

Tjänstebeskrivning för depåleverans

Tjänsteområde material och textilförsörjning

Bastjänsten Depåleverans bedrivs och utvecklas för att tillgodose Västra Götalandsregionens verksamheters behov av förbrukningsmaterial, samt utifrån ett regionperspektiv säkerställa en effektiv materialförsörjning för Västra Götalandsregionen som helhet.

Tilläggstjänsten Materialförsörjning i vården (MiV 2.0) omfattar en utvecklad materielförsörjningsprocess utifrån principen rätt sak på rätt plats i rätt tid. Tilläggstjänsten omfattar försörjningen av förbrukningsmaterial som levereras via centrallagret Sisjödepån samt patient-, bädd- och badtextilier som försörjs via Alingsås tvätteri.

Tjänst

Depåleverans (bastjänst), Materialförsörjning i Vården (tilläggstjänst)

Typ av överenskommelse

Ägarstyrd, tjänsteöverenskommelse med normalintervall och styckavrop.

Förändring sedan föregående version

Granskad utan ändring

1. Bastjänst - Ägarstyrd

1.1 Depåleverans

För avtalade artiklar inom Sisjödepåns sortiment ingår

- Lagerhållning av frekvent förbrukningsmaterial.
- Leveransbevakning och leverantörsuppföljning.
- Gods- och priskontroll samt fakturahantering.
- Plock och sampackning av kundorder.
- Leverans till lastkaj/överenskommen leveransadress.
- Utkörning till vårdenheter lokaliserade på sjukhustomt eller till avemballeringsrum vid tilläggstjänst Materialförsörjning i Vården MiV 2.0
- Kundtjänst för frågor om depåsortiment och leveranser.
- Retur av depålastbärare från avhämtningsplats till depå.

1.2 Tillgänglighet

- Leverans sker helgfri vardag med ordinarie transport enligt leveransschema.
- För akutsjukhus ersätts ordinarie leveransdag vid helgdagar.
- Sisjödepåns kundtjänst är alltid öppen helgfri vardag 07.00 – 16.00, lunchstängt 12.00 – 13.00.

2. Tilläggstjänst

Ägarstyrd tjänsteöverenskommelse med normalintervall

2.1 Materialförsörjning i vården MiV 2.0

- Beställning och påfyllnad av fördefinierat sortiment av förbrukningsmaterial från centrallagret Sisjödepån och patient-,

bädd- och badtextilier från Alingsås tvätteri i transithall, närförråd samt enhetsförråd.

- Avemballering och uppäckning av material
- Underhåll av förrådsstruktur och lagerhållning
- Underhåll och uppföljning av sortiment
- Inventering av förråd

2.2 Påfyllning materialförråd

- Beställning och påfyllnad av fördefinierat sortiment
- Avemballering och uppäckning av material
- Underhåll av förrådsstruktur och lagerhållning

3. Styckavropstjänst

3.1 Akutleverans

Möjlighet finns att få varor levererade akut, akutorder avropas via Sisjödepåns kundtjänst. Vid akutorder debiteras en akutorderavgift, akutorder som ger upphov till extratransport utöver ordinarie transportnät debiteras tillkommande frakt. Vid reklamation debiteras ingen akutavgift eller fraktkostnad, se avsnitt 5 Reklamationer.

3.2 Kris- och beredskapslager

Möjlighet till extra säkerhetslager på artiklar som behöver finnas tillgängliga för Västra Götalandsregionen vid ett kris- och beredskapsläge. Sortiment definieras tillsammans med överenskommelse för finansiering av lagerhållningskostnader.

3.3 Distribution enligt särskild överenskommelse

Vid särskilt behov utanför ordinarie sortiment finns möjlighet till avrop av lagerhållning och distribution inom Västra Götaland. Avrop sker efter överenskommelse om finansiering.

