

Pauliina Packalén

NUORTEN HENKILÖVAKUUTTAMINEN

Liiketalouden koulutusohjelma

2014

NUORTEN HENKILÖVAKUUTTAMINEN

Packalen, Pauliina
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Toukokuu 2015
Ohjaaja: Salomaa, Timo
Sivumäärä: 40
Liitteitä: 1

Asiasanat: nuoret, henkilövakuutus, vakuutusturva, sairausvakuutus, tapaturmavakuutus

Tämän opinnäytetyön aiheena oli nuorten henkilövakuuttaminen. Tarkoituksena oli tutkia nuorten tietoisuutta henkilövakuuttamisesta, kuulla heidän mielipiteitään asiasta ja saada heidät pohtimaan oman henkilövakuutusturvansa kattavuutta.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltiin lyhyesti vakuuttamisen historiaa, vakuutusyhtiöitä, riskienhallintaa sekä tapaturma- ja sairauskuluvakuutustuotteita. Teoriaosaa varten oli myös pyydetty henkilövakuutustarjous neljästä eri vakuutusyhtiöstä. Tutkimusta tukemaan saatiin OP-Pohjolta käyttöön ryhmähaastattelu, jossa nuoret kertovat näkemyksiään pankki- ja vakuutusasioista. Teoriaosion aineistoa kerättiin kirjallisuudesta, lehti-artikkeleista, Internetistä ja suoraan vakuutusyhtiöistä.

Opinnäytetyön ote on laadullinen ja tutkimushaastattelut toteutettiin käyttäen puolistrukturoitua haastattelumenetelmää. Aineiston analysoinnissa käytettiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia, jolloin teoria toimii apuna analyysin etenemisessä. Aineistosta valittiin erilaisia teemoja, ja tutkimustulokset kirjoitettiin auki siten, että kunkin teeman alle koottiin ne osat haastattelusta, joissa puhutaan kyseisestä teemasta.

Tutkimuksessa vahvistui tieto siitä, että nuoret eivät ole kovin tietoisia henkilövakuuttamisesta. Vakuutuksia pidetään myös vaikeaselkoisina, eikä niihin siitä syystä perehdytä kovin hyvin, vaikka niitä pidetäänkin tärkeänä. Henkilövakuutuksista olttiin valmiita maksamaan enemmän kuin osasin odottaa.

PERSONAL INSURANCES OF YOUNG PEOPLE

Packalen, Pauliina
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
May 2015
Supervisor: Salomaa, Timo
Number of pages: 40
Appendices: 1

Keywords: young people, personal insurance, insurance cover, health insurance, accident insurance

The purpose of this thesis was to research the personal insurance cover of young people. The main issue was to investigate what young people know about their own personal insurances, hear what are their opinions about personal insurances and make them think what kind of cover they have and if it is enough.

The theoretical part of the thesis gives a short review to history of insurances, insurance companies, risk management and accident- and health insurances. I also asked offers for personal insurances for the theoretical part. OP-Pohjola also gave one of their researches for this thesis. This research is a group interview where young people are telling their opinions of bank and insurance business. Theoretical part of the thesis is based on the literature, articles, Internet and insurance offers and conditions.

I used quality research method in this thesis, and research interviews I implemented with semi-structured questions. Collected material was analyzed by using theory driven content analysis, then theory helps with analysis. I chose different themes of material, and collected those parts of research under different themes.

The results indicate that young people are not aware what personal insurances they have. Young people also think insurances are complicated, and that's why they are not interested of taking care of their insurance cover. Still they think that personal insurances are important. Young people were ready to pay more money of personal insurances than I thought.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TUTKIMUKSEN TAVOITTEET	7
2.1	Tavoitteet	7
2.2	Tutkimusmenetelmä	7
3	VAKUUTTAMINEN JA RISKIENHALLINTA	9
3.1	Vakuuttamisen historiaa	9
3.2	Vakuutusyhtiöt ja vakuutus käsitteenä	10
3.2.1	Vakuutusyhtiöt	10
3.2.2	Vakuutuksen merkitys	11
3.3	Riski ja uhka	13
3.4	Henkilövakuutukset riskienhallinnan osana	13
4	TAPATURMA- JA SAIRAUSSKULUVAKUUTUS	15
4.1	Tapaturmavakuutus	15
4.2	Sairauskuluvakuutus	16
5	ESIMERKKEJÄ HENKILÖVAKUUTUSTURVASTA	17
5.1	Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia	17
5.2	If Vahinkovakuutusyhtiö Oy	18
5.3	LähiTapiola Keskinäinen yhtiö	18
5.4	Pohjola Vakuutus Oy	19
5.5	Yhteenveto eri tarjouksista	20
6	TUTKIMUSHAASTATTELUT	22
6.1	Tutkimuksen toteutus	22
6.2	Tutkimukset aiheesta	24
6.3	Analyysimenetelmä	26
7	HAASTATTELUT	28
7.1	Henkilövakuutus käsitteenä	28
7.2	Nuorten henkilövakuutuksista kokema hyöty	29
7.3	Henkilövakuutusten arvo	31
7.4	Julkisen ja yksityisen terveydenhuollon erot	32
7.5	Vakuutusten sisältö	33
7.6	Vakuutusasioiden hoito ja vakuutusyhtiöiden mainonta	34
8	POHDINTA	36
8.1	Tutkimuksen luotettavuus	37
8.2	Jatkotutkimusehdotuksia	37
	LÄHTEET	39
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miksi nuorten henkilövakuuttaminen on harvinaista. Miksi henkilövakuuttaminen jää usein taka-alalle muihin vakuutuksiin nähden? Henkilövakuutukset ovat edullisimpia nuorille aikuisille, joille tapaturmien aiheuttamien terveysvaikutusten ja sairastumisen riski on pienin. Kattavat henkilövakuutukset mielletään usein kalliiksi, ja lisäksi luotetaan julkisen puolen terveydenhuoltoon. Olemme Suomessa siinä suhteessa hyvässä asemassa, että meillä on julkinen terveydenhuolto, jonka piiriin jokainen kuuluu. Ketään ei jätetä oman onnensa nojaan. Toinen tosiasia on kuitenkin se, että jonot lääkärille tai muihin toimenpiteisiin ovat usein pitkiä, jolloin hoitoon pääsy ja toipuminen pitkittyvät. Yksityiseltä lääkäriasemalta taas ajan saa usein viimeistään seuraavaksi päiväksi ja jatkohoitoakin järjestyy nopeasti. Yksityiset lääkäriasemat kuitenkin laskuttavat toimenpiteistä asiakkaalta kovemman hinnan kuin julkisella puolella. Useat tutkimus- ja hoitotoimenpiteet saattavat olla hyvin kalliita. Julkisella puolella asiakas maksaa vain pienen osan kuluista. Lääkkeet ovat myös kalliita, vaikka Kansaneläkelaitos maksaakin niistä osan. Tapaturma- ja sairausvakuutukset korvaavat juuri edellä mainittuja tutkimus- ja hoitotoimenpiteitä ja lääkkeitä.

Nuorten henkilövakuuttamista, kuten henkilövakuuttamista yleensäkin, on tutkittu melko vähän. Aineistoa oli hankala löytää, ja lähes kaikki nuorten vakuuttamiseen liittyvä aineisto käsitteli kotivakuutusta ja vakuutuksia yleensä. Opinnäytetöitä nuorten vakuuttamisesta on tehty, mutta nämäkin keskittyvät yleisemmin kokonaispakettiin henkilövakuuttamisen sijaan.

Teoriaosassa perehdytään lyhyesti vakuuttamisen historiaan ja Suomen suurimpiin vakuutusyhtiöihin, sekä kerrotaan henkilövakuutusten sisällöstä. Teoriapohjana on myös neljästä eri vakuutusyhtiöstä saadut tarjoukset, sekä Pohjolan tutkimus, jossa seitsemän nuorta kertoo mielipiteitään pankki- ja vakuutusmaailmasta.

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen opinnäytetyö, jonka tarkoituksena on selvittää miksi tapaturma- ja sairausvakuutuksia pidetään tärkeänä tai vastakohtaisesti hyödyttömänä. Tässä opinnäytetyössä selvitetään johtuuko vähäinen sairausvakuu-

tusten hankkiminen niiden hinnasta, vai luottavatko ihmiset julkiseen terveydenhuoltoon niin paljon, ettei henkilövakuutuksia koeta tarpeelliseksi. Opinnäytetyössä kysytään nuorilta, mitä he vakuutukselta toivoisivat ja mistä he haluaisivat saada tietoa.

2 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET

2.1 Tavoitteet

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen opinnäytetyö, jonka tarkoituksen on tehdä selvitys aiheesta. Tarkoituksena on selvittää nuorten tietoutta henkilövakuuttamisesta ja kuulla heidän mielipiteitään vakuutustuotteiden sisällöstä. Tarkoituksena on myös saada heidät miettimään, mitä hyötyä henkilövakuuttamisesta on. Tutkimuskysymyksiäni ovat seuraavat:

- miten nuoret käsittävät termin henkilövakuutus
- pitävätkö nuoret henkilövakuutuksia tärkeänä
- mitä nuoret ovat valmiita maksamaan henkilövakuutuksesta ja vaikuttaa-ko hinta vakuutuksen ostamiseen
- mitä mieltä nuoret ovat julkisesta terveydenhuollosta verrattuna yksityiseen
- mitä henkilövakuutusten halutaan kattavan
- missä asiointikanavassa vakuutusasioita halutaan hoitaa
- mitä kautta vakuutuksista halutaan saada tietoa

2.2 Tutkimusmenetelmä

Työssä käytetään laadullisia eli kvalitatiivisia menetelmiä, ja tarkoituksena on saada lisätietoa aiheesta tilastollisen tiedon tuottamisen sijaan. Laadullisessa tutkimuksessa on oleellista tutkia käsityksiä ja kokemuksia, ei niinkään löytää oikeaa ratkaisua tutkittavaan asiaan. Laadullinen tutkimus pyrkii saavuttamaan työlle annetut tavoitteet, ja löytämään vastaukset tutkimuskysymyksiin välittömän havainnoinnin avulla.

Aineiston keräämiseen on käytetty kirjallisuutta, lehti-artikkeleja, Internetiä ja haastatteluja. Tavoitteena on haastattelujen avulla saada lisätietoa nuorten henkilövakuuttamisesta. Haastattelut antavat laajemman käsityksen aiheesta kuin pelkkä kysely. Haastattelu tähtää informaation keräämiseen ja on näin ollen päämäärähakuista ja

ennalta suunniteltua toimintaa. Haastattelu on ikään kuin haastattelijan alulle pane-
maa jutustelua, jolla on päämäärä, ja jota ohjaa ennalta suunniteltu toiminta. Haastat-
teluissa haastateltavan on mahdollista kertoa omia mielipiteitään ja muita seikkoja,
joita kysymykset tuovat mieleen. Haastateltavan on myös mahdollista pyytää tutkijaa
tarkentamaan kysymystä. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 42–43.) Tutkimusmenetelmistä
on kerrottu lisää luvussa kuusi.

