

Peruukkihankintojen sääntökirja

lokakuu 2012
päivitetty 2.6.2014

Sisällys

Johdanto.....	2
Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta	
– yleinen osa.....	3
1 Määritelmät	3
2 Asiakkaan asema	3
3 Palvelun tuottajan veloitteet	4
4 Kunnan veloitteet	7
5 Verotus.....	7
6 Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen.....	7
Palvelukohtainen osio	
– sääntökirjan erityinen osa.....	9
7 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat ja potilaat.....	9
8 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikaraja	9
9 Palvelun tuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset	9
10 Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	9
11 Tuotteita ja palvelua koskevat sisältövaatimukset	9
12 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	10
13 Vastuu virhetilanteista.....	10
14 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	10
15 Kunnan antamat tiedot palvelun tuottajalle.....	10
16 Palveluiden sallittu hinnoittelu	10
17 Laskutus.....	11
18 Muut palvelun tuottajalle asetetut vaatimukset	11

Johdanto

Tämä sääntökirja on asiakirja, jossa esitetään Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin ky:n (VSSHP) asettamat hyväksymiskriteerit lääkinällisen kuntoutuksen apuvälinepalvelujen palvelusetelituottajalle. Sääntökirjassa määritellään asiakkaan asema, palveluntuottajan velvoitteet ja kunnan / kuntayhtymän 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 VSSHP:n apuvälinepalvelujen käytännöt.

Apuväline on lääkinällisen kuntoutuksen asetuksen mukaan lääkinällisin perustein todetun toimintavajavuuden korjaamiseen tarkoitettu väline, laite tai vastaava, jota vajaakuntoinen henkilö tarvitsee selviytyäkseen päivittäisissä toiminnoissaan.

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

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa

1 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa

- **asiakkaalla** tarkoitetaan potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta;

- **palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä 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 haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus;

- **omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi;

ja

- **sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palvelun tuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveyspalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palvelun tuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

Se, mitä säädetään kunnasta, soveltuu myös kuntayhtymään.

2 Asiakkaan asema

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus.

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palvelun tuottajalle. Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskomppanilleen eli palvelun tuottajalle.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa kulutusyödykettä 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 pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle, joita ovat lääninhallitukset sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.

3 Palvelun tuottajan veloitteet

Palvelun tuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palvelun tuottaja. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.

Kunnalla on oikeus vaatia palvelun tuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

1) Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palvelun tuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

2) Palvelun tuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990).

Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Luvan saanut palvelujen tuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien Ysteri -rekisteriin, jota AVIt ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa.

3) Vähimmäispalvelutaso

Palvelun tuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palvelun tuottajan on toteuttava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen. Palvelun tuottaja sitoutuu kuvaamaan kunnalle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.

4) Vakuutusturva

Palvelun tuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvahinkolain sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palvelun tuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelun tuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palvelun tuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palvelun tuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palvelun tuottaja.

5) Toimitilat

Palvelun tuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palvelun tuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Toimitiloja koskevat tarkemmat vaatimukset esitetään sääntökirjan erityisosassa.

6) Hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen

Mikäli palveluun varataan tapaamisaika, on palvelun tuottajan informoitava palveluseteliä käyttävää asiakasta siitä, että asiakkaan on itse korvattava aiheutuneet kustannukset täysimääräisenä, kuitenkin enintään 50 % palvelun kokonaishinnasta, mikäli tämä jättää ajanvarauksen peruutuksen tekemättä tai peruu ajan liian myöhään. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Palvelun tuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virkaaikana. Hintatietoja koskevat tarkemmat vaatimukset esitetään sääntökirjan erityisosassa.

7) Henkilökunta

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä.

Palvelun tuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palvelun tuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Hyväksytyllä palvelun tuottajalla on oikeus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Palvelun tuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.

Henkilökuntaa koskevat tarkemmat vaatimukset esitetään sääntökirjan erityisosassa.

8) Asiakastytyväisyys ja asiakaspalaute

Palvelun tuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastytyväisyys on hyvä. Kunta seuraa asiakastytyväisyyttä asiakastytyväisyyskyselyillä.

