



POHJOIS-POHJANMAAN  
SAIRAANHOITOPIIRI

# Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta - Palvelukohtainen osa / Peruukkipalvelut

---

Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri

## Sisällys

1 PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄN PIIRIIN KUULUVAT ASIAKKAAT .....	2
2 PALVELUSETELIN ARVO JA MYÖNTÄMINEN.....	3
3 PALVELUNTUOTTAJALLE ASETETUT VAATIMUKSET .....	5
3.1 Toimitilat .....	5
3.2 Henkilöstö ja ammattitaito .....	5
3.3 Palvelua ja tuotteita koskevat sisältövaatimukset.....	5
3.3.1 Palvelua koskevat vaatimukset .....	5
3.3.2 Tuotteita koskevat vaatimukset .....	6
4 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, RAPORTOINTI JA VALVONTA .....	8
5 PALVELUNTUOTTAJALTA VAADITUT LIITTEET .....	9
6 LASKUTUS .....	10
LIITTEET.....	11
Liite 1. Sääntökirjan hyväksyminen.....	11

## 1 PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄN PIIRIIN KUULUVAT ASIAKKAAT

Peruukki luovutetaan asiakkaalle, jolla on lääketieteellisin syin todetun sairauden, vamman, kehitysviivästymän tai edellä mainittujen hoitojen seurauksena aiheutuvaa tilapäistä tai pysyvää laaja-alaista hiustenlähtöä. Ensisijaisesti luovutetaan keinokuituhiusperuukki, mutta lääketieteellisestä tai muusta yksilöllisestä syystä johtuen voidaan luovuttaa myös aitohius- tai muu erityisvalmisteinen peruukki.

Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineenä luovutettavan peruukin tarve arvioidaan terveydenhuollossa voimassa olevien valtakunnallisten lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutusperusteiden mukaisesti.



## 2 PALVELUSETELIN ARVO JA MYÖNTÄMINEN

Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvon tulee olla sellainen, että sillä voi hankkia asiakkaan yksilöllistä tarvetta vastaavan tavanomaisen apuvälineen. Asiakas saa kuitenkin halutessaan hankkia palvelusetelin arvoa kalliimman apuvälineen, jolloin hänen tulee itse maksaa valitsemansa apuvälineen hinnan ja palvelusetelin arvon välinen hinnanero (omavastuuosuus). (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569)

Palvelusetelin arvolla tarkoitetaan PPSHP:n maksamaa osuutta peruukin ja peruukkipalvelun hinnasta.

Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota PPSHP:n myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan itsensä maksettavaksi.

Peruukkipalvelussa on käytössä neljä eriarvoista palveluseteliä:

A Peruukki, perusmalli	225,00 euroa (sis. alv 24%)
B Peruukki, erityistarve	375,00 euroa (sis. alv 24%)
C Peruukki, vaativa erityistarve	600,00 euroa (sis. alv 24%)
D Peruukki, yksilöllinen	950,00 euroa (sis. alv 24%)

Palvelusetelikategorioiden tarkemmat kuvaukset löytyvät kohdasta 3.3.2.

Palveluntuottaja voi antaa hinnan kaikkiin tai vain osaan kategorioista A - D. Palveluntuottajan antaman lähtöhinnan on oltava sellainen, että asiakkaalla on mahdollisuus saada hänen yksilöllistä tarvetta vastaava tavanomainen peruukki palvelu ilman omavastuuosuutta. Palveluntuottaja voi asiakkaan näin halutessa räätälöidä myös kalliimman palvelun, jolloin asiakas maksaa lähtöhinnan ylittävän omavastuuosuuden itse.

Peruukkipalvelun palveluseteli on tasasuuruinen ja se käytetään kerralla. Palveluseteliin on merkitty sen arvo ja sen voimassaoloaika.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä. Asiakkaan kieltäytyessä palvelusetelistä, on palveluntuottaja velvollinen myymään muulla tavalla hankittavan, palvelusetelipalvelua vastaavan palvelun, palvelusetelipalvelulle määrittelemällään hinnalla. Muulla tavalla hankittavan palvelun palveluntuottajan valitsee PPSHP. Näissä tilanteissa asiakkaalta ei saa periä omavastuuosuutta.

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan kerran kalenterivuodessa. Hintojen tarkastuspiste on vuosittain tammikuun ensimmäinen (1.) päivä. Hintojen muutokset tulee ilmoittaa palveluseteliportaalin kautta vähintään neljä (4) viikkoa ennen hintojen voimaan tuloa.

Palvelusetelin mukainen palvelu tulee myöntää aina palvelusetelin myöntämisen hetkellä voimassa olevalla hinnalla. Tämä siis tarkoittaa, että mikäli asiakkaalle on myönnetty palveluseteli joulukuussa, on asiakkaan saatava palvelusetelin mukainen palvelu joulukuussa voimassa olleella hinnalla vielä seuraavankin vuoden alussa riippumatta mahdollisista hintojen tarkistuksista.



