

Prosessbeskrivelse

Rest og erstatninger ved Logistikkenteret i Helse Midt-Norge

Helse Midt-Norge | **Generell**

Endringslogg

Dato	Versjon	Navn	Rolle / Selskap	Endringer
18.04.2024	1.0	Arbeidsgruppe		Nytt dokument

INNHold

1	Rest og erstatninger i Helse Midt-Norge	3
1.1	Innledning.....	3
1.1.1	Formål.....	3
1.1.2	Avgrensning.....	3
1.2	Prosessflyt	4
1.3	Aktiviteter i prosessen.....	5
1.4	Rollebeskrivelse	13

1 REST OG ERSTATNINGER I HELSE MIDT-NORGE

1.1 Innledning

Dette dokumentet beskriver arbeidsprosessen når det oppstår ikke-planlagte restsituasjoner/leveranseutfordringer fra leverandørene til Logistikkcenteret i Helse Midt-Norge.

Prosessen illustreres via prosessstegning i *kap. 1.2* og hvert enkelt steg i prosessen er beskrevet i *kap. 1.3 Aktiviteter i prosessen*.

Det er en intensjon om at prosessen utvides på et senere tidspunkt, til å også gjelde ikke-planlagte restsituasjoner/leveringsutfordringer fra leverandørene på leveranser direkte til helseforetakene.

1.1.1 Formål

Formålet med dokumentet er å beskrive hvordan innkjøp hos Logistikkcenteret i Helse Midt-Norge (LS HMN Innkjøp), sammen med leverandørene, Avtaleforvaltning Sykehusinnkjøp (SHI AF), Sortimentsgruppen HMN, Sortimentsansvarlig LS, DSLØ og Helseforetakene (HF) skal håndtere restsituasjoner i Helse Midt-Norge på en mest mulig effektiv måte for å sikre leveransene til Helseforetakene (HF).

Prosessen skal bidra til at:

- Involverte parter blir introdusert og kjent med eget ansvar og frister i prosessen
- HF informeres løpende om midlertidige restsituasjoner til LS HMN
- En evt. erstatningssak ovenfor leverandør forankres så tidlig som mulig

1.1.2 Avgrensning

Denne prosessen omfatter kun *ikke planlagte* restsituasjoner som oppstår ved LS HMN.

Andre større utfordringer som leverandøren er kjent med og som krever en omfattende koordinering, er ikke en del av denne prosessen.

1.3 Aktiviteter i prosessen

Nr.	Beskrivelse	Utføres av	Dokument
1	Potensiell/reell leveranseutfordring En potensiell/reell leveranseutfordring avdekkes enten gjennom: 1) Leverandøren varsler ved å sende ut ferdig utfylt skjema til LS HMN Innkjøp. (innkjop.sentrallageret@stolav.no) 2) Ordresvar fra leverandøren – Innkjøp avdekker forsinket eller ubekreftet leveranse 3) Innkjøp oppdager at leverandør ikke har levert til avtalt leveringsdag 4) Varsel om tilbaketrekking av produkt (Husk å følge egen prosess for tilbaketrekking i tillegg) Dersom leverandør sender inn ferdig utfylt skjema for et produkt som ikke lagerføres på LS, videresendes skjema til Sortimentsansvarlig HF for videre oppfølging.	LS HMN Innkjøp	«Rest – og erstatningsskjema»
2	Behov for erstatning? Basert på ordresvar, tilsendt skjema og dialog med leverandør gjør LS HMN Innkjøp en vurdering av situasjonen (lagersaldo, salg HF, sikkerhetslager, kritikalitet etc.) og beslutter om det er behov for en erstatningsvare. Vurdering og beslutning som tas, blir ved Logistikkcenteret dokumentert. Dersom behov for erstatning ber LS HMN Innkjøp avtaleleverandør om å sende inn utfylt skjema til innkjop.sentrallageret@stolav.no innen 5 virkedager, dersom ikke leverandøren allerede har sendt inn. Avtaleleverandør bes samtidig om å varsle så snart som mulig når de igjen blir leveringsdyktige. <i>NB: Om leverandør har behov for å diskutere erstatningsmuligheter, skal leverandør kontakte Sykehusinnkjøp HF i forkant av at skjema sendes til HMN Innkjøp.</i> Dersom det <i>ikke</i> er behov for erstatning/alternativ løsning, igangsettes ikke prosessen og aksjonen avsluttes.	LS HMN Innkjøp	«Rest – og erstatningsskjema»

