

Verksamhetsplan 2022



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	3
4	Planerade aktiviteter	4
4.1	Övergripande	4
4.2	Kommunikation	4
4.3	Nyckeltal och erfarenhetsutbyte	5
4.4	Utveckling	5
5	Expertgrupperna	6
6	Vårdregioner	6
7	Ekonomi	6
7.1	Medel för utveckling och nyckeltalsjämförelser	6
7.2	Budget	8

1 Nuläge

Även 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.

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. Vi kan se tecken på att erfarenhetsutbytena har ökat, framför allt på vår teamsyta, och att vi lever upp till ambitionen att vara ett snabbfotat nätverk.

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 närmaste 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 räckta 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 temat på servicechefsdagar, utvecklingsprojekt och expertgruppernas arbete. Vid samtal med expertgrupperna under hösten 2021 har det framkommit önskemål att årets tema ska vara oförändrat under 2022.

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, framåtsyftande dialog med Hälso- och sjukvården (operativ, taktisk och strategisk)

4 Planerade aktiviteter

Under 2022 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:

4.1 Övergripande

- Arbeta för en långsiktighet för Förvaltning- och utvecklingsorganisationen. Det har under de senaste åren varit svårt att få resurser till FOU. En översyn för hur uppdrag till dessa roller kan göras mer attraktivt.
- Stärka expertgruppernas roll och engagemanget i dessa. Expertgrupperna har aviserat att det är svårt att få engagemang i grupperna och kontinuitet.

4.2 Kommunikation

- Öka nätverkets förmåga att dela med sig av goda exempel
Tex genom pop-up möten på Teamsytan, konferenser eller studiebesök.
- Ge utrymme för nätverkstid
- Öka engagemanget i nätverket ur olika perspektiv!

4.3 Nyckeltal och erfarenhetsutbyte

- Översyn nyckeltal och kundenkäter
Se över våra nyckeltal och kundenkäter utifrån vad som ger värde att mäta.

- Förvaltning- och utvecklingsorganisationen
Planerade aktiviteter inom FOU:
 - Datainsamling vår
Genomförande av datainsamling och tillhörande utbildning och analys i enlighet med processbeskrivningen. Uppföljning av datainsamling inkluderas. Inkludering av mätning av Kundnöjdhet from denna mätning. Datainsamling höst utgår under 2022.

 - Kunskaps- och erfarenhetsutbyte - webinarium
Genomförande av ett webinarium 26 april. Fokus är att inspirera till analys av resultatet från datainsamlingen. Uppföljning av effekthemtagning samt utredning kring framtida metod för erfarenhetsutbyte ingår i aktiviteten. Medarbetarna i FOU kommer att samarbeta med expertgrupperna inför konferensen.

 - Kunskaps- och erfarenhetsutbyte – konferens i Göteborg
 - Genomförande av en erfarenhetsdag för 100 deltagare. Tema för konferensen:
 - vårdnära service i framtiden
 - vad behöver vården av serviceorganisationerna för att underlätta framtidens vård.

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 2022 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 utveckla och genomföra nyckeltalsjämförelser.

6 Vårdregioner

Regionerna nedan kommer att bistå med resurser till Best Service för att kunna driva nätverket 2022:

Uppdrag	Region
Ekonomi	Region Skåne
Kommunikationsplattform	Region Västernorrland
FOU	Region Stockholm
FOU	Västra Götalandsregionen
FOU	Region Uppsala 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 2022 (SEK):

	Avgift våren 2022	Preliminär avgift hösten 2022	Preliminär summa
Nivå 1	85 000	42 500	127 500
Nivå 2	70 000	35 000	105 000
Nivå 3	55 000	27 500	82 500

Avgift för våren 2022 faktureras under början av 2022. Vid halvårsskiftet görs en avstämning hur ekonomin ligger till beroende på efterverkningar av pandemin och vilka aktiviteter som har kunnat genomföras/planeras genomföras.

7.2 Budget

Best Service budget 2022 är:

	Budget 2022	Utfall 2022	Differens Utfall-Budget	Kommentar
1908 BS Övergripande				
Medlemsavgifter	1 950 000			
Övrigt	0			
1909 BS Styrelse				
Styrelsemöten	-55 000			
Utvecklingsmedel	-50 000			
Hemsida mm	-50 000			
Administration	-310 000			
1910 BS Servicechefer				
Medlemsmöten	-80 000			
1911 BS Benchmarking				
Förvaltnings- och utvecklingsorg	-648 969			
Utveckling av BM / NKI	-136 000			
Benchlearning	-150 000			
1912 BS VNS				
Expertgrupp	-40 000			
1913 BS Lokalvård				
Expertgrupp	-190 000			
1914 BS Logistik				
Expertgrupp	-64 000			
1915 BS Måltider				
Expertgrupp	-170 000			
	6 031			