

AMEU – ECM in SB MS

**STATISTIČNA OBDELAVA ANKET
O PROBLEMATIKI VARNOSTI PACIENTOV
IZPOSTAVLJENIH POTENCIALNIM NAPAKAM
LEKARN**

MARIBOR, 30. 5. 2024

Delo sta financirala Ministrstvo za zdravje in ARIS v okviru projekta
V3-2245 Kultura varnosti pacientov

KAZALO

1	VPRAŠALNIK IN POROČEVALCI	1
1.1	Sodelujoče lekarne	1
1.2	Staž dela v isti lekarni in tedenska obremenitev.....	2
1.3	Nabor vprašanj oziroma trditev	2
2	POVPREČNE OCENE ODGOVOROV IN NJIHOVO RANGIRANJE	4
2.1	Čiščenje podatkov	8
2.2	Konsistentnost odgovorov vprašalnika za bolnišnice	8
2.3	Končna stopnja odgovorov.....	8
2.4	Odprta vprašanja/komentarji	8
3	STATISTIČNA ANALIZA ODGOVOROV PO LEKARNAH	9
3.1	Statistika odgovorov iz sekcije A: Soglašanje ali zavrnitev trditev o delu v lekarni.....	9
3.2	Zgornja meja odstotka negativnih ocen v vseh anketnih vprašanjih iz sekcije A: Soglašanje ali zavrnitev trditev o delu v lekarni z z+4 intervalno oceno odstotka negativnih odgovorov	19
3.3	Statistika odgovorov iz sekcije B: Soglašanje ali zavrnitev trditev glede komunikacije in poteka dela	20
3.4	Statistika odgovorov iz sekcije C: Sporočanje o varnostnih incidentih v lekarni – postopanju ob napakah.....	37
3.5	Statistika odgovorov iz sekcije D: Soglašanje ali zavrnitev trditev glede dokumentiranja napak v lekarni.....	47
3.6	Statistika splošne ocene kulture varnosti v slovenskih lekarnah.....	50
4	SKLEP	51

KAZALO TABEL

Tabela Q3a	Ta lekarna je dobro organizirana.....	9
Tabela Q3b	Zaposleni se spoštljivo obnašajo drug do drugega.....	10
Tabela Q3c	Farmacevtski tehniki v tej lekarni so deležni usposabljanja, ki ga potrebujejo za svoje delo.....	11
Tabela Q3d	Osebjem jasno razume svoje dolžnosti in odgovornosti.....	12
Tabela Q3e	Lekarna je urejena in pospravljena.....	13
Tabela Q3f	Osebjem v tej lekarni ima veščine, ki so potrebne, da dobro opravi svoje delo.	14
Tabela Q3g	Fizična razporeditev prostorov in opreme v tej lekarni podpira dober potek dela.....	15
Tabela Q3h	Novo osebjem v tej lekarni je deležno ustreznega uvajanja.....	16
Tabela Q3i	Osebjem ima dovolj priložnosti za usposabljanje.....	17
Tabela Q3j	Osebjem dela kot uspešen tim.....	18
Tabela Q3k	Celostni pregled deleža negativnih ocen v skupini A z z+4 intervalno oceno.....	19
Tabela Q4a	Ideje in predlogi osebja se v tej lekarni cenijo.....	20
Tabela Q4b	Spodbujamo paciente, da se pogovorijo s farmacevtom o svojih zdravilih.....	21
Tabela Q4c	Osebjem ima med izmenami zadosten odmor.....	22
Tabela Q4d	Imamo jasna pričakovanja o izmenjavi pomembnih informacij o predpisanih zdravilih med izmenami.	23
Tabela Q4e	Osebjem nima zadržkov, da vpraša če o čem ni gotovo.....	24
Tabela Q4f	Imamo standardni postopek za predajo informacij o predpisanih zdravilih med izmenami.	25
Tabela Q4g	Naši farmacevti si vzamejo dovolj časa za pogovor s pacientom o uporabi prejetih zdravil.....	26
Tabela Q4h	Osebjem se v tej lekarni pogovori o napakah.....	27
Tabela Q4i	Čutimo časovno stisko, ko procesiramo recepte.....	28
Tabela Q4j	Osebjem v tej lekarni z lahkoto spregovori o problemih varnosti pacientov s svojim nadrejenim.....	29
Tabela Q4k	Naši farmacevti posredujejo pacientom pomembne informacije o njihovih novih predpisanih zdravilih.....	30
Tabela Q4l	Imamo dovolj osebja da obvladamo delovne obremenitve.....	31
Tabela Q4m	Kadar pride do problema varnosti pacientov, se o tem pogovorimo	32
Tabela Q4n	O stanju problematičnih receptov se med izmenami dobro obveščamo ..	33
Tabela Q4o	V tej lekarni se pogovorimo o tem kako napake preprečiti v prihodnje	34
Tabela Q4p	Prekinitve in motnje pri delu (telefonski klici, pacienti, obiskovalci itd.) otežijo natančnost, ki jo potrebuje osebjem pri delu.....	35
Tabela Q4r	Celostni pregled deleža negativnih ocen v skupini B z z+4 intervalno oceno.....	36
Tabela Q5a	Z osebjem se postopa pravično, ko pride do napake.....	37
Tabela Q5b	Ko pride do napake skušamo ugotoviti kateri problemi v delovnem procesu so pripeljali do napake.	38
Tabela Q5c	Ta lekarna daje večji poudarek na prodaji kot na varnosti pacientov.....	39

Tabela Q5d Ta lekarna pomaga osebju pri učenju iz napak in jih ne kaznuje.....	40
Tabela Q5e Če se enaka napaka ponavlja, spremenimo način dela.	41
Tabela Q5f Ta lekarna deluje dobro pri preprečevanju napak.....	42
Tabela Q5g Opazujemo delo osebja in način kako tukaj delamo, da bi razumeli zakaj prihaja do napak v tej lekarni.....	43
Tabela Q5h Osebjem ima občutek, da se njihove napake uporabljajo proti njim.....	44
Tabela Q5i Način dela v tej lekarni kaže na močno osredotočenost na varnost pacientov...	45
Tabela Q5j Odzivi na napake so pripeljale do pozitivnih sprememb v tej lekarni.....	46
Tabela Q5k Celostni pregled deleža negativnih ocen v skupini C z z+4 intervalno oceno	47
Tabela Q6a Ko napaka doseže pacienta in bi mu lahko škodovala, pa mu ne, kako pogosto jo dokumentirate?	48
Tabela Q6b Ko napaka doseže pacienta pa nima potenciala, da bi mu škodovala, kako pogosto jo dokumentirate?.....	49
Tabela Q7 Celostna ocena varnosti pacientov	50
Tabela Q9 Ranžirna vrsta potrebnih ukrepov.....	51

1 VPRAŠALNIK IN POROČEVALCI

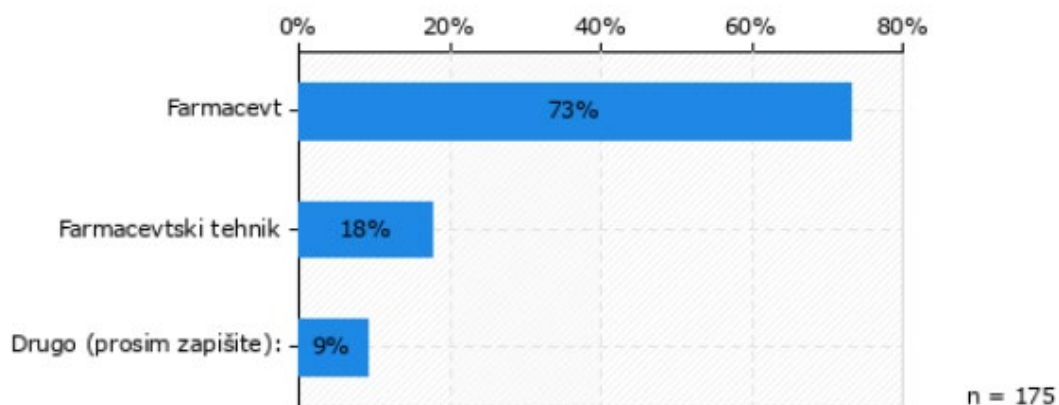
1.1 Sodelujoče lekarne

V anketi so sodelovale naslednje lekarne (Q1a):

- Lekarna na Vidmu -Krško,
- Lekarna na Vidmu,
- Univerzitetna klinika za pljučne bolezni in alergijo Golnik,
- Lekarna Sevnica,
- Lekarna Vrščaj,
- Lekarna Mengeš,
- Bolnišnična lekarna, Duplica,
- Lekarna E. Leclerc,
- Služba za trženje Lekarne Maribor1,
- Lekarna SG,
- Lekarna Tezno,
- Lekarna Lenart,
- Galenski laboratorij,
- Lekarna UKC Ljubljana,
- Lekarniška podružnica Lovrenc,
- Lekarna Pobrežje,
- Lekarna Univerzitetni klinični center Ljubljana,
- Lekarna Radvanje,
- Lekarna Drive in Trebnje,
- Lekarna Center, Trbovlje.

Za štiri anketirance nismo dobili informacije o tem, v kateri lekarni so zaposleni.

Glede na delovno mesto anketiranca v lekarni smo dobili naslednje odgovore:

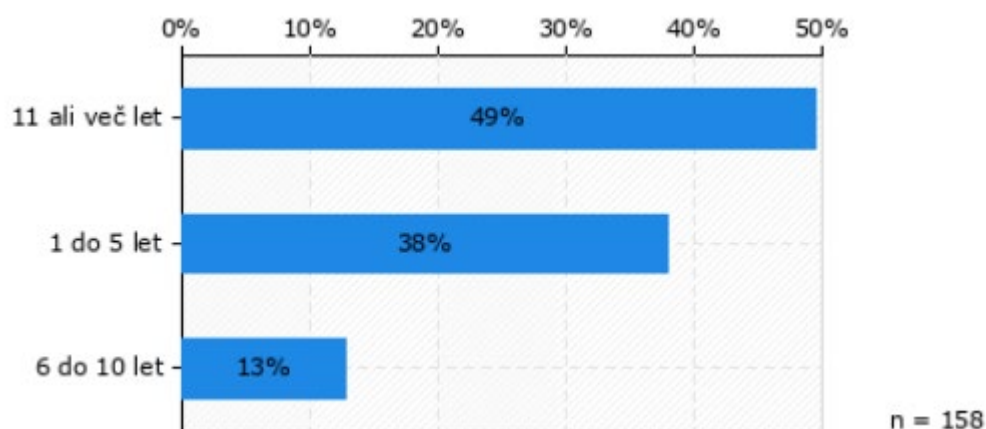


Graf 1.1: Struktura anketirancev v slovenskih lekarnah

Pod »drugo« so se vpisali naslednji profili:

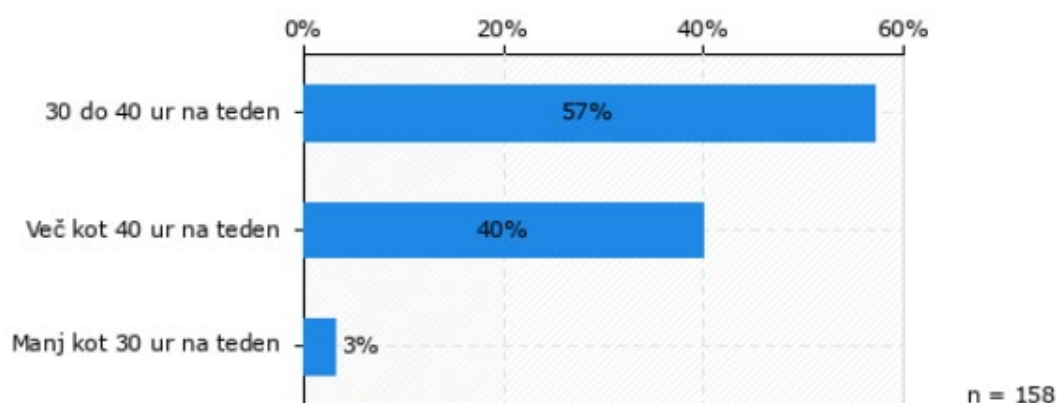
koncesionar... ..trije anketiranci
vodja lekarne-mag. farm. spec. eden anketiranec
vodja lekarne.....pet anketirancev
direktor/ica lekarne.....trije anketiranci
v. d. vodje.....eden anketiranec

1.2 Staž dela v isti lekarni in tedenska obremenitev



Graf 1.1 Staž dela v isti lekarni

Skoraj polovica anketirancev dela v isti lekarni 11 ali več let.



Graf 1. Tedenska obremenitev anketirancev.

40% anketirancev dela več kot 40 ur na teden.

1.3 Nabor vprašanj oziroma trditve

Anketirancem smo postavili naslednja vprašanja oziroma trditve, za ka tere smo jih prosili, da jih ocenijo. Grupirane so v tematske sklope.

O organizaciji dela v lekarni:

- Q3a: Ta lekarna je dobro organizirana.
- Q3b: Zaposleni se spoštljivo obnašajo drug do drugega.
- Q3c: Farmacevtski tehniki v tej lekarni so deležni usposabljanja, ki ga potrebujejo za svoje delo.
- Q3d: Osebje jasno razume svoje dolžnosti in odgovornosti.
- Q3e: Lekarna je urejena in pospravljena.
- Q3f: Osebje v tej lekarni ima veščine, ki so potrebne, da dobro opravi svoje delo.

- Q3g: Fizična razporeditev prostorov in opreme v tej lekarni podpira dober potek dela.
- Q3h: Novo osebje v tej lekarni je deležno ustreznega uvajanja.
- Q3i: Osebje dela kot uspešen tim.
- Q3j: Osebje ima dovolj priložnosti za usposabljanje.

Glede komunikacije in poteka dela:

- Q4a: Ideje in predlogi osebja se v tej lekarni cenijo.
- Q4b: Spodbujamo paciente, da se pogovorijo s farmacevtom o svojih zdravilih.
- Q4c: Osebje ima med izmenami zadosten odmor.
- Q4d: Imamo jasna pričakovanja o izmenjavi pomembnih informacij o predpisanih zdravilih med izmenami.
- Q4e: Osebje nima zadržkov, da vpraša če o čem ni gotovo.
- Q4f: Imamo standardni postopek za predajo informacij o predpisanih zdravilih med izmenami.
- Q4g: Naši farmacevti si vzamejo dovolj časa za pogovor s pacientom o uporabi prejetih zdravil.
- Q4h: Osebje se v tej lekarni pogovori o napakah.
- Q4i: Čutimo časovno stisko, ko procesiramo recepte.
- Q4j: Osebje v tej lekarni z lahkoto spregovori o problemih varnosti pacientov s svojim nadrejenim.
- Q4k: Naši farmacevti posredujejo pacientom pomembne informacije o njihovih novih predpisanih zdravilih.
- Q4l: Imamo dovolj osebja da obvladamo delovne obremenitve.
- Q4m: Kadar pride do problema varnosti pacientov, se o tem pogovorimo.
- Q4n: O stanju problematičnih receptov se med izmenami dobro obveščamo.
- Q4o: V tej lekarni se pogovorimo o tem kako napake preprečiti v prihodnje.
- Q4p: Prekinitve in motnje pri delu (telefonski klici, pacienti, obiskovalci itd.) otežijo natančnost, ki jo potrebuje osebje pri delu.

Glede varnosti pacientov in napak:

- Q5a: Z osebjem se postopa pravično, ko pride do napake.
- Q5b: Ko pride do napake skušamo ugotoviti kateri problemi v delovnem procesu so pripeljali do napake.
- Q5c: Ta lekarna daje večji poudarek na prodaji kot na varnosti pacientov.
- Q5d: Ta lekarna pomaga osebju pri učenju iz napak in jih ne kaznuje.
- Q5e: Če se enaka napaka ponavlja, spremenimo način dela.
- Q5f: Ta lekarna deluje dobro pri preprečevanju napak.
- Q5g: Opazujemo delo osebja in način kako tukaj delamo, da bi razumeli zakaj prihaja do napak v tej lekarni.
- Q5h: Osebje ima občutek, da se njihove napake uporabljajo proti njim.
- Q5i: Način dela v tej lekarni kaže na močno osredotočenost na varnost pacientov.
- Q5j: Odzivi na napake so pripeljale do pozitivnih sprememb v tej lekarni.

Glede dokumentiranja napak:

- Q6a: Ko napaka doseže pacienta in bi mu lahko škodovala, pa mu ne, kako pogosto jo dokumentirate?
- Q6b: Ko napaka doseže pacienta pa nima potenciala, da bi mu škodovala, kako pogosto jo dokumentirate?

Celostna ocena varnosti pacientov:

- Prosimo vas, da ocenite stanje varnosti pacientov v vaši lekarni? Označite samo EN odgovor

Razdelek F: Druge informacije

- Kako dolgo delate v tej lekarni?
- Koliko ur na teden delate v tej lekarni?

2 POVPREČNE OCENE ODGOVOROV IN NJIHOVO RANGIRANJE

Lekarnam smo poslali naslednja vprašanja (trditve), grupirane v skupine A, B, C in D, katerih range podajajo tabele 1.1, 1.2, 1.3 IN 1.4..

- V skupini A je 10 trditvev, ki jih anketiranci ocenjujejo od 1 (sploh se ne strinjam) do 5 (zelo se strinjam) ali pa ne vedo odgovora oziroma je odgovor ne relevanten:

Sploh se ne strinjam Se ne strinjam Sem neodločen Strinjam se Zelo se strinjam Ne pride v poštev ali ne vem

Seznam trditvev v ranžirni vrsti od najvišje do najnižje ocenjene trditve je podan v tabeli 1.1, povprečna ocena za posamezne trditve pa v grafu 1.2.

Tabela 1.1: Vprašanja skupine A anketirancem, zaposlenim v lekarnah glede dela v lekarni in ranga ocen.

Značaj trditve	Koda	Opis trditve
pozitivno	Q3f	Osebe v tej lekarni ima veščine, ki so potrebne, da dobro opravi svoje delo.
pozitivno	Q3j	Osebe dela kot uspešen tim.
pozitivno	Q3e	Lekarna je urejena in pospravljena.
pozitivno	Q3b	Zaposleni se spoštljivo obnašajo drug do drugega.
pozitivno	Q3h	Novo osebje v tej lekarni je deležno ustreznega uvajanja.
pozitivno	Q3i	Osebe ima dovolj priložnosti za usposabljanje.
pozitivno	Q3c	Farmacevtski tehniki v tej lekarni so deležni usposabljanja, ki ga potrebujejo za svoje delo.
pozitivno	Q3a	Ta lekarna je dobro organizirana.
pozitivno	Q3d	Osebe jasno razume svoje dolžnosti in odgovornosti.
pozitivno	Q3g	Fizična razporeditev prostorov in opreme v tej lekarni podpira dober potek dela.

Iz grafa 1.2 razberemo, da anketiranci visoko ocenjujejo organizacijo dela v svoji lekarni, saj se povsod, razen pri zadnji trditvi, ocene gibljejo med 4 in 5. Še najslabše ocenjujejo fizično razporeditev prostorov in opreme, kar zmanjšuje kakovost poteka dela.



Graf 1.2: Povprečna ocena trditev glede dela v lekarni.

