



Sinikka Törmä, Kari Huotari & Sari Pitkänen

Ongelmapelaajien neuvonta- ja tukipalvelu Peluurin ulkoinen arviointi

Raportti 2/2011

Sinikka Törmä, Kari Huotari & Sari Pitkänen

Ongelmapelaajien neuvonta- ja tukipalvelu Peluurin ulkoinen arviointi



PELIHAITAT



TERVEYDEN JA
HYVINVOINNIN LAITOS

Helsinki 2011

© Kirjoittajat ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitos

Ruotsin- ja englanninkieliset tiivistelmät:
Käännös-Aazet Oy
Kielenhuolto: Arja Aarnio

Taitto: Taittotalo PrintOne, Helsinki 2011

Kannen kuva: THL

ISSN 1798-0089 (verkko)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2011

Saatteeksi

Sosiaali- ja terveysministeriön tehtävänä on arpajaislain (1047/2001) 52 §:n mukaan tutkia ja seurata rahapelaamisesta aiheutuvia ongelmia. STM on toteuttanut seurantatehtävänsä osallistumalla aktiivisesti rahapelaamisesta aiheutuvien haittojen ehkäisyyn sekä niiden tutkimisen ja peliongelmaisten hoidon kehittämiseen. Arpajaislain muutoksessa STM:n tehtäviin liitettiin vuonna 2010 seurannan ja tutkimuksen lisäksi rahapelihaittojen ehkäisyyn ja hoidon kehittäminen. Rahapelihaittojen hoidon kehittämisessä tutkimuksella ja toimintojen arvioinneilla on keskeinen rooli. Rahapelihaittojen tutkimuksesta ja seurannasta sekä pelihaittojen ehkäisyyn ja hoidon kehittämisestä ministeriön hallinnonalalla vastaa Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos THL.

Peluurin toiminta käynnistyi pilottina (1.5.2004 - 31.5.2005) ja jatkuu tuottajien, rahoittajien ja sosiaali- ja terveysministeriön yhteistyösopimuksella toistaiseksi. Palvelun tuottajina ovat A-klinikkasäätiö ja Sininauhaliitto, rahoittajina kansalliset rahapeliyhteisöt Fintoto, Raha-automaattiyhdistys ja Veikkaus. Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalaa Peluurin johtoryhmässä edustaa puheenjohtaja Saini Mustalampi ja varalla Kari Paaso. STM ja vuodesta 2009 myös THL on vastannut Peluurin Peli poikki -ohjelmaan liittyvistä kustannuksista tutkimus- ja kehittämishankkeena.

Vuosi 2010 oli Peluurin kuudes täysi toimintavuosi. Peluuri tarjoaa eri kanavien kautta valtakunnallisia, anonyymejä ja maksuttomia tuki-, neuvonta- ja ohjauspalveluja. Rahapelihaittojen kanssa työskentelevistä toimijoista Peluuri tavoittaa eniten ongelmapelaajia ja heidän läheisiään vuosittain. Peluurin auttavassa puhelimesta vastattujen, peliongelmaa koskeneiden puheluiden määrä on pysynyt vuositasolla jokseenkin ennallaan (1120 - 1390 kpl). Myös Peli poikki -ohjelman suosio jatkuu, sen ulkoinen arviointi on julkaistu 2009 (Pitkänen & Huotari: Pahimmasta on päästy. Arviointi Peli poikki -ohjelmasta ongelmapelaajien tukena. THL Raportti 20/2009).

Peluuri on pilottivaiheen jälkeen kehittänyt aktiivisesti toimintojaan rahoitus- ja hallintorakenteen pysyessä ennallaan. Ongelmapelaajien ja heidän läheistensä tuki- ja hoitopalveluissa ja niiden rakenteessa tapahtui vuonna 2010 merkittävä muutos, kun Peliklinikka perustettiin. Myös Peluuri muutti Peliklinikalle. Tämä oli hyvä kohta pysähtyä tarkastelemaan Peluurin toimintarakenteita ja palveluja. Arvioinnista järjestettiin kansallinen hankinta, jonka perusteella arvioinnin suoritti Referenssi Oy.

Helsingissä 18.3.2011

Kari Haavisto
Neuvotteleva virkamies
Haittojen ehkäisemisen ryhmä
STM

Saini Mustalampi
Kehittämispäällikkö
Tupakka-, päihde- ja rahapelihaitat -yksikkö
THL

Tiivistelmä

Sinikka Törmä, Kari Huotari & Sari Pitkänen. Ongelmapelaajien neuvonta- ja tukipalvelu Peluurin ulkoinen arviointi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), Raportti 2/2011. 81 s. Helsinki 2011. ISSN 1798-0089 (verkko)

Peluuri on vuonna 2004 perustettu neuvonta- ja tukipalvelu ongelmapelaajille sekä heidän läheisilleen. Palvelukokonaisuuden ydin on auttava puhelin, jonka oheen on kehitetty myös muita sähköistä tekniikkaa hyödyntäviä internet- ja mobiilipohjaisia palveluja näille kohderyhmille. Palvelut tuottavat Sininauhaliitto ja A-klinikkasäätiö. Rahoitus tulee peliyhtiöiltä ja valtiolta. Vuonna 2010 Peluurin palvelukokonaisuus siirtyi toimimaan pääkaupunkiseudun ongelmapelaajille perustetun Peliklinikan yhteyteen.

Tämä raportti sisältää Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen toimeksiannosta tehdyn Peluurin palvelukokonaisuuden ulkoisen arvioinnin. Arvioinnin tehtävänä oli tarkastella Peluurin toiminnan ja tehtävien tarkoituksenmukaisuutta sekä sen hallintomallin toimivuutta nykyisessä toimintaympäristössä. Arviointia varten tehtiin sähköinen kysely (n = 222) paikallistasolla ongelmapelaajia ja heidän läheisiään kohtaaville tahoille sekä haastateltiin 20 alan toimijaa ja asiantuntijaa teemahaastattelumenetelmää käyttäen. Lisäksi Peluurin puhelimesta esitettiin puhelimeen soittaville asiakkaille noin kuukauden aikana muutama arviointikysymys palvelun hyödyllisyydestä heille. Arvioinnin näkökulmasta Peluuri on tarpeellinen ja asiakkaiden tuntema palvelu, joka on pystynyt kerryttämään alan osaamista toimiessaan samanaikaisesti sekä näköalapaikalla että matalan kynnyksen kontaktina peliongelmaa maailmaan.

Arvioinnissa tuli esiin myös useita kehittämistarpeita. Peluurin on profiloitettava aiempaa selkeämmin suhteessa asiakasryhmiin ja muuhun palvelujärjestelmään. Olisi terävöitettävä viestiä siitä, kenelle Peluuri on tarkoitettu: Halutaanko sen avulla palvella ongelmapelaajien ja heidän läheistensä lisäksi myös näitä ryhmiä työssään kohtaavia ammattilaisia? Koska ongelmapelaajien hoito tapahtuu hajanaisesti päihde- ja mielenterveyspalvelujen muun hoito- ja palvelujärjestelmän ohessa, kohdistuu Peluuriin valtakunnallisena toimijana ja osajana erityisiä paineita. Tästä syystä tulisi selkeyttää, mikä Peluurin rooli on hoitoon ohjaavana tahona ja osana laajempaa palvelukokonaisuutta.

Peluuri oheispalveluineen koettiin kyselyssä ja haastatteluissa hieman hahmottomana. Siksi olisi tarpeen profiloida palvelukokonaisuus selkeämmäksi myös ulospäin. Tähän liittyvät Peluurin heikko tunnettuus ja sen kokonaisuuden vieraus paikallistason palvelujärjestelmän keskuudessa. Siellä toivottiin selkeämpää tiedotusta ja Peluurin oman tehtävän ja paikan esilletuontia. Peluurin siirryttyä Peliklinikka-kokonaisuuteen itsenäisenä palvelunaan on profiloitumisen tarve muodostunut entistä suuremmaksi. Peluurin suhde palvelukokonaisuuteen (johon kuuluvat pääkaupunkiseudun asukkaille tarkoitettu avohoito sekä matalan kynnyksen kohtaamispaikka Tiltti) ja yhdessä toimimisen synergia-edut on syytä heti alussa selkeyttää ja olla tiiviissä vuoropuhelussa toimintaympäristön kanssa. Samoin kokonaisuuden yhteistä tiedotusta tulisi hyödyntää niin, että viesti ulospäin Peluurista olisi selkeä.

Peluurin toimintakonseptia olisi hyvä kehittää valtakunnallisena ”osaamiskeskuksen” tyyppisenä kokonaisuutena, joka kerryttäisi pelihaittatietoutta ja olisi monipuolinen matalan kynnyksen kosketuspinta palvelujärjestelmään ongelmapelaajille, heidän läheisilleen ja peliongelmaa työssään kohtaaville ammattilaisille. Palvelut tulisi myös nivoa nykyistä tiiviimmäksi osaksi sosiaali- ja terveyspalveluissa tapahtuvaa rakennemuutosta. Jatkossa Peluurissa tulisi varautua hallinnon haasteisiin ja kehittää monituottajamallia. Kehittämisessä tulisi ottaa aktiivisesti huomioon erilaisten rahoitus- ja hallintomallien rakentamismahdollisuudet. Peluuripalvelujen valtakunnallisen kattavuuden ja toimivuuden varmistamiseksi parhaimpia rahoitusmalleja voisivat olla valtion kautta tuleva rahoitus tai ammattikorkeakoulujen kustannusten jakomallin tapainen monirahoitteinen malli.

Asiasanat: tukipalvelut, puhelinpalvelut, auttava puhelin, mobiili- ja internetpalvelu, ongelmapelaaminen, ongelmapelaaja, peliongelma, pelihaitat, arviointiraportti

Sammandrag

Sinikka Törmä, Kari Huotari & Sari Pitkänen. Ongelmapelaajien neuvonta- ja tukipalvelu Peluurin ulkoinen arviointi [Utomstående utvärdering av Peluuri – rådgivnings- och stödtjänsten för problemspelare]. Institutet för hälsa och välfärd (THL), Rapport 2/2011. 81 sidor. Helsingfors 2011. ISSN 1798-0089 (pdf)

Peluuri är en rådgivnings- och stödtjänst för problemspelare och deras anhöriga som grundades 2004. Servicehelhetens kärna är en telefontjänst kring vilken man tagit fram även andra, webb- och mobilbaserade tjänster för samma målgrupper. Tjänsterna produceras av Sininauhaliitto och A-klinikstiftelsen. Tjänsterna finansieras av spelbolagen och staten. År 2010 övergick servicehelheten Peluuri till att verka i samband med Spelkliniken som grundades för problemspelare i Helsingforsregionen.

Denna rapport innehåller en utomstående utvärdering av servicehelheten Peluuri, som gjorts på uppdrag av Institutet för hälsa och välfärd. Målet för utvärderingen var att granska ändamålsenligheten i Peluuris verksamhet och uppgift samt att granska hur Peluuris förvaltningsmodell fungerar i den nuvarande verksamhetsmiljön. För utvärderingen gjordes en elektronisk enkät (n = 222) riktad till aktörer som möter problemspelare och deras anhöriga på lokalnivå. Därtill intervjuades 20 aktörer och experter inom branschen med hjälp av temaintervjumetoden. Under cirka en månads tid ställde man dessutom i Peluuris telefontjänst några utvärderingsfrågor om tjänstens nytta till klienter som uppringde tjänsten. Enligt utvärderingen är Peluuri en nödvändig tjänst som klienterna känner till. Peluuri har lyckats med att samla kompetens inom branschen och med att samtidigt verka ur ett översiktsläge och som en kontaktpunkt till spelproblemsvärlden med låg tröskel.

Utvärderingen lyfte också fram flera utvecklingsbehov. Peluuri måste profilera sig tydligare i förhållande till klientgrupperna och det övriga servicesystemet. Det vore viktigt att göra det klarare till vem Peluuri är riktad: Vill man utöver problemspelare och deras anhöriga även hjälpa yrkesmänniskor som möter dessa grupper i sitt arbete? Eftersom vården av problemspelare sker utspritt i samband med missbrukar- och mentalvårdstjänsternas övriga vård- och servicesystem är Peluuri föremål för ett synnerligen stort tryck i egenskap av nationell aktör och expert. Därför är det viktigt att klargöra vilken roll Peluuri har i styrningen till vård och som en del av en bredare servicehelhet.

Enligt enkäten och intervjuerna upplevdes Peluuri och de närliggande tjänsterna som en aning diffusa. Därför vore det nödvändigt att ge servicehelheten en tydligare profil även utåt. Detta har ett samband med Peluuris svaga exponering och okunskapen om helheten inom servicesystemet på lokalnivå. Det önskades tydligare kommunikation och exponering av Peluuris uppgift och position. Efter att Peluuri övergått till Spelkliniken som en självständig tjänst är behovet av profilering ännu större. Det är skäl att genast klargöra Peluuris förhållande till servicehelheten (som omfattar öppenvård riktad till invånare i Helsingforsregionen samt Tiltti, en infotjänst med låg tröskel) och de synergieffekter som fås genom samarbetet. Därtill bör man eftersträva en nära interaktion med verksamhetsmiljön. Likaså borde helhetens gemensamma kommunikation utnyttjas så att budskapet om Peluuri som riktas utåt är tydligt.

Det vore bra att utveckla Peluuris verksamhetskoncept som ett nationellt ”kompetenscentrum” som insamlar kunskap om spelproblem. Peluuri kunde erbjuda en mångsidig kontaktyta med låg tröskel till det servicesystem som finns till för problemspelare, deras anhöriga och yrkesmänniskor som arbetar med spelproblem. Tjänsterna borde också sammanföras till en fastare del av strukturomvandlingen inom social- och hälsovårdstjänsterna. Framöver bör Peluuri förbereda sig på administrativa utmaningar och utveckla en mångproducentmodell. I utvecklingsarbetet bör man aktivt beakta möjligheterna att bygga olika finansierings- och förvaltningsmodeller. För att trygga Peluuri-tjänsternas nationella täckning och funktion kunde de bästa finansieringsmodellerna vara finansiering via staten eller en mångfinansieringsmodell som liknar fördelningen av yrkeshögskolornas kostnader.

Nyckelord: stödtjänster, telefontjänster, hjälpande telefon, mobil- och webbtjänst, problemspelande, problemspelare, spelrelaterade problem, negativa spelkonsekvenser, utvärderingsrapport

Abstract

Sinikka Törmä, Kari Huotari & Sari Pitkänen. Ongelmapelaajien neuvonta- ja tukipalvelu Peluurin ulkoinen arviointi [External review of problem gambler counselling and support service Peluuri]. National Institute for Health and Welfare (THL), Report 2/2011. 81 pages. Helsinki 2011. ISSN 1798-0089 (pdf)

Set up in 2004, Peluuri is a counselling and support service for problem gamblers and their family and friends. At the core of the service is the helpline, alongside which other online and mobile services utilising electronic technology have also been developed for the said target groups. The services are provided by The Finnish Blue Ribbon and the A-Clinic Foundation with funding from the gaming organisations and the State. In 2010, the Peluuri service came to be operated in connection with the Gambling Clinic established to aid problem gamblers in the Helsinki region.

The present report contains an external review of the Peluuri service commissioned by the National Institute for Health and Welfare. The review was to examine the appropriateness of the operations and tasks of Peluuri as well as the effectiveness of its administrative model in the current operating environment. To this end, an online survey was carried out of parties which encounter problem gamblers and their family and friends at the local level (n=222) and interviews were conducted with 20 actors and experts in the field using the theme interview method. In addition, over the period of approximately one month clients calling the Peluuri helpline were asked a few evaluation questions on how useful the service was to them. From the review perspective, Peluuri is a necessary service with which its clients are familiar, as well as a service that has successfully accumulated know-how in the field, being simultaneously at a vantage point and a low-threshold contact into the world of problem gambling.

Several development issues also came to light in the review. Peluuri must sharpen its profile relative to client groups and the rest of the service system. The target demographic of Peluuri should be determined more clearly: Besides problem gamblers and their family and friends, is it also desired to serve professionals who encounter these groups in their work? With the treatment of problem gamblers being dispersed among the whole of the treatment and service system in substance abuse and mental health services, Peluuri as a national actor and holder of know-how comes under particular pressures. Consequently the role of Peluuri in providing referrals to treatment and as part of a wider service system should be clarified.

In the survey and interviews, Peluuri and its associated services were perceived as somewhat amorphous. The service should therefore be more clearly presented also to external observers. The poor name recognition of Peluuri and its unfamiliarity in service systems at the local level are issues related to this concern. The desire was expressed locally for better information dissemination and communication as well as for highlighting the specific mission and location of Peluuri. The need for a higher profile is only underscored by Peluuri operating as an independent service in connection with the Gaming Clinic as a whole. It would be warranted to clarify from the very outset the relationship between Peluuri and the Gaming Clinic as a whole (the Clinic also comprises out-patient care for Helsinki region residents and drop-in centre Tiltti) as well as the synergies of collaboration, in intense dialogue with the operating environment. Likewise, the joint communications of the whole should be utilised in a manner that clarifies the external message concerning Peluuri.

The Peluuri operating concept could well be developed in the manner of a national "centre of excellence" that accumulates knowledge in the field of problem gambling and serves as a diverse low-threshold interface with the service system for problem gamblers, their family and friends, and professionals who encounter problem gambling in their work. The services should also be more closely integrated with the restructuring underway in social and health care services. Peluuri

should also prepare for future administrative challenges and develop a multi-provider model. This development should actively cater for the potential for building different kinds of funding and administration models. An optimal funding model to ensure the national coverage and effectiveness of the Peluuri service might be funding obtained via the State, or then a multi-funding model similar to the cost division model used in respect of universities of applied science.

Keywords: support services, phone services, helpline, mobile and online service, problem gambling, problem gambler, gambling problem, gambling harm, review report

Esipuhe

Peluuri on ongelmapelaajille ja heidän läheisilleen tarkoitettu palvelu, jonka tuottavat A-klinikka-säätiö ja Sininauhaliitto. Peluurin toiminnan ydinpalvelu on auttava puhelin, joka perustettiin vuoden 2004 syyskuussa. Tarkoituksena oli helpottaa avun hakemista, lisätä palvelujen saatavuutta kohderyhmän kannalta ja madaltaa avun hakemisen kynnyksiä. Vuoden 2010 puoliväliin mennessä Peluurissa on vastattu runsaaseen 15 000 puheluun. Myöhemmin auttavan puhelimen yhteyteen on lisätty muita ongelmapelaamiseen ja sen hoitoon liittyviä tukipalveluja, jotka toimivat puhelimitse, internet-pohjaisina ja tekstiviestipalveluina.

Vastuu pelihaittojen seurannasta sekä haittojen ehkäisyn ja hoidon kehittamisestä on kansallisella tasolla Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksella (THL). Tässä raportissa esitetään Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen toimeksiannosta tehty Peluurin ulkoinen arviointi. Arvioinnin tehtävänä on tuottaa tietoa Peluurin toimivuudesta kokonaisuutena sen nykyisessä toiminta- ja hallintorakenteessa. Arvioinnin pääkohteet ovat seuraavat: 1) Peluurin tehtävän ja tavoitteiden tarkoituksenmukaisuus, 2) Peluurin palvelukokonaisuuden toimivuus sekä 3) toiminnan organisointi ja toteutus. Arvioinnin on tehnyt Referenssi Oy yhteistyössä Sosiaalikehitys Oy:n kanssa. Tutkimusryhmään kuuluivat tutkija, VTT Sinikka Törmä ja tutkija, VTT Kari Huotari Referenssi Oy:stä sekä tutkija, YTM Sari Pitkänen Sosiaalikehitys Oy:stä.

Työtä varten perustettiin tukiryhmä, johon kuuluivat neuvotteleva virkamies Kari Haavisto (STM), kehittämisspäällikkö Saini Mustalampi (THL), kehittämisspäällikkö Mari Pajula (Peluri), konsultti Paavo Viirkorpi ja opiskelija Hannamari Marttio sekä arvioinnin tekijät. Arvioinnin tekijät kiittävät tukiryhmää saamastaan tuesta ja arvokkaista neuvoista.

Sisältö

Saatteeksi	3
Tiivistelmä	4
Sammandrag	5
Abstract	6
Esipuhe	8
1 Peluuri ja sen arvioiminen.....	10
1.1 Peluurikokonaisuus.....	10
1.2 Toimintaympäristö.....	11
1.3 Peluuri tilastojen valossa	12
1.4 Peluurin liitännäispalvelut	16
1.5 Peluurin arviointitehtävä.....	17
1.6 Arviointiasetelma ja -kysymykset	18
1.7 Arvioinnin aineistot ja menetelmät	18
1.8 Ongelmapelaajien tuki- ja hoitopalveluja sekä Peluuria koskevat aiemmat tutkimukset	19
2 Asiakasnäkökulma.....	21
2.1 Peluurissa harjoitustyönä toteutetun asiakaskyselyn tulokset	21
2.2 Peluurin auttavaan puhelimeen soittaneille tehty kysely	23
3 Palvelujärjestelmän paikallistason näkökulma	27
3.1 Taustatietoja kyselyyn vastanneista.....	28
3.2 Peluurin tunnettuus	30
3.3 Peluurin palveluiden käyttö	33
3.4 Paikallistason palvelujärjestelmän toimijoiden arviot Peluurin palveluista	35
3.5 Paikallistason palvelujärjestelmän toimijoiden esiin tuomat kehittämiskohteet	37
4 Asiantuntijoiden ja Peluurin kannalta keskeisten toimijoiden näkökulma	41
4.1 Auttava puhelin	41
4.2 Peluurin palvelukokonaisuus.....	42
4.3 Peluuri Peliklinikka-kontekstissa	44
4.4 Peluuri palveluketjun osana	45
4.5 Hallinto ja rahoitus	46
5 Pohdinta ja johtopäätökset	50
5.1 Yleisarviointi.....	50
5.2 Peluurin kohderyhmät –keitä varten Peluuri on olemassa?.....	51
5.3 Tiedotus Peluurin palveluista	51
5.4 Peluurin tavoitteet ja rooli asiakasohjauksessa.....	52
5.5 Peluurin yhteydet mielenterveys-, päihde- ja verkaneuvontapalveluihin	54
5.6 Peluurin asemoituminen suhteessa Peliklinikkaan	55
5.7 Peluurin ja Peliklinikka-kokonaisuuden mahdolliset mallit	57
5.8 Vaihtoehtoja rahoituksen nykytilalle.....	59
6 Kehittämisehdotukset	63
6.1 Lyhyen aikavälin ehdotukset.....	63
6.2 Pidemmän aikavälin ehdotukset	64
Lähteet	67
Liite 1. Sähköinen valtakunnallinen internet -kysely niille tahoille, jotka kuuluvat peliongelmi-	
hoidon kenttään tai muutoin kohtaavat työssään peliongelmaisia.	68
Liite 2. Haastatellut henkilöt	75
Liite 3. Peluuriin saapuvien puheluiden aikana esitetyt kysymykset pelaajille ja	
läheisille	76
Liite 4. Liitetaulukot	78

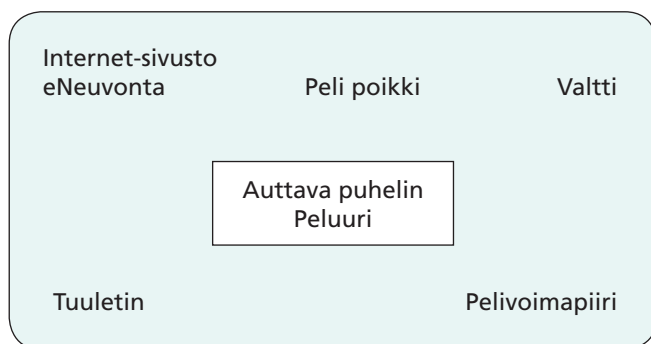
1 Peluuri ja sen arvioiminen

1.1 Peluurikokonaisuus

Peluuri on peliongelmissa auttava valtakunnallinen palvelu. Sen tehtävänä on antaa tietoa ja tukea peliongelman hoidossa ongelmapelaajille ja heidän läheisilleen. Kohderyhmänä ovat myös työssään ongelmapelaajia kohtaavat palvelujärjestelmän ammattilaiset (ks. www.peluuri.fi).

Peluurin alkuperäisen ydinpalvelun, auttavan puhelimen, yhteyteen on lisätty vähitellen muita ongelmapelaamiseen ja sen hoitoon liittyviä tukipalveluja, joten Peluuria voi nykyisellään pitää eräänlaisena *palvelutarjottimena*, joka käsittää seuraavat palvelut:

- **auttava puhelin Peluuri** (vuodesta 2004)
tarkoitettu pelaajille, omaisille ja työssään ongelmapelaajia kohtaaville
- **internet-sivusto ja sen informaatio** (vuodesta 2004)
tarkoitettu pelaajille, omaisille ja hoitojärjestelmälle
- **eNeuvonta** (vuodesta 2004)
tarkoitettu pelaajille, omaisille ja hoitojärjestelmälle
- **oma-apuohjelma Peli poikki** (vuodesta 2007)
internet-pohjainen, tarkoitettu pelaajille
- **keskustelufoorumi Valtti** (vuodesta 2006)
internet-keskustelupalsta pelaajille
- **Tuuletin** (vuodesta 2008)
internet-keskustelupalsta omaisille ja läheisille
- **Pelivoimapiiri** (vuodesta 2009)
tekstiviestipalvelu, oma-apua ja vertaistukea



Kuvio 1. Peluurin kokonaisuus.

Sininauhaliitto ja A-klinikkasäätiö tuottavat keskinäiseen kumppanuussopimukseen perustuen Peluurin palvelut. Auttavan puhelimen, internet-sivuston ja eNeuvonnan rahoitus on järjestetty poikkeuksellisella tavalla. Niitä rahoittavat rahapeliyhtiöt (Raha-automaattiyhdistys, Veikkaus Oy ja Fintoto Oy) suorana rahoituksena. Oma-apuohjelmaa Peli poikki rahoitti aluksi sosiaali- ja terveysministeriö, nykyisin Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Rahoitukseen on käytetty osittain myös Peluurin suoraan peliyhtiöiltä saamia varoja.

Peluurin palvelukokonaisuus kattaa pääosan ongelmapelaajien palvelupolusta, joka THL:n Pelihaitat-sivustolla on jaoteltu (ks. myös Pitkänen & Huotari 2009, 18) 1) ehkäisyyn, 2) toteamiseen ja tilannearviointiin, 3) neuvontaan ja ohjaukseen, 4) hoitoon ja kuntoutukseen,

5) vertaistukeen sekä 6) yhteistyöhön. Tämän jäsenyyksen mukaisesti Peluurin alkuperäinen palvelu, auttava puhelin, kattaa neuvonnan ja ohjauksen, joita voidaan pitää edelleen Peluurikokonaisuuden ydinpalveluna. Auttava puhelin tarjoaa pelaajille, heidän läheisilleen sekä työnsä puolesta peliongelmaa kohtaaville tietoa, tukea ja informaatiota pelihaitoista ja niiden hoito- ja tukimahdollisuuksista. Tavoitteena ovat rahapelaamisesta aiheutuvien yksilöllisten, yhteiskunnallisten ja sosiaalisten haittojen ehkäiseminen ja vähentäminen.

Peluurin yhteyteen kehitetyt muut ongelmapelaajia, heidän läheisiään sekä työssään ongelmapelaajia kohtaavia tahoja tukevat palvelut kattavat palvelupolun eri vaiheita ja tarjoavat apua

- ongelmapelaamisen toteamiseen ja tilannearviointiin (internet-sivuston tiedot ja testit)
- neuvontaan ja ohjaukseen auttavan puhelimen lisäksi (eNeuvonta)
- hoitoon ja kuntoutukseen (oma-apuohjelma Peli poikki)
- vertaistuen saamiseen ongelmapelaajille (Valtti, Pelivoimapiiri [tekstiviestipalvelu])
- vertaistuen saamiseen läheisille (Tuuletin, Pelivoimapiiri [tekstiviestipalvelu])
- yhteistyöhön (viestintä muista palveluista, koulutuksiin ja seminaareihin liittyvä yhteistyö)

Suomen Peluuri -palvelutarjotin, jossa auttavan puhelimen oheen on kehitetty muita internet-pohjaisia tai nykyaikaista tekniikkaa hyödyntäviä palveluja, ei ole ainoa tämänkaltaisen ongelmapelaajien hoitopalvelukokonaisuus maailmassa. Esimerkiksi Uudessa-Seelannissa palvelukokonaisuus on kasvanut vielä laajemmaksi. Palvelukokonaisuuteen kuuluvat puhelinneuvonta, tekstiviesti- ja sähköpostipalvelut, internetin keskustelufoorumit, data tilastointia varten, yleiset neuvontapalvelut sekä tutkimus. Peluurin ydinpalvelua vastaavan auttavan, ympärivuorokautisesti toimivan, puhelimen palveluihin sisältyvät neuvonta, tuki, kriisipalvelu, oheispalvelut sekä informaation antaminen. (Bellringer 2010.)

Uuden-Seelannin auttava puhelin on tarkoitettu pelaajille, heidän läheisilleen ja muille peliongelmaan liittyvistä asioista kiinnostuneille. Puhelimen keskusyksiköstä puhelut ohjataan neljään erilliseen auttavaan puhelimeen sen mukaan, onko soittaja nuori, maori, velkaneuvontaa tarvitseva vai Tyynenmeren alueen soittaja. Uuden-Seelannin auttavaan puhelimeen soittaneiden määrät ovat kasvaneet: kun vuonna 1998 soittoja oli runsaat 10 000, niin viime vuosina soittojen määrät näyttävät vakiintuneen noin 15 000 soittoon vuodessa. Viime vuosina pelaajasoittajista noin puolet on ollut naisia, läheissoittajista noin 80 % on naisia. Lähes puolet soittajista on viime vuosina kuulunut ikäryhmään 25–39-vuotiaat. (Bellringer 2010.)

Myös esimerkiksi Italiassa on palveleva puhelin, jonka yhteyteen on yhdistetty muita palveluja (www.GiocaResponsabile.it). Se on käyttäjille ilmainen ja anonyymi palvelu, joka päivystää 12 tuntia joka päivä. Se on tarkoitettu sekä pelaajille että heidän läheisilleen. GiocaResponsabileen kuuluvat myös vastaaminen sähköpostikysymyksiin, ohjaus paikallistason palveluihin sekä chat-huoneet, jotka ovat auki 24 tuntia vuorokaudessa. Marraskuun 2009 ja heinäkuun 2010 välillä auttavaan puhelimeen oli tullut Italiassa 8 539 soittoa, internet-sivuilla oli käynyt 11 311 vierailijaa, internet-yhteydenottoja (= web mail) oli ollut 129, chat-keskusteluihin oli osallistunut 572 henkilöä. Yhteydenottajat kuuluvat tyypillisimmin ikäryhmään 35–44-vuotiaat, suurin osa pelaajista on miehiä, jotka käyttävät peleihin keskimäärin 100–1 000 euroa viikossa, he pelaavat monia eri pelejä, mutta suosivat peliautomaatteja ja lottoa.

1.2 Toimintaympäristö

Peliongelmien hoito tapahtuu Suomessa osana muuta palvelujärjestelmää. Peliongelman vuoksi voi hakeutua hoitoon A-klinikoille, mielenterveystoimistoihin, nuorisoasemille, kriisikeskuksiin, sosiaalityöntekijöihin, terveyskeskuksiin, seurakuntien diakoniatyöntekijöille, psykiatrian poliklinikoille, laitoshoitoon ja vertaisryhmiin. Pääsääntöisesti avohoito on julkisella sektorilla tapahtunut A-klinikoilla. (www.thl.fi/pelihaitat.)

Vuoden 2010 kesällä toimintansa aloitti Peliklinikka, joka tarjoaa muiden palveluidensa ohella avohoitoa Helsingin, Vantaan ja Kauniaisten täysi-ikäisille asukkaille. Peliklinikka-kokonaisuus tarjoaa ja kehittää sopimuskuntien (kumppanuussopimus 2010–2014) asukkaille yhden oven periaatteella toimivia integroituja, matalan kynnyksen palveluja avohoitoina, konsultaatiopalveluina sekä vertais- ja parityöskentelymalleina. Peluurin siirtyminen fyysisesti ja toiminnallisesti Peliklinikan yhteyteen omana itsenäisenä palvelunaan toi kokonaisuuteen myös valtakunnallisia matalan kynnyksen palveluja (ks. <http://www.socca.fi/hankkeet/peliklinikka.htm>).

Viime vuosina ongelmapelaajien hoidossa on tapahtunut muitakin merkittäviä käännteitä. Tällainen on esimerkiksi laitoshoidon lakkauttaminen Kirkkopalvelujen ylläpitämässä Tyynelän kuntoutuskeskuksessa. Vastaavasti myös uusia palveluja on käynnistynyt. Esimerkiksi A-klinikkasäätiö ja Peluuri ovat käynnistäneet yhdessä Pelivoimapiiri-hankkeen. Sosiaalipedagogiikan säätiö on aloittanut vertaisryhmätoimintaa eri puolilla Suomea sekä käynnistänyt vuonna 2010 uuden Monikulttuuriset palvelut ongelmapelaajille (Monipel) -projektin (<http://www.sosped.fi/monipel/kevat-2010/>). Lisäksi on alkanut Keski- ja Itä-Suomen ongelmapelaajien hoidon kehittämisen ja tutkimushanke PELISSÄ (2008–2011), jota toteuttavat Jyväskylän Seudun Päihdepalvelusäätiö, Tyynelän Kuntoutus- ja Kehittämiskeskus (nykyisin Riippuvuuskliniikka Tyynelä ja Kehittämiskeskus Tyynelä) sekä Kuopion Kriisikeskus.

Ohjauksen suhteen merkittävä muutos oli vuoden 2010 lokakuun alusta voimaan tullut Arpajaislain (52. §) uudistus, jossa todetaan, että rahapelaamiseen liittyvien ongelmien seurannasta ja tutkimuksesta sekä niiden ehkäisyn ja hoidon kehittämisestä vastaa sosiaali- ja terveysministeriö. STM:n hallinnonalalla keskeinen vastuu sekä seurannasta että haittojen ehkäisyn ja hoidon kehittämisestä on annettu Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle (THL).

1.3 Peluuri tilastojen valossa

Tässä luvussa on tarkasteltu Peluuria uusimpien palvelun käyttäjiä ja suoritteita koskevien tilastotietojen pohjalta. Tiedot perustuvat Peluurin puolivuotisraporttiin, joka käsittää vuoden 2010 kuusi ensimmäistä kuukautta (Pajula & Escartin 2010).

Auttava puhelin

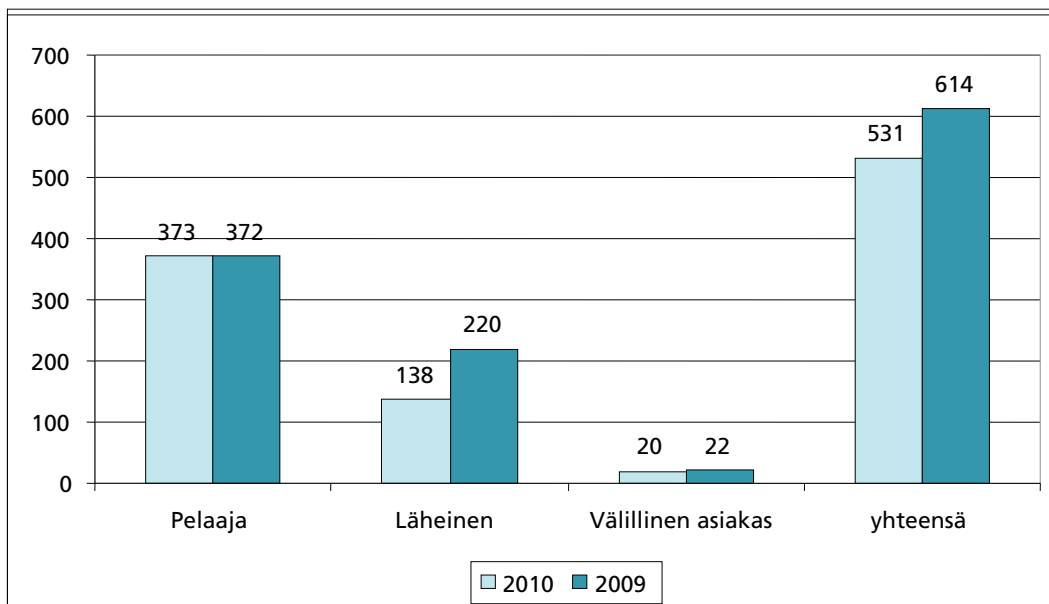
Peluurin auttavan puhelimen toimintaa koskevan tuoreimman puolivuotisraportin mukaan Peluurissa vastattiin vuoden 2010 ensimmäisten kuuden kuukauden aikana yhteensä 1 342 puheluun (ks. taulukko 1). Näistä 531 koski peliongelmaa yleensä. Peliongelmaa koskevia puheluita oli 62 vähemmän kuin edellisvuoden alkupuolella. Niiden suhteellinen osuus oli kuitenkin 7 % suurempi kuin edellisellä puolivuotiskaudella. Soittajan omaa pelaamista koskevia soittoja oli 84, kun niitä edellisellä puolivuotiskaudella oli 133. Merkittävin muutos puheluiden määrässä on se, että auttavaan puhelimeen tulleiden virheellisten puhelujen ja häirintäsoittojen määrä on jatkanut laskuaan. Niiden osuus laski edellisen vuoden vastaavan ajan 60 %:n osuudesta 49 %:iin.

Taulukossa 1 "vika- ja häirintäpuheluiksi" on kirjattu Peluuriin virheellisesti soitetut puhelut, pilapuhelut ja varsinaiset häirinnäksi tarkoitetut puhelut. "Peliasiakkaiksi" kirjatut ovat soittajia, jotka tiedustelevat lottoriviä, voittoja tai esimerkiksi valioliigan tuloksia. He ovat siis soittaneet väärään paikkaan ja ohjataan Veikkauksen tai RAY:n asiakaspalveluun.

