

Pregledni rad

UDK614.2:615.838]:005.322(497.6RS)

DOI 10.7251/SVR1715210B

**TRANSPARENTNOST INFORMACIJA U BOLNIČKOM
SEKTORU U REPUBLICI SRPSKOJ**

MA Nebojša Borojević¹

Fond zdravstvenog osiguranja Republike Srpske

Prof. dr Krstan Borojević²

Fakultet bezbjednosti Nezavisni univerzitet Banja Luka

Apstrakt: Iako istraživanja u Republici Srpskoj (RS) pokazuju stalno napredovanje, niska transparentnost još uvijek je značajan izazov za bolnice. Ovo se posebno odnosi na transparentnost na internetu, jer značajan broj bolnica nema internet stranicu sa ažurnim podacima, te pokazuju nizak nivo objavljivanja podataka. Značaj informacionih tehnologija za poboljšanje transparentnosti sve više se naglašava u preporukama i regulacijama za bolju praksu korporativnog upravljanja. Današnje dinamično poslovno okruženje dovelo je do potrebe bolnica da stalno preispitiju načine upravljanja. Pored problema sa kojima se i razvijene zemlje suočavaju, na našim prostorima postoje i specifične okolnosti koje utiču na nizak nivo transparentnosti. Između ostalog, većina bolnica nije prepoznala prednosti objavljivanja podataka za sticanje povjerenja pacijenata. Neadekvatno objavljivanje podataka ima negativne posljedice za bolnicu i cijelo društvo, jer niska transparentnost ugrožava funkcionalnost bolnice i čak cijelog zdravstvenog sistema. Ne samo da bolnice dobijaju lošiju reputaciju, nego pacijenti ostaju bez relevantnih informacija koje su potrebne za donošenje odluka gdje se liječiti, te su stoga njihova prava ugrožena. U radu ćemo opisati proces i ocijeniti nivo transparentnosti korporativnog upravljanja u bolnicama u Republici Srpskoj.

Ključne riječi: *Transparentnost, bolnica, podatak, informacija, koristi, prednosti, nedostaci, upravljanje.*

UVOD

Transparentnost preduzeća je jedan od ključnih elemenata i principa korporativnog upravljanja. Značaj blagovremenog objavljivanja tačnih podataka o poslovanju utiče na preduzeće i društvo u cjelini, te se preduzeća posebno moraju posvetiti analizi ove oblasti.

Transparentnost (od latinskog *transparentis* - „prozirnost“, *trans* „kroz“ *iparere* „pokazati se“) označava propustljivost, vidljivost, dostupnost javnosti. Vlada je transparentna ako većinu svojih informacija o

¹ Fond zdravstvenog osiguranja Republike Srpske, Banja Luka, e-mail: borojevicn84@gmail.com

² Nezavisni univerzitet Banja Luka, FBZBL, e-mai: krstan.borojevic@fbzbl.net

aktivnostima, politici, i slično, objavi u javnosti. Dakle, transparentnost vlasti je posljedica dostupnosti informacija.

Transparentnost doprinosi učešću, participaciji svih članova društva. Kada imaju relevantne informacije, ljudi će moći da donesu odluke i da uzmu učešće u rješavanju pitanja koja se tiču njih.

Transparentno javno mnjenje je takvo mnjenje u kome je vidljiva dostupnost odgovarajućih informacija ljudima. To obično znači ne samo da organi javne vlasti dobro i brzo odgovaraju na zahtjeve za informacijom, nego i da veliki broj informacija objavljuju bez čekanja na zahtjeve, proaktivno, kao npr. objavljivanjem službenih listova, brošura ili izvještaja koji su dostupni na internetu.

Transparentnost doprinosi efikasnosti organa, ali i države u cjelini. Odgovarajući na zahteve za informacijama, javne institucije se podstiču da organizuju svoje informacije, bolju informisanost i upravljanje i efikasnije donošenje odluka unutar svake institucije.

