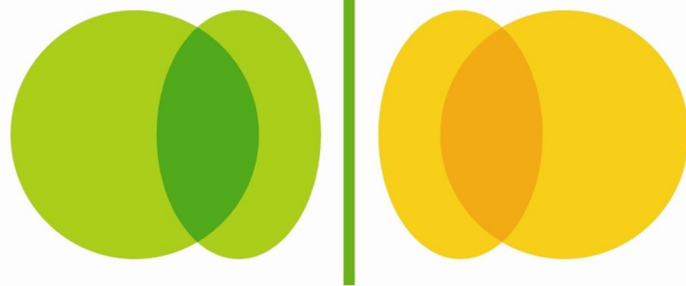


2013

Toimintakertomus



Peliklinikka

Sisälllys

Peliklinikan toiminta-ajatus	2
Peliklinikan visio.....	2
Peliklinikka 2013	2
Yleistä.....	2
Peliklinikan palvelut	3
Avohoito	3
Peluuri	4
Peli poikki	4
Tiltti	5
Kehittäminen, seuranta ja hallinto	6
Kehittämistyö, osaamisen kertyminen ja levittäminen	6
Seuranta ja arviointi	6
Peliklinikan viestintä	7
Kansainvälinen toiminta.....	8
Peliklinikan henkilöstö ja hallinto	8
Talous.....	9
Liite 1 Hallinto.....	10
1.1. Henkilöstö.....	10
1.2. Peliklinikan johtoryhmän jäsenet 2013	10
Liite 2 Koulutus, markkinointi ja yhteistyö.....	11
Liite 3 Asiakastilastot 2013.....	13

Peliklinikka – Toimintakertomus 2013

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 kehittämiskeskus.

Peliklinikka 2013

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.

Vuoden 2013 aikana uusien asiakkaiden määrät ovat edelleen kasvaneet hieman kaikissa Peliklinikan palveluissa. Uudet aluepilottihankkeet käynnistyivät kevään aikana Kokkolassa ja Päijät-Hämeessä. Peliklinikka tukee hankkeita välittämällä omassa hankkeessa ja sen palveluissa saatua kokemusta ja osaamista. Asiakastyön vaikuttavuuden arviointi aloitettiin keväällä 2013. Peli poikki -ohjelmasta kehitettiin kasvokkaisen ja verkkotyöskentelyn yhdistävä versio, joka otettiin kokeilukäyttöön kevään aikana. Siinä asiakas puheluiden sijaan tapaa kahdeksan kertaa terapeuttia kasvokkain. Ohjelman oma-apuosuus ja vertaistuellinen foorumityöskentely tapahtuvat edelleen verkossa. Tiltissä kokeiltiin kirjallisuusterapiaryhmää sekä jatkettiin ammattilaisten ja vapaaehtoisten yhteistyölle rakentuvan vertaistuellisen toiminnan kehittämistä.

Peliklinikan asiakkaat 2013	1	2	HUOM.
Avohoitto	177	1 242	1) Uusia asiakkaita, 2) Asiakaskäynnit
Tiltti	182	1 076	1) Ensikäynnit, 2) Käynnit yhteensä
Peluuri			
- Auttava puhelin	1 301	2 566	1) Peliongelmapuhelut, 2) Kaikki vastatut
- Pelivoimapiiri	234	508	1) Uudet jäsenet, 2) Jäsenet yhteensä
- Peli poikki	239	144	1) Uudet rekisteröityneet, 2) Suorittaneet

Taulukko 1: Peliklinikan asiakasmääriä vuonna 2013. Lisää ks. liite 3.

Yleistä

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 sekä Sosped-säätiö.

Sopimuskumppanit vastaavat Peliklinikan kustannuksista kukin omalla kumppanuussopimuksessa sovitulla panoksellaan tuottaen oman osansa Peliklinikan palvelukokonaisuudesta. Avohoidosta vastaavat Helsinki ja Vantaa. THL rahoittaa *Peli poikki* -ohjelmaa ja maksaa kehittämiskoordinaattorin, tutkijan ja tiedottajan kulut sekä seurannan ja arvioinnin kustannukset. Peluurin toiminnan rahoitus tulee suomalaisilta rahapeliyhteisöiltä ja hallinnosta vastaavat Sininauhaliitto ja A-klinikkasäätiö. Tiltti on Sininauhaliiton RAY-rahoitteinen hanke.

Palveluista osa on alueellisia ja osa valtakunnallisia. Avohoito palvelee kumppanikuntien yli 18 -vuotiaita asukkaita. Peli poikki -ohjelma on valtakunnallinen ja siinä myös on 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. Peliklinikka kerää ja myös tuottaa tietoa peliongelma- ja ongelmapelaajista tutkimuksen käyttöön.

Peliklinikan palvelukokonaisuudessa Kaisaniemessä on yhteensä 16 työntekijää.

Peliklinikan palvelut

Peliklinikan palveluihin on hakeutunut yhä enemmän asiakkaita. Avohoidon ja Tiltin yhteinen asiakaskäyntien määrä vuonna 2013 oli noin 2 300. Avohoitoon ja Peli poikki ohjelmaan hakeutuvat ovat pääsääntöisesti erittäin vakavasti rahapeliiriippuvaisia. Peliklinikka on myös tavoittanut uusia asiakasryhmiä. Kolmasosa asiakkaista on ollut kokonaan vailla muita hoitokontakteja ennen Peliklinikalle hakeutumista ja noin puolet hakee ensimmäistä kertaa apua peliongelmaansa. Tiltti on pyrkinyt tavoittamaan myös pelaajien läheisiä entistä paremmin.

