

Best Service Verksamhetsberättelse & Årsredovisning 2020



KOMMUNIKATION

Vi möts och lär av varandra

Kommunikationen utgör en viktig del för att vi ska kunna fungera som ett forum för nätverkande.



NYCKELTAL

Vi jämför och analyserar

Genom kartläggning och insamling av nyckeltal kan vi urskilja trender och jämförelser.



UTVECKLING

Vi fördjupar och utvecklar

Fördjupning och analys ligger som grund när vi arbetar med utveckling av olika servicefunktioner.

Innehållsförteckning

1	Inledning	2
2	Årets Tema.....	2
3	Genomförda aktiviteter	3
3.1	Övergripande	3
3.2	Kommunikation.....	4
3.3	Nyckeltal och erfarenhetsutbyte	5
3.4	Utveckling	6
4	Expertgrupperna.....	7
4.1	Expertgruppen logistik	7
4.2	Expertgruppen lokalvård	9
4.3	Expertgruppen måltider	10
4.4	Expertgruppen VNS	10
5	Årsredovisning	11
5.1	Ekonomisk rapport 2020	11
5.2	Revisorsutlåtande	12
5.3	Best Service ekonomiska resa	12

1 Inledning

Under hela året har styrelsen arbetat aktivt med att hitta en långsiktig lösning för Best Service. Arbetet tog fart ordentligt när nätverket vända sin blick mot fastighetsnätverkets regionindelningar som inspiration till valberedningsarbetet och värde regionsfrågorna.

Arbetet har haft tre inriktningar;

- Kommunikation/dokumenthantering
- Valberednings arbetet med jämn spridning på deltagande regioner i styrelsen
- Ekonomi

I övrigt har året kantats av arbeten och konsekvenser kopplade till pågående pandemi. Alla planerade fysiska möten inom nätverket har fått ställas in men har ersatts av virtuella träffar istället, som i efterhand blivit fler än de inplanerade irl träffarna. Fokus har verkligen varit på erfarenhetsutbyte inom både servicechefsggruppen och expertgrupperna. En kraft har vuxit fram och banat väg för ett starkare och ännu mer värdeskapande service inom våra regioner-enheterna för service har fått bekänna färg under det gångna året och service värde har verkligen blivit erkänt!

Arbetet med samverkan mellan Best Service, SKR och det andra servicechefsnätverket har tyvärr under året fått stå undan till fördel för beredningsfrågor och krishantering inom både regionerna och SKR.

Inom expertgrupperna och Förvaltnings- och utvecklingsorganisationen har arbetet med årets tema och utvecklingen av datainsamlingen gett resultat, energin och drivkraften i grupperna är starkare än någonsin trots rådande pandemi, så inspirerade att se.

2 Årets Tema

Årets tema infördes för första gången 2019 och har genomsyrat temat på servicechefsdagar, utvecklingsprojekt och expertgruppernas arbete. Årets tema för 2020 var: *Hur ser servicen ut i framtidens hälso- och sjukvård?*

Årets tema har haft följande fördjupningsområden:

- Vård i hemmet (Utskifte av vård på sjukhus, Hemsjukvård-logistiken kring detta)
- Digitalisering / Digitaliseringens möjligheter
- Hur ska vi ha strukturerad dialog med Hälso- och sjukvården (operativ, taktisk och strategisk)

3 Genomförda aktiviteter

Under 2020 har följande aktiviteter genomförts inom ramen för nätverket Best Service

3.1 Övergripande

Följande övergripande aktiviteter har genomförts under året:

Långsiktig lösning

Ambitionen att hitta en arbetsform tillsammans med det andra nätverket för servicechefer och SKR för att driva servicefrågor på en nationell nivå har inte genomförts. Arbetet med konsekvenserna för respektive region och nätverket utifrån rådande pandemi har upptagit all fokus både för Best Service medlemmar men också SKR kontaktytor, tiden och engagemanget för frågan har under 2020 inte prioriterats.

Lösa ut formerna för den gemensamma ekonomin

Styrelsen har under året tagit fram ett förslag för att hantera den gemensamma ekonomin inom nätverket. Förslaget innebär att en värdregion åtar sig uppdraget att hantera nätverkets ekonomi. Förslaget förankrades med servicecheferna vid mötet i september.

