

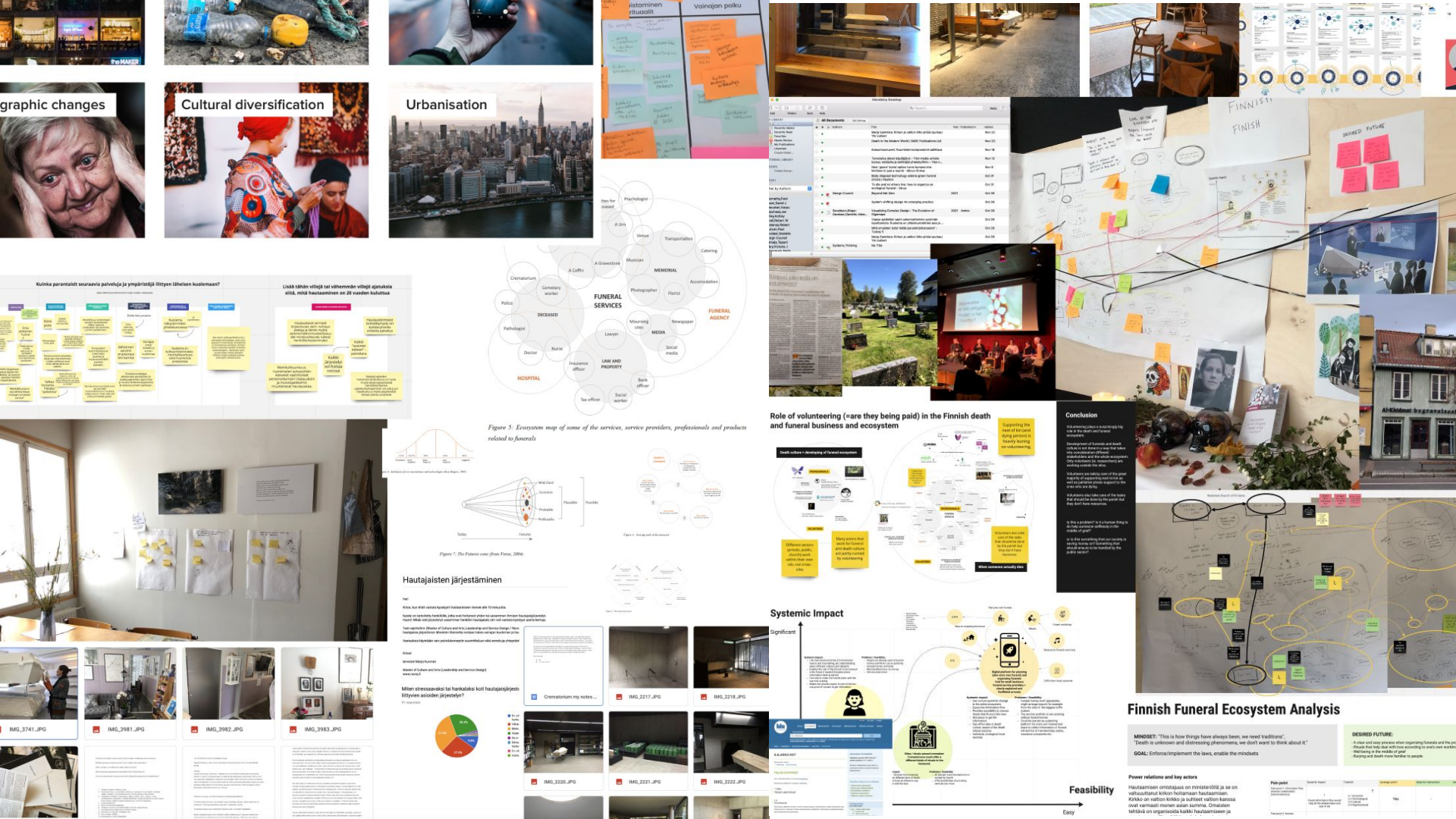
Hautaamiseen liittyvien palveluiden kehitystarpeet

