

**PERUUKKIPALVELU – SÄÄNTÖKIRJAN  
PALVELUKOHTAINEN OSA**



## Sisällys

1	PALVELUN SISÄLTÖ .....	3
2	PALVELUSETELIN ARVO JA MYÖNTÄMINEN .....	3
3	PALVELUNTUOTTAJALLE ASETETUT VAATIMUKSET .....	4
3.1	Toimitilat .....	4
3.2	Henkilöstö ja osaaminen.....	4
3.3	Tuotteita ja palvelua koskevat sisältövaatimukset.....	4
3.3.1	Palvelua koskevat vaatimukset.....	4
3.3.2	Peruuttamia koskevat vaatimukset .....	4
4	ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, RAPORTOINTI JA VALVONTA.....	5
5	PALVELUNTUOTTAJALTA VAADITUT LIITTEET.....	6
6.	ASIAKKAAN LASKUTUS .....	6

## 1 PALVELUN SISÄLTÖ

Peruukki voidaan hankkia lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineeksi esimerkiksi ihosairaus- ja/tai syöpäpotilaalle, jolla on laaja-alaista hiustenlähtöä sairaudesta tai hoidoista johtuen joko tilapäisesti tai pysyvästi.

Lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineenä käytettävän peruukin tarve arvioidaan terveydenhuollossa huomioiden yleiset linjaukset apuvälineiden valtakunnallisissa luovutusperusteissa.

## 2 PALVELUSETELIN ARVO JA MYÖNTÄMINEN

Lääkinällisen 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 Helsingin maksamaa osuutta peruukin ja peruukkipalvelun hinnasta.

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

Peruukkipalvelussa on käytössä neljä eri arvoista palveluseteliä:

- A. Peruukki, perusmalli 180 euroa (sis. alv 24%)
- B. Peruukki, erityistarve 300 euroa (sis. alv 24%)
- C. Peruukki, vaativa erityistarve 500 euroa (sis. alv 24%)
- D. Peruukki, yksilöllinen 800 euroa (sis. alv 24%)

Tuottajan voi antaa hinnan kaikkiin tai vain osaan kategorioista A-D. Tuottajan antaman lähtöhinnan on oltava sellainen, että asiakkaalla on mahdollisuus saada hänen yksilöllistä tarvetta vastaava tavanomainen peruukkipalvelu ilman omavastuuosuutta. Tuottaja 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 voimassaoloaika.

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintoja kerran kalenterivuodessa. Hintojen tarkistuksen pitää perustua yleiseen kustannuskehitykseen. Hinnantarkistus tulee hyväksyttävä kunnan hallinnoiman palvelusetelijärjestelmän kautta.

### 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. Helsingin kaupunki voi tarvittaessa tarkistaa palveluntuottajan asiakaspalvelutilat.

Palveluntuottajalla tulee olla internet-sivut, joilla tiedotetaan toimitilojen esteettömyydestä, yhteystiedoista, aukioloajoista ja julkisen liikenteen kulkuyhteyksistä.

#### 3.2. Henkilöstö ja osaaminen

Peruukkien arviointiin ja sovitukseen liittyvästä asiakaspalvelusta huolehtivalla henkilöllä tulee olla hiusalalan perustutkinto, 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.

Apuvälinearviosta ja sovituksista vastaava henkilö pysyy samana asiakkaan palvelujakson ajan, ellei asiasta erikseen asiakkaan kanssa muuta sovita. Henkilön voi korvata saman pätevyyden omaava kollega vain loman, sairastumisen tai koulutusajan vuoksi.

#### 3.3 Tuotteita ja palvelua koskevat sisältövaatimukset

##### 3.3.1 Palvelua koskevat vaatimukset

Peruukkipalveluun kuuluu palvelusetelissä ilmoitetun luokituksen mukaisen peruukin valinta. Lisäksi palveluun kuuluvat peruukin sovitus, käytön ohjaus ja tarvittaessa peruukin pohjan muokkaus oikean kokoiseksi (myös vakiomalleissa) sekä muotoilu/leikkaus. Palveluntuottaja vastaa peruukin sopivuudesta asiakkaalle.

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

##### 3.3.2 Peruukkia 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 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 valmisperuukit) tulee olla muokattavissa niin, että peruukki pysyy hyvin paikallaan.

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



## Sääntökirja 13.1.2020

### A Peruukki, perusmalli

Palveluntuottajalla tulee olla valikoimissaan vakiomallisia peruukkeja, jotka soveltuva lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineeksi käyttäjälle, joka tarvitsee sitä 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 sellaiselle 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 soveltuva lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineeksi käyttäjälle, jolla on useita erityyppisiä erityistarpeita, kuten esimerkiksi:

- ihosairaudesta johtuen  
(pohjamateriaalin tulee olla sileä, eikä siinä saa olla arkaa päänahkaa painavia kohoumia)
- erikoisen muotoisesta päästä johtuen  
(peruukin tulee olla muotoiltavissa pään muodon mukaan)
- työskentelyolosuhteista johtuen  
(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 tietosujoaohjeiden mukaisesti. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja toimii palvelusetelipalveluihin liittyvien henkilötietojen käsittelijänä rekisterinpitäjän lukuun. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset) ovat kaupungin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita. Asiakirjat tulee toimittaa viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä kaupungille.



## Sääntökirja 13.1.2020

### 5 PALVELUNTUOTTAJALTA VAADITUT LIITTEET

Helsingin palveluntuottajien tulee kuulua Tilaajavastuun Luotettava Kumppani -ohjelmaan. Yrityskohtaiset Tilaajavastuulain mukaiset liitteet haetaan Tilaajavastuun järjestelmästä automaattisesti. Yrityksen ei tarvitse liittää näitä tietoja hakemukseen itse.

Seuraavat vaaditut asiakirjat tulee liittää hakemukseen pdf-tiedostoina:

- Selvitys myynnissä olevien peruukkien CE-merkinnästä ja vakuutus kohdassa 11.3 mainittujen säädösten, lakien ja asetusten sekä viranomaisten antamien määräysten noudattamisesta
- Kuvaus siitä, miten peruukit täyttävät allergiattomuus- ja myrkyttömyysvaatimukset
- Selvitys myynnissä olevien peruukkien takuu- ajan korjauksista ja takuun muusta sisällöstä

### 6. ASIAKKAAN LASKUTUS

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta ja palvelun hinnasta ja sisällöstä.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta.

Asiakas maksaa itse ne tuotteet tai palvelut, jotka eivät kuulu palvelusetelipalveluun. Esimerkiksi peruukin hoitoon liittyvät tuotteet, kuten pesuaine, tai peruukin värjäys/raidat, maksaa asiakas itse.