Transparentnost doprinosi društvenoj odgovornosti. Javnost ima pravo da smatra vladu i javne službenike odgovornim za postupke koje čine i odluke koje donose.

1. TRANSPARENTNOST I ZDRAVSTVENI SISTEM

Nacionalni zdravstveni sistem Republike Srpske je organizovan kroz tri nivoa koji su međusobno uslovljeni i povezani (primarni, sekundarni i tercijarni nivo). Pojam zdravstveni sistem označava aktivnosti koje uključuju ne samo zdravstveni već i niz drugih sektora (privrednih i društvenih) koji zajedno učestvuju u obezbjeđivanju zdravstvene zaštite stanovništva. Zdravstveni sistem u Republici Srpskoj organizuju i njime upravljaju dvije najznačajnije institucije a to su Ministarstvo zdravlja Republike Srpske i Fond zdravstvenog osiguranja Republike Srpske. Pored ovih institucija sastavni dio zdravstvenog sistema čine Univerziteti klinički centar Republike Srpske kao jedini klinički centar, Zavod za fizikalnu medicinu i rehabilitaciju Dr Miroslav Zotović, Institut za javno zdravstvo Republike Srpske, Zavod za transfuzijsku medicinu Republike Srpske, 9 bolničkih ustanova, i 64 Doma zdravlja (izvor: Fond zdravstvenog osiguranja Republike Srpske).

Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite Republike Srpske određuje zdravstvenu politiku, donosi standarde za rad zdravstvenih službi, određuje mehanizme kontrole kvaliteta. Ministarstvo zdravlja je takođe zaduženo za sistem zdravstvene zaštite, zdravstveno osiguranje, očuvanje i unapređenje zdravlja građana, zdravstvenu inspekciju, nadzor nad radom zdravstvenih ustanova i druge poslove iz oblasti zdravstvene zaštite³. Fond zdravstvenog osiguranja Republike Srpske zauzima veoma značajno mjesto u zdravstvenom sistemu Republike Srpske. Fond je u svojoj aktivnosti

³ Izvor: Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite Republike Srpske

orijentisan na slijedeće zadatke: Finansira funkcionisanje zdravstvene zaštite na svim nivoima; Ugovara pružanje usluga sa zdravstvenim ustanovama u javnom i privatnom sektoru; Kontrolise sprovođenje obaveza preuzetih prilikom ugovaranja; Definiše osnovni paket zdravstvenih usluga. Fond zdravstvenog osiguranja Republike Srpske je nacionalna organizacija kroz koju građani ostvaruju prava koja su im garantovana kao korisnicima zdravstvenog osiguranja, a takođe i svojim uplatama finansiraju prava na zdravstvenu zaštitu.

Kako medicina pronalazi nova sredstva i tehnologije za poboljšanje i unapređenje pružanja zdravstvenih usluga, otkrivaju se i novi lijekovi, pa to zahtijeva sve veća ulaganja što svakodnevno povećava troškove dijagnostike i lečenja.

Iznalaženjem novih načina liječenja produžava se kvalitet i dužina života građana. Međutim, raste i broj korisnika zdravstvenih usluga (prije svega hroničnih bolesnika) koji sa ekonomskog aspekta sve više opterećuju zdravstveni sistem potrošnjom velike količine neophodnih lijekova i čestim korišćenjem usluga bolničkog smještaja i liječenja. Savremeni način života donio je sa sobom i mnogo nezdravih navika kao što su: ubrzani tempo rada i života koji ne odgovara prirodnom funkcionisanju organizma, loša ishrana, premalo fizičke aktivnosti, konstantni stres koji je nemoguće izbeći, briga za opstanak, dovode do sve većeg broja pacijenata i sve više bolesti, a što povratnom spregom opterećuje i sputava ekonomski i privredni rast društva i države. U zemljama koje su organizovane po tržišnom principu zdravstvenog osiguranja, kao što je slučaj zdravstva u SAD u opticaju su značajna finansijska sredstva sa kojima se pokrivaju troškovi u zdravstvu. Menadžment u zdravstvu, odnosno je najrazvijeniji u takvim uslovima poslovanja i organizacije, jer su greške u poslovanju i funkcionisanju rijetke i nedopustive. Česte su smjene kadrova i otkazi menadžmentu čak i zbog malih finansijskih gubitaka. Kao što je prikazano u Timo & Janne⁴. Uprave bolnica u SAD su uglavnom sastavljene od više članova koji su visokoobrazovani, iz oblasti menadžmenta, ekonomije, marketinga i finansija, a ne samo iz oblasti medicine, što objezuje da se vodi računa o efikasnom i efektivnom funkcionisanju i poslovanju zdravstvene ustanove. Svakome su dostupni finansijski izvještaji o poslovanju bolnica koji se plasiraju na sajt i internet.

