

Društvena odgovornost u zdravstvenoj delatnosti

Gordana Petrović¹, Draga Kolar¹

¹Zavod za javno zdravlje Subotica

Ključne reči: društvena odgovornost, održivi razvoj, interesna strana, zdravstvena delatnost

Apstrakt:

Uticaj čoveka na prirodu i planetu Zemlju se više ne može zanemarivati. Organizacije širom sveta, bez obzira na delatnost i veličinu, kao i njihove interesne strane, sve više postaju svesne potrebe za društveno odgovornim ponašanjem i koristima koji iz njega proističu. Naime, sve aktivnosti zdravstvenih ustanova u velikoj meri zavise i od „zdravlja“ svih ekosistema. Svesni ovih činjenica, zaposleni Zavoda za javno zdravlje Subotica su se opredelili za društveno odgovorno poslovanje i primenu međunarodno priznatog standarda SRPS ISO 26000:2011.

Sadržaj:

Uticaj čoveka na prirodu i planetu Zemlju se više ne može zanemarivati. Organizacije širom sveta, bez obzira na delatnost i veličinu, kao i njihove interesne strane, sve više postaju svesne potrebe za društveno odgovornim ponašanjem i koristima koje iz njega proističu. Naime, sve aktivnosti zdravstvenih ustanova u velikoj meri zavise i od „zdravlja“ svih ekosistema.

Svesni ovih činjenica, zaposleni Zavoda za javno zdravlje Subotica su se opredelili za društveno odgovorno poslovanje (2).

Kako to postići?

Na početku uvek sledi upoznavanje sa osnovnim terminima društvene odgovornosti, a to su: društvena odgovornost, održivi razvoj i interesne strane.

1. Društvena odgovornost je odgovornost Zavoda za javno zdravlje Subotica za uticaje svojih odluka i aktivnosti na društvo i životnu sredinu kroz transparentno i etičko ponašanje. Uzimajući u obzir očekivanja interesnih strana, ova ustanova doprinosi održivom razvoju uključujući zdravlje i dobrobit društva (1).

2. Održivi razvoj je razvoj kojim se ispunjavaju sadašnje potrebe, bez ugrožavanja mogućnosti budućih generacija da zadovolje svoje sopstvene potrebe (1). Ostvaruje se integrisanjem ciljeva visokog kvaliteta života, zdravlja i prosperiteta sa socijalnom pravdom i održavanjem naše planete da podržava život u svakoj njegovoj raznovrsnosti. Ciljevi mogu

biti u vezi sa društvom, ekonomijom i životnom sredinom, međusobno su zavisni i jedni druge podržavaju. Ovakvim razvojem postiže se dovoljno za sve zauvek.

3. Interesna strana predstavlja pojedinca ili grupu koja ima interes u nekoj aktivnosti ili odluci Zavoda za javno zdravlje Subotica (1). Društveno odgovorni pojedninci i organizacije mogu da daju doprinos održivom razvoju.

Međunarodna organizacija za standardizaciju (*International Organization for Standardization*) i standardi koje ona izdaje daju pozitivan doprinos svetu u kojem živimo. Prepoznajući problem društvene odgovornosti Međunarodna organizacija za standardizaciju (2) je 2010. godine izdala standard: „Uputstvo o društvenoj odgovornosti“ (*Guidance on social responsibility*) ISO 26000. Kao i većina standarda, ISO 26000 ima sledeći sadržaj: 1. Predmet i područje primene, 2. Termini i definicije, 3. Razumevanje društvene odgovornosti, 4. Principi društvene odgovornosti, 5. Prepoznavanje društvene odgovornosti i uključivanje interesnih strana, 6. Uputstvo o ključnim temama društvene odgovornosti i 7. Uputstvo o integrisanju društvene odgovornosti kroz organizaciju. Standard ISO 26000 je primenljiv svuda u svetu u svim organizacijama bez obzira na njihovu delatnost i veličinu. Što znači i u organizacijama sa zdravstvenom delatnošću. Tako je i ovaj standard prvi korak ka društveno odgovornom poslovanju u javnom sektoru. Važno je istaći da ovaj standard ne sadrži zahteve, ne služi za sertifikaciju ili u regulatorne svrhe, kao ni za potrebe ugovaranja. ISO 26000 je samo uputstvo, te ga tako i treba primenjivati. Namera uputstva je da podstakne zdravstvenu ustanovu da učini i više od onoga što podrazumeva poštovanje zakona, s obzirom na to da je usklađenost sa zakonom osnovna obaveza svake organizacije i ključni deo njene društvene odgovornosti.

