

Muistilista yli 65-vuotiaiden palveluista Suomessa

OSA 1: Arki ja palvelut

Digitaaliset palvelut

Asuminen

Tulkkaaminen



Digitaaliset palvelut

Vahva sähköinen tunnistautuminen

- Suomessa melkein kaikkia asioita voi hoitaa digitaalisesti. Turvallisuuden takia moniin palveluihin täytyy tunnistautua.
- **Vahvalla sähköisellä tunnistautumisella** vahvistetaan henkilöllisyys. Sitä käytetään viranomaisten palveluissa ja monissa muissa digitaalisissa palveluissa.
- **Tunnistuspalveluita** ovat muun muassa:
 - Pankkien verkkopankkitunnukset
 - Teleyritysten mobiilivarmenteet
 - Digi- ja väestötietoviraston kansalaisvarmenne poliisin myöntämällä henkilökortilla
- Lue lisää sähköisestä tunnistautumisesta:
https://www.seniorsurf.fi/wp-content/uploads/Sahkoinen_tunnistautuminen.pdf

Suomi.fi-viestit

- **Suomi.fi-viestit** on palvelu, jonka avulla voi lukea viranomaisten lähettämät kirjeet digitaalisesti. <https://www.suomi.fi/ohjeet-ja-tuki/viestit/mika-on-suomifi-viestit>
 - Viestit voi lukea Suomi.fi-sovelluksella tai Suomi.fi-verkkosivuilla.
 - Ilmoitus viesteistä tulee sähköpostiin tai sovellukseen.
- **Suomi.fi-viestit tulevat käyttöön**, kun täysi-ikäinen ihminen tunnistautuu johonkin viranomaisen verkkopalveluun. Sen jälkeen viestejä ei saa enää paperipostina.
- **Jos ei enää halua viestejä, palvelun voi lopettaa** oman Suomi.fi-palvelun asetuksissa.
- **Viranomaisten kirjeet tulevat edelleen paperipostina näissä tilanteissa:**
 - Jos ei käytä viranomaisten verkkopalveluita tunnistautuneena.
 - Jos ei ole vahvaa sähköistä tunnistautumisvälinettä.
 - Jos ei ole suomalaista henkilötunnusta.
 - Jos on edunvalvonnassa.

Digituki

- **Viranomaisilla on velvollisuus neuvoa** omien digitaalisten palveluiden käytössä.
- **Yleistä digitukea saa ilmaiseksi monista paikoista.**
 - Tukea annetaan kirjastoissa, kuntien ja kaupunkien palvelupisteissä ja järjestöissä. Tukea voivat antaa työntekijät ja vapaaehtoiset.
 - Digitukea annetaan paikan päällä, puhelimessa, chatissa tai etäyhteydellä.
 - Eri organisaatioiden tarjoamat opastuspaikat on koottu kartalle:
<https://seniorsurf.fi/seniorit/opastuspaikat/>
- **Digitukea voi myös ostaa.**
 - Esimerkiksi elektroniikkaliikkeiltä ja teleoperaattorien myymälöistä voi hankkia maksullista digitukea.

Digipalveluissa on hyvä olla varovainen

- **Ole varovainen**, kun saat viestin, sähköpostin tai puhelun, joka liittyy rahaan, pankkiin tai viranomaisiin. Huijauksia on paljon ja ne on tehty taitavasti.
- **Omia pankkitunnuksia ei saa antaa** kenellekään tai kertoa niitä puhelimesta.
 - Pankki, poliisi, Kela tai verotoimisto eivät koskaan kysy pankkitunnuksia puhelimesta, tekstiviestillä tai sähköpostilla.
- **Linkkiä ei kannata avata**, jos ei ole varma, että se on turvallinen.
 - Linkki voi johtaa huijaussivustolle, joka näyttää aidolta.
 - Mene palveluntarjoajan sivuille mieluummin niin, että kirjoitat itse verkko-osoitteen internetselaimen osoitekenttään. Esimerkiksi: www.kanta.fi.
- **Poliisin ohjevideoita senioreille:** <https://www.youtube.com/@Poliisitube>
 - Aiheita valepoliisin huijaussoitto, maksukorttihuijaukset ja romanssihuijaus.

