

**УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ
ФАКУЛТЕТ ОРГАНИЗАЦИОНИХ НАУКА**

НАСТАВНО-НАУЧНОМ ВЕЋУ

Предмет: Реферат о урађеној докторској дисертацији кандидата Ане Хорват

Одлуком 05-01 бр. 3/59-5 од 08.06.2017. године, именовани смо за чланове Комисије за преглед, оцену и одбрану докторске дисертације кандидата Ане Хорват под насловом

**„МОДЕЛ ЗРЕЛОСТИ КВАЛИТЕТА ЗДРАВСТВЕНИХ ОРГАНИЗАЦИЈА ЗАСНОВАН
НА ТЕОРИЈИ КОМПЛЕКСНОСТИ“**

После прегледа достављене Дисертације и других пратећих материјала и разговора са Кандидатом, Комисија је сачинила следећи

РЕФЕРАТ

1. УВОД

1.1. Хронологија одобравања и израде дисертације

Кандидат Ана Хорват је докторске студије на Факултету организационих наука, Универзитета у Београду, на студијском програму Информациони системи и менаџмент уписала 2009. године. Положила је све испите предвиђене планом и програмом са просечном оценом 10.00.

Израда приступног рада Кандидата, под називом „Модел зрелости квалитета здравствених организација заснован на теорији комплексности“, одобрена је на седници Наставно-научног већа Факултета организационих наука, одлуком 05-01 бр. 3/135-13 од 19.12.2014. године. За ментора је именован др Јован Филиповић, ред. проф. Факултета организационих наука.

Одлуком 05-01 бр. 3/93-6 од 26.08.2015. године, на Наставно-научном већу Факултета организационих наука, усвојен је Извештај Комисије за оцену научне заснованости пријављене докторске дисертације Кандидата, под називом „Модел зрелости квалитета здравствених организација заснован на теорији комплексности“.

Веће научних области техничких наука Универзитета у Београду дало је сагласност на предлог наведене теме докторске дисертације Кандидата, одлуком 02 бр. 61206-3713/2-15 од 15.09.2015. године.

На седници Наставно-научног већа Факултета организационих наука, одлуком 05-01 бр. 3/107-7 од 28.09.2015. године, одобрена је израда докторске дисертације Кандидата под називом „Модел зрелости квалитета здравствених организација заснован на теорији комплексности“.

Одлуком 05-01 бр. 3/107-18 од 28.09.2015. године, Кандидату је, на седници Наставно-научног већа Факултета организационих наука, одобрено продужење рока за израду и одбрану докторске дисертације за два семестра.

Одлуком 05-01 бр. 3/104-21 од 26.09.2016. године, Кандидату је, на седници Наставно-научног већа Факултета организационих наука, одобрен статус мировања у трајању од 6 месеци у школској 2016/2017 години.

Ментор, проф. др Јован Филиповић је 31.05.2017. године поднео Наставно-научном већу Факултета организационих наука Извештај да је завршена израда докторске дисертације кандидата Ане Хорват под називом „Модел зрелости квалитета здравствених организација заснован на теорији комплексности“. На седници овог већа, одлуком 05-01 бр. 3/59-5 од 08.06.2017. године, именована је комисија за оцену и одбрану завршене докторске дисертације Кандидата.

Одлуком 05-01 бр. 3/81-5 од 29.06.2017. године, Кандидату је, на седници Наставно-научног већа Факултета организационих наука, одобрено продужење рока за израду и одбрану докторске дисертације за два семестра.

1.2. Научна област дисертације

Докторска дисертација под називом „Модел зрелости квалитета здравствених организација заснован на теорији комплексности“ припада научној области техничких наука – организационе науке, ужој научној области Управљање квалитетом.

