

Kommunikationsstrategi

Internt inom Best Service



Syfte

Syfte med kommunikation inom Best Service

Best Service syftar till att utveckla servicefrågor i hälso- och sjukvården. Detta sker genom ett frivilligt nätverk för erfarenhets- och kunskapsutbyte. Kommunikationen inom nätverket är en viktig del för att möjliggöra erfarenhets- och kunskapsutbyte mellan medlemmarna.

Kommunikationen inom Best Service ska präglas av:

- Det ska vara lätt för medlemmarna att hitta den information som denne behöver.
- Informationen ska vara enkel att ta till sig. All kommunikation ska präglas av en öppenhet.
- Det ska vara enkelt för medlemmarna att ta kontakt med andra inom nätverket.

Huvudbudskap

Syftet med nätverket Best Service ska genomsyra all kommunikation;

Best Service syftar till att utveckla servicefrågor i hälso- och sjukvården. Detta sker genom ett frivilligt nätverk för erfarenhets- och kunskapsutbyte.

- Tillsammans skapar vi värde i vården!
- Nätverk för kunskapsutbyte på nationell nivå.
- Medlemmarna är motorn i nätverket.

Kanaler för kommunikation

- **Styrelsemöten**
Styrelsen arbetar på uppdrag av medlemmarna.
- **Projectplace**
Är den plattform där nätverkets styrande dokument, styrelsens protokoll samt nätverkens protokoll och arbeten sparas. Här finns också mötesplan för året. Alla medlemmar inklusive de i fördjupningsnätverken har inloggningsuppgifter till Projectplace.
- **Samarbetsrum**
Plattform där material om Benchmarkingprogrammet dokumenteras.
- **Medlemskonferenser/medlemsmöten**
Medlemsmötena är det främsta forumet för nätverkande. Vid dessa forum sker både kompetenshöjning och omvärldsbevakning. Representanter från varje region/landsting bjuds in.
- **Expertgrupper**
Är forum för olika expertområden som lokalvård och logistik att träffas och utbyta erfarenheter.
- **E-post**
E-post används vid all kommunikation inom Best Service.

Målgrupper, effekt och kanalval

Vem (målgrupp)	Vad (önskad effekt)	Hur (kanal)	Specifika dokument
Medlemmar (servicechefer)	<ul style="list-style-type: none"> • Kännedom om Best Service syfte. • Kännedom att styrelsen arbetar på uppdrag av medlemmarna. • Kännedom om aktuella frågor i styrelsen och beslut. • Kännedom om vad som händer inom FOU • Kännedom om vad som händer inom nätverken. • Vem tar jag kontakt med när. 	<ul style="list-style-type: none"> • Medlemsmöten • Projectplace • E-post 	<ul style="list-style-type: none"> • Styrande dokument • Protokoll • Inbjudan med deltagarförteckning. • Presentationer med länkar. • Årshjulet • Kalendarium • Presentationsmaterial om Best Service. • Maillista medlemmar.
Styrelsen	<ul style="list-style-type: none"> • Kännedom om Best Service syfte. • Kännedom om vad som händer inom FOU, nätverken. • Kännedom om medlemmarnas önskemål. • Vem tar jag kontakt med när. 	<ul style="list-style-type: none"> • Medlemsmöten • Styrelsemöte • Projectplace • E-post 	<ul style="list-style-type: none"> • Styrande dokument • Årshjul • Yta för intern kommunikation • Arbetsmaterial
Förvaltnings- och utvecklingsorganisationen	<ul style="list-style-type: none"> • Kännedom om Best Service syfte. • Kännedom om sitt uppdrag. • Vem tar jag kontakt med när. 	<ul style="list-style-type: none"> • Projectplace • Samarbetsrum • E-post • Fredagsmöten 	<ul style="list-style-type: none"> • Styrande dokument • Intern inom gruppen • Extern kommunikation mot datainsamlarna. • Yta mot nätverk och styrelse • Dialog styrelsen