Kuntien tarjoama avohoito ja Peli poikki-ohjelma tavoittavat selvästi sellaista asiakaskuntaa, jota aikaisemmin ei ole samassa määrin näkynyt palveluissa. Noin puolet näiden palvelujen käyttäjistä on pelaajia, joilla ei ole muita samanaikaisongelmia kuten päihde- tai mielenterveysongelmia.

Monilla Peliklinikalle hoitoon hakeutuneista on ollut runsaasti kontakteja hoito- ja palvelujärjestelmään ilman, että siitä olisi ollut apua peliongelmaan. Vaikka rahapeliiriippuvuudesta kärsivät ovat käyttäneet sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja, peliongelman tunnistaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa on ollut satunnaista. Pelaaja haluaa salata ongelmansa ja toisin kuin päihdeongelmassa, ulkoisia merkkejä ei ole, eivätkä ammattilaiset osaa kysyä peliongelmaasta.

Palveluiden yhteensovittaminen onnistuu yksittäisten asiakkaiden tasolla samoin kuin esimerkiksi ajanvarauksessa, vertaisryhmätoiminnassa ja osa Peliklinikan palveluista työskentelee hyvin kiinteässä yhteistyössä, erityisesti Peluurin sähköiset palvelut ja Tiltin vertaistuki.

Avohoito

Peliklinikan avohoito tarjoaa avokuntoutusta; monipuolista tukea ja hoitoa yksilö-, pari-, perhe- tai ryhmämuotoisena. Avohoito on peliongelman hoitoon ja hoidon kehittämiseen erikoistunut yksikkö. Toimintaperiaatteena on tarkastella pelaamista osana peliongelmaisen elämäntilannetta. Terapiassa pyritään parantamaan asiakkaan kykyä pohtia pelaamisen, tunteiden, ihmissuhteiden ja elämäntapahtumien välisiä yhteyksiä ja löytää toisin toimimisen mahdollisuuksia. Avohoidossa työskentelee psykologi ja kaksi sosiaaliterapeuttia.

Vuoden alusta Helsingin kaupungin palveluksessa olevat sosiaaliterapeutit siirtyivät sosiaali- ja terveysvirastojen yhdistymisen myötä Psykiatrian ja päihdehuollon erityispalvelujen alle. Psykologin työaika on edelleen ollut 80 prosenttia täydestä työajasta. Peluurin asiakastyönkoordinaattori on osallistunut Vantaan kaupungin ja Sininauhaliiton sopimuksella avohoidon asiakastyöhön tehden sitä 20 prosentin osuudella työajasta. Se on samalla ollut osa hänen psykoterapian erikoistumisopintojaan.

Avohoidon uusien asiakkaiden määrä on edelleen kasvanut. Kaikkiaan uusia asiakkaita hakeutui 177 ja asiakkaita oli vuoden aikana avohoidossa yhteensä 243, Helsinki 165, Vantaa 78.

Peliklinikalla on aloitettu yhdessä Soccan kanssa avohoidon työtapojen tutkiminen, analysointi ja arviointi. Tiedonkeruu tehdään yhteisenä prosessina avohoidon tiimin kanssa ja tarkoituksena on löytää yleisempiä periaatteita rahapeliriippuvuuden hoidossa, mikä asiakastyössä toimii ja miten sitä voisi edelleen kehittää. Prosessin tarkoituksena on tuoda näkyväksi Peliklinikan erityisosaamista ja työkäytäntöjä. Tavoitteena on saada mukaan myös asiakkaita kertomaan omista hoitokokemuksistaan ja siitä, mikä heille on avohoidossa ollut erityisen merkittävää. Prosessin vetäjänä toimii sosiaalihuollon erityissuunnittelija Anna-Kaisa Tukiala Soccasta.

Peliklinikalle oli valmisteltu yhteistyössä Helsingin sosiaaliviraston tietohallinnon kanssa oma sähköinen asiakasrekisterilomake Helsingin kaupungin TerveysEfficajärjestelmään. Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden keskuslaitos ilmoitti elokuussa 2013, että kaupunki ei voi laajentaa sosiaali- ja terveystieteiden keskuslaitoksen tietojärjestelmää niin, että se tulisi Peliklinikan käyttöön.

Peluuri

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.

Painopisteenä on ollut sähköisten palvelujen kehittäminen ja niiden yhdistäminen kasvokkaiseen hoitoon. Peluuri teetti palvelukartoituksen, jossa selvitettiin ulkomaisia virtuaalipalveluja rahapeliongelmaiselle, kokemustiedonkartoitusta sekä kehittämissideoita ja – mahdollisuuksia.

Vaikka rahapeliongelman määrä ei Suomessa näytäkään kasvavan, sen seurausten kärjistyminen on tullut selvästi esiin Peluurin auttavaan puhelimeen tulleissa puheluisa. Väkivalta, vakavat perhekriisit ja itsetuhoisuus ovat lisääntyneet.

Vertaistukea on vahvistettu tuomalla kokemusasiantuntijoiden panosta myös verkkopalveluihin Tuuletin-vertaisryhmissä ja Pelivoimapiirin ryhmätoiminnassa. Kokemusasiantuntijoiden osuutta lisätään myös muissa Peluurin palveluissa.

