
2012
Toimintakertomus



Peliklinikka

Toimintakertomus 2012

Peliklinikan toiminta-ajatus

Peliklinikka on erityisesti rahapeliongelmiin erikoistunut palvelukokonaisuus, joka tuottaa ja kehittää monitoimijaperiaatteella matalan kynnyksen palveluja pelaajille, heidän läheisilleen ja peliongelmaa työssään kohtaaville.

Peliklinikan visio

Peliklinikka on Suomen johtava peliongelmiin erikoistunut palvelu-, osaamis- ja kehittämisskeskus.

Peliklinikka 2012

Peliklinikalla tarjotaan ja kehitetään keskitetysti matalan kynnyksen palveluita avohoitona, tuki- ja neuvontapalveluina, konsultaatiopalveluina, verkostotyönä sekä ryhmä-, vertais- ja pari-työskentelymalleina. Osa asiakastyöstä toteutetaan puhelin- ja/tai verkkopalveluna.

Peliklinikka on kumppanuussopimukseen perustuva kokeilu (2010–2014), jossa ovat mukana; Helsingin kaupunki, Vantaan kaupunki, Socca - Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), A-klinikkasäätiö ja Sininauhaliitto. Hankkeen rahoituksesta vastaavat hankesopimuksen mukaisesti sopimuskumppanit tuottaen oman osansa Peliklinikan palvelukokonaisuudesta; avohoidosta vastaavat kunnat, Peli poikki – ohjelmaa rahoittaa THL, Tiltti on RAY-rahoitteinen hanke, kehittämis- ja tiedotusresurssin rahoitus tulee THL:lta. Peluurin toiminnan rahoitus tulee suomalaisilta rahapeliyhteisöiltä.

Palveluista osa on alueellisia ja osa valtakunnallisia. Avohoidon palvelut kattavat yli 18 -vuotiaita asukkaita. Lisäksi on sovittu, että Kauniaisten asukkaat voivat käyttää Peliklinikan avohoidon palveluja. Peli poikki -ohjelma on valtakunnallinen ja siinä on myös asiakkaiden alaikäraja 18 vuotta. Peluurin sähköiset ja puhelinpalvelut ovat valtakunnallisia.

Kaikki Peliklinikan palvelut ovat maksuttomia. Tavoitteena on luoda asiakkaalle palveluvalikko, josta löytyy jokaiselle asiakkaalle ja jokaiseen ongelman vaiheeseen sopiva palvelu Peluurin ja Tiltin kevyistä tuki-, ohjaus- ja neuvontapalveluista avohoidon intensiiviseen terapiaan.

Peliklinikan palvelukokonaisuuden palveluksessa on yhteensä 17 kokoaikaista ja osa-aikaista työntekijää. Peliklinikka kerää ja myös tuottaa tietoa peliongelma- ja ongelmapelaajista tutkimuksen käyttöön.

| Peliklinikan asiakkaat 2012 | 1 | 2 | HUOM. |
|-----------------------------|-------|-------|--|
| Avohoidon palvelut | 154 | 1 356 | 1) Uusia asiakkaita, 2) Asiakaskäynnit |
| Tiltti | 169 | 925 | 1) Ensikäynnit, 2) Käynnit yhteensä |
| Peluuri | | | |
| - Auttava puhelin | 1 374 | 2 975 | 1) Peliongelmapuhelut, 2) Kaikki vastatut |
| - Pelivoimapiiri | 276 | 333 | 1) Uudet jäsenet, 2) Jäsenet yhteensä |
| - Peli poikki | 209 | 164 | 1) Uudet rekisteröityneet, 2) Suorittaneet |

Taulukko 1: Peliklinikan asiakasmääriä vuonna 2012. Peliklinikan asiakasmääristä löytyvät tarkemmat tiedot liitteessä 3.

Yleistä

Peliklinikka on lunastanut paikkansa ja sen palveluille on kysyntää. Asiakasmäärät ovat kasvaneet kaikissa Peliklinikan palveluissa. Noin puolet kaikista asiakkaista on ensi kertaa apua hakevia. Merkittävintä kävijämäärän kasvu on ollut info- ja tukipiste Tiltissä, 48 %. Tämä kehitys on luontevaa, sillä toiminta on nyt jatkunut kaksi vuotta ja Tiltin kaltaisessa matalan kynnyksen palvelussa ottaa oman aikansa ennen kuin se löytää paikkansa ja tulee tunnetuksi pelaajien ja läheisten keskuudessa.

Palvelut rahapeliongelmissa

Avohoito

Peliklinikan avohoidossa tarjotaan monipuolista tukea ja hoitoa yksilö-, pari- perhe- tai ryhmämuotoisena. Peliklinikan avohoito on peliongelman hoitoon ja hoidon kehittämiseen erikoistunut yksikkö. Toiminta-ajatuksena on keskittyä tarkastelemaan pelaamista osana peliongelmaisen elämäkokonaisuutta, johon voi kuulua jo pelaamista edeltäviä mielenterveyden tai ihmissuhteiden ongelmia.

Avohoidossa työskentelee kolme Helsingin ja Vantaan kaupunkien terapeuttia. Psykologin toimi oli avoimena helmikuusta kevään lopulle. Uusi psykologi aloitti kesäkuun 2012 alussa. Peluurin asiakastyönkoordinaattori Annina Aaltonen on osallistunut Vantaan kaupungin ja Sininauhalliton sopimuksella avohoidon asiakastyöhön. Se on samalla ollut osa hänen psykoterapian erikoistumisopintojaan.

Uusia asiakkaita avohoitoon on tullut tiheään tahtiin ja alkuvuosi 2012 oli aiempaa vilkkaampi. Hoitotiimi oli keväällä kuukausia vajaalla miehityksellä, koska psykologin paikka oli täyttämättä. Siitä johtuen työskentely painottui enemmän asiakastyöhön kehittämistyön kustannuksella.

Peliklinikan avohoito on tarkoitettu helsinkiläisille, vantaalaisille ja kauniaislaisille. Helsinkiläisten osuus on tasaisesti kasvanut ja helsinkiläisiä oli neljä viidestä avohoidon avunhakijoista. Avohoitoon kirjautui vuoden loppuun mennessä yhteensä 154 uutta asiakasta. Vantaalaisia heistä oli 30. Asiakastapaamisia oli vuoden 2012 aikana yhteensä 1 356.