	Avtaleløse artikler må LS HMN Innkjøp i samarbeid med Sortimentsgruppen HMN søke erstatter for, og kan koble på Implementeringsansvarlig HF/fag og SHI AF ved behov. innkjop.sentrallageret@stolav.no		
5.1	<u>Vurdere foreslått alternativ til erstatningsprodukt</u> Sortimentsgruppen HMN tar en vurdering i hvilken grad fag involveres i vurderingen av foreslått erstatningsprodukt. Som hovedregel må produkter med kritikalitet 1-2 godkjennes av fag, mens ved produkter med kritikalitet 3-5 kan det vurderes om fag skal godkjenne foreslått erstatter. Innen kritikaliteten til et produkt blir forhåndsdefinert i SAP, defineres kritikaliteten slik: Medisinske varer: kritikalitet 1-2 Ikke-medisinske varer: kritikalitet 3-5 Ved behov kan Sortimentsgruppen HMN utarbeide et eget kommunikasjonsskriv iht mal. Kommunikasjonsskrivet skal lagres med følgende tittel: <i>Rest og erstatning_Leverandør_artikkelnummer restende artikkel</i> NB; Krit. 1 skal vurderes fulgt opp med møte sammen med leverandør, LS HMN Innkjøp, Sortimentsgruppen HMN og SHI AF. SHI AF kaller inn til møte dersom behov. Dersom foreslått erstatningsprodukt ikke godkjennes av fag, kontaktes leverandør og bes om å foreslå annet alternativ. SHI AF kan også kontaktes ved behov for å kartlegge potensielle erstatningsprodukter fra andre leverandører. Når erstatningsprodukt er faglig forankret, oversendes skjema for Rest og erstatning til Sortimentsansvarlig LS for administrering av løsning, pkt. 6.	Sortimentsgruppen HMN	

5.2	<u>Vurderer foreslått alternativ til erstatningsprodukt</u> Fagrepresentant vurderer om foreslått erstatningsprodukt kan benyttes som erstatter for produkt som rester.	HF/RHF fagrepresentant	
5.3	<u>Avhjelpe leverandør med å søke etter erstatningsprodukt</u> Dersom leverandør ikke kan levere erstatningsprodukt, eller ikke leverer Rest- og erstatningsskjema innen fristen etter purringer, sendes saken til SHI AF, med Sortimentsgruppen HMN på kopi. SHI AF søker da etter erstatter og sender forslag til mulig erstatningsprodukt til Sortimentsgruppen HMN.	SHI AF	
5.4	<u>Vurderer foreslått alternativ til erstatningsprodukt</u> Sortimentsgruppen HMN tar en vurdering i hvilken grad fag involveres i vurderingen av foreslått erstatningsprodukt. Som hovedregel må produkter med kritikalitet 1-2 godkjennes av fag, mens produkter med kritikalitet 3-5 kan det vurderes om fag skal godkjenne. Innen kritikaliteten til et produkt blir forhåndsdefinert i SAP, defineres kritikaliteten slik: Ved medisinske varer: kritikalitet 1-2 Ved ikke-medisinske varer: kritikalitet 3-5 Når erstatningsprodukt er godkjent, oversendes Rest og erstatningsskjema til SHI AF, som avklarer bestillingsløsning med avtaleleverandør.	Sortiments- gruppen HMN	
5.5	<u>Vurderer foreslått alternativ til erstatningsprodukt</u> Fagrepresentant vurderer om foreslått erstatningsprodukt kan benyttes som erstatter for produkt som rester.	HF/RHF fagrepresentant	