- V skupini B je 16 trditev, ki jih anketiranci ocenjujejo od 1 (sploh se ne strinjam) do 5 (zelo se strinjam) ali pa ne vedo odgovora oziroma je odgovor ne relevanten:

Tabela 1.2: Vprašanja skupine B anketirancem, zaposlenim v lekarnah glede komunikacije in poteka dela in ranžirna vrsta ocen trditev

Značaj trditve	Koda	Opis trditve
pozitivno	Q4n	O stanju problematičnih receptov se med izmenami dobro obveščamo.
pozitivno	Q4k	Naši farmacevti posredujejo pacientom pomembne informacije o njihovih novih predpisanih zdravilih.
pozitivno	Q4m	Kadar pride do problema varnosti pacientov, se o tem pogovorimo.
pozitivno	Q4o	V tej lekarni se pogovorimo o tem kako napake preprečiti v prihodnje.
pozitivno	Q4e	Osebe nima zadržkov, da vpraša če o čem ni gotovo.
pozitivno	Q4h	Osebe se v tej lekarni pogovori o napakah.
pozitivno	Q4d	Imamo jasna pričakovanja o izmenjavi pomembnih informacij o predpisanih zdravilih med izmenami.
pozitivno	Q4b	Spodbujamo paciente, da se pogovorijo s farmacevtom o svojih zdravilih.
pozitivno	Q4j	Osebe v tej lekarni z lahkoto spregovori o problemih varnosti pacientov s svojim nadrejenim.
pozitivno	Q4g	Naši farmacevti si vzamejo dovolj časa za pogovor s pacientom o uporabi prejetih zdravil.
pozitivno	Q4a	Ideje in predlogi osebja se v tej lekarni cenijo.
pozitivno	Q4f	Imamo standardni postopek za predajo informacij o predpisanih zdravilih med izmenami.
pozitivno	Q4c	Osebe ima med izmenami zadosten odmor.
negativno	Q4i	Čutimo časovno stisko, ko procesiramo recepte.
pozitivno	Q4p	Prekinitve in motnje pri delu (telefonski klici, pacienti, obiskovalci itd.) otežijo natančnost, ki jo potrebuje osebe pri delu.
pozitivno	Q4l	Imamo dovolj osebja da obvladamo delovne obremenitve.

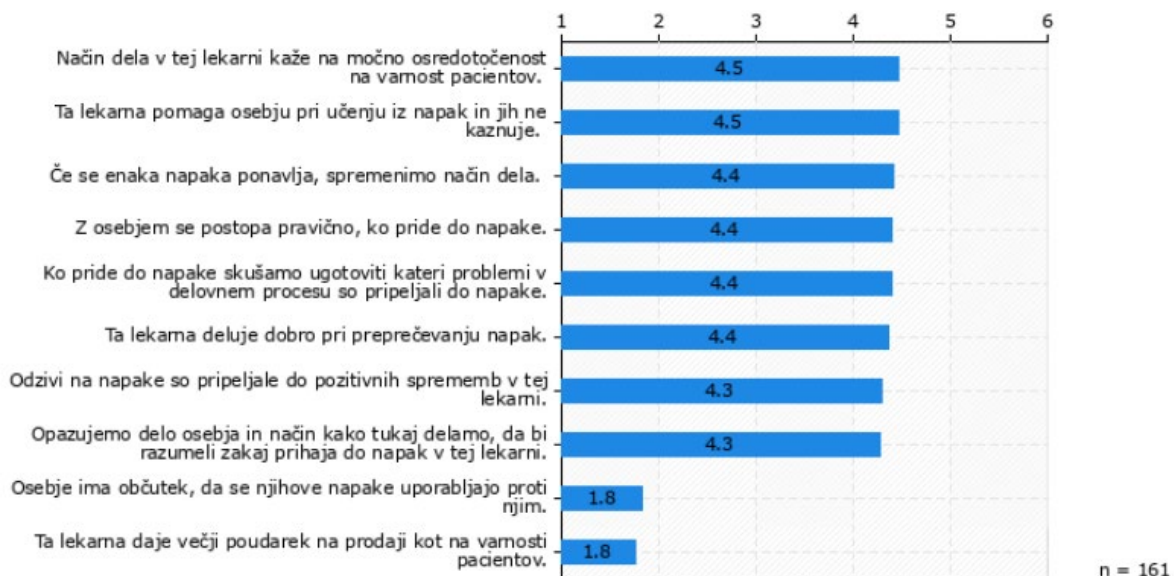


Graf 1.3: Povprečna ocena trditev glede komunikacije in poteka dela.

- V skupini Q5 (sekcija C) so anketiranci podali splošno oceno varnosti njihovih strank in odnos do pojavljanja napak. Na Likertovi lestvici pomeni 1 poročevalec se sploh ne strinja, da je varno, 2 se ne strinja, 3 je neodločen, 4 se strinja 5 poročevalec se s trditvijo zelo strinja. 6 pa pomeni, da ne ve odgovora. Trditve so nanizane v tabeli 1.3.

Tabela 1.3: Vprašanja skupine C anketirancem, zaposlenim v lekarnah glede varnosti njihovih strank in odnosa do pojavljanja napak ter ranžirna vrsta ocen trditev.

Značaj trditve	Koda	Opis trditve
pozitivno	Q5i	Način dela v tej lekarni kaže na močno osredotočenost na varnost pacientov.
pozitivno	Q5d	Ta lekarna pomaga osebju pri učenju iz napak in jih ne kaznuje.
pozitivno	Q5e	Če se enaka napaka ponavlja, spremenimo način dela.
pozitivno	Q5a	Z osebjem se postopa pravično, ko pride do napake.
pozitivno	Q5b	Ko pride do napake skušamo ugotoviti kateri problemi v delovnem procesu so pripeljali do napake.
pozitivno	Q5f	Ta lekarna deluje dobro pri preprečevanju napak.
pozitivno	Q5j	Odzivi na napake so pripeljali do pozitivnih sprememb v tej lekarni.
pozitivno	Q5g	Opazujemo delo osebja in način kako tukaj delamo, da bi razumeli zakaj prihaja do napak v tej lekarni.
pozitivno	Q5h	Osebe ima občutek, da se njihove napake uporabljajo proti njim.
pozitivno	Q5c	Ta lekarna daje večji poudarek na prodaji kot na varnosti pacientov.



Graf 1.4: Povprečna ocena trditve glede varnosti njihovih strank in odnosa do pojavljanja napak.

- V skupini Q6 (sekcija D) so anketiranci podali oceno načina dokumentiranja napak. Na Likertovi lestvici pomeni

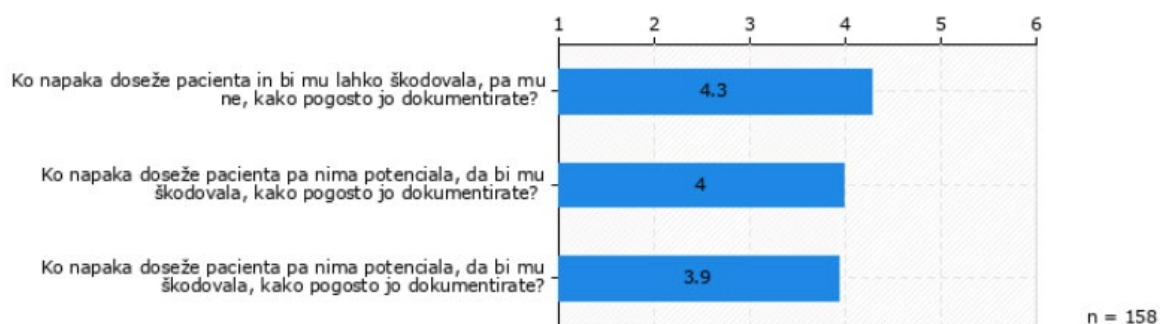
Trditve so nanizane v tabeli 1.4.

Tabela 1.4: Vprašanja skupine D anketirancem, zaposlenim v lekarnah glede dokumentiranja napak in ranžirna vrsta ocen trditve

Značaj trditve	Koda	Opis trditve
pozitivno	Q6a	Ko napaka doseže pacienta in bi mu lahko škodovala, pa mu ne, kako pogosto jo dokumentirate?
pozitivno	Q6b	Ko napaka doseže pacienta pa nima potenciala, da bi mu škodovala, kako pogosto jo dokumentirate?

– Q6a: Ko napaka doseže pacienta in bi mu lahko škodovala, pa mu ne, kako pogosto jo dokumentirate?

– Q6b: Ko napaka doseže pacienta pa nima potenciala, da bi mu škodovala, kako pogosto jo dokumentirate?



2.1 Čiščenje podatkov

Odgovore smo prečistili v skladu z napovedano metodologijo. Med problemi smo zasledili vrsto odgovorov, kot je:

- prazen anketni list ali povsod »Ne pride v poštev ali ne vem« ;
- da anketiranec verjetno ni pozorno prebral trditve. Odgovori tako verjetno niso veljavni.

2.2 Konsistentnost odgovorov vprašalnika za bolnišnice

Za vse odgovore smo dobili naslednje statistike:

ANOVA						
<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Rows	5706.662	164	34.79672	32.43454	0	1.191202
Columns	5027.893	41	122.6315	114.3067	0	1.390691
Error	7213.702	6724	1.072829			
Total	17948.26	6929				

Cronbach's alpha 0.969169

Iz dobljene izredno visoke vrednosti Cronbachovega α , ki je merilo notranje konsistentnosti, to je, kako tesno so povezani nabor postavk kot celotna skupina vprašanj za bolnišnice, lahko potrdimo da ima vprašalnik za bolnišnice izredno visoko notranjo konsistentnost.

2.3 Končna stopnja odgovorov

Končna stopnja odgovorov je podana za vsako vprašanje oziroma trditev posebej. Izračun stopnje odgovarjanja je bil izveden kot število vrnjenih anket minus neveljavne ulomljeno s številom osebja, ki so prejeli poziv za izpolnjevanje ankete.

2.4 Odprta vprašanja/komentarji

Odprta vprašanja in komentarji so razvidni iz priloge 1KA.

3 STATISTIČNA ANALIZA ODGOVOROV PO LEKARNAH

Eden izmed najenostavnejših načinov za predstavitev rezultatov je izračun pogostosti odziva z oceno za vsako trditev v anketi, kot sledi po skupinah od A do D.

Da bi si rezultate lažje ogledali ljudje, ki bodo prejeli poročilo, smo jih po skupinah in posameznih trditvah/vprašanjih prikazali tudi grafično in z združevanjem pozitivnih in negativnih odgovorov ocenili odstotek negativnih odgovorov. Ocenili smo odstotke negativnih ocen ter zgornjo mejo v celotni populaciji lekarn s tveganjem 0.025.

3.1 Statistika odgovorov iz sekcije A: Soglašanje ali zavrnitev trditev o delu v lekarni

V sekciji A nam osnovna statistika vrednosti odgovorov po Likertovi lestvici od 1 do 5 da naslednje vrednosti, kot jih prikazujejo tabele in grafi od Q3a do Q3j. Na tej lestvici pomeni 1- sploh ne strinjanje, 2 - ne strinjanje, 3 - neodločnost, 4 - strinjanje, 5 - poročevalec se s trditvijo zelo strinja.

Na to skupino trditev je odgovarjalo 177 anketirancev. Poglejmo porazdelitev odgovorov na trditve!

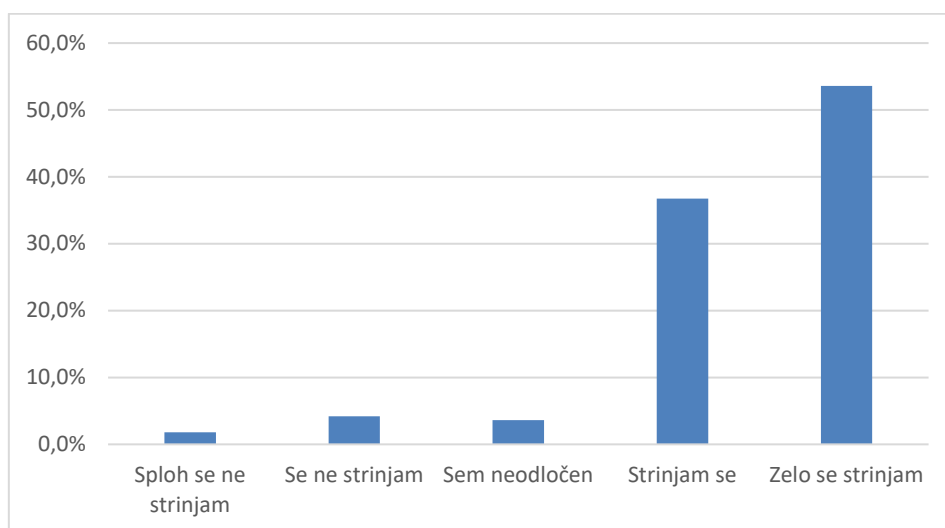
Tabela Q3a Ta lekarna je dobro organizirana.

Oznake vrstic	Štetje od Q3a
-3	8
-1	3
1	3
2	7
3	6
4	61
5	89
Skupna vsota	177

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Sploh se ne strinjam	1,8%	3
2	Se ne strinjam	4,2%	7
3	Sem neodločen	3,6%	6
4	Strinjam se	36,7%	61
5	Zelo se strinjam	53,6%	89

N=

166

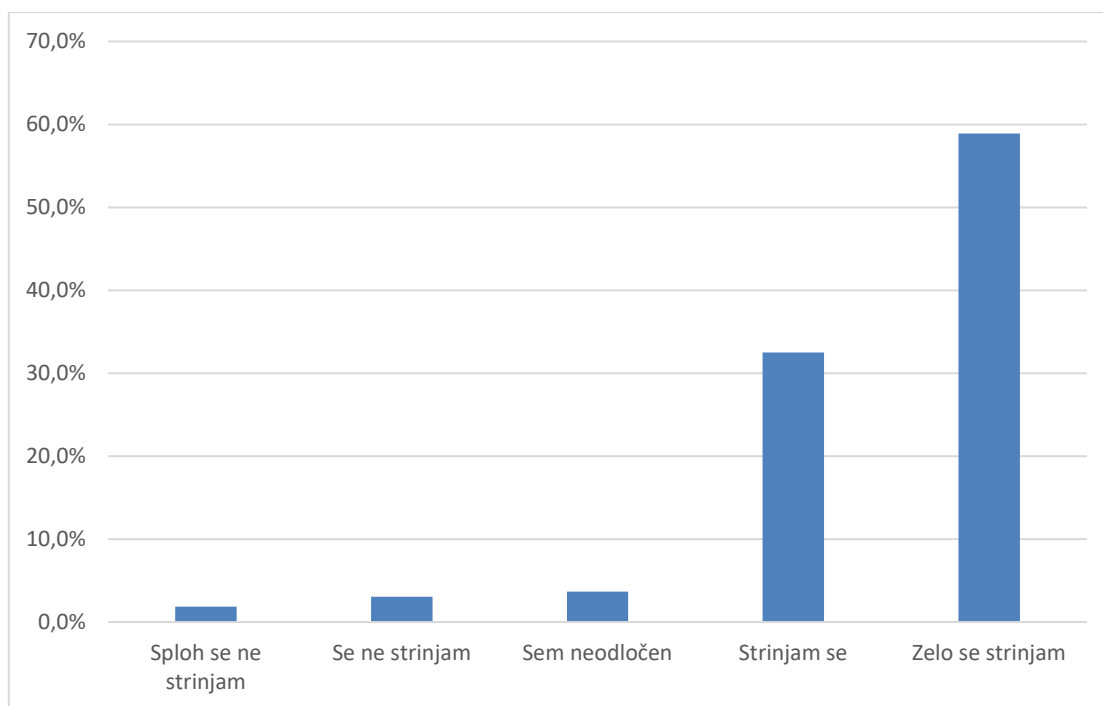


Graf 3.1: Porazdelitev odgovorov na trditev: Ta lekarna je dobro organizirana.

Tabela Q3b Zaposleni se spoštljivo obnašajo drug do drugega.

Oznake vrstic	Štetje Q3b
-3	8
-1	5
1	3
2	5
3	6
4	53
5	96
6	1
Skupna vsota	177

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Sploh se ne strinjam	1,8%	3
2	Se ne strinjam	3,1%	5
3	Sem neodločen	3,7%	6
4	Strinjam se	32,5%	53
5	Zelo se strinjam	58,9%	96
		N=	163



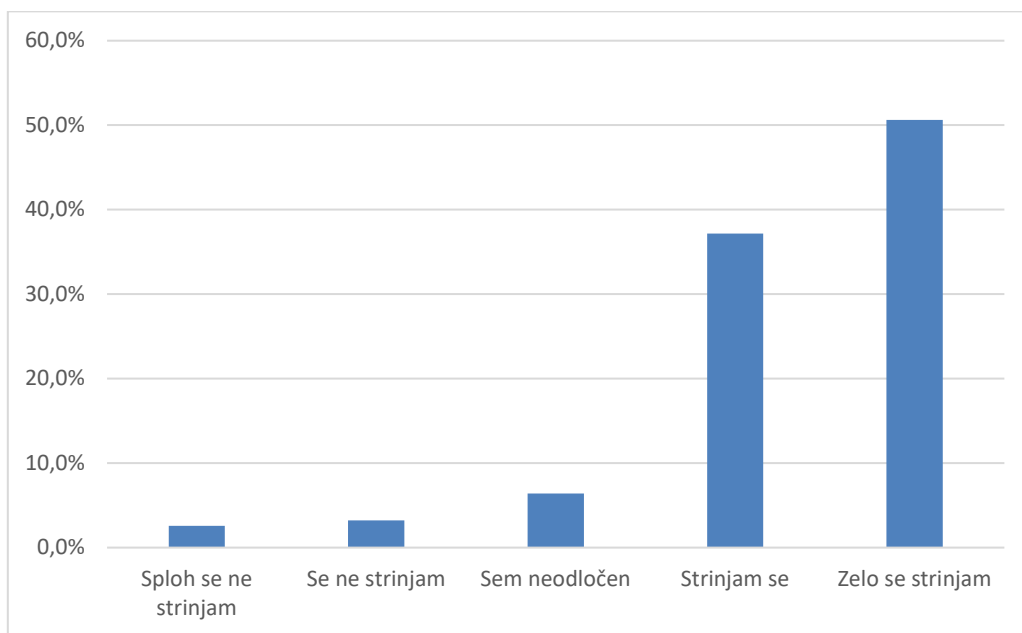
Graf 3.2: Porazdelitev odgovorov na trditev: Zaposleni se spoštljivo obnašajo drug do drugega.

Tabela Q3c Farmacevtski tehniki v tej lekarni so deležni usposabljanja, ki ga potrebujejo za svoje delo.

Oznake vrstic	Štetje Q3c
-3	8
-1	5
1	4
2	5
3	10
4	58
5	79
6	8
Skupna vsota	177

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Sploh se ne strinjam	2,6%	4
2	Se ne strinjam	3,2%	5
3	Sem neodločen	6,4%	10
4	Strinjam se	37,2%	58
5	Zelo se strinjam	50,6%	79
		100,0%	

N= 156

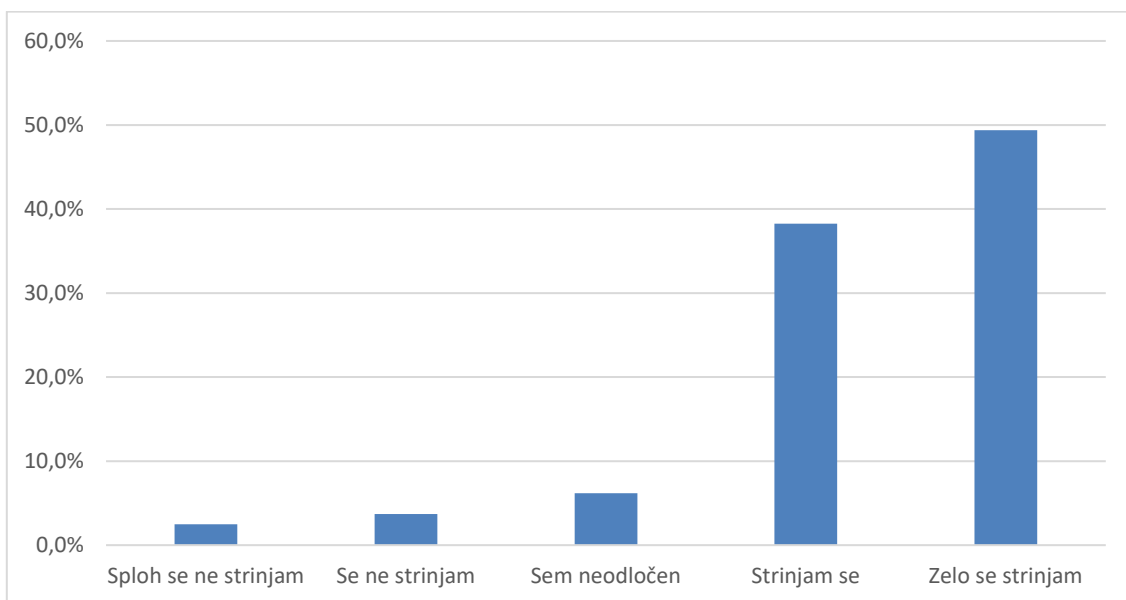


Graf 3.3: Porazdelitev odgovorov na trditev: Farmacevtski tehniki v tej lekarni so deležni usposabljanja, ki ga potrebujejo za svoje delo.

