

## Družbeno odgovorno ravnanje v zdravstvu

Tjaša Brulc\*

Fakulteta za organizacijske študije v Novem mestu, Novi trg 5, 8000 Novo mesto, Slovenija  
tjasa.brulc@gmail.com

### **Povzetek:**

**Raziskovalno vprašanje (RV):** Kakšno je družbeno odgovorno ravnanje v slovenskem zdravstvenem sistemu, kjer imamo tri glavne subjekte, ki so aktivno vključeni v t.i. aparat zdravstva.

**Namen:** Skozi članek želim za vse tri subjekte v zdravstvu predstaviti, kaj je družbeno odgovorno ravnanje, ki pripomore k izboljšanju medsebojnega sodelovanja za vsakega od njih in širšo družbo.

**Metoda:** Rezultate bom dosegla s študijem domače in tuje literature, zakonov in predpisov, ki določajo družbeno odgovorno ravnanje do drugih dveh subjektov v zdravstvu ter povezanost literature v praksi.

**Rezultati:** Vsako družbeno odgovorno ravnanje znotraj organizacije, se začne pri nadrejenih oziroma vodstvenih kadrih, ki s svojim delovanjem prenašajo pozitiven učinek družbeno odgovornega delovanja na sodelavce in posledično na širšo družbo.

**Družba:** Z zavedanjem se svoje vloge v družbi oz. položaja v zdravstvenem sistemu, lahko vsak posameznik s pozitivnim družbeno odgovornim ravnanjem pozitivno vpliva na širšo okolico in izboljšanje koristi, vsaj v teoretičnem smislu.

**Originalnost:** Do sedaj nisem zasledila razprave, ki bi vključevala medsebojno družbeno odgovorno povezano ravnanje, ki pripomore k celotnemu zadovoljstvu vseh. Največkrat se predstavi en subjekt v zdravstvu in njegovo družbeno odgovornost v notranjem in zunanjem okolju, kjer nastopa.

**Omejitve/nadaljnje raziskovanje:** Dostopnost do podatkov interne narave, iz katerih bi bila razvidna družbena odgovornost do ostalih subjektov v zdravstvenem sistemu. Pomanjkanje tuje literature, ki bi zajemala družbeno odgovorno ravnanje na območju Slovenije.

**Ključne besede:** družbena odgovornost, etika, morala, doslednost, kakovost, učinkovitost, družba, zakonitost.

## 1 Uvod

Družbena odgovornost ima v današnjem času vse večji poudarek pri poslovanju podjetja in pri doseganju rezultatov. Skozi članek želim opredeliti kaj pomeni družbena odgovornost ter področja na katera se opira oziroma vključuje. Za boljše razumevanje pomena družbeno odgovorno ravnanje je potrebno na začetku predstaviti kaj le-to pomeni in kateri dejavniki so v to vključeni.

Vsaka gospodarska družba in javni zavod mora poleg zastavljenih ciljev po boljšem poslovanju in dobičku, delovati tudi družbeno odgovorno. Članek bo opisoval družbeno odgovorno ravnanje subjektov, ki se pojavljajo v zdravstvenem sistemu. To pomeni, da bodo v članek vključeni trije glavni subjekti, to so izvajalci zdravstvenih storitev, uporabniki oziroma pacienti, ter Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije (ZZZS), kot plačnik zdravstvenih storitev. Vsak od naštetih subjektov mora ravnati družbeno odgovorno do ostalih dveh, da bo učinek družbeno odgovornega ravnanja dosežen.

\* Korespondenčni avtor.

Prejeto: 24. januar 2014; revidirano: 11. februar 2014; sprejeto: 1. marec 2014.

Nemalokrat se družbeno odgovornost zamenja z moralo, etiko, vestjo posameznika. Vendar je družbena odgovornost več kot to, je združitev vsega, kar je dobro, kar pripomore k boljšemu in kakovostnejšemu delovanju zdravstvenega sistema z delovanjem znotraj in navzven. Morda je izraz družbena odgovornost precej mlad, je pa zato izraz vest, morala in tudi etika že dolgo v naši podzavesti. Zato tudi članek govori o družbeno odgovornem ravnanju.