Avohoitoon varatuista asiakasajoista keskimäärin kolmannes on jäänyt käyttämättä, koska ajan varannut asiakas ei ole tullut eikä ole ennakkoon perunut aikaa. Tähän on pyritty nyt puuttamaan ja joulukuusta 2012 alkaen asiakkaat ovat saaneet vuorokautta ennen varattua aikaa muistutuksen tekstiviestillä.

Toimintavuoden 2012 aikana keskeistä Peliklinikan avohoidossa on ollut asiakasseurannan kehittäminen ja toteuttaminen. Samalla on paneuduttu kirjaamiskäytäntöjen parantamiseen ja valmisteltu Peliklinikalle omaa sähköisen asiakasrekisterin osuutta Helsingin kaupungin Terveystietojärjestelmään.

Avohoidon tiimi on myös osallistunut Peliklinikan ammattilaisille suunnattuihin Avoimet ovet – tilaisuuksiin ja vastannut yhden tilaisuuden kokonaisuudesta.

Parien kanssa työskentely on todettu hyödylliseksi toimintamuodoksi. Pariterapiamallin kehittämistä jatketaan edelleen.

THL:n projektitutkija, psykologi Sari Castrén toteutti keväällä 2012 professori R.Ladouceurin kehittämän 12 kerran KBT-ohjelman hoitokokeilun. Kokeiluun rekrytoitiin yhteensä kuusi asiakasta. Sari Castrén on raportoinut sen tuloksia Peliklinikalla ja mm. Valtakunnallisilla Päihde- ja mielenterveyspäivillä sekä Lääkäripäivillä. Kokeilu toteutettiin THL:n ja Peliklinikan yhteistyönä. Tavoitteena on jatkaa mallin pilotointia Peliklinikalla vuonna 2013.

Ryhmätoiminta

Ryhmätoiminnan kehittäminen Tiltin kanssa on jatkunut. Keväällä 2012 aloitti Naistenryhmä ja se jatkui vuoden loppuun. Ryhmää ovat vetäneet Peliklinikan sosiaaliterapeutti ja Tiltin projektityöntekijä.

Lääkehoitotutkimus

THL:n Mielenterveys- ja päihdepalvelut -osaston kanssa yhteistyössä Peliklinikan tiloissa toteutetaan *Rahapeliriippuvuuden hoitaminen kohdennetulla naltreksonlääkityksellä ja oppimismallilla* -tutkimus. Tavoite oli saada yhteensä 100 asiakasta vuoden 2012 loppuun mennessä, ja se saavutettiin syksyn 2012 aikana. Peliklinikan hoitotiimi ei enää vuoden 2012 aikana ole osallistunut tutkimukseen.

Peluuri

Peluuri on valtakunnallinen palvelukokonaisuus peliongelmaisille ja heidän läheisilleen ja toimii osana Peliklinikkaa. Peluurissa on kolme kokoaikaista ja kolme osa-aikaista työntekijää.

Peluuri ehkäisee ja vähentää pelaamisesta aiheutuvia sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja tuottamalla ja välittämällä ensikäden tuki- ohjaus- ja neuvontapalveluita sekä tietoa, joka koskee peliongelmaa, sen ehkäisyä ja hoitoa. Peluurin auttavassa puhelimessa vastattiin 1 374 peliongelmapuheluun. Peluuriin eNeuvonta vastaa internetin kautta tulleisiin kysymyksiin ja vuoden aikana on vastattu 114 peliongelmaa käsittelevään kysymykseen. Tekstiviestipalvelu Pelivoimapiiriin hakeutui alkuvuoden aikana 276 uutta asiakasta.

Asiakastyön kehittämistä on jatkettu vuoden 2012 aikana sekä yksittäisten palveluiden ja työmuotojen että palvelukokonaisuuden toimivuuden näkökulmasta. Palvelukokonaisuutta on sovitettu osaksi pelihaittapalveluiden kokonaisuutta ja sähköistävää viestintäkulttuuria panostamalla internet- ja tekstiviestipalveluihin ja hahmottamalla palveluita paitsi osana Peluurin, myös Peliklinikan palvelukokonaisuutta.

Peluurissa käynnistettiin huhtikuun alussa Peluurin, Harvard Medical Schoolin ja THL:n yhteistyöhankkeena BBGS-tutkimusprojekti. Se on BBGS-seulaan ja siihen liittyvään itseopiskelumateriaaliin liittyvä vaikuttavuustutkimus. Tutkimukseen rekrytoitiin toimintavuonna tavoitteen mukaiset 50 asiakasta ja seurantapuhelut ovat käynnistyneet. Tutkimus on otettu positiivisesti vastaan soittajien taholta.

Kolmen puhelun ohjelman on Peluurin auttavan puhelimen tukimuoto. Asiakas saa kolmen puhelinkeskustelun aikana tukea, ohjausta ja neuvontaa peliongelmansa käsittelyyn Peluurin työntekijältä. Puhelinkeskustelut toteutetaan asiakkaan tilanteesta riippuen yhden – kahden viikon välein. Vuosille 2011 ja 2012 ajoittuneesta pilotoinnista tuotettiin alkuvuoden 2012 aikana yhteenveto, jossa arvioitiin ohjelman vaikutuksia ja käytettävyyttä osana Peluurin toimintaa. Yhteenvedossa todettiin ohjelman sopivan hyvin osaksi toimintaa ja soveltuvan parhaiten Pathways – mallin mukaisille 1-tyyppin pelaajille.

Yhteistyössä RAY:n kanssa käynnistettiin keväällä RAY:n nettiasiakkaille soittopyyntöpalvelu. Siinä pelirajoituksen itselleen ottaville pelaaja-asiakkaille tarjotaan mahdollisuutta, että Peluurista soitetaan asiakkaalle päin tilanteen arvioimiseksi ja asiakkaan tukemiseksi.

Keväällä 2012 Peluuri taustaorganisaatioineen kutsui yhdessä SOSTEn ja EHYTin kanssa koolle pelitoiminnan tuotoilla toimintaansa rahoittavia toimijoita keskustelemaan rooleista ja tavoitteista pelihaittojen torjunnassa. Peluurin strategia vuosille 2013–2016 valmistui loppuvuonna.

Pelivoimapiiri

Pelivoimapiiri-palvelu siirtyi vuoden 2012 alusta kokonaan osaksi Peluurin peliyhteisörahoitteista kokonaisuutta. A-klinikkasäätiö on vastannut edelleen palvelun teknisestä ylläpidosta ja palvelua on kehitetty edelleen yhdessä A-klinikkasäätiön kanssa. Pelivoimapiirissä on käynnistynyt uutena tukimuotona Tiltin vertaisohjaajan vetämä tukiryhmä pelaajille. Kokemukset yhteistyöstä ovat olleet positiivisia. Tiltin tiedotusrenkas Pelivoimapiirissä on toiminut Tiltin kävijäkunnalle tärkeänä palvelumuotona. Sen kautta välitetään Tiltin kävijöille tietoa Tiltin tapahtumista.