Marja Kuronen

Palvelumuotoilun väitöskirjatutkija / Lapin yliopisto

Tutkija ja konsultti / Funeralab Oy

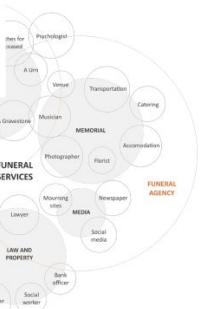
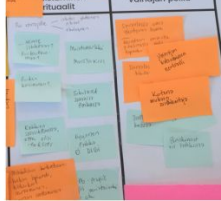
Strateginen muotoilija / Vincit Oyj



graphic changes

Cultural diversification

Urbanisation



Project Name	Start Date	End Date	Status
Project A	2023-01-01	2023-03-31	Completed
Project B	2023-04-01	2023-06-30	In Progress
Project C	2023-07-01	2023-09-30	Planned

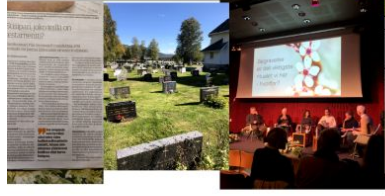
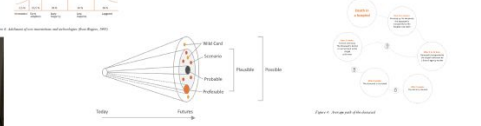


Figure 3: Ecosystem map of some of the services, service providers, professionals and products related to funerals



Role of volunteering (are they being paid) in the Finnish death and funeral business and ecosystem



Conclusion

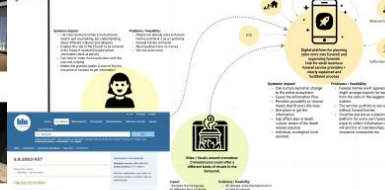


Figure 7: The Finnish case (from Paris, 2004)

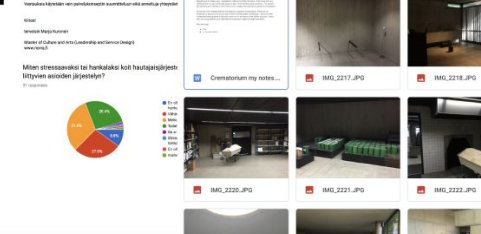
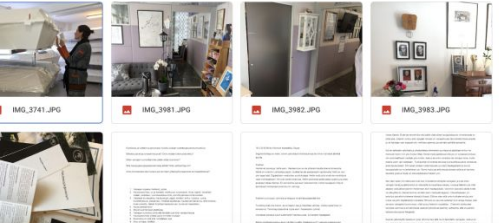
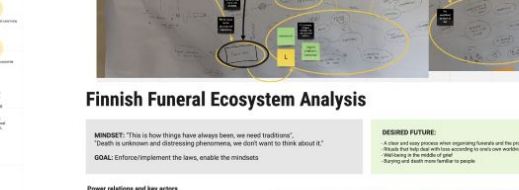
Hautausjärjestäminen

How to organize the funeral services in Finland. The text describes the process of organizing funeral services in Finland, from the initial contact with the funeral home to the final burial or cremation.

Systemic Impact



Finnish Funeral Ecosystem Analysis



Muotoilun näkökulma

- Hautaamista ja suremista on tutkittu paljon mm. historian, antropologian ja psykologian näkökulmista
- Muotoilun ja kehittämisen näkökulma ei ole ollut yhtä vahvasti edustettuna
- Palvelumuotoilun (service design) ja lähestymistapa on tulevaisuuteen suuntaava. Palvelumuotoilun tarkoituksena on tunnistaa loppukäyttäjän (omainen) tarpeet sekä kehittää palveluita ja prosesseja vastaamaan heidän tarpeitaan myös tulevaisuutta silmällä pitäen.