Као ментор, именован је проф. др Јован Филиповић, редовни професор Факултета организационих наука, Универзитета у Београду. Проф. др Јован Филиповић је објавио велики број научних радова који га квалификују за ментора израде докторске дисертације Кандидата Ане Хорват, од којих су релевантни:

- Pejovic, G.; **Filipovic, J.** and Tasic, Lj. (2011). How to remove barriers to medicines trade in emerging economies: the role of medicines regulatory

- authority in Serbia. *Accreditation and Quality Assurance*, 16 (4-5):253-261. (ISSN: 0949-1775) (IF 2011=1.036)
- Jovanovic, B., & **Filipovic, J.** (2016). ISO 50001 standard-based energy management maturity model - Proposal and validation in industry. *Journal of Cleaner Production*, 112 (4), 2744–2755. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2015.10.023> (ISSN: 0959-6526) (IF2016=5.715)
 - Pejovic, G., **Filipovic, J.**, Tasic, L., & Marinkovic, V. (2016). Towards medicines regulatory authorities' quality performance improvement: Value for public health. *International Journal of Health Planning and Management*, 31(1), E22–E40. <https://doi.org/10.1002/hpm.2265> (ISSN: 0749-6753) (IF2015=1.241)
 - Milunovic, S. and **Filipovic, J.** (2012). Methodology for Quality Management of Projects in Manufacturing Industries. *Total Quality Management and Business Excellence*, 24(1-2), 91-107. (ISSN: 1478-3363) (IF 2012=0,894)
 - Pejović G. and **Filipović, J.** (2013). Current Regulatory and Market Environment for Biosimilars in Serbia, *Slovenian Journal of Public Health*. Volume 0, Issue 0, Pages 101–114, DOI: [10.2478/sjph-2014-0011](https://doi.org/10.2478/sjph-2014-0011) (ISSN (Online): 1854-2476, ISSN (Print): 0351-0026) (IF 2012=0.163)

1.3. Биографски подаци о кандидату

Ана Хорват је рођена 28. марта 1983. године у Београду. Основну школу завршила је као носилац Вукове дипломе. Завршила је Шесту београдску гимназију. Факултет организационих наука, Одсек за Управљање квалитетом, уписала је 2004. године и завршила основне академске студије 2008. године са просечном оценом 9.16. Дипломирала је са оценом 10 на тему „Захтеви стандарда за акредитацију медицинских лабораторија”.

Мастер студије на Факултету организационих наука-студијски програм за Управљање квалитетом, програмско подручје Инжењеринг квалитета уписала је 2008. године. Мастер студије завршила је 2009. године са просечном оценом током студија 10.00, одбравивши Мастер-завршни рад са оценом 10 на тему „Поступак и ефекти акредитације медицинских лабораторија”.

Докторске студије на Факултету организационих наука уписала је 2009. године на студијском програму Информациони системи и менаџмент, изборно подручје Менаџмент. Положила је све планом и програмом предвиђене испите са просечном оценом 10.00.

Од 01.02.2009. ступа у радни однос на Факултету организационих наука, у звање сарадника у настави за ужу научну област Управљање квалитетом, а од 02.02.2011. у звање асистента за исту научну област. Током рада на факултету учествовала је у припреми и извођењу наставе (вежби) на предмету Управљање квалитетом на основним академским студијама (за групе студената са оба студијска програма:

Менаџмент и организација и Информациони системи и технологије) и на предмету Стандардизација 1 (за групу студената студијске групе Менаџмент квалитета и стандардизација); као и на предметима Интегрисани системи менаџмента, Систем менаџмента отпадом, Стандардизација 2, Пројектовање система менаџмента квалитета, Систем менаџмента безбедности и сигурности и Систем менаџмента животне средине, на мастер академским студијама. Учествовала је у извођењу наставних јединица, вежби, на изборном предмету Рачунарски подржано учење, на студијском програму мастер академских студија Рачунарство у друштвеним наукама, на мастер студијама на Универзитету у Београду који је развијен као резултат Темпус пројекта (Interdisciplinary Curricula in Computing to Meet Labor Market Needs, broj projekta 530155-TEMPUS-1-2012-1-EE-TEMPUS-JPCR).

Учествује на научно-истраживачком пројекту “Инфраструктура за електронски подржано учење у Србији” (Infrastructure for Technology-Enhanced Learning in Serbia), број III47003, Министарства за науку и технолошки развој Републике Србије, 2011-2017.

Ана Хорват се стручно усавршавала на семинару “Master Studies Development Program (MSDP)”, Training Seminar, на Копаонику, у организацији World University Service (WUS) Austria, 2011. године. Похађала је курс Академске вештине (Academic skills course, Prof. Steve Quarrie), 2010. године.