3 VAKUUTTAMINEN JA RISKIENHALLINTA

3.1 Vakuuttamisen historiaa

Suojautumisen tarve erilaisten riskien varalta on aina ollut olemassa. Aikoinaan, kun sukulaissuhteet olivat tiiviitä ja suku asui lähellä toisiaan, apu oli aina lähellä. Sukulaiset auttoivat toisiaan tarpeen tullen. Myöhemmin yhteiskuntaolojen kehittyessä perhesiteet höllenisivät ja esimerkiksi työn perässä saatettiin muuttaa kauaskin sukulaisista. Tällöin vakuuttamistoiminta muutti muotoaan. Kaupallinen vakuutustoiminta on saanut alkunsa, kun varakkaat henkilöt tai liikeyritykset ovat maksua vastaan alkaneet kantaa riskejä toisten puolesta. Kumpikin toiminta-ajatus on aikojen saatossa luonut itseään uudelleen, mutta perusajatus on säilynyt samana. (Rantala & Pentikäinen 2003, 18–19.)

Vanhin henkilövakuutus on kuolemanvaravakuutus, joka oli käytössä jo Rooman vallan aikaan ajanlaskumme alussa. Tuolta ajalta on säilynyt tietoa yhdistyksistä, jotka huolehtivat muun muassa jäsentensä hautauskustannuksista. Keskiajalla henkilövakuutuksia harjoittivat ensin killat ja myöhemmin ammattikunnat, joiden pitämistä vakuutusrahastoista kehittyivät avustuskassan luonteiset yhtiöt. Eläkevakuutuksen varhaisimpia muotoja ovat taas sopimukset, joissa esimerkiksi luostari lupasi maksaa elinkautista korkoa omaisuuslahjoituksia vastaan. (Antila, Erwe, Lohi & Salminen 2005, 21.)

Ensimmäinen nykyäänkin tunnettu vakuutusyhtiö Fennia perustettiin 1882 ja pian sen jälkeen vuonna 1891 Pohjola. Pohjolan synty johti myös Kansallis-Osake-Pankin ja Suomi-yhtiön perustamiseen. 1909 perustettu Sampo alkoi myöntää myös tapaturmavakuutuksia. Vakuutusyhtiöitä alkoi pikkuhiljaa syntyä enemmän ja ulkomaiset yhtiöt poistuivat. Käytäntö oli ennen se, että kaikki vakuutukset olivat erillään ja jokaisesta perittiin oma maksu. 1940-luvulla vakuutuksia alettiin kuitenkin yhdistää, jolloin syntyivät yhdistelmävakuutukset, kuten muun muassa kotivakuutus sekä erilaiset yritys- ja eläkevakuutukset. (Rantala & Pentikäinen 2003, 30–31.)

Monet henkilövakuutukset ovat syntyneet sosiaalivakuutusten kautta. Monissa maissa, Suomi mukaan luettuna, on sairausvakuutuksien perustarve hoidettu lakisääteisel-

lä sosiaalivakuutuksella. Kirkon armeliaisuustoiminnalla sekä työnantajan velvollisuudella elättää pitkäaikainen työntekijä voidaan katsoa olevan yhteyttä lakisääteisen sairausvakuutuksen syntyyn. Vapaaehtoiset henkilövakuutukset täydentävät turvaa, jonka lakisääteinen vakuutus antaa. Keskinäisen avunannon taas voidaan katsoa jatkuvan nykyaikana esimerkiksi sairauskassojen kautta. (Jokela ym. 2013, 23.)

3.2 Vakuutusyhtiöt ja vakuutus käsitteenä

3.2.1 Vakuutusyhtiöt

Vakuutusyhtiöt jaetaan osakeyhtiöihin ja keskinäisiin yhtiöihin sen mukaan, millainen omistuspohja niillä on. Osakeyhtiön omistavat osakkeenomistajat ja keskinäisen yhtiön vakuutusnottajat. Yhtiöiden nimet ovat tarkkaan säädetyt. Osakeyhtiön nimessä pitää olla sanat ”vakuutus” ja ”osakeyhtiö”, tai vastaavasti ”oy”. Keskinäisen yhtiön nimestä taas pitää löytyä sanat ”keskinäinen”, ”vakuutus” ja ”yhtiö”. Mikäli kyseessä on julkinen osakeyhtiö tai julkinen keskinäinen yhtiö, pitää se tieto myös löytyä nimestä. Vakuutusyhtiöiden toimintaa säätelee vakuutusyhtiölaki ja vakuutusosakeyhtiöiden toimintaa myös osakeyhtiölaki. (Vakuutusyhtiölaki 521/2008, 1 §, 10 §)

Finanssialan Keskusliiton tuoreimman raportin mukaan Suomessa toimi vuonna 2013 38 vahinko- ja jälleenvakuutusyhtiötä. Suuri luku selittyy LähiTapiolan alueyhtiöillä, jotka kaikki lasketaan omaksi yhtiökseen. Vakuutusyhtiöiden vuosi 2013 oli positiivinen ja kotimaiset vakuutusmaksutulot lisääntyivät Suomessa jopa 9 prosenttia, josta vahinkovakuutuksen tulot 6 prosenttia. Myös korvauksia maksettiin 5 prosenttia edellisvuotta enemmän. Yhtiöiden vakavaraisuus säilyi hyvällä tasolla. Ainoastaan työeläkevakuutusmaksut laskivat työttömyyden kasvun vuoksi. Vapaaehtoisia tapaturma- ja sairausvakuuksia, joita tässä opinnäytetyössä käsitellään, maksettiin 447 miljoonaa euroa. Vertailun vuoksi palo- ja omaisuusvakuutuksia maksettiin 960 miljoonaa euroa. Tapaturma- ja sairausvakuutusten maksutulot kasvoivat 12 prosenttia. Osa kasvusta johtuu vakuutusmaksukorotuksista ja osa uusien vakuutusten myöntämisestä. (Finanssialan Keskusliiton www-sivut 2014.)

Pohjola Vakuutus Oy, If Vahinkovakuutusyhtiö Oy ja LähiTapiola Keskinäinen vakuutusyhtiö olivat vuonna 2013 markkinaosuudeltaan suurimmat suomalaiset vakuutusyhtiöt yli 20 prosentin osuudella. Seuraavina tulevat Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia, LähiTapiola Alueyhtiöt, A-Vakuutus Oy, Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö ja Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva. (Finanssialan Keskusliiton www-sivut 2014.)

3.2.2 Vakuutuksen merkitys

Vakuutus on menettely, jossa riski jaetaan muiden vakuutusmaksua suorittavien kanssa, ja näin ollen riski ei vaaranna kenenkään kantokykyä. Vakuutuksen on myöntänyt jokin vakuutusyhtiö, jonka korvauskyky perustuu suuren ryhmän maksamiin vakuutusmaksuihin. Vakuutus kattaa äkilliset ja ennalta arvaamattomat tapahtumat vakuutusehtojen puitteissa. Näin ollen vakuutus on otettava ennakoiden tietämättä, toteutuuko riski. Vakuutusta ei voi ottaa kyseistä vahinkoa korvaamaan enää sen jälkeen, kun vahinko on jo sattunut. Hyvän vakuutushinnoittelun lähtökohtana on se, että vakuutusmaksu vastaa riskin suuruutta. Esimerkiksi nuoren ihmisen henkilövakuutus on edullisempi kuin iäkkään. Riski tapaturmille ja sairauksille, sekä niiden vakavuudelle kasvaa iän myötä. Vakuutuksenottajan kannalta vakuutusmaksu voidaan nähdä tasaisesti jakautuvana, mahdollista riskiä korvaavana tekijänä, joka perustuu riskin todennäköisyyteen. (Rantala & Pentikäinen 2003, 60–65.)

Tutkimusten ja suunnittelun avulla kartoitetaan yhteiskunnan tarpeita ja yhteiskuntaa uhkaavia vaaroja, ja pyritään kehittämään molempia osapuolia tyydyttäviä vakuutusratkaisuja. Vakuutusyhtiöt pyrkivät aktiivisesti tarjoamaan vakuutuksia, koska tutkimusten perusteella vakuutukset jäävät varsinkin yksityistalouksilta helposti ottamatta, ellei niitä suoraan tarjota. Vakuutukset kilpailevat yksityistalouksissa jatkuvasti muiden hyödykkeiden, kuten etelänmatkojen ja kodinkoneiden kanssa. Kaikkeen ei välttämättä raha riitä. Vakuutus on jossain mielessä kuitenkin negatiivinen, vaarasta muistuttava ja epähavainnollinen ajatus, joten se on helppo jättää unholaan, ellei sitä aktiivisesti markkinoida. Vaikka kuluttajilta kysyttäessä vakuutuksia pidetään tärkeänä, jäävät ne tärkeysjärjestyksessä usein kuitenkin muiden, mieluisampien hyödykkeiden taakse. Vakuutusyhtiöt tekevät jatkuvasti markkinatutkimusta ja ovat tiiviisti yhteydessä niin asiakkaisiin kuin näitä edustaviin järjestöihin. Tarkoituksena on

luoda vakuutustuotteista asiakkaiden toiveita ja tarpeita vastaavia. (Rantala & Pentikäinen 2003, 87–88.)

Vakuutukset jaetaan kahteen ryhmään; yksityisvakuutukseen ja sosiaalivakuutukseen. Yksityisvakuutuksia ovat henkilövakuutukset, esimerkiksi tapaturma- ja sairauskuluvakuutukset, sekä vahinkovakuutukset, kuten palovakuutus. Sosiaalivakuutukseen kuuluvat eläkevakuutus, julkinen sairausvakuutus, lakisääteinen tapaturmavakuutus työntekijälle, työttömyysturva sekä ryhmähenkivakuutus työntekijöille. (Rantala & Pentikäinen 2003, 70.)

Henkilövakuutuksen ajatuksena on maksaa vakuutusmaksuja ja näin ollen jakaa itsensä kohdistuvien riskien kantokyky muiden kanssa. Henkilövakuutukset kattavat henkilölle sattuneet tapaturmat, sairauden hoitokulut, työkyvyttömyyden, kuoleman ja pysyvät tapaturman aiheuttamat haitat. (Antila ym. 2005, 19–20.)

Yleensä tapaturmavakuutus myönnetään ilman lisäselvityksiä, mutta sairausvakuutusta haettaessa hakijan pitää täyttää terveys selvitys. Näin ollen vakuutusyhtiö pystyy rajaamaan jo olemassa olevien vikojen ja vammojen hoitokulut korvattavuuden ulkopuolelle. Tämä perustuu juuri siihen, että vakuutukset ovat nimenomaan ennalta varautumista. (Piiparinen 2007, 40.)

