

Best Service

Verksamhetsidé



Innehåll

1	Bakgrund och historia	3
2	Vision, syfte och värdeskapande	3
2.1	Vision.....	3
2.2	Syfte.....	3
2.3	Värdeskapande.....	3
3	Verksamhetsområden	4
3.1	Kommunikation	4
3.2	Nyckeltal och erfarenhetsutbyte	4
3.3	Utvecklingsarbete	4
4	Roller och ansvar	4
4.1	Medlemmar	4
4.2	Expertgrupper	5
4.3	Styrelsen	5
5	Samarbetspartners	5
5.1	Medlemsavgifter	6
5.2	Verksamhetsbudget	6
6	Planering.....	6

1 Bakgrund och historia

Best Service medlemsnätverk startade runt år 2009 och bestod då av servicedirektörer och som nu har utvecklats till ett bredare forum. Över tid har gemensamma beslut fattats kring stadgar, vision och gemensamma arbetssätt.

2 Vision, syfte och värdeskapande

2.1 Vision

Service – en del av vårdprocessen. Best Service är en naturlig samarbetspartner i utvecklingen och måluppfyllelsen för hälso- och sjukvården ur ett nationellt perspektiv.

2.2 Syfte

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

2.3 Värdeskapande

Med stöd i serviceverksamhet säkerställs värde i vården genom bland annat

- Frigöra tid för vårdpersonal som arbetar patientnära
- Skapa förutsättningar för ökad digitalisering
- Med nya roller och kompetenser möjliggöra framtida kompetensförsörjning
- Skapa resursoptimering och kostnadseffektivitet så att pengar kan användas till vård
- Minska risken för infektioner genom att ha hög kvalitet i lokalvård
- Genom att tydligt driva servicefrågornas betydelse i planering säkra att lokaler utvecklas för effektivitet i alla delar
- Säkra logistiska flöden för tex materialförsörjning

3 Verksamhetsområden

Nätverket Best Service verkar inom de tre områdena; kommunikation, nyckeltal och erfarenhetsutbyte samt utvecklingsarbete.

3.1 Kommunikation

Kommunikationen utgör en viktig del för att Best Service ska kunna fungera som ett forum för nätverkande och möjliggöra erfarenhets- och kunskapsutbyte. Medlemsmötena med kompetenshöjning och omvärldsbevakning är det främsta forumet.

3.2 Nyckeltal och erfarenhetsutbyte

Inom Best Service genomförs varje år ett omfattande nyckeltalsjämförelse. Genom kartläggning och insamling av nyckeltal kan trender urskiljas och jämförelser göras. Detta är en förutsättning för analys och identifiering av styrkor och utvecklingsområden.

Resultatet integreras med vårdens siffror och analyser vilket ger utvecklingsmöjligheter för helheten. Resultat på strategisk nivå visar gemensamma utvecklingsområden i syfte att göra det bästa för vården.

Under 2017 genomfördes ett stort utvecklingsarbete för att utveckla en ny form för nyckeltalsjämförelse. För att säkra det nya programmet och också utvecklingen för framtiden etableras en förvaltnings- och utvecklingsorganisation.

3.3 Utvecklingsarbete

Olika utvecklingsarbeten initieras inom Best Service och sker på uppdrag av styrelsen. Utvecklingsarbeten kan ske inom nätverken eller genom specifika utvecklingsgrupper. Utvecklingsarbeten ger fördjupning, analys och grund för utveckling i utvalda strategiska frågor.

4 Roller och ansvar

4.1 Medlemmar

Samtliga regioner kan vara medlem i Best Service. Medlemskap är frivilligt men målet är att alla ska vara med. Medlemskapet beviljas av styrelsen och varje medlem har en röst.

Deltagare vid medlemskonferenser representerar sin region och skall ha mandat att fatta beslut i såväl lokala som nationella servicefrågor. Medlemmarna betalar en årlig avgift.

Medlemskapet bygger på att samtliga medlemmar är aktiva och solidariskt bidrar till att visionens uppfylls.

4.2 Expertgrupper

Best Service bedriver idag expertgrupper inom logistik, lokalvård, måltider och vårdnära service. Expertgrupperna har sin förankring i styrelsen för Best Service. Expertgrupperna tar fram förslag på årets tema som fastställs enligt processen för verksamhetsplanering.

Syftet med expertgrupperna är:

- att hålla en nationell dialog inom nätverkens områden
- att arbeta på uppdrag från styrelsen
- att ta fram gemensamma riktlinjer och metoder
- att byta erfarenheter
- att inventera standards
- att ta fram och sprida ”Best Practice” inom Nyckeltalsjämförelsen.

4.3 Styrelsen

Styrelsen och nätverkets verksamhetsområden är verktygen som Best Service arbetar med för att stödja medlemmarna.

Vägledande principer för styrelsen är:

- Styrelsen ska inte vara personifierad
- Styrelsen ska verka för transparensen och delaktighet inom Best Service.
- Styrelsen ska vara beslutande och strategisk
- Styrelsen ansvarar för den externa kommunikationen

4.4 Förvaltnings- och utvecklingsorganisationen

Förvaltnings- och utvecklingsorganisationen bildades 2018 och har i huvudsak i uppdrag att samla in data till nyckeltalsjämförelsen och tillsammans med regionerna analysera detta. Förvaltnings- och utvecklingsorganisationen består av personer från olika regioner. Dessa personer har ett tidsbestämt deltidsuppdrag från Best Service. En av dessa personer är styrelsens kontaktperson. De regioner som bistår med sina medarbetare till Förvaltnings- och utvecklingsorganisationen får ersättning från Best Service enligt överenskommelse.

5 Samarbetspartners

För strategisk utveckling samarbetar nätverket nära med SKR, Sveriges Kommuner och Regioner. Såväl SRK som nätverket gör bedömningen att samverka och samarbete är av stort värde.

6. Ekonomi

5.1 Medlemsavgifter

Från 2018 sammanfogas medlemsavgift och avgift för nyckeltalsjämförelse till en samlad avgift. Avgiften 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	mindre än 250 000 invånare
Nivå 2	250 000 – 1 000 000 invånare
Nivå 3	över 1 000 000 invånare

5.2 Verksamhetsbudget

För varje år läggs en budget fast som visar planerade kostnader för nätverksmöten, utvecklingsprojekt mm. Budgeten grundar sig i de medlemsavgifter som betalas för året.

6 Planering

Varje år tas en verksamhetsplan med tillhörande aktivitetsplan och budget fram. Som grund för planering finns följande dokument:

- Stadgar
- Verksamhetsplan
- Årshjul
- Kommunikationsstrategi