9) Tiedonanto kunnalle

Palvelun tuottajan tulee informoida kuntaa asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palvelun tuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

10) Potilasasiakirjat

Palvelun tuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palvelun tuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) sekä muussa lainsäädännössä säädetään. Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

Palvelun tuottajan tulee potilas- ja asiakasasiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999). Palvelujen tuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain edellyttämällä tavalla vastavasti kuin omassa toiminnassaan. Omalla toiminnalla tarkoitetaan kunnan omaa palvelutuotantoa.

Palvelun tuottajan tulee pitää palveluseteliasiakkaiden tiedoista henkilötietolain mukaista asiakasrekisteriä kuten muidenkin asiakkaidensa tiedoista. Arkaluonteisia tietoja ei tule säilyttää.

11) Markkinointi

Palvelun tuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuolto-palvelujen kysyntää. Ilmoituksen tulee sisältää tiedot vastaanottoaikasta, -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.

12) Lainsäädäntö

Palvelun tuottajan on noudatettava kaikkia palvelun tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsuojelulainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia.

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

13) Kunnan asettamat muut vaatimukset

Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan kunnan kussakin yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia. Kunta voi kussakin yksittäistapauksessa asettaa palvelua tuottavalle yksikölle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia. Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa kunnalle joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet. Kunta voi vaatia, että palvelun tuottaja ylittää tietyt minimiedellytykset esimerkiksi resurssiensa puolesta, mutta tällaista ehtoa ei saa muotoilla tiettyä palvelun tuottajaa suosivaan ja toisia syrjivään muotoon.

14) Hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelun tuottajan nimi hyväksytyjen palvelun tuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

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

4 Kunnan velvoitteet

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus.

Kunnan tulee peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Kunnalla on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palvelujen tuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Hyväksymiselle asetettujen edellytysten täyttymistä, tuotteiden ja palvelun laatua sekä asiakastyytyväisyyttä seurataan asiakastyytyväisyyskyselyillä, mahdollisilla tarkastuskäynneillä sekä vuosittain tehtävällä kyselyllä sääntökirjan edellytysten täyttymisestä.

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palvelun tuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kunnan tulee ottaa palvelun tuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palvelun tuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palvelun tuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

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.

6 Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen

Kunta on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palvelun tuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palvelun tuottaja hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kunta ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveystalouden palvelun tuottajaan.

Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja. Mikäli palvelun tuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, kunta voi poistaa palvelun tuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta.

Kunta ja palvelun tuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa muutoksista palvelun tuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palvelun tuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kunnalle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palvelun tuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Palvelukohtainen osio – sääntökirjan erityinen osa

7 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat ja potilaat

Palveluseteli peruukin hankkimiseksi lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineenä voidaan myöntää potilaille, jotka ovat alopekian tai sytostaatti- tai sädehoidon vuoksi menettäneet osan tai kaikki hiuksensa.

8 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikaraja

Asiakkaan on päästävä apuvälinearvioon kymmenen (10) työpäivän kuluessa yhteydenotosta.

9 Palvelun tuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset

Peruukkien sovitukset tapahtuvat palvelun tuottajan tiloissa, joiden edellytetään olevan asianmukaiset ja sijaitsevan Suomessa. Palvelun tuottajan on huolehdittava tilojen turvallisuudesta ja siisteydestä. Kunta voi tarvittaessa tarkistaa palvelun tuottajan asiakaspalvelutilat.

10 Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Peruukkien arviointiin ja sovituksiin liittyvästä asiakaspalvelusta huolehtivalla henkilöllä tulee olla par-turi-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 säilyy samana palvelujakson ajan, ellei asiasta erikseen asiakkaan kanssa muuta sovita. Henkilön voi korvata saman pätevyyden omaava kollega loma-aikoina, sairastuessa ja koulutuksessa ollessa.

11 Tuotteita ja palvelua koskevat sisältövaatimukset

Peruukkien tulee soveltua lääkinnällisiksi apuvälineiksi, ja niiden materiaalien tulee olla myrkyttömiä.