Styrelsens sammansättning och valberedningens arbete

Styrelsen har under året arbetat med att ta fram ett nytt förslag för att ta fram kandidater till styrelsen. Syftet med det nya arbetssättet var att förenkla arbetet med att ta fram kandidater och att få en jämn fördelning av engagerade regioner i nätverket. Förslaget förankrades vid servicechefsdagarna i september och november.

Styrelsemöten

Styrelsen har under året haft tio styrelsemöten. Alla mötena finns dokumenterade och protokollförda.

Servicechefsdagar

Styrelsen har genomfört tre digitala konferenser för servicecheferna i nätverket. Den första konferensen genomfördes den 18 mars och innehöll till största delen årsmöte för nätverket.

Den andra konferensen genomfördes den 18 september. Temat för dagen var erfarenheter från arbetet med pandemikonsekvenser. Förmiddagens möte riktade sig till servicechefer eller motsvarande och innehöll föreläsningar med inbjudna gäster från

Sveriges kommuner och regioner och Myndigheten för samhällsskydd och beredskap. Under eftermiddagens pass delade expertgrupperna med sig av sina erfarenheter utifrån sitt expertområde. Eftermiddagens pass var öppet för alla medarbetare inom varje regions organisation.

Den tredje konferensen genomfördes 26 november. Programmet innehöll en gästföreläsning av Lennart Wittberg på temat Effektiv styrning av en stödverksamhet med en komplex kärnverksamhet i förändring (i vårt fall nära vård). Konferensen avslutades med information från styrelsen och planering inför 2021.

Erfarenhetsutbyte kopplat till omställningar utifrån rådande pandemi

Den 30 april genomfördes ett digitalt erfarenhetsutbyte gällande konsekvenser och lärdomar vi fått i arbetet med konsekvenser och anpassningar till pandemin. Syftet med konferensen var att dra nytta av den erfarenhet som införskaffats inom nätverket och ta möjligheten att sprida kunskapen vidare medan pandemin pågår. Representanter från några av de sjukhus och regioner som hade många fall av covid-19 patienter fram till april delade med sig av sina erfarenheter. Både servicechefer och medarbetare i regionernas serviceorganisationer deltog på konferensen.

3.2 Kommunikation

Minst en gång per år rapporterar expertgrupperna till styrelsen status på pågående projekt inom Årets Tema och/eller aktuella frågor.

Expertgrupperna deltog på styrelsens möten under hösten och rapporterade status på genomförda och pågående utvecklingsarbeten.

Arbeta enligt den interna kommunikationsstrategin.

Under året har styrelsen fokuserat på att hitta en ny lösning för kommunikation inom nätverket och en ny plats för att spara gemensamma dokument. Vid årets slut är det klart att Teams kommer att fungera som ny plattform för kommunikation inom nätverket. Region Västernorrland blir värdregion för Teams. Den nya plattformen kommer att börja användas under början av 2021. När den nya plattformen är klar kan den interna kommunikationsstrategin uppdateras.

Ta fram mallar för att sprida goda exempel på utvecklingsarbete inom service

Det finns mallar framtagna för att sprida goda exempel på utvecklingsarbete. Styrelsen har gett expertgrupperna i uppdrag att ta fram goda exempel. På grund av rådande pandemi har expertgrupperna inte haft möjlighet att arbeta med frågan.

3.3 Nyckeltal och erfarenhetsutbyte

I Förvaltning- och utvecklingsorganisationen arbetar fyra personer från olika regioner med nyckeltalsarbetet och erfarenhetsutbyte. De fyra medarbetarna ansvarar för genomförandet av nyckeltalsinsamlingen, analysarbetet och att genomföra en konferens för erfarenhetsutbyte. Under 2020 har Förvaltning- och utvecklingsorganisationen fokuserat på följande:

Datainsamlingar

FOUs största uppdrag är att genomföra datainsamlingar av nyckeltal. Året har speglats av pågående pandemin. Detta har påverkat datainsamlingarna genom att det har varit svårt för vissa deltagare att samla in kvalitativa data. Det har också inneburit att färre har kunnat delta på alla områden.

