

KÄYTTÖEHDOT, SÄÄNNÖT, SALASSAPITO

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 ratkaisuista

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 ArjenApuri 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 ArjenApurin henkilöllä on **henkilökortti**, jossa on:

- nimi
- valokuva
- JL ArjenApuri -logo

Asiakas voi aina pyytää henkilökortin nähtäväksi varmistukseen henkilöllisyyden.

7. Turvallisuus ja rajat

JL ArjenApuri toimii vain tehtävissä, jotka:

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

JL ArjenApurilla on oikeus:

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

8. Vastuun rajaus

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.

SALASSAPITOSITOUS

Salassapito 9.4.2026 alkaen

Ehdoton salassapito ja luottamuksellisuus

JL ArjenApuri sitoutuu ehdottomaan, rikkomattomaan salassapitoon kaikissa asiakastilanteissa.

Kaikki asiakkaaseen liittyvä tieto on luottamuksellista riippumatta sen muodosta tai tavasta, jolla se ilmenee.

Tämä koskee kaikkea:

- puhuttua, kirjoitettua ja digitaalista tietoa
- asiakirjoja, viestejä ja tunnistetietoja
- havaintoja asiakkaan kodista, tilanteesta tai elämästä
- kaikkea, mitä nähdään, kuullaan tai käsitellään palvelun aikana



Täysi tietosuoja

JL ArjenApuri:

- ei kerää henkilötunnuksia, ei ylläpidä asiakasrekisteriä
- ei tallenna tietoja ilman asiakkaan nimenomaista lupaa
- ei kopioi, kuvaa tai välitä tietoja eteenpäin missään tilanteessa

Tietoja ei:

jaeta, myydä, luovuteta, käsitellä ulkopuolisten kanssa

Täydellinen vaitiolovelvollisuus

- Asiakkaista ei keskustella ulkopuolisten kanssa missään muodossa
- Asiakastietoja ei käsitellä edes nimettömänä ilman perusteltua syytä
- Kaikki keskustelut ja tapahtumat jäävät täysin asiakkaan ja JL ArjenApurin välisiksi

Salassapidon voimassaolo

Salassapito:

- alkaa heti ensimmäisestä yhteydenotosta
- jatkuu koko asiakassuhteen ajan
- jatkuu pysyvästi ja rajoituksetta asiakassuhteen päättymisen jälkeen

Ainoat poikkeukset

Salassapitoa voidaan rikkoa vain, jos:

- laki sitä nimenomaisesti velvoittaa
- kyseessä on välitön ja vakava vaara asiakkaan tai muiden turvallisuudelle
- Muissa tilanteissa tietoja ei luovuteta missään olosuhteissa.

Perusperiaate

Toiminnan lähtökohta on, että asiakas voi:

- puhua täysin avoimesti
- näyttää asiakirjoja ja henkilökohtaisia tietoja
- pyytää apua ilman mitään pelkoa tietojen leviämisestä

Rikkominen

Salassapidon rikkominen johtaa:

- välittömään yhteistyön päättymiseen
- mahdollisiin jatkotoimiin tilanteen vakavuuden mukaan