Če povzamemo po glavni temi 22. mednarodnega foruma odličnosti in mojstrstva na Otočcu leta 2010, kjer je bilo poudarjeno, da družbeno odgovorno ravnanje predstavlja napore, želje in aktivnosti, ki vodijo k temu, da bo svet vsaj nekoliko boljši v smislu enakih možnosti in priložnosti za vse ljudi ter razumevanju človeka, da razume samega sebe in drugemu pomaga do razvoja razmišljanja in delovanja in spoštovanja različnosti posameznika. S tem pa preidemo do bistva, da je svoboda vrednota, ki uravnoteženo upošteva pravice in dolžnosti. Vsekakor ta ideja o družbeni odgovornosti seje optimizem, ki se ga splača širiti v sedanji družbi. (Bukovec, 2010)

## 2 Pregled literature

### 2.1 Teoretična izhodišča

V Slovarju slovenskega knjižnega jezika imamo pod pojmom odgovornost napisanih pet definicij, ki se nanašajo na posameznika in odgovornost opisujejo kot (SSKJ, 2013):

- dolžnost sprejeti sankcije, dati opravičilo,
- lastnost, značilnost človeka, ki si prizadeva zadovoljevati norme, izpolnjevati zahteve, dolžnosti,
- naloga, obveznost,
- odnos, pri katerem mora kdo dajati pojasnilo, utemeljitev za svoje delo, ravnanje,
- lastnost, značilnost tega, kar zaradi pomembnosti, posledic zahteva veliko znanje, skrbnost.

Družbena odgovornost lahko razumemo kot delovanje podjetja v korist samemu sebi kot tudi v širši okolici. Uspešno delovanje družbe je odvisno od družbeno odgovornega delovanja celotne družbe in vsakega posameznika v njej. Sam pojav se je skozi zgodovino spreminjal, vendar ga v splošnem lahko definiramo kot odgovornost vseh subjektov poslovanja, lastnikov, ki stremijo k uresničevanju potreb podjetja in uporabnikov storitev oziroma blaga. (Wikipedija, 2013):

Družbena odgovornost je v sedanjem času osrednja tema sodobnega gospodarstva, saj predstavlja enega ključnih dejavnikov uspešnosti in ugleda sodobne organizacije, v kolikor ta želi delovati dolgoročno, sistematično in strateško. Družbena odgovornost organizacije je, da ustvarja bogastvo z izogibanjem škodovanju, da ščiti ali povečuje družbeno premoženje. (Bertoncelj, Meško, Naraločnik, & Nastav, 2011, str. 108).

Svetovni gospodarski svet za trajnostni razvoj opredeljuje družbeno odgovornost organizacij kot nenehno zavezanost organizacije etičnemu vedenju, ekonomskemu razvoju, izboljšanju kakovosti življenja zaposlenih, njihovih družin, lokalne skupnosti in družbe na splošno. Omenja pet prednostnih področji: človekove pravice, pravice zaposlenih, varstvo okolja, vključevanje v skupnost in odnose z dobavitelji. (Bertoncelj, Meško, Naraločnik, & Nastav, 2011, str. 108)

Evropska unija je leta 2010, po vzoru Mednarodne organizacije za standardizacijo, sprejela standard ISO 26000 Smernice za družbeno odgovornost, ki nas vodi do večjega razumevanja družbene odgovornosti od posameznika do organizacije. ISO 26000 v svojih smernicah poleg sedmih osrednji sestavin organizacije: vodenje organizacije, človekove pravice, zaposlovanje, okolje, etično ravnanje, pravice potrošnikov ter vključenost skupnosti in razvoj in uvaja nova pojma celostni pristop in soodvisnost (Mulej, 2012, str. 13).

Na prvi pogled bi lahko rekli, da definicija iz slovarja slovenskega knjižnega jezika, ki opisuje odgovornost posameznika in nekaj opisanih definicij ter standard ISO 26000, ki definirajo družbeno odgovornost za organizacije, nimajo nič skupnega, vendar ob prevedbi odgovornosti posameznika na odgovornost v organizaciji pridemo do skupnih točk družbene odgovornosti. Povzamemo lahko, da prehaja družbeno odgovorno ravnanje iz posameznika na organizacijo, kajti težko bomo delovali družbeno odgovorno v organizaciji, če takšno razmišljanje ne bo v naši zavesti.

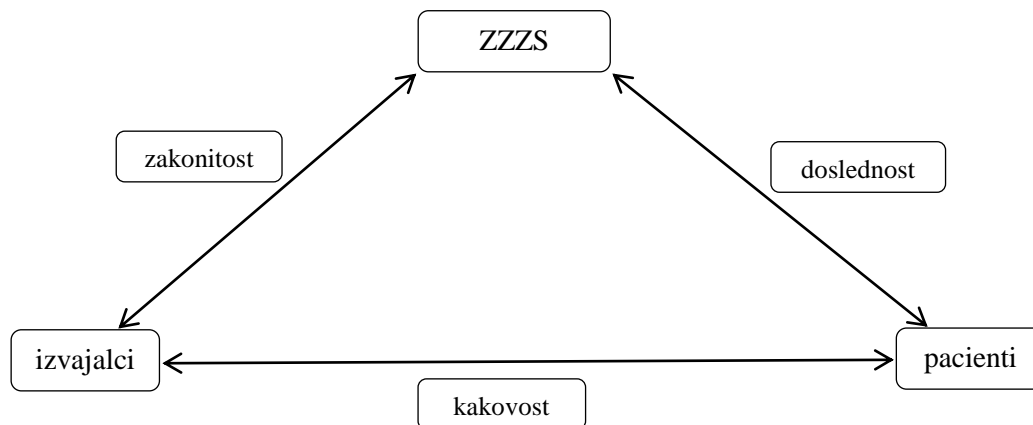
Ko govorimo o družbeni odgovornosti v zdravstvu govorimo o subjektih, ki aktivno sodelujejo v zdravstvenem sistemu. Te subjekte lahko razdelimo v tri skupine, to so izvajalci zdravstvenih storitev, pacienti, kot uporabniki zdravstvenih storitev in Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije (ZZZS), kot plačnik opravljenih zdravstvenih storitev. Vsak od treh subjektov na svoj način zagotavlja družbeno odgovorno ravnanje, ki s svojim ravnanjem pripomore k boljšemu delovanju celotnega zdravstvenega sistema.