Taulukko 1. Vastatut puhelut tyypeittäin 2009 ja 2010 (kaikki soitot 1.1.–30.6.2010)

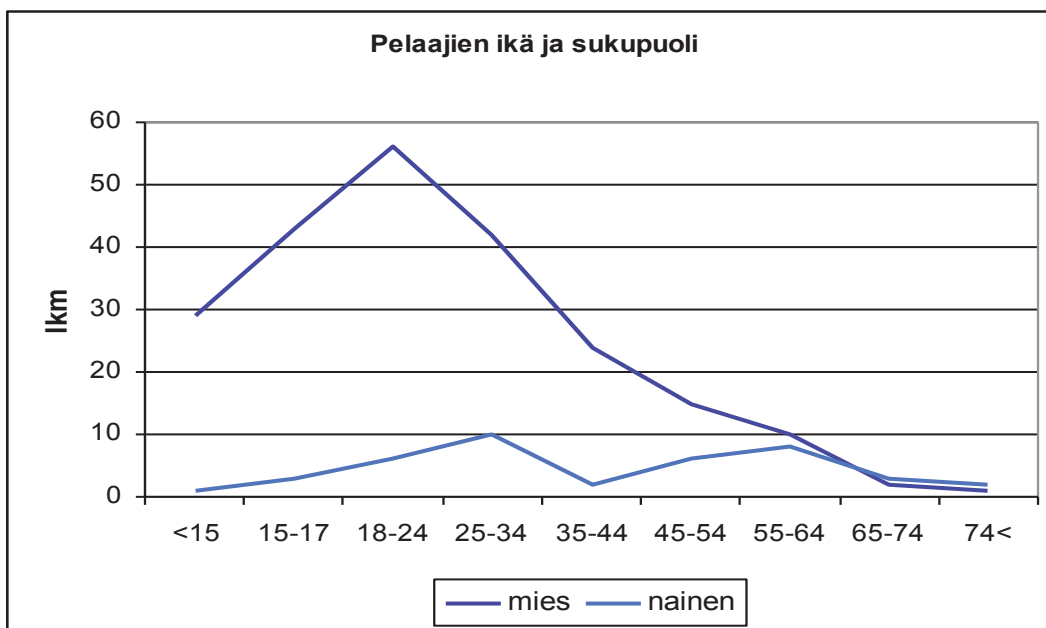
Puhelutyytit	1–6 /2010		1–6/2009	
	lkm	%	lkm	%
Peliongelma	531	40	593	33
Vika-/häirintäpuhelu	663	49	1070	60
Peliasiakas	133	10	84	5
Muut	15	1	26	2
Yhteensä	1342	100	1773	100

Soittojen määrät (ks. kuvio 2) pysyivät samana pelaajilta ja välillisiltä asiakkailta (esim. työssään peliongelmaa kohtaavat työntekijät) edellisen vuoden vastaavaan aikaan verrattuna. Läheisiltä tuli puolestaan aiempaa vähemmän soittoja. Syytä tähän on vaikea sanoa (ehkä kyseessä on tilapäinen notkahdus), sillä aiempina vuosina läheissoittojen määrä kasvoi: vuonna 2005 läheissoittoja oli 219, vuonna 2006 271, vuonna 2007 379, vuonna 2008 356 ja vuonna 2009 yhteensä 383. Myös pelaajien soittojen määrät ovat kasvaneet vuotta 2009 lukuun ottamatta: vuonna 2005 pelaajasoittoja oli 1 161, vuonna 2006 1 231, vuonna 2007 1 390, vuonna 2008 1 253 ja vuonna 2009 1 159.



Kuvio 2. Peliongelmaa koskevat puhelut 1.1.–30.6.2009 ja 1.1.–30.6.2010

Peliongelmaa koskevissa puheluissa ensimmäisen puolivuotiskauden 2010 sukupuolijakauma noudattaa ensimmäisen puolivuotiskauden 2009 suhteita, soittaja on useimmiten mies: pelaajasoittajista 1.1.–30.6.2010 oli 77 miehiä ja 17 naisia. Miespelaajista 76,6 oli alle 35-vuotiaita. Naispelaajien ikäjakauma on tasaisempi (ks. kuvio 3).



Kuvio 3. Pelaajien ikätiedot sukupuolittain kaikista peliongelmaa koskevista soitoista 1.1.–30.6.2010

Huomattava ero viime vuoteen on alle 15-vuotiaiden pelaamista koskevien soittojen osuuden huomattava nousu: 1.1.–30.6.2010 oli 12,1 soittajista alle 15-vuotiaita, kun vuotta aiemmin vastaavana ajankohtana alle 15-vuotiaita soittajia oli 2,2 ja koko vuoden 2009 aikana 4. 1.1.–30.6.2010 oli vastattu jo 32:een alle 15-vuotiaan pelaamista käsittelevään puheluun, kun toimintavuonna 2009 niitä oli 18 ja toimintavuonna 2008 25. Alle 15-vuotiaita koskevissa soittoissa oli kolmea videopelaamista käsittelevää puhelua lukuun ottamatta kyse raha-automaattien liiallisesta pelaamisesta. Nuorten tyttöjen pelaaminen ei juuri näy Peluurissa, sillä esimerkiksi vuonna 2009 yhdessäkään puhelussa ei käsitelty alle 15-vuotiaan tytön pelaamista.

Pelaajien ja läheisten osalta sukupuolijakaumat eroavat toisistaan, läheissoittajat ovat useimmiten naisia, naispuolisoja tai pelaajien äitejä (ks. taulukko 2). Läheissoittajien sukupuolijakauma muuttui hieman viime vuodesta. Miesten osuus nousi kolmannekseen (31) viime vuoden 25:sta. Läheisten soitto koski yli 80:ssa tapauksista miehiä. Huolenaiheen kohteena olivat useimmiten nuoret, 18–24-vuotiaat, miehet (ks. tarkemmin Pajula & Escartin 2010).

Taulukko 2. Läheissoittajien puhelut 1.1.–30.6.2009 ja 1.1.–30.6.2010

Läheissoittajat	mies 1-6/2010	nainen 1-6/2010	yhteensä 1-6/2010		yhteensä 1-6/2009	
	lkm	lkm	lkm	%	lkm	%
Puoliso/avopuoliso	5	29	34	27	38	21
Äiti		32	32	26	66	37
Isä	15		15	12	17	10
Isovanhempi	1	0	1	1	5	3
Sisar/Veli	1	7	8	6	13	7
Lapsi	4	8	12	10	14	8
Muu sukulainen	0	6	6	5	2	1
Ystävä	13	4	17	14	23	13
Yhteensä	39	86	125	100	178	100
%-osuudet	31 %	69 %	100 %			

Tyypillisin soittoalue oli Helsinki, josta tuli yli kolmannes soittoista. Toiseksi eniten soittoja tuli Lahden alueelta (22,9), tämän jälkeen Tampereen alueelta (8,2).

Yleisimmät ongelmien aiheuttajat Peluurin tilastoissa ovat edelleen rahapeliautomaatit (ks. taulukko 3). Internetpelit ovat vakiinnuttaneet asemansa toiseksi yleisimpänä ongelmien aiheuttajana. Näiden yhteenlaskettu osuus rahapeleistä on 87 %.

Taulukko 3. Pääasiallinen ongelmia aiheuttava peli 1.1.–30.6.2009 ja 1.1.–30.6.2010

Pääasiallinen peli	1–6/2009		1–6/2010	
	lkm	%	lkm	%
Rahapeliautomaatit muualla kuin kasinolla	242	59,6	235	64,2
Kaikki rahapelit netissä	112	27,6	84	23,0
- Rahapelit netissä (peli erittelemätön)	45	11,1	39	10,7
- Vedonlyönti	2	0,5	1	0,3
- Nettipokeri	60	14,8	32	8,7
- Vedonlyönti Ahvenanmaalle (PAF)	1	0,2	1	0,3
- Nettikasino	0	0,0	10	2,7
- Muu	4	1,0	1	0,3
Automaatit ja rahapelit netissä yhteensä	354	87,2	319	87,2
Muut rahapelit yhteensä	52	12,8	47	12,8
Yhteensä, rahapelit	406	100	366	100
Tietokonepelit	11	2,6	15	3,9
Yhteensä kaikki	417	100	381	100

Kiintoisaa on, että internetin suhteellinen osuus ongelmien aiheuttajana ylittää naispelaajien keskuudessa ensimmäistä kertaa miespelaajien tason (ks. taulukko 4). Naisten lisääntyneet nettipelaamisen ongelmat liittyvät muihin peleihin kuin jatkuvasti julkisuudessa suurimman huomion keräävään nettipokeriin, toisin sanoen naiset pelaavat netissä enemmän muita pelejä kuin nettipokeria.

Pääasiallisen ongelmia aiheuttavan pelin määrittely ei ole aina yksinkertaista. Suuri osa ongelmapelaajista pelaa useaa eri peliä, eikä näistä välttämättä nouse yhtä peliä ylitse muiden. Lisääntyvä netissä pelaaminen vaikeuttaa tilastojen tekoa ja niiden tulkintaa entisestään. Puutteista huolimatta pääasiallisen ongelmia aiheuttavan pelin tilastointi tarjoaa suuntaa antavaa tietoa peliongelman rakenteesta myös Peluurin tunnuslukuja yleisemmällä tasolla.

Yhteenvedona voi todeta, että Peluuriin soittaneiden puheluiden määrät ovat kasvaneet vuosi vuodelta. Pelaajasoittajista noin 4/5 on miehiä. Läheissoittajat ovat useimmiten naisia, naispuolisoja tai pelaajien äitejä. Soittoalue on tyypillisimmin Helsinki, jonka alueelta tulee noin 1/3 soittoista. Yleisin ongelmien aiheuttaja Peluurin tilastoissa on rahapeliautomaatit ja toiseksi yleisin internetpelit. Huomattava ero viime vuoteen on alle 15-vuotiaiden pelaamista koskevien soittojen osuuden huomattava nousu: 1.1.–30.6.2010 soittajista 12,1 oli alle 15-vuotiaita, kun vuotta aiemmin vastaavana ajankohtana alle 15-vuotiaita soittajia oli 2,2 ja koko vuoden 2009 aikana 4. Naisten nettipelaamisen ongelmat ovat lisääntyneet. Pelaamisesta aiheutuneet tyypillisimmät ongelmat ovat taloudelliset ongelmat.

Taulukko 4. Pääasiallinen ongelmia aiheuttava peli sukupuolen mukaan jaoteltuna 1.1.–30.6.2010

Pääasiallinen peli	1–6/2010							
	Mies		Nainen		ei tietoa	Yhteensä		
	lkm	%	lkm	%		lkm	lkm	%
Rahapeliautomaatit muualla kuin kasinolla	189	63,6	43	66,2	3	235	64,2	
Pelaaminen kasinolla Suomessa	8	2,7	1	1,5		9	2,5	
Pelinhoitajan hoitama pöytä muualla kuin kasinolla	6	2,0		0,0		6	1,6	
Raaputus- ja muut arvat; Ässä/Casino- ym.		0,0		0,0		0	0,0	
Lottopelit; Lotto/Vikinglotto/Jokeri	1	0,3	1	1,5		2	0,5	
Veikkauksen vedonlyönti	15	5,1	1	1,5		16	4,4	
Veikkauksen päivittäiset arvontapelit; Keno	4	1,3		0,0		4	1,1	
Vakioveikkaus	4	1,3		0,0		4	1,1	
Veikkauksen tv-pelit; Bingo, Mitalipelit		0,0		0,0		0	0,0	
Ravivedonlyönti ja totopelit (yhtiö ei tiedossa)	2	0,7		0,0		2	0,5	
- Veikkauksen raviveikkaus		0,0		0,0		0	0,0	
- Finntoton totopelit raveissa	1	0,3		0,0		1	0,3	
Yksityinen vedonlyönti tai korttipeli rahapanoksin		0,0		0,0		0	0,0	
Vedonlyönti ulkomaille		0,0		0,0		0	0,0	
Kaikki rahapelit netissä, summa	65	21,9	18	27,7	1	84	23,0	
- Rahapelit netissä (peli erittelemätön)	24	8,1	14	21,5	1	39	10,7	
- Vedonlyönti	1	0,3		0,0		1	0,3	
- Nettipokeri	31	10,4	1	1,5		32	8,7	
- Vedonlyönti Ahvenanmaalle (PAF)	1	0,3		0,0		1	0,3	
- Nettikasino	7	2,4	3	4,6		10	2,7	
- Muu	1	0,3		0,0		1	0,3	
Bingo		0,0	1	1,5		1	0,3	
Muu kuin yllä mainittu peli	2	0,7		0,0		2	0,5	
Yhteensä, pelaajat - rahapeliongelmat	297	100	65	100	4	366	100	
Tietokonepelit	12	2,1	2	1,2	1	15	3,9	
Yhteensä kaikki pelaajat - kaikki pelit	309	86,3	67	87,0	5	381	81,6	
Ei tietoa pelistä	49	13,7	10	13,0	27	86	18,4	
Kaikki pelaajat	358	100	77	100	32	467	100	

1.4 Peluurin liitännäispalvelut

Peluurilla on myös verkkosivusto, jossa esitellään esimerkiksi peliongelman tuki-, hoito- ja kuntoutusvaihtoehdot. Peluurin verkkosivusto ei ole vain Peluurin palveluista tiedottamisen kanava, vaan itsessään osa Peluurin palveluvalikoimaa. Peluurin verkkosivuilla vierailtiin 1.1.–30.6.2010 yhteensä 19 203 kertaa, näistä puolet oli uusia kävijöitä.

Peluurin eNeuvonnan kautta voi esittää nimettömänä kysymyksiä asiantuntijoille. eNeuvonnan tarkoituksena on tarjota erityisesti sellaista tietoa ja tukea, josta olisi apua pelaamisen tai sen aiheuttamien haittojen vähentämisessä sekä hoitopalveluihin hakeutumisessa. 1.1.–30.6.2010 eNeuvonnassa vastattiin yhteensä 71 kysymykseen.

Peluurissa toimii julkisesti avoin keskustelupalsta Valtti. Tuulettimessa toimii kaksi vertaisryhmää läheisille. Uusia jäseniä ilmoittautuu keskimäärin 10 puolessa vuodessa. Tekstiviestipalvelu

Pelivoimapiiri on kesäkuun loppuun 2010 mennessä ehtinyt toimia 10 kuukautta. Tänä aikana palveluun on hakeutunut yhteensä 184 asiakasta, joista 84 on pysynyt palvelun käyttäjinä. Näistä asiakkaista 75 on pelaajia, 15 pelaajan läheisiä ja 10 peliongelmaa työssään kohtaavia työntekijöitä. Pelivoimapiirin asiakkaista kolme neljäsosaa on miehiä ja neljäsosa naisia. Lähes kaikissa ikäryhmissä miehiä on enemmän ja suurimman ikäryhmän muodostavat 21–35-vuotiaat miehet. Myös naisista suurin osa on 21–35-vuotiaita ja tämänikäiset muodostavat selkeän enemmistön kaikista asiakkaista.

Peli poikki -ohjelma alkoi 25.9.2007 ja sen on 30.6.2010 mennessä käynyt läpi 184 asiakasta, mikä on yhtä monta kuin nykyisin resurssein on pystytty ottamaan ohjelmaan mukaan. Ohjelmaan on ollut koko sen toiminnan ajan henkilöstöresurssien määrän mukaan vaihteleva jono.

1.5 Peluurin arviointitehtävä

Tämä arviointi keskittyy Peluurin nykytilaan, sen toimivuuteen sekä sen paikkaan ja tehtävään muuttuneessa toimintaympäristössä. Toimintaympäristöön liittyviä muutoksia ovat muun muassa laitoshoidon lakkaaminen ja vuonna 2010 perustettu Peliklinikka.

THL:n esittämässä tarjouspyynnössä oli tiivistetty Peluurin ulkoisen arvioinnin tarve seuraavasti:

Arvioinnin tavoitteena on tuottaa tietoa Peluurin toimivuudesta kokonaisuutena sen nykyisessä toiminta- ja hallintorakenteessa. Arvioinnin pääkohteiksi on nimetty

1. Peluurin tehtävän ja tavoitteiden tarkoituksenmukaisuus
2. Peluurin palvelukokonaisuuden toimivuus
3. Toiminnan organisointi ja toteutus

Peluuria on tarkoitus siis arvioida kokonaisuutena eli palvelutarjottimena, jollaiseksi se on muotoutunut alkuperäisen auttavan puhelinpalvelun ympärille. Arviointi koskee Peluuria sekä osana ongelmapelaajien hoitopolkua että tuki- ja hoitopalvelujen valtakunnallista kokonaisuutta, jossa on tapahtunut ja tapahtumassa merkittäviä muutoksia. Arvioinnin on tarkoitus kattaa myös Peluurin toiminnan ja palvelutehtävän sekä sen hallinnollisen ja organisatorisen aseman. Palvelun tuottamisen ja sen toimivuuden kannalta keskeisiä ovat kuitenkin myös käyttäjien (mukaan lukien hoitoon ohjaavat työntekijät) palvelusta saama hyöty ja palvelun vaikuttavuus. Peluuria, sen tehtävää, toimintaa, organisointia ja toteutusta tarkastellaan yhtäältä palvelukokonaisuutena, toisaalta osana tuki- ja hoitopalvelujen laajempaa kokonaisuutta.

Arvioinnin kannalta on keskeistä selvittää muista palveluista tiedottamisen, neuvonnan ja palveluohjauksen toimivuutta. Palvelukokonaisuuden toimivuutta voidaan tarkastella sen mukaan, kuinka hyvin tieto Peluurin tarjoamista palveluista on välittynyt asiakkaille ja asiantuntijoille, kuinka hyvin palveluun ohjaututaan ja kuinka eri palveluosioiden väliset yhteydet toimivat sekä kuinka hyvin niistä osataan ohjata muihin asiakkaiden tarvitsemiin palveluihin. Oleellista on saada uutta ja ajankohtaista tietoa Peluurin toimivuudesta nykyisessä ongelmapelaajien tuki-, hoito- ja kuntoutuspalvelujen kokonaisuudessa.

Peluurin oman palvelukonseptin arvioimisen lisäksi on tärkeää sen yhteys Peliklinikkaan, jonne keskitetään ongelmapelaamiseen liittyviä palveluita. Kuten edellä on todettu, sekä auttava puhelin Peluuri että verkkopohjainen oma-apuohjelma Peli poikki ovat siirtyneet osaksi Peliklinikkaa. Ongelmapelaajien tuki- ja hoitojärjestelmän kehittäminen on yhteydessä myös muuhun palvelujärjestelmien kehittämistyöhön. Tällaisina laajoina kehittämishankkeina tulee arvioinnissa ottaa huomioon ainakin kunta- ja palvelurakennemuutos (PARAS-hanke) ja kansallinen mielenterveys- ja päihdetyön suunnitelma (Mieli 2009).

Peliongelmaista puhuttaessa termit ovat vakiintumattomia ja epäselviä, eli aina ei ole selvää, mikä on hoitoa, mikä palvelua tai mikä tukea. Tässä arvioinnissa ei tarkasteltavista palveluista käytetä selvyuden vuoksi lainkaan termiä hoito, vaan puhutaan tukipalveluista.

1.6 Arviointiasetelma ja -kysymykset

Arviointitehtävä edellyttää monitahoista arviointia, jossa kohdetta tulee tarkastella samanaikaisesti eri näkökulmista monipuolisen tiedon perusteella. Tehtävään soveltuu näin moninäkökulmainen, niin sanotun monitahoarvioinnin periaatteita noudattava käsittelytapa. Tälle ovat tyypillisiä laaja-alaisuus sekä monipuolisten näkemysten ja kokemusten kerääminen (Vartianen 2007). Näkökulmassa lähdetään siitä, että vaikutusmekanismit eivät ole yksiselitteisiä, faktoihin perustuvia asioita, vaan ne muodostuvat eri osapuolten kokemusten kautta. Merkitystä on myös eri toimijoiden tulkinnalla yhteisestä toimintaympäristöstä. Arvioitsijan kuva Peluurista muodostuu näin laajan tietopohjan ja eri tahojen esille tuomien näkemysten ja aiempien tutkimusten kautta.

Kuultavia tahoja ovat ongelmapelaajien ja heidän läheistensä tuki- ja hoitopalvelujen eri toimijat (palvelujen tarjoajat ja tuottajat, viranomaistahot, alan kehittäjät, rahoittajat ja ongelmapelaajia työssään kohtaavat) sekä palvelujen käyttäjät (ongelmapelaajat ja heidän läheisensä). Palvelujen käyttäjiä voivat olla myös edellä mainitut toimijat, joille Peluuri tuottaa tietoa ja antaa tukea hoitoonohjauksissa.

Arviointitehtävä painottuu Peluurin tehtävän ja toiminnan tarkoituksenmukaisuuteen ja sen kohtaamiin uusiin haasteisiin toimintaympäristön muuttuessa. Arvioinnissa ei niinkään korostu Peluurin palvelujen vaikuttavuus tai asiakastyytyväisyys. Asiakkaiden mielipiteitä on pyritty kuulemaan, mutta lähinnä siitä näkökulmasta, tuntevatko he Peluurin eri palveluja, miten he ovat niitä käyttäneet ja ovatko ne heidän näkökulmastaan tarkoituksenmukaisia.

Arviointia asetettavat, suoraan arviointitehtävästä ja edellä esitetystä kuviosta johdettavat, kysymykset voidaan tiivistää seuraavasti:

1. Kuinka tarkoituksenmukaisia Peluurin tavoitteet ja tehtävät ovat a) ongelmapelaajien tuen ja hoidon saamisen ja b) ongelmapelaamisen tuki- ja hoitojärjestelmän kokonaisuuden kannalta?
2. Kuinka toimiva Peluurin palvelukokonaisuus on a) ongelmapelaajien tuen ja hoidon saamisen ja b) ongelmapelaajien tuki- ja hoitojärjestelmän kokonaisuuden kannalta?
3. Kuinka toiminta on organisoitu ja toteutettu a) Peluurin kokonaisuuden ja b) ongelmapelaajien palvelujärjestelmän ja sen hallintorakenteen näkökulmasta?

1.7 Arvioinnin aineistot ja menetelmät

Arviointiasetelma puoltaa moniäänistä ja moniaineistoista tiedonkeruuta, joka parhaiten auttaa hahmottamaan kokonaistilanteen. Arvioinnissa hyödynnetään useita eri aineistoja ja käytetään erilaisia aineistojen analyysimenetelmiä. Osa aineistoista on valmiina ja osa on koottu uutena tätä arviointia varten. Seuraavassa esitellään lyhyesti nämä aineistokokonaisuudet. Kunkin aineistokokonaisuuden raportoinnin yhteydessä kuvataan saatu aineisto tarkemmin.

1. Arvioitsija on tehnyt sähköisen internet-kyselyn (ks. liite 1) valtakunnallisesti niille tahoille, jotka kuuluvat peliongelmiensa hoidon kenttään tai muutoin kohtaavat työssään peliongelmaisia. Tällaisia tahoja ovat mm. asiakastyötä tekevät ja vastuuhenkilöt, jotka työskentelevät kuntien ja seurakuntien lasten, nuorten ja ikäihmisten a) sosiaali- ja terveyspalveluissa, b) mielenterveys- ja päihdepalveluissa sekä c) talous- ja velkaneuvonnassa. Kysely lähetettiin 388 sähköpostiosoitteeseen (ks. tarkemmin luku 4) ja se kattoi noin puolet Suomen kaikista kunnista. Kyselyyn vastasi 222 henkilöä.

2. Arvioitsijat haastattelivat teemahaastattelumenetelmää käyttäen Peluurin ja Peliklinikan edustajia sekä muita asiantuntijoita ja sidosryhmien edustajia (muun muassa STM, THL, Ray, Veikkaus, A-klinikkasäätiö, Sininauhaliitto, Sosiaalipedagogiikan säätiö, Talous- ja velkaneuvonta, Peluurin johtoryhmän jäsenet). Haastatteluja tehtiin 20 (ks. liite 2).
3. Lisäksi Peluuriin saapuvien puheluiden aikana esitettiin kysymyksiä pelaajille ja läheisille (ks. liite 3 sekä tarkemmin luku 3). Kysymykset koskivat heidän muiden Peluurin palvelujen käyttöönsä ja kokemusta niiden hyödyllisyydestä. Kyselyyn vastasi 21 henkilöä, joista oli 17 pelaajaa ja 4 omaisia.
4. Käytettävissä olivat myös Peluurissa syksyn 2008 ja kevään 2009 aikana toteutettu asiakaskysely, johon vastasi 36 henkilöä, sekä seuraavat Hannamari Marttion (2009) oppilastyönä keräämät valmiit aineistot, joita hyödynnettiin niiltä osin, kuin ne tukivat omaa tiedonkeruuta ja arvioinnin kysymyksenasettelua:
 - neljän ongelmapelaajien kanssa työskentelevän ammattilaisen haastattelut
 - viiden ongelmapelaajien kanssa työskentelevän ammattilaisen vastaukset lomakekyselyyn
 - internetin peliongelmaa käsitteleviltä keskustelupalstoilta (esim. Valtti, Suomi 24.fi, Pokeritieto.fi) löytyneet Peluuria koskevat puheenvuorot

1.8 Ongelmapelaajien tuki- ja hoitopalveluja sekä Peluuria koskevat aiemmat tutkimukset

Kansainvälinen ongelmapelaajia ja -pelaamista koskeva tutkimustoiminta on melko laajaa (esim. MCGovan 2004). Sen sijaan Suomessa ongelmana on pitkään ollut aiheeseen liittyvä, ongelman laajuuteen nähden vähäinen tutkimustoiminta (vrt. esim. Niinikoski ym. 2005; Varvio 2007). Rahapelaamista ja sen haittoja koskevan tutkimuksen voidaan katsoa Suomessa virinneen hieman laajemmin vasta 2000-luvulla, esimerkiksi Teresa Taskinen (2007a; 2007b; ks. myös Huotari 2009) on tehnyt hyvän katsauksen suomalaisiin ja kansainvälisiin rahapelitutkimuksiin, joten niitä ei tarkemmin käsitellä tässä arvioinnissa.

Peliongelmakentästä ja siihen liittyvistä tuki- ja hoitopalveluista on saatavilla jo muutamia aiempia arviointeja ja tutkimuksia (esim. Heinonen 2004; Turja 2006; Varvio 2007; Huotari 2009), joissa osassa sivutaan myös Peluuria. Varsinaisesti Peluuria tai sen toimintaa on arvioitu kolmessa raportissa (Niinikoski ym. 2005; Marttio 2009; Pitkänen & Huotari 2009). Lisäksi on tehty useita opinnäytetöitä, jotka käsittelevät tai sivuavat Peluuria (esim. Kämppi 2007) sekä peliongelmakenttää (Hotti 2000; Kinnunen 2002; Pajula 2004; Murto 2005; Taskinen 2007). Seuraavaksi tarkastellaan näitä tutkimuksia ja raportteja erityisesti Peluurin ja tämän arvioinnin tehtävänasettelun osalta (Marttion [2009] työtä ja sen aineistoja käsitellään luvussa 2).

Net Effect Oy (Niinikoski ym. 2005) teki arvioinnin Peluurin pilottivaiheesta ajanjaksolta 1.9.2004–30.4.2005. Raportissa kiiteltiin erityisesti palvelun hyvää kiinnittymistä osaksi suomalaista peliongelmiin tarjotun tuen ja avun kenttää. Keskeiset kehittämisenäkemykset liittyivät palvelujen maksullisuuden poistamiseen, palveluista tiedottamiseen, palvelussa kerätyn tiedon hyödyntämiseen ja palvelun toimintastrategian kehittämiseen myös muihin palvelumuotoihin. (Niinikoski ym. 2005, 12–17.)

Kari Huotarin (2009) tekemän tutkimuksen mukaan ongelmapelaajien parissa työskentelevät asiantuntijat kokivat Peluurin ja sen nettipalvelut keskeiseksi valtakunnalliseksi palveluksi. Kokonaisuutena rahapeliongelmaisten palvelut Suomessa todettiin alueellisesti toisistaan poikkeaviksi ja hajanaisiksi sekä heikosti koordinoituksi. Tästä johtuen asiantuntijat näkivät myös kansalaisten olevan eriarvoisessa asemassa hoitopalveluiden suhteen. Pelaajien läheisiä ei myöskään ollut asiantuntijoiden mielestä otettu palveluissa huomioon riittävästi, tai heille oli palveluja vain vähän, joten Peluurilla nähtiin olevan erityistä lisäarvoa ongelmapelaajien palvelurakenteessa. (ks. Huotari 2009.)

Huotarin (2009) tutkimuksen perusteella Peluurin palvelukonseptille on ollut tarvetta, sillä tärkeänä on pidetty erikoistuneiden avopalveluiden, vertaistukipalveluiden ja matalan kynnyksen palveluiden lisäämistä. Tutkimuksen mukaan ruohonjuuritasolla ongelmapelaajien kanssa toimivilla on ollut tarvetta muun muassa saada lisää tietoa hoitomahdollisuuksista ja hoitoon ohjauksesta sekä koulutuksista. Myös Peli poikki -arviointia (Pitkänen & Huotari 2009) varten haastatellut asiakkaat pitivät ongelmapelaamisesta ja sen hoitamisesta tiedottamista liian vähäisenä.

Valtakunnallisena palveluna Peluurilla olisi hyvät mahdollisuudet vastata Huotarin (2009) tutkimuksessaan esiin tuomiin läheisten, vertaisten ja monien erityisryhmien tarpeisiin. Samoin sillä on hyvät edellytykset vastata tarpeisiin verkkopohjaisten ja matalan kynnyksen mallin mukaisten ongelmapelaajien tuki- ja hoitopalvelujen toteuttajana. Tällaisten avopalveluiden ja nettipalveluiden tarve on tullut esille myös Peli poikki -arvioinnissa (Pitkänen & Huotari 2009). Tällä hetkellä myös *valtakunnallisuus* on suuri haaste, sillä tutkimuksissa (esim. Huotari 2009) on tullut esiin hoito- ja palvelujärjestelmän sekä osin myös Peluurin pääkaupunkiseutupaikotteisuus. Muualla maassa toimivilla ongelmapelaajia työssään kohtaavilla on usein puutteellista tietoa ongelmista ja niiden hoitomahdollisuuksista (esim. Huotari 2009).

Peluuria ja siinä toimivaa Peli poikki -hoito-ohjelmaa koskeva arviointi (Pitkänen & Huotari 2009) tarjoaa kiinnostavan mahdollisuuden seurata Peluurissa tapahtuneita muutoksia ja sen kehittymistä puhelinpalvelusta monipuoliseksi palvelutarjottimeksi. Arvioinnissa esitettyihin jonotuksen vähentämistä ja vertaistuen lisäämistä koskeviin kehittämistarpeisiin on esimerkiksi vastattu palkkaamalla toinen terapeutti Peli poikki -ohjelmaan ja kehittämällä Peluuriin tekstiviestipalvelu. Nyt tehtävässä arvioinnissa onkin tärkeää seurata myös miten nämä aiempien arviointien perusteella tehdyt kehittämistoimet ovat onnistuneet.

2 Asiakasnäkökulma

Asiakkaiden näkökulmaa on arvioinnissa tuotu esiin kahdella eri tavalla: aiemmin Peluurista tehdyn harjoitustyön aineistojen avulla (Marttio 2009) ja tätä arviointia varten tehdyn Peluurin auttavaan puhelimeen soittaneilta kerätyn kyselyn (N = 21) avulla. Seuraavaksi tarkastellaan asiakasnäkökulmaa ensin Hannamari Marttion (2009) aineistojen valossa (luku 2.1) ja sen jälkeen Peluuriin tehdyn kyselyn kautta (luku 2.2).

2.1 Peluurissa harjoitustyönä toteutetun asiakaskyselyn tulokset

Marttio (2009) on käsitellyt Peluurin toimintaa sen laadun ja vaikuttavuuden tarkastelun näkökulmasta. Tarkastelun painopiste oli puhelinauttamisessa. Tutkimuskysymyksinä olivat seuraavat: 1) Auttaako yhteydenotto Peluuriin peliongelman rajoittamisessa ja hallinnassa? 2) Tuotetaanko Peluurin käytännöllillä laadukasta palvelua?

Marttion aineistoina olivat 1) Peluurissa syksyn 2008 ja kevään 2009 aikana toteutettu asiakaskysely, johon vastasi 36 henkilöä, 2) internetin peliongelmiä käsitteleviltä keskustelupalstoilta (esim. Valtti, Suomi24.fi, Pokeritieto.fi) löytyneet Peluuria käsittelevät puheenvuorot, 3) ongelmapelaajien kanssa työskentelevien neljän ammattilaisen haastattelut sekä 4) ongelmapelaajien kanssa työskentelevien viiden ammattilaisen vastaukset lomakekyselyyn. Lisäksi Marttio havainnoi Peluurin neljän eri päivystäjän työtä (viiteen eri otteeseen useamman tunnin kerrallaan) sekä osallistui itse puhelinpäivystykseen kahden päivystysvuoron ajan (tarkemmin Marttio 2009, 14–18).

Asiakaskyselyn aineisto (N = 36) oli kerätty Peluurissa siten, että päivystyspuhelun lopuksi asiakkaalle esitettiin pyyntö osallistua kyselyyn. Halukkailta pyydettiin yhteystiedot ja heille lähetettiin nelisivuinen kyselylomake valmiiksi maksetun palautuskuoren kanssa. Kyselylomakkeita postitettiin 59 ja vastauksia palautui 15 (vastausprosentti 26). Myös Peluurin verkkosivuilla oli pyyntö osallistua asiakaskyselyyn. Tätä kautta vastasi 21 asiakasta. Asiakaskyselyyn vastanneista miehiä oli 23 ja naisia 13. Heistä pelaajia oli 22, läheisiä yhdeksän, ammattilaisia yksi ja "muita" neljä.

Asiakaskyselystä (N = 36) tulee ilmi, että Peluurista oli haettu erityisesti peliongelmaan liittyvää tietoa, mahdollisuutta keskustella asiasta sekä saada tukea ja tietoa peliongelman rajoittamiseksi. Myös ohjausta ja tukea talous- ja velkaongelmiin sekä tietoa avohoitopaikoista etsittiin. Jatkoyhteydenotto sekä tieto laitoshoitopalveluista olivat harvimminkin kaivattuja palveluja. Yksi yleisimmistä syistä yhteydenotolle oli taloudelliset ongelmat.

Asiakaskyselyyn vastanneet pitivät Peluuri-palvelua tärkeänä ja arvokkaana. Saatu palvelu näytti vastanneiden soittajien odotuksiin kohtalaisen hyvin. Tyytyväisiä oltiin erityisesti palvelun ulkoiseen laatuun liittyviin seikkoihin, kuten nopeaan vastausaikaan sekä Peluuri puhelimen tavoittamisen ja yhteystietojen löytymisen helpouteen. Sen sijaan palveluaikoihin oltiin tyytymättömiä. Palveluaikoihin kohdistuvaa tyytymättömyyttä lukuun ottamatta Peluuri-puhelin oli vastanneiden kokemusten perusteella helppo tavoittaa.

Palvelujen sisällöllistä laatua mittaavissa kysymyksissä asiakkaat kokivat saaneensa yhteydenotosta apua erityisesti ratkaisujen etsimiseksi peliongelmaan. Muutenkin asiakkaat olivat tyytyväisiä päivystäjien toimintaan, ammattitaitoon ja käytyyn keskusteluun. Heikoimmin puheluista oli asiakaskyselyn perusteella saatu keinoja peliongelmaisten auttamiseksi sekä peliongelman synnyn ehkäisemiseen itselle tai toiselle. Myös ammatillisen avun osoittaminen tai hakeminen puhelun perusteella oli jäänyt vähäiseksi.

Osalle yhteydenotto Peluuriin ei ollut tuottanut apua vaikeaan tilanteeseen: *"Peluuri ei auta oikein ketään, sitä vain kuuntelee kun täti selittää siellä, että ei kannata pelata ym. Kuuntelun ajan*

järki pelaa, kun puhelu loppuu, kestää pari minuuttia ja sitten mietitään, että ei se oo niin justinsa ja kohta onkin mennyt ne viimeiset pennit tililtä."

Aineisto toi esille myös sen, että osa soittajista oli pettynyt, kun Peluurista saadut yhteystiedot olivat väärät tai suunniteltu jatkokontakti ei toteutunut. Joidenkin soittaneiden pelaajien kohdalla soitto oli tuottanut selkeän pettymyksen, kun keskustelukontakti ei ollut puhelun aikana auennut kunnolla eikä soittaja saanut toivomaansa tukea tai ohjausta: *"...En saanut apua ollenkaan. Puhelimesta olin sanonut mmm niin ja tuollaista. Voisi myös antaa vihjeitä millä voin hallita ongelmaani. Myös puhua jotain eikä vain olla hiljaa. Luulin välillä puhuvani yksin linjalla."* Marttio (2009, 28) toteaa, että joillakin puheluihin pettynöillä voi olla hyvin ylimitoitettuja toiveita "parantumisesta" auttavan puhelimen tehtävään nähden (myös Kämppi 2007), monet soittajat ovat myös uupuneita mahdollisesti pitkään jatkuneesta vaikeasta tilanteesta.

Suuri osa Internetin keskustelupalstoilta löytyneistä kommentteista oli peliongelman kanssa painiskeleville suunnattuja Peluuriin yhteydenottoon kannustavia kehotuksia ongelman puimiseksi: *"Kannattaa soittaa Peluuriin, jossa varmasti neuvovat jatkomahdollisuuksista terapian ja vertaistuen suhteen."* Keskustelupalstoilla mainitaan usein myös Peluuri-palvelun maksuttomuus ja mahdollisuus anonymiteettiin. Peluurista kerrotaan saatavan neuvoja ja tietoja peliongelman yleistä, yhteystietoja, ohjausta taloudellisten asioiden järjestämiseen sekä ylipäättänsä keskustelumahdollisuutta ja tukea. Internetin keskustelupalstoilla Peluuria käsitellään pääsääntöisesti myönteisesti tai neutraalisti. Tosin osassa keskusteluista esitettiin kriittisiä näkemyksiä puhelinauttamisen muodon mahdollisuudesta auttaa peliongelman ratkaisemisessa ja siten arjen hallinnassa.