Digitaalinen petos ja huijaus

- **Petosrikoksissa** tekijä huijaa uhria, jotta tekijä saa itselleen taloudellista hyötyä. Uhri voi menettää rahaa tai omat henkilötiedot joutuvat tekijälle. <https://poliisi.fi/petosrikokset>
- **Petokset ja huijaukset tehdään usein digitaalisesti.**
- **Rikolliset käyttävät psykologisia keinoja**, esimerkiksi herättävät luottamusta ja luovat painetta toimia nopeasti.
- **Kannattaa toimia nopeasti**, jos on joutunut rahaan liittyvän petoksen tai huijauksen uhriksi.
 - Ota heti yhteyttä omaan pankkiin. Yhteystiedot on turvallisinta etsiä pankin sovelluksesta tai kirjoittamalla pankin verkkosivujen osoite selaimen kenttään.
 - Sulje pankkikortit ja luottokortit, jos ne ovat kadonneet tai joutuneet väärille ihmisille.
 - Tee rikosilmoitus poliisille. Sen voi tehdä paikan päällä poliisilaitoksella tai verkossa. <https://asiointi.poliisi.fi/fi/yksityis/rikos>

Asuminen

Asuminen taloyhtiössä

- **Isännöitsijä** huolehtii taloyhtiön asioista. Isännöitsijältä voi kysyä taloyhtiön käytännön asioista, esimerkiksi remontista, autopaikoista tai vahingoista.
- **Huoltoyhtiö** huolehtii kerrostaloissa pihan siisteydestä ja lumen auraamisesta ja siivousyritys yleisistä sisätiloista. Joissakin rivitaloissa asukkaiden pitää hoitaa nämä tehtävät.
- **Taloyhtiön sääntöjä** pitää noudattaa, jos asuu kerrostalossa tai rivitalossa. Säännöissä on määrätty esimerkiksi, milloin pitää olla hiljaisuus ja miten yhteisiä tiloja käytetään. Joissakin taloyhtiöissä parvekkeella tupakointi on kielletty.
 - Jos naapuri rikkoo taloyhtiön sääntöjä, voi ilmoittaa isännöitsijälle.
 - Vaaratilanteista ilmoitetaan poliisille.
- **Jos naapureiden välillä tulee riitaa tai erimielisyyksiä**, asioita kannattaa sovittaa.
 - Asumisrauhan keskus antaa neuvoja ja auttaa ratkaisemaan tilanteita.
<https://www.asumisrauha.fi/>

Asunnon vuokraaminen

- **Vuokra-asuntoja** tarjoavat kaupunki, kunta, vuokraloyhtiöt ja yksityiset ihmiset.
- **Tarjolla on myös ikääntyneille suunnattuja senioriasuntoja.** Niitä vuokraavat esimerkiksi kaupungit, kunnat, järjestöt ja yritykset.
- **Vuokra** täytyy maksaa eräpäivään mennessä. **Vuokrarästi** tarkoittaa vuokraa, jota ei ole maksettu. Jos vuokra myöhästyy, joudut maksamaan viivästyskorkoa.
- **Yleisiä neuvoja vuokra-asumisesta**
 - Neuvontapuhelin ja tietopaketti vuokralaisille: <https://www.vuokralaiset.fi/>
 - Hyvä vuokratapa -opas eri kielillä (suomi, ruotsi, englanti, venäjä, arabia): <https://www.vuokralaiset.fi/tietopaketti-vuokralaisille/hyva-vuokratapa/>
 - Vuokraopas selkosuomeksi. <https://www.kuluttajaliitto.fi/fis/materiaalit/vuokraopas/>
- **Asumisneuvontaa ongelmatilanteisiin** saa usein omalta kunnalta tai kaupungilta. Apua saa esimerkiksi, jos on ongelmia vuokran maksamisessa tai vuokra-asunnon hakemisessa.

