

Best Service 

TILLSAMMANS SKAPAR VI VÄRDE!

**GENOM ATT DELA KUNSKAP OCH ERFARENHETER
UTVECKLAR VI SERVICEFUNKTIONERNA I VÅRDEN.**

Best Service

- Best Service är ett frivilligt nätverk för serviceorganisationerna i Sveriges regioner
- Nätverket syftar till att utveckla servicefrågorna inom hälso- och sjukvården
- Nätverket har ungefär 250 aktiva medlemmar



Historik

När?	Vad hände?
2009	Best Service medlemsnätverk startade av drivna servicechefer.
2011	Benchmarking startar genom extern leverantör.
2013-2018	Best Service koodineras genom Sveriges kommuner och landsting. (nuvarande SKR)
2018	Genomlysning av SKLs nätverk. Best Service fick inte vara kvar.
2019	Region Sörmland blir tillfälligt värdregion för ekonomi och kommunikationsplattform. Nätverket undersöker långsiktig lösning.
2021	Region Västernorrland blir värdregion för kommunikationsplattform och Region Skåne blir värdregion för ekonomi.
2021	2021 beslutar styrelsen att införa en rutin för att utse kandidater till styrelseuppdrag och värdregioner i syfte att verka för en geografisk spridning gällande uppdrag i nätverket.

Våra verksamhetsområden



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.

Vår organisation



Styrelsen

Vald av servicecheferna på årsmötet. Har en beslutande och strategisk roll.



Servicechefer

Utvalda att representera sin region i Best Service. Utveckling och erfarenhetsutbyte i gruppen.



Förvaltning- och utvecklingsorganisationen (FOU)

Ansvarar för att samla in nyckeltal och analysera detta tillsammans med expertgrupperna.



Expertgrupper

Håller en nationell dialog inom gruppens område. Analyserar nyckeltal i samarbete med FOU. Genomför utvecklingsprojekt och delar erfarenheter inom expertområdet.

Nyckeltal & erfarenhetsutbyte

- Varje år genomförs en nyckeltalsjämförelse
- Ett 50-tal sjukhus i hela Sverige deltar
- Nyckeltalen möjliggör erfarenhetsutbyte mellan regioner
- Konferens för erfarenhetsutbyte
 - Möjlighet till jämförelser och strategiska diskussioner i syfte att göra det bästa för vården
 - Inspirera till den egna verksamhetens förbättringsarbete



NYCKELTAL

Vi jämför och analyserar

Genom kartläggning och insamling av nyckeltal kan vi urskilja trender och jämförelser.

Verksamhetsnära och strategiska nyckeltal

Nyckeltal

Verksamhetsnära nyckeltal

Följer upp produktivitet

Kostnad per städad kvm
Antal städade kvm per timme
Kostnad per patientmat
Kostnad per patienttransport

Följer upp kvalitet

Andel godkända städinspektioner
Matsvinn per portion
Andel ekologisk mat i verksamheten
Leveranssäkerhet för patienttransporter

Strategiska nyckeltal

Följer upp

Sjukfrånvaro
Metarbetararrangemang
Patientupplevelser

Utveckling

- Varje år genomför vi utvecklingsprojekt inom serviceområdet
- Årets Tema ligger till grund för utvecklingsarbetet
- Årets tema 2023 är *robusthet*



UTVECKLING

Vi fördjupar och utvecklar

Fördjupning och analys ligger som grund när vi arbetar med utveckling av olika servicefunktioner.

Exempel på utvecklingsarbete

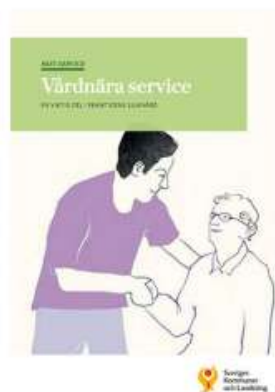
- Best Service har i samarbete med SKR gett ut flera skrifter
- Skrifterna ligger till grund för det utvecklingsarbete som sker i expertgrupperna



UTVECKLING

Vi fördjupar och utvecklar

Fördjupning och analys ligger som grund när vi arbetar med utveckling av olika servicefunktioner.



Exempel på utvecklingsarbete

Inom expertgrupperna sker varje år utvecklingsarbete

- Expertgruppen måltider har tagit fram flera utbildningsfilmer
- Expertgruppen lokalvård har tagit fram skriften *Rekommendationer för lokalvård vid ny- och ombyggnationer*
- Expertgrupperna VNS och logistik har tagit fram goda exempel på best practise



UTVECKLING

Vi fördjupar och utvecklar

Fördjupning och analys ligger som grund när vi arbetar med utveckling av olika servicefunktioner.



Utbildningsfilmer

Integrerade måltider



Livsmedelshygien



Trivsamma måltider



Ladda ner affisch "[Skapa måltidstrivsel](#)"

Kommunikation

Erfarenheter och kunskap byter vi i följande forum:

- **Servicechefsdagar**
Föreläsningar, studiebesök
- **Expertgrupperna**
Fysiska och digitala möten, studiebesök
- **Teams**
Erfarenhetsutbyte med över 250 aktiva medlemmar
- **Teamakonferenser**
Nyckeltal, expertområden



KOMMUNIKATION

Vi möts och lär av varandra

Kommunikationen utgör en viktig del för att vi ska kunna fungera som ett forum för nätverkande.

Medel för utveckling och nyckeltalsjämförelser

- Best Service finansieras av deltagande regioner
- Best Service medel används till utveckling av servicefunktionerna inom vården samt till arbetet med nyckeltal
- Avgiften differentieras enligt den modell som används för Fastighetsrådets nätverk (SKR) och innebär en avgift på tre olika nivåer beroende på regionens storlek
- Avgiften beslutas av årsmötet

Nivå		Avgift våren 2023	Preliminär avgift hösten 2023	Preliminär summa
1	Över 1 000 000 invånare	85 000 kr	42 500 kr	127 500 kr
2	250 000 – 1 000 000 invånare	70 000 kr	35 000 kr	105 000 kr
3	Mindre än 250 000 invånare	55 000 kr	27 500 kr	82 500 kr

Best Service styrelse 2023/2024

Styrelseuppdrag	Namn	Region
Ordförande	Marcus Jonasson	Region Västmanland
Ekonomiansvarig	Liselotte Jonsson	Region Skåne
Kontaktperson FOU	Eva-Susan Atterfors	Region Halland
Eventansvarig	Lena Lundin	Region Stockholm
Medlemsansvarig	Sandro Giorgini	Västra Götalandsregionen
Kommunikationsansvarig	Joakim Rödin	Region Jämtland Härjedalen
Kontaktperson expertgrupperna	Magnus Kindström	Region Stockholm
Kontaktperson expertgrupperna	Fredrik Björk	Region Gävleborg
Suppleant	Mats Lundberg	Region Stockholm

Kontakt



kontakt@bestservice.se

www

bestservice.se



Best Service - Sverige