Internetin keskustelupalstojen tarkastelu osoitti, että Peluurin puhelupalveluun soittaminen ei myöskään näyttäyty kaikille istuvana tai houkuttelevana avun hakemisen muotona. Osa keskustelijoista ei usko Peluurin mahdollisuuksiin auttaa ongelmapelaajan tilannetta, he eivät myöskään usko puhelun aikana käytyjen keskustelujen ja saatujen neuvojen ulottuvan arkisen elämän tasolle. Puhelinavun keinoin ei koeta pystyttävän pureutumaan tilanteensa, vaan toivotaan konkreettisia avun ja tuen keinoja. Eräs pelaaja kuvasi tätä näin: *"Esim. tuo Peluuri-linja ei mielestäni juuri auta kaltaisiani pelaajia joita on varmasti tuhansia, joille ei riitä, että joku sanoo tai neuvoo puhelimesta. Muutaman päivän päästä tappiosta puhelu tahtoo unohtua."* Marttion (2009, 22–23) mukaan Internetin keskustelupalstoilla tuli myös esille, että Peluuri-palvelun käyttämisen kynnys ylipäättään näyttää olevan korkea.

Peluurin asiakaskyselyyn (N = 36) vastanneet kokivat yleensä Peluurin palvelun tärkeänä ja hyödyllisenä. Peluuri-palvelujen tasa-arvoisuutta heikentää kuitenkin jonkin verran palvelujen tarjoaminen suomen kielellä. Selkeä asiakaskyselyn aineistosta nouseva kehittämisnäkökulma on toive päivystysaikojen laajentamisesta nykyisestä. Esimerkiksi vuoden 2007 puhelutilastot osoittavat, että noin 14 puhelusta tulee päivystysajan päättymistä seuraavina kahtena tuntina. Vaikka suurin osa Peluurista esitetystä kommentteista oli myönteisiä, niin aineistossa esiintyi myös Peluurin yhteydenottoon tai sen hyödyllisyyteen epäroiden suhtautuvia sekä tyytymättömiä. Tyytymättömyys kulminoitui puutteelliseen tai väärään informaatioon, mutta myös konkreettisen arkipäivän avun tai tuen puutteeseen.

Näiden aineistojen rajoituksina ovat niiden pienuus ja sirpaleisuus. Myös pääkaupunkiseudun ulkopuolelta saadut kokemukset jäävät hyvin puutteellisiksi. Marttio näkee tärkeänä, että Peluurin sivuilla olisi jatkuva pyyntö saada palautetta asiakkailta sekä tyytyväisyyskyselylomakkeen että avokysymysten muodossa. Peluurin sivuille onkin tehty palautelomake, joka mahdollistaa asiakkaiden mielipiteen esille tulemisen.

Yhteenvetona näiden aineistojen perusteella voi todeta, että asiakkaat olivat hakeneet Peluurista erityisesti peliongelmaan liittyvää tietoa, mahdollisuutta keskustella asiasta sekä tukea peliongelman rajoittamiseksi. Asiakkaat hakivat tietoa myös talous- ja velkaongelmiin sekä avohoitopaikkatietoa. Heikoiten asiakkaat olivat saaneet tietoa keinoista peliongelmaisten auttamiseksi sekä peliongelman synnyn ehkäisemisestä itselle tai toiselle. Internetin keskustelupalstoilta tuli esille, että Peluuri-palvelun käyttämisen kynnys näyttää olevan korkea. Toisaalta on otettava huomioon, että yleensäkin jo peliongelman luonne aiheuttaa kynnyksiä, joten korkealta näyttävä kynnys ei välttämättä ole erityisesti Peluurin puute tai ominaisuus.

2.2 Peluurin auttavaan puhelimeen soittaneille tehty kysely

Peluurin auttavaan puhelimeen soittaneilta kerättiin tätä arviointia varten 5.8.–7.9.2010 tietoa siitä, mitkä Peluurin palvelut ongelmallisesti pelaava asiakas tai hänen läheisensä tuntee ja mitä hän on käyttänyt (ks. liite 3). Lisäksi heitä pyydettiin antamaan arvosana palveluille ja niiden hyödyllisyydelle.

Aineistonkeruuajana Peluurissa vastaanotettiin yhteensä 291 puhelua (joista noin puolet vika- ja häirintäpuheluja). Pyyntö vastata kysymyksiin esitettiin kaikille soittajille, lukuun ottamatta sellaisia soittajia, jotka olivat akuutissa kriisitilanteessa. Soittajista 21 vastasi kysymyksiin. Vastaajien vähäistä määrää saattaa selittää se, että ennen näitä kysymyksiä soittajilta oli jo kysytty Peluurin perustietokantaan koottavia tietoja muun muassa soittajan sukupuolesta, iästä, soiton syystä ja ongelmista, joten vastaajat saattoivat jo olla väsyneitä lisäkysymyksiin. Voi myös olla, että kaikille soittajille ei ole muutenkaan tarjottu kysymyksiä, sillä välissä on sellaisia päiviä, joina kysymyksiin ei ole vastattu lainkaan.

Näiden 21 soittajan kysely yhdistettiin koodinumeron avulla Peluurissa kaikista soittajista kerättävään perustietokantaan, jonka tietoja tarkastellaan ensin lyhyesti. Näiden 21 soittajan perustietokannan tiedot vastaavat pääosin kaikkien Peluuriin soittaneiden jakaumia esimerkiksi soittajien sukupuolen, soittopaikan tai pelaamisesta aiheutuneiden ongelmien suhteen. Vertailua kaikkiin Peluuriin soittaneisiin tosin rajoittaa tässä tarkasteltavana olevien 21 soittajan pieni määrä.

Kysymyksiin vastanneista 21 henkilöstä 17 oli ongelmallisesti pelaavia ja neljä läheisiä. Pelaajista miehiä oli 12 ja naisia viisi. Läheissoittajista kolme oli naisia (kaksi äitiä ja yksi avopuoliso) ja yksi pelaajan isä. Pelaaja- tai läheissoittajan asuinpaikka oli useimmiten Uusimaa. Pelaamisesta aiheutuneiksi ongelmiksi mainittiin useimmiten taloudelliset vaikeudet, jotka mainitsivat lähes puolet pelaajista ja kaikki läheisistä. Muita tyypillisiä ongelmia olivat stressi, ahdistus, masennus, hermostuneisuus ja levottomuus sekä perhesuhteiden heikentyminen. Tyypillisin soittajalle annettu palvelu oli "keskustelu" (16 pelaajaa ja kaikki läheiset) ja tämän jälkeen "ohjaus/avohoito" (viisi pelaajaa ja kolme läheistä) sekä "oma-apuopas/netti" (kolme pelaajaa ja kaksi läheistä).

Niistä pelaajasoittajista, joiden ikä oli kirjattu, viisi oli 15–17-vuotiaita, yksi 18–24-vuotias ja yksi 45–54-vuotias. Pääasiallisesti pelattu peli oli tyypillisimmin rahapeliautomaatti muualla kuin kasinolla (12 pelaajaa), toiseksi yleisin peli oli rahapelit netissä (kolme pelaajaa). Tavanomaisin pelipaikka oli kauppa (yhdeksän pelaajaa) tai kioski (neljä pelaajaa). Pelikertojen määrä oli tyypillisimmin "päivittäin" (neljä pelaajaa) tai "kausittain" (kolme pelaajaa). Useimmiten käytetty pelaamisen rahoitusmuoto oli "laina" (kuusi pelaajaa) ja tämän jälkeen eläke (viisi pelaajaa) ja työttömyyskorvaus (viisi pelaajaa). Kolme pelaajaa rahoitti pelaamisen tuloilla. Pelien takia velkaantumista koskevaan kysymykseen vastanneista pelaajasoittajista neljällä oli velkaa (määriä ei mainittu), neljällä ei ollut velkaa ja neljän kohdalla oli kirjattu "ei tietoa".

Jokaisesta soittajasta täytettävän perustietokantalomakkeen lopussa on vielä avovastaustilaa, johon puhelinpäivystäjä voi kirjata muistiinpanoja soitosta. Avovastausten kirjauksissa näkyy se, kuinka vaikeaa peliongelmaasta puhuminen ja avun hakeminen monille on:

"Äiti soitti pojastaan, joka on pelannut pidemmän aikaa, mutta ainoastaan äiti tietää tilanteesta. Pojalla on avovaimo, mutta on kyennyt salaamaan tilanteen tältä kokonaan. Suuri kynnys hakea itselleen apua. Peluuriinkin yrittänyt soittaa, mutta lyönyt sitten luurin korvaan. Ilmoittautunut Peli poikkiin, muttei ole vielä saanut vastausta."

"Mies, joka pelannut useita rahapelejä on nyt myöntänyt itselleen peliongelman (pohdittuaan asiaa viikon). Varannut itselleen lääkäriajan, mutta pohtii nyt, että haluaisi, että hänen kätet sidottaisiin, ettei voisi enää pelata."

Moni soittaja hakee auttavasta puhelimesta myös tietoa siitä, minne voi hakeutua hoitoon:

"Soittaja oli velkajärjestelyissä aikaisempien rahavaikeuksien vuoksi, mutta oli myös yrittänyt varata aikaa sosiaalitoimistoon pelaamisesta aiheutuneiden taloudellisten ongelmien hoitamiseksi. Oli kokeillut vertaistukiryhmää, mutta ei ollut kokenut sitä omakseen, joten hänet ohjattiin avohoitoon."

"Pelaajan äiti kyseli hoitomahdollisuuksista Helsingissä. Poika oli jo ollut mukana Peli poikki -ohjelmassa, mutta pelit olivat vieneet voiton kesken ohjelman."

"Nettiringon pelaaja, joka kärsi mm. masennuksesta ja uniongelmistä, on jo aiemmin kokeillut Peli poikki -ohjelmaa, avohoitoa, laitoshoidoa sekä vertaisryhmiä, tällä hetkellä ajatteli hyötyvänsä eniten laitoshoidosta ja aikoi yrittää hakeutua sinne A-klinikan kautta."

Usein soittajat kysyvät vinkkejä ja apua ongelmiin, jotka vaihtelevat esimerkiksi pelaamisen lopettamisen pohdinnasta talous- ja ihmissuhdeongelmiin:

"Pelaajan puoliso soitti huolestuneena heidän taloudellisesta tilanteestaan, he olivat menossa velkajärjestelyyn eikä soittaja tarkalleen tiennyt, mitä se tulisi tarkoittamaan."

"Peliautomaattien pelaaja kysyi, saako kortille asetettua peliestoa. Hänelle kerrottiin RAY:n pelivara-toiminnosta"

"Pelaajan isä kyseli neuvoja siihen, että kannattaako pojalle olla antamatta rahaa, jos tietää että se menee pelaamiseen. Onko pelaamista ylipäättään mahdollista pitää tietyissä rajoissa, vai onko ainoa vaihtoehto pelaamisen lopettaminen kokonaan jos se tuottaa ongelmia."

"Nuori mies, joka pelannut paljon automaatteja, eronnut juuri tyttöystävästään ja muutenkin vaikea elämänvaihe."

Seuraavaksi tarkastellaan 21:n Peluuriin soittaneiden vastauksia kysymyksiin, mitkä Peluurin palvelut he tuntevat ja millaisen arvosanan he antavat palveluiden hyödyllisyydelle. Taulukossa 5 on tiivistetty 17 pelaajasoittajan vastaukset.

Taulukko 5. Peluuriin soittaneiden 17 pelaajan vastaukset Peluurin palveluiden tunnettuudesta ja hyödyllisyydestä 5.8.–7.9.2010

Peluurin palveluiden tunnettuus ja hyödyllisyys			
	Peluuriin soittaneet ongelmapelaaja-asiakkaat (N = 17)		
	En tunne	Tunnen, mutta en ole käyttänyt	Arvosana (4–10) Mikä on parasta ja miten voi kehittää
Internet-sivuston tiedot ja testit	9	2	6 (arvosanan keskiarvo = 8,5) -parasta selkeys -hyvää tietoa, mutta voisi olla paremmat ohjeet taloustilanteen järjestämiseen -selkeät sivut, helppo selata se tieto, mitä haki löytyi
eNeuvonta	17	0	-
Peli poikki	14	2	1 (arvosana = 8) -osa kysymyksistä oli typeriä, mutta työntekijä oli asiantuntija
keskustelufoorumi Valtti	15	1	1 (arvosana = 8) -hyvä palvelu, mutta käyttäjän pitää osata suodattaa osa viesteistä
tekstiviestipalvelu Pelivoimapiiri	13	2	2 (arvosanan keskiarvo = 7) -koki hieman negatiiviseksi sen, että viestejä tuli välillä paljon -ei kokenut luontevaksi kirjoittaa nettiin

Peluuriin soittaneet pelaaja-asiakkaat (N = 17) eivät juuri tunteneet Peluurin palveluita. Esimerkiksi eNeuvontaa ei tuntenut kukaan. Vain hyvin harvat tunsivat myöskään Peli poikki -ohjelman, keskustelufoorumi Valtin tai Pelivoimapiiri-tekstiviestipalvelun. Internet-sivuston tiedot ja testit tunnettiin parhaiten. Avovastauksissa parhaaksi mainittiin internet-sivuston selkeys ja tiedonsaanti.

Myöskään omaiset/läheiset (N = 4) eivät tunteneet Peluurin palveluita. Pelaajien tavoin omaisetkin tunsivat parhaiten internet-sivuston tiedot ja testit, joita he luonnehtivat selkeiksi ja läheisten osion osalta hyvin kirjoitetuiksi. Kolme neljästä omaisesta ei tuntenut eNeuvontaa, vertaistukiryhmä Tuuletinta, keskustelufoorumi Valttia eikä Pelivoimapiirin tekstiviestipalvelua omaisille. Yksi omaisen tunti nämä palvelut, mutta ei ollut käyttänyt niitä.

Lopuksi sekä pelaaja- että omaisasiakkailta kysyttiin arvosanaa koko auttavalle puhelimelle. Lisäksi heitä pyydettiin kertomaan auttavan puhelimen parhaat puolet ja esittämään sen kehittämisideoita. Pelaaja-asiakkaat antoivat auttavalle puhelimelle arvosanan 9,1 ja omaiset 9,0.

Pelaaja-asiakkaat kertoivat useimmiten parhaiksi puoliksi ”tiedon saamisen” ja ”keskustelutuen”, muutoin vastaukset auttavan puhelimen parhaista puolista vaihtelivat kriisiavun saamisesta ilmaispuhelun etuihin: *”hyvä, että voi soittaa kriisitilanteessa”; ”autetaan hillitseessä pelaamista”; ”nopeus parasta”; ”uskonvahvistusta”; ”kiva jutella, ollut paljon apua, vinkkejä ja tukea”; ”ymmärtävyisyys”; ”jaksatte kuunnella”; ”se, että on ilmainen”*. Myös omaiset/läheiset kertoivat parhaiksi puoliksi tiedon saamisen ja asioiden purkamismahdollisuuden: *”hyödyllistä tietoa, omista odoituksissa oli kuitenkin toivonut saavansa selkeitä kyllä tai ei -vastauksia. Lopulta ymmärsi, ettei sellaisia vastauksia voi ulkoa käsin tilanteeseensa saada.”; ”on hyvä, että on olemassa palvelu, jossa kuunnellaan”*.

Näitä tuloksia tarkastellessa on kuitenkin hyvä ottaa huomioon se, että vastaajien lukumäärä on hyvin pieni, joten sen perusteella vastauksia ei voida yleistää koskemaan kaikkia Peluurin asiakkaita. Yhteenvedona voi kuitenkin todeta, että Peluuri on tärkeä ensikontakti monelle soittajalle. Soittaminen auttavaan puhelimeen on monelle vaikeaa, vaikka pelaajat tuntevat Peluurin ja tietävät, mistä sen puhelinnumeron voi saada. Peluurin palvelun sisältöjä ei tunneta, joten niistä on syytä aloittaa aktiivinen tiedotus. Esimerkiksi eNeuvontaa ei tuntenut pelaajavastaajista kukaan ja läheisistäkin vain yksi. Vain hyvin harvat tunsivat myös Peli poikki -ohjelman, keskustelufoorumi Valtin sekä Pelivoimapiirin tekstiviestipalvelun. Internet-sivuston tiedot ja testit tunnettiin parhaiten. Toinen tärkeä havainto tämän aineiston pohjalta on se, että moni hakee Peluurista tietoa hoitoon hakeutumisen mahdollisuuksista, joten Peluuriin kohdistuu odotuksia hoitoon ohjaavana tahona. Kolmas Peluurin myönteinen puoli on tiedon saaminen pelaamiseen liittyvistä eri asioista sekä mahdollisuus purkaa omia tunteitaan keskustelussa puhelinpäivystäjän kanssa.

Asiakkaille on oleellista saada tietoa peliongelmaan liittyvistä asioista ja keskustella niistä. Tyypillisimmät ongelmat ovat taloudelliset vaikeudet. Peluuri on lyönyt itsensä läpi auttavana puhelimenä, mistä kertovat muun muassa kasvaneet soittomäärät. Helsinki on tyypillisin soittoalue, mutta mitä kauemmaksi pääkaupunkiseudulta mennään, sen vähemmäksi käyvät soitot.

Yhteenveto asiakasnäkökulmasta

Asiakkaat olivat hakeneet Peluurista erityisesti peliongelmaan liittyvää tietoa, mahdollisuutta keskustella asiasta, purkaa omia tunteitaan sekä saada tukea peliongelman rajoittamiseksi.

Asiakkaat hakivat tietoa myös talous- ja velkaongelmiin sekä avohoitopaikkatietoa.

Heikoiten asiakkaat olivat saaneet tietoa keinoista peliongelmaisten auttamiseksi sekä peliongelman synnyn ehkäisemisestä itselle tai toiselle.

Peluuri on tärkeä ensikontakti monelle soittajalle.

Soittaminen auttavaan puhelimeen on monelle vaikeaa, vaikka pelaajat tuntevat Peluurin ja tietävät, mistä sen puhelinnumeron voi saada.

Internetin keskustelupalstoilta tuli esille, että joillekin jopa anonyymi puhelinpalvelu voi olla liian korkeakynnyksinen.

Peluurin liitännäispalveluja ei tunneta. Esimerkiksi eNeuvontaa ei tuntenut pelaajasoittajista kukaan. Vain hyvin harvat tunsivat myös Peli poikki -ohjelman, keskustelufoorumi Valtin sekä Pelivoimapiirin tekstiviestipalvelun. Internet-sivuston tiedot ja testit tunnettiin parhaiten.

Moni hakee Peluurista tietoa hoitoon hakeutumispaikeista, joten Peluurilla saattaa olla tärkeä merkitys hoitoon ohjaavana tahona.

3 Palvelujärjestelmän paikallistason näkökulma

Tässä luvussa esitellään paikallistason toimijoille valtakunnallisesti tehdyn sähköisen kyselyn (ks. liite 1) tuloksia. Kysely kohdennettiin kuntien, kuntayhtymien ja seurakuntien edustajille. Paikallistason palvelujärjestelmän näkökulmaa tuodaan esiin myös kuntien tilanteen tunteville asiantuntijoille tehtyjen haastatteluiden tulosten kautta (10 henkilöä, ks. liite 2). Seuraavassa esitellään haastateltujen näkemyksiä siltä osin kuin ne koskevat Peluuria paikallis- ja kuntatason näkökulmasta. Myöhemmin luvussa 5 heidän näkemyksiään käsitellään laajemmin pelihaittojen ja niihin liittyvän palvelujärjestelmän näkökulmasta.

Sähköisen kyselyn ja haastattelujen tarkoituksena oli kartoittaa valtakunnallisesti sellaisten sosiaali- ja terveysalan toimijoiden käsityksiä, jotka saattavat kohdata työssään ongelmallisesti pelaavia tai heidän läheisiään. Kyselyn linkki lähetettiin 388 sähköpostiosoitteeseen kuntiin, kuntayhtymiin ja seurakuntiin, joista sitä pyydettiin välittämään eteenpäin henkilöille, joiden toimialalla tai asiakaskunnassa peliongelma saattaa tulla esiin. Kyselyn kohderyhmänä olivat erityisesti lasten, nuorten, työikäisten ja ikäihmisten sosiaali- ja terveyspalveluiden, mielenterveys- ja päihdepalveluiden sekä talous- ja velkaneuvonnan vastuuhenkilöt sekä asiakastyötä tekevät henkilöt. Kyselyssä käytetty jaottelu perustuu STM:n sosiaali- ja terveyspalveluita koskevaan luokitukseen¹ sekä Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa työskentelevän Tuula-Leena Raiskin laatimaan luokitteluun, jota hän on käyttänyt kunnille suunnatussa ongelmapelaajien palvelutarvetta koskevassa osaamistarvekartoituksessa.

Vastausprosenttia ei voida tarkasti määrittää kyselyn jakelutavasta johtuen. Tarkkaan ei tiedetä, kuinka moni yksittäinen henkilö vastauspyynnön viime kädessä sai. Vastauksia saatiin 222, joten suhteutettuna kyselyn jakeluun voidaan sanoa, että vastaus saatiin noin 57 prosentista osoitteista, joihin linkki ja vastauspyyntö lähetettiin.

Kyselyssä keskityttiin erityisesti vastaajien Peluurin ja sen liitännäispalvelujen tuntemukseen sekä heidän tekemiinsä peliongelmaisten asiakasohjauksiin. Vastauksia saatiin jokaisesta maakunnasta. Eniten vastauksia tuli Helsingistä. Myös Uudeltamaalta, Varsinais-Suomesta, Pirkanmaalta ja Satakunnasta saatiin keskimääräistä enemmän vastauksia (ks. taulukko 6). Aineisto on kattava, kun sitä tarkastellaan Peluurin auttavaan puhelimeen tulevien yhteydenottojen kannalta. Kysely on kattava siinäkin suhteessa, että siihen vastattiin eniten suurista kaupungeista, joissa on määrällisesti eniten ongelmapelaajia. Myös pienemmistä kunnista ja seurakunnista tuli vastauksia melko tasaisesti. (Ks. tarkemmin Liite 4, liitetaulukko 1.)

Taulukko 6. Vastaajien asuinalue.

	lkm	%
Helsinki	109	49
Etelä-Karjala	3	1
Etelä-Pohjanmaa	3	1
Etelä-Savo	6	3
Itä-Uusimaa	1	0
Kainuu	1	0
Kanta-Häme	6	3
Keski-Pohjanmaa	1	0
Keski-Suomi	7	3

¹ www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut

Kymenlaakso	4	2
Lappi	7	3
Pirkanmaa	9	4
Pohjanmaa	2	1
Pohjois-Karjala	7	3
Pohjois-Pohjanmaa	7	3
Pohjois-Savo	6	3
Päijät-Häme	3	1
Satakunta	8	4
Uusimaa	20	9
Varsinais-Suomi	12	5
Yhteensä	222	100

3.1 Taustatietoja kyselyyn vastanneista

Kyselyyn vastattiin tasaisesti eri työnantajasektoreilta (taulukko 7). Eniten vastauksia saatiin lasten, nuorten ja perheiden palveluista sekä mielenterveyspalveluista. Työikäisten palveluista, päihdetyöstä ja -palveluista sekä diakoniatyöstä tuli suhteessa yhtä yleisesti vastauksia, kun taas vähiten vastasivat ikäihmisten palveluiden ja vammaispalveluiden sekä talous- ja velkaneuvonnan edustajat. Rahapeliongelmiin erikoistuneiden organisaatioiden edustajia ei ollut vastaajissa yhtään. Osa vastaajista ei ilmoittanut tarkemmin toimialaa ja yksikköä tai kuntakokoa.

Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa, työikäisten palveluissa sekä ikäihmisten palveluissa oli eniten vastaajia näiden kunkin ikäluokan terveyspalveluista. Mielenterveyspuolella vastaajat toimivat tavallisimmin psykiatrisen avohoidon tai sairaalahoidon palveluissa ja päihdehoidon puolella A-klinikkatyössä tai muissa avohoitopalveluissa. (Ks. tarkemmin Liite 4, liitetaulukko 2.)

Taulukko 7. Vastaajan toimiala.

Vastaajan toimiala	lkm	%
Lapset, nuoret ja perheet	75	35
Työikäiset	28	13
Ikäihmiset	8	4
Mielenterveyspalvelut	54	25
Päihdetyö ja -palvelut	23	11
Vammaispalvelut	2	1
Talous- ja velkaneuvonta	8	4
Diakoniat toimi	17	8
Rahapeliongelmiin erikoistunut työ	0	0
Yhteensä	215	100

Noin 60 kyselyyn vastanneista kohtasi ongelmapelaajia tai heidän läheisiään työssään. Kyselyyn vastanneista noin 30 prosentilla ei noussut ongelmapelaaminen asiakassuhteissa esille eikä noin 40 prosentilla ongelmapelaajien läheiset (taulukko 8). Ongelmapelaajia ja heidän läheisiään kohdattiin tavallisimmin harvemmin kuin kuukausittain. Noin 30 vastaajista tapasi ongelmapelaajia tai heidän läheisiään harvemmin kuin kuukausittain ja vajaa 20 kuukausittain. Hieman yli 10 kohtasi ongelmapelaajia ja 5 heidän läheisiään viikoittain ja vain noin 2 päivittäin.

Taulukko 8. Ongelmapelaajien ja heidän läheistensä kohtaaminen toimipaikassa.

	Toimipisteessä kohdatut asiakkaat, joilla on ongelmia pelaamisen kanssa		Niiden läheiset, joilla on ongelmia pelaamisen kanssa	
	lkm	%	lkm	%
Pelaaminen ei yleensä nouse asiakassuhteessa esiin	79	36	91	44
Harvemmin kuin kuukausittain	67	31	78	37
Kuukausittain	40	18	28	13
Viikoittain	26	12	10	5
Päivittäin	7	3	2	1
Yhteensä	219	100	209	100

Ongelmapelaajia kohdattiin yleisimmin talous- ja velkaneuvonnassa, mielenterveyspalveluissa sekä päihdetyössä ja -palveluissa, joissa kohdattiin muita toimialoja useammin myös ongelmapelaajien läheisiä (taulukko 9). Se, että ongelmapelaajia ei näy yhtä runsaasti työikäisten palveluissa kuin lasten, nuorten ja perheiden palveluissa, johtuu siitä, että työikäiset ongelmapelaajat näkyvät erikoispalvelujen eli mielenterveys- ja päihdepalveluiden luvuissa. Erityisesti työikäisille suunnatuissa palveluissa pelaajia kohdataan yleisimmin työterveyshuollossa ja sosiaalipalveluissa. Lasten ja nuorten palveluissa ongelmapelaaminen tulee tavallisimmin esille ikäryhmän terveystalvissa, lastensuojelussa sekä kasvatus- ja perheneuvonnassa.

Taulukko 9. Ongelmapelaajien ja heidän läheistensä kohtaaminen toimipaikassa toimialoittain.

	Asiakkaita, joilla on ongelmia pelaamisen kanssa (%)							
	Lapset, nuoret ja perheet	Työikäiset	Ikäihmiset	Mielenterveyspalvelut	Päihdetyö ja -palvelut	Vammais- palvelut	Talous- ja velkaneuvonta	Diakoniatomi
Pelaaminen ei yleensä nouse asiakassuhteessa esiin	43	64	88	11	17	50	0	47
Kohtaa vähintään joskus pelaajia	57	36	13	89	83	50	100	53
Yhteensä	100	100	100	100	100	100	100	100
Lukumäärä	74	28	8	54	23	2	8	17
	Läheisiä, joiden omaisella on ongelmia pelaamisen kanssa							
Läheisten pelaaminen ei yleensä nouse asiakassuhteessa esiin	51	64	88	25	27	50	13	38
Kohtaa vähintään joskus pelaajien läheisiä	49	36	13	75	73	50	88	63
Yhteensä	100	100	100	100	100	100	100	100
Lukumäärä	70	28	8	51	22	2	8	16

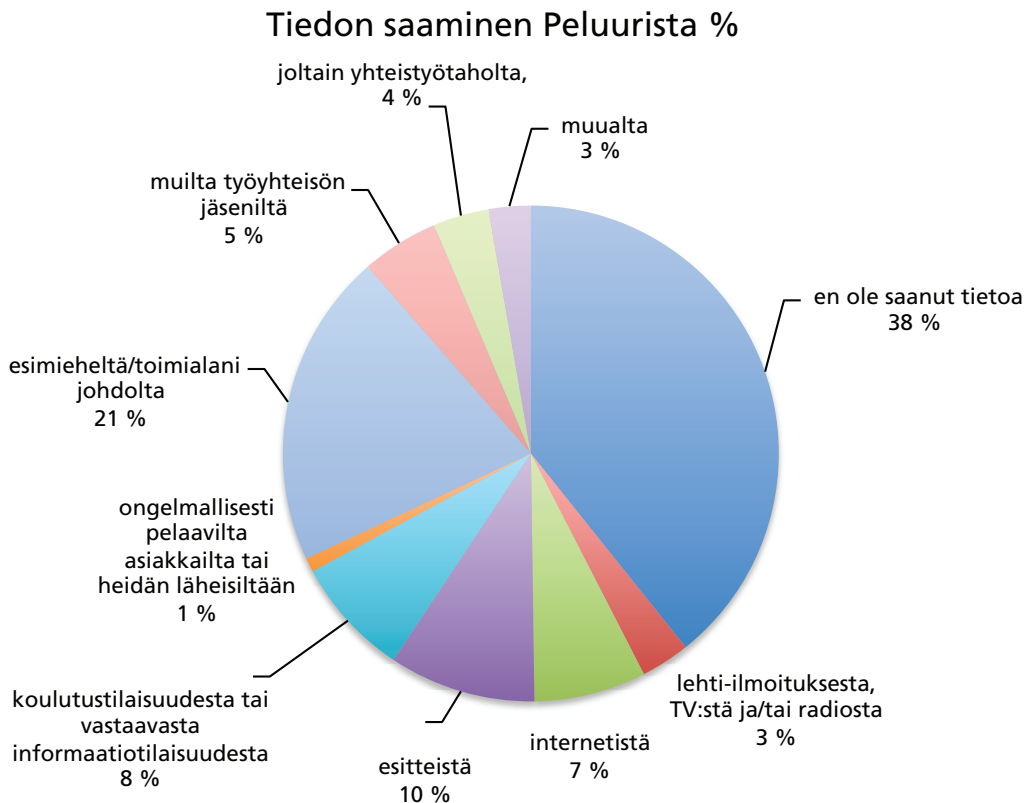
Kyselyn vastaajista yli puolet toimii terveystalvissa. Tämä on mielenkiintoista peliongelma- teeman kannalta, sillä tietoisuus peliongelma- stasta on yleensä ollut voimakkainta päihdepalveluis-

sa. Mielenterveyspuolen aktiivisuus on merkille pantavaa ja kertoo luultavimmin tietoisuuden lisääntymisestä; tämän myötä on havaittu yhtä useammin mielenterveyspalveluiden asiakkailta olevan myös peliongelma. Terveyspuolen aktiivisuus voi johtua osin kyselyn vastaamistavasta, jossa linkki lomakkeeseen välittyi toimialan johdon kautta välitetystä. Toisaalta voidaan uskoa, että aktiivisuus johtui nimenomaan siitä, että terveyspuolen edustajat ovat kokeneet teeman tärkeäksi; terveystoimessa on haluttu tarttua asiaan, kun peliongelman esiintyminen omassa asiakaskunnassa on näkynyt.

Kyselyssä tulee esiin myös ongelmapelaajien palveluita koskeva lastensuojelullinen puoli, kun kysely on tavoittanut ongelmapelaamista kohtaavia vastaajia myös neuvoloissa ja lastensuojelussa. Kuten taulukko 9 osoittaa, kysely antaa realistisen kuvan tilanteesta, sillä se on tavoittanut myös ns. ei-sisäpiiriläisiä eli ongelmapelaamiseen erityisesti vihkiytymättömiä vastaajia.

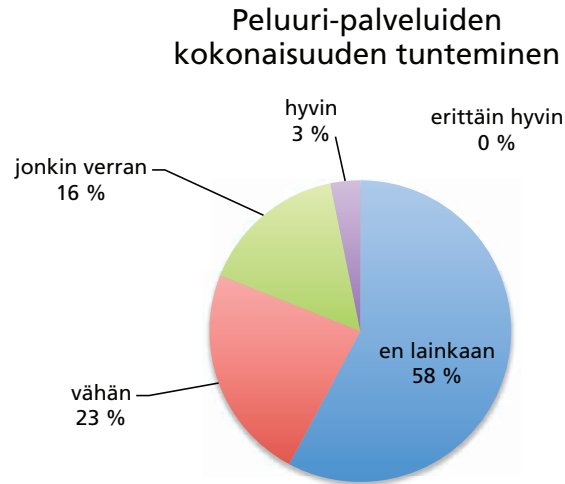
3.2 Peluurin tunnettuus

Yleisimmin tietoa Peluurista ei ollut saatu keneltäkään ennen kyselyn vastaanottamista. Ne, jotka ovat tienneet Peluurista jo aiemmin, olivat saaneet tiedon esimieheltä tai toimialan johdolta. Esimiesten merkitys korostuu, sillä useimmiten tieto erilaisista palveluista kulkee organisaatioon esimiesten kautta. Lisäksi esimerkiksi THL:n järjestämiin koulutuksiin on osallistunut monista organisaatioista etenkin esimiehiä, jotka ovat välittäneet tietoa alaisilleen. Myös internet, esitteet, koulutustilaisuudet/vastaavat informaatiotilaisuudet ja muut työyhteisön jäsenet olivat toimineet tiedon välittäjinä Peluurista (ks. kuvio 4). Yhteistyötahoja, jotka olivat välittäneet tietoa Peluurista, olivat olleet A-klinikka, A-klinikkasäätiö, Sininauhaliitto, Kuopion Kriisikeskus, Riihenaika, Klaari ja terveyskeskus. Muita tietokanavia olivat sähköpostiviestit sekä organisaatioon tullut käsillä olevaa arviointia varten laadittu kysely.



Kuvio 4. Tiedon saaminen Peluurista (lkm = 219).

Noin kaksi kolmasosaa kyselyyn vastanneista ei tuntenut Peluurin palvelukokonaisuutta lainkaan, noin neljäsosa tunsi sitä vähän, noin reilu kymmenesosa jonkin verran ja vain 3 hyvin (ks. kuvio 5). Peluuri tunnetaan siten harvemmin verrattuna prosenttiosuuteen niillä vastaajilla (noin 60), jotka kohtaavat työssään ongelmapelaajia.



Kuvio 5. Peluurin palveluiden tunnettuus (lkm = 220).

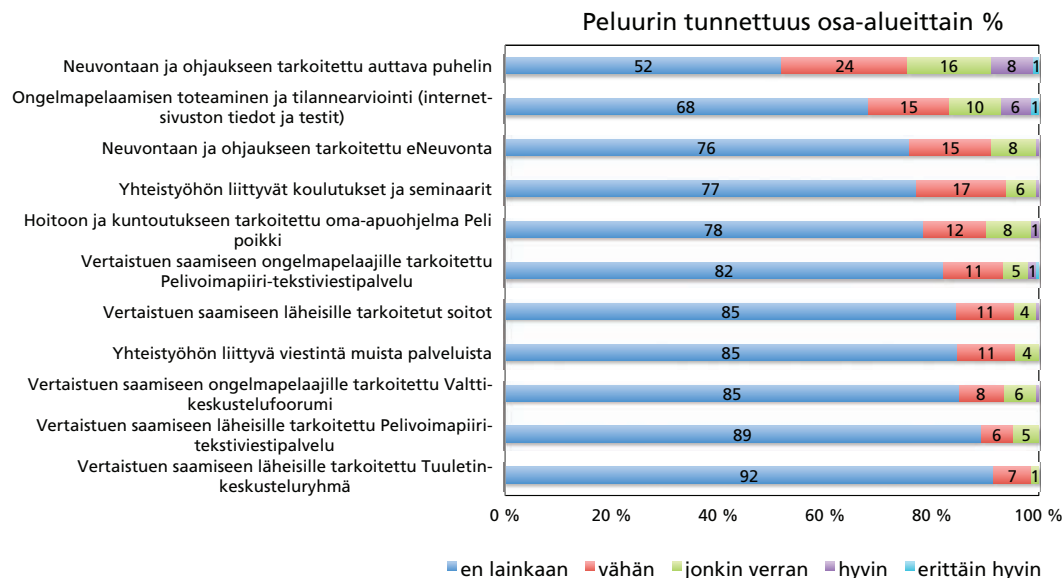
Toimialoittain tarkasteltuna Peluuri-palvelu tunnettiin harvinaisimmin ikäihmisten palveluissa, työikäisten palveluissa sekä lasten, nuorten ja perheiden palveluissa (taulukko 10). Peluuri tunnettiin selvästi yleisimmin päihdetyössä ja -palveluissa. Tietoa Peluurista oli lapsille ja nuorille, työikäisille ja ikäihmisille suunnattuja palveluita useammin myös vammaispalveluissa sekä talous- ja velkaneuvonnassa toimivilla vastaajilla. Lasten ja nuorten palveluissa Peluuri tunnettiin keskimääräistä useammin kasvatus- ja perheneuvonnassa ja terveyspalveluissa. Työikäisten palveluissa se tunnettiin useimmin sosiaalipalveluissa. Mielenterveyspalveluissa Peluuri tunnettiin erityisesti psykiatrisen avohoidon palveluissa. Päihdepalveluissa se tunnettiin useimmin A-klinikoilla.

Alueittain tarkasteltuna Peluurin palvelut tunnettiin parhaiten Etelä-Karjalassa, Pirkanmaalla, Uudellamaalla ja Varsinais-Suomessa. Näillä alueilla oli eniten hyvin tai erittäin hyvin Peluurin palvelut tuntevia vastaajia. Etelä-Karjalassa, Pirkanmaalla, Uudellamaalla ja Pohjois-Karjalassa oli vähiten vastaajia, jotka eivät tunteneet lainkaan Peluurin palveluita (ks. tarkemmin Liite 4, liitetaulukko 3). Peluurin palvelut tunnettiin yleisimmin 6 000–50 000 asukkaan sekä yli 50 000 asukkaan kunnissa.

