

■ *Izvirni znanstveni članek*

Živa Rant, Hajdi Kosednar, Dalibor Stanimirović

Vloga in pomen Centra za pomoč uporabnikom rešitev eZdravja v slovenskem zdravstvu

Povzetek. Center za pomoč uporabnikom rešitev eZdravja je ključna komponenta sistema eZdravje v Sloveniji, ki je namenjena vsem uporabnikom tega sistema. Center izvaja tri osnovne naloge. Splošna podpora vsem uporabnikom rešitev eZdravja je namenjena zdravstvenim delavcem, administrativnemu osebju, informatikom, ponudnikom programskih rešitev, pacientom in vsem drugim uporabnikom rešitev eZdravja, ki želijo prijaviti motnje v delovanju, potrebujejo pomoč ali zahtevajo informacije v zvezi z delovanjem rešitev eZdravja. Storitve elektronskega naročanja na zdravstvene storitve pomaga pacientom pri naročanju. Podpora pri priklopu v zNET je namenjena izvajalcem zdravstvene dejavnosti pri postopku vključitve v omrežje zNET. Dostopanje do pomoči je možno s spletnim obrazcem, preko elektronske pošte, pogosto zastavljenih vprašanj ali telefona. Na svoji spletni strani Center za pomoč uporabnikom objavlja obvestila, povezana z delovanjem rešitev eZdravja, in semafor o delovanju rešitev. V zadnjih dveh letih je bilo v delo Centra vključenih več novih rešitev. Uporaba je pospešeno narasla – v letu 2021 smo beležili več kot sedemkratno povečanje glede na leto 2020. Prispevek analizira delovanje Centra skozi dinamiko in vsebino obravnavanih zahtevkov in opravljenih storitev. Delovanje Centra je pomembna komponenta uspešne uporabe rešitev eZdravja v Sloveniji, kar se je še posebej izkazalo v času epidemije COVID-19.

Ključne besede: eZdravje; slovensko zdravstveno omrežje; elektronsko naročanje; pomoč uporabnikom.

The Role and Importance of the Service Desk for eHealth Solutions in Slovenian Health Care

Abstract. The eHealth Service Desk is a key component of the eHealth system in Slovenia, which is intended for the all users of the system. The Service Desk performs three main tasks. General support for all users of eHealth solutions addresses health care professionals, administrative staff, information technology specialists, software solution providers, patients and all other users of eHealth solutions who wish to report malfunctions, need assistance or require information related to the functioning of the eHealth solutions. The electronic appointment for health care services helps patients to make an eAppointment for health care services. The zNET Connection Support offers help to health care providers in the process of joining the zNET network. Assistance can be accessed in several ways: via an online form, email, FAQs or phone. The Service Desk publishes notifications related to the eHealth solutions on its website and maintains a simple indicator that displays the status of eHealth solutions. During the last two years, several new eHealth solutions have been added to the Service Desk portfolio. The use has been growing rapidly in recent years, namely in 2021 we recorded a more than sevenfold increase compared to 2020. The paper analyses the operation of the eHealth Service Desk through the dynamics and content of the requests handled or services provided. The Service Desk is an important component for the successful use of eHealth solutions in Slovenia, which was particularly evident during the COVID-19 epidemic.

Key words: eHealth; Slovenian healthcare network; electronic appointment; user support.

■ **Infor Med Slov** 2022; 27(1-2): 14-19

Institucije avtorjev / Authors' institutions: Nacionalni inštitut za javno zdravje, Ljubljana (ŽR, HK); Fakulteta za upravo, Univerza v Ljubljani (DS).

Kontaktna oseba / Contact person: mag. Živa Rant, NIJZ, Trubarjeva cesta 2, 1000 Ljubljana. E-pošta / E-mail: ziva.rant@nijz.si.

Prispelo / Received: 27. 1. 2023. Sprejeto / Accepted: 31. 1. 2023.

Uvod

Učinkovita in celovita digitalna preobrazba slovenskega zdravstvenega sistema je ena izmed temeljnih sprememb, ki naj bi pripomogla k bolj uspešnemu spopadanju s številnimi izzivi, ki se nahajajo pred slovenskim zdravstvom. Nekatere izkušnje razvitih držav kažejo,^{1,2} da imajo uspešno izvedeni projekti digitalizacije zdravstva velik strateški pomen za nadaljnji razvoj zdravstvenega sistema, po navedbah Evropske komisije pa imajo tudi širše implikacije v smeri povečanja družbene blaginje in gospodarske rasti.³ Projekt digitalizacije slovenskega zdravstva (eZdravje), ki sledi nacionalnim in evropskim usmeritvam, je bil eden ključnih dolgoročnih ciljev javnega sektorja v Sloveniji. Upravljanje digitalnih rešitev, ki so nastale v sklopu projekta eZdravje, je konec leta 2015 prevzel Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ). Do takrat je projekt eZdravje vodilo Ministrstvo za zdravje, velik delež zagonskih sredstev pa je bil zagotovljen iz Evropskega socialnega sklada.