Peli poikki

Peluurin yhteydessä toimiva Peli Poikki-hoitomalli jatkoi toimintaansa. Kyseessä on verkossa toimiva oma-apuopas peliongelman hoitoon. Ohjelmaa rahoittaa Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, jolla on ohjelman käyttöoikeudet Suomessa. Siinä on työskennellyt kaksi verkkoterapeuttia Peluurin puitteissa ja kaksi terapeuttia Kuopion kriisikeskuksessa sekä lisäksi Peliklinikan hoitotiimi on myös jonkin verran osallistunut asiakkaiden hoitoon. Lisäksi Peluurin asiakastyön koordinaattori on pienellä työpanoksella tehnyt asiakastyötä myös Peli Poikki ohjelmassa.¹

Uusi ohjelmistoversio tuli käyttöön vuoden alusta. Ohjelmaan hakeutuminen on jatkunut vilkkaana. Jonotusaika on ollut keskimäärin neljästä aina seitsemään viikkoa. Ohjelman on suorittanut joulukuun loppuun 2012 yhteensä 164 henkilöä.

Tiltti

Tiltti on Sininauhaliiton kehittämishanke, jota rahoittaa Raha-automaattiyhdistys. Tiltin matalan kynnyksen info- ja tukipiste toimii osana Peliklinikkaa. Peliklinikan palvelukokonaisuudessa Tiltti-hankkeen erityisenä tavoitteena on kehittää helposti lähestyttäviä matalan kynnyksen tuki- ja neuvontapalveluita ja toimintamuotoja, joissa luodaan toimintaedellytyksiä vertaistuelle ja edistetään pelaajien sekä läheisten vertaistuellisia kontakteja.

Kuluneena toimintavuonna Tiltissä keskityttiin jatkamaan hankkeen alkujaksolla kehitetyn toimintakonseptin mukaista perustoimintaa ja kehittämään sitä. Vuoden 2012 alusta Tiltti on ollut avoinna maanantaista keskiviikkoon klo 15–18. Tiltin Avointen ovien tuki- ja neuvontavastaanotolta on ohjattu kävijöitä kaikkiin Peliklinikan palveluihin ja Tiltin omiin toimintamuotoihin kuten avoimiin tai suljettuihin pelaajille tai läheisille suunnattuihin vertaisryhmiin, Takuu-Säätiön kanssa yhteistyössä järjestettyyn Talous-tiistai -neuvontavastaanottoon tai tietoisuuskampanoihin.

¹ Toiminnallisesti ja rahoituskellisesti erotettuna Peluurin peliyhtiörahoitteisesta toiminnasta, ts. tältä osin toiminta on rahoitettu THL:n sopimuksen mukaisella rahoituksella.

Tiltin kävijämäärät ovat jatkaneet tasaista kasvuaan, yhteensä käyntejä oli 2012 loppuun mennessä 925 eli 299 käyntiä enemmän kuin edellisenä vuonna. Kuluneen vuoden aikana on huomattu, että vertaistuesta on tullut monelle ensikävijälle syy asioida Tiltissä yhä uudelleen. Ensikäyntien määrä on hieman vähentynyt ollen nyt 169 mutta samat ihmiset tulevat yhä useammin uudelleen. Kävijämäärien kasvun myötä toiminnan painopiste on muuttumassa työntekijän antamasta tuesta ja neuvonnasta vertaistukeen ja vertaisneuvontaan.

Tiltissä aloitettiin tammikuussa 2012 vapaaehtoistoiminta. Hankkeen kouluttamat 6 vertaistukihenkilöä ovat tukeneet 19:ää eri tuettavaa sekä kahdenkeskisissä tukisuhteissa että Avointen ovien yhteyteen sovitussa vertaispäivystyksissä. Tukitapaamisia on toteutunut yhteensä 100 ja vertaispäivystyksiä on ollut yhteensä 8. Tuettavat ovat löytyneet suoraan Tiltin Avointen ovien kävijöistä ja Peliklinikan muista palveluista. Lisäksi yksi vapaaehtoisista on ohjannut Pelivoimapiirissä tekstiviestiryhmää.

Syksyllä vertaisryhmän vertaisohjaajia kouluttavan Sosiaalipedagogiikan säätiön Pelirajat'on -hankkeen kanssa aloitetun yhteistyön myötä Tiltin tilassa on kokoontunut syksyllä yksi Pelirajat'on pelaajien vertaisryhmä. Kesäaikaan toukokuusta elokuuhun Tiltin tilassa kokoontui Helsingin Gambler's Anonymous (GA) -ryhmä.

Kehittäminen, seuranta ja hallinto

Kehittämistyö, osaamisen kertyminen ja levittäminen

Peliklinikka toimii resurssikeskuksena pääkaupunkiseudun perus- ja erityispalveluille pelihaittoja ja ongelmapelaamista koskeissa kysymyksissä ja tukee näitä koulutuksellisin ja tiedotuksen keinoin kaupunkien tarpeen mukaan. Peliklinikalla on järjestetty kevään aikana kaksi ammattilaisten avoimet ovet -tilaisuutta. Niissä on ollut mukana yhteensä 31 henkilöä. Lisäksi Vantaalla järjestettiin maaliskuussa koulutus nuorisotyöntekijöille. Näiden lisäksi Peliklinikalla vieraili myös muita ammattilaistryhmiä tutustumassa Peliklinikan toimintamalliin ja rahapeliongelmissa auttamiseen. Yhteensä vuoden aikana Peliklinikalla vieraili 98 ammattilaista. (ks. Liite 1)

Peliklinikka järjesti Valtakunnallisille Päihde- ja mielenterveyspäiville rahapelisession "Ongelmapelaajien hoito - rahapeli hinta?" 16.10.2012 Session puheenjohtajana toimi kehittämisskoordinaattori Tapio Jaakkola. Puhujina; olivat; projektipäällikkö Jenni Kämppi Sininauhaliitto, projektitutkija Sari Castren THL, erikoistutkija Tuukka Tammi THL ja TT Janne Nikkinen, Helsingin yliopisto. Paikalle oli ilmoittautunut 60 henkilöä. Sessio onnistui hyvin.

