

AMEU-ECM in SB MS

STATISTIČNA OBDELAVA ANKET O
PROBLEMATIKI VARNOSTI
PACIENTOV V SLOVENSKIH
AMBULANTAH

—

PRIMARNO ZDRAVSTVO

Maribor, 1. 2. 2024

Delo sta financirala Ministrstvo za zdravje in ARIS v okviru projekta

V3-2245

Kultura varnosti pacientov

1. ODNOS DO VARNOSTI PACIENTOV V PRIMARNEM ZDRAVSTVU

1.1. Vprašanja zaposlenim

Zdravstvenim domovom smo poslali naslednja vprašanja oziroma trditve, ki jih podaja tabela 1.

Tabela 1: Vprašanja anketirancem, zaposlenim v zdravstvenih domovih

A	1 Q7aa	Delo medicinskih sester je tukaj dobro sprejeto.
A	2 Q7ab	V tem delovnem okolju je težko spregovoriti o zaznanih težavah pri oskrbi pacientov. V tem delovnem okolju se nesoglasja ustrezno rešujejo (ne kdo ima prav, ampak kaj je najboljše za pacienta).
A	3 Q7ac	Sodelavci mi dajejo podporo, ki jo potrebujem za oskrbo pacientov.
A	4 Q7ad	Zaposleni v tem delovnem okolju lahko brez težav vprašajo, kadar česa ne razumejo.
A	5 Q7ae	Zdravniki in sestre tukaj delajo skupaj kot dobro usklajen tim.
A	6 Q7af	Če bi se tukaj zdravil kot pacient, bi se počutil varno.
A	7 Q7ag	Napake se v tem delovnem okolju ustrezno obravnavajo.
A	8 Q7ah	Poznam primerne poti za naslavljanje vprašanj glede varnosti pacientov v tem delovnem okolju.
A 10	Q7aj	O uspešnosti svojega dela prejemam ustrezne povratne informacije.
A 11	Q7ak	V tem delovnem okolju je težko spregovoriti o napakah.
A 12	Q7al	Sodelavci me spodbujajo, da sporočim svoje morebitne skrbi glede varnosti pacientov.
A 13	Q7am	Zaradi ozračja v tem delovnem okolju se lahko učim iz napak drugih.
A 14	Q7an	Moji predlogi glede varnosti v tem delovnem okolju bi bili upoštevani, če bi jih sporočil/a vodstvu.
A 15	Q7ao	Rad/-a imam svoje delo.
A 16	Q7ap	Ko delam v tem delovnem okolju, se počutim kot del velike družine.
A 17	Q7aq	To delovno okolje zagotavlja dobro delovno mesto.
A 18	Q7ar	Ponosen/-a sem, da delam v tem delovnem okolju.
A 19	Q7as	Morala je v tem delovnem okolju visoka.
A 20	Q7at	Pri preveliki delovni obremenitvi je moja delovna uspešnost slabša.
A 21	Q7au	Kadar sem preutrujen/-a, sem manj učinkovit/-a pri svojem delu.
A 22	Q7av	Verjetneje je, da bom v napetih in sovražnih situacijah delal/-a napake.
A 23	Q7aw	Utrujenost poslabša mojo delovno uspešnost v nujnih primerih (npr. srčni zastoj).
A 24	Q7ax	Vodstvo podpira moje vsakodnevne napore.
A 25	Q7ay	Vodstvo zavestno ne ogroža varnosti pacientov.
A 26	Q7az	Vodstvo dobro opravlja svoje delo.
A 27	Q7ba	Ta oddelek konstruktivno obravnava težavno osebje. Pridobivam ustrezne in pravočasne informacije o dogodkih v tem delovnem okolju, ki bi lahko vplivali na moje delo.
A 28	Q7bb	Kadrovska struktura v tem delovnem okolju je zadostna za obravnavo števila pacientov.
A 29	Q7bc	V tem delovnem okolju se nov kader dobro usposobi.
A 30	Q7bd	

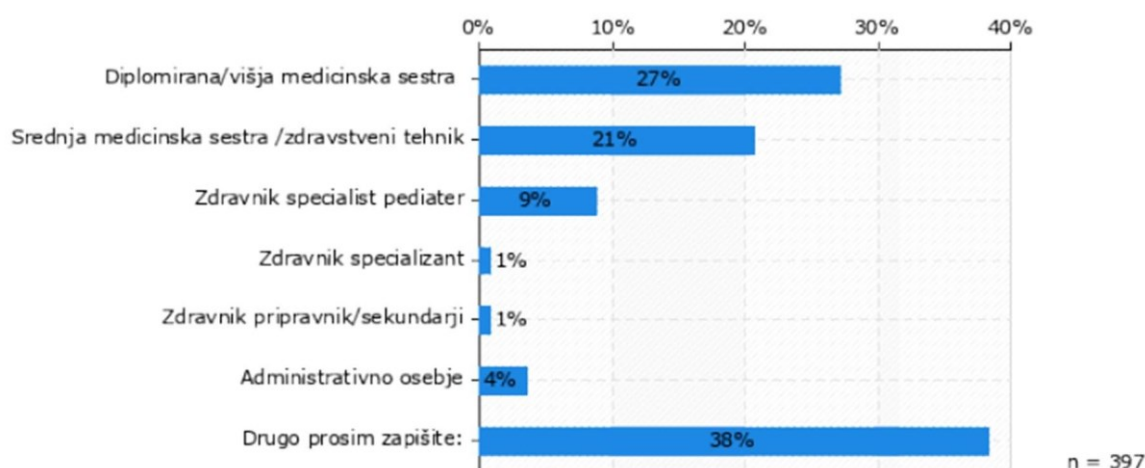
A 31	Q7be	Vse potrebne informacije za odločitve glede diagnoze in zdravljenja so mi redno na voljo.
A 32	Q7bf	Specializanti oz. učeče se osebje so v tem delovnem okolju pod primernim nadzorom.
A 33	Q7bg	V tem delovnem okolju imam dobre izkušnje s sodelovanjem z medicinskimi sestrami in tehniki.
A 34	Q7bh	V tem delovnem okolju imam dobre izkušnje s sodelovanjem z zdravniki.
A 35	Q7bi	V tem delovnem okolju imam dobre izkušnje s sodelovanjem s farmacevti.
A 36	Q7bj	Motnje v sporazumevanju, zaradi katerih prihaja do zamud pri oskrbi pacientov, so pogoste.
B 1	Q8a	Ko napaka doseže pacienta in bi mu lahko škodovala, pa mu ne, kako pogosto jo dokumentirate?
B 2	Q8b	Ko napaka doseže pacienta pa nima potenciala, da bi mu škodovala, kako pogosto jo dokumentirate?
C 1	Q9a	Prosimo vas, da ocenite stanje varnosti pacientov v vaši ordinaciji (Označite samo EN odgovor)

Na ta vprašanja je odgovarjalo 397 anketirancev po pediatričnih ambulantah, 374 anketirancev po splošnih ambulantah, 62 anketirancev po ginekološko-porodniških ambulantah in 161 anketirancev po zobozdravstvenih ambulantah.

1.2. Struktura anketirancev po ambulantah

Dobljene odgovore smo pregledali glede na poklice po posameznih ambulantah. Grafi 1 do 4.

1.2.1. Poklici po pediatričnih ambulantah



Graf 1: Poklici po pediatričnih ambulantah

Po pediatričnih ambulantah je odgovarjalo 397 anketirancev. Iz Grafa 1 je razvidno, da je odgovarjalo 27% diplomiranih višjih medicinskih sester, 21% srednješolsko izobraženih medicinskih sester, 9% zdravnikov specialistov pediatrov, 1% zdravnikov specializantov, 4% administrativnega osebja in 38% drugih profilov, katerih poklic je razviden iz priloge 1KA.

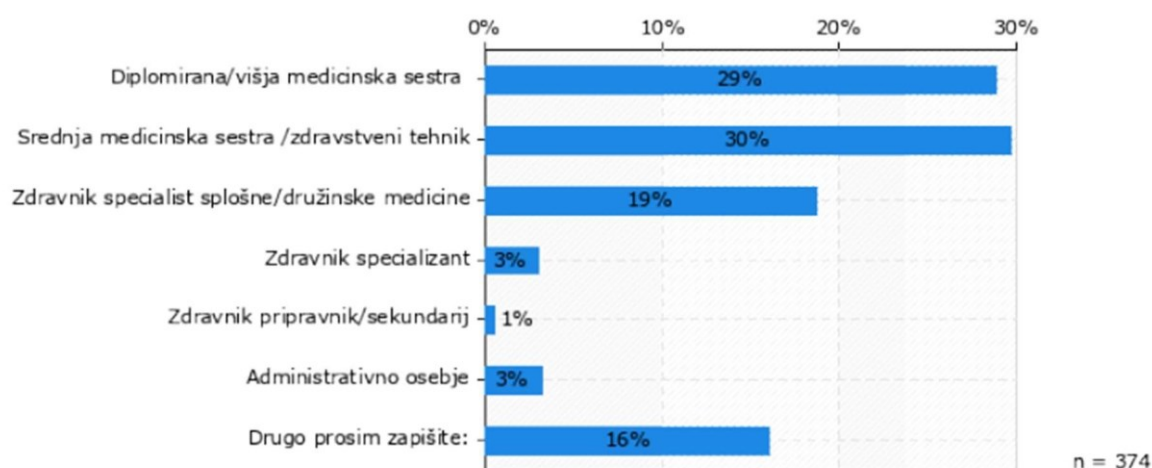
Med temi drugimi (38%) so bile tri babice, dva radiološka inženirja, en zdravstveni reševalec, en vzdrževalec, trije tehniki v laboratoriju in drugod, ena zobna asistentka, dva psihologa, štirje

fizioterapevti, trije delovni terapevti, en oftalmolog, en diabetolog in po eden še kakšen drug profil kot so zdravstveni tehnik, specialist v zobozdravstvu, receptor in podobno.

1.2.2. Poklici po splošnih ambulantah

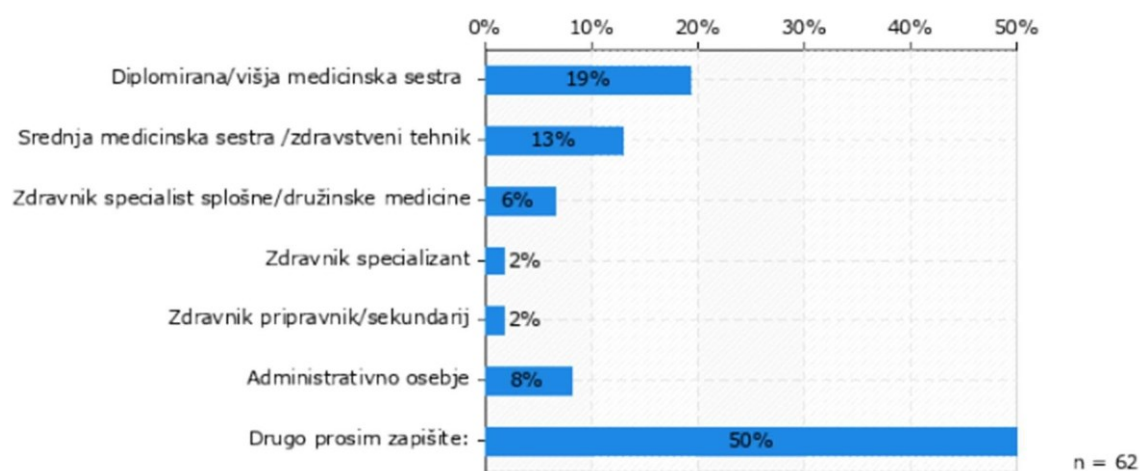
Po splošnih ambulantah je odgovarjalo 374 anketirancev. Iz Grafa 2 je razvidno, da je odgovarjalo 29% diplomiranih višjih medicinskih sester, 30% srednješolsko izobraženih medicinskih sester oziroma zdravstvenih tehnikov, 19% zdravnikov specialistov splošne/družinske medicine, 3% zdravnikov specializantov, 1% zdravnikov pripravnikov, 3% administrativnega osebja in 16% drugih profilov, katerih poklic je razviden iz priloge 1KA.

Med drugimi profili je bila ena patronažna sestra, reševalci na terenu, trije ckz, koordinator zdravstvene nege, trije zobotehnik, zobozdravnik, eden iz uprave in podobno.



Graf 2: Poklici po splošnih ambulantah.

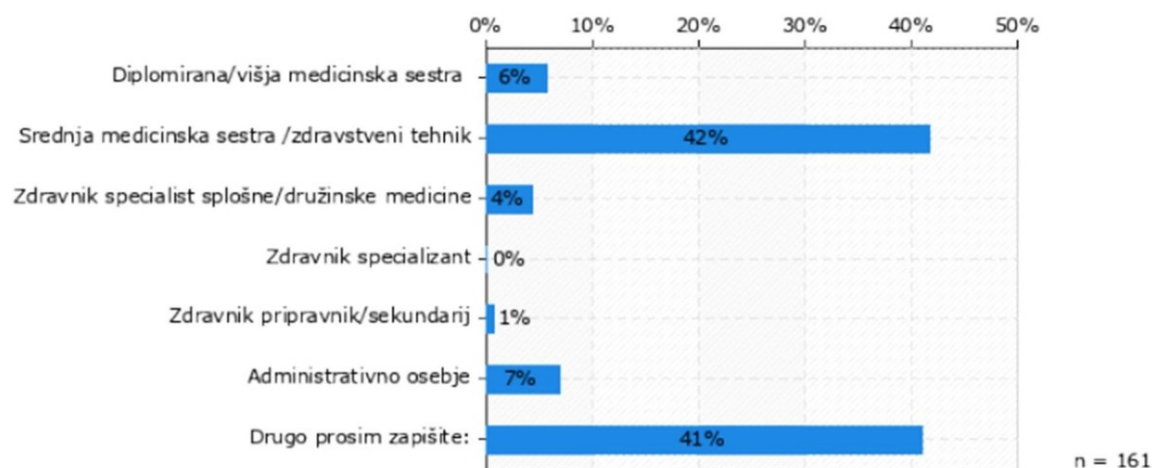
1.2.3. Poklici po ginekološko-porodniških ambulantah



Graf 3: Poklici po ginekološko-porodniških ambulantah.

Po ginekološko-porodniških ambulantah je odgovarjalo 62 anketirancev. Iz Grafa 3 je razvidno, da je odgovarjalo 19% diplomiranih višjih medicinskih sester, 13% srednješolsko izobraženih medicinskih sester oziroma zdravstvenih tehnikov, 6% zdravnikov specialistov splošne/družinske medicine, 2% zdravnikov specializantov, 2% zdravnikov pripravnikov, 8% administrativnega osebja in 50% drugih profilov, katerih poklic je razviden iz priloge 1KA. Med njimi je bilo sedem diplomiranih babic in osem ginekologov-porodničarjev ter en ckz ter eden iz uprave.

1.2.4. Poklici po zobozdravstvenih ambulantah



Graf 4: Poklici po zobozdravstvenih ambulantah.

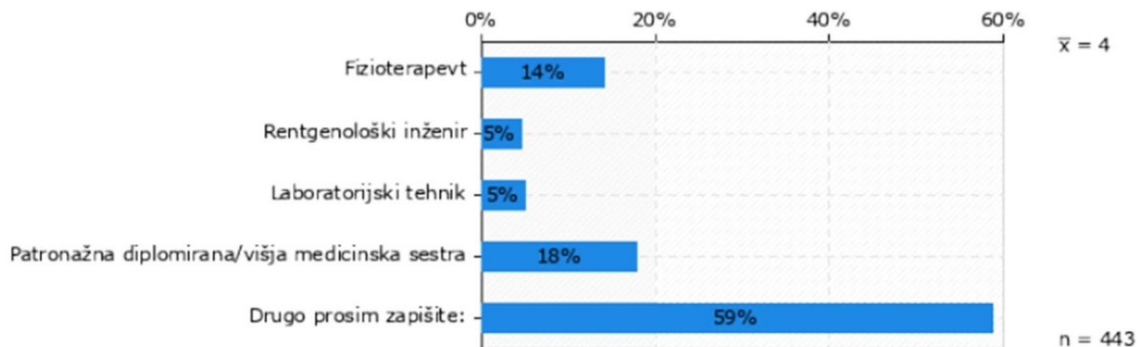
Po zobozdravstvenih ambulantah je odgovarjalo 161 anketirancev. Iz Grafa 4 je razvidno, da je odgovarjalo 6% diplomiranih višjih medicinskih sester, 42% srednješolsko izobraženih medicinskih sester oziroma zdravstvenih tehnikov, 4% zdravnikov specialistov splošne/družinske medicine, 0% zdravnikov specializantov, 1% zdravnikov pripravnikov, 7% administrativnega osebja in 41% drugih profilov, katerih poklic je razviden iz priloge 1KA. Njihova struktura je razvidna iz tabele 2.

Tabela 2: Struktura drugih, specifičnih profilov v zobozdravstvu.

Odgovori	Frekvenca
zobotehnik	1
zobozdravnik, zobna asistentka	1
specialist	1
zobna asistentka	1
zobozdravnik brez spec.	2
zobozdravnik	19
ckz	1
splošni zobozdravnik	1
/	2

1.2.5. Drugi poklicni profili

Če pregledamo po vseh ambulantah druge poklicne profile, ki so bili vključeni v anketiranje, pa niso zdravniki, potem za skupno število vseh profilov dobimo naslednje, kar je razvidno iz grafa 5. teh je bilo skupaj kar 443. Očitno je, da je bilo med 443 anketiranci 14% fizioterapevtov, 5% rentgenskih inženirjev, 5% laboratorijskih tehnikov in 18% patronažnih služb - višjih medicinskih sester, ostaja pa še preko polovice vrsto poklicev, za katerega so se deklarirali pretežno po eden anketiranec. Našteti so v prilogi 1KA.



Graf 5: Drugi poklici po vseh ambulantah.

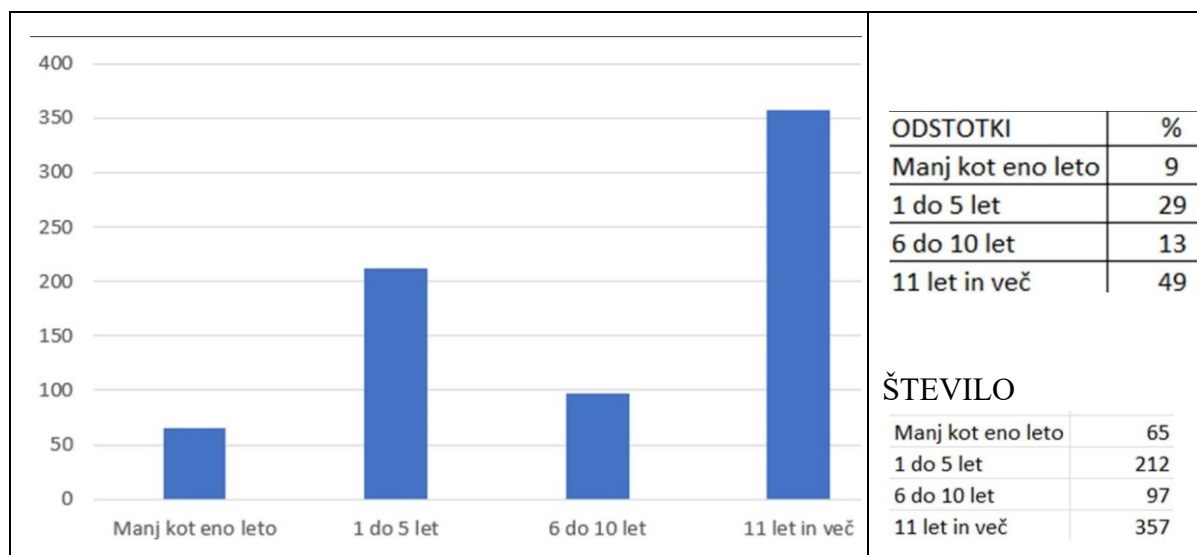
1.3. Notranja konsistentnost vprašalnika

Zanesljivost vprašalnika smo zmerili s Cronbachovim alfa in s tem določili notranjo konsistentnost vprašalnika oziroma nabora trditev. Vrednosti Cronbach alfe se gibljejo na intervalu od 0 do 1, v splošnem pa velja, da višje vrednosti pomenijo boljše zanesljivost konstrukta. Iz analize odgovorov in študije konsistentnosti vprašalnika lahko za celotno anketo po zdravstvenih domovih sklepamo na visoko konsistenco, saj je Cronbachov α celo večji od 0,98, kot sledi:

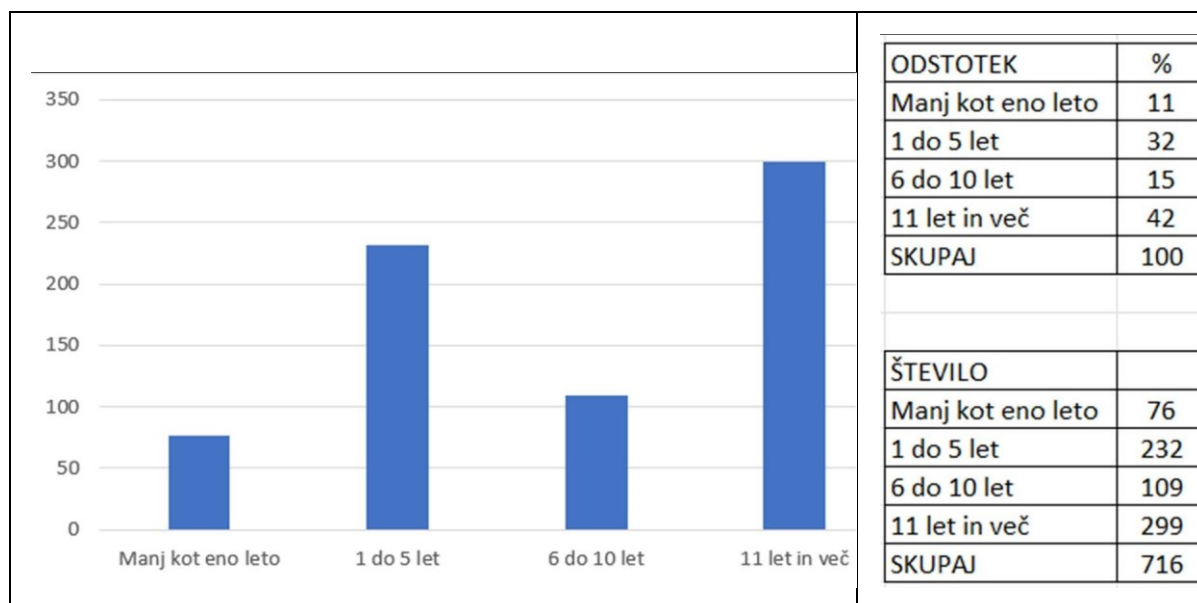
ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Rows	24702,22	825	29,94209	55,49793	0	1,103276
Columns	10,46328	2	5,231638	9,696889	6,51E-05	3,001178
Error	890,2034	1650	0,539517			
Total	25602,89	2477				
Cronbach's Alpha			0,981981			

1.4. Opis anketirancev glede na staž in delovno obremenitev

Graf D1 podaja staž 731 anketirancev v ambulantah, v katerih delajo danes. Manj kot eno leto jih je delalo le 9%, 29% anketirancev je delalo od enega do pet let, 13% od šest do deset let, največ, skoraj polovica pa enajst let in več.