Asiakastyön kehittämistä on jatkettu sekä yksittäisten palveluiden ja työmuotojen että palvelukokonaisuuden toimivuuden näkökulmasta. THL:n, Harvard Medical Schoolin ja Peluurin yhteisen vaikuttavuustutkimuksen aineistonkeruu saatiin Peluurissa päätökseen. Projektissa tutkitaan sähköisen oma-aputyökalun vaikuttavuutta osana auttavan puhelimen toimintaa. Tutkimuksen tuloksia on luvassa syksyllä 2014.

Pelivoimapiirin tukiviestipalvelu on osa Peluurin peliyhteisörahoitteista kokonaisuutta. A-klinikkasäätiö on vastannut edelleen palvelun teknisestä ylläpidosta ja palvelua on kehitetty yhdessä. Pelivoimapiirissä on jatkunut tukimuotona Tiltin vertaisohjaajan vetämä tukiryhmä pelaajille. Kokemukset ovat olleet positiivisia.

Peliklinikan kehittämiskoordinaattori osallistuu sekä Peluurin johtoryhmän että ohjausryhmän työskentelyyn.

Peli poikki

Peluurin yhteydessä toimiva Peli poikki-hoitomalli jatkoi toimintaansa. Kyseessä on verkossa toimiva oma-apuopas peliongelman hoitoon. Vuoden aikana ohjelman on suorittanut yhteensä 144 henkilöä. Ohjelmaan hakeutuu edelleen runsaasti asiakkaita. Jonotusaika on ollut noin kahdeksan viikkoa.

Ohjelmaa rahoittaa Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, jolla on ohjelman käyttöoikeudet Suomessa. Peli poikki-ohjelmassa on työskennellyt kaksi verkkoterapeuttia Peluurin puitteissa

ja osa-aikaisesti kaksi terapeuttia Kuopion kriisikeskuksessa¹. Lisäksi Peluurin asiakastyön koordinaattori ja Peliklinikan psykologi ovat pienellä työpanoksella tehneet asiakastyötä ohjelmassa.

Peliklinikan kehittämiskoordinaattori on mukana Peli poikki- ohjausryhmässä, jossa lisäksi edustettuina THL ja Peluuri. Ohjausryhmän ohella ohjelmassa asiakastyötä tekevät ovat koontuneet säännöllisesti kehittämään ohjelmassa tehtävää asiakastyötä.

Peli poikki -ohjelmasta on tuotettu kokeiluversio, joka yhdistää sähköisen palvelun ja kasvokkaisen asiakkuuden. Siinä asiakkaan oma-apuisuus ja vertaistuellinen foorumityöskentely tapahtuvat edelleen verkossa samoin kuin tietopuolinen osa, mutta puheluiden sijaan asiakas tapaa terapeuttia kasvokkain. Kokeilussa työskenteli Sininauhaliiton ja Vantaan kaupungin välisen sopimuksen puitteissa lokakuuhun asti Peluurin asiakastyönkoordinaattori. Hänen jäätyään opintovapaalle kokeilua on tehnyt avohoidon psykologi. Kokeilusta on saatu toistaiseksi myönteisiä kokemuksia sekä asiakkailta että työntekijöiltä. Malli on lisännyt vuorovaikutusta terapeutin ja asiakkaan välillä ja sitoutuminen muutokseen vahvistuu samoin kuin oma paneutuminen muutoksen työstämiseen paranee.

THL:n tutkijan Sari Castrenin 28.8.2013 hyväksytty väitöskirja käsitteli osaltaan Peli poikki-ohjelmaa. Tutkimuksesta kävi ilmi, että Peli poikki -hoito-ohjelma toi apua rahapeli riippuvuuden hallintaan ja kasvatti rahapelaamisen kontrollia. Lisäksi hoitoon osallistuneiden mieliala koheni, alkoholinkulutus ja pelaamisen seurannaisvaikutukset vähenivät.

Tiltti

Peliklinikan palvelukokonaisuudessa Tiltti-hankkeen tavoitteena on kehittää helposti lähestyttäviä matalan kynnyksen tuki- ja neuvontapalveluita. Tiltissä luodaan toimintaedellytyksiä vertaistuelle ja edistetään pelaajien sekä läheisten vertaistuellisia kontakteja. Lisäksi hankkeessa kehitetään vertaistukitoiminnan ja ammatillisen hoidon yhteistyötä. Tiltti sai vuoden alusta korotusta hankemäärärahaan ja näin on voitu säilyttää toiminnan laajuus sekä turvata kehittämissä.

Tiltti on yhtenä pilottihankkeena tehnyt RAY:n tuloksellisuus- ja vaikuttavuus selvityksen kevään 2013 aikana.

Tiltissä kokeiluna tehdyn kirjallisuusterapiaryhmän kokemukset olivat lupaavia. Ryhmä koontui alkuvuodesta kesäkuun puoliväliin asti joka toinen viikko.

Uutena toimintamuotona Tiltissä on kesästä alkaen ollut kerran viikossa toiminnallinen aamupäivä, "Toimintatorstai", jota on toteutettu yhdessä Peliklinikan muiden palvelujen kanssa.

Tiltin kouluttamat vapaaehtoiset ovat toimineet Tiltin työntekijöiden työparina "Avoimien ovien" iltapäivissä. Yksi vapaaehtoinen on lisäksi toiminut vertaisohjaajana Peluurin sähköisissä palveluissa Pelivoimapiirissä ja Tuulettimessa pelaajien suljetussa ryhmässä.

