



Sosiaalialan osaamiskeskus
Verso -liikelaitos



TERVEYDEN JA
HYVINVOINNIN LAITOS



LOPPURAPORTTI

Paikallisia palveluja ongelmapelaamiseen, Päijät-Hämeen aluepilotti

Tämä raportti kertoo Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) rahoittaman kolmivuotisen aluepilotin toteutuksesta Sosiaalialan osaamiskeskus Versossa ja sen aikana opituista asioista sekä jatkoehdotuksista niihin Päijät-Hämeen palveluihin, jotka on tarkoitettu ongelmapelaajille ja heidän läheisilleen. Raportti sisältää ehdotuksen kansallisen tuen järjestämisestä pelureiden ja heidän läheistensä seudullisiin palveluihin.

LOPPURAPORTTI

SISÄLTÖ:

1. JOHDANTO	1
2. ALUEPILOTIN TAVOITTEET JA NIIDEN TOTEUTUS	2
1. ASIAKASOSALLISUUS PALVELUISSA JA KEHITTÄMISTYÖSSÄ	2
2. PALVELUJEN KEHITTÄMINEN	4
3. OSAAMISEN LISÄÄMINEN	8
3. SEUDULLISEN PALVELUN JÄRJESTÄMINEN ONGELMALLISESTI PELAAVILLE SEKÄ HEIDÄN LÄHEISILLEEN	11
1. PALVELUPOLUN JOHTAMINEN	12
2. STRATEGIAT, SUUNNITELMAT, TILASTOT JA LAIT	12
3. ASIAKKAAN TIEDON DOKUMENTOINTI JA TIEDONKERUU RAHAPELAAMISESSA	14
4. EHKÄISEVÄ TYÖ	16
5. MATALAN KYNNYKSEN PALVELUT	17
6. AKUUTTI- JA KRIISIAPU	18
7. KORJAAVAT PALVELUT	19
8. VERTAISRYHMÄT JA VAPAAEHTOISTYÖ	20
9. OMA-APU JA ITSEHOITO	21
4. OPINNÄYTETYÖT	22
1. ONGELMAPELAAJAN KOHTAAMINEN	22
2. PELIKASVATUS VARHAISNUOREN JA VANHEMMAN ARJESSA	22
3. PELIRIIPPUUUS – LÄHEISEN KOHTAAMINEN	23
4. VIRTAAHEPO OLOHUONEESSA VAI KISSA PÖYDÄLLÄ?	24
5. TARINALLISUUDEN HYÖDYNTÄMINEN ASIAKASKOKEMUKSEN JOHTAMISESSA	24
5. EHDOTUS KANSALLISESTA TUESTA ONGELMAPELAAMISEEN LIITTYVÄN SEUDULLISEN TYÖN TUEKSI	25
1. VALTION OHJAUS JA MINISTERIÖT	26
2. TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS	26
3. PELIKLINIKKA	27
4. MUU KANSALLINEN TUKI SEUDULLISESSA TYÖSSÄ	27
6. POHDINTA	28

1. JOHDANTO

Vuosina 2013-2015 Päijät-Hämeessä järjestettiin pilotti, joka keskittyi ongelmalliseen rahapelaamiseen. Paikallisia palveluja ongelmapelaamiseen – Päijät-Hämeen aluepilotti (jatkossa aluepilotti) oli kokonaan THL:n rahoittama ja sen tavoitteena oli luoda vaihtoehtoisia järjestämistapoja ongelmapelaajien ja heidän läheistensä laadukkaiden tuki- ja hoitopalvelujen tarjoamiseksi. Aluepilotin kolme keskeistä tavoitetta olivat: asiakasosallisuus palveluissa ja kehittämissä, palvelujen kehittäminen sekä osaamisen lisääminen. Näitä tavoitteita puretaan tarkemmin luvussa kaksi.

Päijät-Häme on hieman yli 200 000 kuntalaisen maakunta. Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveysyhtymä tuottaa alueen erikoissairaanhoidon 14 kunnassa ja tämän lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluja seitsemälle kunnalle. Lahti ja Heinola alueen suurimpina kuntina tuottavat omat peruspalvelunsa. Alueella on useita kolmannen sektorin toimijoita; sekä paikallisia, seudullisia että valtakunnallisia. Aluepilotissa verkostotyö on ollut laajaa ja monimuotoista kattaen toimijoita kaikilta edellä mainituilta alueilta. Lisäksi yhteistyötä on tehty esimerkiksi sivistystoimen sekä valtakunnallisten, pelihaittoihin liittyvien, organisaatioiden kanssa. Verkostotyö on perustunut avoimeen dialogiin, jossa on kuunneltu puolin ja toisin sekä hyväksytty, että ihmisillä on erilaisia näkemyksiä eikä kenenkään näkemys voi olla kokonainen totuus. Aluepilotin toimintakokonaisuus on ollut enemmän kuin osiensa summa, koska dialogi ja innostuminen on vahvistanut osapuolten tunnetta omasta pystyvyydestä ja asiantuntijuudesta, mikä on edelleen vahvistanut yksittäisten ihmisten osaamista ja halua toimia erilaisissa ympäristöissä – omia työtapojaan kriittisesti tarkastellen.

Aluepilotissa tehty työ perustui olemassa oleviin rakenteisiin. Sen toteutuksen aikana ei ollut tarkoitus lisätä henkilöstöä tai resursseja, eikä myöskään luoda uusia palveluja, vaan upottaa ongelmalliseen pelaamiseen liittyvät palvelut ja kehittäminen olemassa oleviin rakenteisiin ja resursseihin – olla hetkellinen tuki seutukunnalle. Aluepilotti oli projekti sanan alkuperäisessä merkityksessä, jossa projektille määritellään alku, toiminta ja loppu. Prosessikehittämisen perusajattelu muodostuu arjen elämisen ja pysähtymisen vuorotellessa. Tämän lisäksi prosessikehittämisen ytimeen kuuluu herkkä reagointi työkentältä nouseviin tarpeisiin. Tarpeiden kuuntelu ja niihin vastaaminen onkin ollut tämän aluepilotin työskentelyn keskipisteessä. Aluepilotissa tehty työ on muuttunut ja elänyt kolmivuotisen matkan varrella päijät-hämäläisen toimijakentän tarpeiden mukaisesti. Tästä huolimatta kehittämisen pääsuunta on pidetty ensimmäisessä kappaleessa mainittujen kolmen keskeisen tavoitteen mukaisena.

Päijät-Hämeessä vakuututtiin aluepilotin aikana siitä, että metropolialueen ulkopuolella integroitu riippuvuustyö on ainoa mahdollinen tapa järjestää palveluja riittävän tehokkaasti. Integraatio sai pilotin aikana kutsumanimekseen Neljän tuulen työ. Susanna Leimio, päijät-hämäläisen ehkäisevän työn koordinaattori, kirjoittaa sosiaalipedagogisen seuran nettisivuilla seuraavaa: *”Neljällä tuulella tarkoitetaan päihteiden käytön, mielen sairastumisen, ongelmapelaamisen sekä perhe- ja lähisuhdeväkivallan muodostamaa ilmiöiden joukkoa, joiden väliltä on tunnistettu yhteisiä rajapintoja. Mainitut ilmiöt ovat yleisiä ja yhteiskunnallisesti hyvin kalliita ongelmia hoidettavaksi. Ne aiheuttavat inhimillistä kärsimystä yksilölle sekä huomattavia kustannuksia yhteiskunnalle, kuten terveydenhuollon menot, sairausvakuutus- ja lääkekustannukset, menetetyt työpanoksen ja verotulojen arvo.”* Lainauksessa ilmenee olennaisia asioita; rajapinnat ja yhteiskunnan sekä inhimillinen että taloudellinen näkökulma. Näitä ilmiöitä tarkasteltiin ja työstettiin verkostoissa palvelumuotoilun keinoin pitämällä mukana tarkastelussa paitsi peluri, myös hänen läheisensä.

Nykyisessä SOTE-uudistuksessa tulee olla paikka myös ongelmallisesti pelaavien sekä heidän läheistensä auttamiseksi. Katsomme, että Neljän tuulen malli seutukunnilla takaa peliasioiden pitämisen esillä ja osana niin ehkäisevää kuin korjaavaakin työtä, kaikilla yhteiskunnan sektoreilla. Leimio jatkaa: *”Palvelujärjestelmämme on organisoitunut sektorittain siten, että asiakas joutuu siirtymään tarpeidensa mukaisesti palvelusta toiseen ilman, että työntekijät välttämättä ovat tilanteessa läsnä yhtä aikaa lainkaan. Mikäli neljän tuulen ilmiöt osuvat yhden perheen kohdalle ja ovat voimassa samanaikaisesti, ei perhe automaattisesti saa apua perheenä, vaan sen jäsenten tilanteita pohditaan yksilökeskeisesti. Perhettä ei välttämättä kuulla oman elämänsä asiantuntijana, vaan tulkinnoissa luotetaan mieluummin asiantuntijoiden näkemyksiin. Asiakkaat ovat toimenpiteiden kohteita, eivät sen aktiivisia ratkaisijoita. Tämä passivoi asiakkaita, ja heikentää perheen saaman tuen laatua.”* Mielestämme yhteistyö sekä riittävä tieto, taito ja hyvät menetelmät asiakaslähtöisessä palvelujärjestelmässä takaavat, että ”peluriperheen” tukeminen on parasta mahdollista.

2. ALUEPILOTIN TAVOITTEET JA NIIDEN TOTEUTUS

Työsuunnitelmaehdotuksessa, joka oli aluepilotin koko työn perusrunko, määriteltiin tavoitteet kolmeen osaan: asiakasosallisuus palveluissa ja kehittämistyössä, palvelujen kehittäminen sekä osaamisen lisääminen. Näiden tavoitteiden kautta oli tarkoituksena tuoda ongelmallinen rahapelaaminen osaksi riippuvuustyötä tekevien työntekijöiden arkityötä. Aluepilotissa ei alunperinkään tavoiteltu uusien palvelujen tai palvelumuotojen tuottamista, vaan keskeinen asia oli viedä ongelmalliseen pelaamiseen liittyvä työ osaksi jo olemassa olevia perusrakenteita niin perustyössä kuin erityis- ja erikoispalveluissa.

Yhtenä tärkeimpänä tavoitteena oli rahapelitietoisuuden lisääminen. Tekemällä ongelma näkyväksi voidaan pelaaminen tunnistaa ja sitä kautta on mahdollisuus päästä myös palveluketjuun asiakkaaksi. Myös vertaistuen ja oma-apuhoidon tunnetummaksi tekeminen oli aluepilotissa tärkeää. Alla ovat alkuperäiset työsuunnitelmassa olleet tavoitteet ja niiden toteutuskeinot sekä kuvaus, miten aluepilotissa lopulta aihepiiriä työstettiin.

1. ASIAKASOSALLISUUS PALVELUISSA JA KEHITTÄMISTYÖSSÄ

- Hoitopolkujen kehittäminen asiakkaan ja läheisen näkökulmasta
- Kokemusasiantuntijuus osana kehittämistyötä
- Vertaistoiminta

TOTEUTUS:

- Asiakkaat ja läheiset mukana kehittämissyöryhmissä
- Olemassa olevien palveluiden tutkiminen
- Kokemusperäisen tiedon hyödyntäminen nykytilan arvioinnissa ja kehittämistarpeiden esiin nostamisessa
- Kokemusasiantuntijoiden rekrytointi ja koulutus sekä mukanaolo palveluiden sekä palveluprosessien suunnittelussa, toteuttamisessa ja kehittämisessä
- Kokemusoajajuuteen perustuvan tuen ja toiminnan käynnistäminen sekä kehittäminen

TAVOITTEEN TODELLINEN TOTEUTUMINEN:

Jo hyvin varhaisessa vaiheessa aluepilotin toimintaa verkostojen jäsenille kirkastui, että **kokemusasiantuntijuus on tapa tietää asioita**. Kokemusasiantuntijuus otettiin rinnalle tasavertaisena tiedon tuottajana. Aluepilotin ohjausverkostoihin on kuulunut koko niiden toiminnan ajan myös kokemusasiantuntijuutta. Työntekijät kokivat kuitenkin, että pelkkä ”kiintiökokemusasiantuntija” ohjausjärjestelmässä ei ollut riittävä tapa kuulla pelureita ja heidän läheisiään. Näin ollen alettiin etsiä aktiivisesti tapoja tehdä toisin yhteistyötä ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden kesken. Samalla, kun ajatus Neljän tuulen integraation tarpeellisuudesta kehittyi, päädyimme perustamaan työryhmän, jossa oli mukana alun perin neljä kokemusasiantuntijaa ja kolme kehittäjätyöntekijää. Ryhmä täydentyi myöhemmin läheisellä, joka on myös preventiivisen työn asiantuntija sekä teatteriohjaaja-läsnäolotutkijalla.

Ryhmä pyrki ymmärtämään dialogia syvemmin ja käymään dialogia yhdessä – ei pelkästään puhumaan dialogista. Dialogia käsiteltiin pitkälti seuraavalla George Kohlrieserin tulokulmalla. *”Dialogi on paljon enemmän kuin pelkkää keskustelua. Dialogi on suuremman totuuden etsimistä. Dialogissa me koemme olevamme yhteydessä keskustelukumppanimme kanssa ja saavamme sanojen taustalla olevan ymmärryksen ja merkityksen virtaamaan. Yhdessä löydetty merkitys on liima, joka pitää ihmiset ja organisaatiot kasassa. Hyvässä dialogissa viestitämme kehollamme, tunteillamme, älyllämme ja sielullamme.”* (Lähde: www.johtajuus.com; Artikkelin alkuperäinen julkaisu Leader to Leader, Volume 2006, Issue 42 © John Wiley & Sons. Inc ja George Kohlrieser. Suomenkielinen käännös ja julkaisu johtajuussivulla alkuperäisen oikeuksien haltijan luvalla. Tekstin suomenkielinen julkaisija Intotalo Oy.)

Neljän tuulen ryhmässä etsittiin aluksi näiden ilmiöiden rajapinnoilla olevia yhteisiä ilmiöitä. Niistä päästiin yhteisen polun tunnistamisen puumalliin, jossa juuriston ja maaperän ihmisen kasvulle ja kuntoutumisen polun löytämiselle muodostaa kolme ydinasiaa: 1) Persoona (Pohja, edellytys kohtaamiselle ja vuorovaikutukselle), jolla tarkoitetaan molempien tai kaikkien osapuolien elämäkokemuksia, historiaa, kulttuurista taustaa, arvoja jne. 2) "Varsinainen" kohtamistilanne (Väline luottamuksen rakentamiseen), jossa tärkeää on monenlaisen hyvän kohtaamisen salliminen, ei vain yhtä tulokulmaa tai tarttumiskertaa kohtamistilanteeseen. 3) Luottamus (Kasvun ja polun löytymisen mahdollistaja), joka on hyvän vuorovaikutuksen ja kohtaamisen aikaansaama. Luottamus on ravinne sille puulle, jonka runkoa pitkin varsinainen kehittymisen ja kuntoutumisen polku tapahtuu arjessa. Puukuva esitetään luvussa kuusi, pohdinta.

Arjen ja neljän tuulen rajapintoja voi tarkastella muutenkin kuin vain sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteiden näkökulmasta. Niitä tulisikin tarkastella ensisijaisesti perheen, suvun, kollegan, esimiehen/alaisen, asiakkaan, ystävän, harrasteiden ym. näkökulmista. Tällä tavalla ymmärtämällä mahdollistetaan asiakkaan oman elämän asiantuntijuus ja kuntoutumisen tai kehittymisen prosessin omistajuus. Tässä on vielä tarpeellista tähdentää, että ryhmä käsitteli Neljää tuulta niin asiakkaan, palvelujärjestelmän kuin sen kehittäjän näkökulmasta. Edellä kuvattuja tulokulmia voivat siis hyödyntää kaikki palvelujärjestelmän osapuolet oman tulokulmansa laajentamiseksi ja uudenlaisen oman ymmärryksen lisäämiseksi.

Jatkotyöskentelyssä yhteisen rajapinnan tunnistamisen ja kohtaamisen esteiksi nousivat muiden muassa molempipuoliset asenteet, tunnistamisen ja puheeksioton vaikeus sekä avun ja tuen järjestämisen esteet. Kaikkien kolmen esteen ilmiöitä tunnistettiin niin asiakkailla kuin ammattilaisilla. Näitä ilmiöitä pilkottiin tarkemmin sekä kirjalliseen muotoon että esimerkiksi vuoden 2014 Ehkäisevän työn valtakunnallisten päivien kokemukselliseksi seminaarisessioksi. Yhteisen polun löytämisen ydinteemoina tunnistettiin yhteys, toivo, vertaisuus, luottamus ja nöyryys.

Vuorovaikutuksen tekijöiksi on pilotin aikana nostettu muiden muassa alla olevassa kuviossa olevia asioita. Vuorovaikutus liittyy siis vahvasti minuuden kautta koettuun tilaan ja haluun osallistua "toisen tilaan". Olemme vakuuttuneita siitä, että käsittelemällä omia mielen ulottuvuuksia voimme vaikuttaa vuorovaikutuksen laatuun ja sitä kautta asiakkaan aidon tarpeen kuulemiseen. Asiakkaan tarpeen aito kuuleminen on väylä kokemustiedon tuomiseen osaksi palvelurakenteen tarkkailua ja palvelujen kehittämistä.



Myös tiivis yhteistyö Sosped säätiön Pelirajat'on-työn kanssa on ollut osa asiakasosallisuuden kehittämisen yleistä työskentelyä. Yhteistyötä on tehty niin seudullisten vertaisryhmien kanssa, valtakunnallisen yhteistyön kautta, aluepilotin ohjaustoiminnassa kuin oppilaitosyhteistyön muodossa. Vaikka myöhemmin esiteltävä ylemmän ammattikorkeakoulututkintoon liittyvä opinnäytetyö ei valmistunutkaan ennen aluepilotin loppua, on siinä tehtävä yhteistyö tuonut esiin erityisesti läheisille järjestettävien palvelujen kehittämisen näkökulmaa. Koko aluepilotin toiminnan ajan kestänyt yhteistyö Pelirajat'on-toiminnan kanssa on tuonut Päijät-Hämeeseen vertaistuen näkyvyyttä, läheisten huomioon ottamista sekä aluepilotin lopettamisen jälkeen tehtävän työn jatkuvuutta. Ilahduttavaa tässä yhteistyössä on ollut työ sekä henkilöstön että koulutettujen vertaisohjaajien kanssa. Yksi tämän yhteistyön tuotos on ollut osallistuminen kokemuskirjastotoimintaan ehkäisevän päihdetyön viikoilla. Näin ongelmallista pelaamista on saatu näkyville myös kokemuskirjastotyössä niin itse kirjana olemisen, kuin siihen liittyvän rakenteellisen työn osalta.

