



Istraživanje “Uvođenje standarda sigurnosti i kvaliteta u zdravstvene ustanove u privatnom vlasništvu u Republici Srpskoj (BiH)”

provedenom po Sporazumu o tehničkim uslugama sa SZO (broj 2016/655027-1)

Izvještaj o drugoj fazi prikupljanja podataka: anonimna poštanska anketa zdravstvenih ustanova u privatnom vlasništvu

Izvještaj dostavljen:

Dr Zubin Schroff, tehnički oficir,
Alijansa za istraživanje zdravstvene politike i sistema
Svjetska zdravstvena organizacija
Avenue Appia 20, Ženeva 1211, Švajcarska

novembar 2016

Akronimi i skraćenice

ANOVA – analiza varijansi (engl. analysis of variance)

AS – aritmetička sredina

ASKVA – Agencija za sertifikaciju, akreditaciju i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite Republike Srpske

FZO RS – Fond zdravstvenog osiguranja Republike Srpske

IZJZ RS – JZU Institut za javno zdravstvo Republike Srpske

LSD – najmanje značajna razlika (engl. least significant difference)

MZSZ – Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite u Vladi Republike Srpske

n – broj

PCA – analiza glavnih komponenti (engl. principal component analysis)

PZU – zdravstvene ustanove u privatnom vlasništvu

RS – Republika Srpska

SD – standardna devijacija

SPSS – Statistical Package for the Social Science

1. Uvod

Istraživanje "Uvođenje standarda sigurnosti i kvaliteta u zdravstvene ustanove u privatnom vlasništvu u Republici Srpskoj (BiH)" provodi se u periodu od jula 2015. do decembra 2017. godine, uz podršku Alijanse za istraživanje zdravstvene politike i sistema (Alliance for Health Policy and Systems Research). Istraživanje je finansirano sporazumima o tehničkoj podršci, koji su zaključeni između Svjetske zdravstvene organizacije (World Health Organization) i Instituta za javno zdravstvo (broj: 2015/538686-1 i 2016/655027-1).

Intervencija proučavana u okviru istraživanja je implementacija propisa (obavezni standardi sigurnosti i kvaliteta) za zdravstvene ustanove u privatnom vlasništvu (PZU) u Republici Srpskoj (RS). Teorija difuzije inovacija upotrebljena je kao konceptualni okvir na kom je zasnovano istraživanje. Pristup mješovite metodologije korišten je u kreiranju predloženog istraživanja. Primarni podaci, potrebni za testiranje pretpostavki, sakupljeni su putem (1) polustrukturisanih intervjua licem u lice (treći kvartal 2015. i zadnji kvartal 2016. godine) i (2) anonimne poštanske ankete koju ispitanici samostalno popunjavaju (treći kvartal 2016. godine).

Ovaj izvještaj o drugoj fazi prikupljanja podataka zajedno su pripremili svi članovi istraživačkog tima (dr Siniša Stević, prof. dr Budimka Novaković, prof. dr Severin Rakić i dr sc. Jelena Niškanović). Izvještaj služi kao polazna tačka za izradu rezimea za ključne aktere u Republici Srpskoj.

Izvještaj počinje kontekstualnim informacijama, potrebnim za razumijevanje pozicije i uloga PZU u zdravstvenom sistemu Republike Srpske (poglavlje 2). Nakon pozicioniranja poštanske ankete kao dijela cjelokupnog dizajna i implementacije istraživanja, opisana je korištena istraživačka metoda (poglavlje 3). Izvještaj se nastavlja prezentovanjem stope odgovora i ukupnih rezultata anketiranja (poglavlje 4). Ključni nalazi su zasebno prikazani za svaki od tri tipa PZU, nakon čega su prikazane osnovne razlike među njima (poglavlje 5). Zaključci unutar i između slučajeva su prikazani u odnosu na postavljene hipoteze (poglavlje 6), da bi ukupan zaključak bio izведен u odnosu na istraživačko pitanje (poglavlje 7). Konačno, obezbjeđene su preporuke za ključne aktere i kreatore politika u Republici Srpskoj (poglavlje 8).

2. Kontekstualne informacije

Republika Srpska je jedan od sastavnih dijelova Bosne i Hercegovine (uz Federaciju Bosne i Hercegovine i Distrikt Brčko), koji ima vlastito zakonodavstvo i izvršne funkcije i odgovornosti, uključujući i one vezane za zdravstvo. Ovo poglavlje daje pregled kontekstualnih informacija neophodnih za razumijevanje pozicija i uloga PZU u zdravstvenom sistemu RS.

2.1 Pravni okvir

Upravljanje zdravstvenim sistemom RS je centralizovano, pri čemu funkcije planiranja, regulisanja i upravljanja obavlja Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite u Vladi Republike Srpske (MZSZ). *Zakon o zdravstvenoj zaštiti* [1] donesen je 2009. godine, čime je obezbjeden pravni okvir za izgradnju strukture i procesa uspostavljanja i poboljšanja sistema sigurnosti i kvaliteta zdravstvenih usluga. Ovaj Zakon je izjednačio javne i privatne pružaoce zdravstvenih usluga u zdravstvenom sistemu, svrstavajući ih sve u širu kategoriju "zdravstvenih ustanova". Bila je to značajna promjena za veliki broj PZU, pošto su morali proći proces ponovne registracije da bi dobili važeću registraciju u MZSZ i važeću sudsку registraciju. Pored akreditacije (zasnovana na širim i zahtjevnijim standardima kvaliteta, koja je dobrovoljna za ustanove) Zakon je uveo obaveznu sertifikaciju kako za javne tako i za privatne zdravstvene ustanove. Kroz proces sertifikacije, Agencija za sertifikaciju, akreditaciju i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite Republike Srpske (ASKVA) potvrđuje da su ustanove usklađene sa standardima sigurnosti u pružanju usluga. Nakon prve ocjene, ASKVA periodično vrši ponovnu ocjenu ustanove. ASKVA priprema godišnje planove sa rasporedima za sertifikaciju javnih i privatnih zdravstvenih ustanova. Na osnovu preporuke ASKVA-e, MZSZ potvrđuje završetak procesa sertifikacije izdavanjem sertifikata pojedinačnim zdravstvenim ustanovama. Na svrhu i značaj procesa sertifikacije uticale se dopune Zakona usvojene 2015., koje su (1) otvorile mogućnost djelimične sertifikacije zdravstvenih ustanova (po organizacionim jedinicama), (2) produžile ciklus ponovne ocjene sa četiri na sedam godina, (3) uklonile odredbu kojom je bilo definisano da je sertifikacija ustanove preduslov za pružanje zdravstvenih usluga i (4) prilagodila izvore finansiranja rada ASKVA-e.

Bile su potrebne tri godine da se dođe od "usvajanja Zakona" do stvarne implementacije procesa sertifikacije. MZSZ je donijelo dva neophodna podzakonska akta u 2012. godini. *Pravilnik o postupku sertifikacije i sadržaju registra zdravstvenih ustanova* [2] obezbjedio je pravni okvir za proces ocjenjivanja i opisao uloge ASKVA-e i zdravstvenih ustanova u procesu sertifikacije. *Pravilnikom o standardima za sertifikaciju zdravstvenih ustanova* [3] MZSZ je donijelo obavezne standarde sigurnosti za različite vrste zdravstvenih ustanova [4-6]. Sertifikacioni standardi imaju paralelan fokus na sigurnost pacijenata (npr. provođenje mjera za kontrolu bolničkih infekcija), sigurnost osoblja (npr. provođenje mjera zaštite na radu) i zaštite životne sredine (npr. provođenjem propisa vezanih za adekvatno odlaganje medicinskog otpada). Dopune *Pravilnika o standardima za sertifikaciju zdravstvenih ustanova* [3] u 2013. godini obezbjedile su precizniji sadržaj seta standarda za stomatološke ambulante, dok je nova verzija standarda za apoteke usvojena dopunama Pravilnika u 2014. godini. Nisu svi zahtjevi sertifikacionih standarda bili novina za PZU. Standardi uključuju neke zakonske zahtjeve koji su

prethodno već postojali u propisima, kao što su vođenje medicinske dokumentacije, upravljanje medicinskim otpadom, zaštita na radu i kontrola intrahospitalnih infekcija.

Postoje tri komore zdravstvenih radnika u RS, koje su osnovane *Zakonom o zdravstvenim komorama* [7]: Farmaceutska komora, Komora doktora stomatologije Republike Srpske i Komora doktora medicine Republike Srpske. Članstvo u komorama je obavezno za sve zdravstvene radnike.

2.2 Uloge zdravstvenih ustanova u privatnom vlasništvu

U Republici Srpskoj postoje tri vrste nedržavnih davalaca zdravstvenih usluga: (1) zdravstvene ustanove u privatnom vlasništvu, (2) pružaoци usluga iz domena alternativne medicine i (3) organizacije civilnog društva. PZU značajno učestvuju u pružanju zdravstvenih usluga u RS, posebno na nivou primarne zdravstvene zaštite. Značajan dio stomatoloških usluga za odraslo stanovništvo pružaju stomatološke ambulante u privatnom vlasništvu. Uz samo nekoliko javnih apoteka, mreža apoteka u privatnom vlasništvu osigurava pristup različitim vrstama lijekova i medicinskih sredstava. Broj privatnih ambulanti porodične medicine još uvek je mali, i one pružaju usluge za manje od 5% stanovništva u RS. Broj privatnih specijalističkih ambulanti i specijalističkih centara porastao je u RS od kada je Fond zdravstvenog osiguranja počeo sa potpisivanjem ugovora sa odabranim specijalistima iz privatnog sektora (npr. pedijatrija, ginekologija, ORL, oftamologija, dermatologija), čime se obezbjedio pristup takvim uslugama u ruralnim područjima RS.

Tabela 1. Zdravstvene ustanove u privatnom vlasništvu u Republici Srpskoj (jun 2016)

Tipovi zdravstvenih ustanova u privatnom vlasništvu	Broj ustanova upisanih u registar MZSZ	Broj sertifikovanih ustanova	% sertifikovanih ustanova
Apoteke	404	194	48%
Specijalističke ambulante	97	32	33%
Stomatološke ambulante	173	5	3%

2.3 Ostali značajni akteri

Fond zdravstvenog osiguranja RS (FZO RS) administrira šemu obaveznog zdravstvenog osiguranja u skladu sa *Zakonom o zdravstvenom osiguranju* [8]. FZO RS ugovara usluge sa PZU i sa javnim zdravstvenim ustanovama. Sljedeći tipovi PZU imaju ugovore sa FZO RS:

- apoteke (u vrijeme provođenja druge faze istraživanja svim apotekama u privatnom vlasništvu bilo je dozvoljeno je da sklope ugovor sa FZO RS),
- odabrane specijalističke ambulante u privatnom vlasništvu (ugovaranje sa specijalističkim ambulantama počelo je 2010. godine; obnavljanje petogodišnjih ugovora sa ambulantama je bilo aktuelno tokom 2016. godine),
- ambulante porodične medicine,
- odabrani specijalistički centri i
- odabrane bolničke ustanove u privatnom vlasništvu.

Pravilnik o principima, uslovima i kriterijumima za ugovaranje, koji FZO RS usvaja na godišnjem nivou, nije prepoznavao status sertifikacije kao jedan od kriterijuma za ugovaranje u periodu 2014-2016. godina [9-11]. FZO RS ne ugovara usluge stomatoloških ambulanti u privatnom vlasništvu (umjesto toga obezbjeđuje stomatološke usluge kroz ugovore sa javnim ustanovama).

Javna zdravstvena ustanova Institut za javno zdravstvo Republike Srpske (IZJZ) podržao je proces sertifikacije uglavnom zbog svojih vlastitih komercijalnih interesa (imajući iskustvo u pripremi javnih zdravstvenih ustanova za sertifikaciju, IZJZ bio je u mogućnosti da na komercijalnoj osnovi ponudi svoju stručnost i podršku PZU). IZJZ je pružao usluge pripreme za sertifikaciju pojedinačnim PZU, ali i Udruženju privatnih doktora medicine RS i Komori doktora stomatologije RS.

Inspektorat Republike Srpske, koji je osnovan u skladu sa *Zakonom o inspekcijama u Republici Srpskoj* [12], obuhvata različite vrste inspekcija. PZU su predmet kontrole od strane Tržišne inspekcije, Zdravstvene inspekcije, Inspekcije rada, Inspekcije zaštite od požara, te Urbanističko-građevinske i ekološke inspekcije.

3. Cilj i metode istraživanja

3.1 Cilj istraživanja

Intervencija proučavana u okviru istraživanja je implementacija propisa (obavezni standardi sigurnosti i kvaliteta) u PZU u Republici Srpskoj. Propisi su na snazi od 2012. godine, ali još ih nisu prihvatile sve PZU. Nivo prihvatanja se razlikuje kod različitih tipova PZU.

Proučavanjem ove intervencije težimo da odgovorimo na sljedeće istraživačko pitanje: "Zašto se nivo prihvatanja obaveznih standarda sigurnosti i kvaliteta razlikuje među apotekama, stomatološkim ambulantama i specijalističkim ambulantama u privatnom vlasništvu u Republici Srpskoj?" U cilju pronalaženja odgovora na ovo pitanje razvijeno je pet hipoteza:

- Hipoteza 1: Percipirana unapređenja profesionalnog statusa pozitivno utiču na prihvatanje standarda sigurnosti i kvaliteta.
- Hipoteza 2: Strah od negativnih finansijskih posljedica pospješuje prihvatanje standarda sigurnosti i kvaliteta.
- Hipoteza 3: Raspoloživost informacija o standardima sigurnosti i kvaliteta pospješuje njihovo prihvatanje.
- Hipoteza 4: Stavovi kolega utiču na prihvatanje standarda sigurnosti i kvaliteta u zdravstvenim ustanovama u privatnom vlasništvu.
- Hipoteza 5: Percipirani stavovi komora i profesionalnih udruženja utiču na prihvatanje standarda sigurnosti i kvaliteta.

3.2 Dizajn istraživanja

U istraživanju se koristi pristup miješanja metoda. Istraživanje se implementira metodologijom studije slučaja, koja omogućava integraciju kvantitativnih i kvalitativnih podataka. Eksplanatorni tip studije slučaja pokriva više slučajeva (slučaj apoteka, slučaj stomatoloških ambulanti i slučaj specijalističkih ambulanti u privatnom vlasništvu), u cilju izvođenja skupa unakrsnih zaključaka (zašto se stopa prihvatanja standarda razlikuje među slučajevima) koji bi se mogli primjeniti i na druge kontekste i zemlje.

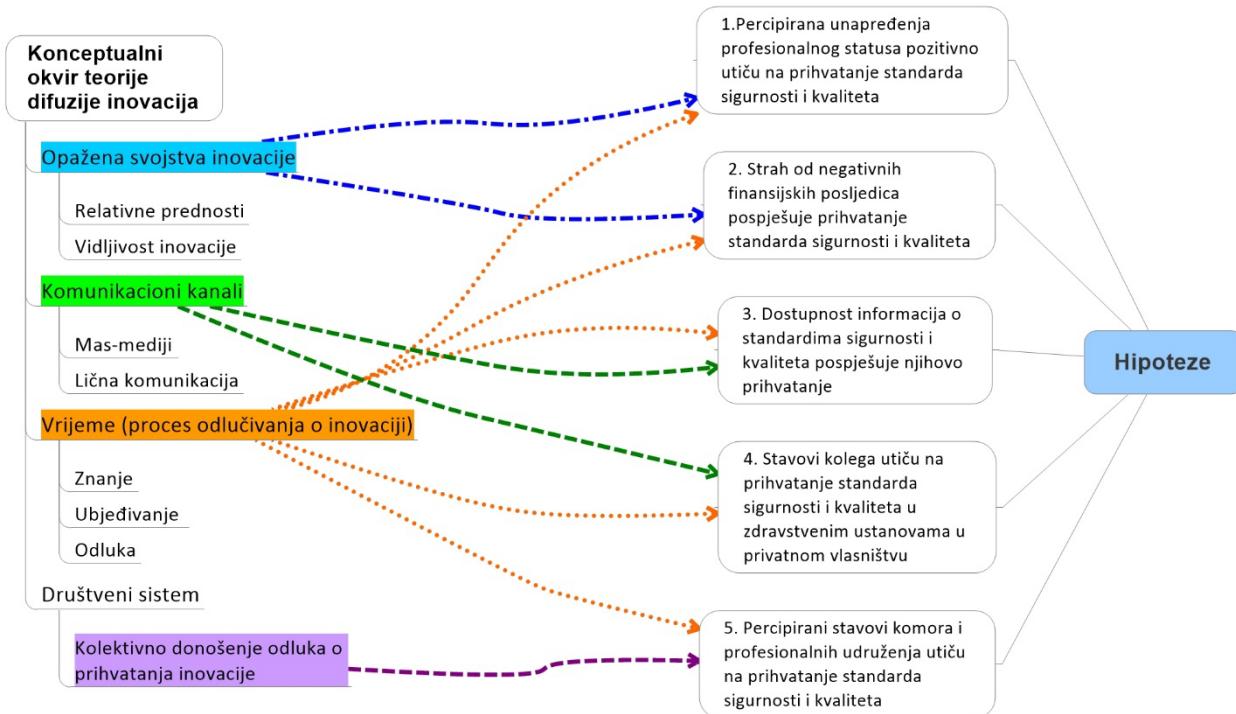
Osmišljavanje studije sa više slučajeva (holističke) bilo je neophodno zbog same prirode istraživačkog pitanja. Da bi se objasnilo zašto postoje razlike u nivoima prihvatanja između tri slučaja, svaki od njih trebalo je prvo zasebno proučiti. Za analizu su izabrana tri slučaja najbrojnijih PZU. Ove tri grupe PZU (apotekе, stomatološke i specijalističke ambulante), koje su naše jedinice analize, zajedno predstavljaju 96% PZU u Republici Srpskoj. Zaključci izvedeni na osnovu ova tri slučaja mogu biti generalizovani na sve PZU u Republici Srpskoj.

3.3 Teoretski okvir

Teorija difuzije inovacije [13,14] upotrebljena je kao konceptualni okvir na kome je zasnovano istraživanje. Prihvatanje iste inovacije (uvodenje obaveznih standarda sigurnosti i kvaliteta) proučava se u tri različita društvena podsistema (stomatološke ambulante, apotekе i specijalističke ambulante). Nivo prihvatanja standarda je glavna zavisna varijabla u svih pet

hipoteza, a može se mjeriti i pratiti putem broja/procenta sertifikovanih PZU, po svakom od tipova ustanova.

Grafikon 1. Svojstva inovacije korištena u dizajnu istraživanja



Teorija difuzije inovacije definiše difuziju kao "proces kojim se inovacija prenosi određenim kanalima tokom nekog vremenskog perioda među članovima nekog društvenog sistema" [13]. Četiri osnovna elementa procesa difuzije su inovacija (u pogledu ovog istraživanja: uvođenje obaveznih standarda sigurnosti i kvaliteta), kanali za komunikaciju (u pogledu ovog istraživanja: sredstva kojima informacije o standardima sigurnosti i kvaliteta dolaze do PZU), vrijeme (u pogledu ovog istraživanja: odluka o usvajanju procesa sertifikacije odvija se u vremenskoj dimenziji) i društveni sistem (u pogledu ovog istraživanja: zdravstveni sistem RS, dio koga čine međusobno povezane PZU). Ova četiri elementa su koncepti koji su korišteni pri dizajniranju istraživanja i tumačenju nalaza.

3.4 Dorada i probno testiranje upitnika

Obzirom na lošu dostupnost publikovanih istraživanja, koja bi bila zasnovana na odabranom tipu istraživanja difuzije inovacija, nije bilo moguće identifikovati i koristiti prethodno validiran upitnik. Upitnik koji je korišten (prilog 1) je morao biti specifično razvijen za ovo istraživanje. Prilikom razvoja skale u upitniku, korišteni su primjeri validiranih upitnika iz drugih istraživanja [15-17].

