

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.
- **Teams**

Best Service har en kommunikationsyta på Teams för kommunikation inom nätverket. Region Västernorrland är värd för ytan. Syftet med ytan är att spara gemensamma dokument och att nätverkets medlemmar enkelt ska kunna komma i kontakt med andra inom nätverket och utbyta erfarenheter. I Best Service team finns ett övergripande team med information om sådant som rör hela nätverket. Inom Best Service team finns flera underkanaler (grupper), en för varje expertgrupp, servicechefer, F&U och styrelsen.

Samtliga i teamet Best Service har tillgång till informationen i kanalen. Aktiva personer inom en kanal kommunicerar inom kanalen via en #tagg-grupp. De personer som ej är aktiva i gruppen, men önskar ta del av informationen i kanalen ibland får aktivt besöka kanalen.

Platsen finns här:



- <https://teams.microsoft.com/#/files/Allm%C3%A4nt?threadId=19%3Af7e7a85be09443b5b125765f2bce4e72%40thread.tacv2&ctx=channel&context=General&rootfolder=%252Fsites%252Fbestservice.styrelse%252FShared%2520Documents%252FGeneral>
- **Servicechefsdagar**
Servicechefsdagar är ett forum för nätverkande. Vid dessa forum sker både kompetenshöjning och omvärldsbevakning. Servicechefer/direktörer från varje region bjuds in.
- **Expertgrupper**
Är forum för de olika expertområdena; lokalvård, logistik, måltider och VNS att träffas och utbyta erfarenheter.
- **E-post**
Det finns en e-post till Best Service, FOU och till varje expertgrupp. E-post används vid kommunikation till varje grupp inom nätverket.
- **www.bestservice.se**
Nätverkets hemsida som syftar till att informera om aktuellt inom nätverket inklusive expertgrupperna, hur man kommer i kontakt med nätverkets olika grupper, ta del av resultat av utvecklingsarbete inom nätverket, publikationer samt kalendarium.

Målgrupper, effekt och kanalval

Vem (målgrupp)	Vad (önskad effekt)	Hur (kanal)	Specifika dokument
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 expertgrupperna. • Vem tar jag kontakt med när. 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicechefsdagar • Teams, den allmänna kanalen samt kanalen för servicechefer • E-post • www.bestservice.se 	<ul style="list-style-type: none"> • Styrande dokument • Protokoll • 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, expertgrupper. 	<ul style="list-style-type: none"> • Medlemsmöten • Styrelsemöte • Teams, kanal för styrelsen • E-post 	<ul style="list-style-type: none"> • Styrande dokument • Årshjul • Yta för intern kommunikation • Arbetsmaterial

	<ul style="list-style-type: none"> • Kännedom om medlemmarnas önskemål. • Vem tar jag kontakt med när. 	<ul style="list-style-type: none"> • www.bestservice.se 	
Förvaltnings- och utvecklings-organisationen	<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 • Teams, den allmänna kanalen samt kanalerna för FOU samt för datainsamling. • Avstämningsmöten med styrelsens representant • www.bestservice.se 	<ul style="list-style-type: none"> • Styrande dokument • Intern inom gruppen • Extern kommunikation mot datainsamlarna. • Yta mot nätverk och styrelse • Dialog styrelsen
Kontaktpersoner för datainsamlingen	<ul style="list-style-type: none"> • Kännedom om hur datainsamling av nyckeltal fungerar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teamskanalen för datainsamling 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual datainsamling • Filmer för kvalitetsmätning
Expertgrupper	<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"> • Teams, den allmänna kanalen samt respektive kanal för varje expertgrupp @bestservice.se www.bestservice.se 	<ul style="list-style-type: none"> • Best Service verksamhetsidé • Best Service verksamhetsplan • Best Service Årshjul • Best Service kommunikationsstrategi