



## **Hammasteknikkopalvelut**

**Palvelukuvaus**

## Sisällysluettelo

1. Hankittavat palvelut.....	3
2. Virheellisten tuotteiden /toimitusten korjaaminen.....	4
3. Palvelua tuottava henkilöstö .....	4
3.1. Kieli .....	5
3.2. Vastuuhenkilö ns. vastuuteknikko.....	5
3.3. Nimetty palvelutiimi .....	5
4. Tilaus ja toimitus .....	5
5. Potilaan mahdollisuus asioida hammaslaboratoriossa .....	6
6. Reklamaatiot .....	6
7. Kantelu- ja potilasvahinkoasiat.....	6

## Hammasteknikkopalvelut – Palvelukuvaus

### 1. Hankittavat palvelut

Sopimus koskee tilaajana toimivien kuntien, kuntayhtymien ja sairaanhoitopiirin suun terveydenhuollon palveluissa tarvitsemiaan hammasteknikkopalveluita.

Hankittavia tuotteita ovat:

Käyttötarkoitus	Tuoteluokka
Protetiikka	Irtoprotetiikka  Kiinteä protetiikka
Oikomislaitteet	Kiinteästi suuhun asetettavat  Irtolaitteet
Purentakiskot	
Uniapneakiskot	
Korjaukset ja takuutyöt	

Hammastekniset työt tilataan kyseisen hammaslaboratorion työtilauslomakkeella, josta ilmenee hammaslääkärin nimi ja yhteystiedot, asiakkaan eli loppukäyttäjän nimi tai muu tunnistetieto, ilmoitus siitä että, kyseessä on yksilölliseen käyttöön tuleva laite, tilattava työ ja sitä koskeva suunnitteluohje ja tarvittaessa potilaan suusta otettu jäljennös.

Tuotteiden on oltava laadukkaita eli 1) suuhun hyvin istuvia (ts. koje ei vaadi suuria hiontoja tms. suuhun sopivuuden aikaansaamiseksi) sekä 2) käyttöältään tarkoituksenmukaisia (ts. kestävät normaalin oikomishoitoon kuuluvan käytön päivä- ja/tai yökäytön eli eivät rikkoudu herkästi (kojeen keskimääräinen käyttöikä vaihtelee yhdestä kolmeen vuoteen tuotteesta riippuen). Mikäli kojeiden istuvuudessa on toistuvasti ongelmia tai kojeet hajoavat useasti, eikä tilanne palautteesta huolimatta korjaannu, on tilaajalla oikeus purkaa sopimus.

Jokaisen laitteen valmistusasiakirjoista tulee ilmetä käytetyt valmistusajankohta, materiaalit sekä tuotteenvalmistukseen ja lopputarkastukseen osallistunut henkilö.

Hammasteknisen yksilölliseen käyttöön tarkoitetun laitteen valmistaja on vastuussa asianmukaisesta valmistuksesta ja käytetyistä materiaaleista. Hammaslaboratorion antama tuotetakuu tarkoittaa, että yksilölliseen käyttöön tarkoitettu laite täyttää suunnittelu- ja laatuvaatimukset ja soveltuu siihen käyttöön, johon se on kullekin asiakkaalle suunniteltu.

Hammasteknisissä töissä tulee käyttää vain dentaalimateriaalivalmistajien toimittamia laadukkaita CE-merkittyjä materiaaleja, joiden on olennaisilta turvallisuus- ja toimivuusvaatimuksiltaan täytettävä eurooppalaiset standardit tai vastattava laatutasoltaan NIOM (Nordisk Institutt for Odontologiske Materialer):n tuotelistan ja/tai ISO – standardin tai vastaavan mukaisia vaatimuksia. Käytetyt materiaalit on ilmoitettava kun tuote luovutetaan tilaajalle. Tuotteiden tulee olla alkuperäisiä tuotteita (ei kopiota) ja tästä todistuksena tulee työmääräyksessä olla aitouden todentava tarra tms. Käytettävien tuotteiden tulee täyttää terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (24.6.2010/629) vaatimukset.