Tapaturma- ja sairausvakuutukset kattavat yleensä tutkimus-, hoito- ja lääkekuluja, eli esimerkiksi lääkärikäyntejä, reseptillä haettuja lääkkeitä, leikkauksia sekä röntgen- ja magneettikuvauksia. Eri yhtiöiden tuotteista riippuen saattaa vakuutus kattaa myös fysioterapiaa, lääkinnällisiä apuvälineitä sekä muita välillisesti tapaturman tai sairauden hoitoon liittyviä kuluja. Tapaturmavakuutukset ovat usein omavastuuttomia, eli kaikki vahinkoon liittyvät kulut korvataan alusta asti. Sairausvakuutuksissa taas on usein omavastuu, jolloin kuluja aletaan korvata vasta omavastuusuuden täyttyä. Pari vuosikymmentä taaksepäin trendinä on ollut omavastuuttomat sairausvakuutukset, mutta 2000-luvun tullessa vakuutusyhtiöt alkoivat käyttää sairausvakuutuksissaan omavastuuta. Henkilövakuutustuotteet uudistuvat samalla tavoin kuin muutkin tuotteet, ja pyrkivät olemaan samaan aikaan kannattavia sekä vakuutusyhtiölle että asiakkaalle. (Pekkarinen 2010, 60–62, Pohjolan www-sivut.)

3.3 Riski ja uhka

Riski on vaara, yllättävä tapahtuma, joka kielteisessä mielessä toteutuessaan estää jonkin päämäärän saavuttamisen. Riskin synonyymeja voivat olla esimerkiksi vahingonvaara tai vahingonuhka. Arkikielessä riski taas nähdään vaarana ja epätietoisuutena, joka liittyy onnettomuuden mahdollisuuteen. Riskin suuruus perustuu riskin todennäköisyyteen ja laajuuteen, jotka yhdessä ratkaisevat sen, miten riskiltä pyritään välttymään. Riski ei ole sama kuin uhka. Uhka on asia, jonka riski muodostaa tekiäjien muuttuessa. Riskejä otamme jokapäiväisessä elämässämme. Riski on ylittää junaraide autolla katsomatta sivuilleen, mutta uhan muodostaa sieltä samalla hetkellä tuleva juna, joka osuessaan aiheuttaa vahinkoa sekä autolle, että kuljettajalle. Samalla tavalla on riski juosta liukkaalla kadulla. Vahingon sattuessa tapaturmavakuutus on riskienhallintaa, joka siirtää kaatumisesta aiheutuneiden vammojen hoitokulut vakuutusyhtiölle. (Santanen, Laitinen, Kekäle 2002, 41–42.)

Vakuutukset ovat riskienhallintaa siltä osin, että riskin käytyä toteen talous ei kärsi tapahtuneesta. Riski on edelleen vakuutuksenottajalla, eikä vakuutus suojaa riskeiltä, mutta se kattaa kuluja riskin käytyä toteen. Mikäli riskeiltä haluaa suojautua, on keksittävä toimenpiteitä, joilla riski pienenee. Poistamalla tai pienentämällä riskiä voi siis alentaa riskin mahdollisuutta ja siitä johtuvia kustannuksia. (Santanen ym. 2002, 27, 31.)

3.4 Henkilövakuutukset riskienhallinnan osana

Henkilövakuuttamisen tarkoituksena on vakuutuksellisin keinoin varautua yksityishenkilöön kohdistuviin riskeihin. Tässä yhteydessä riskillä tarkoitetaan vakuutetun tahtomatta sattuvaa, ennalta arvaamatonta taloudellista rasitetta tai fyysistä muutosta, joka vaatii hoitoa. Tällaisia riskejä ovat muun muassa sairastuminen, tapaturmat, työkyvyttömyys tai kuolema. (Jokela ym. 2013, 23.)

Tekemällä vakuutuksen ja maksamalla laskun vakuutusyhtiölle, on mahdollista suojautua taloudellisesti henkilöriskeiltä. Kuitenkaan kaikilta riskeiltä ei aina voi suojautua. Kattavan vakuutuksen saaminen vaatii selvityksen terveydentilasta ja huonon terveydentilan omaavalle ei vakuutusta välttämättä myönnetä. Myös raha saattaa tul-

la vastaan, sillä esimerkiksi laaja työkyvyttömyysvakuutus on melko kallis. Tällöin suojautumistarve on olemassa, mutta siihen ei välttämättä ole varaa. Kaikkia henkilöriskejä ei myöskään tunneta yleisesti tai sosiaaliturvan uskotaan kattavan ne, ja näin ollen jätetään suojautumatta riskeiltä. (Jokela ym. 2013, 62.)

4 TAPATURMA- JA SAIRAUSKULUVAKUUTUS

4.1 Tapaturmavakuutus

Tapaturman määrittely ja erityisehdot vaihtelevat hieman yhtiöittäin, mutta yleisimmän määritelmän mukaan tapaturma on äkillinen, ulkoinen, ruumiinvamman aiheuttama tapahtuma, joka sattuu vakuutetun tahtomatta. Äkillisyydellä tarkoitetaan sitä, että vamma syntyy lyhyen ajan sisällä. Esimerkiksi pitkäaikaisen rasituksen aiheuttamat vammat eivät ole tapaturmia. Ulkoisuus tarkoittaa, että tapaturmaan täytyy liittyä jokin ulkoinen tekijä, esimerkiksi kaatumisessa kova pinta, johon polvi osuu ja aiheuttaa vamman. Ruumiinvamman aiheuttama vamma taas on fyysinen, ulkoinen vamma. Esimerkiksi psyykkiset traumat eivät kelpaa tapaturman määritelmään. Viimeinen tapaturmaksi määrittävä tekijä on se, että tapaturma sattuu vakuutetun tahtomatta. Esimerkiksi kiukuspäissään seinään lyöty, ja siitä murtunut nyrkki ei ole tapaturma. (Jokela ym. 2013, 180–181.)

Tapaturmavakuutus koostuu eri osista. Oleellisimpana voidaan mielestäni pitää hoitokorvausta. Hoitokorvauksen lisäksi vakuutukseen voi liittää kuolinkorvauksen, haittakorvauksen sekä päiväraha korvauksen. Hoitokorvaus kattaa lääkärin tutkimuksia ja hoitoja sekä mahdollisesti myös esimerkiksi fysikaalista hoitoa. Vakuutuksen sisältö ja ehdot vaihtelevat yhtiöittäin. Kuolinkorvaus maksaa määrätylle edunsaajalle kuolinkorvauksen vakuutusmäärän vakuutetun kuollessa tapaturmaisesti. Haittakorvaus maksetaan vakuutetulle itselleen haitan vakavuuden mukaan. Haittaluokitus taulukon on laatinut terveystieteiden ministeriö. Päiväraha korvaus voi olla joko suhteessa haittakorvaukseen tai vaihtoehtoisesti vapaasti valittavissa. Korvaus on usein melko vaatimaton, esimerkiksi 10–20 euroa päivässä, ja sen tarkoitus onkin tukea tapaturman aiheuttamien ylimääräisten kulujen kattamisessa sen sijaan, että se takaisi vakuutetulle taloudellisen turvan. (Jokela ym. 2013, 183–185.)

Tapaturmavakuutus ei missään tilanteessa korvaa sairauden hoitokuluja, joten vakuutusehdot tapaturman määritelmästä kannattaa aina lukea kunnolla. Tapaturmavakuutus ei myöskään kata monia urheilulajeja eikä muita vaarallisia lajeja. Laajennuksen voi vakuutukseen saada, mutta se maksaa huomattavasti tavallista tapaturmavakuutusta enemmän. Vakuutuksen voi ottaa myös kattamaan pelkästään vapaa-ajan tapa-

turmia tai vaihtoehtoisesti vakuutus voi olla täysajan tapaturmavakuutus. Ehdot kannattaa selvittää aina vakuutusyhtiöstä. (Petäinen 2010, 35.)

4.2 Sairauskuluvakuutus

Sairauskuluvakuutus, sairaanhoitovakuutus, terveysvakuutus, hoitokuluvakuutus - rakkaalla lapsella on monta nimeä. Tässä työssä käytetään nimitystä sairauskuluvakuutus, kuten kirjallisuudessakin käytetään puhuttaessa tämän tyyllisestä vakuutuksesta.

Sairauskuluvakuutuksen ideana on ostaa vakuutus, joka korvaa eri sairauksista johtuvia tutkimus-, hoito- ja lääkekuluja. Sairauskuluvakuutus takaa usein nopean pääsyn kalliille erikoislääkärille ja kattaa kulut myös siltä osin kuin yleinen sairausvakuutus tai muut lakisääteiset vakuutukset eivät kata. (Jokela ym. 2013, 163–164.)

Sairauskuluvakuutus kattaa niin pienempiä ohi meneviä sairauksia kuin kroonisiakin sairauksia. Vakuutuksen myöntäminen perustuu vakuutetun antamaan selvitykseen omasta terveydentilastaan. Aikaisemmin ilmenneet sairaudet tai niiden oireet rajataan useassa tapauksessa pois vakuutuksesta joko pysyvästi tai määräajaksi. Mikäli sairauksia, vikoja ja vammoja on vakuutuksenhakijalla useampia, on mahdollista, ettei vakuutusta suuren riskin vuoksi myönnetä lainkaan. Myös lähivuosina sairastettu syöpä, vakavat mielenterveysongelmat ja muut vakavat sairaudet estävät vakuutuksen saamisen. Jokaisen terveydentila on yksilöllinen ja terveys selvityksen käsittelyyn osallistuu haastavissa tapauksissa useampiakin ihmisiä, jolloin päätös on mahdollisimman tasapuolinen. Vakuutusyhtiöt eivät vakuutusta myönnettäessä halua tietää kaikki elämän aikana sairastettuja vaivoja, vaan kysyvät lähimenneisyydessä ilmenneitä ongelmia. Esimerkiksi lapsena sairastetut korvatulehdukset eivät rajoita nuoren vakuutuksen hankkimista. (Piiparinen 2007, 40; Pekkarinen 2010, 40.)

Eri vakuutusyhtiöt tarjoavat hyvin erilaisia sairauskuluvakuutuspaketteja. Seuraavassa kappaleessa on kerrottu eri yhtiöiden tarjoamista vakuutuksista, kun kävin esittämässä kiinnostukseni sairauskuluvakuutuksen hankintaan.

5 ESIMERKKEJÄ HENKILÖVAKUUTUSTURVASTA

5.1 Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia

Fennia ei myönnä pelkkää sairauskuluvakuutusta, vaan sen saa kotivakuutuksen yhteydessä. Fennialla on nuorille tarjolla oma pakettinsa, joka sisältää koti- ja matkavakuutuksen, mutta myöskään tähän pakettiin ei saa liitettyä sairauskuluvakuutusta. Ensin pitää siis laskea tarjous kotivakuutuksesta, jonka jälkeen voidaan siirtyä sairauskuluvakuutukseen. Kotivakuutuksen hinnaksi tuli 133,93 euroa ja matkavakuutusten 159,31 euroa. (Tarjous saatu Fenniasta, Fennian www-sivut.)