Kuva: Valokuvaaja Niilo Suihkun hautajaiset 1958, Ilomantsi (Ilomantsin museosäätiö)

Helsingin Sanomat
8.4.2018

Hautajaisiin osallistuu entistä vähemmän vieraita

–”Joskus ei tule ketään, mutta puheen pidän silti”, sanoo pappi.



Hautauskulttuurin murros

- Suomalainen hautauskulttuuri on melkein sama kuin ev.-lut. hautauskulttuuri ¹
- Muutokset hautaamisessa (koskien koko prosessia) hitaita vaikka esimerkiksi kirkon jäsenmäärät laskussa ²
- Ihmiset eivät osallistu enää hautajaisiin, trendi näkyvissä jo ennen koronaa ³
- Megatrendien vaikutukset (kuva seuraavassa diassa)

1) Butters, Maija. "Between East and West: A Diachronic Overview of Finnish Death Culture." *Death Studies*, vol. 41, no. 1, 2017, pp. 51-60.

2) Evankelis-Luterilainen kirkko <https://evl.fi/plus/hallinto-ja-talous/seurakuntatalous/valtionrahoitus-seurakunnille-eraiisiin-yhteiskunnallisiin-tehtaviin>

3) Helsingin Sanomat 8.4.2018 <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000005633336.html>

Individualismi



Luonnonvarojen hupeneminen ja ilmastonmuutos



Digitalisaatio



Demografiset muutokset



Monikulttuurisuus



Kaupungistuminen





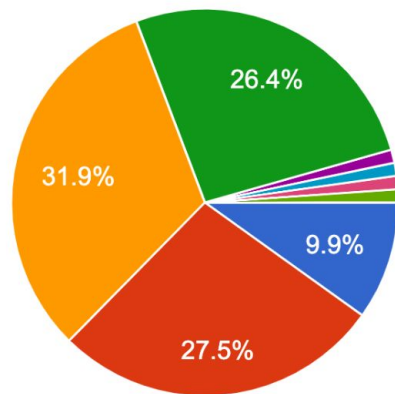
Mourners view the late Robert Sanders, whose body is on display at the Robert L. Adams funeral home in Los Angeles, from the comfort of their car.

LUCY NICHOLSON/REUTERS/LUCY NICHOLSON/REUTERS

**Miten nykyiset prosessit ja
käytännöt koetaan**

Miten stressaavaksi tai hankalaksi koit hautajaisjärjestelyt ja vainajaan liittyvien asioiden järjestelyn?