Tabela Q3d Osebj e jasno razume svoje dolžnosti in odgovornosti.

Oznake vrstic	Štetje Q3d			
-3	8			
-1	6			
1	4			
2	6			
3	10			
4	62			
5	80			
6	1			
Skupna vsota	177			

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Sploh se ne strinjam	2,5%	4
2	Se ne strinjam	3,7%	6
3	Sem neodločen	6,2%	10
4	Strinjam se	38,3%	62
5	Zelo se strinjam	49,4%	80
		100,0%	
		N=162	



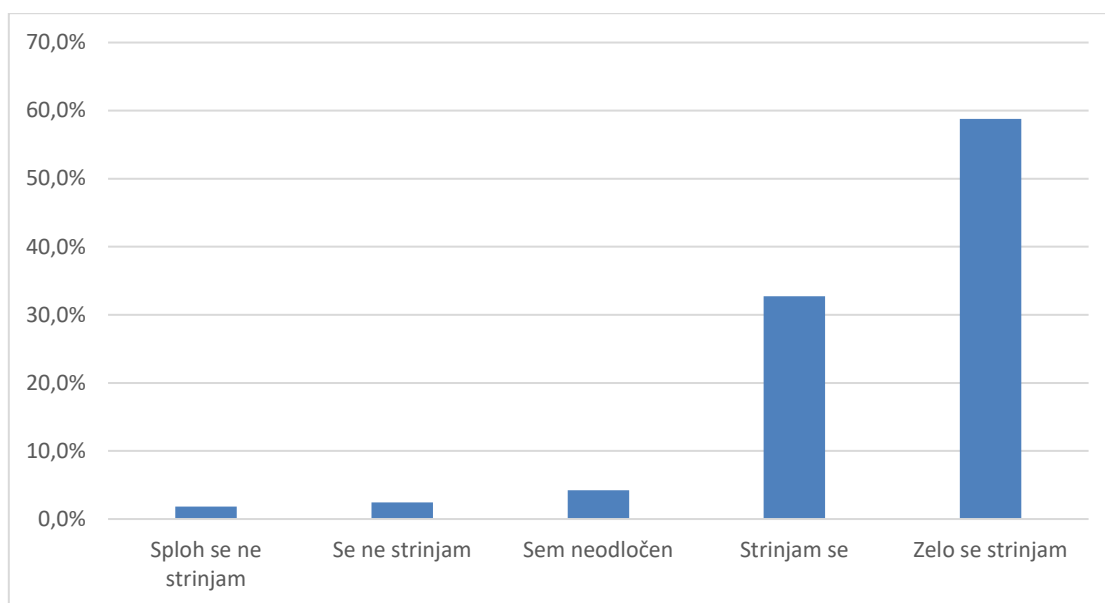
Graf 3.4: Porazdelitev odgovorov na trditev: Osebj e jasno razume svoje dolžnosti in odgovornosti.

Tabela Q3e Lekarna je urejena in pospravljena.

Oznake vrstic	Štetje Q3e
-3	8
-1	3
1	3
2	4
3	7
4	54
5	97
6	1
Skupna vsota	177

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Sploh se ne strinjam	1,8%	3
2	Se ne strinjam	2,4%	4
3	Sem neodločen	4,2%	7
4	Strinjam se	32,7%	54
5	Zelo se strinjam	58,8%	97
		100,0%	

N= 165



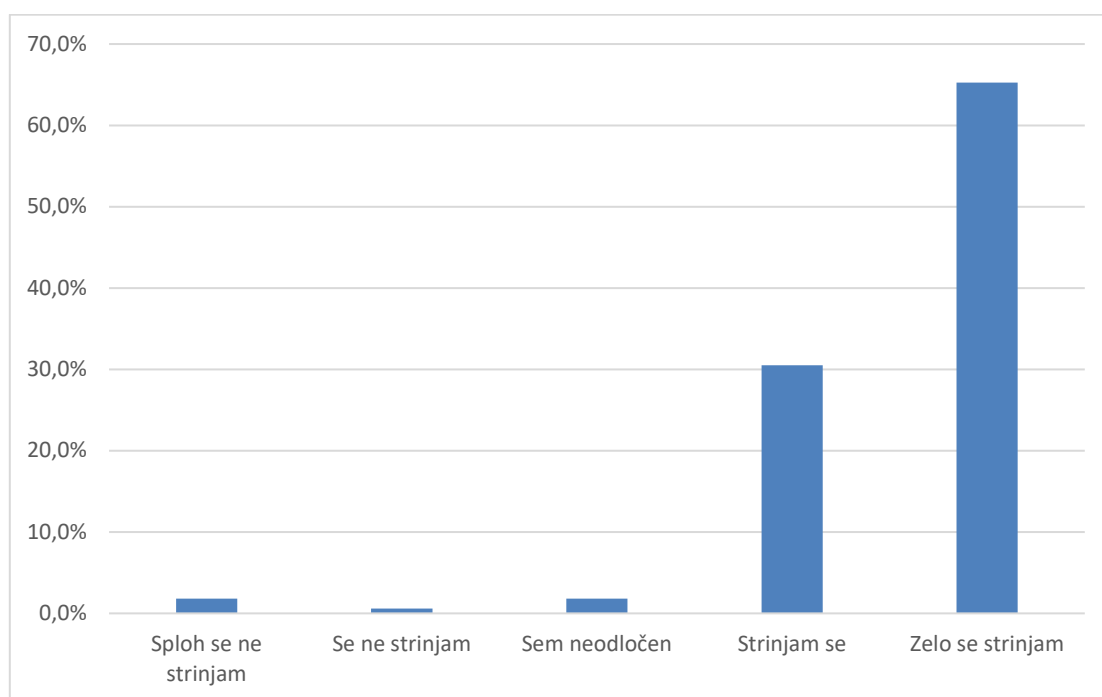
Graf 3.5: Porazdelitev odgovorov na trditev: Lekarna je urejena in pospravljena.

Tabela Q3f Osebe v tej lekarni ima veščine, ki so potrebne, da dobro opravi svoje delo.

Oznake vrstic	Štetje Q3f			
-3	8			
-1	3			
1	3			
2	1			
3	3			
4	50			
5	107			
6	2			
Skupna vsota	177			

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Sploh se ne strinjam	1,8%	3
2	Se ne strinjam	0,6%	1
3	Sem neodločen	1,8%	3
4	Strinjam se	30,5%	50
5	Zelo se strinjam	65,2%	107
		100,0%	

N=164



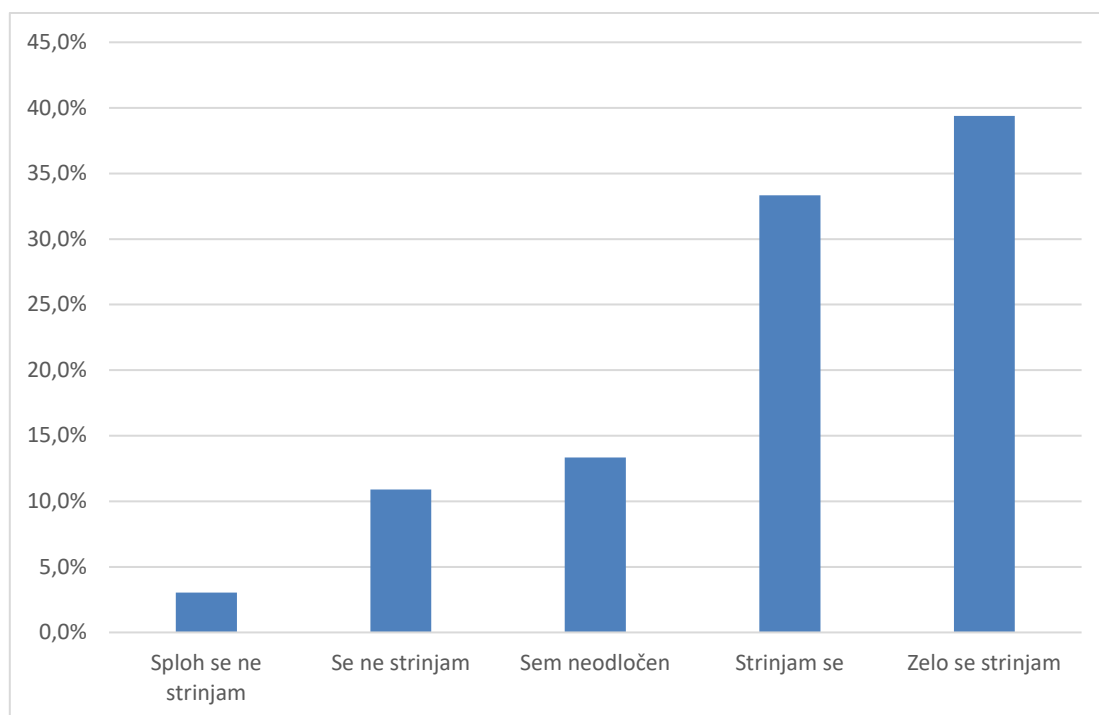
Graf 3.6: Porazdelitev odgovorov na trditev: Osebe v tej lekarni ima veščine, ki so potrebne, da dobro opravi svoje delo.

Tabela Q3g Fizična razporeditev prostorov in opreme v tej lekarni podpira dober potek dela.

Oznake vrstic	Štetje Q3g
-3	8
-1	4
1	5
2	18
3	22
4	55
5	65
Skupna vsota	177

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Sploh se ne strinjam	3,0%	5
2	Se ne strinjam	10,9%	18
3	Sem neodločen	13,3%	22
4	Strinjam se	33,3%	55
5	Zelo se strinjam	39,4%	65

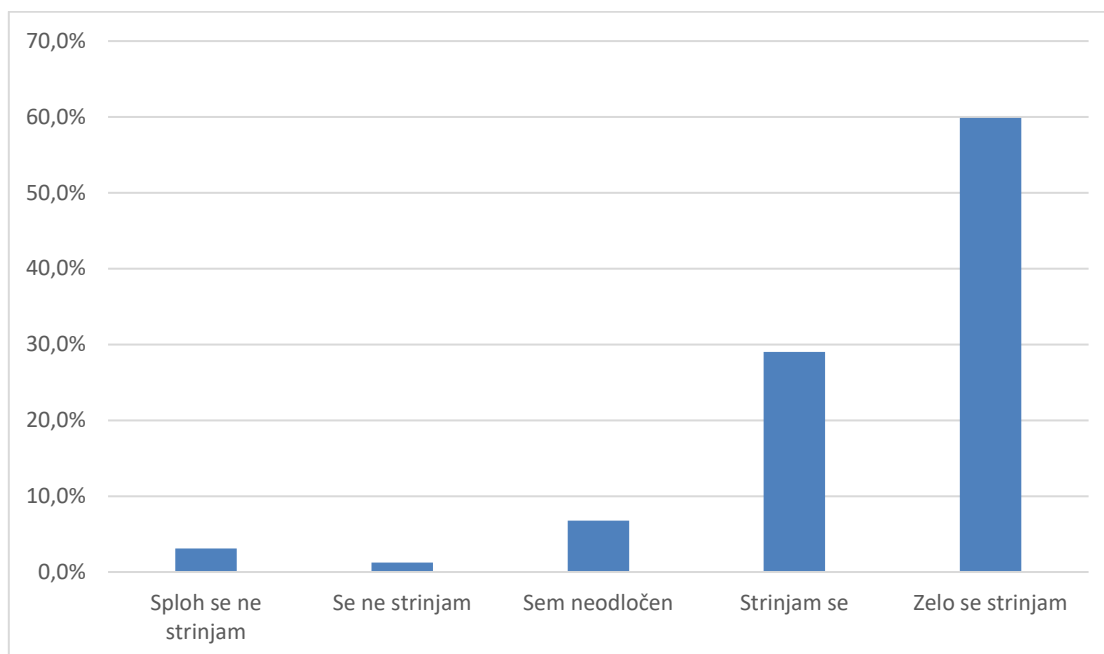
100,0%
N=165



Graf 3.7: Porazdelitev odgovorov na trditev: Fizična razporeditev prostorov in opreme v tej lekarni podpira dober potek dela.

Tabela Q3h Novo osebje v tej lekarni je deležno ustreznega uvajanja.			
Oznake vrstic	Štetje Q3h		
-3	8		
-1	5		
1	5		
2	2		
3	11		
4	47		
5	97		
6	2		
Skupna vsota	177		

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Sploh se ne strinjam	3,1%	5
2	Se ne strinjam	1,2%	2
3	Sem neodločen	6,8%	11
4	Strinjam se	29,0%	47
5	Zelo se strinjam	59,9%	97
		100,0%	
		162	

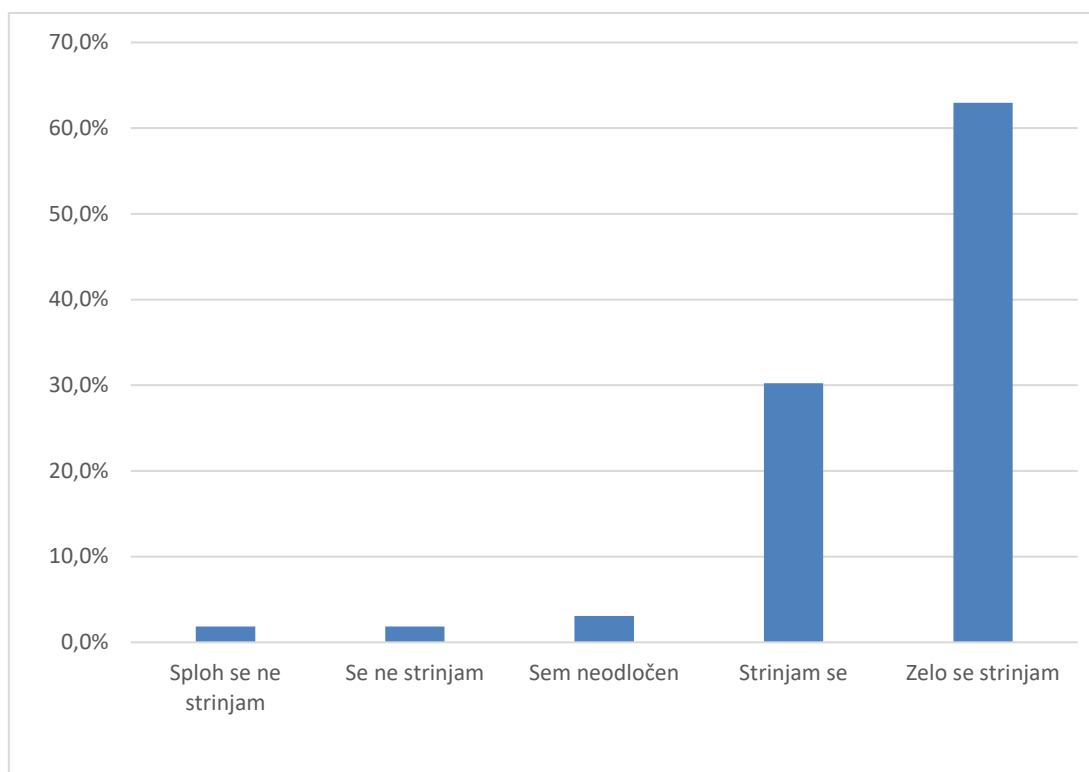


Graf 3.8: Porazdelitev odgovorov na trditev: Novo osebje v tej lekarni je deležno ustreznega uvajanja.

Tabela Q3i Osebjje dela kot uspešen tim.

Oznake vrstic	Štetje Q3i
-3	8
-1	6
1	3
2	3
3	5
4	49
5	102
6	1
Skupna vsota	177

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Sploh se ne strinjam	1,9%	3
2	Se ne strinjam	1,9%	3
3	Sem neodločen	3,1%	5
4	Strinjam se	30,2%	49
5	Zelo se strinjam	63,0%	102
		100,0%	
		162	

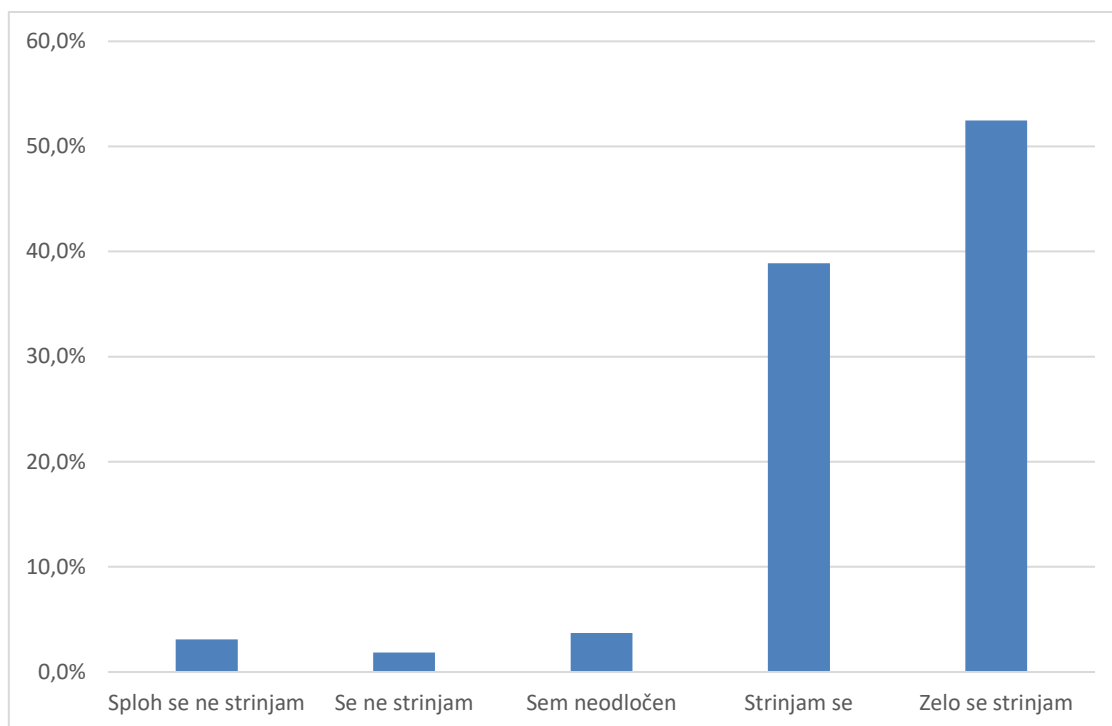


Graf 3.9: Porazdelitev odgovorov na trditev: Osebjje dela kot uspešen tim.

Tabela Q3j Osebj e ima dovolj priložnosti za usposabljanje.

Oznake vrstic	Štetje Q3j
-3	8
-1	4
1	5
2	3
3	6
4	63
5	85
6	3
Skupna vsota	177

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Sploh se ne strinjam	3,1%	5
2	Se ne strinjam	1,9%	3
3	Sem neodločen	3,7%	6
4	Strinjam se	38,9%	63
5	Zelo se strinjam	52,5%	85
		100,0%	
		162	



Graf 3.10: Porazdelitev odgovorov na trditev: Osebj e ima dovolj priložnosti za usposabljanje.

