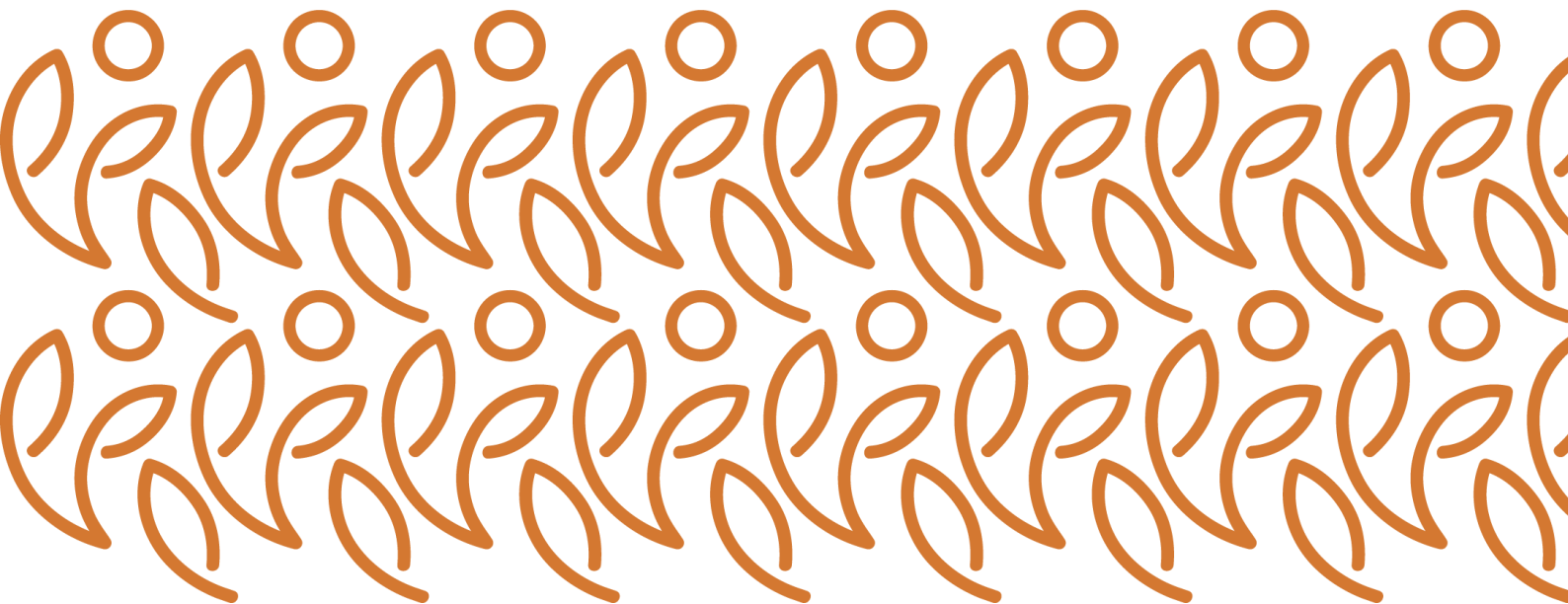


# Peruukkipalvelun palvelusetelisääntökirja

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Hyväksytty aluehallituksessa 27.3.2023 § 112

