

# Best Service Verksamhetsberättelse & Årsredovisning 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.



## Innehållsförteckning

1	Inledning .....	2
2	Årets Tema.....	2
3	Genomförda aktiviteter .....	3
3.1	Övergripande.....	3
3.2	Kommunikation.....	3
3.3	Nyckeltal och erfarenhetsutbyte .....	4
3.4	Utveckling .....	5
4	Expertgrupperna.....	6
4.1	Expertgruppen logistik .....	6
4.2	Expertgruppen lokalvård .....	7
4.3	Expertgruppen måltider.....	9
4.4	Expertgruppen VNS .....	10
5	Årsredovisning .....	12
5.1	Ekonomisk rapport 2021 .....	12
5.2	Revisorsutlåtande .....	13
5.3	Best Service ekonomi.....	13

## 1 Inledning

År 2021 har präglats av Covid-19 pandemin. Den har påverkat alla verksamheter på ett eller annat sätt, och för Best Service har den också inneburit att vi har fortsatt på påbörjat spår med vårt nya sätt att arbeta. Mötesformerna har till största del varit distansmöten och vi har mer och mer landat i vår nya Teams-struktur. Under året har vi varit drygt 250 registrerade användare av vår Teams-grupp och vi ser att aktiviteten har ökat allt eftersom i de olika kanalerna. Fokus har verkligen varit på erfarenhetsutbyte i våra olika grupperingar och vi kan se flera tecken på att vi lever upp till ambitionen att vara ett aktivt och snabbfotat nätverk.

Under året har vi också arbetat enligt värdregionsprincipen, vilket har fungerat väl.

I våra serviceverksamheter ute i regionerna har flexibilitet och uthållighet varit nyckelord även under hela 2021. 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 covid-19 hade haft en betydligt längre process. Behoven har tydliggjorts och skyndat på utvecklingen, där också frågan om beredskap har betonats.

Inom Expertgrupperna och Förvaltnings- och utvecklingsorganisationen har arbetet med årets tema gett goda resultat och visat på en stor drivkraft i grupperna.

## 2 Årets Tema

Årets tema har genomsyrat temat på servicechefsdagar, utvecklingsprojekt och expertgruppernas arbete. Årets tema för 2021 var: *Hur ser servicen ut i framtidens hälso- och sjukvård?*

Årets tema har haft följande fördjupningsområden:

- Nära vård (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 2021 har följande aktiviteter genomförts inom ramen för nätverket Best Service

#### 3.1 Övergripande

Följande övergripande aktiviteter har genomförts under året:

##### **Långsiktig lösning administration**

Styrelsen har sett över en långsiktig lösning för att hantera nätverkets administration. Styrelsen har kommit fram till att det fungerar bra att ha en extern konsult för uppdraget och har beslutat att det är en bra lösning även på sikt.

#### 3.2 Kommunikation

##### **Goda exempel**

Vid två av de träffar som FOU har genomfört har det varit flera inslag av erfarenhetsutbyte där flera regioner har delat med sig av sina goda exempel på förbättringsarbeten. Träffarna för erfarenhetsutbyte genomfördes digitalt den 25 maj och 25 november 2021.

##### **Servicechefs dagar med erfarenhetsutbyte**

Styrelsen har genomfört två digitala konferenser för servicecheferna i Best Service.

Den första konferensen genomfördes den 19 mars och innehöll årsmöte för nätverket och en föreläsning på temat Boosta ditt ledarskap. Föreläsare Troed Troedson gästade mötet och delade med sig av sina kunskaper och erfarenheter inom ledarskap.

Den andra konferensen genomfördes den 23 september. Temat för dagen var digitalisering där Region Uppsala delade med sig av sina erfarenheter från orderhanteringssystem och serviceledningssystem. Representanter från expertgrupperna deltog också på mötet och uppdaterade servicecheferna om vad som händer inom respektive grupp.

Den tredje inplanerade konferensen för servicechefer i november flyttades till januari 2022.