Peliklinikan kehittämistavoitteita on täsmennetty ja päivitetty. Johtoryhmä käsitteli tavoitteita tammikuun kokouksessaan. Peliklinikan henkilöstön ja johtoryhmän työseminaarissa 30.10.2012 pohdittiin hankkeen välitilinpäätöstä hankkeesta ja Peliklinikan väliraporttia sekä sitä, mitä kehittämistyössä vielä pitäisi saada aikaan.

Peliklinikan työntekijöiden osaamisen kehittämistä on tuettu koulutuksen ja yhteisten kokemusten jakamisella. Henkilöstö on osallistunut rahapelihaittoja, tutkimusta ja hoitoa käsitteleviin koulutuksiin sekä kotimaisiin ja kansainvälisiin seminaareihin. Lisäksi useat Peliklinikan työntekijät ovat itse pitäneet luentoja ja osallistuneet koulutustilaisuuksiin rahapeliongelmaan liittyen. (ks. Liite 2).

Kehittämistä edistetään luomalla Peliklinikalle kehittämistä tukevat rakenteet. Peliklinikalla on pidetty toimintavuoden aikana kolme kehittämisspäivää henkilöstölle ja lisäksi henkilöstökokouksia on käytetty kehittämistyöhön. Asiakastyönfoorumi aloitti syyskuussa 2012. Foorumi toimii Peliklinikalla asiakastyötä tekevien työntekijöiden avoimena keskustelu- ja kehittämissfoorumina.

Peliklinikan vastuhenkilöt osallistuivat sisäisen arvioinnin välineen (REA) rahapelityöpajaan 16.2.2012. Työpajassa todettiin käytössä olleen pilottiversion pulmat ja työtä jatketaan REA:lla kun uusi kehitysversio työkalusta on valmis. Innokylän REA-työkalu palvelee myös kehitettyjen käytäntöjen levittämistä. Osana Peliklinikan osaamisen kehittämistä kehittämisskoordinaattori on osallistunut THL:n päihde- ja mielenterveystyön kehittämissverkostoon.

Peliklinikka on osallistunut Pelihaitta-alan hanketoimijoiden verkostoihin sekä THL:n *Rahapelihaitta*-verkostoon. Kehittämisskoordinaattori on osallistunut konsulttina Peli poikki -ohjelman uuden version käyttöönottoon.

Peliklinikalla osallistuttiin myös ensimmäisen selkokiehityksen tukimateriaalin tuottamiseen rahapeliongelman tukimateriaalin tuottamiseen THL:n, Sininauhaliiton, Peluurin ja Selkokeskuksen yhteistyönä. Selkokeskus myönsi aineistolle selkotunnuksen.

Seuranta ja arviointi

Peliklinikan palvelukokonaisuuteen on kytketty tutkimus ja arviointi. Näillä toimilla pyritään varmistamaan, että toiminta on laadukasta ja että rahapelaamiseen kytkeytyvistä ongelmista voidaan esittää tutkittua tietoa erityisesti hoidon ja tuen piiriin hakeutuvien osalta. Peliklinikan palveluiden vaikutuksia asiakkaille seurataan muun muassa asiakaspalautteen, hankkeiden ulkoisen arvioinnin ja Peliklinikan omien arviointiprosessien avulla.

Peliklinikan oma tutkimustoiminta on suunnattu vuonna 2012 erityisesti oman perustyön ja Peliklinikan kokonaisuuden kehittämiseen. Painopiste tutkimuksen osalta on tiedonkeruussa tutkimuksen tarpeisiin ja raportoinnissa. Peliklinikan Toimintakatsaus 2012 julkaistiin vuoden lopussa. Siinä kuvattiin laajasti toimintaa ja Peliklinikan pelaaja-asiakkaiden profiilia sekä heille pelaamisesta aiheutuneita haittoja. Raportin osana julkaistiin myös Peluurin puolivuosisraportti 2012.

Vuoden 2012 alussa Peliklinikalla on käynnistetty kattava hoitoprosessin seurantahake. Muutos aikaisempaan tiedonkeruuseen liittyy erityisesti eri hoitovaiheiden lähempään tarkasteluun. Jatkossa Peliklinikan avohoidon asiakkailta kerätään systemaattista tietoa kolmessa vaiheessa yhteensä 11 lomakkeella ja kyselyllä. Tämän avulla pystytään paremmin seuraamaan ja arvioimaan, miten hoito asiakkaisiin vaikuttaa. Muutosta tarkastellaan erityisesti pelikäyttäytymisessä, pelaamisen ajatusten häiritsevyydessä² sekä tyytyväisyydessä eri elämänalueisiin³. Tämän lisäksi luvan antaneita voidaan lähestyä kuuden ja 12 kuukauden päästä hoidon lopettamisesta seurantalomakkeella.

Peliklinikan avohoidon asiakkailta pyydetään lupa siihen, että heitä voidaan lähestyä palautteja seurantakyselyillä. Noin 70 prosenttia antaa tähän suostumuksensa. Tutkija on kerännyt kesällä 2012 avohoidon asiakkaita koskevan asiakaspalauteaineiston. Sen tuloksia esitellään vuoden 2013 alussa julkaistavassa Peliklinikka-hankkeen väliraportissa. Asiakaskysely painottuu palvelun saavutettavuuteen, hoidossa oloon ja nykyvointiin. Se on toteutettu Questback-palvelun avulla. Vastausprosentti⁴ vuonna 2012 oli 30 prosenttia. Palautetta käytetään Peliklinikan palvelujen kehittämiseen.

Tutkija on yhdessä kehittämiskoordinaattorin ja avohoidon tiimin kanssa jatkanut seurantahankkeen toteuttamista ja kehittämistä. Seurantahanketta jatketaan nykyisellä tiedolla hankkeen loppuun asti. Alati kertyvää aineistoa käytetään kuitenkin jatkuvasti asiakastyön kehittämiseen.

Tiedonkeruun osalta Peliklinikan kehittämiskoordinaattori, tutkija ja sosiaaliterapeutti ovat lisäksi osallistuneet Peliklinikan sähköisen asiakasrekisterin kehittämiseen, määrittellen Helsingin kaupungin viralliseen asiakastietokantaan vietävien asiakastietojen sisällöt. Peliklinikan on tarkoitus päästä mukaan Helsingin sosiaaliviraston Effica-järjestelmään vuoden 2013 alussa.