8306-2023-0



## Sisällys

1	Sääntökirjan yleinen osa .....	5
1.1	Määritelmät .....	5
1.2	Asiakkaan asema .....	6
1.3	Palveluntuottajan veloitteet .....	7
1.3.1	Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin .....	7
1.3.2	Vähimmäispalvelutaso .....	7
1.3.3	Vakuutusturva .....	8
1.3.4	Toimitilat .....	8
1.3.5	Hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen .....	8
1.3.6	Henkilökunta .....	8
1.3.7	Asiakastyytyväisyys ja asiakaspalaute .....	9
1.3.8	Tiedonanto Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle .....	9
1.3.9	Laadunvalvonta ja yhteistyö .....	9
1.3.10	Asiakastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi .....	10
1.3.11	Markkinointi .....	10
1.3.12	Lainsäädäntö .....	10
1.3.13	Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset .....	11
1.3.14	Hyväksymisen peruuttaminen .....	11
1.4	Hyvinvointialueen veloitteet .....	11
1.5	Verotus .....	12
1.6	Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen .....	13
2	Palvelukohtainen osa .....	13
2.1	Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat ja potilaat .....	13
2.2	Palvelusetelillä tuotettava palvelu .....	14
2.3	Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset .....	14
2.4	Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset .....	14
2.5	Tuotteita ja palvelua koskevat sisältövaatimukset .....	15
2.5.1	Vakiomallinen kuituhiusperuukki .....	15
2.5.2	Valmisperuukki erityistarpeeseen .....	16
2.5.3	Mittatilausperuukki .....	16

2.6	Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	16
2.7	Vastuu virhetilanteista.....	16
2.8	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus .....	16
2.9	Hyvinvointialueen antamat tiedot palveluntuottajalle.....	17
2.10	Palveluiden sallittu hinnoittelu .....	17
2.11	Laskutus.....	18
2.12	Vaadittava raportointi, valvonta ja laadun hallinta .....	18
3	Ohje palveluntuottajaksi hakeutumiseen.....	19
4	Versiosivu .....	20
5	Liitteet.....	21

## Johdanto

Tämä sääntökirja on asiakirja, jossa esitetään Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen asettamat hyväksymiskriteerit lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälinepalvelujen palvelusetelituottajalle. Sääntökirja sisältää sääntökirjan yleisen osan ja palvelukohtaisen osan. Sääntökirjassa määritellään asiakkaan asema, palveluntuottajan velvoitteet ja hyvinvointialueen velvoitteet sekä palvelusetelikäytännön muut ohjeet. Palvelun tuottajan tulee hyväksyä sääntökirjan ehdot ja sitoutua toimimaan sen ohjeiden mukaisesti, jotta voi tulla hyväksytyksi palvelusetelituottajaksi.

Sääntökirja perustuu Sitran, Suomen itsenäisyyden juhlarahasto, laatimaan palvelusetelin sääntökirjan yleiseen malliin, jota on muokattu huomioiden Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen apuvälinepalvelujen käytännöt ja valtakunnalliset lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutusperusteet. Apuväline on lääkinnällisen kuntoutuksen asetuksen mukaan lääkinnällisin perustein todetun toimintavajavuuden korjaamiseen tarkoitettu väline, laite tai vastaava, jota vajaakuntoinen henkilö tarvitsee selviytyäkseen päivittäisissä toiminnoissaan.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueiden järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen.

Palvelusetelijärjestelmässä hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus.

Sääntökirjassa olevat vaatimukset, joissa viitataan yksityisestä terveydenhuollosta annettuun lakiin (152/1990), koskevat palveluntuottajia, jotka tuottavat lain 2 §:n määritelmän tarkoittamia terveydenhuollonpalveluja. **Peruukkipalvelua ei katsota lain tarkoittamaksi terveydenhuollon palveluksi.**

## 1 Sääntökirjan yleinen osa

### 1.1 Määritelmät

**Asiakkaalla** tarkoitetaan potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta eli terveyden- ja sairaanhoitopalveluja käyttävää tai muuten niiden kohteena olevaa henkilöä.

**Hyvinvointialue on** kunnista ja valtiosta erillinen julkisoikeudellinen yhteisö, jolla on alueellaan itsehallinto. Hyvinvointialue järjestää sille lailla säädetyt tehtävät. Hyvinvointialueen lakisäätteisiä tehtäviä ovat 1.1.2023 alkaen sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestäminen.

**Palveluntuottajalla** tarkoitetaan lähtökohtaisesti yksityistä ammatinharjoittajaa tai liiketoimintaa harjoittavia yrityksiä, jotka tuottavat parturi-/kampaamopalveluja.