5.6	<u>Avklare bestillingsløsning med avtaleleverandør</u> SHI AF kontakter avtaleleverandør med informasjon om ønsket erstatningsprodukt, og avklarer med avtaleleverandør på hvilke av følgende måter de ønsker rest-situasjonen håndtert: 1. Avtaleleverandør organiserer erstatningsprodukt med alternativ leverandør, slik at LS HMN bestiller på vanlig måte til avtaleleverandør til avtalepris, men får tilsendt erstatningsproduktet fra alternativ leverandør. 2. Avtaleleverandør koordinerer med alternativ leverandør, slik at LS HMN Innkjøp bestiller erstatningsvare hos alternativ leverandør til avtalepris og dersom erstatningsproduktets pris til alternativ leverandør er høyere enn avtalepris, fakturerer alternativ leverandør avtaleleverandør dette mellomlegget. SHI AF bistår med å koordinere dette dersom det er aktuelt. 3. Erstatningsvare bestilles hos alternativ leverandør uten involvering fra avtaleleverandør. Avtaleleverandør informeres samtidig om at dersom erstatningsproduktet skal kjøpes fra alternativ leverandør uten noen involvering fra avtaleleverandør, og erstatningsproduktet har en høyere pris, vil dette mellomlegget bli fakturert avtaleleverandør, samt at leverandør kan bli ilagt dagbot som følge av forsinkelsen.	SHI AF	
5.7	<u>Avklare bestillingsløsning med avtaleleverandør</u> Avtaleleverandør avklarer i hvilken grad de kan organisere kjøp og distribusjon av erstatningsprodukt fra alternativ leverandør og gir tilbakemelding til SHI AF.	Leverandør	
5.8	<u>Bestillingsløsning avklart</u> Etter avklaring, sendes Rest og erstatningsskjema til Sortimentsansvarlig LS, med Sortimentsgruppen HMN på kopi.		

6	<u>Administrerer løsning</u> Sortimentsansvarlig LS vurderer i hvilken grad SAP skal endres. Dette med tanke på om hvor lang tid det kommer til å ta før restende produkt igjen kan leveres. Neste steg avhenger av hvor lang tid det kommer til å ta før resterende produkt igjen kan leveres: 1. Produktet forventes tilbake innen [Tid], slik at det er mest hensiktsmessig å kun gjøre et støttekjøp inn til LS HMN. 2. Det er usikkert når restet vare forventes inn på lager igjen, og erstatningsprodukt legges inn som lagervare på LS og i SAP inntil avtaleleverandør igjen er leveringsdyktig på avtaleprodukt. Sortimentsansvarlig LS er ansvarlig for å vurdere om de skal sende kommunikasjonsskriv til HF. Sortimentsansvarlig LS foretar kvalitetskontroll av Rest og erstatningsskjema, og dersom det avdekkes avvik, tar Sortimentsansvarlig LS kontakt med leverandør for å avklare hva som er riktig.	Sortiments-ansvarlig LS	«Rest – og erstatningsskjema»
7	<u>Operasjonaliserer løsning</u> DSLØ mottar skjema fra Sortimentsansvarlig LS, og gjennomfører nødvendige steg: - Tilgjengeliggjør erstatningsprodukt for bestilling i SAP - Ber leverandør levere oppdatert varekatalog (dersom aktuelt) 1. Dersom det ikke er behov for endring, videresender DSLØ skjemaet til LS HMN Innkjøp (innkjop.sentrallageret@stolav.no), slik at de kan foreta støttekjøp. I forkant av dette sørger DSLØ for at erstatningsprodukt er blitt gjort tilgjengelig for bestilling i SAP. 2. Dersom det er behov for endring i SAP (ny artikkel, erstatningsrelasjon, alternativ løsning etc.) sender DSLØ skjemaet til LS HMN innkjøp (innkjop.sentrallageret@stolav.no) Ved mottak av rest og erstatningssaker, blir disse prioritert hos DSLØ. Når DSLØ har gjennomført sine steg varsles LS HMN Innkjøp via e-post.	DSLØ	«Rest – og erstatningsskjema»