3.2 Zgornja meja odstotka negativnih ocen v vseh anketnih vprašanjih iz sekcije A: Soglašanje ali zavrnitev trditev o delu v lekarni z z+4 intervalno oceno odstotka negativnih odgovorov

V nadaljevanju ocenjujemo zgornjo mejo in intervalno oceno odstotkov negativnih odgovorov na trditve za trditve skupine A .

Kritične meje za odstotke negativnih ocen po posameznih trditvah smo cenili z Agresti-Caffovo oceno¹ s tveganjem 0,025 oziroma s 5% tveganjem določitve kritičnih meja pri intervalni oceni.

Pri oceni zgornje meje odstotkov negativnih ocen smo upoštevali, da se posteriorna porazdelitev odstotka p_i negativnih ocen i -te lekarne s frekvenco negativnih odgovorov n_i porazdeljuje v beta porazdelitvi s povprečjem

$$p'_i = (n_i + 1)/(N_i + 2) \quad (1)$$

in varianco

$$SE_i^2 = p'_i(1 - p'_i)/(N_i + 3) \quad (2)$$

kjer je n_i število vseh negativnih odgovorov na i – to trditev in N_i vsota vseh odgovorov na to trditev.

Tabela Q3k: Celostni pregled deleža negativnih ocen v skupini A z z+4 intervalno oceno

Koda	p(neg.) [%]	p(neodl.) [%]	p(pozit.) [%]	p'(neg.)	SE	1,96*SE	min(p)	max(p)
Q3a	6%	3,6%	90,4%	0,065	0,019	0,037	0,028	0,103
Q3b	4,9%	3,7%	91,4%	0,055	0,018	0,035	0,020	0,089
Q3c	5,8%	6,4%	87,8%	0,063	0,141	0,276	0	0,339
Q3d	6,2%	6,2%	87,6%	0,067	0,144	0,283	0	0,350
Q3e	4,2%	4,2%	91,5%	0,048	0,016	0,032	0,016	0,080
Q3f	2,4%	1,8%	95,7%	0,030	0,013	0,026	0,004	0,056
Q3g	13,9%	13,3%	72,7%	0,144	0,027	0,053	0,091	0,197
Q3h	4,3%	6,8%	88,9%	0,049	0,017	0,033	0,016	0,082
Q3i	3,7%	3,1%	93,2%	0,043	0,117	0,229	0	0,271
Q3j	4,9%	3,7%	91,4%	0,055	0,131	0,258	0	0,313

Zgornja meja najvišjega ocenjenega odstotka negativnih ocen kulture varnosti pacientov glede na delovanje lekarn v Sloveniji je 35% in pripada trditvi »Osebe jasno razume svoje dolžnosti in odgovornosti«,

¹ Agresti, A. and Caffo, B. (2000). Simple and effective confidence intervals for proportions and differences of proportions result from adding two successes and two failures. AMERICAN STATISTICIAN 54 (4), pp. 280-288.

3.3 Statistika odgovorov iz sekcije B: Soglašanje ali zavrnitev trditev glede komunikacije in poteka dela

V sekciji B nam osnovna statistika vrednosti odgovorov po Likertovi lestvici od 1 do 5 da naslednje vrednosti, kot jih prikazujejo tabele in grafi od Q4a do Q4p. Na tej lestvici pomeni 1- nikoli, 2 - redko, 3 - včasih, 4 - pogosto, 5 - zmeraj.

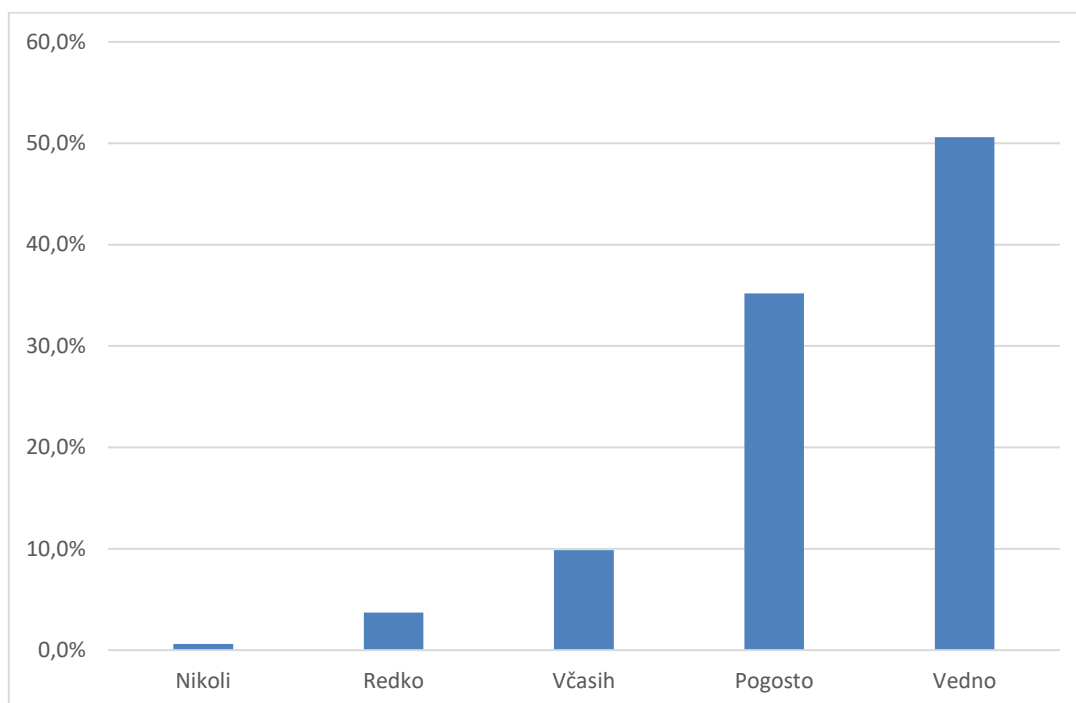
Na to skupino trditev je odgovarjalo 177 anketirancev, relevantne odgovore pa je dalo tudi nekaj manj anketirancev. Poglejmo porazdelitev odgovorov na trditve!

Tabela Q4a Ideje in predlogi osebja se v tej lekarni cenijo.

Oznake vrstic	Štetje Q4a
-3	11
-1	4
1	1
2	6
3	16
4	57
5	82
Skupna vsota	177

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Nikoli	0,6%	1
2	Redko	3,7%	6
3	Včasih	9,9%	16
4	Pogosto	35,2%	57
5	Vedno	50,6%	82

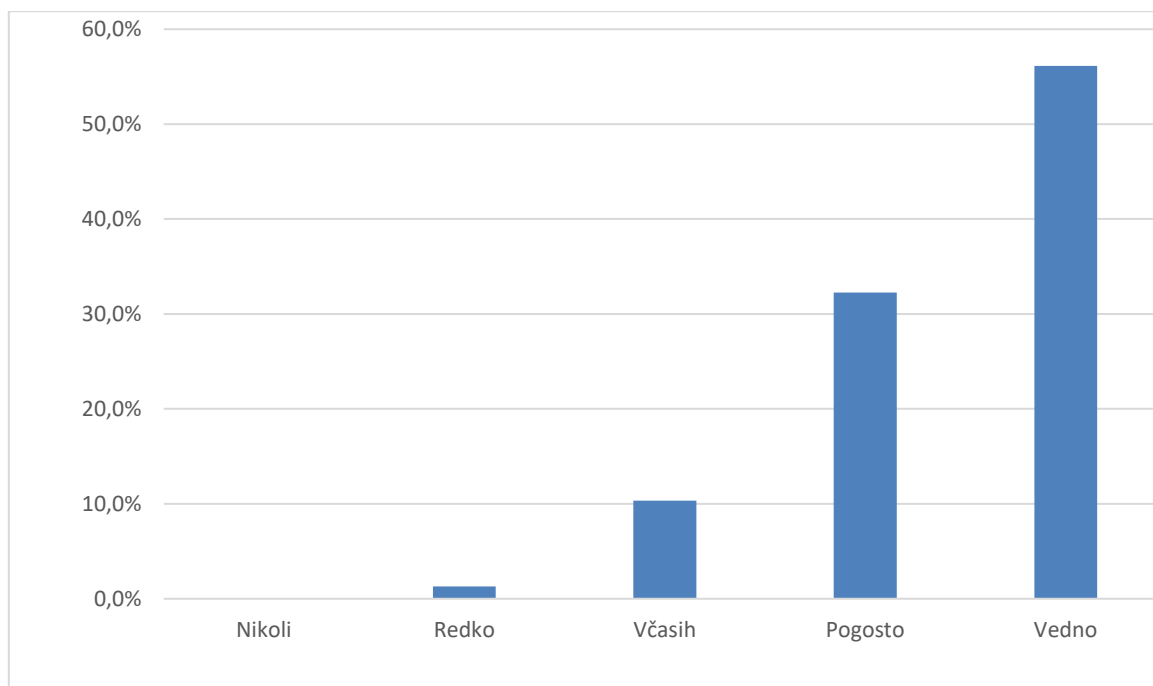
100,0%
162



Graf 4.1: Porazdelitev odgovorov na trditev: Ideje in predlogi osebja se v tej lekarni cenijo.

Tabela Q4b Spodbujamo paciente, da se pogovorijo s farmacevtom o svojih zdravilih.

Oznake vrstic	Štetje Q4b	Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
-3	11	1	Nikoli	0,0%	0
-1	5	2	Redko	1,3%	2
2	2	3	Včasih	10,3%	16
3	16	4	Pogosto	32,3%	50
4	50	5	Vedno	56,1%	87
5	87			100,0%	
6	6				
Skupna vsota	177				155

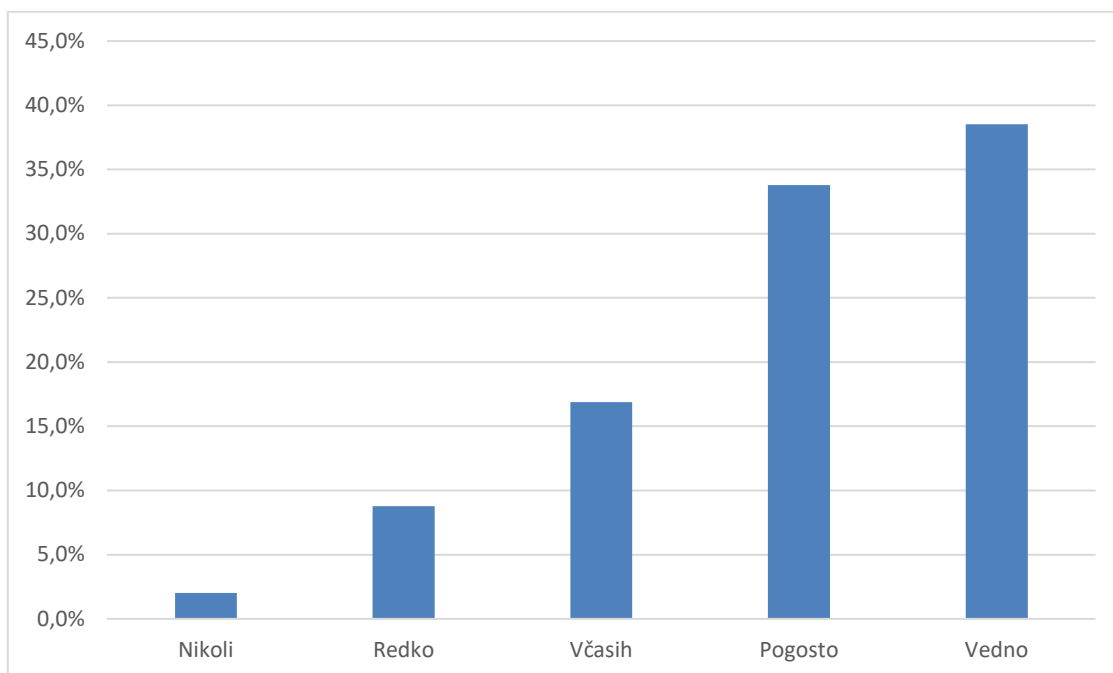


Graf 4.2: Porazdelitev odgovorov na trditev: Spodbujamo paciente, da se pogovorijo s farmacevtom o svojih zdravilih.

Tabela Q4c Osebe ima med izmenami zadosten odmor.

Oznake vrstic	Štetje Q4c
-3	11
-1	4
1	3
2	13
3	25
4	50
5	57
6	14
Skupna vsota	177

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Nikoli	2,0%	3
2	Redko	8,8%	13
3	Včasih	16,9%	25
4	Pogosto	33,8%	50
5	Vedno	38,5%	57
		100,0%	
		148	



Graf 4.3: Porazdelitev odgovorov na trditev: Osebe ima med izmenami zadosten odmor.

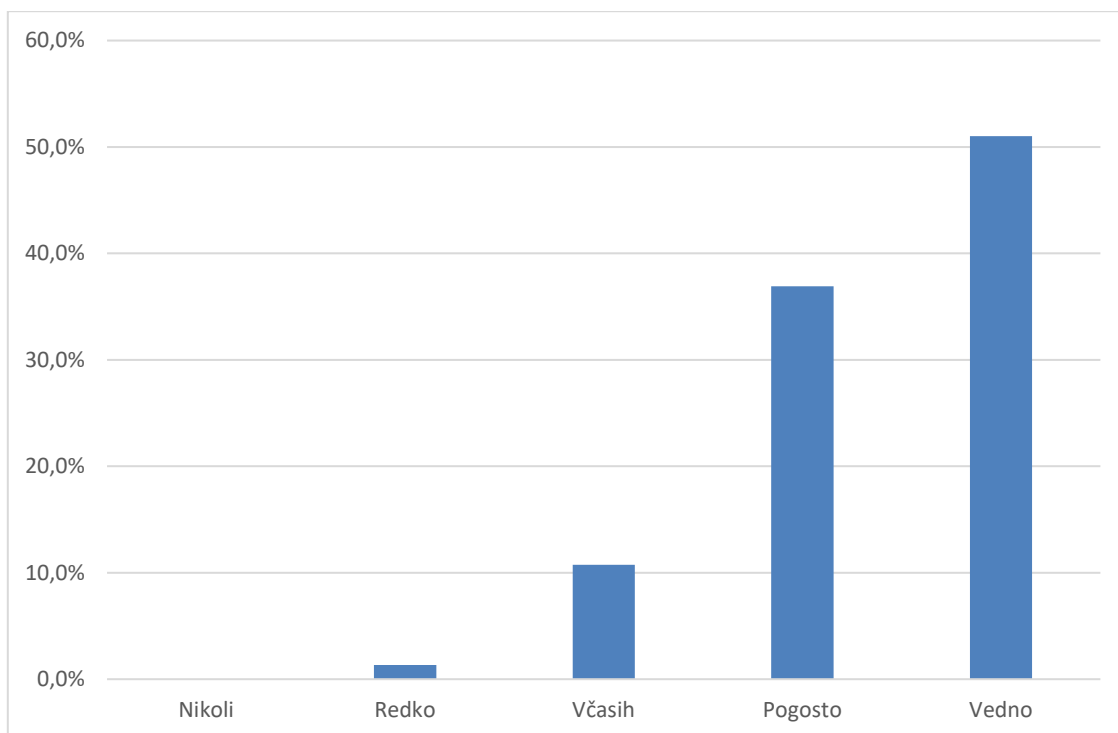
Tabela Q4d

Imamo jasna pričakovanja o izmenjavi pomembnih informacij o predpisanih zdravilih med izmenami.

Oznake vrstic	Štetje Q4d
-3	11
-1	5
2	2
3	16
4	55
5	76
6	12
Skupna vsota	177

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Nikoli	0,0%	0
2	Redko	1,3%	2
3	Včasih	10,7%	16
4	Pogosto	36,9%	55
5	Vedno	51,0%	76
		100,0%	

149



Graf 4.4: Porazdelitev odgovorov na trditev: Imamo jasna pričakovanja o izmenjavi pomembnih informacij o predpisanih zdravilih med izmenami.

Tabela Q4e

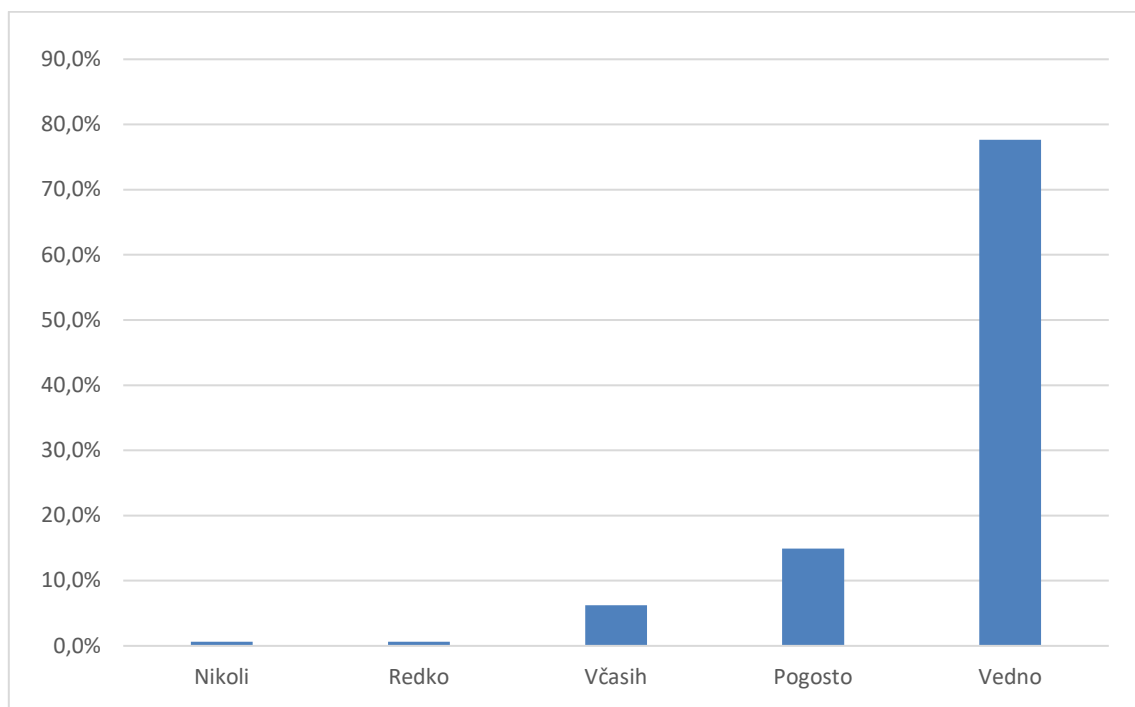
Osebjem nima zadržkov, da vpraša če o čem ni gotovo.

Oznake vrstic	Štetje Q4e
-3	11
-1	5
1	1
2	1
3	10
4	24
5	125
Skupna vsota	177

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Nikoli	0,6%	1
2	Redko	0,6%	1
3	Včasih	6,2%	10
4	Pogosto	14,9%	24
5	Vedno	77,6%	125

100,0%

N=161



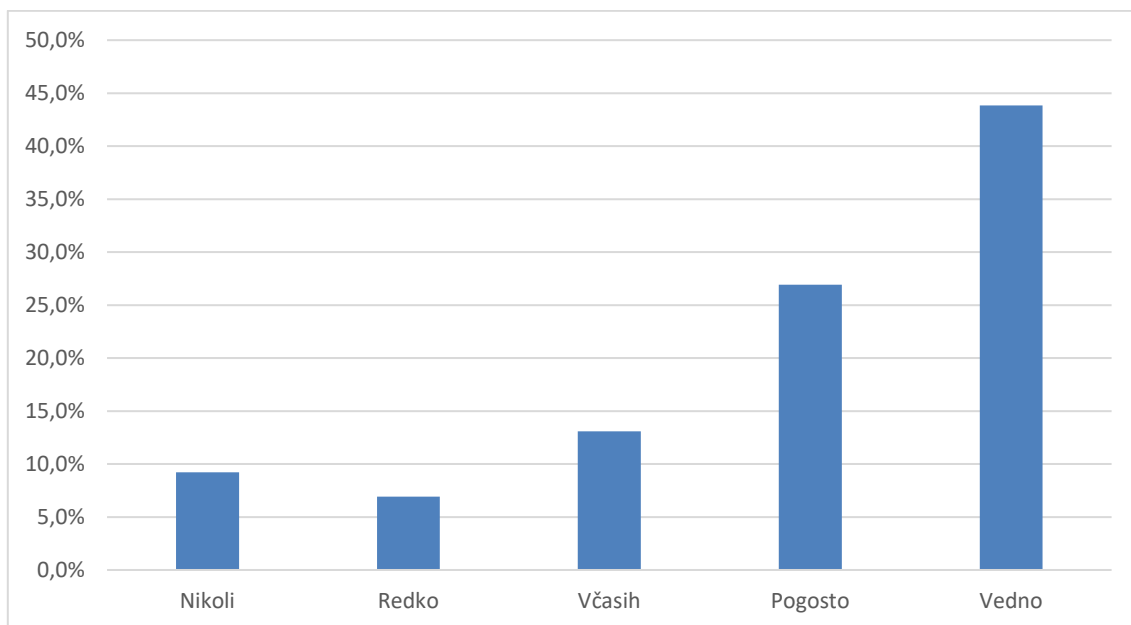
Graf 4.5: Porazdelitev odgovorov na trditev: Osebjem nima zadržkov, da vpraša če o čem ni gotovo.