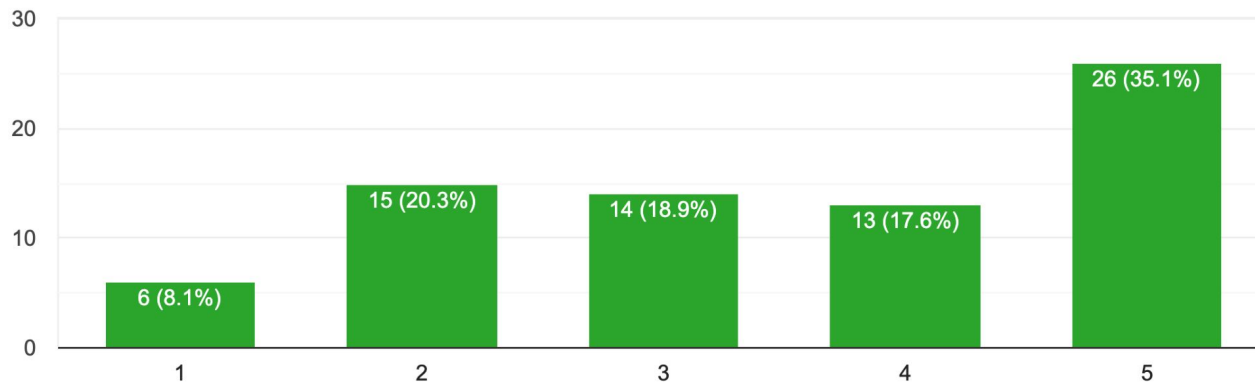
91 responses



- En ollenkaan stressaavaksi tai hankalaksi
- Vähän stressaavaksi ja hankalaksi
- Melko stressaavaksi ja hankalaksi
- Todella stressaavaksi ja hankalaksi
- Se ei ole päällimmäisenä mielessä
- Stressaavaksi mutta ei oikeastaan hankalaksi
- En ollenkaan stressaavaksi, mutta ha...
- mieheni sisarukset eivät ymmärtäneet...

Minkä arvosanan antaisit sairaalan toiminnalle läheisen kuoleman jälkeiseltä ajalta?

74 responses



Sairaalassa /saattohoitokodissa

- Kohtaamisten sattumanvaraisuus: ammattilaisten kouluttaminen
- “Mitä nyt pitää tehdä”?
- Kiire, vähäiset resurssit
- Tiedon kulku

“Liukuhihnakokemus, tympeää henkilökuntaa jotka eivät osanneet kohdata surevaa omaista.”

“Kohtaaminen hoitajan/lääkärin kanssa oli lyhyt ja jotenkin kliininen. Asia hoidettiin mutta myötätuntoa en saanut.”

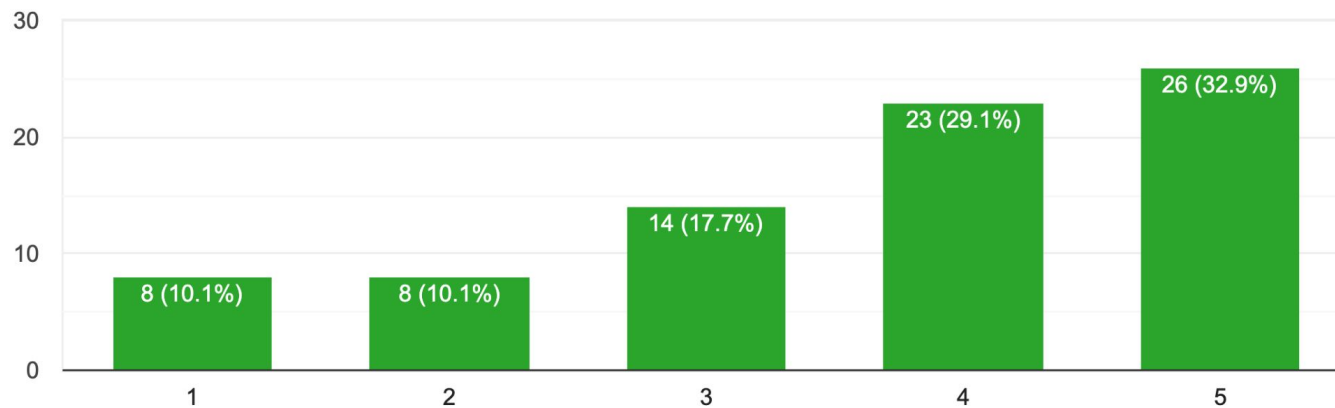
“Informatiivista, mutta saisi olla enemmän toistoa/paperisia ohjeita, asiat ei pysy mielessä sellaisessa tilanteessa.”

“Kyseessä oli pienen vauvan kuolema. Sairaalassa tuettiin asiassa lukuisin tavoin, järjestämällä kontakti surujärjestöön, soittamalla seurantasoittoja, kontaktoimalla paikallisia toimijoita omalla kotipaikkakunnalla, järjestämällä noutotilaisuus kauniisti yms. Kyseessä TAYS, mukana lastenteho-osaston ja synnyttäineiden osaston hlökuntaa sekä sairaalapastori ja sos.puolen henkilö.”