Pregled razmer na obravnavanem področju kaže, da težave, s katerimi se že od vsega začetka srečuje projekt eZdravje, na eni strani izhajajo iz tehnično-tehnoloških značilnosti obstoječih (večinoma razdrobljenih) zdravstvenih informacijskih sistemov (ZIS), ki so posledica neusklajenega razvoja na področju zdravstvene informatike v zadnjih desetletjih. Na drugi strani pa gre odgovornost za obstoječe stanje pripisati predvsem odločevalskim krogom, ki so razvoj zdravstvene informatike v tem obdobju prepustili lastnim pobudam, potrebam in partikularnim interesom posameznikov na ravni zdravstvenih zavodov (ali celo oddelkov), brez enotnih strateških usmeritev. Poleg tega pristojni v tem obdobju niso uspeli spodbuditi razvoja in uresničitve projekta digitalizacije z močnejšo politično (finančno, kadrovsko, organizacijsko) podporo ter oblikovanjem konsistentne strategije na tem področju.

Posledice navedenih vzrokov se odražajo v izzivih, ki jih je NIJZ zaznal v teku dosedanjih aktivnosti za implementacijo rešitev eZdravja:

- nepripravljenost (upravljavska, tehnološka, organizacijska, procesna ipd.) določenih izvajalcev zdravstvene dejavnosti za ustrezno uporabo rešitev eZdravja;
- procesne, organizacijske, varnostne in uporabniške težave pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti;
- neusklajenost zdravstvene stroke pri vsebinskih vprašanjih (npr. šifrant vrst zdravstvenih storitev

(VZS), matrika dostopov v Centralni register podatkov o pacientu (CRPP));

- ozka usmerjenost posameznih deležnikov v lastno strokovno področje brez zavedanja o soodvisnosti vseh deležnikov zdravstvenega sistema;
- pomanjkanje kompetentnih strokovnjakov s področja informatike pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti, ki bi skrbeli za ustrezno vzdrževanje in delovanje rešitev eZdravja;
- nezadostna sredstva za digitalizacijo pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti in na NIJZ, ki skrbi za razvoj, vzdrževanje in nadgradnje centralnih nacionalnih rešitev eZdravja.

Navkljub navedenim izzivom, pomanjkanju enotnih strateških dokumentov in nezadostnemu vlaganju na področje zdravstvene informatike je v zadnjih štirih letih prišlo do velikega napredka pri razvoju in implementaciji rešitev eZdravja. V času upravljanja rešitev se je pričakovano izkazalo, da uporabniki potrebujejo tudi pomoč pri uporabi rešitev eZdravja. Zato je bila vzpostavljena storitev Pomoč in podpora za uporabnike eZdravja. Namenjena je vsem uporabnikom rešitev eZdravja, ki želijo prijaviti motnje v delovanju, potrebujejo pomoč ali zahtevajo informacije v zvezi z delovanjem rešitev eZdravja. Skladno z navedenimi izhodišči se prispevek v nadaljevanju osredotoča na analizo delovanja Centra za pomoč uporabnikom eZdravja skozi dinamiko in vsebino obravnavanih zahtevkov oziroma storitev, ki jih izvaja.

Center za pomoč uporabnikom rešitev eZdravja

Storitev Pomoč in podpora za uporabnike rešitev eZdravja je bila zamišljena že v prvih strateških dokumentih na področju eZdravja. Od prenosa eZdravja na NIJZ konec leta 2015 postaja njena vloga vse večja. Še posebej se je to izkazalo v času epidemije COVID-19, ko običajni načini usposabljanja uporabnikov in reševanja zahtevkov niso bili mogoči, razvoj informacijskih rešitev eZdravja pa je naredil izrazit preskok.

Center za pomoč uporabnikom zagotavlja pomoč za skoraj trideset rešitev eZdravja. Ima tri osnovne naloge:

- splošno podporo vsem uporabnikom rešitev eZdravja,
- podporo pri priklopu v varno zdravstveno omrežje zNET in
- elektronsko naročanje na zdravstvene storitve.