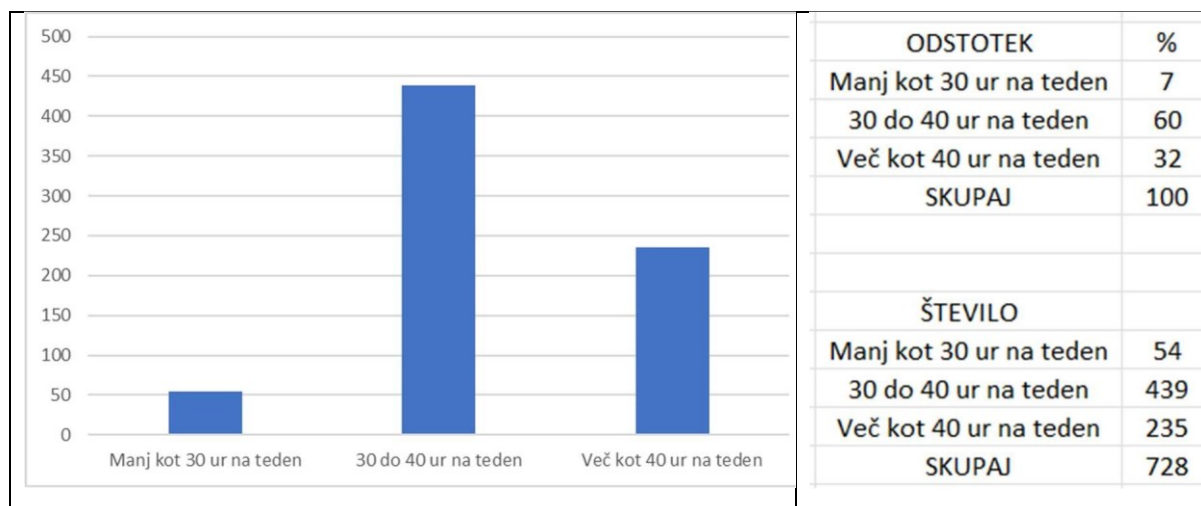


D1: Q10a Kako dolgo delate v tej ustanovi?



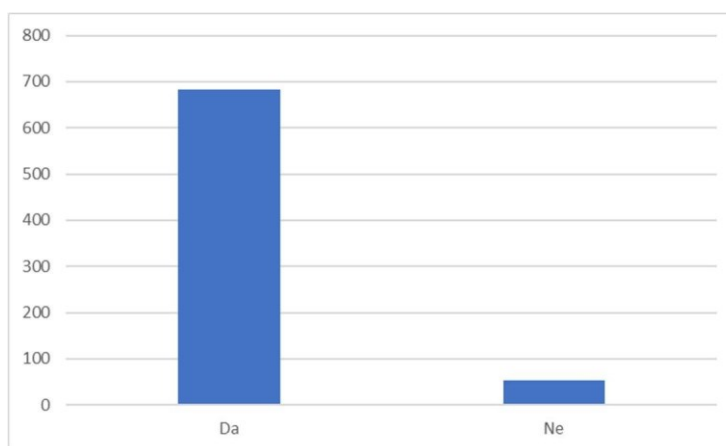
D2: Q10b Koliko časa ste na tem delovnem mestu, kjer ste sedaj?

Na delovnem mestu, o katerem poročajo, je 76 poročevalcev manj kot eno leto, 232 jih dela od enega do pet let, 109 jih dela od 6 do 10 let, ostali (299) pa 11 let in več.



D3: Q11 Koliko ur na teden delate v tej ambulanti?

Iz odgovorov na grafu D3 sledi, da večina zaposlenih dela tedensko do 40 ur in da je 235 anketirancev po ambulantah v Sloveniji, ki delajo preko delovnega časa v obravnavanem zdravstvenem domu. Le 54 anketirancev je v času anketiranja delalo man kot 30 ur na teden.



D4 Q12 Ali ste v neposrednem kontaktu ali interakciji s pacienti?

Velika večina anketirancev je v neposrednem kontaktu ali interakciji s pacienti.

Poglejmo si odgovore po skupinah vprašanj oziroma trditev!

2. ODGOVORI VSEH PO SKUPINAH VPRAŠANJ

Skupino A smo razdelili v dve podskupini. A²⁶ in A⁺ zaradi boljše preglednosti in smiselne povezanosti vprašanj. V skupini A²⁶ imamo 26 trditev oziroma vprašanj na katera je popolno odgovorilo (brez napak in brez »ne vem«) od 638 do 752 anketirancev. Strukturo odgovorov glede na negativne ocene podaja Tabela 3. V njej so pozitivne trditve označene s + in negativne z -.

2.1. Skupina A²⁶

V skupini A²⁶ smo najprej obdelali odgovore vseh anketirancev, ne glede na to v katere vrste ambulate sodijo. Ocenili smo odstotek negativnih ocen glede varnosti pacientov. Podane so v tabeli 3.

Tabela 3: Struktura negativnih in nenegativnih ocen v odgovorih skupine A²⁶ (A1 do A26).

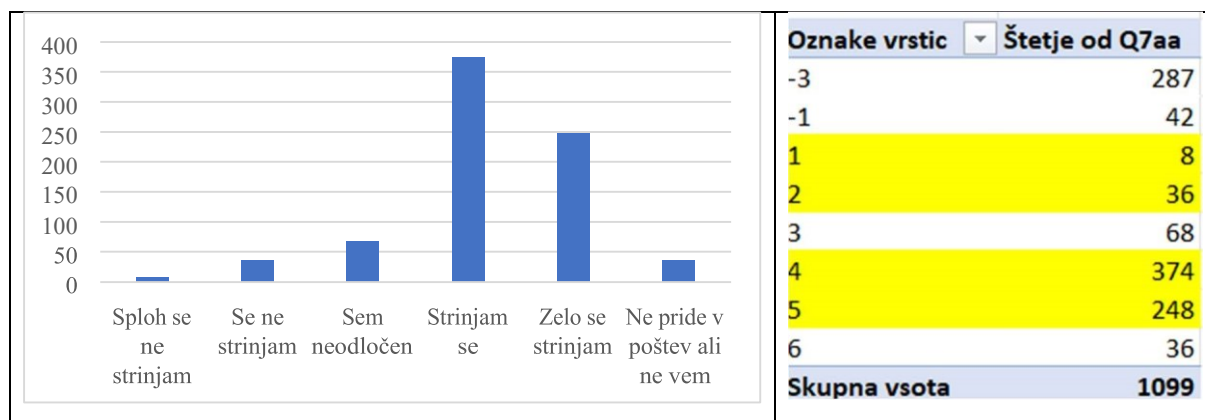
Zna- čaj	Trditev	Nega- tivni	Pozi- tivni	Neod- ločeni	vsota	% ne nega- tivnih	% nega- tivnih	Opis trditve
+	Q7aa	44	622	68	734	94	6	Delo medicinskih sester je tukaj dobro sprejeto.
-	Q7ab	196	435	111	742	74	26	V tem delovnem okolju je težko spregovoriti o zaznanih težavah pri oskrbi pacientov.
+	Q7ac	73	585	94	752	90	10	V tem delovnem okolju se nesoglasja ustrezno rešujejo (v prid pacientu).
+	Q7ad	27	673	42	742	96	4	Sodelavci mi dajejo podporo, ki jo potrebujem za oskrbo pacientov.
+	Q7ae	30	680	40	750	96	4	Zaposleni v tem delovnem okolju lahko brez težav vprašajo kadar česa ne razumejo.
+	Q7af	41	577	76	694	94	6	Zdravniki in sestre tukaj delajo skupaj kot dobro usklajen tim.
+	Q7ag	12	663	68	743	98	2	Če bi se tukaj zdravil kot pacient, bi se počutil varno.
+	Q7ah	35	611	89	735	95	5	Napake se v tem delovnem okolju ustrezno obravnavajo.
+	Q7ai	24	530	84	638	96	4	Poznam primerne poti za naslavljanje vprašanj glede varnosti pacientov v tem delovnem okolju.
+	Q7aj	65	553	135	753	91	9	O uspešnosti svojega dela prejemam ustrezne povratne informacije.
-	Q7ak	167	429	153	749	78	22	V tem delovnem okolju je težko spregovoriti o napakah.
+	Q7al	57	560	120	737	92	8	Sodelavci me spodbujajo, da sporočim svoje morebitne skrbi glede varnosti pacientov.
+	Q7am	65	524	136	725	91	9	Zaradi ozračja v tem delovnem okolju se lahko učim iz napak drugih.
+	Q7an	87	472	168	727	88	12	Moji predlogi glede varnosti v tem delovnem okolju bi bili upoštevani, če bi jih sporočil/a vodstvu.
+	Q7ao	9	703	24	736	99	1	Rad/-a imam svoje delo.
+	Q7ap	71	558	114	743	90	10	Ko delam v tem delovnem okolju, se počutim kot del velike družine.
+	Q7aq	51	599	95	745	93	7	To delovno okolje zagotavlja dobro delovno mesto.

+	Q7ar	41	604	100	745	94	6	Ponosni/-a sem, da delam v tem delovnem okolju.
+	Q7as	74	523	145	742	90	10	Morala je v tem delovnem okolju visoka.
+	Q7at	192	409	135	736	74	26	Pri preveliki delovni obremenitvi je moja delovna uspešnost slabša.
+	Q7au	147	499	96	742	80	20	Kadar sem preutrujen/-a, sem manj učinkovit/a pri svojem delu.
+	Q7av	134	483	117	734	82	18	Verjetneje je, da bom v napetih in sovražnih situacijah delal/-a napake.
+	Q7aw	226	301	131	658	66	34	Utrujenost poslabša mojo delovno uspešnost v nujnih primerih (npr. srčni zastoj).
+	Q7ax	136	360	227	723	81	19	Vodstvo podpira moje vsakodnevne napore.
+	Q7y	32	578	98	708	95	5	Vodstvo zavestno ne ogroža varnosti pacientov.
+	Q7z	74	480	171	725	90	10	Vodstvo dobro opravlja svoje delo.
+, -		2110	14011	2837	18958	89	11	Vsota ocen

Anketiranci so na prvo skupino trditev odgovorili skupaj 18958-krat. Pri tem je bilo 2110 negativnih odzivov, 14011 pa nenegativnih. Iz tega sledi, da je povprečje negativnih odzivov 11%. To pomeni, da bo za doseganje višje varnosti pacientov potrebno vpeljati vrsto ukrepov, o katerih bomo spregovorili v zaključnem poročilu. Iz tabele A1 lahko razberemo, da v primeru, ko postavimo negativno trditev, je tudi odstotek tistih, ki menijo negativno o stanju, povezanem s to trditvijo, večje. Zato velja razmisliti tudi o ustreznosti pozitivne ali negativne trditve v vprašalniku. V nadaljevanju so ti odgovori tudi grafično predstavljeni na grafikonih A1 do A26.

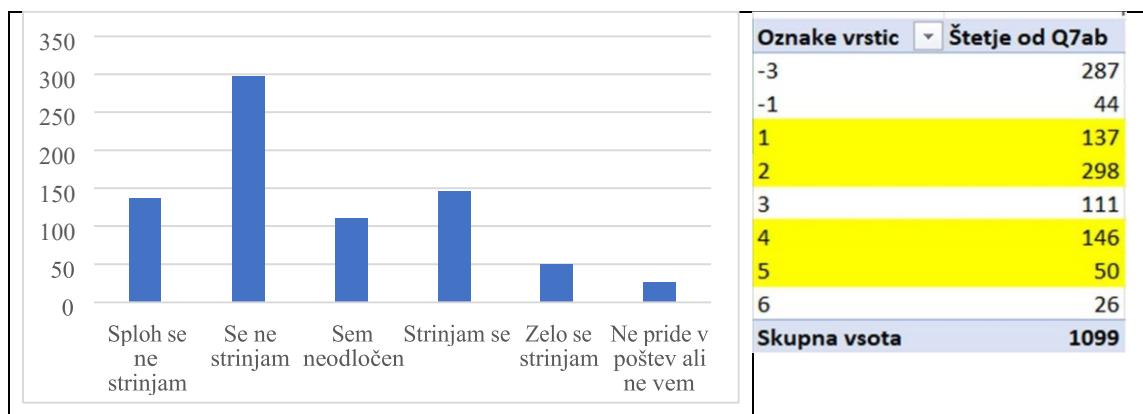
Šifre vrednosti znakov v odgovorih anketirancev so naslednje:

- Napaka: -3; -1
- Sploh se ne strinjam: 1
- Se ne strinjam: 2
- Sem neodločen: 3
- Strinjam se: 4
- Zelo se strinjam: 5
- Ne pride v poštev ali ne vem: 6



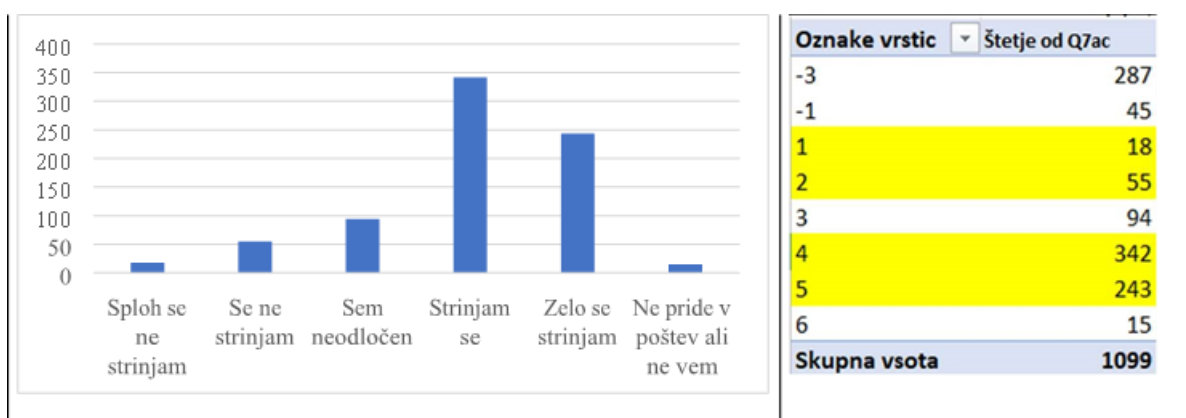
Graf A1: Q7aa - Delo medicinskih sester je tukaj dobro sprejeto.

Delež nenegativnih odgovorov je 94%, negativnih pa 6%.



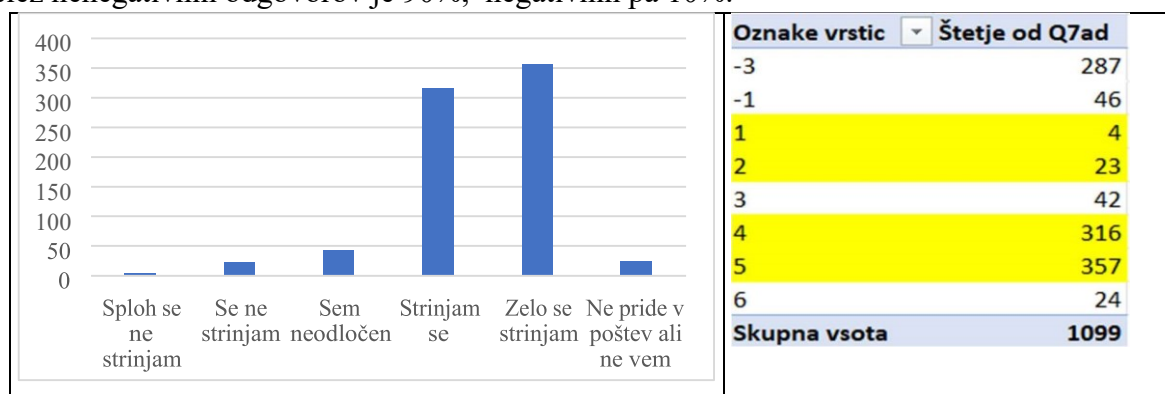
Graf A2: Q7ab - V tem delovnem okolju je težko spregovoriti o zaznanih težavah pri oskrbi pacientov.

Delež nenegativnih odgovorov je 74%, negativnih pa 26%.



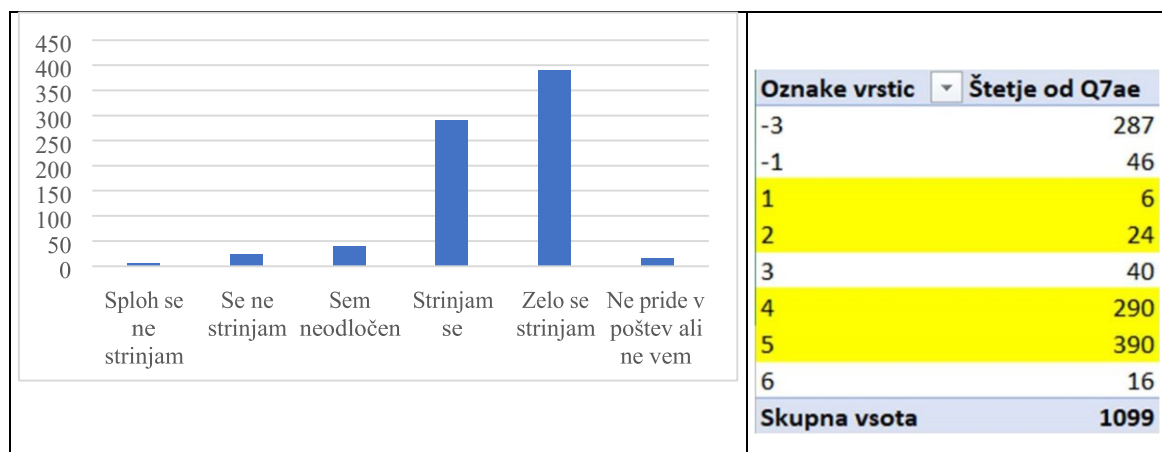
Graf A3: Q7ac - V tem delovnem okolju se nesoglasja ustrezno rešujejo (ne kdo ima prav, ampak kaj je najboljše za pacienta).

Delež nenegativnih odgovorov je 90%, negativnih pa 10%.



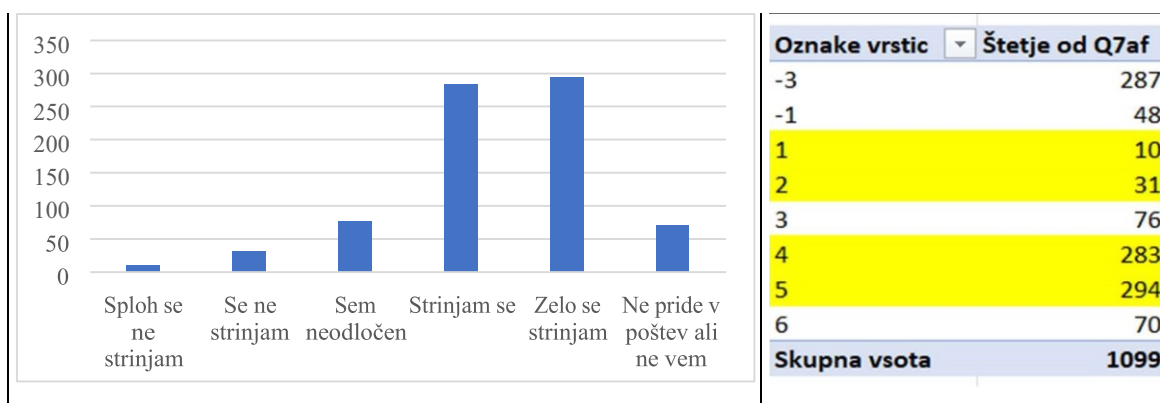
Graf A4: Q7ad - Sodelavci mi dajejo podporo, ki jo potrebujem za oskrbo pacientov.

Delež nenegativnih odgovorov je 96%, negativnih pa 4%.