Muuttaminen uuteen vuokra-asuntoon

- **Kun muuttaa**, täytyy huolehtia monista asioista vanhassa ja uudessa asunnossa.
<https://www.kuluttajaliitto.fi/materiaalit/muuttajan-muistilista/>
- **Vuokrasopimus** tehdään kirjallisesti. Se allekirjoitetaan paperilla tai digitaalisesti.
 - Sopimus on määräaikainen (alkamis- ja päättymispäivä) tai toistaiseksi voimassa oleva (ei päättymispäivää).
 - Sopimukseen merkitään tärkeitä tietoja, esimerkiksi pitääkö olla kotivakuutus tai saako asunnossa pitää eläimiä.
- **Vuokravakuus** on raha, joka maksetaan vuokranantajalle ennen muuttamista. Rahan saa takaisin, kun muuttaa pois ja asunto on ehjä ja siisti.
- **Uudesta vuokra-asunnosta kannattaa ottaa valokuvia** tyhjänä ja kuvata erityisesti kaikki näkyvät viat. Silloin voi osoittaa, että ei ole itse aiheuttanut vikoja.

Vaarailmoitus (ilmoitus ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomuusriskistä)

- **Ilmoituksen voi tehdä, jos on huolissaan rakennuksesta tai asunnosta.**
<https://pelastustoimi.fi/asiointi/lomakkeet/ilmoitus-ilmeinen-palonvaara>
 - Esimerkiksi voi olla vaara, että asunnossa syttyy tulipalo, tapahtuu onnettomuus, asunnosta on vaikea pelastautua tai palokunnan on vaikea työskennellä siellä.
 - Esimerkiksi asunnossa on paljon tavaraa tai roskaa. Tavaraa säilytetään saunassa. Asukas käsittelee tulta huolimattomasti ja asunnossa on palojälkiä.
- **Vaara-ilmoitus tehdään pelastustoimeen.**
 - Ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa.
 - Ilmoituksen voi tehdä lomakkeella: <https://pelastustoimi.fi/asiointi/lomakkeet/ilmoitus-ilmeinen-palonvaara>
 - Jos lomakkeen täyttäminen ei onnistu, voi soittaa tai laittaa sähköpostia oman hyvinvointialueen pelastuslaitokselle.

Tulkkaaminen

Asioimistulkki auttaa viranomaisten kanssa

- **Ihmisellä on oikeus asioimistulkkiin**, jos asioi viranomaisen kanssa tai terveyspalveluissa, eikä oma kielitaito riitä asian käsittelemiseen. <https://kotoutuminen.fi/kieli-ja-tulkkaus>
 - Viranomainen tilaa ja maksaa tulkin.
 - Asioimistulkki voi tulla paikan päälle tai auttaa puhelimesta.
 - Asioimistulkki on koulutettu ammattilainen.
 - Asioimistulkki on turvallinen. Hän ei kerro asiakkaan asioita muille. Hänen omat mielipiteensä eivät vaikuta siihen, miten hän tulkkaa.
- [”Mitä on hyvä tietää viranomaisen ja tulkin roolista Suomessa?”](#) -video löytyy YouTubesta 10 eri kielellä.

Tulkkaaminen epävirallisissa asioissa

- **Perheenjäsen tai ystävä** voi auttaa, jos asia ei ole virallinen. Viranomaisten täytyy käyttää asioimistulkkia.
- **Alaikäinen ei saa koskaan olla tulkkina.**
- **Kaupungin, kunnan tai järjestön työntekijä** voi tulkata joissakin asioissa, jos hän osaa suomea ja asiakkaan kieltä.
 - Työntekijät voivat esimerkiksi auttaa varaamaan lääkäriajan tai ymmärtämään mitä asiakirjoissa sanotaan.

Kielen kääntäminen teknologian avulla

- **Käännössovellukset** voivat auttaa arkielämässä.
 - Tekoälyä hyödyntävät sovellukset kehittyvät nopeasti.
 - Tekoäly voi tehdä virheitä, siksi sen tekemät käännökset on tarkistettava.
- **Esimerkkejä sovelluksista**, jotka hyödyntävät tekoälyä.
 - Google Lens: Kääntää tekstiä, toimii älypuhelimien kameralla ja tietokoneella.
 - Google Translate: Kääntää puhetta, tekstiä, kuvia, dokumentteja ja verkkosivuja.
 - DeepL: Kääntää tekstiä, sopii isompiin tekstimääriin.
- Viranomaiset eivät yleensä voi käyttää käännössovelluksia, koska ne eivät ole täysin luotettavia. Viranomaisten täytyy käyttää asioimistulkkia.