Tillsammans med 46 sjukhus på våren samt 51 sjukhus på hösten så genomfördes två datainsamlingar under 2020. Det nya datainsamlingsverktyget har underlättat både vid datainsamling och framtagande av rapporter. Detta är en stor tidsbesparing för alla inblandade! Utvärderingen visade även en positiv respons från landets datainsamlare då verktyget är väldigt enkelt.

Digital konferens erfarenhetsutbyte

Under dagarna 17:e och 18:e november träffades ca 150 registrerade deltagare från Best Service medlemsregioner. Syftet var att låta sig inspireras av intressanta föreläsningar inom innovation och tjänstedesign samt att utbyta erfarenheter med branschkollegor från hela Sverige. Det fanns också möjlighet att titta på och samtala kring det nationella resultatet från årets nyckeltalsinsamling.

Överlag upplevde deltagarna att föreläsningarna på konferensen var mycket givande. Eftersom konferens var digital för första gången finns det lite att lära för att det ska bli ännu bättre.

Kundnöjdhet

Några regioner har nu testat de nationella kundfrågorna sina mätningar på "hemmaplan". Detta har fallit väl ut men det är viktigt att regioner/sjukhus att ta med de nationella frågorna i sina ordinarie kundenkäter för att sedan mata in resultatet i samband med vårens datainsamling.

Resultatet på frågorna ska tillsammans med övriga data från nätverkets nyckeltalsjämförelse ge en ytterligare dimension till nyckeltalsarbetet. Underlaget ska ge nätverket ytterligare information kring vårdens behov och önskemål för att kunna skapa ökat värde för vården.

Nya nyckeltal

Något som behöver ta fart är arbetet med att införa fler nyckeltal till nätverkets jämförelser. Tack vare webbaserad datainsamling så har det frigjort tid för Förvaltnings- och utvecklingsorganisationen som nu kan ta tag i detta.

3.4 Utveckling

Arbeta aktivt med Årets Tema på medlemsdagarna och inom expertgrupper.

Under pågående pandemi har fokus på servicechefsdagarna och inom expertgrupperna varit att dela med sig av erfarenheter från arbetet med konsekvenserna av pandemin och därför har arbetet med årets tema ej prioriterats.

Identifiera möjliga utvecklingsprojekt på Årets Tema.

Arbetet med att identifiera möjliga utvecklingsprojekt på årets team har inte kunnat prioriterats under pågående pandemi.

4 Expertgrupperna

För 2020 riktade styrelsen följande uppdrag till expertgrupperna:

- Att arbeta utifrån Årets Tema
- Att säkerställa att Expertgruppernas uppdrag följs.
- Att ta fram en aktivitetsplan med budget.
- Att tillsammans med Förvaltnings- och utvecklingsorganisationen forma arbetssätt för att genomföra nyckeltalsjämförelser.

Expertgrupperna har utifrån styrelsens uppdrag tagit fram aktivitetsplaner med budget. På grund av den rådande pandemin har expertgrupperna inte kunnat genomföra alla planerade aktiviteter. Däremot har expertgrupperna kunnat nyttja sitt nätverk och utbyta erfarenheter av covid-19. De aktiviteter som är genomförda finns beskrivna nedan.

4.1 Expertgruppen logistik

Under året har expertgruppen logistik genomfört följande aktiviteter:

Teamsmöte en gång i månaden i stor grupp

Mötena pausades under perioden april-juli på grund av den pågående pandemin.

Fokusämnen:

- Strategi införande av sop och tvätt sug, erfarenhetsutbyte med Uppsala
- Workshop materialförsörjning ur ett beredskapsperspektiv
- Förrådsoptimering (inställt sker under 2021)
- Nära vård, presentation av arbetsgrupp från 2019 och sammanställning pågår med varje regions förutsättningar
- Erfarenhetsutbyte gällande pandemin, presentation och enskilda svar upplagda på Projektplace
- Ändringar inom avfallsförordning och rapportering till Naturvårdsverket.
- Korrelationer Patienttransport
- Årsbokslut, aktiviteter, roller och ansvar inför 2021.

Deltagit på digitalt erfarenhetsutbyte för pågående pandemi 23/9

Camilla, ordförande i expertgruppen presenterade erfarenheter från arbetet med konsekvenserna och åtgärderna gällande pandemin utifrån expertgruppens erfarenheter inom tjänsteområdet logistik.