### **Införa Teams som kommunikationsplattform**

Under 2021 har Projectplace ersättas av Teams som kommunikationsplattform för Best Service. Gemensamma dokument är överförda till Teams. Det finns en kanal för olika grupper inom nätverket så som expertgrupper, FOU, datainsamling, servicechefer och styrelse. Vid årets slut var det 250 deltagare i samarbetsytan. Region Västernorrland är värd för samarbetsytan.

### **Korta digitala pop-up möten med aktuella teman.**

Under året var det inplanerat att prova en ny mötesform i Teams för att ta vara på aktuella frågor som diskuteras inom nätverket. Den nya mötesformen har inte provats under året.

### **Styrelsemöten**

Styrelsen har under året 2021 haft tio styrelsemöten. Alla mötena finns dokumenterade och protokollförda på Teams.

## **3.3 Nyckeltal och erfarenhetsutbyte**

I Förvaltning- och utvecklingsorganisationen arbetar personer från olika regioner med nyckeltalsarbetet och erfarenhetsutbyte. Medarbetarna ansvarar för genomförandet av nyckeltalsinsamlingen, analysarbetet och att genomföra en konferens för erfarenhetsutbyte. Under 2021 har Förvaltning- och utvecklingsorganisationen fokuserat på följande:

### **Datainsamlingar**

År 2021 har liksom år 2020 speglats av den pågående pandemin. Detta har påverkat datainsamlingarna genom att det har varit svårt för vissa deltagare att samla in kvalitativ data. Det har också inneburit att färre har kunnat delta på alla områden. Tillsammans med 52 sjukhus på våren samt 46 sjukhus på hösten så genomfördes två datainsamlingar under 2021.

### **Erfarenhetsutbyte**

Under året har FOU genomfört tre digitala träffar med syfte att utbyta erfarenheter mellan Best Service medlemsregioner och fylla på med ny kunskap och energi.

Den 25 maj genomfördes en digital träff på tema nyckeltal. Representanter från styrelsen deltog och presenterade Best Service arbete. På mötet gjordes en genomgång av resultat från vårens nyckeltalsinsamling.

Den 29 september genomförde FOU en inspirationsföreläsning med Anders Lundin på temat öppenhet, trygghet och fakta. 130 personer från Best Service medlemsregioner deltog.

Den 25 november genomfördes ett erfarenhetsutbyte där ca 50 personer deltog. Varje expertgrupp fick möjlighet att lyfta ett case och dela med sig av goda exempel.

### **Nya nyckeltal**

Något som tagit 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, samtidigt har även expertgrupperna tagit tag i frågan. VNS-nätverket har tagit fram en plan för att få fram ett nytt nyckeltal. Detta nyckeltal kommer publiceras 2022. Måltider har också påbörjat arbetet med att ta fram nya nyckeltal.

### **Personal**

I december träffades medarbetarna i FoU under två dagar i Göteborg. Fokus var bland annat på NKI och planering inför 2022. Under 2021 har FOU bestått av tre medarbetare; Mathias Sandkvist, Region Värmland, Jonas Karlsson, Region Kalmar län och Ingrid Karlsson, Västra götalandregionen. I oktober anslöt Maria Glassbrook, Region Stockholm till FOU. Mathias och Jonas avslutade sina uppdrag för FOU i samband med årsskiftet.

## **3.4 Utveckling**

Under 2021 har det inte drivits något utvecklingsarbetet av styrelsen eller inom servicechefsnätverket. Fokus från styrelsen har varit att stötta expertgrupperna och se till att de har förutsättningar att bedriva utvecklingsarbete i respektive grupp. En sådan aktivitet har varit att utveckla kontakten mellan FOU och expertgrupperna.

## 4 Expertgrupperna

För 2021 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 om utmaningar som uppstått under pågående pandemi. De aktiviteter som är genomförda finns beskrivna nedan.

