



Referat af møde i Styregruppen for LUP

Tid: Fredag den 2. november 2018 kl. 10.00

Sted: Konferencerummet i Regionshuset Aarhus, Olof Palmes Alle 15, 8200 Aarhus N

Tilstede ved fysisk fremmøde i Aarhus:

Marianne Therkelsen, Region Nordjylland	Jytte Birkkjær, patientrepræsentant, Region Nordjylland
Mads Haugaard, Region Syddanmark	Jens Erik Madsen, patientrepræsentant, Region Midtjylland
Jørgen Østergaard, Region Syddanmark	Martin Bredgaard Sørensen, Danske Regioner
Ole Thomsen, Region Midtjylland	Marlene W. Würigler, Kompetencecenter for Patientoplevelser
Simone Witzel, DEFACTUM	Pernille Vang Sørensen, Kompetencecenter for Patientoplevelser
Lisbeth Hoffmann Thomsen, DEFACTUM	

Tilstede via video (deltog i det omfang det var muligt pga. it-tekniske problemer):

Louise Sjørsløv Frandsen, Region Nordjylland	Tove Vedige Brøchner, Region Hovedstaden
Claus Lassen Graversen, Region Midtjylland	Anne D. Thuesen, Region Hovedstaden
Mette Skovmand, Region Syddanmark	Søren Jensen, Sundheds- og Ældreministeriet
Troels Busk Hoff, Region Sjælland	Anne Pedersen, Sundhedsdatastyrelsen
Nadja Ausker, Region Hovedstaden	Bjørn Hesselbo, Region H (deltog under pkt. 8)

1. LUP Somatik, LUP Akutmodtagelse og LUP Fødende: Udfordringer med omdeling af fysisk post

Styregruppen drøftede problemerne med omdeling af fysisk post i Region Syddanmark i uge 42 og fordele/ulemper ved at fravælge muligheden for udsendelse via fysisk post fremadrettet. Der blev udtrykt bekymring for, hvilken betydning et fravalg af fysisk post vil have for resultaterne, og at et fravalg af fysisk post samtidig betyder, at visse patientgrupper fratages muligheden for at indgå i LUP.

Konklusionen var, at der i LUP fortsættes med udsendelse af spørgeskemaer både via digital og fysisk post, men at Sekretariatet løbende skal følge udviklingen i brugen af digital post blandt målgrupperne for LUP for på sigt evt. at kunne overgå til udelukkende at anvende digital post. Herudover skal Sekretariatet holde sig ajour med andre digitale



udsendelseskanaler, der evt. kan nå flere patienter i målgruppen end e-boks/borger.dk, fx PRO-løsninger.

Styregruppen tilsluttede sig endvidere indstillingen om, at KOPA igangsætter en undersøgelse af, hvilke postdistributører der findes i Danmark, og hvilke konsekvenser det vil få for tidsplaner og økonomi evt. at vælge en anden postdistributør. Denne undersøgelse vil blive forelagt Styregruppen ved et af de førstkommende møder.

2. Resultater af stakeholderanalysen blandt hospitalsdirektører samt psykiatri/-sundhedsdirektører

Styregruppen fik forelagt resultaterne af stakeholder-analysen og havde en kort drøftelse heraf, herunder muligheden for at de enkelte regioner modtager resultater på individniveau. Eventuelt interesserede, der ønsker at modtage resultater på individniveau, kan rette henvendelse til Sekretariatet for LUP, der herefter vil undersøge, hvad der er muligt inden for undersøgelsens rammer. Det blev derudover bemærket, at de interviewede stakeholders havde udtrykt, at LUP er en vigtig undersøgelse og den eneste, der går på tværs, og hvor der er mulighed for benchmark.

Styregruppen tilsluttede sig indstillingerne, hvorfor Sekretariatet vil igangsætte udvikling af ledelsesinformation til koncerndirektionsniveau gældende for LUP 2019 samt i LUP Psykiatri indføre benchmark på regions- og landsniveau fra 2019 for de patient- og pårørende grupper, der har nok volumen til det.

3. Orientering til direktørkredsene om udvikling af LUP

Styregruppen fik forelagt det statusnotat om udvikling af LUP, som senere på året skal behandles i Sundhedsdirektørkredsen (14. december 2018) samt i Psykiatridirektørkredsen (6. december 2018). Notatet blev godkendt.