Taulukko 10. Peluurin palveluiden tunnettuus eri toimialoilla

Toimiala	tuntee erittäin hyvin	hyvin	jonkin verran	vähän	ei tunne lainkaan	Yhteensä % (lkm)
Lapset, nuoret ja perheet	0	0	15	21	64	100 (75)
Työikäiset	0	0	7	18	75	100 (28)
Ikäihmiset	0	0	0	25	75	100 (8)
Mielenterveyspalvelut	0	2	17	24	57	100 (54)
Päihdetyö ja -palvelut	0	22	26	43	9	100 (23)
Vammaispalvelut	0	0	50	0	50	100 (2)
Talous- ja velkaneuvonta	0	0	50	0	50	100 (8)
Diakoniatoimi	0	6	12	24	59	100 (17)
Rahapeliongelmiin erikoistunut työ	-	-	-	-	-	-
Yhteensä	0	3	16	23	57	100 (215)

Peluurin osa-alueista tunnettiin parhaiten neuvontaan ja ohjaukseen tarkoitettu auttava puhelin, internet-sivusto ja siinä olevat ongelmapelaamisen toteamiseen ja tilannearviointiin liittyvät testit, neuvontaan ja ohjaukseen tarkoitettu eNeuvonta, yhteistyöhön liittyvät koulutukset ja seminaarit sekä Peli poikki -ohjelma. Vähiten tunnettiin läheisille tarkoitettu keskusteluryhmä ja tekstiviestipalvelu sekä pelaajille tarkoitettu keskustelufoorumi² (kuvio 6).



Kuvio 6. Peluurin palveluiden eri osa-alueiden tunnettuus (lkm~215).

Vastaajia pyydettiin avokysymyksessä kertomaan syitä siihen, miksi he tuntevat tai eivät tunne Peluurin palveluita. Perusteluiden mukaan palvelut tunnettiin sen vuoksi, että niistä oli haettu tietoa asiakkaille. Palveluihin oli tutustuttu ja perehdytty aihetta koskeviin artikkeleihin. Vastaajat olivat nähneet joskus esitteen ja saaneet sitä kautta riittävästi tietoa. Esite sai myönteistä palautetta siitä, että siinä on hyvä ohje auttavaan puhelimeen. Hyvänä keinona tiedon saamiseen koulutuksista oli ollut sähköposti. Seuraavat otteet kertovat kyselyyn vastanneiden näkemyksistä koskien Peluurin tunnettuutta:

Peluuri on uskoakseni erittäin hyvä olla olemassa. Tähän asti en ole törmännyt siihen, että oma asiakkaani minkään ikäisenä olisi ollut huolissaan omasta pelaamisestaan tai hänen läheisensä. Jos/kun minua kohtaa tällainen tilanne, olen tietoinen Peluuri-palvelusta ja osaan neuvoa.

Omassa työssä Peluurin merkitys on lähinnä se, että ohjataan asiakkaita itse hakeutumaan Peluurin palveluiden piiriin. Itse siis tunnen palveluita suhteellisen huonosti, mutta käsittääkseni palvelukokonaisuus on hyvä ja ehdottomasti erittäin tarpeellinen.

Peluurin palveluita ei tunnettu sen vuoksi, että asiakkaana käy vähän ongelmapelaajia ja että tarvetta tiedon hakemiselle ei ole ollut. Ongelmapelaaminen ei ollut tullut esille esimerkiksi oppilaiden ongelmien selvittämisen yhteydessä. Tietoa Peluurin palveluista ei ollut tarvittu myöskään tilanteissa, joissa ongelmapelaajien palvelut oli keskitetty joillekin toisille työntekijöille. Synä tietämättömyyteen Peluurin palveluista oli vähäinen tiedotus. Sen vuoksi palveluita ei tunnettu lainkaan, ne tunnettiin vain nimeltä tai palvelusta voitiin tietää vain puhelunnumero. Palvelusta ei

² Valtti-keskustelufoorumi on tarkoitettu yleisesti pelaajille. Arvioinnissa sitä tarkastellaan ongelmapelaamisen näkökulmasta ja käytetään siitä vertaistukeen tarkoitettua palvelun käsitettä, jota myös markkinoidaan Päihdelinkin viestinnässä.

ollut saatu koulutusta, jonka kautta tietoa Peluurista olisi välittynyt. Vaikka tietoa Peluurista olisi voitu saada koulutusten kautta, niihin osallistumiseen ei ollut käytännössä ollut paljon mahdollisuuksia. Palvelua ei ollut tunnettu tilanteissa, joissa sitä olisi vastausten mukaan tarvittu, kuten mielenterveysongelmaisten nuorten palveluissa. Nuorten palveluissa ovat harvemmin vanhemmat mukana, minkä takia läheisten palvelut eivät olleet tuttuja.

Toimialoittain tarkasteltuna Peluurin ongelmapelaamisen toteamiseen ja tilanearviointiin tarkoitettu internet-sivusto sekä eNeuvonta tunnettiin yleisimmin päihdepalveluissa sekä talous- ja velkaneuvonnassa. Auttava puhelin tunnettiin tavallisimmin päihdepalveluiden sekä talous- ja velkaneuvonnan lisäksi myös vammaispalveluissa. Peli poikki -ohjelma oli tunnetuin päihdepalveluissa, joissa tunnettiin yleisimmin vertaistukeen tarkoitettu Pelivoimapiiri, Valtti-keskustelufoorumi ja Pelivoimapiirin palvelut. Yhteistyöhön liittyvät koulutukset ja seminaarit olivat tutuimpia päihdepalveluissa toimiville työntekijöille ja yhteistyöhön liittyvä viestintä muista palveluista oli heidän ohellaan keskimääräistä tunnetumpaa myös talous- ja velkaneuvonnan edustajille ja ikäihmisten palveluiden edustajille. (Ks. tarkemmin Liite 4, liitetaulukko 4.) Kuten edellä todettiin, ongelmapelaajia ja heidän läheisiään kohdattiin yleisimmin talous- ja velkaneuvonnassa, päihdetyössä sekä mielenterveyspalveluissa, joissa ei siis kuitenkaan ollut tietoa Peluurin palveluista.

Ongelmapelaamisen toteamiseen tarkoitettu internet-sivusto tunnettiin parhaiten Etelä-Karjalassa, Pirkanmaalla, Uudellamaalla ja Etelä-Pohjanmaalla. Neuvontaan ja ohjaukseen tarkoitettua auttavaa puhelinta tunsivat yleisimmin Etelä-Karjalan, Pirkanmaan, Etelä-Savon ja Keski-Pohjanmaan vastaajat. eNeuvonta oli tunnetuin vastaajille, jotka tunsivat Pirkanmaalla asuvien vastaajien lisäksi parhaiten myös Peli poikki -ohjelman palvelut. Myös vertaistukeen ongelmapelaajille tarkoitettu Valtti-keskustelufoorumi ja Pelivoimapiiri-tekstiviestipalvelut sekä yhteistyöhön liittyvä viestintä muista palveluista olivat tutuimpia Etelä-Karjalan ja Etelä-Pohjanmaan alueella asuville vastaajille. Etelä-Karjalan alueella tunnettiin muita alueita paremmin myös Peluurin yhteistyöhön liittyvät koulutukset ja seminaarit.

Yleisimmin ongelmapelaajia työssään kohtaavat Etelä-Karjalassa, Kymenlaaksossa, Pohjois-Savossa, Päijät-Hämeessä, Uudellamaalla, Pohjois-Pohjanmaalla, Varsinais-Suomessa, Helsingissä, Keski-Suomessa, Lapissa ja Pirkanmaalla työskentelevät vastaajat. Alueittainen tarkastelu kertoo siitä, että monilla alueilla työssään ongelmapelaajia kohtaavilla ei ole tietoa Peluurin palveluista.

Kyselyn lisäksi Peluurin tunnettuutta käsiteltiin myös arviointia varten tehdyissä haastatteluissa. Haastattelussa saatiin samantapaisia vastauksia Peluurin palveluista. Peluurin palveluita pidettiin erittäin hyviltä vaikuttavina, mutta kokonaisuutena tuntemattomina palveluina kunnissa. Tunnetuimpia palveluita olivat etenkin internet-sivusto ja auttava puhelin, muista palveluista Peli poikki -ohjelma ja Pelivoimapiiri-tekstiviestipalvelu. Ne, jotka olivat kuulleet Peluurin läheisille tarkoitetuista palveluista, pitivät niitä hyvin tarpeellisina. Peluurin kokonaisuutta pidettiin hyvänä ja kattavana, mutta sen sisällöistä ei juuri tiedetty. Internet-pohjaisia ja puhelinpalveluita pidettiin hyvinä ja monille sopivina palvelumuotoina, sillä myös muissa toiminnoissa palvelut ovat siirtyneet aiempaa enemmän internetiin.

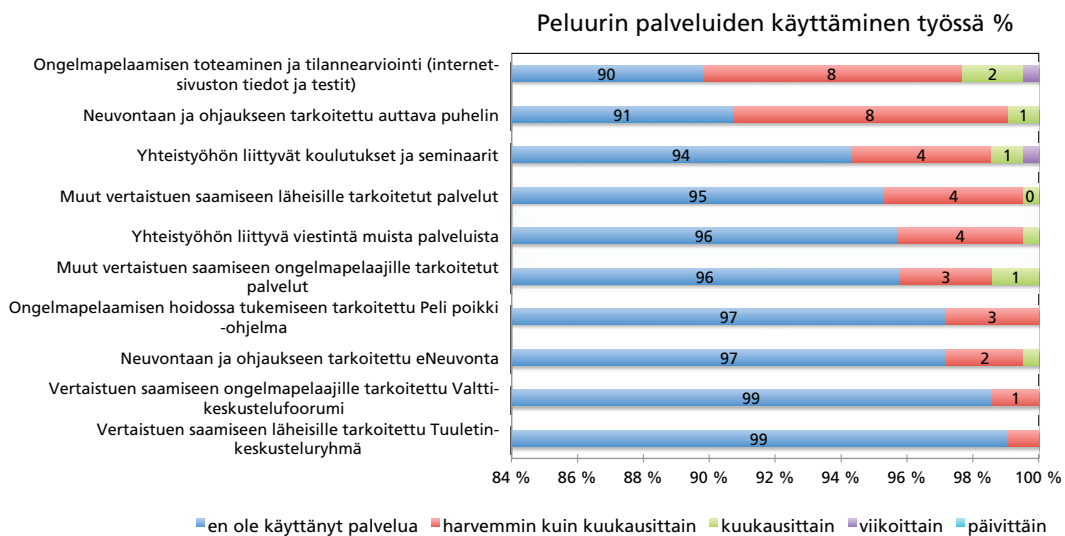
Monet haastateltavat pitivät Peluurin internet-sivustoa vanhanaikaisena ja sekavana. Sivustolla koettiin olevan koottuna sekalaisesti erilaisia asioita. Samoin koettiin, että se ei erottele etusivulla selkeästi palvelun kohderyhmiä, jotka voisivat perehtyä tarkemmin erityisesti heidän näkökulmastaan kiinnostavaan tietoon.

3.3 Peluurin palveluiden käyttö

Kaikki Peluurin palvelut eivät ole tarkoitettu ongelmapelaajia työssään kohtaavien ammattilaisten itse käytettäväksi. Tällaisia ongelmallisesti pelaaville ja tai heidän läheisilleen kohdennettuja palveluja ovat muun muassa vertaistuen saamiseen tarkoitettut internet-pohjaiset palvelut. Työntekijät ovat saattaneet kuitenkin käyttää niitä työssään ja käydä niihin tarkemmin tutustumassa. Vastanneet työntekijät olivat käyttäneet Peluurin palveluista yleisimmin vähintään satunnaisesti

internet-sivustoa, neuvontaan ja ohjaukseen tarkoitettua auttavaa puhelinta sekä yhteistyöhön liittyviä koulutuksia ja seminaareja (ks. kuvio 7).

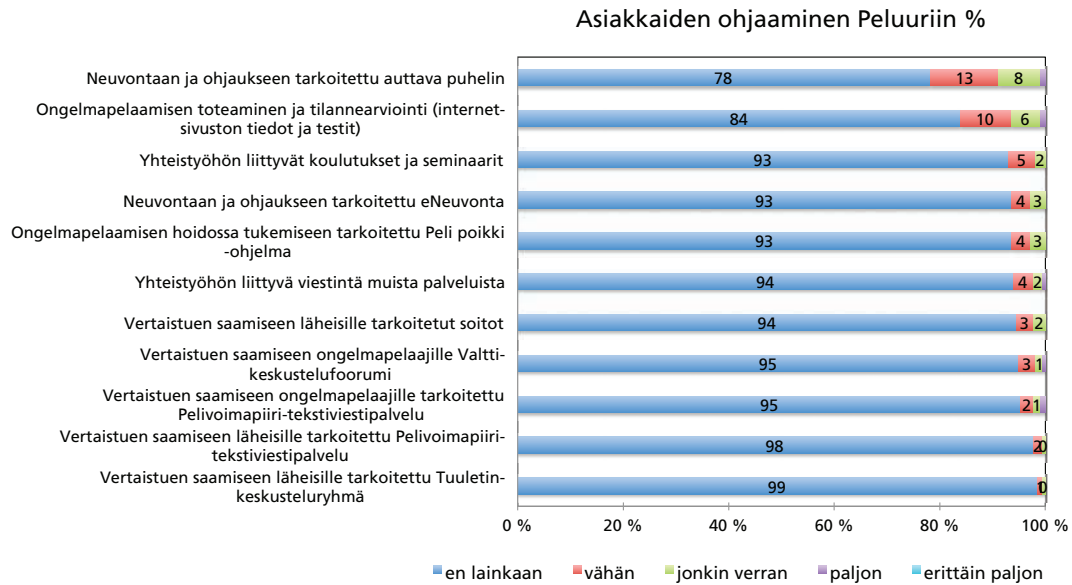
Vastaajan toimialoitteisen tarkastelun perusteella päihdepalveluissa toimivat olivat käyttäneet työssään muita palveluita yleisemmin Peluurin internet-sivustoa ja Peli poikki -ohjelmaa, ongelmapelaajille tarkoitettua Valtti-keskustelufoorumia ja muita ongelmapelaajien vertaistukeen tarkoitettuja palveluita sekä läheisille tarkoitettua Tuuletin-keskusteluryhmää ja muita läheisille tarkoitettuja palveluita. Peluurin puhelinpalvelua ja eNeuvontaa käyttäneitä oli eniten talous- ja velkaneuvonnassa työskentelevissä vastaajissa. Päihdetyössä sekä talous- ja velkaneuvonnassa toimiville olivat muilla toimialueilla toimivia tutumpia yhteistyöhön liittyvät koulutukset ja seminaarit sekä muu yhteistyöhön liittyvä viestintä muista palveluista.



Kuvio 7. Palveluiden käyttäminen työssä (lkm~ 212).

Kyselyssä tiedusteltiin vastaajilta myös sitä, mihin Peluurin palveluihin he olivat ohjanneet omia asiakkaitaan. Kyselyyn vastanneet olivat ohjanneet asiakkaitaan yleisimmin Peluurin auttavaan puhelimeen, internet-sivustoille ja eNeuvontaan sekä käyttäneet asiakastyössään hyödyksi yhteistyöhön liittyviä koulutuksia ja seminaareja (kuvio 8). Vähiten asiakasohjausta oli tehty läheisille ja pelaajille tarkoitettuihin vertaistuen palveluihin. Tulokset kertovat toisaalta myös siitä, että vaikka eNeuvonta tunnetaan, sen käyttämiseen ei ole ohjattu omia asiakkaita. Samoin Peli poikki -ohjelma tunnetaan, mutta siihen ei ole useinkaan ohjattu omaan asiakaskuntaan kuuluvia henkilöitä.

Kyselyssä vastaajilta tiedusteltiin perusteita sille, miksi he eivät ole tehneet asiakasohjausta Peluuriin. Asiakasohjausta ei ollut tehty yleisimmin sen vuoksi, ettei Peluurin palveluista tiedetty tai että vastaajalla oli vain vähän tai ei lainkaan ongelmapelaajia asiakkanaan. Asiakasohjaukseen oli vaikuttanut myös paikallinen työnjako. Työnjaon perusteella ongelmapelaaja-asiakkaat oli hoidettu itse tai nuoret asiakkaat oli ohjattu nuorisoasemalle, jossa hoidetaan myös muita ongelmia kuin peliriippuvuutta. Asiakasohjausta ei ollut tehty myöskään tilanteissa, joissa keskustelua oli käyty nuoren asiakkaan kanssa, mutta tämä ei ollut kokenut tarvitsevansa apua. Asiakkaita oli ollut vaikea motivoida ja heillä oli ollut ennakkoluuloja tai he eivät olleet kiinnostuneet palveluista. Asiakasohjausta oli vähentänyt se, että eNeuvontaa oli pidetty vaikeasti käytettävänä palveluna. Asiakasohjausta Peluurin internet-sivustolle ei ollut tehty myöskään sen vuoksi, että asiakkaiden oli koettu saavan tietoa ongelmapelaamisesta muulla tavoin. Kyselyn perusteella asiakasohjausta oli tehty ongelmapelaajien läheisille siten, että heille oli annettu tietoa auttavasta puhelimesta tai kerrottu Peluurin lisäksi myös muista läheisille tarkoitetuista palveluista.



Kuvio 8. Asiakasohjaus Peluuriin (lkm~ 213).

Sekä Peliklinikan sopimus kuntien että muiden kunta-asiantuntijoiden haastattelussa kerrottiin Peluurin toimivan hyvänä kasvotusten tapahtuvana hoitoonohjauksen kanavana. Peluuria pidetään palveluna, jonka kautta voidaan ohjata ongelmapelaajia ja myös heidän läheisiään varsinaisiin hoitopalveluihin. Peluurin valtakunnallisuutta ja etäpalveluita pidettiin tärkeinä maan pitkien etäisyyksien sekä asiakkaiden erilaisten tilanteiden ja tarpeiden vuoksi. Kuitenkin mm. iäkkäiden ja monikulttuuristen ongelmapelaajien sekä erilaisista toiminnallisista riippuvuuksista kärsivien todettiin jäävän Peluurin palveluiden ulkopuolelle.

Peluurissa pidettiin hyvänä sen toimimista ongelmapelaajien palveluiden kehittämisen pilotina, jonka järjestämä tiedotus ja koulutus ovat olleet ainoalaatuisia Suomessa. Peluuri on toiminut aktiivisesti myös uusien palveluiden kuten Peli poikki -ohjelman kehittämisessä, mitä pidettiin tärkeänä osana Peluurin asiantuntijaroolia. Kun uusia toimijoita on tullut ongelmapelaamisen kentälle, tärkeänä pidettiin sitä, että esimerkiksi THL huolehtii myös jatkossa valtakunnallisesta hoitopalveluiden koordinoinnista ja että Peluuri pysyy neuvovassa roolissaan. Haastattelussa tuotiin esille tarve saada kehitetyksi ongelmapelaajien palveluita kuntasektorille sen lisäksi, että käytössä ovat Peluurin palvelut.

3.4 Paikallistason palvelujärjestelmän toimijoiden arviot Peluurin palveluista

Ne, jotka tunsivat Peluurin palvelut, antoivat kyselyssä parhaimmat kouluarvosanat palveluiden merkitykselle osana ongelmapelaajien hoitopalveluja sekä Peluurin palvelukokonaisuuden kattavuudelle. Heikoimmat arviot annettiin Peluurin palveluohjauksen toimivuudelle sekä Peluurin palveluista tiedottamiselle ja neuvonnalle.

Vastaajia pyydettiin kertomaan perusteluita sille, miksi he olivat päätyneet antamaansa kouluarvosanaan. Palvelukokonaisuuden kattavuudesta todettiin sen vaikuttavan hyvältä, mutta vastaajalle tuntemattomalta kokonaisuudelta. Palvelun arvioimista oli vaikeuttanut se, että palveluista oli joissain tapauksissa kuultu vasta nyt raportoitavaan kyselyyn vastaamisen yhteydessä. Myös Peluurin palveluiden käyttäminen hyvin harvoin oli tehnyt arvioimisen vaikeaksi. Samoin

kapea-alainen Peluurin palveluiden käyttäminen (esimerkiksi vain internet-osoitteen antaminen asiakkaille) on vaikeuttanut palvelun tarkempaa arvioimista.

Palvelukokonaisuuden arviointia vaikeutti se, että asiakkaiden käynnit olivat yksittäisiä ja ettei heidän jatkostaan Peluurin palveluissa ollut tietoa. Peluurin palveluiden arvioitiin toimivan sinänsä hyvin, mutta mm. päihdeongelmaisten palvelujen käyttöä oli vastaajien mukaan vaikeuttanut yleisempi sitoutumattomuus ohjaus- ja tukipalveluihin. Annettuun arvosanaan oli vaikuttanut myös se, että Peluurin palveluissa edellytyksenä on puhelimen ja tietokoneen käyttömahdollisuus, jota ei ole kaikilla vastaajan asiakkailla. Peluurin palveluista tiedottamista kritisoitiin liian ylimalkaiseksi. Sitä koettiin myös olevan liian vähän, jolloin tiedon saanti on ollut vain jonkin sattumalta nähdyn ilmoituksen varassa. Helsingin kaupungin työntekijöille kohdennetun tiedottamisen arvioitiin olevan niin ikään liian vähäistä ja tiedottamisen kohdistuvan liiaksi pelkästään A-klinikasäätiön omaan toimintaan.

Peluuuri oli vastannut asiakkaiden tarpeisiin tarjoamalla itsenäisesti käytettäviä palveluita niille, joille ryhmämuotoiset palvelut eivät sovellu. Peluurin palvelut eivät olleet vastanneet muun muassa ruotsinkielisiä palveluja tarvitsevien tarpeisiin. Palveluohjausta oli vaikeuttanut se, että vaikka asiakkaat olivat olleet tietoisia Peluurista, he eivät välttämättä olleet käyttäneet palvelua. Vastauksissa arvioitiin kuitenkin Peluurin tarjoavan joillekin asiakkaille hyvin tukea.

Peluurin sijoittumista osaksi Peliklinikkaa pidettiin hyvänä asiana, sillä työntekijöiden vertaistuki on olennainen osa palvelua. Keskittämistä pidettiin hyvänä, mutta toisaalta pelättiin, että kasvava etäisyys terapeuteista hankaloittaa asiakkaiden palveluiden käyttöä pääkaupunkiseudulla. Keskittämisen arvioitiin myös aiheuttavan mahdollisesti asiakkaiden leimautumista. Peluurin uskottiin olevan hyvä osa muuta hoitopalvelua ja täydentävän sitä. Peluuria pidettiin pelaajille varmasti tarpeellisena palveluna, joka on ollut joidenkin vastaajien mukaan ainoa ongelmapelaajille tarjolla oleva palvelu.

Taulukko 11. Kouluarvosanat Peluurin palvelukokonaisuudelle.

	Keskiarvo (asteikko 4-10)	Lukumäärä
Palveluiden merkitys osana muita ongelmapelaajien hoitopalveluita	8,0	27
Peluurin kokonaisuuden kattavuus (palvelut, joita kokonaisuudessa on)	7,7	37
Palveluiden sijoittuminen osana pääkaupunkiseudulle perustettavaa Peliklinikkaa	7,2	18
Palveluiden toteuttaminen (avun ja hoidon onnistuneisuus)	7,2	22
Peluurin palveluiden vastaaminen ongelmallisesti pelaavien asiakkaittesi tarpeisiin	7,1	26
Palveluohjauksen toimivuus (asiukkaat ovat päässeet tarvitsemaansa palveluun)	6,8	26
Peluurin erilaisista palveluista tiedottaminen ja neuvonta	6,8	48

Kyselyyn vastanneista vain hyvin harva arvioi Peluuri-kokonaisuuden eri osa-alueiden toimivuutta. Parhaat arvosanat annettiin neuvontaan ja ohjaukseen tarkoitetulle eNeuvonnalle, hoitoon ja kuntoutukseen tarkoitetulle Peli poikki -oma-apuohjelmalle sekä ongelmapelaamisen toteamiseen ja tilanearviointiin tarkoitetulle internet-sivustolle (taulukko 12). Heikoimmat arviot annettiin vertaistukeen tarkoitetuille keskusteluryhmille ja läheisille tarkoitetuille muille vertaistuen palveluille.

Taulukko 12. Kouluarvosanat Peluurin palveluiden osa-alueille.

	Keskiarvo (asteikko 4-10)	Lukumäärä
Neuvontaan ja ohjaukseen tarkoitettu eNeuvonta	7,2	5
Hoitoon ja kuntoutukseen tarkoitettu Peli poikki -ohjelma	7,0	5
Ongelmapelaamisen toteaminen ja tilannearviointi (internet-sivuston tiedot ja testit)	6,8	21
Yhteistyöhön liittyvä viestintä muista palveluista	6,8	4
Yhteistyöhön liittyvät koulutukset ja seminaarit	6,5	6
Neuvontaan ja ohjaukseen tarkoitettu auttava puhelin	6,4	14
Muut vertaistuen saamiseen ongelmapelaajille tarkoitetut palvelut	6,0	4
Vertaistuen saamiseen ongelmapelaajille tarkoitettu Valtti-keskustelufoorumi	4,0	1
Vertaistuen saamiseen läheisille tarkoitettu Tuuletin-keskusteluryhmä	4,0	1
Muut vertaistuen saamiseen läheisille tarkoitetut palvelut	4,0	1

3.5 Paikallistason palvelujärjestelmän toimijoiden esiin tuomat kehittämiskohteet

Peluurin kehittämistarpeita koskevaan avokysymykseen vastasi 65 henkilöä. Avovastauksissa tuli selvästi esille tiedotuksen ja koulutuksen tarve Peluurin palveluista. Tähän liittyviä vastauksia oli 45 eli noin 70 kaikista vastauksista. Vastauksissa kerrottiin siitä, kuinka Peluuria joko ei ole tunnettu aiemmin ollenkaan tai ei ole tiedetty tarkemmin sen sisällöistä ja palvelukokonaisuudesta. Nekin vastaajat, jotka eivät tunteneet Peluuria aiemmin, kertoivat sen kuulostavan hyödylliseltä jo kyselyssä saadun tiedon perusteella. Tiedottamisen tärkeydestä kertoo se, että vastauksissa todettiin monesti kyselyn olevan herätys lisätiedon hankkimiseksi aiheesta. Kyselyyn vastanneet olivat saattaneet tietää ongelmapelaamisesta, mutta pitäneet tärkeänä yleisen *koko kansalle tehtävän tiedottamisen lisäämistä ja monipuolistamista*. Yleistä tiedottamista yleisemmin tiedottamista ja koulutusta toivottiin tarjottavan *suoraan ammattilaisille kunnissa, seurakunnissa ja hoitopalveluissa* esitteiden, sähköpostiviestinnän ja koulutustilaisuuksissa tehtävien esittelyiden avulla. Koulutuspäivissä toivottiin kerrottavan tarkemmin Peluurin palveluista, sillä usein asiakasohjaus jää vain Peluurin sivuille ohjaamiseksi.

Toiveena oli saada enemmän mainontaa ja näkyvyyttä palveluille mm. kampanjoiden sekä esimerkiksi terveysasemilla ja kouluissa jaettavan tiedon avulla. Peluuri voisi laittaa enemmän esitteitä, kortteja ja julisteita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden odotustiloihin sekä välittää niitä jaettavaksi asiakkaille. Vastauksissa tuli esille tiedotuksen näkyvyys pääkaupunkiseudun ulkopuolella; tästä eräs vastaaja kertoi omakohtaisia kokemuksiaan (ks. seuraavat otteet). Toiveena oli saada lisääntyvän tiedottamisen lisäksi myös koulutuspaketteja mm. seurakuntiin sekä alueellisia koulutuksia. Lisäksi Peluuri voisi tiivistää yhteistyötä *tekemällä vierailuja hoitoyhteisöihin*. Tutustumiskäyntejä ja yhteistyökokouksissa tehtäviä informointeja pidettiin vielä tehokkaampana keinona kuin esitteiden jakamista, sillä erilaiset tiedotteet unohtuvat herkästi laukun pohjalle.

Peluurin pitäisi saada enemmän näkyvyyttä. Itse kuulin siitä ja näin tiedotteita asuessani Etelä-Suomessa. Nyt asuessamme Itä-Suomessa en ole ”törmännyt” Peluuriin ollenkaan. Älkääkää ihmeessä kehittäkö toimintaanne vain pääkaupunkiseudulla, palvelujen pitäisi olla kaikkien tavoitettavissa riippumatta asuinsijainnista.

Tiedottamista lisää ja kontakteja eri hoitoyhteisöihin, alueelliset koulutukset.

Tiedottaminen! En ole kuullut tästä milloinkaan, mutta kuulostaa hyvältä jo tämän kyselyn perusteella!

Kyselylinkki oli ensikosketukseni ko. palveluun, palvelu vaikuttaa hyvältä. Jatkossa tulen tarpeen mukaan käyttämään.

Vaikea sanoa, kun en ole aiemmin ko. asiaan perehtynyt. Mutta tämän kyselyn jälkeen aion ottaa asiasta selvää, koska se koskettaa työtä. Osalla vo:lla käyvistä nuorista on peliriippuvuutta ja siihen tarvitaan osaamista. Kiitos herätyksestä!

Tiedän pelihimon yhteydestä päihderiippuvuuteen ja jonkin verran A-klinikan työstä näissä asioissa, mutta tämä Peluuri-ohjelma on minulle täysin tuntematon, joten tiedotusta koko kansalle olisi lisättävä ja monipuolistettava.

Tietoa on tullut/se on tavoittanut rivityöntekijän kovin satunnaisesti. Sosiaalityöntekijänä joudun peliriippuvuuden kanssa tekemisiin siinä vaiheessa, kun ongelmat ovat jo todella moninaiset (asunto menossa alta, velkojen takia ei pysty enää nukkumaan, perhe hajoaa). Tuolloinkaan asiakas ei välttämättä vielä itse miellä pelaamista ongelmaksi, vaan asia paljastuu työntekijälle esim. tiliotteesta. Olisi hyvä, jos pelisivuilla olisi pakollinen ”harkintaeste”. Lehtikirjoittelu elämästä peliongelman kanssa ja toipumistarinat voivat toimia herättelijänä. Julisteita ja pieniä kortteja olisi hyvä olla enemmän esillä ainakin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden odotustiloissa. Netissä on jo nyt todella hyvin tietoa.

Ainakin seurakuntien työntekijöille voisi lähettää koulutuspaketin tai tietoa enemmän, koska ainakaan minä en tiedä palvelusta mitään. Nimen olen kuullut jossakin.

Koulustilaisuuksissa Peluuri-toimintojen esittely. Jakoon ammattilaisille esite esim. sähköpostilla.

Hyvät mainokset/julisteet koulun terveydenhoitajan odotustilan seinälle kertomaan palvelusta.

Terveysasemille koulutusta/infoa

Koulutuksiin osallistumisen vaikeudeksi todettiin se, etteivät asiakastyötä tekevät pääse kalliisiin ja kaukana järjestettäviin koulutuksiin. Yhtenä mallina ehdotettiin entisten lääninhallitusten (nykyiset aluehallintovirastot, AVI:t) yhteistyötahoilleen tarjoamaa koulutusta, jolloin koulutusta voitaisiin järjestää nykyisten ELY- tai AVI-keskusten kautta kaikille sitä haluaville. Vastauksissa tuotiin esille tarve saada koulutusta perustason työntekijöille erityisesti mielenterveyspalveluissa.

Aluksi koulutusta vaikka ELY tms. kautta koulutusta kaikille halukkaille. Koulutusta on varmasti ollut, mutta es meidän tilanteessa ei voi kovin kauas ja/tai kalliiseen lähteä. Aikanaan es. kriisityökoulutus järjestettiin silloisen lääninhallituksen toimesta eri yhteistyötahoille. Tässä voisi toimia sama käytäntö. Mahdollisin yhteistyöterveisin!

Muut asiat, jotka tuotiin esille 18 vastauksessa kehittämiskohteina, *liittyvät erityisesti Peluurin palveluihin tai koskevat yleisesti ongelmapelaajien palveluiden kehittämistä.*

Vastauksissa kerrottiin, että Peluurin yhdistäminen Peliklinikan palveluksi on hyvä asia, ja toivottiin vastaavaa palvelua muihinkin suuriin kaupunkeihin. Palvelua pidettiin hyvänä asiakasohjauksen vuoksi, sillä tarvittaessa voidaan ohjata asiakkaita Peluuriin. Internetiä pidettiin hyvänä kanavana tiedon saamiseen omassa työssä. Vastauksissa pohdittiin, olisiko Peluurissa mahdollisuutta tehdä arviointia psykoterapeutin palveluihin jatko-ohjaamista varten, jolloin

asiakkaat voitaisiin ohjata lähetteen avulla tarkempaan ongelmien taustojen selvittämiseen. Internetiä pidettiin hyvänä kanavana myös siksi, että se on samalla pelaamiseen käytettävä väline ja tavoittaa näin hyvin osan pelaajista. Internet-palveluita pidettiin avauksena ongelmapelaamisen hoitoprosessin aloittamiseen. Kuitenkin tärkeänä pidettiin myös kasvotusten tapahtuvaa hoitoa ja todettiin, että palvelupisteitä tarvittaisiin myös muualle Suomeen kuin pääkaupunkiseudulle.

Toivoisin palvelukokonaisuutta, jossa hoidetaan monenlaisia asioita, myös mielenterveyden muita alueita sekä psykososiaalisia ongelmia. Myös kasvotusten kohtaamisia ihmisten kanssa, mieluiten ilman ajanvarausta. Netti ja puhelin ovat hyvä avaus, mutta mielestäni hoitoon tarvitaan inhimillinen, elävä vuorovaikutus.

Arvelisin, että samalla tavalla kuin päihdepalveluja: tarvetta myös pääkaupunkiseudun ulkopuolella ja muuallakin olevia palvelupisteitä tarvitaan ellei niitä jo ole. Ainakaan riippuvuutta en usko voitavan hoitaa pelkästään internetin välityksellä.

Haasteena olivat olleet nuorten asiakkaiden *yhtäaikaaisesti esiintyvät psyykkiset häiriöt ja ongelmapelaaminen*, jolloin on jouduttu miettimään ongelmapelaamisen hoitamisen lisäksi traumaattisten kokemusten, masennuksen tai ahdistuksen hoitoa. Yhtenä haasteena pidettiin asiakkaiden haluttomuutta hakeutua palveluun sinne ohjaamisesta huolimatta tai heikkoa motivoitumista hoitopalveluihin. Asiakkaat olivat vastaajien mukaan kokeneet vaikeaksi asioinnin eri hoitopisteissä. *Kynnys hakeutua hoitoon* oli suuri etenkin riippuvuuspalveluissa ja niiden erityispalveluissa, sillä asiakkaat olivat saattaneet kokea hoitoonohjauksen hylkäyksenä hoitokontaktin säilymisestä huolimatta. Yhdessä vastauksessa kritisoitiin Peluuria ja kuvattiin sitä palveluksi, joka tavoittaa peliriippuvaisten joukosta vain hoitoriippuvaiset.

Kynnys hakeutua tällaisiin palveluihin on suuri yleensäkin ja erityisen suuri riippuvuusongelmien kohdalla. Potilaat voivat kokea hoitoonohjauksen myös hylkäyksenä, vaikka hoitokontakti esim. psykiatriseen avohoitoon säilyisi. Potilaat eivät myöskään ymmärrä, miksi pitäisi asioida useissa paikoissa. Kynnyksen madaltamiseen olisi hyvä saada apua.

Tarpeellisena pidettiin *erikielisten*, kuten maahanmuuttajien, ja ruotsinkielisten henkilöiden palveluiden kehittämistä. Näitä voitaisiin parantaa muista kulttuureista tulevien ohjaajien avulla sekä tekemällä yhteistyötä Ruotsin palveluiden kanssa. Tärkeänä pidettiin perheiden ymmärryksen lisäämistä ongelmapelaamisesta. Esille tuotiin etenkin *nuorisoikäisten yli 13-vuotiaiden ja heidän omaistensa* tarve päästä ongelmapelaamiseen hoitopalveluihin. Tarvetta todettiin olevan erilaisen keinojen ja hoitomuotojen löytämiseen alaikäisille netti- ja rahapeliriippuvaisille nuorille. Kehittämiskohteena pidettiin myös ongelmapelaamisen vähentämistä mm. pelien kehittämisen avulla sekä järjestämällä vaihtoehtoista toimintaa pelaamisen tilalle.

Arviointia varten tehdyissä kuntatoimijoiden asiantuntijahaastatteluisa tuotiin esille tarve kehittää jatkossa palveluista tiedottamista. Yhtenä keinona voisivat haastateltujen mukaan olla kuntien toimialajohtajille lähetettävät sähköpostitiedotteet. Kuntien toimialajohtajien kautta tieto välittyi laajemmin kuntaan. Toinen mahdollisuus parantaa tiedonvälitystä on kehittää Peluurin internet-sivustoa ja lisätä sinne sisältöjä kohdennetusti. Ongelmapelaajille tarkoitettuun osioon voitaisiin sisällyttää esimerkiksi enemmän talous- ja velkaneuvontaa koskevaa tietoa ja vastaavasti kuntatyöntekijöiden osuuteen esimerkiksi ongelmapelaamisen tunnistamiseen liittyvää tietoa.

Yhteenveto paikallistason palvelujärjestelmän näkökulmasta

Peluurin palveluista ovat selvästi tunnetuimpia auttava puhelin ja internet-sivusto, kun muita palveluita tunnetaan vain harvoin. Kyselyyn vastanneet kohtaavat työssään ongelmapelaajia useammin kuin tuntevat Peluurin palveluita. Palvelut tunnetaan parhaiten päihdepalveluissa. Peluurin palvelukokonaisuus on epäselvä useimmille kuntien edustajille. Tarvetta olisi tiedottamisen lisäämiselle ja kohdentamiselle myös eri alojen ammattilaisille.

Pikaisenkin Peluurin palveluihin tutustumisen jälkeen niitä pidetään kuitenkin hyvin tarpeellisinä ja palvelukokonaisuutta kattavana. Peluuria pidetään hyvänä valtakunnallisena matalan kynnyksen ja ensimmäisen vaiheen palveluna, jossa voidaan neuvoa ja ohjata pelaajia. Kiitosta saa myös Peli poikki -ohjelma ja läheisten palvelut, sillä ne ovat monille ainoa tapa saada apua.