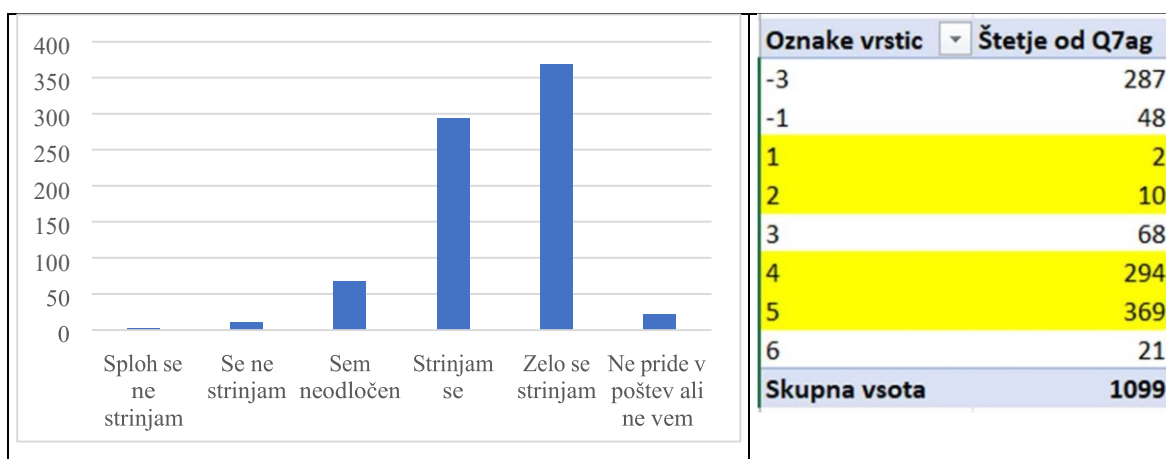
Graf A5: Q7ae - Zaposleni v tem delovnem okolju lahko brez težav vprašajo, kadar česa ne razumejo.

Delež nenegativnih odgovorov je 96%, negativnih pa 4%.



Graf A6: Q7af - Zdravniki in sestre tukaj delajo skupaj kot dobro usklajen tim.

Delež nenegativnih odgovorov je 94%, negativnih pa 6%.



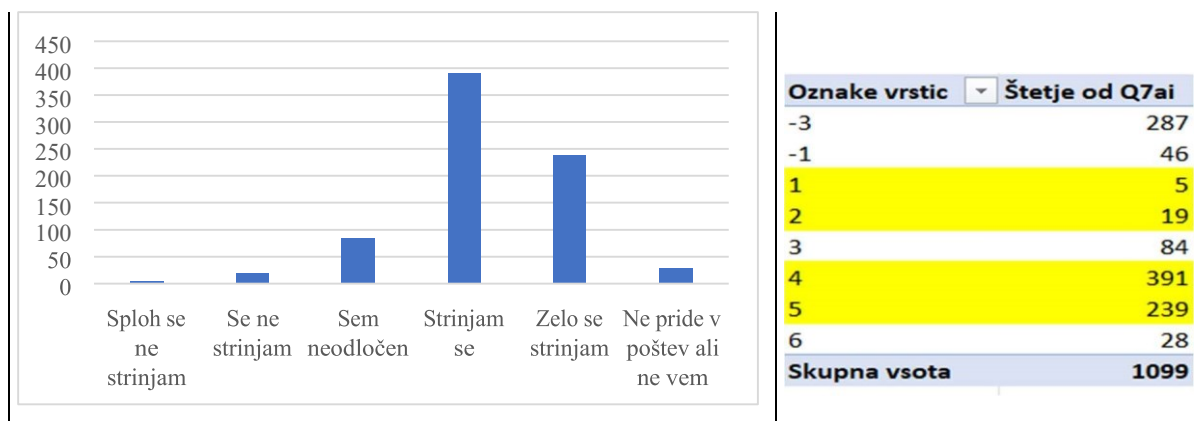
Graf A7: Q7ag - Če bi se tukaj zdravil kot pacient, bi se počutil varno.

Delež nenegativnih odgovorov je 98%, negativnih pa 2%.



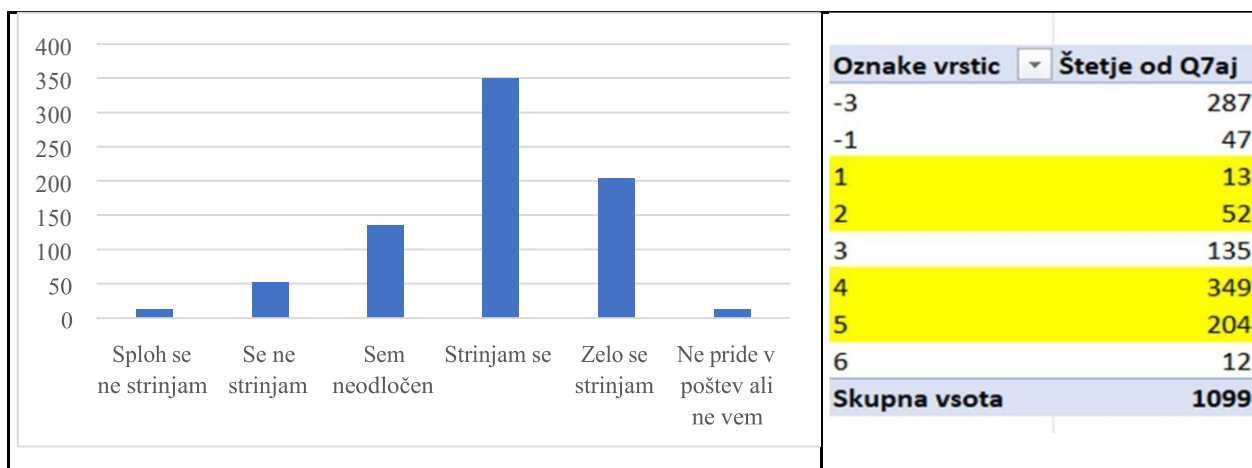
Graf A8: Q7ah Napake se v tem delovnem okolju ustrezno obravnavajo.

Delež nenegativnih odgovorov je 95%, negativnih pa 5%.



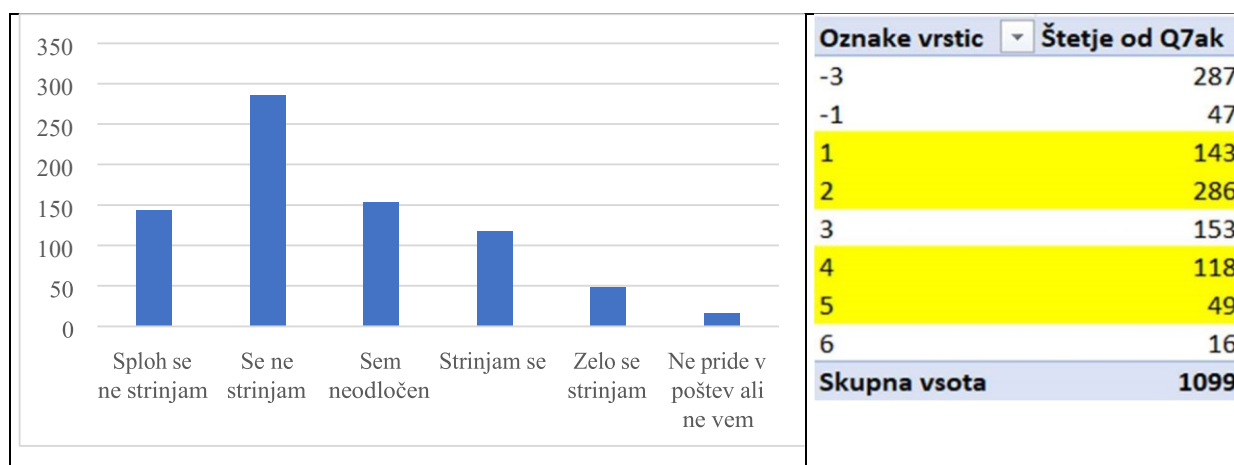
Graf A9: Q7ai - Poznam primerne poti za naslavljanje vprašanj glede varnosti pacientov v tem delovnem okolju.

Delež nenegativnih odgovorov je 96%, negativnih pa 4%.



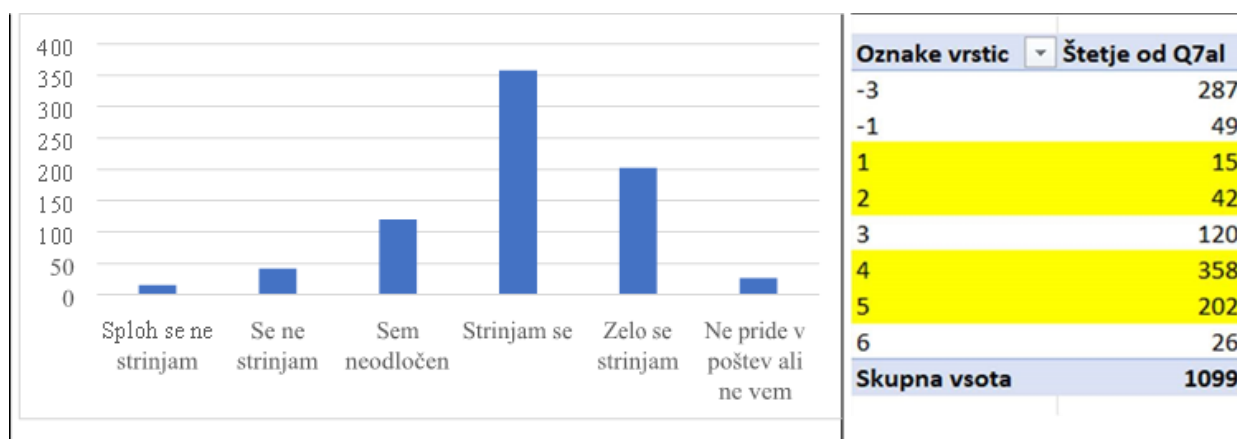
Graf A10: Q7aj O uspešnosti svojega dela prejemam ustrezne povratne informacije.

Delež nenegativnih odgovorov je 91%, negativnih pa 9%.

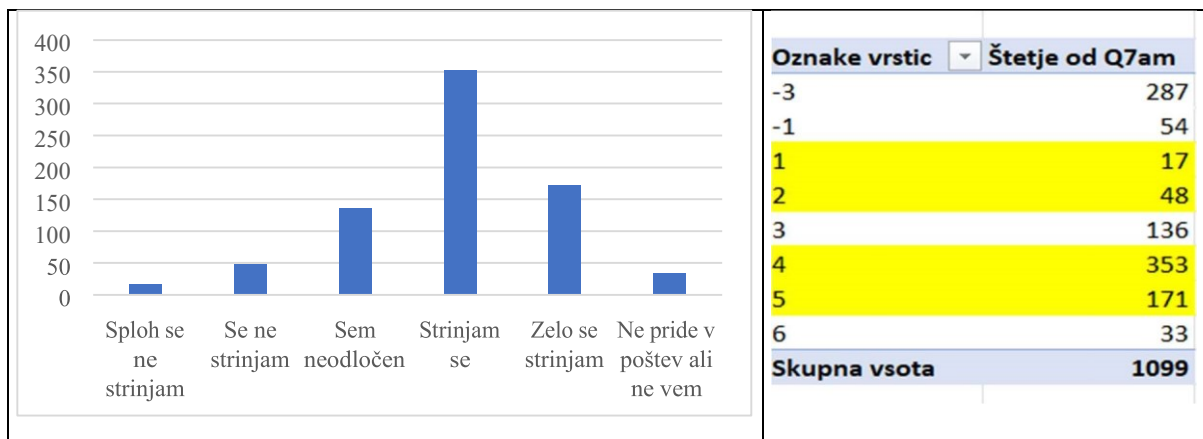


Graf A11: Q7ak V tem delovnem okolju je težko spregovoriti o napakah.

Delež nenegativnih odgovorov je 78%, negativnih pa 22%.

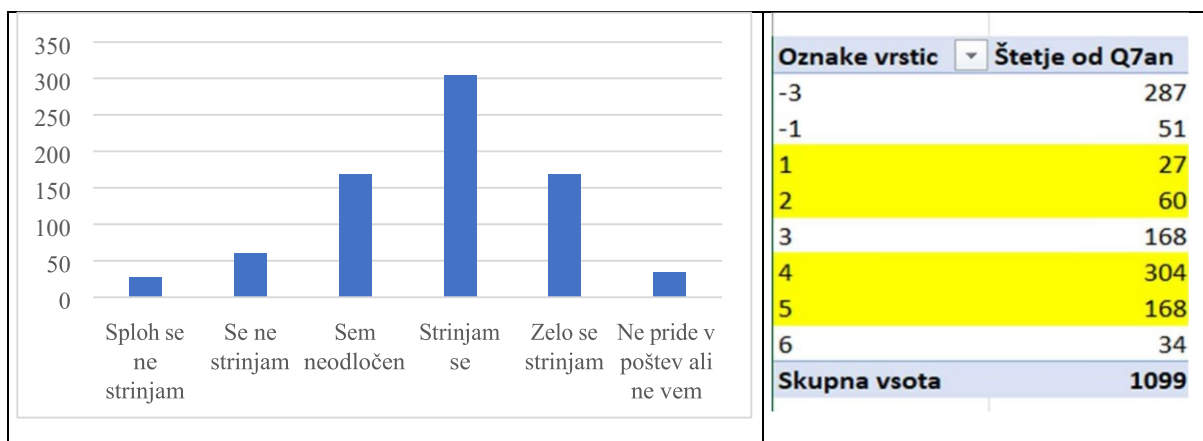


Graf A12: Q7al Sodelavci me spodbujajo, da sporočim svoje morebitne skrbi glede varnosti pacientov.
Delež nenegativnih odgovorov je 78%, negativnih pa 22%.



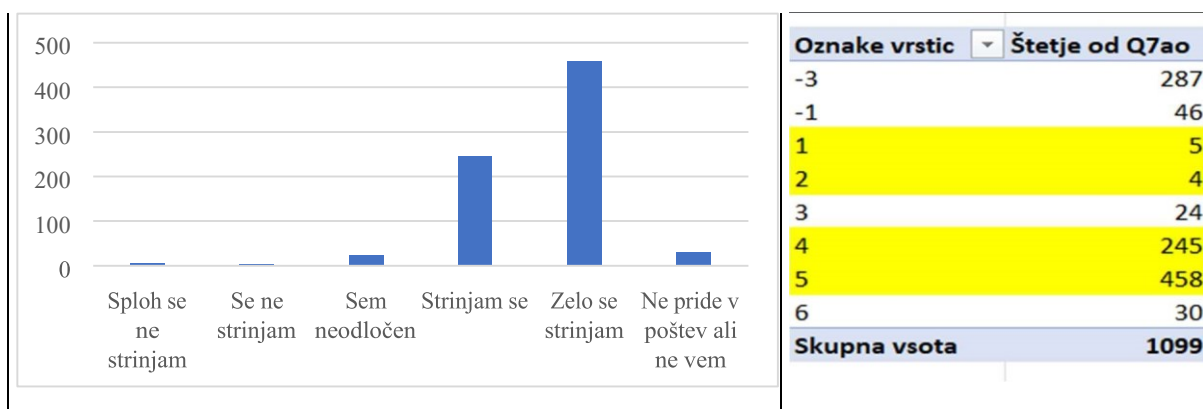
Graf A13: Q7am Zaradi ozračja v tem delovnem okolju se lahko učim iz napak drugih.

Delež nenegativnih odgovorov je 92%, negativnih pa 8%.



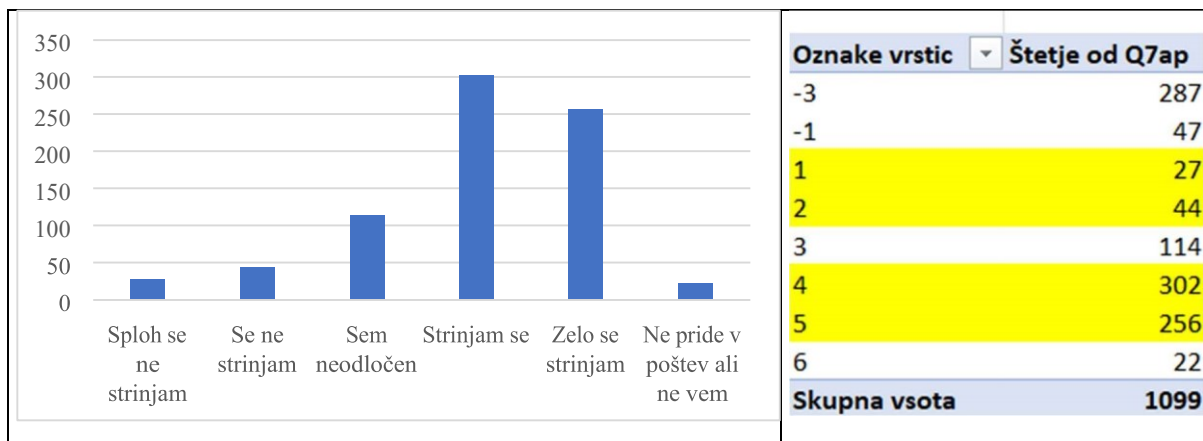
Graf A14: Q7an Moji predlogi glede varnosti v tem delovnem okolju bi bili upoštevani, če bi jih sporočil/a vodstvu.

Delež nenegativnih odgovorov je 88%, negativnih pa 12%.



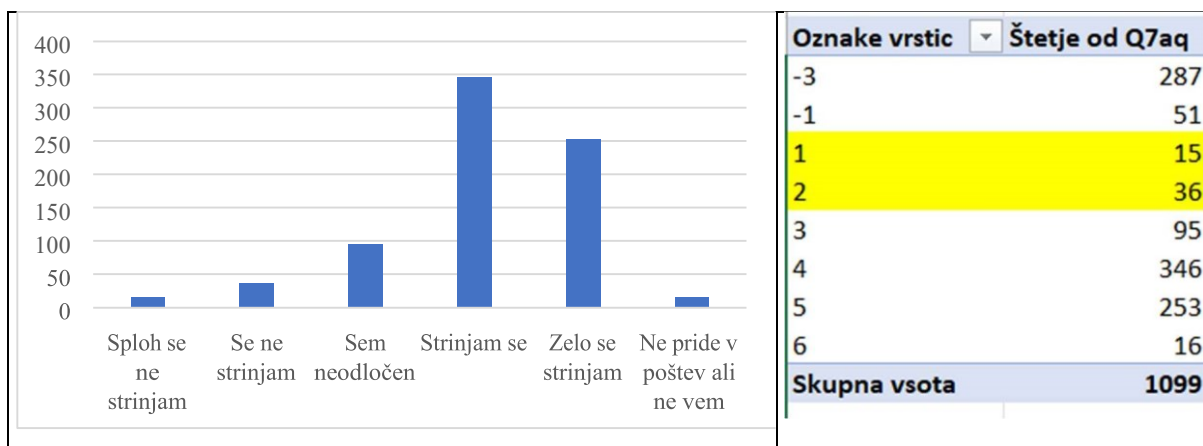
Graf A15: Q7ao Rad/-a imam svoje delo.

Delež nenegativnih odgovorov je 99%, negativnih pa 1%.



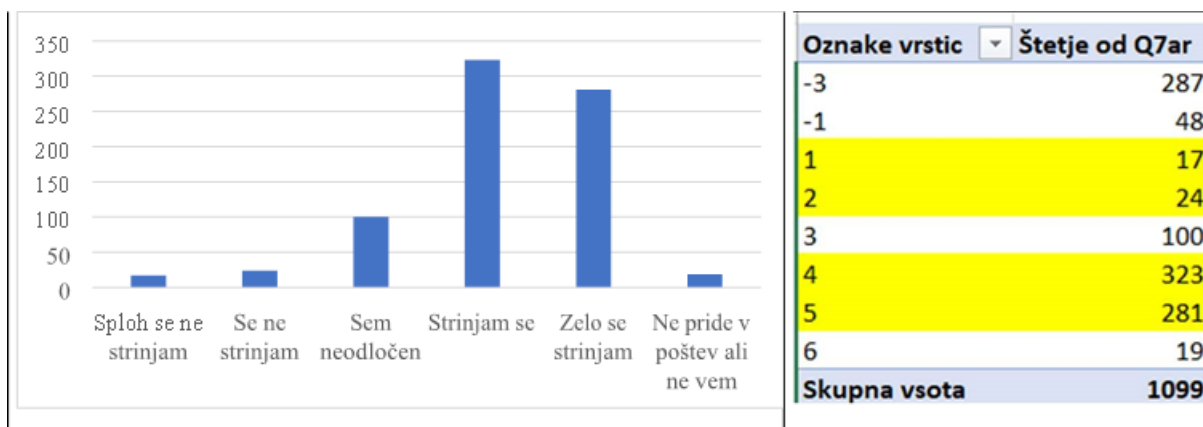
Graf A16: Q7ap Ko delam v tem delovnem okolju, se počutim kot del velike družine.

Delež nenegativnih odgovorov je 90%, negativnih pa 10%.



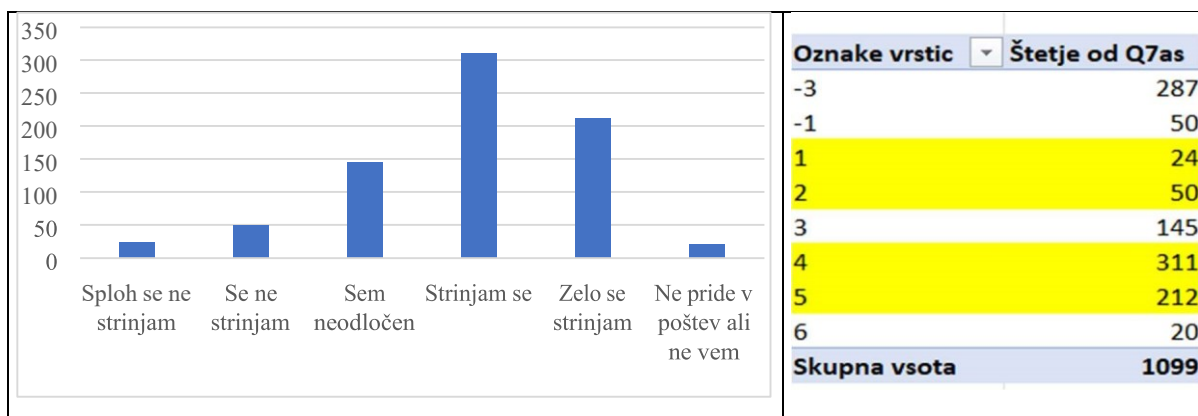
Graf A17: Q7aq To delovno okolje zagotavlja dobro delovno mesto.

