

# AVUN TARVE KÄYTÄNNÖN ASIOINTIIN OMAISEN ÄKILLISEN KUOLEMAN JÄLKEEN

Tietoa palvelujen kehittämiseksi

Soile Niemi  
Opinnäytetyö, kevät 2014  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaalian koulutusohjelma  
Sosionomi (AMK)

## TIIVISTELMÄ

Niemi, Soile. Avun tarve käytännön asiointiin omaisen äkillisen kuoleman jälkeen. Tietoa palvelujen kehittämiseksi. Kevät 2014. 93 s., 3 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, Sosionomi (AMK).

Opinnäytetyössä selvitettiin, millaista apua omaiset olivat saaneet käytännön asioiden hoitoon omaisen äkillisen kuoleman jälkeen ja millaista lisäapua he olisivat tarvinneet. Käytännön asioita ovat mm. hautajaisten järjestäminen, perunkirjoitus ja erilaisten sopimusten irtisanominen tai muuttaminen. Opinnäytteen tarkoituksena oli tuottaa tietoa läheisensä menettäneiden palvelujen kehittämiseksi.

Materiaali kerättiin kyselyllä Suomen Mielenterveysseuran äkillisesti omaisensa menettäneiden vertaistukiryhmistä. Kysely tehtiin 11 vertaistukiryhmässä tammi–marraskuussa 2013. Vastauksia kyselyyn saatiin 71 kappaletta, joista 58 vastausta muodostivat lopullisen analysoitavan aineiston. Opinnäyte on sekä määrällinen että laadullinen työ. Osa työn tuloksista esitetään numeerisesti, taulukoin ja kuvioin ja osa tuloksista saatiin vastauksia teemoittelemalla.

Pääosa vastaajista oli kuolleen vanhempia ja puolisoita, joilla oli alaikäisiä lapsia. Vastaajat hoitivat runsaasti erilaisia käytännön asioita. Apua asiointiin saatiin lähes aina. Tästä huolimatta lisäavun tarve käytännön asioiden hoitoon oli suuri. Läheisten apua sai valtaosa vastaajista ja se koettiin tärkeimmäksi avun lähteeksi. Lisäksi kaivattiin apua myös muilta tahoilta. Asiantuntijoita tärkeimmän avun lähteenä pitäneet tarvitsivat muita vähemmän lisäapua.

Vastaajat kaipasivat erityisesti tiedollista ja asioinnin apua. Yleisin kaivattu lisäavun muoto oli yhden henkilön tai tahon antama sekä tiedollinen että asioinnin apu. Apua käytännön asioiden hoitoon ei tarvita pitkäaikaisesti. Apua asioiden hoitoon kaivattiin korkeintaan puolen vuoden ajan kuoleman jälkeen.

Asiasanat: äkillinen kuolema, omaiset, avunanto, käytännön asiat, palvelujärjestelmä, palveluohjaus, traumaattinen kriisi

## ABSTRACT

Niemi, Soile. Sudden bereavement and need for support in practical matters. Information for service development. 93 p., 3 appendices. Language: Finnish, Spring 2014. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services. Degree: Bachelor of Social Services.

The aim of the thesis was to gather information in order to develop services for those who have experienced sudden bereavement. Information was gathered of received and needed assistance for practical matters after sudden death.

The material was collected by questionnaire from peer support groups organised by the Finnish Association for Mental Health. These groups were for people who have experienced sudden bereavement caused by relative's suicide, accident or sudden illness. The analyzed material consists of 58 answers and was analyzed both quantitatively and qualitatively. Qualitative analysis was carried out thematically.

All respondents dealt with practical matters. The most of respondents dealt with many different practical matters and the variety of matters was wide. Nearly all of the respondents received at least some assistance for practical matters. Nevertheless the majority of respondents would have needed additional assistance. Relatives and friends were the biggest and most important source of assistance. Those who named professionals as the most important source of assistance needed less additional help than others. The most needed forms of assistance were the need of information and personal assistance with practicalities. One third of those who needed additional assistance needed both information and personal assistance. The assistance need lasted up to six months.

Keywords: sudden death, relatives, assistance, practical matters, service system, case management, crisis

## SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ.....	2
ABSTRACT.....	3
SISÄLLYS.....	4
1 JOHDANTO.....	7
2 ÄKILLINEN KUOLEMA JA TRAUMAATTINEN KRIISI.....	8
2.1 Äkilliset kuolemat Suomessa.....	8
2.2 Traumaattinen kriisi.....	9
2.3 Traumaattisen kriisin vaiheet.....	10
2.3.1 Sokkivaihe.....	11
2.3.2 Reaktiovaihe.....	11
2.3.3 Kriisin työstämis- ja käsittelyvaihe.....	12
2.3.4 Uudelleen suuntautumisen vaihe.....	15
3 PSYKOSOSIAALINEN JA PALVELUOHJAUKSELLINEN TUKI.....	16
3.1 Traumaattisen kriisitilanteen psykososiaalinen tuki kunnissa.....	16
3.2 Palveluohjauksellinen tuki.....	17
4 AIHETTA SIVUAVIA TUTKIMUKSIA.....	18
5 HOIDETTAVAT KÄYTÄNNÖN ASIAT.....	20
5.1 Hautaaminen.....	20
5.2 Taloudelliset asiat.....	21
5.2.1 Perhe-eläkkeet.....	22
5.2.2 Sosiaalietuudet.....	24
5.2.3 Vakuutukset.....	25
5.2.4 Perunkirjoitus ja perinnönjako.....	26
5.2.5 Alaikäisen lapsen edunvalvonta maistraatissa.....	28
5.3 Rekisterit, sopimukset, jäsenyydet ja monet muut asiat.....	28
5.4 Käytännön asioinnissa tukevia/ohjaavia tahoja.....	30

5.4.1 Poliisi ja sairaala.....	30
5.4.2 Viranomaiset .....	31
5.4.3 Asiantuntijat.....	31
5.4.4 Järjestöt.....	33
<b>6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN .....</b>	<b>34</b>
6.1 Opinnäytteen tarkoitus ja tavoitteet .....	34
6.2 Lomakekysely vertaistukiryhmille .....	34
6.2.1 Suomen Mielenterveysseuran vertaistukiryhmät .....	34
6.2.2 Lomakkeen laatiminen ja esitestaus.....	36
6.2.3 Aineiston keruu.....	38
6.3 Opinnäytteessä käytetyt menetelmät .....	39
6.4 Vastausten analysointi .....	41
6.4.1 Kyselyn vastausprosentti.....	41
6.4.2 Keskenään vertailukelpoiset vastaukset.....	42
6.4.3 Kvantitatiivinen analyysi ja teemoittelu .....	43
<b>7 KYSELYN TULOKSET .....</b>	<b>45</b>
7.1 Taustatiedot .....	45
7.2 Käytännön asioiden hoito ja koettu lisäavun tarve .....	47
7.3 Hoidetut käytännön asiat.....	48
7.3.1 Yleisimmät hoidetut asiat.....	50
7.3.2 Muut asiat ja asiointit.....	50
7.4 Käytännön avun saantitahot.....	51
7.4.1 Sukulaiset ja ystävät.....	52
7.4.2 Viranomaiset, järjestöt ja asiantuntijat .....	52
7.4.3 Tärkeimmät auttajat.....	53
7.5 Saatu apu käytännön asioiden hoitoon .....	55
7.5.1 Saatu tiedollinen apu .....	56
7.5.2 Saatu käytännön apu.....	56
7.6 Kaivattu apu käytännön asioiden hoitoon.....	58
7.6.1 Kaivattu tiedollinen apu .....	59
7.6.2 Kaivattu käytännön apu .....	60
7.6.3 Saadun ja toivotun avun vertailu.....	61
7.6.4 Keneltä ja milloin apua toivotaan? .....	61

7.7 Vastaajien kokemus käytännön asioiden hoidosta.....	64
8 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	66
8.1 Yleistä .....	66
8.2 Hoidettuja asioita ja auttajia .....	67
8.3. Saatu ja kaivattu apu.....	69
8.4 Kaivatun avun muodot.....	70
8.5 Opinnäytteen eettisyys ja luotettavuus .....	72
8.5.1 Validiteetti.....	73
8.5.2 Reliabiliteetti .....	74
8.6 Pohdintoja ja ajatuksia tilanteen parantamiseksi.....	76
8.7 Jatkotutkimusaiheita.....	77
8.8 Opinnäytteen ammatillinen merkitys.....	78
LÄHTEET.....	80
LIITE 1: Saatekirje .....	88
LIITE 2: Kyselylomake .....	89
LIITE 3: Ohjaajakirje .....	93

## 1 JOHDANTO

Äkillinen traumaattinen kriisi voi kohdata ketä tahansa. Traumaattisen kriisin aiheuttaa tapahtuma, jota ei voi edeltäkäsinn ennakoida. Traumaattisen kriisin syntyyn ei yleensä voi itse vaikuttaa, ja tapahtuman seurauksena koko ihmisen elämä muuttuu nopeasti ja pysyvästi. Kriisi myös muuttaa ihmisen elämänarvoja ja asenteita. Tällainen traumaattinen kriisi on läheisen äkillinen kuolema, esimerkiksi tapaturman, itsemurhan, henkirikoksen tai äkillisen luonnollisen kuoleman seurauksena. Suomessa kuolee vuosittain äkillisesti arviolta noin 13 000 ihmistä (Suomen virallinen tilasto: Kuolemansyyt 2012; Saari 2008, 28).

Suomessa äkillisen kuoleman aiheuttamaan traumaattiseen kriisiin tarjotaan psykososiaalista apua. Tätä apua tarjoavat kunnat ja järjestöt muun muassa kriisipalveluiden kautta. Kriisiapu on yleensä luonteeltaan kuuntelua ja keskustelua läheisten kanssa. (Vantaa 2014; Suomen Mielen-terveysseura 2013.) Samaan aikaan omaiset joutuvat kuitenkin hoitamaan myös monia käytännön asioita. Kuollut pitää haudata, hänen omaisuutensa selvittää, erilaiset sopimukset irtisanoa ja mahdolliset vakuutuskorvaukset hakea. Puolison ja lasten eläkkeet ja muu toimeentulo täytyy järjestää.

Tässä opinnäytetyössä selvitin omaisten kokemuksia käytännön asioista selviytymisessä, kun he samalla olivat keskellä traumaattista kriisiprosessia. Opinnäytteen kysely toteutettiin äkillisesti läheisensä menettäneille Suomen Mielen-terveysseuran SOS-kriisikeskus – Ryhmätoiminnan yksikön ammatillisesti ohjatuissa vertaistukiryhmissä. Kyselyssä ei ollut mukana henkirikoksen uhriksi joutuneiden omaisia, joten käytännön asioissa ei ole mukana rikosoikeudelliseen prosessiin tai korvauksiin liittyviä asioita.

Kiinnostus aiheeseen nousee omasta ja ystävieni kokemuksista puolison äkillisen kuoleman yhteydessä. Tutkimuksia ja raportteja aiheesta ei juuri löytynyt ja usein aihetta vain sivutaan toisen tutkimusaiheen yhteydessä.

## 2 ÄKILLINEN KUOLEMA JA TRAUMAATTINEN KRIISI

### 2.1 Äkilliset kuolemat Suomessa

Kuolema tuntuu aina tulevan yllättäen. Tässä työssä äkillisellä kuolemalla tarkoitetaan kuolemia, jotka ovat erityisen odottamattomia. Syitä odottamattomaan, äkilliseen kuolemaan ovat tapaturma, itsemurha, henkirikos, luonnollinen kuolema sairaskohtauksen seurauksena sekä ihmisen tai luonnon aiheuttama katastrofi, kuten sota, terroriteko tai tsunami. Kun kuolema tulee yllättäen ja odottamatta, läheiset eivät voi ennakolta varautua tulevaan tai jättää jäähyväisiä läheiselleen ennen kuolemaa. (Poijula 2002, 68–69.)

Suomessa kuolee vuosittain noin 50 000 ihmistä. Heistä alle 65-vuotiaita on noin 10 000 ja noin kaksi kolmesta on miehiä. Alle 65-vuotiaita kuolee lukumääräisesti ja siis myös suhteellisesti enemmän tapaturmien, väkivallan ja itsemurhien seurauksena kuin yli 65-vuotiaita. Vuonna 2012 tapaturma, poislukien tapaturmainen alkoholimyrkytys, väkivalta tai itsemurha oli kuolemansyynä 3 308 henkilöllä. Heistä alle 65-vuotiaita oli 1 742. (Suomen virallinen tilasto: Kuolemansyyt 2012.) Tapaturmat, itsemurhat ja väkivalta aiheuttavat siis lähes viidenneksen (18 %) alle 65-vuotiaiden kaikista kuolemista. Yli 65-vuotiaiden kohdalla tämä luku on noin 4 %.

Tapaturmat aiheuttivat noin 2600 kuolemaa vuonna 2012. Yleisin kuoleman aiheuttanut tapaturmatyyppi oli kaatuminen tai putoaminen (noin 1200), joista lähes tuhat sattui yli 65-vuotialle. Seuraavaksi yleisin tapaturma oli myrkytys. Myrkytyksen seurauksena kuoli vuonna 2012 noin 650 henkilöä, joista 375 tapaturmaiseen alkoholimyrkytykseen. Muita tapaturmia olivat muun muassa liikenneonnettomuudet ja hukkumiset. (Suomen virallinen tilasto: Kuolemansyyt 2012; THL 2014.)

Vuonna 2012 itsemurhan teki Suomessa 873 henkilöä, joista alle 65-vuotiaita oli 711. Miehiä itsemurhan tehneistä oli kolme neljästä. Itsemurhien määrä oli pie-



nin Suomessa yli 40 vuoteen, mutta määrä on silti puolitoistakertainen verrattuna EU-maiden keskiarvoon. Väkivaltaisia kuolemantapauksia oli 73 (Suomen virallinen tilasto: Kuolemansyyt 2012).

Kaikkien äkillisten kuolemien määrää ei voi tilastokeskuksen kuolemansyytilastoista suoraan lukea. Suurin odottamattoman kuoleman aiheuttaja on äkillinen sairaus. Tilastokeskuksen kuolemansyytilastossa näkyy kuitenkin vain kuolemansyyksi merkitty sairaus, ei kuoleman odottamattomuus. Saaren (2008, 28) mukaan äkillisiä, luonnollisia kuolemia sattuu Suomessa vuosittain noin 10 000.

Suomessa kuolee äkillisesti arviolta yhteensä noin 13 000 henkilöä vuodessa. Odottamattomia kuolemia on noin neljännes kaikista kuolemantapauksista. Yleisin odottamattoman kuoleman aiheuttaja on äkillinen sairastuminen. Toiseksi yleisin odottamattoman kuoleman aiheuttaja on jokin tapaturma ja kolmanneksi yleisin itsemurha. Äkillisesti kuolee keskimääräistä useammin alle 65-vuotias miespuolinen henkilö, tämän vuoksi alle 65-vuotiaat lesket ovat useammin naisia.

## 2.2 Traumaattinen kriisi

Traumaattinen kriisi syntyy äkillisestä suurta tuskaa ja murhetta aiheuttavasta menetyksestä. Tapahtuma on psyykkisesti eli henkisesti traumatisoiva. Psykykinen trauma merkitsee henkisistä vammaa tai haavaa. Traumaattinen kriisitilanne syntyy hyvin lyhyessä ajassa, odottamatta ja niin rajusti, että ihmisen voimavarat eivät kykene tilannette heti käsittelemään. Syntyy psyykinen kaaostilanne, joka katkaisee normaalin elämän ja rikkoo ihmisen hyvinvoinnin kokemuksen. (Ruishalme & Saaristo 2007, 37; Saari 2008, 15–16; Saari ym. 2012, 11.) Psykykkisessä kriisitilanteessa ihminen joutuu sellaiseen uuteen elämäntilanteeseen, jossa hänen aikaisemmat kokemuksensa ja opitut reagoitavat eivät riitä tilanteen ymmärtämiseen, psyykkiseen käsittelyyn tai hallintaan. (Cullberg 1991, 13, 16). Selvitäkseen traumaattisesta kriisistä, ihmisen on sopeuduttava uuteen tilanteeseen. Traumaattisessa kriisissä sopeutumistehtävä on raju ja vaatii henkilön kaikki voimavarat, usein toimitaan voimavarojen ääri-

laidalla. Kyse on suuresta vaikeasta psyykkisestä sopeutumistehtävästä, joka koskettavaa usein useampaa kuin yhtä henkilöä samanaikaisesti. (Saari 2008, 27; Ruishalme & Saaristo 2007, 37.)

Traumaattisen kriisin voivat aiheuttaa muun muassa erilaiset onnettomuudet ja tapaturmat, kuten liikenneonnettomuus, tulipalo tai hukkuminen sekä itsemurha, väkivaltatilanne tai äkillinen luonnollinen kuolema. Suurin osa traumaattisista kriisitilanteista syntyy arjen keskellä ja ne koskettavat yksilöitä ja perheitä. Traumaattiset kriisit eivät kuulu vain suuronnettomuuksien ja katastrofien yhteyteen. (Saari ym. 2012, 11; Saari 2008, 28.)

### 2.3 Traumaattisen kriisin vaiheet

Tässä työssä käsittelen kriisin vaiheita alun perin psykiatri Johan Cullbergin luoman kriisiteorian pohjalta. Se on nelivaiheinen malli kriisin kulusta (Cullberg 1973, 23). Saari (2008, 41) on soveltanut Cullbergin traumaattisen kriisin mallia ja muodostanut nelivaiheisen kuvauksen tapahtumaa seuraavasta psyykkisestä prosessista, sen vaiheista ja prosessin kulusta. Traumaattisen kriisin neljä vaihetta ovat sokkivaihe, reaktiovaihe, työstämis- ja käsittelyvaihe sekä uudelleen suuntautumisen vaihe (Saari ym. 2012, 20). Tämä malli kuvaa tavanomaista traumaattisen kriisin kulkua ja ihmisen reaktioita traumaattisen kriisin aikana. Ihmisten väliset erot ovat kuitenkin suuria. Jotkut eivät koe joitain tyypillisiä reaktioita lainkaan, toisilla reaktiot ovat vähäisiä ja toisilla hyvin voimakkaita. Monia muitakin reaktioita esiintyy eri vaiheissa. Joillakin koko prosessi on annettuja tyypillisiä aikoja nopeampi ja toisilla hitaampi. Kriisin koko prosessi on kuitenkin yleensä sellainen, että eri vaiheet voidaan siitä erottaa. Monet traumaattisen kriisin kokeneet ovat kertoneet tämän mallin vastaavan heidän kokemuksiaan prosessin kulusta ja vaiheista. (Saari 2008, 41,68.)

Äkillisen traumaattisen kriisin aiheuttavalle tapahtumalle tyypillisiä piirteitä ovat tapahtuman ennustamattomuus sekä tapahtuman sattumanvaraisuus ja kontrolloimattomuus. Traumaattinen tilanne tekee ihmisen tietoiseksi omasta haavoittuvuudestaan ja kyseenalaistaa ihmisen elämäkatsomusta. Traumaattisen krii-

sin seurauksena elämänarvot muuttuvat ja elämässä tapahtuu suuri pysyvä muutos. (Saari ym. 2012,13.)

Kriisin vaiheista keskityn kuvaamaan erityisesti sen kolmatta eli kriisin käsittely- ja työstämisvaihetta. Tämä on kriisin vaiheista se, jonka aikana suurin osa käytännön asioista, jotka omaisen kuolemaan liittyvät, hoidetaan.

### 2.3.1 Sokkivaihe

Ensimmäistä vaihetta kutsutaan sokkivaiheeksi. Se on automaattinen reaktio, johon ei pysty vaikuttamaan tahdon avulla. Sokkireaktio syntyy, kun jotain hyvin järkyttävää tapahtuu tai kuulemme järkyttävästä asiasta. Sokin tarkoitus on taa- ta henkiinjääminen. Kuultu tai koettu ei välttämättä tunnu todelta tai tuntuu kuin seuraisi elokuvaa, jossa on itse mukana. Mieli suojaa ihmistä sellaiselta tiedolta, jota se ei kestä ja pysty vastaanottamaan. Sokissa tiedonkäsittely ja -yhdistely lakkaavat ja ihmisen mieleen tilanteesta tallentuvat muistikuvat ovat hyvin yksityiskohtaisia ja aistihavainnot voimakkaita. Nämä muisti- ja aistihavainnot palautuvat mieleen vasta tilanteen lauettua. (Saari ym. 2012, 20–22.)

Sokissa ihminen saa hetkellisesti käyttöönsä kaikki voimavaransa. Usein sokissa toimintakyky säilyy ja henkilö tietää, kuinka tilanteessa pitää toimia, tekee järkeviä päätöksiä, auttaa tai lohduttaa muita. Kun tilanne on ohi tai tieto tapahtumasta saadaan turvallisessa ympäristössä, tyypillistä on päätöksenteon mahdollisuus. Noin 20–30 % ihmisistä reagoi paniikilla, joka on joko hysteriaa tai täydellistä lamaantumista. Sokki on hyvin lyhyt vaihe, joka kestää muutamasta minuutista muutamaan päivään. (Saari ym. 2012, 23–24.)

### 2.3.2 Reaktiovaihe

Sokkivaihetta seuraa reaktiovaihe. Reaktiovaiheessa ihminen tulee tietoiseksi siitä, mitä on tapahtunut ja mitä se merkitsee hänen elämälleen. Tapahtuma siirtyy vähitellen henkilön tietoisuuteen. Tämä tapahtuu yleensä vähitellen ja

hetkittäin tapahtuneen merkitys tiedostetaan. Vähitellen hetket pitenevät ja jossain vaiheessa tietoisuus tapahtumasta muuttuu pysyväksi olotilaksi. Reaktiovaiheelle tyypillisiä ovat voimakkaat tunteet ja ajatukset. Vaikka tapahtuma on tiedostettu, sitä on edelleen hyvin vaikea hyväksyä ja ihminen yrittää taistella tietoisuutta ja tapahtumaa vastaan. Syyllisyyden tunteet ja jossittelu ovat tavallisia. (Saari ym. 2012, 31–32.)

Ensimmäisiä tunteita ovat yleensä avuttomuus ja lohduttomuus. Turvallisuuden tunteen katoamisesta voi seurata ahdistus ja erilaiset pelot. Tapahtuma voi aiheuttaa voimakastakin häpeää, vaikka siihen ei olisi itse ollut millään lailla osallisena. Yleistä on myös kokea näkevänsä kuollut henkilö. Ruumiilliset reaktiot, ruokahaluttomuus ja unettomuus ovat yleisiä. Mieli ei pysty rauhoittamaan itseään ja ihminen käyttää unettomuuden antaman lisääjän ajatteluun. Reaktiovaihe kestää tyypillisesti traumaattisessa kriisissä muutaman päivän ajan. (Saari ym. 2012, 32–34; Ruishalme & Saaristo 2007, 38).

### 2.3.3 Kriisin työstämis- ja käsittelyvaihe

Kriisin työstämis- ja käsittelyvaiheessa kriisin käsittely muuttuu. Tämä tapahtuu tyypillisesti noin viikon kuluttua tapahtumasta. Tapahtuman käsittely ei lopu, mutta se kääntyy sisäänpäin, eikä puhuminen tapahtumasta enää auta samalla tavoin. Ihminen haluaa käsitellä tapahtumaa omassa rauhassaan. Sokki- ja reaktiovaiheessa traumaattinen tapahtuma on jatkuvasti mielessä. Jossain vaiheessa ihminen huomaa, että tapahtuma on hetkeksi väistynyt jonkin muun ajatuksen tieltä. Usein ihmiset muistavat tämän hetken jälkeempäinkin. Vähitellen nämä hetket lisääntyvät ja näistä hetkistä, varsinkin ulkopuolinen, voi huomata, että prosessi etenee ja henkilö luo etäisyyttä tapahtumaan. (Saari ym. 2012, 41–42; Saari 2008, 61.)

Voimakkaat tunteet ja suru eivät tämänkään vaiheen aikana häviä ja usein mikä tahansa tapahtumasta tai kuolleesta muistuttava saa aikaan tunteiden purkauksen. Tunteita voi kuitenkin vähitellen myös säädellä, eivätkä ne ole niin hallitsevia tai tahdosta riippumattomia kuin reaktiovaiheessa. Ulkopuoliset tekijät

voivat pitää ajatukset muualla, mutta jos tämä jatkuu pitkään, se johtaa usein rajuun tunnepurkaukseen. Tunteet vaativat siis kuitenkin aikaa ja tilaa. Ihmiset puhuvat paremmista ja huonommista päivistä. Vaikeita päiviä ovat sellaiset, kun jokin asia tuo mieleen kuolleen, ja suru, ikävä ja kaipaus täyttävät mielen. Parempia päiviä ovat sellaiset, kun samat tunteet pysyvät taka-alalla. (Saari ym. 2012, 42; Saari 2008, 61.)

Vaikka ulkopuolinen voi huomata prosessin etenemisen pienistä muun ajattelemisen hetkistä ja seuraavan päivän suunnitelmista, ihmisestä itsestään voi kuitenkin tuntua, ettei hän toivu koskaan. Tämä johtuu kriisiprosessin hidastumisesta kriisin käsittely- ja työstämisyvaiheessa. Päivät tuntuvat samanlaisilta, ihmisestä tuntuu kuin mitään ei tapahtuisi. Pelko siitä, ettei tapahtumasta toivu koskaan, voi iskeä. Traumaattista kokemusta työstetään kuitenkin jatkuvasti, vaikka ihminen voi kokea, ettei ajattele asiaa aktiivisesti. Tapahtuman käsittely on vain kääntynyt sisäänpäin ja jatkuu edelleen. Tämän voi huomata monella tavalla henkilön käyttäytymisessä ja toiminnassa. (Saari 2008, 61,63.)

Kriisin työstämis- ja käsittelyvaiheessa monilla ihmisillä on vakavia muisti- ja keskittymishäiriöitä. Vaikka henkilö ei aktiivisesti ajattele traumaattista tapahtumaa, hänellä ei kuitenkaan ole käytettävissään kuin osa tavanomaisesta keskittymisestä. Tästä seuraa muistamattomuutta ja keskittyminen kestää vain hetken. Yksi A4-arkki tekstiä on usein liian pitkä, jotta siihen jaksettaisiin keskittyä alusta loppuun. Toiminnasta tulee hyvin lyhytjänteistä. Tämä haittaa erityisesti sellaisissa tehtävissä, jotka vaativat paljon tarkkuutta ja keskittymistä. Tästä seuraa, että nämä tehtävät koetaan usein rasittaviksi. (Saari 2008, 63; Saari ym. 2012, 43.)

Tämä heijastuu erityisesti koululaisiin ja opiskelijoihin, joiden pitäisi kyetä keskittymään uuteen, ja usein oppiminen kärsii väliaikaisesti. Vapaa-aikana kirjojen lukeminen tai elokuvien katsominen voi olla mahdotonta. Vähitellen keskittymiskyky kuitenkin paranee, muistaminen ja pidemmän keskittymisen vaativat asiat onnistuvat jälleen (Saari ym. 2012, 43–44).