Peluurin kokonaisuuden toimivuuden arviointia ei voida useinkaan tehdä, sillä kaikkia palveluita ei tunneta. Peluurin arvioidaan kuitenkin vastaavan hyvin asiakkaiden tarpeisiin, sillä maksuton puhelin ja internetin yleinen käyttö mahdollistavat palveluiden helpon tavoitettavuuden. Valtakunnallisuus, nimettömyys sekä usein myös ajasta ja paikasta riippumattomuus mahdollistavat monille asiakkaille Peluurin käyttämisen neuvojen ja avun saamisessa.

Kuntien edustajilla on kokemuksia erilaisten poikkihallinnollisten kokeilujen ja palveluiden järjestämisestä. Näiden näkökulmasta Peluurin arvioidaan tarvitsevan panostusta hyvään sisäisen yhteistyön kehittämiseen ja palveluohjauksen parantamiseen. Haastatteluisa tuotiin esille tarve varmistaa riittävät resurssit myös valtakunnallisten palveluiden järjestämiseen tilanteessa, jossa Peluurin palvelukokonaisuus siirtyy kunnallisia palveluita tarjoavan Peliklinikan yhteyteen.

4 Asiantuntijoiden ja Peluurin kannalta keskeisten toimijoiden näkökulma

Tässä luvussa käsitellään Peluurin kannalta keskeisten toimijoiden ja muiden asiantuntijoiden näkemyksiä Peluurista. Arviointia varten haastateltiin 20 peliongelman ja siihen liittyvän palvelujärjestelmän asiantuntijaa (luettelo liitteenä 2), jotka kaikki ovat myös keskeisiä toimijoita Peluurin kannalta. Osa heistä (10 henkilöä) toimii kunnissa ja edustaa myös paikallistason palvelujärjestelmää, jossa kohdataan ongelmapelaajia. Edellä luvussa 3 on jo käsitelty heidän näkemyksiään tästä näkökulmasta.

Suurin osa haastatelluista oli ollut mukana kehittämässä Peluurin pioneerihanketta alusta asti. He edustivat muun muassa palvelujen tuottajia, rahoittajia ja toiminnan valtio-ohjausta. Heidän näkemyksensä esitetään koontina, jossa ei ole pienistä haastateltujen määrästä johtuen aina tarkoituksenmukaista ilmaista, minkä tahon näkemyksestä missäkin kohtaa on kyse. Tarkoituksena on tuoda esiin erilaisia näkökulmia Peluurista käytävään keskusteluun ja sen toiminnan arvioimiseen. Keskeisten toimijoiden viestit ovat keskenään suureksi osaksi samansuuntaisia. Joissain erityiskysymyksissä mielipiteet vaihtelevat tai painottuvat näkökulmasta ja haastatellun positiosta riippuen.

4.1 Auttava puhelin

Koska useimmilla haastatelluilla oli pitkä perspektiivi Peluuri-palveluun, he lähtivät katsomaan palvelua sen syntyhistoriasta ja samalla siis sen ydinpalvelusta, auttavasta puhelimesta, käsin. Peluuria pidettiin yleisesti tarpeeseen syntyneenä ja tarpeesta laajentuneena palveluna. Se syntyi palvelukenttään, jossa peliongelma oli vielä hyvin tuntematon ja jossa palveluja ei ollut tarjolla. Monissa vastauksissa korostettiin Peluurin innovatiivisuutta ja pioneeriluonnetta. Samoin erityisenä pidettiin sen synnyttämää kahden ennakkoluulottoman tutkimus- ja kehittämissuuntautuneen järjestötoimijan (A-klinikkasäätiö ja Sininauhaliitto) kumppanuutta, jonka pohjalle Peluuri edelleen rakentuu muuttuneesta toimintaympäristöstä ja henkilövaihdoksista riippumatta.

Auttavalla puhelimella nähtiin olevan paljon ansioita. Palvelu on ainoa lajissaan peliongelmahoidon kokonaisuudessa. Sitä pidettiin asiantuntevana ja ajassa kiinni olevana. Palvelun valtakunnallisuus ja helppo saatavuus mistä tahansa Suomessa olivat haastateltujen mielestä myös erityisen tärkeitä. Peluuri nähtiin myös vahvana nimenä ja brändinä, joka on tuttu ja luotettava pelaajien keskuudessa. Siitä huolimatta, että Peluurin rahoitus tulee suoraan peliyhtiöiltä, se on eräiden haastateltujen mukaan onnistunut hyvin saavuttamaan pelaajien luottamuksen ja profiloitumaan heidän puolestapuhujakseen. Eräät haastatellut toivat esiin myös Peluurin kerryttämää asiantuntemusta ja laajemminkin päivystäjinä toimineiden opiskelijoiden kautta kehittyneitä alan osaamista ja pelialalla virinnyttä tutkimusta.

Peluurin ansiona pidettiin myös palvelun anonymia luonnetta, joka peliongelman käsittelyssä on erityisen tärkeä. Pelaajilla on yleensä korkea kynnys ottaa yhteyttä auttajatahoihin. Häpeän tunteet ovat voimakkaat ja koko ongelma helposti kielletään ja kätketään. Tässä puhelinkontakti ensikontaktina on monelle parempi kuin kasvoitusten tapahtuva, oman henkilöllisyyden paljastava kontakti esimerkiksi oman kotipaikkakunnan hoitoyksikössä. Auttavaa puhelinta kuvailtiin monessa haastattelussa matalan kynnyksen palveluksi.

Esiin tuodut auttavaan puhelimen puutteet koskivat pääosin avuntarvitsijoiden tavoittamista. Nykyisellään on vaikea tietää, tavoittaako palvelu riittävästi niitä, joita sen pitäisi tavoittaa. Monet pohtivat myös päivystyksen vastausaikojen riittävyttä. Peluuria hyvin tuntevien mukaan on olemassa viitteitä siitä, että kaikki soittajat eivät pääse puhelimella läpi ja että joillekin esimerkiksi

myöhäisempi päivystysaika olisi parempi. Päivystysajan laajennusta on kokeiltu lyhyen ajan, ja sen perusteella laajennus ei olisi tarpeen. Kokeilua tuntevat haastatellut kuitenkin huomauttivat, että siitä ei tiedotettu riittävästi. Kokeilu oli myös niin lyhytaikainen, että sen perusteella on vaikea tehdä johtopäätöksiä. Melko yleinen näkemys oli, että aikojen laajennus on tarpeen. Tätä puoltaa myös se, että Peluurin edustajan mukaan asiakkailta on tullut palautta huonosta tavoitettavuudesta. Jopa ympärivuorokautisen, yhdessä Peliklinikan kanssa toteutetun päivystyksen mahdollisuus tuli esiin ihanteellisena ratkaisuna.

Peluurin todettiin kärsivän virhe- ja pilasoitoista, jotka tosin ovat viimeksi kuluneen vuoden aikana vähentyneet. Samoin on ongelmaa ollut teknisten ratkaisujen kanssa. Käyttöön otettu valikkosysteemi, jonka tarkoituksena oli juuri muun muassa vähentää pilasoittoja, ei ole Peluurin edustajan mukaan oikein toiminut. Teknisiä haasteita on edelleen.

Monet haastatellut pohtivat myös sitä, tavoittaako Peluuri vinoutuneesti tietyn tyyppisiä pelaajia ja jääkö sen ulkopuolelle joitain ryhmiä. Melko yksimielisesti todettiin sama, minkä tilastotkin tuovat esiin: Peluuri on etenkin nuorehkojen ja pärjäävämpien pelaajien palvelu. Arveltiin, että ulkopuolelle jäävät erityisesti iäkkäimmät, kaikkein nuorimmat, kaikkein huonoimmassa asemassa olevat, varattomat ja maahanmuuttajat. Monet kiinnittivät huomiota kielikysymykseen. Palvelua pitäisi saada esimerkiksi ruotsiksi ja englanniksi. Eri asia sitten erään haastatellun mukaan on, pitääkö kaikkiin ja kaikkien ryhmien tarpeisiin pystyä vastaamaan juuri Peluuria laajentamalla ja kehittämällä.

Unohdettuna asiakasryhmänä pidettiin myös pelaajia työssään kohtaavia ammattilaisia, joiden suuntaan Peluuri ei ole ollut kovin aktiivinen. Ryhmä on Peluurin kohderyhmänä pelaajien ja heidän läheistensä jälkeen sekundaarisella sijalla. Heidän yhteydenottonsa palvelemaan puhelimeen ovatkin jääneet melko vähäisiksi. Puhuttaessa tästä kohderyhmästä haastateltujen painotukset vaihtelivat selvästi. Osa linjasi Peluurin selkeästi pelaajien ja heidän läheistensä palveluksi, eikä katsonut, että auttavan puhelimen keskeinen tehtävä olisi ammattilaisten neuvominen tai tukeminen. Tämän tehtävän nähtiin kuuluvan THL:lle. Osa haastatelluista taas piti ammattilaisia yhtenä tärkeänä asiakasryhmänä, jota pitäisi pystyä palvelemaan paremmin, sillä myös pelaajien avunsaanti on riippuvainen paikallistason palvelujärjestelmän kyvystä ohjata hoitoon.

Tavoitettavuuteen liittyy myös päivystysresurssien riittävyys. Joissain vastauksissa pohdittiin, olisiko tarpeen lisätä päivystäjiä. Aikojen laajennuksen yhteydessä tämä luonnollisesti olisikin välttämätöntä. Samoin pohdittiin päivystystoiminnan ammatillistamista, joka on Peluurin auttavaa puhelinta koskevilla keskusteluilla noussut nyt voimakkaasti esiin. Kehittämishankkeina opiskelijoiden käyttö ja tätä kautta uusien osaajien saaminen ja tutkimuksen virittäminen peliongelma-alalta olivat perusteltuja. Nyt pohdintaan ovat tulleet Peluurin ammatillisen profiilin nostaminen ja toiminnan saattaminen siltäkin osin vakinaisemmalle kannalle. Monet haastatellut kuitenkin huomauttivat, että opiskelijat ovat olleet hyviä ja että heillä on ollut jo paljon opintoja suoritettuna. Erään haastatellun mukaan toiminta on ollut ammattimaisempaa kuin monissa vapaaehtoistyöhön perustuvissa auttavissa puhelimeissa.

4.2 Peluurin palvelukokonaisuus

Peluurin kokonaisuus, eli auttava puhelin ja sen yhteyteen kehitetyt muut puhelin- ja internet-tekniiikkaa hyödyntävät palvelut, nähtiin hieman eri lailla haastateltujen keskuudessa. Osa oli sitä mieltä, että Peluuri ja siihen liitetyt palvelut muodostavat selkeän kokonaisuuden. Logiikkana kokonaisuudessa ovat samantapaisen modernin teknologian käyttö ja helppo valtakunnallinen saatavuus. Peluuriin liitetyillä palveluilla todettiin olevan toisaalta se yhteinen tekijä, että ne, joilla ei ole puhelinta tai muutoin pääsyä verkkoon, jäävät ilman palvelua.

Auttavan puhelimen ”kylkeen” kehitettyjen palvelujen katsottiin tukevan toinen toistaan ja muiden palvelujen hyötyvän Peluurin vahvasta nimestä. Parissakin vastauksessa nähtiin, että

nyt haetaan sitä rajaa, johon asti Peluuria voidaan laajentaa ja johon rahoittajat ja yhteiskunta suostuvat. Peluuri-kokonaisuuden katsottiin olevan vasta hahmottumassa.

Melko suuri osa haastatelluista piti kokonaisuutta kuitenkin haitallisessa määrin hahmotomana ja vaikeasti käsitettävänä. Se oli muodostunut palapelin tapaan ja suunnittelemattomasti hanke hankkeelta. Eri osiot nähtiin joukoksi yksittäisiä toimintoja, jotka on kytketty Peluuriin. Monet näin ajattelevat haastatellut olivat kuitenkin sitä mieltä, että kokonaisuuden hajottaminen ei välttämättä ole järkevää enää tässä vaiheessa, kun samantyyppisiä palveluja on saatu kootuksi yhteen. Peluurin näkökulmasta tämä kritiikki näyttäytyi kuitenkin jopa kohtuuttomana, sillä jo Peluurin yhteistyösopimuksessa on mainittu telemaattisten palveluiden kehittäminen. Peluurissa puhelin nähdään vain yhdeksi välineeksi tuen tarjoamiseen. Keskeistä ei ole väline, vaan sisältö, eli matalan kynnyksen anonyymit valtakunnalliset palvelut. Peluurin kohdalla olisi tämän näkökannan mukaan perusteltua noudattaa samaa välineneutraliteettia kuin rahapelien tarjontapuolella.

Peluuri mielletään edelleen auttavaksi puhelimeksi ja tätä ydinpalvelua onkin voimakkaimmin markkinoitu. Kokonaisuutta ei ole markkinoitu, eivätkä "Peluurin palvelut" ole monen haastatellun mielestä riittävän selkeä kokonaisuus markkinoitavaksi. Peluuri-nimeä auttavan puhelimen nimenä pidettiin hyvänä, eikä sitä olisi syytä muuttaa, koska se on jo lyönyt itsensä läpi. Hieman pulmallisena sen sijaan pidettiin sitä, että myös kokonaisuutta kutsutaan Peluuriksi.

Eri osioista eniten pohdintaa sai aikaan Peli poikki -ohjelma, joka hoidollisena ja rahoitus-pohjaltaan poikkeaa eniten muista Peluuriin kuuluvista palveluista. Sen todettiin Peluurin auttavan puhelimen rinnalla olevan toinen tunnettu nimi. Sen todettiin myös valtakunnallisena palveluna paikkaavan puuttuvaa hoitojärjestelmää. Valtion todettiin ottaneen hyvin vastuuta tällaisessa erityisjärjestelyitä vaativassa tilanteessa, jossa tuotetaan valtakunnallisena kuntien vastuualueelle kuuluvaa palvelua. Näin on olemassa edes minimipalvelu niidenkin alueiden asukkaille, joissa alan palveluja ei ole. Peluurin yhteydessä ollessaan Peli poikki -ohjelman katsottiin voivan hyödyntää Peluurissa syntyvää osaamista.

Peli poikki -ohjelman paikkaa pohdittiin myös. Onko se Peluurissa oikeassa paikassa nyt uudenlaisessa kehyksessä? Peli poikki -ohjelman sopivuutta Peluurin yhteyteen käsiteltiin ensisijaisesti Peli poikki -ohjelman hoidollisen luonteen kautta. Jos se katsotaan hoidoksi ja sosiaali- ja terveyspalveluksi, paras paikka ei välttämättä ole Peluuri. Eräs haastateltu totesi suoraan tällaisen palvelun kuuluvan kuntien vastuulle. Toisaalta Peli poikki -ohjelma voidaan nähdä sen valtakunnallisen tehtävän kautta ja pitää sitä vain osittain hoidollisena oma-apuohjelmana, jolloin se soveltuisi samaan kokonaisuuteen Peluurin kanssa. Erään haastatellun mukaan Peli poikki on vahva nimi eikä sitä pidä alistaa Peluurin auttavan puhelimen alle. Peli poikki -ohjelman paikkaa ja toimintaedellytyksiä määrittävät vahvasti rahoituskuviot ja muut palvelun järjestämiseen liittyvät reunaehdot, joista kerrotaan tässä raportissa myöhemmin.

Internet-sivujen tiedoista ei juuri tullut arviointeja. Yhden haastatellun mukaan on tärkeää katsoa, että THL ja Peluuri eivät tee tässä päällekkäistä työtä. Pitää olla selvä työnjako siitä, mitä tulee kummankin internet-sivuille. Tärkeänä pidettiin lisäksi Peluurin järjestämien seminaarien ja koulutusten suhdetta THL:n vastaavaan toimintaan. Peluurin roolina pidettiin asiantuntijana toimimista muun muassa uusissa käynnistyvissä kehittämishankkeissa sekä erilaisissa ongelmape-laamiseen liittyvissä tapahtumissa. Koulutusten ja seminaarien järjestämisessä pidettiin kuitenkin päävastuullisena THL:ää, jolla on tehtävänsä perusteella velvollisuus huolehtia valtakunnallisessa työssään peliongelmaisista kohtaavien ammattilaisten ongelmape-laamiseen liittyvästä osaamisesta.

Pelivoimapiiri-tekstiviestipalvelusta, eNeuvonnasta sekä Valti- ja Tuuletin-ryhmistä jotkut haastatellut totesivat niiden soveltuvan luontevasti Peluurin yhteyteen. Jotkut taas totesivat niiden olevan netti- ja mobiiliapuun perustuvia kokeiluja, jotka eivät sovellu Peluurin yhteyteen. Vertaisryhmiä pidettiin niin ikään joissain haastattelussa hyvinä. Joissain taas todettiin, että vertaistukipalvelut eivät ole "Peluuria", vaan ne tuovat hahmottomuutta. Lisäksi vertaisryhmien järjestäminen todettiin resurssija vieväksi. Pelivoimapiirin tulevan rahoituksen auki oleminen oli joidenkin mielestä pulmallista.

4.3 Peluuri Peliklinikka-kontekstissa

Peluurin sijaintia Peliklinikalla käsiteltäessä haastateltujen puhe jakautui selvästi lisäarvopuheeseen ja epätietoisuus- ja uhkapuheeseen. Suurin osa haastatelluista mainitsi Peliklinikka-ympäristön tuovan Peluurille selkeää lisäarvoa. Eräät haastatellut totesivat, että toiminnallisesti Peluuri voisi sijaita missä tahansa, mutta asiantuntijuuden kehkeytymisen näkökulmasta on hyvä, että näitä palveluja on saman katon alla. Peluuri saa näin kosketusta kasvatusten tehtävään asiakastyöhön.

Samoin todettiin Peluurin tuovan vastavuoroisesti muille Peliklinikka-ympäristössä toimiville lisäarvoa. Peliklinikka saa valtakunnallisen palvelun kautta laajemman perspektiivin ongelma-alueeseen ja samalla anturin pelimaailmaan. Hyvänä pidettiin ennen kaikkea sitä, että peliongelman eri vaiheissa ja eri hoito- ja palvelumuodoissa työskentelevät ovat samassa työyhteisössä ja vaihtavat kokemuksia ja tietoa. Peluurille kosketus hoidollisen puolen kanssa ja mahdollisuus suoraan ohjata sopimus kuntien enemmän apua tarvitsevia asiakkaita hoitoon yhden soiton periaatteella on suuri lisäarvo. Peluuri nähtiin myös yhdeksi linkiksi jakaa Peliklinikalla syntyvä tietoa.

Peluurin työntekijöiden todettiin saavan peliongelma-asiantuntijoista muodostuneen uuden työyhteisön, johon he voivat tukeutua päivittäisessä työssään enemmän kuin fyysisestikin etäällä olevaan oman järjestön työyhteisöön. Uhkana nähtiin se mahdollisuus, että Peliklinikka ei muodostu yhteneväiseksi työyhteisöksi, vaan tehtäviään ja tonttejaan vartioiviksi osiksi, jotka eivät kommunikoi keskenään. Tämä olisi myös Peluurille haitallista ja toivottu lisäarvo jäisi saamatta. Peliklinikka-kokonaisuuden kehittämiskoordinaattorin tehtävä todettiin tässä toimintaympäristössä hyvin haastavaksi erilaisten palvelujen ja eri toimintakulttuureista tulleiden työntekijöiden välillä. Kehittämiskoordinaattori on Peliklinikka-kokonaisuuden koordinoija, mutta ilman esimiesvaltaa suhteessa Peluuriin tai matalan kynnyksen info- ja tukipiste Tilttiin, joka myös toimii Peliklinikka-kokonaisuudessa. Esimiesasemassa koordinaattori on ainoastaan klinikan työntekijöihin, joiden lähiesimies hän on. Tämä nähtiin parissa vastauksessa mahdollisena sekavuutta aiheuttavan tekijänä.

Yksi Peluurin toiminnan kannalta vielä nähtäväksi jäävä asia oli parin haastatellun mukaan se, jäykistääkö Peliklinikka-ympäristö päätöksentekoa. Kun työntekijöitä ja rahoitusta on eri kanavilta ja Peluuri itsessäänkin on kaksituottajainen, voivat päätökset venyä ja käydä vaikeiksi. Alkutilanteessa Peliklinikka-kokonaisuus on vielä selkiytymätön ja eri toimijat haastateltujen perusteella huonosti perillä toisistaan ja toisten tekemisistä. Mitä tämä merkitsee Peluurin kannalta, tulee näkymään jatkossa.

Haastatteluissa käsiteltiin myös sitä, mikä Peluurin paikka on Peliklinikalla. Joidenkin haastateltujen puheessa Peluuri sijaitsi ”samoissa tiloissa” Peliklinikan kanssa, joidenkin taas ”Peliklinikalla”. Mitä lähempänä haastateltu oli Peluuria, sitä enemmän korostui Peluurin itsenäinen asema suhteessa Peliklinikkaan. Myös eräät muut haastatellut olivat sitä mieltä, että Peluuri on oma palvelukokonaisuutensa klinikan yhteydessä. Eräs heistä totesi, että Peluuria ei pidä profiloida Peliklinikan alle. Se on hänen mielestään jo nimenä niin vahva, ettei sitä pidä vesittää alaotsikoksi. Peluurin ja Peliklinikan suhde oli kuitenkin monille hieman epäselvä tässä vaiheessa. Monet totesivat, että aika ja kokemus näyttävät, miten Peluuri asettuu uuteen toimintaympäristöönsä. Eräs haastateltu esitti myös, että Peliklinikan toiminnat Peluuri mukaan lukien pitäisi katsoa nyt kokonaisuutena, mutta että erilaiset rahoituslähteet ja intressit vaikeuttavat kokonaisuuden suunnittelua ja vahvan palvelukuvion rakentamista.

Pääkaupunkiseudulla toimivat asiantuntijat tuntevat erityisesti Peliklinikan toimintaa sen suunnittelun kautta ja tietävät jossain määrin myös Peluurin palveluista. Toisaalta Peluurin ennestään hyvin tunteville tahoille Peliklinikan puoli on tuntemattomampi. Koska Peliklinikka on vasta käynnistynyt, sen vaikutusta Peluurin palveluiden sisällölliseen ja hallinnolliseen muutokseen ei pystytty arvioimaan. Peluurin ja Peliklinikan sekä niissä tapahtuvan muutoksen tunnettuus ei ole yhteydessä asuinpaikkakuntaan, sillä myös pääkaupunkiseudulla asuvat haastateltavat tunsivat paremmin joko Peluurin tai Peliklinikan palvelut. Niille haastateltaville, joilla ei ollut aiempaa tietoa Peliklinikasta ja Peluurin sijoittumisesta sen yhteyteen, kerrottiin muutoksesta ja pyydettiin

heitä arvioimaan sitä kuulemansa perusteella. Kunnissa on usein erilaisia poikkihallinnollisia hankkeita ja muita kokeiluita, joissa esille nousseita tyypillisiä kehittämiskohteita peilattiin Peluurin ja Peliklinikan toimintaan.

Muualla Suomessa asuvat haastateltavat arvioivat, että Peliklinikka on tunnettu vain pääkaupunkiseudulla ja että muualla Suomessa asuvat tietävät siitä vielä selvästi vähemmän kuin Peluurista. Peliklinikan koettiin olevan paljon vartijana tiedottamisessa, sillä sen oletettiin huolehtivan sekä kunnallisten terapeuttipalveluiden että puhelin- ja nettipohjaisten Peluurin palveluiden markkinoinnista. Haastattelussa tuotiin esille Peluurin erilaisten valtakunnallisten palvelujen ja kunnallisten palveluiden välisen yhteistyön mahdolliset haasteet. Peluurin siirtymistä Peliklinikan yhteyteen pidettiin lähtökohtaisesti hyvänä. Peluurin siirtymisessä on aiheuttanut huolta valtakunnallisten palvelujen resursointi ja säilyminen, kun huomio kiinnittyy pääkaupunkiseudulla tapahtuvaan hoitopalveluiden kehittämistyöhön. Peluurin valtakunnallisuuden säilyttämistä ja sen palveluiden kehittämistä pitivät ehdottoman tärkeänä myös pääkaupunkiseudulla asuvat haastateltavat.

Sekä ne haastatellut, jotka tunsivat Peluurin ja Peliklinikan reaalisesti, että ne, jotka seurasiivat tapahtuvaa muutosta kauempaa, pitivät tarpeellisena alkaa aktiivisesti kehittää työnjakoa ja ryhmäytymistä muutoksille tyypillisen alkuinnostuksen jälkeen. Tämä on tärkeää, jotta Peluurista ja Peliklinikasta muodostuisi toimiva kokonaisuus. Tärkeänä pidettiin myös palveluiden välisten rajojen madaltamista.

Vaikka Peluurin palveluilla on osin omat erilliset ylläpitäjänsä ja rahoittajansa, yhtenäistä kokonaiskuvaa pidettiin tärkeänä ulospäin kokonaisuuden toimivuuden ja asiakasohjauksen kannalta. Peluurista ja Peliklinikasta pitäisi monien mielestä saada muodostettua erityisosaamista pääkaupunkiseudun kuntiin ja samalla valtakunnallisesti levittävä ja hyödynnettävä malli. Ei pidetty riittävänä, että palvelu toimii itsessään hyvin. Palvelun kautta pitäisi pystyä välittämään tietoa ja osaamista muille toimijoille valtakunnallisesti. Myös muissa kunnissa pitäisi saada herätettyä tarvetta järjestää hoitopalveluita ongelmapelaajille.

Peluurista ohjataan asiakkaita muihin palveluihin, mitä pidetään hyvänä toimintamallina. Toiveena on ollut, että ohjaus voisi muuttua entistäkin systemaattisemmaksi uudessa ympäristössä. Lisäksi uutena haasteena olisi joidenkin haastateltujen mukaan saada asiakasohjaus toimimaan valtakunnallisten Peluuri-puhelinpalveluiden ja kunnallisten terapeuttipalveluiden kesken sekä pääkaupunkiseudun kuntien muiden palveluiden (päihde-, mielenterveys- sekä talous- ja velkaneuvontapalveluiden) kesken. Yhteistyön kehittämistä Peliklinikka-kokonaisuudessa sisäisesti ja muiden toimijoiden suuntaan pidettiin selkeänä näytön paikkana; sillä toiminnan onnistumista mitataan.

Pari haastateltua korosti vielä sitä, että arviointiajankohdan kehitysvaiheessa Peliklinikka tulee Peluurin kannalta esiin keskeisempänä asiana kuin se tulee olemaan pidemmällä aikavälillä. Siksi Peliklinikka-yhteyteen ei pitäisi kiinnittää liikaa huomiota, vaan tarkastella Peluuria suuremmassa kehyksessä koko sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteiden kehittämistyön kannalta.

4.4 Peluuri palveluketjun osana

Kun haastateltavilta kysyttiin Peluurin nykyistä sekä mahdollista tulevaa paikka ja tehtävää ongelmapelaajien palveluketjun osana, todettiin, että tällaista palvelujärjestelmää tai ketjua ei varsinaisesti ole olemassa. Jotkut totesivat sen olevan kehittymässä. Jotkut taas huomauttivat, että näin marginaalisen ongelman hoitoon ei voi olla omaa palvelujärjestelmäänsä. Monet toivat esiin kuntien vastuun hoitopalveluista. Samalla he kuitenkin lisäsivät, että ei ole realistista, että joka kunnassa olisi peliongelman hoitoon erikoistunut yksikkö.

Edelleen oli erään haastatellun mielestä hyvin epäselvää, mihin peliongelman hoidon ja siihen liittyvien palvelujen pitäisi sijoittua, päihde- ja mielenterveystyöhön vai perussosiaalityöhön. Pääkaupunkiseutu Espoota lukuun ottamatta oli hänen mukaansa "hoidossa", mutta ongelmana

on, miten saada hoitopalvelujärjestelmä valtakunnalliseksi niin, että kansalaisten tasavertaisuus toteutuu.

Eräs haastateltu toivoi, että Peluurissa tunnetaan kuntien olemassa olevat hoitopaikat. Peluurin tehtävä voisi olla syöttää tietoa kuntiin palvelu- ja hoitotarpeesta ja samalla nostattaa siellä huonoa omaatuntoa palvelupuutteista. Sen sijaan Peluurin tehtävä ei ole vastata itse koko hoitotarpeeseen. Peluurin roolista todettiin kuitenkin, että se täyttää mainiosti matalan kynnyksen palvelutarpeen esimerkiksi tapauksissa, joissa peliongelmainen ei halua mennä oman kunnan A-klinikalle ainakaan silloin, kun on kyseessä ensikontakti.

Peluurin rooliksi nähtiin ongelmapelaajien ohjaaminen oikeaan paikkaan ja heidän informointinsa. Monet Peluuria lähellä olevat haastatellut uskoivat, että kunnissa ei juuri tunneta Peluuria ja sen palveluja. Peluuria pitäisi tehdä tunnetuksi ja samalla jatkaa kuntien vastuuttamista. Edelleen korostettiin sitä, että Peluurin palvelut eivät korvaa tai poista kuntien hoitovastuuta. Eräs haastateltu huomautti, että palveluketjun ei tule toimia niin, että kunnista automaattisesti ohjataan asiakkaita Peluuriin. Päinvastoin Peluurista pitäisi voida ohjata edelleen tukevampiin palveluihin. Peluurin palvelut nähtiin kevyinä, moderneina ja kustannustehokkaina hoito- ja palvelujärjestelmän täydentäjinä. Eräs haastateltu muotoili asian niin, että Peluuri tuottaa palvelujärjestelmän puuttuessa mahdollisimman taloudellisesti edes jotakin palvelua ongelmapelaajille ja heidän läheisilleen.

Eräs haastateltu korosti myös sitä, että Peluuri on tähän asti ollut dynaamisen kysynnän vaiheessa ja kehittänyt palvelujaan tätä kysyntää vastaamaan. Nyt se on muuttumassa vakiintuneeksi konseptiksi eli on kehitysvaiheessa, jossa jonkinlaiset epätietoisuuden ja selkeytymättömyyden piirteet ovat luonnollisia. Peluuria ei siksi pitäisi tässä vaiheessa tarkastella yksipuolisesti vakiintuneen kysynnän konseptista käsin.

4.5 Hallinto ja rahoitus

Peluuri-palvelujen hallintorakenne nähtiin kevyenä ja taloudellisena. Johtoryhmä antaa operatiivisissa päätöksissä ohjausryhmälle vapaat kädet. Kaksituottajamalli nähtiin yleisesti vahvuutena. Siinä nähtiin kuitenkin myös pulmia. Peluurin työntekijöillä on työsuhteesta toiseen eli Sininauhaliittoon ja sillä on myös vastuu taloushallinnosta. Tämän koettiin joidenkin haastateltujen näkökulmasta vinouttavan tilannetta ja painottavan toimintaa enemmän tämän järjestön puolelle. Jotkut haastatellut pohtivatkin, onko tästä haittaa, ja toivat esiin myös mahdollisuuden välillä vaihtaa palvelun vetovastuuta. Peluurin näkökulmasta toiminnallista yhteistyötä on toisaalta vastaavasti enemmän A-klinikkasäätien kanssa. Tätä tapahtuu Päihdelinkin kautta Tuulettimen, Valtin ja eNeuvonnan puitteissa sekä Pelivoimapiiri-hankkeessa.

Haastatellut olivat kautta linjan sitä mieltä, että järjestöjen välinen kumppanuus on toiminut Peluurin palvelujen tuottamisen suhteen tähän asti hyvin. Eräät haastatellut pitivät yhteistyön perinnettä jopa poikkeuksellisen onnistuneena. Monet eivät nähneetkään mitään syytä siihen, ettei tällä pohjalla voitaisi jatkaa. Muutama haastateltu toi esiin kumppanuusperusteisen toiminnan haavoittuvuutta. Haavoittuvuusepäilyihin vastattiin kuitenkin toisaalta viittaamalla selkeään, juridisesti pitävään, kumppanuussopimukseen kahden järjestön välillä.

Haastatteluissa nousi esiin myös Peluuri-palvelujen kilpailuttamismahdollisuus. Selvää ei kuitenkaan olisi, kuka mahdollisen kilpailuttamisen tekisi. Tuottajapuolella kilpailuttamisen nähtiin olevan uhka palvelujen tuottamisen tulevaisuudelle. Järjestöjen asettaminen vastakkain ja kilpailuasemiin nähtiin vahingollisena tilanteessa, jossa niillä on olemassa oleva hyvä yhteistyö. Yhteistä osaamista ei saisi tämän näkökannan mukaan hukata, vaan sille pitäisi antaa edellytykset edelleen kehittyä. Esiin tulikin selkeä toive siitä, että järjestöjen osaamiselle annettaisiin myös jatkossa tilaa kasvaa. Ohjaavien tahojen tehtävänä olisi huolehtia siitä, että ongelmapelaajat saavat apua valtakunnallisesti, vaikka hoitoa ja palveluita on paikallistasolla niukasti tarjolla.

Arpajaislain mukaisesti peliyhtiöiden tuottoja jaetaan terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämiseen. Lisäksi peliyhtiöt pyrkivät ennalta ehkäisemään ongelmia, välittävät tietoa peliongelmaista ja hoidosta sekä tarjoavat pelaajille erilaisia pelaamisen hallinnan työvälineitä. Rahoittajat haluavat olla myös ohjaamassa toimintaa, joten rakenteiden muuttaminen pelkästään toiminnalliselta pohjalta ei ole nykyisellään mahdollista. Monet haastateltavat totesivatkin, että Peluurin ja sen toimintaympäristön hallintorakenteisiin on vaikea tehdä muutoksia näiden reunaehtojen ja eri rahoitustapojen ja -kanavien vuoksi.

Haastatteluissa useimmat pitivät hyvänä sitä, että peliyhtiöt ovat mukana rahoittamassa palveluja haittapuolella ja osoittavat kiinnostusta ja vastuullisuutta. Olemalla mukana myös Peluurin johtoryhmässä ne saavat tietoa haitoista. Pari haastateltua sanoi, että kumppanuussopimuksesta rahapeliyhtiöiden kanssa on syytä pitää kiinni. Monien myönteinen asenne johtui siitä, että ratkaisulle ei nähty realistisia vaihtoehtoja. Rahoituspohjana peliyhtiöiden suoraa rahoitusta pidettiin joissain haastatteluissa tosin hieman riskialttiina ja kysyttiin, kuinka kauan peliyhtiöt haluavat rahoittaa näitä palveluja. Haastatteluissa tuotiin esille myös se, että peliyhtiöt ovat sitoutuneet nykyisen kokoluokan rahoitusosuuteen Peluurissa. Peliyhtiöt itse korostivat haastatteluissa auttavaa puhelinta ja nettisivustoa ydinpalveluina, joita ne haluavat rahoittaa.

Asiantuntijahaastatteluissa tuotiin esille myös kuntarahoituksen epävarmuus palveluiden järjestämisessä. Tämä on näkynyt muun muassa Peliklinikan käynnistämisen yhteydessä, kun suunnittelussa mukana ollut Espoo on jäänyt pois taloudellisen tilanteen muututtua ja myös muissa kunnissa on jouduttu käymään keskustelua uuden palvelun käynnistämisestä.

Ongelmana oli kaikkien haastateltujen mielestä se, että valtakunnallisille hoitopalveluille ei ole kehitetty rahoitusmallia. Kunnat rahoittavat vain omille kuntalaisilleen tarkoitettuja palveluja, mutta jos palveluja ei ole eikä niitä voida järjestää kaikkiin kuntiin, kuka ottaa rahoitusvastuun? Nyt Peluurin auttavan puhelimen ja internet-sivuston ylläpitämisen rahoitus tulee suoraan peliyhtiöiltä. Poikkeusjärjestelyinä hoidetaan myös esimerkiksi Peli poikki -ohjelma, joka on valtion rahoittama. Monet pohtivat, pitääkö näin olla ja miten jatkossa pitäisi asia järjestää. Peliyhtiöiden kanta tuli selvästi esiin. Ne eivät rahoita hoitoa, vaan ennalta ehkäisevää tukea ja informaatiota. Jotkut haastatellut totesivatkin, että tietotekniikka antaisi mahdollisuuksia valtakunnallisten palvelujen kehittämiseksi, mutta rahoitusmallien puuttuminen ja rahoittajien intressit nähtiin palvelujen kehittämisen esteinä.

Eräät haastatellut halusivat nostaa esiin myös vaihtoehtoja. Olisi mietittävä, tarvitseeko Peluuri rahoitusta suoraan peliyhtiöiltä nykyisenlaisena erityisjärjestelynä. Ei pitäisi kangistua nykytilanteeseen, vaan ennakkoluulottomasti tuoda esiin erilaisia vaihtoehtoja kyseenalaistaa valitsemia rakenteita toimintaympäristön muuttuessa. Näissä puheenvuoroissa korostettiin myös, että kilpailuttaminen ei ole uhka, vaan tulevaisuutta. Kilpailuttaminen tulee mukaan siinä vaiheessa, kun luodaan uusia rahoitusratkaisuja, jotka myös tukevat kokonaisuuden ohjausta. Nykyisessä tilanteessa palveluja kehitetään pala palalta erillisistä intresseistä lähtien. Monien eri intressien olemassaolo estää valtakunnallista kehittämistyötä ja kokonaisuuden rakentamista.

Seuraavassa on esitetty kootusti palvelukokonaisuuksittain niitä mahdollisuuksia ja uhkia, joita Peluuri-palvelun uuteen toimintaympäristöön siirtymisessä nähdään palvelujärjestelmän ja muiden sidosryhmien keskuudessa.