Karakteristike inovacije, predstavljene u teoriji difuzije inovacija, predstavljale su okvir u kom je izvršen izbor i razvoj pitanja u upitniku (prilog 2). Da bi se osigurali validnost, razumljivost, konzistentnost i relevantnost upitnika, u njegovom razvoju su upotrebljena sljedeća dva pristupa:

1. Upitnik je repetitivno pregledan od strane članova istraživačkog tima i šest dodatnih stručnjaka iz više različitih oblasti (2 predstavnika PZU u RS, 2 predstavnika kreatora politika u RS i 2 stručnjaka u oblasti kvaliteta zdravstvene zaštite). Komentari i sugestije svih osoba koje su učestvovale u pregledu upitnika doprinijeli su poboljšanju formatiranja upitnika, boljem odabiru riječi u pitanjima i gramatičkim poboljšanjima upitnika.
2. Upitnik je dodatno dorađen nakon probnog testiranja tokom anketiranja grupe od 22 PZU (7 apoteka, 7 stomatoloških ambulanti i 8 specijalističkih ambulanti). Probno testiranje je imalo za cilj provjeru interne pouzdanosti upitnika i provjeru izvodljivosti administracije ankete. Probna verzija upitnika tj. skale namijenjene mjerenu karakteristika procesa sertifikacije uključivala je 66 tvrdnji, podijeljenih u 8 podskala:
 - Stav prema procesu sertifikacije
 - Vidljivost procesa sertifikacije
 - Karakteristike standarda/kompleksnost
 - Aktivno/pasivno znanje
 - Percipirani stavovi profesionalnih udruženja
 - Komunikacija licem u lice
 - Percipirani stavovi strukovnih komora
 - Namjera za primjenu inovacije

Nakon probnog anketiranja, odgovori PZU su uneseni u bazu podataka formiranu u SPSS-u. U analizi skale karakteristika procesa sertifikacije su korišteni faktorska analiza i Kronbahov alfa koeficijent pouzdanosti (Cronbach's alpha). Iako faktorska analiza nije bila potpuno pouzdana, zbog veoma malog uzorka (vraćeno je 19 popunjениh upitnika), ukazala je na postojanje 4 faktora (društveni sistem, znanje o inovaciji i namjera za primjenu iste, vidljivost inovacije i stav prema sertifikaciji). Obzirom da su ovi faktori predstavljali kombinaciju tvrdnji korištenih podskala, zadržana je inicijalna podjela na 8 podskala. U odabiru pitanja u podskalama korišteni su Kronbahova analiza tvrdnji u skali i komentari PZU koje su učestvovale u probnom testiranju, te su odabrane tvrdnje koje najjasnije odražavaju datu karakteristiku procesa sertifikacije. Konačna verzija skale sastojala se od 40 pitanja, podijeljenih u 8 podskala::

- 1) Stav (prednosti i nedostaci) prema procesu sertifikacije (tvrdnje 1-7, $\alpha = .88$)
- 2) Vidljivost procesa sertifikacije (tvrdnje 8-12, $\alpha = .86$)
- 3) Karakteristike sertifikacionih standarda (tvrdnje 13-17, $\alpha = .86$)
- 4) Pristup informacijama o procesu sertifikacije (aktivno i pasivno znanje) (tvrdnje 18-22, $\alpha = .87$)
- 5) Uticaj profesionalnih udruženja (tvrdnje 23-27, $\alpha = .96$)
- 6) Komunikacija licem u lice (tvrdnje 28-31, $\alpha = .78$)
- 7) Uticaj strukovnih komora (tvrdnje 32-36, $\alpha = .96$)

8) Namjera za primjenu inovacija/ Spremnost za prihvatanje procesa sertifikacije
(tvrđnje 37-40, a - .91)

Konačna verzija upitnika na srpskom jeziku sadržala je 49 pitanja zatvorenog tipa, kojima je omogućeno prikupljanje kvantitativnih podataka. Na posljednoj strani upitnika ostavljen je prostor za dodatna zapažanja i komentare učesnika anketiranja. U svojoj konačnoj formi, upitnik nije značajno odstupio od verzije koja je odobrena prilikom odobravanja protokola istraživanja [18]. Nijedno od pitanja nije uključivalo lične podatke, koji bi omogućavali identifikaciju osobe koja ispunjava upitnik. Pitanja su bila grupisana od zahtjevnijih (tvrđnje na skali Likert-ovog tipa) ka onima koje je lakše popuniti (da/ne odgovori). Upitnik je osmišljen i formatiran tako da štampanu formu ispitanici sami popunjavaju. Obzirom da su izmjene upitnika bile neznatne u odnosu na prvobitnu verziju, nije postojala potreba da se traži dodatna saglasnost Komiteta za etički pregled istraživanja Svjetske zdravstvene organizacije (World Health Organization's Research Ethics Review Committee) niti Etičkog odbora IZJZ RS.

3.5 Prikupljanje podataka

U sklopu istraživanja, PZU se posmatraju kao osnovni izvor informacija o sopstvenim stavovima i iskustvima. Istraživanje je započelo prikupljanjem kvalitativnih podataka. Kroz prvi krug dubinskih intervjuja, završen u periodu novembar-decembar 2015, obezbjeđen je temeljan uvid u gledišta i PZU koje su prihvatile i PZU koje odbijaju sertifikaciju, a zaključci prve faze istraživanja korišteni su u procesu dorade i finaliziranja upitnika.

U drugoj fazi istraživanja, podaci su prikupljeni kroz anonimno poštansko anketiranje PZU. Osnovna svrha anketiranja bila je prikupljanje kvantitativnih podataka u vezi sa iskustvima i stavovima vlasnika PZU, da bi se procijenio značaj različitih faktora za prihvatanje standarda od strane PZU. Kvantitativni podaci su takođe iskorišteni da se dopune i provjere informacije koje su prikupljene tokom dubinskih intervjuja u prvoj fazi istraživanja. Dostupnost dodatnog seta kvantitativnih podataka omogućuje ponovno razmatranje i preispitivanje nalaza i zaključaka iz prve faze istraživanja, kao i bolje razumijevanje procesa prihvatanja inovacije (standarda sigurnosti i kvaliteta) od strane PZU.

Osnovni skup istraživanja uključuje sve apoteke, specijalističke ambulante i stomatološke ambulante koji su bile sudske registrovane u Republici Srbiji do određenog datuma (1. maj 2016. godine). Imena i adrese ustanova u osnovnom skupu su preuzete iz registra zdravstvenih ustanova, javno dostupnog na web stranici MZSZ. Rezultati prve faze istraživanja su ukazali na to da su pojedine PZU završile samo jedan od dva koraka u registraciji ustanove (posjeduju rješenje o ispunjenosti uslova za rad, ali nisu upisane u registar zdravstvenih ustanova MZSZ). Istraživački tim je raspolagao informacijama o postojanju 35 stomatoloških ambulanti, 11 specijalističkih ambulanti i 1 apoteku koje nisu do kraja završile proces upisa u registar zdravstvenih ustanova polovinom maja 2016. godine. Obzirom na značajan broj ovakvih ustanova (47), one su takođe uključene u osnovni skup istraživanja.

Da bi se obezbijedila dovoljna stopa odgovora, istraživanjem je obuhvaćen kompletan osnovni skup istraživanja. Anketirane su i PZU koje su prihvatile obavezne standarde sigurnosti i

kvaliteta i PZU koje ih nisu prihvatile. Istraživanjem je ukupno obuhvaćeno 660 PZU u RS. Obzirom da nisu bile dostupne informacije o adekvatnoj informatičkoj pismenosti među vlasnicima PZU, anketiranje je bilo provedeno kao poštanska anketa. Anonimnost učesnika u istraživanju je bila osigurana obezbjeđivanjem identičnih povratnih koverata, unaprijed adresiranih na IZJZ RS, koje su ustanovama dostavljene zajedno sa štampanom verzijom upitnika. Upitnik je bio pripremljen na srpskom jeziku. Prilikom anketiranja je korišten pristup od tri koraka u administraciji ankete, koji je omogućio da se anketiranje provede u roku od 3 nedelje:

1. Prvo pismo (uvodno pismo na jednoj stranici, kojim je najavljeno slanje upitnika) je poslano svim PZU u uzorku 07.06.2016. godine. Registar zdravstvenih ustanova MZSZ se pokazao kao mjestimično neažuran, jer su se poštanske pošiljke vratile sa dvije adrese (sa naznakom „primalac odselio“). Ove dvije ustanove su bile isključene iz sljedećih koraka u administraciji ankete.
2. U drugom pismu je poslan anketni upitnik. Pisma su poslana u nedelji nakon uvodnog pisma (slanje pošiljki je završeno 17.06.2016. godine). U skladu sa protokolom istraživanja, poštanska pošiljka je sadržavala (1) popratno pismo, (2) osnovne informacije o istraživanju, (3) upitnik i (4) unaprijed adresiranu povratnu kovertu, sa plaćenom poštarinom. Povratna koverta ja bila adresirana na glavnog istraživača u IZJZ RS. Na koverti je bilo jasno odštampano upozorenje da koverta ne smije biti otvorena od strane bilo koje druge osobe u IZJZ. Druga poštanska pošiljka se vratila sa sedam adresa, jer su PZU bile „privremeno zatvorene zbog godišnjih odmora“. Ove ustanove su bile isključene iz zadnjeg koraka u administraciji ankete.
3. Treće pismo je bilo pismo podsjećanja da se odgovori na anketu. Poslano je svim ustanovama u uzorku sedam dana nakon anketnog upitnika (24.06.2016. godine).

Broj pisama koja su poslana ustanovama u uzorku, tokom perioda administracije ankete, prezentovan je u tabeli ispod, prema tipu PZU.

Tabela 2. Broj poštanskih pošiljki koje su poslane ustanovama u uzorku

	Apoteke	Specijalističke ambulante	Stomatološke ambulante	Ukupno
Uvodno pismo	383	86	191	660
Poštanska anketa	382	85	191	658
Pismo podsjećanja	380	83	188	651

3.6 Analiza podataka

Sve vraćene koverte sa popunjениm upitnicima su neotvorene proslijedene prema glavnom istraživaču od strane administrativnog osoblja u IZJZ RS. Koverte sa popunjениm upitnicima su otvorene od strane glavnog istraživača, koji je prikupio sve upitnike prije nego što ih je proslijedio osobi odgovornoj za unos podataka. Svaki upitnik je numerisan prije unosa podataka u šablon pripremljen u MS Excel-u. Lista numeričkih kodova, koji su korišteni za unos podataka (bazirana na kodovima uključenim u sam upitnik) pripremljena je od strane istraživačkog tima i

dostavljena osobi odgovornoj za unos podataka. Nakon završetka unosa podataka, izvršena je provjera slučajnog uzorka od 10% upitnika, da bi se verifikovala tačnost unosa.

Podaci su iz MS Excel-a importovani u SPSS koji je ujedno i korišten za analizu kvantitativnih podataka. Prvi korak u analizi bilo je sagledavanje strukture uzorka istraživanja prema tipu privatne zdravstvene ustanove, te predstavljanje njihovog profila u tabelarnom formatu. Da bi se provjerilo da li postoji seleksijska pristrasnost u istraživanju, provedena je analiza talasa odgovora. Analiza je bila zasnovana na upitnicima koji su vraćeni tokom zadnje dvije nedelje (tj. odgovorima onih PZU koje skoro pa da nisu vratile ispunjen upitnik).

Deskriptivna statistika je urađena za sve varijable istraživanja (demografski i profesionalni podaci o ispitanicima, stavovi u vezi sa karakteristikama inovacije). Analizirane su frekvencije odgovora na svim pitanjima u upitniku, kao i aritmetička sredina, standardna devijacija (SD) i rasponi skorova za skalu karakteristika procesa sertifikacije. Analiza glavnih komponenti (engl. PCA) je provedena za skalu od 40 tvrdnji, da bi se utvrdila faktorska struktura skale percepcija karakteristika procesa sertifikacije. Provjerena je pouzdanost mjerne skale, tj. za svaku podskalu je izračunat Kronbahov alfa koeficijent. Prilikom utvrđivanja razlike u frekvencijama odgovora među različitim tipovima zdravstvenih ustanova primijenjen je Hi-kvadrat test (χ^2).

Jednofaktorska ANOVA je primjenjena u cilju utvrđivanja razlike u percepciji karaktersitika procesa sertifikacije među različitim tipovima privatnih zdravstvenih ustanova, kao i u zavisnosti od statusa sertifikacije PZU. Zavisna varijabla tj. (percepcija karakteristika procesa sertifikacije) je mjerena putem skale Likertovog tipa, pri čemu je zbir odgovora na više pojedinačnih tvrdnji formirao sumarnu vrijednost za svaku pojedinačnu podskalu skale karakteristika procesa sertifikacije. Nezavisne varijable čine tip PZU (apoteka/specijalistička ambulanta/stomatološke ambulanta) i status sertifikacije PZU (sertifikovana PZU/sertifikacija u toku/nesertifikovana PZU).

3.7 Usklađenost sa protokolom istraživanja

Evidentirano je jedno manje odstupanje od protokola istraživanja:

1. Protokolom istraživanja je bilo definisano da će osnovni skup istraživanja uključivati PZU navedene u registru zdravstvenih ustanova MZSZ. Uključivanjem dodatnih 47 PZU i anketiranje (ne samo potpuno, već i djelimično registrovana PZU) proširen je osnovni skup istraživanja i osiguran veći broj odgovora od strane PZU.

3.8 Refleksivnost

U cilju izbjegavanja uticaja pozicija, vrijednosti i stavova članova istraživačkog tima na proces sakupljanja i analize podataka, preduzete su sljedeće mjere:

- Prethodno testiranje upitnika, uz učešće vanjskih stručnjaka i probno testiranje, omogućilo je preispitivanje vrijednosti i stavova članova istraživačkog tima od strane vanjskih stručnjaka i osoba zaposlenih u PZU.
- Sveukupna objektivnost sakupljanja podataka dodatno je osigurana uključivanjem istraživača iz druge istraživačke institucije (Medicinski fakultet Univerziteta u Novom Sadu) u istraživački tim.

4. Rezultati

4.1 Stopa odgovora i karakteristike uzorka

Prvi upitnici popunjeni od strane PZU vraćeni su 21.06.2016. godine. DO 22.07.2016. godine prispjelo je ukupno 224 popunjena upitnika (dinamika pristizanja popunjениh upitnika, prema tipu PZU, prikazana je u prilogu 3). Ukupna stopa odgovora u anketiranju bila je 34,4%, pri čemu je stopa odgovora bila najviša među specijalističkim ambulantama, a najniža među apotekama (tabela 3).

Tabela 3. Stope odgovora prema tipu ustanove u uzorku

		Apoteke	Specijalističke ambulante	Stomatološke ambulante	Ukupno
Struktura uzorka	n	380	83	188	651
	%	58,4%	12,7%	28,9%	100%
Stopa odgovora		27,1%	53,0%	40,9%	34,4%
Profil ustanova koje su ispunile anketu	n	103	44	77	224
	%	46,0%	19,6%	34,4%	100%
Profil ustanova koje nisu ispunile anketu	n	277	39	111	427
	%	64,9%	9,1%	26,0%	100%

Skoro polovinu popunjениh upitnika dostavile su apotekte (103 apoteke; 56 u lancu apoteka i 44 samostalne apoteke). Upitnik je popunilo 77 stomatoloških ambulanti i 44 specijalističke ambulante. Četvrtina ustanova koje su popunile upitnik (25,1%) je sertifikovano, sertifikacija je u toku za nešto manje od trećine ustanova u uzorku (28,7%), dok 46,2% ustanova koje su odgovorile nije sertifikovano (tabela 4).

Da bi se provjerilo da li postoji selekcijska pristrasnost u istraživanju, provedena je analiza talasa odgovora (engl. wave analysis). U osnovi ove analize je bila pretpostavka da se ustanove koje su odgovorile tokom posljednjih nedelja prikupljanja popunjениh upitnika skoro pa mogu svrstati u grupu ustanova koje nisu ispunile upitnik [19]. Selekcijska pristrasnost bi postojala ukoliko bi odgovori ustanova koje nisu uzele učešće u istraživanju, a u slučaju da su odgovorile na upitnik, značajno izmjenili ukupne rezultata anketiranja. Izvršeno je poređenje dva talasa odgovora da bi se utvrdilo da li se njihovi odgovori razlikuju (prilog 4):

1. Prvi talas je uključio 203 popunjena upitnika, koji su vraćeni tokom prve tri nedelje anketiranja.
2. Drugi talas (ustanove kod kojih je bila velika šansa da ne odgovore) je uključio 21 popunjeno upitnik, koji je pristigao tokom zadnje dvije nedelje anketiranja.

Radi poređenja dva talasa vraćenih upitnika, urađen je χ^2 test. Obzirom da između dva talasa odgovora nisu postojale značajne statističke razlike, može se zaključiti da ne postoji selekcijska pristrasnost koja bi bila posljedica toga što jedan broj ustanova nije vratio popunjeno upitnik.

Tabela 4. Status sertifikacije ustanova u uzorku

Status sertifikacije PZU	Apoteke		Specijalističke ambulante		Stomatološke ambulante		Ukupno	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Sertifikovana	44	42,7%	12	27,9%	0	0%	56	25,1%
Sertifikacija u toku	31	30,1%	16	37,2%	17	22,1%	64	28,7%
Nije sertifikovana	28	27,2%	15	34,9%	60	77,9%	103	46,2%
Ukupno	103	100%	43	100%	77	100%	223	100%

Apoteke čine većinu sertifikovanih ustanova u uzorku (42,7% apoteke je završilo sertifikaciju, dok ih je 30,1% u procesu sertifikovanja). Dvanaest specijalističkih ambulanti u uzorku je sertifikovano (27,9%), dok je za 16 specijalističkih ambulanti u uzorku (37,2%) sertifikacija u toku. Najniži nivo prihvatanja sertifikacije je među stomatološkim ambulantama. Anketu nije popunila nijedna sertifikovana stomatološka ambulanta, a 77,9% stomatoloških ambulanti u uzorku još nije ušlo u proces sertifikacije. Razlike u prihvatanju sertifikacije od strane ustanova u uzorku su statistički značajne ($\chi^2=60,547$, df=4, p=.000; Ficher's Exact Test- 71,920, p=.000). Sertifikovane ustanove su, u prosjeku, završile sertifikaciju prije godinu dana (AS-1,05), pri čemu raspon vremena koje je proteklo od sertifikacije iznosi od 2 mjeseca do 3 godine (tabela 5).

Tabela 5. Opšte karakteristike ustanova u uzorku

		Min	Maks	AS (SD)
Dužina rada ustanove		0	25	9,73 (6,8)
Broj stalno zaposlenih radnika		1	122	4,20 (8,45)
Vrijeme proteklo od sertifikovanja PZU	godina	0	3	1,05 (0,92)
	mjeseci	2	38	17,63 (10,21)

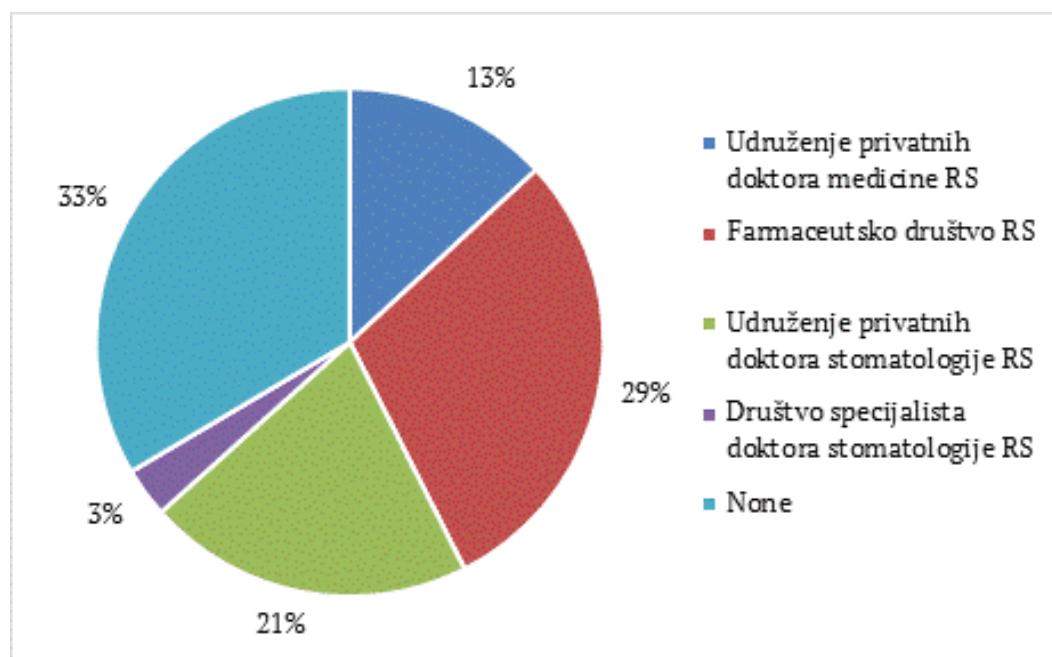
Ukupna distribucija sertifikovanih PZU u uzorku odgovara distribuciji sertifikovanih ustanova u zdravstvenom sistemu RS (tabela 1). Obzirom na odsustvo sertifikovanih stomatoloških ambulanti u uzorku i nizak absolutni broj PZU u nekim od podkategorija (tabela 4), nije bilo moguće analizirati podatke na nivou podkategorija (npr. analizirati odgovore stomatoloških ambulanti u odnosu na status sertifikacije).