Toinen piirre, jonka henkilön käytöksessä saattaa huomata, on ärtymys ja maltin menettäminen helposti. Sopeutumisprosessi vie edelleen runsaasti voimavaroja. Monet asiat saattavat ärsyttää ja itsehillintä vie paljon voimia. Tällöin kyky toimia joustavasti katoaa ja "pinna palaa" herkästi. Raivon kohteeksi voi joutua, läheisten lisäksi, kuka tahansa tilanteeseen sattunut henkilö. Kohtaukset voivat aiheuttaa itsensä syyttämistä ja eristäytymistä kanssakäymisestä. Ihminen kokee olevansa huonoa seuraa, eikä halua osallistua mihinkään. Lisäksi hän voi kokea olevansa erilainen, ja muiden puheet ja tekemiset voivat tuntua turhanpäiväisiltä, jopa ärsyttäviltä. Kriisissä olija voi kokea itsensä yksinäiseksi, mutta ei halua myöskään osallistua mihinkään, pyynnöistä huolimatta. Tässä tilanteessa lähipiiriltä vaaditaan paljon ymmärrystä ja sinnikkyyttä, jotta yhteys säilyisi, eikä kriisissä olija eristäytyisi kokonaan. (Saari ym. 2012, 44–45.)

Työstämis- ja käsittelyvaiheelle on myös tyypillistä halu olla usein yksin. Yksinäisyys koetaan usein hyväksi. Monet tehostavat tätä työstämistä kuuntelemalla musiikkia, lukemalla kirjoja tai runoja tai kirjoittamalla. Voi myös käydä niin, että vaikka ihminen on fyysisesti läsnä, hän ei kuitenkaan ole psyykkisesti läsnä. Myös tämä yksinäisyyden kaipuu lisää eristäytymistä sosiaalisista suhteista ja johtaa pahimmillaan masennuksen syntyyn. (Saari 2008, 64.)

Traumaattisen kriisin kohdatessaan ihminen ikään kuin menettää tulevaisuutensa, seuraavaa päivääkin voi olla vaikea hahmottaa. Tulevaisuuden pitää olla jossain määrin ennustettava, siihen on voitava vaikuttaa ja siinä on oltava jotain toiveikasta, jotta se voidaan hahmottaa. Traumaattisessa kriisitilanteessa mikään näistä elementeistä ei toteudu ja tulevaisuuden hahmottamisen kyky katoaa. Tulevaisuuden uudelleen työstäminen tapahtuu hitaasti kriisiprosessin edetessä, alkaen seuraavasta päivästä. (Saari ym. 2012, 43; Ruishalme & Saaristo 2007, 38.)

Sokki- ja reaktiovaiheet ovat traumaattisessa kriisissä yleensä vain muutamien päivien mittaisia, mutta kriisin työstämis- ja käsittelyvaihe on pitkä vaihe, jossa tapahtuman käsittely jatkuu lähinnä sisään kääntyneenä prosessina. Itse traumaattisen tapahtuman käsittelyn lisäksi, tässä vaiheessa pohditaan ja asetetaan uudelleen myös omia arvoja ja elämän tärkeysjärjestyksiä sekä rakenne-

taan kriisin mukana menetettyä tulevaisuutta uudelleen. Tämä vaihe kestää pitkään, vähintäänkin kuukausia, ja usein sanotaan, että ensimmäinen vuosi on vaikein. (Saari ym. 2012, 41; Ruishalme & Saaristo 2007, 70, 50.)

Kun läheinen kuolee, puhutaan surutyöstä. Traumaattisen kriisin aiheuttama surutyö todella asettaa ihmisen voimavarat ääri rajoilleen ja kuluttaa voimavaroja pitkään enemmän kuin mitä niitä kertyy. Kyse on todellisesta energiaa vaativasta työstä, joka on läpikäytävä, jotta uuteen tilanteeseen sopeudutaan. (Poijula 2002, 77–78; Saari ym. 2012, 11.)

#### 2.3.4 Uudelleen suuntautumisen vaihe

Tätä vaihetta kutsutaan myös nimellä uudelleen orientoitumisen vaihe. Tästä vaiheesta ei kannata puhua äskettäin äkillisen traumaattisen kriisin kokeneen kanssa, sillä kriisin aikana tulevaisuuden ajattelu ja uudelleen suuntautuminen on aluksi mahdotonta. Kun traumaattisesta kriisistä on kulunut tarpeeksi aikaa, alkaa tulevaisuuden ennustamattomuus vähetä ja siihen vaikuttaminen ja sen toiveikkaana näkeminen näyttää jälleen mahdolliselta. Silloin uudelleen suuntautuminen on myös mahdollista. Uudelleen suuntautumisen vaiheeseen pääsyyn voi kuitenkin kulua jopa vuosia. (Kiiltomäki & Muma 2007, 20; Ruishalme & Saaristo 2007, 38; Saari ym. 2012, 48–49).

Uudelleen suuntautumisen vaiheessa traumaattisesta tapahtumasta tulee osa persoonaa ja henkilökohtaista historiaa. Kun tähän päästään, on traumaattisen kriisiprosessin tarkoitus täyttynyt. Kokemusta voi ajatella ilman ahdistusta ja pelkoja, sitä ei ole torjuttu tai kielletty, vaan se on läpityöstetty. (Saari 2008, 68.)

### 3 PSYKOSOSIAALINEN JA PALVELUOHJAUKSELLINEN TUKI

#### 3.1 Traumaattisen kriisitilanteen psykososiaalinen tuki kunnissa

Psykososiaalinen tuki traumaattisessa kriisitilanteessa on käsite, jonka sosiaali- ja terveysministeriö määrittelee henkilön tukemiseksi henkisesti, hengellisesti, sosiaalityön ja sosiaalipalveluiden keinoin. Toiminnan tavoitteena on rajoittaa tilanteen seurauksia sekä ehkäistä ja lievittää tilanteen aiheuttamaa stressiä. (STM 2009, 62.)

Suomessa traumaattisten kriisitilanteiden psykososiaalinen tuki kuuluu myös arkielämän traumaattisiin kriisitilanteisiin, ei vain suuronnettomuuksiin tai muihin katastrofeihin (STM 2009, 22). Tämä on poikkeuksellista koko maailman mittakaavassa. (Saari 2008, 19). Pelastuslaissa (2011, § 46) sekä terveydenhuoltolaissa (2010, § 27) määrätään psykososiaalisen tuen järjestämisestä äkillisissä traumaattisissa tilanteissa. Tuki koskee sekä tilanteen suoria uhreja että välillisiä uhreja, kuten menehtyneiden omaisia (STM 2009, 64).

Sosiaali- ja terveysministeriön oppaassa, traumaattisten tilanteiden psykososiaalinen tuki ja palvelut (STM 2009) kunnille, todetaan sosiaalityön olevan tärkeä osa psyykkistä tukemista traumaattisessa tilanteessa. Toimeentulon turvaaminen auttaa selviytymään tilanteessa, johon liittyy muutoksia ja epävarmuutta elämän käytännön haasteista. Oppaassa määritellään sosiaalitoimen tärkeimmät tehtävät onnettomuuksissa ja traumaattisissa tilanteissa. Uhreja auttavia näistä tehtävistä ovat tilapäisen majoituksen ja laitoshoidon järjestäminen, evakuoitujen muonitus ja vaateapu, kadonneiden etsiminen ja perheiden yhdistäminen, lastensuojelun tehtävät, toimeentulotuen antaminen, sosiaalipalveluista tiedottaminen sekä henkilökohtainen ohjaus ja neuvonta. Sosiaalitoimen tukitoimien laajuus ja taso määritellään sopeutettavaksi käytettävissä oleviin resursseihin. (STM 2009, 16, 18.) Kuolleen omaisten kohdalla sosiaalitoimen tehtäviksi jäävät lähinnä toimeentulotuen antaminen, palveluista tiedottaminen sekä henkilökohtainen ohjaus ja neuvonta.



### 3.2 Palveluohjauksellinen tuki

Perinteisesti palveluohjauksella tarkoitetaan pitkäkestoisiin tilanteisiin tarkoitettua toimintaa, jossa pyritään asiakkaan mahdollisimman itsenäiseen elämään ja toimintakyvyn tukemiseen (Suominen & Tuominen 2007,13). Tässä opinnäytetyössä palveluohjauksen tarve ei ole yleensä pitkäkestoista. Palveluohjauksellista tukea tarvitaan näissä tilanteissa siihen asti, kunnes omaisen kuolemaan liittyvät käytännön asiat on saatu hoidettua, yleensä muutamia kuukausia.

Hyvinkään setlementissä on kehitetty oma tukimalli, jota voivat käyttää kaikki asiointiin apua tarvitsevat. Hyvinkään setlementti tarjoaa apua ja tukea asiointiin, olemalla asiakkaan mukana asioimassa esimerkiksi sosiaalitoimessa tai edunvalvojan luona. Lisäksi autetaan vaikkapa lomakkeiden ja ilmoitusten täyttämässä. Tämä palvelu on Hyvinkään setlementissä määritelty asiointiavuksi, jonka tarkoituksena on turvata asiakkaan ja viranomaisen oikeudet asiointitilanteessa. (Hyvinkään setlementti 2014; Tauriainen & Tiainen 2008, 11.)

Käytän työssäni termiä palveluohjauksellinen tuki työstä, joka yhdistää sekä palveluohjausta että Hyvinkään setlementin asiointiapua. Palveluohjauksellisella tuella tarkoitan tukea, jossa omaisen kanssa yhdessä selvitetään ja mahdollisesti käytetään palveluita käytännön asioiden järjestämiseksi, muutamia kuukausia omaisen äkillisen kuoleman jälkeen.

Tällaista palveluohjauksellista tukea, joka olisi keskittynyt ja tarkoitettu kaikille omaisille käytännön asioinnissa auttamiseen kuolemantapauksissa, ei ole tarjolla.

#### 4 AIHETTA SIVUAVIA TUTKIMUKSIA

Tuomisen (1994), jo melko vanhassa, eläketurvakeskuksen tutkimuksessa todettiin, että käytännön asioihin liittyvää informatiivista ja käytännöllistä tukea oli yleensä saatu riittävästi. Tutkimuksessa kysyttiin, olisiko enemmän apua tarvittu muun muassa hautajaisten järjestämiseen, perunkirjoitukseen, eläkkeen hakemiseen, nimenmuutoksiin erilaisiin rekistereihin ja tilauksiin ynnä muihin sellaisiin. Enimmillään apua käytännön asioiden hoitoon tarvitsi 12 % leskistä. Ystävillä ja sukulaisilla oli positiivinen ja muutoksiin sopeuttava vaikutus vaikeassa elämäntilanteessa. Tässä tutkimuksessa otoksena oli leskiä vuodelta 1980. Kuollut oli henkilön puoliso, ja kuolemansyy saattoi olla mikä vain (Tuominen 1994, 128–129, 228, 247–249).

Myyrmannin räjähdysten omaisten ja uhrien psyykkisestä selviytymisestä tehdyssä raportissa (Poiijula 2004, 11) todettiin, omaisten reagoivan tapahtumaan uhreja voimakkaammin. Psyykkisten häiriöiden ehkäisemiseksi, sosiaali- ja terveydenhuoltoon kuuluvaa käytännöllistä ja taloudellista tukea sekä apua ehdotettiin lisättäväksi.

Konginkankaan suuronnettomuuden tapaustutkimuksessa psykososiaalisten tukipalveluiden toimivuudesta (Kumpulainen 2006, 17) todetaan, että monet kuolleiden omaiset olivat yllättyneet hoidettavien ja muistettavien käytännön asioiden määrästä. 37 % vastaajista oli kokenut hankaluuksia käytännön asioiden hoidossa. Heistä puolet olisi kaivannut lisätukea asiointiin. Yli puolet lisätuen tarvitsijoita oli menehtyneiden omaisia. Raportissa vaikeudet byrokratian kanssa olivat osatekijänä heikentämässä toipumisprosessia. Raportissa kiinnitettiin myös huomiota siihen, että oppaita käytännön asioiden hoitoon ei juuri ollut.

Tsunamin psyykkisistä seurauksista selviäminen loppuraportissa (Saari & Palonen 2009, 14–15) kerrottiin, käytännön asioiden hoidon aiheuttavan stressiä kuolleiden omaisille. Byrokratian vaatimuksista selviäminen oli monelle lähes

ylivoimainen vaatimus. Osalla jokin asia saattoi olla edelleen hoitamatta vuosia tsunamin jälkeen. Raportissa todetaan kriisitilanteeseen tarvittavan usein asiantuntevaa apua käytännön asioiden hoitoon.

Opinnäytetöistä löysin kaksi aihetta käsittelevää työtä, joissa oli haastateltu yhteensä 11 nuorta leskeä. Livosen ja Mustalahden (2007, 55) opinnäytetyössä tutkittiin nuorten leskien tuen tarpeita elämänhallintaan puolison kuoleman jälkeen. Siinä todettiin, että haastatellut 6 nuorta leskeä eivät kokeneet saaneensa riittävästi tiedollista tukea. Tietoa käytännön asioiden hoitoon kaivattiin julkiselta sektorilta.

Kemppaisen (2007, 2) opinnäytetyössä, kokemuksia käytännön avun tarpeesta puolison kuoleman jälkeen, haastateltiin 5 nuorta leskeä. Tässä tutkimuksessa haastatellut eivät olleet kohdanneet vaikeuksia käytännön asioiden hoitamisessa. Apu käytännön asioihin piti kuitenkin itse hakea ja pyytää.

## 5 HOIDETTAVAT KÄYTÄNNÖN ASIAT

Suurin osa kuolemaan liittyvistä käytännön asioita hoidetaan muutamien ensimmäisten kuukausien aikana kuoleman jälkeen, kriisin työstämis- ja käsittelyvaiheessa. Esimerkiksi perunkirjoituksen toimittamisen tulee tapahtua 3 kuukauden kuluessa kuolemasta (Perintökaari 1965/40, luku 20 § 1). Kriisin työstämis- ja käsittelyvaiheessa henkilön keskittyminen ja muistaminen voi olla tavallista huonompaa, ärsytyskynnys alhainen ja sosiaaliset tilanteet tuntua ahdistavilta. (Saari 2008, 60–61, 63–64; Ruishalme & Saaristo 2007, 70.) Samaan aikaan pitää kuitenkin hoitaa monia käytännön asioita.

Käytännön asioista on koottu kaksi asiakokonaisuutta, hautaaminen ja taloudelliset asiat, jotka sisältävät useampia käytännön asioita ja asiointeja. Tämän lisäksi on myös muita hoidettavia käytännön asioita.

### 5.1 Hautaaminen

Hautaamisen kokonaisuuteen kuuluvat hautaamisen lisäksi muistotilaisuus sekä hautapaikan ja hautakiven hankinta.

Kuolleen hautaamisen hoitaa vainajan toivoma henkilö tai kuolleen lähiomaiset. Ruumis tulee haudata tai tuhkata ilman aiheetonta viivästystä. Vainajaa tulee kohdella arvokkaalla ja hänen muistoaan, katsomustaan ja toivomuksiaan kunnioittavalla tavalla. (Hautaustoimilaki 2003, 1. luku § 2, § 23.)

Hautaamiseen liittyvät järjestelyt voi aloittaa heti kuoleman jälkeen. Kuolleen hautaamiseksi tarvitaan hautauslupa. Kun kyseessä on äkillinen kuolema, toimitetaan oikeuslääketieteellinen kuolemansyynselvitys, jonka jälkeen, ruumiinavauksen tehnyt oikeuslääkäri kirjoittaa hautausluvan. (Ensiohjeita hautausta järjestävälle i.a.)

Hautaamiseen liittyvät asiat voi hoitaa ja järjestää itse tai ne voi antaa hautaus-toimiston hoidettaviksi. Hautaus-toimistosta hankitaan yleensä ainakin arkku ja tarvittaessa urna. Hautaus-toimisto hoitaa myös vainajan kuljetukset esimerkiksi siunausta varten kirkkoon, tuhkattavaksi tai hautausmaalle, johon arkku las-ketaan. (Ensiohjeita hautausta järjestävälle i.a.)

Suomessa vainajista yli 90 % siunataan hautaan kirkon toimesta, siis myös suu-rin osa kirkkoon kuulumattomista. Ennen hautaan siunaamista pappi käy lähes aina keskustelun omaisten kanssa hautajaisiin liittyvistä asioista. Vainajien tuh-kaaminen on yleistynyt, ja Helsingin hiippakunnassa tuhkataan jo 75 % kuolleis-ta. Kaikista vainajista tuhkattiin vuonna 2012 noin 44 %, joka on yli 22 000 tuh-kausta. Jos vainaja tuhkataan, siunaustilaisuuden lisäksi voidaan järjestää myös urnan lasku, jossa tuhkauurna haudataan tai tuhka sirotellaan. Urnan laskuja järjestettiin vuonna 2011 lähes 11 000. (Haastettu kirkko 2012, 112; Kir-kon tilastollinen vuosikirja 2013.)

Suomessa evankelis-luterilainen kirkko on velvoitettu ylläpitämään yleisiä hau-tausmaita. Evankelis-luterilainen kirkko ylläpitää myös tunnustuksettomia hauta-alueita. (Hautaus-toimilaki 2003, 2. luku § 3–5.) Hautausmaita voivat perustaa ja ylläpitää muutkin hautaus-toimilaissa (2003, 3. luku § 7–8) mainitut tahot, mutta niillä ei ole velvollisuutta haudata kaikkia vainajia. Suurin osa vainajista siuna-taan edelleen kirkon toimesta, ja hautapaikka hankitaan yleensä seurakunnan ylläpitämältä hautausmaalta tai hauta-alueelta. Seurakunnan kanssa asioidaan hyvin usein, vaikka vainaja ei kuuluisikaan kirkkoon.

## 5.2 Taloudelliset asiat

Taloudelliset asiat muodostavat suuren osan hoidettavista käytännön asioita, omaisen kuollessa. Taloudelliset asiat koskevat, vainajan taloudellisen tilanteen selvittämistä ja perinnön jakamista, mahdollisten korvausten hakemista erilaisis-ta vakuutuksista sekä omaisten toimeentulon turvaamista koskevia asioita. Yleensä näiden asioiden hoidosta vastaavat kuolleen lapset, puoliso, vanhem-mat tai sisarukset. Aviopuolisolla tässä osassa tarkoitetaan aviopuolisoa tai re-

kisteröidyn parisuhteen puolisoa. Leski on kuolemaan päätyneen avioliiton tai rekisteröidyn parisuhteen elossa oleva osapuoli.

### 5.2.1 Perhe-eläkkeet

Perhe-eläke on tarkoitettu turvaamaan puolison ja lasten toimeentuloa huoltaja kuoleman jälkeen (STM/perhe- eläke 2013). Perhe-eläkettä voidaan maksaa eri järjestelmien kautta ja myös useammasta järjestelmästä yhtä aikaa. Niillä on toisistaan poikkeavia ehtoja, eläkkeen määräytymisen, edun saajien ja eläkkeen maksun pituuden suhteen. Perhe-eläke koostuu leskeneläkkeestä ja lapseneläkkeestä. Kaikista järjestelmistä maksettavia perhe-eläkkeitä voi hakea Kelan kautta (Kela/tuet omaisen kuoltua 2013).

Kelan perhe-eläke on tarkoitettu vähimmäistoimeentulon takaamiseksi leskelle ja tämän lapsille (STM/perhe-eläke 2013). Leskeneläkettä saa alle 65-vuotias leski, jolla on yhteisiä lapsia kuolleen kanssa. Lapseton leski voi saada leskeneläkettä tietyin ehdoin. Leskeneläke muodostuu kiinteäsummaisesta alkueläkkeestä ja jatkoeläkkeestä. Jatkoeläkkeen saamiseen ja sen määrään vaikuttavat lesken omat tulot sekä se, onko perheessä alaikäisiä lapsia. Lapseneläkettä saavat alle 18-vuotiaat lapset sekä 18–20-vuotiaat opiskelijat. Kelan perhe-eläkettä voi saada myös yhtä aikaa työeläkejärjestelmän perhe-eläkkeen kanssa. (Kela/tuet omaisen kuoltua 2013.)

Työeläkejärjestelmän kautta maksetaan perhe-eläkettä leskelle ja alaikäisille lapsille. Entinen puoliso voi saada leskeneläkettä, jos vainaja oli tuomittu maksamaan elatusapua entiselle puolisolle. Maksettavan perhe-eläkkeen suuruuteen vaikuttavat sekä kuolleen että lesken ansaitseman työeläkkeen laskennallinen määrä ja lisäksi edunsaajien lukumäärä. Leskeneläkettä ei joissain tapauksissa makseta lainkaan, jos lesken omat laskennalliset tulot ylittävät kuolleen ansaitseman työeläkkeen määrän. Leskeneläkettä maksetaan koko lesken elinaikansa, jos ehdot täyttyvät. Lesken saaman eläkkeen määrä tarkastetaan, kun lapset täyttävät 18 vuotta. Lapseneläkettä maksetaan, kunnes tämä täyttää 18 vuotta. (Eläketurvakeskus 2013.)

Perhe-eläkettä kuolleen perheelle voidaan maksaa myös lakisääteisistä tapaturma-, liikenne-, potilas- ja sotilastapaturmavakuutuksista (Kela/tuet omaisen kuoltua 2013). Liikennevakuutuksesta korvauksia maksetaan liikenneonnettomuudessa, potilasvakuutuksesta terveydenhoidossa ja tapaturmavakuutuksesta työtapaturmaan tai ammattitautiin kuolleen omaisille. Sotilastapaturmavakuutuksesta korvauksia maksetaan muun muassa asevelvollisen ja rauhanturvaaja-tehtävissä kuolleen omaisille. Nämä eroavat Kelan ja työeläkejärjestelmän perhe-eläkkeistä muun muassa niin, että näistä vakuutuksista on myös avopuolison yleensä mahdollista saada leskeneläkettä. Leskeneläkettä on mahdollista saada koko lesken eliniäksi, jos ehdot täyttyvät. Liikennevakuutuksen leskeneläke saatetaan tosin myöntää myös määräaikaisena lapsettomalle leskelle. Lasten saamaa lapseneläkettä maksetaan osasta järjestelmistä jopa 25-vuotiaaksi asti, jos opiskelu on päätoimista. (Potilasvakuutuskeskus 2012; Työtapaturmavakuutus 2012; Valtiokonttori 2013; Liikennevahinkolautakunta 2013; Liikennevakuutuskeskus 2013.)

Eläkkeen määrän määräytymisperusteena on näissä vakuutuksissa vainajan vuosityöansio tai se arvioidaan tapauskohtaisesti. Puolison tuloilla ja perheen koolla on merkitystä määriteltäessä eläkkeen suuruutta. Potilasvakuutuksen perhe-eläkettä maksetaan vasta muiden eläkkeiden jälkeen, jos toimeentulo jää niillä pieneksi. Myös liikennevakuutuksen perhe-eläkkeessä huomioidaan muut saman tapahtuman jälkeen maksettavat eläkkeet. Nämä ovat siis toissijaisia vakuutuksia Kelan ja työeläkkeen perhe-eläkkeisiin nähden. (Potilasvakuutuskeskus 2012; Työtapaturmavakuutus 2012; Valtiokonttori 2013; Liikennevahinkolautakunta 2013.)

Perhe-eläkettä voi saada myös ulkomailta, jos kuollut oli työskennellyt ulkomailta EU tai ETA alueella, Sveitsissä tai maassa, jonka kanssa Suomella on sosiaaliturvasopimus (Kela/tuet omaisen kuoltua 2013).

Perhe-eläkkeen saaminen ei ole itsestäänselvyys. Kelan ja työeläkkeen perhe-eläke on tarkoitettu vain aviopuolisille, avopuolisot eivät voi sitä saada. Avopuoliso taas voi saada eläkkeen, jos korvausta maksetaan esimerkiksi työtapa-

turma- tai liikennevakuutuksen kautta. Myös perheen huoltajan kuolintavasta voi siis riippua, saako toinen vanhempi eläkkeen vai ei.

### 5.2.2 Sosiaalietuudet

Kelan maksamasta perhe-eläkkeestä kerrottiin edellisessä alaluvussa. Lisäksi Kelasta voi saada muitakin tukia. Nämä tuet eivät varsinaisesti liity omaisen kuolemaan, vaan niitä maksetaan yleisesti kaikille taloudellisen tilanteen tai huoltajien lukumäärän mukaan.

Jos perheessä on alle 17-vuotiaita lapsia, heille maksetaan lapsilisää. Lapsilisään saa yksinhuoltajakorotuksen, kun perheessä on vain yksi huoltaja. (Kela/lapsilisä 2013.) Myös asumiseen voi saada tukea. Perhe-eläkkeen saaja voi saada joko eläkkeensaajan asumistukea tai yleistä asumistukea (Kela/asumisen tuet 2013).

Kunnan sosiaalityöstä voidaan hakea tarvittaessa toimeentulotukea sekä avustusta hautausmenoihin. Kriisitilanteessa, kuten perheenjäsenen kuollessa, ehkäisevä toimeentulotuki auttaa perhettä selviämään taloudellisesti. Ehkäisevää toimeentulotukea tulisi myöntää tilanteessa nopeasti, ja kunnes muut ensisijaiset etuudet saadaan haettua ja ovat perheen käytettävissä. (STM 2013,126.) Välttämättömiin hautausmenoihin voidaan myöntää avustusta erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuvina menoina. Tukea myönnettäessä otetaan huomioon kuolinpesän varat sekä lesken tulot ja varat. (STM 2013, 122.) Sosiaalitoimen tulee korvata välttämättömät kulut, joita hautauksesta aiheutuu. Käytännöt ovat kuitenkin eri kunnissa erilaisia. (Sosiaaliportti/ toimeentulotuki hautauskuluihin 2013.)



### 5.2.3 Vakuutukset

Kuolemantapauksissa korvauksia voi saada erilaisten vakuutusten perusteella. Vakuutukset, joista korvauksia voi saada, voivat olla yksityisiä vakuutuksia ja lakisääteisiä vakuutuksia.

Lakisääteiset liikenne-, potilas-, sotilastapaturma- ja tapaturmavakuutukset korvaavat myös hautamisesta aiheutuvia kuluja, perhe-eläkkeen maksamisen lisäksi. (Potilasvakuutuskeskus 2012; Työtapaturmavakuutus 2012; Valtiokonttori 2013; Liikennevahinkolautakunta 2013; Liikennevakuutuskeskus 2013.)

Työntekijän ryhmähenkivakuutus on työnantajien työntekijöille ottama henkivakuutus, joka on voimassa työ- ja vapaa-ajalla. Vakuutuksen tarkoituksena on turvata aviopuolison ja lasten toimeentulo välittömästi huoltajan kuoleman jälkeen. Vakuutuskorvaus maksetaan kertakorvauksena aviopuolisolle ja alle 22-vuotiaille lapsille. (Ryhmähenkivakuutus i.a.)

Henkivakuutus maksaa vakuutetun kuollessa, vakuutuksenottajan määräämälle henkilölle, vakuutussovituksessa sovitun korvaussumman. Korvaus maksetaan yleensä kuolemansyystä riippumatta. Itsemurhan aiheuttama kuolema korvataan kuitenkin vain, jos vakuutuksen ottamisesta on kulunut yli vuosi. (Salo 2013, 3, 6.) Muita yksityisiä vakuutuksia, joihin voi kuulua kuolemantapauskorvaus, ovat esimerkiksi säästöhenkivakuutus, tapaturmavakuutus, matkustajavakuutus ja lainaturvavakuutus. Jokaisella vakuutuksella on omat vakuutusehtonsa ja korvaussummat. Jos vainajalla oli useita vakuutuksia, joiden ehdot täyttyvät, maksetaan korvaus kaikista vakuutuksista erikseen. Kuolemantapauskorvaus pitää erikseen anoa vakuutusyhtiöstä, jolla ei ole velvollisuutta ilmoittaa edunsaajille haettavissa olevaista korvauksista. (Koskinen & Salo 2013, 7.) Jos ei ole tiedossa, mitä vakuutuksia kuolleella oli, asian selvittämiseksi voi joutua tekemään runsaasti kyselyitä eri vakuutusyhtiöihin. Pahimmassa tapauksessa korvaus voi jäädä kokonaan saamatta.