Delež nenegativnih odgovorov je 93%, negativnih pa 7%.



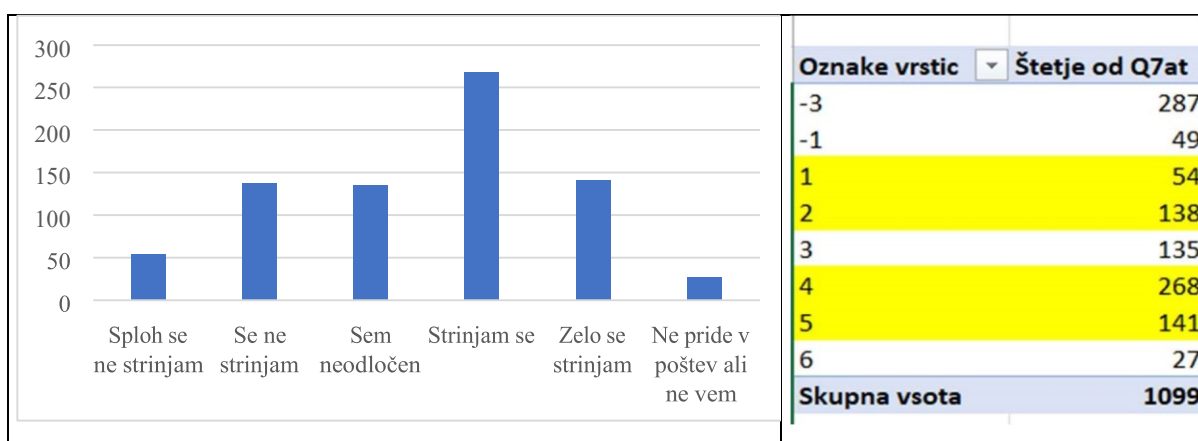
Graf A18: Q7ar Ponosen/-a sem, da delam v tem delovnem okolju.

Delež nenegativnih odgovorov je 94%, negativnih pa 6%.



Graf A19: Q7as Morala je v tem delovnem okolju visoka.

Delež nenegativnih odgovorov je 90%, negativnih pa 10%.



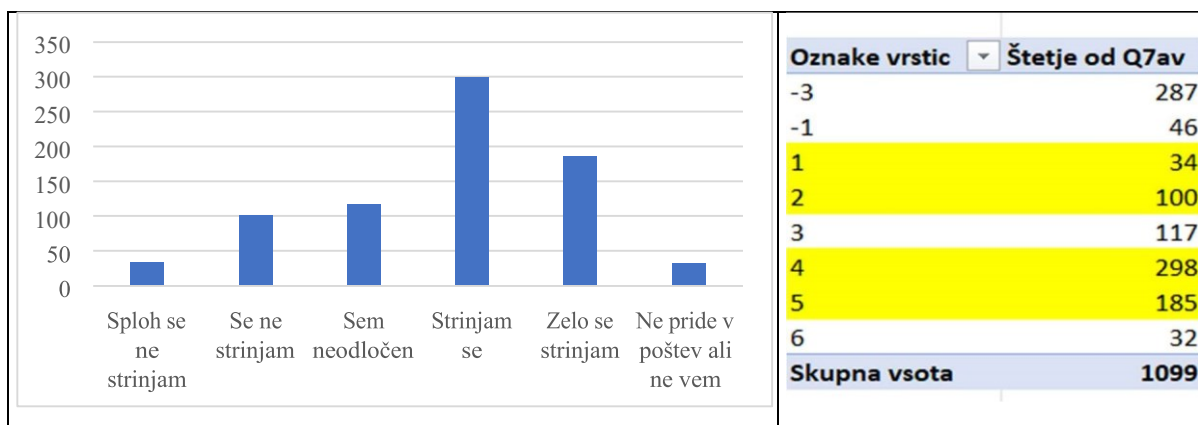
Graf A20 : Q7at Pri preveliki delovni obremenitvi je moja delovna uspešnost slabša.

Delež nenegativnih odgovorov je 74%, negativnih pa 26%.



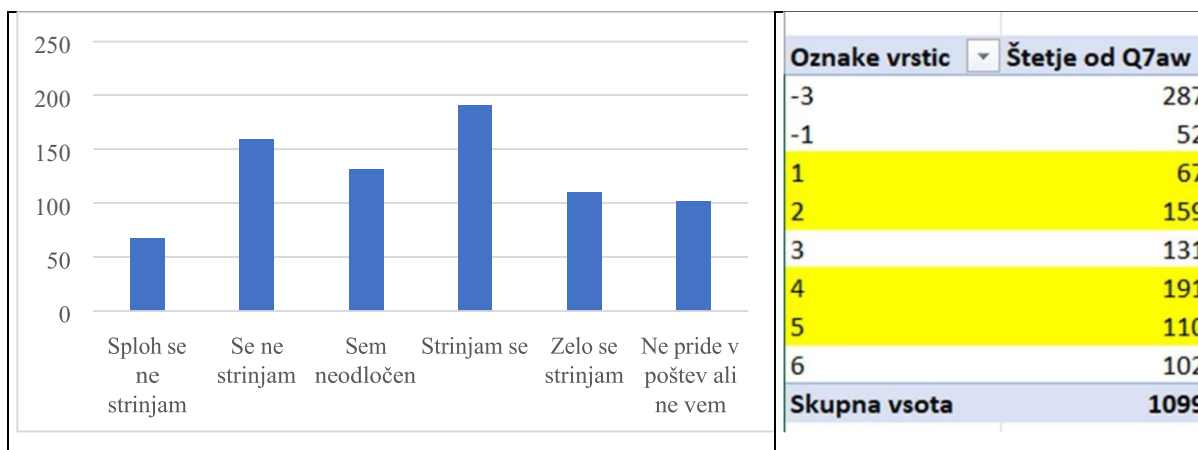
Graf A21: Q7au Kadar sem preutrujen/-a, sem manj učinkovit/-a pri svojem delu.

Delež nenegativnih odgovorov je 80%, negativnih pa 20%.



Graf A22: Q7av Verjetneje je, da bom v napetih in sovražnih situacijah delal/-a napake.

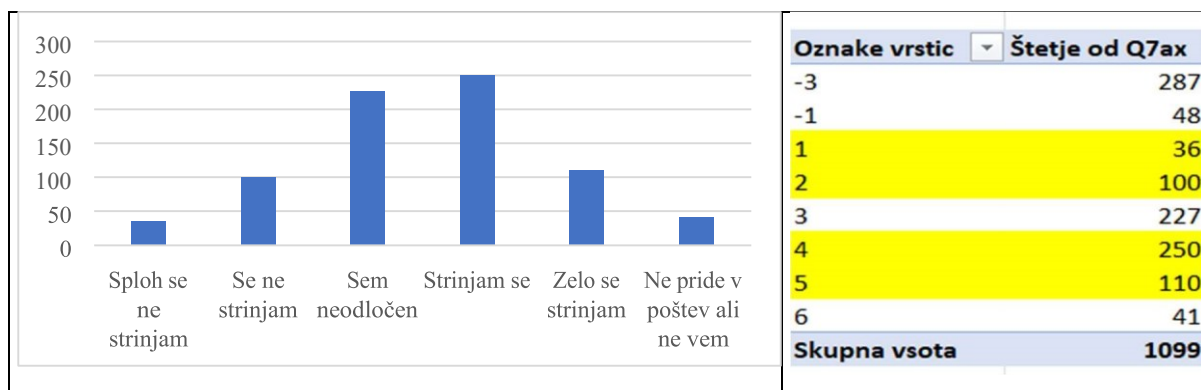
Delež nenegativnih odgovorov je 82%, negativnih pa 18%.



Graf A23: Q7aw Utrujenost poslabša mojo delovno uspešnost v nujnih primerih (npr. srčni zastoj).

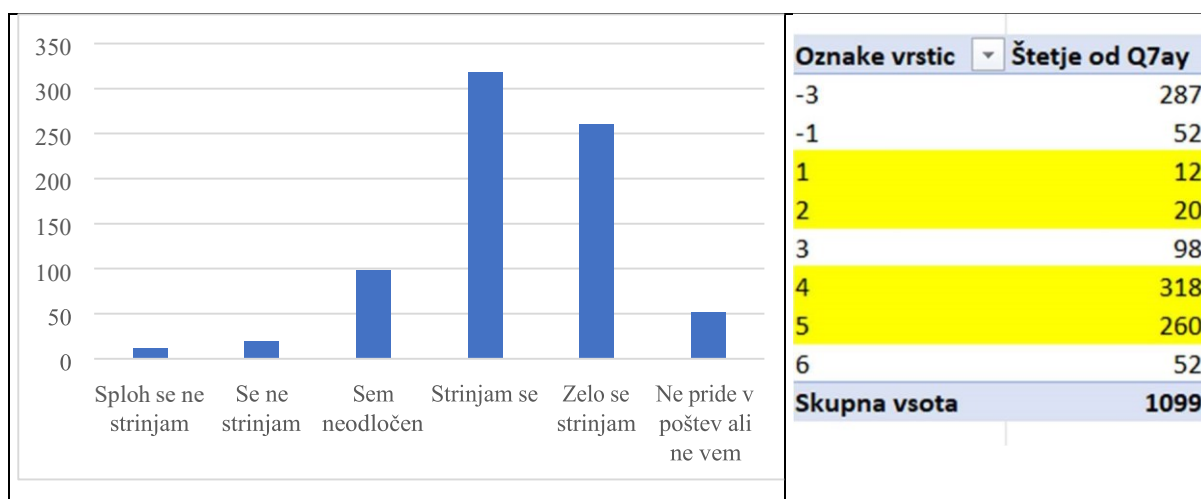
Delež nenegativnih odgovorov je 66%, negativnih pa 34%.

2.2. Ocenjevanje odnosa vodstva do varnosti pacientov v skupini A²⁶



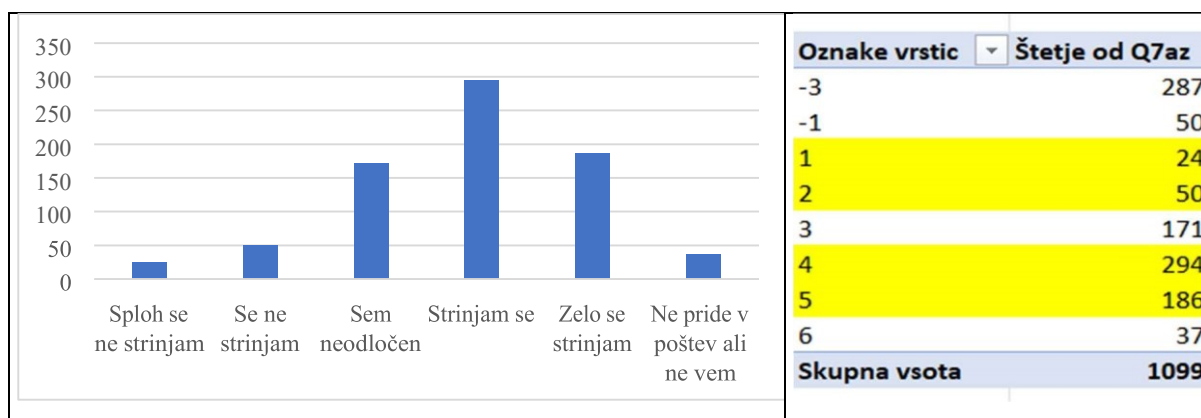
Graf A24: Q7ax Vodstvo podpira moje vsakodnevne napore.

Delež nenegativnih odgovorov je 81%, negativnih pa 19%.



Graf A25: Q7ay Vodstvo zavestno ne ogroža varnosti pacientov.

Delež nenegativnih odgovorov je 95%, negativnih pa 5%.



Graf A26: Q7az Vodstvo dobro opravlja svoje delo.

Delež nenegativnih odgovorov je 90%, negativnih pa 10%.

Če si ogledamo samo kako anketiranci ocenjujejo vodstvo zdravstvenih domov, ugotovimo, da ima nadpovprečno visoko negativno oceno trditve, da vodstvo podpira vsakodnevne napore anketirancev. (19). Sicer pa je kritika, da vodstvo ne opravlja dobro svojega dela, celo pod povprečjem negativnih ocen (10).

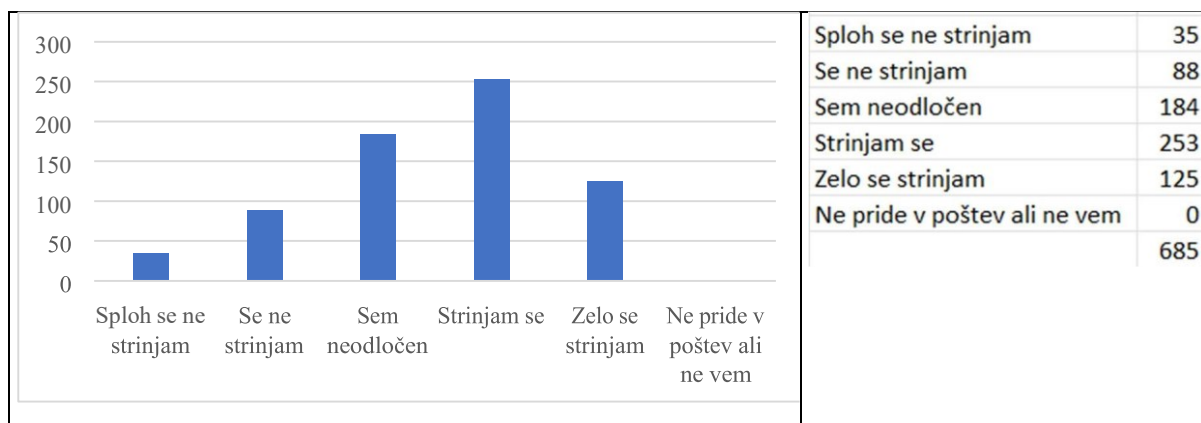
Kljub temu, da je bila morala v opazovanem delovnem okolju nadpovprečno visoko ocenjena, pa skrbi trditve, da prihaja do slabše delovne uspešnosti, ko prihaja do preobremenitev (26% negativno ocenjenih stanj), kar je še posebej zaskrbljujoče, ko prihaja do preutrujenosti v obdelavi nujnih primerov (36% negativnih odgovorov).

2.2. Odgovori skupine A⁺

Tabela 4: Trditve v skupini A⁺

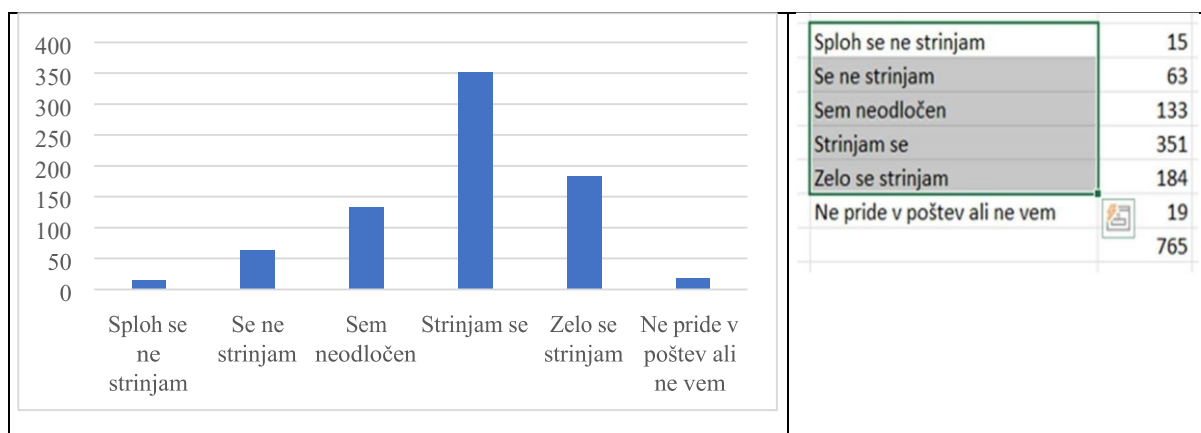
Značaj	Trditev	Negativni	Pozitivni	Neodločeni	vsota	% ne negativnih	% Negativnih	Opis trditve
+	Q7ba	123	378	184	685	82	18	Ta oddelek konstruktivno obravnava težavno osebje.
+	Q7bb	78	535	133	746	90	10	Pridobivam ustrezne in pravočasne informacije o dogodkih v tem delovnem okolju, ki bi lahko vplivali na moje delo.
+	Q7bc	296	309	135	740	58	42	Kadrovska struktura v tem delovnem okolju je zadostna za obravnavo števila pacientov.
+	Q7bd	70	547	119	736	90	10	V tem delovnem okolju se nov kader dobro usposobi.
+	Q7be	44	535	109	688	94	6	Vse potrebne informacije za odločitve glede diagnoze in zdravljenja so mi redno na voljo.
	Q7bf	43	533	108	684	94	6	Specializanti oz. učeče se osebje so v tem delovnem okolju pod primernim nadzorom.
+	Q7bg	24	644	46	714	97	3	V tem delovnem okolju imam dobre izkušnje s sodelovanjem z medicinskimi sestrami in tehnikami.
+	Q7bh	24	612	88	724	97	3	V tem delovnem okolju imam dobre izkušnje s sodelovanjem z zdravniki.
+	Q7bi	26	422	136	584	96	4	V tem delovnem okolju imam dobre izkušnje s sodelovanjem s farmacevti.
-	Q7bj	123	433	156	712	83	17	Motnje v sporazumevanju, zaradi katerih prihaja do zamud pri oskrbi pacientov, so pogoste.
+, -		894	5481	1322	7697	88	12	Vse trditve

Kot je razvidno iz tabele 4, je v tej skupini 10 trditev, ki obravnavajo delovno okolje in odnose med izvajalci storitev in dve trditvi, ki dajeta števne podatke: B*1 in B*2. Če rangiramo odgovore glede na odstotek negativnih trditev, potem vidimo, da je najbolj zaskrbljujoče dejstvo, da imajo v delovnem okolju slabe izkušnje s sodelovanjem z zdravniki (61% trditev). Prav tako je zaskrbljujoče, da anketiranci slabo pridobivajo ustrezne in pravočasne informacije o dogodkih, ki bi lahko vplivali na njihovo delo. Podrobnejši prikazi so v grafih B1-B10 v nadaljevanju.



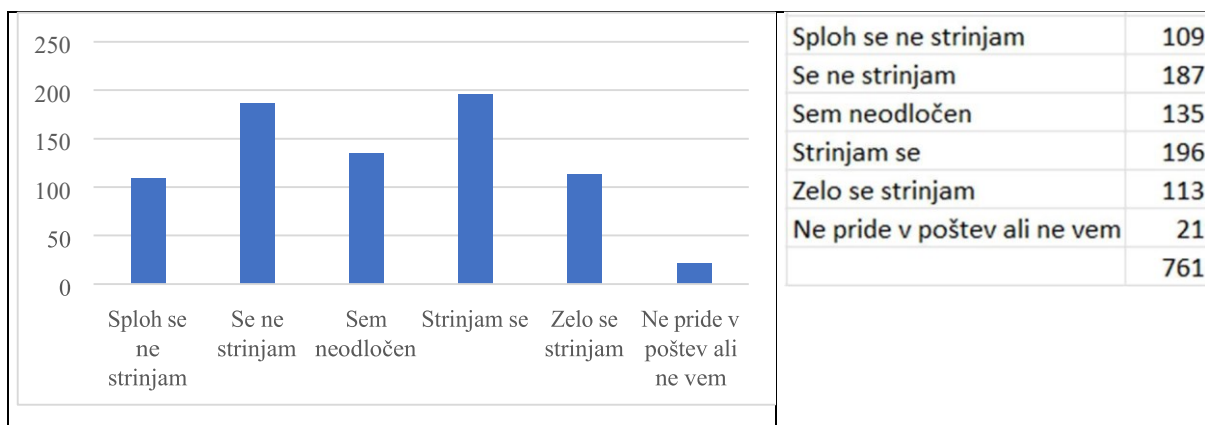
Graf A27: Q7ba - Ta odderek konstruktivno obravnava težavno osebo.

Delež nenegativnih odgovorov je 90%, negativnih pa 10%.



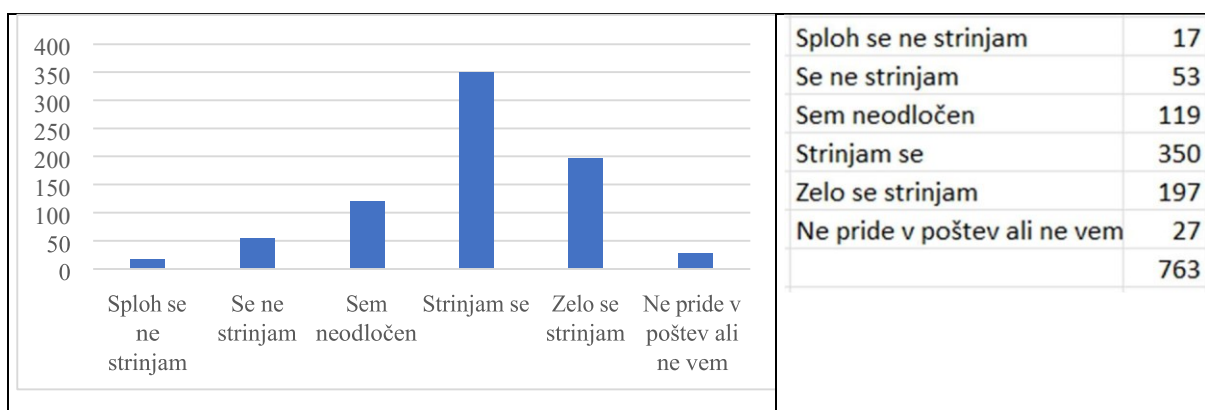
Graf A28: Q7bb Pridobivam ustrezne in pravočasne informacije o dogodkih v tem delovnem okolju, ki bi lahko vplivali na moje delo.

