

# Verksamhetsplan 2021



## 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.

## Innehåll

1	Nuläge .....	2
2	Omvärldsanalys .....	2
3	Årets Tema .....	4
4	Planerade aktiviteter .....	4
4.1	Övergripande .....	4
4.2	Kommunikation .....	4
4.3	Nyckeltal och erfarenhetsutbyte .....	5
4.4	Utveckling .....	5
5	Expertgrupperna .....	5
6	Värdregioner .....	6
7	Ekonomi .....	6
7.1	Medel för utveckling och nyckeltalsjämförelser .....	6
7.2	Budget .....	8

## 1 Nuläge

Vi är mitt i en pandemi som började i mars 2020. Den har påverkat alla verksamheter på ett eller annat sätt, och för Best Service har den också inneburit anpassningar till ett nytt sätt att arbeta. Mötesformerna är nu fokuserade till distansmöten vilket kräver ett nytt upplägg på mötena. Vi har beslutat att använda Teams som plattform och vi har varit i ett lärande under det senaste året. I våra serviceverksamheter ute i regionerna har flexibilitet och uthållighet varit nyckelord under hela pandemin. Vi har fått utökade och förändrade uppdrag, och vi har i vissa lägen sett hur pandemin har blivit en språngbräda in i förbättringar som före den hade haft en betydligt längre process. Behoven har tydliggjorts och skyndat på utvecklingen.

Det har varit och är fortfarande ett successivt lärande för våra verksamheter och för nätverket för hur vi ska arbeta under de nuvarande premisserna. En ambition är bland annat att vara snabbare på bollarna när det gäller erfarenhetsutbyten för att öka lärandet och hitta genvägarna tillsammans i vår verksamhetsutveckling/anpassning. Vår Teamsyta vill vi ska användas aktivt för snabbare dialoger och för att fånga behov av snabba pop-up möten då vi har gemensamma utmaningar att lösa. Ett snabbfotat nätverk helt enkelt.

## 2 Omvärldsanalys

Kommuner och regioner står inför enorma utmaningar då ökningen av antalet invånare och de demografiska kraven långt överstiger möjligheten att finansiera välfärden. Ett liknande gap har aldrig setts tidigare och först 2040 spås det finnas en stabil situation igen.

För att hälso- och sjukvården och den kommunala vård- och omsorgen ska vara fortsatt effektiv och av hög kvalitet, och kunna möta den demografiska utvecklingen och invånarnas behov på ett bättre sätt, krävs en omställning i hela vårdkedjan. Nära vård är inte en ny organisationsnivå eller en benämning på dagens primärvård, även om primärvården utgör en kärna i den nära vården. Nära vård är snarare ett nytt sätt att arbeta med hälsa, vård och omsorg. Den närmsta vården är den som patienten/brukaren kan ge sig själv – egenvården – samt det stöd kommuner och regioner kan ge för att möjliggöra detta.

En mer tillgänglig, närmare vård kan tillsammans med nya arbetssätt i vården innebära att resurserna inom vård och omsorg kan användas bättre och därmed räcka till fler.

Kärnan i Nära vård är ett personcentrerat arbetssätt som utgår från individens behov och förutsättningar. Det innebär att se, involvera och anpassa insatserna efter vad som är viktigt för just den personen.

En god och nära vård:

- utgår från individuella förutsättningar och behov.
- bygger på relationer, är hälsofrämjande, förebyggande och proaktiv.
- bidrar till jämlik hälsa, trygghet och självständighet och grundas i gemensamt ansvarstagande och tillit.

I det utvecklingsarbete som pågår i många kommuner och regioner finns ett antal framgångsfaktorer:

- Samverkan mellan kommuner och regioner.
- Användning av ny teknik för att utveckla arbetssätten i hälso- och sjukvården och omsorgen.
- Satsning på utveckling av egenvård, inte minst för kroniskt sjuka patienter och för att förhindra att fler drabbas av kronisk sjukdom.
- Att personalen kan medverka i utvecklingen av e-tjänster, har digital kompetens och börjar arbeta på nya sätt.
- Att personcentrering är vägledande både som förhållningssätt och arbetssätt i organisationen.
- Satsning på kompetensförsörjning som stödjer omställningen mot nära vård, där förmåga att arbeta över traditionella gränser, kommunicera och jobba preventivt och proaktivt är viktiga delar.