Fennian tarjosi minulle Vapaa-ajan tapaturmavakuutusta, jossa hoitokuluja korvataan 17 000 euroa tapaturmaa kohti. Omavastuu tapaturmissa on nolla euroa. Tapaturmavakuutukseen sisältyy tapaturmaisen pysyvän haitan turva 200 000 euroa sekä tapaturmaisen kuoleman turva 5 000 euroa. Tapaturmavakuutuksen voi valita joko täysajan tapaturmavakuutuksena tai vapaa-ajan tapaturmavakuutuksena. Tapaturmavakuutuksilla ei ole päättymisikää. Fysioterapiaa korvataan leikkaus- ja kipsaushoidon jälkeen. Vapaa-ajan tapaturmavakuutuksen hinnaksi tuli 124,32 euroa. (Tarjous saatu Fenniasta, Fennian www-sivut.)

Tämän lisäksi minulle tarjottiin Sairausturva-vakuutusta, joka kattaa 17 000 euroon asti sairauden hoitokuluja sairautta kohti ja omavastuu on sairauksissa 10 % vahingon määrästä, vähintään kuitenkin 134 euroa sairautta kohti. Eli jokainen sairaus tai tapaturma korvataan 17 000 euroon asti omavastuulla vähennettynä. Vakuutus kattaa tutkimus-, hoito- ja lääkekuluja, sekä fysioterapiaa ainoastaan muutamissa poikkeustilanteissa. Myös psykoterapiaa korvataan välittömästi sairaanhoitona annettuna maksimissaan 12 tuntia vakuutuksen voimassaoloaikana. Tapaturman jälkeen korvataan ensimmäinen ortopedinen sidos, kuten tukipohjalliset, mutta sairaudesta johtuvia apuvälineitä ei korvata, ellei sillä korvata menetettyä tai heikentynyttä elintoimintoa. Sairaalan hoitopäivämaksuja korvataan 43 euroa vuorokautta kohti. Sairausturva-vakuutus päättyy 65-vuotiaana. Sairausturva-vakuutuksen hinta on 100,38 euroa. Tapaturmavakuutus on siis kalliimpi kuin sairauskuluvakuutus, jonka arvelen johtuvan korkeasta 200 000 euron haittakorvauksesta. Fennian koko tarjouksen vuosimaksuksi tulee 517,94 euroa. (Tarjous saatu Fenniasta, Fennian www-sivut.)

5.2 If Vahinkovakuutusyhtiö Oy

Ifissä suositeltiin ottamaan samalla tarjous myös kotivakuutuksesta, jolloin sairauskuluvakuutuksen sai 30 % edullisemmin. Tarjous sisältää siis kotivakuutuksen, jonka hinnaksi tuli 163,53 euroa ja lisäksi mukaan laskettiin ulkomaanmatkoilla voimassa oleva matkustajavakuutus hintaan 80,99 euroa. (Tarjous saatu Ifistä.)

If Henkilövakuutus sisältää turvan hoitokulujen varalle sekä sopeutumisturvan. Sopeutumisturva korvaa 5 000 euroa kertakorvauksena, mikäli asiakkaalla diagnosoidaan jokin vakava sairaus tai vamma, joka kuuluu tämän turvan piiriin, kuten esimerkiksi pahanlaatuinen kasvain tai sydäninfarkti. Sairauksien ja tapaturmien hoitokuluja vakuutus kattaa 60 000 euroon asti ja omavastuu on vuodessa 150 euroa. Ensin minulle ehdotettiin 500 euron omavastuuta, jota pidin liian suurena. 60 000 euroa sisältää sekä tapaturmat, että sairaudet ja päättyy 75-vuotiaana. Sairaalan hoitopäivämaksuja korvataan 67 euroa vuorokautta kohti. If Henkilövakuutus kattaa tapaturman jälkeen ensimmäisen lääkinnällisen tukiväliseen. Muutoin vakuutus ei kata parantumista tukevia terapioita. Fysikaalista hoitoa korvataan ainoastaan tapaturman leikkaus- tai kipsaushoidon jälkeen. Lisäksi vakuutukseen suositeltiin pysyvän haitan turvaa 80 000 euron vakuutusmäärällä sekä kuolemantapausturvaa eli henkivakuutusta 10 000 euron vakuutusmäärällä. Henkilövakuutuspaketin hinnaksi tuli 331,21 euroa, joten koko paketin hinta olisi 547,90 euroa. (Tarjous saatu If:istä, If:in www-sivut.)

5.3 LähiTapiola Keskinäinen yhtiö

LähiTapiolasta saa sairauskuluvakuutuksen vaikka koti ei olisi vakuutettuna heillä. Tarjoukseen kuitenkin laskettiin myös kotivakuutus, sekä matkavakuutukset. Koti-irtaimiston arvo määräytyy neliöiden perusteella ja omaan 40,5 neliön asuntooni irtaimiston arvoksi tuli noin 41 000 euroa. Kotivakuutukseen laajennettiin matkatavarat 0 euron omavastuulla. Matkustajaturva on voimassa koti- ja ulkomaanmatkoilla. Koti- ja matkavakuutukset maksavat vuodessa yhteensä 160,26 euroa. (Tarjous saatu LähiTapiolasta, LähiTapiolan www-sivut.)

Sairauskuluvakuutus sisältää Tapaturman hoitokuluturvan sekä Sairauden hoitokuluturvan. Molemmille on omat vakuutusmääränsä ja omavastuukäytäntönsä. Tarjoukseeni valittiin turvaa tapaturmille 10 000 euroa tapaturmaa kohden. Omavastuuta ei tässä turvassa ole ja se on voimassa 100 ikävuoteen asti. Sairauden hoitokuluturva kattaa hoitokuluja vakuutuksen voimassaoloaikana 55 000 euroon asti ja omavastuu on 100 euroa, ja 10 % tämän ylittävistä kuluista kalenterivuotta kohden. Eli mikäli kulut eivät kalenterivuoden aikana ylitä 1 000 euroa, ei 10 prosentin lisäomavastuuta tarvitse maksaa. Sairaalan hoitopäivämaksuja korvataan 100 euroa vuorokaudessa. Sairauden hoitokuluturva päättyy 80-vuotiaana. Lisäksi vakuutukseen liitettiin Haittakorvaus 200 000 euroa ja kuolinturva 5 000 euroa. (Tarjous saatu LähiTapiolasta, LähiTapiolan www-sivut.)

LähiTapiolan vakuutus noudattaa samaa kaavaa kuin Fennian ja Ifinkin vakuutukset. Toipumista tukevia terapioida ei vakuutuksesta korvata. Fysikaalinen hoito korvataan tapaturman leikkaus- tai kipsaushoidon jälkeen, kuten Fenniassa ja Ifissäkin. Henkilövakuutuspaketin hinnaksi tuli 230,78 euroa. Yhteensä vuosimaksu olisi siis 391,04 euroa. (Tarjous saatu LähiTapiolasta, LähiTapiolan www-sivut.)

5.4 Pohjola Vakuutus Oy

Pohjolan tuote poikkeaa muista saamistani tarjouksista melko paljon. Terveysvakuutus ei ole hinnaltaan sidottu kotivakuutukseen. Minulle kerrottiin kuitenkin, että nuorille on tarjolla Easy-paketti, joka sisältää kotivakuutuksen, omavastuuttoman tapaturmavakuutuksen, joka kattaa tapaturman hoitokuluja 8 500 euroon asti tapaturmaa kohden, sekä matkustaja- ja matkatavaravakuutuksen. Easy-paketin hinta on 150,05 euroa vuodessa. (Tarjous saatu Pohjolasta, Pohjolan www-sivut.)

Terveysvakuutus kattaa tapaturman ja sairauden hoitokuluja 200 000 euroon asti vakuutuksen voimassaoloaikana ja omavastuun saa valita itse. Omavastuuvaihtoehtoja oli nollassa erosta ylöspäin ja itse valitsin 100 euron omavastuun mietittyäni 50 euron ja 100 euron välillä. 100 euroa on tämän vertailun kannalta omasta mielestäni paras. Sairaalan hoitopäivämaksut korvataan ilman euromääräistä ylärajaa. Omavastuu maksetaan kerran vuodessa ja turva päättyy 100-vuotiaana. Vakuutuksen sisältöön saa vaikuttaa melko paljon itse. Hoitoturva kattaa tutkimus-, hoito- ja lääkekulut. Li-

sähoitoturvista sai valita haluamansa. Vaihtoehtoja olivat tuki- ja liikuntaelinterapia, toiminnallinen terapia, psykoterapia, kotisairaanhoido, kotiapukulut, erityiskulut, kodin muutostyökulut ja saattohoito. Valitsin tuki- ja liikuntaelinterapian korvaamaan esimerkiksi fysioterapiaa, kiropraktikkaa ja naprapaattia, toiminnallisen terapian korvaamaan puhe- ja toimintoterapiaa sekä erityiskulut, joka korvaa lääkinnälliset apuvälineet kuten tukipohjalliset, kosmeettisen haitan korjaukset ja ravitsemusterapian. Lisäturvat korvataan lääkärin läheteestä ja omassa vakuutuksessani ilman omavastuuta. Vakuutusmääräksi lisäturville valittiin 20 000 euroa kutakin turvaa kohden. Vakuutukseen liitettiin myös hammasturva tapaturmille ilman omavastuuta 30 000 euron vakuutusmäärällä. Hammasturvan olisi voinut valita kattamaan myös hammas-sairaudet. Lisäksi sain tarjouksen Toimeentulovakuutuksesta, joka sisältää pysyvän haitan turvan 200 000 euron vakuutusmäärällä ja tapaturmaisen kuoleman turvan 10 000 euron vakuutusmäärällä. Terveysvakuutuksen hinnaksi tuli 180,13 euroa ja Toimeentulovakuutuksen hinnaksi 29,55 euroa. Yhteensä Easy-paketti ja henkilövaakuutukset maksaisivat 359,73 euroa. (Tarjous saatu Pohjolasta, Pohjolan www-sivut.)

5.5 Yhteenveto eri tarjouksista

Fennian tuote on hyvä suuremmissa ja paljon tutkimuksia ja hoitoa vaativissa tapauksissa. Mikäli asiakas käyttää lääkäripalveluja lähinnä flunssakuumeeseen tai muihin lyhytaikaisiin ja ohimeneviin, vähän hoitoa vaativiin sairauksiin, vakuutuksesta ei makseta juurikaan korvauksia, koska usein lääkärikäynti ja antibioottikuuri jäävät omavastuurajan alle. If, LähiTapiola ja Pohjola taas perivät omavastuuta vuoden ajalta, joten mikäli lyhytaikaisia sairauksia on useita, ylittävät ne omavastuun ja korvausta aletaan maksaa. Itse pidän enemmän vuosittaisesta omavastuusta kuin sairauskohtaisesta, koska haluan korvausta myös pienemmistä sairauksista, jos niitä tulee useampia vuoden aikana. Pohjolan vakuutus eroaa muista melko paljon, koska sen henkilövakuutustuotteessa on korkeammat vakuutusmäärät ja sen sisältöön pääsee itse vaikuttamaan.

