Analys

Namn	Regelverk uttag CPAP-tillbehör
Id	2447-1
Status	Pågår
Beskrivning	Analysobjektet:Bedöma eventuella risker i samband med förslag till nytt regelverk för uttag av CPAP-tillbehör.Avgränsningar:Vi kommer att fokusera på målområde arbetsmiljö och patientsäkerhet. Deltagare: Medarbetare från både Lungmottagningen och Hjälpmedelscentrum är inbjudna. Även facklig representant är inbjuden.
Typ	Riskanalys
Märkningar	
Beställare	Magnus Loman
Organisationstillhörighet	Område Medicinsk diagnostik Teknik och Farmaci
Skapad	2026-03-26 13:24:56
Skapad av	Kerstin Mörén
Avslutad	
Avslutad av	
Kommentar	

Deltagarlista

KALLADE DELTAGARE	ROLL	DELTAGIT
Kerstin Mörén - Kommunikatör	Analysledare	Deltagit
Sanna Hermansson - Sektionsledare	Analysledare	Deltagit
Emelie Lundqvist - Hjälpmedelskonsulent	Övrig deltagare	Deltagit
Elin Strandman - Hjälpmedelskonsulent	Övrig deltagare	Deltagit
Christina Larsson - Hjälpmedelskonsulent	Facklig representant, Vårdförbundet	Deltagit
Johan Johnsson - Med.tekn.ingenjör	Övrig deltagare	Deltagit
Anna Gardeblad - Undersköterska	Övrig deltagare	Deltagit
Emma Flodin - Sjuksköterska	Övrig deltagare	Deltagit
Leila Usoyan - Enhetschef	Övrig deltagare	Deltagit
Helena Dahlberg - Enhetschef	Övrig deltagare	Ej deltagit
Anna Nygren - Sjuksköterska	Övrig deltagare	Deltagit
Magnus Loman - Verksamhetschef	Beställare	Ej deltagit

Risker

1 - Missnöjda patienter

Patienten är van att kunna hämta ut mer ofta

Bedöming av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Förtroende	4	2		8	
Arbetsmiljö	4	1		4	

Åtgärder

Åtgärd: Informera patienter via e-tjänst på 1177 samt på annat sätt för dem som inte är anslutna. Vilka ramar finns. Var tydlig med informationen så att den blir lätt att förstå. Skicka ut till några i taget, ex 250 patienter. Tydliggöra i e-tjänsten Beställa tillbehör på 1177 vad som gäller för mask, ev lägga till någon ruta
Ansvarig: Sanna Hermansson
Åtgärdad: Nej

Åtgärd: Information, tex affisch, väntrums-TV, på HMC, tex i kundtjänst.
Ansvarig: Sanna Hermansson
Åtgärdad: Nej

Åtgärd: Talmanus/budskap som kan användas internt.
Ansvarig: Sanna Hermansson
Åtgärdad: Nej

Åtgärd: Information på 1177.se (både hjälpmedel och lungan)
Ansvarig: Sanna Hermansson
Åtgärdad: Nej

Åtgärd: Lägga till information i lånevillkorstexten.
Ansvarig: Sanna Hermansson
Åtgärdad: Nej

Bedöming av risk efter åtgärder

---

2 - Fler reklamationsärenden, mycket administrationstid för konsulenterna

Vid byte i förtid behöver vi reklamera till leverantör

Bedöming av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Arbetsmiljö	4	1		4	

Åtgärder

Åtgärd: Utse en person som är mer ansvarig för maskerna och följer upp reklamationerna mer noggrannt. Tät dialog mellan verksamheterna.
Ansvarig: Emelie Lundqvist
Åtgärdad: Nej

Åtgärd: Fler masker reklameras, inte bara de som är trasiga, även de som upplevs som slappare efter några månader
Ansvarig: Emelie Lundqvist
Åtgärdad: Nej

Bedöming av risk efter åtgärder

---

3 - Patienter hamnar mellan stolarna

Patienten bollas fram och tillbaka mellan HMC, lungmottagningen och egenköp

Bedöming av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Patientsäkerhet	3	2		6	
Förtroende	3	2		6	