Tutkijan työpanoksesta puolet on vielä alkuvuonna mennyt rahapelien arviointijärjestelmää kehittävän työryhmän sihteerinä toimimiseen. Työryhmä luovutti raportin *Ehdotus rahapeleihin kytkeytyvien haittojen arviointijärjestelmäksi* SM:n ja STM:n kansliapäälliköille 20.3.2012. Tämän lisäksi tutkija on tehnyt THL:n pelihaitat –kokonaisuuden puitteissa eri toimeksiantoja.

THL:n projektitutkija Sari Castren on tutkinut Peli poikki-ohjelman asiakkaita. Häneltä on ilmestynyt kaksi artikkelia, toinen *Psychiatria Fennicassa* julkaistu artikkeli käsittelee ohjelman asiakkaiden demografista profiilia ja ongelmapelaamista ennustavia tekijöitä ja *Scandinavian Journal of Psychology*ssa julkaistu ohjelman vaikutuksia asiakkaisiin.⁵

Peliklinikan viestintä

Peliklinikan viestintää toteutetaan vuotuisten viestintäsuunnitelmien pohjalta, jotka perustuvat Peliklinikan johtoryhmän hyväksymään viestintästrategiaan. Peliklinikan tiedottamisessa ja markkinoinnissa huomioidaan eri asiakasryhmät ja sopijapuolet.

² pelihimon tunne

³ mm. perhesuhteet, talous, henkinen hyvinvointi

⁴ Luvan antaneista asiakkaista

⁵ Castrén, S., Pankakoski, M., Ladouceur, R., Lahti, T. (2012). Internet-based 8-week therapy for gambling problems: sociodemographic characteristics of the participants. *Psychiatria Fennica*, 43, 67-84.

Castrén S, Pankakoski M, Tamminen M, Lipsanen J, Ladouceur R, Lahti T. Internet-based CBT intervention for gamblers in Finland: experiences from the field. In press 2012/*Scandinavian Journal of Psychology*.

Vuonna 2012 painopiste oli hankekumppaneihin kohdistuvassa viestinnässä. Peliklinikan viestinnän keskeisiä tehtäviä ovat olleet Peliklinikan toiminnasta tiedottaminen ja markkinointi mm. Peliklinikan verkkosivut, palveluiden kysyntään vaikuttaminen asiakas- ja hankekumppaniviestinnän keinoin sekä muu viestinnän koordinoiti hankkeen eri toimijoiden ja kumppaneiden kanssa.

Peliklinikan palvelut olivat vuoden aikana esillä useilla messuilla (Liite 3), jolloin keskustelutettiin ammattilaisia ja mielenterveyskuntoutujia eri auttamiskeinoista ja kerrottiin tietoisuutta Tiltin vertaistuesta. Päihde- ja mielenterveyspäivillä luennoitiin mm. Peliklinikan ja Tiltin toiminnasta, lääketoimituksesta sekä Peluurin Peli Poikki -ohjelmasta.

Tiedottaja-toimittaja on osallistunut vuoden 2012 aikana THL:n Pelihaitta-verkkouudistuksen suunnitteluun ja sisällöntuotantoon. Lisäksi hän on osallistunut Rahapelaamisen vuosikirja 2012:n tuotantoon ja kirjoittamiseen.

Peluurissa ja Tiltissä viestinnän osaamista ja resursointia on kehitetty viestintäkoulutuksiin osallistumisen ohella palkkaamalla Peluurille ja Tiltille viestinnän projektityöntekijä.

Kansainvälinen toiminta

Peliklinikka-konsepti on edelleen herättänyt kiinnostusta myös rajojen ulkopuolella. Vuoden aikana klinikalla vieraili kaksi kansainvälistä valtuuskuntaa, joille esiteltiin Peliklinikan palveluja, Suomen rahapelijärjestelmää sekä peliongelmia.

Toukokuussa Peliklinikalla vieraili Etelä-Korean valtion rahapelikomissio (The National Gaming Control Commission of Republic of Korea) edustajia. Eteläkorealaisia kiinnostivat etenkin Peliklinikan monipuoliset hoito- ja tukipalvelut. Etelä-Korean valtion rahapelikomissiolle on keskitetty toiminnot, jotka Suomessa kuuluvat eri tahojen vastuulle sekä pelitoiminnan kontrolli että pelihaittojen ehkäisy mm. tuki- ja hoitopalveluita tarjoamalla kuuluvat komissiolle. Eteläkorealaisten vierailijaryhmää johti komission puheenjohtaja, ministeri Seung-Yee Kim. Peliongelmaisista auttavalla klinikalta vieraaksi olivat tulleet johtaja Kim Seung Kyu sekä asiantuntija Jee Sun Kim lisäksi mukana oli konsultti Glen K. Ahn. Peliklinikan hoito- ja tukipalveluista tietoja kertoivat kehittämissuunnittelija Tapio Jaakkola, tutkijat Antti Murto ja Sari Castren sekä projektipäällikkö Jenni Kämpä.

Lokakuussa oli käymässä Norjan valtion pelimarkkinoita valvovan viranomaisen Lotteri- og sifsetilsynet kuuden henkilön tiimi (Team marknadskontroll og speleåtferd) senior adviser Jonny Engebøen johdolla ja lisäksi mukana heidän isäntinään oli POHAN kolme virkamiestä. Tiimin vastaa; laittoman pelaamisen estämisestä, markkinoinnin valvonnasta, ulkomaille suuntautuvan pelaamisen estämisen seurannasta, pelihaittojen tilastoinnista ja tutkimuksesta sekä tiedottamisesta yleisölle. Lisäksi se tuottaa Norjan auttavan puhelimen - Hjelpelinja - yhdessä Sykehuset Innlandet på Sanderud kanssa. Vieraille esiteltiin Peliklinikan toimintaa ja keskusteltiin peliongelmaista Suomessa ja Norjassa. Peliklinikkaa ja Suomen rahapeliongelmaa esittelivät kehittämissuunnittelija Tapio Jaakkola, tutkija Antti Murto ja kehittämissuunnittelija Mari Pajula.

Peliklinikan henkilöstö ja hallinto

Peliklinikalla ja osahankkeissa on yhteensä 17 henkilöä. Kaikki Peliklinikan työntekijät on koulutettu rahapeliongelmiin tunnistamisen, hoidon ja ehkäisyn perusteisiin. Monitoimisuus, hallintorakenne ja erilaisten toimintakulttuurien yhteen sovittaminen aiheuttavat haasteita Peliklinikalla. Ne ovat näkyneet myös työilmapiirissä. Keväällä 2012 toteutettiin työhyvinvointikysely. Vuoden 2012 aikana työhyvinvointikyselyt olivat keskeisesti esillä henkilöstön kehittämissuunnitelmassa sekä henkilöstön ja johtoryhmän yhteisessä työseminaarissa 30.10.2012.