Tähän Neljän tuulen asiakaslähtöisen työskentelyn prosessoimiseen on saatu tukea myös muilta kokemusasiantuntijuuteen perehtyneiltä ammattilaisilta. THL:ssä kehittämisspäällikkönä työskentelevä Esa Nordling on sanonut seuraavaa: *"Yksittäisen henkilön kokemustiedolla on arvo sinänsä koska se on aitoa ja ainutlaatuista. Kokemustiedon muuntuminen sosiaalisesti tietovarannoksi edellyttää kuitenkin useiden asiakkaiden keskinäistä toimintaa eli vertaistoimintaa, jolloin yksittäisen asiakkaan kokemukset saavat vahvistuksen tai yleisemmän merkityksen kollektiivisen toiminnan, vertailun ja asioiden työstämisen myötä. Henkilökohtaisesta tiedosta muodostuu sosiaalista tietoa, jota voidaan käsitteellistää. Toisin sanoen konkreettisista kokemuksista voidaan induktiivisesti johtaa teoreettista tietoa."* Kokemustiedon merkitys on näin ollen kaksisuuntainen.

On tärkeää, että vertaistuki voi olla osa asiakkaiden saamaa palvelua. Tutkija Petteri Paasio toteaa lisensiaatintyössään seuraavasti: *".. sosiaalityön tehtävä ei ole vain olla arvostavassa vuorovaikutuksessa asiakkaitensa kanssa, vaan luoda vuorovaikutusyhteisöjä, jossa tämä toteutuu mahdollisesti jopa ilman sosiaalityöntekijää"*. Luvussa viisi jatketaan tätä vertaisuuden mahdollistamisen perustelua. Voimaantuminen voi tapahtua varsinkin jos asiakkaat otetaan mukaan kehittämistyöhön – palvelujen suunnittelemiseen, rakenteistamiseen ja niiden edelleen kehittämiseen. Nordling jatkaakin: *"Tietenkin vertaistoiminnan kautta palvelunkäyttäjät voivat jäsentää myös omia näkemyksiään eli vertaistoiminnasta saatu hyöty on mittaamaton."*

2. PALVELUJEN KEHITTÄMINEN

Nykytilan analyysi ja kehittämistarpeiden tunnistaminen
Seudullisten hoitopolkujen kuvaaminen ja rakentaminen
Olemassa olevien palvelujen kehittäminen

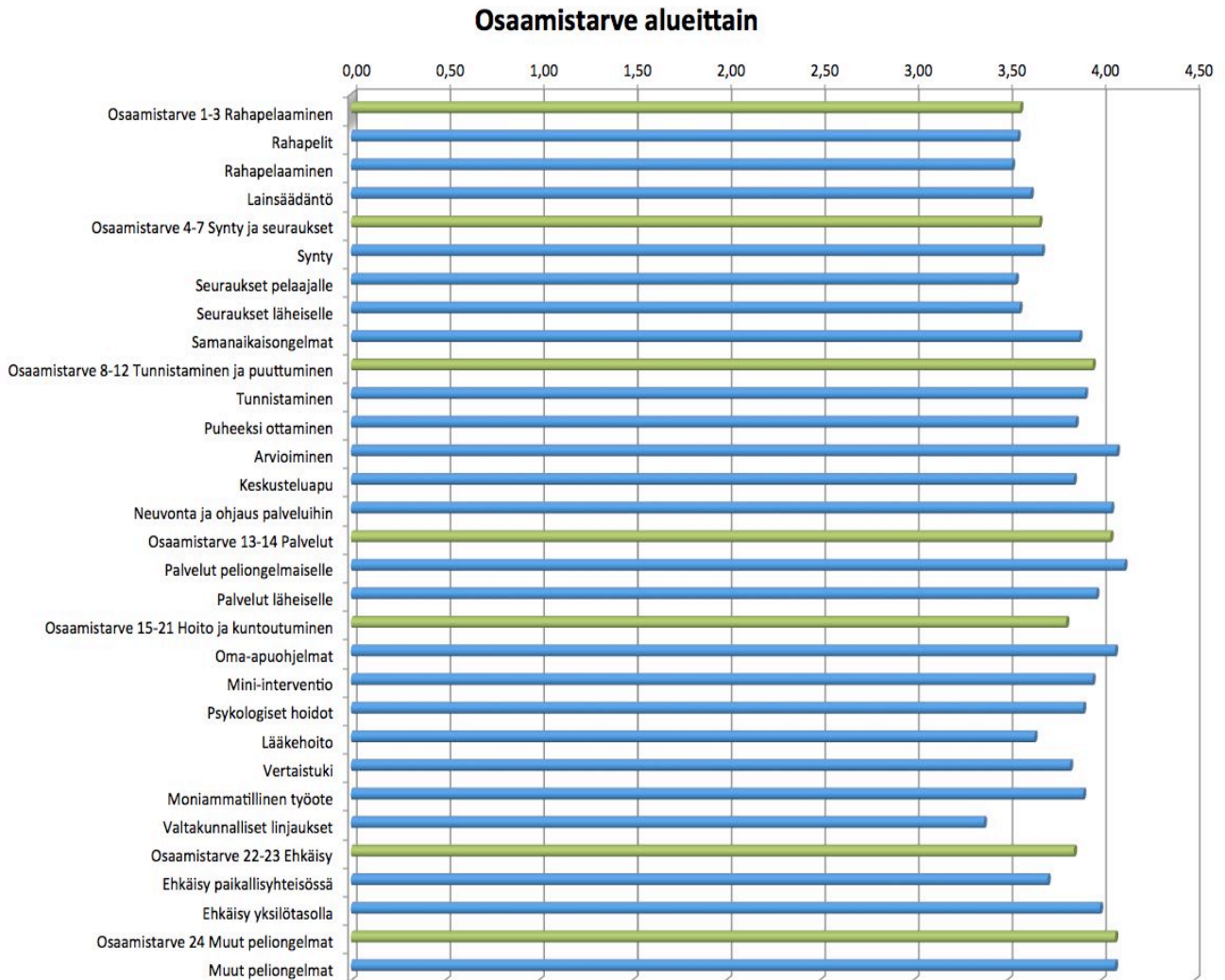
TOTEUTUS

- Olemassa olevien palvelujen ja palvelurakenteiden tunnistaminen ja kuvaaminen
- Kehittämistarpeiden löytäminen, valinta ja nimeäminen
- Palvelujen sisäisen laadun ja palveluiden välisen yhteistyön kehittäminen perus- ja erityispalveluissa
 - Ongelmakeskeisyydestä ratkaisuihin
- Tuki- ja hoitopalvelujen kuvaaminen seudullisena kokonaisuutena asiakkaan näkökulmasta
 - Keinona palvelumuotoilu
- Mahdollisten uusien palvelujen tarvekartoitus ja kehittäminen
 - Tarkastelussa erityisesti läheisten tukeminen osana hoitoa ja kuntoutusta

TAVOITTEEN TODELLINEN TOTEUTUMINEN:

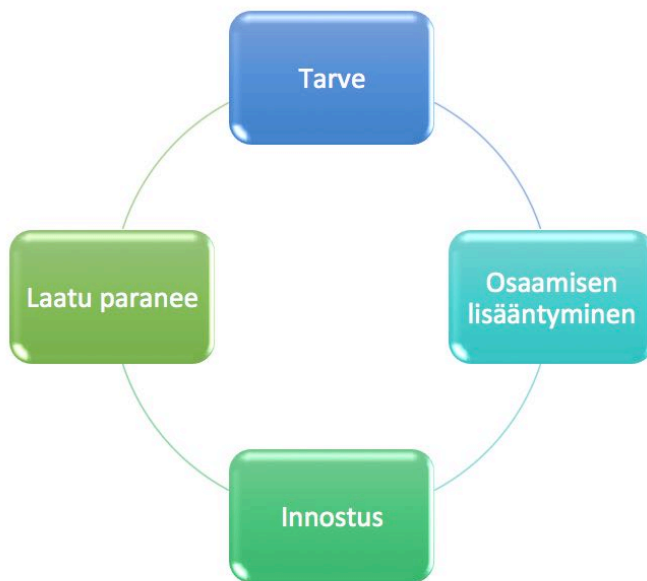
- Palvelujen kehittäminen on perustunut olemassa oleviin rakenteisiin ja aluepilotin toiminnan aikana esiin nousseisiin tarpeisiin. Toiminnan alussa tehty osaamiskartoitus nosti selvästi esiin osaamisvajeen myös palve-

lujen tuntemisessa ja niiden hyödyntämisessä. Osaamisvajetta koettiin eniten muun pelaamisen kuin rahapelaamisen suhteen ja heti sen perässä tulivat palvelujen tuntemisen tarve sekä tunnistamisen ja puuttumisen tarve. Yksittäisenä alaluokkana nousi korkeimmalle pistemäärälle ”Palvelut peliongelmaiselle” (ka. 4,12).



Osaamistarve alueittain; Osaamiskartoitus Päijät-Häme kevät 2013 (N=156)

Tarpeiden esiin nousemista edellä mainitun kartoituksen jälkeen on autettu tekemällä seuraavalla sivulla olevaa kehää näkyväksi niin työntekijä- kuin päällikötason toimijoille, olivatpa sitten kyseessä kuntatyöntekijät tai kolmannen sektorin työntekijät. Se, miten osaamisen lisääminen on avannut innostuksen ja laadun paranemisen kautta tarvetta uusille näkökulmille, on ehkä parhaiten todennettavissa palveluntuottajille tehdyn kyselyn koosteessa. Tulevaisuudenmuistelu-menetelmään pohjautuva ennuste kertoo, että tietoisuus ja osaaminen on kasvanut. Yksi vastaajista kertoo, että ”ongelmapelaaminen on enemmän puheissa ja ihmisten on helpompi tiedostaa se. Ongelmaan haetaan apua. Asiasta kysyminen on tullut osaksi normaalia rutiinia myös päivistyksessä. Hoitoonohjaus on kehittynyt, hoitotahoilla on enemmän tietoa ja taitoa.” Vaikka edellä mainitut lainaukset ovat tulevaisuuden muistelu, kertovat ne sekä osaamisen lisääntymisestä, innostuksesta, laadun parantumisesta että tarpeen näkemisestä. Seuraavalla sivulla olevaa tarve-osaaminen-innustus-laatu -kehää voidaan tulkita sekä yksittäisen asiakkaan näkökulmasta että palvelujen tuottamisen näkökulmasta.



Aluepilotin aikana huomattiin aito **tarve**, sillä pystyttiin tiedollisesti nostamaan esiin, että pelaajia on yhteiskunnassa paljon ja sekä taloudellinen että inhimillinen kärsimys on suurta pelurin ja hänen läheistensä elämässä. Aluepilotin työskentelyn aikana on aikaansaatu silmien avautumista peliongelmiille niin, että on mahdollista nähdä palvelun tarve ja ymmärtää sen yhteys omaan työhönsä. **Osaamisen lisäämisen** mahdollistaminen seudullisella ja kansallisella tuella sekä sitä kautta halun herättäminen työn kehittämiseen on ollut keskeisin tehtävä aluepilotissa. Osaamisen lisääminen on konkretisoitunut aluepilotissa tehdyn työn parhaaksi tuotokseksi. Stiä avataan lisää alaluvussa kolme. Osaamisen lisäämisen nostaminen keskeiseen asemaan perustui siihen tarpeeseen, joka avautui yllä olevan kehän toistuessa sekä nopeammissa, rajatuissa asioissa, esiin nousevissa sykleissä että pidemmässä, jo ennen aluepilotin toteuttamista alkaneessa pohdinnassa – ja kehän kierroksessa - ongelmalliseen pelaamiseen liittyvien palvelujen toteuttamisesta Päijät-Hämeessä.

Innostuminen pelaamiseen liittyviin asioihin on ollut käsin kosketeltavaa. Aluepilotin aikana on tullut kokemus siitä, että Päijät-Hämeessä usea taho on aktiivinen toimija omalla alueellaan peliasioissa. Moni haluaa tehdä työtä verkostoissa, joissa verkostorakenne mahdollistaa aktiivisen toimijuuden, tiedon jakaantumisen ja joka tukee innostumista perustamalla toimintansa alati kehittyviin, hyväksi todettuihin verkostotyön menetelmiin. Menetelmät ovat perustuneet osin sosiokulttuurisen innostamisen teoriaperustaan sekä siitä johdettuihin menetelmiin. Sosiokulttuurinen innostaminen on tapa herätellä herkistymistä ja itsetoteutuksen prosessia. Näin ollen se sopii sekä yksittäisen asiakkaan elämän tarkasteluun että palvelurakenteen kehittämisen toteutukseen.

Työn laatu paranee, jopa työssä viihtyminen paranee, kun näkee oman työn arvon osana yhteiskuntaa ja alueellisen hyvinvoinnin kohentamisessa. Työn laadun parantuessa ja osaamisen lisäämisen kautta syntyy uusi tarve yhä syvemmälle osaamiselle sekä innostus uuden oppimiseen. Aluepilotin aikana tehdyssä työssä on laadun näkökulmasta käytetty väljästi Soikkelin ja Warsellin toimittamaa Laatutähteä kiertämässä – Ehkäisevän päihdetyön laatukäsikirjaa viitekehyksenä ja monipuolisen työn varmistajana. Laatutähden ydin, tasapainoinen kokonaisuus, jota tulee seurata ja arvioida koostuu kuudesta tähden sakarasta: 1) Tietoperusta ja etiikka, 2. Kohdentaminen ja suunnittelu, 3) Resurssien varmistaminen, 4) Viestintä, osallisuus ja yhteistyö, 5) Toteutus sekä 6) Uudistaminen, levitys ja vakiinnuttaminen.

Ketään ei voi pakottaa positiiviseen kehään. Avainhenkilöiden merkitys, valtakunnallisen tuen sekä seudullisen ja paikallisen tahtotilan merkitys on valtava. Tarve-osaaminen-innostus-laatu -kehän vahvistamiseen tausta-ajattelua (muikailen Westley-Zimmermann-Patton: Getting to Maybe, 2007) on avattu seuraavissa kohdissa:

- Avaintekijänä kysyminen – avainkysymysten asettaminen tekee kehän näkyväksi ja kasvaa ymmärrys siitä, että kompleksisissa kysymyksissä ei ole olemassa lopullisia vastauksia, on vain tämän hetkinen kehityksen tila.
- Jännitteitä ja tulkinnanvaraisuutta voidaan hälventää kysymisen kautta (tarpeen näkyväksi tekeminen, ymmärryksen lisääminen...). Vuorovaikutuksessa ja kehityksen muutoksessa jännitteet sekä häviävät että kasvavat. Vain pitämällä jännitteet mukana ja ottamalla ne huomioon, ei vain niitä johtamalla, voidaan päätyä riittävään muutokseen sitoutumiseen.
- Kehän toteutumiseksi on tärkeää ymmärtää asioiden keskinäiset suhteet sekä toimijoiden keskinäiset suhteet – kehä toteutuu vain vuorovaikutuksessa työntekijöiden, asiakkaiden, poliittisten päättäjien, virkamiesten, kehittäjien ynnä muiden kanssa.
- Täsmällinen teema tai tulokulma on keskeinen kehän toteutumisessa. Koko maailmaa ei voi hoitaa kerralla. Tulokulman pitää pystyä pitämään sisällään monitoimijuus sekä sietää erilaisuutta ja uusia toimintatapoja sekä tulkintoja.
- Aiemmin usein on esitetty eri teoreettisissa viitekehyksissä, että ajatteleminen on erillinen tekemisestä. Tässä kehässä ajatteleminen on tekemisen muoto ja tekeminen on mahdollisuus ajattelemiseen, reflektointiin ja oppimiseen.

Alkupalvesta 2015 tehtiin kysely palveluntuottajille palvelujärjestelmän kehittämiseksi. Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa sitä työtä, mitä ongelmapelaamiseen liittyen Päijät-Hämeessä tehdään, millaista koulutusta henkilöstöllä on, millaista palvelua ongelmapelaajat saavat ja millaisia palvelupolkuja on nähtävissä nykyisessä tilanteessa. Työyksiköiden profilointi osoittaa, että eniten työtä tehdään tunnistamisen, puheeksioton ja ehkäisemisen saralla. Toinen huomio tässä kysymyksessä on, että yksikään työmuoto (kriisiyö, seuranta, kuntouttaminen, hoitaminen, puheeksiotto, tunnistaminen ja ehkäiseminen) ei ole jäänyt täysin tyhjäksi. Tämä kertoo, että ongelmapelaajille on tarjolla palvelua jo nyt kaikissa tarpeen vaiheissa.

Viimeinen kysymys oli tulevaisuudenmuistelu-menetelmään pohjautuvasti rakennettu pyyntö kuvata päijäthämäläisiä palveluja ongelmapelaajien ja heidän läheistensä osalta vuonna 2020. Vastauksista ilmenee, että pelaaminen nähdään osana riippuvuustyötä tulevaisuudessa. Osaaminen on tulevaisuudessa vahvempaa ja palveluja tarjotaan myös ongelmapelaajille monipuolisesti kattaen koko kirjon ehkäisevästä työstä kriisiavun kautta korjaaviin toimiin. Tämä koskee sekä raha- että digipelaajia. Kaiken kaikkiaan vastauksista kumpuaa visio, jonka mukaan ongelmapelaamisesta puhutaan enemmän ja ihmisten on helpompi tiedostaa asia osaksi yhteiskunnan ilmiöitä.