4. Kvalitetssäkring

4.1 Mätområden och mätmetod

Teknisk kvalitet:

- Servicegrad: >98,0% (andel levererade varor i förhållande till beställda)
- Kvalitetsgrad: >99,8% (andel korrekt levererade varor)
- Tillgänglighet Kundtjänst: >80% (andel samtal som besvaras inom 120 sek)

Upplevelsebaserad kvalitet:

- Nöjd-kund-mätning i enlighet med Försörjningsförvaltningens rutiner.
- Antalet kundreklamationer mäts dagligen.

Produktivitet: Kostnad/orderrad

5. Avvikelse och reklamationer

Vid reklamation avseende bastjänsten depåleverans kontaktas Sisjödepåns kundtjänst, reklamation ska ske senast två dagar efter erhållen leverans.

Reklamation sker då:

- Varor är trasiga eller på annat sätt funktionsdugliga.
- Leveransen är felaktig (artikel/antal stämmer ej med följesedel).

Vid reklamation enligt ovan punkter står Sisjödepån för ersättningsvara/kreditering samt ersättningsleverans.

Vid reklamation för tilläggstjänsten Materialförsörjning i Vården (MiV 2.0) kontaktas lokal MiV-samordnare på sjukhustomter.

6. Övrigt

Sisjödepåns leverans- och försäljningsvillkor kan hittas på [Sisjödepån - Servicewebben \(vgregion.se\)](http://Sisjödepån - Servicewebben (vgregion.se))

6.1 Beställning för bastjänst depåleverans

Attesterad beställning ska vara Sisjödepån tillhanda senast kl. 15.00 två arbetsdagar före ordinarie leveransdag.

Artiklar som tillfälligt är slut rest noteras och behöver inte beställas på nytt.

6.2 Priser

Varornas pris anges i Marknadsplatsen VGR, priserna är exklusive moms. Priserna i Marknadsplatsen är Västra Götalandsregionens avtalade pris, priset justeras kontinuerligt utifrån gällande avtal.

6.3 Leverans

Varorna levereras fraktfritt med ordinarie turbil till överenskommen godsadress (lastkaj eller motsvarande) inom Västra Götaland. Utkörning till avdelning för kunder lokaliserade på sjukhustomt.

Samtliga kunder har ett ordinarie leveranstillfälle en gång per vecka, materialintensiva avdelningar har med överenskommelse möjlighet till tätare leveranser.

Sisjödepån planerar leveransschema utifrån ett regionalt uppdrag att bedriva en effektiv materialförsörjning utifrån Västra Götalandsregionen som helhet. Speciella önskemål om leveransdag/tid kan hanteras och tillgodoses efter överenskommelse.

6.4 Returer

- Returnerad vara ska vara i säljbart skick.
- Varor ska returneras till Sisjödepån i ordinarie transportbärare senast inom 14 dagar eller efter överenskommelse. Kopia på följesedel och information om returorsak skall alltid skickas med för att retur ska godkännas.
- Returer vars varuvärde understiger 100 kr krediteras ej.

OBS! Utskriven version kan vara ogiltig. Verifiera innehållet.

- Sterila artiklar ska returneras i hel, obruten avdelningsförpackning med ett ytteremballage som är helt och väl förslutet (enligt 3-lagersprincipen).
- Kylvaror tas ej i retur utan särskild överenskommelse.
- Godkänd retur krediteras med varuvärdet reducerat med hanteringskostnad samt eventuell frakt- och returavgift från leverantör/tillverkare. Vid reklamation ombesörjer Sisjödepån hanterings- och fraktkostnad.

6.5 Avgränsningar

- Marknadsplats och marknadsplatssupport (Koncerninköp)
- Avtals- och produktansvar (Koncerninköp)

Information om handlingen

Handlingstyp: Tjänstebeskrivning

Gäller för: Västra Götalandsregionen, Försörjningsförvaltningen

Innehållsansvar: Cecilia "Cilla" Kedbäck, (cecke), Strateg

Granskad av: Cecilia "Cilla" Kedbäck, (cecke), Strateg

Godkänd av: Lars Loftäng, (larlo9), Förvaltningschef

Dokument-ID: SL12799-269931527-7

Version: 4.0

Giltig från: 2025-12-04

Giltig till: 2026-12-31