Tabela Q4f

Imamo standardni postopek za predajo informacij o predpisanih zdravilih med izmenami.

Oznake vrstic	Štetje Q4f
-3	11
-1	6
1	12
2	9
3	17
4	35
5	57
6	30
Skupna vsota	177

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Nikoli	9,2%	12
2	Redko	6,9%	9
3	Včasih	13,1%	17
4	Pogosto	26,9%	35
5	Vedno	43,8%	57
		100,0%	
			130

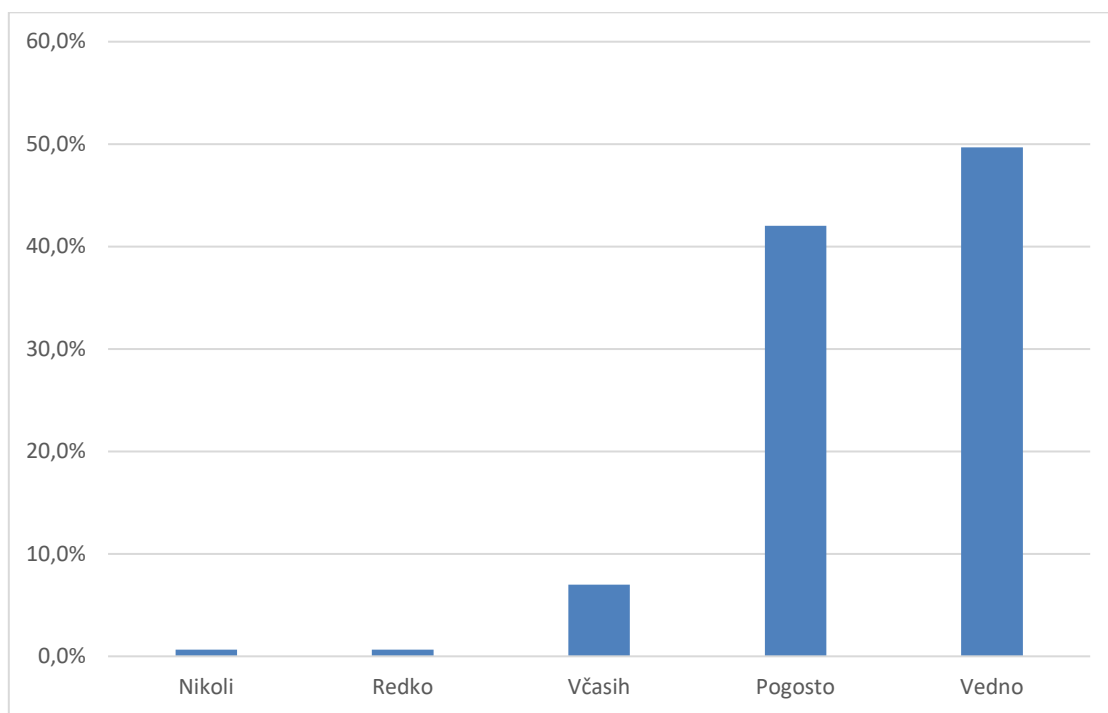


Graf 4.6: Porazdelitev odgovorov na trditev: Imamo standardni postopek za predajo informacij o predpisanih zdravilih med izmenami.

Tabela Q4g Naši farmacevti si vzamejo dovolj časa za pogovor s pacientom o uporabi prejetih zdravil.

Oznake vrstic	Štetje Q4g
-3	11
-1	4
1	1
2	1
3	11
4	66
5	78
6	5
Skupna vsota	177

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Nikoli	0,6%	1
2	Redko	0,6%	1
3	Včasih	7,0%	11
4	Pogosto	42,0%	66
5	Vedno	49,7%	78
			100,0%
			N=157



Graf 4.7: Porazdelitev odgovorov na trditev: Naši farmacevti si vzamejo dovolj časa za pogovor s pacientom o uporabi prejetih zdravil.

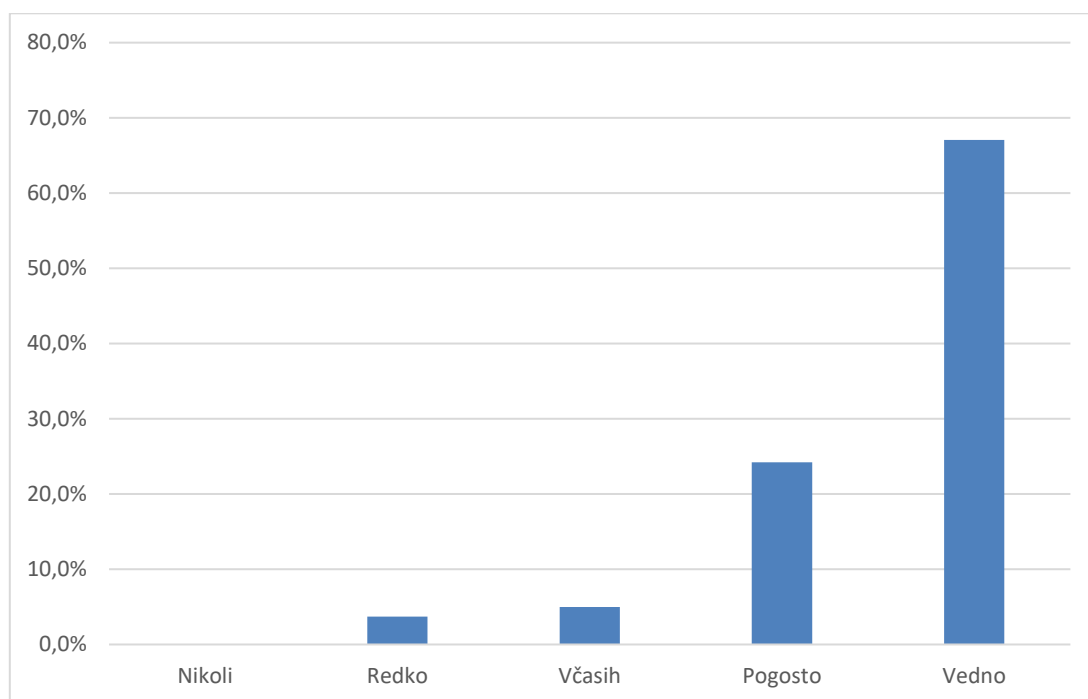
Tabela Q4h Osebj se v tej lekarni pogovori o napakah.

Oznake vrstic	Štetje Q4h
-3	11
-1	5
2	6
3	8
4	39
5	108
Skupna vsota	177

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Nikoli	0,0%	0
2	Redko	3,7%	6
3	Včasih	5,0%	8
4	Pogosto	24,2%	39
5	Vedno	67,1%	108

100,0%

N=161



Graf 4.8: Porazdelitev odgovorov na trditev: Osebj se v tej lekarni pogovori o napakah.

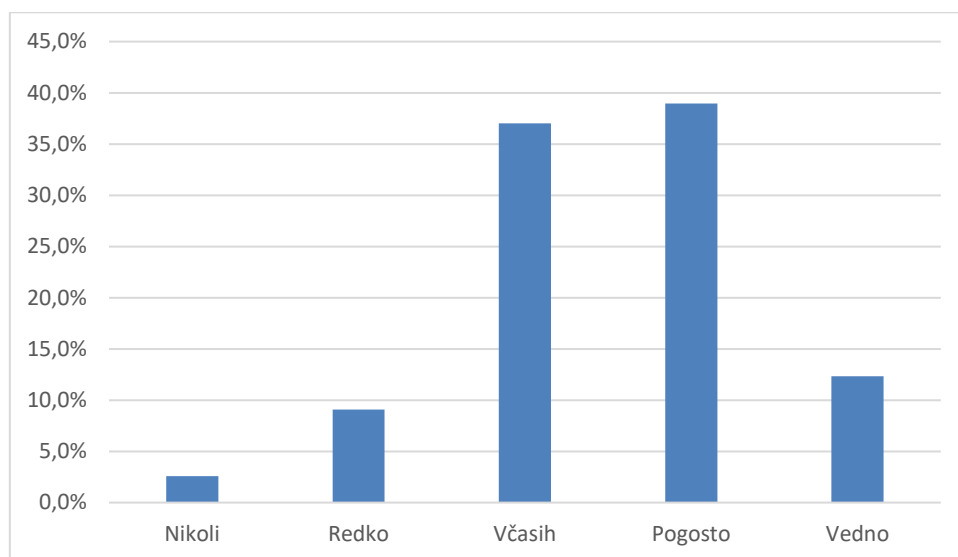
Tabela Q4i

Čutimo časovno stisko, ko procesiramo recepte.

Oznake vrstic	Štetje Q4i
-3	11
-1	4
1	4
2	14
3	57
4	60
5	19
6	8
Skupna vsota	177

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Nikoli	2,6%	4
2	Redko	9,1%	14
3	Včasih	37,0%	57
4	Pogosto	39,0%	60
5	Vedno	12,3%	19
		100,0%	

N=154



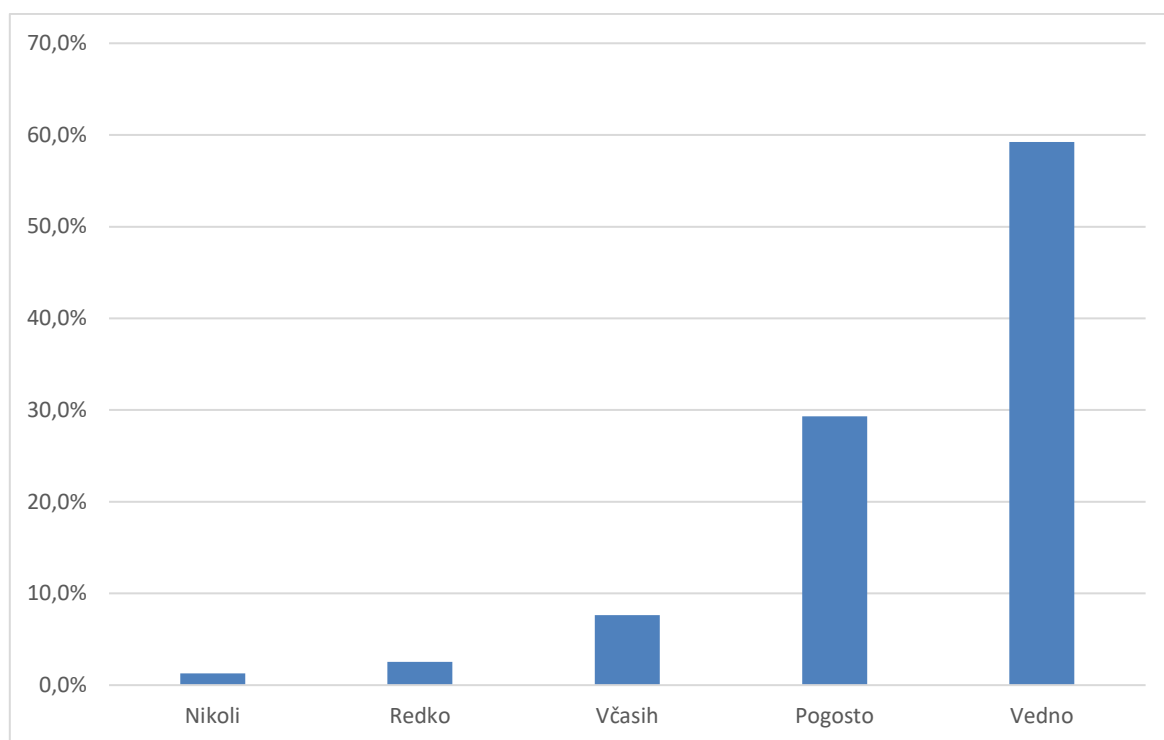
Graf 4.9: Porazdelitev odgovorov na trditev: Čutimo časovno stisko, ko procesiramo recepte.

Tabela Q4j

Osebe v tej lekarni z lahkoto spregovori o problemih varnosti pacientov s svojim nadrejenim.

Oznake vrstic	Štetje Q4j
-3	11
-1	6
1	2
2	4
3	12
4	46
5	93
6	3
Skupna vsota	177

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Nikoli	1,3%	2
2	Redko	2,5%	4
3	Včasih	7,6%	12
4	Pogosto	29,3%	46
5	Vedno	59,2%	93
			100,0%
			N=157

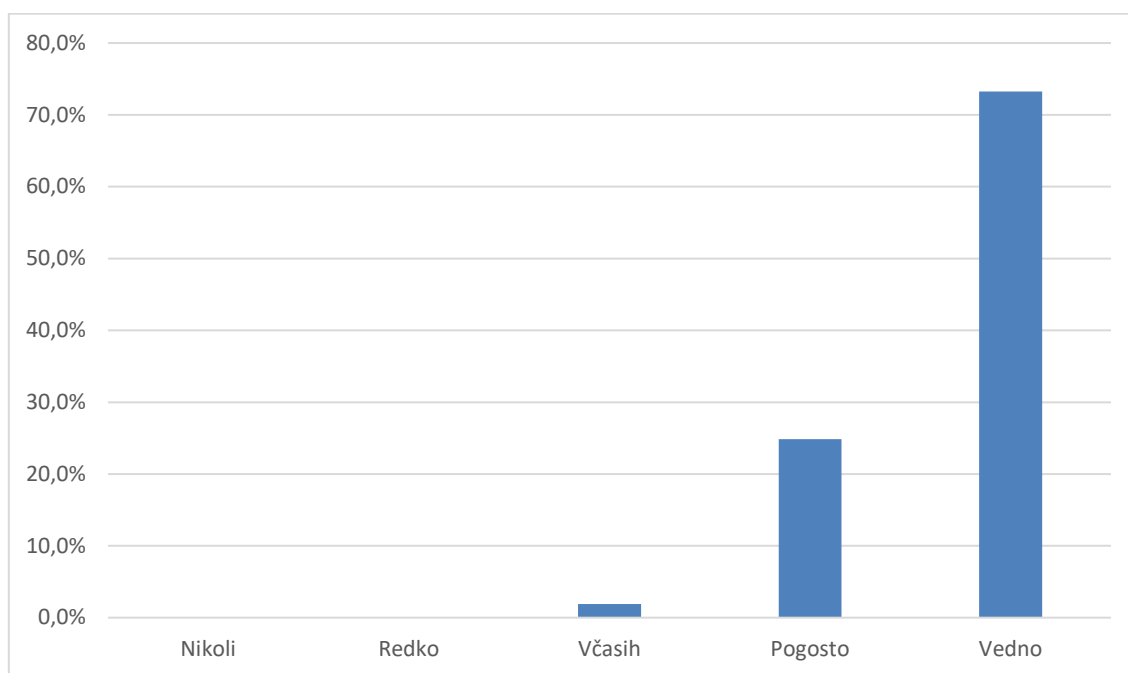


Graf 4.10: Porazdelitev odgovorov na trditev: Osebe v tej lekarni z lahkoto spregovori o problemih varnosti pacientov s svojim nadrejenim.

Q4	k	Naši farmacevti posredujejo pacientom pomembne informacije o njihovih novih predpisanih zdravilih.
-----------	----------	---

Oznake vrstic	Štetje Q4k
-3	11
-1	5
3	3
4	39
5	115
6	4
Skupna vsota	177

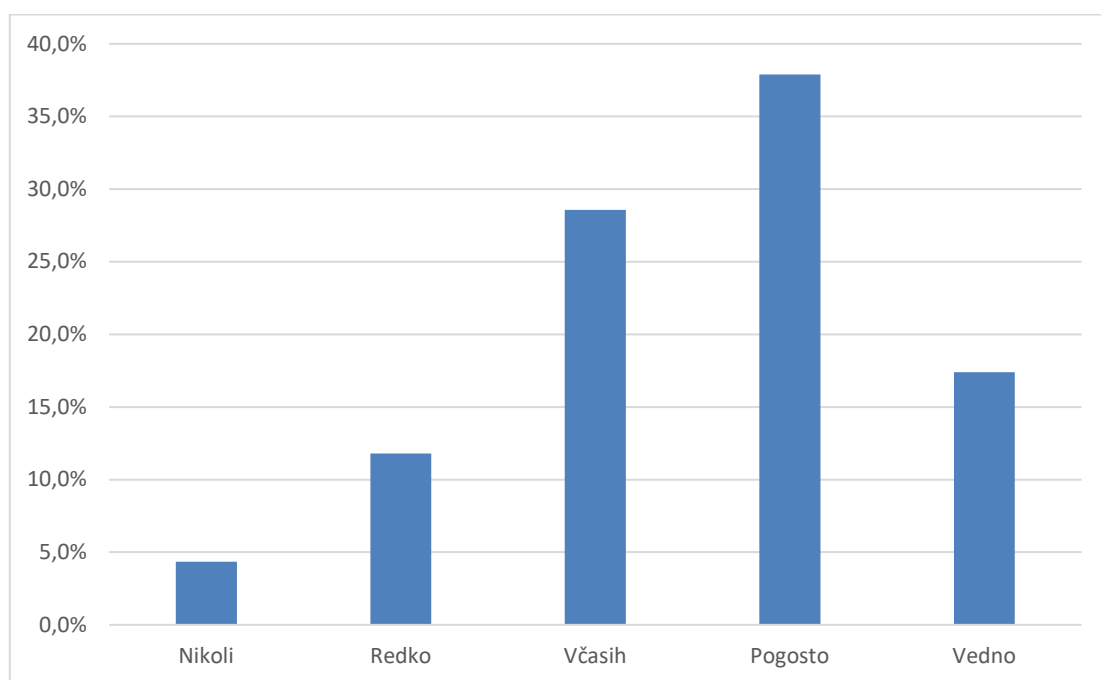
Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Nikoli	0,0%	0
2	Redko	0,0%	0
3	Včasih	1,9%	3
4	Pogosto	24,8%	39
5	Vedno	73,2%	115
		100,0%	N=157



Graf 4.11: Porazdelitev odgovorov na trditev: Naši farmacevti posredujejo pacientom pomembne informacije o njihovih novih predpisanih zdravilih.

Tabela Q4 I Imamo dovolj osebja da obvladamo delovne obremenitve.