“Äitini ruumis kärrättiin liinavaatevarastoon tms. kuoleman jälkeen. Sinne saimme häntä mennä katsomaan. Se oli jotenkin karua vaikka tilaa olikin koitettu vähän laittaa nätiksi. Muuten kaikki sujui hyvin.”

Minkä arvosanan antaisit seurakunnan toiminnalle vainajaan liittyvien asioiden hoidossa?

79 responses



Seurakunta

- Ristiriitaiset kokemukset uskonottomilta
- Vain vähän joustoa
- Kommunikoinnin selkeys

“Ei kuulunut kirkkoon, joten seurakuntaa eivät kiinnostaneet myöskään omaiset”

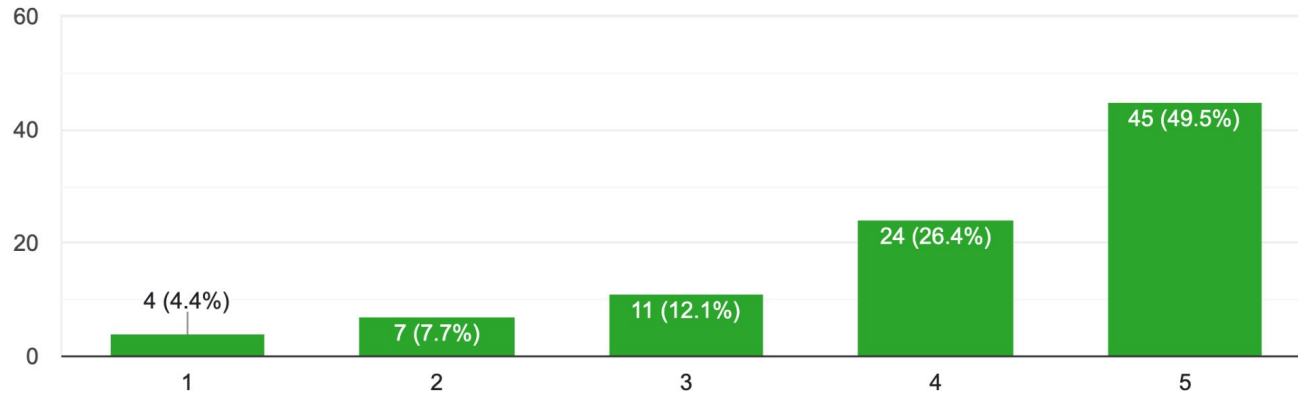
“Kankea ja vanhoillinen, kanttori ei suostunut soittamaan muuta kuin virsiä. Papin luona piti käydä henkilökohtaisesti keskustelemassa virka-aikana vaikka oli kiireitä, puhelin tai Skype ei käynyt.”

“Äitini oli onneksemme kirjoittanut mitä toivoo. Ilman tätä en olisi osannut eikä minua olisi kiinnostanut (koska en kuulu kirkkoon itse) minkään virren yms tekstin valinta. Seurakunnalla oli vain rajoitteita, ei apua valintoihin.”

“Seurakunta hoiti asiat rutiininomaisesti ja ihan hyvin. Koska asiat olivat viraston työntekijöille täysin tuttuja, he eivät aina muistaneet selittää asioita asiakkaalle. Vastasivat kuitenkin, kun kysyttiin. Erittäin paljon piti kysyä. Ilman nuorempaa kysyjää yli 80-vuotias leski olisi jäänyt ilman hänelle (mutta ei asioiden hoitamiselle) tärkeää informaatiota.”

Minkä arvosanan antaisit hautaustoimistolle?