Åtgärder

Åtgärd: Tydliga riktlinjer för egenköp, viktigt att vi gör lika på HMC och lugmottagningen. Bland annat hur man gör vid retur.
Ansvarig: Sanna Hermansson
Åtgärdad: Nej

Bedöming av risk efter åtgärder

---

4 - Mer arbete för kundtjänst att ”argumentera” med patienten. Svårt för kundtjänst att säga bestämt nej om patienten är ”besvärlig”

Osäkerhet i kundtjänst om regelverket, tex apparat. Patienten hävdar tex att man fått tidigare.

Bedöming av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Arbetsmiljö	4	1		4	

Åtgärder

Åtgärd: Lämna över ärendet till konsulent direkt. HMK har ett tydligt regelverk att följa.
Ansvarig: Elin Strandman
Åtgärdad: Nej

Bedöming av risk efter åtgärder

---

5 - Mer arbete för konsulent när kundtjänst behöver lämna över ärende

Kundtjänst kommer inte kunna ta alla ”besvärliga” kunder, behöver kunna lämna över till de som har bättre koll på vilka apparater som regelverket gäller.

Bedöming av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Arbetsmiljö	4	2		8	

Åtgärder

Åtgärd: Ta fram tydliga riktlinjer att luta sig mot.
Ansvarig: Sanna Hermansson
Åtgärdad: Nej

Bedöming av risk efter åtgärder

---

6 - Mer arbete för lungmott om konsulent hänvisar patienten dit för ”undantag” alt när konsulent behöver hänvisa vidare

Kundtjänst känner osäkerhet vid ”besvärliga” patienter och hänvisar till lungmottagningen för ”undantag”? Konsulent behöver lämna över ärende till lungmottagningen tex vid upplevt läckage

Bedöming av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Arbetsmiljö	4	2		8	

Åtgärder

Åtgärd: Följa riktlinjerna som tas fram.
Ansvarig: Anna Nygren
Åtgärdad: Nej

Bedöming av risk efter åtgärder

---

7 - Fler aktiviteter till tekniker

Patienten vill ha kontroll av apparat, tex istället för att köpa ny mask

Bedöming av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Arbetsmiljö	4	2		8	

Åtgärder

Åtgärd: Följs upp av tekniker på HMC.
Ansvarig: Kent Beckman
Åtgärdad: Nej

Bedöming av risk efter åtgärder

---

8 - Sämre behandlingsresultat

Alla har inte samma möjligheter att köpa, tex socioekonomiskt utsatta personer

Bedöming av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Patientsäkerhet	2	2		4	

Åtgärder

Åtgärd: Informera patienterna. Värdera behandlingen i enskilda fall.
Ansvarig: Anna Nygren
Åtgärdad: Nej

Bedöming av risk efter åtgärder

---

9 - Hantering av reklamationsförfarande mot patient

Lämna ut nytt till patienten innan svar från leverantör?

Bedöming av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Patientsäkerhet	4	3		12	
Förtroende	4	2		8	

Åtgärder

Åtgärd: Lämna ut ny mask under reklamationstiden
Ansvarig: Emelie Lundqvist
Åtgärdad: Nej

Bedöming av risk efter åtgärder

---

10 - Riktlinje för tidsgräns, plus/minus?

Varning i Sesam gäller (5,5 mån för mask, 11,5 mån för slang o vattenbehållare). Vem kan forcera spärren?