Utöver detta har regionerna en stor utmaning i och med pågående pandemi. Här har serviceverksamheterna en stor möjlighet att bidra i bland annat

- Servicens roll i krisberedskap
- Beslutsstrukturer och organisation
- Gemensamma rutiner och introduktioner nationellt
- Personcentrerad vård
- Sjukresor
- Säkra att serviceverksamheten får del av nationella ekonomiska satsningar
- Digitalisering (inte att blanda ihop med digitisering)

### 3 Årets Tema

Årets tema ska genomsyra fokuset på servicechefs dagar, utvecklingsprojekt och expertgruppernas arbete. Vid samtal med expertgrupperna under hösten 2020 har det framkommit önskemål att årets tema ska vara oförändrat under 2021.

Årets tema lyder:

*Hur ser servicen ut i framtidens hälso- och sjukvård?*

Årets tema har följande fördjupningsområden till det övergripande temat:

- Nära vård
- Digitalisering / Digitaliseringens möjligheter
- Hur ska vi ha strukturerad dialog med Hälso- och sjukvården (operativ, taktisk och strategisk)

### 4 Planerade aktiviteter

Under 2021 kommer Best Service att prioritera arbetet i FOU och i expertgrupperna. Prioriteringen är att ge bästa förutsättningar för grupperna att genomföra utvecklings- och erfarenhetsutbyte. På en övergripande nivå kommer Best Service att prioritera följande aktiviteter 2021:

#### 4.1 Övergripande

- Långsiktig lösning administration

Att hitta en långsiktig lösning att hantera nätverkets administration.

#### 4.2 Kommunikation

- Goda exempel  
Ta fram och sprida goda exempel från pandemin och expertgrupperna.
- Servicechefs dagar med erfarenhetsutbyte  
Inplanerade datum:
  - 19 mars årsmöte (virtuellt)
  - Endagars i september (virtuellt)
  - Tvådagarsmöte i november (fysiskt möte)
- Införa Teams som kommunikationsplattform

Under 2021 kommer Projectplace att ersättas av Teams som kommunikationsplattform för Best Service.

- Korta digitala pop-up möten med aktuella teman.

Under året kommer en ny mötesform att testas för att ta tillvara på aktuella frågor som diskuteras inom nätverket. När en frågeställning cirkulerar inom nätverket eller i andra forum kan vem som helst kalla till ett digitalt pop-up möte för att diskutera frågan med andra som är intresserade. För att få igång mötesformen kommer styrelsens ledamöter att initiera pop-up möten. Det kan också vara ett sätt att lyfta och sprida goda exempel.

### 4.3 Nyckeltal och erfarenhetsutbyte

Inom FOU kommer fokus att vara att se till att de har rätt förutsättningar att samla in nyckeltal och genomföra erfarenhetsutbyte. Planerade aktiviteter inom FOU:

- Datainsamling  
Genomföra insamling av nyckeltal vår och höst samt ta fram rapport.
- Kunskaps- och erfarenhetsutbyte  
Genomföra tre webinarium på tema; genomgång av resultat från datainsamling, föreläsningar och erfarenhetsutbyte tillsammans med expertgrupperna.
- Utveckling av nyckeltal  
Undersöka om nyckeltal ska tillgängliggöras via Kolada.  
Ta fram förslag på nya nyckeltal.

### 4.4 Utveckling

Utvecklingsarbetet sker i expertgrupperna. Inget utvecklingsarbete drivs av styrelsen eller inom servicechefsnätverket. Fokus från styrelsen blir att stötta expertgrupperna och se till att de har förutsättningar att bedriva utvecklingsarbete i respektive grupp. En sådan aktivitet är att utveckla kontakten mellan FOU och expertgrupperna.