Bolnice nerijetko funkcionišu u sklopu velikih kompanija ili fondova koji imaju i osiguravajuću kuću. Sve ovo uslovljava na kontinuiranu edukaciju i kvalitet. Finansiranje zdravstvenog sistema i zdravstvenih ustanova je krucijarno pitanje. Načini finansiranja zdravstva i zdravstvenih usluga kreću se u drugim zemljama od Semaškovog modela sa univerzalnim pravom na besplatnu zdravstvenu zaštitu, sa prisutnom centralizacijom sistema koji je bio dio planske ekonomije gdje su dominirale specijalizovane ustanove do Bizmarkovog modela i tržišne orijentacije sa prisutnom decentralizacijom (ugovorni model). Pritom je

⁴ Timo & Janne, 2012

važno razumjeti da sav novac direktno ili indirektno dolazi od građana kroz: - Finansiranje iz državnog budžeta; - Obavezno zdravstveno osiguranje; - Direktno plaćanje “iz džepa”; - Finansiranje iz sredstava zajednice; - Donacije, krediti itd⁵. Najčešće se primjenjuje kombinovani model finansiranja na osnovu koga se određuje: koliko će se novca prikupiti, ko snosi finansijski teret, ko kontroliše fondove kao i mogućnost kontrole porasta troškova u zdravstvu. Izbor modaliteta finansiranja zdravstvenog sistema će zavisiti od nekoliko bitnih stavki, kao što je: stepen socijalno-ekonomske razvijenosti zemlje; fiskalni kapacitet zemlje; efikasnost prikupljanja sredstava; politička izvodljivost i sl. Socijalno osiguranje u Srbiji (obavezno zdravstveno osiguranje) je model socijalnog osiguranja koje je obavezno i povezuje uplate sa nivoom prihoda, a pri tom zahtijeva doprinose od poslodavaca i od zaposlenih. Usluga je besplatna za pacijenta na mjestu gdje se pruža, a nivo zaštite nije povezan sa uplaćenim doprinosima. Zbog svoje povezanosti sa zaradom i zbog nedostatka povezanosti sa koristi koju pruža određena usluga, zapravo predstavlja alternativni oblik oporezivanja.

Menadžment u zdravstvu predstavlja instrument za unapređenje poslovanja zdravstvenih ustanova, ali i značajan faktor za podsticaj i primenu tehnologije, znanja i vještina. Zadatak zdravstvenog menadžmenta je, razumevanje zahteva i potreba, ali i praćenje najsavremenijih trendova (teorijskih i praktičnih) u ovoj oblasti, kao i pronalaženje modela za efikasnu implementaciju dostignuća iz oblasti menadžmenta u osnovnu delatnost zdravstvenih ustanova, bez obzira da li se to odnosi na dijagnostiku, hirurgiju, pedijatriju, opštu medicinu, stomatologiju ili na bilo koju drugu granu medicine.