Povzeto po Kozodercu (2009, str. 5) in iz dosedanjih definicij o družbeni odgovornost organizacije, lahko opredelimo da družbeno odgovorno ravnanje deluje na področju notranjega okolja, to so človeški viri, zdravje in varnost, obvladovanje sprememb in upravljanje okolja ter na področju zunanjega okolja kamor spadajo odnosi s kupci, poslovnimi partnerji, finančnimi in vladnimi institucijami, skrb za okolje, odnosi s skupnostjo in z mediji. Na podlagi te delitve ter glede na raziskovalno vprašanje članka, bo v nadaljevanju predstavljeno samo zunanje okolje družbene odgovornosti zdravstvenih subjektov.

Zakon o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju (ZZVZZ) z dopolnitvami določa nosilce družbene skrbi za zdravje in njihovo varstvo ter ureja odnose med zdravstvenim zavarovanjem in zdravstvenimi zavodi ter uveljavljanje pravic iz zdravstvenega zavarovanja (ZZVZZ, 2006, 1. člen). Iz tega člena vidimo, da je število aktivnih udeležencev na tem področju veliko in raznovrstno, vsi pa si prizadevajo za iste cilje, to je doseganje boljšega

zdravja in zadovoljstva prebivalstva, ki s skupnim prizadevanjem za boljši sistem (Toth, 2003, str. 129).

Vsi subjekti v zdravstvenem sistemu (izvajalci, pacienti-zavarovane osebe in ZZZS) imajo v zakonih, predpisih, priporočilih napisano, kakšne so njihove pravice, dolžnosti in obveznosti. S tem, ko predstavimo pravice ali obveznosti ali dolžnosti enega subjekta v sistemu, avtomatsko opredelimo dolžnosti, obveznosti ali pravice ostalih dveh. Za lažje razumevanje moje teze bom za vsak subjekt posebej predstavila dolžnosti oziroma obveznosti za družbeno odgovorno ravnanje. Družbeno odgovorno ravnanje je naša dolžnost, kar lahko vidimo tudi iz slike 1, ki prikazuje družbeno odgovorne medsebojne odnose.



Slika 1. Družbeno odgovorni medsebojni odnosi

V kolikor eden od subjektov ne deluje družbeno odgovorno se tako imenovani trikotnik družbeno odgovornih medsebojnih odnosov poruši.

## 2.2 Izvajalci zdravstvenih storitev

Znotraj Zakona o zdravstveni dejavnosti (ZZDej) so izvajalci zdravstvenih storitev razdeljeni v tri ravni. Primarni nivo, ki obsega osnovno zdravstveno dejavnost in lekarniško dejavnost, sekundarni nivo, ki se deli na specialistično in bolnišnično dejavnosti in terciarni nivo, ki vključuje dejavnost klinik, kliničnih inštitutov in drugih pooblaščenih zdravstvenih zavodov (ZZdej, 2005, 2. člen).

Izvajalci zdravstvenih storitev s sprejeto zdravstveno doktrino in z medicinskim kodeksom ter drugimi strokovnimi in etičnimi kodeksi, morajo pri opravljanju svojega dela obravnavati vse ljudi pod enakimi pogoji na enak način in spoštovati njihove ustavne in zakonske pravice (ZZDej, 2005, 45. člen).

Kot sem že napisala so izvajalci družbeno odgovorni pacientom in ZZZS. Ker smo v zdravstvenem sistemu pacienti vsi oziroma smo že bili v takšni situaciji, bom na začetku najprej opisala družbeno odgovornost izvajalcev zdravstvenih storitev do pacientov, ki bo tudi

najbolj obsežno. Zakon o pacientovih pravicah (ZPacP) s tem, ko opisuje pravice pacientov, na drugi strani določa obveznosti in dolžnosti izvajalcem zdravstvenih storitev.