Henkilöstö on työsuhteessa emon organisaatioonsa, joten Peliklinikalla on neljän organisaation henkilökuntaa ja kolme työnantajatahoa. Tämä on tehnyt johtamisesta ja henkilöstöhallinnosta erityisen haastavaa. Esimiessuhteet eivät kaikin ajoin ole olleet riittävän selkeät. Ja se on tarpeellisesti vaikuttanut työilmapiiriä heikentävästi. Toimintavuoden aikana tähän asiaan on pyritty saamaan parannusta.

Monitoimisuus on myös merkinnyt tietohallinnon hajautumista usean organisaation erillisiin järjestelmiin eikä Peliklinikalla ole yhteistä alustaa, vaan joudutaan toimimaan kolmen eri palvelinympäristön puitteissa.

Peliklinikan toiminta perustuu kumppanuussopimukseen. Sopimuksessa ovat mukana Helsingin ja Vantaan kaupungit, A-klinikkasäätiö, Sininauhaliitto, Sosiaalipedagogiikan Säätiö ja Terveyden ja hyvinvoinninlaitos sekä Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca.

Peliklinikan toimintaa johtaa ja koordinoi johtoryhmä. Johtoryhmä on pitänyt viisi kokousta 2012 aikana. Johtoryhmän puheenjohtajana on toiminut kehittämispäällikkö Saini Mustalampi. (LIITE 1) Kehittämiskoordinaattorin asiantuntijatukena suunnittelu- ja valmistelutyössä on tukiryhmä.

Peliklinikka toimii vuokratiloissa Helsingin keskustassa Kaisaniemessä. Sijainti on osoittautunut hyväksi, mutta toiminnan vilkastumisen myötä tilat ovat käymässä ahtaiksi ja joitain järjestelyjä on jo jouduttu tekemään päällekkäisten tilaisuuksien vuoksi. Asiakastyö on asetettu koko ajan kaiken muun toiminnan edelle myös tilakysymyksissä.

Peliklinikan hallintorakenne monitoimijahankeessa on haastava. Peliklinikka itsessään ei muodosta juridista kokonaisuutta, joten kaikki sopimukset tai sitoumukset pitää tehdä jonkun sopimuskumppanin nimiin ja yhteisen tahdon löytäminen nopeasti ei aina ole helppoa.

Talous

Sopimuskumppanit vastaavat Peliklinikan kustannuksista kukin omalla kumppanuussopimuksessa sovitulla panoksellaan. Kukin sopimuskumppani vastaa talous- ja henkilöstöhallinnosta osaltaan. Yhteisten toimistokulujen (vuokra, sähkö, siivous, turvakulut) osalta sopimukset ja laskutus on keskitetty THL:lle ja se velottaa kultakin kumppanilta sovitun mukaisen osuuden. Muista työntekijöistä poiketen palveluohjaajan kulut on jaettu sopimuskumppanien kesken johtoryhmän sopimassa suhteessa.

| Toteutunut 2012 | Socca | Peli poikki | Peluuri | Helsinki | Vantaa | Tiltti | Yhteensä |
|-----------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|------------------|--------------------|
| | THL | THL | | | | SiNL | |
| Henkilöstökulut | 149 607 € | 146 000 € | 182 337 € | 116 384 € | 53 969 € | 140 987 € | 789 284 € |
| Toimitilakulut ¹ | 12 641 € | 13 265 € | 17 584 € | 15 857 € | 7 878 € | 28 025 € | 95 251 € |
| Muut kulut | 11 091 € | 12 858 € | 141 438 € | 4 458 € | 124 € | 37 311 € | 207 280 € |
| YHTEENSÄ/VUOSI | 173 339 € | 172 123 € | 341 359 € | 136 699 € | 61 971 € | 206 324 € | 1 091 816 € |

1] Vuokra, siivous, turvallisuus, sähkö, toimitilojen muut hoitokulut

Peliklinikka, hallinto 2012

LIITE 1

Johtoryhmä

| | | |
|--|---------------|---|
| A-klinikkasäätiö | Jäsen | Toimitusjohtaja Olavi Kaukonen |
| | Varajäsen | Tutkimuspäällikkö Tuukka Tammi (– 31.5.2012) |
| | Varajäsen | Viestintäpäällikkö Aino Majava (1.6.2012 –) |
| Helsingin kaupunki | Jäsen | Sosiaalisen kuntoutuksen päällikkö Mari Aalto |
| | Varajäsen | Johtaja Mikko Tamminen |
| Sininauhaliitto | Jäsen | Toiminnanjohtaja Arne Kiviniemi, puheenjohtaja |
| | Varajäsen | Tutkimuspäällikkö Pekka Lund |
| Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca | | |
| | Jäsen | Johtaja Pirjo Marjamäki |
| | Varajäsen | Sosiaalihuollon erityissuunnittelija Anna-Kaisa Tukiala |
| Terveysten ja hyvinvoinnin laitos THL | | |
| | Puheenjohtaja | Kehittämispäällikkö Saini Mustalampi, varapuheenjohtaja |
| | Varajäsen | Kehittämispäällikkö Airi Partanen |
| Vantaan kaupunki | Jäsen | A-klinikkatyön johtaja Pia Heiskari |
| | Varajäsen | Johtava sosiaalityöntekijä Tuula Lehtinen |
| Sihteeri | | Kehittämiskoordinaattori Tapio Jaakkola |

LIITE 2

Koulutus, markkinointi ja yhteistyö

Ammattilaisryhmien vierailut Peliklinikalla:

- Ongelmapelaajien erikoisohjaaja- koulutus ONPE 2 (DIAK), 26.4. 20 vierailijaa
- Vertaisryhmä ohjaajineen Kotkan A-klinikalta Tiltin vertaisryhmätoimintaan tutustumassa. 10 vierailijaa
- Tampereen A-klinikka, hoitotyöntekijöitä/avohoito 14.6.2012. 2 vierailijaa
- SVEPS, Kauniainen 26.10.2012. 8 vierailijaa
- Rahapelihaittojen ehkäisy ja hoito-verkkokurssi, DIAK, 6.11.2012. 14 vierailijaa

Kansainväliset vierailut

- Etelä-Korean valtion rahapelikomissio (The National Gaming Control Commission of Republic of Korea) 29.5.2012. 4 vierailijaa
- Norjan valtion pelimarkkinoita valvovan viranomaisen (Lotteri- og sifsetilsynet) Team marknadskontroll og speleåtferd-tiimi ja POHA 2.10.2012 9 vierailijaa

Ammattilaisten avoimet ovet Peliklinikalla:

- Tiltti, 17.2.2012. 11 vierailijaa
- Rahapelaaminen ja pelit sekä tutustumiskäynti kasinolla 20.4.2012. 20 vierailijaa.