Yhtenä palvelujen kehittämiseen liittyvänä tuotoksena voidaan pitää sitä, että on käyty alustavia neuvotteluja ongelmalliseen pelaamiseen liittyvän kartoituksen liittämistä Hyvis-palveluun (<http://www.hyvis.fi/paijathame/fi/Sivut/default.aspx>). Kartoituslomaketta on kaavailtu liitettäväksi sekä ammattilaisien Hyvikseen että niin sanotulle julkiselle puolelle asiakkaiden/potilaiden käyttöön. Hyvikseen tullaan tarjoamaan BBGS-työkalua, joka on testattu ja luotettava ongelmallista pelaamista kartoittava mittari. Ajatuksena on, että kartoituksen lisäksi Hyviksessä olisi koko palvelupolku eli prosessi avattuna.

Palvelujen kehittämisessä on ollut olennaisena tausta-ajatuksena Beckin kehästä sovellettu ajatus siitä, että asenne-muutoksen kolme tärkeää komponenttia ovat tieto (ajatteleminen), tunne ja toiminta. Niin kehittämistyö kuin asiakastyö tarvitsevat asenteiden ja näkökulman muutosta. Nykyisessä myllerryksessä palvelut eivät voi pysyä staattisina ja palveluilla asiakkaitaan, kuten ”aina ennenkin”. Tarpeiden ja yhteiskunnan muutoksessa on löydettävä yhä uusia keinoja parhaan mahdollisen palvelun tuottamiseksi. Tähän muutokseen on Päijät-Hämeessä lähdetty miettimällä työn peruselementtejä uudesta tulokulmasta; keskiössä ihminen ja ihmisen kokemus palvelusta. Hyvä palvelukokemus ei ole pelkästään miellyttävä ja voimaannuttava, vaan sisältää myös laadukkaan työn elementit. Tästä lisää luvussa kuusi.

3. OSAAMISEN LISÄÄMINEN

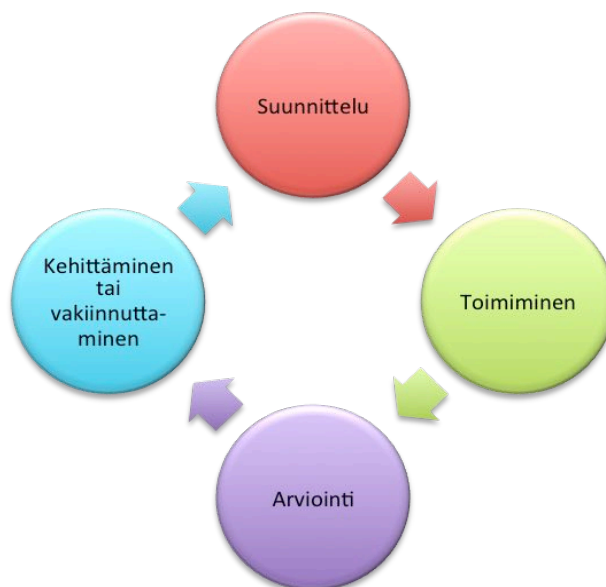
- Puheeksiotto- ja tunnistamistaidot
- Läheisten huomioiminen ja mukaanotto
- Verkostotyö

TOTEUTUS

- Työntekijöiden osaamiskartoitus (sähköinen kysely)
- Työntekijöiden prosessikoulutus
 - Puheeksiotto- ja tunnistamistaidot
 - Menetelmäosaaminen
 - Vertaistoiminnan merkitys hoidossa ja kuntoutuksessa
 - Läheisten merkitys ja osallistuminen hoitoon ja kuntoutukseen

TAVOITTEEN TODELLINEN TOTEUTUMINEN:

Tämä osa-alue muodostui aluepilotin työtehtävissä kaikista tärkeimmäksi työmuodoksi. Kartoitusvaiheessa käydyt keskustelut eri tahojen kanssa osoittivat sen, että osaamisen lisääminen lisää paitsi tiedollista osaamista, myös ymmärrystä ongelmallisesti pelaavia ja heidän läheisiään kohtaan. Osaamisen lisäämisellä pystytään näin vaikuttamaan sekä asiakkaiden huomioon ottamiseen että palvelurakenteiden kehittämiseen. Osaamisen lisäämistä tutkittiin Demingin kehän avulla, jossa suunnittelu, toimiminen, arviointi ja kehittäminen tai vakiinnuttaminen kulkevat jatkuvaa ja osin päällekkäistä kehää. Tässä työssä toteutui prosessin idea, pysähtymisen ja arjen vuorottelu, ehkä parhaiten.



Osaamistarvekartoitus suoritettiin aluepilotin alussa keväällä 2013. Sen mukaan erityisesti kohtaamistiheydessä, kun kysyttiin arviota siitä, kuinka usein työntekijä kohtaa ongelmallisesti pelaavan asiakkaan, näkyi ero valtakunnalliseen – aiemmin suoritettuun – kyselyyn verrattuna: vähintään kerran kuussa rahapeliongelmaisia kohtaa 36 % Päijät-Hämeen

kyselyyn vastanneista ja 26 % valtakunnalliseen kyselyyn vastanneista. **Osaamistarve** johdettiin laskemalla työssä koetun hyödyn ja osaamisen kehittämishalukkuuden keskiarvot yhteen ja vähentämällä siitä nykyisen osaamisen keskiarvo. Kolme korkeinta arvoa osaamistarpeessa saanutta osaamisalueen alaluokkaa olivat ”Palvelut pelaajalle” (ka. 4,12), ”Peliongelman arvioiminen” (ka. 4,09) ja ”Hoidon ja kuntoutuksen oma-apuohjelmat” (ka. 4,08). Vastausväli oli nollassa viiteen. (Katso kuva sivulla viisi.)

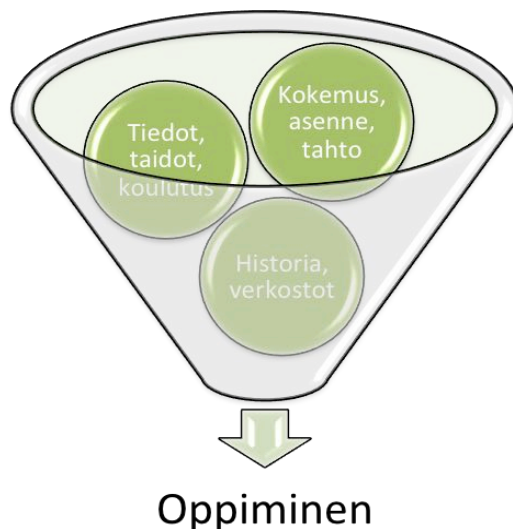
Aluepilotin aikana pidettiin kymmeniä koulutuksia, lyhyistä tunnin tietoisuista aina pitkään KBT-koulutukseen työsään jo ongelmallisesti rahapelaavia kohtaavien ammattilaisten kanssa. Kolmen vuoden aikana sadat päijät-hämläiset ammattilaiset kuuluivat raha- ja digipelaamiseen liittyvää perustietoa, osa heistä osallistui myös jo syventävää ja hoidollista näkökulmaa lisäävään koulutukseen. Kouluttajina toimivat sekä aluepilotin projektipäällikkö Helena Heinonen että muut peliongelmiin syventyneet ammattilaiset. Heistä erikseen mainittakoon paljon omaa osaamistaan Päijät-Hämeeseen tuoneet Tapio Jaakkola sekä Sari Castrén, joka toimi KBT-koulutuksen vetäjänä.

Huolimatta siitä, kuinka syvälle ongelmallisen pelaamisen maailmaan koulutuksessa on sukkellettu, on kaikissa koulutuksissa tärkeänä elementtinä ollut puheeksiotto- ja tunnistamistaidot. Yksi hyvä esimerkki tästä on Syksyllä 2013 yhdessä LAMK:n kanssa järjestetty Rahapeliongelmiin ehkäisy- ja hoito -verkkokurssi. Kurssin suorittaminen oli kuu- den opintopisteen kokonaisuus. Tämä laatuarvioitu kurssi soveltuu täydennys- ja henkilöstökoulutukseksi sekä tutkin- toon johtavan koulutuksen käyttöön.

Yhtenä osaamisen lisäämisen muotona on hyvä mainita yhteistyö Lahden nuorisotoimen kanssa. Pelaamiseen liittyvät ongelmat ovat osa nuorten pahoinvointia nyky-yhteiskunnassa. Perinteisten koulutusten lisäksi aluepilotti oli mukana järjestämässä vuoden 2015 Päihdeputkea, jossa Lahden kaikki kuudesluokkalaiset saivat oman osansa pelikasvatuk- sesta niin raha- kuin digipelaamisen osalta. Tähän liittyivät myös vanhempainillat, joissa lisättiin vanhempien tietoi- suutta pelihaitoista. Raha- ja digipelaaminen tulee olemaan Päihdeputkessa mukana jatkossa, koska se koettiin tärke- äksi lisäksi kyseiseen työmuotoon.

Alkuvuodesta 2015 tehtiin koostava kysely, jonka tavoitteena oli kartoittaa sitä työtä, mitä ongelmapelaamiseen liitty- en Päijät-Hämeessä tehdään. Kyselyn kohdista, jotka liittyvät rahapelikoulutukseen, on laskettavissa, että kyselyyn vastanneiden työyksiköiden henkilökunnasta jonkinlaisen rahapelaamiseen liittyvän koulutuksen oli käynyt 10,5 % kaikista työntekijöistä. Tulosta voidaan pitää tyydyttävänä. Joskin koulutuksia on laajennettava, monipuolistettava ja lisättävä tulevaisuudessa.

Aluepilotin työskentelyssä on osaaminen ja oppiminen ajateltu pääosin muuna kuin akateemisena kyvykkyytenä. Osaaminen on mielestämme käytössä olevien elementtien soveltamista niin, että siitä hyötyy paitsi itse, myös muut osalliset. Näin sanoittaen osaaminen on laaja ja monimuotoinen käsite työssä.



Edelliseen pohjautuen osaamista on pyritty lisäämään paitsi tiedollisella tasolla, myös tunteen ja toiminnan tasolla (vrt. Beck, sivu seitsemän). Siksi osaamisen lisäämisen menetelmät ovat olleet moninaisia ja poikkiteollisia ja -taiteellisia. Fasilitointi on yksi menetelmäkirjo, josta on saatu hyviä välineitä. Fasilitoimalla pyritään rikastamaan ja rakentamaan hedelmällistä yhteistyötä (tai ainakin edellytyksiä sille), jossa monenkaltaisella tietämisellä on sijaa ja jossa erilaiset tietämisen tavat ovat toisiaan ruokkivia, ei arvojärjestyä ja -latausta lisääviä elementtejä.

Aluepilotin aikana järjestettiin yhteistyössä Päijät-Hämeen ehkäisevän työn koordinaation ja seudullisten verkostojen kanssa seminaareja. Tärkeimmät pelierityisyyden kannalta olivat kaksipäiväiset kansalliset Ehkäisevän työn päivät 2014 sekä Neljän tuulen seminaari 2015. Näissä seminaareissa oli satoja osallistujia, joiden sekä tietoa että asennetta ongelmalliseen pelaamiseen haastettiin monilla keinoin. Ehkäisevän työn päivillä järjestettiin muiden muassa sessio, joka oli kokemuksellinen huone, jossa asiakkuus esiteltiin teatterin keinoin. Tutustuttuamme asiakkaina esiintyviin, itsensä ihmisjätteeksi tunteviin ihmisiin, purimme kokemuksen rakenteellisen keskustelun kautta. Keskustelussa nousi esille erityisesti asenteita niin asiakkaiden kuin työntekijöiden puolelta – sekä pelaamiseen että muihin Neljän tuulen haittapuoliin. Kokemuksellisuuteen perustuva sessio sai hyvää palautetta. Toki sekä kyseinen sessio että koko kaksipäiväinen tapahtuma sisälsi paljon myös tietoa pelaamisesta ilmiönä.

Neljän tuulen seminaarin tarkoituksena oli haastaa seudullisia toimijoita tutkimaan omaa näkökulmaansa ja löydettyään sen, astumaan näkökulman kääntöpiirille. Myös tässä seminaarissa hyödynnettiin kokemuksellisia menetelmiä. Yksi seminaariin valmistelluista tuotoksista käsitteli oman ammatillisen toiminnan näkökulman hahmottamista ja on nähtävissä osoitteessa <https://drive.google.com/file/d/0B7prLb3KKxwqV2l3RFc0NEc3aU0/view>. Tässä seminaarissa tuotiin esiin aluepilotissa tehtyä työtä sekä pelihaittoja ilmiön tasolla. Kyseinen seminaari oli samalla aluepilotin loppuseminaari, jossa kapula tehdystä työstä annettiin pelihaittojen ehkäisevän työn seutukoordinaatioryhmälle. Loppupuheenvuorossa nostettiin esiin vahvasti vertaistoiminta ja sen hyödyt ongelmallisesti pelaaville sekä haastettiin pelaamisasioihin osallisia lisäämään omaa osaamistaan myös vertaistuen hyödyntämisen näkökulmasta.

Osaamisen lisäämisen välineeksi perustasolla luotiin yhdessä verkostojen kanssa kaksi ABC-materiaalia. Lyhyemmässä materiaalissa on kuusi diaa, joissa käsitellään yhdessä kuvassa palveluprosessia, yhdessä motivoivan haastattelun ydintä, yhdessä on Lie-Bet -työkalu, yhdessä kysymyksiä esitettäväksi pelurille ja yhdessä kuvassa esitellään hieman palvelujärjestelmää. Pidemmässä työkalussa kerrotaan hieman lisää puheeksiotosta, esitellään PGSI ja SOGS, pelipäiväkirja sekä avataan Pathways-mallia. Näitä materiaaleja on jaettu sähköisesti laajalti Päijät-Hämeessä ja sitä on tarkoitus hyödyntää myös jatkossa, kun esitellään ongelmapelaamiseen liittyvän työn perusasioita.

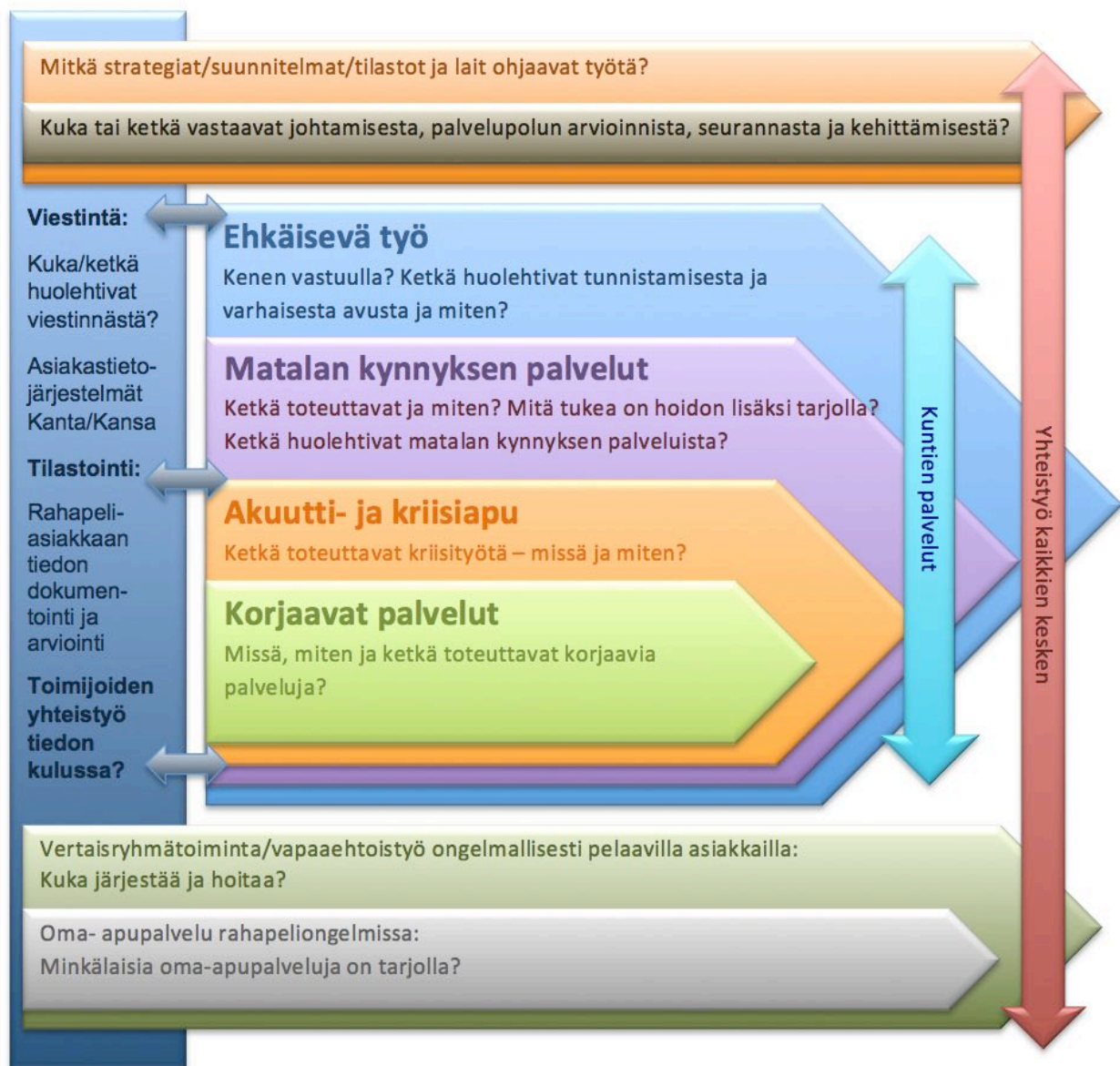
Kun osaamista lähestyttiin edellä kuvatuilla tavoilla, päästiin prosessissa siihen tulokseen, että kokemukselliseen tietoon sekä vertaisuuteen ja asiakaskokemukseen on syytä suhtautua entistä suuremmalla painoarvolla. Asiakaskokemusten tutkiskelun ja useiden kokemusten käsitteellistämisen kautta on päijäthämäläiselle seudulliselle pelityölle täysin selvää se, että kannustaminen vertaistukeen on sosiaali- ja terveystyössä olennainen asia. Vertaistuen ja asiakastiedon parempi hyödyntäminen vaatii osaamisen edelleen lisäämistä. Myös suhteessa läheisiin ja heidän tarpeisiin tunnistettiin saman kaltainen ilmiö. Ymmärretään pelaamisen aiheuttamat hankaluudet läheisille, heidän omassa elämässään, mutta tämänkin ilmiön syvempi tarkastelu vaatii vielä osaamisen lisääntymistä meissä kaikissa. Oppiminen onneksi alkaa ilmiön tunnistamisesta ja oman osaamisen vajeen kokemisesta suhteessa tunnistettuun ilmiöön.