Tabela 6. Profil ustanova u uzorku i osoba koje su popunile upitnik

Karakteristike PZU		n	%
Status apoteke	Lanac apoteka	56	56,0%
	Samostalna apoteka	44	44,0%
	<i>Ukupno</i>	100	100,0%
Pozicija u ustanovi	Vlasnik	29	13,6%
	Direktor	27	12,7%
	Vlasnik i direktor	108	50,7%
	Drugo	49	23,0%
	<i>Ukupno</i>	213	100,0%
Ugovor sa FZO RS	Da	118	52,9%
	Ne	105	47,1%
	<i>Ukupno</i>	223	100,0%

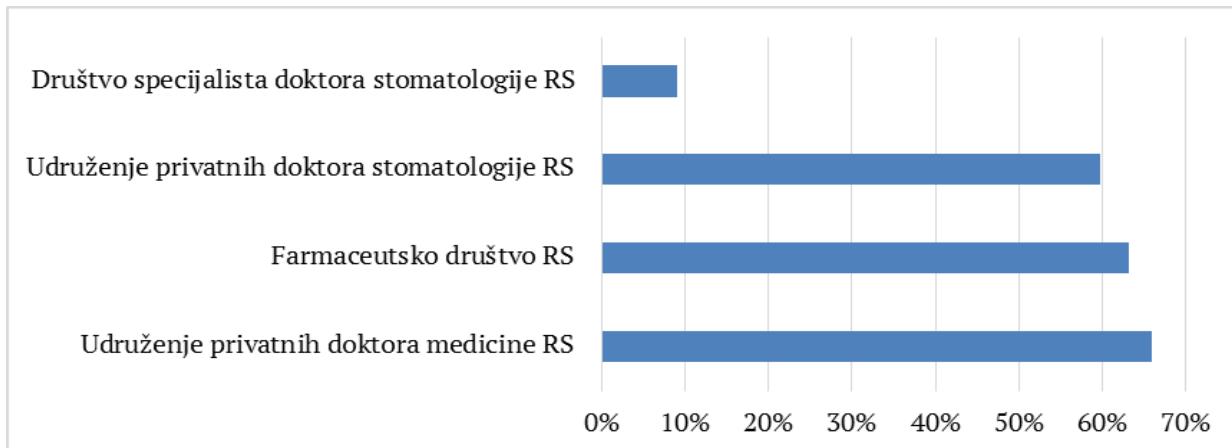
Upitnik su uglavnom popunili vlasnici i direktori PZU, pri čemu jedna osoba često istovremeno ima obje te uloge (tabela 6). Obzirom da su obje ove pozicije odgovorne za odlučivanje o ulasku u proces sertifikacije, može se zaključiti da je u uzorku bio prisutan dovoljan broj osoba koje u PZU donose odluke, a čiji stavovi omogućuju ostvarivanje validnog uvida u razloge za prihvatanje/odbijanje procesa sertifikacije. Sve apoteke i dio specijalističkih ambulanti imaju ugovor sa FZO RS, što takođe odgovara postojećoj situaciji u zdravstvenom sistemu RS.

Grafikon 2. Članstvo ustanova u uzorku u profesionalnim udruženjima (ukupna distribucija)



Oko 2/3 ustanova u uzorku su članovi profesionalnih udruženja (grafikon 2). Članstvo u udruženjima varira među profesijama. Većina doktora medicine iz specijalističkih ambulanti su članovi Udruženja privatnih doktora medicine RS (grafikon 3), dok Društvo specijalista doktora stomatologije RS ima malobrojno članstvo (tek 9,1% doktora stomatologije u uzorku).

Grafikon 3. Članstvo ustanova u uzorku u profesionalnim udruženjima (prema tipu ustanove)



4.2 Percepcija karakteristika procesa sertifikacije (pitanja 1-40)

Analiza glavnih komponenti (PCA) provedena je za skalu od 40 stavki i identifikovano je 8 komponenti sa karakterističnim vrijednostima iznad 1, koje objašnjavaju 35%, 8,5%, 6,8%, 5,9%, 3,7%, 3,6%, 3,2% i 3% varijanse. Uvidom u tabelu faktorskih težina utvrđeno je da faktori 4 i 8 okupljaju stavke koje odražavaju negativan stav prema sertifikaciji i sertifikacionim standardima, dok faktor 7 okuplja stavke sadržane u faktorima 2 i 3 tj. uticaj strukovne komore i profesionalnog udruženja, te jednu stavku koja odražava uticaj kolega.

Kako bi se izbjeglo preklapanje karakteristika procesa sertifikacije kroz više komponenti odabранo je rješenje sa 6 faktora. Ovo rješenje dijelom odražava prethodno definisane karakteristike procesa inovacije (sertifikacije) pri čemu se kao posebna komponenta ne izdvajaju karakteristike sertifikacionih standarda, interpersonalna komunikacija i spremnost prihvatanja sertifikacije. Negativan stav prema sertifikaciji i sertifikacionim standardima se izdvojio kao posebna komponenta. Konačno formirana skala mjeri 6 karakteristika procesa sertifikacije:

1. Prednosti sertifikacije (pozitivan stav o sertifikaciji, $\alpha = .93$)
2. Uticaj strukovne komore ($\alpha = .90$)
3. Uticaj profesionalnih udruženja ($\alpha = .89$)
4. Nedostaci sertifikacije (negativan stav o sertifikaciji, $\alpha = .77$)
5. Vidljivost procesa ($\alpha = .86$)
6. Dostupnost informacija o procesu sertifikacije ($\alpha = .82$)

Ovo šestofaktorsko rješenje je objasnilo ukupno 63,5% varijanse, pri čemu je doprinos prve komponente 35%, druge komponente 8,5%, treće 6,8%, četvrte 5,9%, pete 3,7% i šeste 3,6%.

Prilikom tumačenja navedenih komponenti primjenjena je oblimin rotacija. Detaljniji rezultati faktorske analize predstavljeni su u prilogu 5.

U daljoj analizi je primjenjena konačno formirana skala percepcije karakteristika procesa sertifikacije, sa 6 podskala koje mjere prednosti i nedostatke sertifikacije, vidljivost procesa sertifikacije, dostupnost informacija o procesu sertifikacije, te uticaj tj. stav strukovne komore i profesionalnih udruženja o procesu sertifikacije. Sumiranjem odgovora za svaku pojedinačnu podskalu dobija se sumarni skor, pri čemu veća vrijednost dobijena sumiranjem odgovora ukazuje na veći nivo zastupljenosti mjerene karakteristike procesa sertifikacije i obrnuto. U tabeli 6 prikazana je deskriptivna statistika primjenjenih podskala.

Tabela 6. Deskriptivna statistika za podskale percepcije karakteristika procesa sertifikacije

Podskale	n	Minimum	Maksimum	AS	SD
Prednosti sertifikacije	218	7,00	35,00	20,38	9,12
Uticaj strukovne komore	208	5,00	25,00	15,85	5,97
Uticaj profesionalnih udruženja	211	5,00	25,00	15,82	6,10
Nedostaci sertifikacije	221	5,00	25,00	20,95	4,37
Vidljivost procesa	206	4,00	20,00	11,24	4,58
Dostupnost informacija o procesu sertifikacije	215	4,00	20,00	14,12	4,53

Kako bi se utvrdile potencijalne razlike u percepciji karakteristika procesa sertifikacije među različitim tipovima PZU primjenjena je jednofaktorska ANOVA. U tabeli 7 su prikazane prosječne vrijednosti podskala (tj. procijenjenih karakteristika procesa sertifikacije) među apotekama, specijalističkim ambulantama i stomatološkim ambulantama. Veća prosječna vrijednost na svakoj podskali ukazuje na veći nivo zastupljenosti navedene karakteristike.

Utvrđena je statistički značajna razlika u procjeni prednosti sertifikacije među različitim tipovima PZU ($F=35,906$, $p=.000$, eta kvadrat-0,25). Prednosti sertifikacije najviše ističu apoteke, a najmanje stomatološke ambulante. Na osnovu vrijednosti eta kvadrata možemo uočiti da je razlika između srednjih vrijednosti grupa velika. Naknadna poređenja zdravstvenih ustanova pomoću LSD testa ukazuju (1) da se srednje vrijednosti za tri tipa PZU značajno razlikuju, (2) da apoteke značajno više ističu prednosti sertifikacije u poređenju sa druga dva tipa PZU i (3) da specijalističke ambulante značajno više ističu prednosti sertifikacije u poređenju sa stomatološkim ambulantama.

Prisutna je značajna razlika u nivou procjene uticaja strukovne komore na donošenje odluke o ulasku u procesu sertifikacije među tri tipa PZU ($F=9,533$, $p=.000$), a stvarna razlika između srednjih vrijednosti grupa je srednjeg intenziteta (eta kvadrat-0,08). Naknadnim poređenjima putem LSD testa je utvrđeno da (1) apoteke značajno više ističu pozitivan uticaj/stav komore o procesu sertifikacije u poređenju sa druga dva tipa PZU i (2) među stomatološkim ambulantama

i specijalističkim ambulantama nije prisutna statistički značajna razlika u procjeni stava komore prema procesu sertifikacije.

Statistički značajna razlika u procjeni uticaja profesionalnog udruženja je prisutna među tri tipa PZU, a razlika između srednjih vrijednosti grupa je velika ($F=22,971$, $p=.000$, eta kvadrat-0,18). Naknadnim poređenjima putem LSD testa je utvrđeno da (1) apoteke značajno više ističu pozitivan uticaj profesionalnog udruženja na uključivanje u proces sertifikacije, u poređenju sa druga dva tipa PZU i (2) među stomatološkim ambulantama i specijalističkim ambulantama nije prisutna statistički značajna razlika u procjeni uticaja profesionalnog udruženja.

Tabela 7. Percepcija karakteristika procesa sertifikacije (u odnosu na tip ustanove u uzorku)

Podskale	Tip PZU	n	AS	SD	F (p)
Prednosti sertifikacije	Apoteke	101	24,59	7,82	35,906 (.000)
	Specijalističke ambulante	43	20,88	8,96	
	Stomatološke ambulante	74	14,32	7,43	
	<i>Ukupno</i>	218	20,38	9,12	
Uticaj strukovne komore	Apoteke	98	17,67	5,52	9,533 (.000)
	Specijalističke ambulante	40	13,77	6,52	
	Stomatološke ambulante	70	14,48	5,57	
	<i>Ukupno</i>	208	15,85	5,97	
Uticaj profesionalnih udruženja	Apoteke	99	18,47	5,18	22,972(.000)
	Specijalističke ambulante	40	14,72	7,28	
	Stomatološke ambulante	72	12,78	4,89	
	<i>Ukupno</i>	211	15,82	6,10	
Nedostaci sertifikacije	Apoteke	102	19,93	4,50	5,646 (.004)
	Specijalističke ambulante	43	22,19	3,57	
	Stomatološke ambulante	76	21,63	4,34	
	<i>Ukupno</i>	221	20,95	4,37	
Vidljivost procesa	Apoteke	99	12,60	4,43	9,339 (.000)
	Specijalističke ambulante	38	10,42	4,55	
	Stomatološke ambulante	69	9,74	4,29	
	<i>Ukupno</i>	206	11,24	4,58	
Dostupnost informacija o procesu sertifikacije	Apoteke	102	16,17	3,62	31,068 (.000)
	Specijalističke ambulante	42	13,90	4,75	
	Stomatološke ambulante	71	11,29	4,05	
	<i>Ukupno</i>	215	14,12	4,53	

Prisutna je značajna razlika u procjeni nedostataka sertifikacije među zdravstvenim ustanovama ($F=5,646$, $p=.004$), ali i pored statističke značajnosti uvidom u vrijednost eta

kvadrata (0,05) može se uočiti da je stvarna razlika srednjih vrijednosti među navedenim grupama zdravstvenih ustanova mala. Naknadnim poređenjima putem LSD testa je utvrđeno da (1) apoteke značajno manje ističu nedostatke sertifikacije u poređenju sa stomatološkim i specijalističkim ambulantama i (2) među stomatološkim i specijalističkim ambulantama nije prisutna razlika u pogledu isticanja nedostataka sertifikacije.

Tabela 8. Percepције карактеристика процеса сertifikacije (u odnosu na status sertifikacije)

Podskala	Status sertifikacije PZU	n	AS	SD	F (p)
Prednosti sertifikacije	Sertifikovana	56	26,98	7,08	27,190 (.000)
	Sertifikacija u toku	64	20,05	8,30	
	Nije sertifikovana	97	16,88	8,67	
	<i>Ukupno</i>	217	20,42	9,12	
Uticaj strukovne komore	Sertifikovana	56	16,95	6,68	1,321(.269)
	Sertifikacija u toku	59	15,68	6,04	
	Nije sertifikovana	92	15,33	5,46	
	<i>Ukupno</i>	207	15,86	5,98	
Uticaj profesionalnih udruženja	Sertifikovana	56	18,45	6,68	8,506(.000)
	Sertifikacija u toku	59	15,80	5,96	
	Nije sertifikovana	95	14,36	5,31	
	<i>Ukupno</i>	210	15,85	6,09	
Nedostaci sertifikacije	Sertifikovana	55	19,13	5,08	7,764 (.001)
	Sertifikacija u toku	64	21,08	3,67	
	Nije sertifikovana	101	21,92	4,07	
	<i>Ukupno</i>	220	20,98	4,37	
Vidljivost procesa	Sertifikovana	54	11,80	5,12	1,533(.218)
	Sertifikacija u toku	58	11,74	4,39	
	Nije sertifikovana	93	10,64	4,34	
	<i>Ukupno</i>	205	11,26	4,58	
Dostupnost informacija o procesu sertifikacije	Sertifikovana	56	16,84	3,84	24,237 (.000)
	Sertifikacija u toku	62	14,77	4,02	
	Nije sertifikovana	96	12,13	4,31	
	<i>Ukupno</i>	214	14,13	4,53	

Procjena vidljivosti sertifikacije se statistički značajno razlikuje među različitim tipovima PZU, a na osnovu vrijednosti eta kvadrata možemo uočiti da je stvarna razlika između srednjih vrijednosti grupa srednjeg intenziteta ($F=9,339$, $p=.000$, eta kvadrat-0,08). Naknadnim poređenjima putem LSD testa je utvrđeno da (1) apoteke značajno više ističu vidljivost procesa sertifikacije u poređenju sa specijalističkim i stomatološkim ambulantama i (2) nivo procjene

vidljivosti procesa sertifikacije među ambulantama i apotekama je niži i među ovim ustanovama nije prisutna statistički značajna razlika.

Uvidom u dostupnost informacija o procesu sertifikacije može se uočiti da je prisutna značajna razlika u procjeni dostupnosti informacija među tri tipa PZU, a stvarna razlika prosječnih vrijednosti među navedenim grupama je velika ($F=31,068$, $p=.000$, eta kvadrat-0,23). Naknadnim poređenjima putem LSD testa je utvrđeno (1) da se vrijednosti aritmetičke sredine za tri tipa PZU značajno razlikuju, (2) da apoteke značajno više ističu dostupnost informacija o procesu sertifikacije u poređenju sa druga dva tipa PZU i (3) da su informacije o procesu sertifikacije bile dostupnije specijalističkim ambulantama nego stomatološkim ambulantama.

Kako bi se utvrdio odnos percipiranih karakteristika procesa sertifikacije i statusa ustanove u pogledu uvođenja sertifikacionih standarda, primjenjena je jednofaktorska ANOVA. U tabeli 8 su prikazane prosječne vrijednosti na podskalama koje mjeru karakteristike procesa sertifikacije među sertifikovanim PZU, nesertifikovanim PZU i onima koje su u procesu sertifikacije. Veća prosječna vrijednost na svakoj podskali ukazuje na veći nivo zastupljenosti navedene karakteristike.

Prisutna je statistički značajna razlika među tri tipa PZU u pogledu procjene prednosti sertifikacije ($F=27,190$, $p=.000$, eta kvadrat-0,20), nedostataka sertifikacije ($F=7,764$, $p=.001$, eta kvadrat-0,07), uticaja profesionalnih udruženja ($F=8,506$, $p=.000$, eta kvadrat-0,08) i dostupnosti informacija o sertifikaciji ($F=24,237$, $p=.000$, eta kvadrat-0,19). Naknadnim poređenjem primjenom LSD testa potvrđeno je (1) da sertifikovane ustanove u značajno većoj mjeri ističu prednosti sertifikacije u poređenju sa nesertifikovanim PZU i onima koje su u procesu sertifikacije, (2) da ustanove u kojima je proces sertifikacije u toku u značajno većoj mjeri ističu prednosti sertifikacije u poređenju sa nesertifikovanim PZU, (3) da sertifikovane ustanove u značajno većoj mjeri ističu pozitivan utican profesionalnih udruženja na prihvatanje sertifikacije, u poređenju sa druge dvije grupe, (4) da sertifikovane PZU značajno manje ističu nedostatke sertifikacije u poređenju sa nesertifikovanim ustanovama i onima koji su u procesu sertifikacije, (5) dostupnost informacija o procesu sertifikacije je najveća među sertifikovanim ustanovama i (6) informacija o procesu sertifikacije su bile dostupnije ustanovama u kojima je proces sertifikacije u toku, u poređenju sa nesertifikovanim PZU

4.3 Koristi i rizici vezani sa procesom sertifikacije

Najznačajnija korist koju su PZU u uzorku očekivale od procesa sertifikacije (tabela 9) bila je prednost prilikom ugovaranja sa FZO RS (49,6% ustanova u uzorku), dok je najmanje značajna bila mogućnost privlačenja dodatnih korisnika usluga (36,9% ustanova u uzorku). Sveukupno posmatrano, očekivane koristi u profesionalnom statusu se čine mnogo manje značajnim nego druge koristi za donošenje odluke u PZU o prihvatanju standarda sigurnosti i kvaliteta. Iako je značajno veći broj apoteka (63,6%) očekivao poboljšanje profesionalnog statusa nakon sertifikacije, nego što je to bio slučaj u druga dva tipa PZU ($\chi^2=28,385$, $df=2$, $p=.000$), koristi u profesionalnom statusu nisu bile najznačajnije očekivanje apoteka.

Tabela 9. Koristi koje su ustanove u uzorku očekivale od procesa sertifikacije

Očekivane koristi		n	%
Koristi u profesionalnom statusu	Da	98	45,6%
	Ne	117	54,4%
	<i>Ukupno</i>	215	100,0%
Koristi vezane za zadovoljstvo pacijenata	Da	101	47,2%
	Ne	113	52,8%
	<i>Ukupno</i>	214	100,0%
Koristi vezane za zadovoljstvo osoblja ustanove	Da	96	44,9%
	Ne	118	55,1%
	<i>Ukupno</i>	214	100,0%
Privlačenje dodatnih korisnika usluga	Da	79	36,9%
	Ne	135	63,1%
	<i>Ukupno</i>	214	100,0%
Prednosti prilikom ugovaranja sa FZO RS	Da	103	49,5%
	Ne	105	50,5%
	<i>Ukupno</i>	208	100,0%

Sveukupno, apoteke su očekivale više koristi od sertifikacije nego druga dva tipa PZU (tabela 10). Razlika u očekivanjima je statistički značajna za koristi vezane za zadovoljstvo pacijenata ($\chi^2=33,022$, df=2, p=.000), zadovoljstvo osoblja ustanove ($\chi^2=27,861$, df=2, p=.000), privlačenje dodatnih korisnika usluga ($\chi^2=31,631$, df=2, p=.000) i prednosti prilikom ugovaranja sa FZO RS ($\chi^2=33,972$, df=2, p=.000).