Peliklinikan toiminnan ja palvelujen esittely ja markkinointi:

- TURI/THL 14.2.2012, "Peliklinikka – perusfaktaa ja nettiterapiaa". Tapio Jaakkola. 12 hlöä
- Peluurin ständi Veikkauksen asiamiesten risteilyllä 3.-4.9.2012. Mari Pajula ja Catarina Forsström.
- Luento Fintoton myyntihenkilöstölle 26.1.2012 Mari Pajula
- Peluurin toiminnan esittely ja tutustumiskäynti Veikkauksen neuvontapalveluun 7.11.2012. Mari Pajula, Annina Aaltonen, Catarina Forsström.
- Peliklinikan ja Peluurin esittely tuetun kuntoloman (Maaseudun terveys- ja lomahuolto/ Herttua) osallistujille 23.11.2012, Kerimäki. Mari Pajula

Luennot, esitelmät:

- Helsingin yliopisto, päihdesosiaalityön kurssi lähestymistapoja riippuvuuteen, luento peliriippuvuudesta 10.2.2012. Mari Pajula
- "Ikäihmisten peliongelman kohtaaminen diakoniatyössä", 21.2.2012, Lahti; Lahden seurakuntayhtymän diakoniatyöntekijät. Jenni Kämppi. 20 hlöä
- "Ikäihmisten peliongelman kohtaaminen diakoniatyössä", 21.2.2012, Lahti; Lahden seurakuntayhtymän vapaaehtoiset. Jenni Kämppi. 30 hlöä
- "Tietoa ja taitoa rahapeliongelman tunnistamiseen ja pelaajan kohtaamiseen" 14.3.2012 Lahti, Diakonikeskus Marian Palvelevan puhelimen päivystäjät ja ulkomaalaistyön vapaaehtoiset tukihenkilöt. Jenni Kämppi. n. 30 hlöä
- "Spelandet i vardagen", luento Luckanissa 16.4.2012. Charlotta Grönberg. 12 hlöä
- Workshop vapaaehtois- ja vertaistoiminnasta, 17.4.2012 Sininauhaliiton jäsenjärjestöpäivät Peurungalla. Riikka Ränninranta.
- Luentotilaisuus Öppet forum för pojkarbete 22.5.2012, jossa teemana pelihaitat. Luento streamattiin nettiin, yhteensä noin 50 näyttöä. Charlotta Grönberg
- "Rahapeliongelma", 7.9.2012, Aamuryhmä, Myyrmäen A-klinikka. Tapio Jaakkola. 18 hlöä
- Luento työikäisten pelaamisesta Lahdessa (O-Pete –verkosto) 16.5.2012. Mari Pajula
- "Rahapeliongelma ja sen hoidosta", 24.9.2012 Sibelius-lukion psykologian opiskelijat, Peliklinikka. Ira Kalmari. 20 hlöä
- "Rahapeliongelmat, niiden tunnistaminen ja hoito", 9.10.2012 Furtuurifoorumi, Kokkola. Tapio Jaakkola ja kokemusasiantuntija/Tiltti. 40 hlöä
- "Peliongelma selviytyminen - vertaistuen monet muodot ammattiavun rinnalla" 1.11.2012 koulutuskeskus Sopukka Sipoo, Ensi- ja turvakotien liiton jäsenyhdistysten työntekijät. Jenni Kämppi. 30 hlöä
- "Profile of Help-seeking Gambler" 8.11.2012 Neurogambling symposium, Domestication of Neurosciences, prof. Petri Ylikosken johtama tutkimushanke, Helsingin yliopisto. Tapio Jaakkola. 10 hlöä
- "Rahapelaaminen ja siitä kuntoutuminen", 15.11.2012 Itä-Vantaan A-klinikka, Teemakahvila. Ira Kalmari. 11 hlöä.

Peliklinikka mukana messuilla:

- Mieli 2012-päivät 2. – 3.2.2012, Helsinki
- Terveydenhoitajapäivät 16.–17.2.2012, Helsinki
- Sairaanhoidajapäivät 17.–18.3.2012, Helsinki
- TerveSOS 23.–24.4.2012, Tampere
- Valtakunnalliset Päihde- ja mielenterveyspäivät 15.–16.10.2012, Helsinki
- Mielenterveysmessut 22.–23.10.2012, Helsinki

Peliklinikan henkilöstö on osallistunut oman alueen koulutusten järjestämiseen:

- Rahapeliongelma ja auttaminen, luennot. Vantaan Nuoret Asujat ry:n järjestämä tilaisuus. Vantaa, Rekolan kartano 15.3.2012. Tapio Jaakkola, Antti Murto. 20 hlöä
- Työelämämentori 2012 kahdelle Diak Onpe 2- kurssin opiskelijaryhmälle. Jenni Kämppi.

Peliklinikan henkilöstö on osallistunut koulutuksiin, seminaareihin ja konferensseihin:

- Arviointikoulutus 9 -10.2.2012, Socca. Merja Kivelä
- Ryhmäpsykoterapian jatkokoulutus (JOR) 9.3.2012, Suomen ryhmäpsykoterapiayhdistys ry. Merja Kivelä
- Motivoiva kohtaaminen koulutus Tampereella 21.–22.3. ja 25.4.2012 Catarina Forsström
- Gambling and the European Union: Markets vs. Regulators, Member states vs. the Union, seminaarisarja:
 - o Gambling and the EU: law, economics and politics, 24.4.2012. Tapio Jaakkola, Antti Murto, Maarit Avellan, Mari Pajula.
 - o Gambling: Global & European Perspectives” 9.5.2012, Helsingin yliopiston Eurooppa-tutkimuksen verkoston kansainvälinen seminaari. Tapio Jaakkola, Antti Murto, Maarit Avellan.
- Osallistuminen Verken keskustelutilaisuuteen peleistä ja pelihaitoista, 20.4.2012, Helsinki. Mari Pajula, Tapio Jaakkola.
- Psykoanalyysi ja tutkimus 20.4.2012, Helsingin yliopisto. Merja Kivelä.
- Kulutustutkimuksen Seuran kevätseminaari rahapelaamisesta, 10.5.2012. Tapio Jaakkola, Antti Murto, Merja Kivelä.
- Spelakademin 27.-28.8.2012, Visby. Kehittämiskoordinaattori Tapio Jaakkola osana yhteispohjoismaisen säätiön SNSUS hallitusta, yhteinen esitelmä ”Responsible Gambling in Nordic Countries”.
- Rahapeliongelmiensa ehkäisy ja hoito -verkkokurssi 2012. Ira Kalmari.
- Päihdelinkin E-neuvonta risteily 13.9.2012. Catarina Forsström
- Arviointikoulutus 14.9. ja 12.10.2012, Helsingin kaupunki, Tapio Jaakkola, Antti Murto
- 9th European Conference on Gambling Studies and policy Issues 18.-21.9.2012, Loutraki. Tapio Jaakkola, Mari Pajula.
- Helsingin seudun puhelinauttajien verkosto kokousristeily 4.10.2012 Catarina Forsström
- Päihde- ja mielenterveyspäivät, rahapelisessio ”Ongelmapelaajien hoito - rahapelien hinta?” 16.10.2012 Session puheenjohtaja kehittämiskoordinaattori Tapio Jaakkola, Jenni Kämppi, Ira Kalmari, Antti Murto, Maarit Avellan
 - o ”Peliongelmissa selviytyminen vertaistuellalla – onnistumisia ja haasteita” projektipäällikkö Jenni Kämppi.
- Mielenterveysmessut 22.–23.10.2012, Helsinki
 - o Tietoisku ”Peliongelmissa selviytyminen - vertaistuen monet muodot ammattiavun rinnalla”, 20.11.2012. Jenni Kämppi.
- Mindfulness-koulutus 15–16.11.2012, Helsingin kaupunki . Merja Kivelä.
- Kliininen seminaari 12.11., 26.11. ja 10.12.2012, Suomen ryhmäpsykoterapia ry. Merja Kivelä.
- Ryhmäpsykoterapian jatkokoulutus (JOR) 23.11.2012, Suomen ryhmäpsykoterapiayhdistys ry. Merja Kivelä.
- Veikkauksen myyjäkoulutus 5.12.2012 Catarina Forsström
- Internetin villit pelikuviot – Sääntely, markkinointi ja ikärajat. Seminaari 11.12.2012, THL. Tapio Jaakkola, Maarit Avellan, Mari Pajula, Antti Murto, Merja Kivelä, Elisa Korsoff
- Voimavarakeskeisen ja dialogin työnhajaajakoulutus (2,5 vuotta kestävä), Jenni Kämppi

Peliklinikan omat koulutukset ja kehittämispäivät:

- Kehittämispäivä 24.1.2012, Peliklinikka henkilöstö. Peliklinikka. 17 hlöä
- REA-paja 16.2.2012, THL. 6 hlöä.
- Kehittämispäivä 4.4.2012, Peliklinikka henkilöstö. Peliklinikka. 15 hlöä
- Kehittämispäivä 13.6.2012 Peliklinikka henkilöstö. Vartiosaari. 14 hlöä
- Digitaalinen pelaaminen 21.6.2012, Peliklinikka henkilöstö. Pelitaito-projekti. Peliklinikka 15 hlöä
- Velkaneuvonnan koulutus 27.9 ja 11.9.2012, Tiltti.

Edustukset Peliklinikan ulkopuolella

- Pelitaito -hanke ohjausryhmä, kehittämiskoordinaattori Tapio Jaakkola
- Peluuri osallistunut pääkaupunkiseudun puhelinauttajien verkoston toimintaan. Catarina Forsström
- Työryhmä "Ehkäisevän päihdetyön rakenteet ja yhteistyö, järjestöjen rooli ehkäisevässä päihdetyössä". Mari Pajula

Julkaisut

- Castrén S., Jaakkola T. ja Lahti T. (2012) Rahapeliongelmiin hoitosuositus. Katsausartikkeli 2012. Pelihaitat.
- Jaakkola T., Murto A, Pajula M. (2012) Peliklinikka Toimintakatsaus 2012. Peluuri puolivuosisiraportti 2012.
- Pajula M, Vuorento H, Aaltonen A. (2012) Peluuri Vuosisiraportti 2011.
- Raisamo S, Halme J, Murto A, Lintonen T (2012) Gambling-Related Harms Among Adolescents: A Population-Based Study. Journal of Gambling Studies.

LIITE 3

Peliklinikka

TILASTORAPORTTI 2012

Taulukko 1: Peliklinikka, avohoidon asiakkaita

| Uudet asiakkaat, sukupuoli | 2012 | 2011 |
|----------------------------|-------|-------|
| Miehiä | 103 | 77 |
| Naisia | 51 | 44 |
| Yhteensä | 154 | 121 |
| Uudet asiakkaat, kunta | | |
| Helsinki | 124 | 86 |
| Vantaa | 30 | 34 |
| Kauniainen | - | 1 |
| Asiakaskäynnit, kunta | | |
| Helsinki | 952 | 970 |
| Vantaa | 404 | 416 |
| Kauniainen | - | 1 |
| Yhteensä | 1 356 | 1 387 |

Taulukko 2: Tiltti

| Asiakaskäynnit | 2012 | 2011 |
|------------------|------|------|
| Ensikävijöitä | 169 | 176 |
| Käynnit yhteensä | 925 | 626 |

Taulukko 3: Peluuri, auttava puhelin

| Soittajaryhmä | 2012 | 2011 |
|--------------------|-------|-------|
| Pelaaja | 853 | 726 |
| Läheinen | 463 | 325 |
| Välillinen asiakas | 58 | 64 |
| Yhteensä | 1 374 | 1 189 |
| Muut puhelut | 1 601 | 1 635 |
| Kaikki puhelut | 2 975 | 2 824 |

Taulukko 4. Pelivoimapiiri

| Asiakkaat | 2012 | 2011 |
|-----------------|------|------|
| Liittynyt uusia | 276 | 362 |
| Jäseniä | 333 | 367 |

Taulukko 4. Peli poikki -ohjelma

| Asiakkaat | 2012 | 2011 |
|---------------------------------------|----------|-----------|
| Hakeutunut ohjelmaan (seulontalomake) | 387 | 331 |
| Rekisteröityivät | 209 | 172 |
| Suorittanut ohjelman | 164 | 123 |
| Tilanne ohjelmassa | | |
| | 2.1.2013 | 13.1.2012 |
| Jonossa, hyväksytty | 38 | 34 |
| Hyväksytty, odottaa aloittamista | 10 | 18 |
| Ohjelmassa aktiivisena | 44 | 46 |