V zadnjih letih se je sodelovanje med izvajalci zdravstvenih storitev in uporabniki – pacienti spremenil iz pasivnega v aktivnega (Kraljić, 2009, str. 9). Velik korak k temu je bil narejen s sprejemom ZPacZ, ki jasno določa, kakšne so pravice pacientov oziroma lahko tudi drugače, kakšne so obveznosti in dolžnosti izvajalcev zdravstvenih storitev do pacientov.

Takoj na začetku ZPacP določa načela, ki temeljijo na mednarodnopravnem varstvu človekovih pravic in temeljnih svoboščinah, ker je pacient v šibkejšem položaju. Ta načela so (ZPacP, 2008, 3. člen):

- spoštovanje vsakogar kot človeka in spoštovanje njegovih moralnih, kulturnih, verskih, filozofskih in drugih osebnih prepričanj,
- spoštovanje telesne in duševne celovitosti ter varnosti,
- varstvo največje zdravstvene koristi za pacienta, zlasti otroka,
- spoštovanje zasebnosti,
- spoštovanje samostojnosti pri odločanju o zdravljenju,
- spoštovanje osebnosti in dostojanstva tako, da nihče ni socialno zaznamovan zaradi svojega zdravstvenega stanja in vzrokov, posledic ter okoliščin tega stanja ali zdravstvene oskrbe, ki jo je bil zaradi tega deležen.

Za lažje razumevanja družbeno odgovornega ravnanja izvajalcev zdravstvenih storitev do pacientov, bom najprej naštetla družbeno neodgovorno ravnanje (Jurca, 2012, str. 24):

- izogibanje neposrednim odnosom z bolniki, ki dvomijo v pravilnost opravljenih zdravstvenih storitev,
- nezadovoljstvo v odnosu,
- zadrževanje informacij,
- prepozen odziv na opozorila,
- pretirano formaliziranje postopkov in oviranje dostopa do podatkov.

Iz zgoraj naštetega lahko sedaj povzamemo družbeno odgovorno ravnanje izvajalcev zdravstvenih storitev do pacientov, ki izvirajo iz pacientovih pravic naštetih v ZPacP (ZPacP, 2008, 5. člen):

- omogočanje enakopravnega dostopa do zdravstvene oskrbe, zagotavljanja preventivnih storitev in obravnave pri zdravstveni oskrbi,
- omogočanje proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev, ter s tem primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe,
- spoštovanje pacientovega časa, samostojnega odločanja o zdravljenju in upoštevanja vnaprej izražene volje,
- pravočasno obveščanje in sodelovanja ter seznanitve z zdravstveno dokumentacijo ob zagotavljanju varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov.

Na drugi strani našega trikotnika, nastopi tudi ZZZS, ki je plačnik opravljenih zdravstvenih storitev. ZZZS in izvajalci zdravstvenih storitev vsako leto podpišejo Splošni dogovor (SD), ki določa program zdravstvenih storitev in izhodišča za njihovo izvajanje ter oblikovanje cen zdravstvenih storitev v Sloveniji (SD, 2013, 1. člen), s tem izvajalce zavezuje, da bodo zagotavljali uveljavljanje večje pravičnosti razporejanja sredstev, enako dostopnost do zdravstvenih storitev za vse paciente, večjo preglednost, skrajševanje čakalnih dob, večjo kakovost in učinkovitost sistema zdravstvenega varstva (SD, 2013, 2. člen).

Tudi SD opredeljuje standarde, ki jih morajo izvajalci zagotavljati do pacientov oziroma v tem primeru do zavarovanih oseb. V primeru ugotovljenih kršitev ima ZZZS možnost opraviti nadzor in izreči kazen oziroma zahtevati povrnitev škoeo, ki jo mora izvajalec poravnati. Standardi zdravstvenih storitev so naštetih v 36. členu, postopek in sankcije pa so navedene od 42. – 48. člena. ZZZS po postopku, opredeljenem v statutu iz prvega odstavka 42. člena opravlja nadzor nad izdajanjem in zaračunavanjem zdravil in medicinskih pripomočkov, nad uresničevanjem pravic zavarovanih oseb ter nad izvajanjem pogodb v skladu z veljavnimi zakoni in v skladu s SD (SD, 2013, 47. člen). Zavarovane osebe so ranljivi subjekt v zdravstvenem sistemu, zato je potrebno zelo previdno in natančno reševati neodgovorno ravnanje do njih.