Била је члан Организационог одбора 11th International Conference “Standardization, Prototypes and Quality: a Means of Balkan Countries’ Collaboration”, која се одржала на ФОН-у од 9-11. септембра 2014. године. Такође, била је један од едитора Зборника наведене конференције (11th International Conference “Standardization, Prototypes and Quality: a Means of Balkan Countries’ Collaboration” Proceedings, ISBN: 978-86-7680-299-9).

Била је у студијској посети на Универзитету у провинцији Minho у Португалу (University of Minho, Guimarães, Portugal), у оквиру TEMPUS пројекта „Improvement of Partnership with Enterprises by Enhancement of a Regional Quality Management Potentials in Western Balkans Countries (EQIWBC), 543662-TEMPUS-1-2013-1-ME-TEMPUS-JPHES, 2014. године, као и у студијској посети на Универзитету у Љубљани (Словенија), 2013. године.

У сарадњи са другим ауторима, објавила је више научних радова у међународним (SSCI, SCle) и домаћим часописима, као и у зборницима радова са домаћих и међународних конференција.

2. ОПИС ДИСЕРТАЦИЈЕ

2.1. Садржај дисертације

Докторска дисертација кандидата Ане Хорват садржи 204 стране, разврстаних у 12 поглавља. Дисертација садржи 15 слика и 46 табела. У попису коришћене литературе кандидат је навела 232 референтне јединице. Рад је структуриран на следећи начин:

- 1 Увод
- 2 Здравствени систем у Републици Србији
- 3 Комплексни адаптивни системи
- 4 Примена теорије комплексности у здравственом систему
- 5 Лидерство посматрано кроз призму комплексности у здравственим организацијама
- 6 Модели зрелости организација
- 7 Идентификација елемената и развој концептуалног модела зрелости квалитета здравствених организација
- 8 Спровођење истраживања
- 9 Резултати истраживања
- 10 Закључак
- 11 Литература
- 12 Прилози

2.2. Кратак приказ појединачних поглавља

У уводном делу рада дат је опис проблема који се разматра и циља истраживања. Основни предмет истраживања докторског рада је модел зрелости квалитета здравствених организација заснован на принципима теорије комплексности. У поглављу су наведене хипотезе као и научне методе истраживања.

У другом поглављу описан је здравствени систем у Републици Србији, на чијем примеру је развијен концептуални модел. Здравствене организације у Србији, као део система здравствене заштите, обављају здравствену делатност на примарном, секундарном и терцијарном нивоу. У докторској дисертацији предмет истраживања су здравствене организације на секундарном и терцијарном нивоу обављања здравствене делатности.

У трећем поглављу описани су комплексни адаптивни системи. У овом делу рада, представљене су основне карактеристике комплексних адаптивних система као и принципи теорије комплексности. Циљ је био успостављање добре теоријске основе за примену теорије комплексности у здравственом систему, која је описана у четвртном поглављу рада.

У четвртном поглављу дат је преглед литературе у којој су инострани аутори у својим истраживањима посматрали здравствене организације као комплексне адаптивне системе. Посматрање здравствених организација као комплексних адаптивних система је реалнији приступ од њиховог посматрања као машина

(Zimmerman, Lindberg, & Plsek, 2008). Према Holland-у (2014) „акције целине су више од суме акција делова“. У овом делу рада описани су принципи лидерства у здравственим системима засновани на теорији комплексности. Такође, дат је и преглед модела здравствених система који су засновани на теорији комплексности.