Tabela 10. Koristi koje su ustanove u uzorku očekivale od procesa sertifikacije (prema tipu ustanove)

Očekivane koristi		Tip PZU					
		Apoteka		Specijalistička ambulanta		Stomatološka ambulanta	
		n	%	n	%	n	%
Koristi u profesionalnom statusu	Da	63	63,6%	18	42,9%	17	23,0%
	Ne	36	36,4%	24	57,1%	57	77,0%
	<i>Ukupno</i>	99	100,0%	42	100,0%	74	100,0%
Koristi vezane za zadovoljstvo pacijenata	Da	67	67,0%	17	41,5%	17	23,3%
	Ne	33	33,0%	24	58,5%	56	76,7%
	<i>Ukupno</i>	100	100,0%	41	100,0%	73	100,0%
Koristi vezane za zadovoljstvo osoblja ustanove	Da	63	63,6%	15	36,6%	18	24,3%
	Ne	36	36,4%	26	63,4%	56	75,7%
	<i>Ukupno</i>	99	100,0%	41	100,0%	74	100,0%
Privlačenje dodatnih korisnika usluga	Da	56	56,0%	12	29,3%	11	15,1%
	Ne	44	44,0%	29	70,7%	62	84,9%
	<i>Ukupno</i>	100	100,0%	41	100,0%	73	100,0%
Prednosti prilikom ugovaranja sa FZO RS	Da	69	71,1%	12	30,8%	22	30,6%
	Ne	28	28,9%	27	69,2%	50	69,4%
	<i>Ukupno</i>	97	100,0%	39	100,0%	72	100,0%

Očekivane koristi u profesionalnom statusu se čine manje značajnim nego druge koristi za donošenje odluke u PZU o prihvatanju standarda sigurnosti i kvaliteta, kada se odgovori ispitanika posmatraju u odnosu na status sertifikacije PZU (tabela 11). Iako neznatna većina PZU koje su u procesu sertifikacije (53,2%) očekuje koristi u profesionalnom statusu, ove koristi nisu među najznačajnijim koristima koje su očekivale sertifikovane PZU. Sveukupno posmatrano, sertifikovane PZU su očekivale više koristi od sertifikacije, nego ustanove za koje je sertifikacija u toku i ustanove koje još nisu ušle u proces sertifikacije. Razlike u očekivanjima su statistički značajne za sve očekivane koristi: koristi u profesionalnom statusu ($\chi^2=27,750$, $df=2$, $p=.000$), koristi vezane za zadovoljstvo pacijenata ($\chi^2=25,971$, $df=2$, $p=.000$), koristi vezane za zadovoljstvo osoblja ustanove ($\chi^2=26,801$, $df=2$, $p=.000$), privlačenje dodatnih korisnika usluga ($\chi^2=21,137$, $df=2$, $p=.000$) i prednosti prilikom ugovaranja sa FZO RS ($\chi^2=13,323$, $df=2$, $p=.001$).

Tabela 11. Koristi koje su ustanove u uzorku očekivale od procesa sertifikacije (prema statusu sertifikacije ustanove)

Očekivane koristi		Status sertifikacije PZU					
		Sertifikovana		Sertifikacije u toku		Nije sertifikovana	
		n	%	n	%	n	%
Koristi u profesionalnom statusu	Da	39	69,6%	33	53,2%	26	27,1%
	Ne	17	30,4%	29	46,8%	70	72,9%
	<i>Ukupno</i>	56	100,0%	62	100,0%	96	100,0%
Koristi vezane za zadovoljstvo pacijenata	Da	40	72,7%	32	51,6%	29	30,2%
	Ne	15	27,3%	30	48,4%	67	69,8%
	<i>Ukupno</i>	55	100,0%	62	100,0%	96	100,0%
Koristi vezane za zadovoljstvo osoblja ustanove	Da	40	72,7%	28	45,2%	28	29,2%
	Ne	15	27,3%	34	54,8%	68	70,8%
	<i>Ukupno</i>	55	100,0%	62	100,0%	96	100,0%
Privlačenje dodatnih korisnika usluga	Da	33	60,0%	24	39,3%	22	22,7%
	Ne	22	40,0%	37	60,7%	75	77,3%
	<i>Ukupno</i>	55	100,0%	61	100,0%	97	100,0%
Prednosti prilikom ugovaranja sa FZO RS	Da	36	69,2%	31	51,7%	36	37,9%
	Ne	16	30,8%	29	48,3%	59	62,1%
	<i>Ukupno</i>	52	100,0%	60	100,0%	95	100,0%

Prednosti prilikom ugovaranja sa FZO RS su bile među najvažnijim očekivanim koristima, ali su istovremeno bile i očekivanje PZU od procesa sertifikacije koje se u najmanjem stepenu ostvarilo nakon prolaska kroz proces sertifikacije (tabela 12). Koristi vezane za zadovoljstvo osoblja ustanove i koristi u profesionalnom statusu su bile najznačajnije koristi koje su PZU ostvarile u procesu sertifikacije (43,6% ustanova u uzorku).

Tabela 12. Koristi koje su ustanove u uzorku ostvarile u procesu sertifikacije

Ostvarene koristi		n	%
Koristi u profesionalnom statusu	Da	24	43,6%
	Ne	31	56,4%
	<i>Ukupno</i>	55	100,0%
Koristi vezane za zadovoljstvo pacijenata	Da	23	41,8%
	Ne	32	58,2%
	<i>Ukupno</i>	55	100,0%
Koristi vezane za zadovoljstvo osoblja ustanove	Da	24	43,6%
	Ne	31	56,4%
	<i>Ukupno</i>	55	100,0%
Privlačenje dodatnih korisnika usluga	Da	14	25,9%
	Ne	40	74,1%
	<i>Ukupno</i>	54	100,0%
Prednosti prilikom ugovaranja sa FZO RS	Da	12	23,5%
	Ne	39	76,5%
	<i>Ukupno</i>	51	100,0%

Anketirane PZU su iskazale stav da su rizik od plaćanja kazne kao rezultat posjete inspektora (51,9%) i rizik od nanošenja štete pacijentima (51,4%) najznačajniji rizici koje proces sertifikacije može umanjiti. Istovremeno su smatrali da je sertifikacije najmanje značajna u ublažavanju rizika od gubitka ugovora sa FZO RS i rizika od gubitka pacijenata (tabela 13).

Tabela 13. Rizici koje proces sertifikacije umanjuje

Rizici		n	%
Rizik od nanošenja štete pacijentima	Da	95	51,4%
	Ne	90	48,6%
	<i>Ukupno</i>	185	100,0%
Rizik od gubitka ugovora sa FZO RS	Da	51	29,3%
	Ne	123	70,7%
	<i>Ukupno</i>	174	100,0%
Rizik od gubitka pacijenata	Da	31	17,2%
	Ne	149	82,8%
	<i>Ukupno</i>	180	100,0%
Rizik od plaćanja kazne kao rezultat posjete inspektora	Da	95	51,9%
	Ne	88	48,1%
	<i>Ukupno</i>	183	100,0%
Rizik od sudskog postupka uslijed tužbi pacijenta	Da	71	40,1%
	Ne	106	59,9%
	<i>Ukupno</i>	177	100,0%
Rizik od profesionalnih oboljenja i povreda osoblja	Da	90	48,9%
	Ne	94	51,1%
	<i>Ukupno</i>	184	100,0%

Anketirane apoteke su prepoznale rizik od nanošenja štete pacijentima kao najvažniji među rizicima koje sertifikacije može umanjiti (64% apoteka u uzorku). Razlike između tri tipa PZU u percepciji ovog rizika su statistički značajne ($\chi^2=18,170$, df=2, p=.000). Ublažavanje ovog rizika je značajno i za specijalističke ambulante, dok čak 71,2% stomatoloških ambulant u uzorku ne smatra da sertifikacije može umanjiti ovaj rizik (tabela 14). U apotekama je češća percepcija da sertifikacija ustanove može umanjiti rizik od gubitka ugovora sa FZO RS, nego u druga dva tipa PZU ($\chi^2=15,490$, df=2, p=.000). Postoje i statistički značajne razlike među različitim tipovima PZU u percepciji potencijala sertifikacije da umanji rizik od profesionalnih oboljenja i povreda osoblja ($\chi^2=11,845$, df=2, p=.003). Izbjegavanje kazni i sudskih postupaka je za stomatološke ambulante značajnije nego ostali rizici koje proces sertifikacije može umanjiti.

Tabela 14. Rizici koje proces sertifikacije umanjuje (prema tipu ustanove)

Rizici		Tip PZU					
		Apoteka		Specijalistička ambulanta		Stomatološka ambulanta	
		n	%	n	%	n	%
Rizik od nanošenja štete pacijentima	Da	57	64,0%	21	56,8%	17	28,8%
	Ne	32	36,0%	16	43,2%	42	71,2%
	<i>Ukupno</i>	89	100,0%	37	100,0%	59	100,0%
Rizik od gubitka ugovora sa FZO RS	Da	37	42,5%	7	21,9%	7	12,7%
	Ne	50	57,5%	25	78,1%	48	87,3%
	<i>Ukupno</i>	87	100,0%	32	100,0%	55	100,0%
Rizik od gubitka pacijenata	Da	18	20,9%	4	11,4%	9	15,3%
	Ne	68	79,1%	31	88,6%	50	84,7%
	<i>Ukupno</i>	86	100,0%	35	100,0%	59	100,0%
Rizik od plaćanja kazne kao rezultat posjete inspektora	Da	51	58,6%	18	51,4%	26	42,6%
	Ne	36	41,4%	17	48,6%	35	57,4%
	<i>Ukupno</i>	87	100,0%	35	100,0%	61	100,0%
Rizik od sudskog postupka uslijed tužbi pacijenta	Da	33	39,8%	16	45,7%	22	37,3%
	Ne	50	60,2%	19	54,3%	37	62,7%
	<i>Ukupno</i>	83	100,0%	35	100,0%	59	100,0%
Rizik od profesionalnih oboljenja i povreda osoblja	Da	50	56,8%	22	59,5%	18	30,5%
	Ne	38	43,2%	15	40,5%	41	69,5%
	<i>Ukupno</i>	88	100,0%	37	100,0%	59	100,0%

Obzirom da su apoteke bile najbrojnije među sertifikovanim, a stomatološke ambulante među nesertifikovanim PZU u uzorku, analiza rizika prema statusu sertifikacije ustanove je dala slične rezultate kao i analiza rizika koje sertifikacija umanjuje prema tipu ustanove. Umanjivanje rizika od nanošenja štete pacijentima je bilo najznačajnije za sertifikovane PZU u uzorku, dok su nesertifikovane PZU smatrali da je izbjegavanje kazni i sudskih postupaka značajnije nego umanjenje drugih rizika (tabela 15). Statistički značajne razlike, u odnosu na status sertifikacije, postoje među PZU kada se radi o percepciji potencijala sertifikacije da

umanji rizik od nanošenja štete pacijentima ($\chi^2=19,517$, df=2, p=.000) i rizik od profesionalnih oboljenja i povreda osoblja ($\chi^2=16,306$, df=2, p=.000).

Tabela 15. Rizici koje proces sertifikacije umanjuje (prema statusu sertifikacije ustanove)

Rizici		Status sertifikacije PZU					
		Sertifikovana		Sertifikacije u toku		Nije sertifikovana	
		n	%	n	%	n	%
Rizik od nanošenja štete pacijentima	Da	40	72,7%	27	54,0%	27	34,2%
	Ne	15	27,3%	23	46,0%	52	65,8%
	<i>Ukupno</i>	55	100,0%	50	100,0%	79	100,0%
Rizik od gubitka ugovora sa FZO RS	Da	17	33,3%	13	28,3%	21	27,6%
	Ne	34	66,7%	33	71,7%	55	72,4%
	<i>Ukupno</i>	51	100,0%	46	100,0%	76	100,0%
Rizik od gubitka pacijenata	Da	11	21,2%	7	14,3%	12	15,4%
	Ne	41	78,8%	42	85,7%	66	84,6%
	<i>Ukupno</i>	52	100,0%	49	100,0%	78	100,0%
Rizik od plaćanja kazne kao rezultat posjete inspektora	Da	26	50,0%	29	59,2%	39	48,1%
	Ne	26	50,0%	20	40,8%	42	51,9%
	<i>Ukupno</i>	52	100,0%	49	100,0%	81	100,0%
Rizik od sudskog postupka uslijed tužbi pacijenta	Da	26	51,0%	16	33,3%	29	37,7%
	Ne	25	49,0%	32	66,7%	48	62,3%
	<i>Ukupno</i>	51	100,0%	48	100,0%	77	100,0%
Rizik od profesionalnih oboljenja i povreda osoblja	Da	38	71,7%	23	46,0%	29	36,3%
	Ne	15	28,3%	27	54,0%	51	63,8%
	<i>Ukupno</i>	53	100,0%	50	100,0%	80	100,0%

4.4 Informacije o procesu sertifikacije

Ključni izvori informacija o procesu sertifikacije za PZU u uzorku bili su direktni kontakti sa kolegama, stručni sastanci i seminari, kontakti sa predstavnicima ASKVA-e, komora zdravstvenih radnika i profesionalnih udruženja (tabela 16).

Poređenjem značaja različitih izvora informacija za tri tipa PZU (tabela 17), uočljivo je da su apoteke i specijalističke ambulante češće od stomatoloških ambulanti koristile kontakte sa sertifikovanim zdravstvenim ustanovama ($\chi^2= 10,577$, df=2, p= .005). Jedan od uzroka ovakvog nalaza je i realno mali broj sertifikovanih stomatoloških ambulanti u RS.

Tabela 16. Izvori informacija o procesu sertifikacija za ustanove u uzorku

Izvori informacija	n	%
TV, radio i novine	Da	13 6,8%
	Ne	177 93,2%
	<i>Ukupno</i>	190 100,0%
Stručni časopisi	Da	54 28,6%
	Ne	135 71,4%
	<i>Ukupno</i>	189 100,0%
Službeni glasnik	Da	57 29,7%
	Ne	135 70,3%
	<i>Ukupno</i>	192 100,0%
Internet	Da	92 46,5%
	Ne	106 53,5%
	<i>Ukupno</i>	198 100,0%
Direktni kontakti sa kolegama	Da	173 83,6%
	Ne	34 16,4%
	<i>Ukupno</i>	207 100,0%
Kontakti sa sertifikovanim zdravstvenim ustanovama	Da	86 44,3%
	Ne	108 55,7%
	<i>Ukupno</i>	194 100,0%
Profesionalna udruženja	Da	101 52,1%
	Ne	93 47,9%
	<i>Ukupno</i>	194 100,0%
Strukovna komora	Da	109 54,5%
	Ne	91 45,5%
	<i>Ukupno</i>	200 100,0%
Stručni sastanci i seminari	Da	122 63,9%
	Ne	69 36,1%
	<i>Ukupno</i>	191 100,0%
Kontakti sa predstavnicima ASKVA-e	Da	114 57,6%
	Ne	84 42,4%
	<i>Ukupno</i>	198 100,0%
Kontakti sa predstavnicima IZJZ RS	Da	60 30,8%
	Ne	135 69,2%
	<i>Ukupno</i>	195 100,0%
Kontakti sa predstavnicima MZSZ	Da	32 16,8%
	Ne	158 83,2%
	<i>Ukupno</i>	190 100,0%

Stomatološke ambulante su češće koristile svoju komoru (Komora doktora stomatologije RS) da bi došle do informacija o sertifikaciji (92,8% stomatoloških ambulanti u uzorku), nego druga dva tipa PZU ($\chi^2=65,534$, df=2, p=. 000). Kontakti sa predstavnicima IZJZ RS bili su kao izvor informacija o sertifikaciji značajniji za specijalističke ambulante i stomatološke ambulante, nego za apoteke ($\chi^2=22,884$, df=2, p=.000).

Tabela 17. Izvori informacija o procesu sertifikacija za ustanove u uzorku (prema tipu ustanove)

Izvori informacija	Tip PZU						
	Apoteka		Specijalistička ambulanta		Stomatološka ambulanta		
	n	%	n	%	n	%	
TV, radio i novine	Da	7	7,8%	4	10,5%	2	3,2%
	Ne	83	92,2%	34	89,5%	60	96,8%
	<i>Ukupno</i>	90	100,0%	38	100,0%	62	100,0%
Stručni časopisi	Da	31	34,4%	7	18,9%	16	25,8%
	Ne	59	65,6%	30	81,1%	46	74,2%
	<i>Ukupno</i>	90	100,0%	37	100,0%	62	100,0%
Službeni glasnik	Da	31	33,3%	13	35,1%	13	21,0%
	Ne	62	66,7%	24	64,9%	49	79,0%
	<i>Ukupno</i>	93	100,0%	37	100,0%	62	100,0%
Internet	Da	47	49,5%	16	42,1%	29	44,6%
	Ne	48	50,5%	22	57,9%	36	55,4%
	<i>Ukupno</i>	95	100,0%	38	100,0%	65	100,0%
Direktni kontakti sa kolegama	Da	82	83,7%	35	85,4%	56	82,4%
	Ne	16	16,3%	6	14,6%	12	17,6%
	<i>Ukupno</i>	98	100,0%	41	100,0%	68	100,0%
Kontakti sa sertifikovanim zdravstvenim ustanovama	Da	50	52,6%	19	51,4%	17	27,4%
	Ne	45	47,4%	18	48,6%	45	72,6%
	<i>Ukupno</i>	95	100,0%	37	100,0%	62	100,0%
Profesionalna udruženja	Da	43	47,3%	20	54,1%	38	57,6%
	Ne	48	52,7%	17	45,9%	28	42,4%
	<i>Ukupno</i>	91	100,0%	37	100,0%	66	100,0%
Strukovna komora	Da	37	39,4%	8	21,6%	64	92,8%
	Ne	57	60,6%	29	78,4%	5	7,2%
	<i>Ukupno</i>	94	100,0%	37	100,0%	69	100,0%
Stručni sastanci i seminari	Da	66	70,2%	21	60,0%	35	56,5%
	Ne	28	29,8%	14	40,0%	27	43,5%
	<i>Ukupno</i>	94	100,0%	35	100,0%	62	100,0%
Kontakti sa predstavnicima ASKVA-e	Da	61	63,5%	22	59,5%	31	47,7%
	Ne	35	36,5%	15	40,5%	34	52,3%
	<i>Ukupno</i>	96	100,0%	37	100,0%	65	100,0%
Kontakti sa predstavnicima IZJZ RS	Da	13	14,1%	18	48,6%	29	43,9%
	Ne	79	85,9%	19	51,4%	37	56,1%
	<i>Ukupno</i>	92	100,0%	37	100,0%	66	100,0%
Kontakti sa predstavnicima MZSZ	Da	15	16,9%	9	23,7%	8	12,7%
	Ne	74	83,1%	29	76,3%	55	87,3%
	<i>Ukupno</i>	89	100,0%	38	100,0%	63	100,0%

Bez obzira na status sertifikacije, direktni kontakti sa kolegama su bili najčešće korišteni da bi PZU dobile informacije o sertifikaciji (tabela 18). Sertifikovane PZU su češće koristile kontakte sa predstavnicima ASKVA-e ($\chi^2=12,153$, df=2, p=.002) i stručne sastanke i seminare, dok su

nesertifikovane PZU tražile informacije od komora ($\chi^2=15,694$, df=2, p=.000) i profesionalnih udruženja. Postoje statički značajne razlike, u odnosu na status sertifikacije PZU, u traženju informacija kroz kontakte sa sertifikovanim ustanovama ($\chi^2=19,517$, df=2, p=.000).