1. TRANSPARENTNOST U ZEMLJAMA U OKRUŽENJU

Korporativno upravljanje se analizira i u državama u okruženju, ali u odnosu na razvijenije države, primjetno je da se relativno skromna literatura na ovu temu često izučava više iz teoretske perspektive, sa posebnim osvrtom na zakonsku harmonizaciju sa drugim državama. U RS i Hrvatskoj nešto je znatniji broj i empirijskih istraživanja na ovu temu. Generalno izučavajući zemlje jugoistočne Evrope, smatra se da transparentnost spada među najslabije tačke korporativnog upravljanja, a da se najveći nesklad nalazi između postojećih pravila i njihove primjene (OECD, 2003).

Prema Indeksu globalne konkurentnosti Svjetskog ekonomskog foruma 2011–2012. (WEF's Global Competitiveness Index 2011-2012), kojim su obuhvaćene 142 ekonomije, Srbija zauzima (vrlo nisko) 130. mjesto u oblasti etičkog ponašanja firmi, (nisko) 114. mesto u pogledu snage standarda revizije i izvještavanja, (vrlo nisko) 136. mjesto u pogledu efikasnosti korporacijskih odbora i (vrlo nisko) 140. mjesto u sferi zaštite interesa manjinskih akcionara, a 60. mesto u oblasti zaštite investitora, dok

⁵ Milosavljević, 2009

u domenu pouzdanosti profesionalnog menadžmenta zauzima (vrlo nisko) 133. mjesto. Kad je reč o Izveštaju o poslovanju Svetske banke 2012.⁶, koji obuhvata 183 ekonomije, Republika Srbija se u oblasti zaštite investitora nalazi na 79. poziciji, tako što, od mogućih 10 bodova, ima sedam bodova u oblasti objelodanjivanja podataka i transparentnosti, šest bodova u domenu odgovornosti direktora, tri boda u pogledu postupaka koje mogu pokrenuti akcionari, odnosno članovi kompanije (ukupna prosečna ocena: 5,3). Više studija i istraživanja (naročito su značajna ona koja je sproveo Centar za liberalnodemokratske studije u 2003. i 2008. godini) pokazala su da je kvalitet korporativnog upravljanja u Srbiji, generalno, na niskom nivou. Međutim, u kompanijama koje su u vlasništvu inostranih poznatih korporacija ili su deo međunarodnih poslovnih grupacija korporativno upravljanje je na solidnom nivou. Najveći problemi u domenu korporativnog upravljanja postoje u kompanijama koje su u domaćem vlasništvu. Menadžment ovih kompanija nema potrebna znanja o korporativnom upravljanju i problemima u tom pogledu. S tim u vezi, studije i sprovedena istraživanja pokazala su da je u Srbiji, u skladu sa Zakonom o privrednim društvima iz 2004. godine, glavni činilac korporativnog upravljanja upravni odbor, a ne menadžment. Uslijed specifičnosti privatizacije društvenih i državnih preduzeća, osnovni agencijski problem u Srbiji nije na relaciji: vlasnici (akcionari) – menadžment (uprava), nego na relaciji: većinski vlasnici (akcionari) – manjinski vlasnici (akcionari), koji često žele samo da prodaju akcije koje su stekli putem privatizacije, a ne da investiraju, i često ne razumeju svoja prava i obaveze u dovoljnoj mjeri. Preko 95% privrednih društava u Srbiji organizovana su u pravnoj formi društva s ograničenom odgovornošću i razvrstana su u kategoriju mikro, malih i srednjih pravnih lica. Pri tome, prema istraživanjima Međunarodne finansijske korporacije (IFC) i Privredne komore Srbije, porodične kompanije u Srbiji čine više od 90% svih kompanija. Istraživanja pokazuju i da kompanije u Srbiji imaju visok stepen vlasničke koncentracije i da jedan mali broj kompanija trguje na tržištu kapitala, a da se primarno finansiraju putem bankarskih kredita, koji su skupi i nose visok valutni rizik.