У петом поглављу описано је лидерство засновано на теорији комплексности (Uhl-Bien & Marion, 2009), кроз идентификовање здравствених организација као комплексних адаптивних система. Скорашња истраживања предлажу релевантне моделе лидерства у здравственим организацијама (Bresnen, Hyde, Hodgson, Bailey, & Hassard, 2015; Edmonstone, 2014; Top, Tarcan, Tekingündüz, & Hikmet, 2013; Ugurluoglu, Saygılı, Ozer, & Santas, 2013; van der Wal, Scheele, Schönrock-Adema, Jaarsma, & Cohen-Schotanus, 2015), на основу којих можемо закључити да је лидерство кључни елемент успеха организације и да је његова улога препозната као важан фактор за достизање бољих перформанси (Smith et al., 2012). У складу с тим, комплексно лидерство је један од елемената концептуалног модела зрелости квалитета здравствених организација, који ће бити развијен у овом раду. Постојећи лидерски приступи су се добро показали у одређеним околностима у организацијама, док у неким нису дали добре резултате (Snowden & Boone, 2007). Разлог томе је што поставка организационе теорије и праксе лежи на претпоставци да постоји одређени степен предвидивости и уређености у пословном свету (Snowden & Boone, 2007). С друге стране, теорија комплексности је успостављена како би се објаснили комплексни механизми који настају из интеракције великог броја једноставних компоненти (Chandler, Rycroft-Malone, Hawkes, & Noyes, 2016; Mitchell, 2009). Последице, из ове интеракције изнедрвају се несигурност и непредвидивост у системима (Marion & Uhl-Bien, 2001; Gerwel Proches & Bodhanya, 2014). Самим тим, услед променљивих услова у организацији и њеном окружењу, поједностављена решења више не дају резултате (Snowden & Boone, 2007). У самом раду је за израду концептуалног модела коришћена теорија комплексног лидерства којом се дефинишу три функције лидерства: административна, адаптивна и подржавајућа функција (Uhl-Bien, Marion, & McKelvey, 2007).

Поглавље шест се бави прегледом постојећих модела зрелости у различитим областима, са посебним освртом на моделе зрелости у здравству, како би се дефинисале основе везане за зрелост организације, која је елемент концептуалног модела који се развија у овом раду. Закључак овог поглавља је да је модел зрелости, дат у стандарду SRPS ISO 9004:2009, најбоља основа за концептуални модел који је развијен у докторској дисертацији.

У седмом поглављу детаљно су описани елементи и развој концептуалног модела зрелости квалитета здравствених организација заснованог на теорији комплексности. Модел који је описан у раду проучава елементе здравствених организација, како би се побољшао квалитет услуге за крајњег корисника. Модел такође истражује начине на које би се доктори, који су на менаџмент позицијама у здравственим организацијама, укључили у тај процес кроз анализу функција лидерства које се посматрају кроз призму комплексности.

У осмом поглављу приказана је методологија спроведеног истраживања, дат је нацрт истраживања и приказани су основни елементи истраживања. У нацрту истраживања описане су променљиве и приказане су скале за њихово мерење. Затим су описани популација и карактеристике узорка, као и развој мерног инструмента за прикупљање података - упитника.

Девето поглавље даје преглед резултата истраживања. Најпре је приказана дескриптивна статистика која се односи на прикупљене податке из здравствених организација. Након тога приказана је валидација концептуалног модела кроз описивање тестирања хипотеза постављених у истраживању. Приказани су резултати истраживања који се односе на анализу утицаја функција лидерства на зрелост здравствених организација. Затим је дат опис резултата који се односе на анализу утицаја функција лидерства на квалитет здравствене услуге. Након тога, приказани су резултати који се односе на анализу утицаја зрелости организације на исходе. На крају поглавља дате су препоруке за здравствене лидере базиране на комбинацији нивоа зрелости и функција лидерства. У овом поглављу су дискутовани кључни резултати истраживања кроз упоредну анализу са резултатима релевантних и скоријих истраживања других истраживача.

На крају су дата закључна разматрања дисертације. Дат је осврт на кључне резултате и доприносе који су проистекли из рада на докторској дисертацији. Такође, у овом поглављу су описана ограничења спроведеног истраживања као и предлози за будућа истраживања.

Литература коришћена приликом израде докторске дисертације садржи релевантне референце других истраживача.

У прилогу су дати Упитник коришћен у истраживању, биографија аутора, као и изјава о ауторству, изјава о истовестности штампане и електронске верзије докторског рада и изјава о коришћењу.

3. ОЦЕНА ДИСЕРТАЦИЈЕ

3.1. Савременост и оригиналност

Докторска дисертација под називом „Модел зрелости квалитета здравствених организација заснован на теорији комплексности“, кандидата Ане Хорват, бави се врло актуелном проблематиком комплексности и испитивања односа између лидерства и зрелости као показатеља високог нивоа перформанси процеса здравствених организација. На савременост предмета истраживања докторске дисертације указују бројна релевантна и скорија истраживања, објављена у научним часописима, на међународним конференцијама, у књигама и другим публикацијама, која су детаљно анализирана у дисертацији. На основу прегледа литературе уочена је потреба да се модели у здравственим системима засновани на комплексности анализирају и с аспекта зрелости здравствених организација.