Tagit fram goda exempel

- Region Värmland: Avfallssortering vid vårdcentraler
- Region Värmland: Golvmarkeringar kulvert/korridor
- Region Skåne: Förrådsoptimering

Studiebesök

Inplanerade studiebesök i både Uppsala och Örebro har fått ställas in. Planeras att kunna ske under 2021 beroende på rådande omständigheter med pandemin.

Patienttransport

Inom området patienttransporter har följande aktiviteter genomförts:

- Teamsmöten varannan månad i arbetsgruppen (pausat mars-augusti)
- Liten grupp, rekrytering pågår
- Ny frågeställning:
 - Hur hanteras väntetid? Vilka tidsramar/regler finns gentemot kund? Vilka mäter tiden? Hur går man tillväga? Goda exempel?
- Gått igenom underlag inför erfarenhetsdagarna i nov.
- Deltar och ansvarar för patienttransportspass på erfarenhetsdagarna den 18/11
- Arbetar med att ta fram goda exempel inom Patienttransport.

Arbete med årets tema

Årets tema har varit fokusområde på ett av de månatliga teamsmötena. Gruppen har haft öppna diskussioner utifrån nedan frågeställningar.

- Hur skall logistiken, till följd av Nära Vård, samordnas?
- Vilken form av samordning behövs för logistiken som "Nära Vård" genererar?
- Vilken samordnarroll kan serviceverksamheter ansvara för?
- Vad är viljeinriktningen gällande att utföra dessa fysiska transporter, till hel eller viss del, med egen verksamhet?

- Vilka regioner bedriver yttre logistikverksamhet idag?
- Kan vi konkurrera med privata företag gällande just transporter av denna karaktär? (budbil, taxi)
- Vilken form av outsourcing kan vara klok att rekommendera istället?

Arbete pågår med att sammanställa underlaget.

4.2 Expertgruppen lokalvård

Året har det präglas av pandemin, alla regioner har fått utökade och nya uppdrag men arbetet har satt lokalvård och Service på kartan. Vi gjorde en granskning utefter att styrelsen skickat ut ett antal frågor, utefter det så fick vi ett gediget material på vad vi kan ute i regionerna. I denna enkät var det 14 Regioner som svarade. Under året har expertgruppen lokalvård genomfört följande aktiviteter.

Datainsamlingar

Trots det rådande läget har många lagt ner sin själ i att mätningar och övriga levererade tjänster som skall mätas har blivit utfört. I en del fall så har det inte gått att renodla tjänsterna men de har ändå lyckats lämna in resultat. Vi har lagt stort fokus på nyckeltalsjämförelse och vad som döljer sig bakom siffrorna.

Konferens erfarenhetsutbyte

Samtliga deltagare i expertgruppen lokalvård deltog i styrelsens digitala konferens och tyckte det var givande och lärorikt, men de separerade mötena var mindre lyckat men allt kan bli bättre.

Vi hade i nätverket planerat en fysik ny konferens likt den som vi hade 2019 men det gick tyvärr inte att genomföra.

Utvidgade tjänster

Vi har stärkt vårt varumärke i samtliga Regioner i samband med att nya tjänster har dykt upp, ett exempel är ju ambulansstäd. Regionerna har verkligen sett vår kapacitet och vår vilja att göra rätt saker på rätt plats.

Digitalisering

Många regioner håller på med olika digitaliseringsverktyg både centralt och lokalt. Vi är ju en del i patientflödet och det börjar regionerna se över i sina verksamheter

Publicering

Vi publicerade vår Rekommendation för Lokalvård vid Ny och Ombyggnationer, det var mycket kul att den blev så fin. Publikationen finns att ladda ner via www.bestservice.se

Genomförda möten

Ett fysiskt möte hann vi med på Karolinska som även innehöll en rundvandring i deras servicedelar, mycket imponerad på deras tvättstuga och deras renrumstänk i den. Därefter har vi haft 3 Skypemöten. Vi uppmanade även alla regioner att fira Städarens dag den 7/12.