Uzimajući navedeno u obzir, većina srpskih kompanija ima slab nivo korporativnog upravljanja, prevashodno se oslanjajući na intuiciju svog vlasnika, koji je istovremeno i direktor te firme, što se u velikom broju primera pokazalo kao neodrživo na duži rok. Veliki broj društava nakon osnivanja ne uspijeva da prebrodi prve (kritične) godine poslovanja, a i mnoga društva koja posluju duži niz godina – zatvaraju se. Imajući u vidu pomenute činjenice, ovaj tekst prvenstveno obrađuje materiju korporativnog upravljanja sa aspekta navedenih većinskih kategorija i formi srpskih privrednih društava. 2 Uslovi za razvoj korporativnog upravljanja. Da bi se korporativno upravljanje razvilo, potrebno je uspostaviti stabilan i jasan regulatorni i institucionalni okvir te efektivno primjenjivati imperativne i dobrovoljne pravne norme kojima se reguliše upravljanje

⁶ World Bank Doing Business 2012

kompanijama. Efikasna primjena novih rješenja u praksi od posebnog je značaja za zaštitu investitora. Regulatorna reforma kompanijskog prava, kao i drugih povezanih grana, učinjena tako da se dobra međunarodna praksa uklopi u domaće ekonomsko i pravno okruženje, predstavlja prvu fazu u reformi korporativnog upravljanja. Druga faza je efikasna primena novo-ustanovljenih pravila od strane kompanija i sudova, kao i privrednih komora, poslovnih udruženja, javnih agencija, fondova i drugih organa i tela. Na ovaj način uspostavlja se vidljiva veza između dobrog upravljanja kompanijom i njene ekonomsko-finansijske efikasnosti, što uključuje opstanak na tržištu, privlačenje novih investicija (posebno stranih), sa većom sigurnošću ulaganja, bolji pristup izvorima kapitala, razvoj i održivo poslovanje. Novi kompanijski zakoni.

U Hrvatskoj istraživanja na temu korporativnog upravljanja često se rade analizirajući godišnje upitnike Kodeksa korporativnog upravljanja Zagrebačke berze. U ovim upitnicima preduzeća dostavljaju relevantne informacije kako bi investitori lakše donijeli svoje poslovne odluke, a u slučaju odstupanja od kodeksa preduzeća objašnjavaju svoje razloge prema principu „pridržavaj se ili objasni“.

Tako je 2011. godine HANFA, na temelju podataka upitnika, zaključila da 82% preduzeća na svojim internet stranicama objavljuju propisane informacije o transparentnosti. U odnosu na prethodnu godinu, primjetan je napredak od cca 5% ⁷. Primjer dobre prakse korporativnog upravljanja iskazan je podatkom da čak 97% preduzeća ima svoje internet stranice na hrvatskom jeziku, mada njih 58% ih ima na engleskom jeziku (str. 45). Treba uzeti u obzir da su rezultati navedeni istraživanja dobijeni na osnovu popunjenih upitnika od strane samih preduzeća, a ne analizom objavljenih informacija.

2. TRANSPARENTNOST U BIH

Prema istraživanju Ureda za reviziju institucija BiH, institucije BiH putem svojih službenih web stranica ne osiguravaju uspješnu komunikaciju između javne administracije i javnosti.

Ovakvo stanje ne doprinosi stvaranju povjerenja javnosti u rad institucija BiH, ne podstiče aktivno sudjelovanje javnosti u procesu donošenja odluka i ne teži se u dovoljnoj mjeri ka proaktivnom informiranju javnosti o informacijama koje se tiču obnašanja javnih dužnosti, što je neizostavan dio otvorene i transparentne vlasti u demokratskim društvima institucija BiH (Izveštaj Ureda za reviziju institucija BiH). U Izveštaju se navodi da danas proaktivna transparentnost u BiH nije na nivou međunarodnih standarda. Postojeća zakonska regulativa ne predviđa obavezu proaktivne transparentnosti. Iako postojanje jasnih internih pravila i procedura doprinosi povećanju transparentnosti rada, postojeća pravila i procedure kod institucija BiH nisu