Tabela 18. Izvori informacija o procesu sertifikacija za ustanove u uzorku (prema statusu sertifikacije ustanove)

Izvori informacija		Status sertifikacije PZU					
		Sertifikovana		Sertifikacije u toku		Nije sertifikovana	
		n	%	n	%	n	%
TV, radio i novine	Da	5	9,6%	6	10,5%	2	2,5%
	Ne	47	90,4%	51	89,5%	78	97,5%
	<i>Ukupno</i>	52	100,0%	57	100,0%	80	100,0%
Stručni časopisi	Da	13	25,5%	19	33,9%	22	27,2%
	Ne	38	74,5%	37	66,1%	59	72,8%
	<i>Ukupno</i>	51	100,0%	56	100,0%	81	100,0%
Službeni glasnik	Da	19	35,8%	17	29,8%	21	25,9%
	Ne	34	64,2%	40	70,2%	60	74,1%
	<i>Ukupno</i>	53	100,0%	57	100,0%	81	100,0%
Internet	Da	20	37,7%	33	55,0%	39	46,4%
	Ne	33	62,3%	27	45,0%	45	53,6%
	<i>Ukupno</i>	53	100,0%	60	100,0%	84	100,0%
Direktni kontakti sa kolegama	Da	45	80,4%	50	83,3%	77	85,6%
	Ne	11	19,6%	10	16,7%	13	14,4%
	<i>Ukupno</i>	56	100,0%	60	100,0%	90	100,0%
Kontakti sa sertifikovanim zdravstvenim ustanovama	Da	28	51,9%	31	53,4%	27	33,3%
	Ne	26	48,1%	27	46,6%	54	66,7%
	<i>Ukupno</i>	54	100,0%	58	100,0%	81	100,0%
Profesionalna udruženja	Da	26	51,0%	26	44,8%	49	58,3%
	Ne	25	49,0%	32	55,2%	35	41,7%
	<i>Ukupno</i>	51	100,0%	58	100,0%	84	100,0%
Strukovna komora	Da	18	34,0%	31	53,4%	60	68,2%
	Ne	35	66,0%	27	46,6%	28	31,8%
	<i>Ukupno</i>	53	100,0%	58	100,0%	88	100,0%
Stručni sastanci i seminari	Da	39	75,0%	35	61,4%	48	59,3%
	Ne	13	25,0%	22	38,6%	33	40,7%
	<i>Ukupno</i>	52	100,0%	57	100,0%	81	100,0%
Kontakti sa predstavnicima ASKVA-e	Da	42	77,8%	28	49,1%	44	51,2%
	Ne	12	22,2%	29	50,9%	42	48,8%
	<i>Ukupno</i>	54	100,0%	57	100,0%	86	100,0%
Kontakti sa predstavnicima IZJZ RS	Da	18	34,6%	18	30,5%	24	28,9%
	Ne	34	65,4%	41	69,5%	59	71,1%
	<i>Ukupno</i>	52	100,0%	59	100,0%	83	100,0%
Kontakti sa predstavnicima MZSZ	Da	10	19,6%	12	20,7%	10	12,5%
	Ne	41	80,4%	46	79,3%	70	87,5%
	<i>Ukupno</i>	51	100,0%	58	100,0%	80	100,0%

4.5 Uticaji u procesu odlučivanja

Većina PZU u uzorku (85,2%) je od kolega tražila savjet u vezi sa sertifikacijom, dok je skoro polovina PZU u uzorku (47,4%) iskazala stav da su mišljenja i akcije kolega iz struke uticali na njihovu odluku o tome da li prihvati proces sertifikacije (tabela 19). Uticaji profesionalnih udruženja su bili od najmanjeg značaja za stomatološke ambulante (20,6% ambulanti u uzorku), dok su uticaji strukovne komore bili najmanje značajni za specijalističke ambulante (tek 10,3% ambulanti u uzorku). Među odgovorima različitih tipova PZU u uzorku nisu evidentirane statistički značajne razlike.

Tabela 19. Uticaji u procesu odlučivanja o prihvatanju sertifikacije od strane ustanova u uzorku (prema tipu ustanove)

Uticaji u procesu odlučivanja	Tip PZU						Ukupno		
	Apoteka		Specijalistička ambulanta		Stomatološka ambulanta				
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Strukovna komora uticala na odluku o prihvatanju procesa sertifikacije	Da	18	20,2%	4	10,3%	19	27,9%	41	20,9%
	Ne	71	79,8%	35	89,7%	49	72,1%	155	79,1%
	<i>Ukupno</i>	<i>89</i>	<i>100,0%</i>	<i>39</i>	<i>100,0%</i>	<i>68</i>	<i>100,0%</i>	<i>196</i>	<i>100,0%</i>
Profesionalna udruženja uticala na odluku o prihvatanju procesa sertifikacije	Da	25	28,4%	11	28,9%	14	20,6%	50	25,8%
	Ne	63	71,6%	27	71,1%	54	79,4%	144	74,2%
	<i>Ukupno</i>	<i>88</i>	<i>100,0%</i>	<i>38</i>	<i>100,0%</i>	<i>68</i>	<i>100,0%</i>	<i>194</i>	<i>100,0%</i>
Tražen savjet od kolega u vezi sa sertifikacionim standardima	Da	83	87,4%	35	92,1%	55	78,6%	173	85,2%
	Ne	12	12,6%	3	7,9%	15	21,4%	30	14,8%
	<i>Ukupno</i>	<i>95</i>	<i>100,0%</i>	<i>38</i>	<i>100,0%</i>	<i>70</i>	<i>100,0%</i>	<i>203</i>	<i>100,0%</i>
Čekali da čuju iskustva kolega prije donošenja odluke o uključivanju u proces sertifikacije	Da	50	53,8%	25	67,6%	40	59,7%	115	58,4%
	Ne	43	46,2%	12	32,4%	27	40,3%	82	41,6%
	<i>Ukupno</i>	<i>93</i>	<i>100,0%</i>	<i>37</i>	<i>100,0%</i>	<i>67</i>	<i>100,0%</i>	<i>197</i>	<i>100,0%</i>
Mišljenja i akcije kolega iz struke uticala na odluku o prihvatanju procesa sertifikacije	Da	44	48,4%	19	51,4%	27	43,5%	90	47,4%
	Ne	47	51,6%	18	48,6%	35	56,5%	100	52,6%
	<i>Ukupno</i>	<i>91</i>	<i>100,0%</i>	<i>37</i>	<i>100,0%</i>	<i>62</i>	<i>100,0%</i>	<i>190</i>	<i>100,0%</i>

Bez obzira na status sertifikacije, PZU su od kolega tražile savjet u vezi sa procesom sertifikacije (tabela 20). Postoje statistički značajne razlike među sertifikovanim i nesertifikovanim PZU u odnosu na vrijeme kada su donijeli odluku da li će se uključiti u proces sertifikacije ($\chi^2=13,012$, $df=2$, $p=.001$). Nešto manje od polovine sertifikovanih PZU (44,2%) je čekalo da čuje iskustva kolega prije donošenja te odluke, dok je 72,4% nesertifikovanih PZU odložilo svoju odluku za vrijeme kada informacije o iskustvima njihovih kolega budu dostupne.

Tabela 20. Uticaji u procesu odlučivanja o prihvatanju sertifikacije od strane ustanova u uzorku (prema statusu sertifikacije ustanove)

Uticaji u procesu odlučivanja	Status sertifikacije PZU						
	Sertifikovana		Sertifikacije u toku		Nije sertifikovana		
	n	%	n	%	n	%	
Strukovna komora uticala na odluku o prihvatanju procesa sertifikacije	Da	13	25,0%	9	16,4%	19	21,3%
	Ne	39	75,0%	46	83,6%	70	78,7%
	<i>Ukupno</i>	52	100,0%	55	100,0%	89	100,0%
Profesionalna udruženja uticala na odluku o prihvatanju procesa sertifikacije	Da	19	38,0%	11	20,0%	20	22,5%
	Ne	31	62,0%	44	80,0%	69	77,5%
	<i>Ukupno</i>	50	100,0%	55	100,0%	89	100,0%
Tražen savjet od kolega u vezi sa sertifikacionim standardima	Da	44	83,0%	51	87,9%	78	84,8%
	Ne	9	17,0%	7	12,1%	14	15,2%
	<i>Ukupno</i>	53	100,0%	58	100,0%	92	100,0%
Čekali da čuju iskustva kolega prije donošenja odluke o uključivanju u proces sertifikacije	Da	23	44,2%	29	50,0%	63	72,4%
	Ne	29	55,8%	29	50,0%	24	27,6%
	<i>Ukupno</i>	52	100,0%	58	100,0%	87	100,0%
Mišljenja i akcije kolega iz struke uticala na odluku o prihvatanju procesa sertifikacije	Da	21	40,4%	26	45,6%	43	53,1%
	Ne	31	59,6%	31	54,4%	38	46,9%
	<i>Ukupno</i>	52	100,0%	57	100,0%	81	100,0%

4.6 Dodatni komentari/zapažanja od strane ispitanika

Na posljednjoj strani upitnika bio je ostavljen prostor za dodatna zapažanja i komentare iz PZU koje su popunjavale upitnik. Ukupno je 57 ustanova (25,4% PZU u uzorku) dalo svoje komentare ili zapažanja. Većina komentara/zapažanja došla je od strane stomatoloških ambulanti (29 komentara/zapažanja), zatim apoteka (16 komentara/zapažanja) i specijalističkih ambulanti (12 komentara/zapažanja). Ključna pitanja, otvorena od strane ustanova u uzorku, u značajnoj mjeri odgovaraju glavnim nalazima iz prve faze istraživanja.

Anketirane **stomatološke ambulante** su dodatno naglasile troškove i dodatnu administraciju kao osnovne nedostatke vezane sa procesom sertifikacije. Takođe su iskazale stav da je proces sertifikacije trebao biti dobrovoljan, umjesto obvezan. Obzirom da su sertifikovane ustanove manje tržišno konkurentne od nesertifikovanih, konačni ishodi procesa sertifikacije mogli bi biti niži prihodi sertifikovanih ambulanti i podsticanje ilegalnog pružanja usluga.

Anketirane **apotekte** su vjerovatno prihvatile sertifikaciju kao pravno obavezujuću, iako ista ima neke značajne nedostatke (troškovi, administrativno opterećenje i vrijeme potrebno za ispunjavanje zahtjeva standarda). Manji broj apoteka naveo je i prednosti procesa sertifikacije

(bolja organizacija rada, efektivnije upravljanje i uniformnost prakse među apotekama unutar istog lanca apoteka).

Anketirane ***specijalističke ambulante*** iskoristile su priliku da dodatno naglase nedostatke procesa sertifikacije (troškovi, kompleksnost procesa i administrativno opterećenje). Težeći da porede proces sertifikacije među PZU i javnim zdravstvenim ustanovama, ispitanici iz ambulanti su naglašavali odsustvo vidljivih unapređenja sigurnosti i kvaliteta u sertifikovanim domovima zdravlja.

5. Ključni nalazi

5.1 Rezime nalaza za apoteke

Upitnik je popunilo 103 (27,1%) od 380 apoteka u RS. Ovaj tip PZU je imao najnižu stopu odgovora, kad se uporedi sa specijalističkim i stomatološkim ambulantama. Ipak, najveći broj odgovora na upitnik došao je iz apoteka, a uzorak iz apoteka imao je i najveći postotak sertifikovanih ustanova (42,7% apoteka u uzorku je sertifikovano, dok je 30,1% apoteka u uzorku u procesu sertifikacije). Važno je naglasiti da 56% apoteka u uzorku pripada lancima apoteka i da sve apoteka u uzorku imaju ugovor sa FZO RS.

Nalazi ankete, vezani za karakteristike sertifikacije, ukazuju da su apoteke u uzorku u većoj mjeri isticale prednosti sertifikacije, nego druga dva tipa PZU. Apoteke u uzorku su u većoj mjeri iskazali stav da sertifikacija olakšava upravljanje ustanovom, olakšava i uređuje sistem rada, poboljšava sigurnost i kvalitet usluga i olakšava uvođenje novih radnika u posao. Apoteke su očekivale više koristi od sertifikacije, nego druga dva tipa PZU (koristi vezane za zadovoljstvo korisnika usluga i osoblja ustanove, privlačenje dodatnih korisnika usluga i eventualne prednosti prilikom ugovaranja sa FZO RS). U smislu umanjenja rizika, apoteke u uzorku su u najvećoj mjeri prepoznale da bi sertifikacija mogla da im pomogne u izbjegavanju rizika od nanošenja štete pacijentima i rizika od gubitka ugovora sa FZO RS. Posljedično, apoteke su istakle manje nedostataka sertifikacije nego druga dva tipa PZU. Čini se da su apoteke u uzorku prihvatile sertifikaciju kao pravno obavezujuću, iako ista ima neke značajne nedostatke. Najznačajniji nedostaci koji su pomenuti su finansijsko i administrativno opterećenje vezano sa procesom sertifikacije.

Nalazi anketiranja su potvrdili da apoteke u uzorku imaju pozitivnije stavove o uticaju strukovnih komora i profesionalnih udruženja na proces sertifikacije, u poređenju sa druga dva tipa PZU. Apoteke su istakle da su Komora farmaceuta RS i Farmaceutsko društvo RS imali jasne stavove o sertifikaciji i bili zainteresovani za sertifikaciju. Takođe, apoteke u uzorku su u većoj mjeri ukazali na to da su kolege iz drugih PZU (apoteka) imale pozitivne stavove prema sertifikaciji, nego što je to bio slučaj specijalističkih ambulanti i stomatološki ambulanti u uzorku.

Uočene su značajne razlike u percepciji vidljivosti sertifikacije od strane različitih tipova PZU. Vidljivost sertifikacije je bila veća za apoteke u uzorku, nego za druga dva tipa PZU (posebno u vezi sa vidljivosti sertifikacije zdravstvenoj inspekciji, FZO RS i korisnicima usluga).

Uočene su značajne razlike u dostupnosti informacija o sertifikaciji različitim tipovima PZU. Informacije su bile dostupnije apotekama, nego drugim PZU. Ključni izvori informacija o sertifikaciji za apoteke su bili kontakti sa predstavnicima ASKVA-e, stručni sastanci i seminari, a zatim kontakti sa sertifikovanim ustanovama (prije svega drugim apotekama).

5.2 Rezime nalaza za specijalističke ambulante

Anketni upitnik je poslan u 83 specijalističke ambulante, a 44 ambulante ga je popunilo (53,0%). U uzorku je bilo 12 (27,9%) sertifikovanih specijalističkih ambulanti, 16 (37,2%)

ambulanti za koje je sertifikacija u toku i 15 (34%) ambulante koje još uvijek nisu ušle u proces sertifikacije.

Nalazi ankete, vezani za karakteristike sertifikacije, ukazuju da su specijalističke ambulante u uzorku u manjoj mjeri istakle prednosti sertifikacije nego apoteke (ali u većoj mjeri nego stomatološke ambulante). Specijalističke ambulante su češće od stomatoloških ambulant i sticale da sertifikacija može olakšati upravljanje ustanovom i poboljšati sigurnost i kvalitet usluga. Specijalističke ambulante su očekivale manje koristi od procesa sertifikacije nego apoteke, ali više nego stomatološke ambulante. Očekivane koristi se u najvećoj mjeri odnose na unapređenje profesionalnog statusa, koristi vezane za zadovoljstvo pacijenata i zadovoljstvo osoblja ustanove, kao i privlačenje dodatnih korisnika usluga. U smislu umanjenja rizika, specijalističke ambulante u uzorku su u najvećoj mjeri prepoznale da bi sertifikacija mogla da im pomogne u izbjegavanju rizika od nanošenja štete pacijentima i rizika od profesionalnih oboljenja i povreda osoblja. Specijalističke ambulante u uzorku su u većoj mjeri nego apoteke naglasile nedostatke sertifikacije, u prvom redu finansijsko i administrativno opterećenje i vrijeme potrebno za ispunjavanje zahtjeva standarda (koje je potrebno uzeti od raspoloživog vremena za rad sa pacijentima). Težeći da porede proces sertifikacije među PZU i javnim zdravstvenim ustanovama, ispitanici iz ambulanti su naglašavali odsustvo vidljivih unapređenja sigurnosti i kvaliteta u sertifikovanim domovima zdravlja.

Uticaji strukovne komore i profesionalnog udruženja nisu istaknuti od strane specijalističkih ambulanti u uzorku kao značajni faktori u prihvatanju procesa sertifikacije ili ispunjavanju zahtjeva sertifikacionih standarda. Uticaj Komora doktora medicine RS je bio najmanje značajan, u poređenju sa uticajima druge dvije komore zdravstvenih radnika (tek 10,3% specijalističkih ambulanti u uzroku je smatralo da je ovaj uticaj bio važan). Ambulante u uzorku nisu smatrale da su Komora doktora medicine RS i Udruženje privatnih doktora medicine RS (1) jasno izrazile stav prema sertifikaciji, (2) pružile specijalističkim ambulantama podršku u pripremi za sertifikaciju niti (3) ambulantama pružili dovoljno relevantnih informacija o procesu sertifikacije. Uticaj kolega iz struke je bio najvažniji uticaj u procesu odlučivanja u specijalističkim ambulantama o prihvatanju sertifikacije. Stavovi o sertifikaciji, koje su specijalističkim ambulantama prenijele kolege iz struke, bili su manje pozitivni nego stavovi koje su kolege iz struke prenijele apotekama.

Specijalističke ambulante u uzorku su istakle lošiju vidljivost sertifikacije nego apoteke. Ukaže su da je proces njihove sertifikacije bio vidljiviji Zdravstvenoj inspekciji i opštoj javnosti, nego MZSZ, FZO RS i pacijentima.

Informacije o sertifikaciji su bile dostupnije specijalističkim ambulantama nego stomatološkim ambulantama, ali manje dostupne u oba tipa ambulanti u odnosu na apoteke. Specijalističke ambulante su češće od stomatoloških ambulant (ali rjeđe nego apoteke) koristile kontakte sa sertifikovanim zdravstvenim ustanovama da bi dobile informacije o sertifikaciji. Kontakti sa predstavnicima IZJZ RS bili su za specijalističke ambulante značajniji izvor informacija o sertifikaciji, nego za apoteke.

5.3 Rezime nalaza za stomatološke ambulante

Upitnik je popunilo 77 (40,9%) od 188 stomatoloških ambulanti kojima je dostavljen. Uzorak nije obuhvatio nijednu sertifikovanu stomatološku ambulantu. Samo 17 stomatoloških ambulanti u uzorku (22,1%) je ušlo u proces sertifikacije, dok je njih 60 (77,9%) nije sertifikovano. Nijedna od stomatoloških ambulanti u uzorku nema ugovor sa FZO RS.

Nalazi ankete, vezani za karakteristike sertifikacije, ukazuju da su stomatološke ambulante u uzorku u manjoj mjeri prepoznale prednosti sertifikacije nego druga dva tipa PZU. Ambulante su, u svojim odgovorima, značajnije bile fokusirane na nedostatke sertifikacije, kao što su finansijsko i administrativno opterećenje i gubitak vremena. Među očekivanim koristima od sertifikacije najznačajnije su bile koristi vezane za zadovoljstvo osoblja ustanove i eventualne prednosti prilikom ugovaranja sa FZO RS. U smislu umanjenja rizika, stomatološke ambulante u uzorku su iskazale stav da se prihvatanjem sertifikacije smanjuju rizik od plaćanja kazni kao rezultat posjete inspektora i rizik od sudskih postupaka uslijed tužbi pacijenata. Takođe su iskazale stav da je proces sertifikacije trebao biti dobrovoljan, umjesto obavezan.

Profesionalna udruženja su imale manje uticaja u stomatološkim ambulante nego na druga dva tipa PZU, prilikom donošenja odluke o prihvatanju procesa sertifikacije (samo 20,6% ambulanti u uzorku je smatralo da je ovaj uticaj bio značajan). Stomatološke ambulante u uzorku su iskazale manje pozitivno mišljenje nego apoteke o stavovima prema procesu sertifikacije i podršci koju su im strukovna komora (Komora doktora stomatologije RS) i profesionalna udruženja pružili u tom procesu.

Većina stomatoloških ambulanti u uzorku (85,2%) je tražila savjet od kolega iz struke u vezi sa procesom sertifikacije, dok je skoro polovina ambulanti (47,4%) navela da su mišljenja i akcije kolega iz struke uticali na njihovu odluku o prihvatanju procesa sertifikacije. Stomatološke ambulante u uzorku manje su ukazale na vidljivost procesa sertifikacije, nego druga dva tipa PZU. Na skali percepcije vidljivosti procesa sertifikacije, stomatološke ambulante su najčešće smatrале да је сertifikacija видљива Здравственој инспекцији и MZSZ. Pacijenti, FZO RS i opšta javnost nisu prepoznati kao akteri kojima је видљив процес сertifikacije stomatoloških ambulanti.

Informacije o sertifikaciji su značajno manje bile dostupne stomatološkim ambulantama nego drugim tipovima PZU. Ključni izvori informacija o sertifikaciji za stomatološke ambulante su bile kolege iz struke i Komora doktora stomatologije RS. Kontakti sa predstavnicima IZJZ RS su takođe prepoznati kao značajan izvor informacija o sertifikaciji za stomatološke ambulante.

