

## **HAMMASTEKNISTEN LABORATORIOPALVELUIDEN HANKINTA**

### Yleiskuvaus Helsingin terveystieteiden suun terveydenhuollon organisaatiosta

Helsingin terveystieteiden suun terveydenhuolto-osasto on jaettu kahteen tulostuokseen: alueellisiin ja keskitettyihin palveluihin. Alueelliset palvelut vastaa hammaslääketieteellisten perushoitopalvelujen (mukaan lukien tavanomainen erikoishammaslääkäritasoinen oikomishoito ja yleisanestesiapalvelut) tuottamisesta helsinkiläisille sekä lainsäädännön edellyttämällä tavalla myös muiden kuntien asukkaille (välitöntä ensiapua tarvitsevat, koulu- ja opiskelijaterveydenhuollon piiriin kuuluvat ulkokuntalaiset). Alueellisten palvelujen tulostuoksesta on jakaantunut seitsemään hoitolaryhmään, jotka muodostuvat 38 hammashoitolasta (hammashoitoloiden osoitteet ovat liitteessä 5.). Hoitolaryhmien sisällä vaativamman suukirurgian, protetiikan ja hampaan kiinnityskudossairauksien hoitoa on vastuutettu tietyille hammaslääkäreille, jotka ovat saaneet lisäkoulutusta tehtävään. Kehitysvammaisten potilaiden, laitoksissa hoidossa olevien tai asuvien potilaiden sekä tiedossa olevien veriteitse tarttuvien virusten kantajien (B-hepatiittia lukuun ottamatta) hoitoa on keskitetty tiettyihin hoitoloihin.

Keskitetyt palvelut vastaa erikoishammaslääkäritasoinen palvelujen (pois lukien tavanomainen oikomishoito) järjestämisestä helsinkiläisille sekä koko osastolle tuotettavista keskitetyistä palveluista. Lisäksi tulostuoksesta vastaa erillisten yhteistyösopimusten puitteissa järjestettävistä palveluista muille pääkaupunkiseudun kunnille ja Helsingin yliopistolle. Keskitettyihin palveluihin kuuluvat yliopistohammaslääkäriklinikka, pääkaupunkiseudun suun erikoishoidon yksikkö (PKS-Sehyk), ostopalvelut ja ajanvaraus sekä päivystys. PKS-Sehyk vastaa pääkaupunkiseudun (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen ja Kirkkonummi) terveystieteiden erikoishammaslääkäripalvelujen tuottamisesta. Yksikössä on erikoishammaslääkäreitä kaikilta kliinisiltä aloilta ja se toimii erikoistuvien hammaslääkäreiden koulutuspaikkana. Keskitetyt palvelut vastaa suun terveydenhuollon keskitetyn päivystyksen järjestämisestä. Helsinkiläisten (pääsääntöisesti työikäisten) arkipäivisin virka-aikaan tapahtuva päivystys järjestetään Ruskeasuon hammashoitolassa ja Haartmanin sairaalassa. Virka-ajan jälkeen, viikonloppuisin ja arkipyhinä pääkaupunkiseudun yhteinen päivystystoiminta on järjestetty Haartmanin sairaalassa. Osa suun terveydenhuollon palveluista tuotetaan ostopalveluna; joko palvelusetelillä yksityishammaslääkäreiltä tai sopimukseen perustuvana palveluhankintana (ns. ostopalvelu- ja jonopurkuvastaanotot).

### Hammasteknisten laboratoriopalveluiden tarve tulevalla sopimuskaudella

Hankinta koskee terveystieteiden omassa toiminnassa ja terveystieteiden tiloissa ostopalveluna toteutettavassa toiminnassa tarvittavia hammaslaboratoriopalveluita sekä yliopistohammaslääkäriklinikalla toteutettavia oikomishoidon laboratoriotöitä ja vaativampia proteettisen hoidon hammasteknisiä töitä. Tähän hankintaan eivät sisälly yksityisten palveluseteli- ja ostopalveluhammaslääkäreiden vastaanotoillaan tuottamat suun terveydenhuollon palvelussa tarvittavat hammaslaboratoriopalvelut eikä Helsingin ammattikorkeakoululta yliopistohammaslääkäriklinikalle hankittavat, hammastekniikan koulutukseen liittyvät tavanomaiset hammastekniset työt.