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

Peruukkipalvelu sisältää 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.

12 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.

13 Vastuu virhetilanteista

Palvelun tuottaja vastaa peruukkiin ja palveluun liittyvistä virhetilanteista asiakkaalle.

14 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palvelun tuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palvelun tuottajassa tai palvelun tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

15 Kunnan antamat tiedot palvelun tuottajalle

Peruukin hankkimista varten tarvittavat tiedot ovat palvelusetelissä, jonka asiakas toimittaa valitsemalleen palvelun tuottajalle saatuaan palvelusetelin.

16 Palveluiden sallittu hinnoittelu

Palvelun tuottajaksi hakiessaan palvelun tuottaja toimittaa tuotteistaan hinnaston. Hinnasto on esillä kunnan internet-sivuilla.

Palvelun tuottajan on ilmoitettava hinnat siten, että tuotteen lisäksi hinta sisältää peruukin arvion ja sovituksen, tarvittavat muutokset, leikkauksen / muotoilun sekä käytön opastuksen kirjallisine ohjeineen. Hintojen tulee sisältää myös käytettävät pakkausmateriaalit, eli niistä ei toimituksen yhteydessä hyväksytä erillistä veloitusta.

Palvelun tuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa. Hinnankorotus voidaan tehdä aikaisintaan yhden (1) vuoden kuluttua palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä. Tämän jälkeen hinnankorotus voidaan tehdä aikaisintaan yhden (1) vuoden kuluttua hinnankorotuksen voimaantulosta. Hinnankorotukset voivat tulla voimaan aikaisintaan kolmen (3) kuukauden kuluttua kirjallisesta hinnannuutuksesta. Hinnankorotukset eivät tule voimaan ilman erillistä allekirjoitettua ilmoitusta. Muulla tavoin tehdyt hinnankorotukset ovat mitättömiä. Hinnankorotuksiksi katsotaan myös laskutuslisät tai muut kulut sekä palvelukokonaisuuteen kuulumattomat lisäpalvelut.

Kunta 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.

17 Laskutus

Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusta palvelusetelin arvoa vastaavan korvauksen.

Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta tuotteesta / palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

Tuotteen luovuttamisen yhteydessä tulee asiakkaalta pyytää kuittaus tuotteen asianmukaisesta toimitamisesta palveluseteliin (palvelun tuottajan kappaleeseen), joka tulee liittää laskuun. Ilman asiakkaan vastaanottokuittausta laskua ei makseta. Postitse toimitettavissa paperilaskuissa liite tulee toimittaa laskun mukana palvelusetelissä ilmoitettuun laskutusosoitteeseen. Sähköiseen laskuun allekirjoitetusta palvelusetelistä voi liittää kopion. Mikäli palveluntuottajan ei ole mahdollista toimittaa kopiota sähköisen laskun liitteenä, sähköiseen laskuun tulee merkitä tuotteen toimituspäivä eli päivä, jolloin asiakas on vastaanottanut apuvälineen, ja asiakkaan allekirjoittama dokumentti apuvälineen vastaanottamisesta tulee toimittaa tilaajalle postitse osoitteeseen:

VSSH P Alueellinen apuvälinekeskus
Vanha Hämeentie 3
20540 TURKU

Laskussa on aina mainittava laskuttajan yhteystiedot ja palvelusetelin numero. Lasku on toimitettava aina kunnan ilmoittamaan osoitteeseen viimeistään kaksi kuukautta palvelusetelin voimassaolon päätymisen jälkeen. Kuluvan vuoden aikana toimitetut tuotteet tulee laskuttaa viimeistään seuraavan vuoden tammikuun puoliväliin mennessä.

18 Muut palvelun tuottajalle asetetut vaatimukset

Palvelun tuottaja on velvollinen ilmoittamaan kunnalle, mikäli tuotteiden toimittamiseen / palvelun tuottamiseen ilmaantuu pidempiaikainen keskeytys tai este sekä mikäli yhteystiedoissa tai palvelua tuottavassa henkilökunnassa tapahtuu muutoksia.