S obzirom da reklamiranje javnih zdravstvenih ustanova nije dozvoljeno, standard „Uputstvo o društvenoj odgovornost“ na adekvatan način, to omogućava. Mnogobrojnim aktivnostima, vrlo često bez ili sa malim ulaganjima, zdravstvene ustanove mogu postići velike rezultate u oblasti društvene odgovornosti. Upravljanje društvenom odgovornošću danas predstavlja važno sredstvo i za promociju zdravstvenih ustanova. Pojam društvene odgovornosti nije novijeg datuma. Njen razvojni put je vodio od filantropskih aktivnosti tj. davanja u dobrotvorne svrhe do globalizacije tj. povećanja uticaja različitih vrsta organizacija na zajednice i životnu sredinu, uključivanjem privatnog sektora, nevladinih organizacija kao i države (1). Ove aktivnosti su uvek nešto više od zakonskih obaveza zdravstvene ustanove, na čemu se i bazira njegova primena u Zavodu za javno zdravlje Subotica. Društvena odgovornost pronalazi uporište u principima koji predstavljaju suštinsku osnovu za donošenje odluka ili ponašanje u vezi sa društvenom odgovornošću i ima ih ukupno sedam: 1.

odgovornost, 2. transparentnost, 3. etičko ponašanje, 4. poštovanje interesa interesnih grupa, 5. poštovanje vladavine prava, 6. poštovanje međunarodnih pravila ponašanja i 7. poštovanje ljudskih prava. Društveno odgovorno poslovanje podrazumeva da se svi poslovi u Zavodu za javno zdravlje Subotica izvršavaju, uz poštovanje ekonomskih, zakonskih i etičkih principa. Veliki doprinos prepoznavanju društvene odgovornosti daje i uzajamna veza između društva, zdravstvene ustanove i interesnih strana. Ovo uputstvo ukazuje na sedam ključnih tema društvene odgovornosti: upravljanje organizacijom, životna sredina, radna praksa, ljudska prava i uključivanje u zajednicu i njen razvoj. Prilikom primene ISO 26000 treba uzeti u obzir različitosti: društvene, ekološke, pravne, kulturne, političke i organizacione. To podrazumeva prakse kao što su:

- integrisanje društvene odgovornosti u sopstvenu politiku, organizacionu kulturu, strategije i delatnosti,
- izgradnja interne kompetentnosti u pogledu društvene odgovornosti,
- interna i eksterna komunikacija o društvenoj odgovornosti i
- redovno preispitivanje mera i praksi koje se odnose na društvenu odgovornost.

Sve navedeno je u praksi mnogo lakše primeniti, pa i ostvariti ukoliko postoji svest tj. jasna opredeljenost rukovodstva i zaposlenih prema društvenoj odgovornosti. Dugoročno posmatrano ona treba da bude ugrađena i u strategiju organizacije, što predstavlja posvećenost zdravstvene ustanove ovoj temi. Savremeni trendovi ukazuju na neophodnost upravljanja i rizicima poslovanja pri čemu društvena odgovornost daje doprinos njihovom smanjenju. Poslovno okruženje u Zavodu za javno zdravlje Subotica podrazumeva brigu: o organizaciji (menadžment kvalitetom), o životnoj sredini (menadžment životnom sredinom) i o ljudskim resursima (menadžment ljudskim resursima). Ovakvo okruženje poslužilo je Zavodu za javno zdravlje Subotica kao osnova za njegovo društveno odgovorno poslovanje.

U pogledu društvene odgovornosti, Zavod za javno zdravlje Subotica je postigao zapaženi rezultat. Ova ustanova je u 2012. godini učestvovala u dobrovoljnoj inicijativi sa više interesnih strana. Nosilac ove inicijative u Republici Srbiji je Fondacija za kulturu kvaliteta i izvrsnost (FQCE) (3). Ona predstavlja neprofitnu partnersku organizaciju koja upravlja Nacionalnom nagradom za poslovnu izvrsnost: "Oskar kvaliteta". Aktivnosti bazira na korišćenju evropskih i svetskih saznanja u oblasti kvaliteta i poslovne izvrsnosti, posebno kroz saradnju sa Evropskom fondacijom za menadžment kvalitetom (EFQM). Fondacija za kulturu kvaliteta i izvrsnost (FQCE) je pokretač procesa ka održivoj izvrsnosti (3). U želji da svoju poslovnu izvrsnost potvrdi i od strane nepristrasnih i objektivnih ocenjivača, Zavod za javno zdravlje Subotica je uspeo da osvoji Nagradu za poslovnu izvrsnost u kategoriji malih i

srednjih preduzeća u oblasti strategije i liderstva. Put do osvajanja navedene nagrade vodio je preko obuke za samoocenjivanje koja je pružila neophodna znanja za internu proveru organizacione izvrsnosti metodom samoocenjivanja. Na taj način ova ustanova je dala skroman doprinos unapređenju i razvoju kvaliteta i poslovne izvrsnosti u našoj zemlji, kao prepoznatog vida društveno odgovornog poslovanja.

Reference:

1. SRPS ISO 26000:201, Uputstvo o društvenoj odgovornosti. Beograd: Institut za standardizaciju, I izdanje; 2011.
2. [http:// www.iso.org](http://www.iso.org)
3. [http:// www.fqce.org.rs](http://www.fqce.org.rs)