Tiltin läheistoimintaa on kehitetty yhdessä kokemusasiantuntijoiden kanssa. Läheisten tarpeista syntyi Nimikkoiltapäivä, läheisten vertaistukeen perustuva tapaaminen, joka on järjestetty helmikuusta lähtien kerran kuukaudessa.

Peliklinikan kehittämiskoordinaattori osallistuu Tiltin ohjausryhmän työskentelyyn ja on mukana kuukausiraporttikokouksissa.

¹ Toiminnallisesti ja rahoituksellisesti erotettuna Peluurin peliyhtiö rahoitteisesta toiminnasta, ts. tältä osin toiminta on rahoitettu Peliklinikka – hankkeesta erillisellä THL:n, Sininauhaliiton ja Kuopion kriisikeskuksen välisellä sopimuksella.

Kehittäminen, seuranta ja hallinto

Kehittämistyö, osaamisen kertyminen ja levittäminen

Peliklinikka toimii resurssikeskuksena kumppanikuntien perus- ja erityispalveluille pelihaittoja ja ongelmapelaamista koskevissa kysymyksissä ja tukee näitä koulutuksellisin ja tiedotuksen keinoin kaupunkien tarpeen mukaan.

Kevään 2013 "Ammattilaisten avoimissa ovissa" (AAO) ja avohoidon terapeuttien käynneillä Helsingin ja Vantaan sote-yksiköissä on levitetty tietoutta peliongelma- ja sen hoidosta sekä tehty tunnetuksi Peliklinikan palveluja. Ammattilaisten avoimet ovet -tilaisuuksissa teemoina olivat; avohoidon asiakastyön ja peliongelman hoidon kysymykset sekä on peliongelman tunnistamisen ja puheeksiotto.

Peliklinikan palveluja, peliongelmaa ja sen hoitoa on tehty tunnetuksi tiedottamalla kaupunkien peruspalveluihin. Peliklinikka järjesti lokakuussa sidosryhmille kolmevuotisjuhlien teemalla hankkeen tuottamia palveluja ja tuloksia esittelevän tapahtuman.

Uudet aluepilottihankkeet käynnistyivät kevään aikana Kokkolassa ja Päijät-Hämeessä. Peliklinikka tukee hankkeita välittämällä omassa hankkeessa ja sen palveluissa saatua kokemusta ja osaamista. Se on kattanut paitsi osaamisen välittämisen, asiakastyön kokemusten jakamisen myös yhteistyötä viestinnässä ja koulutuksessa. Peliklinikalta on osallistuttu pilottien tilaisuuksiin ja hankkeiden valmistelutyöhön. Keskeinen rooli tässä on kehittämiskoordinaattorilla. Hän on tavannut hankekoordinaattoreita ja oli Kokkolan Pelipilotti-hankkeen johtoryhmässä puhumassa 12.4.2013.

Peliklinikan Asiakastyönfoorumi on toiminut asiakastyötä tekevien työntekijöiden avoimena keskustelu- ja kehittämisfoorumina. Tavoitteena on kehittää yhteistä osaamista rahapeliriippuvuuden hoidossa ja tukipalveluissa sekä jakaa asiakastyön kokemuksia. Se on kokoontunut säännöllisesti kerran kuukaudessa eri teemojen ympärillä.

Peliklinikka -konseptia ja sen tuotoksia on esitelty lukuisissa tilaisuuksissa, joista mainittakoon; Osaamiskeskuspäivät Jyväskylässä, "Terveyttä Lapista" seminaari Rovaniemellä ja "Pienet Pohjalaiset Päihdepäivät" Kokkolassa.

Peliklinikka on osallistunut Pelihaitta-alan hanketoimijoiden verkostoihin sekä THL:n Rahapelihaitta-verkoston ja Innopajaan.

Kehittämiskoordinaattori on osallistunut jäsenenä sosiaali- ja terveysministeriön ja sisäministeriön asettaman "Yksittäisten rahapelien haitallisuuden arviointia kehittävä työryhmän" työskentelyyn.

Seuranta ja arviointi

Peliklinikan palvelukokonaisuuteen on kytketty tutkimus ja arviointi. Näillä pyritään varmistamaan toiminnan laatu ja se että rahapelaamiseen kytkeytyvistä ongelmista voidaan esittää tutkittua tietoa erityisesti hoidon ja tuen piiriin hakeutuvien osalta. Peliklinikan painopiste on tiedonkeruussa tutkimuksen tarpeisiin ja raportoinnissa. Peliklinikan tammikuussa julkaistu "Toimintakatsaus 2012" esitteli asiakasprofiilia sekä pelaajien ja heidän läheistensä kärsimiä haittoja. Peliklinikan palveluiden vaikutuksia asiakkaille seurataan muun muassa asiakaspalautteen, hankkeiden ulkoisen arvioinnin ja Peliklinikan omien arviointiprosessien avulla.

Painoalue vuonna 2013 oli asiakastyön arvioinnissa. Projektitutkija on käynnistänyt kesäkuussa avohoidon vaikuttavuuden arvioinnin. Siihen liittyen asiakastyön prosessin seurantajärjestelmää on kehitetty ja tiedonkeruuta on lisätty. Vuonna 2012 Peliklinikalla käynnistettyä kattavaa hoitoprosessin seurantahaketta on jatkettu. Syksyllä 2013 uudistettiin seurantamuuttujat siten, että asiakastyön vaikuttavuus on mahdollista saada paremmin esille.