Yhteisiä tekijöitä edellä mainituissa tarjouksissa:

- Kaikki yhtiöt vaativat terveystarkastuksen ennen sairausvakuutuksen myöntämistä.
- Vakuutukset eivät ole voimassa seuran harjoituksissa tai otteluissa, mutta tällainen urheilulaajennus on lisämaksusta mahdollista saada.
- Vakuutukset eivät kata riskialttiita lajeja, kuten laskuvarjohyppyä, ilman lisäturvaa.
- Matkakuluja korvataan lähinnä tapaturmissa.

Alla olevaan taulukkoon on kerätty helposti vertailtavaa tietoa vakuutuksista.

Taulukko 1. Vakuutustuotteiden vertailu.

	Fennia	If	LähiTapiola	Pohjola
Voimassaoloikä				
-tapaturmat	ei päättymisikää	75	100	100
-sairaudet	65	75	80	100
Vakuutusmäärä		60 000		200 000
-tapaturmat	17 000	yhteinen	10 000	yhteinen
-sairaudet	17 000	vakuutusmäärä	55 000	vakuutusmäärä
Omastuu	84 € / tapahtuma	150 € / vuosi	100 € + 10 % / vuosi	100 € / vuosi
Sairaalapäivät	max. 43 €	max. 67 €	max. 100 €	ei ylärajaa
Fysioterapia	ei korvata, muutama poikkeusta lukuun ottamatta	tapaturman leikkaus- tai kipsaushoidon jälkeen	tapaturman leikkaus- tai kipsaushoidon jälkeen	lääkärin katsoessa välttämättömäksi
Toipumista tukevat terapiat	psykoterapiaa 12 h voimassaoloaikana	ei	ei	fysio-, puhe-, toiminto- ja psykoterapia
Kosmeettisen haitan korjaus	tapaturmaan yhteydessä kolmen vuoden sisällä tapahtuneesta	tapaturman, josta korvattu muutakin, yhteydessä plastiikkakirurgin hoito tai leikkaus	tapaturman yhteydessä kosmeettinen tai plastiikkakirurginen hoito	sairauden tai tapaturman aiheuttama kosmeettisen haitan korjaus plastiikkakirurgilla
Matkakulut	Sairauksissa ei, tapaturmissa kyllä	Ei	Sairauksissa ei, tapaturmissa kyllä	Ei
Lääkinnälliset apuvälineet	tapaturman jälkeen ensimmäinen ortopedinen sidos	tapaturman jälkeen ensimmäinen lääkinnällinen tukiväline	tapaturman jälkeen ensimmäinen ortopedinen tuki tai sidos	Kyllä
Erityistä	ei saa ilman kotivakuutusta, nuorten pakettiin kuuluva kotivakuutus ei käy			sisältöön, vakuutusmääriin ja omavastuihin saa vaikuttaa itse
Hinta	224,70 €	331,21 €	210,95 €	209,68 €

6 TUTKIMUSHAASTATTELUT

6.1 Tutkimuksen toteutus

Haastattelumenetelmäksi valitsin puolistrukturoidun haastattelun, jossa kaikille haastateltaville esitetään samat, tai lähes samat kysymykset samassa järjestyksessä. Joi-

denkin määritelmien mukaan kysymysten paikat voivat kuitenkin vaihdella kuten teemahaastatteluluissa. Käytännössä puolistrukturoitua haastattelua nimitetään usein teemahaastatteluksi. Näin tehdään varsinkin niissä tilanteissa, joissa tietyistä teemoista esitetään tarkkoja kysymyksiä, mutta ei välttämättä kuitenkaan kaikille haastateltaville samoja. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 47.) Tässä työssä olen vaihdellut kysymysten paikkaa osittain sen mukaan, minne haastateltavan vastaukset ovat ajautumassa. Jossain tilanteissa kävi myös niin, että haastateltava itse jatkoi yhdestä kysymyksestä suoraan toiseen, jolloin pyysin vain tarkentamaan vastausta. Haastattelukysymykset ovat liitteessä 1.

Haastateltavat valitsin tuttavapiiristäni mahdollisimman sattumanvaraisesti, jotta vastaukset olisivat monipuolisia. En yrittänyt hakea esimerkiksi pelkkiä opiskelijoita tai naisia, vaan mahdollisimman monipuolisesti erityyppisiä ihmisiä. Kaikki haastateltavat ovat iältään 20–27-vuotiaita. Haastateltavien määrässä päädyin siihen, että seitsemän on riittävä määrä. Haastattelut tehtiin yksilöhaastatteluina ilman, että haastateltavilla oli mahdollisuus tutustua toistensa vastauksiin. Laadin haastatteluja varten rungon sen mukaan, että saisin mahdollisimman monipuolisesti tietoa nuorten henkilövakuuttamiseen liittyen, mutta myös omia mielenkiinnon kohteitani ajatellen. Haastattelujen toissijaisena tarkoituksena oli myös saada nuoret ajattelemaan omia henkilövakuutuksiaan ja niiden kattavuutta.

Haastattelut on nauhoitettu ja litteroitu nauhoituksen pohjalta. Litterointi on tehty noudattaen peruslitteroinnin kaavaa, jolloin litterointi tehdään sanatarkasti ja puhekieltä noudattaen, mutta kuitenkin ilman, että huomioidaan eleitä, ilmeitä, täytesanoja ja kysyjän myötäilyjä. Täytesanoja ovat esimerkiksi sanat *niinku* ja *tota*. (Tutkimustien www-sivut 2014.)

Aineistoon kuuluu myös seuraavassa kappaleessa esitelty Pohjolan tekemä tutkimus, jossa nuorilta on kysytty pankki- ja vakuutusmaailmaan liittyvistä asioista. Tutkimus kulkee nimellä ”Nuorten WS”. Kyseisen tutkimuksen aineistoa pidetään oman tutkimukseni olettamana, ja katsotaan, toteutuuko tulos. Pohjolan tutkimuksessa ei ole käsitelty kaikkia tässä työssä olevia teemoja, mutta uskon sen olevan silti hyvä pohja omalle tutkimukselleni, koska nuorten mielikuvat ja mielipiteet vakuuttamisesta käyvät tutkimuksesta hyvin ilmi. Vaikka työssä ei ole nimenomaan keskitytty henkilövakuuttamiseen, ovat nuoret kuitenkin nostaneet hyvinvoinnin vahvasti esille. Oma

tutkimukseni osittain tukeutuu Pohjolan tutkimukseen ja osittain pyrkii tarkentamaan sitä. Lisäksi eri yhtiöistä saamani tarjoukset antavat varsinkin hinnan vertailuun hyvää lisätietoa.

6.2 Tutkimukset aiheesta

Nuorten henkilövakuuttamisesta ei ollut helppo löytää tutkimuksia tai selvityksiä. Finanssialan keskusliitosta ei osattu ottaa kantaa ko. asiaan, eikä henkilövakuuttamisesta ole tehty opinnäytetöitä. Nuorten vakuuttamista on tutkittu vain yleisellä tasolla, jolloin tutkimuksen tarkoituksena on ollut selvittää mitä vakuutuksia nuorilla on ja missä yhtiöissä. Nuorten yleisin vakuutus on kotivakuutus. Vuokranantajat vaativat usein vuokralaiselta kotivakuutuksen, joten se on nuorelle usein ensimmäinen tietyllä tapaa pakollinen vakuutus. Pohjola antoi käyttöni aineistoa, jossa on tutkittu seitsemän nuoren mielipiteitä ja tuntemuksia pankki- ja vakuutusmaailmasta ryhmähaastatteluna.

Osallistujat ovat 18–25 -vuotiaita. Nuoruutta he määrittelevät hyvin eri tavoin, yksi sanoo, että nuori on alle 35-vuotias, kun taas toisen mielestä nuori on 17–25-vuotias. Nuoren kuvattiin olevan itsenäinen, huoleton ja perheetön. Nuoruus on elämäntapa ja mitä vanhemmaksi itse tulee, sitä vanhempi koetaan ”nuoreksi”. Tärkeimpänä nuoret pitävät kotia, matkailua, hyvinvointia ja terveyttä. Hyvinvointi nousi kyseisessä tutkimuksessa melko suureen arvoon ja esimerkiksi vakuutusyhtiölle ehdotettiin hyvinvointiin ja ennalta ehkäisyyn liittyviä palveluita tai tuotteita. Hyvinvoinnista, liikunnasta ja terveistä elämäntavoista voisi palkita esimerkiksi liikuntaseteleillä. Terveiden edistämisen halutaan olevan myös molempia osapuolia palveleva. Itsestään halutaan pitää huolta myös sosiaalisen paineen vuoksi. Nuoret kokevat, että hyvältä pitää näyttää ja se kuuluu asiaan. Luomu- ja lähiruokaa pidetään tärkeänä ja ruokaa tehdään itse. Mitään perinteisiä harrastuksia ei korostettu, vaan harrastetaan lähinnä hyvinvoinnin vuoksi. Myös eläimet ovat lähellä nuorten sydäntä. Nämä kertovat siitä, että terveyttä ja hyvinvointia ei ajatella vain sairauksien ja lääkärikäyntien välttämisenä, vaan asiaa ajatellaan suurempana kokonaisuutena. (Nuorten WS 2011.)

Vakuutuksia tutkimuksen nuoret eivät osanneet ajatella turvana, vaan vakuutuksia pidetään vain vakuutuksina. Nuoret uskovat, että omilla teoilla voidaan vaikuttaa sii-

hen, sattuuiko jotain. Oma itsensä nähdään myös ulkopuolisena riskejä ajatellen. Ei osata ajatella, että itselle saattaa sattua, vaan asiaa pidetään kaukaisena. Sen olemassaolo tiedostetaan, mutta ei oteta asiaa kovin vakavasti. Omaa turvallisuuttaan nuoret eivät osaa edes ajatella, itseään saatetaan pitää tavallaan kuolemattomana. Vakuutuksen ottamiseen vaikuttaa raha. Raha määrää, kannattaako vakuutusta ottaa. (Nuorten WS 2011.)