Tilaajan alueellisten palvelujen hammashoitolat ja jononpurkuvastaanotot tilaavat tavanomaisia hammasteknisiä töitä.

Pääkaupunkiseudun ja Kirkkonummen suun erikoishoidon yksikkö tilaa erikoishammaslääkäritasoisia, vaativia hammasteknisiä laboratoriopalveluita. Tällä hetkellä PKS-Sehykissä työskentelee neljä protetiikan erikoishammaslääkärinä ja 2-3 protetiikkaan erikoistuvaa hammaslääkärinä. Proteettisten töiden vaativuus muodostuu potilaan hammaslääketieteellisestä tai lääketieteellisestä kokonaistilanteesta, joka asettaa erityisvaatimuksia hammasteknisen työn suunnitteluun ja toteutukseen. Erikoishammaslääkärin ja hammasteknikon välinen vuoropuhelu ja sujuva yhteistyö on proteettisen hoidon onnistumisen välttämätön edellytys. Erikoishammaslääkäritasoiset hammastekniset työt edellyttävät hammasteknisiltä laboratorioilta erityisosaamista, kuten esteettisesti vaativia töitä tai implanttihoitojen ongelmanratkaisuja. Toisaalta tarvitaan hammasteknisiä laboratorioita, jotka pystyvät tuottamaan laaja-alaisesti laadukkaita proteettisia palveluja. PKS-Sehykissä on käytössä ainoana kasvokaarijärjestelmänä Artex-kasvokaarijärjestelmä.

Hankintaohjelma/hintaliite 3. käsittää viisi osiota:

Osio 1: Tavanomainen protetiikka ja purentafysiologia (positiot 1-13)

Osio 2: Erikoishammaslääkäritasoiset proteettiset ja purentafysiologiset työt (positiot 1-10)

Osio 3: Oikomishoidon laboratoriotyöt (positiot 1-11)

Osio 4: Oikomishoidon Fränkel-kojeet (positio 1)

Osio 5: Herbst-tyyppiset uniapneakojeet (positiot 1-2)

Valituista palvelun tuottajista tehdään positiokohtainen lista, josta työn lähettävä hammaslääkäri määrittää potilaan yksilöllisen tarpeen mukaisen, työ- ja potilaskohtaisesti sopivimman hammaslaboratorion kyseisen työn tekijäksi. Suunnittelumallit tilataan siltä palveluntuottajalta, joka tekee varsinaisen hammasteknisen työn.

Helsingin terveystieteiden suun terveydenhuollossa ovat iTero –merkkinen digitaalinen skanneri ja Cerec-merkkinen cad-cam –laite, jotka tarvitsevat alla kuvatut tietoliikenneyhteydet.

Hammaslaboratorio tarvitsee iTero-tiedon vastaanottamiseen Lab Workstation-ohjelmiston. Digitaalisten jäljennösten työstämiseen hammaslaboratorio tarvitsee yhteensopivan CAD CAM-laitteiston, esimerkiksi Straumann Cares CS2 -järjestelmän. Straumann Cares CS2 -järjestelmä mahdollistaa mm. yksilöllisten Cares-jatkeiden suunnittelun ja tilaamisen, jolloin takuu säilyy sekä implantilla että jatkeella.

Digitaalisen jäljennöksen lähetyksen vastaanotolta teknikolle CEREC Connectia varten: jotta teknikko pystyy vastaanottamaan ja työskentelemään CEREC AC-kuvantamisyksiköllä otetulla jäljennöksellä, hänellä tulee olla toimiva tietokone internet-yhteydellä johon on asennettu CEREC InLab 3.80 ohjelmisto. Tällöin teknikko pystyy vastaanottamaan CEREC AClla otetut digitaaliset jäljennökset ja tilaamaan polymeerimallit.

Lisävarusteina ohjelmiston lisäksi hammasteknikolla voi olla CEREC InLab MC XL-hiontayksikkö jolloin teknikko voi jyrsiä kaikki proteettiset työt itse. Lisäksi tarvitaan CEREC Connect Open-lisenssi, jos CEREC AClla otettu jäljennös halutaan siirtää toiseen ohjelmaan.

### Tilaaminen

Potilaan hoidon tarpeen määrittää ja hoitosuunnitelman tekee hammaslääkäri (oma tai sopimuskumppani).

