

HUS
PALVELUKUVAUS
19.10.2021

Valmiusvarastointi

1. Valmiusvarastointi

Palvelun kuvaus

HUS Logistiikan valmiusvarastointi toteutetaan HUS-valmiussuunnittelun periaatteiden mukaisesti. Valmiusvarastoinnissa huomioidaan Tilaajan sosiaali- ja terveydenhuollon varautuminen mahdollisimman tasavertaisesti erikoissairaanhoidon kanssa.

Valmiusvarastointi sisältyy HUS Logistiikan kokonaispalveluun siten, että Tilaajan ja Toimittajan välinen sopimus pääsääntöisesti koskee normaaliolojen toimialaa sekä tilausvalikoimaa. Häiriötilanteissa tai poikkeusoloissa voidaan sopimuksen ja tilausvalikoiman laajuudesta neuvotella lainsäädännön, kansallisten ohjeiden tai sopimusosapuolten valmiussuunnitelmien näin edellyttäessä. Neuvotteluissa tulee ottaa huomioon kulloinenkin HUS-päätöksentekoprosessi ja HUSin päätöksenteon valtuudet HUS Logistiikan rooli huomioiden.

HUS Logistiikka varastoi tuotteita asiakastarpeiden mukaisesti siten, että tiettyjä kriittisiä tuotteita tai hoitotarvikkeita (kuten suojaintarvikkeita) varastoidaan 3 kk normaalikulutusta vastaava määrä. Tilaajan organisaatio huomioidaan näissä varastoitavissa määrissä väestömäärään suhteutettuna ja mikäli tarve valmiusvaraston käyttöönottoon ilmenee, turvataan näiden tuotteiden toimittaminen Tilaajalle myös väestömäärään suhteutettuna ja HUS-päätöksentekoprosessi ja -päätöksentekovaltuudet huomioiden.

Vastuut

Oheisessa taulukossa on esitetty valmiusvarastoinnin vastuunjako tilaajan ja tuottajan välillä.

| Tilaajan tehtävä | Tuottajan tehtävä |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">Valmiusvarastoinnin suunnitteluun osallistuminen | <ul style="list-style-type: none">Valmiusvarastoinnin suunnittelu yhdessä tilaajan kanssa ja varmuusvarastoinnin toteuttaminen |

HUS
PALVELUKUVAUS
19.10.2021

2. Palveluaika

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

3. Laatuvaatimukset

HUS Logistiikka huolehtii riittävästä resursoinnista ja siitä, että sillä on käytettävissään ammattitaitoista, 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. 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 Palveluportaalien käytön ohjeet saa HUS Logistiikan asiakaspalvelusta.

Loviisan toimintaan kohdistuvat reklamaatiot ilmoitetaan Loviisan kaupungin sähköpostiosoitteeseen 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 palautelinkin kautta.