⁷ HANFA, 2012, str. 45

na zadovoljavajućem nivou. Također, ni obveza postojanja podzakonskih akata o upravljanju informacijama kod institucija BiH nije na zadovoljavajućem nivou, iako postojanje jasnih internih pravila i procedura doprinosi povećanju transparentnosti rada. Pravo na pristup informacijama u BiH regulirano je kao pravo pojedinca da traži informacije koje su u posjedu institucija BiH putem zahtjeva za pristup informaciji, iako je praksa obveze proaktivnog objavljivanja informacija u zemljama u okruženju prihvaćena kao neizostavni dio otvorene i transparentne vlasti. Proaktivan pristup odnosi se na obavezu javnih institucija da pravovremeno i samoinicijativno građanima, medijima i ostalim korisnicima na raspolaganje stave što veći broj važnih informacija koje se tiču njihovog rada. Broj primljenih "neformalnih" zahtjeva za pristup informacijama u 2014. godini je višestruko veći u odnosu na broj zahtjeva u skladu sa zakonom, što ukazuje na nedostatak zakonskih propisa za proaktivno objavljivanje informacija od institucija BiH. Iako zakon utvrđuje pravo pristupa informacijama u posjedu javnog organa širokom krugu javnosti, uz mogućnost ograničenja tog prava kada za to postoje zakonski opravdani razlozi, ipak možemo reći kako postojeća zakonska legislativa zaostaje za međunarodnim standardima i ne ide ukorak s naprednim rješenjima drugih zemalja kada je riječ o objavljivanju informacija koje se odnose na obavezu javnih organa da u odsustvu pojedinačnih zahtjeva samoinicijativno objavljuju određene vrste informacija od javnog značaja. Također, kolizija većine zakona i Zakona o zaštiti ličnih podataka te neefikasnost institucija BiH u rješavanju pitanja u vezi s izmjenama i dopunama zakona može imati negativnu posljedicu na njihovu implementaciju, te usporava i ograničava transparentnost institucija BiH.

Institucije BiH nisu razvile proaktivan pristup objavi informacija od javnog značaja. Iako većina institucija BiH ima vlastite službene web stranice i s obzirom na to da postoji Uputstvo koje propisuje 12 kategorija informacija i dokumenata koje je svaka institucija BiH dužna objaviti na svojoj web stranici, analiza je pokazala da se predmetno Uputstvo u praksi ne primjenjuje u potpunosti. S obzirom na svjetske trendove u posljednjih nekoliko godina koji se sve više orijentiraju na samoinicijativno objavljivanje velikog broja informacija, čime ih čine dostupnim širem krugu javnosti, možemo reći da zakonski okvir o slobodi pristupa informacijama u BiH koji propisuje da se do informacija koje javni organi posjeduju može doći isključivo putem individualnih zahtjeva u pisanoj formi, ne prepoznaje u dovoljnoj mjeri koncept proaktivnog objavljivanja informacija. Iako postoje pravni akti koji djelimično propisuju proaktivne mjere, kao što je obavezan sadržaj službenih web stranica, pravila koja se odnose na konzultacije s javnošću, kao i novi Zakon o javnim nabavkama BiH po kojem sva obavještenja o nabavci, dodjeli ugovora, poništenju postupka javne nabavke, kao i dragovoljno izvješćivanje o transparentnosti i prethodno obavještenje, ugovorni organi objavljuju na portalu javnih nabavki, analiza je pokazala da institucije BiH ne slijede međunarodne prakse i standarde u pogledu primjene proaktivne transparentnosti, količine i kvaliteta informacija koje se javno objavljuju. "Prednosti proaktivne

transparentnosti se ogledaju u tome da su informacije objavljene putem web stranica institucija redovno ažurirane te dostupne svima, dok su informacije dostavljene na zahtjev, pozivanjem na Zakon, dostupne uglavnom pojedincima", stoji u Izvještaju.