Hammaslääkäri täyttää hammaslaboratorion paperisen tai sähköisen työmääräyksen. Työmääräyksessä on oltava kohta, johon kirjajataan maksaja ja maksajan osoite sekä jäljennöslusikoiden määrä, koot ja/tai koodit. Hammashoitolasta tai toimintayksiköstä soitetaan palveluntuottajalle siitä, että työ on noudettavissa ja ilmoitetaan tarkka noutopaikka (esim. Mannerheimintie 172:n noutopisteet). Noutopaikka sovitaan tarkasti hammashoitolan ja laboratorion välillä.

Joissakin poikkeustapauksissa, esim. vaativissa värinmääritystilanteissa tai rikkoutuneen uniapneakojeen korjaamiseksi, potilaan voi olla tarpeellista matkustaa palveluntuottajan luo. Tällöin potilas vastaa matkakuluista.

### Palveluajat

Tilaajalla on tarve turvata potilailleen oikomishoidon, proteettisen ja purentafysiologisen hoidon sekä uniapneahoitojen sujuva toteutuminen potilaan hoidon tarpeen ja kiireellisyyden mukaisesti siten, että hoitoaikoja on tarjolla myös iltaisin eri puolella Helsinkiä. Jononpurkuvastaanotoilla, joissa työskentelee Helsingin suun terveydenhuollon vuokratyövoimaa, työskennellään kaikkina arkipäivinä klo 14-21. Tämä suun terveydenhuollon iltatoiminta asettaa vaatimuksia myös hammaslaboratorioiden palveluajalle. Palveluntuottajan valmius hakea ja tuoda laboratoriotöitä sekä valmius vastata konsultaatioihin on kuvattu kunkin hankintaohjelma/hintaliite 3:n osion ehdottomissa edellytyksissä. Konsultaatiolla tarkoitetaan proteettisen, purentafysiologisen tai oikomishoidon hoidon suunnitteluun ja toteutukseen liittyvää hammaslääkärin ja hammasteknikon vuoropuhelua. Konsultaatioissa tarvittavat kielitaitovaatimukset on ilmoitettu kunkin hankintaohjelma/hintaliite 3:n osion ehdottomissa edellytyksissä.

Hammashoitoloita ohjeistetaan palveluntuottajan ja tilaajan yhdessä sopiman ajan puitteissa ilmoittamaan työn noudosta. Palveluntuottaja vastaa laboratoriotyön kuljetuksesta tilaajan ja palveluntuottajan toimipisteiden välillä.

Palveluntuottaja ilmoittaa palvelussaan tapahtuvista, sopimukseen liittyvistä muutoksista tai poikkeamista tilaajalle, esimerkiksi työntekijän vaihtuessa (Anne Brax, hankintakeskus). Vastaavasti tilaaja (Helsingin suun terveydenhuollon yhteyshenkilö) ilmoittaa palveluntuottajalle toiminnan supistumisesta esim. kesällä.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa äkillisistä sairastapauksista viivytyksettä Helsingin suun terveydenhuollon yhteyshenkilölle.

### Hammasteknisten laboratoriopalveluiden sisältö- ja laatuvaatimukset

Asiakaspalvelu hammashoitoloihin ja lähettäneisiin hammaslääkäreihin tulee olla asiallista ja hyvää yhteistyötä kehittävää. Hammasteknikoilta edellytetään kollegiaalista käytöstä toisiaan kohtaan.

Palveluntuottaja toimittaa tilaajalle veloituksetta kuljetuksessa tarvittavat asianmukaiset jäljennöspussit, kuljetuslaatikot ja työmääräyslomakkeet.

Hammastekniset työt tehdään palveluntuottajan tai alihankkijan tiloissa hammaslääkärin työmääräyksen mukaisesti. Alginaattijäljennökset, joiden tarkkuus on kriittinen jäljennöksen perusteella valmistettavalle hammastekniselle työlle (esim. purentakiskolle), noudetaan ja valetaan jäljennöksenottopäivän aikana. Laboratoriotyöt tehdään annettujen työmääräysten mukaisesti. Jos työmääräys on hammaslaboratorion mielestä epäselvä tai se poikkeaa

hammasteknikon/erikoishammasteknikon näkemyksestä, tämä ottaa viipymättä yhteyttä lähettäneeseen hammaslääkəriin asian selvittämiseksi.