4. LUP Somatik, LUP Akutmodtagelse og LUP Fødende: Orientering om igangværende dataindsamling samt muligheden for løbende indblik

Med udgangspunkt i svarprocenterne fra LUP 2017 (ekskl. LUP Psykiatri) drøftede Styregruppen svarprocenternes niveau med særligt fokus på de lavere svarprocenter blandt de akut ambulante og akut indlagte i hhv. LUP Akutmodtagelse og LUP Somatik. Herunder var der en drøftelse af, hvorvidt der er tale om repræsentative besvarelser, og hvad der skal til for at få de akutte patienter til at svare. Sekretariatet vil derfor gennemføre en desk research vedr. svaradfærd for at hente inspiration til handlinger for at højne svarprocenten særligt blandt de akut ambulante og akut indlagte.

Orienteringen vedr. muligheden for løbende indblik blev taget til efterretning, og det blev ydermere pointeret, at de enkelte medlemmer af Styregruppen har en vigtig rolle i være med til at udbrede viden om løbende indblik i resultaterne i egen organisation.

5. LUP Psykiatri: Orientering om elektronisk adgang til foreløbige data



Orienteringen vedr. elektronisk adgang til foreløbige data i LUP Psykiatri blev taget til efterretning. Det blev pointeret, at de enkelte medlemmer af Styregruppen skal være med til at udbrede viden om muligheden for adgang til foreløbige data i egen organisation.

6. LUP Akutmodtagelse: Tidsplan for LUP Akutmodtagelse

Styregruppen drøftede fordele og ulemper ved de to oplæg til tidsplaner for LUP Akutmodtagelse. Det blev vedtaget at fastholde den nuværende tidsplan med forskudt offentliggørelse i forhold til de øvrige tre delundersøgelser, så dataindsamlingen for LUP Akutmodtagelse finder sted så tæt på klinikkens modtagelse af data som muligt.

Sekretariatet vil fortsat have for øje at afsøge mulighederne for på sigt at have samme offentliggørelsesdato for de fire delundersøgelser i LUP.

7. Evt.

Der var ingen punkter til eventuelt.

8. Fælles dagsordenspunkt med Temagruppen for Kvalitet: Oplæg og drøftelse om løbende målinger, herunder LUP Light i Region Syddanmark og Den Løbende Patienttilfredshedsmåling (DLP) i Region Hovedstaden

Pga. massive it-tekniske problemer der påvirkede muligheden for at deltage i mødet pr. video, er dette punkt udskudt til mødet den 10. januar.

9. Fælles dagsordenspunkt med Temagruppen for Kvalitet: Kommissorium for Styregruppen for LUP

Temagruppen for Kvalitet og Styregruppen udtrykte tilfredshed med, at der var blevet sat gang i en proces vedr. udarbejdelse af et kommissorium for Styregruppen for LUP, og at formål og opgaver var grundigt beskrevet. Vedhæftet er et opdateret kommissorium, hvor ændringsforslagene fra mødet er indarbejdet.

Styregruppen udtrykte derudover tilfredshed med, at patient- og pårørenderepræsentanterne er blevet en del af Styregruppen, og der blev opfordret til, at repræsentanterne såvel som de øvrige medlemmer af Styregruppen stiller spørgsmål til forhold og drøftelser ved møderne, der er for indforståede eller svære at forstå.



Dato 20.11.2018

Sekretariatet for LUP

Kommissorium for Styregruppen for LUP

Baggrund

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser (LUP) gennemføres på vegne af de fem regioner og blev første gang gennemført i 2000. Den gang bestod LUP kun af LUP Somatik. Siden er LUP Psykiatri (2005), LUP Fødende (2012) og LUP Akutmodtagelse (2014) også kommet til. I dag består LUP således af fire delundersøgelser. Konceptet for de fire delundersøgelser er løbende blevet udviklet for at forbedre og optimere delundersøgelserne i henhold til ønsker fra interessenter og som følge af nye teknologiske muligheder, fx ved at inkludere flere patientgrupper og ved at anvende nye udsendelses- og afrapporteringsformer.

Styregruppen for LUP er styregruppe for alle fire delundersøgelser. Dette kommissorium beskriver formål, ansvar, opgavefordeling, medlemssammensætning og mødestruktur for Styregruppen for LUP. Undersøgelsens organisering fremgår af bilag 1.

Undersøgelsens formål

LUP er en national måling af patienter og pårørendes¹ oplevelser af mødet med det danske sundhedsvæsen (offentlige somatiske og psykiatriske hospitaler) på tværs af regioner og hospitaler.