#### 5.2.4 Perunkirjoitus ja perinnönjako

Perunkirjoitus on toimitettava 3 kuukauden sisällä omaisen kuolemasta, jolle siihen haeta erikseen lykkäystä. (Perintökaari 1965/40, luku 20 § 1). Perukirja on asiakirja, jossa selvitetään vainajan ja aviopuolisonsa omaisuus ja velat vainajan kuolinhetkellä. Perukirjan toimittamisesta on vastuussa se henkilö, joka parhaiten tuntee tai on vastuussa vainajan omaisuudesta. Usein tämä henkilö on vainajan kanssa asunut puoliso tai kuolleen lapsi. Perukirjan toimittaa kaksi uskottua miestä, jotka kirjaavat perukirjaan tarvittavat tiedot ja arvioivat omaisuuden arvon. Perukirja toimitetaan verottajalle kuukauden kuluessa sen toimitamisesta, perintöveron määräämistä varten. Se on pohjana mahdollisesti suoritettavalle perinnön jaolle. (Oikeusapu/Perunkirjoitus 2012, Verohallinto/Perunkirjoitus 2011.) Perukirjan voi tehdä kuka tahansa. Oikeuslaitos (Oikeusapu/Perunkirjoitus 2012) kehottaa kääntymään oikeudellisen asiantuntijan puoleen erityisesti, jos vainajalla oli velkaa.

Perunkirjoitusta varten tarvitaan erilaisia tietoja ja selvityksiä. Kaikista kuolinpesän osakkaista, siis puolisolta, kaikilta perillisiltä sekä mahdollisilta testamentin saajilta, tarvitaan virkatodistus. Tämän saa joko seurakunnalta tai maistraatilta. (Oikeusapu/Perunkirjoituksen liitteet 2012.)

Kuolleesta tarvitaan katkeamaton sukuselvitys, 15 ikävuodesta alkaen. Sukuselvityksessä näkyvät tiedot vainajan avioliitoista, lapsista ja muutoista. Seurakuntaan kuuluneiden sukuselvitykset pyydetään seurakunnista, joissa vainaja on ollut kirjoilla. Seurakuntaan kuulumattomien sukuselvitys pyydetään maistraatista. (Oikeusapu/Perunkirjoituksen liitteet 2012; Vantaan seurakunnat/ virkatodistukset i.a.) Sukuselvitys siis kartoittaa, ketkä ovat vainajan perilliset. Siinä oletetaan, ettei alle 15-vuotiaalla ole lapsia. Jos selvityksiä tarvitaan ulkomailta, voi Suomessa sopivan sukuselvityksen saaminen olla vaikeaa. Ulkoministeriö voi avustaa sukuselvityksen hankinnassa, ja ulkoministeriön sivuilla annetaan ohjeita selvitysten hankkimiseksi. (Kaskinen 2013, 53–54.)

Tarvittavia asiakirjoja ja selvityksiä ovat myös mahdollinen testamentti, aiemmin kuolleiden perillisten perukirjat sukuselvityksineen, avioehto, selvitys vakuutuskorvauksista, tieto tallelokerosta, annetuista lahjoista ja ennakkoperinnöistä. (Oikeusapu/Perunkirjoituksen liitteet 2012.)

Näiden selvitysten lisäksi tarvitaan vielä selvitykset vainajan ja tämän lesken omaisuudesta. Omaisuudesta selvitetään, käteinen, tilien saldot kuolinpäivältä, arvopaperit ja kauppaliikkeiden jäsenyydet; asuntojen ja muiden kiinteistöjen omistukset ja niiden arvot; ajoneuvot, irtaimiston erittäin arvokkaat esineet, osuudet kuolinpesissä ja muu arvokas omaisuus, kuten yritys; ja vielä mahdolliset saatavat, kuten palkka tai veronpalautukset, jotka saadaan vasta kuoleman jälkeen. Myös saatu hautausavustus selvitetään perukirjassa. (Oikeusapu/Perunkirjoituksen liitteet 2012.)

Vainajan velkoja, jotka perunkirjoitukseen selvitetään, ovat pankkivelka, takaukset, kuolinpäivänä maksamattomat laskut tai lisäverot sekä hautauskulujen ja hautakiven kuitit ja laskut. (Oikeusapu/Perunkirjoituksen liitteet 2012.)

Perunkirjoitukseen tarvitaan siis runsaasti erilaisia selvityksiä, tilattavia asiakirjoja ja muita papereita, joiden hankkimiseen tarvitaan asiointia ja yhteydenottoja monille eri tahoille. Perunkirjoitusta varten joudutaan aina olemaan yhteydessä ainakin pankkiin ja seurakuntaan tai väestörekisteriin. Usein tarvitaan myös yhteys työnantajaan, vakuutusyhtiöihin, ja velkoihin, mahdollisista maksamattomista korvauksista, laskuista ja veloista. Näitä asioita joutuu joku omainen yleensä hoitamaan, vaikka perukirjan laatisikin lakimies tai oikeusaputoimisto.

Kun perunkirjoitus on tehty, voidaan suorittaa perinnönjako. Tässä alaikäisillä kuolinpesän osakkailla pitää olla edunvalvojan sijainen, kun lapsen vanhempi on osakkaana kuolinpesässä. (Oikeusapu 2012.)

### 5.2.5 Alaikäisen lapsen edunvalvonta maistraatissa

Maistraatti vaatii aina perukirjan niissä tapauksissa, joissa alaikäisestä tulee kuolinpesän osakas. Maistraatin tehtävänä on valvoa lapsen etua tehtävissä sopimuksissa ja oikeustoimissa, sillä alaikäinen ei saa itse määrätä omaisuudesta, vaan siitä määrää hänen huoltajansa. Lapsi liitetään edunvalvontarekisteriin, jos omaisuutta on yli 20 000 euron arvosta. Lapsen huoltaja joutuu tällöin tekemään, yleensä vuosittain, selvityksen maistraatille lapsen omaisuuden hoidosta. Maistraatista on haettava lupa ja/tai edunvalvoja lapselle tiettyihin omaisuutta koskeviin toimiin. Edunvalvoja tarvitaan esimerkiksi silloin, kun kuolleen vanhemman kuolinpesän omaisuus jaetaan tai kuolinpesän omaisuutta myydään. Tällöin huoltajalla on asiassa eturistiriita, ja lapsen etua valvoo maistraatin määräämä edunvalvoja. Edunvalvonta päättyy, kun lapsi täyttää 18 vuotta tai hänet poistetaan rekisteristä. (Maistraatti/Alaikäisen lapsen omaisuuden hoitaminen i.a., 2–7.)

### 5.3 Rekisterit, sopimukset, jäsenyydet ja monet muut asiat

Edellä lueteltujen asioiden lisäksi on myös vaihtelevasti muita käytännön asioita, joita omaiset joutuvat hoitamaan. Tässä osassa on kerrottu vain muutamista muista hoidettavista asioista ja asiointitahosta. Kattavaa listaa erilaisista asioista on yleisesti lähes mahdotonta antaa, sillä hoidettavat asiat riippuvat paljon siitä, mitä kuollut oli eläessään tehnyt työkseen, harrastanut tai mihin osallistunut.

Tieto kuolemasta toimitetaan väestötietojärjestelmään, josta sen saavat muut viranomaiset sekä tahot, jotka ovat tehneet tietojen päivittämissopimuksen väestörekisterin kanssa. Väestötietojärjestelmän kautta tiedon kuolemasta saavat muun muassa Kela, seurakunnat, verottaja, monet pankit ja vakuutuslaitokset. Myös monet yritykset päivittävät tietojaan suoraan väestörekisteristä. (Väestörekisterikeskus 2013.) Väestörekisteristä tullut tieto eri tahoille, helpottaa omaisen asiointia, kun kaikkiin paikkoihin ei tarvitse erikseen ilmoittaa kuolemasta.

Tästä huolimatta hoidettavaksi jää monenlaisia kuolemasta ilmoittamisista, sopimusten irtisanomisia ja tietojen muuttamisia.

Tahoja, joihin omaisen on kuolemasta yleensä ilmoitettava, ovat esimerkiksi kuolleen työnantaja sekä vuokranantaja. Työnantajalle tarvitaan tieto palkan maksamisen lopettamiseksi, ryhmähenkivakuutuskorvauksen saamiseksi ja perhe-eläkkeitä varten. Jos kuollut asui itsenäisesti vuokralla, ja asunto jää tyhjilleen, asunto on irtisanottava ja tyhjennettävä. Jotta kuolleen posti saadaan tulemaan kuolleen asioita eri osoitteessa hoitavalle, postiin tehdään ilmoitus osoitteen kääntämiseksi. (Kela/ muistin tueksi 2012.)

Puhelinliittymä, internet liittymät ja erilaiset verkkopalvelut ja sopimukset on lopettava tai sopimukset mahdollisesti muutettava. Myös jäsenyydet erilaisissa järjestöissä on lopettava. Mahdollinen auto on rekisteröitävä uudelleen, kun sen omistus muuttuu kuolinpesän omaisuudeksi (Trafi/ omistajan muutokset 2013). Veneen omistajan muutos on tehtävä kuukauden kuluessa omistajan muuttumisesta (Maistraatti/ vesikulkuneuvorekisteri i.a.). Aseet on rekisteröitävä uudelleen, luovutettava poliisille tai tehtävä ampumakelvottomiksi kuukauden kuluessa henkilön kuolemasta (Poliisi/ kuolinpesien aseet 2013).

Erityisesti jos vainajalla on runsaasti lainoja tai maksamattomia maksuja, tulee olla yhteydessä velkojiin, jotta he saavat tiedon kuolemasta. Ilmoittamalla kuolemasta ja neuvottelemalla, voidaan esimerkiksi sopia, että kuolinpesältä ei peritä saatavia eikä myöhästymiskorkoa kuoleman jälkeiseltä ajalta ennen perunkirjoituksen valmistumista.

Lehtitilaukset on peruttava, ja pyydettyä mainostajia lopettamaan viestien lähettäminen, jos he eivät ole saaneet tietoa kuolemasta väestörekisteristä.

Näiden yleisimpien asioiden ja sopimusten lisäksi voi tulla hyvin monenlaisia asioita, joita on hoidettava. Asiat voivat olla, vaikkapa kuolleen yrityksen asioiden järjestämistä tai asiointia ulkomaan viranomaisten kanssa, työhistorian, kuolinpaikan, ulkomailla asumisen tai toisen maan kansalaisuudesta johtuen.

## 5.4 Käytännön asioiden tukevia/ohjaavia tahoja

### 5.4.1 Poliisi ja sairaala

Ensimmäiset ohjeet kuolemantapauksen sattuessa saadaan yleensä ensimmäisenä kohdattavalta taholta. Äkillisissä kuolemantapauksissa tämä on yleensä poliisi tai sairaala.

Tiedon omaisen kuolemasta toimittaa poliisi, kun kuolema tapahtuu yllättäen muualla kuin sairaalassa (Pohjolan-Pirhonen 2007, 146). Poliisi on siis usein äkillisissä kuolemissa ensimmäinen viranomainen, joka kohdataan. Poliisi, yhdessä mahdollisen yhteistyökumppanin kanssa, antaa tilanteessa myös ohjeita siitä, mistä saa apua ja kuinka jatkossa toimitaan (Pohjolan-Pirhonen 2007, 146–151).

Äkillisissä ja yllättävissä kuolemantapauksissa poliisi suorittaa poliisitutkinnan ja vastaa äkillisten kuolemien selvittämisestä oikeuslääketieteellisen kuolemansyynselvittämisen kautta. Tämän kuolemansyynselvityksen jälkeen saadaan lupa hautaamiseen, ja tieto kuolemasta lähtee väestötietojärjestelmään. Poliisi vastaa aina oikeuslääketieteellisen kuolemansyynselvittämisestä, vaikka henkilö olisi kuollut sairaalassakin. (Valvira 2013.)

Sairaalassa tapahtuneen kuoleman jälkeen, sairaalan sosiaalityöntekijän työhön kuuluu tuen ja ohjauksen antaminen omaisille myös käytännön asioiden hoitoon (Rossi & Rantala-Nenonen 2012).

#### 5.4.2 Viranomaiset

Viranomaisten tehtäviin kuuluu tiedottaminen toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimintaansa liittyvissä asioissa (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 1999, § 20). Kunnan sosiaalityötä kriisitilanteessa kuvattiin luvussa 3.1. Muita viranomaisia, joiden kanssa usein asioidaan kuoleman jälkeisten asioiden hoidossa, ovat muun muassa Kela, verottaja ja maistraatti.

Suomi.fi ja kansalaispalvelu ovat valtionhallinnon ylläpitämiä palveluita. Suomi.fi palvelussa on osio läheisen kuoltua. (Suomi.fi, 2014.) Käytännön asiat painottuvat lähinnä erilaisiin viranomaisten tulostettaviin lomakkeisiin, ja tieto asioista tai lomakkeista on melko rajattua. Kansalaispalvelu on yleisneuvontanumero, josta voi kysyä julkisista palveluista (Suomi.fi, 2014).

Kelan verkkosivuilta löytyy lista läheisen kuoleman jälkeen hoidettavista asioista (Kela/ muisti tueksi 2012). Kelasta lähetetään, joissain tapauksissa, kirje kuolleen puolisolle tulla selvittämään mahdollisuudet etuuksiin (Tolvanen 2011). Verottaja antaa sivuillaan ohjeita perunkirjoitukseen ja perinnönjakoon liittyen (Verohallinto/perintö 2010). Maistraatin sivuilta löytyy myös ohjeita perunkirjaan ja alaikäisen asemaan liittyen (Maistraatti 2014). Maistraatin sivulta löytyy suoraan linkki perunkirjan osakasluettelon vahvistamisesta kertovalle sivulle, mutta alaikäisen lapsen asemaan kuolinpesässä liittyvät tiedot täytyy osata etsiä holhoustoimen alla olevista linkeistä. Maistraatti lähettää myös kirjeen alaikäisen huoltajalle, jolla se pyytää saada perunkirjan sen valmistuttua.

#### 5.4.3 Asiantuntijat

Apua käytännön asioihin voi saada myös erilaisilta asiantuntijoilta. Kuolemaan liittyvissä asioissa asiantuntijoiksi on tässä työssä luokiteltu muun muassa kriisi-työ, hautaustoimistot, oikeusoppineiden palvelut, pankki sekä vakuutus- ja eläkeyhtiöt. Myös kirkon palvelut voisi luokitella asiantuntijapalveluiksi, mutta tässä työssä kirkon palvelut on sijoitettu järjestöjen alle.

Kriisityötä tehdään sekä järjestöissä että kuntien palveluina. Yleensä lyhytkestoisista apua traumaattisissa kriisitilanteissa tarjoavat kuntien kriisipalveluiden lisäksi ainakin Suomen Mielenterveysseura ja Punainen Risti. Kriisityö on luonteeltaan lähinnä henkistä tukemista akuutissa kriisitilanteessa. Se voi myös sisältää käytännön avun antamista, esimerkiksi onnettomuuden uhreille vaatteiden tai majoituksen muodossa (Punainen Risti 2014, Vantaa 2014, Suomen Mielenterveysseura 2013). Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkkoon kuuluu 18 kriisikeskusta eri puolilla Suomea ja se tarjoaa kriisitukea puhelimitse, verkossa ja henkilökohtaisesti. Pääpaino on henkisessä tukemisessa, mutta myös neuvoja ja ohjeita asioiden hoitamiseen annetaan. (Suomen Mielenterveysseura 2013; Narumo 2013; Ollikainen 2009, 76.)

Hautaustoimistojen liitolla on verkkosivuillaan luettelo kuoleman jälkeen hoidettavista asioista, jota on tarjolla monissa hautaustoimistoissa. Hautaamisen lisäksi monet hautaustoimistot tarjoavat esimerkiksi perunkirjoituspalveluita. (Suomen Hautaustoimistojen Liitto ry i.a.)

Oikeusoppineiden apua kuoleman jälkeen käytetään yleensä perunkirjoituksen tekemiseen ja perinnönjakoon. Apua tarjoavat sekä yksityiset yritykset että kuntien oikeusaputoimistot. Nämä palvelut ovat maksullisia, mutta oikeusaputoimistossa maksu riippuu tuloista ja palvelu voi olla maksuton. Oikeuslaitoksen oikeusapua sivuilta löytää myös ohjeita perunkirjoitusta varten. (Oikeusapu 2012; Oikeusapu/Perunkirja 2012.)

Pankit tarjoavat ohjeita ja neuvoja, kuinka toimia pankkiasioissa, kun omainen kuolee. Ohjeita löytyy pankkien verkkosivuilta, pankin konttoreista sekä myös vakuutus- ja rahoitusneuvonnan sivuilta (Koskinen & Salo 2013; Säästöpankki i.a.; Danske Bank i.a.).

Eläkevakuutusyhtiöiden sivuilta löytyy ohjeita ja lomakkeet perhe-eläkkeen hakemista varten (VARMA i.a.). Vakuutusyhtiöiden kanssa asiointiin ohjeet täytyy etsiä vakuutus- ja rahoitusvalvonnan sivuilta tai soittamalla vakuutusyhtiöön (Koskinen & Salo 2013; LähiTapiola i.a.).



#### 5.4.4 Järjestöt

Suomen nuoret lesket ry on työkäisten leskien vertaistukijärjestö, joka toimii useilla paikkakunnilla eri puolilla Suomea ja verkossa. Suomen nuorten leskien verkkosivuilla on muun muassa leskiopas, jossa annetaan ohjeita käytännön asioihin puolison kuoleman jälkeen. Järjestöllä on myös ajanvarauksella toimiva auttava puhelin, josta voi kysyä neuvoja. Verkkosivuilla on lisäksi suljettu verkkoyhteisö, josta voi saada vertaistukea ja neuvoja. Järjestön tavoitteena on toimia myös leskien ja leskiperheiden asemaan liittyvien epäkohtien korjaamiseksi. (Nuoret lesket 2014.)

Kirkon tarjoama tuki asiointiin läheisen kuollessa voi koostua sekä ohjeista että käytännön avusta. Ohjeita hautaamiseen ja ohjelistoja hoidettavista asioista löytyy seurakuntien verkkosivuilta (Vantaan seurakunnat 2014, Espoon seurakunnat i.a.). Evankelisluterilainen ja ortodoksinen kirkko tarjoaa apua kriisitilanteessa seurakuntien diakoniatyön kautta taloudellisiin ja käytännöllisiin asioihin. Apua kummankin kirkon diakonityöstä voi hakea kuka vain, sillä kirkon jäsenyys ei ole avun saamisen ehto. (Ev.lut. kirkko i.a.; Ortodoksinen kirkko i.a.)

Ohjeita ja neuvoja ja ohjelistoja on saatavissa, mutta tieto näistä palveluista täytyy etsiä eri paikoista. Monet tahot auttavat ja neuvovat vain omaan alaansa liittyvien asioiden hoidossa. Poikkeuksen muodostavat ohjelistat, joihin on koottu monia hoidettavia asioita. Tosin nämäkin listat ovat yleisluonteisia, ja listan luettuaan, lukijan on oltava yhteydessä eri tahoihin, saadakseen tarkempaa tietoa ja apua asiassa. Kaikkeen asiointiin neuvontaa ja apua voivat tarjota lähinnä sosiaali- ja diakoniatyö sekä Suomen nuoret lesket.

## 6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

### 6.1 Opinnäytteen tarkoitus ja tavoitteet

Tämän opinnäytteen tarkoituksena on tuottaa tietoa äkillisesti aikuisen omaisensa menettäneiden kokemuksista ja tarpeista omaisen kuolemaan liittyvien käytännön asioiden hoidossa. Opinnäytteen tarkoituksena on selvittää äkillisen menetyksen kokeneiden omaisten tuen tarvetta traumaattisen kriisin aikana tapahtuvaan asiointiin.

Tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

1. Mitä apua omaisen äkillisen kuoleman kohdanneet olivat saaneet kuolemaan liittyvien käytännön asioiden hoitoon?
2. Mitä apua omaisen äkillisen kuoleman kohdanneet olisivat kokeneet tarvitsevana käytännön asioiden hoitoon?

Opinnäytteen avulla saatua tietoa voidaan käyttää, kehitettäessä jo olemassa olevia tai luotaessa uusia palveluita traumaattisen kriisin kohdanneille. Tiedon avulla voidaan myös huomioida paremmin äkillisen menetyksen kohdanneiden mahdolliset käytännön tuen tarpeet, kun työskennellään heidän kanssaan.

### 6.2 Lomakekysely vertaistukiryhmille

#### 6.2.1 Suomen Mielenterveysseuran vertaistukiryhmät

Opinnäytteen aineisto kerättiin lomakekyselyllä Suomen Mielenterveysseuran järjestämissä vertaistukiryhmissä. Suomen Mielenterveysseura on maailman vanhin mielenterveysjärjestö, joka on perustettu 1897. Sen toiminnan perustana

on näkemys mielenterveydestä yksilön ja yhteiskunnan voimavarana. Suomen Mielenterveysseuran SOS-kriisikeskus on perustettu vuonna 1970 itsemurhien ehkäisykeskukseksi. (Suomen Mielenterveysseura 2013; Narumo 2013.)

SOS-kriisikeskukseen kuuluva Ryhmätoiminnat yksikkö tarjoaa vertaistukea vaikeassa elämäntilanteessa oleville ja traumaattisia kriisejä kohdanneille eri puolilla Suomea. Sen kohderyhminä ovat erityisesti sellaiset henkilöt, joille ei ole muualla tarjolla vertaistukea tilanteeseensa. Muun muassa itsemurhan tai henkirikoksen kautta omaisensa menettäneet ovat tällaisia erityisryhmiä. Toimintaa rahoitetaan Raha-automaattiyhdistyksen tuella ja lahjoitusvaroin. (SMS vertaistukiryhmät 2013; Narumo 2013.)

Ryhmätoiminnan äkillisesti läheisensä menettäneiden ryhmät perustuvat vertaistukeen ja pääasiallisena sisältönä ovat keskustelut, suljetussa ja luottamuksellisessa ryhmässä. Vertaistuen tavoitteena on, jakaa ja käsitellä menetyksen aiheuttamia kokemuksia ja tunteita, toimintakyvyn ja hyvinvoinnin tukeminen, selviytymiskeinojen vahvistaminen muuttuneessa elämäntilanteessa sekä löytää uusia tulevaisuudennäkymiä tilanteeseen. Samalla lievitetään yksinäisyyttä ja vahvistetaan omaa sosiaalista verkostoa. Näin ehkäistään kriisin pitkittymistä ja sairastumista. (SMS vertaistukiryhmät 2013.)

Vuosittain järjestetään noin 12 ryhmää äkillisesti omaisensa menettäneille. Ryhmät ja niiden määrä vaihtelevat vuosittain tarpeen ja ryhmiin hakijoiden mukaan. Vuosittain Suomen Mielenterveysseuran vertaistukiryhmiin, äkillisesti omaisensa menettäneille, osallistuu hiukan yli 200 henkilöä. Osallistujista noin neljännes on perheiden alaikäisiä lapsia. (Narumo 2013.)

Jokaisella vertaistukiryhmällä on ohjaajina kaksi ammattilaista. Osallistumiseen ei vaadita lähetettä, vaan hakijan oma kokemus tuen tarpeesta riittää. Ryhmät ovat osallistujille maksuttomia ja niitä järjestetään sekä viikoittain kokoontuvina ryhminä Helsingissä että kurssijaksoina eri puolilla Suomea. Ryhmiin voi osallistua asuinpaikkakunnasta riippumatta. Kaikkiin ryhmiin on jatkuva haku ja ryhmiä pyritään järjestämään tarpeen mukaa. (SMS vertaistukiryhmät 2013.)

Ryhmiä muodostettaessa kiinnitetään huomiota siihen, että ryhmäläisten kokemukset ja tilanteet olisivat mahdollisimman samankaltaiset vertaisuuden kokemiseksi. Säännöllisesti järjestetään ryhmiä itsemurhan, henkirikoksen tai muun äkillisen kuoleman kautta läheisensä menettäneille. Kursseja järjestetään myös pariskunnille tai koko perheelle yhdessä. Jos ryhmässä on myös lapsia, heille järjestetään omat ryhmät, joissa he käsittelevät samoja teemoja ikätasonsa mukaisesti. (SMS vertaistukiryhmät 2013; Narumo 2013.)

Yhdessä ryhmässä on 5–12 osallistujaa, pariskuntaa tai perhettä. Useimmiten ryhmissä on 7–8 osallistujaa. Osallistujat valitaan hakemuksen ja ryhmästä vastaavan ohjaajan tekemän haastattelun perusteella. Ryhmiin pyritään valitsemaan erityisesti niitä, joilla ei ole muuta tukea tilanteeseen. Jotta vertaistuesta saataisiin suurin hyöty, kriisiprosessin tulee olla edennyt niin, että osallistujat pystyvät myös kuuntelemaan toisten osallistujien menetyskertomuksia. Yleensä läheisen kuolemasta tulisi olla kulunut vähintään 6 kuukautta. Lisäksi jokaiseen ryhmään pyritään myös löytämään jokaiselle joku mahdollisimman samanlaisessa tilanteessa oleva, esimerkiksi kaksi miesleskeä samaan ryhmään. (SMS vertaistukiryhmät 2013; Narumo 2013.)

Materiaalin kerääminen opinnäytteeseen kyselylomakkeen avulla ryhmistä, sopi parhaiten vertaisryhmien toimintaan (Narumo 2012). Tämä sopi myös minulle, koska kyselylomakkeen avulla on mahdollista saada laajempi joukko vastaajia ja asioiden kirjoja kuin haastattelemalla, kuten Hirsjärvi (2009, 195) toteaa.

### 6.2.2 Lomakkeen laatiminen ja esitetaus

Kyselyn alun tehtävänä on herättää vastaajan luottamus tehtävään kyselyyn ja sen tärkeyteen (Valli 2007, 104). Käytin luottamuksen rakentamiseen saatekirjetä (Liite1). Saatekirjeessä kerroin opinnäytteestä, sen tarkoituksesta, vapaaehtoisuudesta ja luottamuksellisuudesta. Saatekirjeessä kerroin myös omasta taustastani ja siitä nousevasta kiinnostuksesta aiheeseen. Ehdotus oman taustan esiin tuomisesta tuli Suomen Mielenterveysseurasta (Narumo 2013a).

Kysymysten suunnittelu ja muotoilu on perusta tutkimuksen onnistumiselle kyselylomaketutkimuksessa, sillä kysymyksiä ei voi enää jälkikäteen muokata tai parantaa. Jos vastaajat eivät ajattele samalla tavoin kuin kyselyn laatija, se voi aiheuttaa vääristymiä tutkimustuloksiin. Kysymysten tulee olla yksiselitteisiä ja ne eivät saa johdatella vastaajaa. Kysymysten tulee vastata tutkimusongelmiin, jotta tuloksia voidaan saada. Tutkimuskysymysten ja tutkimuksen tavoitteen on oltava selvillä ennen kysymysten laadintaa, jotta tiedetään mitä kysyä. Hyvin laadittu kyselylomake lisää tutkimuksen validiteettia. (Heikkilä 2010, 30, 47–48; Valli 2007, 102–103.)