Nuoret myöntävät, että nuoruuteen kuuluu huolettomuus, jolloin itsestä pidetään huolta hyvillä elämäntavoilla ja avartavalla matkustelulla. Vakuutukset eivät kuulu tähän huolettomuuteen. Huolia nuoret eivät halua edes ajatella vielä tässä kohtaa elämää, vaan kokevat sen liittyvän myöhäisempään aikaan. Myöhäisempään aikaan liitetään usein omaa perhettä ja vapauden koetaan olevan menneisyyttä. Kun tutkimuksen nuorilta kysyttiin, mitä he tekevät sairastuessaan, vastasivat he, että julkinen on vaihtoehto, jos muualle ei pääse, mutta esisijaisesti mennään Dextraan! (Dextra on yksityinen lääkärikeskus ja sairaala.) Yksityiseltä mainittiin saavan parempaa hoitoa, mutta sitten alettiin pohtia, että oliko se sittenkin vain nopeampaa. Yksi nuorista mainitsi myös, että yksityiseltä saa aina vain reseptin käteen. Tärkeimpänä tekijänä pidettiin kuitenkin sitä, että hoitoon pääsee tarvittaessa nopeasti. Nuoret miettivät myös, että tytöt käyvät lääkärissä sairauksien ja pojat tapaturmien vuoksi. (Nuorten WS 2011.)

Tutkimuksen nuoret eivät koe, että pankin tai vakuutusyhtiön pitäisi olla nuorekas. Pankki- ja vakuutusyhtiöiltä ei siis odoteta näkyvyyttä Internetissä, vaan oleellisena pidetään sitä, että palvelu pelaa sitä tarvittaessa. Näkyvyyttä pidetään kuitenkin hyvänä asiana esimerkiksi Facebookissa, vaikka sieltä ei todellakaan tulisi mitään mainosta klikattua. Televisiota pidetään näkyvänä mainoskanavana ja mainonnan täytyy olla kiinnostavaa ja näyttävää. Näillä kriteereillä If ja Tapiola ovat jääneet nuorten mieleen. Puhelinmyynnille nuoret sanovat ehdottomasti ei, koska se tuntuu huijaukselta. Myöskään valistamista ja tuputtamista ei suvaita, eikä ehtoja ja valvontaa. Edellä mainitut eivät sovi yhteen nuorten huolettomuuden kanssa. (Nuorten WS 2011.)

Tutkimuksessa nuorilta kysyttiin myös sitä, missä he haluavat hoitaa vakuutusasiat. Nuoret haluavat hoitaa netissä helpot asiat, kuten laskujen maksamisen. Internet-

sivujen pitää olla toimivia, käytännöllisiä ja ymmärrettäviä. Sovittuja tapaamisia pidetään sopivina vanhemmille ihmisille, mutta myös nuoret tulevat mielellään sovitettuun tapaamiseen, kun on kyse jostain vaikeammasta asiasta. Kysymyksiin nuoret haluavat vastauksen, mutta vastausta ei välttämättä odoteta heti. Nuoria ei haittaa, vaikka joku muu hoitaisi asiat heidän puolestaan. (Nuorten WS 2011.)

6.3 Analyysimenetelmä

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota on mahdollista käyttää kaikenlaisessa laadullisessa analyysissä. Sisällönanalyysia voidaan hyvinkin pitää sekä yksittäisenä metodina kuten myös väljänä teoreettisena kehyksenä. Aineistoa on mahdollista järjestellä joko luokittelemalla, teemoittelemalla tai tyypittelemällä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91–93.)

Analyysimenetelmänä on käytetty teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Siinä on kytkentöjä teoriaan, mutta nämä kytkennät eivät kuitenkaan pohjaudu suoraan teoriaan, vaan ennemminkin teoria toimii apuna analyysin etenemisessä. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä teoreettiset käsitteet ovat jo valmiiksi tiedossa toisin kuin aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä ne etsitään empiirisestä aineistosta. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä aineistosta pyritään löytämään uusia näkökulmia aiheeseen. Tarkoitus on tutkia, toteutuuko oletama. Aineiston analyysissä edetään ensin aineistolähtöisesti, mutta pikkuhiljaa mukaan tulee aiemmin mainittu teoriapohja. Analyysia ei siis ole tehty teorian pohjalta, mutta teoria on määritellyt sen suunnan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96–97, 117–118.)

Puhuttaessa teoriaohjaavasta sisällön analysoimisesta voidaan puhua myös abjektivisesta päättelystä, jolloin tutkijan ajatteluprosessiin vaikuttavat vaihtelevasti niin teoria kuin aineisto. Tutkija yhdistelee näitä parhaansa mukaan, välillä jopa luovalla tavalla, jolloin lopputuloksena saattaa syntyä jotain aivan uutta.

Tässä opinnäytetyössä aineisto teemoitellaan teorian ja tutkimushaastattelun sisällön mukaan ja kirjoitetaan auki teemoittain eli kunkin teeman alle kootaan ne osat haastattelusta, joissa puhutaan kyseisestä teemasta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Aineistoa on luettu läpi useaan otteeseen, ja sieltä on valittu seuraavat teemat: käsitteet, hyöty, arvo, julkisen ja yksityiset erot, sisältö, sekä mainonta ja tiedonhan-

kinta. Teemojen valinta tapahtui melko helposti. Ensin teemoja löytyi enemmän, mutta pikkuhiljaa muutamat teemat yhdistyivät suuremmaksi kokonaisuudeksi. Teemoittelu tuntui omalle analyysille parhaalta analyysimenetelmältä, koska teemat olivat niin helposti löydettävissä ja saadun aineiston vertailu teoriaan on selkeää teemoittelun avulla.

7 HAASTATTELUT

7.1 Henkilövakuutus käsitteenä

Halusin tutkia, mikä on nuorten henkilövakuuttamisen tilanne ja miten nuoret käsittävät termin henkilövakuutus. Yksi haastateltavista kertoi, ettei hänellä ole henkilövakuutuksia, mutta mainitsi myöhemmin, että nuorisopaketista löytyy tapaturmavakuutus. Vastausten perusteella nuoret ovat hyvin epävarmoja omasta vakuutuspaketistaan ja vastausta piti ajoittain miettiä tosissaan. Suurin osa haastateltavista vastasi epävarmasti tai kysymysten muodossa. Joukkoon mahtui myös kaksi varmaa kyllävastausta.

”Kyllä mulla taitaa olla henkilövakuutuksia.”

”Onko? On. Onhan?”

”Tarkottaaks niinku terveysvakuutus henkilövakuutusta? Sen lisäksi mulla on matkustajavakuutus eikä sit varmaa muuta.”

Osa vastaajista ajatteli henkilövakuutusta henkilökohtaisena turvana ja osa taas kuluksen turvana. Vastaukset jakoutuivat selkeästi näihin kahteen ryhmään. Vastaukset jakoutuivat niin, että kolme ajatteli henkilövakuutusta itsensä suojaamisen kautta ja neljä rahan kautta. Ne, joille henkilövakuutusta herättää ajatuksen itsensä suojaamisesta ja hyvinvoinnista, vastasivat henkilövakuutuksen olevan turva itselle, eivätkä maininneet rahaa lainkaan.

”Henkilövakuuttaminen on oman itseni vakuuttamista, sairaus, tapaturma, oma henki ja keho.”

”Se auttaa jos mulle sattuu jotain, ni sit mä saan parasta ja nopeinta hoitoo.”

Toinen puoli vastaajista ajatteli henkilövakuuttamista rahan kautta. Heille herää ensimmäisenä kysymys siitä, kuka maksaa lääkärikulut.

”Maksan siitä et jos mulle käy jotain ni vakuutus korvaa.”

”Korvaa, jos esim mulle sattuu jotain ni voin mennä lääkäriin ja vakuutus korvaa ne kulut.”

Haastateltavilta kysyttiin myös tarkennusta heidän omaan henkilövakuutuspakettiin, elleivät he sitä ensimmäisen kysymyksen yhteydessä jo kertoneet. Vastaukset olivat samantyyliisiä, mutta ero tuli lähinnä siitä, oliko haastateltavilla sairauskuluvakuutusta vai ei. Kaikilta haastateltavilta löytyi tapaturmavakuutus. Monet kertoivat myös hankkineensa matkustajavakuutuksen. Kaikki eivät matkustajavakuutusta maininneet, ja uskon eron tulevan siitä, että osa näkee matkustajavakuutuksen henkilövakuutuksena ja osa taas matkavakuutuksena. Vastauksiksi saatiin tapaturmavakuutus, sairauskuluvakuutus ja matkustajavakuutus. Osa mainitsi myös henkivakuutuksen, mutta kerrottuaani, että henkivakuutus korvaa vakuutetun kuollessa sovitun rahasumman edunsaajille, kaikki peruivat vastauksensa. Kyseiset vastaajat kertoivat vakuuttamisen terminologian olevan ainakin itselleen epäselvää. Henkivakuutus sopii sanana paremmin suuhun kuin henkilövakuutus. Myös tähän kysymykseen vastattaessa monella oli epävarmuutta siitä, mitä henkilövakuutuksia itseltä löytyy. Mikäli vastausta ei meinannut löytyä, ehdotin erilaisia mahdollisuuksia, jolloin vastaaja sai varmuutta vastauksiinsa.

Tämä kertoo mielestäni siitä, etteivät nuoret tietoisia omasta vakuutuspaketistaan. Vakuutukset on suurimmalla osalla hankittu jonkun tutun kautta siitä yhtiöstä, missä tämä tuttu työskentelee. Nuoret ovat luottaneet myyjään ja siihen, että heille on tehty kattava paketti. Sen jälkeen asia on suurimmalla osalla jätetty unholaan. Pohjolan tutkimuksen mukaan nuoret ajattelevat vakuutuksia vain vakuutuksina, eivätkä turvana tapaturmille, sairauksille tai muille vahingoille. Saamani vastaukset tukevat teoriaa.

7.2 Nuorten henkilövakuutuksista kokema hyöty

Vakuutukset ovat helpotus vahingon sattuessa, mutta niitä ei haluttaisi maksaa turhaan, mikäli mitään ei satukaan. Valitettavasti äkillisiä ja ennalta arvaamattomia vahinkoja ei voida ennustaa, joten päätös on tehtävä ennen vahingon sattumista. On

myös hyvä muistaa, että vakuutukset ovat nimensä mukaisesti vahinkovakuutuksia, eli eivät korvaa ennaltaehkäiseviä toimia. Haastateltavilta kysyttiin kokevatko he henkilövakuutukset tärkeänä. Kaikki vastasivat kokevansa tärkeänä niin tapaturma- kuin sairauskuluvakuutuksetkin. Se, että sairauskuluvakuutuksia pidetään tärkeänä, mutta niitä ei kuitenkaan kaikilla haastateltavilla ole, on hieman ristiriitaista. Perustelut olivat melko samanlaiset kuin Pohjolan tekemässä tutkimuksessa. Syyksi kerrotaan huolettomuus, sekä se, ettei osata kuvitella vahinkoa omalle kohdalle ennen kuin se sattuu.