Laboratoriotyöt tulee tehdä annettujen työmääräysten mukaisesti ja niiden tulee täyttää hyvän laadun vaatimukset sekä materiaalin että työmenetelmien osalta.

Hammaslaboratorio toimittaa valmiin työn mukana selostuksen, jolla osoitetaan työn täyttävän EU:n lääkinnällisiä laitteita ja kojeita koskevan direktiivin vaatimukset (direktiivi 93/42/ETY). Selostuksessa käy ilmi seuraavat asiat: tuotteen tunnistamistiedot, vakuutus siitä, että laite on tarkoitettu yksinomaan hammaslääkärin tai erikoishammasteknikon määräyksessä nimetyn henkilön käyttöön, määräyksen laatineen hammaslääkärin tai erikoishammasteknikon tai hänen valtuuttamansa henkilön nimi sekä terveydenhuollon yksikön nimi ja tarvittaessa yhteystiedot, laitteen erityispiirteet sellaisina kuin ne ovat työtilauksessa, vaatimustenmukaisuusvakuutus ja tarvittaessa perusteltu selostus siitä, mitä olennaisia vaatimuksia ei ole kaikilta osin noudatettu.

Hammasteknikon erikoishammasteknikon tai laboratorion on täytynyt tehdä ilmoitus Valviralle yksilölliseen käyttöön tarkoitettujen laitteiden valmistuksesta.

Takuuaika on oltava vähintään 12 kuukautta. Takuun muut ehdot JYSE 2014 TAVARAT mukaisesti.

Palveluntuottajalla tulee olla käytössä laadunvarmistusjärjestelmästä (esim. sertifioitu tai muu laatujärjestelmä, laatukäsikirja tai vastaava dokumentti).

## **2. Virheellisten tuotteiden /toimitusten korjaaminen**

Mikäli toimitettu tuote ei ole tilatun mukainen, palveluntuottajan vastuuhenkilön vastuulla on tuotteen korjaaminen sekä toiminnan kehittäminen siten, että jatkossa vastaavia virheitä ei sattuisi. Mikäli tilaaja toistuvasti joutuu lähettämään toimitetun tuotteen takaisin hammaslaboratorioon korjattavaksi, on tilaajalla tällöin oikeus purkaa sopimus.

## **3. Palvelua tuottava henkilöstö**

### 3.1. Kieli

Palvelu tuotetaan suomen kielellä.

### 3.2. Vastuuhenkilö ns. vastuuteknikko

Hammaslaboratoriossa valmistettavat tuotteet edellyttävät henkilökunnalta erittäin korkeaa teknistä ja hammashoidollista tietämystä. Täten tarjoajan tulee tarjouksessaan nimetä vähintään hammasteknikon koulutuksen omaava vastuuhenkilö (ns. vastuuteknikko), joka voi toimia itsenäisesti Suomessa laillistettuna ammattihenkilönä (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä 28.6.1994/559). Henkilö toimii yhteyshenkilönä tilaajan suuntaan ja on vastuussa kaikista tilatuista töistä.

### 3.3. Nimetty palvelutiimi

Palveluntuottajalla tulee olla palvelutiimi tai – ryhmä, joka huolehtii hammaslaboratoriovälineiden toimittamisesta ja niihin liittyvästä palvelun tuottamisesta. Palvelutiimin kokoonpanon liittyvistä muutoksista tulee aina ilmoittaa tilaajan yhteyshenkilölle.