Nelisivuisessa kyselylomakkeessa (Liite 2) oli suljettuja, sekamuotoisia ja avoimia kysymyksiä. Suljetut kysymykset antavat valmiit vastausvaihtoehdot. Sekamuotoisissa kysymyksissä on annettujen vaihtoehtojen lisäksi myös näitä täydentävä avoin vaihtoehto. Yleensä tämä täydentävä vaihtoehto on muotoa "muu, mikä?". Sekamuotoisella kysymyksellä taataan, että sopiva vastausvaihtoehto löytyy jokaiselle, ja samalla saadaan myös muita kuin vastausvaihtoehdoissa annettuja vastauksia. Avoimissa kysymyksissä vastausvaihtoehtoja ei anneta. (Heikkilä 2010, 4–52; Valli 2007, 123.) Suljetut ja sekamuotoiset kysymykset valitsin osaan kysymyksistä, koska niiden analysointi on helpompaa ja nopeampaa kuin avokysymysten, kuten Valli (2007, 123–124) toteaa. Sekamuotoista kysymystä käytettiin aina, kun kysymykseen oli kahta useampi vastausvaihtoehto.

Kyselylomakkeen ensimmäisellä sivulla annettiin aluksi yleiset vastausohjeet. Ensimmäisellä sivulla kysyttiin vastaajan käytännön asioiden hoitamista ja hoidettuja asioita. Valmiiden vaihtoehtojen tarkoitus oli johdatella vastaajan muistelemaan, mitä erilaisia käytännön asioita hän oli hoitanut. Alun rästittävät kysymykset toimivat lämmittelykysymyksinä ja tekevät lomakkeen täyttämisen aloituksen helpoksi (Valli 2007, 103; Heikkilä 2010, 48–49).

Kyselylomakkeessa kysymykset saadusta avusta ja kaivatusta avusta, sen kestosta ja saantitahosta olivat avokysymyksiä. Avoimet kysymykset valitsin näiden kysymysten vastausvaihtoehdoksi, jotta saataisiin esiin vastaajien kaikki avun tarpeet, tieto avun ajoituksesta ja ajatukset siitä, keneltä apua olisi tarvittu. Avo-

kysymyksillä saadaan parhaiten esille vastaajien mielipiteet ja ideat aiheesta (Valli 2007,124; Heikkilä 2010, 49).

Lomakekysely aloitetaan usein niin sanotuilla taustakysymyksillä, joita ovat muun muassa vastaajan ikä ja sukupuoli. Toinen vaihtoehto on sijoittaa nämä taustakysymykset lomakkeen loppuun. Näin lomakkeen lopussa olevat kysymykset ovat helppoja vastata, ja motivaatio vastaamiseen säilyy loppuun asti. (Valli 2007, 103–104.) Sijoitin taustakysymykset nelisivuisen kyselylomakkeen loppuun, jotta niihin olisi helppo vastata muuten raskaan aiheen päätteeksi. Taustakysymyksiin pystyy vastaamaan ilman suurempaa pohdintaa pidemmänkin lomakkeen lopussa, jolloin luotettavuus pysyy hyvänä. (Valli 2007, 104–105).

Lomakkeen testauksella pyritään selvittämään lomakkeen selkeys, vastausvaihtoehtojen toimivuus, vastaamiseen kuluva aika sekä kuinka raskaalta lomake vastaajasta tuntuu (Heikkilä 2010, 61).

Kun alustavat kyselylomakkeet ja saate oli laadittu, lähetin sen Suomen Mielen-terveysseuraan kommentteja ja parannusehdotuksia varten. Kyselylomake käytiin läpi myös opinnäytetyöhön liittyvässä seminaarissa. Lähetin kyselylomakkeen kommentointia ja testausta varten myös 7 ystävälleni, joilla on aiheesta omakohtaista kokemusta. Heiltä sain muun muassa arvion lomakkeen täyttämiseen kuluva ajasta. Kaikkien saatujen lisäysten ja muutosehdotusten jälkeen muotoilin lopullisen kyselylomakkeen.

### 6.2.3 Aineiston keruu

Opinnäytteen kyselyt toteutettiin 11 vertaistukiryhmässä, jotka järjestettiin tammimarraskuussa 2013. Ryhmät, joissa kysely tehtiin olivat:

- Perheet, joissa toinen vanhempi on kuollut muun kuin itsemurhan kautta. Tämä leskille ja alaikäisille lapsille tarkoitettu ryhmä toteutettiin kaksi kertaa, ja kysely tehtiin leskille.

- Perheet, joissa lapsi on kuollut itsemurhan kautta. Tässä ryhmässä kysely tehtiin sekä vanhemmille että aikuisille sisaruksille, joille oli kurssilla oma ryhmä.
- Perheet, joissa toinen vanhempi on kuollut itsemurhan kautta. Leskille ja alaikäisille tarkoitettu ryhmä, jossa kysely tehtiin vanhemmille
- Vanhemmat, joiden lapsi on kuollut itsemurhan kautta. Tämä ryhmä toteutettiin kaksi kertaa.
- Nuoren tai aikuisen lapsensa muun kuin itsemurhan kautta menettäneiden vanhempien ryhmä. Tämä ryhmä toteutettiin kaksi kertaa, joista toinen oli viikoittain kokoontuva ryhmä ja toinen kurssijaksot sisältänyt ryhmä.
- Itsemurhan kautta puolionsa, sisaruksensa, vanhempansa tai muun läheisensä menettäneet. Kysely tehtiin sekä viikoittain kokoontuneessa että kurssijaksot sisältäneessä ryhmässä.

Kukin vertaistukiryhmän ohjaajana toiminut Suomen Mielenterveysseuran työntekijä, luki laatimani saatekirjeen ohjaamalleen ryhmälle ja jakoi sen jälkeen kyselylomakkeet vastaamisesta kiinnostuneille ryhmäläisille. Kyselylomakkeeseen vastattiin ryhmän kokoontumisen aikana ja ne palautettiin ryhmän ohjaajalle, joka sulki saadut vastaukset kirjekuoreen yhdessä täyttämänsä ohjaajankirjeen (Liite 3) kanssa. (Narumo 2013a) Kuoret palautettiin Ryhmätoiminnan päällikölle, jolta noudin kuoret tulosten syöttämistä ja analysointia varten. Vastauksia kertyi 71 kappaletta.

### 6.3 Opinnäytteessä käytetyt menetelmät

Tämä tutkimus on sekä kvantitatiivinen eli määrällinen että kvalitatiivinen eli laadullinen työ. Kvantitatiivinen menetelmä käsittelee havaintoja yleensä numeerisesti, esimerkiksi taulukon muodossa, ja kvalitatiivinen taas etsii merkityksiä ei- numeerisesta aineistosta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 137).

Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen menetelmä voivat toimia analyysissä toisiaan seuraavana jatkumona. Kun havaintoja on useita kymmeniä, voidaan lukujen avulla saada vihjeitä myös laadullisen tutkimuskysymyksen ratkaisemiseksi. (Alasuutari 2007, 212–214.) Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen menetelmä eivät ole toistensa vastakohtia, ja numerot ja merkitykset ovat toisistaan riippuvaisia. Numerot perustuvat merkitysten käsitteellistämiseen ja merkityksiä sisältävät käsitteelliset ilmiöt voidaan kuvata numeerisesti. Mittaaminen sisältää sekä kvantitatiivisen että kvalitatiivisen puolen. (Hirsjärvi ym. 2009, 137.)

Perusjoukko ovat kaikki tutkimuksen kohderyhmään kuuluvat henkilöt (KvantiMOTV 2013). Tässä opinnäytteessä perusjoukon muodostavat kaikki äkillisesti täysi-ikäisen läheisensä menettäneet aikuiset, jotka hoitivat läheisen kuolemaan liittyviä käytännön asioita. Harkinnanvaraisessa näytteessä tutkimusyksiköiden valinta tehdään harkiten ja tutkimukseen sopivasta joukosta. Harkinnanvaraista näytettä käytetään yleensä, kun ei ole mahdollista saada tietoja kaikista tutkimuksen perusjoukkoon kuuluvista. (KvantiMOTV 2013.) Koska äkillisesti omaisensa menettäneistä ei ole olemassa listaa tai rekisteriä, tässä työssä on käytetty harkinnanvaraista näytettä. Opinnäytteen perusjoukkoon sopivia vastaajia löytyi Suomen Mielenterveysseuran vertaistukiryhmistä.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tietojen kerääminen ja käsittely sekä analysointi ovat kaksi erillistä vaihetta. Saadusta aineistosta voidaan arvioida yhtä tai useampaa muuttujaa kerrallaan. Yhden muuttujan arviointia on muun muassa frekvenssien ja keskiarvon laskeminen sekä moodin etsiminen saadusta luokasta. Frekvenssi on luokassa olevien arvojen lukumäärä. Luokassa olevien arvojen summa jaettuna havaintojen määrällä, kertoo keskiarvon. Keskiarvo on käytökelpoinen, kun havaintoyksiköitä on tarpeeksi. Moodi on luokan yleisin arvo. Muutamaa eri luokitteluarvoa voi verrata keskenään ristiintaulukoinnilla. Ristiintaulukoinnin avulla tutkitaan muuttujien jakautumista ja niiden välisiä riippuvuuksia. Saatuja tuloksia voidaan esitellä niin numeroina tekstissä, taulukoina kuin erilaisina kuvioinakin. (KvantiMOTV 2013; Heikkilä 2010, 83–84, 123.) Tässä työssä tuloksia saatiin ja kuvataan käyttämällä kaikkea edellä kerrottua.



Teemoittelemalla kvalitatiivinen aineisto pelkistetään ja etsitään vastausten ydinsisältöä. Teemoja voidaan lähteä etsimään joko tutkijan kysymysten kautta tai aineistolähtöisesti. Havaintojen pelkistäminen avulla on tarkoitus vähentää yksittäisten havaintojen määrää, yhdistämällä niitä isommiksi joukoiksi. Havainnoille etsitään yhteinen piirre tai nimittäjä tai muodostetaan sääntö, joka koskee koko tätä joukkoa. Näin pyritään löytämään yhteisiä merkityksiä eri vastauksista. Myös poikkeukset on kuitenkin huomattava ja suhteutettava kokonaisuuteen. (Moilanen & Rähä, 2007, 55; Alasuutari 2007, 40–43.)

## 6.4 Vastausten analysointi

### 6.4.1 Kyselyn vastausprosentti

Sain kyselyyn yhteensä 71 vastausta 11 eri ryhmästä. Vastausprosentti oli 77 %. Kato, eli aineiston kokoa pienentävä poistuma, koostuu vastaamatta jättäneiden yksikkökadosta sekä eräkadosta, jota aiheuttavat esimerkiksi puutteellisesti täytetyt vastauslomakkeet (Heikkilä 2010, 43). Tämän työn aineistossa eräkato muodostui kahdesta vastauslomakkeesta, joissa oli niin vähän täytettyjä tietoja, että ne eivät riittäneet analysointiin. Lisäksi katoa 4 vastauksesta, joissa kuollut läheinen oli vielä alaikäinen ja 7 vastaajasta, jotka eivät olleet hoitaneet lainkaan läheiseen kuolemaan liittyneitä käytännön asioita ja. Vastajat, jotka eivät olleet hoitaneet lainkaan käytännön asioita ja joiden omainen oli kuollessa alaikäinen, eivät vastanneet opinnäytteeni perusjoukkoa. Näin lopullinen aineisto muodostui 58 vastauslomakkeesta. Aineiston koko on 63 % prosenttia kaikista kyselyä tehtäessä paikalla olleista ryhmäläisistä.

Vastajat, jotka eivät hoitaneet käytännön asioita lainkaan, vastasivat vain ensimmäiseen kysymykseen asioiden hoidosta ja taustakysymyksiin. Taustakysymyksistä selvisi, että yli puolet näistä vastaajista oli kuolleen aikuisia sisarusia.

Eri ryhmien vastausprosentit vaihtelivat 40 % ja 100 % välillä. Kaikissa kolmessa puolisoille, joilla on alaikäisiä lapsia, tarkoitettussa ryhmässä vastausprosentti oli 100 %. Alhaisin vastausprosentti oli itsemurhan kautta läheisensä menettäneiden ryhmässä. Tähän ryhmään voivat osallistua kaikki, jotka kaipaavat apua läheisensä menetykseen. Osa ryhmäläisistä saattoi olla esimerkiksi kuolleen ystäviä, jotka eivät ole hoitaneet kuolemaan liittyneitä käytännön asioita. (SMS vertaistukiryhmät 2013; Narumo 2013.) Vastanneisiin vertaistukiryhmiin osallistui enimmillään 12, vähimmillään 5 ryhmäläistä. Vastaajista itsemurhan kautta omaisensa menettäneitä oli 36 % ja muun äkillisen syyn kautta omaisensa menettäneitä oli 64 %.

#### 6.4.2 Keskenään vertailukelpoiset vastaukset

Jotta vastauksia pystyi vertaamaan keskenään ja luokkien sisältö oli kaikkien vastaajien kohdalla sama, siirsin osan vastauksista toiseen luokkaan tai luokittelin sen uudelleen.

Tällaisia kysymyksiä olivat erityisesti kysymykset 1 ja 3. Kysymyksessä 1 osa vastaajista oli vastannut hoitaneensa vain osan asioista, vaikka muista vastauksista selvisi, että vastaaja oli hoitanut kaikki tai lähes kaikki asiat. Esimerkiksi perunkirjoituksen lakimiehellä teettäminen oli johtanut vastaajan merkitsemään hoitaneensa vain osan asioista. Tulkitsin näitä vastauksia katsomalla kaikkia vastauksia ja siirsin joitain vastauksia osittain vastanneista kaikki tai lähes kaikki asiat hoitaneiden luokkaan.

Kysymyksessä 3 kysyttiin avovastauksin, keiltä viranomaisilta, asiantuntijoilta, järjestöilta ja muilta tahoilta vastaajat olivat saaneet apua asiointiin. Luokittelu ei kysymyksessä ollut kovin selkeä, ja niinpä sama taho löytyi monista eri kohdista. Tein luokittelun eri ryhmiin ja kerroin tarvittaessa niiden sisältämät tahot tekstissä.

### 6.4.3 Kvantitatiivinen analyysi ja teemoittelu

Aloitin vastausten analysoinnin syöttämällä paperisten vastauslomakkeiden tiedot Excel-tilukkkoon ja Word-tiedostoon. Jokainen vastaaja koodattiin numerolla, joka koostui ryhmän numerosta ja henkilökohtaisesta vastaajan numerosta.

Excel-tilukkkoon syötettyjä tietoja olivat muun muassa vastaajien taustatiedot, kuten ikä, sukupuoli ja suhde kuolleeseen. Samoin tilukkkoon syötettiin vastaukset henkilöiden hoitamista käytännön asioista. Sekamuotoisten kysymysten avovastaukset ja avointen kysymysten vastaukset sijoitin Word-pohjaiseen tiedostoon. Tähän tiedostoon kokosin tiedot muun muassa saadusta käytännön avusta ja siitä, millaista apua vastaajat olisivat kaivanneet. Tässä vaiheessa muodostin opinnäytteen lopullisen analysoitavan harkinnanvaraisen näytteen.

Excel-tilukon aineistoa analysoitiin kvantitatiivisin menetelmin laskemalla frekvenssejä ja keskiarvoja sekä etsimällä aineiston moodeja. Lisäksi vastauksia analysoitiin myös ristiintalukkoimalla. Frekvenssi, keskiarvo, moodi ja ristiintalukointi ovat kvantitatiivisen analyysin menetelmiä (Heikkilä 2010, 8, 210). Ristiintalukkoimalla vertailtiin muun muassa asioiden hoidon määrää suhteessa koettuun lisäävun tarpeeseen. Saatuja tuloksia esitetään lukuina, talukkoina ja erilaisina diagrammeina, joissa näkyy joko luokan frekvenssi tai prosentiosuudet.

Word tiedoston avovastausten tiedot tulostettiin ja analysoitiin kvalitatiivisesti teemoittelemalla. Teemoittelun lähtökohtana oli tutkimuskysymyksiin vastaaminen muodostettavien luokkien ja ryhmien avulla. Tutkimuskysymyksiin vastaaminen on Moilasen ja Rähän (2007, 55) mukaan yksi tapa teemoitella tekstiä. Myös avoimista vastauksista kerrottiin joitain prosentiosuuksia, kun tämä oli mahdollista. Avoimien vastausten lainauksia käytettiin selkeyttämään tekstin asioita.

Sekä saadun että kaivatun avun kysymysten (kysymys 5 ja 7) vastauksista nousivat samat kolme pääluokkaa, jotka olivat tiedollinen apu, käytännön apu ja muut vastaukset. Näitä pääluokkia tarkennettiin alaluokilla. Aina vastausten tul-

kinta ei ollut aivan helppoa. Erityisesti käytännön avun ja pelkän tiedollisen avun saamisen välinen raja oli monesti melko vaikeasti määriteltävissä. Kaipasiko ihminen, joka tarvitsi "Apua paperisodassa.", vain tietoa? Entä miten tulkita vastaus:

*Olisin tarvinnut ja tarvitsisin edelleen yhden ihmisen/tahon, jonka kanssa pohtia kaikkia käytännön kysymyksiä. Todellisuudessa joka asiaan on etsittävä apua eri paikoista - lisäksi on tiedettävä, mistä, tai jaksettava lukea nippukaupalla papereita.*

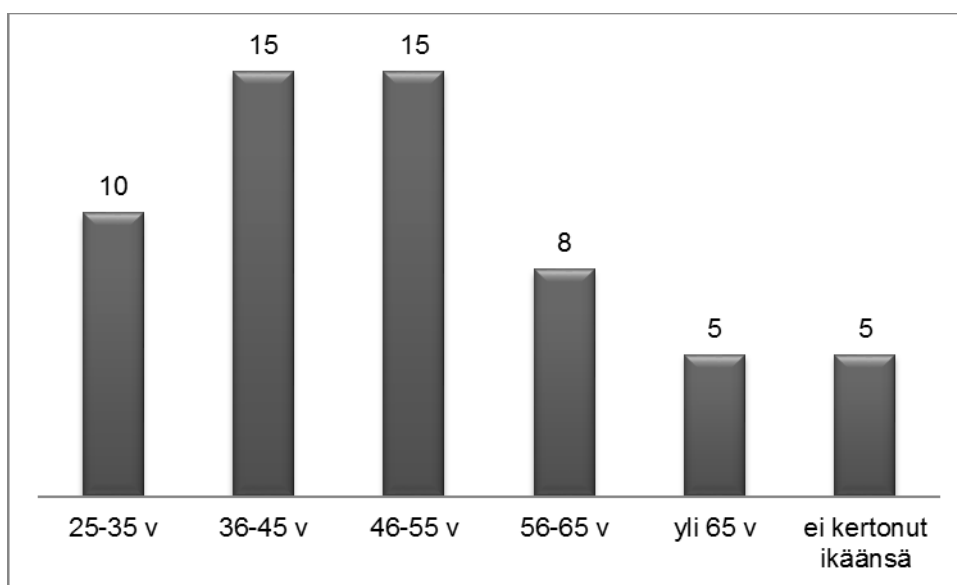
Sekä paperisota että edellisen lainauksen vastaus on tulkittu niin, että vastaaja kaipasi sekä tiedollista että käytännön apua.

Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen menetelmä tukivat toisiaan tutkimuskysymysten vastausten etsinnässä.

## 7 KYSELYN TULOKSET

### 7.1 Taustatiedot

Kyselyn vastaajista naisia oli 78 %, miehiä 14 % ja 9 % ei kertonut sukupuoltaan. Naisten ja miesten osuudet vastaavat Suomen Mielenterveysseuran vertaistukiryhmien yleistä naisten ja miesten välistä jakaumaa (Narumo 2013). Naisten suurta osuutta vertaistukiryhmissä selittää osaltaan se, että kuolemansyytilaston (Suomen virallinen tilasto: Kuolemansyyt 2012) mukaan, monet äkilliset kuolemansyyt ovat miehillä naisia yleisempiä, ja esimerkiksi itsemurhan tehneistä kolme neljästä on miehiä.



KUVIO 1 Vastaajien (N=58) ikäjakauma

Kaikki ikänsä kertoneet vastaajat olivat yli 25-vuotiaita ja suurin osa vastaajista (83 %) oli työikäisiä, eli alle 65-vuotiaita. Yli puolet vastaajista (57 %) oli 36–55-vuotiaita. (Kuvio 1.) Vastaajien iät jakautuivat ryhmittäin niin, että matalin vastaajien keski-ikä oli ryhmässä, joka oli tarkoitettu kuolleen omaisen sisaruksille ja korkein keski-ikä oli kuolleen omaisen vanhemmille tarkoitetussa ryhmässä.

Vastanneista omaisista 55 % oli kuolleen avio- avo- tai entisiä puolisoita. Tässä työssä käytän tästä ryhmästä nimitystä puoliset. Kuolleen vanhempia oli vastaajista 36 % ja kuolleen lapsia tai sisaruksia yhteensä 9 %.

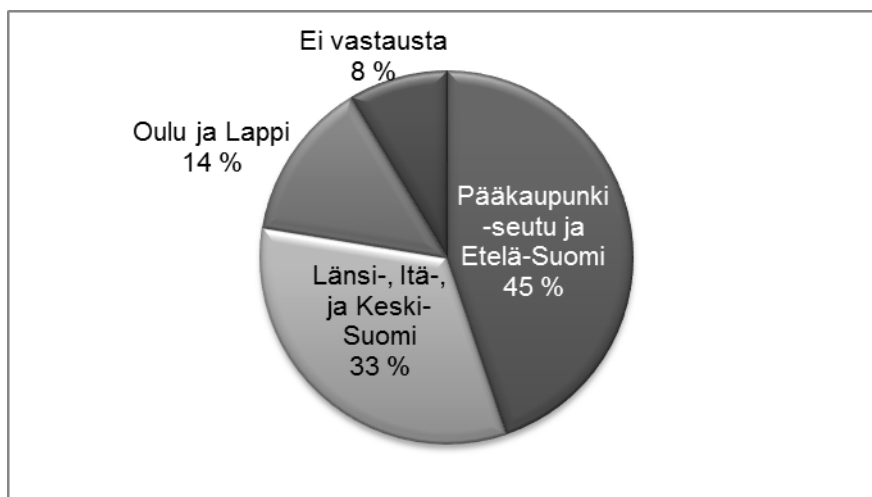
Yhtä lukuun ottamatta, kaikilla vastanneilla puolisoilla, yhtä lukuun ottamatta, oli alaikäisiä lapsia. Alaikäisten lasten määrän ilmoittaneista puolisoista 83 %:lla oli 2 tai 3 alaikäistä lasta puolison kuollessa.

Vastaajaryhmät, joissa on vastaajia enemmän kuin 5, ovat tässä opinnäytteesä puoliset, joilla on alaikäisiä lapsia, sekä kuolleen vanhemmat. Sisaruksia, lapsia ja puolisoita, joilla ei ollut alaikäisiä lapsia, oli vastaajissa niin vähän, että erillisiä päätelmiä näistä ryhmistä ei vastausten perusteella tehty.

TAULUKKO 1. Vastaajien omaisten kuolinvuosien jakauma

Omaisen kuolinvuosi	N=58
2001–2009	9 %
2010	19 %
2011	28 %
2012	29 %
2013	14 %
Ei vastausta	2 %

Vastaajien omaisen kuolinvuodet jakaantuivat taulukon 1 mukaan. Omaisen kuolemasta oli 71 % vastaajista kulunut alle 3 vuotta vastaamishetkellä. Vastaajista muutamilla omaisen kuolemasta oli kulunut vastaamishetkellä vain 4–5 kuukautta ja osalla asiat olivat edelleen osittain kesken. Yli kolme vuotta omaisen kuolemasta oli kulunut noin neljäsosalla (28 %) vastaajista.



KUVIO 2. Vastaajat (N=58) käytännön asioiden hoitoalueiden mukaan

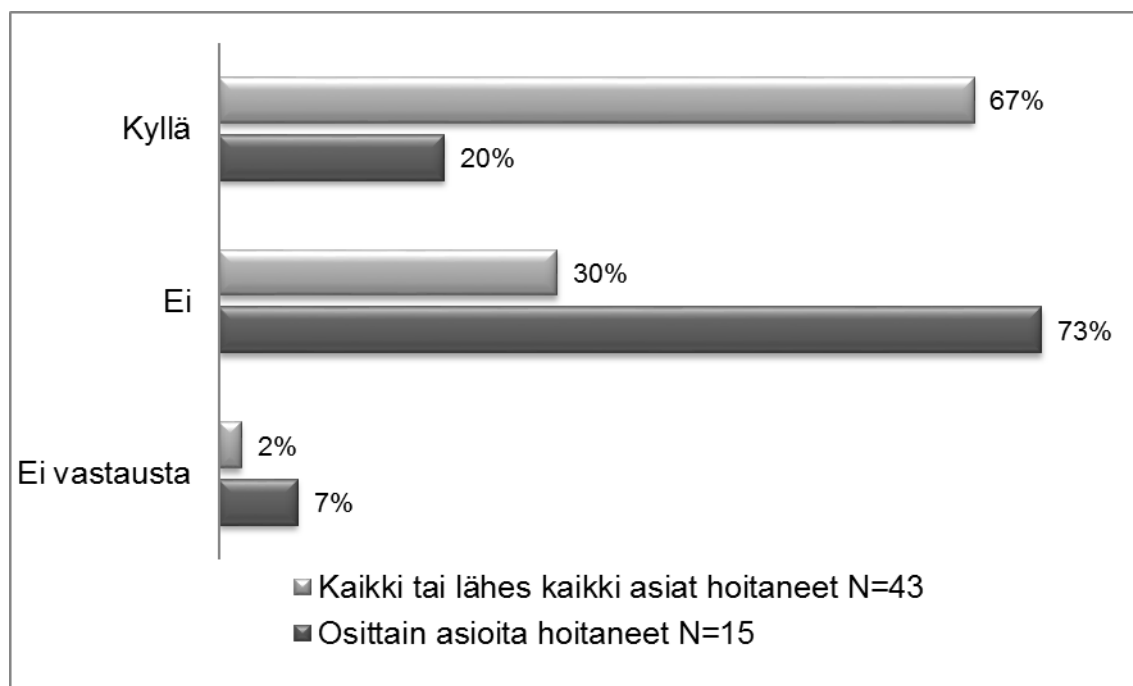
Vastaajat olivat hoitaneet käytännön asioita kaikilla Suomen alueilla, Ahvenanmaata lukuun ottamatta. (Kuvio 2) Yksi vastaaja oli hoitanut asioita Suomen lisäksi myös ulkomailla. Vastaajia oli yhtä aluetta lukuun ottamatta useampia kuin yksi. Eniten asioita oli hoidettu pääkaupunkiseudulla ja 2. eniten Länsi-Suomessa. Vastaajien määrää pääkaupunkiseudulla ja Etelä-Suomessa lisää osittain se, että kyselyistä 3 tehtiin vertaistukiryhmissä, jotka kokoontuivat viikoittain Suomen Mielenterveysseuran tiloissa Helsingissä.