### **2.3 Pacienti – zavarovane osebe**

Tudi pacienti se morajo obnašati družbeno odgovorno, sicer prihaja do nezaželenega učinka pri izvajalcih zdravstvenih storitev. Na te dolžnosti nas obvezuje 54. člen ZPacP:

- dejavno sodelovati pri varovanju, krepitvi in povrnitvi lastnega zdravja,
- v času bolezni ravnati v skladu s prejetimi strokovnimi navodili in načrti zdravljenja, v katere je ustno oziroma pisno privolil,
- dati pristojnemu zdravniku in drugim pristojnim zdravstvenim delavcem oziroma zdravstvenim sodelavcem vse potrebne in resnične informacije v zvezi s svojim zdravstvenim stanjem, ki so mu znane in so pomembne za nadaljnjo zdravstveno oskrbo, zlasti podatke o svojih sedanjih in preteklih poškodbah ter boleznih in njihovem zdravljenju, boleznih v rodbini, morebitnih alergijah in zdravilih, ki jih uživa,
- obvestiti zdravstvene delavce in zdravstvene sodelavce o nenadnih spremembah zdravstvenega stanja, ki se pojavijo med zdravljenjem,
- biti obziren in spoštljiv do zasebnosti in drugih pravic drugih pacientov ter zdravstvenih delavcev in zdravstvenih sodelavcev,
- spoštovati objavljene urnike, hišni red in predpisane organizacijske postopke izvajalcev zdravstvenih storitev,
- pravočasno obvestiti izvajalca zdravstvenih storitev o morebitnem izostanku na pregled ali zdravljenje.

Velikokrat se obveznosti pacientov, ki na dolgi rok kažejo družbeno odgovorno ravnanje zakrijejo. Največkrat pacienti poznajo(-mo) samo pravice oziroma dolžnosti izvajalcev zdravstvenih storitev, težko pa se sprijaznimo s svojo odgovornostjo do njih. Vsekakor pa se z večjim ozaveščanjem in informiranjem tudi tukaj stanje izboljšuje.

Da celoten zdravstveni sistem deluje nemoteno imajo tudi uporabniki zdravstvenih storitev – pacienti svoje obveznosti do ZZZS, ki izvirajo iz statusa zavarovane osebe, ki ga pridobijo z vključitvijo v obvezno zdravstveno zavarovanje (OZZ) na podlagi Pravil obveznega zdravstvenega zavarovanja (Pravila OZZ). V samih Pravilih OZZ so opredeljene tudi obveznosti posameznika, ki pa s spoštovanjem le-teh preidejo v družbeno odgovornost iz posameznika - zavezanca na celotno družbo (Pravila OZZ, 2003, 15. člen):

- zavarovana oseba ali zavezanec za plačevanje prispevkov obveznega zdravstvenega zavarovanja, je dolžna ZZZS sporočiti spremembe podatkov o zavarovani osebi med obveznim zavarovanjem (priimek, naslov ipd.) in odjaviti iz obveznega zavarovanja zavarovane osebe, ki zanj ne izpolnjujejo več pogojev, katero posreduje ZZZS najpozneje v osmih dneh po nastopu novih okoliščin in
- ZZZS lahko zavezanca odjavi iz obveznega zavarovanja, če ugotovi, da ne izpolnjuje več predpisanih pogojev, kar ugotovi z odločbo ter odjavi zavarovano osebo po uradni dolžnosti, če tega ne stori sama.

## **2.4 ZZZS**

Tako kot so izvajalci zdravstvenih storitev in uporabniki le-teh družbeno odgovorni v medsebojnih odnosih, tako mora biti tudi ZZZS družbeno odgovoren do njih. ZZZS je nosilec in izvajalec OZZ za območje Slovenije (Statut, 2001, 1. člen). Na podlagi 1. člena Statuta ZZZS izvaja družbeno odgovorno ravnanje do izvajalcev zdravstveni storitev v vlogi planiranja, analiziranja realiziranih zdravstvenih storitev in potreb po njih ter plačevanja opravljenih zdravstvenih storitev v realiziranem obsegu ob pogoju ohranjanja uravnoveženega in preglednega finančnega poslovanja. Za nemoteno zagotavljanje zdravstvenih storitev ZZZS in izvajalci zdravstvenih storitev sprejmejo SD in sklenejo Pogodbo o izvajanju zdravstvenih storitev, ki je tudi podlaga za opravljanje zdravstvene dejavnosti.

ZZZS je bil ustanovljen z namenom zagotavljanja OZZ po načelih solidarnosti in univerzalne dostopnosti do pravic vseh zavarovanih oseb, z avtonomnim upravljanjem s sredstvi zavezancev za plačilo prispevkov, s katerimi vsem zavarovanim osebam zagotavlja finančno pokritje zdravstvenih storitev in drugih z zakonom določenih pravic iz OZZ. Največjo družbeno odgovornost ima ZZZS torej do zavarovanih oseb, saj s plačevanjem zdravstvenih storitev:

- zagotavlja ustrezno dostopnost in primerno kakovost zdravstvenih storitev in drugih pravic iz OZZ,
- zagotavlja visoko raven zdravstvene varnosti vsem zavarovanim osebam in izboljšuje njihovo zadovoljstvo z OZZ ter

- povečuje ozaveščenost zavarovanih oseb o skrbi za lastno zdravje in pravice ter dolžnosti iz naslova OZZ. (Poslovno poročilo ZZZS, 2001, str. 9)

### **3 Metoda**

#### **3.1 Zbiranje podatkov**

Z analizo ZZVZZ, ZZDej, ZPacP, SD za pogodbeno leto 2013, kot glavnih dokumentov za uspešno in kvalitetno izvajanje zdravstvenih storitev v Sloveniji, ter ostalih spremljajočih dokumentov in literature, ki govorijo o družbeno odgovornem ravnanju na splošno, želim predstaviti kakšne so dolžnosti zdravstvenih subjektov v slovenskem zdravstvenem sistemu. Članki iz strokovne literature so bili povzeti tudi po bazi podatkov ProQuest in Ebsco.