Formålet med LUP er, at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer på tværs af landet.
- Følge udviklingen i patienters oplevelser og vurderinger systematisk over tid.
- Give input til arbejdet med kvalitetsforbedringer, herunder målrettede oplysninger for de enkelte patient- og pårørendegrupper.

Resultaterne fra de enkelte delundersøgelser bliver opgjort på landsplan og for de enkelte regioner, hospitaler og afdelinger/ambulatorier/afsnit. De pågældende organisatoriske enheder kan dermed bruge resultaterne fra delundersøgelserne til at få et overblik over patienter og pårørendes oplevelser over tid og udpege, hvilke indsatsområder, der er behov for at arbejde videre med for at forbedre den patientoplevede kvalitet. LUP er således et redskab til at arbejde med kvalitetsforbedringer på nationalt niveau samt på regions-, hospitals-, afdeling- og afsnitsniveau. LUP giver endvidere mulighed for løbende at monitorere politiske tiltag.

Styregruppens formål

Formålet med Styregruppen for LUP er at:

¹ Der indgår kun undersøgelser med pårørende i LUP Psykiatri.



- Sikre formålet med den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser bliver efterlevet.
- Sikre fælles beslutninger på tværs af de fem regioner omkring tilrettelæggelsen af de fire delundersøgelser.
- Sikre en fortsat udvikling af undersøgelseskonceptet, herunder at have fokus på delundersøgelseernes værdiskabelse og relevans.
- Rådgive regionernes sundheds- og psykiatridirektørkredse.

Styregruppens ansvar og opgaver

Styregruppen har til opgave at træffe de overordnede beslutninger vedr. udvikling af de fire delundersøgelser samt indholdsmæssige aspekter af konceptet på baggrund af Sekretariatet for LUPs faglige input. Styregruppen varetager således følgende opgaver:

- Drøfter og godkender undersøgelsesdesign.
- Drøfter og godkender de anvendte spørgeskemaer, herunder tager beslutning om årlige temaspørgsmål og fælles spørgsmål på tværs af undersøgelser.
- Drøfter og godkender rapporteringsform og -indhold, herunder tager beslutning om årlige temaer til de nationale rapporter.
- Drøfter og godkender de endelige nationale rapporter.
- Holder sig orienteret om øvrige kvalitetsinitiativer på nationalt plan mhp. at varetage koordinering i relation til LUP, herunder måling af patienttilfredshed i øvrige dele af sundhedsvæsenet. Styregruppen vil gensidigt orientere hinanden på møderne.
- Sikrer løbende udvikling af delundersøgelserne og deres rapportering mhp. at understøtte de forskellige niveauer i forhold til arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Regionernes sundheds- og psykiatridirektørkredse beslutter den økonomiske ramme, inden for hvilken Sekretariatet for LUP kan agere.

Medlemmer af Styregruppen for LUP

Styregruppen består af Temagruppen for Kvalitet under Danske Regioner, en repræsentant fra Sundheds- og Ældreministeriet, Sundhedsdatastyrelsen, Danske Regioner, op til fem patient- og pårørenderepræsentanter samt repræsentanter fra Kompetencecenter for Patientoplevelser (KOPA) og DEFACTUM.

Formand og næstformand

Der udpeges en formand og en næstformand, der repræsenterer hhv. somatik og psykiatri. Om muligt kan det være samme formand og næstformand som i Temagruppen for Kvalitet. Ved uenighed i styregruppen har formanden mandat til at træffe en afgørelse. I formandens fravær kan næstformanden overtage denne beføjelse.