91 responses



Hautaustoimisto

- Kokemus rahastamisesta
- Melko vähän vaihtoehtoja personointiin (+pakettiratkaisut)
- Kommunikoinnin selkeys ja kiireettömyys

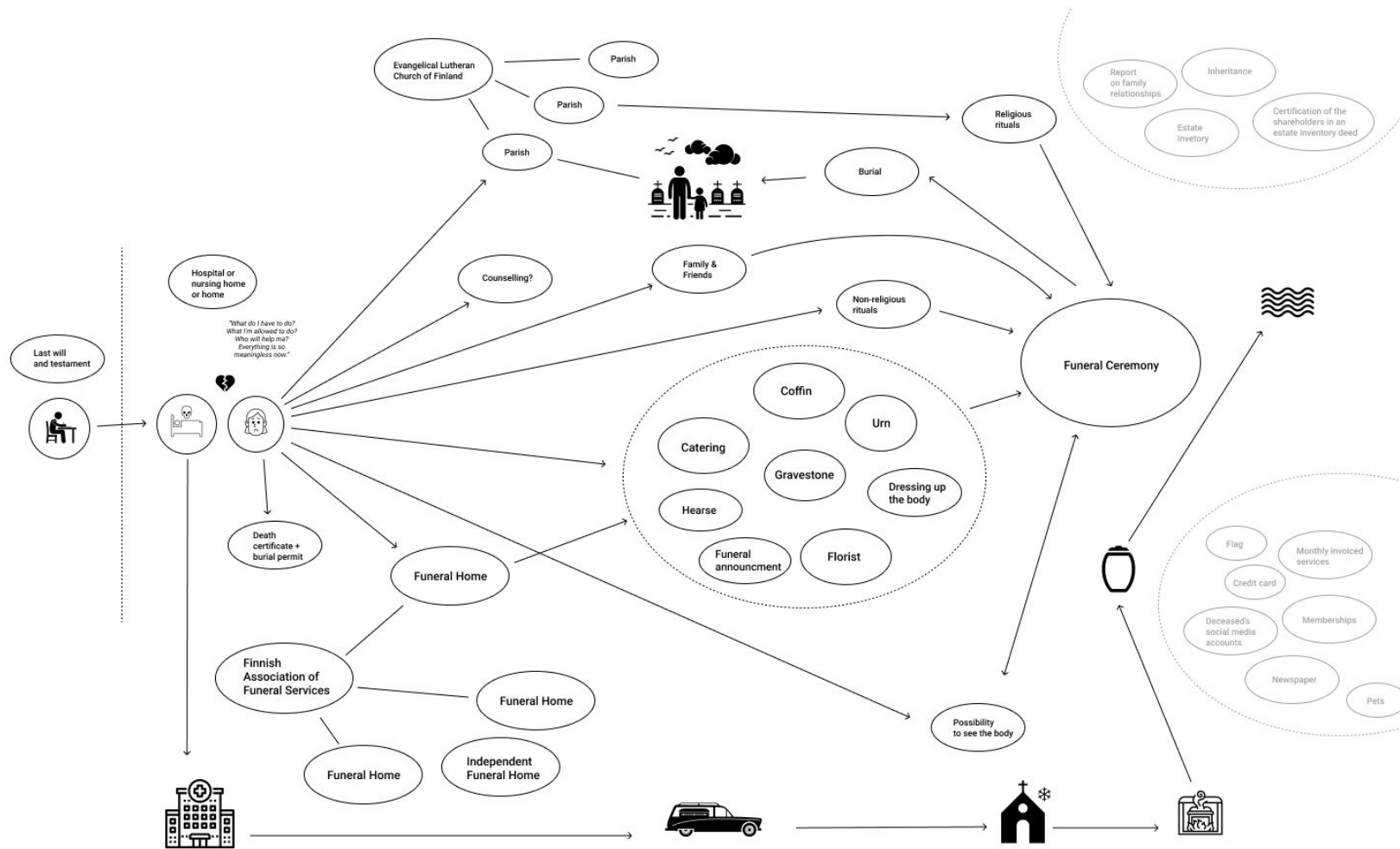
“Liian vähän vaihtoehtoja arkulle, uurnalle ja kaikelle, olin vaativa asiakas, poikkesin käytännöistä, vähän tuli rahastuksen maku, etukäteen ei kerrottu mitään hintatietoja kokonaisuudesta, esim kirkon vuokrasta, tuhkaamisesta ym.”