Aluepilottiin tehdyssä ulkoisessa arvioinnissa todetaan: *”Parhaiten onnistuneita asioita vastaajien mielestä olivat verkostoituminen, laaja-alainen yhteistyö eri toimijoiden välillä ja lisääntynyt tietoisuus rahapeliongelma- .. Teema-haastattelussa hanketta pidettiin tähän mennessä tuottoisana. Erityisesti koulutusta, yhteistyötä ja verkostoitumista arvostetaan. Koulutusta on tarjottu laajoille ryhmille ja osaamista on lisätty haastateltujen mielestä enemmän kuin oli alun perin odotettu.”* Edellisistä voidaankin päätellä, että osaamisen lisäämisessä on onnistuttu Päijät-Hämeessä aluepilotin aikana.

3. SEUDULLISEN PALVELUN JÄRJESTÄMINEN ONGELMALLISESTI PELAAVILLE SEKÄ HEIDÄN LÄHEISILLEEN

Alla oleva kuva sekä siihen liittyvä teksti kertoo siitä, miten palveluja järjestetään ja millaisia kysymyksiä ratkaista Päijät-Hämeessä loppuraportin kirjoittamisvaiheessa, syksyllä 2015. Teksti kertoo yleisellä tasolla siitä, mitä palveluja on tällä hetkellä olemassa ja mihin suuntaan niitä tulisi aluepilotissa mukana olleiden verkostojen jäsenien mielestä ohjata. Kuvaus perustuu niin aluepilotin verkostoissa tehtyyn työhön kuin syksyllä 2015 tehtyyn kyselyyn, eikä se ole aukoton tai täydellinen. Kyselyyn eivät vastanneet kaikki siihen kutsutut tahot – eikä ole mahdollista taata, että kysely olisi lähetetty tarpeeksi kattavasti ollakseen täydellinen ja yksityiskohtainen kuvaus palvelujen tilanteesta.

SEUDULLINEN TYÖ RAHAPELIHAITOISSA PÄIJÄT-HÄMEESSÄ: LÖYTYYKÖ HYVÄ POLKU JA PALVELUT ONGELMALLISESTI RAHAPELEJÄ PELAAVALLE ASIAKKAALLE JA HÄNEN LÄHEISELLEEN?



1. PALVELUPOLUN JOHTAMINEN

Palvelupolun johtaminen liittyy tämän luvun aloittavaan kuvaan sitomalla monialaisesti kaikki pelaamiseen liittyvä työ muihin seudulla oleviin palveluihin. Palvelupolkujen johtaminen on asiakkaiden tuntemista sekä heidän tarvitsemansa tuen tuntemista, kuvaamista ja organisointia mahdollisimman vaikutuksia omaavaksi, niin inhimillisiä kuin taloudellisia voimavaroja parhaalla tavalla suojaavaksi toiminnaksi.

Palvelupolkujen johtamisella tulee mahdollistaa yhteistyö laajasti niin eri organisaatioiden kesken kuin erilaisten tarpeiden näkökulmasta. Tämän vuoksi Päijät-Hämeessä peräänkuulutetaan yhteistyötä kaikkien kesken ja usealla eri tasolla unohtamatta viestintään ja dokumentointiin liittyviä vastuita.

- Palvelupolun johtamisen tulee perustua todelliseen integraatioon. Kuntalaki määrää, että kaupungin johtoryhmä ja loppupelissä kaupunginjohtaja ovat vastuussa palvelupolun johtamisesta. Käytännössä kuntien virka- ja luottamusmiehet vastaavat johtamisen täytäntöönpanemisesta.
- Moniammatillisuuden rakentaminen aidoksi yhteistyöksi rahapeliasiakkaan palvelujen ja palvelupolun turvaamiseksi toteutuu parhaiten verkostomaisessa käytännön työntekijöiden rakenteessa, jossa koordinaatio on turvattu kuntien resurssina. Päijät-Hämeessä tämä koordinaatio on ehkäisevän työn näkökulmasta toteutettu ja vakinaistettu.
- Johdon tulee sitoutua näkemään ongelmallisesti pelaava asiakas kokonaisena ihmisenä ja johtaa hänen tilanteesta ja tarpeesta käsin juontuvien palvelupolkujen suunnittelua, kehittämistä, seurantaa ja arviointia
- Strategisen tason työn tulee perustua asiakkaan ympärille rakennettuihin palveluihin, ei linjaorganisaatioon, jonka asiakas ”kulkee läpi”
- Jatkossa palvelupolkujen johtamisessa tulee ottaa huomioon paitsi rahapelit, myös digitaaliset pelit ja yleensäkin yhteiskunnan digitalisoituminen mukaan lukien esimerkiksi some-ilmiöt.

2. STRATEGIAT, SUUNNITELMAT, TILASTOT JA LAIT

Strategiat, suunnitelmat, tilastot ja lait liittyvät tämän luvun aloittavaan kuvaan ohjausjärjestelmän kautta. Ministeriöiden rooli lakien laatijana, ohjelmien ja suunnitelmien suuntaviivoista päättävänä edellyttää tilastojen tehokasta hyödyntämistä. Laeilla, ohjelmilla ja suunnitelmilla on seudullista merkitystä paitsi kehittämisen ja palvelun rahavirtojen näkökulmasta, myös eettisen toiminnan läpinäkyvyyden todentajana. Laeista onkin sanottu, että niiden tarkoitus on suojata ihmistä.

Ohjelmat, suunnitelmat, strategiat ja tilastot jalkauttavat ja konkretisoivat lakien arvovalintoja. Ottamalla aktiivisesti osaa pelaamiseen liittyvien suunnitelmien, tilastojen, lakien ja strategioiden luomiseen, annetaan mahdollisuus parempaan alueelliseen tasa-arvoisuuteen. Seuraavassa on tehty otantaa niistä tilastoista, laeista ja suunnitelmista, jotka liittyvät pelaamiseen.

- TILASTOT:

Sotkanet:

- Pelaa rahapelejä viikoittain, % ammatillisen oppilaitoksen 1. ja 2. vuoden opiskelijoista
- Pelaa rahapelejä viikoittain, % lukion 1. ja 2. vuoden opiskelijoista
- Pelaa rahapelejä viikoittain, % 8. ja 9. luokan oppilaista
- Rahapelejä 12 kk aikana pelanneet 15 - 74-vuotiaat, % vastaavanikäisestä väestöstä
- Rahapelaaminen aiheuttanut ongelmia 12 kk aikana, % 15 - 74-vuotiaista rahapelaajista

- Rahapelaaminen vähintään kerran viikossa 12 kk aikana, % 15 - 74-vuotiaista rahapelaajista
- Rahapelaaminen aiheuttanut ongelmia 12 kk aikana, % 15 - 74-vuotiaasta väestöstä

THL:n tutkimukset:

- Muiden muassa ”Suomalaisten rahapelaaminen”: Tutkimuksessa kartoitetaan suomalaisten rahapelaamiseen liittyviä mielipiteitä ja rahapelaamista.
- ”Suomalaisen rahapelaamisen vuosikirja” kertoo muutoksista Suomen rahapelikentällä. Se on hallinnon näkökulmasta kirjoitettu teos rahapelipolitiikasta ja sen muutoksista.
- THL:n Alkoholi, tupakka ja riippuvuudet -osaston rahapelit -yksikkö:
 - o <https://www.thl.fi/fi/web/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet/rahapelit>

- OHJELMAT, STRATEGIAT JA SUUNNITELMAT:

- Mielenterveys- ja päihdestrategiat ovat paikallisia tai seudullisia riippuvuuksien palveluihin ja niiden johtamiseen liittyviä ohjausvälineitä. Mielenterveys- ja päihdestrategiat kertovat seudullisesti riippuvuuksiin liittyvistä ilmiöistä sekä niistä tavoitteellisista toimista, joita kunnat ja kuntayhtymät tekevät kyseisen ongelmatiikan ympärillä tarjotakseen parasta mahdollista palvelua.
- Järjestämissuunnitelmat kertovat laajemmin terveydenhuollon toiminnasta ja niiden tavoitteena on alueellisen yhteistyön edistäminen. Terveydenhuoltolain (34§) mukaan samaan sairaanhoitopiiriin kuuluvien kuntien on laadittava yhteinen terveydenhuollon järjestämissuunnitelma, joka perustuu alueen väestön terveysseurantatietoihin sekä palvelutarpeeseen. Suunnitelma on laadittava valtuustokausittain ja hyväksyttävä sairaanhoitopiirin kuntayhtymässä (34§, 3 momentti). On suotavaa, että järjestelmäsuunnitelmissa otetaan tulevaisuudessa huomioon pelaaminen päihteiden rinnalla puhuttaessa riippuvuuksista. Toivommekin puheen keskittyvän tulevaisuudessa enemmän riippuvuuskäsitteisiin kuin päihdekäsitteisiin.
- Hyvinvointikertomus ja sitä suppeampi hyvinvointitilinpäätös ovat muuttuneet yhä enemmän sähköisiksi. Kuntaliiton mukaan sähköinen hyvinvointikertomus on hyvinvointitiedolla johtamista ja päätöksentekoa tukeva työväline kunnille. Hyvinvointikertomus on tärkeä osa kunnan strategista toiminnan ja talouden suunnittelua, toteutusta ja arviointia. Riippuvuusongelmien ollessa erittäin kalliita sekä inhimillisesti että taloudellisesti, on yhä enenevässä määrin huomioitava riippuvuudet – ja osana riippuvuuksia ongelmallinen pelaaminen – yhtenä osana kuntien hyvinvointikertomuksia ja -tilinpäätöksiä.

- LAIT:

- o Alla otanta niistä laeista, joilla on yhteys raha- tai digipelaamiseen sekä näiden haittoja koskevien palvelujen järjestämiseen
- Kunnilla on kuntalain (731/1999) mukaan vastuu riittävien sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisestä ja ne ovat kuntalain (365/1995) mukaan ovat vastuussa asukkaidensa palvelujen järjestämisestä yhteistyössä eri viranomaisten kanssa.

- Arpajaislaki 1047/2001
 1. Arpajaisiin osallistumisesta aiheutuvia ongelmia on seurattava ja tutkittava. Ongelmien seurannasta ja tutkimuksesta sekä niiden ehkäisyn ja hoidon kehittämistä vastaa sosiaali- ja terveysministeriö.
- Rikoslaki 563/1998 (mm. alla olevat kohdat)
 2. 17 § (17.6.2011/713) Väkivaltakuuvauksen levittäminen
 3. 18 b § (17.6.2011/713) Kuvaohjelman laitton esittäminen tai levittäminen alaikäiselle
- Valtioneuvoston asetus arpajaisista 1345/2001
- Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 503/2008
- Arpajaisverolaki 552/1992

3. ASIAKKAAN TIEDON DOKUMENTOINTI JA TIEDONKERUU RAHAPELAAMISESSA

Asiakkaan tiedon dokumentointi ja tiedonkeruu rahapelaamisessa liittyvät tämän luvun aloittavaan kuvaan olennaisesti sen kautta, että asiakastyössä usea asia perustuu dokumentoituun tietoon. Tapa, jolla dokumentoimme asiakkaistamme vaikuttaa vääjäämättä siihen, mitä he palvelukokonaisuudelta voivat oman tilanteensa tueksi saada. Dokumentointi ja tiedonkeruu laajasti katsottuna ovat myös edellisten kahden alaluvun tiedontuotannon välineitä. Ilman ajantasaista ja luotettavaa tietoa on hankalaa, jos ei täysin mahdotonta, ohjata ja johtaa pelureille ja heidän läheisilleen tarkoitettuja palveluja. Kaiken työn polttopisteenä tulee olla loppukäyttäjän, eli asiakkaan, tuki ja palvelu. Tämä ei onnistu nykyisessä hyvinvointiyhteiskunnan rakenteessa ilman luotettavaa dokumentointia.

- Kysyimme verkostoiltamme, mitä tietoa rahapeli asiakkaasta ja hänen läheisestään tarvitaan, mihin sitä kirjaan ja kuka käyttää tietoa? Seuraavassa koontia vastauksista:
 - Mitä tietoja pitäisi mielestäsi kerätä pelureilta? -kysymys toi esiin kaksi lähes vastakkaista kantaa, toiset halusivat kerätä mahdollisimman paljon tietoa ja toiset vain oleellisen. Taustatietojen lisäksi haluttiin kerätä tietoa mm. Pelitavoista ja pelihistoriasta sekä siitä, miten pelaaminen on vaikuttanut elämään sekä itsetuhoisista ajatuksista tai mahdollisista itsemurhayrityksistä. Tämän lisäksi ehdotettiin kysyttäväksi siitä, mikä pelaamisessa hokuttaa sekä missä ja milloin pelaaminen tapahtuu. Yksi ehdotus oli se, että tehdään kokonaisvaltainen tilannekartoitus.
 - Niin ikään Mitä tietoja pitäisi mielestäsi kerätä läheisiltä? –kysymys jakoi vastaajien mielipiteet kahteen leiriin. Toisen mielestä tulee kerätä vain välttämätön tieto ja jotkut toiset taas toivoivat myös läheiselle laajempaa tilannekartoitusta sisältäen ajatuksen siitä, että kartoitetaan sitä, mitä tukea läheiselle voisi tarjota. Myös läheisen mielipidettä muiden läheisten (esim. lasten) kokemuksista tulisi vastaajien mukaan kysyä.
 - Kaikki vastanneet olivat yhtä mieltä siitä, että Mihin tiedot pitäisi tallentaa/kirjata? -kysymyksen tärkein vastaus on asiakastietojärjestelmä. Asiakastietojärjestelmiin kaivattiin omaa otsikkoa tai lomaketta rahapeli- tai peliasioille. Tässä nousi vastaajilta esiin myös tutkimuksellinen näkökulma, jolloin tietoja tulisi pystyä käyttämään myös tutkimusohjelmissa.

- Siitä, miten tiedot pitäisi tallentaa, oltiin myös aika tavalla yhtä mieltä. Strukturoitu kirjaaminen todettiin selkeämmäksi ja yhteismitallisemmaksi sekä paremmin tutkimuksessa käytettäväksi. Vapaata tekstiä haluttiin myös mahdolliseksi, mutta vain lisäosana strukturoidulle tiedonkeruulle.
- Tietojen hyödyntäminen oli osan mielestä iso kysymys, ja tämä osio saikin varsin monimuotoisia vastauksia. Vastausten yhteisenä rajapintana voi tulkita asiakastietojen olevan sekä kehittämistyön että varsinaisen palvelun tuottamisen tukena. ”Tietoja pitää hyödyntää pelaajan kuntoutumisen suunnittelussa, edistämisessä ja siinä tukemisessa.” Esille nostettiin myös varhaisen puuttumisen malli tiedon hyödyntämisen kautta.
- Selvää konsensusta siitä, kenen pitäisi nähdä kerätyt tiedot, ei vastaajien kesken ollut. Osa oli sitä mieltä, että vain työntekijällä on oikeus nähdä tiedot, osa nosti ensisijaiseksi tiedon näkijäksi tai haltijaksi asiakkaan, useimmat toivoivat sekä ammattilaisten että asiakkaan itsensä näkevien tiedot. Myös salassapitovelvollisuudesta muistutettiin tämän kysymyksen yhteydessä. Laajin toive oli: ”pelaajan ja kaikkien hänen asioissaan työskentelevien riippumatta organisaatiosta”.
- Jos yksikin alla olevien, Neljän tuulen, ongelmien kriteeristö ”laukeaa” jossakin palvelussa, tulee tarkistaa myös kolme muuta tuulta – ehdotuksina esim.
 - Päähteet: Audit / Audit C tms.
 - Mielenterveys: Beck/(R)BDI tms.
 - Väkivalta: esimerkiksi Lähisuhdeväkivallan suodatin- ja kartoituskysymykset
 - Pelaaminen: Lie-Bet, BBGS tms. Seksiriippuvuudesta (pitkähkö, 17 kysymystä) on myös hyvä muistaa ja tehdä riippuvuuksista kärsivän asiakkaan kanssa.
 - Lisäksi yleisimmät laboratoriokokeet terveydenhoitajan lähetteellä. Peliongelmat aiheuttavat paitsi sosiaalisia ja psyykkisiä ongelmia, myös fyysisiä ongelmia, joten myös kliinistä seulontaa pitää kehittää.
 - Lääkityksestä kysymisen tulisi olla tärkeää, huomioitava esimerkiksi Parkinsonin tautiin liittyvä lääkitys sekä vastaavat tunnetut tekijät.
- Jatkossa valtakunnallisesti, seudullisesti ja paikallisesti on ratkaistava mitkä e-ratkaisut ovat mahdollisia yhteisen sote-asiakkuuden asiakkaalle. Millä tavalla KANSA ja KANTA tulevat ottamaan huomioon ongelmallisen rahapelaamisen? Tällä hetkellä tiedossa on, että ainakin päihdetyön tilannearvioinnissa tulee olemaan kohta, jossa kysytään rahapelaamisesta, digitaalisesta pelaamisesta ja muusta haitallisesta internetin käytöstä tai sisällöistä, yksi kysymys kustakin aiheesta.
- Tähän tietotyöhön toivotaan tulevaisuudessa otettavan mukaan koko suomalainen päihde-, mielenterveys-, ongelmallisen pelaamisen- sekä perhe- ja lähisuhdeväkivaltatyön asiantuntijakenttä, ei pelkästään tutkimus- ja kehittämistyö. Tieto ja osaaminen palvelurakenteesta ovat niin asiakkaalla, työntekijöillä ja asiantuntijoilla kuin kehittäjillä ja tutkijoilla. Yhdenkin osan poisjättäminen vaarantaa ymmärrettävän viestinnän ja tilastoinnin sekä luotettavan ja oleellisen asiakastiedon dokumentoinnin.
- Tilastoinnissa ja viestinnässä on taattava alueellinen tasavertaisuus koko Suomessa. Tiedonsiirrosta huolehtiminen, yhteinen asiakastietojärjestelmä ovat perusasioita, joista tulee huolehtia myös pelurin ja hänen läheisensä kohdalla. Jatkossa tuleekin suunnitella työkaluja siihen, miten huolehditaan tilanteen yhteisestä arvioinnista luotettavasti. Tällä hetkellä on käytössä erilaisia sovelluksia asiakastietojärjestelmissä. Tämä johtaa siihen, että tarvitaan tukea ja ohjausta valtakunnallisesti yhteiseen asiakastietojärjestelmään siirtymiseen.