Оригиналност дисертације потврђује сам концептуални модел и начин на који је модел валидиран. Систематизацијом знања из области нових нелинеарних модела здравствених организација, који уважају њихову комплексну природу, и стандарда и приступа у области, кандидат је дала предлог оригиналног модела зрелости здравствених организација. Предложени модел у докторској дисертацији доноси новине у односу на постојеће стање и отвара простор за даља истраживања. Значај теме докторске дисертације огледа се и у чињеници да је модел примењив у пракси на здравствене организације.

3.2. Осврт на референтну и коришћену литературу

Литература коју је кандидат користила приликом писања докторске дисертације, обухвата 232 референце. Многобројна истраживања тематике, којом се бави ова дисертација, публикована су у часописима, презентована на конференцијама, као и детаљно представљена у другим литературним облицима. Највећи број референци који је коришћен у изради дисертације је из страних извора на енглеском језику, обухватајући савремене и релевантне изворе који се најчешће цитирају за изучавану област.

Комплетан списак литературе која је коришћена у дисертацији је дат у једанаестом поглављу, а овде ће бити приказани неки извори од посебног значаја који су, по мишљењу кандидата, имали највећи утицај, у идејном смислу, на ток израде и садржај ове докторске дисертације:

- Uhl-Bien, M., & Marion, R. (2009). Complexity leadership in bureaucratic forms of organizing: A meso model. *Leadership Quarterly*, 20(4), 631–650. <http://doi.org/10.1016/j.leaqua.2009.04.007>
- Uhl-Bien, M., Marion, R., & McKelvey, B. (2007). Complexity Leadership Theory: Shifting leadership from the industrial age to the knowledge era. *The Leadership Quarterly*, 18(4), 298–318. <http://doi.org/10.1016/j.leaqua.2007.04.002>
- Zimmerman, B., Lindberg, C., & Plsek, P. (2008). *Edgework: Lessons from Complexity Science for Health Care Leaders*. V H A, Incorporated.

3.3. Опис и адекватност примењених научних метода

Основни метод истраживања базира се на постојећим теоријским резултатима и експерименталном раду у наведеној области. Такође се базира на сакупљању и проучавању доступне литературе, њеној анализи и систематизацији, а све то са циљем да се покаже оправданост и корисност развоја новог модела зрелости здравствених организација који се заснива на теорији комплексности.

Ради тестирања постављених хипотеза у току израде дисертације примењен је већи број научних метода, од прегледа стања у области истраживања, са адекватним класификацијама проблема и приступа, навођењем литературе, анализе постојећих резултата, и до закључивања са предикцијом

будућих праваца развоја. У изради дисертације коришћене су следеће научне методе:

- Методе анализе и синтезе, које су коришћене у креирању теоријског модела, кроз елементарне аспекте (рашчлањивање предмета истраживања на саставне делове), каузалне аспекте (расветљавање узрочно-последичних веза делова) и функционалне аспекте (сагледавање функција појединих делова у оквиру одређене целине).
- Метода моделовања, која је коришћена како би се дефинисала структура предложеног концептуалног модела, његових компоненти и њихових међусобних односа приликом верификације модела.
- Методе доказивања и оповргавања, коришћене кроз извођење истинитости појединих ставова дефинисаних у хипотезама на основу научно доказаних чињеница, и обрнуто, кроз доказивање неистинитости хипотезе;
- Методу индукције-дедукције, која је примењена у циљу дефинисања проблема и предмета истраживања на основу појединачних случајева, али и закључивања и прогнозирања на основу општих сазнања.
- Статистичке методе, које су коришћене за дескриптивну статистику, и за анализу веза између варијабли (непараметарске технике-Хи квадрат тест, *Kruskal-Wallis* тест, и *Post Hoc Mann-Whitney* тест; анализа варијансе – *ANOVA*; и *Post Hoc Tuckey* тест). За потребе овог истраживања коришћен је програмски пакет IBM SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) за статистичку обраду података.
- Метода проналажења законитости у подацима (*Data Mining*) - стабла класификације и регресије (*Classification and Regression Trees - CART*), коришћена за проналажење комбинација зрелости и функција лидерства које имају утицај на вредности одговарајућих индикатора квалитета излаза дефинисаних у моделу.
- Упитник, коришћен као техника за прикупљање података.