	Mahdollisuudet	Uhkat
Auttava puhelin	<p>Pelaajat luottavat ja tuntevat, vahva nimi.</p> <p>Tunnetaan parhaiten ja ohjataan asiakkaita käyttämään.</p> <p>Rahoittajan näkökulmasta ydinpalvelua, joka halutaan säilyttää nykymuodossaan.</p> <p>Kaikkien tahojen näkökulmasta parasta valtakunnallisuus ja matala kynnyks.</p>	<p>Osa kunta- ja järjestötoimijoista ei koe palvelun sisältöä selkeäksi: ei tietoa, hoitaako asiakasta itse vai ohjaako muihin palveluihin ja miten kattavasti; ei tietoa, auttaako myös työntekijöitä.</p> <p>Vaara, että ohjausvirta kääntyy liiaksi väärinpäin: Peluurista pitäisi ohjata pääasiassa kuntien palveluihin eikä päinvastoin.</p>
Internet-sivusto	<p>Tunnetaan parhaiten ja ohjataan asiakkaita käyttämään.</p> <p>Rahoittajan näkökulmasta ydinpalvelua, joka halutaan säilyttää nykymuodossaan.</p> <p>Kaikkien tahojen näkökulmasta parasta valtakunnallisuus ja matala kynnyks.</p>	<p>Kunnissa vanhentuneeksi koettu sivusto, joka ei tuo esille Peluurin kokonaisuutta eikä lähde eri asiakasryhmien tarpeista.</p> <p>Katsottava, ettei tehdä THL:n kanssa päällekkäistä työtä.</p>
Peli poikki-ohjelma	<p>Jossain määrin tunnettu palvelu, joka koetaan tarpeelliseksi ja tiedetään sen hyvistä tuloksista.</p>	<p>Ohjelman resursseja pidetään riittämättöminä valtakunnalliseen tarpeeseen nähden.</p> <p>Palvelun tuntevat parhaiten hoitopalvelua lähellä oleva tahot, jotka kokevat yhteyksien ohjelmaan olleen suhteellisen vähäistä ja sirpaleista asiakastyön tasoa lukuun ottamatta.</p> <p>Oikea paikka hoitovalikossa?</p> <p>Rahoitusmalli tämäntyyppiselle palvelulle puuttuu.</p>
Tekstiviesti- ja muut palvelut (hankkeet)	<p>Täydentävät hyvin valtakunnallista palvelutarjontaa, eivät riipu ajasta ja paikasta.</p> <p>Ongelmapelaajien palveluita ei ole vielä runsaasti ja on hyvä, että palvelutarjontaa kehitetään monipuolisemmaksi.</p>	<p>Palvelut tunnetaan vain harvoin</p> <p>Yhteys Peluurin kokonaisuuteen on epäselvä lähes kaikille tahoille, mikä vaikuttaa asiakasohjaukseen.</p> <p>Rahoituskuvio on hankevaiheen jälkeen avoin.</p>
Läheisten palvelut	<p>Ne kuntien edustajat, jotka tuntevat palvelun, pitävät tärkeänä ja ainutkertaisena.</p>	<p>Soveltuvatko Peluurin palvelukokonaisuuteen?</p> <p>Palveluita ei tunneta kunnissa, mikä vaikuttaa asiakasohjaukseen.</p>
Peluuri-kokonaisuus	<p>Valtakunnallisuutensa vuoksi tärkeäksi koettu palvelukokonaisuus; Peluurin ydin eli puhelin ja internet-sivusto toiminnaltaan ja rahoitukseltaan turvatuimmat palvelut.</p> <p>Peluuria ja Peliklinikkaa lähellä olevat tahot pitävät hyvänä valtakunnallisesti hyödyttävänä kehittämiskonseptina järjestö-, kunta- ja valtioyhteistyön vuoksi.</p>	<p>Kokonaisuus hahmoton ulospäin.</p> <p>Netti- ja puhelinneuvonnan yhteys uusiin palveluihin eli hankkeisiin on epäselvä (palvelukokonaisuutta ja sen tavoitteita ei tunneta kunnissa).</p> <p>Vaikka Peluuri auttaa kehittämishankkeita alkuun, rahoituksellisesti ne eivät ole yhteydessä Peluurin kokonaisuuteen RAY:ssä.</p> <p>Pääkaupunkiseudun ulkopuolella koetaan uhaksi palvelun muuttuminen pääkaupunkikeskeisemmäksi sekä vähenevä kyky vastata valtakunnallisiin tarpeisiin ja vähenevä valtakunnallinen kehittämistyö.</p>

<p>Peluuri Pelikli- nikka- konteks- tissa</p>	<p>Synergiaetu: osaamisen kehkeytyminen ja sen uudet jakamisen mahdollisuudet; Peluuri tärkeä linkki.</p> <p>Sopimuskuntien asiakkaille Peluurista yhden luukun palvelu, josta voi päästä suoraan hoitoon.</p> <p>Peliklinikkaa lähellä olevat ja kuntien edustajat pitävät muutosta hyvänä, sillä se tarjoaa asiakasohjaukseen ja osaamisen kehittämiseen uusia mahdollisuuksia.</p> <p>Rahoittajat haluavat pitää kokonaisuu- det erillisinä niiden erilaisten lähtökoh- tien ja toiminnan selkeyden vuoksi.</p>	<p>Muutoksen jälkeen myös Peliklinikkaa ja Peluuria lähellä oleville tahoille on epäselvää mallin johtamissuhteet sekä palvelukokonaisuuden tavoitteet ja eri toimijoiden tehtäväkuvat.</p> <p>Valtakunnallisesti muutosta ei tiedetä tai epäil- lään sen vähentävän valtakunnallisen palvelun (kehittämis)resursseja.</p> <p>Peluurin asema Peliklinikalla jää epämääräiseksi. Yhteistyön ja ryhmäytymisen sijaan jäädään varti- oimaan omia tontteja.</p> <p>Päätöksenteko viivästyy ja mutkistuu, kun on paljon toimijoita.</p>
<p>Peluuri palve- lujärjes- telmän osana</p>	<p>Valtakunnallisesti keskeisimmäksi koetu palvelu, joka vastaa asiakkaiden ja muun palvelujärjestelmän tarpeisiin.</p>	<p>Ei hoitojatkumoa Peluurista kuntiin. Kunnissa tiedostetaan, ettei Peluuri voi auttaa kaikkia ongelmapelaajia eli on yksinään osalle asiakkaista riittämätön palvelu ilman kasvotusten annettavaa apua.</p> <p>Peluurin ohjataan ihmisiä hakemaan apua antamalla heille nettiosoite tai puhelinnumero ilman, että palvelukokonaisuus tunnetaan. Kun muutakaan palvelua ei ole tarjolla, ohjataan pois omasta kunnasta.</p>

5 Pohdinta ja johtopäätökset

Tässä luvussa tuodaan esiin edellä esitettyihin aineistoihin ja muihin arviointimateriaaleihin perustuvia arvioitsijoiden johtopäätöksiä ja pohdintoja, joihin myös kehittämisehdotukset perustuvat. Aluksi luodaan yleiskatsaus Peluuriin ja tehdään siitä yleisarvio. Sitten käsitellään yksityiskohtaisemmin Peluurin toimintaa ja tehtävää ja lopuksi tarkastellaan Peluuri-palveluja hallinnon ja rahoituksen kannalta sekä käynnissä olevien valtakunnallisten kehittämishankkeiden tavoitteita vasten.

5.1 Yleisarviointi

Arviointi toi esiin kahdenlaista ajattelua Peluuriin liittyvien toimijoiden keskuudessa. Ensimmäinen ajattelutapa perustui siihen, että olemassa olevat reunaehdot ja erilaisten intressien luomat rajoitteet asetettiin lähtökohdaksi. Pääasiana pidettiin sitä, että tarvitsevat saavat matalan kynnyksen palveluja. Tärkeänä pidettiin myös sitä, että ylipäätään on olemassa rahoittajia ja rahoituslähteitä. Tämä eräänlainen status quo -ajattelu lähti olemassa olevasta tilanteesta ja Peluurin palvelujen kehittämisestä siinä. Toinen ajattelumalli katsoi Peluuria laajemmissa kehyksissä koko sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteiden käynnissä olevan kehittämistyön osana. Tässä muutosmallissa olemassa olevat intressit ja tuotanto- ja rahoitussuhteet oltiin valmiita kyseenalaistamaan ja järjestelemään uudelleen toimivien ohjaussuhteiden ja laajaan kokonaisuuteen paremmin sopivan Peluurin aikaansaamiseksi. Arvioinnissa Peluuria tarkastellaan molemmista näkökulmista.

Arviointi valotti Peluurin nykytilaa monesta eri näkökulmasta. Yleisellä tasolla voidaan aluksi todeta, että pilottiprojektina 2004 alkanut Peluurin ydinpalvelu auttava puhelin on edelleen tarpeellinen ja toimiva palvelu. Auttava puhelin on osuvan nimensä "Peluuri" kautta muodostunut peliongelmaisten keskuudessa brändiksi. "Peluuria" onkin syytä vaalia ja vahvistaa nimenomaan auttavan puhelimen nimenä. Peluuri on ainoa valtakunnallisesti saavutettava peliongelmissa auttava palvelu, jossa asiakas pääsee suoraan henkilökohtaiseen kontaktiin auttajatahon kanssa anonymisti ja huomaamattomasti. Peluurin voidaan katsoa tarjoavan pelaajille ja heidän läheisilleen melko helposti lähestyttävän ensikontaktin avun hakemiseen.

Ongelmapelaajia työssään kohtaavien kannalta Peluuri ei täytä yhtä hyvin paikkaansa. Heidän keskuudessaan se on suhteellisen tuntematon palvelukokonaisuus, jonka rooli asiakasohjauksessa on vähäinen. Hoito- ja palvelujärjestelmässä kuitenkin kohdataan yhä useammin ongelmallisesti pelaavia ja heidän läheisiään. Heitä tunnistetaan erityispalveluissa kuten päihde- ja mielenterveyspalveluissa ja talous- ja velkaneuvonnassa, mutta myös peruspalveluissa. Peliongelmat jatkavat kasvuaan ja uusia pelejä uusine pelaajaryhmineen ja ongelmineen ilmaantuu. Kenttä on jatkuvassa liikkeessä. Peluuri on hyvä anturi tähän maailmaan. Sitä kautta hoito-järjestelmän muutkin osat voisivat parhaassa tapauksessa pysyä ajan tasalla ja saada jatkuvasti uutta tietoa peliongelmistä.

Peluuri on syntynyt kahden järjestön innovatiivisena hankkeena, josta aktiivisen kysynnän kautta on muodostunut vakiintunut palvelu ja jonka yhteyteen on liitetty muita samantyyppisiä tietotekniikkaa hyödyntäviä palveluja. Peluurin järjestökumppanuuteen perustuvaa palveluntuottamistapaa voidaan tähänastisessa kehitysvaiheessa pitää hedelmällisenä. Peluurin kautta on peliongelma-alalle saatu osajia ja tutkimusta. Pelihaitoista on myös opittu paljon. Kumppanuusperiaatteella mukaan palvelun rahoitukseen ovat tulleet lisäksi peliyhtiöt, jotka vastuullisuusohjelmiansa mukaisesti osallistuvat näin pelihaittojen ehkäisyyn. Kumppanuussopimuksiin perustuva palvelujen ylläpito- ja rahoitusmalli on ollut toimiva ja palvelun kehittymiselle ja vakiintumiselle välttämätön. Peluurin siirtyminen perustetun Peliklinikan yhteyteen tosin korostaa järjestelyjen poikkeuksellisuutta ja tuo samaan kokonaisuuteen paljon hyvin eri intresseistä lähteviä toimijoita, mikä saattaa muodostua ongelmalliseksi.

Myös itse Peluuri-palveluun kohdistuu selkeyttämisedotuksia. Peluurin haasteena on profiloitua aiempaa kirkkaammin muuttuneessa toimintaympäristössä. Arvioinnissa nousi esiin eräitä keskeisiä näkökulmia, joista Peluurin nykytilaa on erityisesti syytä tarkastella ja jotka vaativat selkeyttämistä.

5.2 Peluurin kohderyhmät –keitä varten Peluuri on olemassa?

Arvioinnissa tuli esiin, että on tarpeen täsmentää nykyistä paremmin, kenelle Peluuri on tarkoitettu. Peluurin omassa viestinnässä on hieman horjuvuutta. Joissain yhteyksissä palvelu kohdennetaan ongelmallisesti pelaaville, heidän läheisilleen sekä ongelmapelaajia työssään kohtaaville ammattilaisille, joissain kohdin (kuten Peluurin internet-sivuilla paikka paikoin ja Peliklinikan kumppanuussopimuksessa) mainitaan pelkästään pelaajat ja läheiset. Käytännössä Peluuri on lähes unohtanut ammattilaiset. Heidän puhelumääränsä ovat marginaalisen pieniä ja heidät tilastoidaan erittelemättä "välillisiksi asiakkaiksi". Jo tilastointitapa kertoo, että he ovat toissijainen kohdejoukko, joka määrittyy pelaaja-asiakkaan kautta. Myöskään ammattilaisille tehdyn kyselyn perusteella Peluuri ei ole kovin valakunnallisesti hyvin tunnettu. Sitä ei juuri käytetä oman työn välineenä, vaikka tähän olisi tarvetta. Asiakasohjaus Peluuriin on niin ikään melko vähäistä.

Toinen pohdittava asia on, suuntaako Peluurissa tapahtuva kehitys asiakaskuntaa yhä enemmän pärjääviin ja tekniikkaa hallitseviin ongelmapelaajiin. Palvelujen tarjoamisen tavat ovat moderneja, kekseliäitä ja kevytrakenteisia. Ne kuitenkin edellyttävät jonkinasteista varallisuutta, taitoa ja tekniikan hallintaa. Arvioinnissa tuli esiin huoli heikossa asemassa olevista pelaajista, iäkkäämmistä, varattomista ja moniongelmaisista. Lisäksi Peluuri-palvelua on saatavilla vain suomen kielellä, jolloin ruotsinkieliset ja maahanmuuttajat jäävät heikompaan asemaan. Erityisesti maahanmuuttajien keskuudessa pelihaittojen ja niiden aiheuttaman avuntarpeen tiedetään olevan yleisiä.

Tämän pohjalta voidaan miettiä, vinoutuuko Peluurin asiakaskunta suhteessa koko ongelmallisesti pelaavien joukkoon. Toisaalta on aihetta melko painokkaastikin kysyä, pitääkö Peluurin tavoittaa kaikki mahdolliset ryhmät ja palvella niitä? Toimintaa voidaan toki pyrkiä kehittämään siihen suuntaan, että mahdollisimman monet ongelmallisesti pelaavat hyötyisivät siitä. On kuitenkin selvää, että Peluurin tehtävää ei voida asettaa niin laajaksi, että se kattaisi kaikki mahdolliset ryhmät ja tarpeet.

Edellä esitetty pohdinta Peluurin auttavan puhelimen asiakaskunnasta tuo esiin ristiriitaisia odotuksia ja jonkinlaista kuilua palvelutarpeisiin vastaamisessa. Rahoittajan näkökulmasta Peluurin tehtävänä on toimia neuvoa antavana, ensimmäisen kontaktin tarjoamisen paikkana ja muualle hoitoon ohjaavana palveluna ongelmapelaajille. Asiantuntijahaastatteluiden mukaan sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset toimivat tämän tavoitteen mukaisesti, sillä he hakevat itse tietoa sivustolta sekä ohjaavat asiakkaita hakemaan Peluurista lisätietoa ja -apua. Peluuri eroaa yksinomaan vertaistukeen tarkoitetuista palveluista siten, että Peluuria käyttävät peruspalveluissa toimivat ammattilaiset, joiden tietämyksellä on merkitystä asiakkaiden hoitotoimintajaukselle ja heidän saamalleen avulle.

5.3 Tiedotus Peluurin palveluista

Arviointia varten tehty kysely paikallistoimijoille osoitti, että Peluurin palveluja ei juuri tunnettu suurella osalla hoitojärjestelmää, jossa kuitenkin kohdataan ongelmapelaajia. Esimerkiksi mielen-terveyspalveluissa ja terveydenhuollon puolella tietoa oli hyvin vähän. Enintään tiedettiin auttavan puhelimen olemassaolo. Heikko tietämys Peluurista paikallistason toimijoiden keskuudessa olikin

arvioinnin tiedonkeruussa voimakkaasti esiin tuleva asia. Arviointiaineiston perusteella Peluurista tulisi näin ollen tiedottaa enemmän ja parantaa tiedottamisen laatua sekä sen kohdentamista.

Tiedottamista voitaisiin tehostaa kohdentamalla sitä erityisesti sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisille. Ne ammattilaiset, jotka kyselyn mukaan olivat saaneet tietoa palveluista, olivat kaikkein yleisimmin saaneet sitä omilta esimiehiltään. Peluurin palveluista ja niissä tapahtuneista muutoksista tiedottaminen olisikin tehokasta tehdä eri toimialajohtajien kautta. Samalla tavalla tulisi toimia tiedotuksen ja päivityksen Peluuriin päin kunnissa tapahtuneista muutoksista peliongelmahoidossa. Tietoa voitaisiin lisäksi levittää laajemmin sosiaali- ja terveystieteiden asiakkaille peruspalveluiden toimipaikoissa. Olisi myös tärkeä pohtia, mikä rooli Peliklinikalle rekrytoitulla tiedottajalla voisi olla tiedottamisen lisäämisessä Peluurin palveluista.

Pelihaittojen ennaltaehkäisy ja hoidon kehittämisen tultua sosiaali- ja terveysministeriön ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tehtäväksi olisi täsmennettävä myös ulospäin selkeästi THL:n ja Peluurin työnjako tässä asiassa. Miten Peluurin toimintaan ja tehtävään suhteessa paikallistasoon vaikuttaa se, että hoito- ja palvelujärjestelmän informointi ja sen tietotarpeista huolehtiminen kuuluvat käytännössä THL:lle?

5.4 Peluurin tavoitteet ja rooli asiakasohjauksessa

Peluurin palvelukokonaisuus koostuu erilaisista neuvovista, ohjaavista ja hoitoa tukevista palveluista. Auttavasta puhelimesta aiemmin tehdyn opinnäytetyön ammattilaishaastattelussa korostettiin tarvetta pyrkiä erottamaan Peluurin auttavan puhelimen rooli matalan kynnyksen palveluna ammattilaisten tarjoamasta hoidollisesta avusta. Tutkimuksen mukaan Peluurille tulisi mahdollistaa keskittyminen sen nykyisiin tehtäviin sekä matalan kynnyksen tukimuotojen kehittämiseen. Tärkeänä pidettiin sitä, että saataisiin rakennettua tiiviimpää ja näkyvämpää yhteistyötä Peluurin palveluiden ja ammatillisten hoitomuotojen välille, mikä näkyisi myös ongelmapelaajille sulavampana kokonaisuutena. (Marttio 2009, 37.) Nämä teemat nousevat edelleen esille käsillä olevan Peluurin ulkoisen arvioinnin aineistossa.

Arviointia varten tehdyt haastattelut nostavat esiin saman kysymyksen kuin Marttion (2009) työssä: riittääkö Peluurin numeron tarjoaminen informaatioksi peliongelman hoitoon? Nykyisin Peluurin sivuilla kerrotaan soittamisen auttavaan puhelimeen olevan helpoin tapa selvittää omalla asuinalueella tarjolla olevat erilaiset hoito- ja tukimahdollisuudet. Herää kysymys, onko tämä liikaa luvattu ongelmapelaajille tilanteessa, jossa hoitopalveluiden saatavuudesta ei ole juuri valtakunnallisesti kattavaa tietoa käynnissä olevia kehittämishankkeita lukuun ottamatta.

Peluuri on pitkään ollut peliongelmiensa haittojen ehkäisyssä ja hoidossa ainoa valtakunnallinen rakenne. Sosiaali- ja terveysministeriö ja THL sen konsernilaitoksena ovat tulleet nyt myös vahvoiksi toimijoiksi ongelmien ehkäisyssä ja hoidon kehittämisessä. Maanlaajuisesti peliongelmaan kohdistuva palvelujärjestelmä ei sen sijaan ole vielä selkiytynyt. Pelaajat ovat alueellisesti eriarvoisessa asemassa ja valtakunnallisista palveluista ei yleensä ole mihin ohjata. Poikkeuksen muodostaa joillakin alueilla virinnyt kehittämistyö. Tällaisena voidaan mainita Keski- ja Itä-Suomessa tehty työ palvelupolkujen rakentamiseksi ja asiakkaiden tuki- ja hoitopalvelujen piiriin pääsyn edistämiseksi (ks. esim. www.pelissa.fi). Lisäksi esimerkiksi Vaasassa ja Oulussa on kehitetty ongelmapelaajien palveluja. Myöhemmässä vaiheessa on Peliklinikan perustamisen jälkeen Helsingin, Vantaan ja Kauniaisten asukkaille ollut myös tarjolla avohoitoa.

Liittyen edellä käsitelyyn Peluurin toiminnan kohdentamiseen voidaan kysyä, mikä on Peluurin tehtävä ja miten sen tehtävä suhteutuu koko palveluketjuun. Myös tämä vaatisi täsmennystä. Arviointi toi esiin, että Peluurin tehtävä ei kaikille ole täysin selvä. Onko Peluuri ensisijaisesti informoiva ja akuuteissa tilanteissa auttava palvelu vai onko sillä selkeä tehtävä hoitoon ohjaavana kanavana? Erityisesti juuri hoitoonohjauksen osalta Peluurin profiloituminen on epäselvä. Tämä liittyy myös sen asemaan ja paikkaan suhteessa koko palveluketjuun. Peruskysymys on: onko Peluurin keskeinen tehtävä ohjata enemmän apua tarvitsevia peliongelmaisia oikeisiin

palveluihin ja hoitopaikkoihin? Ja toiseksi: voidaanko Peluuri käsittää palveluketjua kehitettäessä valtakunnalliseksi merkittäväksi väyläksi, jonka kautta ongelmapelaajat voivat hakeutua hoitoon? Voidaan myös kysyä halutaanko heidän hakeutuvan hoitoon ensisijaisesti tätä kautta. Asiaa voidaan tarkastella myös siltä kannalta, kuuluuko Peluuri viralliseen palveluketjuun ja voidaanko sille määritellä siinä selkeä paikka ja tehtävä.

Lienee selvää, että Peluuri ei voi yksin vastata keskitetysti asiakasohjauksesta sosiaali- ja terveystalouteen peliongelmissa. Peluuriin kohdistuukin ehkä liian suuria odotuksia ja vaatimuksia. Peluuri on lähtökohtaisesti vain yksi järjestöjen tiettyjä tekniikoita hyödyntävä palvelukokonaisuus, joka ei voi vastata kaikista tämän alan palvelutarpeista. Sen sijaan Peluurin voidaan katsoa tuovan vielä kehityksessä olevaan kokonaisuuteen valtakunnallisesti merkittävän lisän ja matalakynnyksisen mahdollisuuden.

Peluurin yhdeksi tehtäväksi on nimetty hoitoonohjaus. Olisikin syytä profiloida Peluurin suhde hoitoonohjaukseen uudelleen. Miten keskeinen tehtävä tämä on ja millaisesta hoitoonohjauksesta Peluurin kohdalla voidaan puhua? Ongelmaksi muodostuu jo aiemmin todettu asiantila: peliongelman hoitotahot eivät paikallistasolla ole vielä selkeytyneet eikä tarvittavaa osaamista ole syntynyt valtakunnallisesti. Ohjaus voi tämän tilanteen vallitessa olla vain siihen suuntaan, että kunnista ohjataan soittamaan Peluuriin tai jonottamaan esimerkiksi Peli poikki -ohjelmaan. Kunnissa ei sen sijaan aktiivisesti pyritä järjestämään palveluita, joita Peluurista kuntiin tehtävä asiakasohjaus edellyttäisi.

Peluurin tehokkaan hoitoonohjaustehtävän toteutumisen edellytyksenä on, että myös muualle maahan kehittyy alan osaamista. Peluuri pystyy ohjaamaan Peliklinikan sopimuskuntien eli Helsingin, Vantaan ja Kauniaisten asukkaita suoraan hoidollisiin palveluihin. Näiden kuntien asukkaiden osalta toteutuu yhden oven periaate, kun Peluurin työntekijät voivat asiakasta enempää "luukuttamatta" varata suoraan ajan heille Peliklinikalta. Vastaavantyyppistä paikallisten palveluiden kehittämistä tehdään Pelissä-hankkeessa (2008–2011), joka on RAY:n rahoittama ongelmapelaajien hoidon kehittämis- ja tutkimushanke. Hankkeessa Sovatek-säätiö (entinen Jyväskylän Seudun Päihdepalvelusäätiö), Riippuvuuskeskus Tyynelä ja Kehittämiskeskus Tyynelä (entinen Tyynelän Kuntoutus- ja Kehittämiskeskus) sekä Kuopion Kriisikeskus kehittävät Keski- ja Itä-Suomen alueilla tarkoituksenmukaisia hoitopalveluja, -käytänteitä ja -polkuja ongelmapelaajille ja heidän läheisilleen.

Peluurin profiloiminen voimakkaammin hoitoonohjaukselliseksi yksiköksi kytkee sen hoito- ja palveluketjujen alkupäähän, ensi vaiheen kontaktipalveluksi ja matalan kynnyksen väyläksi hoitojärjestelmään. Tässä voisi olla Peluurin tärkeä rooli ainoana laajalti ongelmapelaajia tavoitettavana ja heidän todellisuuttaan tuntevana valtakunnallisena palveluna. Kuinka voimakkaasti tällaista järjestöpohjaista palvelua sitten voidaan vastuuttaa toimimaan kunnallisten palvelujen kanssa asiakasohjaajana?

Tällä hetkellä Peluurilla on valmiudet osoittaa soittajan omassa kunnassa taho tai henkilö, johon ottaa yhteyttä peliongelman hoitoon liittyen. Peluurissa on kerätty tiedot kuntien peliongelma-alan hoitopaikoista ja osajista. Tiedot eivät näy suoraan nettisivuilla kunnittain, vaan asiakkaan on soitettava auttavaan puhelimeen saadakseen ohjausta. Peluurin tiedot on kerätty kunnista kertaselvityksellä. Tiedot myös vanhenevat nopeasti ja niiden päivittäminen on työlästä. Olisikin tarkoituksenmukaista, että Peluurin ja kuntatoimijoiden välille syntyisi kaksisuuntainen tietojen päivitysmenettely. Tämä parantaisi kuntatoimijoiden Peluuri-tuntemusta ja helpottaisi hoitoonohjausta Peluurista.

Varsinaisen hoitopaikkatietokannan luominen ja ylläpitäminen kuuluvat THL:n tehtäviin samaan tapaan, kuin sillä on ylläpidettävänä päihdehoidon paikkatietokanta. THL on käynnistänyt ongelmapelaajien hoito- ja palvelupaikkoja koskevan tietokannan rakentamisen ja palvelutiedon keruun, mutta sen valmistuminen vaatii aikaa. Tulevaisuudessa Peluuri voisi muiden tahojen tavoin hyödyntää tätä tietokantaa. Olisikin tärkeää, että THL kehittäisi sitä yhteistyössä Peluurin kanssa ja sen asiantuntemusta hyödyntäen. Päivitystä varten pitäisi kehittää järjestelmä, jossa tiedot menisivät kunnista suoraan tietokantaan ja päivitys olisi ajantasainen ja kattava. Nyt

hoitopaikkatiedot ovat Peluuriin soiton takana, kun taas THL:n kautta tietokannasta voisi tulla julkinen ja se voisi auttaa näin myös oma-apuihmissä.

5.5 Peluurin yhteydet mielenterveys-, päihde- ja velkaneuvontapalveluihin

Peluurin kannalta käynnissä oleva palvelurakennehanke (PARAS) ei tarjoa niinkään rakenteellisia ratkaisuja kuin toiminnallisia mahdollisuuksia. Samansuuntaisesti vaikuttaa Mieli 2009 -hanke, joka pyrkii luomaan päihde- ja mielenterveyspalveluihin yhden oven periaatetta, jotta kansalaiset pääsisivät hoitoon nykyistä joustavammin. Yhden oven periaate ei merkitse fyysisiä rakenteita, vaan mm. kunta- ja palvelurakennemuutokseen liittyvän puitelain mukaisella laajan väestöpohjan (150 000 asukasta) alueella toimivaa kokopäiväistä pysyvää työntekijää, jonka tehtävänä olisi koordinoita ehkäisevää mielenterveys- ja päihdetyötä. (Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2008.)

Käynnissä oleva päihde- ja mielenterveyspalveluiden muutos, jossa palveluita on tarkoitus koordinoita laajan väestöpohjan erityispalveluverkostosta käsin, edistää Peluurin profiloitumista ja hoitopalveluiden kanssa tehtävää yhteistyötä. Sosiaali- ja terveyspalveluissa on tavoitteena kehittää saumattomia hoito- ja palvelukokonaisuuksia erityisesti mielenterveys- ja päihdepalveluihin, joiden toimivuuteen vaikuttaa perusterveydenhuollon ja sosiaalitoimen välinen yhteistyö. Saumattomien hoito- ja palvelukokonaisuuksien rakentaminen tukee myös Peluurin palveluiden kehittymistä. Peluurin palveluiden kehittämisellä voidaan osaltaan edistää mielenterveys- ja päihdepalveluiden koordinaattorimallin syntymistä sekä ongelmapelaamisen ottamista mukaan yhden luukun periaatteella toimivaan malliin. Tällainen koordinoiva ja yhden luukun periaatteella toimiva malli on tarpeellinen, sillä käytännön työssä kohdataan usein asiakkailta, joilla on samanaikaisesti peli-, mielenterveys- ja päihdeongelmia. Peluuri voisi tällöin tehdä yhteistyötä eri seutukunnilla sijaitsevien yhteyshenkilöiden kautta, mikä tehostaisi tiedon välittymistä sekä toisi paremmin esille valtakunnallista hoitojärjestelmää ja sen kehittämistarpeita.

Peluuriin tulevien soittojen yhteydessä kirjataan ylös soittajalle pelaamisesta aiheutuvia ongelmia ja hänen muita mahdollisia ongelmiaan. Tällaisia voivat olla velat ja talousvaikeudet, väkivalta, yksinäisyys, ihmissuhdevaikeudet, mielenterveysongelmat ja päihteiden käyttö. Peluurin puheluiden aikana esille tulleiden asioiden kirjauksiin perustuvan tilaston mukaan sekä mielenterveys- että päihdeongelmat ovat ongelmapelaajilla keskimääräistä yleisempiä. Naispelaajilla samanaikaisia ongelmia oli 32 :ssa ja miespelaajilla 18 :ssa yhteydenotoista. Peluuriin soittaneilla miehillä samanaikaisongelmista yleisimpiä olivat erilaiset mielenterveyden ongelmat sekä päihdeongelma, kun naisilla olivat yleisempiä erilaiset mielenterveyden ongelmat, yksinäisyys ja päihteet.

Peluurin palvelevassa puhelimessa otetaan siten huomioon myös mielenterveys-, päihde- ja velka-asiat. Jatkossa yhteys näihin palveluihin ohjaamiseen helpottuu pääkaupunkiseudulla asuvien osalta. Heidän ohjautumisensa mielenterveys- ja päihdepalveluihin sekä talous- ja velkaneuvontaan helpottunee Peliklinikka-yhteyden kautta. Peluurista on arviointitulosten mukaan osattu ohjata pääkaupunkiseudulla talous- ja velkaneuvontaan, mutta näin ei tapahdu muualla Suomessa. Yksittäiseltä puhelinpäivystäjältä ei voi odottaa tietämystä koko maan sosiaali- ja terveyspalveluiden kentästä. Toistaiseksi onkin epävarmaa, miten Peliklinikalla kehittyvää palveluohjauksellista osaamista voidaan siirtää valtakunnalliseen Peluuri-palveluun ja miten aiotaan tukea asiakasohjauksen valtakunnallista kehittymistä.

Peli poikki -ohjelman asiakkaiksi hakeutuvat täyttävät seulontalomakkeen, jonka perusteella korkeat masennuspisteet seulonnassa saaneille välitetään suositus hakeutumista mielenterveyspalveluihin. Voitaisiinko esimerkiksi tätä Peli poikki -ohjelmassa käytettävää asiakasohjauksen mallia hyödyntää Peluurin muissa palveluissa ja ohjata ongelmapelaajia hakeutumaan myös muuhun hoitoon tilanteissa, joissa soiton syynä tai ongelmavyyhdyssä ovat selkeästi esillä mielenterveys-, päihde- ja velkaongelmat?

Peluriin liittyvät palvelut ovat pääosin anonyymejä ja matalan kynnyksen puhelin- ja internet-palveluita. Esimerkiksi Peli poikki -ohjelmasta tehdyn arvioinnin (Pitkänen & Huotari 2009) perusteella asiakkaat eivät ole useinkaan päihdeongelmaisia ja monet ovat perheellisiä työssäkäyviä ihmisiä. Peli poikki -ohjelman palveluita eivät kuitenkaan käytä vain ns. helpot tapaukset. Tästä kertoo se, että noin puolet ohjelman asiakkaista oli pelannut ongelmallisesti yli 10 vuotta ja että heillä oli ollut tyypillisesti vaikea peliriippuvuus (peliriippuvuutta testaavan kansainvälisen NODS-mittarin mukaan asiakkailla on keskimäärin 7,3 pistettä asteikolla 1–10).

Peli poikki -ohjelman asiakkaista noin kaksi kolmasosaa oli edellä mainitun arvioinnin mukaan lisäksi velkaantuneita. Asiakkaat käyttivät enemmän rahaa pelaamiseen kuin Taloustutkimuksen väestökyselyn ongelmallisesti pelaavat henkilöt keskimäärin. Velkaantumisongelman yleisyyden kannalta Peluurissa on myönteistä muun muassa sen yhteydet talous- ja velkaneuvontaan. Tätä yhteyttä olisi tärkeää lisätä myös valtakunnallisesti, sillä nykyisin yhteistyö on keskittynyt pääkaupunkiseudulle.

Lisäksi Peli poikki -ohjelman asiakkaat olivat siitä tehdyn arvioinnin mukaan olleet masentuneita. Kansainvälisen masennusta mittaavan MADR-S-mittarin perusteella noin kaksi kolmasosaa ohjelman asiakkaista oli jonkin verran masentuneita ja noin kolmasosalla oli suuri todennäköisyys todelliseen masennukseen. Peli poikki -ohjelman arviointi osoitti sen, kuinka tärkeää on ottaa huomioon ongelmapelaajien psyykkiset vaikeudet. Käsillä oleva Peluurin arviointi vahvistaa tätä näkemystä ja tuo esille yhteistyön kehittämisen tarpeellisuuden mielenterveyspalvelujen kanssa.

Nyt kootun arviointiaineiston mukaan Peluurin palvelut tunnetaan päihdepalveluissa, muttei mielenterveyspalveluissa, joissa kuitenkin kohdataan ongelmallisesti pelaavia asiakkaita yhtä usein kuin päihdetyössä. Ongelmapelaajien palveluihin hakeutumiseen ja palvelujen koordinoimiseen vaikuttavat myös mielenterveys- ja päihdepalvelujärjestelmän suhteellinen hajanaisuus ja palveluiden yhteistoiminnan puutteet.

Peluurin tarjoama neutraali alusta valtakunnallisille puhelin- ja neuvontapalvelulle on hyvä tilanteessa, jossa halutaan pitää ongelmapelaajien kynnys yhteydenottoon matalana. Myös Peli poikki -ohjelman arvioinnin tulokset osoittivat, että esimerkiksi A-klinikan hoitopalvelut eivät ole aina toimivin keino ongelmapelaajien tavoittamiseksi. A-klinikan palvelut mielletään edelleen vain päihdepalveluiksi, eikä niiden tiedetä palvelevan erityyppisiä asiakkaita, joilla on tarvetta peliriippuvuuden testaukseen sekä neuvontaan, ohjaukseen ja avun saamiseen.

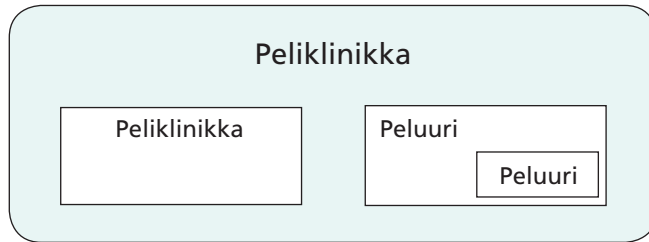
5.6 Peluurin asemoituminen suhteessa Peliklinikkaan

Arviointia tehtäessä on korostunut Peluurin ja Peliklinikan välinen suhde, mikä on ymmärrettävää arvioinnin ajoittuessa juuri vaiheeseen, jolloin Peluuri on siirtynyt Peliklinikka-ympäristöön. Suurimpana etuna Peluurin kannalta Peliklinikka-kokonaisuuteen liittymisessä on parhaimmillaan odotettavissa oleva synergiaetu. Eri pelialan osaajat on koottu saman katon alle niin, että ne toimivat itsenäisesti, mutta kehkeyttävät osaamista eri näkökulmista olemalla vuorovaikutuksessa. Yksi keskeinen kysymys on, toteutuuko synergiaetu riittävästi, jos kaikilla kokonaisuuden osilla on esimerkiksi omat johto- ja ohjausryhmänsä.

Peluurin asemointi Peliklinikalla onkin yksi tärkeä profiloitumiskohde. Peluurin paikka ja asema Peliklinikalla näyttävät tällä hetkellä vielä epäselvinä. Arviointi osoitti, että tästä onkin olemassa ristiriitaisia käsityksiä. Myös Peluurin oma viestintä on tässä horjuvaa. Riippuu hieman yhteydestä ja puhujasta, onko Peluuri Peliklinikan osa vai itsenäinen yksikkö, joka vain toimii fyysisesti Peliklinikan tiloissa. Vaikuttaa siltä, että mitä lähempänä Peluuria tai toisaalta mitä kauempana pääkaupunkiseudusta ollaan, sitä enemmän korostetaan Peluurin itsenäisyyttä ja erillisyyttä. Pääkaupunkiseudun näkökulmasta ja Peliklinikan näkökulmasta Peluuri monesti liitetään Peliklinikan osaksi.

Olisi syytä tehdä näkyvämmäksi Peluurin asema suhteessa tähän kokonaisuuteen jo tässä vaiheessa. Profiloinnille tuo oman haasteensa Peluurin palvelukokonaisuuden hahmottomuus.