Iako se službene web stranice institucija BiH ne mogu ocijeniti kao apsolutno netransparentne, uočeno je dosta nedostataka. Nepreciznost postojećeg Zakona, njegove neusklađenosti sa drugim zakonima, nepostojanje standarda kvaliteta objavljenih informacija, kao i izostanak i nepostojanje kontrole i monitoringa, izgleda sadržaja, količine i kvaliteta informacija koje institucije BiH trebaju objavljivati za posljedicu mogu imati netransparentnost i nepovjerenje građana u rad institucija BiH. Ovome doprinosi i nepostojanje središnjeg web portala za objavljivanje i sortiranje informacija bitnih za fizičke i pravne osobe iz različitih oblasti financija, obrazovanja, prava potrošača i slično, čime bi se olakšalo korištenje i pretraživanje informacija bez poznavanja strukture vlasti i nadležnosti pojedinih organa. Proaktivnom objavom informacija značajno bi se unaprijedio rad javne administracije, tako što bi se smanjio pritisak na službenike da odgovaraju na pojedinačne zahtjeve za pristup informacijama ili da putem elektronske pošte, telefonom ili drugim načinima odgovaraju na "neformalne" zahtjeve u čiju ispravnost se teško uvjeriti s obzirom na to da više od polovine institucija BiH ne vode evidencije takvih zahtjeva. Institucije BiH ne poduzimaju značajne mjere za unapređenje transparentnosti i komunikacije sa građanima. Iako su institucije BiH vršile određene analize stupnja zadovoljstva građana, medija i drugih fizičkih i pravnih osoba o informacijama koje im pružaju ne može se reći da su efekti analiza doveli do unapređenja transparentnosti i poboljšanja komunikacije s građanima. Zbog toga nije uspostavljeno povjerenje između institucija BiH s jedne strane i građana, medija i drugih fizičkih i pravnih osoba s druge strane. Dvosmjerna komunikacija i istraživanje potreba i mišljenja građana, medija i drugih fizičkih i pravnih osoba dovode do boljih rezultata u proaktivnoj transparentnosti, što je od velike važnosti i za institucije i za krajnje korisnike. Analiza potreba javnosti može biti dobar put do unapređenja kvaliteta objavljenih informacija, što će olakšati komunikaciju s javnosti i povećati povjerenje u rad javnih organa. Tako bi institucije mogle ažurirati sadržaje službenih web stranica u skladu sa zahtjevima korisnika. Analize potreba korisnika, ali i kontakti sa građanima, medijima i drugim fizičkim i pravnim licima bi ukazale na potrebe i eventualne propuste što bi institucijama BiH bilo od koristi za daljnje unaprijeđenje svog rada. To, između ostalog, podrazumijeva unaprijeđenje kvaliteta službenih web stranica i veću upotrebu društvenih mreža kao modernih oblika interakcije s korisnicima.

Analizirajući navedena istraživanja urađena u Republici Srpskoj na temu objavljivanja podataka, uočavaju se brojni nedostaci i problemi, ali istovremeno, stalni napredak ukazuje i na određen trud preduzeća i ostalih učesnika da posluju transparentnije, te pokazuju da se prednosti i različite dimenzije transparentnosti sve više prepoznaju i primjenjuju.

3. TRANSPARENTNOST INFORMACIJA U BOLNICAMA U REPUBLICI SRPSKOJ

Istraživanje na istu temu i sa sličnim metodama urađeno 2007. i 2013. godine ali predmet istraživanja bio je nivo transparentnosti korporativnog upravljanja u preduzećima u Republici Srpskoj. Ranija istraživanja, realizovana 2007. godine i 2013. godine, urađena su radi utvrđivanja stanja korporativnog upravljanja u skladu sa osnovnim OECD principima, te poređenja stanja sa prethodnim istraživanjima (Todorović, 2007).

U ovom istraživanju radio sam analizu objavljivanja bitnih informacija u bilo kojem izvoru od strane uzorkovanih bolnica u Republici Srpskoj i njihovim poređenjem sa informacijama koje objavljuju bolnice u neposrednom okruženju.

Parametri za ocjenjivanje transparentnosti preuzeti su iz *scorecard*-a koji koristi Banjalučka berza. Prema *scorecard*-u na osnovu kojeg su uzeti parametri, rezultate istraživanja ćemo ocijeniti kao zadovoljavajuće ukoliko prelaze prag od 65% objavljenih podataka.