На основу анализе садржаја докторске дисертације, може се закључити да примењене научне методе и технике одговарају, по свом значају и структури, теми дисертације и спроведеном истраживању.

3.4. Применљивост остварених резултата

Делатност здравствених организација је једна од најсложенијих посматрано на светском нивоу (WHO, 2000), па је изазов бавити се нивоом зрелости квалитета ових организација. Такође, услови данашњег пословања су такви да је дошло време да се са традиционалних линеарних приступа, пређе на нелинеарне приступе менаџменту здравствених организација (Plsek & Greenhalgh, 2001). У складу са наведеним, модел зрелости квалитета, који је развијен у овој докторској дисертацији, заснован је на теорији комплексности чија примена омогућава нови приступ разумевању рада здравствених организација.

Резултати истраживања могу имати значајан утицај на академску и стручну заједницу у Републици Србији, који доприносе развоју теоријских оквира и дају

смернице здравственим организацијама у идентификацији кључних компоненти које утичу на квалитет услуге здравствених организација. Овим истраживањем проширује се разумевање импликација комплексног размишљања и његовог одраза на функције лидерства и укупне перформансе организације. Повезаност између функција лидерства и нивоа зрелости здравствених организација може да има практичну примену у спровођењу здравствене политике с аспекта побољшања квалитета рада и услуга. Препоруке и резултати истраживања могу да помогну здравственим руководиоцима и доносиоцима одлука да изађу на крај са изазовима у свом раду и да постигну боље перформансе здравствених организација. У докторској дисертацији су дате и практичне импликације за здравствене лидере које воде до бољих резултата здравствених организација.

На основу наведеног, закључује се да су резултати ове дисертације применљиви као теоријска основа за даља истраживања, као и за практичну примену предложеног модела.

3.5. Оцена достигнутих способности кандидата за самостални научни рад

Током израде докторске дисертације, кандидат Ана Хорват је показала способност да самостално решава научне проблеме и да влада научним и истраживачким методама, као и да поседује потребна стручна, теоријска и практична знања потребна за самостални научни рад.

Свеобухватни и систематизовани преглед литературе из области истраживања, показује способност кандидата за самостално откривање и сагледавање отворених проблема истраживања, као и критичку анализу постојећих сазнања. Кандидат је правилно креирала и методолошки исправно тестирала модел зрелости здравствених организација заснован на теорији комплексности. Сprovedено истраживање потврђује да је кандидат способна да самостално пројектује и спроведе научно истраживање. Нови модел верификован је објављивањем научног рада у истакнутом међународном часопису.

На основу наведеног, Комисија сматра да кандидат Ана Хорват поседује потребно знање, вештине и искуство за самосталан научни рад.

4. ОСТВАРЕНИ НАУЧНИ ДОПРИНОС

4.1. Приказ остварених научних доприноса

Допринос докторске дисертације огледа се у дефинисању прегледа сазнања из проучаване области као и предлога оригиналног модела зрелости здравствених организација. Предложени модел зрелости квалитета здравствених организација

заснован на теорији комплексности потврђен је кроз објављивање научног рада у истакутом међународном часопису.

Може се закључити да су резултати, проистекли из истраживања у докторској дисертацији, пружили значајан број доприноса:

- Предлог оригиналног модела зрелости здравствених организација који се заснива на теорији комплексности.
- Потврда постављених хипотеза и представљање резултата добијених предложеним моделом зрелости квалитета здравствених организација.
- Афирмација научног истраживања, предложеног модела, као и објављивање радова у међународним часописима.
- Допринос науци у делу научног описивања и објашњења предмета истраживања.
- Могућност примене предложеног модела у здравственим организацијама.
- Дефинисање и јасније сагледавање фактора који утичу на ефективност здравствених услуга.
- Успостављен модел омогућава дефинисање одговарајуће функције лидерства у односу на зрелост здравствене организације.
- Мултидисциплинарност теме истраживања која се заснива на теорији комплексности.
- Идентификовани су утицаји на зрелост здравствених организација у Републици Србији.