## 4. Tilaus ja toimitus

Palveluntuottajan tulee tuottaa tarjouspyynnön käsittämiä palveluita, sisältäen kuljetukset ja konsultaatiot, kaikkina arkipäivinä maanantaista perjantaihin klo 08:30 – 16:30 välisenä aikana. Hammastekniset työt tulee hakea tilaajan toimipisteestä arkisin klo 08:30 – 16:30 välisenä aikana. Kesä-, loma- ja pyhäpäivien poikkeavat ajat tulee ilmoittaa tarjouksessa. Mikäli Tilaajan toimipisteet muuttuvat tai niitä tulee lisää, koskee sopimus myös näitä toimipisteitä.

Palveluntarjoajan hammasteknikolla ja tilaajapuolen hammaslääkäreillä tulee olla mahdollisuus puhelimella tapahtuvaan suoraan yhteydenpitoon arkipäivisin kello 08.30 – 16.30 välisenä aikana.

Tuotteiden toimitusajat on liitteen x (Liite – Suun terveydenhuollon toimipisteet).

Palveluntuottaja vastaa laboratoriotyön kuljetuksista tilaajan ja palveluntuottajan toimipisteiden välillä. Konsultaatiolla tarkoitetaan proteettisen hoidon suunnittelun ja toteutukseen liittyvää hammaslääkärin ja hammasteknikon vuoropuhelua.

Palveluntuottajan on tarvittaessa oltava valmis saapumaan tilaajan tarvitsemaan konsultaatioon tilaajan toimipisteeseen kahden (2) sisällä pyynnöstä, poikkeuksena Satakunnan sairaanhoitopiiri, jonka toimipisteeseen oltava valmis saapumaan yhden (1) vuorokauden sisällä pyynnöstä.

Toimitusaikojen noudattaminen tärkeää, sillä muutoin saatetaan aiheuttaa potilaalle vakavaa haittaa syömisen ja sosiaalisen elämän suhteen.

Proteettisen työn kuljetus vastaanoton ja laboratorion välillä sisältyy työn hintaan. Koskee myös tilanteita, joissa työtä joudutaan lähettämään useita kertoja vastaanoton ja laboratorion välillä. Kuljetuksista vastaa hammaslaboratorio.

## **5. Potilaan mahdollisuus asioida hammaslaboratoriossa**

Tilaaajien (liite x – Suun terveydenhuollon toimipisteet) hammashuollon potilaalla tulee olla hoitosuhteensa aikana tarvittaessa mahdollisuus asioida hammasteknikon luona hankinnan kohderyhmän (tällä tarkoitetaan alueellista jakoa tarjouspyynnössä) alueella sijaitsevassa vastaanottopisteessä tai kyseisen hammashuollon omissa tiloissa, joihin hammasteknikolle varataan tapauskohtaisesti mahdollisuus yksittäisen potilaan vastaanottamiseen. Asiointitarve voi syntyä esimerkiksi potilaan hampaiden värin tunnistamiseen liittyvissä tilanteissa.

## **6. Reklamaatiot**

Tilaaaja on velvollinen reklamoimaan palveluissa havaitsemastaan virheellisyydestä tai laiminlyönnistä ja vaatimaan virheen tai laiminlyönnin korjaamista 14 vrk:n kuluessa siitä, kun hän on saanut tiedon virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä.

## **7. Kantelu- ja potilasvahinkoasiat**

Palvelun tuottajalla on velvollisuus antaa pyydettyä kirjallinen lisäselvitys yksilölliseen käyttöön tarkoitetun laitteen materiaaleista ja valmistuksesta. Mahdollisiin kanteluihin, muistutuksiin ja potilasvahinkoihin liittyvät lausunnot ja selvitykset on toimitettava viipymättä.

Yksilölliseen käyttöön tarkoitetun laitteen valmistajan vastuu potilasvahinkoasioissa määräytyy potilasvahinkolain mukaan. Epäselvissä tai kiistanalaisissa tapauksissa noudatetaan potilasvahinkolautakunnan tekemiä päätöksiä.

Tilaaaja huolehtii siitä, että asiakkailla on tarvittaessa mahdollisuus ottaa yhteys tilaaajan potilasasiamieheen.