Splošna podpora vsem uporabnikom rešitev eZdravja je namenjena zdravstvenim delavcem,

administrativnemu osebju, informatikom, ponudnikom programskih rešitev, pacientom in vsem drugim uporabnikom rešitev eZdravja, ki želijo prijaviti motnje v delovanju, potrebujejo pomoč ali zahtevajo informacije v zvezi z delovanjem rešitev eZdravja. Podpora pri priklopu v zNET izvaja pomoč izvajalcem zdravstvene dejavnosti pri postopku vključitve v varno zdravstveno omrežje zNET. Storitve elektronskega naročanja na zdravstvene storitve pomaga pacientom pri elektronskem naročanju.

Uporabniki dostopajo do pomoči preko spletnega obrazca na spletni strani <https://podpora.ezdrav.si/>, preko sporočil po elektronski pošti ali s telefonskim klicem za vse rešitve eZdravja, za pomoč pri e-naročanju in za zNET. Na spletni strani <https://podpora.ezdrav.si/pogosta-vprasanja/> so objavljeni odgovori na pogosto zastavljena vprašanja.

V času epidemije COVID-19 je bila storitev razširjena tako, da je zagotavljala podporo za vrsto novih informacijskih rešitev. Za izvajalce zdravstvene dejavnosti so to pomoč za poročanje o presejalnem testiranju na COVID-19, za vnos rezultatov testov na COVID-19 v zdravstveni portal zVEM+, rešitev zVEM+ za covid vstopne točke in podporo obveščanja pacientov. Za paciente sta to digitalno covidno potrdilo (EU DCP) in prijava na cepljenje proti COVID-19. Poleg teh rešitev se zagotavlja podpora tudi za rešitev za poslovno analitiko za eNaročanje in prenaročanje pacientov na zdravstvene storitve v okviru nacionalnega razpisa.

Podporo izvaja stalna in izkušena ekipa svetovalcev, ki je specializirana za različna področja in rešitve eZdravja. Svetovalci se neprestano izobražujejo – splošno in za posamezne rešitve – ter udeležujejo predavanj, usposabljanj in delavnic. Posnetki so na voljo tudi za ponoven ogled in usposabljanje novih sodelavcev. Center za pomoč in podporo gradi bazo znanja, vzdržuje dokumentacijo in skrbi za odgovore na pogosto zastavljena vprašanja.

Center za pomoč uporabnikom na spletni strani objavlja obvestila, povezana z delovanjem rešitev eZdravja, in vzdržuje semafor o delovanju rešitev.

Metode

V prispevku predstavljamo analizo funkcionalnosti in uporabe storitve Pomoč in podpora za uporabnike eZdravja. Z raziskavo smo želeli odgovoriti na vprašanje, kako je epidemija COVID-19 vplivala na razvoj in uporabo storitve Pomoč in podpora za uporabnike eZdravja. Gre za primer agilnega razvoja

storitve, ki se je pospešeno razvijala v času epidemije, ki je bila s tega vidika posebna priložnost za razvoj. Za raziskavo smo uporabili metodologijo študije primera,^{4,5,6} ki je vključevala poglobljeno študijo področja in njeno kritično analizo. Analiza je bila na eni strani izvedena na podlagi pregleda literature s tega področja⁷ ter projektne dokumentacije in tehničnih specifikacij rešitve Pomoč in podpora za uporabnike eZdravja, na drugi strani pa na podlagi opazovanj, izkušenj ter strokovnega mnenja strokovnjakov na NIJZ, ki upravljajo z rešitvami eZdravja (tudi s storitvijo Pomoč in podpora za uporabnike eZdravja) in Centra za pomoč uporabnikom rešitev eZdravja ter dejanskih statističnih podatkov o uporabi iz administratorskega modula rešitve.⁸

Analiza funkcionalnosti in uporabe rešitve Pomoč in podpora za uporabnike eZdravja, v smislu pregleda literature s tega področja ter projektne dokumentacije in tehničnih specifikacij, je bila izvedena v prvi polovici leta 2022. Strukturirani razgovori s strokovnjaki NIJZ in pridobitev statističnih podatkov iz poslovnih in administratorskih modulov pa so bili izvedeni v obdobju od aprila do julija 2022.