"No onha ne tärkeitä ku sitä asiaa ajattelee, mut ei niitä sit oo tullu hankittua ku ei oo vaa saanu aikaseks eikä oikee mitää oo ollukkaa."

Yksi haastateltava myös perusteli asiaa työterveyshuollolla. Hän pitää henkilövakuutuksia tärkeänä, mutta hänellä ei niitä ole, koska työterveyshuolto toimii. Haastateltava ei ole käynyt lääkärissä minkään sellaisen takia, mitä työterveyshuolto ei olisi korvannut, joten henkilövakuuttaminen ei ole ollut ajankohtaista. Tästä päästään siihen päätelmään, että kattavamman turvan hankkimista ei ole harkittu, koska riskiä ei ole osattu tunnistaa. Kyseinen haastateltava kuitenkin painottaa, että mikäli hänellä ei työterveyshuoltoa olisi, olisi hän ehdottomasti ottanut selvää henkilövakuuttamisesta. Mielestäni tämäkin on ristiriitaista, samassa lauseessa haastateltava painottaa henkilövakuutusten tärkeyttä, mutta ei kuitenkaan ole ottanut turvaa sille, mitä työterveyshuolto ei kata. Keskustelimme haastateltavan kanssa työterveyden kattavuudesta. Koska hän ei ole tarvinnut esimerkiksi erikoislääkäreitä, ei hän ole tullut ennen ajatelleeksi, että työterveyden kattavuus ei ulotu pidemmälle.

Osa haastateltavista on tarvinnut henkilövakuutuksiaan ja osa ei. Yksi haastateltava on tarvinnut useampaankin kertaan, ja kertoo kiittäneensä vakuutusten myyjää useasti siitä, että myyjä on ne hänelle saanut aikanaan myytyä.

"Oma kohtaset kokemukset on osoittanu, että ne täytyy olla. Olen kyl niin kiitollinen sil naiselle ku joskus käski mun nää vakuutukset ottaa."

Haastateltava kokee henkilövakuutukset välttämättömänä, hänelle ei ole olemassa mahdollisuutta, ettei henkilövakuutuksia olisi. Haastateltavan ehdoton mielipide on

muodostunut omien kokemusten kautta. Hän osaa ajatella henkilövakuutuksia eri tavalla kuin sellainen, jolle ei ole vahinkoja sattunut, koska hänelle vakuutuksista on ollut hyötyä.

7.3 Henkilövakuutusten arvo

Halusin tietää, mitä nuoret ovat valmiita maksamaan henkilövakuutuksistaan. Onko raha se, joka ratkaisee? Kysyin mitä haastateltavat olisivat valmiita maksamaan tapaturman ja sairauden hoitokuluja kattavasta vakuutuksesta. Vastauksia saatiin melko laajasti. Omiin odotuksiini nähden nuoret mainitsivat melko korkeita summia. Luovussa neljä on esitty tarjouksia, joita saatiin suurimmista vakuutusyhtiöistä. Niiden perusteella henkilövakuuspaketin hinnaksi tuli yhtiöstä riippuen 200–335 euroa. Yksi haastateltavista vastasi:

"Tapaturma kuuluu nyt siihe pakettiin, se on joku 60 euroo, onko sitäkää. Sairaskuluvakuutushan on joku 200 euroo kuussa? Riippuu kai vähä kui kattava se on mut maksimissaan joku 300 euroo vuodes mä vois in siit maksaa."

Kerroin kyseiselle haastateltavalle, että 200 euroa vuodessa on lähempänä totuutta kuin 200 euroa kuukaudessa. Haastateltava kertoi tosissaan luulleensa, että henkilövakuuttaminen on hyvin kallista, eikä siitä syystä ole asiaan sen enempää perehtynyt. Vastausten mukaan nuoret ovat valmiita maksamaan tapaturman ja sairauden hoitokuluja kattavasta vakuutuksesta yli kaksisataa euroa vuodessa, jotkut yli kolmesataakin euroa vuodessa. Vaikka vakuutuksista oltaisiin maksamaan sen verran, mitä ne todellisuudessakin maksavat, ei niitä kaikilta haastateltavilta löytynyt. Tästä voidaan päätellä se, että raha ei ole se, joka ratkaisee. Pohjolan tutkimuksessa yksi nuorista on vastannut, että ”vakuutus on vakuutus ja raha määrää kannattaako sitä ottaa.” Tämä on poikkeuksellinen vastaus, enkä muiden vastausten tai sananmuodon perusteella usko vastaajaa. Uskon vastauksen tarkoittavan sitä, että mikäli hän kokee ylimääräistä rahaa jäävän muiden kulujen jälkeen, voi vakuutuksen ottaa. Vastaja ei ole kuitenkaan ajatellut asiaa siltä kantilta, että vakuutus olisi osa näitä muita kuluja. Tällöin kyse olisi lähinnä tottumuksesta ja näin ollen tilanne olisi päinvastainen; vakuutusta ei oteta koska ei haluta ajatella asiaa sen enempää – vakuutusta ei irtisanota, koska ei haluta ajatella asiaa sen enempää. Tämä taas todistaa sen, mikä niin Pohjo-

lan tutkimuksesta kuin haastatteluistakin on nähtävissä: vakuutukset koetaan vaikeaselkoisina, joten on helpompi antaa asian olla, eikä ajatella sitä sen enempää, ennen kuin jotain sattuu.

Yhdeltä haastateltavista saatiin melko jyrkkä vastaus kysyttäessä, että onko hän harkinut sairauskuluja kattavan vakuutuksen hankkimista ja millä aikataululla hän kaipaa hoitoon pääsyä.

”En oo, koska mä haluan luottaa siihe etten mä nyt mitään sairastu, ehkä sit ku oon vanhempi. Jos jotai ny tulis ni soitan sit omaa terveystakeskuksee ja hoitoon mä haluan päästä samana päivänä.”

Vastauksessa on selkeästi kaksi syytä olla hankkimatta sairauskuluvakuutusta. Ensinnäkään haastateltava ei usko, että nuorena sairastuu. Todennäköisesti nuori on perusterve, eikä hänen lähipiirissään ole nuoria, jotka sairastelisivat paljon, jolloin mielikuva itsestä juoksemassa lääkärin vastaanotolla on vieras. Toiseksi hän luottaa kunnallisen palveluihin ja uskoo, että hänen tarpeisiinsa vastataan tarvittaessa.

7.4 Julkisen ja yksityisen terveydenhuollon erot

Pohjolan tutkimuksen mukaan nopea hoitoon pääsy on nuorille keskeisin tekijä. Saman vastauksen sain itsekin kaikilta haastateltavilta. Kaikki haluavat päästä hoitoon samana päivänä ja tarvittavaan jatkohoitoon noin viikon sisällä, vammasta tai sairaudesta riippuen. Yksityisen ja julkisen hoidon laadun erot eivät nousseet Pohjolan tutkimuksessa eivätkä omassakaan tutkimuksessani pinnalle. Haastateltava, joka on useasti joutunut käyttämään henkilövakuutuksiaan, kokee saaneensa hyödyn rahan lisäksi ennen kaikkea nopeana ja hyvänä hoitona.

”Siis saman tien vaa Pulssiin ja homma kunto ja vakuutus katto kulut. Ei se kunnallisel olis todellakaa toiminu tollai. Kyl nää vakuutukset pitää olla kunnos.”

Vastaus kertoo selvästi, miten tyytyväinen haastateltava on kyseisen lääkäriaseman toimintaan ja henkilövakuutuksiinsa. Samalla haastateltava kritisoi julkista terveydenhuoltoa. Vastaus ei kuitenkaan kerro, perustuuko ajatus kokemuksiin vai oletta-

maan. Kaikki vastaajat arvostavat kunnallista terveydenhuoltoa, mutta asioivat itse pääosin yksityisellä lääkäriasemalla. Julkisen ja yksityisen välillä ei nähdä laatueroa, mutta kaikki haastateltavat uskovat asioiden hoituvan yksityisellä nopeammin. Yksi haastateltavista antoi selkeän näkökulman asialle.

”No totkai siellä julkisellä on hitaampaa ku siel käy kaikki, yksityisel käy vaa ne kenel on vakuutus eikä sitä varmaa suurimmal osal oo.”

7.5 Vakuutusten sisältö

Pohjolan tutkimuksessa esiin nousi selkeästi hyvinvointi ja terveet elämäntavat, mutta haastatteluista saatiin vain sairauksien ja tapaturmien hoitoon liittyviä vastauksia. Tämä selittyy sillä, että kysyin melko tarkkoja kysymyksiä, jotka viittasivat suoraan vakuuttamiseen. Pohjolan tutkimuksessa nuoret ehdottivat kannustimia hyvinvoinnille ja terveyden edistämiseksi, kun taas haastateltavani keskittyivät ajattelemaan mitä toivoisivat vakuutusten kattavan siinä tilanteessa, kun sairaus on jo alkanut tai tapaturma käynyt.

Yleisin vastaus oli, että vakuutuksen halutaan kattavan kaikki kulut. Pyysin tähän kuitenkin tarkennusta, koska halusin tietää, millaisia kuluja haastateltavat ajattelevat tulevan vastaan sairauden tai tapaturman hoidossa. Yllätyin miten laajasti haastateltavat yksilöivät kuluja, kaikki listasivat lääkkeitä, lääkärikäynnit, erikoislääkärit, leikkaukset ja fysioterapian. Haastateltavat tuntuivat saaneen rohkeutta puhua vakuutuksista haastattelun edetessä.

”Haluisin et korvais lääkkeit, lääkärit, fyssarit, sit kaikki tälläset tukivälineet, kojeet. Automaattisesti tietty kuuluu varmaa kaikki leikkaukset ja kaikki. Syöpähoidot tarvis korvata ja tälläset vakavat. Ja eikseki maksa ku siel sairaalas on, ni ne maksut.”

”No tulee mieleen vaik mitä, lääkäri, labra, gyne, fysioterapia, apuvälineet niinku pyörätuoli ja pyörätuolihissi. Korvaakoha se mun vakuutus näitä? Hammaslääkäriki olis kauhee kiva.”

Haastateltavat myös pohtivat omavastuuta. Viisi vastaajaa seitsemästä ottaisi vakuutukseensa omavastuun, jos se pienentäisi vuosimaksua. Perusteluna oli se, että kovin paljoo ei tule sairastettua. Tämä tukee teoriaa nuoruuden huolettomuudesta, jolloin ei uskota itselle sattuvan mitään. Kaksi haastateltavista ottaisi vakuutuksen mieluiten ilman omavastuuta ja maksaisi vakuutusmaksua enemmän. Toinen näistä kahdesta sanoi omavastuun harmittavan, koska silloin vakuutuksesta ei ole heti hyötyä. Toinen kertoi, että vaikka mieluiten ottaisi ilman omavastuuta, on hänellä nyt sadan euron omavastuu, eikä se häntä häiritse.