### 4.1 Expertgruppen logistik

Gruppen har under året haft 38 aktiva medlemmar och på grund av pandemin har allt arbete i gruppen skett på distans. Fokus i gruppen har varit erfarenhetsutbyte kring aktuella ämnen och kunskapsinhämtning från kollegor i landet. Stort fokus för gruppen har i år också varit att hitta en ny ordförande och ett nytt arbetssätt. Under året har följande aktiviteter genomförts:

#### Teamsmöten

En gång i månaden har digitala möten genomförts med följande fokusämnen:

- Förrådsoptimering
- Vaccinationer och logistik
- Logistikprojektet i Region Sörmland med integrerade system för lager, logistik och ekonomi.
- Logistikgruppens organisation och framtid
- Kommande års tema för Best Service
- Nya nyckeltal för logistikgruppen
- Förstärkt försörjningsberedskap i hälso- och sjukvården
- Implementering av MDR

### **Goda exempel**

Följande goda exempel har gruppen tagit fram:

- Förrådsoptimering, Region Skåne
- Logistikprojekt, Region Sörmland

### **Deltagit vid erfarenhetsutbyte**

Expertgruppen logistik fanns på plats vid konferenserna för erfarenhetsutbyte anordnat av FoU 25/11 och servicechefsdagen 23/9

### **Pandemins påverkan**

Under rådande omständigheter har viss förändring skett i arbetet för expertgruppen och budgeten för 2021 är orörd. Inplanerade studiebesök i både Uppsala och Örebro har fått ställas in.

### **Patienttransport**

Arbetet i undergruppen för patienttransporter pausades under året men återupptogs i oktober 2021, teams-möten varannan månad. Det är en liten grupp, rekrytering pågår. Gruppen har utbytt erfarenheter kring arbetssätt för att minimera väntetid för patienter.

## **4.2 Expertgruppen lokalvård**

### **Pandemins påverkan**

Även detta år har det präglas av Pandemin alla Regioner har fått utökade och nya uppdrag detta har satt lokalvård och Service på kartan. Inte minst har det blivit tydligt vilket viktigt uppdrag vi har kopplat till Lokalvård inom Hälo och sjukvård. Pandemin har också gjort att det har blivit tydligt med behov av utbildning. B la TUC har tagit fram 2 utbildningar för lokalvårdare och arbetsledare. Nätverket har verkat som referens till dessa utbildningar för säkra innehållet.



## **Datainsamlingar**

Trots det rådande läget har många lagt ner sin själ i 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. Nätverket har lyft lite nyttan av datainsamlingen och detta har diskuterats under året. Vi har dock ändå lagt stort fokus på nyckeltalsjämförelse och vad som döljer sig bakom siffrorna. Men omfattning och innehåll i tjänsten runt om i Regionerna göra att det upplevs som svårt att dra nytta av varandra. Nätverket har lyft önskemål om att pausa datainsamlingen för att kunna fokusera på arbete i arbetsgruppen.

## **Konferens erfarenhetsutbyte**

Vi hade i nätverket planerat en fysisk konferens likt den som vi hade 2019 men det gick tyvärr inte att genomföra pga. pandemin. Denna flyttas till 2022

## **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. Vi har beslutat att ändra mål och syfte med denna arbetsgrupp och mer titta på hur vi kan effektivisera våra arbetssätt genom digitalisering istället för titta på vilka system som finns på marknaden.

## **Revidering SIS standard**

Vi har inom nätverket genom möten och dialog med SIS lyckats få gehör för att få till stånd en revidering den Svenska standarden för städning i Hälso och sjukvård. Nätverket höll i ett intressemöte under hösten där branschen bjöds in. Beslut togs att revideringsarbetet ska påbörjas 2022. Vi är väldigt stolta över detta och det visar på hur starka vi är som nätverk i dessa frågor.