Rezultati

Epidemija COVID-19 je pokazala, kako pomembna je digitalizacija zdravstva,⁹ še posebej pa je za digitalizacijo ključen obstoj nacionalnih rešitev. To se je pokazalo tudi pri razvoju rešitev eZdravja v Sloveniji. Razmere so zahtevale številne nadgradnje informacijskih rešitev, ki jih je bilo potrebno razviti in uvesti v čim krajšem času. Za nekatere cilje digitalizacije je bilo mogoče uporabiti že obstoječe rešitve s prilagoditvami, nekatere rešitve je bilo potrebno predelati, nekatere pa razviti na novo. V obdobju 2020-2021 sta se še posebej razvili rešitvi Zdravstveni portal za paciente zVEM in Centralni register podatkov o pacientih (CRPP).¹⁰

Pri portalu zVEM se je število registriranih uporabnikov v letu 2021 povečalo devetkrat (na 925 % izhodiščne vrednosti) glede na leto 2020, število obiskov pa kar dvanajstkrat (na 1273 %). Število dokumentov v CRPP se je napram letu 2019 v letu 2021 povečalo osemkrat (849 %).¹⁰

Hiter razvoj informacijskih rešitev in izredno kratek čas za uvajanje, ki ni omogočal običajnega usposabljanja uporabnikov ter reševanja zahtevkov, sta povzročila nepričakovan pritisk na Center za pomoč uporabnikom.

Podatki o uporabi kažejo na izreden porast aktivnosti v zadnjih dveh letih. Število dogodkov v letu 2021 se

je povečalo več kot sedemkrat (766 %), prav tako število sprejetih klicev (742 %), porabljen čas v pa petkrat (493 %; slika 1).

Največji porast je viden maja in junija 2021 (slika 2), kar je povezano tudi s pridobivanjem evropskih digitalnih potrdil preko portala za paciente zVEM in z vnosom cepljenj in testiranj pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti.

V maju 2021 se je na primer 80 % do 90 % zahtevkov nanašalo na zVEM oziroma vprašanja za DCP (slika 3). Kasneje je ta delež padel.

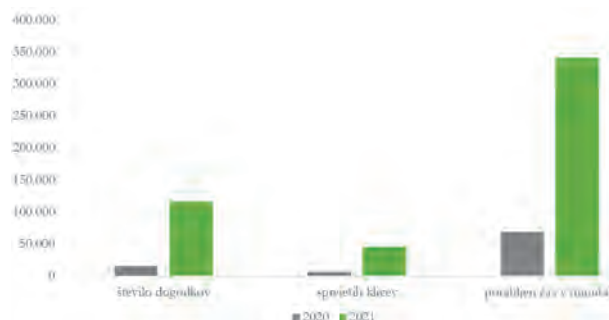
Zanimiv je tudi pogled na različno obremenitev centra za pomoč uporabnikom glede na dan v tednu in uro dneva. Podatki iz administrativnega modula kažejo, da je bilo podanih največ zahtevkov v torek (slika 4) in v urah okrog poldneva.

Eden od vzrokov za tako povpraševanje po pomoči za rešitev zVEM je zagotovo pomoč svetovalcev pri pridobivanju evropskega digitalnega covidnega potrdila (EU DCP), ki so ga zahtevala stroga pravila gibanja v Sloveniji v času epidemije COVID-19. Bistvena prednost je, da so se na strani svetovalcev na telefonske klice oglašali ljudje in ne samo odzivnik. Svetovalci so se lahko prilagodili uporabniku, njegovemu znanju, izkušnjam in ravni digitalne pismenosti. Uporabniki so tako dobili pomoč najprej pri dostopanju do rešitve zVEM, svetovalci pa so jih nato korak za korakom usmerjali do dokončne pridobitve EU DCP. Zadovoljstvo uporabnikov kažejo tudi številne pohvale, ki so jih podali.

Pomoč pri naročanju je najbolj narasla maja 2021, po prvem valu epidemije COVID-19 (slika 5).

Svetovalci se pri izvajanju podpore srečujejo z mnogimi izzivi in težavami. Zagotovo največjo težavo predstavlja nepredvidljivost dnevnih in mesečnih obremenitev, na kar se je težko pripraviti. Zelo se je povečalo število klicev in zahtevkov v času epidemije COVID-19, obremenitev centra za pomoč pa se močno poveča ob uvedbi novih rešitev (npr. portal zVEM, covidno potrdilo).