## 7.2 Käytännön asioiden hoito ja koettu lisäavun tarve

Kaikki 58 vastaajaa olivat hoitaneet ainakin osan kuolemaan liittyneistä käytännön asioista itse. Vastaajista kolme neljästä (74 %) oli hoitanut kaikki tai lähes kaikki kuolemaan liittyneet käytännön asiat ja loput 26 % vastaajista olivat hoitaneet ainakin osan asioista.

Vastaajilta kysyttiin (kysymys 6, Liite 2), kokiko hän tarvitseensa enemmän apua käytännön asioiden hoitoon. Lisäapua asioiden hoitoon olisi kaivannut 55 % kaikista vastaajista, 41 % vastaajista ilmoitti, että lisäapua ei tarvittu ja 3 % ei vastannut kysymykseen. Puolisoista, joilla oli alaikäisiä lapsia, lisäapua olisi kaivannut 71 %. Vanhemmista apua olisi kaivannut noin puolet (47 %).

Jos vastaaja oli hoitanut kaikki tai lähes kaikki käytännön asiat, vastaaja ilmoitti kokeneensa lisäävun tarvetta kahdessa kolmasosassa (67 %) vastauksista. Jos asioita taas oli hoidettu vain osittain, avun tarve oli selvästi vähäisempi, kuten kuviosta 3 ilmenee.



KUVIO 3. Koettu lisäävun tarve (N=58)

Kun verrattiin kaikki asiat hoitaneita puolisoita ja vanhempia keskenään, lisäävun tarve oli suunnilleen sama (noin 70 %) molemmissa ryhmissä. Suurin lisäävun tarve oli puolisoilla, joilla oli alaikäisiä lapsia ja jotka olivat hoitaneet kaikki käytännön asiat. Heistä lisäävun käyttöön olisi kaivannut 79 %.

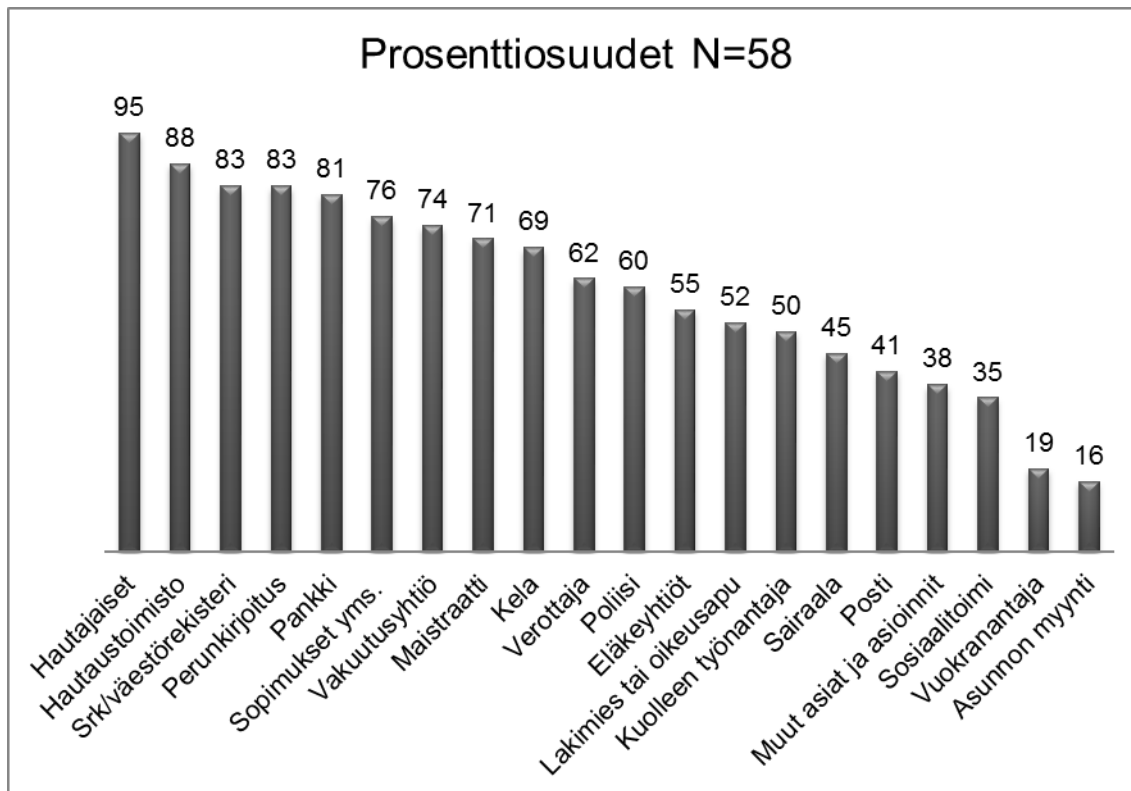
Koettu lisäävun tarve ei korostunut millään asiointialueella. Lisäävun kokemisessa ei erottunut myöskään se, oliko omainen kuollut itsemurhan vai muun äkillisen syyn kautta.

### 7.3 Hoidetut käytännön asiat

Vastaajia pyydettiin listaamaan käytännön asiat, joita he itse olivat hoitaneet (kysymys 2). Kaikki 58 vastaajaa vastasivat tähän kysymykseen. Kaikki tai lä-



hes kaikki asiat hoitaneet olivat merkinneet vastauslomakkeeseen keskimäärin 14 eri hoidettua asiaa tai asiointia. Osan asioista hoitaneet olivat merkinneet keskimäärin 7 eri asiaa tai asiointia.



KUVIO 4. Omaisten hoitamat käytännön asiat ja asiointit

Kuviosta 4 näkyy, että luetelluista 20 asiasta tai asiointista 14 oli sellaisia, joita oli hoitanut vähintään puolet kaikista vastaajista. 8 yleisintä olivat sellaisia, joita oli hoitanut ainakin 70 % kaikista vastaajista.

Yleiseensä ajallisesti ensin kohdataan poliisin tai sairaalan henkilökunta. Sen jälkeen ryhdytään hoitamaan hautaamiseen liittyviä asioita. Taloudelliset asiat seuraavat sitten. Verottajan ja maistraatin kanssa asioidaan yleensä vasta perukirjan valmistumisen jälkeen. Sopimuksien, jäsenyyksien ynnä muiden muuttaminen ja lopettaminen on myös asia, jota voi usein hoitaa hiukan myöhemminkin.

### 7.3.1 Yleisimmät hoidetut asiat

Kolme yleisimmin hoidettua asiaa ja asiointia liittyivät kaikki kuolleen hautaamiseen. Yleisin omaisten hoitama käytännön asiakokonaisuus oli kuolleen hautaaminen. Hautajaisiin liittyviä asioita olivat hoitaneet lähes kaikki (95 %). Hautaustoimiston kanssa oli asioinut 88 % vastaajista ja 83 % oli asioinut myös seurakunnan tai väestörekisterin kanssa. Hautaustoimiston ja seurakunnan kanssa asioinneista osa liittyi muissa vastauksissa hautajaisjärjestelyihin, mutta osa on saattanut liittyä myös perunkirjoituksen tekemiseen, sillä erittelyä asiointin syystä ei lomakkeessa ollut.

Perunkirjoitusta oli hoitanut 83 % vastaajista. Seuraavana oli asiointi pankin kanssa (81 %). Pankissa asiointi liittyi vastauksissa perunkirjoituksen tekoon.

Erilaisten sopimusten lopettamista tai muuttamista oli hoitanut kolme neljästä vastaajasta (76 %) ja vakuutusyhtiöiden kanssa oli asioinut lähes sama määrä omaisista (74 %). Maistraatin kanssa olivat asioineet kaikki puoliset ja lisäksi osa vanhemmista ja sisaruksista (71 %).

### 7.3.2 Muut asiat ja asiointit

Kohtaan muut asiat ja asiointit vastasi 38 % vastaajista. Avoimissa vastauksissa oli useita mainintoja, jotka liittyivät hautaamiseen, hautapaikan, hautajaisohjelman ja -tarjoiluiden tai hautakiven hankintaan liittyviin asioihin.

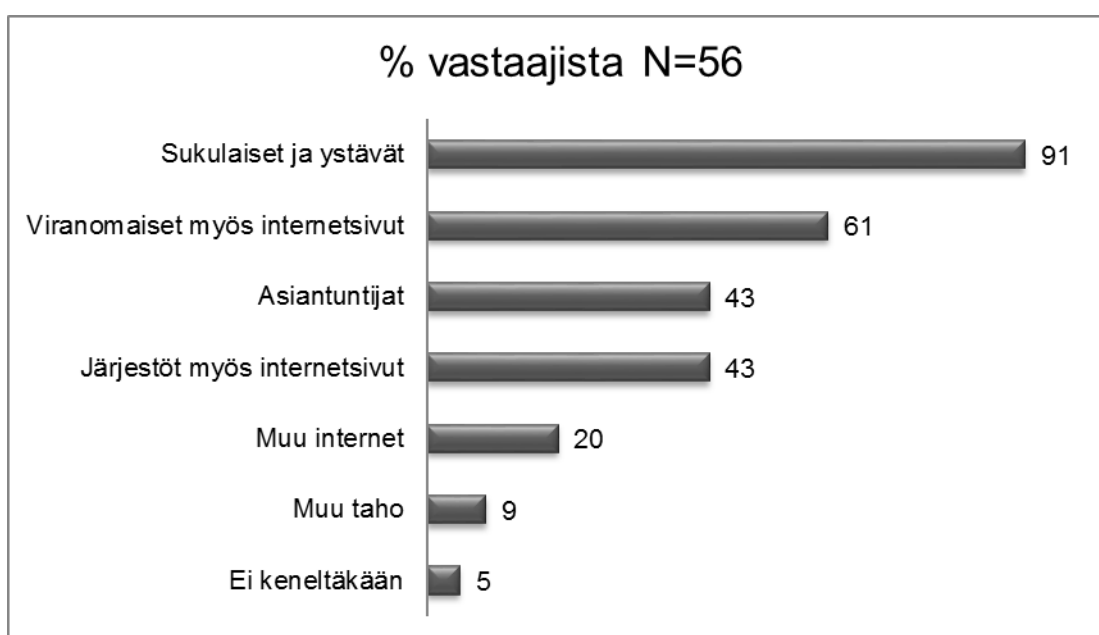
Muut vastaukset tässä kohdassa koostuivat kuolleen omistaman yrityksen asioiden hoitamisesta ja yrityksen lopettamisesta, asunnon tyhjentämisestä ja asunnon arvon arvioinnista, yhteydenotosta velkojiin sekä yliopiston, kaupungin ja ulkomaan viranomaisien kanssa asiointista. Lisäksi avoimissa vastauksissa kerrottiin kuolemasta ystäville tiedottamisesta, erilaisista järjestöistä, yhdistyksistä ja yhteisöistä eroamisen hoitamisista, rekistereihin ilmoittamisista ja yhteydenpidosta kuolinpesän osakkaisiin.

Kaikkia lomakkeessa lueteltuja käytännön asioita oli hoidettu liittyen omaisen kuolemaan. Muut asiat ja asioinnit kohta lisäsi vielä kirjoja erilaisiin asioihin, joita omaiset olivat kuoleman jälkeen hoitaneet. Kaiken kattavan listan kokoaminen omaisen kuollessa hoidettaviksi tulevista asioista on siis lähes mahdoton tehtävä. Jokaisen kohdalla hoidettavat asiat ja niiden määrä vaihtelevat, mutta hautaaminen ja perunkirjoitus on jokaisen hoidettava.

#### 7.4 Käytännön avun saantitahot

Kun vastaajia pyydettiin kertomaan tahot, joilta oli saatu apua käytännön asioiden hoitoon (kysymys 3), 95 % vastaajista kertoi saaneensa apua ainakin yhdeltä taholta. Keskimäärin vastaajat olivat merkinneet noin neljä avunsaantitahoa.

Kuviossa 5 on koonti auttamistahoista ja näiltä tahoilta apua saaneiden prosenttiosuudet. Asiantuntijoita kuviossa ovat kriisityö, hautaus toimisto, oikeusoppineet, pankki, vakuutus- ja eläkeyhtiöt sekä terveydenhuolto. Kirkko auttamistahona on sijoitettu luokkaan järjestöt.



KUVIO 5. Käytännön avun saantitahot

5 % vastaajista ilmoitti, etteivät he saaneet apua keneltäkään tai mistään. He kaikki olivat hoitaneet kaikki tai lähes kaikki kuolemaan liittyneet käytännön asiat. Ulkopuolisen avun puuttuminen ei kuitenkaan aina tarkoittanut, että he olisivat kaivanneet apua. Yleensä apua käytännön asioihin kuitenkin saadaan ainakin joltain taholta.

#### 7.4.1 Sukulaiset ja ystävät

Kuviosta 5 nähdään, että apua sukulaisilta ja /tai ystäviltä sai 91 % vastaajista. Vastaajat olivat usein saaneet apua useilta sukulaisilta ja ystäviltä. Sukulaiset ja ystävät ovat ylivoimaisesti suurin käytännön avun antajien joukko.

Sukulaiset ja ystävät auttoivat sekä asioinnin hoidossa, neuvomalla ja hoitamalla asioita, joita he saattoivat hoitaa, että hoitamalla käytännön asioita kotona. Heidän apunsa oli mainittu useamman kerran hautajaisjärjestelyiden yhteydessä. Samoin heidät mainittiin usein myös perunkirjoituksen tekijänä. Kodin käytännön asioissa sukulaiset ja ystävät mainittiin esimerkiksi lastenhoitoapuna ja apuna vainajan asunnon tyhjentämisessä. Ystävillä saattoi olla myös kaksoisrooli. Ystävä saattoi olla auttajana myös ammattinsa kautta. Vastaajia ammattiroolissa auttaneisiin ystäviin kuuluivat ainakin lakimies, pankinjohtaja ja hautausseuran omistaja.

#### 7.4.2 Viranomaiset, järjestöt ja asiantuntijat

Viranomaisilta saatiin toiseksi eniten apua sukulaisten ja ystävien jälkeen. Vastaajista lähes kaksi kolmasosaa (61 %) kertoi saaneensa apua joko suoraan viranomaisilta tai heidän verkkosivuiltaan. Järjestöjen kautta tai heidän sivuiltaan, apua sai vajaa puolet (43 %) vastaajista. Asiantuntijoilta apua sai saman verran vastaajista. Muualta internetistä, kuten keskustelupalstojen kautta, apua oli saanut viidennes vastaajista. Muu taho oli kerrottu auttajaksi 9 % vastauksista.

37 vastaajaa kertoi myös, miltä asiantuntijoilta, viranomaisilta, järjestöiltä ja muilta tahoilta he olivat saaneet apua. Vastausten tahot ja mainintojen määrät löytyvät taulukosta 2.

TAULUKKO 2. Vastaajien mainitsemat asiantuntijat, viranomaiset, järjestöt ja muut tahot sekä mainintojen määrät

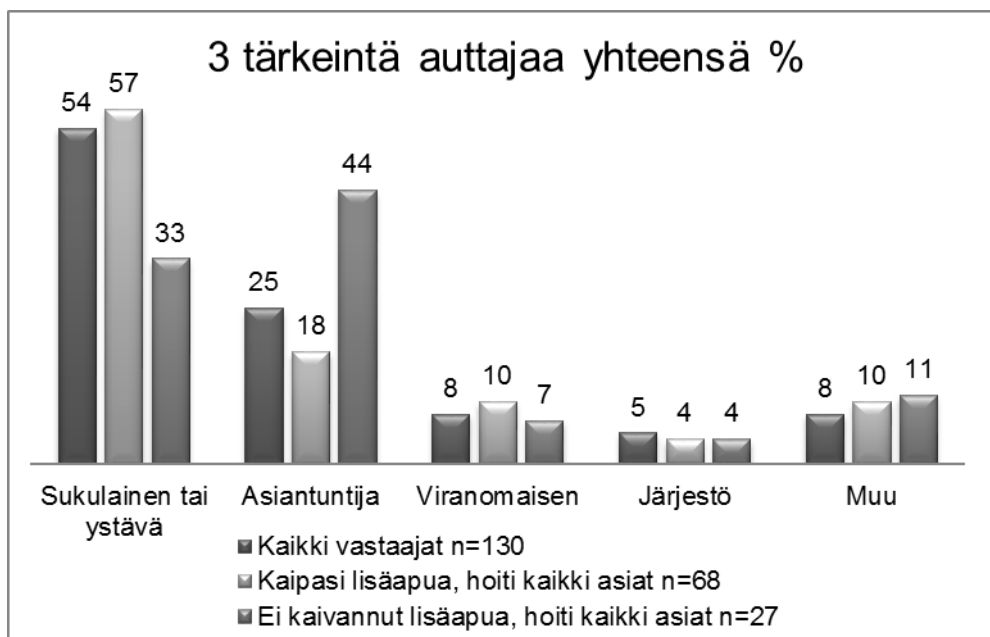
Asiantuntijat		Viranomaiset		Järjestöt		Muut tahot	
Lakimies ja oikeusapu	14	Kela	11	Kirkko	10	Työnantaja	4
Hautaus-toimisto	8	Poliisi	10	Nuoret Lesket	7	Sekalaiset	4
Vakuutus- ja eläkeyhtiöt	7	Maistraatti	8				
Pankki	6	Sosiaalityö	6				
Kriisityö	6	Verottaja	4				
Terveystieteiden tutkimuskeskus	3						
<b>Yhteensä</b>	<b>44</b>		<b>39</b>		<b>17</b>		<b>8</b>

Eniten mainintoja taulukon 2 ryhmistä sai asiantuntijoiden ryhmä. Yksittäisistä tahoista eniten mainintoja avun annosta oli oikeusoppineiden kohdalla. Lähes saman määrän mainintoja asiantuntijoiden kanssa saivat viranomaiset. Useimmin apua antaneina viranomaisina mainittiin Kela ja poliisi. Järjestöihin tuli vain kaksi tahoja: kirkko ja Suomen nuoret lesket ry. Suomen nuoret lesket kertoo Suomen Mielenterveysseuran vertaistukiryhmistä jäsenilleen verkkosivuillaan. (Nuoret lesket 2014.) Muissa tahoissa työnantaja mainittiin 4 kertaa.

Käytännön avun saantitahojen määrällä tai sillä miltä tahoilta apua oli saatu, ei ollut merkitystä koettuun lisäävun tarpeeseen. Apua samoilta sekä yhtä monilta tahoilta olivat saaneet sekä ne, jotka olisivat kaivanneet lisää apua, että ne, jotka eivät sitä kaivanneet.

#### 7.4.3 Tärkeimmät auttajat

Pyydettyä vastaajia listaamaan kolme vastaajalle tärkeintä käytännön avun antajaa tärkeysjärjestyksessä (kysymys 4), saatiin kuvion 6 mukainen tulos. Asiantuntijat ja järjestöt sisältävät kuviossa 6 samat tahot kuin taulukossa 2.



KUVIO 6. Tärkeimmät auttajat

Kaikki vastaajat yhteensä nimesivät tärkeimmäksi auttajaksi sukulaisen tai ystävän (54 %). Toiseksi tärkein auttajien ryhmä oli asiantuntijat 25 %:lla. Kaikki asiat hoitaneiden vastaajien välillä oli eroa tärkeimmässä auttajassa (Kuvio 6), riippuen siitä oliko vastaaja kaivannut lisäapua vai ei. Lisäapua kaivanneista 57 % nimesi tärkeimmäksi auttajaksi sukulaiset ja ystävät. Omaiset, jotka eivät kaivanneet lisäapua, nimesivät asiantuntijat (44 %) tärkeimmäksi auttajatahoksi. Sukulaiset ja ystävät nimesi tärkeimmäksi tahoksi noin kolmannes (33 %) heistä, jotka eivät kaivanneet lisäapua. Lisäapua kaivanneista vajaan viidennes (18 %) nimesi asiantuntijat tärkeimmäksi auttajatahoksi.

Viranomaiset, järjestö tai muu auttajataho kerrottiin tärkeimmäksi auttajaksi huomattavasti sukulaisia ja ystäviä ja asiantuntijoita harvemmin. Viranomaisista tärkeimmissä auttajissa mainittiin poliisi, sosiaalityö, Kela ja maistraatti. Järjestöistä tärkeimmiksi auttajiksi kerrottiin seurakunta ja Suomen nuoret lesket. Muissa auttajatahoissa auttajina mainittiin kuolleen työnantaja, internet ja terveysalan ammattilainen.

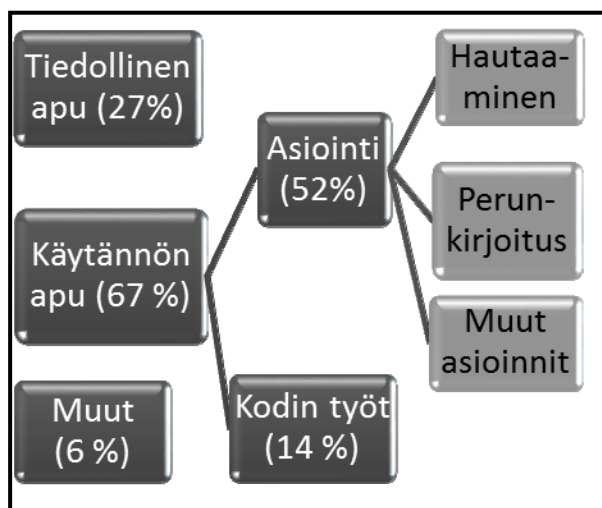
Tuloksissa on siis selkeä ero kaikki asiat hoitaneiden kesken. Sukulaiset ja ystävät tärkeimmäksi avun saantitahoksi nimenneet kaipasivat eniten lisäapua

asioiden hoitoon. Vähiten lisäapua kaipasivat ne, jotka olivat nimenneet tärkeimmäksi auttajaksi asiantuntijat.

### 7.5 Saatu apu käytännön asioiden hoitoon

Avoimeen kysymykseen saadusta käytännön avusta (kysymys 5) vastasi 42 vastaajaa. Heistä noin puolet (52 %) olisi kaivannut lisäapua ja vajaa puolet (43 %) ei. Loput 5 % eivät olleet vastanneet kysymykseen lisäavun tarpeesta. Luokiteltuja vastauksia oli yhteensä 70 kappaletta, sillä vastaajat olivat saaneet apua eri tavoin ja useampiin asioihin.

Vastauksista nousi esiin 3 ryhmää, joiden alle kaikki vastaukset voitiin sijoittaa. Nämä ryhmät olivat saatu tiedollinen apu, käytännön apu sekä muut vastaukset. Käytännön apu jakautui kahteen ryhmään, kodin töihin sekä asiointiin. Asiointiin vielä 2 asiakokonaisuutta erottui muusta asiointin hoitamisesta ja avustamisesta. Muissa vastauksissa ovat ne vastaukset, joissa saatua apua ei eritelty tai kommentoitiin muuten yleisesti. Yhdessä vastauksessa myös todettiin, että vastaaja ei enää muistanut, mitä apua hän sai. Saadun avun ryhmittely on esitetty kuviossa 7.



KUVIO 7. Saadun avun ryhmittely

### 7.5.1 Saatu tiedollinen apu

Tiedollista apua kertoi saaneensa noin neljännes (27 %) vastaajista. Tiedollinen apu koostui vastaajien saamista tiedoista, neuvoista ja ohjeista. Tiedollista apua kertoivat saaneensa hiukan useammin ne, jotka eivät kaivanneet lisäapua (52 %) kuin ne, jotka kaipasivat lisäapua (42 %). Osassa vastauksista kerrottiin vain yleisesti, että neuvoja oli saatu. Neuvoja kuvattiin saadun sekä käytännön asioihin että siihen, mistä apua tilanteessa saisi. Tiedon antajina olivat erityisesti sukulaiset ja ystävät sekä viranomaiset ja asiantuntijat.

Sukulaisten ja ystävien kerrottiin antaneen neuvoja asioiden hoitoon joko yleensä tai antamalla jokin tietty ohje, kuten hakea apua oikeusaputoimistosta. Yhdessä vastauksessa mainittiin myös, että aina sukulaisten ja ystävien apu ei ollut ajan tasalla.

Viranomaisista tiedon antajina mainittiin poliisi, Kela, maistraatti ja sosiaalityöntekijä. Asiantuntijoista mainittiin kriisityö, hautustoimisto ja lakimies. Lisäksi neuvoja oli saatu seurakunnasta. Näistä poliisin, kriisityön, hautustoimiston, sosiaalityöntekijän ja seurakunnan kerrottiin antaneen neuvoja yleisesti, siihen mitä pitää hoitaa ja mistä löytyy tietoa. Muista vastauksista ei voinut päätellä, koskivatko annettu tieto vain yhtä asiaa vai olivatko ne yleisluontoisempaa neuvontaa.

### 7.5.2 Saatu käytännön apu

Käytännön apua kertoi saaneensa kaksi kolmesta (67 %) vastaajasta. Nämä vastaukset jakaantuivat niin, että kodin töiden avusta kerrottiin 14 % ja asiointiin avusta noin puolessa (52 %) vastauksista. Lisäapua kaivanneet vastaajat olivat saaneet hiukan useammin apua ja tukea asiointiin (57 %) kuin ne, jotka eivät kaivanneet lisäapua (41 %). Kodin töihin apua saaneista 70 % olisi kaivannut lisäapua ja 20 % ei.



Kodin töillä tässä opinnäytteessä tarkoitetaan, muun muassa auttamista lastenhoidossa ja vainajan asunnon tyhjentämisessä, tietokoneen sisällön järjestämistä ja perunoiden nostoa. Kaikki hautajaisiin liittynyt auttaminen luokiteltiin asiointiin. Tämä käytännön auttaminen mahdollisti muuta asiointia ja huolehti siitä, että omainen pystyi hoitamaan kaikki tarvittavat asiat. Useimmin kodin töistä apua saatiin lastenhoitoon ja vainajan asunnon tyhjentämiseen. Kodin töissä auttajana oli poikkeuksetta sukulainen tai ystävä.

Asiointi taas tarkoittaa, esimerkiksi asioiden tai asian osan hoitamista omaisen puolesta tai toimeksiannosta, papereiden täyttämistä, virastoissa ja muissa paikoissa mukana asioimista, asioiden selvittämistä omaisen puolesta ja kaikkea hautaamiseen liittynyttä apua. Asioinnissa auttajana saattoi olla sukulainen, ystävä tai henkilö ammattilaisena, yrityksen tai organisaation kautta.

Hautaamiseen oli saatu apua sukulaisilta ja ystäviltä, hautaustoimistosta ja seurakunnasta. Lisäksi hautaamiseen liittyvissä asioissa oli maininta pitopalvelusta. Yhdessä vastauksessa hautaustoimisto oli hoitanut koko hautajaiset. Sukulaisten ja ystävien avusta kerrottiin hautaamisen liittyen useasti. Apua sukulaisilta ja ystäviltä oli saatu, esimerkiksi ohjelmaan, tarjoiluiden järjestämiseen sekä hautapaikan hankintaan.

Perunkirjoitus oli toinen asia, johon saatu apu mainittiin usein. Perunkirjoitukseen liittyvää apua oli saatu sukulaisilta ja ystäviltä, oikeusoppineilta sekä verotajalta.