## **Genomförda möten**

Tyvärr har nätverket inte kunnat genomföra några fysiska möten under 2021 på grund av pandemin. Möten har under 2021 hållits digitalt. Vi har under hösten haft många samtal och diskussioner runt vad man vill med nätverket, vad man vill ha ut av det. Många nya deltagare har anslutit vilket är väldigt roligt. Vi har nu satt strukturen för hur

vi ska arbeta framöver 2022. Målet att alla ska kunna vara delaktiga samt få ut det bästa av nätverket samt driva utvecklingsarbete.

Vi tackar för det gångna året och ser fram emot ett bra 2022.

### 4.3 Expertgruppen måltider

Ytterligare ett år som har varit påverkat av den pandemi som vi har befunnit oss i, där alla i expertgruppen har fått jobba utifrån ändrade förutsättningar och verksamheter som har blivit påverkade på olika sätt och i vissa fall andra arbetsuppgifter men även det blir man fort van vid. Under första delen av året var det mycket mailkontakt i gruppen för att ta råd och stöd av varandra runt hur man ska agera i pandemin.

De flesta har kunnat göra sina mätetalsinsamlingar under matsvinsveckorna trots pandemin.

#### **Genomförda möten**

Under året har gruppen endast haft digitala träffar. Vi hade verkligen sett fram emot att få träffas i tillsammans i Jönköping i december men det kom en ny topp av smittspridning i landet och vi fick ställa in det bara några dagar innan vi skulle träffas, tråkigt tyckte vi alla men det är inte mycket att göra. Vi hade tänkt besöka ett kök i Eksjö under första eftermiddagen och sedan ha möte andra dagen i Jönköping, vi hoppas nu på att kunna använda oss av hela den planeringen för ett fysiskt möte i april istället.

Den 2 december hade vi en träff, en halv dag med digitalt möte, här tog vi beslut för att byta ordförande, då vi tycker att vi ska rotera mer på den posten och Sofie Leksäther, Region Gotland, avgår som ordförande vid årsskiftet och istället tar Linnea Hellström, Region Jämtland Härjedalen tar i stället över som ordförande. Sekreterare Jennie Ferm, Region Jönköpings län, avgår också men den posten är vakant.

Vi har under året haft fyra tillfällen av digitala möten. Där vi har avhandlat allt möjligt men i stora drag har det varit mycket nätverkande och genomgång om vad som är ”på gång” i varje region, vi har fått se den senaste filmen som gruppen har tagit fram om måltidstrivsel, vi har haft Livsmedelsverket med på mötena vid ett eller par tillfällen för att öka vårt samarbete, vi har haft två dietister med som har pratat om sitt arbete att integrera sjukhusmåltiden i den ordinarie behandlingen. Andra ämnen som har

diskuterats har varit hur vi gör upphandlingar och vilka krav vi kan ställa, diskussioner runt kostdatasystem och måltider vid rättspsykiatrisk vård. Vi har också påbörjat ett arbete med att kartlägga oss själva i ett dokument där varje region kan fylla i sina uppgifter så att vi lätt kan hitta en medlems region att jämföra sig med eller ställa frågor direkt till när man har något som man behöver ta reda på.

Varje möte har en fulltecknad agenda och det kan ibland vara svårt att hinna med allt som vi vill hinna med då vi har så mycket att diskutera och nätverka om.

#### **4.4 Expertgruppen VNS**

##### **Pandemins påverkan**

Under året har det präglas av pandemin vilket har gjort att nätverket delvis inte har fått det engagemang som varit önskvärt. Vi ser stora utmaningar att medlemmarna prioriterar denna sammanställning då deltagandet har varit genomgående lågt under 2021.

Det som är positivt är att VNS-uppdraget har fått strålkastarna på sig då alla Regioner har fått utökade och nya uppdrag vilket har gjort Vårdnära Service till ett viktigt uppdrag.