Oznake vrstic	Štetje Q4I	Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
-3	11	1	Nikoli	4,3%	7
-1	5	2	Redko	11,8%	19
1	7	3	Včasih	28,6%	46
2	19	4	Pogosto	37,9%	61
3	46	5	Vedno	17,4%	28
4	61				
5	28				
Skupna vsota	177			100,0%	161

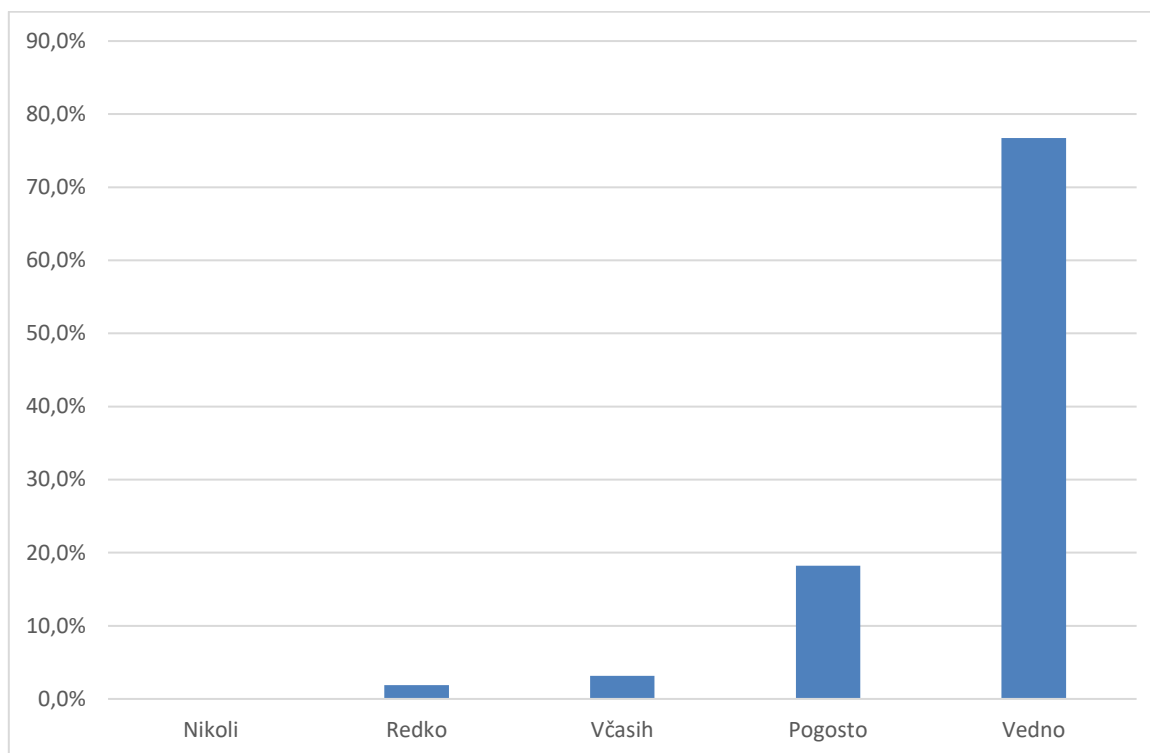


Graf 4.12: Porazdelitev odgovorov na trditev: Imamo dovolj osebja da obvladamo delovne obremenitve.

Tabela Q4 m Kadar pride do problema varnosti pacientov, se o tem pogovorimo.

Oznake vrstic	Štetje Q4m
-3	11
-1	5
2	3
3	5
4	29
5	122
6	2
Skupna vsota	177

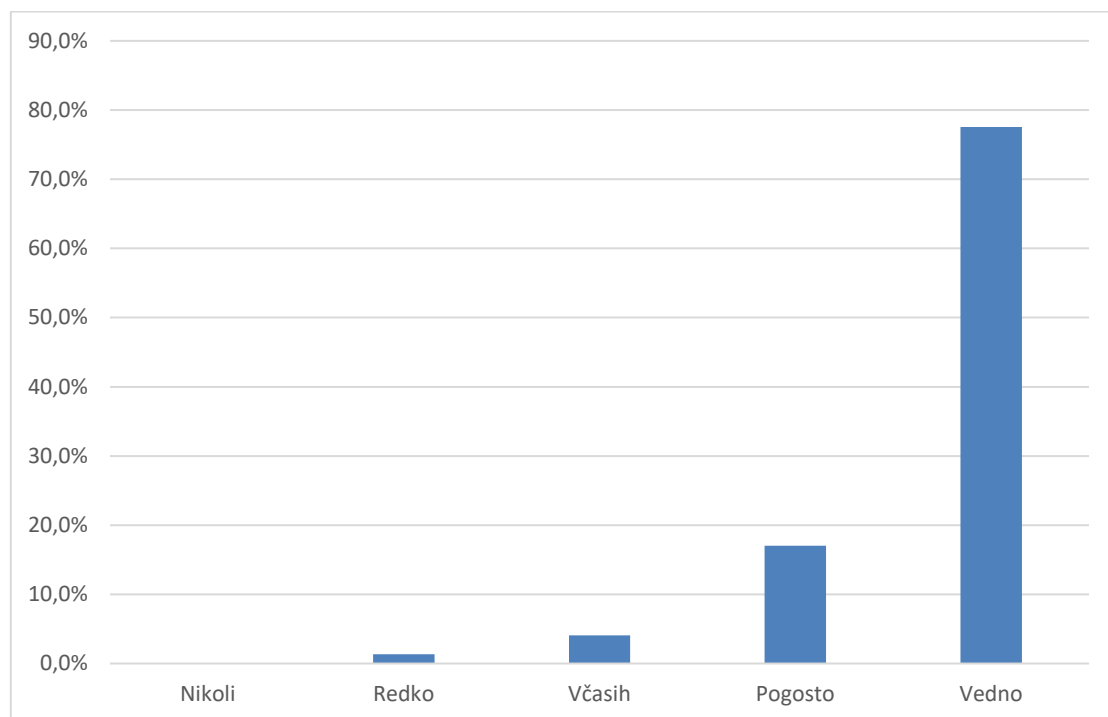
Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Nikoli	0,0%	0
2	Redko	1,9%	3
3	Včasih	3,1%	5
4	Pogosto	18,2%	29
5	Vedno	76,7%	122
		100,0%	
		N=159	



Graf 4.13: Porazdelitev odgovorov na trditev: Kadar pride do problema varnosti pacientov, se o tem pogovorimo.

Tabela Q4 n O stanju problematičnih receptov se med izmenami dobro obveščamo.

Oznake vrstic	Štetje Q4n	Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
-3	11	1	Nikoli	0,0%	0
-1	6	2	Redko	1,4%	2
2	2	3	Včasih	4,1%	6
3	6	4	Pogosto	17,0%	25
4	25	5	Vedno	77,6%	114
5	114			100,0%	
6	13				
Skupna vsota	177			N=147	



Graf 4.14: Porazdelitev odgovorov na trditev: O stanju problematičnih receptov se med izmenami dobro obveščamo.

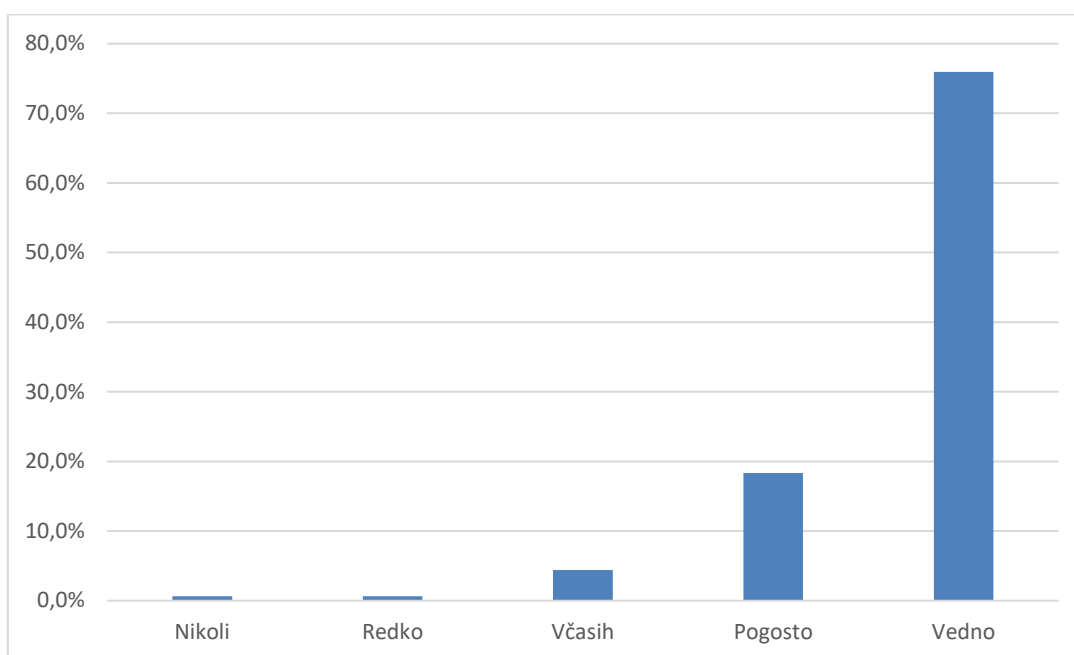
Tabela Q4 o V tej lekarni se pogovorimo o tem kako napake preprečiti v prihodnje.

Oznake vrstic	Štetje Q4o
-3	11
-1	8
1	1
2	1
3	7
4	29
5	120
Skupna vsota	177

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Nikoli	0,6%	1
2	Redko	0,6%	1
3	Včasih	4,4%	7
4	Pogosto	18,4%	29
5	Vedno	75,9%	120

100,0%

N=158



Graf 4.15: Porazdelitev odgovorov na trditev: V tej lekarni se pogovorimo o tem kako napake preprečiti v prihodnje.

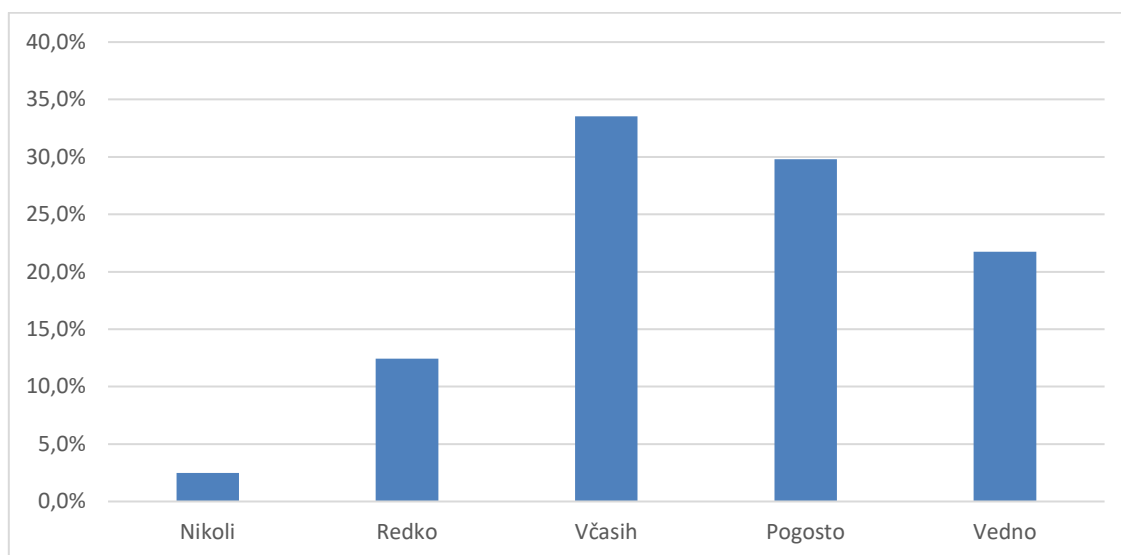
Tabela Q4 p	Prekinitve in motnje pri delu (telefonski klici, pacienti, obiskovalci itd.) otežijo natančnost, ki jo potrebuje osebje pri delu.
--------------------	--

Oznake vrstic	Štetje Q4p
-3	11
-1	5
1	4
2	20
3	54
4	48
5	35
Skupna vsota	177

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Nikoli	2,5%	4
2	Redko	12,4%	20
3	Včasih	33,5%	54
4	Pogosto	29,8%	48
5	Vedno	21,7%	35

100,0%

N=161



Graf 4.16: Porazdelitev odgovorov na trditev: Prekinitve in motnje pri delu (telefonski klici, pacienti, obiskovalci itd.) otežijo natančnost, ki jo potrebuje osebje pri delu.

Tabela Q4r: Celostni pregled deleža negativnih ocen v skupini B z z+4 intervalno oceno.

Koda	p(neg.) [%]	p(neodl.) [%]	p(pozit.) [%]	p'(neg.)	SE	1,96*SE	min(p)	max(p)
Q4a	4,32%	9,88%	85,80%	0,049	0,017	0,033	0,016	0,082
Q4b	1,3%	10,3%	88,4%	0,019	0,011	0,021	0	0,040
Q4c	10,8%	16,9%	72,3%	0,113	0,026	0,051	0,063	0,164
Q4d	1,3%	10,7%	87,9%	0,020	0,011	0,022	0	0,042
Q4e	1,2%	6,2%	92,6%	0,018	0,010	0,021	0	0,039
Q4f	16,1%	13,1%	70,8%	0,167	0,032	0,063	0,103	0,230
Q4g	1,3%	7,0%	91,7%	0,019	0,011	0,021	0	0,040
Q4h	3,7%	5,0%	91,3%	0,043	0,016	0,031	0,012	0,074
Q4i	51,3%	37,0%	11,7%	0,513	0,040	0,078	0,435	0,591
Q4j	3,8%	7,6%	88,5%	0,044	0,016	0,032	0,012	0,076
Q4k	0,0%	1,9%	98,1%	0,006	0,006	0,012	0	0,019
Q4l	16,1%	28,6%	55,3%	0,166	0,029	0,057	0,109	0,223
Q4m	1,9%	3,1%	95,0%	0,025	0,012	0,024	0,001	0,049
Q4n	1,4%	4,1%	94,6%	0,020	0,011	0,022	0	0,043
Q4o	1,3%	4,4%	94,3%	0,019	0,011	0,021	0	0,040
Q4p	14,9%	33,5%	51,6%	0,153	0,028	0,055	0,098	0,209

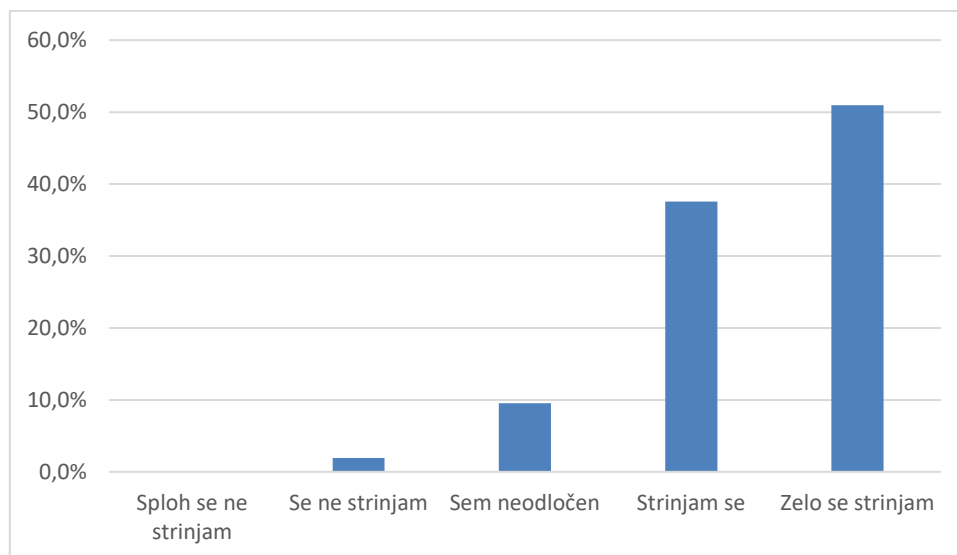
Zgornja meja najvišjega ocenjenega odstotka negativnih ocen kulture varnosti pacientov glede komunikacije in poteka dela v lekarnah v Sloveniji je 59,1% in pripada trditvi »Čutimo časovno stisko, ko procesiramo recepte«. Druge kritične meje so mnogo nižje.

3.4 Statistika odgovorov iz sekcije C: Sporočanje o varnostnih incidentih v lekarni – postopanju ob napakah

V sekciji C nam osnovna statistika vrednosti odgovorov po Likertovi lestvici od 1 do 5 da naslednje vrednosti, kot jih prikazujejo tabele in grafi od Q5a do Q5j. Na tej lestvici pomeni 1- sploh ne strinjanje, 2 - ne strinjanje, 3 - neodločnost, 4 - strinjanje, 5 - poročevalec se s trditvijo zelo strinja.

Na to skupino trditev je odgovarjalo 177 anketirancev. Poglejmo porazdelitev odgovorov na trditve!

Tabela Q5 a		Z osebjem se postopa pravično, ko pride do napake.			
Oznake vrstic	Štetje Q5a	Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
-3	13	1	Sploh se ne strinjam	0,0%	0
-1	5	2	Se ne strinjam	1,9%	3
2	3	3	Sem neodločen	9,6%	15
3	15	4	Strinjam se	37,6%	59
4	59	5	Zelo se strinjam	51,0%	80
5	80			100,0%	
6	2				
Skupna vsota	177			N=157	

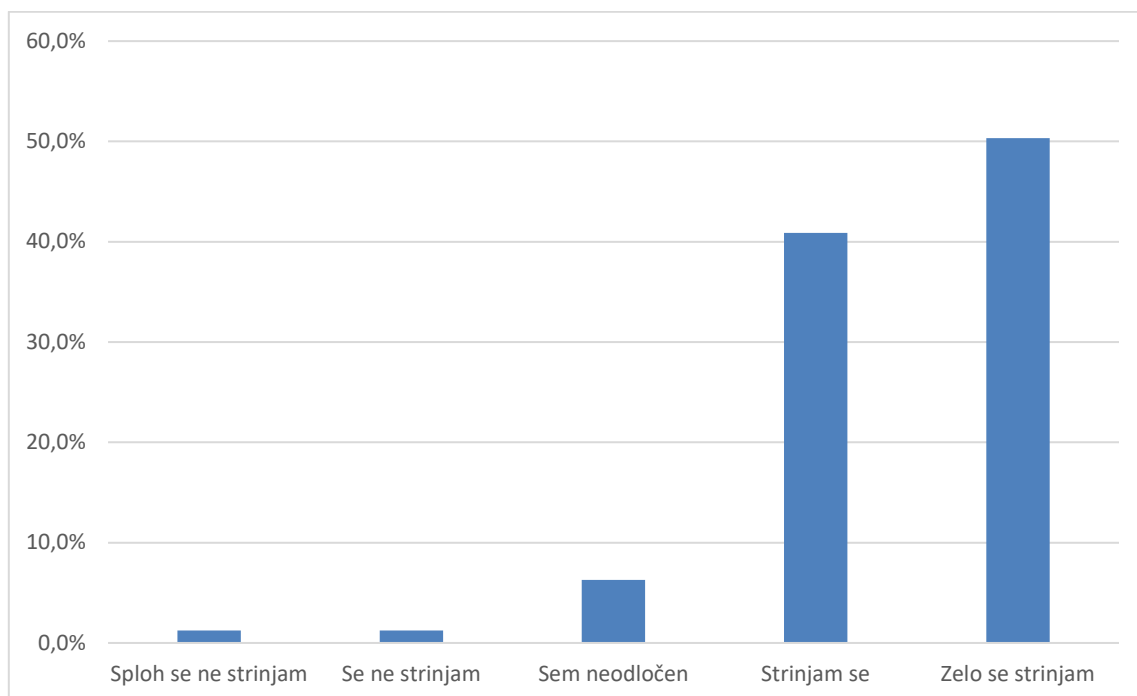


Graf 5.1: Porazdelitev odgovorov na trditve: Z osebjem se postopa pravično, ko pride do napake.

Tabela Q5 b Ko pride do napake skušamo ugotoviti kateri problemi v delovnem procesu so pripeljali do napake.