Projektitutkija on myös tarkastellut Peliklinikan avohoidon asiakastietokantaa ja analysoinut sitä tilastollisin menetelmin. Näiden analyysien tuloksia esiteltiin mm. Peliklinikan kolmivuotisjuhljen yhteydessä

Seurannan toteuttamisen valvonta ja suunnittelu on kehittämiskoordinaattorin ja projektitutkijan vastuulla. Seurantahanketta jatketaan Peliklinikan hankekauden loppuun asti. Kertyvää aineistoa käytetään asiakastyön kehittämiseen. Tammikuusta toukokuun alkuun kehittämiskoordinaattori on vastannut kaikesta Peliklinikan tiedontuotannosta tutkijan toimen ollessa avoimena.

Hankkeen puolivälin arviointi toteutetaan Väli raportin muodossa. Kehittämiskoordinaattori on vastannut raportin valmistelusta yhdessä johtoryhmän kanssa. Raportti valmistui joulukuussa.

Peliklinikan avohoidon asiakaspalaute on kerätty vuosina 2011 ja 2012. Kyselyillä on kerätty palautetta Peliklinikan hoitopalvelun saavutettavuudesta, hoitoprosessin sujumisesta ja asiakkaiden hoidon jälkeisestä tilanteesta ja voinnista. Yliopistoharjoittelija Joonas Toivio teki yhteenvetoa saaduista asiakaspalautteista. Hänen palkkauksensa tuli THL:n rahoitusosuudesta.

Asiakkailta saatu palaute on molempina vuosina ollut yleisesti ottaen positiivista. Kyselyyn vastanneet asiakkaat ovat olleet pääosin tyytyväisiä Peliklinikan hoitoon. Suurin osa vastaajista koki, että avohoidon terapiasta oli apua peliongelman käsittelyssä. Erityisen hyvänä vastaajat pitivät ajanvaraamisen helppoutta, Peliklinikalle löytämistä, vastaanoton toimivuutta, yhteistyötä hoitotyöntekijän kanssa sekä hoidossa käsiteltyjä asioita. Asiakkaiden pelaaminen on vähentynyt ja vointi on parantunut hoidon seurauksena. Asiakkaat hyödyntävät myös muita Peliklinikan palveluita ja erityisesti info- ja tukipiste Tiltti tuntui toimivan luontevana jatkona avohoidolle. Tiltin kautta pystytään ohjaamaan myös sellaista asiakaskuntaa terapian pariin, joka ei muuten sinne hakeutuisi.

Peli poikki-ohjelmassa myös kerätään asiakaspalautetta. Asiakkaat täyttävät ohjelman päättyessä jälkitutkimuslomakkeen. Joonas Toivio tarkasteli jälkitutkimuksen tuloksia, keskityen erityisesti asiakkaiden kokemuksiin hoidosta. Kysyttäessä tyytyväisyyttä hoidon laatuun kaikki vastaajat ilmoittivat olevansa tyytyväisiä hoidon laatuun. Lähes kaikki vastaajista arvioivat kolmea henkilöä lukuun ottamatta hoidon laadun joko erinomaiseksi tai hyväksi. Kaikkein tyytyväisimpiä he olivat keskusteluihin ja vuorovaikutukseen terapeutin kanssa.

Peliklinikan viestintä

Peliklinikan viestinnän keskeisiä tehtäviä ovat Peliklinikan toiminnasta tiedottaminen ja markkinointi (mm. Peliklinikan verkkosivut www.peliklinikka.fi), palveluiden kysyntään vaikuttaminen asiakas- ja hankekumppaniviestinnän keinoin sekä muu viestinnän koordinointi hankkeen eri toimijoiden ja kumppaneiden kanssa. Viestinnän resurssit heikkenivät olennaisesti, kun tiedottaja siirtyi toisen työnantajan palvelukseen maaliskuussa.

Kehittämiskoordinaattori on pitkälti vastannut viestinnästä. Kehittämiskoordinaattori ja palveluohjaaja ovat vastanneet Peliklinikan verkkosivujen päivittämisestä. Soccan tiedottaja Riitta Ropo teki tuntityönä viestintää Peliklinikalle ja osallistui Peliklinikan materiaali tuotantoon.

Kehittämiskoordinaattori vastasi Peliklinikan yleisesitteen uudistamisesta. Peliklinikan uusi yleisesite saatiin käyttöön toukokuun aikana. Lisäksi syksyllä tehtiin tiedotuskäyttöön Peliklinikan juliste jaettavaksi kumppanikuntien peruspalveluihin. Kumppanikuntiin on tiedotettu Peliklinikan Uutiskirjeellä. Peliklinikan palvelut ovat kevään aikana esillä myös yhteisellä Pelihaitatosastolla mm. Lääkäripäivillä tammikuussa ja TerveSos-messuilla toukokuussa, Päihdepäivillä lokakuussa sekä Mielenterveysmessuilla ja Pienillä Pohjalaisilla Päihdepäivillä marraskuussa.

Kansainvälinen toiminta

Peliklinikka-konsepti herättää yhä kiinnostusta myös Suomen rajojen ulkopuolella. Kesäkuussa ryhmä sosiaalityön opettajia ja opiskelijoita, School of Social Work, Michigan State University, vieraili Peliklinikalla. Heille esiteltiin Peliklinikan palveluja, Suomen rahapelijärjestelmää sekä peliongelmaa.

