

1. Toiminnan luonne

JL ArjenApuri on **harrastuspohjaista, matalan kynnyksen arjen tukea**.

Toiminta ei ole yritystoimintaa eikä viranomaispalvelua, eikä se korvaa julkisia palveluja, hoitoa tai lakisääteisiä tukimuotoja.

Toiminnan tarkoituksena on:

- helpottaa arkea
- tarjota seuraa ja tukea
- auttaa selkeyttämään käytännön asioita

Toiminta perustuu **luottamukseen, vapaaehtoisuuteen ja selkeyteen**.

2. Palvelujen sisältö

JL ArjenApuri voi tarjota apua esimerkiksi:

- arjen asioinnissa
- digiasioissa ja laitteiden käytössä
- paperi- ja kirjeasioiden läpikäynnissä
- kodin järjestelyssä ja kevyessä siivouksessa
- seurana ja tukena arjen tilanteissa

Kaikki apu:

- sovitaan **tapauskohtaisesti**
- perustuu **ennakkoon sovittuun sisältöön**
- ei sisällä hoivaa, lääketieteellisiä toimenpiteitä tai juridista päätöksentekoa

3. Mitä JL ArjenApuri ei ole

JL ArjenApuri **ei ole**:

- viranomainen
- terveydenhuollon ammattilainen
- edunvalvoja
- henkilökohtaisen avun palvelu lain tarkoittamassa merkityksessä
- hoiva- tai kotihoitopalvelu
- yritys

JL ArjenApuri ei:

- tee diagnooseja
- tee virallisia arvioita tai päätöksiä
- vastaa viranomaisasioiden lopullisista ratkaisuksista

4. Maksut ja hinnoittelu

- Mahdolliset maksut sovitaan **aina etukäteen**.
- Yhdistysten, palvelukeskusten ja asukastalojen tiloissa annettava apu on **maksutonta**, ellei toisin erikseen sovita.
- Kotikäynneistä maksu suoritetaan **suoraan JL ArjenApurille**, ei yhdistyksille tai muille tahoille.
- Maksu perustuu sovittuun pakettiin tai kokonaisuuteen, ei automaattiseen tuntiveloitukseen.

5. Henkilötiedot ja tietosuoja

JL ArjenApuuri noudattaa **minimiperiaatetta** tietojen käsittelyssä:

- henkilötunnuksia ei kerätä
- asiakasrekisteriä ei pidetä
- tietoja ei luovuteta kolmansille osapuolille

Sähköpostiosoitteita:

- kerätään **vain pyynnöstä**
- käytetään **ainoastaan tiedottamiseen**
- ei käytetä markkinointiin

6. Henkilöllisyyden varmistus

JL ArjenApuurin henkilöllä on **henkilökortti**, jossa on:

- nimi
- valokuva
- JL ArjenApuuri -logo

Asiakas voi aina pyytää henkilökortin nähtäväksi varmistaakseen henkilöllisyyden.

7. Turvallisuus ja rajat

JL ArjenApuuri toimii vain tehtävissä, jotka:

- ovat turvallisia
- ovat sovittavissa toiminnan luonteeseen
- eivät ylitä omia voimavaroja tai osaamista

JL ArjenApuurilla on oikeus:

- keskeyttää tai kieltäytyä tehtävästä
- peruuttaa käynti, jos tilanne tuntuu turvattomalta

- rajata avun sisältöä

8. Vastuun raja

JL ArjenApuri ei vastaa:

- viranomaispäätöksistä
- kolmansien osapuolten toiminnasta
- tilanteista, joihin ei ole sovittu apua

Avun tarkoitus on tukea ja olla rinnalla, ei ottaa vastuuta asiakkaan elämäntilanteesta.

9. Muutokset

JL ArjenApuri pidättää oikeuden:

- päivittää näitä käyttöehtoja
- muuttaa toimintatapoja
- muuttaa aukioloaikoja tai palvelukäytäntöjä

Ajantasaiset tiedot ilmoitetaan nettisivuilla tai sähköpostitse niille, jotka ovat pyytäneet tiedotteet.

YLEINEN SALASSAPITOPERIAATE

Salassapito 1.3.2026 alkaen

JL ArjenApuri sitoutuu pitämään luottamuksellisina kaikki asiakkaan asiat, tiedot ja keskustelut, jotka tulevat esiin palvelun aikana.

Salassapito koskee esimerkiksi:

- henkilökohtaisia tietoja
- terveydentilaan liittyviä asioita
- taloudellisia tietoja
- perhetilannetta
- asiakirjoja ja kirjeitä
- kotona nähtyjä tai kuultuja asioita

Tietoja ei luovuteta kolmannelle osapuolelle ilman asiakkaan suostumusta.

Salassapito alkaa siitä hetkestä, kun palvelu alkaa, ja jatkuu myös asiakassuhteen päättymisen jälkeen.

Poikkeus: Tietoja voidaan luovuttaa vain, jos laki sitä velvoittaa tai jos kyseessä on välitön turvallisuushälytys.