Møder

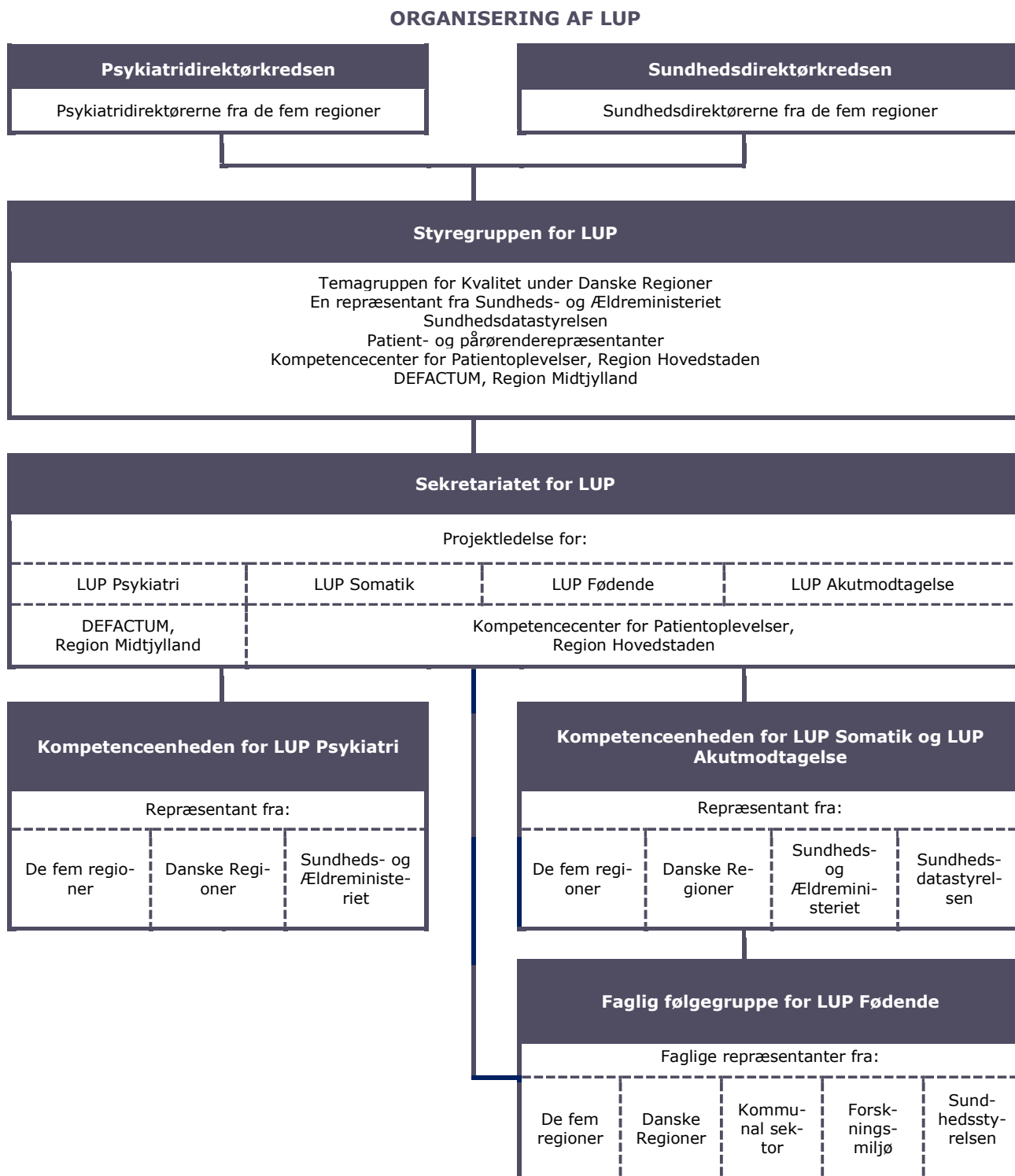
Danske Regioner indkalder til møder i Styregruppen for LUP. Der afholdes årligt cirka fem møder. Møderne afholdes enten som fysiske møder eller som videomøder. Sekretariatet for LUP udarbejder dagsorden og referat til møderne i Styregruppen for LUP. Dagsordener fremsendes senest en uge før mødet afholdes. Referater sendes til godkendelse i styregruppen, inden de gøres tilgængelige på www.patientoplevelser.dk/lup og www.psykiatriundersogelser.dk.



Bilag 1. Organisering

LUP gennemføres i et samarbejde mellem flere parter. Organiseringen skal sikre en bred repræsentation fra regionerne, Sundheds- og Ældreministeriet samt patient- og pårørenderepræsentanter. Af figur 1 fremgår det, hvordan LUP er organiseret.

Figur 1. Organisationsdiagram for LUP





Sekretariatet for LUP

KOPA og DEFACTUM varetager i fællesskab sekretariatsfunktionen. Sekretariatet for LUP sikrer koordination på tværs af delundersøgelserne både i forhold til drift, udvikling og håndtering af undersøgelsens interessenter, samt udformer og validerer undersøgelsens spørgsmål. Desuden kan Sekretariatet træffe beslutning om udlevering af data til fx forskning. Principielle drøftelser tages i Styregruppen for LUP, og i tvivlsspørgsmål vil Sekretariatet for LUP forelægge sagen for styregruppen.