5.4 Unakrsno poređenje nalaza po slučajevima

Uočene osobine inovacije: Prednosti razmatrane inovacije (olakšano upravljanje ustanovom, olakšan i uređen sistem rada, olakšano uvođenje novih radnika u posao) prepoznale su apoteke, dok su specijalističke ambulante i stomatološke ambulante u uzorku ukazale na znatno manje prednosti vezanih sa procesom sertifikacije. Nedostaci sertifikacije su od strane apoteka ocijenjeni kao neznatni, dok su specijalističke ambulante i stomatološke ambulante u uzorku ukazale na to da su sa sertifikacijom vezani značajni nedostaci. Većina specijalističkih i stomatoloških ambulanti naglasila je da su troškovi, administrativno opterećenje i vrijeme

potrebno za ispunjavanje zahtjeva standarda osnovni nedostaci sertifikacije. Apoteke su naglasile mogućnost umanjenja rizika vezanih sa nanošenjem štete pacijentima i rizika gubitka ugovora sa FZO RS, dok su stomatološke ambulante u uzorku naglasile izbjegavanje plaćanja kazni i izbjegavanje sudskih postupaka. Značajnija vidljivost procesa sertifikacija uočena je samo kod apoteka, uglavnom vezana za Zdravstvenu inspekciiju, FZO RS i korisnike usluga. Specijalističke ambulante i stomatološke ambulante nisu smatrane da je vidljivost procesa značajna.

Tabela 21: Poređenje nalaza u tri tipa zdravstvenih ustanova u privatnom vlasništvu

Karakteristike sertifikacije kao inovacije*	Podkategorije	Apoteke	Specijalističke ambulante	Stomatološke ambulante
Uočene osobine inovacije	Prednosti	Značajne	Umjerene	Neznatne
	Nedostaci	Neznatni	Značajni	Značajni
	Vidljivost	Vidljivi efekti	Nema vidljivih efekata	Nema vidljivih efekata
Komunikacija	Izvori informacija	ASKVA, kolege, komora, profesionalno udruženje	Kolege, IZJZ RS	Kolege, komora, IZJZ RS
	Kanali komunikacije	Internet, seminari, komunikacija licem u lice	Komunikacija licem u lice, seminari	Komunikacija licem u lice, seminari
Uticaji društvenog sistema	Kolege	Umjeren	Umjeren	Umjeren
	Strukovne komore	Mali	Mali	Mali
	Profesionalna udruženja	Mali	Mali	Mali

* Na osnovu teorije difuzije inovacija [13]

Komunikacija: Glavni izvor informacija o sertifikaciji za apoteke su bili ASKVA i kolege iz sertifikovanih apoteka. Za specijalističke ambulante su kolege iz struke i IZJZ RS bili značajni izvori informacija, a za stomatološke ambulante su glavni izvori bili kolege iz struke, IZJZ RS i Komora doktora stomatologije RS. Uočeno je da je komunikacija licem u lice bila intenzivno korištena i da je bila najznačajniji komunikacioni kanal za sve tipove PZU (uz Internet i seminare, koje su dodatno korišteni od strane apoteka).

Uticaji društvenog sistema: Kolege iz struke su imale određeni uticaj na sve tipove PZU u procesu odlučivanja o prihvatanju sertifikacionih standarda. Nijedna od komora zdravstvenih radnika u RS (Komora farmaceuta RS, Komora doktora medicine RS ili Komora doktora stomatologije RS), niti neko od profesionalnih udruženja nisu značajno uticali na donošenje odluke o prihvatanju procesa sertifikacije u PZU.

6. Diskusija

Hipoteza 1 odnosi se na uticaj mogućeg unapređenja profesionalnog statusa vlasnika PZU na prihvatanje standarda sigurnosti i kvaliteta. Na osnovu nalaza prezentovanih u izvještaju, čini se da su očekivane koristi u profesionalnom statusu manje značajne od drugih faktora u procesu donošenja odluke u PZU o prihvatanju standarda sigurnosti i kvaliteta. Iako su očekivane koristi u profesionalnom statusu značajnije za apoteke, nego za specijalističke i stomatološke ambulante, unapređenje profesionalnog statusa nije najznačajnija korist koju su apoteke očekivale u procesu sertifikacije. Rezultati ove faze istraživanja ne dozvoljavaju potvrdu prve hipoteze.

Hipoteza 2 odnosi se na strah od negativnih finansijskih posljedica i njegov uticaj na prihvatanje obaveznih standarda kvaliteta i sigurnosti. Više od polovine PZU u uzorku smatra da je rizik od plaćanja kazni kao rezultat posjete inspektora najznačajniji rizik koji može biti umanjen sertifikacijom. Potencijal sertifikacije da umanji rizik od gubitka ugovora sa FZO RS je više prepozнат od strane apoteka, nego od strane druga dva tipa PZU. Izbjegavanje kazni i sudskih postupaka su od strane stomatoloških ambulant prepoznati kao najznačajniji rizici koje sertifikacija može umanjiti. Rizik od plaćanja kazni kao rezultat posjete inspektora je takođe bio značajan i za specijalističke ambulante. Rezultati ove faze istraživanja idu u prilog potvrđivanja hipoteze 2.

Hipoteza 3 odnosi se na raspoloživost odgovarajućih informacija o inovaciji i uticaj iste na proces donošenja odluke o prihvatanju sertifikacije. Uočene su značajne razlike u percepciji dostupnosti informacija među apotekama, specijalističkim ambulantama i stomatološkim ambulantama. Informacije o sertifikaciji bile su dostupnije apotekama nego drugim tipovima PZU, a bile su i dostupnije specijalističkim ambulantama nego stomatološkim ambulantama. Obzirom da je među apotekama najveći postotak sertifikovanih PZU, a zatim među specijalističkim ambulantama, može se zaključiti da je dostupnost informacija o sertifikaciji uticala na nivo prihvatanja inovacije od strane PZU.

Hipoteza 4 odnosi se na stavove kolega i njihov uticaj na prihvatanje inovacije. Većina ustanova u uzorku je od kolega tražila savjet u vezi sa sertifikacijom, dok je skoro polovina PZU u uzorku iskazala stav da su mišljenja i akcije kolega iz struke uticali na njihovu odluku o tome da li prihvati proces sertifikacije. Više od polovine PZU u uzorku je čekalo da čuje iskustva kolega prije donošenja odluke o uključivanju u proces sertifikacije. Može se zaključiti da su stavovi kolega u određenoj mjeri uticali na nivo prihvatanje inovacije od strane PZU.

Hipoteza 5 odnosi se na percipirane stavove komora i profesionalnih udruženja, i njihov uticaj na prihvatanje standarda sigurnosti i kvaliteta. Na osnovu nalaza prezentovanih u izvještaju, ne može se zaključiti da je neka od komora zdravstvenih radnika u RS (Komora farmaceuta RS, Komora doktora medicine RS ili Komora doktora stomatologije RS), odnosno neko od profesionalnih udruženja značajno uticalo na donošenje odluke o prihvatanju procesa sertifikacije u PZU. Rezultati ove faze istraživanja ne dozvoljavaju potvrdu hipoteze 5.

7. Zaključci

Cilj druge faze istraživanja je bio da kroz dalje sagledavanje stavova vlasnika PZU doprinese pronalaženju odgovora na pitanje: "Zašto se nivo prihvatanja obaveznih standarda sigurnosti i kvaliteta razlikuje među apotekama, stomatološkim ambulantama i specijalističkim ambulantama u privatnom vlasništvu u Republici Srbkoj?" U cilju dobijanja odgovora testirali smo pet hipoteza. Na osnovu nalaza ove faze istraživanja, djelimično su potvrđeni zaključci iz prve faze istraživanja:

1. Uočena unapređenja profesionalnog statusa nastavljaju da imaju donekle pozitivan, ali ne i presudan uticaj na prihvatanje standarda sigurnosti i kvaliteta od strane zdravstvenih ustanova u privatnom vlasništvu.
2. Strah od negativnih finansijskih posljedica (kažnjavanje od strane Inspekcije i rizik od gubitka ugovora sa FZO RS) i dalje značajno povećava prihvatanje standarda sigurnosti i kvaliteta.
3. Dostupnost informacija o standardima sigurnosti i kvaliteta poboljšala je njihovo prihvatanje.
4. Mišljenja koja su zdravstvenim ustanovama u privatnom vlasništvu prenijele kolege još uvijek imaju negativan uticaj na prihvatanje standarda sigurnosti i kvaliteta.
5. Percipirani stavovi komora još uvijek imaju ograničen uticaj na prihvatanje standarda sigurnosti i kvaliteta.
6. Nivo podrške od strane profesionalnih udruženja zdravstvenim ustanovama u privatnom vlasništvu u implementaciji sertifikacije više nema toliko značajan uticaj na nivo prihvatanja standarda sigurnosti i kvaliteta.

U zaključku druge faze istraživanja, smatramo da stopa prihvatanja obaveznih standarda sigurnosti i kvaliteta i dalje varira među različitim tipovima PZU, prvenstveno zbog (1) različitog nivoa strahovanja od negativnih finansijskih posljedica i (2) različitog nivoa dostupnosti informacija o standardima sigurnosti i kvaliteta i procesu sertifikacije. Ovi nalazi trebaju dodatno biti potvrđeni ili osporeni u zadnjoj fazi istraživanja (intervjui sa protivnicima sertifikacije među PZU).

8. Implikacije za kreatore politika/Preporuke

Nalazi druge faze istraživanja potvrđuju sljedeće implikacije za kreatore politika, koje su identifikovane u prethodnoj fazi (grupisane prema organizacijama koje bi mogle biti odgovorne za implementaciju preporuka):

1. Preporuke za ASKVA-u:

- Razmotriti mogućnost ulaganja više napora u informisanje i edukovanje PZU. Organizovati niz sastanaka/seminara, na kojima će se ustanovama koje nisu prihvatile sertifikaciju objasniti šta je to sertifikacija, koje su njene prednosti, kako izgleda proces sertifikacije, kako izgleda kada imate implementiranu sertifikaciju u PZU, koliko vremena sertifikacija oduzima u svakodnevnom radu, koliko je dnevno potrebno dodatnog rada i koliko vremena oduzima od pacijenata.
- Razmotriti alternativne pristupe za pokrivanje troškova ocjene od strane PZU (npr. plaćanje u ratama).
- Organizovati događaje za predstavljanje rezultata procesa sertifikacije i razmjenu iskustava sertifikovanih PZU sa ostalim ustanovama.
- Više pažnje posvetiti javnoj promociji ustanova koje su uspješno završile proces sertifikacije.
- Više pažnje posvetiti objašnjavanju svrhe i značaja procesa sertifikacije javnosti (tj. sadašnjim i budućim korisnicima usluga).

2. Preporuke za Ministarstvo zdravljia i socijalne zaštite u Vladi Republike Srbije:

- Razmotriti mogućnost prebacivanja nekih od troškova sertifikacije sa PZU na druge izvore finansiranja.
- Razmotriti mogućnost jasnijeg pružanja javne podrške procesu sertifikacije PZU.
- Razmotriti potrebu izdavanja direktnijih saopštenja o sertifikaciji PZU i izričitog zahtijevanja od PZU da se uključe u proces sertifikacije.
- Razmotriti potrebu preciznog definisanja vremena potrebnog za izdavanje Rješenja o sertifikaciji, po dostavljanju ASKVA-inog izvještaja o ocjenjivanju.

3. Preporuke za Fond zdravstvenog osiguranja Republike Srbije:

- Razmotriti mogućnost da se završen proces sertifikacije prepozna kao jedan od obveznih kriterijuma za ugovaranje sa zdravstvenim ustanovama.
- Razmotriti mogućnost selektivnog ugovaranja sa zdravstvenim ustanovama, zasnovanog na statusu sertifikacije ustanove.
- Razmotriti mogućnost učešća FZO RS u promovisanju korištenja usluga sertifikovanih ustanova (kao sigurnijih za osigurano stanovništvo).

4. Preporuke za komore zdravstvenih radnika:

- Zauzeti zvaničan stav o sertifikaciji i jasno ga saopštiti članovima.
- Razmotriti mogućnost uključivanja pitanja vezanih za kvalitet i sigurnost zdravstvene zaštite u programe kontinuirane edukacije zdravstvenih radnika.

5. Preporuke za profesionalna udruženja:

- Nastaviti sa pružanjem podrške i pojačati podršku pojedinačnim apotekama u ispunjavanju zahtjeva standarda za sertifikaciju (Farmaceutsko društvo Republike Srpske).
- Razmotriti kako iskustva Farmaceutskog društva Republike Srpske mogu biti od koristi u prilagođavanju pristupa koje druga udruženja koriste za pružanje podrške svojim članovima (druga profesionalna udruženja).

6. Preporuke za Inspektorat Republike Srpske:

- Razmotriti mogućnost rutinske provjere statusa sertifikacije tokom posjete zdravstvenih inspektora PZU.

7. Preporuke za Institut za javno zdravstvo RS:

- Nastaviti sa podrškom procesu sertifikacije putem organizovanja obuka o upravljanju rizicima u kontroli infekcije i pružanja pomoći PZU u izradi internih procedura.

9. Literatura

1. Narodna skupština Republike Srpske. Zakon o zdravstvenoj zaštiti. Službeni glasnik Republike Srpske broj 106/2009 i 44/2015.
2. Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite. Pravilnik o postupku sertifikacije zdravstvene ustanove i sadržaju registra sertifikovanih ustanova. Službeni glasnik Republike Srpske broj 20/2012. p. 3-4.
3. Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite. Pravilnik o standardima za sertifikaciju zdravstvenih ustanova. Službeni glasnik Republike Srpske broj 40/2012, 11/2013 i 84/2014.
4. Agencija za sertifikaciju, akreditaciju i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite Republike Srpske. Standardi za sertifikaciju specijalističkih ambulanti. Banjaluka: ASKVA; 2012.
5. Agencija za sertifikaciju, akreditaciju i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite Republike Srpske. Standardi za sertifikaciju stomatoloških ambulanti. Banjaluka: ASKVA; 2012.
6. Agencija za sertifikaciju, akreditaciju i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite Republike Srpske. Standardi za sertifikaciju apoteka. Banjaluka: ASKVA; 2014.
7. Narodna skupština Republike Srpske. Zakon o zdravstvenim komorama. Službeni glasnik Republike Srpske broj 35/2003.
8. Narodna skupština Republike Srpske. Zakon o zdravstvenom osiguranju. Službeni glasnik Republike Srpske broj 18/1999, 51/2001, 70/2001, 51/2003, 17/2008, 01/2009 i 106/2009.
9. Fond zdravstvenog osiguranja. Pravilnik o principima, uslovima i kriterijumima za zaključivanje ugovora sa davaocima zdravstvenih usluga u Republici Srpskoj u 2014. godini. Službeni glasnik Republike Srpske broj 13/2014, 21/2014 i 59/2014.
10. Fond zdravstvenog osiguranja. Pravilnik o principima, uslovima i kriterijumima za zaključivanje ugovora sa davaocima zdravstvenih usluga u Republici Srpskoj u 2015. godini. Službeni glasnik Republike Srpske broj 117/2014, 15/2015, 78/2015 i 86/2015.
11. Fond zdravstvenog osiguranja. Pravilnik o principima, uslovima i kriterijumima za zaključivanje ugovora sa davaocima zdravstvenih usluga u Republici Srpskoj u 2016. godini. Službeni glasnik Republike Srpske broj 111/2015 i 08/2016.
12. Narodna skupština Republike Srpske. Zakon o inspekcijsama u Republici Srpskoj. Službeni glasnik Republike Srpske broj 74/2010, 109/2012 i 117/2012.
13. Rogers EM. Diffusion of innovations. 5th ed. New York (NY): Free Press; 2003.
14. Greenhalgh T, Robert G, Macfarlane F, Bate P and Kyriakidou O. Diffusion of innovation in service organizations: systematic review and recommendations. Milbank Q. 2004;82(4):581-629.
15. Atkinson LN. Developing a questionnaire to measure perceived attributes of ehealth innovations. Am J Health Behav. 2007;31(6):612-21.
16. Beckett J. The effect of a new version of software on its use: a case study of a course management system. 2007. Faculty Works Paper 1. [Internet]. [cited 2016 Sept 30]. www.knowledge.e.southern.edu/facworks_comp/1
17. Pankratz M, Hallforts D, Cho H. Measuring perceptions on innovation adaptation: the diffusion of federal drug prevention policy. Health Educ Res, 2002;17(3):315-26.

18. Research protocol: Introduction of safety and quality standards among private healthcare providers in the Republic of Srpska. Banjaluka (BiH): Public Health Institute of Republic of Srpska; 2015. (Version 2, 2015-10-20).
19. Creswell JW. Research design: Qualitative, quantitative and mixed methods approaches. 2nd ed. Thousand Oaks: Sage Publications; 2003.

10. Prilozi

- Prilog 1: Upitnik koji je korišten za anketiranje
- Prilog 2: Povezanost karakteristika inovacije sa pitanjima u upitniku
- Prilog 3: Dinamika vraćanja popunjениh upitnika
- Prilog 4: Rezultati analize talasa vraćenih upitnika
- Prilog 5: Rezultati faktorske analize
- Prilog 6: Skala percepcije karakteristika sertifikacionog procesa (prema tipu zdravstvene ustanove u privatnom vlasništvu)

Prilog 1: Upitnik koji je korišten za anketiranje

Prilog 2: Povezanost karakteristika inovacije sa pitanjima u upitniku

Karakteristike inovacije	Varijable	Definicija	Broj pitanja
Opažena svojstva inovacije	Relativne prednosti	Stepen u kom se prihvatanje obaveznih standarda sigurnosti i kvaliteta percipira kao bolja opcija nego zadržavanje postojećeg stanja.	1-7
	Vidljivost inovacije	Stepen u kom su rezultati prihvatanja obaveznih standarda sigurnosti i kvaliteta vidljivi različitim akterima.	8-12
	Kompleksnost	Stepen u kom se obavezni standardi sigurnosti i kvaliteta percipiraju kao teški za razumjeti i primjeniti.	13-17
Komunikacioni kanali	Mas-mediji	Sva sredstva prenosa poruka, uključujući i mas-medije, putem kojih je auditorijum u PZU istovremeno dobio informacije o procesu sertifikacije.	44
	Lična komunikacija	Razmjena informacija o obaveznim standardima sigurnosti i kvaliteta, koja se dešava licem u lice među vlasnicima PZU i drugim pojedincima.	28-31, 44
Proces odlučivanja o inovaciji	Znanje	Prva faza u procesu odlučivanja o inovaciji, koja se dešava kada je vlasnik PZU izložen informaciji o postojanju standarda sigurnosti i kvaliteta i tokom koje shvata kako funkcioniše proces sertifikacije.	18-22, 44
	Ubjedivanje	Druga faza u procesu odlučivanja o inovaciji, koja se dešava kada vlasnik PZU formira pozitivan ili negativan stav prema standardima i procesu sertifikacije.	37-43
	Odluka	Treća faza u procesu odlučivanja o inovaciji, koja se dešava kada se vlasnik PZU upušta u aktivnosti koje se završavaju izborom između prihvatanja ili odbijanja procesa sertifikacije.	45-49
Društveni sistem	Kolektivno donošenje odluka	Izbor između prihvatanja i odbijanja procesa sertifikacije, do kojeg je došlo na bazi konsenzusa među članovima strukovnih komora u zdravstvu ili članovima profesionalnih udruženja PZU.	23-27 32-36

Prilog 3: Dinamika vraćanja popunjениh upitnika

Datum	Broj upitnika	Tip PZU			Upis u registar MZSZ		Ukupno vraćeno upitnika	
		Apoteka	Specijal. ambulanta	Stomatol. ambulanta	Registrovani	Nisu potpuno registrovani		
Nedelja 1	21.06.2016	12	4	2	6	11	1	12
	22.06.2016	12	3	6	3	11	1	24
	23.06.2016	16	7	5	4	16	-	40
	24.06.2016	18	7	4	7	16	2	58
Nedelja 2	27.06.2016	11	7	1	3	11	-	69
	28.06.2016	1	1	-	-	1	-	70
	29.06.2016	14	7	3	4	14	-	84
	30.06.2016	18	5	5	8	17	1	102
	01.07.2016	46	25	6	15	43	3	148
Nedelja 3	04.07.2016	24	10	4	10	21	3	172
	05.07.2016	12	6	3	3	12	-	184
	06.07.2016	3	2	-	1	3	-	187
	07.07.2016	10	6	-	4	10	-	197
	08.07.2016	6	3	1	2	5	1	203
Nedelja 4	11.07.2016	3	2	1	-	3	-	206
	12.07.2016	2	1	-	1	1	1	208
	13.07.2016	1	-	-	1	1	-	209
	14.07.2016	4	1	1	2	2	2	213
	15.07.2016	5	4	1	-	5	-	218
Nedelja 5	18.07.2016	1	-	-	1	-	1	219
	20.07.2016	2	2	-	-	2	-	221
	21.07.2016	2	-	1	1	1	1	223
	22.07.2016	1	-	-	1	1	-	224
UKUPNO		224	103	44	77	207	17	224