Oznake vrstic	Štetje Q5b
-3	13
-1	4
1	2
2	2
3	10
4	65
5	80
6	1
Skupna vsota	177

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Sploh se ne strinjam	1,3%	2
2	Se ne strinjam	1,3%	2
3	Sem neodločen	6,3%	10
4	Strinjam se	40,9%	65
5	Zelo se strinjam	50,3%	80
		100,0%	
		159	

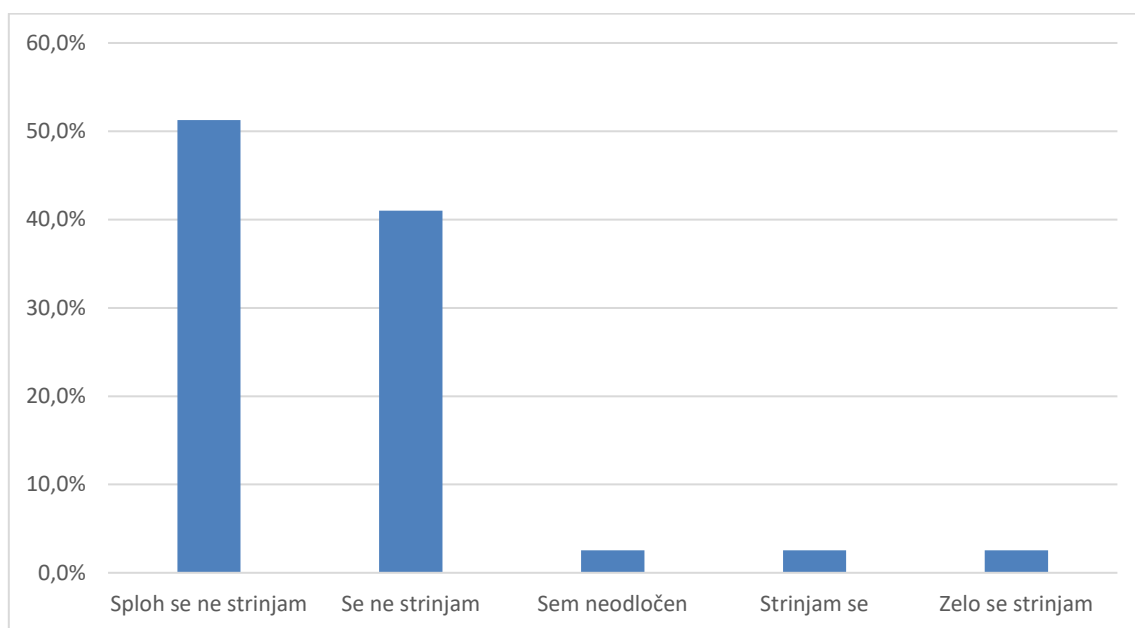


Graf 5.2: Porazdelitev odgovorov na trditev: Ko pride do napake skušamo ugotoviti kateri problemi v delovnem procesu so pripeljali do napake.

Tabela Q5c	Ta lekarna daje večji poudarek na prodaji kot na varnosti pacientov.
-------------------	---

Oznake vrstic	Štetje Q5c
-3	13
-1	4
1	80
2	64
3	4
4	4
5	4
6	4
Skupna vsota	177

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Sploh se ne strinjam	51,3%	80
2	Se ne strinjam	41,0%	64
3	Sem neodločen	2,6%	4
4	Strinjam se	2,6%	4
5	Zelo se strinjam	2,6%	4
		100,0%	
		N=156	

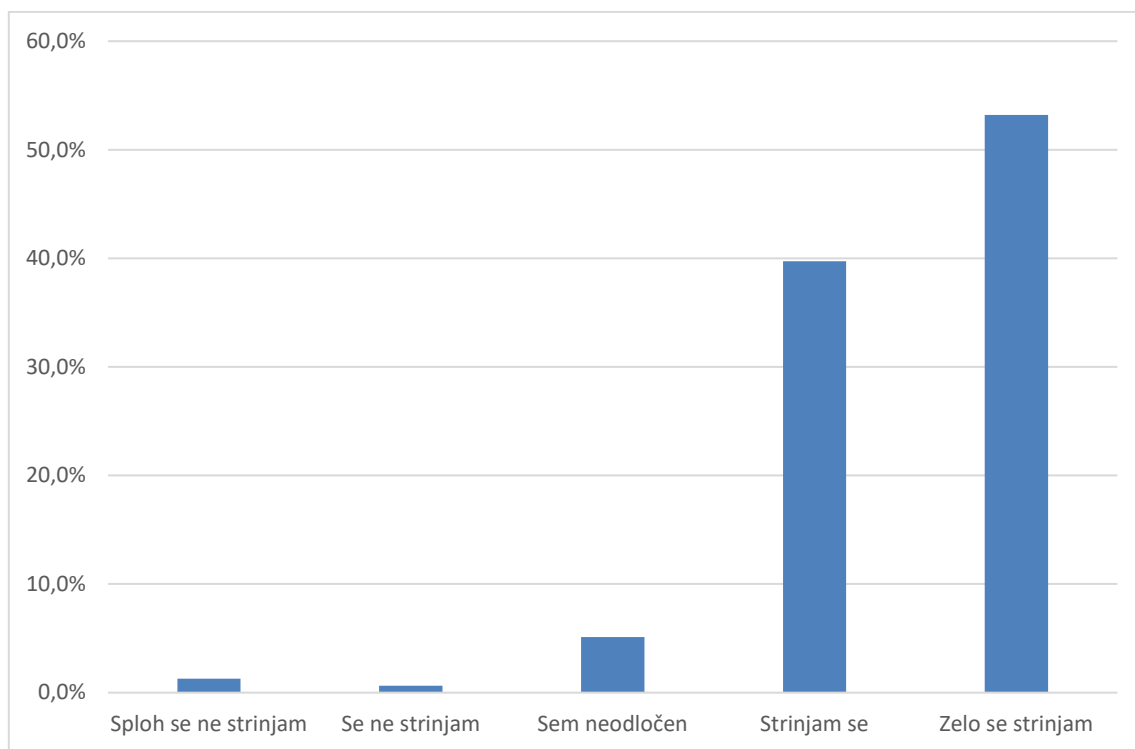


Graf 5.3: Porazdelitev odgovorov na trditev: Ta lekarna daje večji poudarek na prodaji kot na varnosti pacientov.

Tabela Q5d	Ta lekarna pomaga osebjem pri učenju iz napak in jih ne kaznuje.
-------------------	---

Oznake vrstic	Štetje Q5d
-3	13
-1	5
1	2
2	1
3	8
4	62
5	83
6	3
Skupna vsota	177

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Sploh se ne strinjam	1,3%	2
2	Se ne strinjam	0,6%	1
3	Sem neodločen	5,1%	8
4	Strinjam se	39,7%	62
5	Zelo se strinjam	53,2%	83
		100,0%	
		N=156	

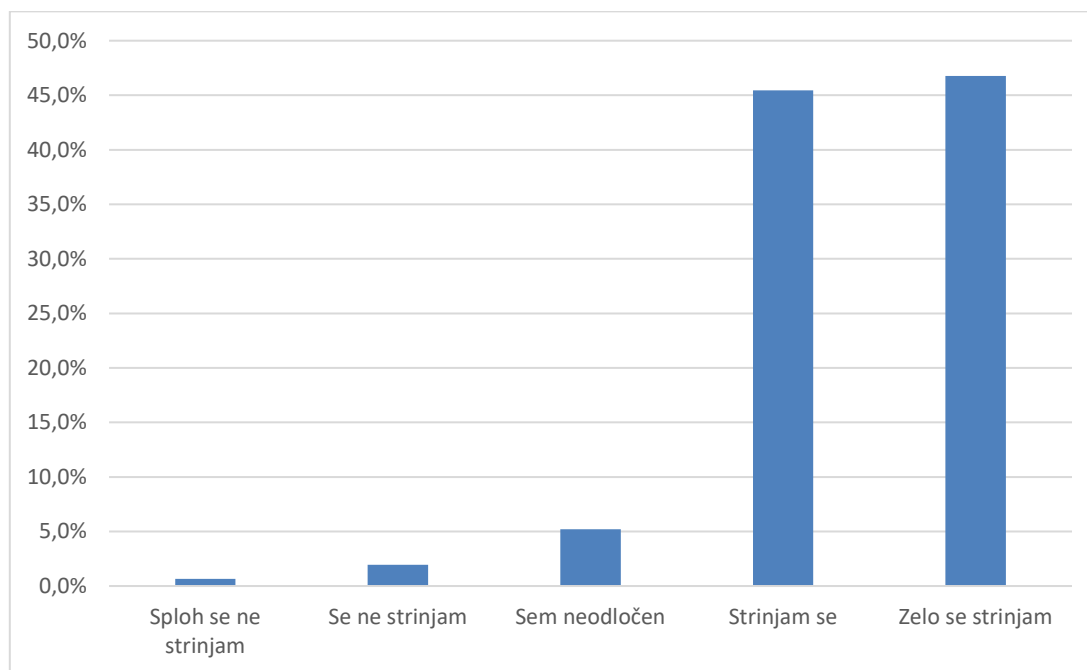


Graf 5.4: Porazdelitev odgovorov na trditev: Ta lekarna pomaga osebjem pri učenju iz napak in jih ne kaznuje.

Tabela Q5 e Če se enaka napaka ponavlja, spremenimo način dela.

Oznake vrstic	Štetje Q5e
-3	13
-1	5
1	1
2	3
3	8
4	70
5	72
6	5
Skupna vsota	177

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Sploh se ne strinjam	0,6%	1
2	Se ne strinjam	1,9%	3
3	Sem neodločen	5,2%	8
4	Strinjam se	45,5%	70
5	Zelo se strinjam	46,8%	72
		100,0%	
		154	



Graf 5.5: Porazdelitev odgovorov na trditev: Če se enaka napaka ponavlja, spremenimo način dela.

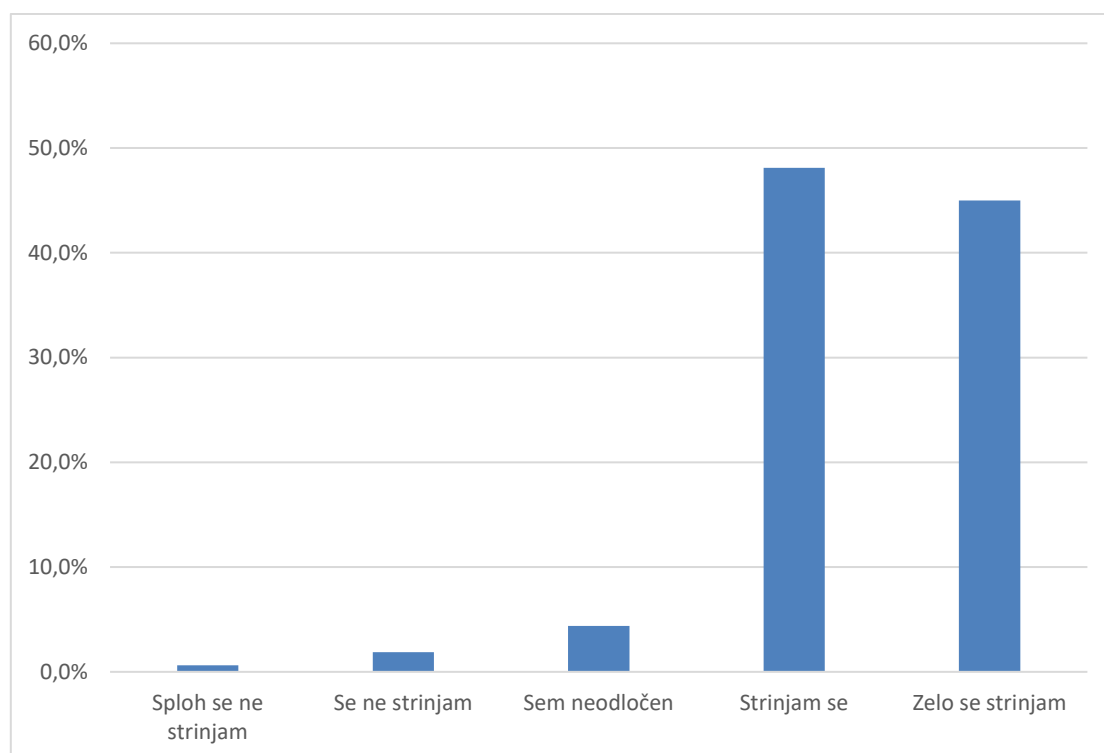
Tabela Q5 f Ta lekarna deluje dobro pri preprečevanju napak.

Oznake vrstic	Štetje Q5f
-3	13
-1	4
1	1
2	3
3	7
4	77
5	72
Skupna vsota	177

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Sploh se ne strinjam	0,6%	1
2	Se ne strinjam	1,9%	3
3	Sem neodločen	4,4%	7
4	Strinjam se	48,1%	77
5	Zelo se strinjam	45,0%	72

100,0%

N=160

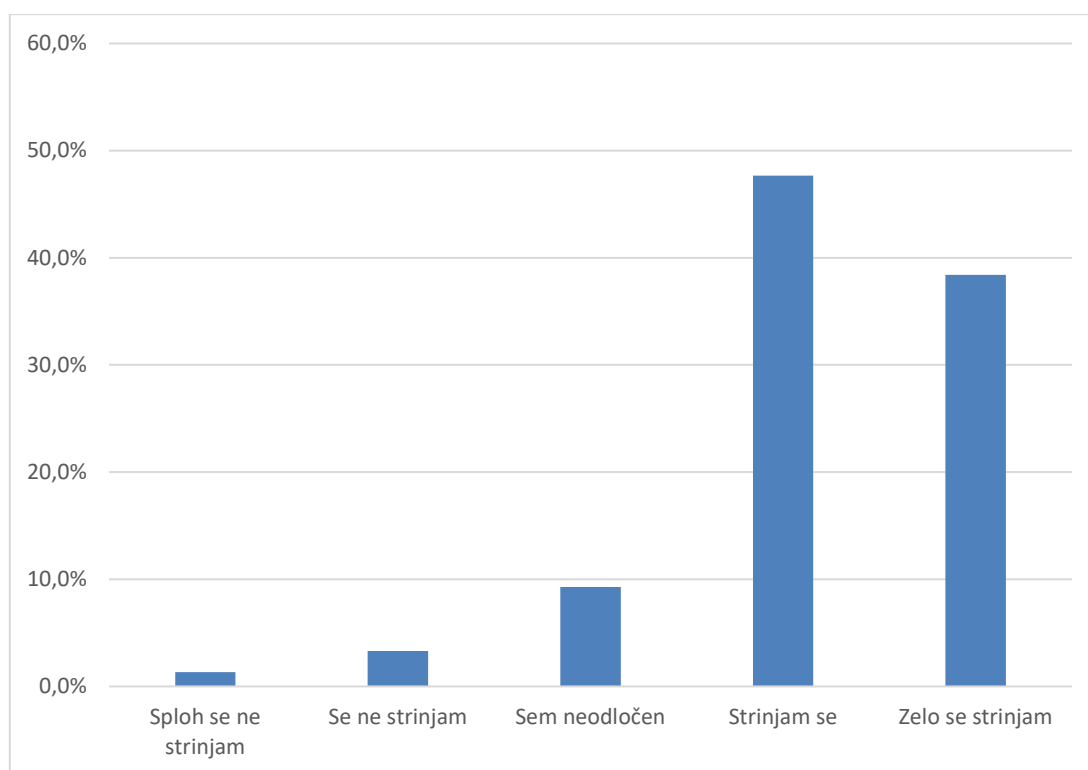


Graf 5.6: Porazdelitev odgovorov na trditev: Ta lekarna deluje dobro pri preprečevanju napak.

Tabela Q5g	Opazujemo delo osebja in način kako tukaj delamo, da bi razumeli zakaj prihaja do napak v tej lekarni.
-------------------	---

Oznake vrstic	Štetje Q5g
-3	13
-1	6
1	2
2	5
3	14
4	72
5	58
6	7
Skupna vsota	177

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Sploh se ne strinjam	1,3%	2
2	Se ne strinjam	3,3%	5
3	Sem neodločen	9,3%	14
4	Strinjam se	47,7%	72
5	Zelo se strinjam	38,4%	58
		100,0%	
		N=151	

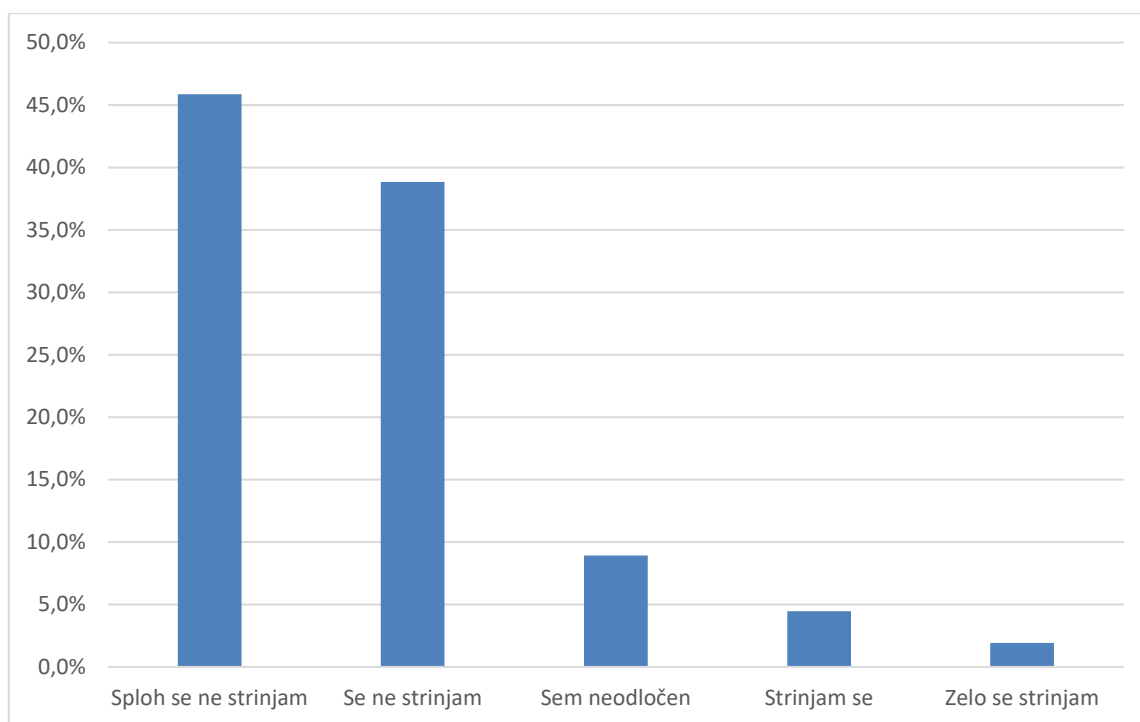


Graf 5.7: Porazdelitev odgovorov na trditev: Opazujemo delo osebja in način kako tukaj delamo, da bi razumeli zakaj prihaja do napak v tej lekarni.

Tabela Q5 h Osebjje ima občutek, da se njihove napake uporabljajo proti njim.