Sekretariatet refererer til Styregruppen for LUP.

Projektledelsen

DEFACTUM varetager projektledelsen af LUP Psykiatri. KOPA varetager projektledelsen af LUP Somatik, LUP Akutmodtagelse og LUP Fødende. Projektledelsen varetager den overordnede koordinering og praktiske gennemførelse af de enkelte delundersøgelser.

Projektledelsen:

- Udformer spørgsmål til de enkelte delundersøgelser.
- Validerer de endelige spørgeskemaer før udsendelse.
- Varetager dataindsamling.
- Analyserer datamaterialet, herunder databehandling og statistik.
- Udsender elektronisk "pakke" med resultater til de enkelte regioner, hospitaler og afdelinger.
- Udarbejder nationale rapporter.
- Indkalder til og forbereder møder i kompetenceenhederne (LUP Somatik/Akutmodtagelse samt LUP Psykiatri) og den faglige følgegruppe for LUP Fødende.
- Udleverer data til forskere og studerende på anmodning.
- Udleverer data til Danmarks Statistik og Sundhedsdatastyrelsen årligt (LUP Somatik, LUP Akutmodtagelse, LUP Fødende).

Kompetenceenheden for LUP Somatik og LUP Akutmodtagelse

Kompetenceenheden består af en faglig repræsentant fra hver af de fem regioner, Danske Regioner, Sundheds- og Ældreministeriet, Sundhedsdatastyrelsen og Sekretariatet for LUP.

Kompetenceenheden:

- Inddrages i udformningen af spørgeskemaer, herunder valg af temaspørgsmål og årlige temaer til de nationale rapporter.
- Sikrer at regionale og lokale forhold, ønsker og behov inddrages i planlægningen af de to delundersøgelser.
- Bistår Sekretariatet med afklaring af praktiske forhold (fx opdatering af afdelingsnavne)
- Bistår Sekretariatet i rekruttering af patienter og klinikere i forbindelse med udvikling og validering af spørgeskemaer.
- Er bindeled mellem projektledelsen og regionernes kvalitetsafdelinger samt kliniske medarbejdere.

Kompetenceenheden for LUP Psykiatri

Kompetenceenheden består af en faglig repræsentant fra hver af de fem regioner, Danske Regioner, Sundheds- og Ældreministeriet og Sekretariatet for LUP. Repræsentanterne træffer



vejledende beslutninger og fungerer som sparringspartner for sekretariatet blandt andet ved udformning af spørgsmål i spørgeskemaerne og temaspørgsmålene.

Et medlem fra Styregruppen for LUP, som samtidig er en ressource-/nøgleperson indenfor psykiatrien, udpeges af Styregruppen for LUP, som formand for Kompetenceenheden for LUP Psykiatri. Undersøgelhedsdesignet i LUP Psykiatri medfører, at der for hver region er en eller to koordinatorer, der organiserer gennemførelsen af den regionale undersøgelse i samarbejde med DEFACTUM. Hvert ambulatorium og afsnit har en lokal tovholder med ansvar for den praktiske gennemførelse af undersøgelsen.

Kompetenceenheden står for den faglige og regionale forankring af undersøgelserne, som skal sikre, at regionale og lokale forhold, ønsker og behov inddrages i planlægningen af undersøgelsen. Derudover er kompetenceenhedens regionale medlemmer sammen med de regionale koordinatorer bindeleddet mellem sekretariatet og regionernes kvalitetsafdelinger i psykiatrien samt kliniske medarbejdere.

Faglig følgegruppe for LUP Fødende

LUP Fødende har tilknyttet en faglig følgegruppe med to fagfolk (jordemor, obstetriker, sygeplejerske) repræsenteret fra hver af de fem regioner foruden to sundhedsplejersker, en repræsentant fra hhv. Sundhedsstyrelsen, Danske Regioner, en forsker inden for svangreområdet samt eventuelle repræsentanter fra interesseorganisationer.

Den faglige følgegruppe:

- Drøfter undersøgelsesdesign, temaer og kvalitetssikrer spørgeskemaet inden validering i målgruppen.
- Medvirker til, at undersøgelsens spørgsmål og resultater er relevante for praksis og kan anvendes til kvalitetsudvikling.
- Sikrer, at sekretariatet for LUP Fødende får kendskab til regionale og lokale forhold på svangreområdet.
- Bistår sekretariatet med afklaring af praktiske forhold (fx organisatoriske ændringer).