Bedöming av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Förtroende	3	2		6	

Åtgärder

Åtgärd: Ange tidsspann i riktlinjen, 2 veckor +/- Förskrivare på lungmottagningen beslutar om spärren ska överskridas. HMK lägger in tidsspann på aktuella artiklar i Sesam
Ansvarig: Elin Strandman
Åtgärdad: Nej

Åtgärd: Tydlig information till patienterna.
Ansvarig: Sanna Hermansson
Åtgärdad: Nej

Åtgärd: Undersöka om det är möjligt med försäljning av tillbehör på HMC
Ansvarig: Sanna Hermansson
Åtgärdad: Nej

Bedöming av risk efter åtgärder

---

11 - Otydligt kring ev undantag, tex vilka patienter/apparater

Bedöming av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Patientsäkerhet	3	2		6	
Arbetsmiljö	3	1		3	

Åtgärder

Åtgärd: Ska framgå tydligt i riktlinjen som tas fram samt i underlaget till kundtjänst.
Ansvarig: Elin Strandman
Åtgärdad: Nej

Åtgärd: Lägg en kommentar tex i journalen för patienter som har CPAP för annat än sömnapné (EDAC, lätt hypoventilerade)
Ansvarig: Anna Nygren
Åtgärdad: Nej

Bedöming av risk efter åtgärder

---

12 - Hämtar ut tillbehör utan egentligt behov, eftersom man ”har rätt till”, risk för ökad kostnad

Patient vill utnyttja sin ”rätt till hjm”Patienten beställer mer regelbundet, komplett mask istället för delar

Bedöming av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Arbetsmiljö	2	1		2	
Miljö	3	1		3	
Ekonomi	3	2		6	

Åtgärder

Åtgärd: Tydligt vid kontakt med kundtjänst om utrustningen är trasig eller kan fortsätta användas.
Ansvarig: Elin Strandman
Åtgärdad: Nej

Bedöming av risk efter åtgärder

13 - Patient önskar byte trots att man inte har rätt till det

”Inte mitt fel att det gått sönder”, tex platt slang pga legat på den, hunden bitit sönder mm

Bedöming av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Patientsäkerhet	2	2		4	
Arbetsmiljö	2	2		4	

Åtgärder

Åtgärd: Tydliga riktlinjer, kan bli aktuellt med egenköp
Ansvarig: Elin Strandman
Åtgärdad: Nej

Bedöming av risk efter åtgärder

14 - Patienter kommer oanmälda till lungmottagningen

Patienter provar om man får nej från HMC

Bedöming av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Förtroende	3	2		6	
Arbetsmiljö	3	2		6	
Ekonomi	3	2		6	

Åtgärder

Åtgärd: Gemensamma och tydliga riktlinjer som ska följas.
Ansvarig: Anna Gardeblad
Åtgärdad: Nej

Bedöming av risk efter åtgärder

15 - Avbruten behandling

Pga att man inte får nya tillbehör innan tidsgränsen är uppnådd

Bedöming av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Liv och hälsa för medborgarna	2	3		6	
Patientsäkerhet	2	2		4	

Åtgärder

Åtgärd: Bedömning från lungmottagningen
Ansvarig: Anna Nygren
Åtgärdad: Nej

Bedöming av risk efter åtgärder

---

16 - Omstart av behandlingen

Efter ett uppehåll av olika skäl

Bedöming av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Arbetsmiljö	1	1		1	
Ekonomi	2	2		4	

Åtgärder

Åtgärd: Bedömning från lungmottagningen, kan bli aktuellt med nytt besök på mottagningen
Ansvarig: Anna Nygren
Åtgärdad: Nej

Bedöming av risk efter åtgärder

---

17 - Risk att patienten köper tillbehör av sämre kvalitet eller inte CE-märkt

Bedöming av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Patientsäkerhet	2	2		4	

Åtgärder

Åtgärd: Information till patienten om vad regionen rekommenderar
Ansvarig: Anna Gardeblad
Åtgärdad: Nej

Bedöming av risk efter åtgärder

---

18 - Patienten har flera olika maskmodeller förskrivna

Vill hämta ut nytt tillbehör av flera olika förskrivna innan 6 månader

Bedöming av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Arbetsmiljö	3	1		3	
Miljö	2	1		2	
Ekonomi	3	2		6	

Åtgärder

Åtgärd: Tydlighet i riktlinjen som tas fram, en mask per halvår
Ansvarig: Sanna Hermansson
Åtgärdad: Nej

Bedöming av risk efter åtgärder