Raziskava vključuje kvalitativno metodo, ki zajema analizo vsebin, ki so pomembne za delovanje zdravstvenega sistema ter povzemanje bistvenih področij, ki bralcu pomagajo razumeti družbeno odgovorno ravnanje v vse smeri delovanja.

### **4 Rezultati in razprava**

Kaj je torej odgovornost oziroma družbena odgovornost? Povzamemo lahko, da je to človekova lastnost, da naredi nekaj dobrega za sebe in ljudi okoli sebe. Šele, ko bomo razvili čut za odgovornost v sebi, lahko delamo odgovorno do drugih, kar se prenaša na širšo okolico. Vsekakor je lažje opozarjati na družbeno neodgovorno ravnanje, kot pa delovati družbeno odgovorno ves čas.

Na podlagi do sedaj napisanega lahko ugotovimo, da je družbena odgovornost med vsemi tremi subjekti v zdravstvenem sistemu močno prepletena in nikakor ne moremo trditi, da se stanje z neupoštevanjem družbene odgovornosti nebi poslabšalo. Ko govorimo o družbeni odgovornosti imamo v mislih samo družbeno odgovornost države ali podjetja, na družbeno odgovornost posameznika pa pozabimo. Vendar z aktivnim družbeno odgovornim načinom življenja posameznika prenesemo ta način razmišljanja tudi na širšo okolico, in s tem na izboljšanje celotne družbe. V zadnjih letih se je povečalo govorjenje o družbeni odgovornosti, kar dokazuje tudi vedno več napisanega gradiva.

Družbena odgovornost v zdravstvu mora biti zaradi občutljivosti udeležencev še posebej skrbno in premišljeno načrtovana. Morda že manjša nepravilnost, ki je narejena v sedanosti, bistveno vpliva na zdravstveno stanje in fizično počutje pacientov v prihodnosti. Za zagotavljanje dobrega počutja in dviganja zavesti za družbeno odgovornost v zdravstvu lahko največ prispeva pravilno ozaveščanje, planiranje in odločanje vseh, ki so v to aktivno vključeni. Vsaka pravilno načrtovana odločitev lahko prepreči neodgovornost v prihodnosti. (Mittelmark, 2001, str. 270)

Izvajalce zdravstvenih storitev ne moremo enačiti s podjetji, ker izvajajo specifično dejavnost, ki je zelo občutljiva zaradi poseganja v zasebnost posameznika in zelo odvisna od okolja,



družbenih in ekonomskih sprememb, razvoja znanosti in tehnologije ter novih odkritij v medicini, katerih smo v zadnjem času deležni. Zdravstveno okolje se nenehno spreminja, uporabniki – pacienti pa morajo biti na to ustrezno pripravljene. Kot navaja Mlakarjeva (2010) je družbena odgovornost v zdravstvu izredno pomembna, saj je to področje, ki naj bi ohranjalo, izboljševalo ali vračalo zdravje, pa vedno ni tako. Nemalokrat se interesi posameznikov pokažejo v nasprotju z družbeno odgovornostjo vseh. (str. 27)

Ko preberemo osnovne zakone, ki zavezujejo izvajalce zdravstvenih storitev, paciente – zavarovane osebe in ZZZS, vedno dobimo občutek, da se glavna odgovornost začne pri posamezniku, pa naj bo to zdravnik, pacient ali zavarovana oseba. Menim, da noben napisan zakon, kodeks ali pravilnik ne more zagotoviti družbene odgovornosti izvajalca zdravstvenih storitev, če to ni v zavesti zaposlenih in vseh, ki so v ta krog delovanja oziroma sodelovanja vključeni.

Z uspešno strategijo bomo lahko družbeno odgovornost pripeljali do te mere, da ne bo potrebno poudarjati kaj je neodgovorno. Celoten pristop zahteva dolgotrajno opozarjanje in ozaveščanje posameznika in organizacij, ki pomembno vplivajo na posameznika. Zadostna in potrebna celovitost obravnave, ki je nujna za uspeh zdravstvenega sistema je danes ogrožena zaradi neustreznega delovanja zdravstvenih subjektov znotraj zdravstvenega sistema. Družbena odgovornost postaja ključna tudi za sistem zdravstvenega varstva v Sloveniji (Mlakar, 2013, str. 99).

