



POHJOIS-POHJANMAAN
SAIRAANHOITOPiIRI

Sääntökirja
palvelusetelipalvelujen
tuottamisesta -
Palvelukohtainen osa /
Peruukkipalvelut

Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri

2022
Ver. 1.1

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	7
5 PALVELUNTUOTTAJALTA VAADITUT LIITTEET	8
6 LASKUTUS	9
LIITTEET.....	10
Liite 1. Sääntökirjan hyväksyminen.....	10

1 PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄN PIIRIIN KUULUVAT ASIAKKAAT

Peruukki luovutetaan asiakkaalle, jolla on lääketieteellisin syin todetun sairauden, vamman, kehitysviivästymän tai edellä mainittujen hoitojen seurauksena aiheutuva 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 kolme eriarvoista palveluseteliä:

<i>A Peruukki, perusmalli</i>	<i>248,00 euroa (sis. alv 24%)</i>
<i>B Peruukki, erityistarve</i>	<i>507,00 euroa (sis. alv 24%)</i>
<i>C Peruukki, yksilöllinen aitohius</i>	<i>1825,00 euroa (sis. alv 24%)</i>

Palvelusetelikategorioiden tarkemmat kuvaukset löytyvät kohdasta 3.3.2.

Palveluntuottaja voi antaa hinnan kaikkiin tai vain osaan kategorioista A - C. 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. Asiakkaan maksamat omavastuuosuudet on oltava eriteltyinä palveluntuottajan lähettämässä palvelukohtaisessa palvelupalautteessa.

Peruukkipalvelun palveluseteli voi sisältää useamman palvelun ja palvelut voidaan hankkia erillisillä kerroilla palvelusetelin voimassaolon puitteissa. Palveluseteliin on merkitty sen sisältämät palvelut, palveluiden arvot sekä palvelusetelin 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

Peruukkien 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, sovitusta, 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 suomenkielisine 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.

Peruukin toimitusajan on oltava kohtuullinen ja palveluntuottajan on kerrottava asiakkaalle tuotteen arvioitu toimitusaika ennen tuotteen tilaamista.

3.3.2 Tuotteita koskevat vaatimukset

Peruukkien tulee soveltua käyttötarkoitukseensa lääkinällisen 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 keinokutiperuukkeja, jotka soveltuvat lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineeksi käyttäjälle, joka tarvitsee peruukkia tilapäisen hiustenlähdon 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 sellaisia keinokuituperuukkeja, jotka soveltuvat lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineeksi käyttäjälle, jolla on yksi tai useampi erityistarve esimerkiksi:

- ihosairaudesta, kipuherkkyydestä tai muusta lääketieteellisestä syystä johtuva erityistarve, jolloin pohjamateriaalin tulee olla sileä, eikä siinä saa olla päänahkaa painavia kohoumia.
- erikoisen muotoisesta päästä johtuva erityistarve, jolloin peruukin tulee olla muotoiltavissa / yksilöllisesti tilattavissa pään muodon mukaan
- jokin muu erityistarve, johon ei kuitenkaan tarvita aitohiuksesta valmistettavaa peruukkia.

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

C Peruukki, yksilöllinen aitohius

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 takuehdoista

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.

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

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

Laskussa tulee näkyä palveluseteliportaalin muodostettava laskutusviite. Yhdelle laskutusviitteelle voi kohdistaa ainoastaan yhden laskun. Maksuehto on 30 pv netto laskun saapumisesta. Toimitus- ja laskutuslisää ei hyväksytä.

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

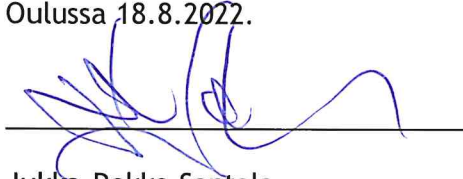
Laskutusosoitteet näkyvät palvelusetelissä.

LIITTEET

Liite 1. Sääntökirjan hyväksyminen

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

Oulussa 18.8.2022.



Jukka-Pekka Santala
Osaamiskeskusjohtaja
PPSHP Apuvälinepalveluiden osaamiskeskus