Peliklinikkaa ja sen palveluja on esitelty myös kansainvälisissä konferensseissa. Toukokuussa projektipäällikkö Jenni Kämppi esitteli Tiltin tuloksia pohjoismaisessa peliriippuvuus konferenssissa Hamarissa Norjassa. Marraskuussa kehittämiskoordinaattori Tapio Jaakkola esitteli Peliklinikkaa ja Suomen toimia rahapelihaittojen ehkäisyssä Varsovassa kansainvälisessä konferenssissa.

Peliklinikan delegaatio tutustui toukokuussa Norjan auttavaan puhelimeen ja verkkoterapiaohjelmaan Sykehuset Innlandetissa. Kehittämiskoordinaattori vieraili samassa yhteydessä myös Blå Kors Senterissä Oslossa tutustumassa peliongelmaisten hoitoon.

Peliklinikan henkilöstö ja hallinto

Peliklinikalla ja osahankkeissa on työntekijöitä yhteensä 16 henkilöä. Peliklinikan työntekijät on koulutettu rahapeliongelmiin tunnistamisen, hoidon ja ehkäisyn perusteisiin. Monitoimisuus, hallintorakenne ja erilaisten toimintakulttuurien yhteen sovittaminen aiheuttavat haasteita Peliklinikalla. Henkilöstö on työsuhteessa emo-organisaatioonsa, joten Peliklinikalla on neljän organisaation henkilökuntaa ja kolme työnantajatahoa. Se on tehnyt johtamisesta ja henkilöstöhallinnosta erityisen haastavaa.

Tämä on näkynyt myös työilmapiirissä. Keväällä 2013 toteutettiin työyhteisöselvitys. Selvityksen tekivät Työterveyslaitoksen asiantuntijat ja siitä annettiin palaute erikseen johtoryhmälle ja henkilöstölle. Työskentelyä selvityksen pohjalta on sittemmin jatkettu oman henkilöstön kesken.

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 2013 aikana. Johtoryhmän puheenjohtajana on toiminut johtaja Pirjo Marjamäki. (Liite 1)

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

Kehittämiskoordinaattori toimii kumppanuussopimuksen mukaisesti Peliklinikan toiminnallisena esimiehenä ja hänen vastuullaan on myös henkilöstön kehittäminen ja työhyvinvointi yhteistyössä hankekumppanien kanssa. Peliklinikan henkilöstön vuoden ensimmäinen kehittämispäivä pidettiin 20.3.2013 ja teemoina olivat; Peliklinikan palvelupolku, osaamisen kehittämien sekä rakenteet ja roolit kehittämistyössä. Toinen kehittämis- ja virkistyspäivä pidettiin 11.6.2013 ja samalla tutustuttiin Tekniikan museon ”Pongista Pleikkaan”-näyttelyyn. Peliklinikan oma Työsuojelun toimintaohjelma valmistui huhtikuussa. Se sisältää sekä henkisen että fyysisen työsuojelun ohjeet. Kehittämiskoordinaattorin työn tuki ja myös työnohjaus on myös kuulunut THL-rahoituksen piiriin.

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 2013	Socca THL	Peli poikki THL	Peluuri	Helsinki	Vantaa	Tiltti SiNL	Yhteensä
Henkilöstökulut	182 839	114 055	206 307	133 805	68 204	186 185	891 395
Toimitilakulut ¹	28 660	13 450	17 829	20 256	10 564	28 170	118 929
Muut kulut	39 464	34 238	152 802	2 074	1 653	33 400	263 631
YHTEENSÄ/VUOSI	250 963	161 743	376 938	156 135	80 421	247 755	1 273 955
Osuus kuluista	20 %	13 %	30 %	12 %	6 %	19 %	100 %
1] Vuokra, siivous, turvallisuus, sähkö, toimitilojen muut hoitokulut							

Peliklinikan projektitutkijan ja toimittaja/tiedottajan työnkuva on jaettu 50 % Peliklinikan ja 50 % Soccan ja THL:n Rahapelihaittojen ehkäisyn ja hoidon kehittämishankkeen toimeksiantoa vastaavien tehtävien toteuttamiseen. Peliklinikan tutkija Antti Murto jäi vanhempainlomalle 1.12.2012 ja siirtyi 1.1.2013 lukien THL:n palvelukseen. Kevään aikana käynnistettiin uuden projektitutkijan rekrytointi. Uusi projektitutkija VTK Petteri Paasio aloitti 13.5.2013. Tiedottaja-toimittaja Maarit Avellan siirtyi maaliskuun alusta pois Peliklinikan palveluksesta toiselle työntantajalle.

Liite 1 Hallinto

1.1. Henkilöstö

Tuki ja tutkimus

- Kehittämiskoordinaattori Tapio Jaakkola, Socca
- Projektitutkija Petteri Paasio 1.5.2013 –
- Tiedottaja Maarit Avellan, Socca – 5.5.2013
- Palveluohjaaja Heljä Escartin, Sininauhaliitto
- Yliopistoharjoittelija Joonas Toivio, Socca 10.12.2012–28.2.2013

Hoitotiimi

- Sosiaaliterapeutti Tuula Harlahti, Helsinki
- Psykologi Ira Kalmari, Vantaa 5.6.2012 –
- Sosiaaliterapeutti Merja Kivelä, Helsinki

