

HUS  
**PALVELUKUVAUS**

19.10.2021

## Logistiset palvelut

### 1. Tarvikkeiden varastointi- ja toimituspalvelu

#### Palvelun kuvaus

Tässä palvelukuvauksessa tarvikkeilla tarkoitetaan sähköisen tilausjärjestelmän valikoimassa olevia hoito- ja yleistarvikkeita sekä aineita.

HUS Logistiikka toimittaa tilaajan sähköiseen tilausjärjestelmään tekemät hoito- ja yleistarviketilaukset tilaajan kanssa sovittuna toimituspäivänä sovittuun toimipisteeseen. Varastotuotteet toimitetaan asiakkaan kanssa sovitun aikataulun mukaisesti. Materiaalipalvelujen tuottamiseksi materiaalia varastoidaan kulutuksen ja tarpeen mukaiset määrät. Muut tuotteet toimitetaan tilauksesta toimittajalta varastoterminaalien kautta tilaajalle yhdistäen ne varastotoimituksiin, näillä tuotteilla toimitusaika vaihtelee tuotteesta riippuen.

HUS Logistiikan asiakaspalvelu palvelee tuotteisiin, toimituksiin ja tilausjärjestelmään liittyvissä kysymyksissä.

#### Vastuut

Oheisessa taulukossa on esitetty hoito- ja yleistarvikkeiden tilaus-toimitusketjun vastuunjako tilaajan ja tuottajan välillä.

Tilaajan tehtävä	Tuottajan tehtävä
<ul style="list-style-type: none"><li>• Käyttäjätunnusten tilaaminen sähköiseen tilausjärjestelmään</li><li>• Tilausten tekeminen sovitun tilausaikataulun mukaisesti</li><li>• Saapuvan tavaraerän tarkistaminen</li><li>• Muuttuvista ja uusista osoitteista ilmoittaminen</li><li>• Tilaustoimintaan vaikuttavista toiminnan muutoksista ilmoittaminen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Käyttäjätunnusten myöntäminen pyyntöjen mukaisesti</li><li>• Tuotteiden tilaaminen toimittajalta</li><li>• Tuotteiden varastointi</li><li>• Tilausten keräily ja pakkaaminen tilauspaikkakohtaisesti ja aikataulun mukaan</li></ul>

HUS  
**PALVELUKUVAUS**

19.10.2021

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tilausten toimittaminen aikataulun mukaisesti asiakkaan osoittamiin paikkoihin</li></ul>
--	--

## 2. Palveluaika

HUS Logistiikan palveluaika logistiikkakeskuksessa ja asiakaspalvelussa on arkisin klo 8.00–16.00. Asiakaspalvelun yhteystiedot ovat: sähköposti [logistiikka.asiakaspalvelu@hus.fi](mailto:logistiikka.asiakaspalvelu@hus.fi), puhelin 09 471 77 000.

## 3. Laatuvaatimukset

HUS Logistiikka huolehtii riittävästä resursoinnista ja siitä, että sillä on käytettävissään ammattitaitoisia, pätevää ja palveluhenkistä henkilöstöä. HUS Logistiikka vastaa palvelun laadusta ja seuraa sitä aktiivisesti ja säännöllisesti.

## 4. Reklamaatiot

HUS Logistiikan toimintaan kohdistuvat reklamaatiot ilmoitetaan HUS Logistiikan asiakaspalveluun sähköpostitse osoitteeseen [logistiikka.asiakaspalvelu@hus.fi](mailto:logistiikka.asiakaspalvelu@hus.fi). Sähköpostiviesti tulee otsikoida otsikolla ”REKLAMAATIO” ja viestistä tulee käydä ilmi, mistä reklamoidaan ja kuka reklamoi.

Reklamaatioiden käsittely aloitetaan välittömästi ja tilaajaa tiedotetaan sekä asian etenemisestä että ratkaisusta kohtuullisessa ajassa. Vastaanotetut reklamaatiot käydään läpi HUS Logistiikassa kuukausittain. Tilaajalle raportoidaan vastaanotetuista ja käsitellyistä reklamaatioista yhteistyötapaamisissa ja tarvittaessa myös erikseen.

Tuotereklamaatio tehdään HUS Palveluportaalin tuotereklamaatiot-osiossa. Tuotereklamaatio tulee tehdä välittömästi, kun viallinen tuote havaitaan. Mikäli tuotetta on käytetty potilaan hoidossa, tieto tulee merkitä reklamaatiolomakkeelle. Lisäksi viallinen tuote tulee säilyttää jatkotutkimuksia varten. HUS Palveluportaalin käytön ohjeet saa HUS Logistiikan asiakaspalvelusta.

HUS

## **PALVELUKUVAUS**

**19.10.2021**

Loviisan toimintaan kohdistuvat reklamaatiot ilmoitetaan Loviisan kaupungin sähköpostiosoitteeseen [kaupunki@loviisa.fi](mailto:kaupunki@loviisa.fi) ja yhteyshenkilöksi merkitään yhteistyösopimuksen yhteyshenkilö.

### **5. Palvelun seuranta ja kehittäminen**

Palvelun toimivuutta ja sisältöä seurataan ja koordinoidaan Loviisan ja HUSin välisessä yhteistyösopimuksessa kuvatulla tavalla.

HUS Logistiikalle voi antaa palautetta HUSin internetsivuilta löytyvän palaute-linkin kautta.