Delež nenegativnih odgovorov je 90%, negativnih pa 10%.



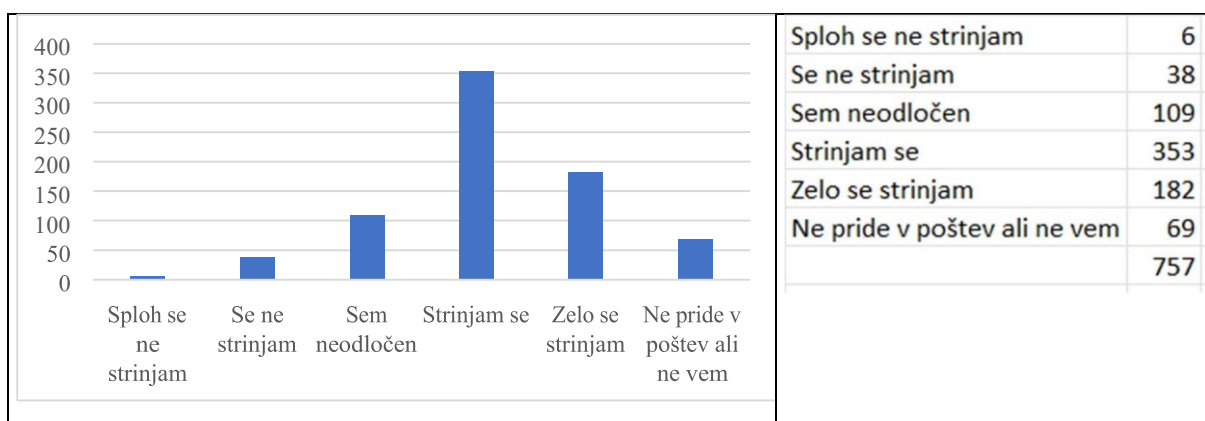
Graf A29: Q7bc Kadrovska struktura v tem delovnem okolju je zadostna za obravnavo števila pacientov.

Delež nenegativnih odgovorov je 58%, negativnih pa 42%.



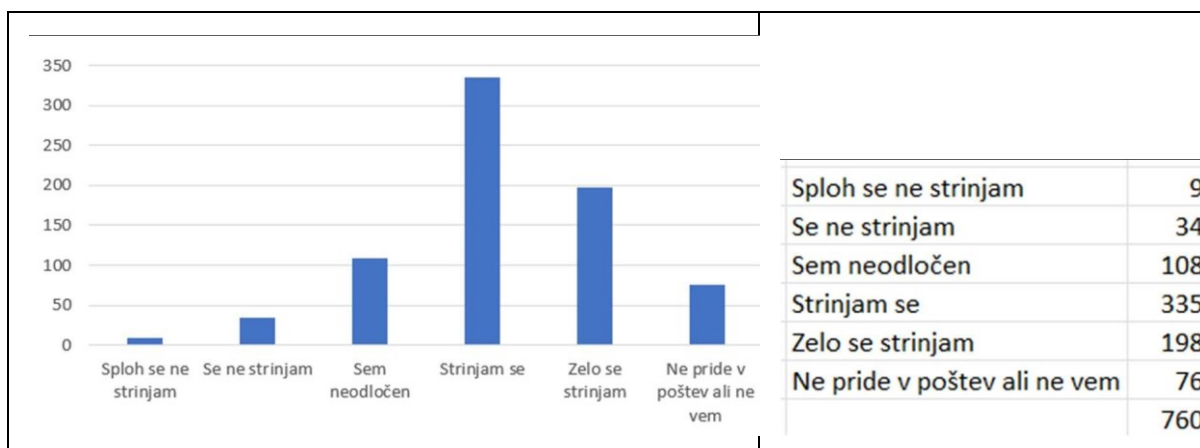
Graf A30: Q7bd V tem delovnem okolju se nov kader dobro usposobi.

Delež nenegativnih odgovorov je 90%, negativnih pa 10%.



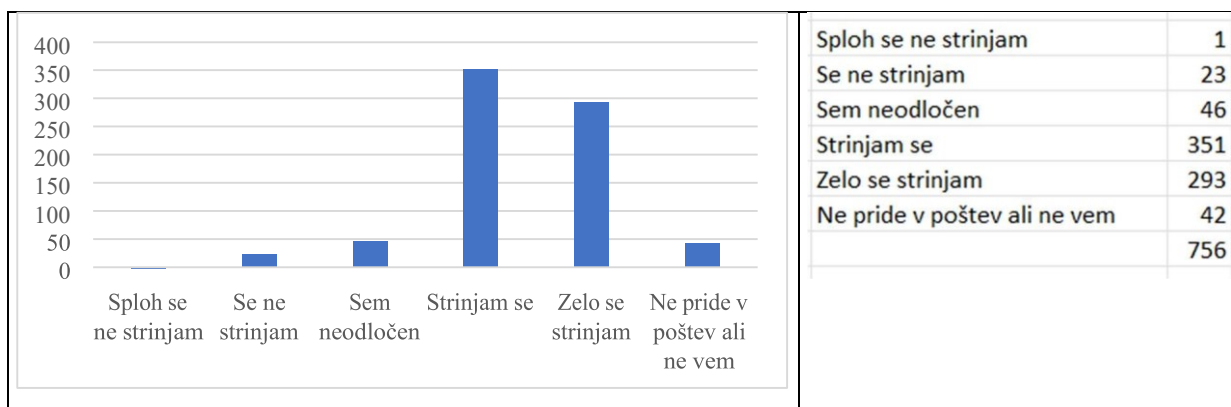
Graf A31: Q7be Vse potrebne informacije za odločitve glede diagnoze in zdravljenja so mi redno na voljo.

Delež nenegativnih odgovorov je 94%, negativnih pa 6%.



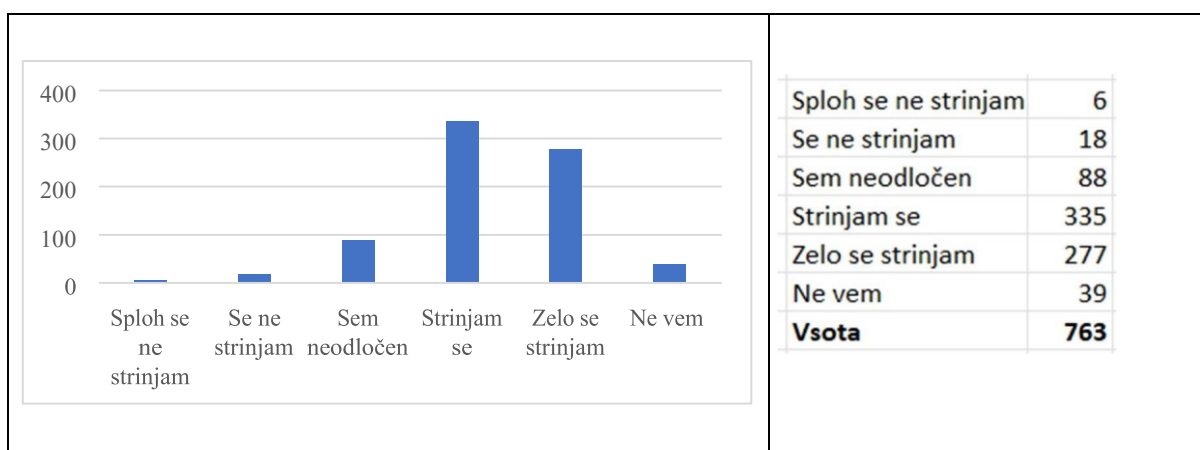
Graf A32: Q7bf Specializanti oz. učeče se osebje so v tem delovnem okolju pod primernim nadzorom.

Delež nenegativnih odgovorov je 94%, negativnih pa 6%.



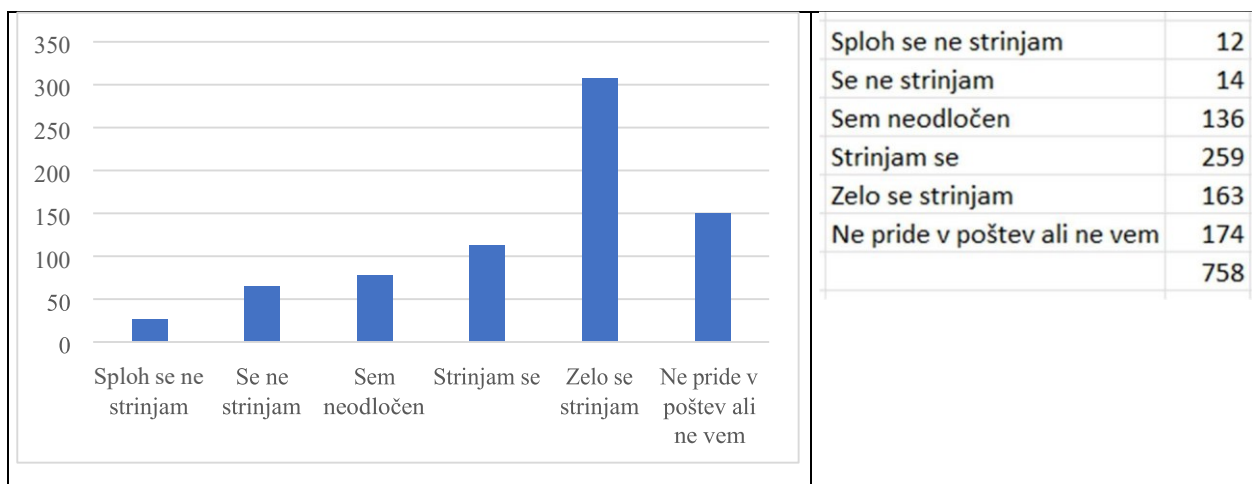
Graf A33: Q7bg V tem delovnem okolju imam dobre izkušnje s sodelovanjem z medicinskimi sestrami in tehniki.

Delež nenegativnih odgovorov je 97%, negativnih pa 3%.



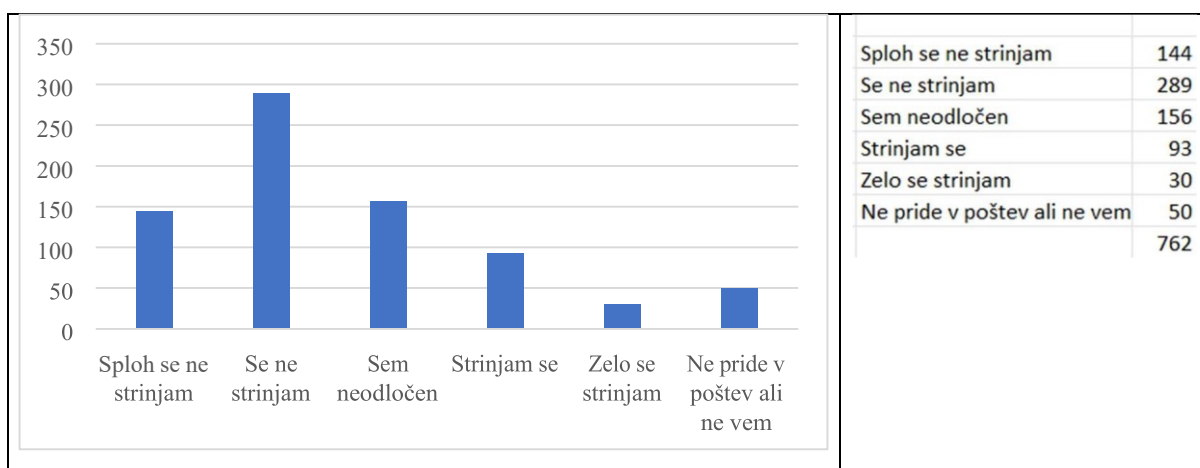
Graf A34: Q7bh V tem delovnem okolju imam dobre izkušnje s sodelovanjem z zdravniki.

Delež nenegativnih odgovorov je 97%, negativnih pa 3%.



Graf A35: Q7bi V tem delovnem okolju imam dobre izkušnje s sodelovanjem s farmacevti.

Delež nenegativnih odgovorov je 96%, negativnih pa 4%.



Graf A36: Q7bj Motnje v sporazumevanju, zaradi katerih prihaja do zamud pri oskrbi pacientov, so pogoste.

Delež nenegativnih odgovorov je 83%, negativnih pa 17%.

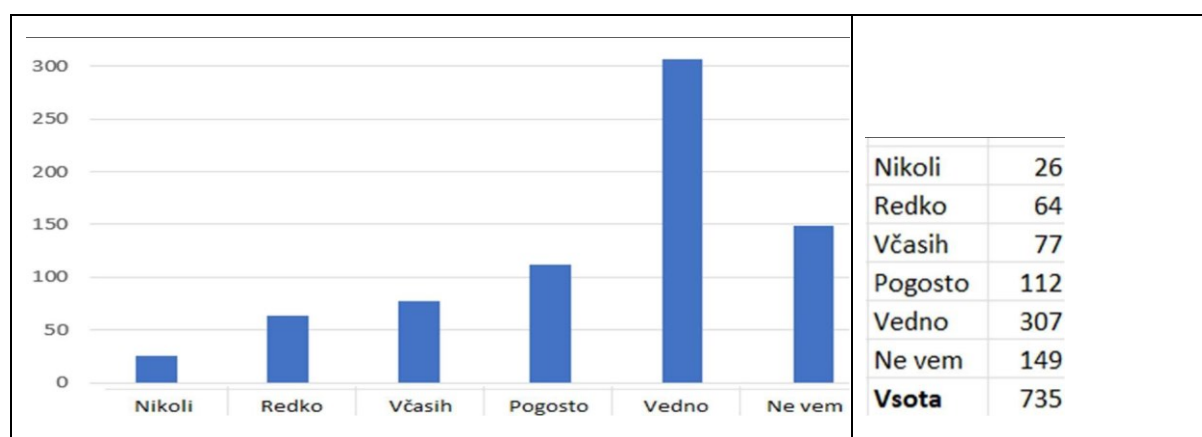
2.3. Odgovori skupine B – Dokumentiranje napak

Odgovore o dokumentiranju napak, ki ogrožajo varnost pacientov smo nanizali v tabeli 5.

Tabela 5: Trditve v skupini B

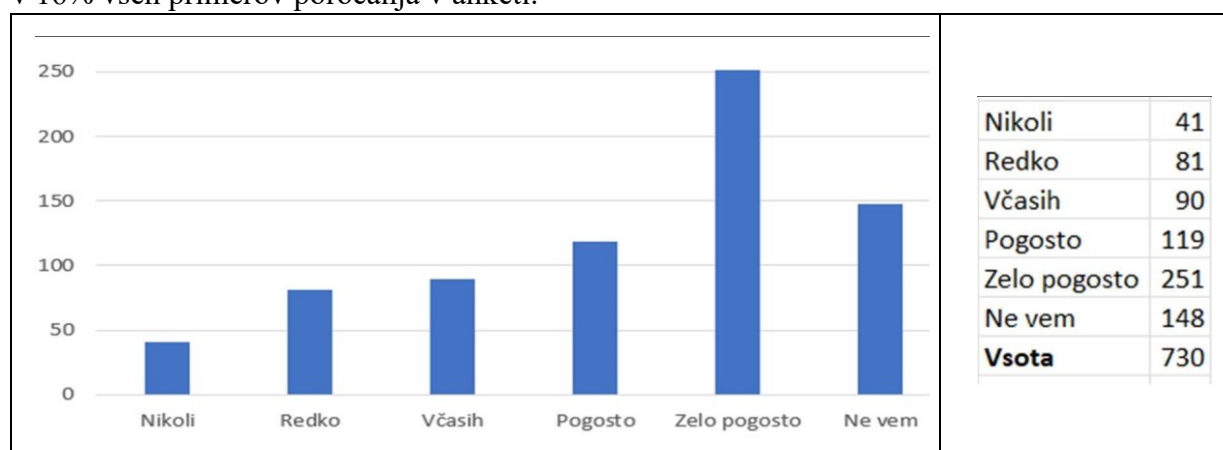
Trditve	Negativni	Pozitivni	Neodločeni	vsota	% ne-negativnih	% negativnih	Opis trditve
Q8a	90	419	77	586	85	15	Ko napaka doseže pacienta in bi mu lahko škodovala, pa mu ne, kako pogosto jo dokumentirate?
Q8b	122	370	90	582	79	21	Ko napaka doseže pacienta pa nima potenciala, da bi mu škodovala, kako pogosto jo dokumentirate?

Podrobnejši prikaz strukture odgovorov na ti dve trditvi je podan v grafu B1 in grafu B2.



Graf B1: Q8a Ko napaka doseže pacienta in bi mu lahko škodovala, pa mu ne, kako pogosto jo dokumentirate?

Med izpolnjenimi odgovori se pojavlja trditev, da se v primeru, ko napaka doseže pacienta in bi mu lahko škodovala, pa mu ne, le te ne dokumentirajo ali dokumentirajo zelo redko najmanj v 16% vseh primerov poročanja v anketi.

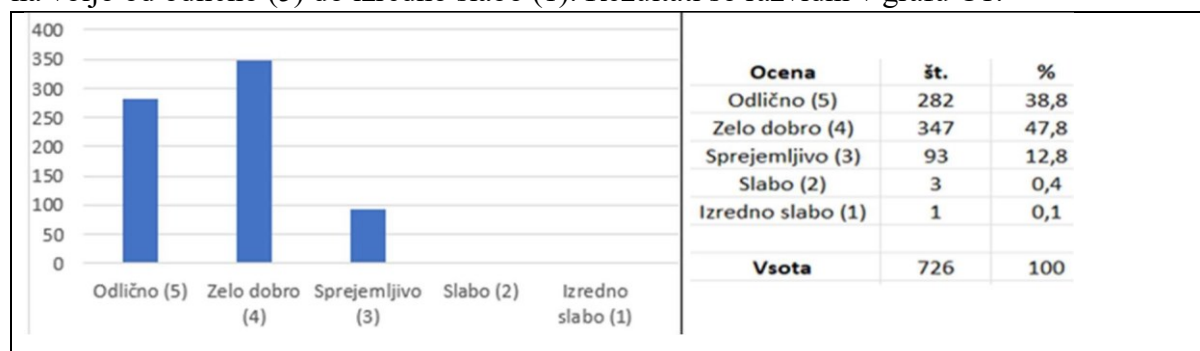


Graf B2: Q8b Ko napaka doseže pacienta pa nima potenciala, da bi mu škodovala, kako pogosto jo dokumentirate?

Med izpolnjenimi odgovori se pojavlja trditev, da se v primeru, ko napaka doseže pacienta pa nima potenciala, da bi mu škodovala, le-te ne dokumentirajo najmanj v 21% vseh primerov poročanja v anketi.

2.4. Odgovor skupine C – Ocena varnosti pacientov

Anketiranci so bili naprošeni, da ocenijo varnost pacientov v njihovi ambulanti. Ocene so bile na voljo od odlično (5) do izredno slabo (1). Rezultati so razvidni v grafu C1.



Graf C1: Q9a Prosimo vas, da ocenite stanje varnosti pacientov v vaši ordinaciji

Iz grafa C1 in priloženih numeričnih podatkov je razvidno, da kar 99,5% anketirancev meni, da je varnost pacientov v njihovi ambulanti vsaj sprejemljiva, medtem ko jih 38,8% trdi, da je za varnost pacientov v njihovi ambulanti odlično poskrbljeno.

Če bi se lotili odpravljanja nevarnosti v slovenskih ambulantah, potem se lahko vrstnega reda lotimo tudi tako, da se najprej lotimo nevarnosti, ki se pojavljajo v najvišjem odstotku pri anketirancih. Zato smo iz odgovorov tipa A sestavili ranžirno vrsto, kot jo podaja tabela 6.

Tabela 6: Ranžirna vrsta desetih trditve z nadpovprečnim odstotkom negativnih odgovorov

Rang	Trdi-tev	Nega-tivni	Pozi-tivni	Neodlo-čeni	vsota	% ne nega-tivnih	% nega-tivnih	Opis trditve
1	Q7bc	296	309	135	740	58	42	Kadrovska struktura v tem delovnem okolju je zadostna za obravnavo števila pacientov.
2	Q7aw	226	301	131	658	66	34	Utrujenost poslabša mojo delovno uspešnost v nujnih primerih (npr. srčni zastoj).
3	Q7ab	196	435	111	742	74	26	V tem delovnem okolju je težko spregovoriti o zaznanih težavah pri oskrbi pacientov.
4	Q7at	192	409	135	736	74	26	Pri preveliki delovni obremenitvi je moja delovna uspešnost slabša.
5	Q7ak	167	429	153	749	78	22	V tem delovnem okolju je težko spregovoriti o napakah.
6	Q7au	147	499	96	742	80	20	Kadar sem preutrujen/-a, sem manj učinkovit/-a pri svojem delu.
7	Q7ax	136	360	227	723	81	19	Vodstvo podpira moje vsakodnevne napore.
8	Q7av	134	483	117	734	82	18	Verjetneje je, da bom v napetih in sovražnih situacijah delal/-a napake.
9	Q7ba	123	378	184	685	82	18	Ta oddelek konstruktivno obravnava težavno osebje.
10	Q7bj	123	433	156	712	83	17	Motnje v sporazumevanju, zaradi katerih prihaja do zamud pri oskrbi pacientov, so pogoste.