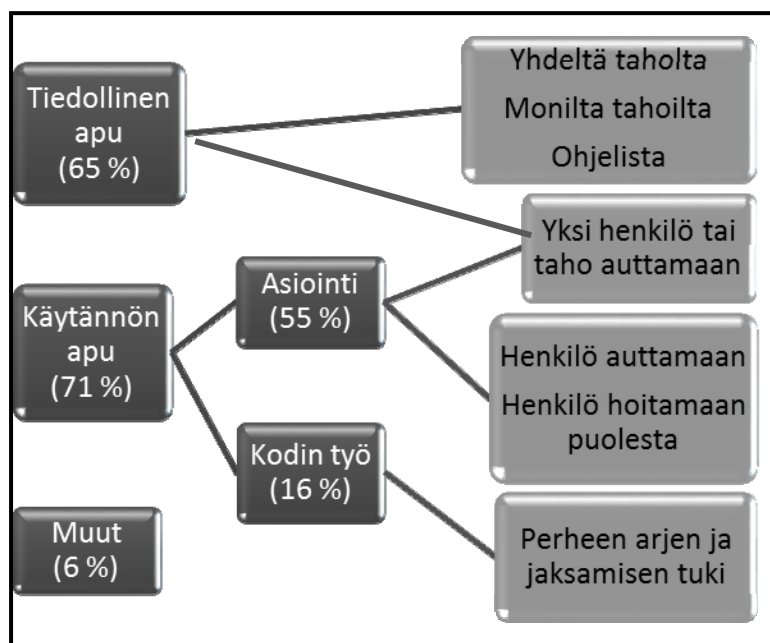
Muissa asioinneissa mainittiin myös oikeusoppineilta saatu apu neuvona tai tietyn asian hoitona. Muissa asioinneissa kerrottiin usein myös papereiden täyttämisenä saadusta avusta. Muun muassa eläkehakemuspapereiden täyttämiseen oli saatu apua työnantajan kautta. Myös sukulaiset hoitivat ainakin sopimusten lopettamista tai muuttamista, vainajan asunnon myyntiä sekä muita asiointeja, johon ei tarvittu tiettyä omaista.

Lisäksi oli joitain vastauksia, joissa apu oli asioinnissa tukemista ja mukana olemista. Näissä vastauksissa apua oli saatu, jotta asioita hoitanut omainen

kykeni ymmärtämään ja muistamaan, mitä häneltä odoteltiin. Lisäksi yhdessä vastauksessa apua oli saatu omaisen oikeuksien puolustamiseen.

## 7.6 Kaivattu apu käytännön asioiden hoitoon

Lomakkeessa kysyttiin myös (kysymys 7), mitä apua vastaajat olisivat tarvinneet. Tämä kysymys oli suunnattu vain niille, jotka olivat vastanneet kaivanneensa lisääpua käytännön asioiden hoitoon. Vastaajia kysymyksessä oli yhteensä 31.



KUVIO 8. Kaivatun lisäävun ryhmittely

Vastaukset ryhmiteltiin, sen perusteella millaista lisääpua vastaajat olisivat kaivanneet. Ryhmittely on esitetty kuviossa 8, josta nähdään, että kaivattu apu voitiin jakaa saman kolmen pääryhmän alle kuin saatukin apu kuviossa 7. Nämä pääryhmät olivat tiedollinen apu, käytännön apu sekä muut.

Käytännön lisääpuu jakaantui kaivattuun asiointiin auttamiseen sekä kodin töissä auttamiseen. Tiedollinen apu, asiointi ja kodin työt on vielä eritelty tarkemmin, vastauksista nousseiden tarpeiden mukaan. Eniten vastauksia näistä eritellyistä ryhmistä sai asiointin ja tiedollisen avun yhdistävä ryhmä, yksi henki-

lö tai taho auttamaan (35 %). Muut vastauksiin laitettiin kaksi vastausta. Toisessa vastauksessa kerrottiin, ettei enää muistettu mitä apua olisi kaivattu ja toisessa olisi kaivattu lisää aikaa asioiden hoitoon.

### 7.6.1 Kaivattu tiedollinen apu

Tiedollista apua, eli tietoa, neuvoja ja ohjeita, asiointiin kaipasi noin kaksi kolmesta (65 %) vastaajasta. Osassa vastauksista todettiin vain yleisesti, että olisi tarvittu lisää neuvoja ja ohjeita. Usein vastauksista pystyi kuitenkin päättämään, että tietoa ja ohjeita useisiin asioihin toivottiin yhdeltä taholta. Tällaiseksi toiveeksi tulkitsin esimerkiksi vastauksen:

*Neuvonantoa Nyt piti itse etsiä eri asioita ja tietoa eri tahoilta. esim perinnönjako ym.*

Osassa vastauksissa kerrottiin sama asia aivan suoraan:

*Toivoisin että olisi yksi numero josta voisi keskittää monta asiaa*

Kahdessa vastauksessa olisi toivottu tiedollista apua useilta tahoilta ja 3 vastauksessa olisi kaivattu ohjeita tai neuvoa yhden tietyn asian hoitamiseen. Kahdessa vastauksessa toivottiin ohjelistaa.

*Selkeitä ohjeita listattuna ihan käytännön asioista virallisiin asioihin esim. perunkirjoitukseen liittyen.*

Yleisin tiedollisen avun toivottu muoto oli, yhden henkilön tai tahon antama tieto, neuvot ja ohjeet, kuinka toimia. Usein toiveeseen tiedollisesta avusta saattoi tulkita liittyvän myös käytännön avun saamisen ja päinvastoin.

### 7.6.2 Kaivattu käytännön apu

Käytännön apua olisi kaivanut 71 % vastaajista. Heistä apua asiointiin olisi kaivannut hieman yli puolet (55 %) ja kodin töihin apua olisi kaivannut 16 % vastaajista.

Käytännön avun ja pelkän tiedollisen avun saamisen välinen raja oli monesti melko vaikeasti määriteltävissä, kuten analyysiosassa kerroin. Osassa vastauksista asia oli kuitenkin sanottu aivan tai melko suoraan:

*Selkeitä ohjeita. mitä kaikkea pitää hoitaa, muistaa, järjestellä, lopettaa, muuttaa. Ihmistä, joka auttaa.*

*Olisin kaivannut yhtä ihmistä, joka olisi huolehtinut siitä että kaikki asiat tulevat hoidetuksi. Eläke- ym. etuudet ovat vaikeasti selvitettävissä ja tiedot sirpaleisia.*

Tulkintojen ja suorien vastausten jälkeen päädyin siihen, että vastaajista 35 % olisi kaivannut sekä tiedollista apua että apua asiointiin yhdeltä henkilöltä tai taholta. Tällainen apu olisi esimerkiksi, neuvojen ja ohjeiden antamista, tiedon etsimistä, papereiden täyttämistä ja asioinnissa mukana olemista.

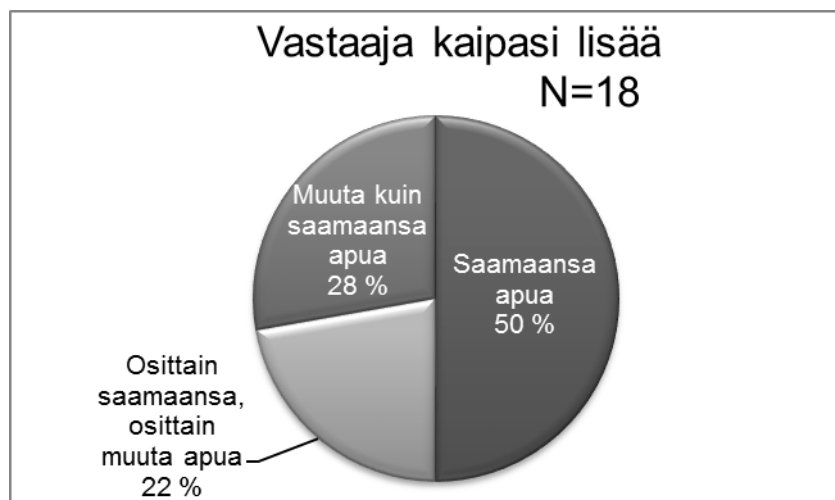
Kahdessa vastauksessa olisi kaivattu henkilön apua yhden asian hoitamiseen. Neljässä vastauksessa olisi kaivattu henkilön apua asiointiin, ei niinkään neuvoja tai ohjeita

*...Haluaisin vaikka palkata jonkun henkilön joka hoitaisi kaiken. Antaisin vaan paperinipun hänelle ja hän hoitaisi kaiken.*

Vajaa viidennes (16 %) vastaajista olisi kaivannut apua kotiin, lastenhoitoon ja käytännön arjen pyörittämiseen. Lastenhoitoon kaivattiin apua, jotta omainen olisi voinut hoitaa muita asiointeja. Lisäksi apua kotiin kaivattiin perheen uuden arjen ja jaksamisen tukemiseen.

### 7.6.3 Saadun ja toivotun avun vertailu

Kuviossa 9 verrataan 18 vastaajan omia vastauksia keskenään, kysymyksiin saadusta ja kaivatusta avusta (kysymykset 5 ja 7). Verrattavat luokat olivat tiedollinen apu, asiointi sekä kodin työt.



KUVIO 9. Vastaajan ilmoittaman saadun ja kaivatun avun vertailu

Kuviosta 9 nähdään, että puolet vastaajista kertoi saaneensa apua, jota koki myös tarvitseensa lisää. Esimerkiksi oli saatu tiedollista ja asiointin apua ja kaivattiin lisää tiedollista ja asiointin apua. Lisää muuta kuin saamaansa apua kaipasi reilu neljännes (28 %) vastaajista. Esimerkiksi oli saatu apua lastenhoitoon ja lisäksi kaivattiin tiedollista apua. Saatu apu ja kaivattu lisäapua olivat osittain samat viidenneksessä (22 %) vastauksista.

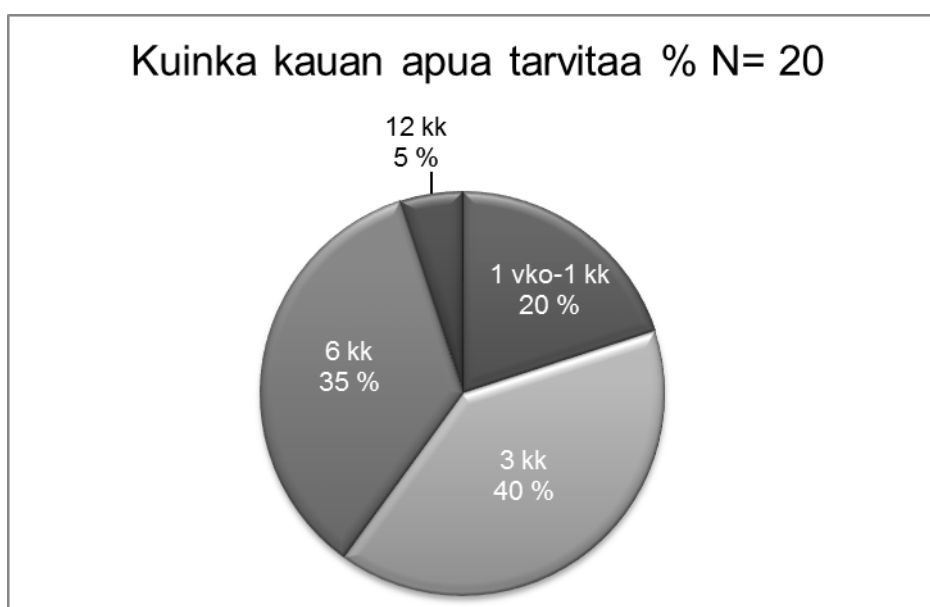
### 7.6.4 Keneltä ja milloin apua toivotaan?

Jatkokysymyksenä kysymykseen kaivatusta avusta oli kaksi kysymystä (kysymykset 8 ja 9). Niissä kysyttiin, missä vaiheessa apua kaivanneet kokivat tarvitseensa apua asioiden hoitoon ja miltä taholta he olisivat toivoneet apua saavansa.

Kysymykseen, milloin apua olisi tarvittu, vastasi 24 vastaajaa. Heistä kaikki, yhtä lukuun ottamatta, vastasivat, että apua tarvittaisiin heti kuoleman jälkeen. Yksi vastaaja olisi kaivannut apua vasta hiukan myöhemmin

*Kun pöly laskeutui, läheiset palasivat omiin elämiinsä ja meidän uusi arki alkoi,...*

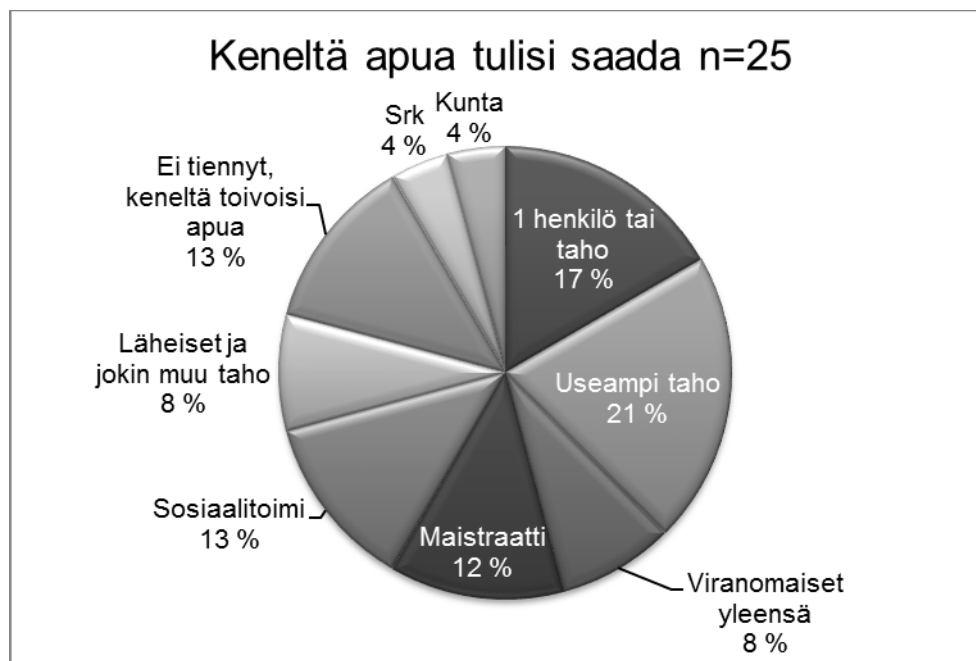
Kolme vastaajaa ilmoitti vain, että apua tarvittaisiin heti kuoleman jälkeen ilman muuta määrittelyä avun kestosta. Apua heti kuoleman jälkeen tarvinneiden ja sen kestoja määritelleiden, ajallisesti tai asioinnin mukaan, vastaukset jakautuivat kuvion 10 mukaisesti.



KUVIO 10. Kuinka kauan kuoleman jälkeen apua tarvitaan

Lähes kaikki (95 %) vastaajat olivat sitä mieltä, että apua tarvitaan heti kuoleman jälkeen ja korkeintaan 6 kuukautta sen jälkeen. Kolme neljäsosaa osaa vastaajista (75 %) olisi kaivannut apua 3–6 kuukautta kuoleman jälkeen (Kuvio 10.). Asiaa oli määritelty kuukausien lisäksi muun muassa, määritteen "*perunkirjoitusvaiheessa*" avulla tai luettelemalla tehtäviä, joiden hoitamisen aikana apua olisi tarvittu. Yli puoli vuotta apua ilmoitti kaivanneensa vain 5 % vastaajista. Alle kuukauden ajan apua ilmoitti tarvinneensa viidennes vastaajista.

Vastauksia siihen, keneltä apua olisi toivottu, antoi 21 vastaajaa. Osa nimesi kaksi erillistä tahoja, joilta olisi toivonut saavansa apua, joten vastauksia tuli yhteensä 25 kappaletta. Vastaukset ja niiden jakauma on esitetty kuviossa 11.



KUVIO 11. Keneltä apua asiointiin tulisi saada

Vastaukset jakaantuivat, ja esimerkiksi 13 % vastaajista ilmoitti, ettei tiedä keneltä tällaista apua tulisi saada. Eniten yksittäisiä vastauksia sai ehdotus useammasta tahosta, jolta apua saisi (21 %). Jos luokat maistraatti, sosiaalitoimi ja viranomaiset yleisesti yhdistetään, saadaan viranomaisten osuudeksi 33 %. Jos taas yhdistetään kaikki yhtä tahoja yleisesti tai se nimeten (maistraatti, sosiaalitoimi, seurakunta ja kunta) ehdotetut tahot, saadaan yhtä tahoja ehdottaneiden määräksi puolet vastaajista. Näin laskien eniten apua asiointiin kaivattaisiin, niin että se saataisiin yhdeltä taholta. Vastauksissa oli esimerkiksi seuraavat ehdotukset avunantajiksi.

*Esim. kriisipäivystyksestä. Tai tiedon sitä kautta tahosta, jolta apua voisi saada.*

*Joku viranomainen, esim. sosiaalityöntekijä voisi olla yhteydessä ja kysyä tarvitseeko apua.*

Lisäapua yksin läheisiltä ei tässä vastanneista odottanut kukaan. Asiantuntevaa apua tilanteeseen toivoivat kaikki, jonkin avun nimenneet.

### 7.7 Vastaajien kokemus käytännön asioiden hoidosta

Vastauksista nousi esiin vastaajien kokemus käytännön asioiden hoidosta, vaikka sitä ei erikseen kysytty. Erilaisia kokemuksia asioiden hoitoon liittyen oli selvästi ilmaissut 16 vastaajaa, eli yli neljännes (28 %) kaikista vastaajista. Lisäksi muutamissa muissakin vastauksissa oli käytetty sanoja, jotka kuvasivat vastaajan tuntemuksia asian suhteen, kuten "*jouduin hoitamaan...*" tai "*piti itse etsiä...*"

Kokemuksiaan kertoneista vastaajista 2 ei tarvinnut lisäapua asiointiin. Toinen näistä vastaajista kertoi hoitaneensa vastaavia asioita useasti aiemmin. Lisäksi vastaaja uskoi koulutuksestaan olleen apua asioiden hoidossa. Hän kommentoi asioiden hoitoa seuraavasti:

*Kaikki sujui itselläni joustavasti.*

Tämän lisäksi 2 vastaajaa kuvasi osan asioista sujuneen helposti. Kolme neljästä (75 %) kokemuksistaan kertoneesta vastaajasta, kuvasi asioiden hoitoa yhdellä tai useammalla tavalla vaikeaksi. Puolet vastaajista (50 %) oli käyttänyt juuri sanaa vaikea, kuvaillessaan käytännön asioiden hoitoa. Vaikeiksi koettiin hoidettavat käytännön asiat itsessään (31 %), kerrottujen asioiden ymmärtäminen (31 %) sekä asiointi käytännön asioiden hoitamiseksi (38 %).

*...piti hoitaa todella vaikeita asioita.*

*...hirveää kapulakieltä, mistä ei tajua mitään.*

*...aina puuttui joku paperi ja dokumentti eikä asioita saatu eteenpäin...*



Jonkinlaista epäoikeudenmukaisuutta, sen pelkoa ja pettymystä asioiden hoidossa oli kokenut neljännes (25 %) vastaajista.

*Estettiin läheisen näkeminen, pukeminen arkkuun.*

Samoin (25 %) neljännes vastaajista kuvasi maistraatin toimintaa negatiivisesti. Hoidettavien asioiden paljoudesta kertoi viidennes (19 %) vastaajista.

*Jos olisin yksin ollut... Töistä olisi pitänyt varmaan jäädä vuodeksi pois hoitamaan paperiasioita.*

Sama määrä vastaajia (19 %) oli kokenut, että tietoa ei saatu tai saadut ohjeet tai käytännöt olivat ristiriitaisia. Yhdessä vastauksessa asioiden hoito koettiin vain toimimisena.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

### 8.1 Yleistä

Koska suurimmalla osalla vastaajista (71 %) omaiseen kuolemasta oli kulunut vastaushetkellä alle 3 vuotta, muistivat vastaajat hyvin, mitä asioita olivat hoitaneet, mihin saaneet apua ja mihin olisivat sitä lisää tarvinneet.

Vastaajien sukupuolijakauma edusti Suomen Mielenterveysseuran vertaistukiryhmiin osallistuville tavanomaista jakaumaa. Naisia vastaajista oli valtaosa. Tätä selittää osittain se, että miehet kuolevat useammin äkillisesti esimerkiksi itsemurhan tai onnettomuuden seurauksena, kuten kuolemansyytilastosta selviää (Suomen virallinen tilasto: Kuolemansyyt 2012).

Vastaajista suurin osa (83 %) oli iältään 25–65-vuotiaita. Ikänsä perusteella heidän voi ajatella olevan melko tasavertaisia avun hakemisen suhteen. Vanhemmat ikäluokat eivät korostuneet, joten esimerkiksi internetin käyttö tiedon hakemiseen oli suurimmalle osalle vastaajista luultavasti tuttua. Muutamissa vastauksissa vastaajan kokemuksen tuoma etu mainittiin. Asioita hoidettiin vanhalla rutiinilla, kun oli kokemusta jo aikaisemmista kuolemantapauksista omassa lähipiirissä.

Vastaajaryhminä erottui kaksi ryhmää, joita oli muutamaa vastaajaa enemmän. Nämä ryhmät olivat kuolleen puoliset, joilla oli alaikäisiä lapsia ja kuolleen vanhemmat. Ryhmien korostuminen johtuu siitä, että Suomen Mielenterveysseura järjestää juuri näille ryhmille suunnattuja omia vertaistukiryhmiä. Tämän opin-  
näytteen tulokset koskevat erityisesti näiden kahden ryhmän kokemuksia ja tarpeita käytännön asiointiin omaisen äkillisen kuoleman jälkeen.

## 8.2 Hoidettuja asioita ja auttajia

Kaikki vastaajat olivat itse hoitaneet käytännön asioita ja lähes kolme neljästä (74 %) oli hoitanut kaikki tai lähes kaikki omaisen kuolemaan liittyneet käytännön asiat. Vastaajat sopivat ryhmänä tähän opinnäytteeseen hyvin.

Erilaisia hoidettuja käytännön asioita tuli esiin runsaasti. Lähes kaikki vastaajat (95 %) olivat hoitaneet omaisen hautajaisia. Samoin suuri enemmistö vastaajista oli hoitanut myös perunkirjoitukseen (83 %) liittyneitä asioita ja erilaisten sopimusten muuttamisia (76 %). Kumpulaisen (2006, 17) raportissa todettiin, omaisten yllättyneen hoidettavien asioiden paljoudesta. Saaren ja Palosen (2009, 14–15) raportissa kerrottiin, asioiden hoidon stressanneen omaisia. Kyselyssäni ei suoraan kysytty näitä asioita, mutta vastauksissa asiaa silti kommentoitiin:

*Tämä on kauhean vaikea prosessi... Tuntuu ettei koskaa lopu tai valmistu. Aina ilmestyy uusia laskuja ja papereita jotka pitää hoitaa.*

Lähes kaikki (95 %) vastaajat olivat saaneet apua käytännön asioihin ainakin yhdeltä taholta. Keskimäärin apua oli saatu neljältä eri taholta. Avun saaminen ei kuitenkaan tarkoittanut avun tarpeen poistumista. Kaikista vastaajista yli puolet (55 %) kaipasi apua asiointiin ja heistä, jotka olivat hoitaneet kaikki asiat, lisäapua kaipasi kaksi kolmesta (67 %). Eniten apua olisivat kaivanneet kaikki asiat hoitaneet puoliset (79 %).

Tulos on leskien osalta hyvin erilainen, verrattuna Tuomisen (1994, 247–249) tutkimuksen tulokseen, jossa leskistä apua käytännön asioihin kaipasi enimmillään 12 % vastaajista. Tämän työn tulos oli samansuuntainen kuin Kumpulaisen (2006, 17) Konginkankaan onnettomuudesta kertovassa tutkimuksessa, jossa havaittiin omaisten lisäavun tarve asiointiin. Ero tuloksessa saattoi johtua siitä, että Tuomisen tutkimuksessa kuolemansyy saattoi olla mikä vain, kun taas sekä opinnäytteessäni että Konginkankaan onnettomuudessa kuolema johtui äkillisestä syystä.

Kuoleman äkillisyys voi ainakin osin selittää eroa Tuomisen (1994) tutkimuksen ja opinnäytteen välillä, sillä traumaattisella kriisillä oli vastausten perusteella oma osansa siihen, että apua asioiden hoitoon olisi kaivattu lisää. Asioita hoitavat olivat yleensä lähimpiä omaisia ja traumaattiselle kriisille tyypilliset piirteet näkyivät selvästi osassa vastauksia.

*Yksin ei olisi millään pärjännyt tai edes ymmärtänyt kuulemaansa.*

*Mieli oli niin sekaisin että kaikki asiat tuntuivat todella monimutkaisilta, ei yksinkertaisesti pystynyt tekemään itse mitään.*

Vakavatkin muisti- ja keskittymishäiriöt ovat yleisiä kriisin työstämis- ja käsittelyvaiheessa ja keskittyminen uusiin asioihin on tällöin vaikeaa ja asiat koetaan rasittaviksi, kertoivat Saari (2008, 63) ja Saari ym. (2012, 43). Vastaajat kokivat asioiden ymmärtämisen ja niiden hoitamisen vaikeiksi. Jos kokemusta kuoleman jälkeisten asioiden hoidosta ei ole, omainen joutuu vastaanottamaan paljon uutta tietoa asioiden hoitamiseksi.

91 % vastaajista oli saanut käytännön apua sukulaisilta tai ystäviltä. Läheisiltä ja ystäviltä saatu tuki helpotti uuteen tilanteeseen sopeutumista myös Tuomisen tutkimuksessa (1994, 228). Lähes kaksi kolmasosaa (61 %) vastaajista sai apua myös viranomaisilta. Asiantuntijoilta ja järjestöiltä apua sai vajaa puolet (43 %) vastaajista. Sillä kuinka monelta eri taholta ja mitä nämä tahot olivat, ei ollut tässä opinnäytteessä yhteyttä koettuun lisäavuntarpeeseen.

Yhteys koettuun lisäavuntarpeeseen oli kuitenkin havaittavissa, kun verrattiin vastaajien nimeämiä tärkeimpiä auttajia ja lisäavun tarvetta. Tärkeimmiksi auttajiksi nimettiin selvästi muita tahoja useammin sukulaiset ja ystävät (54 %) tai asiantuntijat (25 %). Kaikki asiat hoitaneista he, jotka kaipasivat lisäapua, nimesivät useimmin tärkeimmiksi auttajiksi sukulaiset ja ystävät (57 %). Kun taas he, jotka eivät kaivanneet lisäapua, nimesivät useimmin asiantuntijat (44 %) tärkeimmiksi auttajiksi.