Prilog 4: Rezultati analize talasa vraćenih upitnika

		Talasi						
		Talas 1 (21.6- 8.7.16.)		Talas 2 (11.7-22.7.16.)		UKUPNO		
		n	%	n	%	n	%	
Tip PZU	Apoteka	95	46,1%	8	44,4%	103	46,0%	
	Specijal. ambulanta	41	19,9%	3	16,7%	44	19,6%	
	Stomat. ambulanta	70	34,0%	7	38,9%	77	34,4%	
	Ukupno	206	100,0%	18	100,0%	224	100,0%	
Status sertifikacije PZU	Sertifikovana	53	25,9%	3	16,7%	56	25,1%	
	Sertifikacija u toku	57	27,8%	7	38,9%	64	28,7%	
	Nije sertifikovana	95	46,3%	8	44,4%	103	46,2%	
	Ukupno	205	100,0%	18	100,0%	223	100,0%	
Očekivane koristi	Koristi u profesionalnom statusu	Da	90	45,7%	8	44,4%	98	45,6%
		Ne	107	54,3%	10	55,6%	117	54,4%
		Ukupno	197	100,0%	18	100,0%	215	100,0%
	Koristi vezane za zadovoljstvo pacijenata	Da	93	47,4%	8	44,4%	101	47,2%
		Ne	103	52,6%	10	55,6%	113	52,8%
		Ukupno	196	100,0%	18	100,0%	214	100,0%
	Koristi vezane za zadovoljstvo osoblja ustanove	Da	89	45,4%	7	38,9%	96	44,9%
		Ne	107	54,6%	11	61,1%	118	55,1%
		Ukupno	196	100,0%	18	100,0%	214	100,0%
	Privlačenje dodatnih korisnika usluga	Da	74	37,8%	5	27,8%	79	36,9%
		Ne	122	62,2%	13	72,2%	135	63,1%
		Ukupno	196	100,0%	18	100,0%	214	100,0%
	Prednost prilikom ugovaranja sa FZO RS	Da	95	50,0%	8	44,4%	103	49,5%
		Ne	95	50,0%	10	55,6%	105	50,5%
		Ukupno	190	100,0%	18	100,0%	208	100,0%
Ostvarene koristi	Koristi u profesionalnom statusu	Da	22	42,3%	2	66,7%	24	43,6%
		Ne	30	57,7%	1	33,3%	31	56,4%
		Ukupno	52	100,0%	3	100,0%	55	100,0%
	Koristi vezane za zadovoljstvo pacijenata	Da	21	40,4%	2	66,7%	23	41,8%
		Ne	31	59,6%	1	33,3%	32	58,2%
		Ukupno	52	100,0%	3	100,0%	55	100,0%
	Koristi vezane za zadovoljstvo osoblja ustanove	Da	22	42,3%	2	66,7%	24	43,6%
		Ne	30	57,7%	1	33,3%	31	56,4%
		Ukupno	52	100,0%	3	100,0%	55	100,0%
	Privlačenje dodatnih korisnika usluga	Da	13	25,5%	1	33,3%	14	25,9%
		Ne	38	74,5%	2	66,7%	40	74,1%
		Ukupno	51	100,0%	3	100,0%	54	100,0%
	Prednost prilikom ugovaranja sa FZO RS	Da	10	20,8%	2	66,7%	12	23,5%
		Ne	38	79,2%	1	33,3%	39	76,5%
		Ukupno	48	100,0%	3	100,0%	51	100,0%

			Talasi					
			Talas 1 (21.6- 8.7.16.)		Talas 2 (11.7-22.7.16.)		UKUPNO	
			n	%	n	%	n	%
Rizici koje sertifikacija umanjuje	Rizik od nanošenja štete pacijentima	Da	87	51,8%	8	47,1%	95	51,4%
		Ne	81	48,2%	9	52,9%	90	48,6%
		Ukupno	168	100,0%	17	100,0%	185	100,0%
	Rizik od gubitka ugovora sa FZO RS	Da	48	30,4%	3	18,8%	51	29,3%
		Ne	110	69,6%	13	81,2%	123	70,7%
		Ukupno	158	100,0%	16	100,0%	174	100,0%
	Rizik od gubitka pacijenata	Da	28	17,2%	3	17,6%	31	17,2%
		Ne	135	82,8%	14	82,4%	149	82,8%
		Ukupno	163	100,0%	17	100,0%	180	100,0%
Izvori informacija o sertifikaciji	Rizik od plaćanja kazne kao rezultat posjete inspektora	Da	89	53,0%	6	40,0%	95	51,9%
		Ne	79	47,0%	9	60,0%	88	48,1%
		Ukupno	168	100,0%	15	100,0%	183	100,0%
	Rizik od sudskog postupka uslijed tužbi pacijenta	Da	68	42,0%	3	20,0%	71	40,1%
		Ne	94	58,0%	12	80,0%	106	59,9%
		Ukupno	162	100,0%	15	100,0%	177	100,0%
	Rizik od profesionalnih oboljenja i povreda osoblja	Da	83	49,7%	7	41,2%	90	48,9%
		Ne	84	50,3%	10	58,8%	94	51,1%
		Ukupno	167	100,0%	17	100,0%	184	100,0%
Izvori informacija o sertifikaciji	TV, radio i novine	Da	12	6,9%	1	5,9%	13	6,8%
		Ne	161	93,1%	16	94,1%	177	93,2%
		Ukupno	173	100,0%	17	100,0%	190	100,0%
	Stručni časopisi	Da	50	29,1%	4	23,5%	54	28,6%
		Ne	122	70,9%	13	76,5%	135	71,4%
		Ukupno	172	100,0%	17	100,0%	189	100,0%
	Službeni glasnik	Da	52	29,7%	5	29,4%	57	29,7%
		Ne	123	70,3%	12	70,6%	135	70,3%
		Ukupno	175	100,0%	17	100,0%	192	100,0%
Izvori informacija o sertifikaciji	Internet	Da	84	46,4%	8	47,1%	92	46,5%
		Ne	97	53,6%	9	52,9%	106	53,5%
		Ukupno	181	100,0%	17	100,0%	198	100,0%
	Direktni kontakti sa kolegama	Da	158	83,2%	15	88,2%	173	83,6%
		Ne	32	16,8%	2	11,8%	34	16,4%
		Ukupno	190	100,0%	17	100,0%	207	100,0%
	Kontakti sa sertifikovanim zdravstvenim ustanova	Da	76	42,9%	10	58,8%	86	44,3%
		Ne	101	57,1%	7	41,2%	108	55,7%
		Ukupno	177	100,0%	17	100,0%	194	100,0%
Izvori informacija o sertifikaciji	Profesionalna udruženja	Da	93	52,5%	8	47,1%	101	52,1%
		Ne	84	47,5%	9	52,9%	93	47,9%
		Ukupno	177	100,0%	17	100,0%	194	100,0%

			Talasi					
			Talas 1 (21.6- 8.7.16.)		Talas 2 (11.7-22.7.16.)		UKUPNO	
			n	%	n	%	n	%
Izvori informacija o sertifikaciji	Strukovne komore	Da	101	55,2%	8	47,1%	109	54,5%
		Ne	82	44,8%	9	52,9%	91	45,5%
		Ukupno	183	100,0%	17	100,0%	200	100,0%
	Stručni sastanci i seminari	Da	113	64,2%	9	60,0%	122	63,9%
		Ne	63	35,8%	6	40,0%	69	36,1%
		Ukupno	176	100,0%	15	100,0%	191	100,0%
	Kontakti sa predstavnicima ASKVA-e	Da	106	58,6%	8	47,1%	114	57,6%
		Ne	75	41,4%	9	52,9%	84	42,4%
		Ukupno	181	100,0%	17	100,0%	198	100,0%
	Kontakti sa predstavnicima IZJZ RS	Da	55	30,9%	5	29,4%	60	30,8%
		Ne	123	69,1%	12	70,6%	135	69,2%
		Ukupno	178	100,0%	17	100,0%	195	100,0%
	Kontakti sa predstavnicima MZSZ	Da	31	17,9%	1	5,9%	32	16,8%
		Ne	142	82,1%	16	94,1%	158	83,2%
		Ukupno	173	100,0%	17	100,0%	190	100,0%
Uticaji u procesu odlučivanja	Strukovna komora uticala na odluku o prihvatanju procesa sertifikacije	Da	38	21,1%	3	18,8%	41	20,9%
		Ne	142	78,9%	13	81,2%	155	79,1%
		Ukupno	180	100,0%	16	100,0%	196	100,0%
	Profesionalna udruženja uticala na odluku o prihvatanju procesa sertifikacije	Da	47	26,4%	3	18,8%	50	25,8%
		Ne	131	73,6%	13	81,2%	144	74,2%
		Ukupno	178	100,0%	16	100,0%	194	100,0%
	Tražen savjet od kolega u vezi sa sertifikacionim standardima	Da	157	84,0%	16	100,0%	173	85,2%
		Ne	30	16,0%	0	0,0%	30	14,8%
		Ukupno	187	100,0%	16	100,0%	203	100,0%
	Čekali da čuju iskustva kolega prije donošenja odluke o uključivanju u proces sertifikacije	Da	107	59,1%	8	50,0%	115	58,4%
		Ne	74	40,9%	8	50,0%	82	41,6%
		Ukupno	181	100,0%	16	100,0%	197	100,0%
	Mišljenja i akcije kolega iz struke uticala na odluku o prihvatanju procesa sertifikacije	Da	83	47,4%	7	46,7%	90	47,4%
		Ne	92	52,6%	8	53,3%	100	52,6%
		Ukupno	175	100,0%	15	100,0%	190	100,0%

Prilog 5: Rezultati faktorske analize

Faktor	Karakteristika procesa inovacije	Faktorski skor	Pitanje
1	Prednosti sertifikacije	,847	Sertifikacija olakšava i uređuje sistem rada
		,871	Proces sertifikacije poboljšava sigurnost i kvalitet usluga koje pružaju zdravstvene ustanove
		,631	Proces sertifikacije olakšava uvođenje novih radnika u posao
		,723	Sertifikacija olakšava upravljanje ustanovom
		,764	Uključili bismo se u program sertifikacije čak i da ona nije zakonska obaveza
		,759	Preporučili bismo sertifikaciju svim zdravstvenim ustanovama
2	Uticaj strukovne komore	,708	Preporučio/la bih uvođenje sertifikacionih standarda svojim kolegama
		,557	Strukovna komora je imala pozitivan stav o procesu sertifikacije
		,661	Strukovna komora je zainteresovana za sertifikaciju
		,921	Strukovna komora je pružila podršku procesu sertifikacije
		,843	Strukovna komora je jasno izrazila stav o sertifikaciji
3	Uticaj profesionalnog udruženja	,886	Strukovna komora je pružala sve relevantne informacije o procesu sertifikacije
		,642	Profesionalno udruženje je imalo pozitivan stav o procesu sertifikacije
		,730	Profesionalno udruženje je bilo zainteresovano za sertifikaciju
		,882	Profesionalno udruženje mi je pružalo podršku u pripremi za sertifikaciju
		,862	Profesionalno udruženje je jasno izrazilo stav o sertifikaciji
		,829	Profesionalno udruženje je pružalo sve relevantne informacije o procesu sertifikacije

Faktor	Karakteristika procesa inovacije	Faktorski skor	Pitanje
4	Nedostaci sertifikacije	,576	Proces sertifikacije finansijski opterećuje ustanovu
		,736	Sertifikacija nameće puno dodatne administracije
		,704	Sertifikacija oduzima vrijeme za rad sa pacijentima
		,668	Sertifikacioni standardi bi trebali biti bolje prilagođeni tipu i veličini zdravstvene ustanove
		,654	Sertifikacioni standardi su obimni i preširoki
5	Vidljivost procesa	,752	Fond zdravstvenog osiguranja pozitivno vrednuje sertifikovane ustanove
		,741	Zdravstvena inspekcija pozitivno vrednuje sertifikovane ustanove
		,876	Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite pozitivno vrednuje sertifikovane zdravstvene ustanove
		,497	Sertifikovane zdravstvene ustanove su prepoznate u javnosti kao primjer dobre prakse
6	Dostupnost informacija o procesu sertifikacije	-,576	Adekvatne informacije o sertifikaciji su bile dostupne u vrijeme donošenja odluke da li da se uključim u proces sertifikacije
		-,511	Pitali smo različite institucije sistema sve što nam je bilo nejasno o procesu sertifikacije
		-,776	Sve informacije o procesu sertifikacije su bile dostupne na sajtu ASKVA-e
		-,712	ASKVA je dovoljno informisala zdravstvene ustanove o procesu sertifikacije

Prilog 6: Skala percepcije karakteristika sertifikacionog procesa (prema tipu PZU)

Br.	Pitanje	Odgovori	Ukupno		Tip PZU				Statistički testovi (značajni rezultati)				
					Apoteka		Specijalistička ambulanta						
			n	%	n	%	n	%	n	%	χ^2	df	p
1	Sertifikacija olakšava i uređuje sistem rada.	U potpunosti se ne slažem	57	25.9%	15	14.7%	8	18.6%	34	45.3%	33.083	8	.000
		Djelimično se ne slažem	6	5.9%	3	7.0%	4	5.3%	6	5.9%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	19	18.6%	8	18.6%	14	18.7%	19	18.6%			
		Djelimično se slažem	34	33.3%	16	37.2%	21	28.0%	34	33.3%			
		U potpunosti se slažem	28	27.5%	8	18.6%	2	2.7%	28	27.5%			
		Ukupno	102	100.0%	43	100.0%	75	100.0%	102	100.0%			
2	Proces sertifikacije finansijski opterećuje ustanovu.	U potpunosti se ne slažem	17	7.7%	7	6.9%	4	9.3%	6	8.0%			
		Djelimično se ne slažem	5	2.3%	5	4.9%	0	0.0%	0	0.0%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	14	6.4%	11	10.8%	1	2.3%	2	2.7%			
		Djelimično se slažem	48	21.8%	30	29.4%	6	14.0%	12	16.0%			
		U potpunosti se slažem	136	61.8%	49	48.0%	32	74.4%	55	73.3%			
		Ukupno	220	100.0%	102	100.0%	43	100.0%	75	100.0%			
3	Proces sertifikacije poboljšava sigurnost i kvalitet usluga koje pružaju zdravstvene ustanove.	U potpunosti se neslažem	61	27.9%	15	15.0%	12	27.3%	34	45.3%	32.245	8	.000
		Djelimično se ne slažem	11	5.0%	5	5.0%	1	2.3%	5	6.7%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	29	13.2%	11	11.0%	5	11.4%	13	17.3%			
		Djelimično se slažem	57	26.0%	30	30.0%	11	25.0%	16	21.3%			
		U potpunosti se slažem	61	27.9%	39	39.0%	15	34.1%	7	9.3%			
		Ukupno	219	100.0%	100	100.0%	44	100.0%	75	100.0%			
4	Sertifikacija nameće puno dodatne administracije.	U potpunosti se ne slažem	8	3.6%	4	3.9%	1	2.3%	3	4.1%			
		Djelimično se ne slažem	7	3.2%	5	4.9%	0	0.0%	2	2.7%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	10	4.5%	5	4.9%	0	0.0%	5	6.8%			
		Djelimično se slažem	47	21.4%	28	27.5%	11	25.0%	8	10.8%			
		U potpunosti se slažem	148	67.3%	60	58.8%	32	72.7%	56	75.7%			
		Ukupno	220	100.0%	102	100.0%	44	100.0%	74	100.0%			
5	Sertifikacija oduzima vrijeme za rad sa pacijentima.	U potpunosti se ne slažem	21	9.6%	12	11.8%	5	11.9%	4	5.4%			
		Djelimično se ne slažem	14	6.4%	10	9.8%	0	0.0%	4	5.4%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	13	6.0%	7	6.9%	0	0.0%	6	8.1%			
		Djelimično se slažem	53	24.3%	27	26.5%	15	35.7%	11	14.9%			
		U potpunosti se slažem	117	53.7%	46	45.1%	22	52.4%	49	66.2%			
		Ukupno	218	100.0%	102	100.0%	42	100.0%	74	100.0%			

Br.	Pitanje	Odgovori	Ukupno		Tip PZU				Statistički testovi (značajni rezultati)				
					Apoteka		Specijalistička ambulanta						
			n	%	n	%	n	%	n	%	χ^2	df	p
6	Proces sertifikacija olakšava uvođenje novih radnika u posao.	U potpunosti se ne slažem	72	33.2%	11	11.0%	21	48.8%	40	54.1%	63.704	8	.000
		Djelimično se ne slažem	18	8.3%	13	13.0%	0	0.0%	5	6.8%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	30	13.8%	13	13.0%	1	2.3%	16	21.6%			
		Djelimično se slažem	57	26.3%	34	34.0%	12	27.9%	11	14.9%			
		U potpunosti se slažem	40	18.4%	29	29.0%	9	20.9%	2	2.7%			
		Ukupno	217	100.0%	100	100.0%	43	100.0%	74	100.0%			
7	Sertifikacija olakšava upravljanje ustanovom.	U potpunosti se ne slažem	78	36.1%	16	16.0%	15	35.7%	47	63.5%	52.565	8	.000
		Djelimično se ne slažem	14	6.5%	9	9.0%	1	2.4%	4	5.4%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	29	13.4%	17	17.0%	2	4.8%	10	13.5%			
		Djelimično se slažem	49	22.7%	26	26.0%	14	33.3%	9	12.2%			
		U potpunosti se slažem	46	21.3%	32	32.0%	10	23.8%	4	5.4%			
		Ukupno	216	100.0%	100	100.0%	42	100.0%	74	100.0%			
8	Pacijenti vide promjene u radu sertifikovanih zdravstvenih ustanova.	U potpunosti se ne slažem	98	45.8%	30	30.0%	15	35.7%	53	73.6%			
		Djelimično se ne slažem	18	8.4%	11	11.0%	2	4.8%	5	6.9%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	49	22.9%	27	27.0%	12	28.6%	10	13.9%			
		Djelimično se slažem	35	16.4%	20	20.0%	11	26.2%	4	5.6%			
		U potpunosti se slažem	14	6.5%	12	12.0%	2	4.8%	0	0.0%			
		Ukupno	214	100.0%	100	100.0%	42	100.0%	72	100.0%			
9	Fond zdravstvenog osiguranja pozitivno vrednuje sertifikovane zdravstvene ustanove.	U potpunosti se neslažem	70	34.8%	32	32.0%	13	38.2%	25	37.3%			
		Djelimično se ne slažem	17	8.5%	8	8.0%	3	8.8%	6	9.0%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	72	35.8%	32	32.0%	12	35.3%	28	41.8%			
		Djelimično se slažem	18	9.0%	12	12.0%	4	11.8%	2	3.0%			
		U potpunosti se slažem	24	11.9%	16	16.0%	2	5.9%	6	9.0%			
		Ukupno	201	100.0%	100	100.0%	34	100.0%	67	100.0%			
10	Zdravstvena inspekcija pozitivno vrednuje sertifikovane ustanove.	U potpunosti se ne slažem	39	19.0%	12	12.1%	8	22.2%	19	27.1%	21.722	8	.000
		Djelimično se ne slažem	15	7.3%	4	4.0%	3	8.3%	8	11.4%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	71	34.6%	31	31.3%	11	30.6%	29	41.4%			
		Djelimično se slažem	37	18.0%	24	24.2%	5	13.9%	8	11.4%			
		U potpunosti se slažem	43	21.0%	28	28.3%	9	25.0%	6	8.6%			
		Ukupno	205	100.0%	99	100.0%	36	100.0%	70	100.0%			