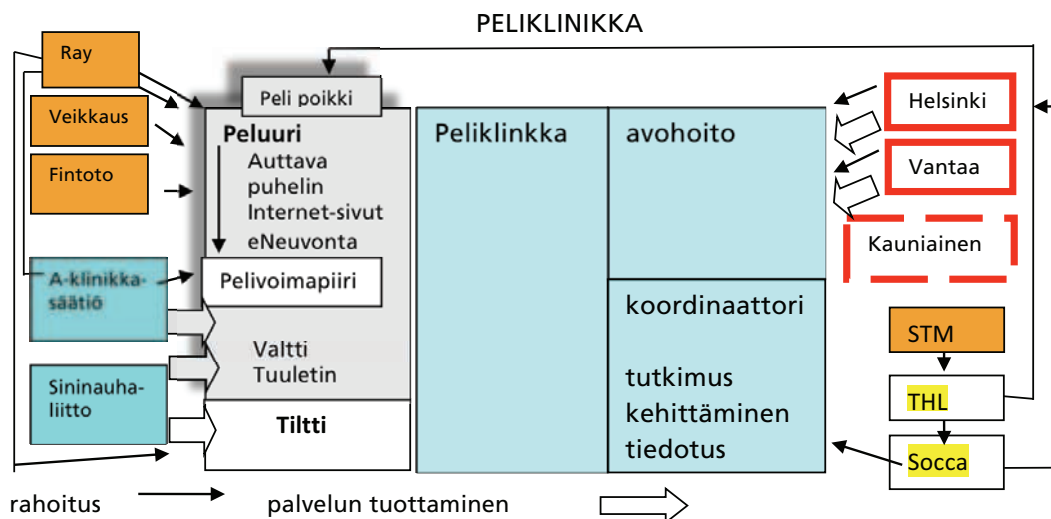
Sekaannusta ovat aiheuttaneet myös palvelujen nimivalinnat, jotka vaikuttavat omalta osaltaan siihen, miten Peluuri käsitetään. Peluuri on auttavan puhelimen nimi ja sellaisena tunnettu. Samaa nimitystä käytetään kuitenkin myös kokonaisuudesta, jossa on muitakin palveluja, joista yhdellä (Peli poikki) on jo itsessään melko vahva ja tunnettu nimi. Sekaannus kertaantuu, kun Peluurin palvelut ovat siirtyneet Peliklinikalle, jossa on vastaavanlainen sisäkkäinen nimirakenne. "Peliklinikka" viittaa sanana voimakkaasti sopimuskuntien avohoitona tuottamaan peliongelmahoitoon. Se on myös osaamis- ja resurssikeskukseksi tarkoitettu kokonaisuus, johon kuuluvat eri palvelujen koordinaatio, tutkimus, tiedotus sekä Peluuri- ja Tiltti-palvelut. Kuviossa 9 on pelkistetyksi havainnollistettu, miten kokonaisuuksien ja osien yhteiset nimitykset vaikeuttavat palvelujen hahmotusta



Kuvio 9. Peluurin ja Peliklinikan palvelujen sisäkkäiset nimet.

Olisi ehkä syytä miettiä vielä ennen nimitysten vakiintumista, onko tämä kaltainen nimirakenne sitä, mitä palveluista halutaan viestiä.

Arvioinnin tarkoituksena on tarkastella Peluuria ja sen liitännäispalveluja, ei Peliklinikkaa. Peluuri on kuitenkin nyt uudessa toimintaympäristössä Peliklinikalla, joten katse kääntyy myös tähän kokonaisuuteen. On mielenkiintoista nähdä, miten Peluuri tähän kokonaisuuteen istuu ja mitä uusi ympäristö Peluurille merkitsee. Kuviossa 10 on esitetty Peliklinikkokokonaisuuden palvelujen tuotanto- ja rahoitussuhteet. Kuvio luo hahmoa sille, miten monimutkaisesta tuotanto- ja rahoituskuviosta on kyse ja miten monitahoisessa ympäristössä Peluuri jatkaa nyt toimintaansa. Kuviossa ohuemmat nuolet esittävät rahoitussuhteita ja leveämmät nuolet tuotantosuhteita.

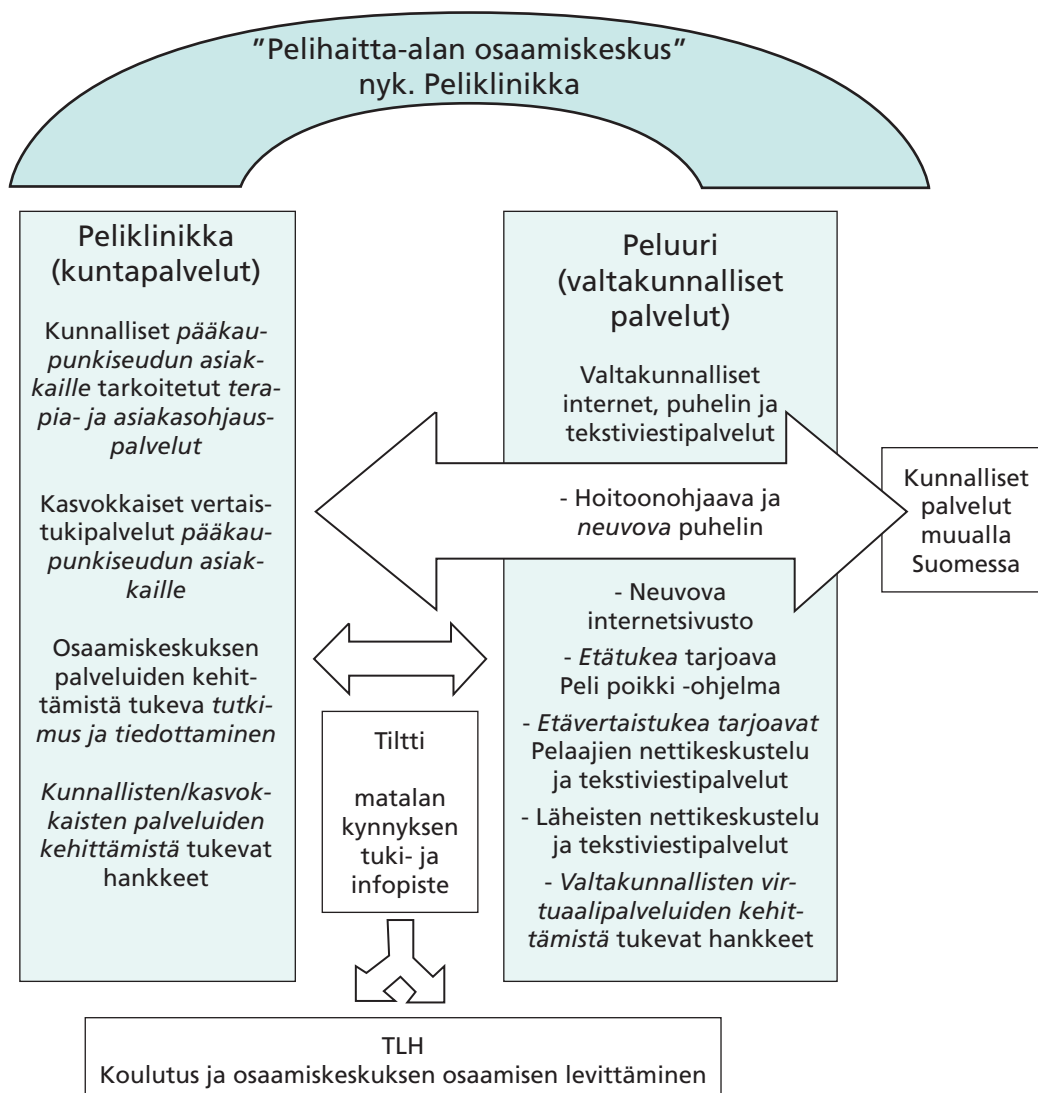


Kuvio 10. Peliklinikka-kokonaisuuden tuotanto- ja rahoitussuhteet (nykytila).

Koko tuotanto- ja rahoituskuviota niin Peluurin sisällä kuin Peliklinikka-kokonaisuudessa on hyvin monimuotoinen ja siihen liittyy paljon eri toimijoita ja eri intressejä. Kokonaisuuden kehittäminen toimivaksi ja järkeväksi palvelukokonaisuudeksi pelkästään toiminnalliselta kannalta on tästä syystä haastava tehtävä.

5.7 Peluurin ja Peliklinikka-kokonaisuuden mahdolliset mallit

Tässä luvussa on esitetty joitain organisointi- ja uudelleenjärjestelymahdollisuuksia Peluurin ja sen lähi-toimintaympäristön suhteen. Yhtenä Peluurin kehittämiseen liittyvänä mallina on mahdollista tarkastella sitä osana Peliklinikka-ympäristöön sijoittuvien palvelujen kokonaisuutta sekä muiden hoitopalvelujen kokonaisuutta. Kuviossa 11 Peluuria on tarkasteltu Pelihaitta-alan osaamiskeskus -nimisen mallin kautta, jossa on eroteltu palveluita neuvonnan ja hoidollisuuden sekä kunnallisuuden ja valtakunnallisuuden näkökulmasta.



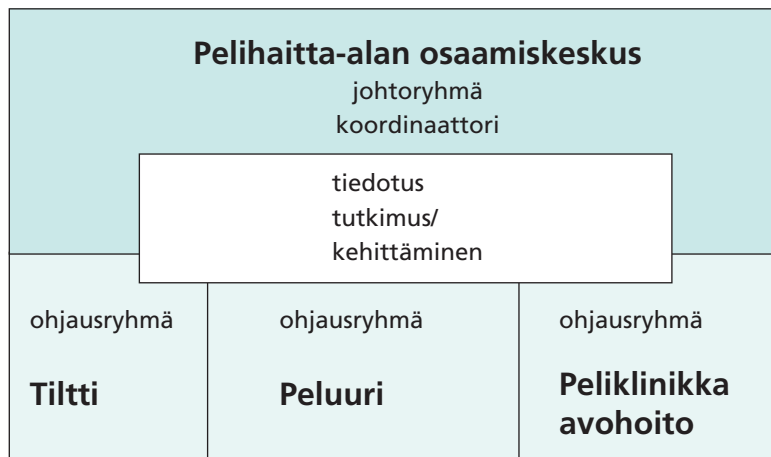
Kuvio 11. Osaamiskeskus sateenvarjona huomioiden yhteydet peruspalveluihin.

Osaamiskeskusmallissa on pyritty ottamaan erityisesti huomioon Peluurin ja Peliklinikan palveluiden yhteydet muuhun ympäröivään peruspalvelujärjestelmään.

Poikkihallinnollisesti toteutettavilla toimintamalleilla on yleisenä haasteena johtamiseen liittyvät vaikeudet. Esimerkiksi kunnan ja työhallinnon yhteisesti hallinnoimissa työvoiman palvelukeskuksissa on ollut niistä tehdyn arvioinnin (Karjalainen & Saikku 2008) perusteella yhtenä keskeisimmistä kehittämiskohteista operationaalisen johtamisen kehittäminen poikkihallinnollisessa organisaatiossa. Poikkihallinnollisessa uudessa organisaatiossa toiminta ja sen johtaminen ovat sujuvampia asiakastyön tasolla kuin ylempällä strategisella tasolla, jossa luodaan linjauksia organisaatioiden johdon ja muiden ohjausryhmien edustajien kesken.

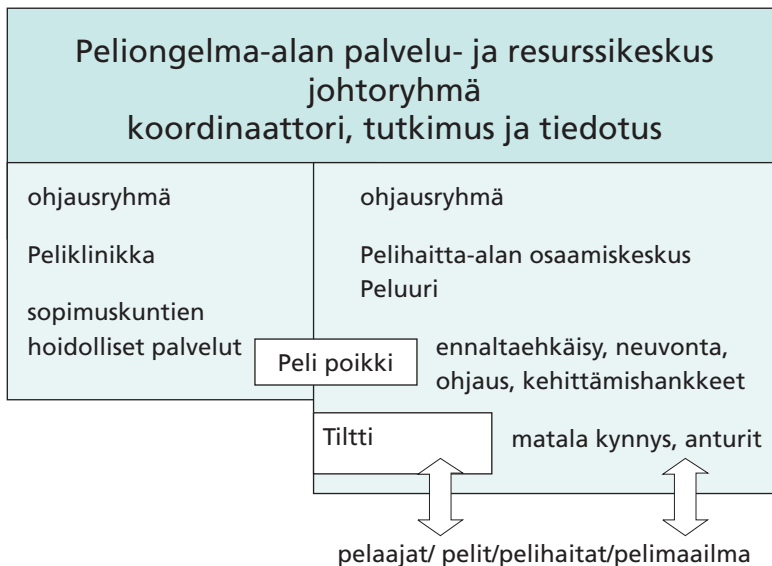
Yhtenä mahdollisuutena olisi muodostaa kokonaisuus, jonka ylänimikkeenä olisi esimerkiksi Pelihaitta-alan osaamiskeskus (tässä vaiheessa on tuotu esiin erilaisia nimivaihtoehtoja keskustelun pohjaksi). Tällä kokonaisuudella olisi yhteinen johtoryhmä, jossa kaikki osapuolet olisivat edustettuina. Kokonaisuus voisi näyttää kuvion 12 mukaiselta. Yhteinen johtoryhmä olisi resurssien käytön kannalta järkevämpi ratkaisu ja toisi todellista tietoa toisista eri osa-alueille. Tällä hetkellä arvioinnin tulosten mukaan eri osat eivät täysin tiedä, mitä toiset tekevät. Myös Peluurin tehtävästä ja asemasta vallitsee hieman erilaisia käsityksiä ja epäselvyyttä.

Yhteisen johtoryhmän muodostaminen voi olla haasteellista, sillä Peluurin ja Peliklinikan tavoitteet ja taustayhteisöt ovat hyvin erilaisia. Nykyisessä rahoitusrakenteessa Peluurin johtoryhmässä ovat edustettuina esimerkiksi toimintaa suoraan rahoittavat peliyhtiöt, joiden intresseissä eivät ole peliongelman hoitopalvelut, vaan haittojen vähentämiseen liittyvä toiminta. Peliklinikan johtoryhmässä taas ovat esimerkiksi sopimuskuntien edustajat, joiden intressissä ovat kuntalaisensa saamat hoitopalvelut. On kuitenkin tärkeää pohtia synergiaetujen varmistamiseksi, mitä toiminnan hallinnoinnilta ja johtamiselta edellytetään niiden saavuttamiseksi.



Kuvio 12. Johto-organisaatioiden hahmotelma.

Peluurin palveluista olisi mahdollista myös jäsentää malli, jossa johtamista ei muutettaisi radikaalisti, mutta luotaisiin kokonaisvaltaisempi kuva toiminnasta ja sen sisällöistä osaamisen ja sen kehittämisen näkökulmasta. Tästä hieman toisenlaisesta painotuksesta lähtevä mahdollisuus olisi muodostaa Peluurin ympärille nykyistä selkeämmin ongelmapelaamisen ja pelihaittojen asiantuntijuuteen keskittyvä osaamiskeskustyyppinen kokonaisuus, jossa myös synergiaedut matalan kynnyksen info- ja tukipiste Tiltin kanssa hyödynnettäisiin selkeämmin, onhan kyseessä kaksi anturiyksikköä pelimaailmaan. Mallissa Peluri vastaisi ennaltaehkäisyyn, neuvontaan, ohjaukseen ja kehittämishankkeisiin liittyvistä teemoista ja Peliklinikan vastuulla olisivat hoidolliset palvelut ja niiden kehittäminen. Tätä mahdollisuutta, jota voitaisiin kutsua myös anturimalliksi, on hahmoteltu kuviossa 13.



Kuvio 13. Anturimalli.

Malli korostaa Peluurin roolia ja nostaa sen paremmin esiin Peliklinikka-ympäristössä. Siinä myös yhdistetään selkeämmin matalan kynnyksen palvelujen tehtävät tukemaan toisiaan. Tähän malliin voitaisiin kehittää säätiötyyppinen hallintoratkaisu, josta kerrotaan enemmän seuraavassa luvussa.

5.8 Vaihtoehtoja rahoituksen nykytilalle

Arvioinnissa tuli monelta taholta esiin, että palvelukokonaisuuden rahoitus- ja hallintoratkaisuun on vaikea puuttua, sillä realistisia vaihtoehtoja ei ole näköpiirissä. Peluurin ydinpalvelun suora rahoitus peliyhtiöiltä on poikkeuksellinen ratkaisu, jossa on nähtävissä sekä hyviä puolia että uhkia. Toinen rahoituksellinen erityisjärjestely on STM:n Peli poikki -ohjelmaan kohdistama rahoitus. Ratkaistava rahoituskysymys on myös Pelivoimapiirin jatkorahoitus hankevaiheen jälkeen.

Tässä alaluvussa tuodaan esiin keskustelun pohjaksi erilaisia vaihtoehtoisia kansainvälisiä rahoitusmalleja, joita on käytössä peliongelmahoidon rahoituksessa muissa maissa, sekä eräitä muihin valtakunnallisiin palveluihin Suomessa kehitettyjä malleja.

Kansainvälisiä malleja³

Monissa maissa ongelmapelaamiseen liittyvä hoitopalvelujärjestelmä saa rahoituksensa ensisijaisesti valtiolta. Yleensä rahoitusta tulee muistakin lähteistä, mutta valtio toimii rahojen jakajana. Esimerkiksi Italiassa auttavan puhelimen palvelun rahoittaa terveysministeriö ja palvelun tuottaa ministeriön alainen riippuvuuskeskus (department of addiction) ja siellä peliyksikkö. Myös Pohjoismaissa ongelmapelaajien palveluihin tarvittavat rahat tulevat yleensä pääosin verotuksesta ja valtion rooli on tässä toiminnassa suuri. Joissain maissa rahaa kerätään lisäksi pelaamisen kautta, eli pelimaksuihin on jyvitetty tietty hoitopalvelujen rahoittamiseen tarkoitettu osuus, jolloin osa rahoituksesta tulee peliyhtiöiltä.

Eräissä maissa rahoitus tulee valtaosin rahapeliyhtiöiltä, joten peliriippuvaiset maksavat itse palvelut pelaamiseen sisällytetyn maksun kautta. Näin on esimerkiksi Kanadassa, Australiassa ja

³ Lähteenä kansainvälisten mallien esittelyssä on käytetty pääasiassa teosta Förslag till handlingsprogram för att motverka spelberoende (2003). 2003-01-07, Dnr 20-01-0649 States Folkhälsoinstitut.

monissa Yhdysvaltojen osavaltioissa, joissa muutoinkin julkisen sektorin rooli palveluiden rahoituksessa ja järjestämisessä on vähäisempi kuin Pohjoismaissa. Peliyhtiöiden rahoituksen osuus on usein merkittävä ja esimerkiksi USA:ssa Illinoisissa ja Missouriissa peliyhtiöt maksavat enemmän pelien aiheuttamien ongelmien hoidosta kuin julkinen sektori. Tavallisimmin rahapeliyhtiöiden kustantamisessa malleissa maksu on noin prosentti pelipanoksesta, mutta suurempiakin osuuksia on käytössä: esimerkiksi Ontariossa Kanadassa maksu on 2 % pelituloista ja New Yorkissa maksetaan 3 % tuloista valtiollisen palvelun järjestämiseen. Uudessa-Seelannissa tuetaan peliyhtiöiden varoilla etenkin puhelinlinjaa ja panostus ongelmapelaamisen hoitoon on asukasta kohti suuri verrattuna esimerkiksi Ruotsiin.

Ruotsissa kunnat vastaavat asukkaidensa hoitopalveluista kuten Suomessakin. Toisaalta Ruotsissa ongelmapelaamiseen liittyviä palveluja rahoitetaan pääasiassa valtion varoin. Rahojen allokointi tapahtuu Statens folkhälsoinstitutin (SF) kautta. SF:n tehtävänä on jakaa rahaa erilaisille hankkeille ja vakiintuneille palveluille kuten itseapuryhmille (GA-ryhmät) sekä koordinoita puhelinpalvelua. Vuonna 2003 SF:llä on ollut noin 4 milj. kruunun lakisääteinen panostus, jolla se on voinut vaikuttaa ongelmapelaamiseen. Tällä panoksella on toteutettu tutkimushankkeita, puhelinapua ja tuettu vapaaehtoistoimijoita. SF:n toimeksiannosta on lisäksi yksityinen yritys ostopalveluna tuottanut Suomen Peli poikki -ohjelmaa vastaavan palvelun, jonka kustannukset maksaa Svenska Spel -peliyhtiö. Peliyhtiöiden vastuulla on Ruotsissa erityisesti pelipaikkojen henkilöstön kouluttaminen.

Kansainvälisesti verrattuna Ruotsissa SF:n kautta valtiolta koordinoitusti ongelmapelaamisen hoitoon käytettävä rahasumma on ollut pieni, 45 äyriä asukasta kohti. Vertailuna esimerkiksi Yhdysvalloissa se on ollut kruunuiksi muutettuna 2 kruunua, Kanadassa 4,7 kruunua ja Australiassa 10 kruunua asukasta kohti. Valtion rahoituksen lisäksi kerätään varoja hoitopalveluihin pelaamisen kautta ainakin Tanskassa ja Norjassa. Tanskassa yksi prosentti peliautomaattien tuotosta on otettu ongelmapelaajien hoitopalvelujen rahoittamiseen, Norjassa maksu on matalampi. Pohjoismaisen vertailun perusteella Raha-automaattiyhdistyksen roolina on olla laajasti eri tahoja rahallisesti tukeva toimija ja ongelmapelaajien palveluihin menevä osuus on suhteellisen pieni.

Peliyhtiöiden suora rahoitus

Arvioinnin näkökulmasta on hyvä, että peliyhtiöt ovat olleet mukana toimijoina myös haittapuolella. Se on osa vastuullisuuspolitiikkaa ja samalla peliyhtiöt pysyvät ajan tasalla ongelmapelaamisen aiheuttamista haitoista. Samoin valtion Peli poikki -ohjelman jatkon mahdollistava rahoitus on ollut tärkeä. Tässä yhteydessä on kuitenkin hyvä pohtia erilaisten pysyvien rahoitusvaihtoehtojen mahdollisuuksia.

Nykyinen rahapeliyhtiöiden vastuullisuuspolitiikkaan perustuva suora rahoitus on ollut välttämätöntä palvelujen kehittämisen mahdollistamiseksi. Vakiintuneen hoitojärjestelmän kehittämisen näkökulmasta tällainen rahoituspohja tuo kuitenkin myös haavoittuvuutta ja rajaa palvelujen kehittämismahdollisuuksia. Rahapeliyhtiöiden tiukka linjaus, jonka mukaan ne eivät rahoita hoitoa, on osaltaan hankaloittamassa ja luomassa tarpeettomia rajanvetoja ja määrittelytarpeita palveluille.

Valtion rahoitus

Arpajaislain (52. §) lokakuun alussa 2010 voimaan tullut muutos vastuuttaa säädösten sosiaali- ja terveysministeriön vastaamaan rahapelaamisesta aiheutuvien ongelmien ehkäisyn ja hoidon kehittämisestä. Tästä toiminnasta aiheutuvat kustannukset on säädetty rahapeliyhteisöjen korvattavaksi valtiolle. Lain henki on, että valtio ottaisi selkeästi vastuuta tästä alueesta. Aiemmassa

lakitekstissä sosiaali- ja terveysministeriön vastuualueeksi määriteltiin ongelmien seuranta ja tutkimus. Käytännössä ministeriön konsernilaitoksen Stakesin (myöh. THL) tehtäviin on vuodesta 2007 lähtien kuulunut tutkia rahapelikäyttäytymistä ja -haittoja, rahapeli-toiminnan yhteiskunnallista sääätelyä sekä kehittää rahapelaamiseen liittyvien haittojen ehkäisyä ja hoitojärjestelmää.

Jatkossa voitaisiin pohtia yhtenä vaihtoehtona, olisiko rahoituksen Peluurille tultava valtion rahoituksena, jolloin palvelujen kehittämisestä vastuussa oleva taho saisi väljemmät ohjaukselliset mahdollisuudet. Peluurin palveluja voitaisiin näin myös kehittää kiinteämmässä yhteydessä koko hoito- ja palvelujärjestelmän kehittämiseen. Tämä ei sulje pois rahapeliyhtiöiden osallistumista myös haittapuolen palvelujen kehittämiseen eikä poista niiden korvausvastuuta haitoista aiheutuvista kuluista.

Kuntarahoitus

Lähtökohta on, että kunkin kunnan vastuulle kuuluu omien kuntalaistensa osalta järjestää hoitopalvelut. Ongelmapelaamisen osalta hoitovastuuta ei kunnissa ole vielä selkeästi ratkaistu. Ongelmapelaaminen on mielletty toiminnalliseksi riippuvuudeksi ja sen hoitovastuu näin kuuluvaksi A-klinikoille, joilla on osaamista ja kokemusta riippuvuushoidoista. Ongelmapelaaminen voidaan nähdä kuitenkin myös mielenterveyden ongelmana ja ongelmallinen pelaaminen tulee yhä useammin esiin myös mielenterveyspalveluissa ja peruspalveluissa. Hoitovastuun määrittelyminen ei siten ole kuntatasollakaan yksiselitteisen selvää. Tähän hajanaisuuteen on odotettavissa selkeytystä Mieli 2009 -hankkeen suosituksista. Tarkoituksena on, että päihde- ja mielenterveyspalvelut yhdistyisivät kunnissa matalan kynnyksen periaatteella toimiviksi kokonaisuuksiksi. Toiminnalliset riippuvuudet on sisällytetty tähän palvelukokonaisuuteen, vaikka esimerkiksi ongelmapelaaminen ja siihen liittyvä hoito eivät hankkeen suunnitelmissa erityisesti tule esiin.

Tässä arvioinnissa ei ole tehtävänä laajemmin ratkaista ongelmapelaamiseen liittyvän hoitojärjestelmän ongelmia. Peluurin tulevaisuutta voidaan kuitenkin tarkastella yleisempiä kehityslinjoja vasten. Yhden keskeisen kehyksen muodostaa sosiaali- ja terveysalalla toiminnassa oleva kunta- ja palvelurakennemuutos (PARAS). Tavoitteena on saada kunta- ja palvelurakennemuutoksen avulla luoduksi laaja kuntien, yhteistoiminta-alueiden ja sairaanhoitopiirien muodostama kokonaisuus. Muutoksen myötä on rakentumassa palvelurakennemalli, joka koostuu laajaa yli 150 000 asukkaan väestöpohjaa edellyttävistä ja erityisosaamista vaativista palveluista sekä kuntien tuottamista lähipalveluista ja seudullisista palveluista. Tällaisessa mallissa Peluuri olisi valtakunnallinen laajaa väestöpohjaa edellyttävä palvelu, jonka erityisosaamista voidaan hyödyntää valtakunnallisesti. (www.kunnat.net- Kunta- ja palvelurakennemuutos; Uusi terveydenhuoltolaki... 2008, 75–76.)

PARAS-uudistus ei tarjoa suoraan selkeää ratkaisua Peluurin hallinnon ja rahoituksen suhteen. Yksi mahdollisuus on, että Peluurin toimintaa rahoitetaan uudistuksessa luotavien laajan väestöpohjan alueiden kautta jyvittämällä kustannukset kuntien väestömäärän mukaan. Toinen mahdollisuus on, että rahoitus otetaan suoraan kuntien valtionosuuksista niin ikään jyvittämällä asukasluvun mukaan. Tällaisessa rahoitusmallissa on vaikeutena se, että Peluurin kustannukset ovat pieniä jyvittämistä ajatellen. Lisäksi ongelmapelaajien määrä jakautuu valtakunnallisesti epätasaisesti, jolloin malli saatettaisiin kokea epätasa-arvoiseksi.

Voidaan myös kysyä, onko Peluuri-tyyppinen palvelu sittenkään kuntien yksin vastattavaa toimintaa. Hoidon ja palvelujen järjestämisvastuu tosin on kunnilla, mutta valtakunnallisen ongelmien ehkäisyyn ja haittojen vähentämiseen tarkoitettun tuki- ja neuvontapalvelun kohdalla kuntien vastuuttaminen ei välttämättä ole ainoa mahdollinen ratkaisu. Rahoitusvastuuta voidaan myös jakaa. Esimerkkejä tämäntyyppisistä ratkaisuista on olemassa muilta hallinnon aloilta.

Muut mallit

Yhtenä mahdollisuutena olisi pohtia rahoitusmallina ammattikorkeakoulujen rahoituksessa käytettävää mallia. Tässä mallissa rahoitus koostuu osana kuntien valtionosuusjärjestelmää olevasta perusrahoituksesta, ministeriön myöntämästä hanke- ja tuloksellisuusrahoituksesta sekä yhteisten menojen rahoituksesta. Perusrahoitus merkitsee sitä, että kunnat osallistuvat kustannuksiin asukasta kohti lasketulla rahoitusosuudella. Hankerahoituksella tuetaan koordinoitusti palveluiden tavoitteiden täyttymistä, minkä lisäksi rahoitetaan keskitetysti ministeriön rahoituksella yhteisiä valtakunnallisia toimintoja ja hankkeita.

Pohdintaa rahoitusmalleista

Suomessakin olisi syytä ottaa keskusteluun erilaiset rahoitusmallit ja niiden yhdistelmät. Keskeinen kysymys on, minkä tahon vastuulle Peluurin tyyppisen valtakunnallisen tuki- ja neuvontapalvelun ylläpidon ja rahoituksen pitäisi tulevaisuudessa kuulua sen vakiintuessa osaksi hoito- ja palvelujärjestelmää. Tähän ei ole olemassa yksiselitteistä vastausta. Peluuri ei ole myöskään ainoa valtakunnallinen palvelu, jonka rahoitusvastuusta ei ole yksimielisyyttä. Kysymys on yleisempi ja koskee valtakunnallisten erityispalvelujen järjestämistä laajemmin.

Peluurin puhelin- ja internet-palvelu on esimerkki Suomessa toimivasta liberaalille angloamerikkalaiselle hyvinvointiregiimille tyyppillisestä mallista, jossa palvelun kustantavat käyttäjät itse. Rahapeliyhtiöiden kokonaan kustantamia neuvonta- ja tukimalleja ei ole kuitenkaan realistista suunnitella pohjoismaisen institutionaalisen palveluiden järjestämismallin mukaan toimivaan Suomeen. Ruotsin mallin kaltainen rahoitus, jossa valtiolta tulee lakisääteinen summa ongelmapelaajien hoitopalveluiden kehittämistä koordinoivalle taholle, voisi olla yksi varteenotettava vaihtoehto. Ruotsin mallin tavoin olisi järkevää suunnata valtiolta tulevaa koordinoitusti jaettavaa rahoitusta niille palveluille, joita kunnat eivät muutoin lakisääteisten tehtäviensä perusteella järjestä. Esimerkkinä tällaisesta valtiolta tulevan rahoitusosuuden jakamisesta valtakunnallisesti hyödynnettäviin palveluihin on Peluurissa toimiva Peli poikki -ohjelma, jota järjestetään THL:n kustantamana. Suomessa olisi mahdollista käyttää myös ruotsalaisen Sluta nu -palvelun tavoin peliyhtiörahoitteista mallia.

Peluuri-kokonaisuuden sisäisiä rahoitusjärjestelyjä erityisesti Peliklinikka-ympäristössä on myös pohdittava. Haastatteluissa tuotiin esille Peluurin toiminnan yhtenä uhkana rahoituksen ympärille rakentuva kilpailuasetelma eri toimijoiden välillä. Tärkeänä pidettiin, että Peluuri voisi hankkia jatkossa rahoitusta myös poikkihallinnollisesti. Peluurissa olisikin hyödyllistä pohtia mahdollisuuksia hankkia järjestöjen, valtion ja kuntien yhteisrahoitteisia hankkeita peliyhtiöiden maksaman ydin-Peluurin ympärille. Peluurin palveluiden perustaminen ei olisi näin nykyisessä määrin RAY:n projektiavustusten saamisen varassa. Tällä varmistettaisiin kehittämistyön yhden-suuntaisuus ja strategisuus. Samalla voitaisiin saada avautumaan uusia rahoituskanavia, joiden kautta olisi mahdollista hakea tukea esimerkiksi ylisektorisesti tuotettujen palveluinnovaatioiden kehittämiseksi. Nykyisessä rahoitusrakenteessa ja Peliklinikka-kontekstissa voidaan hyödyntää muitakin rahoituslähteitä. Esimerkiksi Tekes-rahoitusta tai vastaavaa voitaisiin hankkia muun muassa Peliklinikan kehittämiseen poikkihallinnollisessa palvelussa.

Edellisessä luvussa kuvatussa mallissa, jossa Peluurin ympärille muodostettaisiin anturiyksikkö-tyyppinen osaamiskeskittymä, voisi rahoitusratkaisuna tulla kysymykseen säätiömuoto. Yksi esimerkki toimivasta, tosin huomattavasti laajemmasta, säätiöstä on SOVATEK (Jyväskylän päihdepalvelusäätiö yhdistyneenä Tekevä-säätiön kanssa). Tässä mallissa on mukana kuntia, kuntayhtymiä sekä paikallisia ja valtakunnallisia järjestöjä (<http://www.sovatek.fi/index.shtml>.)

6 Kehittämisehdotukset

Tässä luvussa esitetyt arvioinnin kehittämisehdotukset rakentuvat siten, että ensin esitetään Peluurin nykytilanteeseen liittyviä välittömiä kehittämistarpeita. Seuraavaksi luodetaan tulevaisuuden tuoden esiin pidemmän tähtäimen kehittämiskohteita tarkastellen Peluuria laajemmassa kehyksessä.

6.1 Lyhyen aikavälin ehdotukset

1) Peluurissa on ensisijaisen tärkeää profiloida sen tehtävä ja toiminnan kohdentuminen

Peluurin tulisi profiloida sen tehtävä ja päättää, onko Peluuri hoitoon ohjaava palvelu ja tuleeko sen palvelu myös muuta hoitojärjestelmää ja sen ammattilaisia, vai onko se yksinomaan pelaajien ja heidän läheistensä tuki- ja informaatiopuhelin. Nykyisin heidät esitetään ”toissijaisina” ja ”vä-lillisinä asiakkaina”. Peliklinikan osaamis- ja resurssikeskuskokonaisuudessa ei ole ammattilaisia ja muuta hoitojärjestelmää selkeästi tukevaa osiota. Työnjako THL:n kanssa tässä asiassa tulisi myös tehdä näkyväksi. THL on internet-sivuilleen kerännyt tietopakettia ammattilaisille ja hoitaa tähän liittyvää koulutusta, myös hoitopaikkatietopankki on suunnitteilla.

2) Peluurin tehtävä palveluketjun osana

Peluurissa tulisi selkeyttää, onko sen tavoitteena olla hoito- ja palveluketjun osa, ensikontakti hoitojärjestelmään. Halutaanko asiakkaiden ottavan ensin yhteyttä Peluuriin ja ohjautuvan sitä kautta käyttämään palveluja? Tulee ottaa huomioon, että Peluurin sitouttamisessa vakiintuneen hoito- ja palvelujärjestelmän osaksi sille annetaan melko suuri vastuu ja asema hoito- ja palveluketjussa. Järjestöjen tuottamana palveluna, joka on syntynyt tarpeesta ja muiden palvelujen puuttuessa, tällainen tehtävä ei välttämättä täysin sille istu. Peluuri ei voi vastata yksin kaikista palvelutarpeista, mutta se voi olla tärkeä ja asiantunteva valtakunnallinen toimija kokonaisuudessa.

3) Peluurissa tulisi täsmentää sen palvelukokonaisuutta ja pyrkiä kehittämään sitä

Peluurin palvelutarjonta tulisi tuoda paremmin esille. Peluurin tulisi täsmentää, mikä on sen palveluiden kokonaisuus eli mitä on tarjolla. Peluuri-kokonaisuus koostuu peliyhtiöiden rahoittamasta ydin-Peluurista ja sen ympärille rakentuneesta palveluiden kehittämistyöstä (Peli poikki, Pelivoimapiiri). Tämä kokonaisuus on kuitenkin julkisesti määrittämättä ja profiloimatta.

Peluurissa olisi hyödyllistä kehittää käännöksiä keskeisistä palveluista vähintään ruotsiksi ja englanniksi. Yhteistyötä voitaisiin tehdä esimerkiksi ruotsalaisten ongelmapelaajien hoitopalveluiden kanssa; näin voitaisiin vähentää käännösten tarvetta.

Puhelinpäivystys olisi ajankohtaista ammatillistia, opiskelijoiden käyttö kehittämisvaiheessa ja peliongelman vasta tullessa tietoisuuteen ja tutkimuskohteeksi oli hyvä käytäntö, mutta nyt sille ei enää ole perusteita. Tämä liittyy osaltaan palvelun profilointiin osaksi hoito- ja palveluketjua.

Peli poikki -ohjelman paikkaa Peluurissa tulisi pohtia uudelleen. Palvelu voisi olla Peluuria luontevammin osana Peliklinikan hoidollista kokonaisuutta ja paikkaamassa valtakunnallisesti kevyellä tavalla hoitojärjestelmän puutteita. Peli poikki -ohjelma on matalakynnyksinen ja kevyt malli, jonka valtakunnallisiin tarpeisiin riittävä resursointi tulee varmistaa jatkossakin sijaintipaikasta huolimatta.

Pitäisi selvittää perusteellisesti, kuinka paljon on niitä, jotka soittavat Peluuriin, mutta eivät pääse läpi tai soittavat päivystysajan ulkopuolella. Kuinka moni jää kokonaan ilman apua? Päivystysaikoja tulisi arvioida uudelleen selvityksen jälkeen.

4) Peluurin tulisi parantaa sen tunnettuutta ja tiedottamista

Peluurin viestintä tulee viedä uudelle tasolle: mitä Peluuri viestii itsestään ulospäin? Nyt on huolehdittu yksipuolisesti viestin perillemenosta pelaajien suuntaan. Arviointi osoittaa, että hoitojärjestelmässä ja yhteistyötahojen näkökulmasta käsitys ja tieto Peluurista on epämääräistä. Arvioinnin tulokset kertovat, että tiedotus on suuntautunut hyvin painokkaasti päihdepalveluihin, vaikka tarvetta olisi mm. talous- ja velkaneuvontaan sekä mielenterveyspalveluihin liittyvien tiedotuskanavien vahvistamiseen.

