

## Analys

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Namn                      | Regelverk uttag CPAP-tillbehör                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Id                        | 2447-1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Status                    | Pågå                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 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 Mören                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Avslutad                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Avslutad av               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Kommentar                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## Deltagarlista

| KALLADE DELTAGARE                        | ROLL                                | DELTAGIT    |
|------------------------------------------|-------------------------------------|-------------|
| Kerstin Mören - 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

#### Bedömning 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

### Bedömning av risk efter åtgärder

## **2 - Fler reklamationsärenden, mycket administrationstid för konsulenterna**

Vid byte i förtid behöver vi reklamera till leverantör

### Bedömning 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 noggrant. 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

#### Bedömning av risk efter åtgärder

### 3 - Patienter hamnar mellan stolarna

Patienten bollas fram och tillbaka mellan HMC, lungmottagningen och egenköp

#### Bedömning 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

#### Bedömning 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.

#### Bedömning 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

#### Bedömning 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.

#### Bedömning 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

#### Bedömning 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

#### Bedömning 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

**Bedömning av risk efter åtgärder****7 - Fler aktiviteter till tekniker**

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

**Bedömning 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

**Bedömning av risk efter åtgärder****8 - Sämre behandlingsresultat**

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

**Bedömning 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

**Bedömning av risk efter åtgärder****9 - Hantering av reklationsförfarande mot patient**

Lämna ut nytt till patienten innan svar från leverantör?

**Bedömning av risk**

#### Generell

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

#### Åtgärder

**Åtgärd:** Lämna ut ny mask under reklamations tiden

**Ansvarig:** Emelie Lundqvist

**Åtgärdad:** Nej

#### Bedömning 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?

#### Bedömning 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

#### Bedömning av risk efter åtgärder

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

### Bedömning 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

### Bedömning 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

### Bedömning 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

### Bedömning 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

**Bedömning 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

**Bedömning av risk efter åtgärder****14 - Patienter kommer oanmälda till lungmottagningen**

Patienter provar om man får nej från HMC

**Bedömning 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

**Bedömning av risk efter åtgärder****15 - Avbruten behandling**

Pga att man inte får nya tillbehör innan tidsgränsen är uppnådd

**Bedömning 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

**Bedömning av risk efter åtgärder****16 - Omstart av behandlingen**

Efter ett uppehåll av olika skäl

**Bedömning 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

**Bedömning av risk efter åtgärder****17 - Risk att patienten köper tillbehör av sämre kvalitet eller inte CE-märkt****Bedömning 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

**Bedömning av risk efter åtgärder****18 - Patienten har flera olika maskmodeller förskrivna**

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

**Bedömning 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

**Bedömning av risk efter åtgärder**