4. EHKÄISEVÄ TYÖ

Ehkäisevä työ liittyy tämän luvun aloittavaan kuvaan myös ongelmallisen pelaamisen näkökulmasta, sillä ehkäisevää työtä tehdään Päijät-Hämeessä läpi koko palvelujärjestelmän. Ehkäisevä työ, matalan kynnyksen palvelut, akuutti- ja kriisiapu sekä korjaavat palvelut (alaluvut 4, 5, 6 ja 7) ovat niitä asiakkaille tarjottavia palveluja, joiden järjestämisestä on vastuussa kunta. Tulevassa SOTE-uudistuksessa vastuunjako voidaan muuttaa toisenlaiseksi. Hallituksen linjauksen mukaan (raporttia kirjoitettaessa marraskuussa 2015) kunnilla ei voi jatkossa olla merkittävää vastuuta sosiaali- ja terveydenhuollon rahoituksesta. Kunnan pääasiallisen rahoitusvastuun on arvioitu olevan ristiriidassa perustuslain turvaaman kunnallisen itsehallinnon kanssa. Rahoitusmallista riippumatta hyvinvointivaltion tehtävänä on taata palveluja myös ongelmallisesti pelaaville sekä heidän läheisilleen. Päijät-Hämeessä työtä heidän kanssaan tehdään usealla tasolla ja monitoimijaisesti unohtamatta kolmannen sektorin tarjoamia, kuntien tilaamia, palveluja.

Ehkäisevän työn koordinaattori Susanna Leimio on kuvannut ehkäisevää työtä seuraavasti: **Ehkäisevä työ kuuluu kaikille.** Ehkäisevällä tarkoitetaan tässä yhteydessä sitä laajaa kokonaisuutta, mihin sisältyvät sekä terveyttä edistävät että sitä hoitavat ja korjaavat toimenpiteet. Kysymys on myös tavoista tehdä ehkäisevää työtä, sillä luonnollisesti ne ovat erilaisia palveluprosessin eri vaiheissa. Koska ehkäisevä työ kuitenkin ulottuu koko palveluketjuun, vastuu sen toteutumisesta on yhteinen. Ja koska vastuu on yhteinen, tulee työtä koordinoida ja johtaa, jottei yhteinen vastuu tarkoita lopulta jotakin muuta, kuten ettei työ enää kuulukaan kellekään.

Sosiaalialan osaamiskeskus
Verso -liikelaitos

Ehkäisevä työ kuuluu kaikille

Huolen vyöhykkeistö (Tom Arnkil & Esa Eriksson, THL)

EI HUOLTA	PIENI HUOLI	TUNTUVA HUOLI	SUURI HUOLI
1	2	3	4
Ehkäisevä työ			
	<p>voimavarojen puuttuminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puheeksiotto • Mini-interventio 	<p>heikkenee.</p> <p>Omat voimavarat ehtymässä.</p> <p>Selvästi koettu lisävoimavarojen ja kontrollin *)</p>	<p>Huolta on paljon ja jatkuvasti,</p> <p>Lisävoimavaroja, kontrollia ja muutos tilanteeseen saatava heti.</p>
Peruspalvelut – Erikoissairaanhoido - Kuntoutus			
Mahdollisuuksien luominen	Riskitekijöiden ja haittojen ehkäisy	Hoito	Kuntoutus

Ennalta ehkäisevä työ kohdistuu usein suureen yleisöön, joskin sen tekeminen myös yksittäisten ihmisten kohdalla on mahdollista ja suotavaa. Sitä tehdään tilanteessa, missä erilaisten ilmiöiden olemassaolo tiedetään ja tunnustetaan, mutta ne eivät aiheuta ihmisille huolta ja tarvetta minkäänlaisille interventioille. Ennaltaehkäisevän työn tavoitteena on vahvistaa ihmisten hyvinvointia ja terveyttä suojaavia tekijöitä. Tässä vaiheessa työtä tekevien joukko on suurin, ja käsittää sekä yksityisen, julkisen että kolmannen sektorin toimijat. Ennaltaehkäisevää työtä voi olla mm. harrastustoiminta, kuntien kulttuuri- ja vapaa-aikaan liittyvä toiminta, tiedollinen valistus, sosiaalisten taitojen ja itsetunnon vahvistaminen.

Huolen syntyessä tai lisääntyessä siihen on usein myös aihetta. Pienikin huoli antaa syyn ensimmäisille interventioille, luvan ilmaista huolta ja kysyä asiasta tarkemmin. Joskus jo yleinen tieto huolestuttaa ja aktivoi toimijoita esimerkiksi riskikäyttäjien tai riskikäyttäytymisen seulontaan tässä akuutti- ja kriisityön vaiheessa. Työtä tehdään yleensä pienemmissä yhteisöissä tai yksilöiden parissa, ei niinkään enää massojen keskuudessa. Uskomus ilmiöiden yksityisyydestä, tietämättömyys ja pelko estävät kuitenkin työntekijöitä joskus tarttumasta havaintoihinsa. Se estää tai hidastaa avun saamista sitä tarvitsevalta. Varhainen puuttuminen, asiasta kysyminen ja siinä auttaminen riittävän aikaisin on ehkäisevää työtä.

Kun ihminen on jo riittävän syvällä ongelmiansa kanssa ja huoli hänestä on tuntuva tai suurta, tarvitaan hoitoa ja kuntoutusta. Ehkäisevän työn tekeminen vaatii ammattilaisilta jo erityistä osaamista ja taitoa tässä vaiheessa. Palveluiden oikea-aikaisuus, kohdentaminen sekä yhteistyö ja monialaisuus turvaavat mahdollisimman varhaisen ja oikean avun saamista ja estävät paitsi monien inhimillisten kärsimysten syntyä tai pahenemista, myös suurten kansantaloudellisten kustannusten kehittymistä.

Ehkäisevän ja varhaisen työn vahvistaminen on välttämätöntä tämänhetkisen yhteiskunnan taloudellisessa tilanteessa. Varat eivät riitä enää tulipalojen sammuttamiseen, vaan palvelujärjestelmän tulee ryhtyä ennakoimaan tulipaloja. Ennakoiva, ehkäisevä ja edistävä työ edellyttää yleisesti ajatellen työkultuurin, työtapojen sekä asenteiden muutosta. Asenteiden muuttuminen taas edellyttää koko auttamistyön paradigman muutosta, niiden näkökulmien hiontaa, mistä käsin asiakastyötä yhteiskunnassamme tehdään. Neljän tuulen ajatusrakenne haastaa päijäthämäläisiä tähän systeemiseen muutokseen. (Leimio)

5. MATALAN KYNNYKSEN PALVELUT

Matalan kynnyksen palvelut liittyvät myös luvun aloittavaan kuvaan, sillä ongelmallisesti pelaaville sekä heidän läheisilleen tulee tarjota näitä palveluja. Matalalla kynnyksellä tarkoitetaan sitä, että asiakas voi saada palvelua helposti, silloin kun sitä tarvitsee. Matalan kynnyksen palveluissa osataan kysyä ja tunnistaa peliongelma sekä ohjata asiakas tarvittaessa muuhun palvelujärjestelmän palveluun.

Matalan kynnyksen palveluissa pyritään auttamaan asiakasta hänen oman elämäntilanteensa lähtökohdista. Usein matalan kynnyksen palvelut ovat kolmannen sektorin toimijoiden palveluja, näin myös Päijät-Hämeessä. Matalan kynnyksen palveluja tarjoavat muassa Miete ry, Elokolo, Takatasku (Lahden kaupungin ja seurakunnan yhteinen palvelu), FinFami, Päijät-Hämeen Klubitalot ry ja Pelirajat'on. Osaamista peliasioissa tulee jatkossakin lisätä matalan kynnyksen palvelujen työntekijöille, niin kolmannella sektorilla kuin kuntapalveluissa, jotta asiakkaat saavat yhä parempaa palvelua.

Seuraavassa listattuna joitakin kunnallisia (tai seurakunnan) matalan kynnyksen palveluja:

- Lahden sosiaali- ja terveysala, Psykososiaaliset palvelut
 - Tarvitaan ajanvaraus (ei lähetettä)
- Asikkalan seurakunta
 - Keskiiviikkoisin klo 9-11 avoin vastaanotto, muut ajat sovittavissa puhelimitse (ei lähetettä)

- Peruspalvelukeskus Oiva
 - Virka-aikana (ei lähetettä)
- Lahden kaupungin nuorisopalvelut, Psykososiaalisen tuen yksikkö Domino
 - Pääsääntöisesti virka-aikana, sovitusti voi olla muulloinkin, yhteydenotto etukäteen ajan sopimiseksi (ei lähetettä)
- Lahden A-klinikkatoimi
 - Virka-aikana sekä keskiviikkoisin klo 16-18 (palvelusta riippuen sekä läheteellä että ilman)

6. AKUUTTI- JA KRIISIAPU

Akuutti- ja kriisiapu liittyy tämän luvun aloittavaan kuvaan ehkä tiiveimmin itsemurhayritysten kohdalla. Toki muuta-kin akuutti- ja kriisiapua tarvitaan sekä pelureille että heidän läheisilleen. Akuutti- ja kriisiytyö on tarkoitettu äkillisen kriisin kohdanneille. Esimerkiksi suuren velkataakan tai itsemurhayrityksen ilmitulo voi aiheuttaa paitsi pelurille, myös hänen läheiselleen akuutin avuntarpeen.

Lahden seudun kriisikeskuksen sivuilla kriisiytyötä kuvataan seuraavin periaattein:

1. *Toimintamme lähtökohtana on asiakkaan kokema kriisi*
2. *Tarjoamme tukea äkillisissä kriisitilanteissa mahdollisimman oikea-aikaisesti ja joustavasti*
3. *Neuvomme ja ohjaamme asiakasta eri palveluiden hakemisessa*
4. *Työntekijämme ovat kriisiytyöhön koulutettuja sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisia*
5. *Toimintamme on luottamuksellista ja työntekijöitämme sitoo vaitiolovelvollisuus*
6. *Käytämme työssämme lyhytterapeuttisia voimavara- ja ratkaisusuuntautuneita työtapoja*
7. *Toiminnassamme on mukana koulutettuja vapaaehtoisia tukihenkilöitä*
8. *Tukihenkilötoiminta on ammatillisesti ohjattua*

Salli Saari ja Tuula Hynninen kirjoittavat Psykologia-lehden vuoden 2010 ensimmäisessä numerossa, sivulla 47 seuraavasti: *Vuorovaikutuksen merkityksestä akuutissa kriisiytyössä Varhainen interventio (psykologinen läpikäynti) on olennaisesti ryhmämuotoista apua. Yksilöllisesti toteutetussa kriisiavussa menetetään olennaisia hyvän kriisiavun elementtejä. Ryhmäistunnoissa uhrin saavat kokemuksen, että heidän reaktionsa eivät ole "poikkeavia", vaan samanlaisia on muillakin (=normalisointi). Kokemusten jakaminen saman kokeneiden tai läheisten ihmisten kanssa koetaan voimaannuttavaksi. Ryhmäistunnoilla on tärkeä rooli sosiaalisen tuen vahvistamisessa järkyttävän kokemuksen jälkeen. Tapahtumien läpikäynti luonnollisissa ryhmissä (esimerkiksi perhe) rohkaisee ja edistää perheen kykyä keskustella ja käsitellä tapahtunutta keskenään myös jatkossa. Ryhmässä tapahtuva läpikäynti voi myös olla helpompaa ja vähemmän kuormittavaa kuin yksilöllisesti tapahtuva käsittely.*

Akuutin kriisiavun tehokkuus edellyttää hyvää vuorovaikutusta kriisiytyöntekijöiden ja asianosaisten välillä. Kriisiytyöntekijöiden tulee tarkasti tunnistaa asianosaisten tarpeet eri vaiheissa ja ottaa ne huomioon. Nämä tarpeet ovat erilaisia psyykkisen sopeutumisprosessin eri vaiheissa. Täten myös vuorovaikutus työntekijöiden ja asianosaisten välillä on erilaista eri vaiheissa.

Päijät-Hämeessä palvelujaan tarjoavat ainakin Lahden ensi- ja turvakoti ry, Lahden seudun kriisikeskus, Rikosuhripäivystys sekä sosiaalipäivystys. Lahden ensi- ja turvakodin palveluista on syytä nostaa tässä esiin perhetyö ja eroauttaminen. Työn muotoja ovat mm. Tapaamispaikka, Alvari-perhetyö®, Eroperheen kahden kodin lapset –projekti, Perhetupa sekä Säröperheelle tueksi -hanke.

Seuraavassa muutamia kunnallisia (tai seurakunta) akuutti- ja kriisiapua tarjoavia palveluja:

- Lahden sosiaali- ja terveysala, Psykososiaaliset palvelut
 - Tarvitaan ajanvaraus (ei lähetettä)
- Asikkalan seurakunta
 - Keskiviikkoisin klo 9-11 avoin vastaanotto, muut ajat sovittavissa puhelimitse (ei lähetettä)
- Lahden A-klinikkatoimi
 - Virka-aikana sekä keskiviikkoisin klo 16-18 (palvelusta riippuen sekä lähetteellä että ilman)

7. KORJAAVAT PALVELUT

Korjaavat palvelut ovat tämän luvun aloittavan kuvan suurin palvelujen tarjoajalohko. Korjaavilla palveluilla tarkoitetaan tässä yhteydessä kaikkia niitä palveluja, joita asiakkaat käyttävät ongelmien ratkomiseen. Korjaavat palvelut ovat yleisellä tasolla erityispalveluja. Korjaavia palveluja tarjotaan niin sosiaali- kuin terveydenhuollossa ja ne voivat olla muiden muassa lastensuojelutarpeen selvitys, psykiatriset palvelut, päihdehoito, somaattinen erikoissairaanhoito, sovittelutoiminta sekä koulussa esimerkiksi erityisopetus. Pelaamiseen liittyvät korjaavat palvelut ovat pääsääntöisesti päihdehuollon yhteydessä annettavia terapiapalveluja tai vastaavia tukemisen muotoja asiakkaille.

Korjaavat palvelut ovat useimmiten kuntien tai sairaanhoitopiirin tuottamia palveluja. Kolmannen sektorin palveluista on hyvä tässä yhteydessä mainita esimerkiksi Lahden Ensi- ja turvakoti sekä Rikosuhripäivystys, jotka tekevät työtä kaikilla tasoilla, niin ehkäisevässä työssä kuin akuutti- ja kriisipalvelussa sekä korjaavissa palveluissa ja vielä lisäksi heidän kauttaan voi löytää vapaaehtoistyöhön. Suurena alueen palveluntarjoajana toimii A-klinikkasäätiön Hämeen palvelualueen Lahden A-klinikkatoimi. Lahden A-klinikalla on runsaasti osaamista liittyen ongelmalliseen pelaamiseen. Toisena erityispalveluna on syytä mainita Päijät-Hämeen Sosiaalipsykiatrinen säätiö, jossa on myös kertynyt paljon tietoa ja taitoa pelaamiseen liittyvien haittojen ja niiden ehkäisyn ja hoidon suhteen.

Korjaavat palvelut tunnustetaan palveluprosesseissa yleensä parhaiten ja sen vuoksi niitä ei lähdetä tässä yhteydessä kuvaamaan tämän laajemmin. Seuraavassa muutamia korjaavia palveluja tarjoavia tahoja. Kyseessä on etupäässä kuntien tai seurakunnan palveluja. Tässä yhteydessä on hyvä muistuttaa, että alla olevat tahot ovat vain esimerkkejä palvelurakenteesta. Syksyllä 2015 suoritetulla kyselyllä ei katettu kaikkia Päijät-Hämeen korjaavia palveluja. Alla on kuitenkin niitä tahoja, joiden avustuksella oikeat palvelupolut löytyvät varmasti niin pelurille kuin hänen läheisilleen.

- Lahden sosiaali- ja terveysala, Psykososiaaliset palvelut
 - Tarvitaan yhteydenotto ennen hakeutumista (ei lähetettä)
- Asikkalan seurakunta
 - Keskiviikkoisin klo 9-11 avoin vastaanotto, muut ajat sovittavissa puhelimitse (ei lähetettä)
- Peruspalvelukeskus Oiva
 - Virka-aikana (ei lähetettä)
- Peruspalvelukeskus Aava
 - Virka-aikana (ei lähetettä)
- Lahden psykiatrisen poliklinikka
 - Maanantaista perjantaihin klo 8-15 (lähetteellä)
- Lahden A-klinikkatoimi
 - Virka-aikana sekä keskiviikkoisin klo 16-18 (palvelusta riippuen sekä lähetteellä että ilman)

8. VERTAISRYHMÄT JA VAPAAEHTOISTYÖ

Vertaisryhmät ja vapaaehtoistyö ovat niitä, usein kolmannen sektorin, palveluja, jotka ovat kunnallisen tilaaja-tuottaja-palvelujärjestelmän rinnalla. Vertaistyö sekä (alaluvun yhdeksän) itsehoito ja oma-apu ovat jo nyt erityisesti pelureille ja heidän läheisilleen vahvamerkityksinen tuen muoto. Olettamuksemme on, että vertaisryhmien, vapaaehtoistyön, itsehoidon ja oma-avun osuus tulevaisuudessa lisääntyy ja niiden merkitys yhä kasvaa. Tästä syystä näitä on painotettu myös tämän luvun aloittavassa kuvassa niin, että vertaisryhmät ja vapaaehtoistyö on eriytetty itsehoidosta ja oma-avusta. Näin nämä kaksi tukipalvelua saavat niille kuuluvan osuuden kokonaisuuden hahmottamisessa.