Peluuri

- Kehittämispäällikkö Mari Pajula, Sininauhaliitto
- Asiakastyön koordinaattori Annina Aaltonen, Sininauhaliitto opintovapaa 1.10.2013 –
- Asiakastyöntekijä Catarina Forsström, Sininauhaliitto
- Viestinnän projektityöntekijä Elisa Korsoff, Sininauhaliitto
- Päivystäjä Charlotta Grönberg, Sininauhaliitto
- Sosiaalipsykologi Markus Sjöholm 11.2. – 30.4.2013

Peli poikki

- Verkkoterapeutti Timo Alihanka, Sininauhaliitto
- Verkkoterapeutti Petri Behm, Sininauhaliitto

Tiilti

- Projektikoordinaattori Jenni Kämppi, Sininauhaliitto
- Projektityöntekijä Sanni Nuutinen, Sininauhaliitto
- Projektityöntekijä Saara Teinilä – 31.5.2013
- Projektityöntekijä Katri Kytöpuu 1.5.2013 –
- Opiskelijaharjoittelija Lauri Siekinen 11.3. – 19.4.2013
- Opiskelijaharjoittelija Ville Montonen 28.11. – 14.12.2013

1.2. Peliklinikan johtoryhmän jäsenet 2013

Varsinainen jäsen	Varajäsen
<i>A-klinikkasäätiö</i>	
Toimitusjohtaja Olavi Kaukonen (varapj.)	Viestintäpäällikkö Aino Majava
<i>Helsingin kaupunki</i>	
Psykiatrian ja päihdehuollon erityispalvelujen päällikkö Leea Muhonen	Psykososiaalisentyön päällikkö Aila Ronkanen
<i>Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca</i>	
Johtaja Pirjo Marjamäki (puheenjohtaja)	Erytysuunnittelija Anna-Kaisa Tukiala
<i>Sininauhaliitto</i>	
Toiminnanjohtaja Aarne Kiviniemi	Kehitysjohtaja Päivi Heimonen
<i>Sospedsäätiö</i>	
Toiminnanjohtaja Lassi Rajamäki	Projektipäällikkö Jari Hartikainen
<i>Terveiden ja hyvinvoinnin laitos</i>	
Kehittämispäällikkö Saini Mustalampi	Kehittämispäällikkö Airi Partanen
<i>Vantaan kaupunki</i>	
A-klinikkatyön yksikön päällikkö Pia Heiskari	Johtava sosiaalityöntekijä Tuula Lehtinen

Liite 2 Koulutus, markkinointi ja yhteistyö

Ammattilaisryhmien vierailut Peliklinikalla:

- Hietalinna-yhteisön esittely 9.1.2013, Yrmy Ikonen
- Toimitusjohtaja Juha Koponen, Veikkaus Oy 17.4.2013, 3 hlöä
- Sosionomiopiskelijat, DiAK 18.4.2013, 8 hlöä.
- Ammattilaisten avoimet ovet 19.4.2013, Peliklinikka 17 hlöä
- Sibelius-lukion oppilaat 6.5.2013, 10 hlöä.
- Pelipilotin verkosto 20.5.2013, 12 hlöä
- Opettajia ja opiskelijoita School of Social Work, Michigan State University 6.6.2013, 12 hlöä
- Kokkolan Pelipilotti -työryhmä 20.5.2013, 15 hlöä.
- Ylitarkastaja Saaramia Varvio (Poliisihallitus) esitteli rahapelaamisen sääntelyä ja valvontaa 21.8.2013
- Markus Sjöholm esitteli A-klinikkasäätiön kehittämää "Raipe rahapelipäiväkirjaa" 4.9.2013
- RAY:n viestintä 16.10.2013, 6 hlöä
- Peliklinikka 3 vuotta -sidosryhmätapahtuma 15.10.2013, 60 hlöä
- Velkaneuvonnan uudet käytännöt 30.10.2013, velkaneuvoja Juha Neuvonen Helsingin talous- ja velkaneuvonta

Peliklinikan toiminnan ja palvelujen esittely ja markkinointi:

- Peliklinikka ja rahapeliongelman hoito. Pelipilotti, johtoryhmä 12.4.2013 Kokkola, Tapio Jaakkola
- Naistenryhmän esittely. Naisten päihdetyön päivät 11.3.2013 Helsinki. Tuula Harlahti, Sanni Nuutinen.
- Pääkaupunkiseudun puhelinauttajien vuosittainen koulutus 16.3.2013 Helsinki. Catarina Forsström-Lounema.
- Kirkkohallitus, "Nyt on henki päällä" -tapahtuma 9.4.2013, Helsinki. Ständi, Elisa Korsoff, Jeni Kämppi.
- "Rahapeliongelma ja Peliklinikan palvelut". Rikosseuraamusviraston opintopiiri 10.4.2013. Sanni Nuutinen, Ira Kalmari.
- Peliklinikan esittely, työvoimapalvelu Duuri Helsingin kaupunki 3.10.2013, Tapio Jaakkola
- OSKE-päivät 29.8.2013, Tapio Jaakkola "Peliklinikka innovaationa" – esitys
- Mielialahäiriökliniikka/Jorvi 3.9.2013, Kauniainen. Tapio Jaakkola "Peliongelma ja Peliklinikan kokemuksia"
- Peliklinikan palvelut ja peliongelman hoito, Verkkokurssi, YTHS 22.8. ja 29.8. Tapio Jaakkola ja Merja Kivelä
- Kettutien terveysaseman naapuruuspiiri 28.10.2013, Helsinki. Jenni Kämppi alustus ikäihmisten pelaamisesta ja Tiltin palveluista.
- "Peluuris verkksamhet". Helsingin ruotsinkielisen seurakunnan vapaaehtoiset puhelinpäivystäjät. 5.11.2013, Helsinki. Catarina Forsström-Lounema.
- Rahapeliongelmat. Myyrmäen A-klinikka 20.11.2013. Ira Kalmari
- Kettutien terveysaseman naapuruuspiiri 11.12.2013, Helsinki. Jenni Kämppi alustus Tiltin työotteesta ja ikäihmisten pelaamisesta.