7.6 Vakuutusasioiden hoito ja vakuutusyhtiöiden mainonta

Vakuutusyhtiöt kilpailevat asiakkaista kuten muutkin yritykset. Mainontaa on joka kanavassa; radiossa, televisiossa ja verkossa - vain muutamia mainitakseni. Halusin selvittää, mitä kautta nuoret haluavat saada tietoa vakuutuksista ja koetaanko tiedon löytäminen helpoksi.

Pohjolan tutkimuksesta käy ilmi, että nuoret asioivat mieluiten verkossa ja vain vaikeat asiat hoidetaan konttorilla. Haastatteluissa selvisi sama asia. Mieluiten ei asioitaisi missään, eli ideaalitulanteessa ei vakuutuksia tarvitsisi hoitaa ollenkaan. Mikäli kuitenkin jokin ongelma tulee, halutaan mennä käymään konttorilla, koska kasvotusten uskotaan asian selviävän parhaiten. Puhelinmyyntiä ei kannatettu Pohjolan tekevässä tutkimuksessa ollenkaan, ja sama toistui haastatteluissani. Puhelinmyynti koettiin molemmissa tutkimuksissa lähinnä ahdistavaksi ja tuputtavaksi. Yhden haastateltavan syy kuitenkin poikkesi toisista:

”Muuten vois soittaakkin, mut sit suostun aina kaikkee mihi ei olis varaa, haha.”

Verkossa olevia mainoksia ei tule kenenkään klikattua, mutta televisiomainonta jää välillä mieleen. Postin kautta mainonta olisi haastateltaville mieluisinta, esimerkiksi lisäturvaa voisi markkinoida muun vakuutuspostin yhteydessä.

”Vakuutusyhtiöt ei infoo tarpeeks, emmä mitää soittoja halua, mul on suoramarkkinointiesto mut laskun mukana vois lähettää infopaketteja, esim tiesitkö että henkilövakuutukset ovat tämän hintaisia.”

”Mielellää postin kautta vois lähettää, otin asp-tilinki siks ku sain siit postis esittee ja se vaikutti hyväl ni kävin pankis kysyy lisää ja sit tehti se mul.”

Mainonnan suhteen haastattelut päätyivät samaan lopputulokseen kuin Pohjolan tutkimus vuonna 2011.

8 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää miten nuoret käsittävät henkilövakuuttamisen, mitä he tietävät henkilövakuuttamisesta ja kuulla heidän mielipiteitään vakuutus tuotteista. Tutkimusta tehtiin selvittämällä teoriaa aiheesta sekä haastatteleamalla seitsemää nuorta. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoidun kyselylomakkeen avulla ja aineistoa analysoitiin teoriaohjaavasti. Tutkimuskysymykset olivat:

- miten nuoret käsittävät termin henkilövakuutus
- pitävätkö nuoret henkilövakuutuksia tärkeänä
- mitä nuoret ovat valmiita maksamaan henkilövakuutuksesta ja vaikuttaako hinta vakuutuksen ostamiseen
- mitä mieltä nuoret ovat julkisesta terveydenhuollosta verrattuna yksityiseen
- mitä henkilövakuutusten halutaan kattavan
- missä asiointikanavassa vakuutusasioita halutaan hoitaa
- mitä kautta vakuutuksista halutaan saada tietoa

Edellisessä luvussa käsiteltiin teemoittain näitä asioita ja kaikkiin kysymyksiin saatiin vastaus. Haastateltavat rohkaistuivat tutkimuksen edetessä, ja loppua kohden heiltä sai vielä pohdiskelevampia ajatuksia kuin alussa. Uskon jokaisen myös kiinnostuneen omien henkilövakuutustensa sisällöstä, ja haastattelun saaneen heidät miettimään lisävakuuttamista, sekä arvostamaan olemassa olevia vakuutuksiaan enemmän. Tutkimuksen tekeminen ja eri yhtiöistä saamieni tarjousten vertailu on ollut kiinnostavaa. Jälkeenpäin ajateltuna, olisin voinut pyrkiä saamaan vielä tarkempia tietoja haastatteluissa ja esittää tarkennuksia joihinkin vastauksiin. Olisin myös halunnut löytää jo olemassa olevaa tietoa nuorten henkilövakuutuksista, ja mikäli aloittaisin työn tekemisen uudelleen, panostaisin tähän osioon enemmän. Opinnäytetyö prosessi on ollut itselleni avartava kokemus. Tiedän valinneeni oikean aiheen, koska tutkimuksen lopputulos ja analysointi on kiinnostanut, ja myös hyvällä tavalla jännittänyt minua loppuun saakka.

8.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta kuvaavat termit reliabiliteetti ja validiteetti. Käsitteiden käyttöä laadullisen tutkimuksen yhteydessä on kritisoitu, koska niiden ajatellaan kuvaavan paremmin määrällisen tutkimuksen luotettavuutta. Reliabiliteetilla tarkoitetaan sitä, että kahdella eri tutkimuskerralla päästään samaan lopputulokseen haasteltaessa samaa ihmistä. Tätä teoriaa kuitenkin vääristää aika. Tutkimuksen kohteen mielipiteet, toiveet ja tarpeet saattavat hyvinkin muuttua ajan saatossa. Toinen tapa määrittää reliabiliteetti on antaa kahden eri arvioitsijan tehdä sama tutkimus. Mikäli nämä kaksi arvioitsijaa päätyvät samaan lopputulokseen, on tulos reliabeeli. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 185–186.)

Validiteetilla tarkoitetaan lyhyesti sanottuna sitä, että onko tutkimus pätevä eli onko se perusteellisesti tehty ja ovat tulokset ja päätelmät oikeita. Koska laadullisen tutkimuksen arviointiin ei ole suoranaista ohjetta, on tutkijan esitettävä asiansa mahdollisimman uskottavasti ja avoimesti. Tässä tutkimuksessa validiteetin voidaan katsoa toteutuvan, koska tutkimuskysymyksiin on saatu vastaus. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

8.2 Jatkotutkimusehdotuksia

Tämä opinnäytetyö pyrki selvittämään laadullisin menetelmin nuorten henkilövaikuttamisen tilannetta. Saamieni tutkimustulosten pohjalta olisi ehdottoman hyvä toteuttaa sama tutkimus määrällisiä tutkimusmenetelmiä käyttäen. Määrällinen, eli kvantitatiivinen tutkimus antaisi myös suuren joukon mielipiteen asiasta. Kvantitatiivista tutkimusta tehdessä, olisivat haastattelut hyvä vaihtaa kyselylomakkeeseen, joka voitaisiin laittaa verkkoon nuorten täytettäväksi. Kyselylomake voitaisiin jakaa esimerkiksi sähköpostilla ammattikorkeakouluopiskelijoille, tai sitten kyselyä voisi mainostaa jollakin nuorten käyttämällä verkkosivustolla. Toinen vaihtoehto jatkotutkimukselle olisi vaihtaa kohderyhmäksi esimerkiksi suuri ikäluokka, tai juuri äidiksi tulleet tai tulossa olevat naiset, jolloin kysely voisi koskea heidän lapsiaan. Tulevat ja uudet Äidit olisi helpointa kontaktoida esimerkiksi neuvolassa.

Joka tapauksessa henkilövakuuttamista olisi hyvä tutkia enemmän joka muodossa, koska siitä ei ole juurikaan tutkimuksia tehty. Näen, että yhteiskunta on menossa koko ajan siihen suuntaan, jolloin itsestä halutaan huolehtia paremmin. Henkilövakuutus on hyvä keinoa suojautua itseä kohtaavilta riskeiltä. Lisäksi kiireisessä nyky-yhteiskunnassa moni saattaisi olla tyytyväinen, kun vakuutus kattaisi yksityisellä asiainnin, joka ainakin tämän tutkimuksen mukaan toimii nopeammalla tahdilla kuin julkinen puoli.

LÄHTEET

Rantala, J. & Pentikäinen, T. 2003. Vakuutusoppi. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.

Antila, V., Erwe, O., Lohi, I. & Salminen, J. 2005. Vapaaehtoinen henkilövakuutus. Pieksämäki: RT-Print Oy.

Jokela, T., Lammi, V., Lohi, I. & Silvola, T. 2013. Vapaaehtoinen henkilövakuutus. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Santanen, P., Laitinen, E. & Kekäle, T. 2002. Vakuutus ja riskit – tasapuolista riskienhallintaa. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu – teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Oy Yliopistokustannus, HYY yhtymä.

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Pekkarinen, A. 2010. Jonon ohi. Hyvä Terveys 15, 60-62.

Piiparinen, M. 2007. Sairausrakuutus korvaa yksityisen sairaanhoidon. Puhtaus & Palvelusektori 2, 40.

Petäinen, M. 2010. Nuori, muista vakuutukset! Taloustaito 4, 35.

Finanssialan Keskusliiton www-sivut. 2014. Viitattu 16.1.2015. <http://www.fkl.fi>

Tutkimustie Oy:n www-sivut. 2014. Viitattu 09.02.2015. <http://www.tutkimustie.fi/>

Fennian www-sivut. Viitattu 5.2.2015. <http://www.fennia.fi>

If:in www-sivut. Viitattu 5.2.2015. <http://www.if.fi>

LähiTapiolan www-sivut. Viitattu 6.2.2015. <http://www.lahitapiola.fi>

Pohjolan www-sivut. Viitattu 6.2.2015. <http://www.pohjola.fi>

Vakuutusyhtiölaki. 2008. L 18.7.2008/521 muutoksineen.

Anita Saaranen-Kauppinen & Anna Puusniekka. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 25.02.2015. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

Nuorten WS 2011.

Fennian vakuutustarjous.

Ifin vakuutustarjous.

LähiTapiolan vakuutustarjous.

Pohjolan vakuutustarjous.

HAASTATTELUKYSYMYKSET

Onko sinulla henkilövakuutuksia?

Mitä henkilövakuutuksia sinulla on?

Miten käsität termin henkilövakuutus?

Mikäli sinulla ei ole sairauskuluja kattavaa vakuutusta, oletko harkinnut sellaisen hankintaa, miksi?

Mitä kautta vakuutuksesi on hankittu?

Millä perusteella olet valinnut kyseiset vakuutukset?

Mitä maksat tai olisit valmis maksamaan tapaturman ja sairauden hoitokuluja kattavasta vakuutuksesta?

Jos sairastut, miten toimit?

Mitä jos loukkaat itsesi, esim. jalka murtuu, mitä toimit?

Mitä mieltä olet julkisesta terveydenhuollosta? Entä yksityisestä?

Mitä kuluja haluat henkilövakuutustesi kattavan?

Haluatko omavastuusuuden, jos se pienentää vuosimaksua?

Pidätkö tapaturma- ja sairauskuluvakuutuksia tärkeänä?

Mitä kautta haluat saada tietoa ja missä asiointikanavassa haluat asioida?

Informoivatko vakuutusyhtiöt tarpeeksi?