**Palvelusetelillä** tarkoitetaan sitoumusta, jolla järjestämisvastuussa oleva hyvinvointialue korvaa sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisäätteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita hyvinvointialueen hyväksymä palveluntuottaja. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä.

**Ostavastuuosuudella** peruukkipalvelussa tarkoitetaan ylimenevää osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja, joka jää asiakkaan maksettavaksi.

**Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain (569/2009) 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Hyvinvointialue velvoittaa palveluntuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavien palvelujen tuottajaksi. **Palvelua tuottaessa sopimuksen osapuolina ovat**

**palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu** hyvinvointialueeseen.

## 1.2 Asiakkaan asema

Asiakkaalla on oikeus saada hyvinvointialueelta ohjausta palvelusetelin käytössä, kuten esimerkiksi tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä ja palvelusetelin arvosta. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hyvinvointialueen on järjestettävä peruuspalvelu muulla tavoin.

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen on itse hakeuduttava hyväksytylle palveluntuottajalle. Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. **Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.** Reklamaatiotilanteessa kuluttaja ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palveluntuottajalle.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa kulutushyödykettä tarjotessaan käyttää sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidätyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Päätökseen tyytymätön asiakas voi tehdä terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle muistutuksen tai kantelun hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle (Valvira).

### 1.3 Palveluntuottajan velvoitteet

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot, pois lukien yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

#### 1.3.1 Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä Verohallinnon ennakkoperintärekisterissä. Palvelusetelilaki edellyttää, että jokaisen palvelusetelituotannossa mukana olevan palveluntuottajan tulee kuulua ennakkoperintärekisteriin. Uudelta palveluntuottajalta voidaan tarvittaessa vaatia verovelkatodistus ennen kuin tämä voidaan hyväksyä palveluntuottajaksi Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kanssa. Lisäksi palveluntuottajalla ei saa olla lakisääteisiä vero- tai työnantajamaksuja suorittamatta.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue voi tarkistaa palveluntuottajan luottotiedot ja verovelkarekisterin tiedot. Palveluntuottaja ei saa olla yrityssaneerausessa tai yrittäjä tai yhtiön vastuuhenkilö yksityishenkilö velkajärjestelyssä.

Palveluntuottajalta vaaditaan vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä eläkevakuutuksista ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta.

#### 1.3.2 Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään palvelusetelisääntökirjassa määriteltyä tasoa. Käytännössä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen. Palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen peruukkipalvelusetelitoiminnoista vastaaville taholle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.

### **1.3.3 Vakuutusturva**

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

### **1.3.4 Toimitilat**

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.

Toimitiloja koskevat tarkemmat vaatimukset esitetään sääntökirjan erityisosassa.

### **1.3.5 Hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen**

Palveluntuottajalla on oltava internet-sivut, jossa ilmoitetaan toimitilojen yhteystiedot ja aukioloajat. Mikäli palveluun varataan tapaamisaika, on palveluntuottajan informoitava palveluseteliä käyttävää asiakasta siitä, että asiakkaan on itse maksettava käyttämättä jääneestä hoitoajasta perittävä maksu, mikäli tämä jättää ajanvarauksen peruutuksen tekemättä tai peruu ajan liian myöhään.

Palveluntuottajan tulee informoida asiakasta ajankohdasta, jolloin varatun ajan voi vielä peruuttaa ilman sakkomaksua. Tarjottavien peruukkien hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana. Hintatietoja koskevat tarkemmat vaatimukset esitetään sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.

### **1.3.6 Henkilökunta**

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua suomen kielellä. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa millä muilla kielillä kuin suomella palvelu voidaan tuottaa.



Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai tätä tai tämän toimintaa koskee jokin sanotun lain 81 §:n mukainen tilanne tai olosuhde.

Hyväksytyllä palveluntuottajalla on oikeus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.