Ongelmalliseen pelaamiseen liittyviä ryhmiä ja saatavilla olevaa tukea edustaa erityisesti Pelirajat'on-ryhmät. Pelirajat'on kuvaa nettisivuillaan omia ryhmiään näin: *Pelirajat'on-ryhmät on tarkoitettu sinulle, jolla on ongelmia pelaamisen kanssa. Vertaisryhmiä on myös läheisille. Ryhmissä saat ymmärrystä saman asian kanssa painivilta ja neuvoja tilanteen käsittelemiseen, arjessa jaksamiseen ja tulevaisuuteen suuntautumiseen.*

Pelirajat'on-ryhmät ovat niin sanottuja suljettuja pienryhmiä, joihin otetaan maksimissaan 10 osallistujaa. Ne kokoontuvat lähtökohtaisesti kerran viikossa 2-3 tuntia kerrallaan yhteensä 10 kertaa.

Ryhmissä keskustellaan omasta elämäntilanteesta ja ongelmallisesti pelaavien ryhmissä etsitään yhdessä uutta tekemistä pelaamisen tilalle. Osallistujat asettavat itse tavoitteet ja vaikuttavat myös käsiteltäviin asioihin ja sisältöihin. Ryhmät ovat luottamuksellisia ja vaitiolosääntöä kunnioitetaan. Ryhmä on osallistujille maksuton.

Ryhmiä ohjaavat vapaaehtoiset vertaiset, joilla on omakohtainen kokemus pelaamisesta tai läheisenä elämisestä. Ohjaaminen perustuu vapaaehtoisuuteen eikä siitä makseta palkkiota. Ohjaajat keskustelevat ryhmästä kiinnostuneiden kanssa ennen osallistumista joko kasvotusten tai puhelimitse. Alkukeskustelussa puhutaan osallistujan odotuksista ja ryhmän tarkoituksesta. Osallistumispäätös syntyy yhteisen keskustelun tuloksena.

- Aluepilotin aikana käytyihin keskusteluihin, sekä syksyn 2015 kyselyyn perustuen voidaan sanoa, että kaikki rahapelaamiseen liittyvät vertaisryhmätiedot ja vapaaehtoistyön toiminta tulisi olla alueella kerättynä yhteen paikkaan, josta ne on helposti löydettävissä. Samalla kävi ilmi, että tulisi pohtia vertaistuen saamista Neljän tuulen näkökulmasta. Keskustelusta jäi kuva, että voisi olla tarpeen järjestää alueelle myös ”yli ilmiöiden” menevä vertaisryhmä – Neljän tuulen vertaisryhmä.
- Kyselymme perusteella alueemme työntekijät osasivat tunnistaa paitsi rahapelaamiseen, myös muihin Neljän tuulen ongelmiin liittyviä vertaistoimijoita. Niitä nimettiin alueellamme muiden muassa:
 - Riku
 - Miete ry
 - Lahden elokolo
 - Lahden klubitalo
 - Lahden seudun kriisikeskus
 - Tukipiste / Päijät-Hämeen sosiaalipsykiatrinen säätiö
 - Lahden seurakuntayhtymä
 - FinFami Päijät-Häme / Omaiset Mielenterveystyön tukena
 - GA (Gamblers Anonymous / Nimettömät Pelurit)
 - AA (Alcoholic Anonymous / Nimettömät Alkoholistit)
 - NA (Narcotics Anonymous / Nimettömät Narkomaanit)
- Lisäksi muissa yhteyksissä on nimetty esimerkiksi: Kriisipuhelin, mielenterveys-seura, seurakunnan palveleva puhelin ja Valopilkut.

9. OMA-APU JA ITSEHOITO

Oma-apu ja itsehoito ovat myös tärkeitä tuen välineitä, ja siksi mukana luvun aloittavassa kuvassa. Digitalisoitumisen myötä erilaiset oma-avun muodot ovat tulleet yhä useammalle mahdollisiksi ja ominaisuuksiltaan helppokäyttöisiksi. Myös erilaisia oma-avun ja nettiterapian yhteismuotoja on saatavilla, näistä esimerkkinä Peluurin Peli poikki -ohjelma. Oma-apua haettaessa on syytä tarkastella käytettävän sivuston luotettavuutta. Oma-apu ja itsehoito ovat vertaistuen tavoin kasvava ja tulevaisuudessa yhä laajeneva tuen muoto.

Mielenterveystalon aikuisten palvelussa on luotettavaa tietoa, omahoito-ohjelmia sekä palveluohjausta aikuisten mielenterveys- ja päihdeasioihin liittyen. Siellä on myös rahapelaamista koskeva tieto-osio, joka löytyy itsehoidon ja oppaiden oppaat osiosta. Myös A-klinikkasäätiön ylläpitämässä Päihdelinkissä on kattavasti tietoa liittyen ongelmalliseen pelaamiseen. Sieltä löytyy muiden muassa keskustelufoorumi Valtti, joka on toteutettu yhdessä Peluurin kanssa.

Myös Päijät-Hämeen Hyviksessä on tietoa rahapelaamisesta, ja kuten luvussa 2.2 todettiin, Hyvikseen on mahdollisesti tulossa myös matalan kynnyksen testi koskien rahapelaamista. Päijät-Hämeen Hyvis-sivuilta *”löydät luotettavaa tietoa terveydestä, voit testata elämäntapojasi ja saat vinkkejä hyvinvointiin. Sivusto on koottu eri ikäryhmien tarpeisiin. Sivuilta löydät yhteystiedot sosiaali- ja terveyspalveluihin ja terveydenhuollon sähköiseen asiointiin, jonne kirjaudutaan verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella.”* (Hyvis Päijät-Häme, verkkosivu)

- Vertaisryhmätietojen tavoin kaikki rahapelaamisen sekä Neljän tuulen oma-apuun liittyvät itsehoitotestit ja -ohjelmat tulisi olla kerättyinä yhteen paikkaan.
- Kyselymme perusteella alueemme työntekijät osasivat tunnistaa paitsi rahapelaamiseen, myös muihin Neljän tuulen ongelmiin liittyviä oma-apu- ja itsehoito-ohjelmia. Niistä nimettiin muiden muassa:
 - Mielenterveystalo
 - Päihdelinkki
 - Vastaamo
 - Hyvis
 - Sähköinen terveystarkastus
 - Omahoitopolut
- Jatkossa tulisi selvittää seudullisesti kuka on ensisijaisesti vastuussa omahoito- ja itseapuohjelmien keräämisessä yhteiseksi tiedoksi, joka olisi helposti saatavilla ongelmallisesti pelaaville sekä heidän läheisilleen. Yhteinen tietokanta selventäisi seudun, niin kuntien kuin muidenkin toimijoiden tarjoamien palvelujen, monimuotoista rakennetta.
- Kansallinen ja seudullinen yhteistyö on omahoito- ja itseapuohjelmissa erityisen tarpeellista, koska nämä ovat tyypillisesti valtakunnanlaajuisia. Seutukunnilla on tietoa ja ymmärrystä siitä, minkälaisia oma-apu- ja itsehoito-ohjelmia tarvitaan sekä millaisia sisältöjä niissä tulisi olla. Valtakunnallisesti on tarjottava palvelumahdollisuuksia, niihin ei yhdelläkään seutukunnalla ole yksin varaa. Alueellisia oma-apu- tai itsehoito-ohjelmia ei koeta muutenkaan järkeväksi tuotantotavaksi, sillä usean alueen ja useiden eri ammattiryhmien edustajat saavat näiden kaltaiset ohjelmat asiakasystävällisemmiksi ja siten paremmin pelaavia ja heidän läheisiään palvelevaksi.

4. OPINNÄYTETYÖT

Aluepilotti oli työelämän yhteistyökumppanina kolmessa opinnäytetyössä, joista kaksi oli sosionomi AMK-opiskelijan ja yksi sosionomi YAMK-opiskelijan opinnäytetyö. YAMK-työ ei ole pilotin loputtua vielä täysin valmis, mutta Päijät-Hämeen ehkäisevän työn seutukoordinaatio jatkaa kyseisen opinnäytteen yhteistyökumppanina sen valmistumiseen saakka. Lisäksi aluepilotti oli mukana kahdessa muussa AMK-opinnäytetyössä löyhästi. Tämän lisäksi tarkoitus oli, että aluepilotin aikana valmistuisi pelaamisaiheeseen liittyen yksi lisensiaatin työ, mutta tämä viivästyi ja muuntui kolmen vuoden aikana toiseen aihealueeseen.

1. ONGELMAPELAAJAN KOHTAAMINEN

ONGELMAPELAAJAN KOHTAAMINEN – AMMATTILAISTEN KOKEMUKSIA YHTEISTYÖSUHTEEN MUODOSTUMISESTA JA DIALOGISESTA VUOROVAIKUTUKSESTA (NINA KAITURI 2014)

Tutkimus oli työelämälähtöinen opinnäytetyö, jonka toimeksiantajana toimi Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen ”Pai-kallisia palveluja ongelmapelaamiseen” –hankkeen Päijät-Hämeen aluepilotti. Yksi hankkeen tavoitteista on peliongelmaan liittyvän osaamisen lisääminen, johon myös tässä opinnäytetyössä keskityttiin.

Tavoitteena oli kartoittaa ammattilaisten kokemuksia terapeutin yhteistyön ja dialogisen vuorovaikutussuhteen muodostumisesta, kun asiakkaana on rahapelejä ongelmallisesti pelaava henkilö. Lisäksi tutkimus pyrki selvittämään, millä tavoin yhteistyön ja vuorovaikutuksen piirteet mahdollisesti eroavat päihderiippuvaisen asiakkaan kohtaamisesta. Tutkimuksen tarkoituksena on ongelmapelaajan kohtaamiseen liittyvän jo olemassa olevan osaamisen näkyväksi tekeminen, jotta peliongelmaista kärsivä asiakas tunnistettaisiin ja huomioitaisiin entistä paremmin palvelujärjestelmässä.

Opinnäytetyön teoriaosuus koostuu terapeutin yhteistyön ja dialogisen vuorovaikutussuhteen muodostumiseen liittyvien peruskäsitteiden esittelystä ja aikaisemmista tutkimuksista koskien yhteistyösuhdetta luomista riippuvuusi-ongelmaisen asiakkaan kanssa. Laadullisen tutkimuksen aineisto kerättiin viidessä yksilöhaastattelussa toukokuussa 2014 ja sitä täydennettiin yhdellä ryhmähaastattelulla lokakuussa 2014. Haastateltaviksi valikoitiin toimeksiantajan suositusten perusteella viisi henkilöä, joilla on laajaa osaamista ongelmapelaamisen ja muiden riippuvuuksien hoidosta.

Haastattelujen perusteella selvisi, että terapeutin yhteistyösuhdetta luominen ei juuri eroa päihderiippuvaisen asiakkaan kanssa työskentelystä. Luottamuksellisen suhteen luominen on avainasemassa hoitoon sitoutumisen ja sitä kautta myös toipumisen kannalta. Tämä vaatii työntekijältä aikaa, aidon kohtaamisen taitoa ja asiakkaan yksilöllisyyden huomiointia. Dialogisen vuorovaikutuksen menetelmät auttavat yhteistyösuhdetta muodostumista. Suurimpina esteinä koettiin työntekijän kiire tai kuormittuneisuus sekä asiakkaan motivaation vaihtelevuus. (Tiivistelmä/Kaituri)

2. PELIKASVATUS VARHAISNUOREN JA VANHEMMAN ARJESSA

PELIKASVATUS VARHAISNUOREN JA VANHEMMAN ARJESSA – SIINÄ ON KAKSI PUOLTA; MITEN ME KASVATETAAN LAPSIAMME ELÄMÄÄN PELIMAAILMASSA TAI MITEN PELIT KASVATTA A MEIDÄN LAPSI A. (MINNA PAJULAHTI 2015)

Tämä opinnäytetyö käsittelee digitaalisia pelejä ja niiden pelaamisen todentumista aikuisen ja varhaisnuoren arjen pelikasvatuksessa. Toimeksiantajana on toiminut Sosiaalialan osaamiskeskus Verso ja opinnäytetyö on tehty Sosiaal-

liian osaamiskeskus Versossa vuosina 2013–2015 toteutetussa ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) rahoittamassa Päijät-Hämeen ”Paikallisia palveluja ongelmapelaamiseen” -aluepilotissa.

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen ja sen tarkoituksena on tehdä tunnetuksi digitaalista pelaamista sekä siihen liittyvää arjen pelikasvatusta, tarjoten siten tukea vanhempien sekä ammattilaisten kokonaisvaltaiseen ehkäisevään ja haittoja vähentävään työhön. Opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa, miten vanhempien digitaalinen pelilukutaito näkyy arjen käytännöissä sekä osana varhaisnuoren ja aikuisen välistä pelikasvatussuhdetta. Tämän opinnäytetyön kohde-ryhmänä ovat 10–15-vuotiaiden varhaisnuorten huoltajana toimivat vanhemmat.

Tutkimus on laadullinen ja aineiston hankinta on toteutettu teemahaastattelemalla kahta eri ryhmää, jotka koostuivat viidestä äidistä ja kolmesta isästä. Aineisto on analysoitu hyödyntäen sisällönanalyysimenetelmää.

Opinnäytetyön tulokset osoittivat, että alati muuttuva digitaalisten pelien ympäristö oli asettanut haasteita opinnäytetyön aineistonhankintaan osallistuneiden vanhempien pelikasvatukselle. Vanhemmilla oli tiettyjä puutteita pelilukutaidoissa sekä tietotaidon että asenteiden osalta. Erityisen haastavaksi koettiin pelien sisältöosaaminen, jonka edessä koettiin keinottomuutta. Yhteiskunnan eri toimijoiden tulisi toimia vahvemmin vanhempien tukena peli- ja mediakasvatuksen suhteen ja tähän tarvitaan ammattilaisten pelikasvatusosaamisen vahvistamista.

Jatkotutkimuskohteena olisi hyödyllistä kuunnella eri nivelvaiheissa olevien nuorten omakohtaisia kokemuksia heidän pelikäytännöistään sekä pelaamisen motiiveista. Tärkeää olisi myös kuulla ammattilaisten näkökulmia siitä, miten digitaalinen pelaaminen näkyy heidän työssään. (Tiivistelmä/Pajulahti)

3. PELIRIIPPUUUS – LÄHEISEN KOHTAAMINEN

PELIRIIPPUUUS – LÄHEISEN KOHTAAMINEN – KOULUTUSMATERIAALI AMMATTILAISILLE PELIRIIPPUVAISTEN LÄHEISTEN KANSSA TYÖSKENTELYYN (VALMISTUMASSA OLEVA, MERJA KURONEN YAMK, 2015)

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää koulutusmateriaali Maritta Itäpuiston (2014) tekemän oppaan pohjalta Raha-peli-ongelma ja läheiset – tietoa ja välineitä pelaajan läheisten kanssa työskentelyn tueksi. Opinnäytetyössä käydään läpi työskentelyvälineiden käyttöä siten, että tästä rakentuu tiivis koulutuskokonaisuus ammattilaisille ja muille ongelmapelaajien läheisten kanssa työskenteleville.

Opinnäytetyön tarkoitus on kehittää pelaajien läheisten kanssa tehtävää työtä Päijät-Hämeen aluepilotissa. Aluepilotin tavoitteisiin on vuosille 2013 ja 2014 asetettu peliriippuvaisten ja heidän läheistensä palveluiden laadun kehittämisen Päijät-Hämeen alueella. Erityisesti läheisten tukeminen osana hoitoa kuuluu aluepilotin tavoitteisiin (Palveluja ongelmapelaamiseen, aluepilotti Päijät-Häme vuosisuunnitelma 2013, 2.) Olemassa olevien palveluiden tukeminen ja kehittäminen ovat keskeisiä tavoitteita Aluepilotin toiminnassa. Kehittämistarpeiden löytäminen ja valinta tehdään sekä palvelun tarjoajien että palvelun käyttäjien kanssa. Aluepilotin kehittämisessä hyödynnetään kokemusasiantuntijuutta. (Palveluja ongelmapelaamiseen, aluepilotti Päijät-Häme vuosisuunnitelma 2014, 2) (Suunnitelmaseminaariin valmistunut opinnäytetyöversio / Kuronen)

Aluepilotin käyttöön toimitettujen materiaalien pohjalta voidaan sanoa, että opinnäytetyöhön liittyvän kehittämistyöryhmän mielestä on parempi antaa ammattilaiselle paljon erilaisia työkaluja, kuin liian vähän. Lisäksi aineiston perusteella ammattilaisten on hyvä tiedostaa, että läheisen ja pelaajan toipuminen tapahtuu erillään, eri vaiheissa, eri asioissa ja eri aikaisesti. Läheiselle tulisi saada ymmärrys siitä, että apu ei tarkoita ”hyysäämistä”. Lisäksi materiaalista nousee huomio, että läpikäytyjä (Itäpuiston materiaali) työskentelyvälineitä varten tulee varata useita käyntejä. Yksi käyntikerta työntekijän luona ei riitä työskentelyvälineen käyttöön. Tärkein huomio kuitenkin on se, että läheinen tarvitsee tilanteeseensa apua, ja ammattilaisen tulisi osata kysyä asiakkailtaan myös läheisenä olemisen fyysisistä, emotionaalista, sosiaalista ja hengellistä (tai henkistä) taakkaa. Tämä taakka voi olla myös tiedostamaton.

4. VIRTAHEPO OLOHUONEESSA VAI KISSA PÖYDÄLLÄ?

VIRTAHEPO OLOHUONEESSA VAI KISSA PÖYDÄLLÄ? – LÄHEISEN PÄIHDE- TAI MIELENTERVEYSONGELMAN, ONGELMAPELAAMISEN TAI PERHE- JA LÄHISUHDEVÄKIVALLAN PUHEEKSIOTTAMINEN (RONJA KUITUNEN & LAURA MÄKELÄ 2014)

Päihde- ja mielenterveysongelmat, ongelmapelaaminen ja perhe- ja lähisuhdeväkivalta ovat yhteiskunnassamme yleisiä, mutta usein perheissä ja yhteisöissä vaikeita ja vaiettuja asioita. Nämä neljä tuulta aiheuttavat haittoja myös itse käyttäjän tai toimijan lisäksi läheisille, muille ihmisille ja yhteiskunnalle. Opinnäytetyön tarkoituksena on päihdehaittojen, mielenterveysongelmien, ongelmapelaamisen ja perhe- ja lähisuhdeväkivallan vähentäminen ja ennaltaehkäisy sekä läheisten rohkaiseminen ja innostaminen ottamaan puheeksi vaikeitakin asioita. Opinnäytetyön kantavana ajatuksena on, että ehkäisevä työ kuuluu kaikille. Opinnäytetyö on toiminnallinen ja se on tehty Sosiaalialan osaamiskeskus Verson toimeksiannosta.