Z jasnimi smernicami, kaj je družbeno odgovorno ravnanje v zdravstvenem sistemu in s sistematičnem izvajanjem le-tega, bomo v prihodnosti lahko z manjšimi sredstvi dosegli boljše rezultate, ki bodo pripomogli k boljšemu stanju posameznika in celotne družbe.

## **5 Zaključek**

S prebiranjem literature, člankov in strokovnih del ugotavljamo, da je v zadnjih letih izraz družbena odgovornost začel dobivati pomembnejšo vlogo. Družbeno odgovorno ravnanje družbe je brez družbeno odgovornega posameznika neučinkovito (Kiauta, 2012, str. 112). Sklepati gre, da je naše razmišljanje še vedno zelo družbeno neodgovorno, sicer nebi v vsakem zakonu, dokumentu, ki je temelj izvajanja zdravstvenih storitev zasledili, kako je potrebno delovati odgovorno do posameznika in posledično do širše družbe.

Kako bodo to reševali izvajalci zdravstvenih storitev ni moč zaslediti. Kako to rešuje ZZZS pa je napisano v Strateškem razvojnem programu ZZZS za obdobje 2014 - 2019, ki je trenutno v javni razpravi in daje poudarek na kazalnikih kakovosti do zavarovanih oseb in do izvajalcev zdravstvenih storitev.

Morda so ugotovitve v članku razlog za začetek razmišljanja o izdaji kratke brošure oziroma informativnega lista kakšne je družbena odgovornost za boljše izvajanje zdravstvenih storitev ter hkrati informiranje, kaj moramo kot posamezniki narediti in kakšne bodo posledice za

družbeno odgovorno in neodgovorno ravnanje. Glede na to, da je večino vsega že napisano je potrebno narediti samo bistven povzetek, ki bi imel v daljšem časovnem obdobju tudi pozitiven učinek.

Pri članku sem bila omejena s podatki (ankete) oziroma je dostopnost do podatkov interne narave, ki bi pokazali dejansko zadovoljstvo uporabnikov zdravstvenih storitev in storitev ZZZS, omejena. Omejitev je bila tudi v pomanjkanju tuje literature, ki bi zajemala družbeno odgovorno ravnanje na območju Slovenije.

Tema članka je zelo široka in bi v prihodnosti, z analizo daljšega časovnega obdobja, lahko pokazala ali so bile sprejete odločitve o povečanju informiranja zdravstvenih subjektov o družbeno odgovornem ravnanju, pomembno prispevala k izboljšanju delovanja zdravstvenega sistema.

## Reference

1. Bertonec, A., Meško, M., Naraločnik, A., & Nastav, B. (2011). *Trajnostni razvoj organizacije: Ekonomski, družbeno-politični in ekološki vidik*. Ljubljana: GV založba.
2. Bukovec, B. (2010). Otoška rastoča strategija univerzalne odličnosti in mojstrstva. V B. Bukovec (ur.), *22. mednarodni forum odličnosti in mojstrstva Otočec 2010 in 14. konferenca zmagovalcev EFQM: Etičnost razmišljanja in delovanja pri uveljavljanju strategije univerzalne odličnosti in mojstrstva, Slovenija, Otočec, 20. in 21. maj 2010* (str. 13–22). Novo mesto: Fakulteta za organizacijske študije v Novem mestu.
3. Denier, V. (2005). On Personal Responsibility and the Human Right to Healthcare. *Health and human rights* (14), str. 224–234. Cambridge: Quarterly of Healthcare Ethics.
4. Inštitut za slovenski jezik Frana Ramovša ZRC SAZU. (2000). *Slovar slovenskega knjižnega jezika (SSKJ)*. Ljubljana: Slovenska akademija znanosti in umetnosti. Znanstvenoraziskovalni center Slovenske akademije znanosti in umetnosti. Pridobljeno na <http://bos.zrc-sazu.si/sskj.html>
5. Jarc, S. (ur.). (2013). *Poslovno poročilo za leto 2012*. Ljubljana: Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije.
6. Jurca, A. (2012). *Družbena odgovornost v zdravstvu*. Maribor: Doba fakulteta.
7. Kozoderc, D. (2009). *Trajnovativnost*. Ljubljana: Salve.
8. Kiauta, M. (2012). Z ISO 26 000 do razvoja sodelovalnosti družbeno odgovornih subjektov. V B. Bukovec (ur.), *24. Forum odličnosti in mojstrstva: Družbeno odgovorno ravnanje pri uveljavljanju univerzalne odličnosti in mojstrstva, Slovenija, Otočec, 23. maj 2013* (str. 95–112). Novo mesto: Fakulteta za organizacijske študije v Novem mestu.
9. Kraljić, S. (2009). Predstavitev Zakona o pacientovih pravicah s poudarkom na omejitvah avtonomije pacienta. V P. Kokol, & H. K. Reberšek Gorišek (ur.). *Pacientove pravice in dolžnosti*. (2009). Maribor: Fakulteta za zdravstvene vede.
10. Maze, H. (2013). *Organizacijsko vedenje in osnove managementa v zdravstvu*. Celje: Visoka zdravstvena šola v Celju.
11. Mittelmark, B. M. (2001). Promoting social responsibility for health: health impact assessment and healthy public policy at the community level. *Health promotion international* 3(16), str.269–274. Norway, Bergen: University of Bergen.