Oznake vrstic	Štetje Q5h
-3	13
-1	5
1	72
2	61
3	14
4	7
5	3
6	2
Skupna vsota	177

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Sploh se ne strinjam	45,9%	72
2	Se ne strinjam	38,9%	61
3	Sem neodločen	8,9%	14
4	Strinjam se	4,5%	7
5	Zelo se strinjam	1,9%	3
		100,0%	
		N=157	

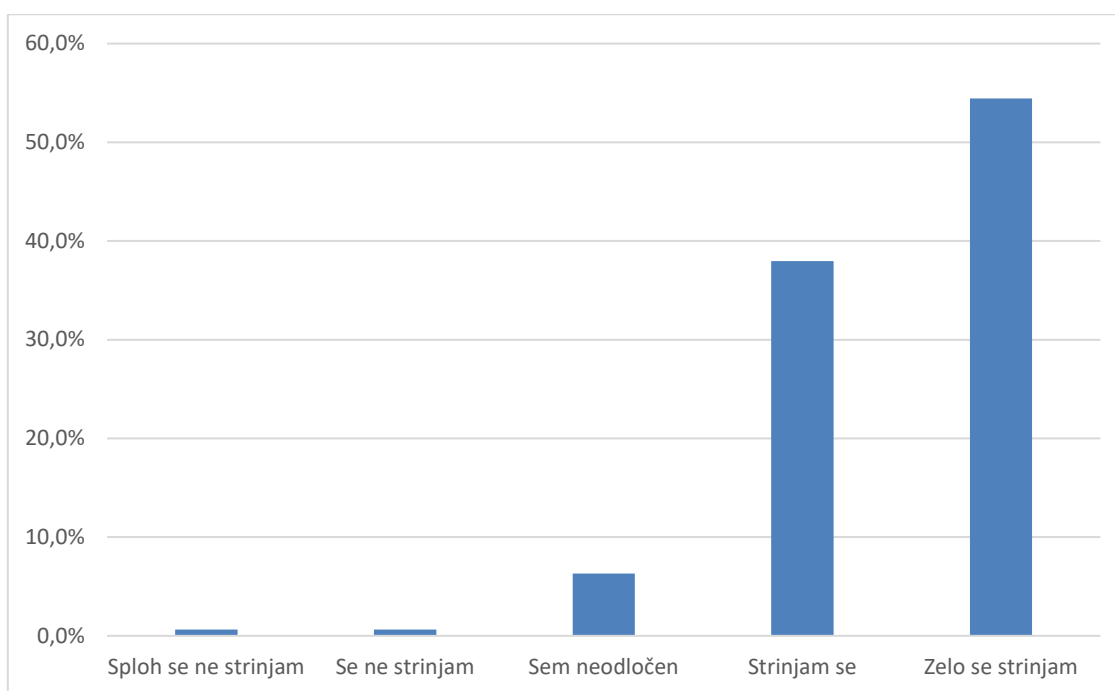


Graf 5.8: Porazdelitev odgovorov na trditev: Osebjje ima občutek, da se njihove napake uporabljajo proti njim.

Tabela Q5 i Način dela v tej lekarni kaže na močno osredotočenost na varnost pacientov.

Oznake vrstic	Štetje Q5i
-3	13
-1	4
1	1
2	1
3	10
4	60
5	86
6	2
Skupna vsota	177

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Sploh se ne strinjam	0,6%	1
2	Se ne strinjam	0,6%	1
3	Sem neodločen	6,3%	10
4	Strinjam se	38,0%	60
5	Zelo se strinjam	54,4%	86
		100,0%	
		N=158	



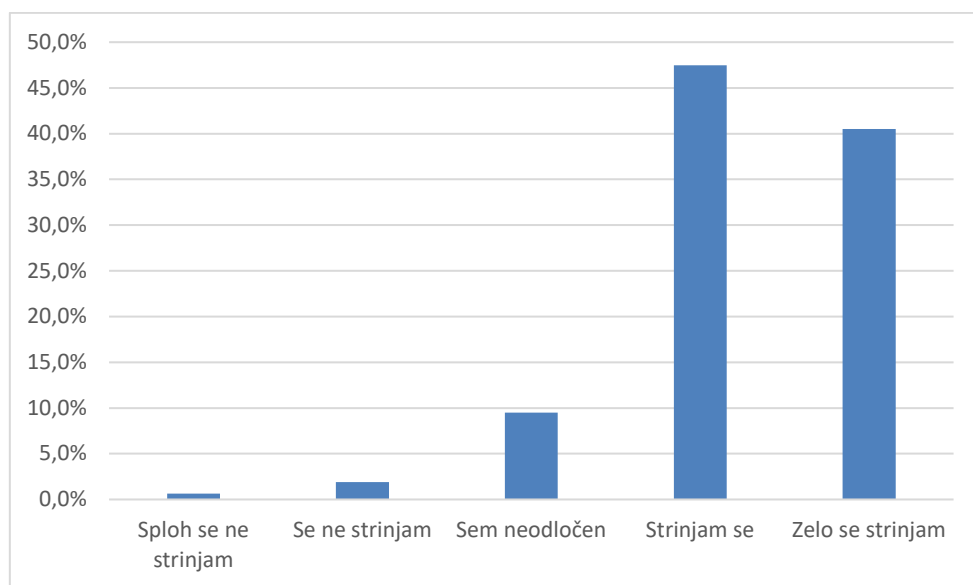
Graf 5.9: Porazdelitev odgovorov na trditev: Način dela v tej lekarni kaže na močno osredotočenost na varnost pacientov.

Tabela Q5 j

Odzivi na napake so pripeljale do pozitivnih sprememb v tej lekarni.

Oznake vrstic	Štetje Q5j
-3	13
-1	3
1	1
2	3
3	15
4	75
5	64
6	3
Skupna vsota	177

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Sploh se ne strinjam	0,6%	1
2	Se ne strinjam	1,9%	3
3	Sem neodločen	9,5%	15
4	Strinjam se	47,5%	75
5	Zelo se strinjam	40,5%	64
		100,0%	
		N=158	



Graf 5.10: Porazdelitev odgovorov na trditev: Odzivi na napake so pripeljale do pozitivnih sprememb v tej lekarni.

Tabela Q5k: Celostni pregled deleža negativnih ocen v skupini C z z+4 intervalno oceno.

Koda	p(neg.) [%]	p(neodl.) [%]	p(pozit.) [%]	p'(neg.)	SE	1,96*SE	min(p)	max(p)
Q5a	1,9%	9,6%	88,5%	0,025	0,012	0,024	0,001	0,049
Q5b	2,5%	6,3%	91,2%	0,031	0,014	0,027	0,004	0,058
Q5c	5,1%	2,6%	92,3%	0,057	0,018	0,036	0,021	0,093
Q5d	1,9%	5,1%	92,9%	0,025	0,012	0,024	0,001	0,050
Q5e	2,6%	5,2%	92,2%	0,032	0,014	0,028	0,004	0,060
Q5f	2,5%	4,4%	93,1%	0,031	0,014	0,027	0,004	0,057
Q5g	4,6%	9,3%	86,1%	0,052	0,018	0,035	0,017	0,087
Q5h	6,4%	8,9%	84,7%	0,069	0,020	0,039	0,030	0,109
Q5i	1,3%	6,3%	92,4%	0,019	0,011	0,021	-0,002	0,040
Q5j	2,5%	9,5%	88,0%	0,031	0,014	0,027	0,004	0,058

3.5 Statistika odgovorov iz sekcije D: Soglašanje ali zavrnitev trditev glede dokumentiranja napak v lekarni

V sekciji D smo preverjali mnenje zaposlenih glede dokumentiranja napak, pri čemer smo postavili dve vprašanji:

- Q6a: Ko napaka doseže pacienta in bi mu lahko škodovala, pa mu ne, kako pogosto jo dokumentirate?
- Q6b: Ko napaka doseže pacienta pa nima potenciala, da bi mu škodovala, kako pogosto jo dokumentirate?

Mnenja smo zbrali po petih možnih odgovorih:

- | | |
|---|---------|
| 1 | Nikoli |
| 2 | Redko |
| 3 | Včasih |
| 4 | Pogosto |
| 5 | Vedno |

Na to skupino trditev je odgovarjalo 177 anketirancev, pri čemer nekateri niso izbrali nobenega od teh možnih odgovorov.

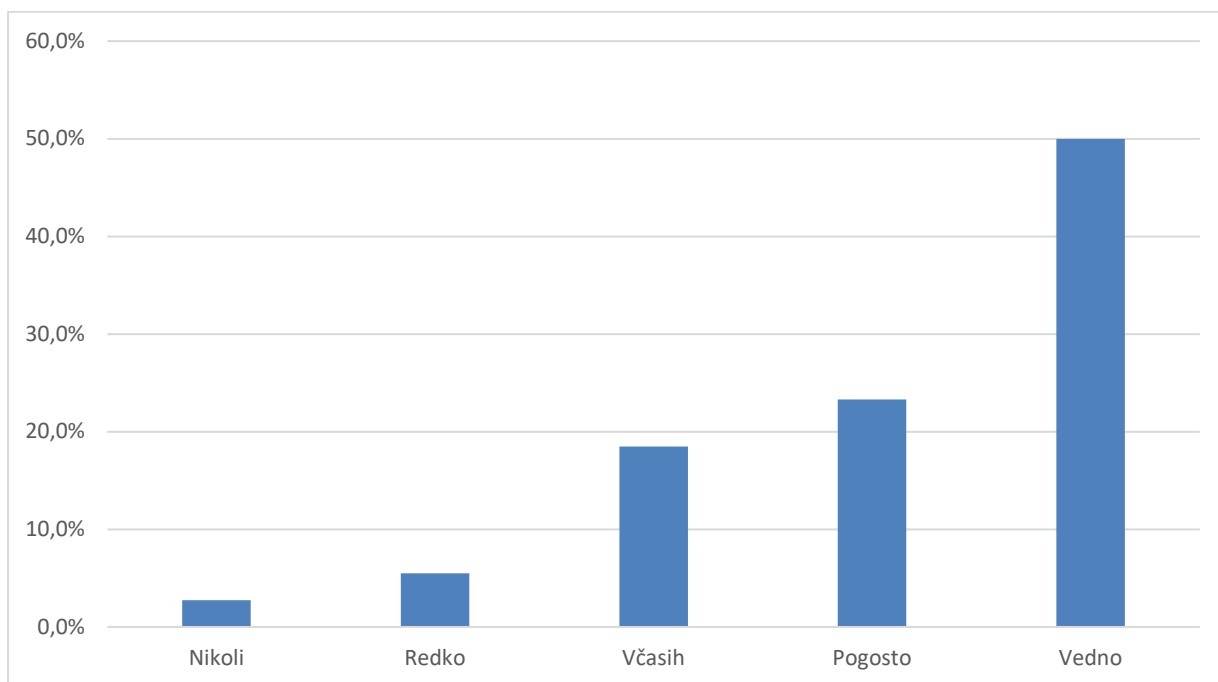
Poglejmo porazdelitev odgovorov na vprašanja!

Vprašanje Q6 a

Ko napaka doseže pacienta in bi mu lahko škodovala, pa mu ne, kako pogosto jo dokumentirate?

Oznake vrstic	Štetje Q6a
-3	16
-1	3
1	4
2	8
3	27
4	34
5	73
6	12
Skupna vsota	177

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Nikoli	2,7%	4
2	Redko	5,5%	8
3	Včasih	18,5%	27
4	Pogosto	23,3%	34
5	Vedno	50,0%	73
		100,0%	
		N=146	

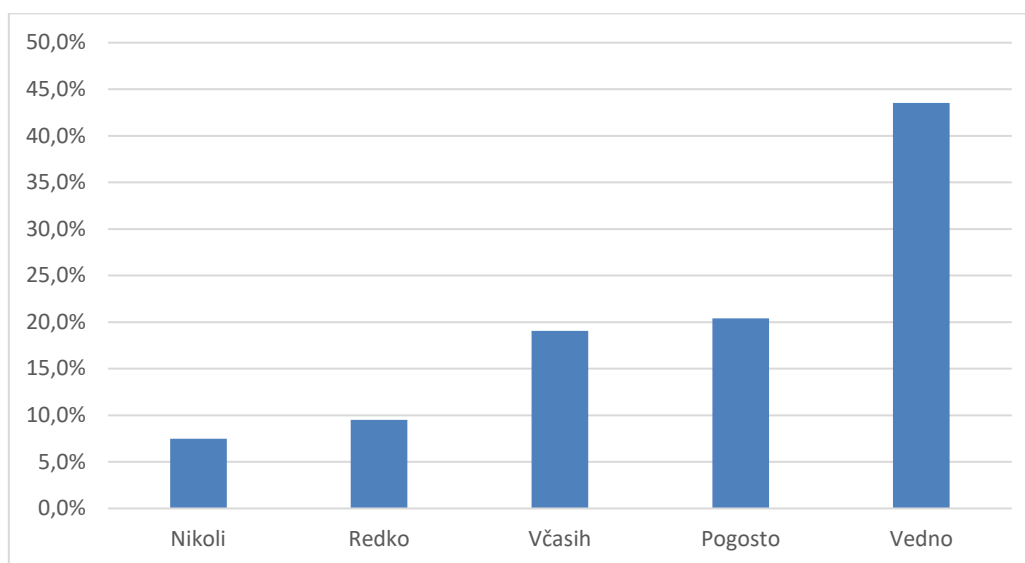


Graf 6.1: Porazdelitev odgovorov na vprašanje: Ko napaka doseže pacienta in bi mu lahko škodovala, pa mu ne, kako pogosto jo dokumentirate?

Vprašanje Q6 b Ko napaka doseže pacienta pa nima potenciala, da bi mu škodovala, kako pogosto jo dokumentirate?

Oznake vrstic	Štetje Q6b
-3	16
-1	3
1	11
2	14
3	28
4	30
5	64
6	11
Skupna vsota	177

Oznaka	Mnenje anketirancev	Odstotek	Število
1	Nikoli	7,5%	11
2	Redko	9,5%	14
3	Včasih	19,0%	28
4	Pogosto	20,4%	30
5	Vedno	43,5%	64
		100,0%	
N=147			



Graf 6.2: Porazdelitev odgovorov na vprašanje: Ko napaka doseže pacienta pa nima potenciala, da bi mu škodovala, kako pogosto jo dokumentirate?

Tabela Q6c: Celostni pregled deleža negativnih ocen v skupini D z z+4 intervalno oceno.

Koda	p(neg.) [%]	p(neodl.) [%]	p(pozit.) [%]	p'(neg.)	SE	1,96*SE	min(p)	max(p)
Q6a	8,2%	18,5%	73,3%	0,088	0,023	0,045	0,042	0,133
Q6b	17,0%	19,0%	63,9%	0,174	0,031	0,061	0,114	0,235

3.6 Statistika splošne ocene kulture varnosti v slovenskih lekarnah

V nadaljevanju so odgovori na zastavljeno vprašanje, pri čemer se za negativno oceno opredeljuje ocena slabo (2) in izredno slabo (1).

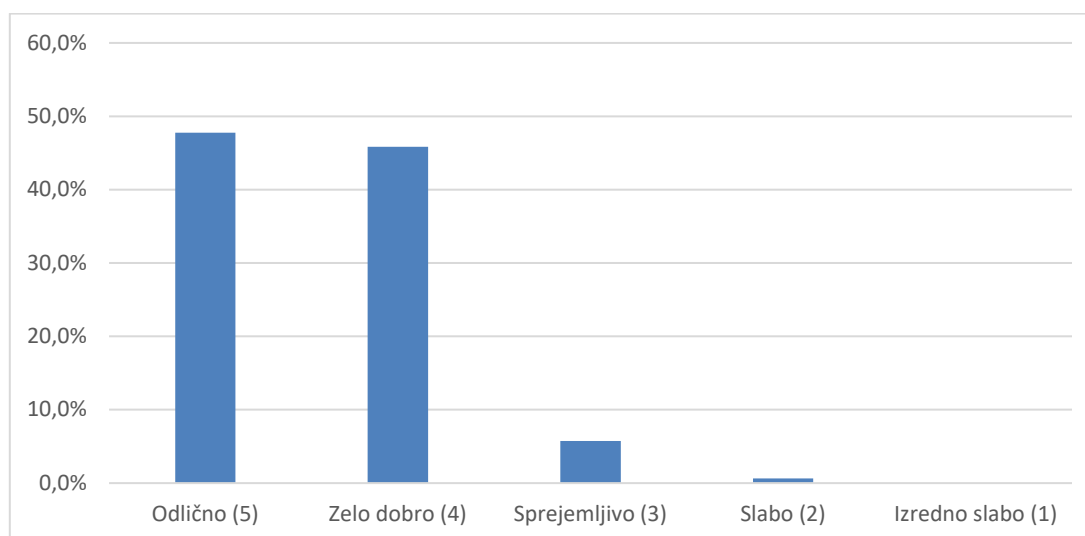
Tabela Q7	Prosimo vas, da ocenite stanje varnosti pacientov v vaši lekarni?
------------------	--

Oznake vrstic	Štetje Q7a
-3	16
-1	4
1	75
2	72
3	9
4	1
Skupna vsota	177

Oznaka	Ocena anketirancev	Odstotek	Število
1	Odlično (5)	47,8%	75
2	Zelo dobro (4)	45,9%	72
3	Sprejemljivo (3)	5,7%	9
4	Slabo (2)	0,6%	1
5	Izredno slabo (1)	0,0%	0

100,0%

N=157



Graf: Porazdelitev odgovorov na vprašanje: Prosimo vas, da ocenite stanje varnosti pacientov v vaši lekarni?

Tabela Q7b: Delež negativnih ocen splošne ocene varnosti z z+4 intervalno oceno.

Koda	p(neg.) [%]	p(neodl.) [%]	p(pozit.) [%]	p'(neg.)	SE	1,96*SE	min(p)	max(p)
Q7	0,6%	5,7%	93,6%	0,013	0,009	0,017	-0,005	0,030

S tvegan

jem manjšim od 0,025 lahko trdimo, da oceno slabo ali zelo slabo ocenjuje manj kot 3% zaposlenih v slovenskih lekarnah.

4 SKLEP

Iz tabel Q3k, Q4r, Q5k in Q6c lahko razberemo najvišje verjetnosti negativnih ocen po posameznih skupinah vprašanj in trditvev. Ranžirna vrsta odstotkov negativnih ocen se razlikuje od ranžirne vrste vrednosti, ki jih preseže le 2,5% zaposlenih v lekarnah Slovenije.

V ranžirni vrsti ocen **organizacije dela v slovenskih lekarnah** se največji problemi kažejo glede na vprašanja oziroma trditve:

Q3d: Osebje jasno razume svoje dolžnosti in odgovornosti.

Q3e: Lekarna je urejena in pospravljena.

Q3j: Osebje ima dovolj priložnosti za usposabljanje.

Zato velja opozoriti lekarne na našete tri probleme in poiskati rešitve za izboljšanje stanja.

Glede komunikacije in poteka dela so posebej kritične ocene

- Q4i: Čutimo časovno stisko, ko procesiramo recepte, sledijo pa slabše ocene tudi za trditve:
- Q4f: Imamo standardni postopek za predajo informacij o predpisanih zdravilih med izmenami,
- Q4l: Imamo dovolj osebja da obvladamo delovne obremenitve in
- Q4p: Prekinitve in motnje pri delu (telefonski klici, pacienti, obiskovalci itd.) otežijo natančnost, ki jo potrebuje osebje pri delu.

Kritične meje ob tveganju 0,025 so za Q4i enaka 0,591, kar pomeni, da več kot 59 odstotkov zaposlenih v lekarnah Slovenije meni, da imajo časovno stisko ob procesiranju receptov. Očitno je to eden največjih problemov pri delu v lekarnah.

Za Q4f je kritična meja pri 2,5% tveganju enaka 0,23, za Q4l znaša 0,22 in za Q4p skoraj 0,21.

Glede ocenjevanja postopanja ob napakah so ocene boljše. Najbolj kritični sta oceni Q5h in Q5c;

- Q5h: Osebje ima občutek, da se njihove napake uporabljajo proti njim, s kritično vrednostjo odstotka pri 2,5% tveganju enako 0,109

in

- Q5c: Ta lekarna daje večji poudarek na prodaji kot na varnosti pacientov, s kritično vrednostjo odstotka pri 2,5% tveganju enako 0,093.

Ko napaka doseže pacienta in bi mu lahko škodovala, pa mu ne, se to redko ali nikoli ne registrira v manj kot 14% primerov (Za slovenijo to trdimo s tveganjem manjšim od 0,025)m medtem ko se ob manj škodljivih napakah registrira redko ali nikoli v manj kot 24% primerov s tveganjem 9,925.

Sicer pa je bila splošna ocena varnosti pacientov glede na ravnanje slovenskih lekarn ocenjena negativno (ocena 1 ali 2) v 0,6%, zakar v skladu z z+4 testom lahko zaključimo, da je v Sloveniji odstotek teh ocen kvečjemu 3%, pri čemer tvegamo manj kot 2,5%.