“Yli-innokasta rahastusta...”

“Asiallista business-toimintaa. Mutta enemmän empatiaa ja ymmärrystä omaisille kaivattiin. Kaikki niin kliinistä ja heti piti päättää arkusta, ja kumpikaan meistä ei oikein pysynyt mukana. Hieman myötätuntoa lisää toivottiin.”

*“Se just että surusta on pakotettu yksityinen, siksi mä aloin
ehkä itse olemaan vihainen siitä.*

*Kaikki olisi siinä oman tasonsa mukaisessa sokissa siinä. Ja siinä pääsisi
puhumaan kaikille. Ja sitten puhuttiin että voi voi sulla on varmaan hirveesti
järjesteltävää siinä, mutta ei tässä ollut yhtään mitään, hautaustoimisto hoitaa
kaiken. Vähän olisi toivonutkin että olisi ollut jotain,
mutta sitten sitä vaan siinä odottaa.”*



Mahdollisia kehityssuuntia

Suuria muutostrendejä

Yhtenäisestä hautauskulttuurista kohti moninaisia pirstaloituneita tarpeita

- Kirkon jäsenmäärä
- Muuttoliike Suomeen
- Moninaiset elämäkatsomukset (sekä vainajan että omaisten)

Kuluttajien vaatimus parempaan palvelukokemukseen

- Itse osallistuminen
- Yksilöllisyyden korostuminen
- Vertailu muihin palvelukokemuksiin, "elämyksellisyys"?
- Digitaaliset palvelut
- Asioinnin sujuvuus

Kestävä kehitys

- Vastaako palvelun tuottajan arvomaailma omaani?
- Ekologisuus vs. traditiot
- Kestävä kehitys on valtava megatrendi joka ei kuitenkaan noussut vahvasti haastatteluissa: luontoyhteys kylläkin
- Uudet hautaamisen tavat

Vakiintuneiden rakenteiden murtuminen?