Br.	Pitanje	Odgovori	Ukupno		Tip PZU				Statistički testovi (značajni rezultati)				
					Apoteka		Specijalistička ambulanta						
			n	%	n	%	n	%	n	%	χ^2	df	p
11	Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite pozitivno vrednuje sertifikovane zdravstvene ustanove.	U potpunosti se ne slažem	44	21.3%	18	17.8%	8	21.6%	18	26.1%			
		Djelimično se ne slažem	16	7.7%	6	5.9%	2	5.4%	8	11.6%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	77	37.2%	32	31.7%	16	43.2%	29	42.0%			
		Djelimično se slažem	28	13.5%	19	18.8%	2	5.4%	7	10.1%			
		U potpunosti se slažem	42	20.3%	26	25.7%	9	24.3%	7	10.1%			
		Ukupno	207	100.0%	101	100.0%	37	100.0%	69	100.0%			
12	Sertifikovane zdravstvene ustanove su prepoznate u javnosti kao primjer dobre prakse.	U potpunosti se ne slažem	81	38.9%	25	25.5%	19	48.7%	37	52.1%			
		Djelimično se ne slažem	8	3.8%	3	3.1%	1	2.6%	4	5.6%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	49	23.6%	27	27.6%	5	12.8%	17	23.9%			
		Djelimično se slažem	48	23.1%	27	27.6%	13	33.3%	8	11.3%			
		U potpunosti se slažem	22	10.6%	16	16.3%	1	2.6%	5	7.0%			
		Ukupno	208	100.0%	98	100.0%	39	100.0%	71	100.0%			
13	Sertifikacioni standardi se mogu primjeniti u mojoj zdravstvenoj ustanovi.	U potpunosti se neslažem	16	7.4%	0	0.0%	4	9.5%	12	16.4%			
		Djelimično se ne slažem	10	4.7%	5	5.0%	1	2.4%	4	5.5%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	23	10.7%	8	8.0%	1	2.4%	14	19.2%			
		Djelimično se slažem	63	29.3%	26	26.0%	10	23.8%	27	37.0%			
		U potpunosti se slažem	103	47.9%	61	61.0%	26	61.9%	16	21.9%			
		Ukupno	215	100.0%	100	100.0%	42	100.0%	73	100.0%			
14	Sertifikacioni standardi bi trebali biti bolje prilagođeni tipu i veličini zdravstvene ustanove.	U potpunosti se ne slažem	8	3.7%	5	5.0%	1	2.4%	2	2.7%			
		Djelimično se ne slažem	11	5.1%	10	9.9%	0	0.0%	1	1.3%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	26	12.0%	16	15.8%	0	0.0%	10	13.3%			
		Djelimično se slažem	36	16.6%	24	23.8%	4	9.8%	8	10.7%			
		U potpunosti se slažem	136	62.7%	46	45.5%	36	87.8%	54	72.0%			
		Ukupno	217	100.0%	101	100.0%	41	100.0%	75	100.0%			
15	Zahtjevi sertifikacionih standarda su jasno definisani.	U potpunosti se ne slažem	29	13.6%	2	2.0%	4	9.8%	23	31.9%			
		Djelimično se ne slažem	15	7.0%	8	8.0%	1	2.4%	6	8.3%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	38	17.8%	16	16.0%	5	12.2%	17	23.6%			
		Djelimično se slažem	62	29.1%	35	35.0%	9	22.0%	18	25.0%			
		U potpunosti se slažem	69	32.4%	39	39.0%	22	53.7%	8	11.1%			
		Ukupno	213	100.0%	100	100.0%	41	100.0%	72	100.0%			

Br.	Pitanje	Odgovori	Ukupno		Tip PZU				Statistički testovi (značajni rezultati)				
					Apoteka		Specijalistička ambulanta						
			n	%	n	%	n	%	n	%	χ^2	df	p
16	Sertifikacioni standardi su obimni i preširoki.	U potpunosti se ne slažem	16	7.3%	11	10.8%	2	4.7%	3	4.1%			
		Djelimično se ne slažem	10	4.6%	8	7.8%	0	0.0%	2	2.7%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	14	6.4%	8	7.8%	1	2.3%	5	6.8%			
		Djelimično se slažem	71	32.6%	39	38.2%	15	34.9%	17	23.3%			
		U potpunosti se slažem	107	49.1%	36	35.3%	25	58.1%	46	63.0%			
		Ukupno	218	100.0%	102	100.0%	43	100.0%	73	100.0%			
17	Sertifikacioni standardi su relevantni za zdravstvene usluge koje se pružaju u mojoj ambulanti/apoteci.	U potpunosti se ne slažem	30	14.2%	3	3.1%	6	14.6%	21	29.2%			
		Djelimično se ne slažem	8	3.8%	3	3.1%	0	0.0%	5	6.9%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	39	18.5%	17	17.3%	5	12.2%	17	23.6%			
		Djelimično se slažem	79	37.4%	43	43.9%	18	43.9%	18	25.0%			
		U potpunosti se slažem	55	26.1%	32	32.7%	12	29.3%	11	15.3%			
		Ukupno	211	100.0%	98	100.0%	41	100.0%	72	100.0%			
18	Adekvatne informacije o sertifikaciji su bile dostupne u vrijeme donošenja odluke da li da se uključim u proces sertifikacije.	U potpunosti se ne slažem	40	18.7%	6	6.1%	5	11.6%	29	40.3%	63.009	8	.000
		Djelimično se ne slažem	21	9.8%	4	4.0%	6	14.0%	11	15.3%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	28	13.1%	12	12.1%	4	9.3%	12	16.7%			
		Djelimično se slažem	60	28.0%	29	29.3%	14	32.6%	17	23.6%			
		U potpunosti se slažem	65	30.4%	48	48.5%	14	32.6%	3	4.2%			
		Ukupno	214	100.0%	99	100.0%	43	100.0%	72	100.0%			
19	Pitali smo različite institucije sistema sve što nam je bilo nejasno o procesu sertifikacije.	U potpunosti se ne slažem	29	14.1%	7	7.1%	4	10.5%	18	26.1%	28.415	8	.000
		Djelimično se ne slažem	18	8.7%	7	7.1%	3	7.9%	8	11.6%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	42	20.4%	17	17.2%	8	21.1%	17	24.6%			
		Djelimično se slažem	49	23.8%	22	22.2%	9	23.7%	18	26.1%			
		U potpunosti se slažem	68	33.0%	46	46.5%	14	36.8%	8	11.6%			
		Ukupno	206	100.0%	99	100.0%	38	100.0%	69	100.0%			
20	Sve informacije o procesu sertifikacije su bile dostupne na sajtu ASKVA-e.	U potpunosti se neslažem	13	6.2%	0	0.0%	3	7.5%	10	14.3%			
		Djelimično se ne slažem	14	6.6%	6	5.9%	6	15.0%	2	2.9%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	29	13.7%	9	8.9%	3	7.5%	17	24.3%			
		Djelimično se slažem	64	30.3%	28	27.7%	11	27.5%	25	35.7%			
		U potpunosti se slažem	91	43.1%	58	57.4%	17	42.5%	16	22.9%			
		Ukupno	211	100.0%	101	100.0%	40	100.0%	70	100.0%			

Br.	Pitanje	Odgovori	Ukupno		Tip PZU				Statistički testovi (značajni rezultati)				
					Apoteka		Specijalistička ambulanta						
			n	%	n	%	n	%	n	%	χ^2	df	p
21	ASKVA je dovoljno informisala zdravstvene ustanove o procesu sertifikacije.	U potpunosti se ne slažem	31	14.6%	4	3.9%	8	19.5%	19	27.5%	39.998	8	.000
		Djelimično se ne slažem	15	7.1%	4	3.9%	5	12.2%	6	8.7%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	39	18.4%	19	18.6%	5	12.2%	15	21.7%			
		Djelimično se slažem	65	30.7%	32	31.4%	9	22.0%	24	34.8%			
		U potpunosti se slažem	62	29.2%	43	42.2%	14	34.1%	5	7.2%			
		Ukupno	212	100.0%	102	100.0%	41	100.0%	69	100.0%			
22	Zdravstvene ustanove su uglavnom prepustene same sebi prilikom traženja informacija o procesu sertifikacije.	U potpunosti se neslažem	42	19.6%	24	24.0%	11	26.8%	7	9.6%	19.718	8	.011
		Djelimično se ne slažem	24	11.2%	13	13.0%	3	7.3%	8	11.0%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	30	14.0%	18	18.0%	4	9.8%	8	11.0%			
		Djelimično se slažem	59	27.6%	29	29.0%	11	26.8%	19	26.0%			
		U potpunosti se slažem	59	27.6%	16	16.0%	12	29.3%	31	42.5%			
		Ukupno	214	100.0%	100	100.0%	41	100.0%	73	100.0%			
23	Profesionalno udruženje je imalo pozitivan stav o procesu sertifikacije.	U potpunosti se ne slažem	52	24.4%	5	5.0%	11	27.5%	36	49.3%			
		Djelimično se ne slažem	9	4.2%	1	1.0%	3	7.5%	5	6.8%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	55	25.8%	29	29.0%	5	12.5%	21	28.8%			
		Djelimično se slažem	34	16.0%	21	21.0%	6	15.0%	7	9.6%			
		U potpunosti se slažem	63	29.6%	44	44.0%	15	37.5%	4	5.5%			
		Ukupno	213	100.0%	100	100.0%	40	100.0%	73	100.0%			
24	Profesionalno udruženje je bilo zainteresovano za sertifikaciju	U potpunosti se ne slažem	46	21.9%	6	6.1%	12	30.0%	28	38.9%			
		Djelimično se ne slažem	10	4.8%	1	1.0%	2	5.0%	7	9.7%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	54	25.7%	26	26.5%	6	15.0%	22	30.6%			
		Djelimično se slažem	37	17.6%	20	20.4%	8	20.0%	9	12.5%			
		U potpunosti se slažem	63	30.0%	45	45.9%	12	30.0%	6	8.3%			
		Ukupno	210	100.0%	98	100.0%	40	100.0%	72	100.0%			
25	Profesionalno udruženje mi je pružalo podršku u pripremi za sertifikaciju.	U potpunosti se ne slažem	59	28.1%	15	15.6%	19	45.2%	25	34.7%	32.300	8	.000
		Djelimično se ne slažem	15	7.1%	4	4.2%	0	0.0%	11	15.3%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	54	25.7%	32	33.3%	6	14.3%	16	22.2%			
		Djelimično se slažem	42	20.0%	20	20.8%	9	21.4%	13	18.1%			
		U potpunosti se slažem	40	19.0%	25	26.0%	8	19.0%	7	9.7%			
		Ukupno	210	100.0%	96	100.0%	42	100.0%	72	100.0%			

Br.	Pitanje	Odgovori	Ukupno		Tip PZU				Statistički testovi (značajni rezultati)				
					Apoteka		Specijalistička ambulanta						
			n	%	n	%	n	%	n	%	χ^2	df	p
26	Profesionalno udruženje je jasno izrazilo stav o sertifikaciji.	U potpunosti se ne slažem	33	16.0%	4	4.2%	12	30.8%	17	23.9%	29.993	8	.000
		Djelimično se ne slažem	12	5.8%	2	2.1%	3	7.7%	7	9.9%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	62	30.1%	36	37.5%	6	15.4%	20	28.2%			
		Djelimično se slažem	34	16.5%	19	19.8%	8	20.5%	7	9.9%			
		U potpunosti se slažem	65	31.6%	35	36.5%	10	25.6%	20	28.2%			
		Ukupno	206	100.0%	96	100.0%	39	100.0%	71	100.0%			
27	Profesionalno udruženje je pružalo sve relevantne informacije o procesu sertifikacije.	U potpunosti se neslažem	48	23.1%	9	9.4%	16	40.0%	23	31.9%	30.719	8	.000
		Djelimično se ne slažem	16	7.7%	3	3.1%	4	10.0%	9	12.5%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	50	24.0%	28	29.2%	5	12.5%	17	23.6%			
		Djelimično se slažem	45	21.6%	26	27.1%	7	17.5%	12	16.7%			
		U potpunosti se slažem	49	23.6%	30	31.3%	8	20.0%	11	15.3%			
		Ukupno	208	100.0%	96	100.0%	40	100.0%	72	100.0%			
28	Kolege iz struke su imale jasan stav o procesu sertifikacije	U potpunosti se ne slažem	34	15.9%	8	8.0%	10	24.4%	16	21.9%	20.171	8	.010
		Djelimično se ne slažem	14	6.5%	6	6.0%	3	7.3%	5	6.8%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	48	22.4%	31	31.0%	5	12.2%	12	16.4%			
		Djelimično se slažem	57	26.6%	32	32.0%	12	29.3%	13	17.8%			
		U potpunosti se slažem	61	28.5%	23	23.0%	11	26.8%	27	37.0%			
		Ukupno	214	100.0%	100	100.0%	41	100.0%	73	100.0%			
29	Kolege iz struke su imale pozitivan stav o procesu sertifikacije.	U potpunosti se ne slažem	75	35.0%	17	16.8%	17	40.5%	41	57.7%	45.432	8	.000
		Djelimično se ne slažem	32	15.0%	14	13.9%	7	16.7%	11	15.5%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	43	20.1%	28	27.7%	5	11.9%	10	14.1%			
		Djelimično se slažem	49	22.9%	28	27.7%	13	31.0%	8	11.3%			
		U potpunosti se slažem	15	7.0%	14	13.9%	0	0.0%	1	1.4%			
		Ukupno	214	100.0%	101	100.0%	42	100.0%	71	100.0%			
30	Kolege iz struke su zainteresovane za sertifikaciju.	U potpunosti se ne slažem	78	36.1%	19	19.2%	19	44.2%	40	54.1%	40.833	8	.000
		Djelimično se ne slažem	28	13.0%	16	16.2%	3	7.0%	9	12.2%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	31	14.4%	14	14.1%	6	14.0%	11	14.9%			
		Djelimično se slažem	59	27.3%	31	31.3%	15	34.9%	13	17.6%			
		U potpunosti se slažem	20	9.3%	19	19.2%	0	0.0%	1	1.4%			
		Ukupno	216	100.0%	99	100.0%	43	100.0%	74	100.0%			

Br.	Pitanje	Odgovori	Ukupno		Tip PZU				Statistički testovi (značajni rezultati)				
					Apoteka		Specijalistička ambulanta						
			n	%	n	%	n	%	n	%	χ^2	df	p
31	Moj stav prema sertifikaciji uglavnom je formiran kroz kontakte sa kolegama koji su završili proces sertifikacije.	U potpunosti se ne slažem	38	17.6%	12	11.8%	3	7.1%	23	31.9%	25.369	8	.001
		Djelimično se ne slažem	11	5.1%	3	2.9%	3	7.1%	5	6.9%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	46	21.3%	24	23.5%	6	14.3%	16	22.2%			
		Djelimično se slažem	68	31.5%	31	30.4%	17	40.5%	20	27.8%			
		U potpunosti se slažem	53	24.5%	32	31.4%	13	31.0%	8	11.1%			
		Ukupno	216	100.0%	102	100.0%	42	100.0%	72	100.0%			
32	Strukovna komora je imala pozitivan stav o procesu sertifikacije.	U potpunosti se neslažem	49	23.4%	6	6.1%	11	26.8%	32	45.7%	51.135	8	.000
		Djelimično se ne slažem	17	8.1%	7	7.1%	1	2.4%	9	12.9%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	52	24.9%	26	26.5%	13	31.7%	13	18.6%			
		Djelimično se slažem	37	17.7%	19	19.4%	8	19.5%	10	14.3%			
		U potpunosti se slažem	54	25.8%	40	40.8%	8	19.5%	6	8.6%			
		Ukupno	209	100.0%	98	100.0%	41	100.0%	70	100.0%			
33	Strukovna komora je zainteresovana za sertifikaciju.	U potpunosti se ne slažem	40	19.2%	8	8.2%	9	23.1%	23	32.4%	37.229	8	.000
		Djelimično se ne slažem	18	8.7%	5	5.1%	1	2.6%	12	16.9%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	57	27.4%	26	26.5%	15	38.5%	16	22.5%			
		Djelimično se slažem	41	19.7%	22	22.4%	7	17.9%	12	16.9%			
		U potpunosti se slažem	52	25.0%	37	37.8%	7	17.9%	8	11.3%			
		Ukupno	208	100.0%	98	100.0%	39	100.0%	71	100.0%			
34	Strukovna komora je pružila podršku procesu sertifikacije.	U potpunosti se ne slažem	48	23.2%	16	16.3%	16	41.0%	16	22.9%	18.450	8	.018
		Djelimično se ne slažem	15	7.2%	5	5.1%	2	5.1%	8	11.4%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	57	27.5%	34	34.7%	9	23.1%	14	20.0%			
		Djelimično se slažem	45	21.7%	18	18.4%	7	17.9%	20	28.6%			
		U potpunosti se slažem	42	20.3%	25	25.5%	5	12.8%	12	17.1%			
		Ukupno	207	100.0%	98	100.0%	39	100.0%	70	100.0%			
35	Strukovna komora je jasno izrazila stav o sertifikaciji.	U potpunosti se ne slažem	30	14.5%	6	6.1%	12	30.8%	12	17.1%	19.649	8	.034
		Djelimično se ne slažem	19	9.2%	9	9.2%	4	10.3%	6	8.6%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	59	28.5%	34	34.7%	9	23.1%	16	22.9%			
		Djelimično se slažem	40	19.3%	19	19.4%	5	12.8%	16	22.9%			
		U potpunosti se slažem	59	28.5%	30	30.6%	9	23.1%	20	28.6%			
		Ukupno	207	100.0%	98	100.0%	39	100.0%	70	100.0%			

Br.	Pitanje	Odgovori	Ukupno		Tip PZU				Statistički testovi (značajni rezultati)				
					Apoteka		Specijalistička ambulanta						
			n	%	n	%	n	%	n	%	χ^2	df	p
36	Strukovna komora je pružala sve relevantne informacije o procesu sertifikacije.	U potpunosti se ne slažem	48	23.0%	15	15.2%	18	45.0%	15	21.4%	19.717	8	.011
		Djelimično se ne slažem	16	7.7%	11	11.1%	1	2.5%	4	5.7%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	57	27.3%	32	32.3%	9	22.5%	16	22.9%			
		Djelimično se slažem	46	22.0%	23	23.2%	7	17.5%	16	22.9%			
		U potpunosti se slažem	42	20.1%	18	18.2%	5	12.5%	19	27.1%			
		Ukupno	209	100.0%	99	100.0%	40	100.0%	70	100.0%			
37	Uključili bismo se u program sertifikacije čak i da ona nije zakonska obaveza.	U potpunosti se ne slažem	86	40.0%	24	24.0%	15	36.6%	47	63.5%	39.115	8	.000
		Djelimično se neslažem	16	7.4%	8	8.0%	2	4.9%	6	8.1%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	30	14.0%	14	14.0%	9	22.0%	7	9.5%			
		Djelimično se slažem	52	24.2%	29	29.0%	10	24.4%	13	17.6%			
		U potpunosti se slažem	31	14.4%	25	25.0%	5	12.2%	1	1.4%			
		Ukupno	215	100.0%	100	100.0%	41	100.0%	74	100.0%			
38	Preporučili bismo sertifikaciju svim zdravstvenim ustanovama.	U potpunosti se ne slažem	73	34.4%	18	18.2%	11	27.5%	44	60.3%	51.177	8	.000
		Djelimično se ne slažem	11	5.2%	4	4.0%	4	10.0%	3	4.1%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	34	16.0%	15	15.2%	7	17.5%	12	16.4%			
		Djelimično se slažem	54	25.5%	29	29.3%	11	27.5%	14	19.2%			
		U potpunosti se slažem	40	18.9%	33	33.3%	7	17.5%	0	0.0%			
		Ukupno	212	100.0%	99	100.0%	40	100.0%	73	100.0%			
39	Dajemo prednost drugaćijem načinu organizacije rada prije nego onom koji nudi sertifikacija.	U potpunosti se ne slažem	37	17.6%	24	24.5%	6	14.6%	7	9.9%	17.676	8	.024
		Djelimično se ne slažem	14	6.7%	6	6.1%	4	9.8%	4	5.6%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	45	21.4%	22	22.4%	9	22.0%	14	19.7%			
		Djelimično se slažem	53	25.2%	28	28.6%	11	26.8%	14	19.7%			
		U potpunosti se slažem	61	29.0%	18	18.4%	11	26.8%	32	45.1%			
		Ukupno	210	100.0%	98	100.0%	41	100.0%	71	100.0%			
40	Preporučio/la bih uvođenje sertifikacionih standarda svojim kolegama.	U potpunosti se ne slažem	63	29.6%	12	12.0%	9	22.0%	42	58.3%			
		Djelimično se ne slažem	7	3.3%	2	2.0%	1	2.4%	4	5.6%			
		Niti se slažem niti se ne slažem	41	19.2%	18	18.0%	9	22.0%	14	19.4%			
		Djelimično se slažem	57	26.8%	34	34.0%	11	26.8%	12	16.7%			
		U potpunosti se slažem	45	21.1%	34	34.0%	11	26.8%	0	0.0%			
		Ukupno	213	100.0%	100	100.0%	41	100.0%	72	100.0%			