## 5 Expertgrupperna

De fyra expertgrupperna inom områdena logistik, lokalvård, måltider och VNS utformar aktivitetsplaner för utvecklingsarbete inom sina respektive områden. För 2021 riktar 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.

## 6 Vårdregioner

Regionerna nedan kommer att bistå med resurser till Best Service för att kunna driva nätverket 2021:

Uppdrag	Region
Ekonomi	Region Skåne
Kommunikationsplattform	Region Västernorrland
FOU	Region Värmland
FOU	Västra Götalandsregionen
FOU	Region Kalmar län

För uppdragen inom ekonomi och FOU utgår en ersättning för nedlagd tid.

## 7 Ekonomi

Best Service finansieras av deltagande regioner.

### 7.1 Medel för utveckling och nyckeltalsjämförelser

Best Service medel används till utveckling av servicefunktionerna inom vården samt till arbetet med nyckeltalsjämförelser. Medel för utveckling och nyckeltalsjämförelser differentieras enligt den modell som används för Fastighetsrådets nätverk (SKR) och innebär en avgift på tre olika nivåer beroende på regionens storlek.

De tre nivåerna är:

Nivå 1: över 1 000 000 invånare

Nivå 2: 250 000 – 1 000 000 invånare

Nivå 3: mindre än 250 000 invånare

Avgiften fördelas enligt följande tre nivåer 2021 (SEK):

	<b>Avgift våren 2021</b>	<b>Preliminär avgift hösten 2021</b>	<b>Preliminär summa</b>
<b>Nivå 1</b>	85 000	42 500	127 500
<b>Nivå 2</b>	70 000	35 000	105 000
<b>Nivå 3</b>	55 000	27 500	82 500

Avgift för våren 2021 faktureras under början av 2021. Vid halvårsskiftet görs en avstämning hur ekonomin ligger till och vilka aktiviteter som är möjliga att utföra under hösten 2021 med hänsyn till rådande pandemi.

Best Service medel ska i huvudsak användas till utveckling av servicefunktionerna i vården och till nyckeltalsjämförelser. Ambitionen är att hålla låga avgifter för nätverkets medlemsregioner och skapa möjligheter för så många som möjligt att delta i aktiviteterna. Detta möjliggörs genom låga fasta kostnader och att utföra uppdrag med egna resurser inom medlemsregionerna. Det är nätverket medlemmar som bestämmer vilka aktiviteter som ska genomföras inom ramen för Best Service.

Som medlem i Best Service ingår följande:

- Nyckeltalsjämförelser / benchmarking
- Nationellt erfarenhetsutbyte på expertgruppsnivå
- Gemensam ansats i utvecklingsarbete
- Gemensamma föreläsningar och inspiration
- Gemensam omvärldsbevakning
- Nationellt nätverk
- Gemensam plattform för kunskaps- och erfarenhetsutbyte



## 7.2 Budget

Best Service budget 2021 är:

	Budget
<b>21908 BS Övergripande</b>	
Medlemsavgifter	1 865 000
<b>21909 BS Styrelse</b>	
Styrelsemöten	-55 000
Utvecklingsmedel	-50 000
Hemsida mm	-50 000
Administration	-300 000
<b>21910 BS Servicechefer</b>	
Medlemsmöten	-60 000
<b>21911 BS Benchmarking</b>	
Förvaltnings- och utvecklingsorganisationen	-500 000
Utveckling av BM	-100 000
Benchlearning	-150 000
<b>21912 BS VNS</b>	
Expertgrupp	-150 000
<b>21913 BS Lokalvård</b>	
Expertgrupp	-150 000
<b>21914 BS Logistik</b>	
Expertgrupp	-150 000
<b>21915 BS Måltider</b>	
Expertgrupp	-150 000
<b>Summa</b>	<b>0</b>