4.3 Expertgruppen måltider

Deltagarna i expertgruppen har haft mycket kontakt under året angående hantering av frågor kopplat till pandemin. covid-19. Expertgruppen har genomfört en fysisk träff och flera digitala träffar. Expertgruppen har tagit fram en utbildningsfilm om trivsamma måltider. Filmen finns publiceras på Best Service hemsida.

4.4 Expertgruppen VNS

Expertgruppen har inte haft möjlighet att jobba som planerat under året på grund av omständigheterna kring pandemin. De kan också konstatera att pandemin har stärkt varumärket för VNS. Aktivitetsplanen för 2020 vill gruppen behålla 2021. Expertgruppen har diskuterat att det finns ett behov av ett gemensamt nyckeltal för VNS. Expertgruppen har tagit fram goda exempel från Skåne.

5 Årsredovisning

5.1 Ekonomisk rapport 2020

Ekonomisk sammanställning för Best Service 2020.

	Budget H1	Utfall	Differens Utfall-Budget	Kommentar
21908 BS Övergripande				
Medlemsavgifter	1 270 000	1 220 000	-50 000	exkl Norrbotten (och Sörmland)
Återbetalning medlemsavgifter		-349 800	-349 800	
	0	-60 000	-60 000	Korrigerad intäkt för 2019
21909 BS Styrelse				
Styrelsemöten	-50 000	-49 675	325	
Utvecklingsmedel	-50 000		50 000	
21910 BS Servicechefer				
Medlemsmöten	-10 000	-4 651	5 349	
21911 BS Benchmarking				
Förvaltnings- och utvecklingsorg	-540 000	-624 484	-84 484	
Utveckling av BM	-140 000		140 000	
Benchlearning	-280 000		280 000	
21912 BS VNS				
Nätverk	-50 000		50 000	
21913 BS Lokalvård				
Nätverk	-50 000	-2 009	47 991	
21914 BS Logistik				
Nätverk	-50 000		50 000	
21915 BS Måltider				
Nätverk	-50 000	-128 949	-78 949	
	0	432	432	

5.2 Revisorsutlåtande

Revisionsberättelse Best Service verksamhetsår 2020

Vid granskning av Best Service räkenskaper för tiden 2020-01-01 – 2020-12-31 har vi funnit dessa i god ordning, intäkter och kostnader är styrkta med verifikationer.

Mot förvaltningen och föreningens verksamhet i övrigt enligt förda protokoll finns enligt oss icke anledning till anmärkning. Därför föreslår vi årsmötet att bevilja styrelsen ansvarsfrihet för den tid som revisionen omfattar.

Falun den 8 Mars, 2021

Martin Ekberg

Förtroendevald revisor

Torbjörn Wirf

Förtroendevald revisorssuppleant

5.3 Best Service ekonomiska resa

För att få en överblick av den ekonomiska resa som genomförts inom Best Service med ambitionen att hålla nere fasta kostnader görs här en tillbakablick på de senaste tre åren. Sedan 2018 har Best Service sänkt sina kostnader från 3 615 700 kr till 1 865 000 kr.

De stora kostnaderna under 2018 var förknippade med utvecklingen av nätverket i stort, hela benchmarkingprogrammet och även aktivt arbete med SIS standarden TK 579. Det var också en avgift kopplad till nyttjandet av dåvarande SKLs konferenslokaler och bokningsstöd av det interna SKL bolaget. Utöver det hade vi satsningar på gemensamma träffar inom nätverket och då också satsningar på att träffas på bredden inom benchmarkingprogrammet för att sprida erfarenhetsutbyte i så stor utsträcknings om det var möjligt och fanns intresse för.

2020 har varit kantat av inställda träffar som i sin tur istället genomförts som digitala träffar och erfarenhetsutbyten. Generellt har nätverket, både inom styrelsen, expertgrupper och servicechefsggruppen hållit nere nätverks sammankomster. Men även under 2019 var sammankomsterna på en helt annan nivå än tidigare år då de from 2019 främst genomfördes på "hemmafront" genom studiebesök och träffar hos en värdregion, allt för att hålla nere kostnaderna och skapa värde när vi ses. Fortsatt arbete kommer ske med den gemensamma ekonomin för att hålla nere de fasta kostnaderna men ändå skapa värde och inspiration. Att helt ersätta de fysiska träffarna är inte målet, men att hitta former som skapar möjlighet för så många som möjligt att delta.