4.2. Критичка анализа резултата истраживања

Сагледавањем постављених хипотеза, циљева истраживања и остварених резултата, констатујемо да је кандидат успешно одговорила на сва релевантна питања за решавање проблема дефинисаног истраживања. У току израде дисертације проучена је и анализирана обимна литература из области зрелости здравствених организација и теорије комплексности. Након уочавања научног проблема, систематизације научних чињеница и објашњења, припремљене су полазне хипотезе у истраживању и предлог концептуалног модела. Концептуални модел је заснован на постојећим релевантним научним резултатима у области, и прилагођен примени у здравственим организацијама.

Надаље, модел је верификован истраживањем, са циљем да се потврде полазне хипотезе. Испитивањем постављених хипотеза показано је да предложен модел зрелости заснован на принципима теорије комплексности може бити алат за подизање нивоа квалитета здравствених услуга. Такође, показано је да однос између елемената модела значајно утиче на исходе здравствених организација. Модел је верификован објављивањем научног рада у истакутом међународном часопису.

4.3. Верификација научних доприноса

Научни допринос докторске дисертације под називом „Модел зрелости здравствених организација заснован на теорији комплексности“, кандидата Ане Хорват, верификован је следећим публикацијама које су резултат истраживања у оквиру докторске дисертације:

Радови објављени у научним часописима међународног значаја (M20)

1. **Horvat, A., & Filipovic, J.** (in press). Service quality and maturity of health care organizations through the lens of Complexity Leadership Theory. Journal of Evaluation in Clinical Practice. <http://doi.org/10.1111/jep.12789> (ISSN: 1356-1294) (IF2016: 1.250) (M22).

Саопштења штампана у зборницима радова са међународних научних скупова (M30)

2. **Horvat, A., & Krsmanovic, M.** (2010). Indicators of customers satisfaction with medical laboratory services, In Proceedings of the 7th International Conference "Standardization, Prototypes and Quality: A Means of Balkan Countries' Collaboration", Zlatibor, Serbia, pp. 293-301. (ISBN: 978-86-7680-213-5) (M33)

5. ЗАКЉУЧАК И ПРЕДЛОГ

На основу прегледа докторске дисертације под називом "Модел зрелости здравствених организација заснован на теорији комплексности", кандидата Ане Хорват, Комисија за оцену и одбрану докторске дисертације констатује да је урађена докторска дисертација написана према свим стандардима у научно-истраживачком раду, као и да испуњава све услове предвиђене Законом о високом образовању, стандардима и Статутом Факултета организационих наука, Универзитета у Београду. На основу резултата и закључака приказаних у докторској дисертацији, као и чињенице да је анализирана проблематика веома актуелна, Комисија констатује да је кандидат Ана Хорват успешно завршила докторску дисертацију у складу са предвиђеним предметом и постављеним циљевима истраживања.

Кандидат је дошла до оригиналних резултата који су верификовани у међународном часопису, и широко су применљиви у области менаџмента квалитета у здравственим организацијама. Предложени модел је применљив на здравствене организације и добијени резултати могу да се употребе за подизање нивоа зрелости здравствених организација. Докторска дисертација под називом „Модел зрелости здравствених организација заснован на теорији комплексности“, представља савремен и оригиналан допринос научном сазнању из области Организационих наука, уже научне области Управљање квалитетом.

Предложен модел је валидиран кроз објављивање рада у часопису на SCle листи. Обзиром на приказане резултате, актуелност и мултидисциплинарност обрађених

тема, ова дисертација задовољава највише критеријуме и квалификује кандидата Ану Хорват за научно-истраживачки рад.

На основу наведеног, Комисија предлаже Наставно-научном већу Факултета организационих наука, да се докторска дисертација под називом **"Модел зрелости здравствених организација заснован на теорији комплексности"**, кандидата **Ане Хорват**, прихвати, изложи на увид јавности и упуту на коначно усвајање Већу научних области техничких наука Универзитета у Београду.

У Београду, 30.06.2017. године

ЧЛАНОВИ КОМИСИЈЕ

.....
Проф. др Јован Филиповић, редовни професор
Универзитета у Београду, Факултет организационих наука

.....
Доц. др Гордана Пејовић, доцент
Универзитета у Београду, Факултет организационих наука

.....
Проф. др Милена Шантрић Милићевић, ванредни професор
Универзитета у Београду, Факултет медицинских наука