Ena od težav pri izvajanju storitve je veliko število klicev, ki niso povezani z rešitvami eZdravja, predvsem iskanje informacij, povezanih z epidemijo COVID-19. Taki klici povzročajo opazne obremenitve v klicnem centru in nedosegljivost klicnih števil, kar povzroča nezadovoljstvo pri tistih uporabnikih, ki pomoč dejansko potrebujejo, in morajo zato marsikdaj na pomoč čakati dlje.



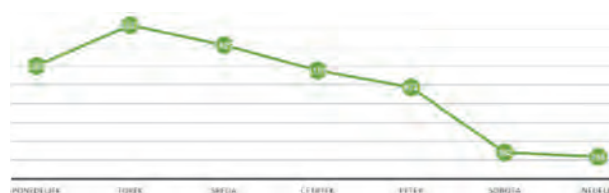
Slika 1 Podatki o uporabi pomoči uporabnikom rešitev eZdravja v letih 2020 in 2021.



Slika 2 Podatki o uporabi pomoči uporabnikom rešitev eZdravja po mesecih v letu 2021.



Slika 3 Podatki o deležu pomoči uporabnikom za rešitev zVEM v letu 2021.



Slika 4 Evidentirani zahtevki po dnevih v tednu.



Slika 5 Podatki o uporabi pomoči za e-naročanje.

V času epidemije je center za pomoč uporabnikom prejemal vprašanja, povezana z zdravjem, vprašanja o bolezni COVID-19, vprašanja o zdravljenju in zdravilih, vprašanja o cepljenju, cepivih in stranskih učinkih. Poleg tega so se pacienti obračali na klicni center z vprašanji o veljavnih ukrepih in omejitvah gibanja. S tem se je zameglil pravi namen centra za pomoč, namreč podpora uporabnikom rešitev eZdravja.

Uporabniki so potrebovali pomoč pri raznovrstnih digitalnih rešitvah v zdravstvu, od naročanja na cepljenje, naročanja na pregled, pridobivanja napotnic in receptov, dostopa do izvidov in odpustnih pisem. Vse to jim je bilo na voljo v portalu zVEM, za katerega su nujno potrebovali najprej kvalificirano digitalno potrdilo, kasneje pa SI-PASS. Svetovalci v centru za pomoč so uporabnike vodili skozi včasih res zapletene in zamudne postopke registracije v različne digitalne in spletne storitve.

Razprava

Izbira raziskovalne metode je temeljila na posebnostih raziskovalnega področja in dejstvu, da je celotno področje digitalizacije zdravstva v Sloveniji še vedno v razmeroma zgodnji fazi, zato obstaja le ozek krog strokovnjakov z ustreznim znanjem in izkušnjami na tem področju. Tovrsten pristop je omogočil tako vpogled v dosedanja teoretska in tehnološka izhodišča tovrstnih digitalnih rešitev kot tudi empirični pregled uporabe storitve Pomoč in podpora za uporabnike eZdravja v slovenskem zdravstvenem sistemu. Sodelovanje strokovnjakov z NIJZ in Centra za pomoč uporabnikom rešitev eZdravja pri raziskavi je poleg vpogleda v tehnološke in statistične vidike delovanja storitve omogočilo tudi kritičen in temeljit vpogled v uporabniške vidike te storitve, saj so strokovnjaki z NIJZ in Centra za pomoč uporabnikom rešitev eZdravja dobro seznanjeni z uporabniškimi izkušnjami pacientov in zdravstvenih delavcev na terenu ter njihovim zadovoljstvom z rešitvami eZdravja.

Prispevek se osredotoča na storitev Pomoč in podpora za uporabnike eZdravja predvsem zaradi njene pomembnosti tako za paciente kot tudi za zdravstvene delavce. Sinteza ugotovitev iz literature, uporabniških funkcionalnosti, statističnih poročil ter stališč strokovnjakov z NIJZ in Centra za pomoč uporabnikom rešitev eZdravja omogoča oblikovanje verodostojnih in na preverljivih podatkih temelječih zaključkov glede izpostavljenih raziskovalnih ciljev.¹¹ Uporaba takega metodološkega okvira, vključujoč kombinacijo različnih pristopov ter tehnik zbiranja podatkov, je zagotovila verodostojnost analize funkcionalnosti storitve.¹² Celovita analiza podatkov, pridobljenih iz raznoterih virov in strukturiranih razgovorov s strokovnjaki NIJZ in Centra za pomoč uporabnikom rešitev eZdravja je v sklepnih fazi raziskave zagotavljala osnovo za interpretacijo podatkov ter oblikovanje zaključkov glede raziskovalnih izhodišč prispevka.¹³