Peluurin tulisi lisätä tiedottamisen määrää ja kohdentaa sitä enemmän peruspalveluihin. Peliyhtiöt hoitavat nyt pelipaikat, jonkun pitää hoitaa tehostetumpaa viestintää kunnissa työntekijöille ja asiakkaille mm. odotustiloihin. Tiedottamisessa olisi tarpeen käyttää Peliklinikalle siirtymisen myötä mm. Helsingin kaupungin laajoja tiedotuskanavia intraverkkoineen. Peluurin ja muiden palveluiden yhteistyössä voitaisiin käyttää keinoina tiedottamisen lisäksi koulutuksia ja eri ammattikuntien säännöllisiä tapaamisia.

Peluurin internet-sivustoa tulisi uudistaa, jotta se voisi palvella paremmin eri käyttäjäryhmiä, myös peliongelmiä työssään kohtaavia ammattilaisia.

Peluuri on toiminut ongelmapelaajien neuvonta- ja tukipalveluiden kehittämisen pioneerina Suomessa. Peluuri on toiminut ongelmapelaamisesta tiedottavana asiantuntija, joka on järjestänyt koulutuksia mm. talous- ja velkaneuvojille ja muille ammattilaisille. Viime aikoina THL:n rooli ongelmapelaajien hoitopalveluiden kehittämisessä on muuttunut arpajaislakiuudistuksen myötä ja sen toteuttama tiedotus ja koulutus ovat lisääntyneet. Peluuri ja THL ovat olleet molemmat ongelmapelaamista koskevien tutkimusten käynnistäjiä. Näiden lisäksi uutena toimijana kentälle on tullut Peliklinikka, joka vaikuttaa omaltaan osaltaan tarpeeseen määritellä eri toimijoiden tehtäviä ja työnjakoa. Arvioinnin toteuttamisen aikana Peluurin, Peliklinikan ja THL:n tehtävät ja työnjaot ongelmapelaamisesta ja siihen liittyvistä palveluista tiedottamisessa sekä tutkimusten ja koulutusten toteuttamisessa ovat ulkopuolisille hieman hämäriä. Näissä asioissa olisi tarpeen tuoda eri toimijoiden profiileita ja rooleja näkyvämmiin esille.

5) Peluuri on vuodesta 2010 lähtien ollut yhteydessä Peliklinikkaan. Tämä vuoksi näitä palveluita tulisi tarkastella kokonaisuutena, jossa ovat selkeästi esillä toiminnan profiloituminen, johtaminen ja työnjaot. Vaikka Peluurin palvelut järjestetään entiseen tapaan valtakunnallisina neuvonta- ja ohjauspalveluina, Peliklinikka-yhteyden avoin huomioon ottaminen auttaisi hahmottamaan Peluurin palvelukokonaisuutta.

Peluuri mielletään jo nyt melko vahvasti osaksi Peliklinikkaa. Peliklinikka-kokonaisuuden rakenteet hämärtävät Peluuria, joten profiloitua tarvitaan myös organisatorisesti. Tärkeää on tuoda avoimeen keskusteluun Peluurin suhde Peliklinikkaan ja sen yhteydessä oleviin muihin yksiköihin (esim. info- ja tukipiste Tiltti) myös toiminnallisesti. Samalla tulisi määritellä, kuka tekee mitä ja millaista hoitoideologiaa noudattaen sekä miten erilaiset lähestymistavat soveltuvat yhteen asiakkaiden ja hoitojärjestelmän parhaaksi.

Peluurin, Peliklinikan ja Tiltin henkilöstöä tulee aktiivisesti ryhmäyttää ja selkiyttää heidän työnjakoaan. Työntekijöiden ryhmäyttämisen lisäksi tarvitaan myös Peluurin, Peliklinikan ja Tiltin johtoryhmien välistä keskustelua esim. yhteisten kehittämispäivien kautta. Johtamissuhteet näyttäytyvät nyt epäselvinä monille tahoille ja malli voi pidemmän päälle johtaa ongelmiin.

6.2 Pidemmän aikavälin ehdotukset

Edellä esitetyt kehittämissuosituksukset koskevat Peluuria sen nykyisessä toimintaympäristössä ja nykyisessä hallinto- ja rahoitusrakenteessa. Peluuria on arvioinnissa tarkasteltava myös laajemmassa kehyksessä.

6) Peluurissa tulisi varautua hallinnoinnin haasteisiin ja kehittää monituottajusmallia

Monissa palveluissa pyritään selkiyttämään ja tehostamaan toimintaa kilpailutuksen kautta. Arviointiaineistossa ei noussut esiin mitään erityistä syytä, miksi järjestöjen kumppanuuteen perustuvaa tuotantopohjaa pitäisi ainakaan tässä vaiheessa muuttaa. Järjestöjen kumppanuuspohjan muutokseen liittyy joitakin haavoittuvuustekijöitä, jotka ovat kuitenkin vähäisiä siihen nähden, mitä haittaa kilpailutus aiheuttaisi osaamisen ja asiantuntijuuden kehittymiselle.

Monituottajuus on myös hoitoketjun tasolla kannatettavaa: järjestöjen osaaminen tulisi liittää osaksi hoitoketjuja. Peliklinikka on esimerkki monen tahon yhteisen suunnittelun tuloksena syntyneestä monituottajusmallista. Peliklinikassa kokeiltavan mallin kehittymistä on tärkeää seurata myös Peluurin hallinnointi- ja rahoitusmallin tulevaisuutta ajatellen.

7) Peluurin toimintakonseptia tulisi kehittää valtakunnallisena kokonaisuutena

Valtakunnallisena toimijana Peluuri voisi profiloitua myös vaikuttajana ja palvelupaineen luojana kuntiin päin. Tämä edellyttää ohjausta, tiedon välittämistä kuntiin sekä hoitojärjestelmän herättelyä.

Peliklinikka-nimi yläotsikkona voi olla tästä näkökulmasta haitallinen Peluurille. Ison kokonaisuuden nimen tulisi olla hengeltään tyyppiä ”osaamiskeskus”, klinikka viittaa ehkä liiaksi hoidolliseen ”virastotyöhön”.

Peluurista voitaisiin luoda kehittämiskeskus, anturiyksikkö, joka on valtakunnallisesti välittämässä kontaktissa pelaajiin ja pelimaailmaan (ajassa ja katutasolla) ja jossa voidaan toteuttaa erilaisia kehittämis- ja tutkimushankkeita. Info- ja tukipiste Tiltti soveltuisi samaan kokonaisuuteen. Seudullinen hoitoyksikkö Peliklinikka olisi oma kokonaisuutensa ja nämä kaksi kokonaisuutta olisivat tiiviissä yhteydessä ja vuoropuhelussa keskenään. Kokonaisuuden yläotsikko voisi olla osaamis- ja resurssikeskus -tyyppiä.

8) Peluuri-palveluiden kehittäminen on tärkeää nivoa jatkossa vieläkin tiiviimmäksi osaksi sosiaali- ja terveystaloudessa tapahtuvaa rakennemuutosta

Peluuri-palvelut ovat nykyisin tärkeä poikkihallinnollinen pilotti, jossa voidaan seurata järjestöjen, kunnan ja valtion yhteistoimintaa ohjaus- ja tukipalveluiden yhteistuottamisessa Peluuri voisi olla selkeämmin mielenterveys- ja päihdepalveluiden uudistuksessa pilotti, jota seurataan ja arvioidaan yhtenä laajan väestövastuualueen erityispalveluna.

9) Peluuri-palveluiden kehittämisessä tulisi ottaa aktiivisesti huomioon erilaisten rahoitus- ja hallintomallien rakentaminen

Vakiintuneena palveluna ja hoitojärjestelmän osana Peluurin rahoitus- ja hallintomalleista tulisi käydä keskustelua. Erilaisia rahoitusmalleja ja niiden yhdistelmiä tulisi punnita. Arviointi tuo harkintaan joitain kansainvälisesti peliongelmapalvelujen rahoituksessa käytettyjä ja Suomessa hyväksi muiden palvelujen yhteydessä todettuja malleja sen perusteella, mikä taho on pääasiallinen rahoittaja. Kansainvälisesti ovat käytössä valtakunnallisten palveluiden tuottamisessa peliyhtiömalli, jossa pelaajat itse rahoittavat toiminnan, sekä valtion kustantama malli, jota toteutetaan Ruotsissa paikallisen kansanterveyslaitoksen koordinoimana.

Suomessa palveluita järjestetään yleensä kaikkien kuntien maksamana (lakisääteiset peruspalvelut) tai sen perusteella, ilmeneekö tarvetta ja kiinnostusta kustantaa palveluja (ostopalvelut, esim. Mobiiliapu-hanke⁴) Ammattikorkeakoulujen kustannusmalli on esimerkki monirahoitteisesta mallista, jossa kustannukset katetaan kuntien, valtion ja hankerahoituksen kautta.

Peluurin vahvuutena valtakunnallisena palveluna on sen riippumattomuus kuntakohtaisista linjauksista. Peluurin avulla neuvontaa ja tukea hoitoon hakeutumisessa ovat voineet saada myös

⁴ Mobiiliapu on tekstiviestipalvelu, jota kehittää Elämä On Parasta Huumetta ry. RAY:n avustuksella. Hanke kehittää Mobiilivinkki-tekstiviestipalvelua, jota voivat käyttää haavoittuvassa asemassa olevat henkilöt, kuten suonensisäisesti huumeita käyttävät. Hankkeen jälkeen palvelun hinta määrittyy ja jyvittyy palvelun käytön mukaan. Hankkeessa kehitettävät uudet lisäpalvelut hinnoitellaan voimassa olevien palveluhintojen pohjalta.

ongelmapelaajat, joiden kotikunnissa ei ole saatavilla palveluja peliriippuvuusasioissa. Peluurin valtakunnallisen kattavuuden ja toimivuuden varmistamiseksi parhaimpia rahoitusmalleja voisivat olla valtion kautta tuleva rahoitus (Ruotsin malli) tai monirahoitteinen malli (ammattikorkeakoulujen rahoitusmalli), jossa kustannukset jakautuvat myös muukin kuin väestöpohjan perusteella.

Mikäli Peluuria kehitetään omaksi osaamiskeskukseksi ottaen Info- ja tukipiste Tiltti samaan anturiyksikkökokonaisuuteen, voitaisiin rakentaa Peluurin osaamiskeskuksen hallinto- ja rahoitusmalli säätiöpohjalta, jolloin eri toimijat olisivat yhdessä suoraan rahoittamassa palvelukokonaisuutta.

Lähteet:

- Bellringer, Maria (2010) Gambling Helpline New Zealand: Evolution of a comprehensive counseling, support and referral service within a public health paradigm. Paper presented in 8th European Conference on Gambling Studies and Policy Issues, Vienna, Austria: 11–17 September 2010.
- Förslag till handlingsprogram för att motverka spelberoende (2003). 2003-01-07, Dnr 20-01-0649 States Folkhälsoinstitut.
- Hotti, Saija (2000) Mummoja ja miesten juttuja. Nuorten naisten käsityksiä rahapelien pelaamisesta. Helsingin yliopiston sosiaalipsykologian laitoksen pro gradu -tutkielma.
- Heinonen, Jukka (2004) Hoitoon hakeutuminen ja hoidon saatavuus rahapeliongelmissa. A-klinikasäätiön selvitys.
- Huotari, Kari (2009) Sattumanvaraisuudesta koordinointiin. Ongelmapelaajien tuki- ja hoitopalvelut sekä hoitojärjestelmän kehittäminen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 21/2009.
- Karjalainen, Vappu & Saikku, Peppi (2008) Työvoiman palvelukeskukset: erityispalvelut vaikeasti työllistyville. Teoksessa Kohti työelämälähtöisiä integroivia palveluita. Työvoimatoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten arviointitutkimus. Robert Arnkil, Vappu Karjalainen, Peppi Saikku, Timo Spangar, Sari Pitkänen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 18/2008, 177–326.
- Kinnunen, Jani (2002) Rahapelien pelaamisen sosiaaliset rajat. Joensuun yliopiston sosiologian laitoksen pro gradu -tutkielma. (<http://info.stakes.fi/NR/rdonlyres/C4208E42-F1C1-4478-942A-7359E7AD0A30/0/janingradu.pdf>)
- Kämppi, Jenni (2007) Rahapelaaminen arkielämän ongelmana. Analyysi auttavaan puhelimeen yhteyttä ottaneiden käyttäytymismalleista. Helsingin yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitoksen pro gradu -tutkielma.
- Marttio, Hannamari (2009) Yhteydenotto auttavaan puhelimeen – auttaako se? Peliongelmissa auttavan puhelimen Peluurin laadun ja vaikuttavuuden tarkastelua. Helsingin yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitos.
- MCGovan, Virginia M. (2004) How do we know what we know? Epistemic tensions in social and cultural research on gambling 1980–2000. *Journal of Gambling Issues*, 11/2004.
- Murto, Antti (2005) Peliongelmaisten hoito päihdehuollossa – sattuma vai tarkoitus. Tutkielma ongelmapelaajien hoitoon sijoittumisesta suomalaisessa yhteiskunnassa. Helsingin yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitoksen pro gradu -tutkielma.
- Niinikoski, Marja-Liisa & Herten, Nina von & Pekkala, Henrik (2005) Peliongelmaisten palvelevan puhelimen (Peluuuri-palvelu) pilottivaiheen arviointiraportti. Net Effect Oy.
- Pajula, Mari (2004) Kolikon toisella puolella. Ongelmapelaajan läheisen maailma. Helsingin yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitoksen pro gradu -tutkielma.
- Pajula, Mari & Escartin, Pablo (2010) Peluuuri. Vuosiraportti 2010.
- Pitkänen, Sari & Huotari, Kari (2009) "Pahimmasta on päästy." Arviointi Peli poikki -ohjelmasta ongelmapelaajien tukena. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 20/2009.
- Taskinen, Teresa (2007a) Kaupassa, kioskillä ja kotikoneella. Rahapelit nuorten elämässä. Stakes. Työpapereita 25/2007.
- Taskinen, Teresa (2007b) "Pelasin opintolainani viidessä minuutissa." Tutkimus nuorten ongelmapelaajien pelihistoriatarinoista. Kuopion yliopiston yhteiskuntatieteellisen tiedekunnan pro gradu -tutkielma. (http://info.stakes.fi/NR/rdonlyres/AFB414B4-8E2D-4CDA-86EA-759D652BA95F/0/gradu_teresa_taskinen.pdf)
- Turja, Tuomo (2006) Kuntien käytännöt ja tiedon taso rahapeliongelmaisten hoidossa. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 9/2006.
- Vartiainen, Pirkko (2007) Monitahoarvioinnin periaatteet ja prosessit. Teoksessa Viinämäki, Leena & Saari, Erkki (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Varvio, Saaramia (2007) Katsaus Suomen rahapelijärjestelmään. Stakes. Työpapereita 24/2007.

Liite 1. Sähköinen valtakunnallinen internet -kysely niille tahoille, jotka kuuluvat peliongelmiin hoidon kenttään tai muutoin kohtaavat työssään peliongelmaisia.

Peluuri-palveluiden ulkoinen arviointi

1 a) Millä alueella toimit?

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

b) Mikä on työnantajasi?

- Alle 5 000 asukkaan kunta
- 6 000–50 000 asukkaan kunta
- Yli 50 000 asukkaan kunta
- Kuntayhtymä
- Seurakunta
- Jokin muu, mikä? _____

c) Millä toimialalla työskentelet?

- Lapset, nuoret ja perheet
 - Neuvolat
 - Kasvatus- ja perheneuvonta
 - Perhekeskukset
 - Lastensuojelu
 - Terveyspalvelut
 - Nuorisotyö

- Työkäiset
 - Terveyspalvelut ja sairaanhoito
 - Työterveyshuolto
 - Perusterveydenhuolto
 - Mielennerveyspalvelut
 - Päihdepalvelut
 - Kuntoutus
 - Sosiaalipalvelut
 - Aikuissosiaalityö
 - Sosiaaliturva
- Ikäihmiset
 - Ehkäisevät palvelut
 - Palvelutarpeen arviointi
 - Terveyspalvelut
 - Asumispalvelut
 - Kotipalvelu ja kotisairaanhoito
- Mielennerveyspalvelut
 - Mielennerveyshäiriöiden tunnistaminen
 - Mielennerveyshäiriöiden perustason hoito
 - Psykiatrinen avohoito
 - Psykiatrinen sairaalahoito
 - Psykiatrinen kuntoutus
- Päihdetyö ja -palvelut
 - Ehkäisevä työ
 - Avohoito A-klinikka
 - Avohoito muu kuin A-klinikkatyö
 - Nuorisoasema
 - Päiväkeskus tai ja muu matalan kynnyksen palvelu
 - Laitohoito
 - Kuntoutus
 - Asumis- ja tukipalvelut
- Vammaispalvelut
 - Henkilökohtainen apu
 - Kehitysvammaisten erityispalvelut
 - Arjen avun palvelut (kuljetuspalvelut, tulkkipalvelut, sopeutumisvalmennus)
 - Asumispalvelut
 - Päivätoiminta
 - Työllistymistä tukeva toiminta
- Talous- ja velkaneuvonta
- Diakoniatoimi
 - Talous- ja velkaneuvonta
 - Päihdetyö
 - Terveiden edistäminen
 - Maahanmuuttajatyö
 - Vammaistyö
 - Nuorisotyö
 - Vanhustyö
- Rahapeliongelmiin erikoistunut työ

2) Minkä verran kohtaatte toimipisteessänne asiakkaita, joilla on ongelmia pelaamisen kanssa sekä heidän läheisiään?

Ongelmallisesti pelaavien asiakkaiden ja läheistensä kohtaaminen

	päivittäin	viikoittain	kuukausittain	harvemmin kuin kuukausittain	pelaaminen ei yleensä nouse asiakassuhteessa esiin
Asiakkaat, joilla on ongelmia pelaamisen kanssa	()	()	()	()	()
Niiden läheiset, joilla ongelmia pelaamisen kanssa	()	()	()	()	()

Peluuri-palvelut koostuvat hoitopolun eri vaiheissa tukipalveluita sisältävästä palvelutarjottimesta, jossa on erilaisia internet- ja puhelinpalveluita ongelmapelaajille, heidän läheisilleen sekä työssään ongelmapelaajia kohtaaville tahoille.

3) Mistä sait alun perin tiedon Peluurista?

- () en ole saanut tietoa
- () lehdestä, TV:stä ja/tai radiosta
- () internetistä
- () esitteistä
- () koulutustilaisuudesta tai vastaavasta informaatiotilaisuudesta
- () ongelmallisesti pelaavilta asiakkailta tai heidän läheisiltään
- () esimieheltä/toimialani johdolta
- () muilta työyhteisön jäseniltä
- () joltain yhteistyötaholta, miltä? _____
- () muualta, mistä? _____

4 a) Kuinka hyvin tunnet ongelmapelaajille ja heidän läheisilleen tarkoitetun Peluuri-palvelujen kokonaisuuden?

- () erittäin hyvin
- () hyvin
- () jonkin verran
- () vähän
- () en lainkaan

b) Kuinka hyvin tunnet seuraavat Peluurin osa-alueet?

	Peluurin tunnettuus					Perustele vastauksesi
	erittäin hyvin	hyvin	jonkin verran	vähän	en lainkaan	
Ongelmapelaamisen toteaminen ja tilanne-arviointi (internet-sivuston tiedot ja testit)	()	()	()	()	()	_____
Neuvontaan ja ohjaukseen tarkoitettu auttava puhelin	()	()	()	()	()	_____

Neuvontaan ja ohjaukseen tarkoitettu e-Neuvonta	()	()	()	()	()	_____
Ongelmapelaamisen hoidossa tukemiseen arkoitettu Peli poikki-ohjelma	()	()	()	()	()	_____
Vertaistuen saamiseen ongelmapelaajille tarkoitettu Valtti-keskustelufoorumi	()	()	()	()	()	_____
Vertaistuen saamiseen ongelmapelaajille tarkoitettu Pelivoima-piiri- tekstiviestipalvelu	()	()	()	()	()	_____
Vertaistuen saamiseen läheisille tarkoitettu Tuuletin-keskusteluryhmä	()	()	()	()	()	_____
Vertaistuen saamiseen läheisille tarkoitettu Pelivoimapiiri-tekstiviestipalvelu	()	()	()	()	()	_____
Yhteistyöhön liittyvä viestintä muista palveluista	()	()	()	()	()	_____
Yhteistyöhön liittyvät koulutukset ja seminaarit	()	()	()	()	()	_____

c) Minkä verran olet käyttänyt työssäsi Peluurin palveluita? Kerro myös arviosi käyttämiesi Peluurin eri osa-alueiden hyödyllisyydestä työssäsi.

	Peluurin palveluiden käyttäminen					Antamasi kouluarvosana käyttämiesi palveluiden Peluurin hyödyllisyydelle
	päivittäin	viikoittain	kuukausittain	harvemmin kuin kuukausittain	en ole käyttänyt palvelua	
Ongelmapelaamisen toteaminen ja tilanne-arviointi (internet-sivuston tiedot ja testit)	()	()	()	()	()	() 4-10
Neuvontaan ja ohjaukseen tarkoitettu auttava puhelin	()	()	()	()	()	() 4-10
Neuvontaan ja ohjaukseen tarkoitettu eNeuvonta	()	()	()	()	()	() 4-10

Ongelmapelaamisen hoidossa tukemiseen tarkoitettu Peli poikki -ohjelma	()	()	()	()	()	() 4-10
Vertaistuen saamiseen ongelmapelaajille tarkoitettu Valtti-keskustelufoorumi	()	()	()	()	()	() 4-10
Muut vertaistuen saamiseen ongelmapelaajille tarkoitetut palvelut	()	()	()	()	()	() 4-10
Vertaistuen saamiseen läheisille tarkoitettu Tuuletin-keskusteluryhmä	()	()	()	()	()	() 4-10
Muut vertaistuen saamiseen läheisille tarkoitetut palvelut	()	()	()	()	()	() 4-10
Yhteistyöhön liittyvä viestintä muista palveluista	()	()	()	()	()	() 4-10
Yhteistyöhön liittyvät koulutukset ja seminaarit	()	()	()	()	()	() 4-10

5) Kerro asiakkaidesi ohjauksesta Peluurin palveluihin. Oletko ohjannut asiakkaita näihin palveluihin viimeisen kahden vuoden aikana?

	Asiakkaiden ohjaaminen Peluuriin					Perustele vastauksesi
	erittäin paljon	paljon	jonkin verran	vähän	en lainkaan	
Ongelmapelaamisen toteaminen ja tilannearviointi (internet-sivuston tiedot ja testit)	()	()	()	()	()	_____
Neuvontaan ja ohjaukseen tarkoitettu auttava puhelin	()	()	()	()	()	_____
Neuvontaan ja ohjaukseen tarkoitettu eNeuvonta	()	()	()	()	()	_____
Ongelmapelaamisen hoidossa tukemiseen tarkoitettu Peli poikki -ohjelma	()	()	()	()	()	_____

Vertaistuen saamiseen ongelmapelaajille Valtti-keskustelufoorumi	()	()	()	()	()	_____
Vertaistuen saamiseen ongelmapelaajille tarkoitettu Pelivoima- piiri-tekstiviestipalvelu	()	()	()	()	()	_____
Vertaistuen saamiseen läheisille tarkoitettu Tuuletin-keskusteluryhmä	()	()	()	()	()	_____
Vertaistuen saamiseen läheisille tarkoitettu Pelivoimapiiriteksti- viestipalvelu	()	()	()	()	()	_____
Yhteistyöhön liittyvä viestintä muista palveluista	()	()	()	()	()	_____
Yhteistyöhön liittyvät koulutukset ja seminaarit	()	()	()	()	()	_____

6) Arvioi Peluuria palvelukokonaisuutena, jossa on erilaisia internet- ja puhelinpalveluita. Minkä kouluarvosanan annat seuraaville Peluurin palveluiden toimivuuteen vaikuttaville asioille?

	Kouluarvosana palveluiden toteuttamiselle								Perustele näkemyksesi
	En tunne palvelua	10	9	8	7	6	5	4	
Peluurin kokonaisuuden kattavuus (palvelut, joita kokonaisuudessa on)	()	()	()	()	()	()	()	()	_____
Peluurin erilaisista palveluista tiedottaminen ja neuvonta	()	()	()	()	()	()	()	()	_____
Palveluohjauksen toimivuus (asiakkaat ovat päässeet tarvitse- maansa palveluun)	()	()	()	()	()	()	()	()	_____
Peluurin palveluiden vastaaminen ongel- mallisesti pelaavien asiakkaittesi tarpeisiin	()	()	()	()	()	()	()	()	_____
Palveluiden toteuttaminen (avun ja hoidon onnistuneisuus)	()	()	()	()	()	()	()	()	_____

Palveluiden sijoittuminen () () () () () () () () _____
osana pääkaupunkiseudulle
perustettavaa Peliklinikkaa

Palveluiden merkitys () () () () () () () () _____
osana muita ongelma-
pelaajien hoitopalveluita

7) Kerro siitä, kuinka Peluurin palveluita voitaisiin kehittää, jotta ne vastaisivat paremmin ongelmapelaajia työssään kohtaavien tarpeisiin.

Liite 2. Haastatellut henkilöt

Saini Mustalampi, kehittämispäällikkö, THL
Kari Haavisto, neuvotteleva virkamies, STM
Tapio Jaakkola, kehittämiskoordinaattori, Peliklinikka
Mari Pajula, kehittämispäällikkö, Peluuri
Aarne Kiviniemi, toiminnanjohtaja, Sininauhaliitto
Pekka Heinälä, johtava ylilääkäri, A-klinikkasäätiö
Paavo Viirikorpi, konsultti, Paavo Viirikorpi Tmi
Mari Aalto, sosiaalisen kuntoutuksen päällikkö, Helsingin kaupunki
Ulla Frantti-Malinen, toimitusjohtaja, Sosiaalipedagogiikan säätiö
Taru Kaikkonen, sosiaalipalvelupäällikkö, Kauniaisten kaupunki
Juha Leistola, A-klinikkatyön johtaja, Vantaan kaupunki
Johanna Lipponen, yhteiskuntavastuupäällikkö, Veikkaus
Pirjo Marjamäki, johtaja, Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca
Juha Neuvonen, talous- ja velkaneuvonta, Helsingin kaupunki
Kyösti Outinen (ja *Aulikki Ahlgrén-Rimpiläinen*) mielenterveys- ja päihdepalvelut, Espoo (kirjall.)
Marja Pura, psykologi, Oulun kaupunki
Hannu Rinkinen, yhteiskuntavastuupäällikkö, Raha-automaattiyhdistys
Kari Ruonala, palvelupäällikkö, sosiaali- ja mielenterveyspalvelut, Oulun kaupunki
Sami Vähäkuopus, myyntipäällikkö, Fintoto Oy
Airi Partanen, kehittämispäällikkö, THL

Liite 3. Peluuriin saapuvien puheluiden aikana esitetyt kysymykset pelaajille ja läheisille.

Kysy kaksi seuraavaa kysymystä ja merkitse alla oleviin kohtiin, mitkä palvelut ongelmallisesti pelaava asiakas tai hänen läheisensä tuntee ja mitä hän on käyttänyt sekä pyydä antamaan arvosana palveluille ja niiden hyödyllisyydelle. Tarvittaessa voit jatkaa tekstiä esim. paperin kääntöpuolelle.

1. Kerro, oletko käyttänyt joitain muita tähän Peluuri-kokonaisuuteen kuuluvia palveluja, kuin tätä auttavaa puhelinta? Tähänhän kuuluu lisäksi internet sivuilla testejä, neuvontaa (E-neuvonta), oma-apuohjelma Peli Poikki, Valtti keskustelufoorumi ja Pelivoimapiiri tekstiviestipalvelu (jos soittaja on omainen, mainitse netissä oleva neuvonta, omaisten vertaistukiryhmä Tuuletin ja Pelivoimapiirin tekstiviestipalvelu omaisille). Tunnetko näistä mitään ja oletko käyttänyt niitä?
2. Kerro kouluarvosanoin (4-10) arvosia Peluurin palveluiden heikkouksista, vahvuuksista ja hyödyllisyydestä itsellesi. Kerro myös kehittämisehdotuksia eli asioita, joilla palveluita voitaisiin parantaa entisestään?

ONGELMALLISESTI PELAAVILLE ASIAKKAILLE

Internet-sivuston tiedot ja testit

en tunne () tunnen, mutta en ole käyttänyt () arvosana (4-10) _____
Kerro, mikä on ollut palvelussa parasta ja miten sitä voitaisiin kehittää?

eNeuvonta

en tunne () tunnen, mutta en ole käyttänyt () arvosana (4-10) _____
Kerro, mikä on ollut palvelussa parasta ja miten sitä voitaisiin kehittää?

Oma-apuohjelma Peli poikki

en tunne () tunnen, mutta en ole käyttänyt () arvosana (4-10) _____
Kerro, mikä on ollut palvelussa parasta ja miten sitä voitaisiin kehittää?

Valtti-keskustelufoorumi

en tunne () tunnen, mutta en ole käyttänyt () arvosana (4-10) _____
Kerro, mikä on ollut palvelussa parasta ja miten sitä voitaisiin kehittää?

Pelivoimapiirin tekstiviestipalvelu

en tunne () tunnen, mutta en ole käyttänyt () arvosana (4-10) _____
Kerro, mikä on ollut palvelussa parasta ja miten sitä voitaisiin kehittää?

OMAISILLE/LÄHEISILLE

eNeuvonta

en tunne () tunnen, mutta en ole käyttänyt () arvosana (4-10) _____
Kerro, mikä on ollut palvelussa parasta ja miten sitä voitaisiin kehittää?

Vertaistukiryhmä Tuuletin

en tunne () tunnen, mutta en ole käyttänyt () arvosana (4-10) _____
Kerro, mikä on ollut palvelussa parasta ja miten sitä voitaisiin kehittää?

Pelivoimapiirin tekstiviestipalvelu omaisille

en tunne () tunnen, mutta en ole käyttänyt () arvosana (4-10) _____
Kerro, mikä on ollut palvelussa parasta ja miten sitä voitaisiin kehittää?

SEKÄ ONGELMALLISESTI PELAAVILLE ASIAKKAILLE ETTÄ OMAISILLE/LÄHEISILLE

Kerro vielä, minkä arvosanan annat tälle auttavalle puhelimelle? arvosana (4-10) _____
Kerro, mikä on ollut palvelussa parasta ja miten sitä voitaisiin kehittää?

Liite 4. Liitetaulukot

Liitetaulukko 1. Vastaajien organisaatio.

	lkm	%
Alle 5 000 asukkaan kunta	10	5
6 000–50 000 asukkaan kunta	31	14
Yli 50 000 asukkaan kunta	117	54
Kuntayhtymä	24	11
Seurakunta	24	11
Jokin muu, mikä?	12	6

Liitetaulukko 2. Vastaajat toimiala ja toiminta-alue.

	lkm	%
Lapset, nuoret ja perheet	75	35
Neuvolat	8	
Kasvatus- ja perheneuvonta	2	
Perhekeskukset	0	
Lastensuojelu	10	
Terveyspalvelut	34	
Nuorisotyö	10	
Työikäiset	28	13
Terveyspalvelut ja sairaanhoito	16	
Työterveyshuolto	1	
Perusterveydenhuolto	11	
Mielenterveyspalvelut	0	
Päihdepalvelut	0	
Kuntoutus	0	
Sosiaalipalvelut	0	
Aikuissosiaalityö	3	
Sosiaaliturva	1	
Ikäihmiset	8	4
Ehkäisevät palvelut	1	
Palvelutarpeen arviointi	0	
Terveyspalvelut	4	
Asumispalvelut	1	
Kotipalvelu ja kotisairaanhoito	1	
Mielenterveyspalvelut	54	25
Mielenterveyshäiriöiden tunnistaminen	1	
Mielenterveyshäiriöiden perustason hoito	1	
Psykiatrinen avohoito	20	
Psykiatrinen sairaalahoito	13	
Psykiatrinen kuntoutus	8	

Päihdetyö ja -palvelut	23	11
Ehkäisevä työ	0	
Avohoito A-klinikka	8	
Avohoito muu kuin A-klinikkatyö	6	
Nuorisoasema	3	
Päiväkeskus tai ja muu matalan kynnyksen palvelu	0	
Laitoshoito	1	
Kuntoutus	0	
Asumis- ja tukipalvelut	2	
Vammaispalvelut	2	1
Henkilökohtainen apu	0	
Kehitysvammaisten erityispalvelut	0	
Arjen avun palvelut (kuljetuspalvelut, tulkkipalvelut, sopeutumisvalmennus)	0	
Asumispalvelut	0	
Päivätoiminta	0	
Työllistymistä tukeva toiminta	1	
Talous- ja velkaneuvonta	8	4
Diakoniatoimi	17	8
Talous- ja velkaneuvonta	1	
Päihdetyö	2	
Terveysten edistäminen	0	
Maahanmuuttajatyö	1	
Vammaistyö	0	
Nuorisotyö	0	
Vanhustyö	4	
Rahapeliongelmiin erikoistunut työ	0	0
Yht.	215	100

* Toimialojen alla olevat lukumäärät eivät muodosta 100:aa , sillä vastaajat ovat voineet jättää laittamatta toimialaa koskevan tiedon.

Liitetaulukko 3. Peluurin tunnettuus alueittain.

	tuntee erittäin hyvin	hyvin	jonkin verran	vähän	ei tunne lainkaan	Yht.	lkm
Etelä-Karjala	0	33	33	33	0	100	3
Pirkanmaa	0	11	44	22	22	100	9
Uusimaa	0	11	11	42	37	100	19
Pohjois-Karjala	0	0	14	43	43	100	7
Satakunta	0	0	25	25	50	100	8
Helsinki	0	2	17	24	57	100	109
Etelä-Savo	0	0	20	20	60	100	5
Etelä-Pohjanmaa	0	0	0	33	67	100	3
Päijät-Häme	0	0	0	33	67	100	3
Varsinais-Suomi	0	8	0	25	67	100	12
Keski-Suomi	0	0	29	0	71	100	7
Pohjois-Pohjanmaa	0	0	0	29	71	100	7
Kymenlaakso	0	0	0	25	75	100	4
Kanta-Häme	0	0	17	0	83	100	6
Pohjois-Savo	0	0	17	0	83	100	6
Lappi	0	0	14	0	86	100	7
Itä-Uusimaa	0	0	0	0	100	100	1
Kainuu	0	0	0	0	100	100	1
Keski-Pohjanmaa	0	0	0	0	100	100	1
Pohjanmaa	0	0	0	0	100	100	2

Liitetaulukko 4. Peluurin osa-alueiden tunnettuus toimialoitain ("jonkin verran", "hyvin" ja "erittäin hyvin" vastanneet), lkm

Ongelmapelaamisen toteaminen ja tilannearviointi (internet-sivusto)							
Lapset, nuoret ja perheet	Työikäiset	Ikäihmiset	Mielenterveyspalvelut	Päihdetyö ja -palvelut	Vammais- palvelut	Talous- ja velkaneuvonta	Diakonia- toimi
14	7	13	11	52	0	38	13
Neuvontaan ja ohjaukseen tarkoitettu auttava puhelin							
Lapset, nuoret ja perheet	Työikäiset	Ikäihmiset	Mielenterveyspalvelut	Päihdetyö ja -palvelut	Vammais- palvelut	Talous- ja velkaneuvonta	Diakonia- toimi
24	7	13	17	57	50	50	31
Neuvontaan ja ohjaukseen tarkoitettu eNeuvonta							
Lapset, nuoret ja perheet	Työikäiset	Ikäihmiset	Mielenterveyspalvelut	Päihdetyö ja -palvelut	Vammais- palvelut	Talous- ja velkaneuvonta	Diakonia- toimi
11	4	0	4	22	0	25	6
Ongelmapelaamisen hoidossa tukemiseen tarkoitettu Peli poikki -ohjelma							
Lapset, nuoret ja perheet	Työikäiset	Ikäihmiset	Mielenterveyspalvelut	Päihdetyö ja -palvelut	Vammais- palvelut	Talous- ja velkaneuvonta	Diakonia- toimi
5	7	0	6	39	0	14	13
Vertaistuen saamiseen ongelmapelaajille tarkoitettu Valtti-keskustelufoorumi							
Lapset, nuoret ja perheet	Työikäiset	Ikäihmiset	Mielenterveyspalvelut	Päihdetyö ja -palvelut	Vammais- palvelut	Talous- ja velkaneuvonta	Diakonia- toimi
4	0	0	4	35	0	13	0
Vertaistuen saamiseen ongelmapelaajille tarkoitettu Pelivoimapiiri-tekstiviestipalvelu							
Lapset, nuoret ja perheet	Työikäiset	Ikäihmiset	Mielenterveyspalvelut	Päihdetyö ja -palvelut	Vammais- palvelut	Talous- ja velkaneuvonta	Diakonia- toimi
7	4	0	2	30	0	0	0
Vertaistuen saamiseen läheisille tarkoitettu Tuuletin-keskusteluryhmä							
Lapset, nuoret ja perheet	Työikäiset	Ikäihmiset	Mielenterveyspalvelut	Päihdetyö ja -palvelut	Vammais- palvelut	Talous- ja velkaneuvonta	Diakonia- toimi
3	0	0	0	5	0	0	0
Vertaistuen saamiseen läheisille tarkoitettu Pelivoimapiiri							
Lapset, nuoret ja perheet	Työikäiset	Ikäihmiset	Mielenterveyspalvelut	Päihdetyö ja -palvelut	Vammais- palvelut	Talous- ja velkaneuvonta	Diakonia- toimi
4	4	0	2	22	0	0	0
Yhteistyöhön liittyvä viestintä muista palveluista							
Lapset, nuoret ja perheet	Työikäiset	Ikäihmiset	Mielenterveyspalvelut	Päihdetyö ja -palvelut	Vammais- palvelut	Talous- ja velkaneuvonta	Diakonia- toimi
4	4	13	0	13	0	13	0
Yhteistyöhön liittyvät koulutukset ja seminaarit							
Lapset, nuoret ja perheet	Työikäiset	Ikäihmiset	Mielenterveyspalvelut	Päihdetyö ja -palvelut	Vammais- palvelut	Talous- ja velkaneuvonta	Diakonia- toimi
4	7	13	0	26	0	0	6