##### **Nyckeltalsjämförelse**

Ett av vårt fokusområde har varit nyckeltalsjämförelse inom VNS:en, vad kan vi jämföra och hur gör vi detta? Det var tydligt efter uppstarten att här finns det stora utmaningar att identifiera minsta gemensamma nämnare vilket gör att det är svårt att göra relevanta jämförelser regionen emellan. Ett försök att identifiera nyckeltal kommer att göras oavsett genom ett case där varje region har givna ingångsvärden för att erbjuda en serviceleverans vid en fiktiv vårdavdelning. Vi hoppas att detta arbete kommer att belysa likvärdiga arbetssätt och ingångsvärden vilket ger oss en analys om vi kan jämföra VNS:en med olika regioner.

##### **Konferens erfarenhetsutbyte**

Flertalet av deltagare av VNS-nätverket 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 fysisk ny konferens likt den som vi hade 2019 men det gick tyvärr inte att genomföra pga pandemin och gällande restriktioner.

### **Utvidgade tjänster**

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

### **Genomförda möten**

Vi har enbart genomfört digitala möten under 2021 pga rådande pandemi. I början av 2021 hade vi ett uppstartsmöte med syfte att fastställa våra roller och kommande aktivitetsplan för 2021. Fokus på kommande möten har varit nyckeltal och vi har totalt haft fem tillfällen som varit digitala varav ett av dessa var genomgång av caset. Planen var att träffas i Dalarna (2-dagars) som vi valde att avboka och har förhoppningar att genomföra år 2022.

### **Planering inför 2022**

Eric Lövgren från Region Halland har varit ordförande för nätverket under 2021 och har valt att avgå. Ingen ny ordförande valdes och denna post är för närvarande vakant.

Administratör och sekreterare under 2021 är Sarah Hornwall från Region Västmanland och Sarah kommer fortsättningsvis att inneha dessa poster under 2022.

## 5 Årsredovisning

### 5.1 Ekonomisk rapport 2021

Ekonomisk sammanställning för Best Service 2021.

	Budget H1	Utfall 2021	Differens Utfall-Budget	Kommentar
<b>21908 BS Övergripande</b>				
Medlemsavgifter	1 865 000	1 215 000	-650 000	Fakturerat jan-juni
Övrigt	0	-170 791	-170 791	Föreläsning och digitala tjänster.
<b>21909 BS Styrelse</b>				
Styrelsemöten	-55 000		55 000	
Utvecklingsmedel	-50 000		50 000	
Hemsida mm	-50 000		50 000	
Administration	-300 000	-84 469	215 531	Inkl presenter till avgående styrelse.
<b>21910 BS Servicechefer</b>				
Medlemsmöten	-60 000	-27 377	32 623	Inkl föreläsning.
<b>21911 BS Benchmarking</b>				
Förvaltnings- och utvecklingsorg	-500 000	-932 177	-432 177	
Utveckling av BM	-100 000		100 000	
Benchlearning	-150 000		150 000	
<b>21912 BS VNS</b>				
Expertgrupp	-150 000		150 000	
<b>21913 BS Lokalvård</b>				
Expertgrupp	-150 000		150 000	
<b>21914 BS Logistik</b>				
Expertgrupp	-150 000		150 000	
<b>21915 BS Måltider</b>				
Expertgrupp	-150 000		150 000	
	<b>0</b>	<b>187</b>	<b>187</b>	

## 5.2 Revisorsutlåtande

Revisionsberättelse  
2022-03-14

### Revisionsberättelse Best Service verksamhetsår 2021

Vid granskning av Best Service räkenskaper för tiden 2021-01-01 – 2021-12-31 har jag funnit dessa i god ordning, intäkter och kostnader är styrka med verifikationer.

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

Nyköping den 14 Mars, 2022

Helena Tauberman  
Förtroendevald revisor

## 5.3 Best Service ekonomi

2021 har återigen 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 vilket medfört att full årsavgift inte har behövts tas ut av regionerna.

För 2022 är fysiska träffar inplanerade, som ses som värdeskapande, men erfarenheterna från de sista två åren kommer nyttjas för att hitta olika samverkans- och mötesformer för möjliggöra för så många som möjligt att delta samt skapa värde och inspiration.