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa materiaalia, joka innostaa, rohkaisee ja tukee läheistä silloin, kun hän kokee ajankohtaiseksi ottaa puheeksi päihde- tai mielenterveysongelman, ongelmapelaamisen tai perhe- ja lähisuhdeväkivallan. Tuotoksena syntyi kaksipuoleinen flyer sekä puheenvuoro Valtakunnallisilla ehkäisevän työn päivillä. Tuotos sai hyvää palautetta toimeksiantajalta ja yleisöltä, jolle se esitettiin.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään Neljää tuulta eli päihde- ja mielenterveysongelmia, ongelmapelaamista ja perhe- ja lähisuhde väkivaltaa ilmiönä, läheisiä ja läheisriippuvuutta, puheeksiottoa sekä ehkäisevää työtä. Lisäksi työssä vaikuttaa sosiaalipedagoginen tausta-ajatus. Teoriapohjaa on syvennetty haastatteleamalla neljän tuulen kokemusasiantuntijoita, jolloin mukaan on saatu teorian lisäksi inhimillistä ääntä. (Tiivistelmä / Kuitunen & Mäkelä)

5. TARINALLISUUDEN HYÖDYNTÄMINEN ASIAKASKOKEMUKSEN JOHTAMISESSA

TARINALLISUUDEN HYÖDYNTÄMINEN ASIAKASKOKEMUKSEN JOHTAMISESSA – CASE: EHKÄISEVÄN TYÖN PÄIVÄT -TAPAHTUMA (SUVI RIUTTA 2014)

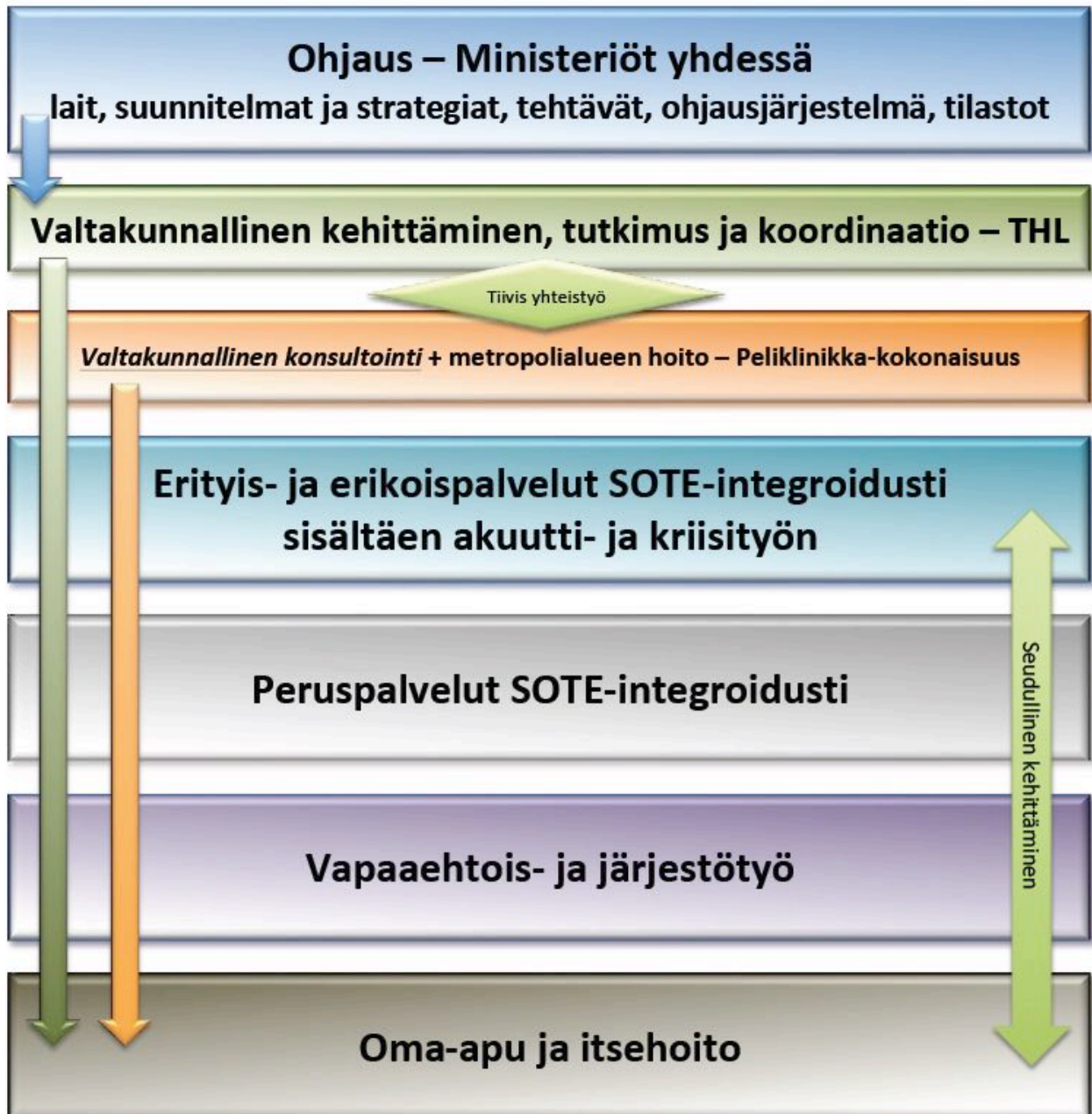
Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten tarinallisuutta voidaan hyödyntää asiakaskokemuksen johtamisessa ja miten osallistavien menetelmien avulla voidaan suunnitella asiakaskokemusta. Työn toimeksiantajana toimi Sosiaalialan osaamiskeskus Verso, joka oli yksi pääjärjestäjistä valtakunnallisessa sosiaalialan tapahtumassa; vuoden 2014 Ehkäisevän työn päivillä.

Opinnäytetyö koostuu kahdesta osiosta. Teoriaosuudessa syvennytään asiakaskokemuksen johtamisen tärkeyteen ja tarinallistamisen keinoihin merkityksellistä asiakaskokemusta luodessa. Toiminnallisessa osuudessa perehdytään viiden erilaisen asiakastyypin luomisprosessiin ja niille suunniteltuihin palvelupolkuihin työpajassa käytettävien osallistavien menetelmien avulla.

Tuloksena syntyvät asiakaspolut julkaistiin Ehkäisevän työn päivien blogissa. Tavoitteena oli, että suurin osa kävijöistä pystyi samastumaan asiakastyyppeihin ammattialojen tai muiden ominaisuuksien perusteella. Tarkoituksena ei ollut sovittaa kuvitteellisten ja oikeiden kävijöiden suunnitelmia ”yksi yhteen” vaan enemmänkin auttaa räätälöimään jokaiselle kävijälle omannäköinen polku. Lisäksi asiakaspolun palvelutuokioiden ja kontaktipisteiden suunnittelu auttoi toimeksiantajaa tunnistamaan dramaturgisesti tärkeät kohdat, joissa asiakaskokemusta johtamalla voitiin tapahtuman kävijöille tuottaa elämyksellinen ja mieleenpainuva kokemus. (Tiivistelmä/Riutta)

5. EHDOTUS KANSALLISESTA TUESTA ONGELMAPELAAMISEEN LIITTYVÄN SEUDULLISEN TYÖN TUEKSI

KANSALLINEN YHTEISTYÖ RAHA- JA DIGIPELIHAITOISSA SEKÄ NETIN LIIKAKÄYTÖSSÄ: LÖYTYYKÖ HYVÄ POLKU JA LAADUKKAAT PALVELUT ASIAKKAALLE JA HÄNEN LÄHEISELLEEN?



Tummanvihreä ja oranssi nuoli kuvaavat tiedonjakamista ja osaamisen lisäämisen vahvistamista.

EHDOTAMME KANSALLISEKSI RAKENTEESI JA SEUDULLISTEN TOIMINTOJEN TUEKSI PELUREIDEN JA HEIDÄN LÄHEISENSÄ PALVELUJEN JÄRJESTÄMISESTÄ SEURAAVAA:

1. VALTION OHJAUS JA MINISTERIÖT

Rahapelien järjestämisen monopoli on ainutlaatuinen Suomessa. Kansainvälisesti ei löytyne yhtään samanlaista järjestelmää rahapelien järjestämiseksi ja voitonjaon suorittamiseksi. Suomi on pystynyt puolustamaan rahapelimonopoliin EU:ssa vetoamalla siihen, että monopoli on tehokkain tapa taistella ongelmallista pelaamista, erityisesti rahapeli-riippuvuutta, vastaan. Tätä raporttia kirjoitettaessa marraskuussa 2015 Suomessa on menossa perusteellinen rahapelimonopolin uudelleenjärjestely. Sisäministeriö on asettanut hankkeen suomalaisten rahapeliyhteisöjen, Veikkaus Oy:n, Raha-automaattiyhdistyksen sekä Fintoto Oy:n yhdistämiseksi. Hankkeen toimikausi on 14.10.2015-31.12.2016.

Monopolin uudelleenjärjestely toteutetaan kahdessa vaiheessa. Aluksi perustetaan valtion ja rahapeliyhteisöjen yhdessä omistama integrointiyhtiö ja toisessa vaiheessa perustetaan kokonaan valtion omistama rahapeliyhtiö. Tässä vaiheessa pelihaittatyön näkökulmasta on oleellista ymmärtää Suomelle saadun erityisaseman perusteet. Pelihaittojen ehkäisyä ja hoitoa ei tule jättää missään järjestelyn vaiheessa huomiotta. Pääministerin talouspoliittinen ministeriövaliokunta on linjannut, että sisäministeriön johdolla käynnistetään myös lainsäädäntöhanke rahapeliyhteisöjen rahapelitoimintojen yhdistämiseksi. Ehdotukset hallituksen esitykseksi arpajaislain muuttamiseksi sekä uudeksi tuontajakolaiksi tulisi voida antaa eduskunnalle syksyllä 2016. Ensimmäisenä lähtökohtana ehdotukselle on, että *”Suomen rahapelipolitiikan peruslinjaus rahapelihaittojen torjumisesta ja yhteisesti selvitystyöryhmässä linjattu tavoite rahapelaamiseen kytkeytyvien haittojen entistä tehokkaammasta ehkäisystä tulee näkyä lainsäädäntövalmistelun ja rahapeliyhteisöjen yhdistämisen prosessin kaikissa vaiheissa”* (Asettamispäätös SM1537383 Rahapeliyhteisöjen rahapelitoimintojen yhdistämistä koskeva hanke).

Päijät-Hämeessä on todettu, että eri ministeriöiden tulee huomioida paitsi rahapeliongelmat, myös digipeliongelmat ja haitallinen netinkäyttö suunnitelluissa pelaamiseen liittyviä ohjelmia sekä hoidon, tutkimuksen ja kehittämisen rahoitusta tarvelähtöisesti ja ennakkoiden tulevia trendejä pelaamisessa. Ministeriöiden tulee huolehtia ja turvata paitsi lainsäädännöllinen, myös ohjauksellinen (mm. suunnitelmat ja strategiat, tehtävienjako, ohjausjärjestelmä ja tilastot) vastuu kaikessa pelihaittoihin liittyvässä työssään. Tämän lisäksi ministeriöiden tulee olla riittävän tiiviissä yhteistyössä THL:n kanssa, jotta tuki valtakunnalliseen pelihaittatyöhön on riittävä. Ministeriöiden tulee kuulla kentältä tulevia tarpeita ja reagoida niihin sellaisella aikataululla, joka mahdollistaa ajantasaisen pelihaittatyön kehittämisen THL:n tuella myös seutukunnissa (luvun aloittavan kuvan sininen nuoli).

2. TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS

THL:n rooli rahapelihaittatyössä tulee olla koordinoiva, valtakunnallinen, kehittämistyötä johtava sekä tutkimusta edistävä. Kuten ministeriön, myös THL:ssa tehtävän työn tulee perustua kentältä nouseviin tarpeisiin, hiljaisiin signaaleihin sekä mahdollisimman tehokkaan pelihaittojen ehkäisyn ja hoidon tukemiseen ja kehittämiseen. THL:n roolin toivotaan olevan myös ajankohtaisiin pelihaittakysymyksiin kantaaottava sekä kansalaisviestinnästä vastuuta kantava. THL:n tulee koordinoiva ja ohjata valtakunnallisesti pelihaittatyötä niin, että se tukee seudullista työtä yhdessä Pelikkakokonaisuuden (jatkoissa Peliklinikka) kanssa. Toivomme THL:n kantavan oman vastuunsa tiivistä yhteistyöstä seudullisiin toimijoihin esimerkiksi pelitoimijaverkoston ylläpitäjänä sekä Peliklinikan ja THL:n vuorovaikutuksellisen yhteistyön mahdollistajana. Yhtenä tulevaisuuden tärkeänä asiana pidämme, että peliongelmiensa tilastointi ja tiedonkeruu tulee saattaa samalle tasolle kuin muunkin sote-tiedon keruu.

Viestintä ja tiedonliikkuminen asiakkaan asioista, pelihaitoista, niiden hoidosta ja ehkäisystä tulee ajatella kolmijakoisena työkenttänä. Tietoa ja siitä viestimistä voi hahmottaa kolmen seuraavan tulokulman kautta:

- Asiakas ⇔ työntekijä
- Kuntien ja väestötason viestintä
- Asiakastieto osana sosiaali- ja terveydenhuollon tietoarkkitehtuuria

Havaintomme on, että tieto pelihaittatyöstä ja pelitutkimuksesta jakautuu epätasaisesti niin substanssien, professionien kuin Suomen eri alueiden sisällä. Nykyinen arpajaislaki avataan ja sen yhteydessä toivomme, että tiedonkeruuseen ja viestintätöihin voidaan käyttää varoja joko suoraan peliyhteisöiltä tai tulevan tuotonjakolain kautta. Muita toivomiamme asioita on valtakunnallisen vertaistoiminnan turvaaminen edellä mainituin keinoin. Lisäksi tulee turvata pelaamiseen liittyvien sekä erityis- ja erikoispalvelujen että peruspalvelujen seudullisten kuvausten tekeminen THL:n tukemana. THL:n tukea tarvitaan valtakunnallisesti esimerkiksi hankkeiden muodossa, jotta jokaisella seutukunnalla mahdollistuu se, että kuka hoitaa pelaavia, tutkii ja kehittää pelityötä sekä ovatko läheiset avun ja tuen piirissä.

3. PELIKLINIKKA

Seudullisessa työssä tarvitaan valtakunnallista tukea niin kehittämistyön, ehkäisevän työn kuin muun hoitavan ja korjaavan työn osalta. Tähän tukeen toivomme panostettavan Peliklinikkokokonaisuuden kautta. Tällä hetkellä Peliklinikka, Peluuri ja Tiltti näyttävät metropolialueen ulkopuolelle epäselvänä ja koordinoimattomana kokonaisuutena. Toivomme brändin ja pelihaittatyön yhdenmukaistamista esimerkiksi Peliklinikka-nimen alle, jolloin sanalla tarkoitetaan nykyistä kokonaisuutta. Tavoitteena mielestämme tulisi olla Peliklinikan toimintojen suoraviivaistaminen niin, että seudullisille toimijoille Peliklinikka näyttäytyy yhtenä organisaationa, joka toimii Suomessa moniammatillisena asiantuntija-, tutkimus- ja konsultaatiokeskuksena. Samalla Peliklinikka tuottaa THL:lle sitä dataa, jota tarvitaan tutkimukseen sekä välittää niitä tarpeita, joihin kansallinen koordinointi tulee perustua.

Mielestämme metropolialueen ulkopuolella ei ole järkevää luoda toista pelaamiseen erikoistunutta yksikköä, vaan seutukunnat tarvitsevat vahvan, osaavan ja konsultaatiota niin ammattilaisille kuin valtakunnallisten palvelujen osalta asiakkaille tarjoavan yksikön - Peliklinikan. Yhteistyössä THL:n kanssa tulee varmistaa Peliklinikan resurssit ja osaamisen vahvistaminen niin, että kansallinen konsultaatio onnistuu matalalla kynnyksellä ja osaltaan edistää valtakunnallisen peliosaamisen jakautumista sekä hoidon kehittämistä tasaisemmin Suomessa. THL:n ja Peliklinikan yhteistyössä tulisi koordinoida valtakunnallinen kehittämissuunnitelma, jolla eri alueiden epätasa-arvoista asemaa suhteessa pelaamiseen liittyviin ongelmiin voitaisiin tasa-arvoistaa ja ohjata tukea kaikista heikoimmille alueille. Suunnitelmassa tulisi ottaa kantaa paitsi rakenteelliseen ja ehkäisevään, myös hoitavaan ja korjaavaan työhön.

Peli poikki -ohjelman hyödyntäminen ja terapeuttien kouluttaminen koko Suomen alueelle olisi mielestämme tasa-arvoistava toimi. Näin Peli poikki olisi valtakunnassa pysyvää toimintaa, jossa Peliklinikan terapeutit toimivat konsulttoijina ja eräänlaisina työnohjaajina muun Suomen Peli poikki -terapeuteille. Peli poikki -ohjelman tekninen alusta pitää saada paremmaksi ja se tulisi laajentaa digitaaliseen pelaamiseen. Tuemme Peli poikki -ohjelmaa, koska se on sekä Suomessa että Ruotsissa todettu vaikuttavaksi ja tehokkaaksi tavaksi hoitaa peliongelmaisia. Tähän ohjelmaan tulee liittää kiinteästi myös läheisille tarkoitettuja osioita tai tulee rakentaa vastaavanlainen ohjelma läheisille.