12. Mlakar, T. (2010). Sistemski pristop k upravljanju. *17. strokovno srečanje ekonomistov in poslovnih delavcev v zdravstvu, Slovenija, Čatež, 20. – 21. maj 2010* (str. 25–32). Ljubljana: Društvo ekonomistov v zdravstvu.
13. Mlakar, T. (2013). Pametna organizacija v zdravstveni dejavnosti. V Z. Balantič, M. Ferjan, M. Kljajić Borštnar, R. Leskovar, M. Marič, & A. Pucihar (ur.), *32. Mednarodna konferenca o razvoju organizacijskih znanosti: Pametna organizacija, Slovenija, Portorož, 20. – 22. marec 2013* (str. 99). Kranj: Moderna organizacija..
14. Mulej, M. (2012). Temelji družbeno odgovornega ravnanja pri uveljavljanju univerzalne odličnosti in mojstrstva. V B. Bukovec (ur.), *24. Forum odličnosti in mojstrstva: Družbeno odgovorno ravnanje pri uveljavljanju univerzalne odličnosti in mojstrstva, Slovenija, Otočec, 23. maj 2013* (str. 5-34). Novo mesto: Fakulteta za organizacijske študije v Novem mestu.
15. Pravila obveznega zdravstvenega zavarovanja (Pravila OZZ). (2003, 27. marec). *Uradni list RS št. 20/2003*.
16. *Splošni dogovor za pogodbeno leto 2013*. (2013). Ljubljana: Ministrstvo za zdravje, Zdravniška zbornica Slovenije, Združenje zdravstvenih zavodov Slovenije, Lekarniška zbornica Slovenije, Skupnost slovenskih naravnih zdravilišč, Skupnost socialnih zavodov Slovenije, Skupnost organizacij za usposabljanje Slovenije in Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije.
17. Statut Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije. (2001, 8. november). *Uradni list RS št. 87/2001*.
18. Toth, M. (2012). *Socialno zdravstveno zavarovanje*. Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje.
19. Zakon o pacientovih pravicah (ZPacP). (2008, 11. februar). *Uradni list RS št. 15/2008*.
20. Zakon o zdravstveni dejavnosti z dopolnitvami (ZZDej-UPB2). (2005, 10. marec). *Uradni list RS št. 23/2005*.
21. Zakon o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju z dopolnitvami (ZZVZZ-UPB3). (2006, 11. julij). *Uradni list RS št. 72/2006*.
22. Wikipedija. (2014, 18. januar). *Družbena odgovornost podjetij*. Pridobljeno na [http://sl.wikipedia.org/wiki/Dru%C5%BEbena\\_odgovornost\\_podjetij](http://sl.wikipedia.org/wiki/Dru%C5%BEbena_odgovornost_podjetij)

\*\*\*

**Tjaša Brulc** je diplomirana ekonomistka, zaposlena na Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije, Območna enota Novo mesto, na oddelku za plan in analize, kot strokovna svetovalka. Pred tem je bila zaposlena v bančnem sektorju, kot osebna bančnica.

\*\*\*

## Abstract:

### Social responsibility in health care

**Research Question (RQ):** What is socially responsible behavior in the Slovenian health care system, where we have three main entities which they are actively involved in so called health care system.

**Purpose:** Through the article, I would like for all three entities in the health sector to present, what is socially responsible behavior, which contributes to improving mutual cooperation for each of them and the wider society.

**Method:** The results I achieved by studying domestic and foreign literature, laws and regulations that define social responsibility to the other two entities in the health care and the integration of literature in practice.

**Results:** Each social responsibility within the organization, starting with superiors or managers, whose activities transferred the positive impact of social responsibility on employees and therefore the wider society.

**Society:** By being aware of our role in society or position in the health system, any individual with a positive socially responsible actions have a positive impact on the wider community and to improve the benefits, at least in theoretical terms.

**Originality:** I have not registered any discussions that would include mutual social responsibility -related conduct that contributes to the overall satisfaction of all. Most are present in one entity in health and his social responsibility in the internal and external environment, where they performance.

**Limitations/Future Research:** Accessibility of data nature, from which it was evident social responsibility to other entities in the health system. The lack of literature covering social responsibility in Slovenia.

**Keywords:** corporate social responsibility, ethics, morality, consistency, quality, efficiency, company legitimacy.