Henkilökuntaa koskevat tarkemmat vaatimukset esitetään sääntökirjan erityisosassa.

### **1.3.7 Asiakastyytyväisyys ja asiakaspalaute**

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä. Palveluntuottajan tulee järjestää asiakkailleen mahdollisuus palautteen antamiseen. Palveluntuottaja on veloitettu toimittamaan palautteet hyvinvointialueelle niin pyydettyä.

### **1.3.8 Tiedonanto Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle**

Palveluntuottajan tulee informoida Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen Alueellista apuvälinekeskusta asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Näistä palveluntuottajan tulee välittömästi ilmoittaa kirjallisesti Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen Alueelliseen apuvälinekeskukseen.

Palveluntuottajan tulee raportoida Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista.

### **1.3.9 Laadunvalvonta ja yhteistyö**

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan laadukkaaseen käytäntöön perustuvien ammatillisten menetelmien mukaisesti sekä hyvässä yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan tulee tarvittaessa informoida hyvinvointialuetta tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta sekä palveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta.

Hyvinvointialueen edustaja voi toteuttaa tietopyynnön, jonka kautta tarkastetaan, että palveluntuottajan toiminta on sääntökirjan ja palvelun tuottamisen edellytysten mukaista. Yhteistyö hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välillä toteutuu aina tarvittaessa.

### **1.3.10 Asiakastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi**

Palvelusetelilain mukaan hyvinvointialue toimii asiakastietojen rekisterinpitäjänä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan hyvinvointialueen antamia ohjeita, jotka koskevat potilastietojen tai asiakastietojen laatimista, ylläpitoa ja luovuttamista. Vaikka hyvinvointialue on rekisterinpitäjä, säilyttää palveluntuottaja syntyneet asiakirjat niin kauan, kuin palvelusetelihankintasuhde hyvinvointialueen kanssa on voimassa. Palveluntuottaja ei saa luovuttaa asiakirjoja tai asiakastietoja kolmansille osapuolille, vaan tarvittaessa kääntyy hyvinvointialueen puoleen.

Palveluntuottaja noudattaa asiakirjoja käsitellessään, mitä potilasasiakirjojen käsittelystä säädetään.

Palvelusetelituottaja pitää asiakirjat erillään palveluntuottajan muun toiminnan yhteydessä syntyneistä asiakirjoista, sillä asiakirjat ovat julkisuuslain tarkoittamalla tavalla viranomaisen eli hyvinvointialueen asiakirjoja. Palveluntuottajalla on käytinkohtainen dokumentointi asiakkaan käynneistä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein.

### **1.3.11 Markkinointi**

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää.

Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta peruukkipalvelujen kysyntää. Ilmoituksen tulee sisältää tiedot vastaanotto paikasta, -ajasta ja ajanvarausmahdollisuudesta. Hinnosta ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

### **1.3.12 Lainsäädäntö**

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

### **1.3.13 Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset**

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kussakin yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia. Hyvinvointialue voi kussakin yksittäistapauksessa asettaa palvelua tuottavalle yksikölle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia. Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa hyvinvointialueelle joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet. Hyvinvointialue voi vaatia, että palveluntuottaja ylittää tietyt minimiedellytykset esimerkiksi resurssiensa puolesta, mutta tällaista ehtoa ei saa muotoilla tiettyä palveluntuottajaa suosivaan ja toisia syrjivään muotoon.

### **1.3.14 Hyväksymisen peruuttaminen**

Hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- palveluntuottaja ei noudata hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan tai
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

## **1.4 Hyvinvointialueen velvoitteet**

Hyvinvointialueen on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla. Hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus.

Hyvinvointialueen tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Hyvinvointialueella on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Hyvinvointialueen tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset. Hyväksymiselle asetettujen edellytysten täyttymistä, tuotteiden ja palvelun laatua sekä asiakastyytyväisyyttä seurataan asiakastyytyväisyyskyselyillä, mahdollisilla tarkastuskäynneillä sekä tietopyynnöllä sääntökirjan edellytysten täyttymisestä.