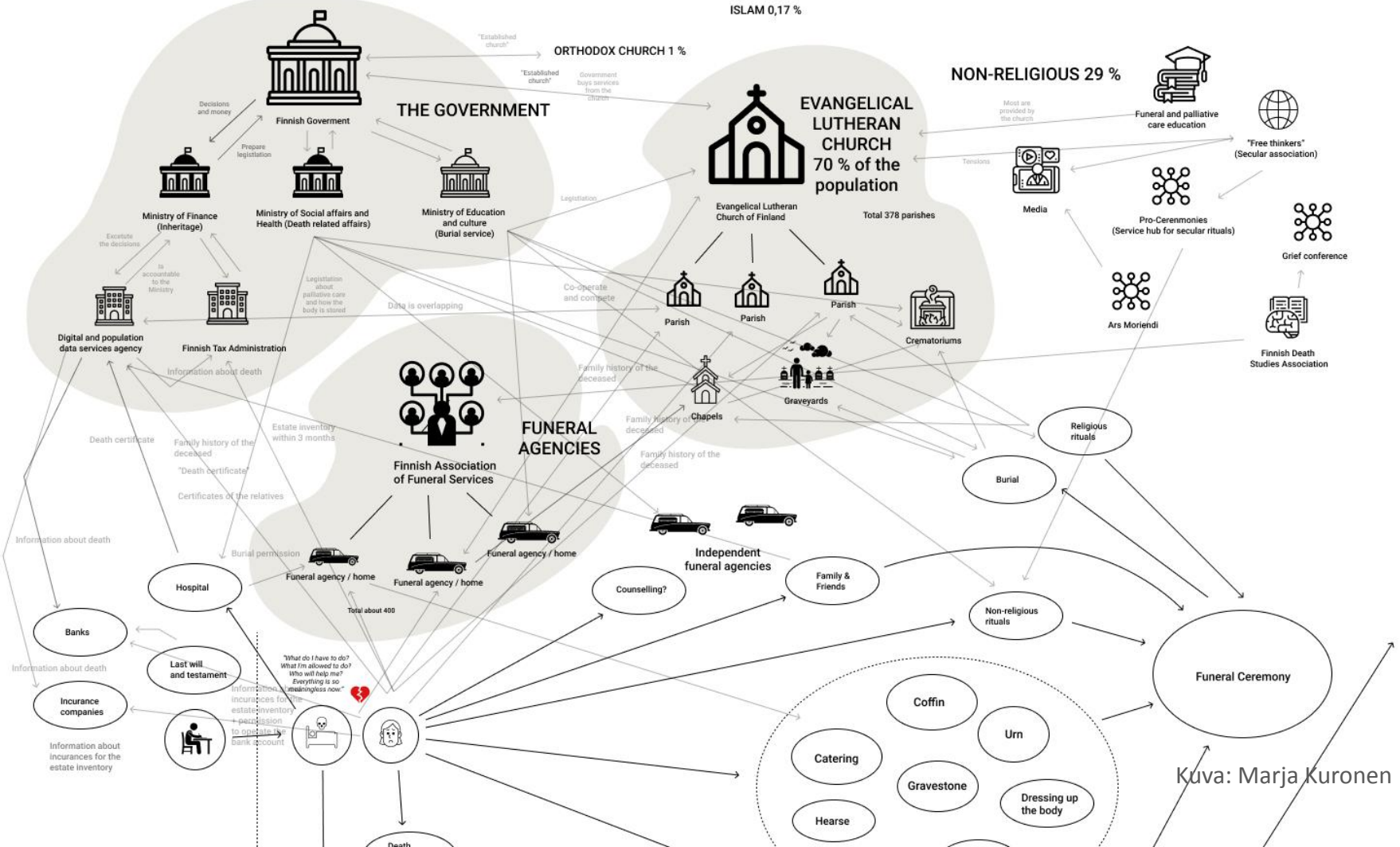
- Ostaako valtio myös tulevaisuudessa hautaamisen ev.-lut. Kirkolta? Missä asioissa srk:t joustavat ja missä eivät?
- Perinteisten hautaustoimistojen asema? Vaaditaanko muutosta, kantaako perinteet? Kilpailu digimaailmassa?
- Kilpailua ulkomailta?





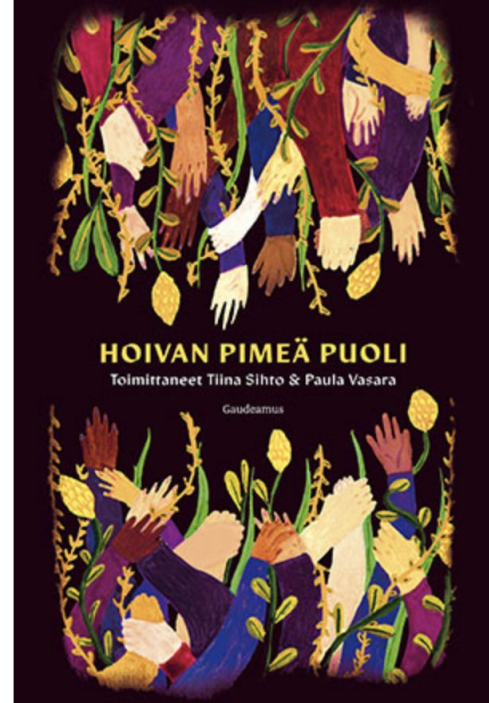
Anni 19

ISLAM 0,17 %



Kuva: Marja Kuronen

Kiitos!



Marja Kuronen



@postmortem_fi

makurone@ulapland.fi