3. ŠTUDIJ RAZLIK OCEN VARNOSTI PACIENTOV MED POSAMEZNIMI VRSTAMI PRIMARNEGA ZDRAVSTVA

3.1. Motivacija in način statistične obdelave

Postavljamo si vprašanje, ali so odgovori zaposlenih po posameznih vrstah ambulant različni. Še predvsem se sprašujemo, ali so na nekatere odgovore z velikim odstotkom negativnih ocen delovanja in odnosov, ki vplivajo na varnost pacientov, posamezne vrste ambulant odgovorile različno. Na kritično višino odstotkov negativnih ocen smo bili namreč še posebej pozorni in izvedli χ^2 test razlik med tipi ambulant. Razlike odstotkov negativnih ocen po posameznih trditvah smo cenili tudi z Agresti-Caffo oceno razlik v odstotkih negativnih ocen in te intervalne ocene s tveganjem 0,05 zapisali v matriki odnosov med tipi ambulant za primere, ko smo dobili več kot 20 polnih odgovorov v nekem tipu ambulate. V matriko odnosov pa smo zapisali tudi odnos do skupnih vrednosti odgovorov.

Pri oceni odstotkov smo upoštevali, da se posteriorna porazdelitev odstotka p_i negativnih ocen i -te ambulate X_i porazdeljuje v beta porazdelitvi s povprečjem

$$\tilde{p}_i = (X_i + 1)/(n_i + 2) \quad (1)$$

in varianco

$$\tilde{p}_i(1 - \tilde{p}_i)/(n_i + 3) \quad (2)$$

z Agresti-Caffovo oceno razlik v odstotkih negativnih ocen namreč sledimo dokazu avtorjev, da v primeru, ko vzamemo grobi normalni približek za porazdelitev razlik beta- porazdeljenih parametrov, to vodi v intervalno oceno

$$(\tilde{p}_1 - \tilde{p}_2) \pm z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{\tilde{p}_1(1 - \tilde{p}_1)}{n_1 + 3} + \frac{\tilde{p}_2(1 - \tilde{p}_2)}{n_2 + 3}}. \quad (3)$$

3.2. Delovni stalež, obremenitev anketirancev in način interakcije s pacienti

Podrobnejši opis anketirancev po vrstah ambulant podaja tabela 3.1.

Tabela 3.1: Opis delovnega staleža, obremenitev anketirancev in interakcije s pacienti po vrstah ambulant .

Q10a	Kako dolgo delate v tej ustanovi?	Manj kot eno leto	1 do 5 let	6 do 10 let	11 let in več	Vsi
		1	2	3	4	
	Vse ambulate	65	212	97	357	731
	Pediatrična ambulanta	19	70	48	125	262
	Splošna ambulanta/družinska ambulanta	16	50	27	74	167
	Zobozdravstvena ambulanta	5	52	12	160	229
Q10b	Koliko časa ste na tem delovnem mestu, kjer ste sedaj?	Manj kot eno leto	1 do 5 let	6 do 10 let	11 let in več	Vsi
		1	2	3	4	
	Vse ambulate	76	232	109	299	716
	Pediatrična ambulanta	26	79	44	105	254
	Splošna ambulanta/družinska ambulanta	20	52	33	58	163
	Zobozdravstvena ambulanta	6	22	6	38	72
Q11	Koliko ur na teden delate v tej ambulanti?	Manj kot 30 ur na teden	30 do 40 ur na teden	Več kot 40 ur na teden		Vsi
		1	2	3		
	Vse ambulate	54	439	235		728
	Pediatrična ambulanta	16	158	89		263
	Splošna ambulanta/družinska ambulanta	15	90	62		167
	Zobozdravstvena ambulanta	5	52	18		75
Q12	Ali ste v neposrednem kontaktu ali interakciji s pacienti?	Da	Ne			Vsi
		1	2			
	Vse ambulate	682	53			735
	Pediatrična ambulanta	245	20			265
	Splošna ambulanta/družinska ambulanta	164	3			167
	Zobozdravstvena ambulanta	72	2			74

3.3. Odziv na posamezne trditve kodirane s Q7aa do Q7bd

Na posamezne trditve kodirane s Q7aa do Q7bd so anketiranci odgovarjali z naslednjimi trditvami:

- 1- Sploh se ne strinjam;
- 2- Se ne strinjam;
- 3- Sem neodločen;
- 4- Strinja se;
- 5- Zelo se strinjam

V Tabeli 3.2 so podane frekvence odgovorov po posameznih vrstah primarnega zdravstva, kjer smo dobili več kot 20 odgovorov, in skupaj. V prvi vrsti vsake kode je zapisana trditev in podane so frekvence znakov.

Tabela 3.2: Frekvence odgovorov po vrstah ambulant na posamezne trditve kodirane s Q7aa do Q7bd.

Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	T R D I T V E						Vsota
			1	2	3	4	5	6	
1	Q7aa	Delo medicinskih sester je tukaj dobro sprejeto -VSI.	8	36	68	374	248	36	770
		Pediatrična ambulanta	5	12	36	130	83	13	279
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	0	9	9	98	56	1	173
		Zobozdravstvena ambulanta	0	9	11	39	20	1	80
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	1	2	3	4	5	6	Vsota
2	Q7ab	V tem delovnem okolju je težko spregovoriti o zaznanih težavah pri oskrbi pacientov-VSI.	137	298	111	146	50	26	768
		Pediatrična ambulanta	48	107	42	57	14	10	278
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	32	66	29	33	13	0	173
		Zobozdravstvena ambulanta	6	26	14	20	11	3	80
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	1	2	3	4	5	6	Vsota
3	Q7ac	V tem delovnem okolju se nesoglasja ustrezno rešujejo (ne kdo ima prav, ampak kaj je najbolje za pacienta)-VSI.	18	55	94	342	243	15	767
		Pediatrična ambulanta	11	21	44	113	82	7	278
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	6	17	21	74	54	0	172
		Zobozdravstvena ambulanta	0	6	14	45	15	0	80
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	1	2	3	4	5	6	Vsota
4	Q7ad	Sodelavci mi dajejo podporo, ki jo potrebujem za oskrbo pacientov-VSI.	4	23	42	316	357	24	766
		Pediatrična ambulanta	2	7	17	120	122	9	277
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	1	7	8	68	87	1	172
		Zobozdravstvena ambulanta	0	5	9	42	24	0	80

Tabela 3.2: Q7ae - Q7aj

Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	1	2	3	4	5	6	21
5	Q7ae	Zaposleni v tem delovnem okolju lahko brez težav vprašajo, kadar česa ne razumejo-VSI.	6	24	40	290	390	16	766
		Pediatrična ambulanta	5	5	17	109	135	6	277
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	1	9	8	56	95	3	172
		Zobozdravstvena ambulanta	0	3	8	36	33	0	80
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	1	2	3	4	5	6	21
6	Q7af	Zdravniki in sestre tukaj delajo skupaj kot dobro usklajen tim-VSI.	10	31	76	283	294	70	764
		Pediatrična ambulanta	6	13	31	101	99	26	276
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	0	5	13	56	91	6	171
		Zobozdravstvena ambulanta	2	4	6	38	28	2	80
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	1	2	3	4	5	6	21
7	Q7ag	Če bi se tukaj zdravil kot pacient, bi se počutil varno-VSI.	2	10	68	294	369	21	764
		Pediatrična ambulanta	1	4	24	109	129	10	277
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	1	5	14	52	94	4	170
		Zobozdravstvena ambulanta	0	0	13	34	31	1	79
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	1	2	3	4	5	6	21
8	Q7ah	Napake se v tem delovnem okolju ustrezno obravnavajo-VSI.	6	29	89	348	263	30	765
		Pediatrična ambulanta	3	8	36	124	93	13	277
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	1	13	18	74	62	4	172
		Zobozdravstvena ambulanta	0	3	18	38	18	2	79
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	1	2	3	4	5	6	21
9	Q7ai	Poznam primerne poti za naslavljanje vprašanj glede varnosti pacientov v tem delovnem okolju-VSI.	5	19	84	391	239	28	766
		Pediatrična ambulanta	3	2	28	144	87	14	278
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	1	7	25	80	56	3	172
		Zobozdravstvena ambulanta	1	2	11	50	13	2	79
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	1	2	3	4	5	6	21
10	Q7aj	O uspešnosti svojega dela prejemam ustrezne povratne informacije-VSI.	13	52	135	349	204	12	765
		Pediatrična ambulanta	7	19	35	130	82	5	278
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	2	19	36	72	42	1	172
		Zobozdravstvena ambulanta	2	7	21	34	14	1	79

Tabela 3.2: Q7ak - Q7ap

Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	1	2	3	4	5	6	21
11	Q7ak	V tem delovnem okolju je težko spregovoriti o napakah-VSI.	143	286	153	118	49	16	765
		Pediatrična ambulanta	49	99	56	53	14	6	277
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	38	64	29	27	13	0	171
		Zobozdravstvena ambulanta	4	31	21	17	6	1	80
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	1	2	3	4	5	6	21
12	Q7al	Sodelavci me spodbujajo, da sporočim svoje morebitne skrbi glede varnosti pacientov-VSI.	15	42	120	358	202	26	763
		Pediatrična ambulanta	7	14	41	134	72	10	278
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	3	12	32	73	49	1	170
		Zobozdravstvena ambulanta	1	6	12	41	17	2	79
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	1	2	3	4	5	6	21
13	Q7am	Zaradi ozračja v tem delovnem okolju se lahko učim iz napak drugih-VSI.	17	48	136	353	171	33	758
		Pediatrična ambulanta	6	13	55	125	64	10	273
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	8	15	32	75	37	3	170
		Zobozdravstvena ambulanta	2	8	15	39	12	3	79
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	1	2	3	4	5	6	21
14	Q7an	Moji predlogi glede varnosti v tem delovnem okolju bi bili upoštevani, če bi jih sporočil/a vodstvu-VSI.	27	60	168	304	168	34	761
		Pediatrična ambulanta	13	21	59	118	57	8	276
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	9	19	37	61	41	3	170
		Zobozdravstvena ambulanta	2	8	23	29	12	5	79
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	1	2	3	4	5	6	21
15	Q7ao	Rad/-a imam svoje delo-VSI.	5	4	24	245	458	30	766
		Pediatrična ambulanta	0	2	8	90	164	12	276
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	1	1	6	52	106	5	171
		Zobozdravstvena ambulanta	0	0	4	28	45	3	80
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	1	2	3	4	5	6	21
16	Q7ap	Ko delam v tem delovnem okolju, se počutim kot del velike družine-VSI	27	44	114	302	256	22	765
		Pediatrična ambulanta	12	14	40	104	97	9	276
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	5	10	26	63	63	4	171
		Zobozdravstvena ambulanta	5	6	18	29	18	3	79

Tabela 3.2: Q7aq - Q7av

Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	1	2	3	4	5	6	21
17	Q7aq	To delovno okolje zagotavlja dobro delovno mesto- VSI.	15	36	95	346	253	16	761
		Pediatrična ambulanta	9	10	32	131	84	8	274
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	2	10	32	60	64	2	170
		Zobozdravstvena ambulanta	1	8	7	42	20	1	79
									0
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	1	2	3	4	5	6	21
18	Q7ar	Ponosen/-a sem, da delam v tem delovnem okolju -VSI.	17	24	100	323	281	19	764
		Pediatrična ambulanta	10	6	39	114	99	8	276
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	2	9	31	59	69	1	171
		Zobozdravstvena ambulanta	1	4	12	39	20	3	79
									0
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	1	2	3	4	5	6	21
19	Q7as	Morala je v tem delovnem okolju visoka-VSI.	24	50	145	311	212	20	762
		Pediatrična ambulanta	6	17	54	114	74	10	275
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	7	15	35	52	58	3	170
		Zobozdravstvena ambulanta	2	8	18	34	15	2	79
									0
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	1	2	3	4	5	6	21
20	Q7at	Pri preveliki delovni obremenitvi je moja delovna uspešnost slabša.-VSI.	54	138	135	268	141	27	763
		Pediatrična ambulanta	12	47	56	102	51	9	277
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	16	30	21	61	40	2	170
		Zobozdravstvena ambulanta	5	12	17	26	11	8	79
									0
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	1	2	3	4	5	6	21
21	Q7au	Kadar sem preutrujen/-a, sem manj učinkovit/-a pri svojem delu.-VSI.	46	101	96	335	164	22	764
		Pediatrična ambulanta	9	36	36	132	54	10	277
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	11	24	20	64	50	2	171
		Zobozdravstvena ambulanta	5	8	9	34	17	6	79
									0
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	1	2	3	4	5	6	21
22	Q7av	Verjetneje je, da bom v napetih in sovražnih situacijah delal/-a napake-VSI	34	100	117	298	185	32	766
		Pediatrična ambulanta	13	36	45	116	57	11	278
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	8	23	24	60	54	2	171
		Zobozdravstvena ambulanta	5	10	7	30	19	8	79

Tabela 3.2: Q7aw - Q7bb

Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	1	2	3	4	5	6	21
23	Q7aw	Utrujenost poslabša moje delovno uspešnost v nujnih primerih (npr. srčni zastoj.- VSI	67	159	131	191	110	102	760
		Pediatrična ambulanta	30	61	49	68	35	33	276
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	17	41	24	47	39	3	171
		Zobozdravstvena ambulanta	3	14	14	20	7	20	78
									0
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	1	2	3	4	5	6	21
24	Q7ax	Vodstvo podpira moje vsakodnevne napore.-VSI.	36	100	227	250	110	41	764
		Pediatrična ambulanta	21	32	85	90	39	11	278
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	9	20	54	53	30	4	170
		Zobozdravstvena ambulanta	1	14	24	27	4	9	79
									0
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	1	2	3	4	5	6	21
25	Q7ay	Vodstvo zavestno ne ogroža varnosti pacientov.-VSI.	12	20	98	318	260	52	760
		Pediatrična ambulanta	5	8	39	122	85	18	277
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	5	7	22	60	69	5	168
		Zobozdravstvena ambulanta	0	1	12	38	19	9	79
									0
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	1	2	3	4	5	6	21
26	Q7az	Vodstvo dobro opravlja svoje delo.-VSI.	24	50	171	294	186	37	762
		Pediatrična ambulanta	14	14	68	107	60	13	276
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	7	15	38	60	47	4	171
		Zobozdravstvena ambulanta	1	7	17	38	11	4	78
									0
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	1	2	3	4	5	6	21
27	Q7ba	Ta oddelek konstruktivno obravnava težavno osebje.-VSI.	35	88	184	253	125	73	758
		Pediatrična ambulanta	13	31	61	100	43	27	275
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	12	25	52	44	30	7	170
		Zobozdravstvena ambulanta	3	10	24	21	8	12	78
									0
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	1	2	3	4	5	6	21
28	Q7bb	Pridobivam ustrezne in pravočasne informacije o dogodkih v tem delovnem okolju, ki bi lahko vplivali na moje delo.- VSI	15	63	133	351	184	19	765
		Pediatrična ambulanta	8	22	43	130	65	9	277
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	3	13	39	65	49	2	171
		Zobozdravstvena ambulanta	2	12	18	34	11	2	79

Tabela 3.2: Q7bc - Q7bh

Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	1	2	3	4	5	6	21
29	Q7bc	Kadrovska struktura v tem delovnem okolju je zadostna za obravnavo števila pacientov.- VSI	109	187	135	196	113	21	761
		Pediatrična ambulanta	39	65	58	70	37	7	276
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	30	50	21	43	27	0	171
		Zobozdravstvena ambulanta	14	19	15	18	10	2	78
									0
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	1	2	3	4	5	6	21
30	Q7bd	V tem delovnem okolju se nov kader dobro usposobi.-VSI.	17	53	119	350	197	27	763
		Pediatrična ambulanta	8	17	54	115	72	10	276
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	4	15	28	77	43	4	171
		Zobozdravstvena ambulanta	4	9	14	37	10	5	79
									0
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	1	2	3	4	5	6	21
31	Q7be	Vse potrebne informacije za odločitve glede diagnoze in zdravljenja so mi redno na voljo.-VSI.	6	38	109	353	182	69	757
		Pediatrična ambulanta	2	13	45	133	60	24	277
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	2	6	18	83	54	6	169
		Zobozdravstvena ambulanta	0	7	11	42	13	5	78
									0
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	1	2	3	4	5	6	21
32	Q7bf	Specializanti oz. učeče se osebje so v tem delovnem okolju pod primernim nadzorom.-VSI.	9	34	108	335	198	76	760
		Pediatrična ambulanta	4	14	40	119	76	23	276
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	3	13	24	73	48	10	171
		Zobozdravstvena ambulanta	1	2	14	37	13	12	79
									0
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate		2	3	4	5	6	20
33	Q7bg	V tem delovnem okolju imam dobre izkušnje s sodelovanjem z medicinskimi sestrami in tehnikami.-VSI.	1	23	46	351	293	42	756
		Pediatrična ambulanta	0	7	19	129	104	13	272
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	1	8	6	70	82	3	170
		Zobozdravstvena ambulanta	0	3	8	45	14	7	77
									0
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	1	2	3	4	5	6	21
34	Q7bh	V tem delovnem okolju imam dobre izkušnje s sodelovanjem z zdravniki.-VSI	6	18	88	335	277	39	763
		Pediatrična ambulanta	4	9	34	117	100	12	276
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	1	5	16	66	80	3	171
		Zobozdravstvena ambulanta	0	3	13	37	20	6	79

Tabela 3.2: Q7bi - Q7bj

Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	1	2	3	4	5	6	21
35	Q7bc	V tem delovnem okolju imam dobre izkušnje s sodelovanjem s farmacevti.- VSI	12	14	136	259	163	174	758
		Pediatrična ambulanta	6	7	48	101	58	53	273
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	2	5	29	61	56	16	169
		Zobozdravstvena ambulanta	1	1	15	28	9	25	79
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	1	2	3	4	5	6	21
36	Q7bd	Motnje v sporazumevanju, zaradi katerih prihaja do zamud pri oskrbi pacientov, so pogoste.-VSI.	144	289	156	93	30	50	762
		Pediatrična ambulanta	50	92	60	48	11	16	277
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	38	67	33	19	9	4	170
		Zobozdravstvena ambulanta	14	32	17	6	2	8	79
									0

Če pogledamo samo strukturo za varnost pacientov negativnih ocen in nenegativnih ocen, dobimo tabelo 3 teh struktur. V tabeli smo z odebeljeno rdečo barvo označili vrednosti trditve, ki opozarjajo na to, da je potrebno ukrepati čimprej, saj negativne ocene presegajo 30% mnenj anketirancev. Pri tem so se najbolj kritične pojavile trditve, ki smo jih tudi posebej nanizali v tabeli 3.3a.

Tabela 3.3 a: Seznam najbolj kritičnih stanj po trditvah in vrstah ambulant.

Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	Negativne	Pozitivne	Neodločeni	Vsota	% NENEGATIVNI	% NEGATIVNI
2	Q7ab	V tem delovnem okolju je težko spregovoriti o zaznanih težavah pri oskrbi pacientov- Zobozdravstvena ambulanta	31	32	14	77	59,7	40,3
23	Q7aw	Utrujenost poslabša mojo delovno uspešnost v nujnih primerih (npr. srčni zastoj.- VSI	226	301	131	658	65,7	34,3
		Pediatrična ambulanta	91	103	49	243	62,6	37,4
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	58	86	24	168	65,5	34,5
29	Q7bc	Kadrovska struktura v tem delovnem okolju je zadostna za obravnavo števila pacientov.- VSI	296	309	135	740	60,0	40,0
		Pediatrična ambulanta	104	107	58	269	61,3	38,7
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	80	70	21	171	53,2	46,8
		Zobozdravstvena ambulanta	33	28	15	76	56,6	43,4
36	Q7bj	Motnje v sporazumevanju, zaradi katerih prihaja do zamud pri oskrbi pacientov, so pogoste.-VSI.	433	123	156	712	39,2	60,8
		Pediatrična ambulanta	142	59	60	261	45,6	54,4
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	105	28	33	166	36,7	63,3
		Zobozdravstvena ambulanta	46	8	17	71	35,2	64,8

1. Najhujši problemi se kažejo v pogostih motnjah v sporazumevanju med zaposlenimi, zaradi česar prihaja do zamud pri oskrbi pacientov. Več kot polovica anketirancev trdi o tem in to po vseh vrstah ambulant.
2. Manj, vendar skoraj enaka je problematika neustrezne kadrovske strukture v ambulantah, kar zmanjšuje možnost zadostne obravnave pacientov.
3. V vseh, še posebej pa v pediatrični in splošni ambulanti je večji problem utrujenost, ki poslabša delovno uspešnost zaposlenih v nujnih primerih (npr. pri srčnem zastoju).
4. Še predvsem v zobozdravstvu pa se kaže velik problem tudi v tem, da je težko spregovoriti o zaznanih težavah pri oskrbi pacientov, kar znižuje pacientovo varnost.

Za trditve, ki so najbolj kritične, to je Q7ab, Q7aw, Q7bc in Q7bj smo tudi preverili, ali lahko trdimo, da se ocene pri posameznih vrstah ambulant porazdeljujejo različno. Kot je razvidno iz χ^2 testa v tabeli 3.3.b, je tveganje ob trditvi, da se po različnih vrstah ambulant odstotek ocen nevarnosti za pacienta ne razlikuje značilno, celo če postavimo kritično mejo pri $\alpha=0,1$.

Tabela 3. 3b: Med pediatrično, splošno in zobozdravstveno ambulanto hi-kvadrat test ne pokaže značilnih razlik v porazdelitvi tedaj, ko gre za visoko kritične ocene varnosti pacientov.

Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	χ^2	α
2	Q7ab	V tem delovnem okolju je težko spregovoriti o zaznanih težavah pri oskrbi pacientov-VSI.	196	435	111	742	7,580	>0,1
		Pediatrična ambulanta	71	155	42	268		
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	46	98	29	173		
		Zobozdravstvena ambulanta	31	32	14	77		
		Vsota(3)	148	285	85	518		
23	Q7aw	Utrujenost poslabša mojo delovno uspešnost v nujnih primerih (npr. srčni zastoj.- VSI	226	301	131	658	4,570	>0,1
		Pediatrična ambulanta	91	103	49	243		
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	58	86	24	168		
		Zobozdravstvena ambulanta	17	27	14	58		
		Vsota(3)	166	216	87	469		
29	Q7bc	Kadrovska struktura v tem delovnem okolju je zadostna za obravnavo števila pacientov.- VSI	296	309	135	740	6,957	>0,1
		Pediatrična ambulanta	104	107	58	269		
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	80	70	21	171		
		Zobozdravstvena ambulanta	33	28	15	76		
		Vsota(3)	217	205	94	516		
36	Q7bj	Motnje v sporazumevanju, zaradi katerih prihaja do zamud pri oskrbi pacientov so pogoste-vsi	433	123	156	712	6,820	>0,1
		Pediatrična ambulanta	142	59	60	261		
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	105	28	33	166		
		Zobozdravstvena ambulanta	46	8	17	71		
		Vsota(3)						

Tabela 3.4: Q7aa - Q7ad: Ugotavljanje skupne ocene nevarnosti, ki jo vidijo anketiranci po posameznih ambulantah*

* Odebeljeni so naslednji odstotki: **xx,x**: kritično (zelena barva, $p \leq [10, 20]$); **xx,x** še bolj kritično ($p \leq [20, 30]$); **xx,x** nujno ukrepanje ($p \geq 30$).

Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGA- TIVNI	% NEGA- TIVNI
1	Q7aa	Delo medicinskih sester je tukaj dobro sprejeto -VSI.	44	622	68	734	94	6
		Pediatrična ambulanta	17	213	36	266	93,6	6,4
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	9	154	9	172	94,8	5,2
		Zobozdravstvena ambulanta	9	59	11	79	88,6	11,4
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGA- TIVNI	% NEGA- TIVNI
2	Q7ab	V tem delovnem okolju je težko spregovoriti o zaznanih težavah pri oskrbi pacientov-VSI.	196	435	111	742	73,6	26,4
		Pediatrična ambulanta	71	155	42	268	73,5	26,5
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	46	98	29	173	73,4	26,6
		Zobozdravstvena ambulanta	31	32	14	77	59,7	40,3
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGA- TIVNI	% NEGA- TIVNI
3	Q7ac	V tem delovnem okolju se nesoglasja ustrezno rešujejo (ne kdo ima prav, ampak kaj je najboljše za pacienta)-VSI.	73	585	94	752	90,0	10,0
		Pediatrična ambulanta	32	195	44	271	88,2	11,8
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	23	128	21	172	86,6	13,4
		Zobozdravstvena ambulanta	6	60	14	80	92,5	7,5
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGA- TIVNI	% NEGA- TIVNI
4	Q7ad	Sodelavci mi dajejo podporo, ki jo potrebujem za oskrbo pacientov-VSI.	27	673	42	742	96,4	3,6
		Pediatrična ambulanta	9	242	17	268	96,6	3,4
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	8	155	8	171	95,3	4,7
		Zobozdravstvena ambulanta	5	66	9	80	93,8	6,3

Tabela 3.4: Q7ae - Q7aj

Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
5	Q7ae	Zaposleni v tem delovnem okolju lahko brez težav vprašajo, kadar česa ne razumejo-VSI.	30	680	40	750	96,0	4,0
		Pediatrična ambulanta	10	244	17	271	96,3	3,7
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	10	151	8	169	94,1	5,9
		Zobozdravstvena ambulanta	3	69	8	80	96,3	3,8
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
6	Q7af	Zdravniki in sestre tukaj delajo skupaj kot dobro usklajen tim-VSI.	41	577	76	694	94,1	5,9
		Pediatrična ambulanta	19	200	31	250	92,4	7,6
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	5	147	13	165	97,0	3,0
		Zobozdravstvena ambulanta	6	66	6	78	92,3	7,7
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
7	Q7ag	Če bi se tukaj zdravil kot pacient, bi se počutil varno-VSI.	12	663	68	743	98,4	1,6
		Pediatrična ambulanta	5	238	24	267	98,1	1,9
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	6	146	14	166	96,4	3,6
		Zobozdravstvena ambulanta	0	65	13	78	100,0	0,0
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
8	Q7ah	Napake se v tem delovnem okolju ustrezno obravnavajo-VSI.	35	611	89	735	95,2	4,8
		Pediatrična ambulanta	11	217	36	264	95,8	4,2
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	14	136	18	168	91,7	8,3
		Zobozdravstvena ambulanta	3	56	18	77	96,1	3,9
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
9	Q7ai	Poznam primerne poti za naslavljanje vprašanj glede varnosti pacientov v tem delovnem okolju-VSI.	24	630	84	738	96,7	3,3
		Pediatrična ambulanta	5	231	28	264	98,1	1,9
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	8	136	25	169	95,3	4,7
		Zobozdravstvena ambulanta	3	63	11	77	96,1	3,9
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
10	Q7aj	O uspešnosti svojega dela prejemam ustrezne povratne informacije-VSI.	65	553	135	753	91,4	8,6
		Pediatrična ambulanta	26	212	35	273	90,5	9,5
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	21	114	36	171	87,7	12,3
		Zobozdravstvena ambulanta	9	48	21	78	88,5	11,5

Tabela 3.4: Q7ak - Q7ap

Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
11	Q7ak	V tem delovnem okolju je težko spregovoriti o napakah-VSI.	167	429	153	749	77,7	22,3
		Pediatrična ambulanta	67	148	56	271	75,3	24,7
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	40	102	29	171	76,6	23,4
		Zobozdravstvena ambulanta	23	35	21	79	70,9	29,1
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
12	Q7al	Sodelavci me spodbujajo, da sporočim svoje morebitne skrbi glede varnosti pacientov-VSI.	57	560	120	737	92,3	7,7
		Pediatrična ambulanta	21	206	41	268	92,2	7,8
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	15	122	32	169	91,1	8,9
		Zobozdravstvena ambulanta	7	58	12	77	90,9	9,1
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
13	Q7am	Zaradi ozračja v tem delovnem okolju se lahko učim iz napak drugih-VSI.	65	524	136	725	91,0	9,0
		Pediatrična ambulanta	19	189	55	263	92,8	7,2
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	23	112	32	167	86,2	13,8
		Zobozdravstvena ambulanta	10	51	15	76	86,8	13,2
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
14	Q7an	Moji predlogi glede varnosti v tem delovnem okolju bi bili upoštevani, če bi jih sporočil/a vodstvu-VSI.	87	472	168	727	88,0	12,0
		Pediatrična ambulanta	34	175	59	268	87,3	12,7
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	28	102	37	167	83,2	16,8
		Zobozdravstvena ambulanta	10	41	23	74	86,5	13,5
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
15	Q7ao	Rad/-a imam svoje delo-VSI.	9	703	24	736	98,8	1,2
		Pediatrična ambulanta	2	254	8	264	99,2	0,8
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	2	158	6	166	98,8	1,2
		Zobozdravstvena ambulanta	0	73	4	77	100,0	0,0
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
16	Q7ap	Ko delam v tem delovnem okolju, se počutim kot del velike družine-VSI	71	558	114	743	90,4	9,6
		Pediatrična ambulanta	26	201	40	267	90,3	9,7
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	15	126	26	167	91,0	9,0
		Zobozdravstvena ambulanta	11	47	18	76	85,5	14,5

Tabela 3.4: Q7aq - Q7av

Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
17	Q7aq	To delovno okolje zagotavlja dobro delovno mesto- VSI.	51	599	95	745	93,2	6,8
		Pediatrična ambulanta	19	215	32	266	92,9	7,1
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	12	124	32	168	92,9	7,1
		Zobozdravstvena ambulanta	9	62	7	78	88,5	11,5
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
18	Q7ar	Ponosen/-a sem, da delam v tem delovnem okolju -VSI.	41	604	100	745	94,5	5,5
		Pediatrična ambulanta	16	213	39	268	94,0	6,0
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	11	128	31	170	93,5	6,5
		Zobozdravstvena ambulanta	5	59	12	76	93,4	6,6
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
19	Q7as	Morala je v tem delovnem okolju visoka-VSI.	74	523	145	742	90,0	10,0
		Pediatrična ambulanta	23	188	54	265	91,3	8,7
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	22	110	35	167	86,8	13,2
		Zobozdravstvena ambulanta	10	49	18	77	87,0	13,0
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
20	Q7at	Pri preveliki delovni obremenitvi je moja delovna uspešnost slabša.-VSI.	192	409	135	736	73,9	26,1
		Pediatrična ambulanta	59	153	56	268	78,0	22,0
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	46	101	21	168	72,6	27,4
		Zobozdravstvena ambulanta	17	37	17	71	76,1	23,9
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
21	Q7au	Kadar sem preutrujen/-a, sem manj učinkovit/-a pri svojem delu.-VSI.	147	499	96	742	80,2	19,8
		Pediatrična ambulanta	45	186	36	267	83,1	16,9
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	35	114	20	169	79,3	20,7
		Zobozdravstvena ambulanta	13	51	9	73	82,2	17,8
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
22	Q7av	Verjetneje je, da bom v napetih in sovražnih situacijah delal/-a napake-VSI	134	483	117	734	81,7	18,3
		Pediatrična ambulanta	49	173	45	267	81,6	18,4
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	31	114	24	169	81,7	18,3
		Zobozdravstvena ambulanta	15	49	7	71	78,9	21,1

Tabela 3.4: Q7aw - Q7bb

Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
23	Q7aw	Utrujenost poslabša mojo delovno uspešnost v nujnih primerih (npr. srčni zastoj.- VSI	226	301	131	658	65,7	34,3
		Pediatrična ambulanta	91	103	49	243	62,6	37,4
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	58	86	24	168	65,5	34,5
		Zobozdravstvena ambulanta	17	27	14	58	70,7	29,3
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
24	Q7ax	Vodstvo podpira moje vsakodnevne napore.- VSI.	136	360	227	723	81,2	18,8
		Pediatrična ambulanta	53	129	85	267	80,1	19,9
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	29	83	54	166	82,5	17,5
		Zobozdravstvena ambulanta	15	31	24	70	78,6	21,4
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
25	Q7ay	Vodstvo zavestno ne ogroža varnosti pacientov.-VSI.	32	578	98	708	95,5	4,5
		Pediatrična ambulanta	13	207	39	259	95,0	5,0
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	12	129	22	163	92,6	7,4
		Zobozdravstvena ambulanta	1	57	12	70	98,6	1,4
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
26	Q7az	Vodstvo dobro opravlja svoje delo.-VSI.	74	480	171	725	89,8	10,2
		Pediatrična ambulanta	28	167	68	263	89,4	10,6
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	22	107	38	167	86,8	13,2
		Zobozdravstvena ambulanta	8	49	17	74	89,2	10,8
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
27	Q7ba	Ta oddelek konstruktivno obravnava težavno osebje.-VSI.	123	378	184	685	82,0	18,0
		Pediatrična ambulanta	44	143	61	248	82,3	17,7
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	37	74	52	163	77,3	22,7
		Zobozdravstvena ambulanta	13	29	24	66	80,3	19,7
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulante	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
28	Q7bb	Pridobivam ustrezne in pravočasne informacije o dogodkih v tem delovnem okolju, ki bi lahko vplivali na moje delo.-VSI	78	535	133	746	89,5	10,5
		Pediatrična ambulanta	30	195	43	268	88,8	11,2
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	16	114	39	169	90,5	9,5
		Zobozdravstvena ambulanta	14	45	18	77	81,8	18,2

Tabela 3.4: Q7bc - Q7bh

Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
29	Q7bc	Kadrovska struktura v tem delovnem okolju je zadostna za obravnavo števila pacientov.- VSI	296	309	135	740	60,0	40,0
		Pediatrična ambulanta	104	107	58	269	61,3	38,7
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	80	70	21	171	53,2	46,8
		Zobozdravstvena ambulanta	33	28	15	76	56,6	43,4
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
30	Q7bd	V tem delovnem okolju se nov kader dobro usposobi.-VSI.	70	547	119	736	90,5	9,5
		Pediatrična ambulanta	25	187	54	266	90,6	9,4
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	19	120	28	167	88,6	11,4
		Zobozdravstvena ambulanta	13	47	14	74	82,4	17,6
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
31	Q7be	Vse potrebne informacije za odločitve glede diagnoze in zdravljenja so mi redno na voljo.- VSI.	44	535	109	688	93,6	6,4
		Pediatrična ambulanta	15	193	45	253	94,1	5,9
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	8	137	18	163	95,1	4,9
		Zobozdravstvena ambulanta	7	55	11	73	90,4	9,6
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
32	Q7bf	Specializanti oz. učeče se osebe so v tem delovnem okolju pod primernim nadzorom.-VSI.	43	533	108	684	93,7	6,3
		Pediatrična ambulanta	18	195	40	253	92,9	7,1
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	16	121	24	161	90,1	9,9
		Zobozdravstvena ambulanta	3	50	14	67	95,5	4,5
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
33	Q7bg	V tem delovnem okolju imam dobre izkušnje s sodelovanjem z medicinskimi sestrami in tehniki.-VSI.	24	644	46	714	96,6	3,4
		Pediatrična ambulanta	7	233	19	259	97,3	2,7
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	9	152	6	167	94,6	5,4
		Zobozdravstvena ambulanta	3	59	8	70	95,7	4,3
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
34	Q7bh	V tem delovnem okolju imam dobre izkušnje s sodelovanjem z zdravniki.-VSI	24	612	88	724	96,7	3,3
		Pediatrična ambulanta	13	217	34	264	95,1	4,9
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	6	146	16	168	96,4	3,6
		Zobozdravstvena ambulanta	3	57	13	73	95,9	4,1

Tabela 3.4: Q7bi - Q7bj

Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
35	Q7bi	V tem delovnem okolju imam dobre izkušnje s sodelovanjem s farmacevti.- VSI	26	422	136	584	95,5	4,5
		Pediatrična ambulanta	13	159	48	220	94,1	5,9
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	7	117	29	153	95,4	4,6
		Zobozdravstvena ambulanta	2	37	15	54	96,3	3,7
Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
36	Q7bj	Motnje v sporazumevanju, zaradi katerih prihaja do zamud pri oskrbi pacientov, so pogoste.-VSI.	433	123	156	712	39,2	60,8
		Pediatrična ambulanta	142	59	60	261	45,6	54,4
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	105	28	33	166	36,7	63,3
		Zobozdravstvena ambulanta	46	8	17	71	35,2	64,8

Druga skupina izzivov, ki jih je potrebno nasloviti, pa izhaja iz trditev, ki so negativno okarakterizirale varnost pacientov v obsegu 20% do pod 30%. Ti izzivi se kažejo v naslednjih ocenah, ki so nanizane v tabeli 3.5:

Tabela 3.5: Zaznani problemi nevarnosti za paciente pri 20% do pod 30% negativnih odgovorih.

Št.	koda	Trditev/vrsta ambulate	Nega- tivne	Pozi- tivne	Neod- ločeni	Vsota	% NENEGT.	% NEGAT.
2	Q7ab	V tem delovnem okolju je težko spregovoriti o zaznanih težavah pri oskrbi pacientov-VSI.	196	435	111	742	73,6	26,4
		Pediatrična ambulanta	71	155	42	268	73,5	26,5
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	46	98	29	173	73,4	26,6
11	Q7ak	V tem delovnem okolju je težko spregovoriti o napakah-VSI.	167	429	153	749	77,7	22,3
		Pediatrična ambulanta	67	148	56	271	75,3	24,7
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	40	102	29	171	76,6	23,4
		Zobozdravstvena ambulanta	23	35	21	79	70,9	29,1
20	Q7at	Pri preveliki delovni obremenitvi je moja delovna uspešnost slabša.-VSI.	192	409	135	736	73,9	26,1
		Pediatrična ambulanta	59	153	56	268	78,0	22,0
		Splošna ambulanta/družinska ambulanta	46	101	21	168	72,6	27,4
		Zobozdravstvena ambulanta	17	37	17	71	76,1	23,9
21	Q7au	Kadar sem preutrujen/-a, sem manj učinkovit/-a pri svojem delu.- Splošna ambulanta/družinska ambulanta	35	114	20	169	79,3	20,7
22	Q7av	Verjetneje je, da bom v napetih in sovražnih situacijah delal/-a napake- Zobozdravstvena ambulanta	15	49	7	71	78,9	21,1
24	Q7ax	Vodstvo podpira moje vsakodnevne napore.- Zobozdravstvena ambulanta	15	31	24	70	78,6	21,4
27	Q7ba	Ta oddelek konstruktivno obravnava težavno osebje.- Splošna ambulanta/družinska	37	74	52	163	77,3	22,7

Tabela 3.6: Matrični prikaz Agresti-Caffove ocene razlik v deležih negativnih ocen varnosti po posameznih parih vrst ambulant pri 5% tveganju. Dana je spodnja meja (min) in zgornja meja (max) za vsak par tipov ambulant.

		min	max	min	max	min	max	min	max	
Trditev		i-0		i-1		i-2		i-3		
Q7aa	»i=0«	0,000	0,000	-0,135	0,123	-0,168	0,175	-0,260	0,136	»i=0«: vse ambulate
	»i=1«	-0,123	0,135	0,000	0,000	-0,206	0,226	-0,272	0,159	»i=1«: pediatrične ambulate
	»i=2«	-0,152	0,145	-0,181	0,162	0,000	0,000	-0,294	0,162	»i=2«: splošne ambulate/družinske
	»i=3«	-0,136	0,261	-0,160	0,272	-0,162	0,294	0	0	»i=3«: zobozdravstvene ambulate
		min	max	min	max	min	max	min	max	
Q7ab	i-0			i-1		i-2		i-3		
	»i=0«	0,000	0,000	-0,120	0,116	-0,156	0,164	-0,316	0,035	
	»i=1«	-0,116	0,120	0,000	0,000	-0,184	0,203	-0,331	0,054	
	»i=2«	-0,135	0,142	-0,158	0,162	0,000	0,000	-0,343	0,069	
	»i=3«	-0,036	0,316	-0,055	0,332	-0,140	0,272	0	0	
Q7ac		min	max	min	max	min	max	min	max	
	i-0			i-1		i-2		i-3		
	»i=0«	0,000	0,000	-0,150	0,104	-0,167	0,175	-0,181	0,207	
	»i=1«	-0,104	0,150	0,000	0,000	-0,202	0,222	-0,176	0,247	
	»i=2«	-0,109	0,188	-0,154	0,188	0,000	0,000	-0,173	0,278	
Q7ad	»i=3«	-0,207	0,182	-0,248	0,177	-0,160	0,292	0	0	
		min	max	min	max	min	max	min	max	
	i-0			i-1		i-2		i-3		
	»i=0«	0,000	0,000	-0,126	0,127	-0,166	0,173	-0,228	0,15735	
	»i=1«	-0,127	0,126	0,000	0,000	-0,200	0,219	-0,246	0,17359	
Q7ae	»i=2«	-0,133	0,162	-0,154	0,184	0,000	0,000	-0,244	0,20199	
	»i=3«	-0,157	0,228	-0,174	0,246	-0,157	0,289	0	0	
		min	max	min	max	min	max	min	max	
	i-0			i-1		i-2		i-3		
	»i=0«	0,000	0,000	-0,126	0,128	-0,167	0,175	0,1928	0,17767	
Q7af	»i=1«	-0,128	0,126	0,000	0,000	-0,193	0,213	-0,211	0,19433	
	»i=2«	-0,127	0,173	-0,147	0,195	0,000	0,000	-0,202	0,23348	
	»i=3«	-0,178	0,193	-0,194	0,211	-0,152	0,284	0	0	
		min	max	min	max	min	max	min	max	
	i-0			i-1		i-2		i-3		
Q7ag	»i=0«	0,000	0,000	-0,152	0,114	-0,168	0,175	-0,225	0,17041	
	»i=1«	-0,114	0,152	0,000	0,000	-0,207	0,226	-0,225	0,20829	
	»i=2«	-0,171	0,122	-0,215	0,128	0,000	0,000	-0,277	0,17363	
	»i=3«	-0,170	0,225	-0,208	0,225	-0,159	0,291	0	0	
		min	max	min	max	min	max	min	max	
Q7ag	i-0			i-1		i-2		i-3		
	»i=0«	0,000	0,000	-0,127	0,117	-0,162	0,170	-0,137	0,14707	
	»i=1«	-0,117	0,127	0,000	0,000	-0,152	0,172	-0,152	0,17191	
	»i=2«	-0,122	0,171	-0,147	0,185	0,000	0,000	-0,152	0,21041	