## 3 PALVELUNTUOTTAJALLE ASETETUT VAATIMUKSET

### 3.1 Toimitilat

Palveluntuottajalla tulee olla asiakaspalvelua varten asianmukaiset, peruukkipalveluun soveltuvat toimitilat Suomessa. Toimitiloissa tulee olla mahdollisuus yksityisyyttä suojaavaan asiakaspalveluun. Palveluntuottaja huolehtii tilojen turvallisuudesta. PPSHP voi tarvittaessa tarkistaa palveluntuottajan asiakaspalvelutilat.

Palveluntuottajalla tulee olla internet-sivut, joilla tiedotetaan toimitilojen sijainti sekä aukioloajat.

### 3.2 Henkilöstö ja ammattitaito

Peruukien arviointiin ja sovitukseen liittyvästä asiakaspalvelusta huolehtivalla henkilöllä tulee olla hiusalan perustutkinto tai parturi-kampaajan ammattitutkinto tai muu peruukkialaan perehdyttävä koulutus sekä vähintään yhden (1) vuoden työkokemus peruukkipalvelusta, jolla tarkoitetaan peruukin arviointia, mittausta, sovituksia, muutosten tekemistä, leikkausta / muotoilua sekä käytönopastusta asiakkaalle.

Apuvälinearvioista ja sovituksista vastaava henkilö säilyy samana asiakkaan palvelujakson ajan, ellei asiasta erikseen asiakkaan kanssa muuta sovita. Henkilön voi korvata saman pätevyyden omaava kollega loma-aikoina, sairaustapauksissa tai muissa pakottavissa tilanteissa.

### 3.3 Palvelua ja tuotteita koskevat sisältövaatimukset

#### 3.3.1 Palvelua koskevat vaatimukset

Peruukkipalvelu sisältää palvelusetelissä määritetyn peruukin arvioinnin, sovituksen ja valinnan, tarvittaessa peruukin pohjan muokkauksen oikean kokoiseksi (myös vakiomalleissa) sekä muut mahdolliset muutokset, leikkauksen / muotoilun sekä peruukin käytön ja huollon opastuksen kirjallisine suomenkielisin ohjeineen. Koska kyseessä on yksilöllinen tuote, peruukki on aina sovitettava. Palveluntuottaja vastaa peruukin sopivuudesta asiakkaalle.

Asiakkaalle annetaan sekä suulliset että kirjalliset ohjeet peruukin käytöstä ja sen hoito-ohjeista suomen kielellä. Kirjalliset ohjeet on pyydettäessä annettava myös ruotsin kielellä. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan ruotsinkielisen ohjeistuksen tarpeesta ottaessaan ensimmäistä kertaa yhteyttä valittuun palveluntuottajaan.

### 3.3.2 Tuotteita koskevat vaatimukset

Peruukkien tulee soveltua käyttötarkoitukseensa lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineenä.

Peruukeissa ei saa käyttää allergiaa aiheuttavia materiaaleja ja peruukin pohjamateriaalin tulee soveltua herkälle iholle. Materiaalien tulee olla myrkyttömiä. Peruukkien on oltava käyttäjälleen turvallisia ja niiden tulee täyttää Euroopan Unionin suoraan velvoittavien säädösten, Suomen lakien ja asetusten sekä viranomaisten antamat määräykset. Tuotteiden mukana on toimitettava kaikki sellaiset todistukset, luvat ja toimittajan hankittaviksi kuuluvat asiakirjat, jotka ovat tarpeen tuotteiden käyttöä varten. Valmisperuukkien tulee olla CE-merkittyjä. Kaikkien peruukkien (myös valmisperuukkien) tulee olla muokattavissa siten, että peruukki pysyy hyvin paikallaan.

Sopivuus- ja tuotetakuu tulee olla vähintään kolme (3) kuukautta. Takuu-aika alkaa tuotteen luovutuksesta asiakkaalle.

Peruukkipalvelun tulee sisältää asiakkaan yksilöllistä tarvetta vastaavan, tavanomaisen peruukin, joka on valittu yhdessä asiakkaan kanssa.

#### **A Peruukki, perusmalli**

Palveluntuottajalla tulee olla valikoimissaan vakiomallisia peruukkeja, jotka soveltuvat lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineeksi käyttäjälle, joka tarvitsee peruukkia tilapäisen hiustenlähdön vuoksi. Malleja tulee olla useita ja niitä tulee olla toimitiloissa sovitettavissa. Valikoimassa tulee olla useita koko-, väri- ja pituusvaihtoehtoja.