Saaren ja Palosen (2009, 14–15) tsunamista kertovassa raportissa todettiin, että kriisitilanteessa tarvitaan usein asiantuntevaa apua asiointiin. Tätä tukee

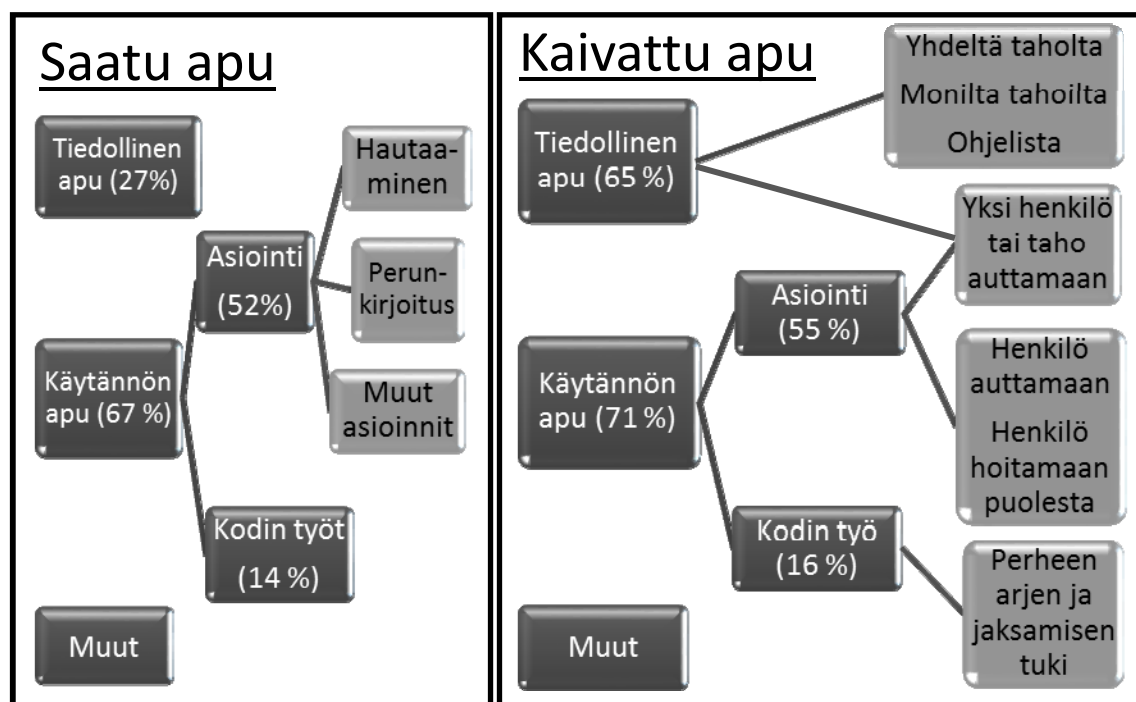
myös opinnäytteeni tulos, jossa asiantuntijat tärkeimmäksi auttajaksi nimenneet kaipasivat lisäapua asiointiin harvemmin kuin sukulaiset ja läheiset nimenneet.

Sukulaiset ja ystävät tärkeimmäksi avuksi nimenneiden suurempaa lisäavun tarvetta voi selittää myös seuraava vastaus, jossa kysyttiin tärkeintä auttajaa:

*Sukulaiset, mutta heidänkin tieto oli vajavaista tai vanhaa*

### 8.3. Saatu ja kaivattu apu

Sekä saatu että kaivattu apu jakaantuivat samoihin kolmeen pääluokkaan, tiedolliseen apuun, käytännön apuun ja luokkaan muut vastaukset. Muut vastaukset luokka sisältää vain joitain yksittäisiä vastauksia. (Kuvio 12.)



KUVIO 12. Saatu ja kaivattu apu

Käytännön apua saaneita oli kaksi kolmesta (67 %) vastanneesta. Lisäapua kaivanneista, käytännön apua olisi tarvinnut 71 %. Asiointiin apua oli saanut noin puolet (52 %) vastaajista ja lisää apua asiointiin kaipasi lähes sama määrä

(55 %) lisääpua tarvinneista. Kodin töihin apua kertoi saaneensa 14 % vastaajista ja kaivanneensa 16 % lisäävun tarvitsijoista.

Tiedollista apua vastaajista sai noin neljännes (27 %) ja lisää tiedollista apua olisi kaivannut kaksi kolmesta (65 %) lisääpua tarvinneesta vastaajasta. Tiedollista apua olisivat kaivanneet myös Livosen ja Mustalahden (2007, 55) opinnäytetyön lesket.

Sukulaiset ja ystävät kerrottiin avun antajiksi kaikkien eri avun muotojen kohdalla. Oli saatu ohjeita ja neuvoja, apua paperiasioihin, hoidettu asioita omaisen puolesta ja autettu lastenhoidossa. Asioinnissa mukana tukemassa olleet sekä kodin töissä auttaneet, olivat poikkeuksetta sukulaisia tai ystäviä. Muut auttajat antoivat tiedollista apua ja auttoivat muuten asioinnissa, esimerkiksi papereiden täyttämässä.

Annetun avun muodot olivat kyselyssä samoja, joita vastauksissa myös kaivattiin. Vastaajan tarvitsemaa apua ei aina saatu riittävästi. Tämä voidaan päätellä lisäävun tarvitsijoiden suuresta määrästä (55–79 %, vastaajaryhmästä riippuen) ja saman vastaajan saadun ja kaivatun avun vertailusta (kuviot 9). Puolet saatua ja kaivattua apua kuvanneista, kertoi saaneensa samantyyppistä apua, jota vastauksessa myös kaivattiin. Esimerkiksi tiedollista apua saaneet, kaipasivat lisää tietoa, ohjeita ja neuvoja.

#### 8.4 Kaivatun avun muodot

Yleisin kaivatun avun muoto oli yhden henkilön tai tahon antama apu sekä asiointiin että tiedolliseen apuun. Tämänkaltaista apua vastaajista kaipasi kolmasosa (35 %). Tämä avuntarve on hyvin lähellä palveluohjausta.

Palveluohjauksessa annetaan henkilökohtaista ohjausta ja apua asioiden hoitoon pitkäkestoisesti, mahdollisen itsenäisen elämän tukemiseksi (Suominen & Tuominen 2007,13). Tavoitteena ei olisi itsenäisen elämän tukeminen, vaan tuen tarkoituksena olisi rajoittaa tilanteen seurauksia sekä ehkäistä ja lievittää

tilanteen aiheuttamaa stressiä, kuten sosiaali- ja terveysministeriö (STM 2009, 62) kriisiavun tavoitteeksi määrittelee.

Tähän riittäisi suhteellisen lyhytkestoinen palveluohjauksellinen tuki. Vastaajat olivat hyvin yksimielisiä (95 %) siitä, että apua kaivattaisiin heti kuoleman jälkeen ja korkeintaan 6 kuukauden ajan. Lisää tukea omaisille käytännön asioissa, psyykkisen sairastumisen ehkäisemiseksi, ehdotettiin myös Myyrmannin räjähdyksestä tehdyssä raportissa (Poijula 2004, 11). Käytännön avun puutteen todettiin myös haittaavan toipumisprosessia Konginkankaan onnettomuusraportissa (Kumpulainen 2006, 17).

Tiedollista apua kaivattiin myös ohjelistana, josta löytyisivät kaikki käytännön asiat. Yleisiä listoja löytyy nykyään useammalta taholta, esimerkiksi Kelan ja Suomen nuorten leskien verkkosivuilta ja hautaustoimistoista. Yhtä koottua verkkosivua, josta löytyisivät linkit kaikkiin listoihin, ei kuitenkaan ole. Niinpä listat, jotka saattaisivat täydentää toisiaan, voivat jäädä löytymättä. Jokaisen kohdalla täydellinen lista on kuitenkin aina erilainen, joten täydellistä valmista listaa kaikkeen ei voi ollakaan.

Käytännön apua olisi kaivattu jonkin verran (16 %) myös kotiin. Tällöin apua olisi kaivattu lastenhoitoon ja kodin arjen sujumiseen uudessa tilanteessa. Vastaajat kaipasivat tukemista näissä arjen asioissa, joka auttaisi lasten vanhempaa jaksamisessa, uuteen tilanteeseen totuttelemisessa sekä mahdollistaisi asiointia ilman lapsia. Suomen nuoret lesket ajaa muun muassa sitä, että näiden perheiden tulisi saada kotiapua lastensuojelulain nojalla (Nuoret lesket 2013). Lastensuojelulain mukaan kunnan tulee järjestää ehkäisevää lastensuojelua perheille, jotka eivät ole lastensuojelun asiakkaita. Ehkäisevän lastensuojelun tarkoituksena on muun muassa edistää lasten ja nuorten hyvinvointia ja tukea vanhemmuutta. Ehkäisevän lastensuojelun palveluna voidaan tarjota esimerkiksi lapsiperheiden kotipalvelua. (Lastensuojelukaki 2007, § 3a; Lastensuojelun käsikirja 2012.)

Muutamassa vastauksessa asioiden hoito olisi haluttu ulkoistaa kokonaan. Toivottiin, että paperinipusta olisi vain voinut luopua ja asiat olisivat hoituneet,

vaikka maksua vastaan. Näissä vastauksissa näkyi väsyminen asioiden paljouteen ja ehkä myös halu vetäytyä koko stressiä aiheuttavasta asiasta. Samoja havaintoja asioiden paljoudesta ja stressaantumisesta oli siis myös Kumpulaisen (2006, 17) sekä Saaren ja Palosen (2009, 14–15) raportissa. Vetäytymisen halu on myös traumaattiselle kriisille tyypillinen piirre (Saari ym. 2012, 44–45.)

Siihen, keneltä tätä apua sitten tulisi saada, vastaukset jakaantuivat. Selkeää oli se, että kaivattu apu kohdistui muihin tahoihin kuin läheisiin. Yleisin vastaus-tyyppi (50 %) sisälsi yhden toivotun avunantajatahon.

### 8.5 Opinnäytteen eettisyys ja luotettavuus

Kyselyyn vastaaminen oli Suomen Mielenterveysseuran vertaistukiryhmiin osallistuville vapaaehtoista. Ryhmiä ohjanneet Suomen Mielenterveysseuran työntekijät jakoivat kyselyn ja antoivat ohjeet vastaamiseen ryhmäläisille. He myös keräsivät täytetyt lomakkeet vastaajilta ja toimittivat ne suljetuissa kirjekuorissa minulle. Näin vastaajien henkilöllisyys ei tullut missään vaiheessa tietooni. Ryhmän ohjaajat lukivat laatimani saatekirjeen (Liite 1) ryhmäläisille ennen kyselyyn vastaamista. Siinä kerrottiin mitä varten kysely tehdään, kuka sitä teki, missä ja mihin tarkoitukseen. Lisäksi kerrottiin, että yksittäistä vastaajaa ei voi erottaa lopullisesta työstä.

Tein opinnäytetyön hyvän tieteellisen käytännön sekä Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetyöohjeiden mukaan. Tämä tarkoitti hyvän tieteellisen käytännön (2011) mukaan muun muassa, rehellisyyttä, puolueettomuutta, riittävää huolellisuutta ja tarkkuutta työn tekemisessä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä. Työssä mainitaan lähteet kaikelle tiedolle, joka on jonkun toisen tuottamaa. Lisäksi suunnittelu, toteutus ja raportointi pyrittiin toteuttamaan riittävän yksityiskohtaisesti ja annettujen ohjeiden mukaisesti.



### 8.5.1 Validiteetti

Validiteetti eli pätevyys tutkimuksessa tarkoittaa, että tutkimus mittaa sitä, mitä sen on tarkoitus mitata. Pätevyyttä kyselytutkimuksessa lisäävät huolellinen suunnittelu, harkittu tiedonkeruumenetelmä ja kysymykset, jotka vastaavat kaikkiin tutkittaviin kysymyksiin. Perusjoukon tarkka määrittely ja korkea vastausprosentti lisäävät tutkimuksen pätevyyttä. Sisäinen validiteetti kertoo siitä, vastaavatko mittaukset tutkimuksen teoriassa esitettyjä käsitteitä. (Heikkilä 2010, 33,186.)

Koska listaa kaikista äkillisesti omaisensa menettäneistä ei ole olemassa, tässä opinnäytteessä on käytetty harkinnanvaraista näytettä. Tiesin entuudestaan, että Suomen Mielenterveysseurassa järjestetään vertaistukiryhmiä nimenomaan äkillisesti läheisensä menettäneille. Vertaistukiryhmiin itse hakeutuneet ovat luultavasti keskivertoa aktiivisempia tuen etsijöitä ja saajia, ja kaikki eivät hae tilanteessa aktiivisesti apua. Tämä lisää tässä opinnäytteessä saatujen tulosten pätevyyttä kaikkien äkillisesti läheisensä menettäneiden joukossa.

Suomen Mielenterveysseuran vertaistukiryhmiä on eri tavoin äkillisesti omaisensa menettäneille ja eri omais- ja läheisryhmille. Ryhmiin tullaan yleensä aikaisintaan puolen vuoden kuluttua läheisen kuolemasta. (Suomen Mielenterveysseura 2013.) Tämä joukko sopi työhöni hyvin, sillä suurin osa vastaajista (74 %) oli hoitanut lähes kaikki käytännön asiat omaisen kuoleman jälkeen. Tämä tarkoitti, että vastaajat pystyivät vastaamaan asetettuihin opinnäytteen kysymyksiin, jolloin opinnäytteen pätevyys kasvoi.

Vertaistukiryhmien ohjaajien lukema saatekirje houkutteli vertaistukiryhmiin osallistujat vastaamaan kyselyyn ja vastausprosentti oli hyvä (77 %). Esimerkiksi kaikissa perheille, joissa toinen vanhempi on kuollut ja joissa on alaikäisiä lapsia, tarkoitetuissa ryhmissä vastausprosentti oli 100. Myös tämä lisäsi opinnäytteen validiteettia.

Palveluohjauksellinen tuen tarve käytännön asioiden hoitoon sekä myös traumaattiselle kriisille tyypillisten tunnusmerkkien näkyminen vastauksissa, liittivät kyselyn tulokset kriisi- ja palveluohjauksen teorioihin. Saadut tulokset olivat myös monin osin samankaltaisia aiempien tutkimuksien kanssa, tosin ristiriitojakin tulosten kesken löytyi. Tulosten vastaaminen tutkimuksen teoriaan lisää työn sisäistä validiteettia (Heikkilä 2010, 186).

Yhdessä vertaistukiryhmässä oli epähuomiossa käytetty kyselylomaketta, joka ei ollut lopullinen vaan arvioitavaksi lähetetty versio. Koska versiossa oli jo lopulliset kysymykset, vaikkeivät kaikkine muotoiluineen, pystyin analysoimaan tämänkin ryhmän vastaukset, eikä vastaajien työ mennyt hukkaan tai pienentänyt aineistoa.

### 8.5.2 Reliabiliteetti

Reliabiliteetti eli luotettavuus kuvaa tulosten tarkkuutta. Tutkimuksen tuloksien on oltava luotettavia ja toistettavia. Tuloksen reliabiliteettia lisää tutkijan tarkkuus ja kriittisyys läpi koko tutkimusprosessin. Tulokset voivat olla sattumanvaraisia, jos aineisto on kovin pieni. Aineistoa pienentää kato, joka koostuu vastaamatta jättäneistä, vajavaisesti täytetyistä vastauksista tai vastaajista, jotka eivät edusta perusjoukkoa. (Heikkilä 2010, 30.)

Opinnäytteen reliabiliteettia eli luotettavuutta pyrin lisäämään muun muassa seuraavasti. Tulosten taulukoimisen, tallentamisen ja niiden analysoinnin pyrin tekemään mahdollisimman tarkasti ja alkuperäisten vastausten ajatusta tulkinnalla muuttamatta. Saadut luvut tarkastin aina vähintään pariin kertaan ja avoimia vastauksia luin moneen kertaan. Tarkastaminen tuotti toisinaan alkuperäisen tuloksen tai tulkinnan kanssa ristiriitaisia tuloksia. Tämä laittoi minut tarkastamaan laskelman tai tulkinnan vielä kerran.

Rehellisyyden ja puolueettomuuden varmistamiseksi sekä tulkintojeni vahvistamiseksi on käytetty esimerkiksi lainauksia, jotka selventävät tulkintaani. Tulkitseminen on aina vaikeaa, erityisesti kun ei ole käytettävissä eleitä, ilmeitä tai

ääntä, vaan vain sanoja paperilla. Ihmisten kohdatessa kasvokkain sanaton viestintä antaa lisävihjeitä sanojen tulkintaan (Kielijelppi 2010). Mahdolliset omat ennakkokäsitykset oli aktiivisesti pyrittävä tiedostamaan, jotta kyselylomakkeen kysymykset ja vastausten tulkinta oli mahdollisimman puolueetonta.

Sain ennakoimaani enemmän vastauksia, joka aiheutti toki työtä, mutta lisäsi samalla luotettavuutta. Aineiston kooksi tuli 58 vastausta, vaikka katoa johtuen perusjoukkoon kuulumattomuudesta syntyi jonkin verran. Osa Suomen Mielen-terveysseuran vertaistukiryhmistä, joissa kysely toteutettiin, oli tarkoitettu kaikille läheisille ja joukossa oli esimerkiksi ystäviä ja sisarusia, jotka eivät olleet hoitaneet käytännön asioita lainkaan. Muutenkin oli mahdotonta ennalta tietää ketkä osallistujista olivat hoitaneet käytännön asioita. Arvokasta oli kuitenkin se, että nekin, jotka eivät olleet hoitaneet käytännön asioita lainkaan, olivat kuitenkin halunneet osallistua vastaamalla. Näin sain kokonaiskäsityksen siitä, että suurin osa ryhmiin osallistuvista oli hoitanut käytännön asioita.

Muutamissa kyselylomakkeen (Liite 2) kysymyksissä oli sellaisia muotoiluja, jotka olivat sen verran epäselviä, että vastaajat vastasivat niihin eri tavoin, tarkoittaessaan samaa asiaa. Näin oli kysymyksissä 1 ja 3. Vastaukset uudelleen ryhmittelemällä tai tarkastelemalla kaikkia vastaajan vastauksia kokonaisuutena, vastaukset voitiin luokitella niin, että luokat vastasivat toisiaan. Kysymyksen 1, jossa kysyttiin, oliko vastaaja hoitanut kaikki tai lähes kaikki asiat, osan asioista tai ei lainkaan asioita, olisi voinut tarkentaa, mitä kaikki tai lähes kaikki ja osa tarkoittivat. Tämä olisi varmasti helpottanut vastaamista.

Kysymys tärkeimmistä auttajista (kysymys 4) oli tarkoitettu arvottamaan edellisessä kysymyksessä kerrotut avunantajat. Kysymyksen muotoilu tässä suhteessa oli kuitenkin epäonnistunut, ja vastaukset eivät linkittyneet aina edelliseen kysymykseen. Tästä huolimatta kysymyksellä saatiin kuitenkin tieto siitä, minkä tahon vastaajat kokivat tärkeimmäksi auttajaksi. Tietoa ei vain voinut linkittää yhteen edellisen kysymyksen vastausten kanssa.

Nämä kolme tärkeintä auttajaa on kuviossa 7 yhdistetty yhdeksi pylvääksi. Tämä oli mahdollista tehdä, koska tulos säilyi samana kuin tärkeintä, 2. tai 3. tärkeintä auttajaa yksinään kuvaamalla.

#### 8.6 Pohdintoja ja ajatuksia tilanteen parantamiseksi

Hämmästyttä itselleni aiheutti lisääpua kaivanneiden suuri määrä. Suomen Mielenterveysseuran vertaistukiryhmät kyselyyn vastaajiksi valitessani ja muita tutkimuksia lukiessani ajattelin, että voisin saada myös tuloksen, jossa lisääpua ei juuri kaivattu. Näin siksi, että vastaajat ovat ehkä keskivertoa aktiivisempia avun etsijöitä ja saajia. Millaisen tuloksen käytännön avun tarpeista siis saisi, jos vastaajat voitaisiin valita sattumanvaraisesti kaikista, joiden omainen on kuollut äkillisesti?

Apua oli saatu moniltakin tahoilta, silti sitä kaivattiin runsaasti. Asiantuntijoihin turvautuneet olivat saaneet tarvitsemansa avun muita useammin. Onko järjestelmästä tullut niin vaikea, että kuolemasta ei enää selviä ilman asiantuntijoiden apua?

Kuinka tähän avuntarpeeseen sitten voisi vastata? Tarvetta oli erityisesti saada tietoa ja apua yhdeltä taholta kootusti. Tämänhetkiset palvelut eivät siis ole toimivia, kaikille kohdennettuja tai niitä ei löydetä. Yksi ratkaisu voisi olla verkkopalvelu otsikolla, mitä teen, kun läheinen kuolee. Sivuille koottaisiin olemassa oleva tieto ja täydennettäisiin sitä tarvittaessa. Lisäksi sivuilta löytyisivät linkit eteenpäin. Palveluun olisi hyvä liittää myös mahdollisuudet kysyä puhelimitse ja verkon kautta kysymyksiä, joihin vastausta ei löytynyt tai jotka olivat epäselviä. Esimerkkejä tällaisesta palvelusta löytyy Britanniasta, jossa tietoa kootusti, puhelimitse ja verkon kautta tarjoaa muun muassa Bereavement Advice Centre (2013).

Britanniassa terveysministeriö on myös koonnut oppaan traumaattisen menetyksen kokeneille (Help is at Hand, 2008). Tässä oppaassa käsitellään niin traumaattista kriisiä ja sen tukea kuin käytännöllisiä asioitakin. Lisäksi annetaan laaja luettelo asiassa auttavista tahoista. Tätä opasta on jaettu terveydenhuol-

lon kautta. Oppaan tekeminen Suomessa olevista palveluista ja hoidettavista asioista, joka voitaisiin antaa poliisin, sairaalan tai kriisityön toimesta omaiselle, auttaisi alkuun asioinnissa.

Mielestäni paras ratkaisu kuitenkin olisi palveluohjauksellinen tukitaho, joka yhdistäisi henkilökohtaisen avun, verkko- ja puhelinpalvelut sekä oppaat. Apua tarvitseva saisi tiedon tällaisen palvelun olemassaolosta heti kuoleman jälkeen poliisilta, sairaalalta tai kriisityöstä, edellä mainitun oppaan lisäksi. Omainen voisi valita, miten ja mitä palvelua hän tarvittaessa käyttää. Palvelu auttaisi verkon ja puhelimen lisäksi siis myös henkilökohtaisesti. Yhdessä omaisen kanssa voitaisiin laatia juuri hänen kohdallaan hoidettaviksi tulevien asioiden listaa, täytettäisiin hämmentävät lomakkeet ja selvitettäisiin kummallinen kapulakieli. Avun antaja tietäisi missä asioinnissa ollaan menossa, eikä omaa tilannetta tarvitsisi selostaa aina uudelleen. Palvelua tarjottaisiin, kunnes omainen saa asiat hoidettua, eli tyypillisesti muutamia kuukausia. Tämä palvelu tarjoaisi kriisitilanteen psykososiaalista apua, jolla lievitettäisiin stressiä tukemalla omaisten jaksamista ja ehkäistäisiin mahdollisia psyykkisiä seurauksia, kuten masennusta. Tämän opinnäytteen perusteella tällaiselle yhden tahon palvelulle olisi selvä tilaus.

## 8.7 Jatkotutkimusaiheita

Tässä opinnäytteessä saatiin tietoa äkillisesti läheisensä menettäneiden puolisoitten, joilla oli alaikäisiä lapsia, kokemuksista käytännön asioiden hoidosta. Eroavatko lapsettomien puolisoitten kokemukset heidän kokemuksistaan? Mielienkiintoista olisi selvittää, miten lapsettomat samassa taloudessa asuneet elämänkumppanit kokevat yhteiskunnan tuen puolison kuollessa. Esimerkiksi leskeneläke on yleensä sidottu siihen, onko pariskunnalla yhteisiä lapsia. Merkitystä on myös sillä, oliko parisuhde avioliitto vai avoliitto.

Eroavatko äkillisesti läheisensä menettäneiden kokemukset kuoleman jälkeisten käytännön asioiden hoidosta niiden omaisten kokemuksista, joiden omainen kuoli pidemmän sairauden seurauksena. Millainen on heidän kokemansa avun tarve ja millaista apua he olivat saaneet? Oliko kuoleman jälkeisiin käytännön

asioihin valmistauduttu tai niistä puhuttu jo etukäteen? Näitä omaisia kohdataan sairaaloissa ja sairaalassa annetaan myös ensimmäiset ohjeet asioiden hoitoon.

Opinnäytteessä nousivat esiin myös vastaajien kokemukset asioinnista, vaikkei sitä erikseen kysytty. Vastaajien kokemuksia asioiden hoidosta voisi kartoittaa omalla tutkimuksellaan. Millaisia tunteita asiointi herätti ja kuinka he kokivat tulensa kohdatuksi asioidessaan? Kuinka koettiin hoidettavien asioiden määrä? Riittikö aika ja jaksaminen käytännön asioiden hoitoon?

### 8.8 Opinnäytteen ammatillinen merkitys

Sain tehdä opinnäytteen itseäni kiinnostavasta aiheesta, joka oli jopa syynä siihen, että lähdin opiskelemaan sosionomiksi. Opintojen kuluessa ajatus tämänkaltaisen opinnäytteen tekemisestä ei kuitenkaan ollut mielessäni. Niinpä kiitos aiheeseen päättämisestä kuuluu sitä ehdottaneelle.

Aiheen omakohtaisuus oli sekä hyöty että huomioitava tekijä. Hyötyä omakohtaisesta kokemuksesta oli, kun ei tarvinnut ryhtyä aivan tyhjästä pohtimaan, mitkä asiat vaikuttavat asiointiin ja missä pitää asioida. Olin kerännyt lähteitä tähän työhön tietämättäni jo vuosia. Vastaajien oli ehkä helpompi vastata kyselyyn, kun sen tekijänä oli joku, jolla oli asiasta myös omakohtaista kokemusta. Kysely, jossa en edes koskaan tavannut vastaajia, taas esti mahdollisen tiedostamattomankin vastaajan ohjailun. Oma kokemus piti muistaa huomioida jo lomakkeen kysymysten laadintavaiheessa ja erityisesti vastausten tulkintavaiheessa, jotta objektiivisuus oli mahdollisimman hyvä. Tästä huolimatta välillä tulkintaa tehdessäni mietin, ymmärrätkö vastaajia oikein ja esitänkö asian niin, kuin he olivat vastauksillaan tarkoittaneet. Tässä parityöskentely olisi varmasti auttanut, mutta muuten työn tekeminen yksin oli minulle sopivampi tapa työskennellä.

Tulkinnan monet mahdollisuudet saivat myös pohtimaan tutkimista yleensä. Sitä, kuinka inhimillistä se on, vaikka kuinka toimittaisiin tutkimusten ohjeiden

mukaan ja käytettäisiin menetelmiä oikein ja asiantuntemuksella. Tutkimusten tärkeyttä ja niiden mielenkiintoa tämä ei kuitenkaan vähentänyt, päinvastoin. Tajusin kuinka paljon työtä ja kiinnostusta tutkimusten tiedon synnyttäminen ja raportointi luotettavasti vaatii. Myös metodien, aineiston, validiteetin ynnä muiden vastaavien merkitys tutkimuksissa avautui uudella tavalla. Enää kiinnostavia eivät olekaan pelkästään saadut tulokset, vaan myös se, kuinka ne on saatu.

Työn kiinnostavuus takasi myös motivaation pitkässä prosessissa. Tässä prosessissa, jota piti tehdä muiden opintojen ohella, huomasin, etten ollut parhaimmillani. Halu paneutua asiaan kunnolla ja tehdä asiat mahdollisimman hyvin, ei kohdallani toiminut yhdessä Diakin aikataulujen ja ulkomaanvaihdon kanssa. Tuntui, että jouduin aloittamaan työn aina uudelleen, kun siihen paneutumiseen oli aikaa ja jaksamista. Niinpä työ valmistui vasta, kun sain keskittyä vain sen tekemiseen.