Hyvinvointialue valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Hyvinvointialueen tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

## 1.5 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito tai
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

## 1.6 Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta.

**Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä hyvinvointialue ei ole sopimussuhteessa yksityiseen palveluntuottajaan.**

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja.

Hyvinvointialue ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Hyvinvointialueen yhteyshenkilöinä palvelusetelitoiminnassa toimii apuvälinepalvelupäällikkö.

Hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Hyvinvointialue ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti hyvinvointialueelle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta. Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

## 2 Palvelukohtainen osa

### 2.1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat ja potilaat

Palveluseteli peruukin hankkimiseksi lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineenä voidaan myöntää Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella asuvalle iho- ja/tai syöpäsairaalle asiakkaalle, jolla on laaja-alaista

hiustenlähtöä sairaudesta tai hoidosta johtuen joko tilapäisesti tai pysyvästi.

Perukkeja luovutetaan yleensä yksi (1) peruukki/vuosi, huomioiden peruukin kunto ja kuluminen. Ensisijaisesti luovutetaan vakiomallisia kuituhiusperukkeja, mutta lääketieteellisestä tai muusta yksilöllisestä syystä johtuen, ihotauti- tai muun erikoislääkärin suosituksella, voidaan luovuttaa aito- tai mittatilausperuukki. (STM: valtakunnalliset lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutusperusteet 2022).

## **2.2 Palvelusetelillä tuotettava palvelu**

Palveluntuottajalla on oltava internet-sivut, jossa ilmoitetaan toimitilojen yhteystiedot ja aukioloajat. Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse internet -sivuilla ilmoittaminaan aukioloaikoina. Asiakkaan on päästävä apuvälinearvioon neljäntoista (14) päivän kuluessa yhteydenotosta. Peruukin toimitusajan tulee olla korkeintaan 30 päivää.

Palveluntuottajan ei tarvitse ilmoittautua tuottamaan kaikkia palvelusetelisääntökirjassa kuvattuja peruukkituotteita. Muilta osin peruukkipalvelusääntökirjan vaatimukset on täyttyttävä.

## **2.3 Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset**

Peruukkien sovitukset tapahtuvat palveluntuottajan tiloissa, jotka edellytetään olevan asianmukaisia. Palveluntuottajan on huolehdittava tilojen turvallisuudesta ja siisteydestä. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue voi tarvittaessa tarkistaa palveluntuottajan asiakaspalvelutilat.

Peruukkihankinta on asiakkaalle usein arkaluontoinen asia, joten asiakaspalvelun edellytetään tapahtuvan rauhallisessa, näkösuojatussa sovitustilassa.

## **2.4 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset**

Peruukkien arviointiin ja sovitukseen liittyvästä asiakaspalvelusta huolehtivalla henkilöllä tulee olla parturi-kampaajan ammattitutkinto ja peruukkialaan perehdyttävä koulutus sekä vähintään kahden (2) vuoden työkokemus peruukkipalvelusta, jolla tarkoitetaan peruukin arviointia, mittausta, sovitusta, muutosten tekemistä, leikkausta / muotoilua sekä käytönopastusta asiakkaalle.

Apuvälinearviosta ja sovituksista vastaava henkilö säilyy samana asiakkaan palvelujakson ajan, ellei asiasta erikseen asiakkaan kanssa

muuta sovita. Henkilön voi korvata saman pätevyyden omaava ammattilainen loma-aikoina, sairastuessa ja koulutuksessa ollessa. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.

## **2.5 Tuotteita ja palvelua koskevat sisältövaatimukset**

Peruukkien tulee soveltua lääkinällisiksi apuvälineiksi, ja niiden materiaalien tulee olla myrkyttömiä. Peruukeissa ei saa käyttää allergiaa aiheuttavia materiaaleja ja peruukin pohjamateriaalin tulee soveltua herkälle iholle.