Palveluntuottajan tulee järjestää toimintansa ”Hammaslaboratorion hygienia” -ohjeen mukaisesti (Läkelaitoksen julkaisusarja 2/2000). Hammastekniset työt käsitellään Suomessa tähän tarkoitukseen hyväksytyillä desinfektioaineilla ennen kuin työ toimitetaan tilaajan osoittamaan toimipisteeseen.

Töiden välivaiheen tulee olla toimitettuna hankintaohjelma/hintaliite 3:n edellyttämässä ajassa ellei muuta ole työkohtaisesti sovittu. Hankintaohjelma/hintaliite 3:ssä vaaditut toimitusajat perustuvat pääosin Hammaslaboratorioliiton suosituksiin hammasteknisten töiden vähimmäistoimitusajoista. Palveluntuottajan on välittömästi oltava yhteydessä työn lähettäneeseen hammaslääkəriin ja neuvoteltava toimitusajasta, jos työ ei valmistu työmääräyksen edellyttämässä ajassa. Laboratoriosta johtuva toimitusajan ylittyminen ilman neuvotteluja velvoittaa tarjoajaa alentamaan tuotteen hintaa 10 % yhtä ylityspäivää kohti.

Laboratoriotöiden tulee täyttää hyvän laadun vaatimukset sekä materiaalin että työmenetelmien osalta. Esimerkiksi kipsimallien tulee olla hyvälaatuiset ja käyttötarkoitukseen sopivat. Parihiotuilta malleilta tulee purennan olla selkeästi nähtävissä ja mallien tulee vaivatta asettua purentaindeksiin osoittamaan okklusioon. Proteettiset työt valmistetaan potilaalle mahdollisimman käyttömukavaksi potilaan suun tilanne huomioiden.

Fränkel- ja Herbst -oikomiskojeet vaativat hammasteknikolta erityisosaamista. Molempien kojeiden istuvuus potilaan suussa on ensiarvoisen tärkeää, jotta saavutetaan toivottu hoitotulos, ylimääräisiltä hoitokäynneiltä ja korjauksilta vältytään ja potilaan ko-operaatio säilyy hyvänä.

Kaikki työvaiheet lainsäädännön määräämissä puitteissa ovat ammattimaista tasoa tai ammattihenkilön suorittamia. Palveluntuottaja kirjaa työselosteeseen yksiselitteisesti hammasteknisen työn kunkin työvaiheen tekijän täydellisen nimen. Töissä tulee käyttää vain hyväksytyjä materiaaleja, joiden on olennaisilta turvallisuus- ja toimivuusvaatimuksiltaan täytettävä eurooppalaiset standardit tai vastattava laatutasoltaan NIOM:n tuotelistan ja/tai ISO-standardin tai vastaavan mukaisia vaatimuksia. Käytetyt materiaalit on ilmoitettava valmiin työn mukana. Työseloste (kuormakirja) toimitetaan tilaajalle kahtena kappaleena.

Jäljennöslusikat on palautettava vähintään raakapuhdistettuina työn mukana siten, että suurimmat osat jäljennösaineesta ja kipsistä on poistettu. Jäljennöslusikoiden tunnistamisen helpottamiseksi työmääräyksessä ilmoitetaan jäljennöslusikoiden määrä, koot ja/tai koodit.

Palveluntuottajan tulee vuoden alussa ilmoittaa yhteenveto edellisenä vuonna tilaajalle toimittamiensa hammasteknisten töiden lukumääristä eriteltyinä positioittain.

### Hammasteknisten laboratoriopalveluiden laadun tason seuranta

Palveluntuottaja sitoutuu oma-aloitteisesti valvomaan ja kehittämään palvelujensa laatua ja antamaan tästä toiminnasta pyydetessä selvityksen tilaajalle. Tilaaja seuraa sopimuskauden aikana toimintaa laadunvalvontamenetelmin: asiakaspalautteiden, kyselyiden tai muun auditoinnin sekä kliinisten tarkastusten avulla. Laatuseurannan tarkoituksena on varmistaa, että palvelun tuottamisessa noudatetaan hyvää asiakaspalvelua, annettuja ja/tai tilaajan kanssa laadittuja työ- ja toimintaohjeita, työhön liittyviä turvallisuusmääräyksiä sekä työn ja palvelun laatuvaatimuksia.