Peliklinikka mukana messuilla:

- Lääkäripäivät, 8.-11.1.2013 Messukeskus, Helsinki
- Peliklinikan palvelut TerveSos-messuilla toukokuussa.
- Mielenterveysmessut 18.-19.11.2013, Vanha Satama Helsinki

Peliklinikan henkilöstö on osallistunut koulutuksiin, seminaareihin ja konferensseihin:

- Peliakatemia, Pelitaito-projekti 14.3.2013, Helsinki, Tapio Jaakkola, Maarit Avellan, Mari Pajula, Annina Aaltonen, Jenni Kämppi, Elisa Korsoff
- 9th Nordic Conference "The Changing Landscape of Gambling". 27. – 29.5.2013, Hamar, Norway. Tapio Jaakkola, Mari Pajula, Jenni Kämppi, Sanni Nuutinen, Timo Alihanka, Petri Behm. Jenni Kämppi, esitys Tiltin tukihenkilötoiminnasta "Peer support - a valuable alternative as such".

- Kriisikoulutus Tiltin vapaaehtoisille ja Peliklinikan asiakastyöntekijöille 6.6.2013. Kouluttajana Petri Miettinen Kuopion Kriisikeskuksesta. Sanni Nuutinen, Elisa Korsoff ja Katri Kytöpuu.
- Päihdetiedotusseminaari 14.–16.6.2013, Jurmala. Mari Pajula, luento. Jenni Kämppi, kokemusasiantuntija Hanna, luento.
- Terveyttä Lapista! Lapin terveyden edistämisen-, mielenterveys- ja päihdepäivät 4.-5.9.2013, Tapio Jaakkola, luento "Rahapelihaitat, velkoja, masennus ja häpeää".
- Pelikasvatusseminaari 8.11.2013, Pelitaito-projekti, Helsinki. Ira Kalmari, Merja Kivelä.
- Valtakunnallinen vapaaehtoistyön koordinaattoreiden syysseminaari 7.-8.11.2013, Turku. Katri Kytöpuu
- Pienet Pohjalaiset Päihdepäivät 19.11.2013, Kokkola. Tapio Jaakkola, luento "Rahapelaaminen meillä ja muualla".
- Kansainvälisen Siniristin (IFBC) Multi-National Training Workshop 15.-25.11.2013, Windhoek Namibian. Jenni Kämppi.
- International Conference on Pathological Gambling and Behavioral Addictions. 26.-27.11.2013. Varsova, Puola. Tapio Jaakkola esitteli suomalaisia kokemuksia ja hankkeita rahapelihaittojen ehkäisyssä "Meeting the Needs – the Finnish experience in developing services on gambling problems".

Verkostot

- Aluepilottien yhteinen seminaari: Peliseminaari 16.9.2013 Lahti, Päijät-Hämeen aluepilotti . Tapio Jaakkola, Mari Pajula, Jenni Kämppi ja Elisa Korsoff
- Rahapelihanketoimijoiden tapaaminen 9.10.2013 Peliklinikalla
- Yksittäisten rahapelien haitallisuuden arviointia kehittävä työryhmä (YRA) STM, Tapio Jaakkola jäsen
- ONPE-koulutus, mentorina Timo Alihanka.
- Verkkokurssi "Rahapelihaittojen ehkäisy ja hoito", mentorina Jenni Kämppi.

Liite 3 Asiakastilastot 2013

Taulukko 1: Uudet asiakkaat, avohoito

Sukupuoli	2013	2012	2011
Naisia	75	103	77
Miehiä	102	51	44
Yhteensä	177	154	121
Asiakaskäynnit			
Helsinki	913	952	970
Vantaa	329	404	417
Yhteensä	1 242	1 356	1 387

Taulukko 2: Käynnit Tiltissä

Asiakaskäynnit	2013	2012	2011
Ensikävijöitä	182	169	176
Käynnit yhteensä	1 076	925	626

Taulukko 3: Peluuri, auttava puhelin

Puhelut	2013	2012	2011
Peliongelmapuhelut yhteensä	1 301	1 374	1 189
Muut puhelut	1 265	1 601	1 635
Kaikki puhelut yhteensä	2 566	2 975	2 824

Taulukko 4. Pelivoimapiiri

Jäseniä Pelivoimapiiri-palvelussa	2013	2012	2011
Liittynyt uusia jäseniä	234	276	362
Jäseniä yhteensä	508	333	367

Taulukko 5. Peli poikki -ohjelma

Asiakkaat	2013	2012	2011
Hakeutunut ohjelmaan	557	387	331
Rekisteröityivät ohjelmaan	239	209	172
Suorittanut ohjelman	144	164	123
Tilanne ohjelmassa	14.1.2014	2.1.2013	13.1.2012
Jonossa, hyväksytty	77	38	34
Hyväksytty, odottaa aloittamista	14	10	18
Ohjelmassa aktiivisena	44	44	46