Q7ah	»i=3«	-0,147	0,137	-0,172	0,152	-0,115	0,247	0	0
		min	max	min	max	min	max	min	max
		i-0		i-1		i-2		i-3	
	»i=0«	0,000	0,000	-0,123	0,130	-0,167	0,175	-0,187	0,18344
	»i=1«	-0,130	0,123	0,000	0,000	-0,193	0,213	-0,208	0,1973
	»i=2«	-0,110	0,189	-0,128	0,214	0,000	0,000	-0,180	0,25554
	»i=3«	-0,183	0,187	-0,197	0,208	-0,152	0,284	0	0
		min	max	min	max	min	max	min	max
		i-0		i-1		i-2		i-3	
	»i=0«	0,000	0,000	-0,128	0,125	-0,167	0,175	-0,325	0,04495
Q7ai	»i=1«	-0,125	0,128	0,000	0,000	-0,193	0,213	-0,341	0,06442
	»i=2«	-0,146	0,153	-0,169	0,173	0,000	0,000	-0,354	0,08144
	»i=3«	-0,045	0,326	-0,064	0,341	-0,152	0,284	0	0
		min	max	min	max	min	max	min	max
		i-0		i-1		i-2		i-3	
	»i=0«	0,000	0,000	-0,137	0,116	-0,167	0,175	-0,223	0,14765
	»i=1«	-0,116	0,137	0,000	0,000	-0,193	0,213	0,2296	0,176
	»i=2«	-0,110	0,189	-0,142	0,200	0,000	0,000	-0,216	0,2201
	»i=3«	-0,148	0,223	-0,176	0,230	-0,152	0,284	0	0
		min	max	min	max	min	max	min	max
Q7aj		i-0		i-1		i-2		i-3	
	»i=0«	0,000	0,000	-0,145	0,094	-0,159	0,166	-0,259	0,11377
	»i=1«	-0,094	0,145	0,000	0,000	-0,193	0,212	-0,25	0,15545
	»i=2«	-0,128	0,155	-0,175	0,150	0,000	0,000	-0,276	0,15741
	»i=3«	-0,114	0,259	-0,155	0,250	-0,151	0,283	0	0
		min	max	min	max	min	max	min	max
		i-0		i-1		i-2		i-3	
	»i=0«	0,000	0,000	-0,131	0,127	-0,170	0,177	-0,339	0,0587
	»i=1«	-0,127	0,131	0,000	0,000	-0,207	0,226	-0,355	0,07827
	»i=2«	-0,147	0,155	-0,172	0,175	0,000	0,000	-0,367	0,09386
Q7ak	»i=3«	-0,059	0,339	-0,078	0,355	-0,164	0,296	0	0
		min	max	min	max	min	max	min	max
		i-0		i-1		i-2		i-3	
	»i=0«	0,000	0,000	-0,114	0,145	-0,170	0,177	-0,251	0,15091
	»i=1«	-0,145	0,114	0,000	0,000	-0,209	0,229	-0,285	0,15349
	»i=2«	-0,099	0,202	-0,107	0,240	0,000	0,000	-0,231	0,23293
	»i=3«	-0,151	0,251	-0,153	0,285	-0,166	0,298	0	0
		min	max	min	max	min	max	min	max
		i-0		i-1		i-2		i-3	
	»i=0«	0,000	0,000	-0,136	0,118	-0,167	0,175	-0,209	0,16121
Q7al	»i=1«	-0,118	0,136	0,000	0,000	-0,193	0,213	-0,218	0,18771
	»i=2«	-0,099	0,201	-0,129	0,213	0,000	0,000	-0,191	0,2448
	»i=3«	-0,161	0,209	-0,188	0,218	-0,152	0,284	0	0
		min	max	min	max	min	max	min	max
		i-0		i-1		i-2		i-3	
	»i=0«	0,000	0,000	-0,111	0,116	-0,145	0,152	-0,141	0,14331
Q7am									
Q7an									
Q7ao									

Q7ap	»i=1«	-0,116	0,111	0,000	0,000	-0,147	0,166	-0,158	0,15537
	»i=2«	-0,129	0,138	-0,142	0,155	0,000	0,000	-0,16	0,17689
	»i=3«	-0,143	0,142	-0,155	0,158	-0,106	0,238	0	0
		min	max	min	max	min	max	min	max
		i-0		i-1		i-2		i-3	
	»i=0«	0,000	0,000	-0,132	0,125	-0,170	0,178	-0,258	0,14343
	»i=1«	-0,125	0,132	0,000	0,000	-0,209	0,228	-0,272	0,16489
	»i=2«	-0,153	0,149	-0,180	0,168	0,000	0,000	-0,292	0,17324
	»i=3«	-0,143	0,258	-0,165	0,272	-0,166	0,298	0	0
		min	max	min	max	min	max	min	max
Q7aq		i-0		i-1		i-2		i-3	
	»i=0«	0,000	0,000	-0,132	0,122	-0,167	0,175	-0,241	0,12984
	»i=1«	-0,122	0,132	0,000	0,000	-0,193	0,213	-0,253	0,15245
	»i=2«	-0,143	0,156	-0,169	0,173	0,000	0,000	-0,266	0,16941
	»i=3«	-0,130	0,241	-0,152	0,253	-0,152	0,284	0	0
		min	max	min	max	min	max	min	max
		i-0		i-1		i-2		i-3	
	»i=0«	0,000	0,000	-0,133	0,120	-0,167	0,175	-0,206	0,16453
	»i=1«	-0,120	0,133	0,000	0,000	-0,193	0,213	-0,217	0,18886
	»i=2«	-0,136	0,163	-0,164	0,178	0,000	0,000	-0,225	0,21078
Q7ar	»i=3«	-0,165	0,206	-0,189	0,217	-0,152	0,284	0	0
		min	max	min	max	min	max	min	max
		i-0		i-1		i-2		i-3	
	»i=0«	0,000	0,000	-0,116	0,138	-0,167	0,175	-0,224	0,1468
	»i=1«	-0,138	0,116	0,000	0,000	-0,193	0,213	-0,252	0,15347
	»i=2«	-0,114	0,185	-0,125	0,217	0,000	0,000	-0,221	0,21479
	»i=3«	-0,147	0,224	-0,153	0,252	-0,152	0,284	0	0
		min	max	min	max	min	max	min	max
		i-0		i-1		i-2		i-3	
	»i=0«	0,000	0,000	-0,081	0,160	-0,159	0,166	-0,184	0,21366
Q7at	»i=1«	-0,160	0,081	0,000	0,000	-0,206	0,225	-0,24	0,19104
	»i=2«	-0,125	0,155	-0,108	0,217	0,000	0,000	-0,197	0,25654
	»i=3«	-0,214	0,184	-0,191	0,240	-0,161	0,293	0	0
		min	max	min	max	min	max	min	max
		i-0		i-1		i-2		i-3	
	»i=0«	0,000	0,000	-0,096	0,152	-0,164	0,171	-0,189	0,21359
	»i=1«	-0,152	0,096	0,000	0,000	-0,209	0,228	-0,234	0,20296
	»i=2«	-0,133	0,156	-0,128	0,207	0,000	0,000	-0,207	0,25463
	»i=3«	-0,214	0,189	-0,203	0,234	-0,165	0,297	0	0
		min	max	min	max	min	max	min	max
Q7au		i-0		i-1		i-2		i-3	
	»i=0«	0,000	0,000	-0,129	0,124	-0,167	0,175	-0,221	0,14948
	»i=1«	-0,124	0,129	0,000	0,000	-0,193	0,213	-0,236	0,16952
	»i=2«	-0,146	0,153	-0,170	0,172	0,000	0,000	-0,25	0,18589
	»i=3«	-0,149	0,221	-0,170	0,236	-0,152	0,284	0	0
		min	max	min	max	min	max	min	max
		i-0		i-1		i-2		i-3	
	»i=0«	0,000	0,000	-0,129	0,124	-0,167	0,175	-0,221	0,14948
	»i=1«	-0,124	0,129	0,000	0,000	-0,193	0,213	-0,236	0,16952
	»i=2«	-0,146	0,153	-0,170	0,172	0,000	0,000	-0,25	0,18589
Q7av	»i=3«	-0,149	0,221	-0,170	0,236	-0,152	0,284	0	0
		min	max	min	max	min	max	min	max
		i-0		i-1		i-2		i-3	
	»i=0«	0,000	0,000	-0,129	0,124	-0,167	0,175	-0,221	0,14948
	»i=1«	-0,124	0,129	0,000	0,000	-0,193	0,213	-0,236	0,16952
	»i=2«	-0,146	0,153	-0,170	0,172	0,000	0,000	-0,25	0,18589
	»i=3«	-0,149	0,221	-0,170	0,236	-0,152	0,284	0	0
		min	max	min	max	min	max	min	max
		i-0		i-1		i-2		i-3	
	»i=0«	0,000	0,000	-0,129	0,124	-0,167	0,175	-0,221	0,14948

		i-0		i-1		i-2		i-3	
Q7aw	»i=0«	0,000	0,000	-0,147	0,084	-0,151	0,158	-0,166	0,25399
	»i=1«	-0,084	0,147	0,000	0,000	-0,214	0,233	-0,148	0,29894
	»i=2«	-0,131	0,137	-0,183	0,126	0,000	0,000	-0,187	0,28074
	»i=3«	-0,254	0,166	-0,299	0,148	-0,168	0,300	0	0
		min	max	min	max	min	max	min	max
		i-0		i-1		i-2		i-3	
Q7ax	»i=0«	0,000	0,000	-0,135	0,112	-0,165	0,173	-0,236	0,16953
	»i=1«	-0,112	0,135	0,000	0,000	-0,209	0,229	-0,240	0,19737
	»i=2«	-0,158	0,137	-0,191	0,147	0,000	0,000	-0,277	0,1898
	»i=3«	-0,170	0,236	-0,197	0,240	-0,167	0,299	0	0
		min	max	min	max	min	max	min	max
		i-0		i-1		i-2		i-3	
Q7ay	»i=0«	0,000	0,000	-0,138	0,123	-0,172	0,179	-0,157	0,1942
	»i=1«	-0,123	0,138	0,000	0,000	-0,186	0,205	-0,169	0,22112
	»i=2«	-0,121	0,185	-0,150	0,201	0,000	0,000	-0,16	0,26202
	»i=3«	-0,194	0,157	-0,221	0,169	-0,145	0,277	0	0
		min	max	min	max	min	max	min	max
		i-0		i-1		i-2		i-3	
Q7az	»i=0«	0,000	0,000	-0,133	0,120	-0,167	0,175	-0,200	0,16997
	»i=1«	-0,120	0,133	0,000	0,000	-0,193	0,213	-0,212	0,19383
	»i=2«	-0,117	0,183	-0,144	0,198	0,000	0,000	-0,200	0,23561
	»i=3«	-0,170	0,200	-0,194	0,212	-0,152	0,284	0	0
		min	max	min	max	min	max	min	max
		i-0		i-1		i-2		i-3	
Q7ba	»i=0«	0,000	0,000	-0,800	0,800	-0,250	0,889	-0,256	0,896
	»i=1«	-0,800	0,800	0,000	0,000	-0,257	0,896	-0,256	0,896
	»i=2«	-0,889	0,250	-0,889	0,250	0,000	0,000	-0,128	0,129
	»i=3«	-0,896	0,256	-0,896	0,256	-0,129	0,128	0,000	0,000
		min	max	min	max	min	max	min	max
		i-0		i-1		i-2		i-3	
Q7bb	»i=0«	0,000	0,000	-0,800	0,800	-0,566	0,573	-0,191	0,961
	»i=1«	-0,800	0,800	0,000	0,000	-0,566	0,586	-0,191	0,961
	»i=2«	-0,964	0,175	-0,964	0,175	0,000	0,000	-0,137	0,119
	»i=3«	-0,961	0,191	-0,961	0,191	-0,062	0,194	0,000	0,000
		min	max	min	max	min	max	min	max
		i-0		i-1		i-2		i-3	
Q7bc	»i=0«	0,000	0,000	-0,800	0,800	-0,565	0,572	-0,461	0,686
	»i=1«	-0,800	0,800	0,000	0,000	-0,564	0,583	-0,461	0,686
	»i=2«	-0,668	0,469	-0,668	0,469	0,000	0,000	-0,095	0,121
	»i=3«	-0,686	0,461	-0,686	0,461	-0,042	0,174	0,000	0,000
		min	max	min	max	min	max	min	max
		i-0		i-1		i-2		i-3	
Q7bd	»i=0«	0,000	0,000	-0,800	0,800	-0,566	0,574	-0,173	0,979
	»i=1«	-0,800	0,800	0,000	0,000	-0,567	0,586	-0,173	0,979

Q7be	»i=2«	-0,974	0,166	-0,974	0,166	0,000	0,000	-0,130	0,128
	»i=3«	-0,979	0,173	-0,979	0,173	-0,063	0,195	0,000	0,000
		min	max	min	max	min	max	min	max
		i-0		i-1		i-2		i-3	
	»i=0«	0,000	0,000	-0,800	0,800	-0,567	0,574	-0,140	1,014
	»i=1«	-0,800	0,800	0,000	0,000	-0,567	0,586	-0,140	1,014
	»i=2«	-1,005	0,135	-1,005	0,135	0,000	0,000	-0,130	0,135
	»i=3«	-1,014	0,140	-1,014	0,140	-0,066	0,198	0,000	0,000
		min	max	min	max	min	max	min	max
		i-0		i-1		i-2		i-3	
Q7bf	»i=0«	0,000	0,000	-0,800	0,800	-0,567	0,574	-0,151	1,002
	»i=1«	-0,800	0,800	0,000	0,000	-0,567	0,587	-0,151	1,002
	»i=2«	-1,006	0,134	-1,006	0,134	0,000	0,000	-0,143	0,122
	»i=3«	-1,002	0,151	-1,002	0,151	-0,067	0,199	0,000	0,000
		min	max	min	max	min	max	min	max
		i-0		i-1		i-2		i-3	
	»i=0«	0,000	0,000	-0,800	0,800	-0,566	0,574	-0,106	1,045
	»i=1«	-0,800	0,800	0,000	0,000	-0,566	0,585	-0,106	1,045
	»i=2«	-1,035	0,105	-1,035	0,105	0,000	0,000	-0,123	0,132
	»i=3«	-1,045	0,106	-1,045	0,106	-0,061	0,193	0,000	0,000
Q7bh		min	max	min	max	min	max	min	max
		i-0		i-1		i-2		i-3	
	»i=0«	0,000	0,000	-0,127	0,127	-0,167	0,175	0,262	0,633
	»i=1«	-0,127	0,127	0,000	0,000	-0,193	0,213	0,245	0,650
	»i=2«	-0,615	-0,316	-0,636	-0,295	0,000	0,000	-0,236	0,200
	»i=3«	-0,633	-0,262	-0,650	-0,245	-0,152	0,284	0,000	0,000
		min	max	min	max	min	max	min	max
		i-0		i-1		i-2		i-3	
	»i=0«	0,000	0,000	-0,128	0,125	-0,167	0,175	-0,326	0,045
	»i=1«	-0,125	0,128	0,000	0,000	-0,193	0,213	-0,341	0,064
Q7bj	»i=2«	-0,146	0,153	-0,169	0,173	0,000	0,000	-0,354	0,081
	»i=3«	-0,045	0,326	-0,064	0,341	-0,152	0,284	0,000	0,000
		min	max	min	max	min	max	min	max
		i-0		i-1		i-2		i-3	
	»i=0«	0,000	0,000	-0,127	0,127	-0,167	0,175	-0,229	0,142
	»i=1«	-0,127	0,127	0,000	0,000	-0,193	0,213	-0,247	0,159
	»i=2«	-0,042	0,257	-0,063	0,279	0,000	0,000	-0,154	0,282
	»i=3«	-0,142	0,229	-0,159	0,247	-0,152	0,284	0,000	0,000
		min	max	min	max	min	max	min	max
		i-0		i-1		i-2		i-3	

Iz tabele 3.6 sledi, da v vseh primerih leži 0 nekje sredi intervala zaupanja pri 5% tveganju.

4. ŠTUDIJ RAZLIK OCEN VARNOSTI PACIENTOV MED TIPI AMBULANT GLEDE NA DOKUMENTACIJO NAPAK

Odgovore o dokumentiranju napak, ki ogrožajo varnost pacientov, po posameznih vrstah ambulant smo nanizali v tabeli 4.1.

Tabela 4.1: O dokumentiranju napak, ki ogrožajo varnost pacientov po tipih ambulant.

Koda	Ambulante	Nikoli	Redko	Včasih	Pogosto	Vedno	Ne pride v poštev	Vsota	Opis trditve
Q8a		1	2	3	4	5	6		Ko napaka doseže pacienta in bi mu lahko škodovala, pa mu ne, kako pogosto jo dokumentirate?
	vse	26	64	77	112	307	149	735	
	Pediatrična ambulanta	9	23	29	47	114	46	268	
	Splošna ambulanta/družinska	8	17	18	31	73	18	165	
	Zobozdravstvena ambulanta	3	5	10	9	34	14	75	
Q8b		1	2	3	4	5	6		Ko napaka doseže pacienta pa nima potenciala, da bi mu škodovala, kako pogosto jo dokumentirate?
	Vse	41	81	90	119	251	148	730	
	Pediatrična ambulanta	17	25	35	52	92	46	267	
	Splošna ambulanta/družinska	14	23	26	25	59	18	165	
	Zobozdravstvena ambulanta	4	7	7	13	30	14	75	

Tabela 4.2: Delež negativnih ocen pri ocenjevanju dokumentiranja napak po tipih ambulant s χ^2 testom razlik porazdelitev med ambulantami

Trditve	Ambulante	Negativni	Pozitivni	Neodločeni	vsota	% negativnih	% negativnih	Opis trditve in χ^2 test porazdelitev kontingence
Q8a	Vse	90	419	77	586	84,6	15,4	Ko napaka doseže pacienta in bi mu lahko škodovala, pa mu ne, kako pogosto jo dokumentirate? $\chi^2 = 52,249$
	Pediatrična amb.	32	161	29	222	85,6	14,4	
	Splošna ambulanta/družinska	25	104	18	147	83,0	17,0	
	Zobozdravstvena	8	43	10	61	86,9	13,1	
Q8b	Vse	122	370	90	582	79,0	21,0	Ko napaka doseže pacienta pa nima potenciala, da bi mu škodovala, kako pogosto jo dokumentirate? $\chi^2 = 58,556$
	Pediatrična amb.	42	144	35	221	81,0	19,0	
	Splošna ambulanta/družinska	37	84	26	147	74,8	25,2	
	Zobozdravstvena	11	43	7	61	82,0	18,0	

Razlike v odstotku neprimernih reakcij na napake so med ambulantami zanemarljivo majhne.

5. ŠTUDIJ RAZLIK VSESPLOŠNIH OCEN VARNOSTI PACIENTOV MED TIPI AMBULANT

V tabeli 5.1 je podan matrični prikaz vsesplošne ocene varnosti, ki so jo podali anketiranci po posameznih vrstah ambulant.

Tabela 5.1: Matrični prikaz vsesplošne ocene varnosti pacientov po tipih ambulant.

Vprašanje (koda)	Ambulante	Odlično (5)	Zelo dobro (4)	Sprejemljivo (3)	Slabo (2)	Izredno slabo (1)	Vsi	Opis vprašanja
Q9	Vse	282	347	93	3	1	726	Prosimo vas, da ocenite stanje varnosti pacientov v vaši ordinaciji (Označite samo EN odgovor)
	Pediatrična amb.	98	123	41	0	1	263	
	Splošna ambulanta/družinska	61	82	21	1	0	165	
	Zobozdravstvena	39	32	3	1	0	75	

Splošne ocene o varnosti pacientov so tako v celotni množici anketirancev kot tudi po vrstah ambulant dokaj visoke. Prevladuje ocena »zelo dobro«, le malo pod njo pa je ocena »odlično«. Število slabih ali zelo slabih ocen je zanemarljivo malo.

Združili smo ocene »odlično« in »zelo dobro« ter v drugo skupino ostale. Odstotke tako oblikovanega vrednotenja so podane v tabeli 5.2. Najnižji delež visokih ocen (4 in 5) v vzorcu je očiten za pediatrične ambulante, vendar je tudi tu zelo visok (84%).

Tabela 5.2: Odstotek visokih ocen vsesplošne varnosti pacientov po tipih ambulant.

Vprašanje (koda)	Ambulante	1+2	3	4+5	% 1+2+3	% 4+5	Vsi	Opis vprašanja in χ^2 test porazdelitev med ambulantami
Q9	Vse	4	93	726	13,4	86,6	629	Prosimo vas, da ocenite stanje varnosti pacientov v vaši ordinaciji (Označite samo EN odgovor) $\chi^2_4=7,20$; $\alpha<0,1$
	Pediatrična amb.	1	41	263	16,0	84,0	221	
	Splošna ambulanta/družinska	1	21	165	13,3	86,7	143	
	Zobozdravstvena	1	3	75	5,3	94,7	71	

Tabela 5.3: Ocena zgornje meje negativnih vrednosti (1+2) po Agresti-Caffovi oceni odstotka po posameznih vrstah ambulant pri manj kot 2,5% tveganju. Dana je spodnja meja (min) in zgornja meja (max) za vsako vrsto ambulant.

Ambulante	min	max	α
Vse	0	0,71%	<2,5%
Pediatrična amb.	0	1,01%	<2,5%
Splošna ambulanta/družinska	0	1,63%	<2,5%
Zobozdravstvena	0	3,73%	<2,5%

6. SKLEP

Glede na ranžirno vrsto odstotka negativnih ocen trditev v anketi, bi bilo potrebno čimprej poskrbeti za naslednje ukrepe, ki jih bomo tudi tu nanizali glede na ranžirno vrsto od najbolj perečega problema, do zadnjega, ki je še vedno nad povprečjem vseh negativnih ocen.

- Zagotoviti je potrebno zadostno kadrovsko strukturo.
- Znižati je potrebno utrujenost osebja, kajti ta poslabša delovno uspešnost, kar je še posebej kritično v nujnih primerih, kot je n.pr. srčni zastoj.
- Opogumiti je potrebno osebje, ki meni, da težko spregovori o zaznanih težavah pri oskrbi pacientov.
- Zmanjšati je potrebno delovne obremenitve tam, kjer se ocenjuje, da so prevelike. Pri preveliki delovni obremenitvi je delovna uspešnost osebja namreč slabša.
- Kadar je delavec/ka preutrujen/-a, je manj učinkovit/-a pri svojem delu, zato je potrebno biti na utrujenost osebja dovolj pozoren.
- Vodstvo naj bolj podpira vsakodnevne napore podrejenih.
- Izogibati se je potrebno napetih in sovražnih situacij. Večja verjetnost je, da bo delavec/ka v napetih in sovražnih situacijah delal/-a napake.
- Smiselno je konstruktivno obravnavati težavno osebje.
- Znižati je potrebno motnje v sporazumevanju, zaradi katerih prihaja do zamud pri oskrbi pacientov, kajti te so danes pogoste.
- Kot ugotavljajo anketiranci je smiselno bolj upoštevati predloge glede varnosti v njihovem delovnem okolju, če jih ti sporočijo vodstvu.