Palveluntuottaja vastaa peruukin soveltuvuudesta asiakkaalle. Sopivuus- ja tuotetakuu tulee olla vähintään kolme (3) kuukautta. Takuu aika alkaa tuotteen luovutuksesta asiakkaalle. Palveluntuottajalla tulee olla valikoimissaan kattavasti erilaisia sovituseruukkeja. Peruukeista tulee olla saatavilla eri malleja, värejä, kokoja ja pituuksia. Peruukkeja tulee olla saatavilla erivärisiä samalla hinnalla.

Peruukkipalvelun tulee sisältää asiakkaan yksilöllistä tarvetta vastaavan, tavanomaisen peruukin/aitohiusperuukin, joka on valittu yhdessä asiakkaan kanssa. Peruukkipalvelu sisältää peruukin lisäksi peruukin arvion ja sovituksen, tarvittavat 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.

### **2.5.1 Vakiomallinen kuituhiusperuukki**

Palveluntuottajalla tulee olla valikoimissaan vakiomallisia kuituhiusperuukkeja, jotka soveltuvat lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineeksi käyttäjälle, jolla on laaja-alaista hiustenlähtöä sairaudesta tai hoidosta johtuen joko tilapäisesti tai pysyvästi, eikä erityisiä vaatimuksia peruukille ole. Palveluntuottajalla tulee olla valikoimissaan vähintään kymmenen (10) erilaista vakiomallista kuituhiusperuukkia joista osan tulee olla peruukkeja, joissa päälaen alueella on monifilamenttiosa. Peruukeista tulee olla saatavilla eri malleja, värejä, kokoja ja pituuksia. Palveluntuottajalla tulee olla liikkeessä sovitettavissa useita erilaisia peruukkeja.

### **2.5.2 Valmisperuukki erityistarpeeseen**

Palveluntuottajalla tulee olla valikoimissaan vakiomallisia peruukkeja, jotka soveltuvat lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineeksi käyttäjälle, jolla on peruukin valinnassa erityistarpeita. Näitä voivat olla esimerkiksi ihosairaus, joka edellyttää peruukin pohjamateriaalin sileyttä, erikoisesta pään muodosta johtuen peruukin muotoiltavuutta tai aitohiusperuukkia työskentelyolosuhteista johtuen. Palveluntuottajalla tulee olla valikoimissaan useampia erilaista peruukkimalleja, joista on saatavilla eri värejä, kokoja ja pituuksia. Palveluntuottajalla tulee olla liikkeessä sovittavissa useita erilaisia peruukkeja.

### **2.5.3 Mittatilausperuukki**

Palveluntuottajalla tulee olla valmius erityisvalmisteisten peruukkien toimittamiseen. Peruukki valmistetaan aitohiuksista mittatilaustyönä. Palveluntuottajalla tulee olla mahdollisuus valmistaa/teettää mittatilausperuukki eri väri- ja pituusvaihtoehdoilla.

Yksilöllinen peruukki luovutetaan käyttäjälle, jonka erityistarpeet ovat poikkeuksellisen haastavat, eikä valmisperuukki erityistarpeeseen ole asiakkaalle soveltuva. Yksilöllinen peruukki perustuu lääketieteelliseen arviointiin, esimerkiksi ihotautilääkärin arvioon.

## **2.6 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut**

Palveluseteli on henkilökohtainen, ja sitä voi käyttää vain palvelusetelissä määritellyn tuotteen / palvelun hankkimiseen. Asiakas maksaa itse ne tuotteet / palvelut, jotka eivät kuulu palvelusetelipalveluun. Mikäli palvelusetelin arvo ei kata tuotteen / palvelun koko hintaa, asiakas maksaa itse palvelusetelin arvon ylittävän osuuden.

## **2.7 Vastuu virhetilanteista**

Palveluntuottaja vastaa peruukkiin ja palveluun liittyvistä virhetilanteista suoraan asiakkaalle.