8	<u>Operasjonaliserer løsning</u> LS HMN Innkjøp operasjonaliserer løsning iht. skjema. LS HMN innkjøp bestiller erstatningsvare til evt. kontrollstasjon og tilstrekkelig for lagerhold. Kontrollstasjonsmålinger gjennomføres omgående når varen(e) ankommer LS HMN. Alle utestående kundeordrer skal allokeres så snart som mulig. - LS HMN Innkjøp gir beskjed til koordinatorene i HF om at artikkel er tilgjengelig - LS HMN Innkjøp sørger for at Rest og erstatningsskjema og Kommunikasjonsskriv arkiveres i felles Teams-område. - LS HMN Innkjøp vurderer om eksisterende bestillinger på avtaleprodukt som rester skal slettes, og deretter oppretter ordrer på erstatningsprodukt.	LS HMN Innkjøp	
9	<u>Statusendring og kataloglast</u> DSLØ kontrollerer KS-verdier. DSLØ endrer statuser på rest og erstatningsvaren(e). Restordreliste LS er primært der hvor endringene fremkommer. Ved hastesaker så tas en dialog direkte mellom DSLØ og LS HMN Innkjøp. Katalog oppdateres iht. gjeldende rutine for katalogoppdatering.	DSLØ	
10	<u>Erstatter tilgjengelig for HF</u> HF kan bestille erstatningsvare i SAP.	HF	
11	<u>Leveranse av erstatningsvare til HF</u> LS HMN leverer erstatningen ved neste aktuelle leveranse til HF.	LS HMN	
12	<u>Opprinnelig vare tilgjengelig?</u> Leverandør skal varsle LS HMN Innkjøp når de er leveringsdyktig på opprinnelig vare.	Leverandør	

	LS HMN Innkjøp vurderer tilpasninger i SAP for å kunne bestille opprinnelig avtaleprodukt igjen. Endringer på statuser og erstatningsrelasjoner på artikler oppdateres gjennom Restordreliste LS. Evt. saldo på midlertidig erstatting må enten slutt selges, returneres til leverandør eller vrakes.	LS HMN Innkjøp	Restordreliste LS
13	<u>Avslutte erstatningsaksjon</u> - Opprinnelig avtaleprodukt bestilles Dersom alternativt produkt ble bestilt fra en annen leverandør, følges pkt.3 i prosedyre for Sanksjonering.	LS HMN Innkjøp	Restordreliste LS

1.4 Rollebeskrivelser

Rolle	Beskrivelse
LS HMN Innkjøp	Operasjonell innkjøper ved Logistikkcenteret i Helse Midt-Norge Kontaktinformasjon: innkjop.sentrallageret@stolav.no
Leverandør	Leverandør av produkt som ikke kan leveres Kontaktinformasjon: Dersom avtaleprodukt: Se kontaktinformasjon på avtalen Dersom ikke-avtaleprodukt: se Kontaktinformasjon Innkjøpsordrer for leverandøren i Innkjøpsportalen, eller se på ordrebekreftelsen.
SHI AF	Avtaleforvaltning i Sykehusinnkjøp Kontaktinformasjon: Dersom lokal/regional avtale: avtaleforvaltning.midt@sykehusinnkjop.no Dersom nasjonal avtale: avtaleforvaltning@sykehusinnkjop.no
Sortimentsgruppen HMN	Sortimentsansvarlige i helseforetakene og ved Logistikkcenteret HMN.
HF/RHF Fagrepresentant	Fagrepresentant i helseforetakene. Kan være brukere av produktene, eller fagrepresentant i anskaffelsesprosessen.
Sortimentsansvarlig LS	Sortimentsansvarlig ved Logistikkcenter HMN innkjop.sentrallageret@stolav.no
Sortimentsansvarlig HF	Implementeringsansvarlige i HF.
DSLØ	Driftssenteret Økonomi og Logistikk Kontaktinformasjon: hmn.kontrakt@hemit.no
HF	Avdeling som bestiller varer til HF fra LS HMN