4. MUU KANSALLINEN TUKI SEUDULLISESSA TYÖSSÄ

Ehkäisevä päihdetyö EHYT ry ja Preventiimi tekevät sellaista ehkäisevää työtä, että heidän panoksensa ja asemansa pelihaittatyössä tulee selkeyttää. Ehkäisevää työtä painotetaan sekä uusissa lainsäädännöissä että esimerkiksi aiemmin mainitussa sisäministeriön asettamispäätöksessä. Tulevaisuudessa ehkäisyn tulee olla yhä vahvemmassa asemassa pelihaittatyössä. Myös kolmannen sektorin sekä oma-avun ja itsehoidon merkittävyys tulee kasvamaan. Millä tavalla tätä merkittävää työsarkaa voidaan koordinoida valtakunnallisesti nykyistä paremmin? Ehdotamme tähän yhtenä vastauksena tiivistä yhteistyötä vertaistukea koordinoivien toimijoiden kanssa. Heidän asemaansa tulee vahvistaa ja jatkuvuus työlle varmistaa THL:n tuella.

Myös Neljän tuulen integraatiomallia tulee tukea kansallisella tasolla. Integroitu työ on ainoa sekä taloudellisesti että inhimillisesti kestävä ratkaisu, jossa sekä peliongelmiin kärsiviä asiakkaita että heidän läheisiään voidaan auttaa ja tukea seudullisessa työssä metropolialueen ulkopuolella. Päijät-Hämeen hyvät kokemukset laajasta ehkäisevästä työstä integroivalla otteella tulee ottaa huomioon suunniteltaessa valtakunnallisia tukitoimia pelihaittatyötä, niin johtamista, perustyötä kuin kehittämistä, tekeville ammattilaisille. Kaiken valtakunnallisen tuen lopullisena tavoitteena tulee olla mahdollisimman varhainen, laadultaan hyvä sekä ajantasainen interventio silloin, kun siihen on tarve,

6. POHDINTA

Pelurin ja hänen läheisensä palvelujen järjestämiseksi Päijät-Hämeessä on päädytty seudulliseen neljän eri ilmiön integraatioon. Päätteet, mielenterveysongelmat, väkivalta ja ongelmapelaaminen ovat ilmiöitä, joilla on tunnistettu paitsi yhteisiä rajapintoja myös yhteisiä palvelujen järjestämiseen liittyviä ominaisuuksia. Kaikkia näitä edellä mainittuja neljän tuulen ilmiöitä yhdistää häpeän, pelon, syyllisyyden tunteen, kohtaamattomuuden, arvostamattomuuden ja vaikenemisen pakon stigmat. Näitä neljää ilmiötä yhdistää myös se, että uskomme hyvän palvelukokemuksen auttavan ihmistä hänen toipumisen polullaan.

Jotta peluri ja hänen läheisensä tulisi kohdatuksi hyvin sekä inhimillisellä että työn laadullisella tasolla, tulee tulla aluksi tietoiseksi hyvän palvelukokemuksen vaatimuksista. Olemme käsitelleet hyvää palvelukokemusta sekä työntekijän, asiakkaan, teoria- ja tietopohjan sekä menetelmien näkökulmasta. Petteri Paasio on lisensiaatintyössään avannut tätä asiaa sosiaalityön tutkimuksen, osaamisen ja asiakkuuksien arvonmuodostumisen neljän kentän näkökulmasta: 1) Tietämyksen luoma hyvinvointi, 2) Auttamisprosessien hyvinvointia edistävä hallinta, 3) Arvostuksen ja vuorovaikutuksen luoma hyvinvointi sekä 4) Toiminnan muutoksen luoma hyvinvointi. Paasiota mukaillen hyvän palvelukokemuksen taustalla tulee olla näyttöön perustuva käytäntö, joka mahdollistaa neljä palvelukokemukseen liittyvää ydinasiaa ja neljä yhteisiä rajapintoja omaavan ilmiön tunnistamisen, puheeksioton sekä eriaisteiset hoito- ja tukitoimet.



Kuvion taustalla hyvän palvelukokemuksen varmistamiseksi tulee olla näyttöön perustuva käytäntö

Yksi hyvän palvelukokemuksen merkki on myös se, että asiakas kokee saavansa tietoa kaikista vaihtoehdoista tasapuolisesti. Erialaisten vaihtoehtojen esittäminen on paitsi työntekijän velvollisuus, myös asiakasta valtaistava sekä vuorovaikutusta lisäävä työskentelytapa. Jokaisella asiakkaalla, onpa hän ongelmallisesti pelaava tai hänen läheisensä, on oma ja erityinen kokemus niistä haasteista ja siitä taustasta, jonka seurauksena pelaaminen ei ole enää hallinnassa. Eri vaihtoehtojen esittäminen edellyttää työntekijältä riittävää tietoa, taitoa sekä tahtoa toimia yksilöllisesti asiakkaan parhaaksi. Aluepilotin aikana osaamisen lisäämisessä on keskitytty tunnistamiseen, puheeksiottoon ja varhaiseen puuttumiseen. Tällä kohdentamisella oletetaan tiedon, taidon ja tahdon lisääntyneen yksilölliseen asioiden selvittelyyn. Eri vaihtoehtojen esittäminen liittyy edellä mainitun lisäksi myös monitoimijuuteen. Tässä astuu kuvaan Neljän tuulen työ ja integroidun työtavan etu. Tuntemalla seudun palvelujärjestelmän ja niissä tehtävät interventiot, pystyy työntekijä tukemaan ja auttamaan asiakastaan yhä paremmin.

Kaikki Neljän tuulen ongelmat ovat niin sanottuja ilkeitä ja yhteiskunnalle kalliita ongelmia. Päihde-, mielenterveys-, pelaamis- ja väkivaltaongelmat näkyvät Suomessa kaikissa yhteiskuntaluokissa, kaikissa SOTE-palveluissa sekä kaikilla maantieteellisillä alueilla. Neljän tuulen ongelmissa kohtaaminen pitää ottaa huomioon myös perheen ja läheisten näkökulmasta, myös ylisukupolvisuus on kaikille näille ongelmille tyypillistä. Neljän tuulen palvelujen järjestämiseen liittyviä yhteisiä rajapintoja tunnistettiin ainakin prosessien, johtamisen ja suunnittelun, asiakkaan osallisuuden sekä ehkäisevän työn osalta. Tässä raportissa on jo mainittu Päijät-Hämeessä päädytyn siihen, että integroitu malli on ainoa kestävä tapa hoitaa ongelmallisesti pelaavien ja heidän läheistensä palvelua. Tällä toimintatavalla myös taataan, että nämä asiakkaat tulevat kohdatuksi ja näin heille on mahdollista järjestää palvelua kautta koko Suomen.

Vaikka ilmiöillä on paljon yhteisiä rajapintoja, tulee jokaiselle ”tuulelle” antaa myös sille kuuluva erityispiirteen huomionsa. Pelierityisyys Neljän tuulen ongelmien yhtenä osa-alueena tarkoittaa muiden muassa sitä, että raha-asioihin tulee kiinnittää suurta huomiota. Pelurin raha-asiat ovat tyypillisesti sekaisin ja ohjausta, neuvontaa ja tukea tarvitaan talouden näkökulmasta. Tässä olisi hyvä sitoa mukaan työhön esimerkiksi ulosottoviraston sekä talous- ja velkaneuvonnan tai sosiaalisen luototuksen henkilökunta. Toinen pelierityinen ilmiö on ongelmapelaamisen ja väkivallan, niin itsen kohdistuvan kuin läheisiin kohdistuvan, läsnäolo. Tästä syystä mielenterveystyö on pidettävä samassa linjassa ongelmalliseen pelaamiseen liittyvän työn kanssa. Toki pelaamisella on muitakin kerrannaisseurauksia, kuten ongelmia ihmissuhteissa, opiskelussa tai työssä ja jo aiemmin mainitussa taloudessa.

Pelierityiseen työhön kuuluu myös se, että ongelmallinen pelaaminen koskettaa muita läheisiä. Koska peliongelmia hoidetaan yleensä osana päihdetyötä, on oletettava, että päihdetyöhön liittyvä lainsäädäntö koskee myös muita riippuvuuksia. Uudessa sosiaalihuoltolaissa sanotaan seuraavaa:

Tässä laissa tarkoitettuun sosiaalihuollon päihdetyöhön kuuluu:

- 1) ohjaus ja neuvonta;*
- 2) päihteiden ongelmakäyttäjille, heidän omaisilleen ja muille läheisilleen suunnatut sosiaalihuollon erityispalvelut;*
- 3) muut 14§:n mukaiset päihteettömyyttä tukevat tai päihteiden ongelmakäytön vuoksi tarvittavat sosiaalipalvelut*

Näin ollen sosiaalihuoltolain mukaisesti on turvattava palveluja myös läheisille.

Tämä aluepilotti rakentui sille työlle, jota Päijät-Hämeessä oli jo tehty ongelmallisen pelaamisen ympärillä. O-Pete on ryhmä, joka näki tämän mahdollisuuden ja joka jatkaa ongelmallisen pelaamisen asioiden kehittämistä nimellä **Pelihaittojen ehkäisyn seutukoordinaatioryhmä**. Ryhmän viimeisissä tapaamisissa on alettu suunnittelemaan jo seuraavaa vaihetta pelityön edistämiseksi. Seutukoordinaatioryhmä aloittaa työnsä tulkitsemalla ehkäisevän päihdetyön lakia pelaamisilmiön kautta. Näin ollen jatko Päijät-Hämeessä on turvattu paitsi Ehkäisevän työn rakenteen, myös sitoutuneiden työntekijöiden kautta.

Vielä maininta aluepilotin ulkoisesta arvioinnista: *Lahden aluepilotin yhteistyöverkostolle tehdyn kyselyn mukaan aluepilottimalli sopisi myös muille alueille hyvin, ”koska se lähtee nimenomaan olemassa olevista resursseista ja niiden*

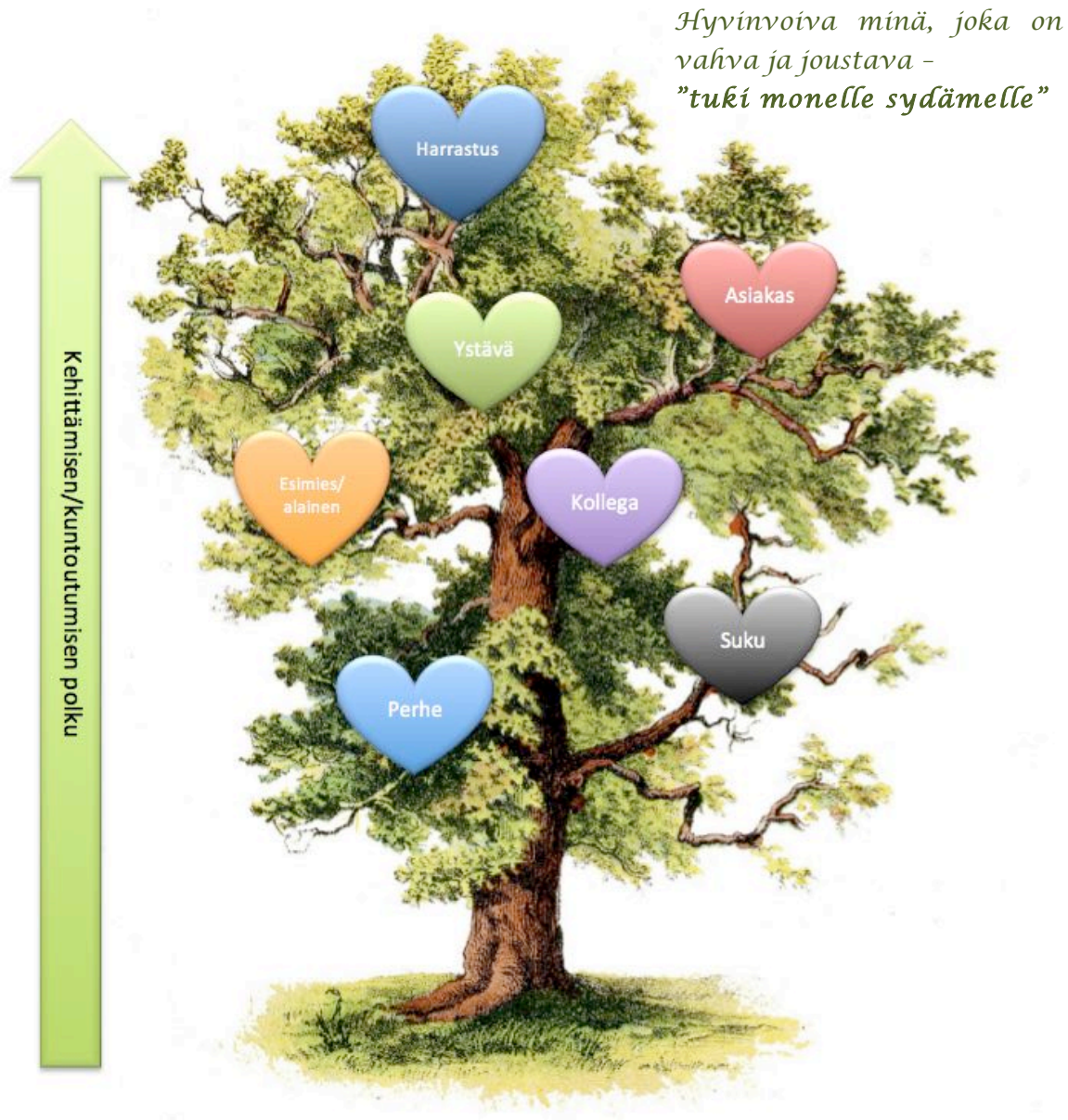
valjastamisesta yhteisen hyvän eteen.” Teemahaastattelun perusteella Päijät-Hämeessä toimijat tuntevat toisensa. Se edesauttoi aluepilotin jalkauttamista ja toiminnan toteuttamista. Mikäli vahvaa yhteistyöverkostoa ei vielä ole olemassa, vaatii se vahvaa panostusta tiedottamiseen ja asian esille ottamiseen peliongelmiin liittyvissä asioissa. Tässä koordinaation rooli on keskeinen. Haastellut ajattelivat, että malli sopii hyvin alueelle, jossa on vahva keskuskunta, joka hoitaa koordinoinnin. (Peliklinikan ja aluepilottien selvitystyö / ulkoinen arviointi 2015)

Aluepilotti on todettu monessa yhteydessä hyväksi ja toimivaksi malliksi tukea seudullista työtä. THL:n ja PHSOTY:n alaisen Sosiaalialan osaamiskeskuksen välillä sovitussa yhteistyösopimuksessa on ollut hyviä ratkaisuja niin toiminnan kuin menetelmien osalta. Aluepilottiin osallistuvat haluavat kiittää sekä Verson johtaja Juha Luomalaa että THL:n kehittämispäällikkö Saini Mustalampea. He ovat omalla toiminnallaan mahdollistaneet tarvelähtöisen, asiakasta kunnioittavan ja palvelujärjestelmälähtöisen aluepilotin toiminnan Päijät-Hämeessä. Mikäli jatkossa halutaan tehdä vielä pilotteja ongelmalliseen pelaamiseen liittyen, tulisi niiden olla:

- Tarvelähtöisiä
- Verkostomenetelmiin pohjautuvia
- Perustua alueen omaan vahvuuteen
- Lähteä rakentamaan hyvinvointia olemassa oleville resursseille
- Tähdätä asiakkaiden parhaaseen palvelukokemukseen, sekä vuorovaikutuksen että laadun osalta

Aluepilotti loppuu. Päijät-Hämeessä jatketaan ongelmalliseen pelaamiseen liittyvää työtä siten, että pyritään tarjoamaan sekä ongelmapelaajalle että hänen läheisilleen hyvä palvelukokemus ehjässä, monitoimijaisessa palveluympäristössä. Yhteenvetona tärkeimmistä aluepilotin toiminnan aikana esiin nostetuista asioista on alla muutamia esimerkkejä:

- Hyvä palvelukokemus on pelihaittatyön keskeinen elementti.
 - Hyvä palvelukokemus on paitsi asiakasystävällinen ja miellyttävä, myös laatuksiteerein hyvä palvelu.
- Pelihaittatyötä tehdään integroidun mallin mukaisesti.
 - Neljän tuulen integraatiomalli on sekä taloudellisesti että inhimillisesti kestävä tapa järjestää palveluja, koska 1) ihminen tulee kohdatuksi kokonaisuutena ja elämäntilanteestaan käsin niin, että myös hänen läheisensä tulevat huomioituksi palvelun aikana ja 2) metropoli-alueen ulkopuolella ei ole taloudellisestikaan järkevää perustaa pelkästään pelierityistä palveluyksikköä.
- Tehdään maakunnallisia interventioita yhtä aikaa, seudullisen koordinaation tuki on eduksi kaikille pelihaittatyössä oleville työntekijöille kautta kaikkien mukana olevien professioiden.
- Palvelupolku ehkäisevästä työstä korjaavaan kattaa kaikki huolen vyöhykkeiden osa-alueet.
- Laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä saatetaan toimivaksi ja eläväksi rakenteiden sekä integraation kautta.
 - Lain toimeenpano on Päijät-Hämeessä paljon muutakin kuin Pakkatyö.
- Haetaan aktiivisesti yhteistyötä valtakunnallisten toimijoiden kanssa, koska kansallisen tuen tarve pelierityisissä asioissa on huomattu suureksi ja Päijät-Hämeellä on annettavaa valtakunnalliseen kehittämiseen.



MAAPERÄ, JONKA AVULLA KASVU JA POLKU MAHDOLLISTUU

3) LUOTTAMUS (Polun/kehittymisen mahdollistaja):

Hyvän vuorovaikutuksen ja kohtaamisen aikaansaama, ravinne puulle

2) ”Varsinainen” KOHTAAMISTILANNE (Väline luottamuksen rakentamiseen):

Monenlaisen hyvän kohtaamisen salliminen, ei vain yhtä tulokulmaa tai yhtä kertaa ”tarttua”

1) PERSONA (Pohja, edellytys kohtaamiselle ja vuorovaikutukselle):

Molempien tai kaikkien osapuolien elämäkokemukset, historia, arvot...

Yllä oleva kuva päättää tämän loppuraportin. Siinä tiivistyy tärkein oppi, joka on opittu tämän aluepilotin aikana: kasvaminen ja kehittyminen vaatii meidän kaikkien panosta. Vain kohtaamalla toinen; neuvottelun, tapaamisen, kokouksen, verkoston tai käytäväkeskustelun osapuoli niin, että luottamus rakentuu vahvaksi, tehdään niitä asioita, jotka johtavat hyvään palvelukokemukseen. Halutessamme voimme vaikuttaa tämän päivän ratkaisuihin huomisen hyväksi.