Zaključek

Nacionalne rešitve eZdravja v Sloveniji so od zaključka projekta leta 2015 doživele izjemen razvoj. Še posebej je bil ta razvoj pospešen v času epidemije COVID-19. Poleg razvoja rešitev se je več kot desetkrat povečala tudi njihova uporaba. V tem obdobju so se razkrile pomanjkljive kompetence uporabnikov informacijskih rešitev, od najosnovnejše uporabe računalniške in telekomunikacijske opreme preko računalniške in informacijske pismenosti do uporabe računalniških rešitev samih. Zato se je v tem času izredno povečala tudi potreba po uporabi Centra za pomoč uporabnikom rešitev eZdravja, ki je s svojim delom marsikateremu uporabniku omogočal uporabo digitaliziranih rešitev. Pokazalo se je tudi, da je potrebno izboljšati digitalno kulturo v zdravstvenih ustanovah in digitalne kompetence vseh zaposlenih v zdravstvu na eni strani in pacientov oziroma prebivalstva na drugi strani.

Epidemija COVID-19 je pokazala izjemen pomen digitalnih rešitev v zdravstvu. Tudi zato bo v prihodnje potrebno vložiti veliko naporov in sredstev za ohranitev spodbudnega razvojnega trenda in nadaljnje povečanje uporabe rešitev eZdravja.

Reference

1. Bokolo AJ. Application of telemedicine and eHealth technology for clinical services in response to COVID-19 pandemic. *Health Technol (Berl)* 2021; 11(2): 359-366. <https://doi.org/10.1007/s12553-020-00516-4> (1. 12. 2022)
2. Arcury TA, Sandberg JC, Melius KP, et al. Older Adult internet use and ehealth literacy. *J Appl Gerontol* 2020;

- 39(2): 141-150.
<https://doi.org/10.1177/0733464818807468>
(10. 12. 2022)
3. Communication from the Commission to the European Parliament, the European Council, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions on enabling the digital transformation of health and care in the Digital Single Market; empowering citizens and building a healthier society. SWD (2018) 126 final. Brussels 2018: European Commission. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52018DC0233&from=EN> (10. 12. 2022)
 4. Yin RK. *Case study research and applications: design and methods* (6th ed.). Thousand Oaks 2018: Sage Publications.
 5. Kljajić Borštnar M. *Raziskovanje informacijskih sistemov*. Kranj 2021: Fakulteta za organizacijske vede.
 6. Myers MD, Avison DE (eds.). *Qualitative research in information systems: a reader*. London 2002: SAGE Publications.
 7. Lee WL, Lim ZJ, Tang LY, Yahya NA, Varathan KD, Ludin SM. Patients' technology readiness and ehealth literacy: implications for adoption and deployment of ehealth in the covid-19 era and beyond. *Comput Inform Nurs* 2021; 40(4): 244-250. <https://doi.org/10.1097/CIN.0000000000000854> (25. 11. 2022)
 8. Statistika zahtevkov na Prvem nivoju podpore uporabnikom eZdravja. Ljubljana 2021: Nacionalni inštitut za javno zdravje.
 9. Rant Ž, Stanimirović D, Janet J. Razvoj portala zVEM in Centralnega registra podatkov o pacientu. In: Šprajc P, Maletič D, Pavlović N et al. (eds). *41. mednarodna konferenca o razvoju organizacijskih znanosti: izživi družbe za priložnosti organizacij: konferenčni zbornik..* Maribor 2022: University of Maribor, University Press; 873-884. <https://doi.org/10.18690/um.fov.3.2022.63> (25. 11. 2022)
 10. Lindgren BM, Lundman B, Graneheim UH. Abstraction and interpretation during the qualitative content analysis process. *Int J Nurs Stud* 2020; 108: 103632. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2020.103632> (7. 12. 2022)
 11. Sim J, Waterfield J. Focus group methodology: some ethical challenges. *Qual Quant* 2019; 53(6): 3003-3022. <https://doi.org/10.1007/s11135-019-00914-5> (7. 12. 2022)
 12. Thomas G. *How to do your case study*. Thousand Oaks, CA 2021: Sage Publications.
 13. Stanimirovic D, Matetic V. *Can the COVID-19 pandemic boost the global adoption and usage of eHealth solutions?*. *J Glob Health* 2020; 10(2): 0203101. <https://doi.org/10.7189/jogh.10.0203101> (10. 12. 2022)