## **2.8 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus**

Hyvinvointialueen puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää



päätösvaltaa palveluntuottajan toiminnassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

## 2.9 Hyvinvointialueen antamat tiedot palveluntuottajalle

Peruukin hankkimista varten tarvittavat tiedot ovat palvelusetelissä, jonka asiakas toimittaa valitsemalleen hyvinvointialueen hyväksymälle palvelusetelipalveluntuottajalle saatuaan palvelusetelin.

## 2.10 Palveluiden sallittu hinnoittelu

Palveluntuottajan on ilmoitettava asiakkaalle hinnaston hinnat siten, että tuotteen lisäksi hinta sisältää peruukin arvion ja tarvittaessa mittauksen sekä sovituksen, tarvittavat muutokset, leikkauksen / muotoilun sekä käytön opastuksen kirjallisine ohjeineen.

**Palvelusetelin arvolla** tarkoitetaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen maksamaa osuutta peruukin ja peruukkipalvelun hinnasta. Palvelusetelin arvo kuituhiusperuukille on 250,00 euroa (alv 0 %), valmisperuukille erityistarpeeseen 550,00 euroa (alv 0 %) ja mittatilausperuukille 1250,00 euroa (alv 0 %). Muita kustannuksia palveluseteliin ei hyväksytä. Palveluseteli on tasasuuruinen eli palveluseteli on kaikille asiakkaille samansuuruinen. Asiakkaan tulot eivät vaikuta palvelusetelin arvoon.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuuosuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

Palvelusetelilaissa 7§ 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.

Palvelusetelin arvo tarkistetaan tarvittaessa hyvinvointialueen niin arvioidessa.

## 2.11 Laskutus

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

Laskussa on aina mainittava laskuttajan yhteystiedot ja palvelusetelin numero. Laskuun tulee lisätä voimassa oleva arvonlisävero. Laskun tulee sisältää laskulle asetetut yleiset edellytykset. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä sähköinen laskujen kierrätysjärjestelmä. Verkkolaskuoperaattorina toimii Telia (operaattoritunnus 003703575029) ja verkkolaskutusosoitteena 003732213238 Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue. Maksuehto on 14 pv netto laskun saapumisesta. Toimitus- ja laskutuslisä ei hyväksytä. Viivästyskorko on voimassaolevan korkolain mukainen. Lasku on toimitettava viimeistään kaksi (2) kuukautta peruukin luovuttamisesta.

Tuotteen luovuttamisen yhteydessä tulee asiakkaalta pyytää kuittaus palveluseteliin (palvelun tuottajan kappaleeseen) tuotteen asianmukaisesta toimittamisesta. Kuittaus tulee liittää sähköiseen laskuun. Ilman asiakkaan vastaanottokuittausta laskua ei makseta. Mikäli palveluntuottajan ei ole mahdollista toimittaa kopiota kuittauksesta sähköisen laskun liitteenä, sähköiseen laskuun tulee merkitä tuotteen toimituspäivä eli päivä, jolloin asiakas on vastaanottanut apuvälineen. Lisäksi asiakkaan allekirjoittama kuittaus apuvälineen vastaanottamisesta, tulee toimittaa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle postitse osoitteeseen:

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Apuvälinekeskus / Kauppaneliö 7

60120 Seinäjoki

## 2.12 Vaadittava raportointi, valvonta ja laadun hallinta

Palveluntuottajan on ilmoitettava oma-aloitteisesti hyvinvointialueen yhteyshenkilölle toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista, kuten toiminnan lopettaminen, toiminnan pitkäaikainen keskeyttäminen, vastuuhenkilön vaihtuminen, yhteystietojen muuttuminen.

Palveluntuottajan tulee raportoida mahdolliset asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset, jotka palveluntuottaja tekee/teettää omasta toiminnastaan.