Työ toi esiin omaisten kokemuksia, jotta palveluita voitaisiin kehittää. Lopulta ehkä vähän minut yllättäen, tulokset antoivat vahvistuksen myös omalle ajatukselleni, josta olin opiskelujen kuluessa lähes luopunut, että apua käytännön asioiden hoitoon kaivataan. Saadun tiedon hyödyntämiseksi on vielä tehtävä työtä opinnäytteen valmistumisen jälkeenkin, sillä valmista ehdotusten toteuttajaa ei ole olemassa. Työn tekijänä ja valmistuva ammattilaisena koen, että minulla on mahdollisuus, ehkä myös velvollisuus, jatkaa asian esiin tuomista, jotta omaisten kriisiprosessia voitaisiin helpottaa ja tukea myös käytännön asioihin lisää apua antamalla.

## LÄHTEET

- Bereavement Advice Centre 2013. What to do when someone dies. Englantilainen verkkosivusto kuoleman jälkeen hoidettavista asioista. Viitattu 22.1.2014. <http://www.bereavementadvice.org/index.php>.
- Cullberg, Johan 1973. Psyykinen trauma. Kriisiteoriasta ja kriisipsykoterapiasta. A-klinikkasäätiön julkaisuja numero 5. Helsinki: A-klinikkasäätiö.
- Cullberg, Johan 1991. Tasapainon järkyessä. Helsinki: Otava.
- Danske Bank i.a. Pankin verkkosivut. Viitattu 21.1.2014. <http://danskebank.fi/fi-fi/Henkiloasiakkaat/Paivittaiset-rahasiat/kuolinpesat/Pages/Kuolinpesat.aspx>.
- Eläketurvakeskus 2013. Eläketurvakeskuksen verkkosivu perhe-eläkkeestä. Viitattu 16.12.2013. <http://www.etk.fi/fi/service/perhe-el%C3%A4ke/245/perhe-el%C3%A4ke>.
- Ensiohjeita hautausta järjestävälle i.a. Opas Suomen Hautaustoimistojen Liitto ry:n verkkosivuilla. Viitattu 28.10.2013. <http://www.hautaustoimistojenliitto.fi/index.php?id=13>
- Espoon seurakunnat i.a. Espoon seurakuntien sivut hautausta järjestävälle. <http://www.espoonseurakunnat.fi/web/asiointi/hautaus>.
- Ev.lut. kirkko i.a. Suomen evankelisluterilaisen kirkon verkkosivu diakoniasta. Viitattu 21.1.2014. <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp3?open&cid=Content43EA4D>.
- Haastettu kirkko 2012. Haastettu kirkko Suomen evankelis-luterilainen kirkko vuosina 2008–2011. Kirkon tutkimuskeskuksen julkaisuja 115. Viitattu 14.12.2013. Saatavissa <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=julkaisu&tit=Haastettu-kirkko>.
- Hautaustoimilaki 2003/457, 6.6.2003. Viitattu 28.10.2013. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030457>.
- Heikkilä, Tarja 2010. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Help is at Hand. 2008. A resource for people bereaved by suicide and other sudden, traumatic death. London: the Department of Health. Viitattu 22.1.2014.



<http://www.nhs.uk/Livewell/Suicide/Documents/Help%20is%20at%20Hand.pdf>.

Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hyvä tieteellinen käytäntö 2011. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan verkkosivut. Viitattu 18.11.2012.

[http://www.tenk.fi/hyva\\_tieteellinen\\_kaytanto/kaytanto.html](http://www.tenk.fi/hyva_tieteellinen_kaytanto/kaytanto.html).

Hyvinkään setlementti 2014. Yhdistyksen verkkosivut. Viitattu 15.12.2013.

<http://www.hyvinkaan-setlementti.net/>.

livonen, Miia & Mustalahti, Saara 2007. Nuoren lesken tuen tarpeet elämänhallintaan. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 25.11.2013.

<http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/17840/TMP.objres.461.pdf?sequence=2>.

Kaskinen, Hannu 2013. Perinnönjaossa voi tarvita sukuseelvitystä. Taloustaito 10, 52–54.

Kela/ muisti tueksi 2012. Kelan verkkosivut. Viitattu 20.12.2013.

<http://www.kela.fi/muistin-tueksi>.

Kela/asumisen tuet 2013. Kelan verkkosivut. Viitattu 16.12.2013.

<http://www.kela.fi/asumistuki>.

Kela/lapsilisä 2013. Kelan verkkosivut. Viitattu 16.12.2013.

[http://www.kela.fi/lapsilisa\\_maara](http://www.kela.fi/lapsilisa_maara).

Kela/tuet omaisen kuoltua 2013. Kelan verkkosivut. Viitattu 16.12.2013.

<http://www.kela.fi/omaisenkuolema>.

Kemppainen, Tuula 2007. Mitä teen kun puoliso kuolee? Nuorten leskien selviytyminen käytännön asioista. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Porin toimipaikka. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 25.11.2013.

[http://kirjastot.diak.fi/files/diak\\_lib/Pori2007/c6e79a\\_Pori\\_Kemppainen\\_5022.pdf](http://kirjastot.diak.fi/files/diak_lib/Pori2007/c6e79a_Pori_Kemppainen_5022.pdf).

Kielijelppi 2010. Helsingin yliopiston äidinkielen viestintäopas verkossa. Viitattu 6.2.2014. <http://www.kielijelppi.fi/puheviestinta/verbaalinen-viestinta>.

- Kiiltomäki, Aliisa & Muma, Päivi 2007. Tässä ja nyt. Sairaanhoidaja tekee kriisi-työtä. Helsinki: Sairaanhoidajaliitto.
- Kirkon tilastollinen vuosikirja 2013. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon tilastollinen vuosikirja 2012. Helsinki: Kirkkohallitus. Viitattu 15.12.2013.  
Saatavissa  
<http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content240FFA>.
- Koskinen, Auri & Salo, Hanna 2013. Pankki- ja vakuutusasiat kuolinpesässä - Ohjeita kuolinpesän osakkaille. Helsinki: Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE. Viitattu 16.12.2013.  
<http://www.fine.fi/index.php?item=182>.
- Kumpulainen, Riitta 2006. Konginkankaan suuronnettomuus. Tapaustutkimus psykososiaalisten tukipalvelujen toimivuudesta. Sosiaali- ja terveys- turvan selosteita 50/2006. Helsinki: Kela.
- KvantiMOTV 2013. Kvantitatiivisten menetelmien tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 18.1.2014.  
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/intro.html>.
- LähiTapiola i.a. Vakuutusyhtiön verkkosivut. Viitattu 21.1.2014.  
<http://www.lahitapiola.fi/www/Yksityisasiakkaat/Hae+korvausta/Toimintaohjeet/Henkil%C3%B6vahinko/>.
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 1999/621, 21.5.1999. Viitattu 20.1.2014.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621#L5P20>.
- Lastensuojelulaki 2007/417, 13.4.2007. Viitattu 7.2.2014.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>.
- Lastensuojelun käsikirja 2012. Sosiaaliportin verkkosivusto. Lastensuojelun käsikirja. Ehkäisevä lastensuojelu. Viitattu 7.2.2014.  
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/ehkaisevatyo/>.
- Liikennevahinkolautakunta 2013. Liikennevahinkolautakunnan verkkosivut. Viitattu 16.12.2013.  
<http://www.liikennevahinkolautakunta.fi/Guidelines.aspx>.
- Liikennevakuutuskeskus 2013. Liikennevakuutuskeskuksen verkkosivut. Viitattu 16.12.2013. <http://www.lvk.fi/fi/>.

- Maistraatti /Perukirja i.a. Maistraatin verkkosivut. Viitattu 16.12.2013.  
[http://www.maistraatti.fi/fi/Palvelut/perukirjan\\_osakastietojen\\_vahvistaminen/](http://www.maistraatti.fi/fi/Palvelut/perukirjan_osakastietojen_vahvistaminen/).
- Maistraatti 2014. Maistraattien verkkosivut. Viitattu 20.1.2014.  
<http://www.maistraatti.fi/>.
- Maistraatti/ vesiajoneuvorekisteri i.a. Maistraatin verkkosivut. Viitattu 20.12.2013.  
<http://www.maistraatti.fi/fi/Palvelut/vesikulkuneuvorekisteri/>.
- Maistraatti/Alaikäisen lapsen omaisuuden hoitaminen i.a. Maistraatin sähköinen opas vanhempien tehtävistä lapsensa edunvalvojina. Viitattu 16.12.2013.  
<http://www.maistraatti.fi/Documents/Holhoustoimi/Alaikaisen%20lapsen%20omaisuuden%20hoitaminen.pdf?epslanguage=fi>.
- Moilanen, Pentti & Räihä, Pekka 2007. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Jyväskylä: PS-kustannus, 46–69.
- Narumo, Reija 2012. Päällikkö. Suomen Mielenterveysseura SOS-kriisikeskus – Ryhmätoiminnat. Helsinki. Henkilökohtainen tiedonanto 24.10.2012.
- Narumo, Reija 2013. Päällikkö. Suomen Mielenterveysseura SOS-kriisikeskus – Ryhmätoiminnat. Helsinki. Henkilökohtaiset tiedonannot 1.10. – 15.11.2013.
- Narumo, Reija 2013a. Päällikkö. Suomen Mielenterveysseura SOS-kriisikeskus – Ryhmätoiminnat. Helsinki. Henkilökohtainen tiedonanto 7.1.2013.
- Nuoret lesket 2014. Suomen nuoret lesket ry:n verkkosivut. Viitattu 6.1.2014.  
<http://www.nuoretlesket.fi/>.
- Oikeusapu 2012. Oikeuslaitoksen verkkosivut. Viitattu 21.1.2014.  
<http://www.oikeus.fi/4313.htm>.
- Oikeusapu/Perunkirja 2012. Oikeuslaitoksen verkkosivut. Viitattu 15.12.2013.  
<http://www.oikeus.fi/49993.htm>.
- Oikeusapu/Perunkirjoituksen liitteet 2012. Oikeuslaitoksen verkkosivut. Viitattu 15.12.2013. <http://www.oikeus.fi/41430.htm>.
- Ollikainen, Teemu 2009. Tuloksellinen kriisityö. Valtakunnallisen tutkimushankkeen esittely ja tuloksellisen kriisikeskustytön periaatteet. Avustus-

toiminnan raportteja 22. Helsinki: Raha-automaattiyhdistys. Saatavissa verkkojulkaisuna.

[http://www.mielenterveysseura.fi/files/348/RAYraportti22\\_kriistyo.pdf](http://www.mielenterveysseura.fi/files/348/RAYraportti22_kriistyo.pdf).

Ortodoksinen kirkko i.a. Suomen ortodoksisen kirkon verkkosivu diakoniasta.

Viitattu 21.1.2014. <http://www.ort.fi/kirkkotutuksi/diakonia-palvelua>.

Pelastuslaki 2010/379, 29.4.2011. Viitattu 9.11.2013.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379>.

Perintökaari 1965/40, 5.2.1965. Viitattu 21.8.2013.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1965/19650040#L20>.

Perunkirjoituksen liitteet 2013. Oikeuslaitoksen verkkosivut. Viitattu 11.12.2013.

<http://www.oikeus.fi/41430.htm>.

Pohjolan-Pirhonen, Carita 2007. Kuolinviestin vieminen poliisin kanssa. Teoksessa Carita Pohjolan-Pirhonen, Kirsti Poutiainen & Helena Samulin (toim.) Kriisityön käsikirja. Käytännön opastusta kriisin kohdatessa. Helsinki: Kirjapaja.

Pojjula, Soili 2002. Surutyö. Helsinki: Kirjapaja.

Poliisi/ kuolinpesien aseet 2013. Poliisin verkkosivut. Viitattu 20.12.2013.

<http://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/pages/2488F6F73EEA6629C2256BDD002F09D2?opendocument>.

Potilasvakuutuskeskus 2012. Potilasvahinkokeskuksen verkkosivut. Viitattu

16.12.2013. <http://www.pvk.fi/fi/>.

Rossi, Jaana & Rantala-Nenonen, Katriina 2012. Sairaalassa tehtävän sosiaalityön lähtökohdista, sisällöistä ja kehittämisestä. Esitys sairaalan sosiaalityöstä. Pääkaupunkiseudun sosiaalityön kehittämiskeskus Soccan verkkosivut. Viitattu 20.1.2014.

[http://www.socca.fi/files/1871/Sairaalan\\_sosiaalityo-esitys.pdf](http://www.socca.fi/files/1871/Sairaalan_sosiaalityo-esitys.pdf).

Ruishalme, Outi & Saaristo, Liisa 2007. Elämä satuttaa. Kriisit ja niistä selviytyminen. Helsinki: Tammi.

Ryhmähenkivakuutus i.a. Työntekijäin ryhmähenkivakuutuspoolin verkkosivut.

Viitattu 15.12.2013. <http://www.trhv.fi/fi/vakuutuskuvaus/>.

Saari, Salli & Palonen, Kirsti 2009. Tsunamin psyykkisistä seurauksista selviäminen. Suomen Punaisen Ristin ammatillisesti johdettu psykologi-

- nen vertaistuki katastrofissa menehtyneiden omaisille. Loppuraportti. Helsinki: SPR.
- Saari, Salli 2008. Kuin salama kirkkaalta taivaalta. Kriisit ja niistä selviytyminen. Helsinki: Otava.
- Saari, Salli; Kantanen, Irja, Kämäräinen, Leena; Parviainen, Kaisa; Valoaho, Sari & Yli-Pirilä, Pia (toim.) 2012. Hädän hetkellä -psykkisen ensiavun opas. Helsinki: Duodecim.
- Säästöpankki i.a. Pankin verkkosivut. Viitattu 21.1.2014.  
<https://www.saastopankki.fi/laheisen-kuolema>.
- Salo, Hanna 2013. Perus- ja vertailutietoa henkivakuutuksesta opas. Helsinki: Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE. Viitattu 15.12.2013.  
<http://www.fine.fi/index.php?item=182>.
- SMS vertaistukiryhmät 2013. Suomen Mielenterveysseuran verkkosivut. Viitattu 9.11.2013. <http://www.mielenterveysseura.fi/vertaistukiryhmat>.
- Sosiaaliportti/ toimeentulotuki hautauskuluihin 2013. Sosiaaliportti.fi verkkosivusto. Viitattu 20.12.2013. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/konsultointi/aikuissosiaalityo/kysymys-vastaus/kysymykset-ja-vastaukset-aikuissosiaalityo/toimeentulotuki-hautauskuluihin#.UrRZ-fTs-0t>.
- STM 2009. Traumaattisten tilanteiden psykososiaalinen tuki ja palvelut. Opas kunnille ja kuntayhtymille. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:16. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- STM 2013. Toimeentulotuki Opas toimeentulotukilain soveltajille. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:4. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- STM/perhe-eläke 2013. Sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivut. Viitattu 20.12.2013.  
[http://www.stm.fi/toimeentulo/tuet\\_ja\\_etuudet/perhe\\_elake](http://www.stm.fi/toimeentulo/tuet_ja_etuudet/perhe_elake).
- Suomen Hautaustoimistojen Liitto ry i.a. Liiton verkkosivut. Viitattu 11.12.2013.  
<http://www.hautaustoimistojenliitto.fi/index.php?id=6>.
- Suomen Mielenterveysseura 2013. Suomen Mielenterveysseuran verkkosivut. Viitattu 10.11.2013. <http://www.mielenterveysseura.fi/>.
- Suomen virallinen tilasto: Kuolemansyyt 2012. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 20.1.2014. <http://www.stat.fi/til/ksyyt/index.html>.

- Suomi.fi, 2014. Valtionkonttorin ylläpitämät verkkosivut julkisista palveluista. Viitattu 21.1.2014. <https://www.suomi.fi/suomifi/suomi/index.html>.
- Suominen, Sauli & Tuominen, Satu 2007. Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami oy.
- Tauriainen, Anja & Tiainen, Sirja 2008. Hyvinkään setlementtiyhdistyksen asiointiapu asiakkaan oikeusturvana. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Järvenpään toimipaikka. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Saatavissa <http://www.hyvinkaan-setlementti.net/asiointiapu.htm>.
- Terveystieteiden tutkimuskeskus, 2010/1326, 30.12.2010. Viitattu 9.11.2013. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>.
- THL 2014. Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen Piste tapaturmille!- verkkopalvelu. Tilastokatsaukset. Viitattu 20.1.2014. [http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/pistetapaturmille-fi/tilastot/tilastokatsaukset](http://www.thl.fi/fi_FI/web/pistetapaturmille-fi/tilastot/tilastokatsaukset).
- Tolvanen, Ninna 2011. Kelan Vantaan Tikkurilan toimiston asiakaspalvelupäällikkö. Henkilökohtainen tiedonanto 11.11.2011.
- Trafi/ omistajan muutos 2013. Liikenteen turvallisuusviraston verkkosivut. Viitattu 20.12.2013. [http://www.trafi.fi/tieliikenne/rekisterointi/rekisteri-ilmoitukset/omistajan\\_vaihdos](http://www.trafi.fi/tieliikenne/rekisterointi/rekisteri-ilmoitukset/omistajan_vaihdos).
- Tuominen, Eila 1994. Elämänmuutos ja muutoksen hallinta. Tutkimus leskeksi jäämisen taloudellisista, terveydellisistä ja sosiaalisista vaikutuksista sekä leskeyteen sopeutumisesta. Helsinki: Eläketurvakeskus.
- Työtapaturmavakuutus 2012. Tapaturmavakuutuslaitosten liiton sivut työtapaturmavakuutuksesta. Viitattu 16.12.2013. <http://www.tvl.fi/fi/>.
- Väestörekisterikeskus 2013. Väestörekisterikeskuksen verkkosivut väestötietojärjestelmästä. Viitattu 20.12.2013. <http://www.vrk.fi/default.aspx?id=164>.
- Valtiokonttori/sotilastapaturmat 2013. Valtiokonttorin verkkosivut sotilastapaturmavakuutuksesta. Viitattu 16.12.2013. [http://www.valtiokonttori.fi/fi\\_FI/Kansalaisille\\_ja\\_yhteisoille/Korvaukset\\_ja\\_etuisuudet/Sotilastapaturmat\\_varusmies\\_ja\\_kriisinhallintatehtavissa](http://www.valtiokonttori.fi/fi_FI/Kansalaisille_ja_yhteisoille/Korvaukset_ja_etuisuudet/Sotilastapaturmat_varusmies_ja_kriisinhallintatehtavissa).
- Valvira 2013. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston verkkosivut kuolemansyyn selvittämisestä. Viitattu 20.12.2013.

[http://www.valvira.fi/ohjaus\\_ ja\\_valvonta/terveydenhuolto/kuolemans  
yyn\\_selvittaminen](http://www.valvira.fi/ohjaus_ ja_valvonta/terveydenhuolto/kuolemans<br/>yyn_selvittaminen).

Vantaa 2014. Vantaan kaupungin verkkosivut sosiaali- ja kriisipäivystyksestä.

Viitattu 21.1.2014. [http://www.vantaa.fi/fi/sosiaali-  
\\_ja\\_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/sosiaali-  
\\_ja\\_kriisipaivystys](http://www.vantaa.fi/fi/sosiaali-<br/>_ja_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/sosiaali-<br/>_ja_kriisipaivystys).

Vantaan seurakunnat 2014. Vantaan seurakuntien verkkosivut hautausta järjes-  
täväälle. Viitattu 21.1.2014.

<https://www.vantaanseurakunnat.fi/fi/kirkon-toimitukset/hautaus>.

Vantaan seurakunnat/virkatodistukset i.a. Vantaan seurakuntien verkkosivut.

Viitattu 15.12.2013.

[http://www.vantaanseurakunnat.fi/fi/yhteystiedot/keskusrekisteri/virk  
atodistukset](http://www.vantaanseurakunnat.fi/fi/yhteystiedot/keskusrekisteri/virk<br/>atodistukset).

Verohallinto/perintö 2010. Verohallinnon verkkosivut. Viitattu 20.1.2014.

<https://www.vero.fi/fi-FI/Henkiloasiakkaat/Perinto>.

Verohallinto/Perunkirja 2011. Verohallinnon verkkosivut. Viitattu 15.12.2013.

<http://www.vero.fi/fi->

[FI/Henkiloasiakkaat/Perinto/Perunkirjoitus\\_ ja\\_perukirja\(12851\)](FI/Henkiloasiakkaat/Perinto/Perunkirjoitus_ ja_perukirja(12851)).

## LIITE 1: Saatekirje

Arvoisa Suomen Mielenterveysseuran ryhmään/kurssille osallistuja!

Yllättäen tulleen surun keskellä omaiset joutuvat hoitamaan myös monia kuolemaan liittyviä käytännön asioita. Itse huomasin tämän, jäädessäni yllättäen leskeksi vuonna 2008. Osallistuessani Suomen Mielenterveysseuran kurssille tapasin toisia samanlaisen tilanteen läpikäyneitä ja heidän kokemuksensa hoidettavien asioiden paljoudesta oli samankaltainen. Jäin miettimään, pitäisikö näissä tilanteissa saada enemmän apua myös käytännön asioiden hoitoon? Tällaisia ovat mm. hautajaisjärjestelyt, perunkirjoitus, monet asioinnit esimerkiksi vakuutusyhtiön, Kelan tai työnantajan kanssa.

Omaisten kokemuksia aiheesta ei ole Suomessa juuri tutkittu. Teen Suomen Mielenterveysseuran luvalla sosionomin opinnäytetyönä tutkimusta siitä, millaista apua omaiset olivat näihin käytännön asioihin saaneet ja millaista apua he mahdollisesti olisivat kaivanneet.

Toteutan kyselyn Suomen Mielenterveysseuran ryhmissä ja kursseilla, joihin osallistuu läheisen äkillisen kuoleman kohdanneita. Vastaaminen on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Vastauksia käsitellään niin että yksittäistä vastaajaa ei voida tunnistaa. Vastauksesi on tärkeä, jotta saisimme tietoa siitä kuinka omaiset tilanteen kokevat ja tarvittaisiinko käytännön asioiden hoitoon lisää apua.

Yhteistyöstäsi jo etukäteen kiittäen!

Sosionomiopiskelija

Soile Niemi

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Helsinki

soile.niemi@student.diak.fi



## LIITE 2: Kyselylomake

**KYSELY KÄYTÄNNÖN AVUSTA ÄKILLISESTI LÄHEISENSÄ MENETTÄNEILLE**

Ohjeet vastaamiseen:

Seuraa lomakkeen ohjeita sen täyttämiseen. Tarvitessasi lisäohjeita vastaamiseen, voit kysyä niitä ohjaajalta. Palauta täytetty lomake ohjaajalle, joka toimittaa sen Suomen Mielenterveysseuran kautta opinnäytetyön tekijälle. Jos haluat lisätietoja tai antaa kommentteja kyselystä, pyydä yhteystiedot ohjaajalta.

1. Hoiditko läheisen kuolemaan liittyneitä käytännön asioita? Käytännön asioilla tarkoitetaan mm. hautajaisten järjestämistä sekä kuoleman jälkeisten käytännön asioiden hoitamista esimerkiksi pankin, Kelan jne. kanssa. Rastita sopiva vaihtoehto.

Hoiditko itse käytännön asioita:

- Kaikki tai lähes kaikki                       Osittain                       En lainkaan (siirry kysymykseen **10**, sivulla 3)

2. Alla on lueteltu erilaisia käytännön asioita ja tahoja, joiden kanssa tilanteessa voi joutua asioimaan. Rastita kaikki ne vaihtoehdot jotka hoidit ja joiden kanssa asioit.

- |                                                     |                                                         |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Hautajaiset                | <input type="checkbox"/> Lakimies tai oikeusaputoimisto |
| <input type="checkbox"/> Seurakunta/väestörekisteri | <input type="checkbox"/> Pankki                         |
| <input type="checkbox"/> Hautaustoimisto            | <input type="checkbox"/> Posti                          |
| <input type="checkbox"/> Perunkirjoitus             | <input type="checkbox"/> Kuolleen työnantaja            |
| <input type="checkbox"/> Verottaja                  | <input type="checkbox"/> Asunnon myynti                 |
| <input type="checkbox"/> Maistraatti                | <input type="checkbox"/> Vuokranantaja                  |
| <input type="checkbox"/> Vakuutusyhtiö              | <input type="checkbox"/> Poliisi                        |
| <input type="checkbox"/> Eläkeyhtiöt                | <input type="checkbox"/> Sosiaalitoimi                  |
| <input type="checkbox"/> Kela                       | <input type="checkbox"/> Sairaala                       |
- Sopimusten, kuten sähkö, puhelinliittymä tai lehdet, peruminen/ muuttaminen
- Hoidin myös muita asioita, mitä: \_\_\_\_\_
- Asioin myös kenen kanssa: \_\_\_\_\_

3. Mistä sait apua kuolemaan liittyneiden käytännön asioiden hoitoon? Rastita kaikki ne vaihtoehdot joilta sait apua.

- En keneltäkään tai mistään (Siirry kysymykseen 6, sivulla 3)
- Lähiomaisilta
- Muilta sukulaisilta
- Ystäviltä/ tuttavilta

Internetistä:

- viranomaisten sivuilta (esim. Kela)
- järjestöjen tai yhdistysten sivuilta
- keskusteluista, facebookista tms.
- muualta internetistä

- Viranomaisilta

Keneltä: \_\_\_\_\_

- Järjestöiltä tai yhdistyksiltä

Mistä: \_\_\_\_\_

- Asiantuntijoilta

Keiltä: \_\_\_\_\_

- Muualta, mistä: \_\_\_\_\_

4. Vastaa tähän, jos merkitsit useamman kuin yhden auttajan edelliseen kysymykseen.

Kirjoita edellisen kysymyksen (kysymys 3) **sinulle tärkeimmät käytännön** auttajat tärkeysjärjestyksessä alle.

Tärkein auttaja oli \_\_\_\_\_

Toiseksi tärkein auttaja oli \_\_\_\_\_

Kolmanneksi tärkein auttaja oli \_\_\_\_\_

5. Millaista apua sait käytännön asioiden hoitoon? Voit tarvittaessa jatkaa vastauksiasi erilliselle paperille.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. Olisitko tarvinnut läheisen kuoleman jälkeisten käytännön asioiden hoitoon enemmän apua?

Kyllä

En (Siirry kysymykseen 10.)

---

7. Mitä apua olisit tarvinnut?

---

---

---

---

---

8. Missä vaiheessa olisit tarvinnut apua käytännön asioiden hoitoon?

---

---

---

9. Miltä taholta olisit toivonut saavasi apua?

---

---

---

---

---

10. Läheiseni kuoli \_\_\_\_\_ kuussa, vuonna \_\_\_\_\_.



## LIITE 3: Ohjaajakirje

Ohjaajalle:

Lue saatekirja ryhmäläisille/kurssilaisille.

Jaa kysely osallistujille.

Varaa kyselyn lisäksi tyhjää paperia mahdollista lisätilan tarvetta varten. Kehota lisäpaperin pyytäjää, kirjoittamaan kysymyksen numero vastauksensa alkuun.

Yhteystietolomakkeita annetaan niille, jotka sen pyytävät.

Kirjaa seuraavat tiedot:

Ryhmän nimi: \_\_\_\_\_,

Kyselyn vastaamispäivämäärä \_\_\_\_\_

Vastanneiden lukumäärä \_\_\_\_\_ kpl

Paikalla olleiden ryhmäläisten/kurssilaisten määrä: \_\_\_\_\_ kpl.