Tilaaaja järjestää tarvittaessa kokouksia, joissa etsitään yhteistyössä ratkaisuja palvelun suorittamisessa havaittuihin ongelmiin tai kehittämisenäkökohtiin. Palveluntuottaja on velvollinen osallistumaan näihin kokouksiin ilman eri korvausta.

Työn ja palvelun laatuvaatimukset tarkoittavat mm. töiden suuhun sopivuutta ja niiden hyvää viimeistelyä, toimitusten täsmällisyyttä ja toimitusvarmuutta (oikeaa toimitusosoitetta ja –aikataulua) sekä asiallista asiakaspalvelua. Laatupoikkeamat tulee korjata tilaajan asettamaan määräpäivään mennessä. Palveluntuottaja on velvollinen viivytyksettä ja veloituksetta vaihtamaan palveluhenkilönsä, jolta puuttuu riittävä ammattitaito tai joka ei sovellu ko. työtehtävään. Tilaajalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa, jos laatupoikkeamat jatkuvat. Palveluntuottajan toiminnassa todetut laatupoikkeamat tässä palvelukuvauksessa esitetyistä vaatimuksista katsotaan sopimusrikkomuksiksi, jotka saattavat ääritapauksessa johtaa sopimuksen purkamiseen.

Suun terveydenhuollon ammattihenkilö tarkastaa huolellisesti ottamansa jäljennöksen ennen kuin lähettää sen hammaslaboratorioon. Vastuu työn teknisestä toteuttamisesta siirtyy palveluntuottajalle, kun se hyväksyy suun terveydenhuollon ammattihenkilön ottaman jäljennöksen ja alkaa valmistaa siihen työmääräyksen mukaista työtä. Jos jäljennöksessä on jotain sellaista, joka estää hammaslaboratorion valmistusprosessin asianmukaisen toteuttamisen, palveluntuottajan on otettava yhteyttä suun terveydenhuollon ammattihenkilöön ja neuvoteltava mahdollisesta uuden jäljennöksen otosta. Suun terveydenhuollon ammattihenkilö palauttaa työt takaisin hammaslaboratorioon valmistusprosessiin, jos selvästi on todettavissa, että jokin hammastekninen työvaihe on jäänyt tekemättä tai tehty puutteellisesti tai työssä on selvä tai ilmeinen valmistusvirhe, esim. työ on jäänyt viimeistelemättä (työtä ei ole kiillotettu ja/tai työssä ilmenee akryylin selvät terävyydet) tai kipsimallilta on katkennut hampaita. Kun suun terveydenhuollon ammattihenkilö hyväksyy hammasteknisen työn, vastuu hammasteknisen työn käytön opastuksesta potilaalle siirtyy suun terveydenhuollon ammattihenkilölle.

Erimielisyydet työn laadussa, esim. purentakiskon tai proteesin sopivuudessa, pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti hammaslääkärin ja hammasteknikon keskinäisellä, rakentavalla vuoropuhelulla. Tarvittaessa terveyskeskus osoittaa kolmannen osapuolen arvioimaan tilannetta. Palveluntuottaja uusii työn takuuna, jos työn teknisessä toteutuksessa todetaan selvä virhe. Ennen takuutyöhön ryhtymistä on kuitenkin selvitettävä, onko kysymyksessä tekninen työvirhe (valmistusvirhe) vai potilaan tottumisvaikeus uusiin proteeseihin tai potilaan epärealistiset odotukset, joita ei ole osattu huomioida ennen proteettisen työn aloittamista.

Takuu tässä tarjouspyynnössä tarkoitettujen töiden hammasteknisen työn toteutuksen osalta on vähintään yksi vuosi, ellei virhe johdu käyttäjän huolimattomuudesta tai kojeen aktivointiin liittyvästä toimenpiteestä. Palveluntuottaja tekee takuutyön veloituksetta uudelleen.

Huolimatta pyrkimyksestä hyvään yhteistyöhön tilaajan ja palveluntuottajan välillä, tilaajan aikaisemmat kokemukset joidenkin palveluntuottajien palvelulupausten puutteellisesta toteutumisesta käytännössä ovat osoittaneet tarpeelliseksi käyttää tässä tarjouspyynnössä sanktioita palveluntuottajan virheellisestä palvelusta. Virheellisestä palvelusta aiheutuvat sanktiot (hammashoidon käynnin hintaan pohjautuva korvaus ja hinnanalennus hammasteknisestä työstä) on kirjattu sopimusluonnokseen.