastyöstä on Peluurilla.

Ohjelman on käynyt läpi 74 asiakasta alkuvuoden 2011 aikana. Elokuussa ohjelmassa oli 33 asiakasta ja 56 asiakasta odottamassa pääsyä mukaan. Jonotusaika on ollut noin kolme - neljä viikkoa.

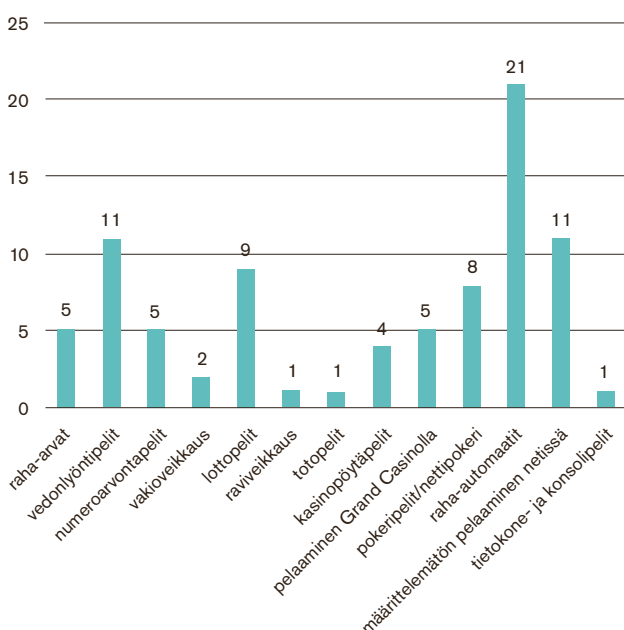
Asiakkaat	1–7/2011	Kaikki (2007–2011)
Hyväksytty, ei aloittanut	68	371
Rekisteröityvät, eivät aloittaneet	6	46
Keskeyttänyt ohjelman	12	103
Keskeyttäneitä, %	14 %	24 %
Suorittanut ohjelman	74	324
Tilanne ohjelmassa 17.8.2011		
Jonossa, hyväksytty		49
Hyväksytty, odottaa rekisteröitymistä/aloittamista		15
Ohjelmassa aktiivisena		33

**Taulukko 9: Peli poikki -ohjelma, asiakastilasto 1–7/2011 ja kaikki asiakkaat 9/2007–7/2011**

## Liitteet

Muut pelit ongelman taustalla	1-6 2011	%
raha-arvat	5	6 %
vedonlyöntipelit	11	13 %
numeroarvontapelit	5	6 %
vakioveikkaus	2	2 %
lottopelit	9	11 %
raviveikkaus	1	1 %
totopelit	1	1 %
kasinopöytäpelit	4	5 %
Pelaaminen Grand Casinolla	5	6 %
pokeripelit/ nettipokeri	8	10 %
raha-automaatit	21	25 %
määrittelemätön rahapelaaminen netissä	11	13 %
tietokone- ja konsolipelit	1	1 %
<b>Yhteensä</b>	<b>84</b>	<b>100 %</b>

**Liitetaulukko 1. Muut soiton taustalla olevat pelit 1–6 2011. Kaikki peliongelmaa koskevat soitot.**



**Liitekuvio 1. Muut soiton taustalla olevat pelit 1–6 2011. Kaikki peliongelmaa koskevat soitot.**