#### **B Peruukki, erityistarve**

Palveluntuottajalla tulee olla valikoimissaan vakiomallisia peruukkeja, jotka soveltuvat lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineeksi käyttäjälle, jolla on erityistarve esimerkiksi ihon ärtyneisyydestä tai kipuherkkyydestä johtuen. Pohjamateriaalin tulee olla sileä, eikä siinä saa olla arkaa päänahkaa painavia kohoumia. Malleja tulee olla useita ja niitä tulee olla toimitiloissa sovitettavissa. Valikoimassa tulee olla useita koko-, väri- ja pituusvaihtoehtoja.

#### **C Peruukki, vaativa erityistarve**

Palveluntuottajalla tulee olla valikoimissaan sellaisia peruukkeja, jotka soveltuvat lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineeksi käyttäjälle, jolla on useita erityyppisiä erityistarpeita, kuten esimerkiksi:

- ihosairaudesta johtuva erityistarve (pohjamateriaalin tulee olla sileä, eikä siinä saa olla arkaa päänahkaa painavia kohoumia)
- erikoisen muotoisesta päästä johtuva erityistarve (peruukin tulee olla muotoiltavissa pään muodon mukaan)
- työskentelyolosuhteista johtuva erityistarve (peruukissa on käytetty aitohiusta)

Malleja tulee olla useita ja niitä tulee olla toimitiloissa sovitettavissa. Valikoimassa tulee olla useita koko-, väri- ja pituusvaihtoehtoja.

## D Peruukki, yksilöllinen

Palveluntuottajalla tulee olla valmius erityisvalmisteisten peruukkien toimittamiseen. Peruukki valmistetaan aitohiuksista mittatilaustyönä.

Yksilöllinen peruukki luovutetaan käyttäjälle, jonka erityistarpeet ovat poikkeuksellisen haastavat ja perustuvat eri lääketieteellisten erikoisalojen arvioihin.



## 4 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, RAPORTOINTI JA VALVONTA

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä ja varmistua siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään kulloinkin voimassa olevan henkilötietojen käsittelyä sääntelevän lainsäädännön ja rekisterinpitäjän tietosuojaohjeiden mukaisesti.

PPSHP on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja toimii palvelusetelipalveluihin liittyvien henkilötietojen käsittelijänä rekisterinpitäjän lukuun. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset) ovat PPSHP:n asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi.

Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita. Palaute annetusta palvelusta tulee toimittaa sähköisesti palveluseteliportaalin kautta viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä PPSHP:lle.

## 5 PALVELUNTUOTTAJALTA VAADITUT LIITTEET

Palvelusetelipalveluiden sääntökirjan yleisessä osassa vaadittujen liitteiden (poislukien yleisen osan kohdat 4.2.2 ja 4.2.3) lisäksi palveluntuottajan tulee liittää hakemukseensa seuraavat liitteet:

- Selvitys tarjottujen peruukkien CE-merkinnästä
- Kuvaus siitä, miten tarjotut peruukit täyttävät allergiattomuus- ja myrkyttömyysvaatimukset
- Selvitys tarjottavien peruukkien takuuajan korjauksista ja muista takuuehdoista

## 6 LASKUTUS

Palvelusetelillä PPSHP sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta peruukkipalvelusta palvelusetelin arvoa vastaavan korvauksen. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta tuotteesta / palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, on PPSHP velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

Laskituksen perusteena on annetusta peruukkipalvelusta sähköisen palveluseteliportaalin kautta lähetetty palaute annetusta palvelusta.

PPSHP hyväksyy ainoastaan verkkolaskituksen. Mikäli palveluntuottajalla ei ole käytössään järjestelmää, josta voi lähettää verkkolaskuja, voi palveluntuottaja käyttää PPSHP:n käytössä olevaa verkkolaskupalvelua, johon palveluntuottaja voi rekisteröityä ja hoitaa verkkolaskituksen sitä kautta veloituksetta. Tarkempaa ohjeistusta löytyy <https://portal.basware.com/open/supplier>.

Laskussa tulee näkyä palveluseteliportaalin muodostettava laskutusviite. Maksuehto on 30 pv netto laskun saapumisesta. Toimitus- ja laskutuslisä ei hyväksytä.

Viivästyskorko on voimassaolevan korkolain mukainen. Lasku on toimitettava viimeistään yhden (1) kuukauden kuluttua peruukin luovuttamisesta.

Laskutusosoitteet näkyvät palvelusetelissä.

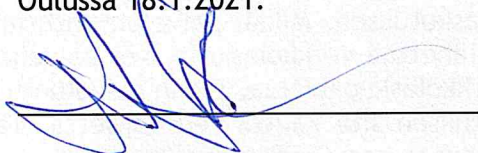


## LIITTEET

### Liite 1. Sääntökirjan hyväksyminen

Sääntökirja palvelusetelipalveluiden tuottamisesta - Palvelukohtainen osa /  
Peruukkipalvelut, on hyväksytty Pohjois-Pohjanmaan Sairaanhoidopiirissä.

Oulussa 18.1.2021.



Jukka-Pekka Santala  
Palvelupäällikkö  
PPSHP Alueellinen apuvälinekeskus