### 3 Ohje palveluntuottajaksi hakeutumiseen

Hakuaika palvelusetelituottajaksi on jatkuva. Uudet hakemukset otetaan käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta. Päätös palveluntuottajan hyväksymisestä / hylkäämisestä tehdään kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta. Päätöksestä lähetetään palveluntuottajalle ilmoitus. Erillistä sopimusta ei laadita.

**Palvelusetelituottajaksi hyväksytään kaikki palveluntuottajat, jotka täyttävät kaikki peruukkipalvelujen sääntökirjassa palveluntuottajalle esitetyt vaatimukset.** Hyväksytyjen palveluntuottajien tiedot (yrityksen yhteystiedot ja toimitiloja koskevat tiedot) julkaistaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen Alueellisen apuvälinepalvelun internet-sivuilla.

Ilmoitus hakijan hyväksymisestä / hylkäämisestä tehdään kirjallisesti ja toimitetaan hakijalle sähköisesti hakijan hakemuksessa ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen.

Palveluntuottajalta edellytetään tilaajavastuulain mukaiset asiakirjat, jotka on tarkemmin kuvattu liitteessä 1.

#### 4 Versiosivu

Päivitys pvm:	Muutos, jota koskee:	Käsitelty:
23.11.2023	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sähköposti, johon palvelusetelituottaja hakemukset lähetetään</li><li>- Peruukkipalvelusetelin palvelukohtaiset tarkennukset-lomake</li><li>- Tilaaajavastuulain mukaisten selvitysten toimittamisen tapa</li></ul>	Tekniset muutokset

## 5 Liitteet

### Liite 1. Hakemuksen toimittaminen ja liitteet **HAKEMUKSEN TOIMITTAMINEN**

Hakemus ja siihen vaadittu liitemateriaali tulee toimittaa sähköpostitse Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen hankintapalveluihin osoitteeseen:

[palveluseteli@hyvaep.fi](mailto:palveluseteli@hyvaep.fi)

Palautettavat tiedostot tulee toimittaa sähköisessä muodossa (Excel, Word, Pdf).

Sähköpostitse lähetettävä hakemus tulee varustaa otsikolla: Hakemus peruuspalvelusetelintuottajaksi.

### **TOIMITETTAVAT ASIAKIRJAT**

1. Peruuspalvelusetelin palvelukohtaiset tarkennukset-lomake, löytyy palvelukohtaisen sääntökirjan alapuolelta verkkosivuilta
2. Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottajan tulee toimittaa hakemuksen liitteenä seuraavat tilaajavastuulain (1233/2006) velvoittamat asiakirjat:
  - Todistukset ennakonperintärekisteriin, työnantajarekisteriin ja arvonlisävelvollisten rekisteriin kuulumisesta
  - Kaupparekisteriote tai todistus merkinnästä yhdistysrekisteriin
  - Selvitykset verovelasta
  - Selvitys työhön sovellettavasta työsopimuksesta tai keskeisistä työehdoista
  - Selvitys työterveyshuollon järjestämisestä, mikäli yrityksessä on enemmän kuin kaksi työntekijää
  - Vakuutusyhtiön todistus vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta, yrittäjän eläkevakuutuksesta YEL
  - Selvitykset työntekijöiden eläkevakuutuksesta ja eläkemaksujen maksamisesta

Jos yritys kuuluu Vastuu Group Oy:n Luotettava kumppani -ohjelmaan, riittää, että tuottaja toimittaa Luotettava kumppani -raportin.

### **VUOSITTAIN PÄIVITETTÄVÄT LIITTEET**

Hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tulee päivittää vuosittain huhtikuun loppuun mennessä alla olevat asiakirjat.

- veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen voimassaolosta
- vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta.

Jos yritys kuuluu Vastuu Group Oy:n Luotettava kumppani -ohjelmaan, riittää, että tuottaja toimittaa Luotettava kumppani -raportin.

Hyvinvointialue voi pyytää liitteiden päivitystä tai muita liitteitä tarvittaessa myös muuna ajankohtana kuin edellä mainittuna.