Analiziranje objavljivanja informacija u bolnicama u RS, Federaciji BiH, Hrvatskoj i Srbiji sastojalo se od ocjene prisustva ili odsustva 5 stavki korporativnog upravljanja, detaljno opisanih u metodologiji rada. U tabelama i dijagramima koji slijede predstavljeni su rezultati istraživanja, gdje je svaka stavka sadržaja izražena kroz broj i procenat objavljivanja. Postavljeni tabelarni prikazi su urađeni u skladu sa dobijenim informacijama na terenu i u skladu sa već navedenim kriterijumima preuzetih sa banjalučke berze.

Tabela 1: Transparentnost podataka bolnica u Republici Srpskoj

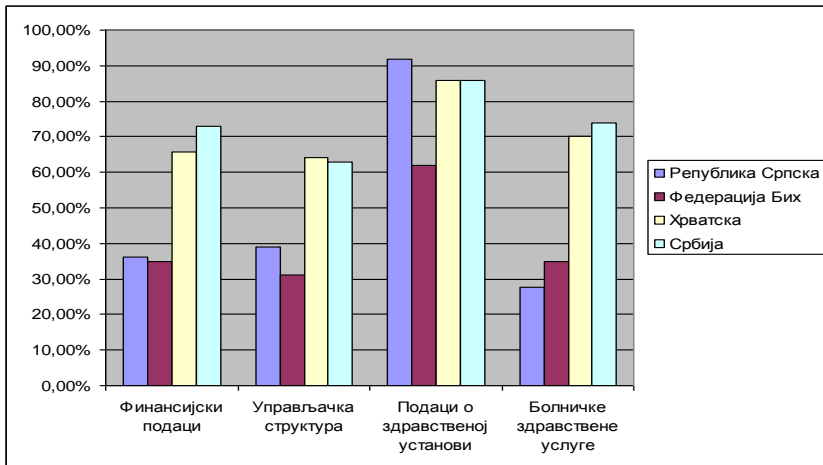
Broj pitanja	Predmet analize	Srpski jezik		Engleski jezik	
		Prosječno	Procentualno	Prosječno	Procentualno
5	Finansijski podaci	2,17	36,11%	0	0,00%
7	Upravljačka struktura	2,33	38,89%	0,17	2,43%
9	Podaci o zdravstvenoj ustanovi	5,5	91,67%	0,67	7,44%
5	Bolničke zdravstvene usluge	1,67	27,78%	0	0,00%
26	UKUPNO - Transparentnost	11,67	44,88%	0,84	3,23%

Napomena: Tabela 1, pokazuje rezultate transparentnosti podataka po analiziranim stavkama. U prvoj koloni su brojevi pitanja koji su analizirani. U drugoj koloni dati su nazivi varijabli U slijedeće dvije kolone prikazan je ukupan broj objavljenih stavki od strane bolnica, na srpskom jeziku, i taj podatak izražen procentualno. Posljednje dvije kolone pokazuju broj i procenat objavljenih informacija na engleskom jeziku. Ukupna transparentnost koja je obuhvatala 26 pitanja iz tabele za srpski jezik nađeno je prosječno 11,67 odgovora od 26 stavki što procentualno iznosi 44,88%.

Kao što se može zaključiti iz predhodne tabele, transparentnost finansijskih podataka bolnica je niska, jer nijedan ukupni rezultat nije prešao zadovoljavajući prag od 65% objavljenih podataka. Sve bolnice koje su bile predmet ove analize su ukupno objavile prosječno 11,67 stavki na srpskom, a samo prosječno 0,84 na engleskom jeziku. Ovdje treba imati u vidu činjenicu da su potvrdnu informaciju za objavljivanje informacija dali ukoliko se bilo gdje objavljuje informacija pa se postavlja pitanje dostupnosti iste širim krugovima zainteresovanih za informaciju.

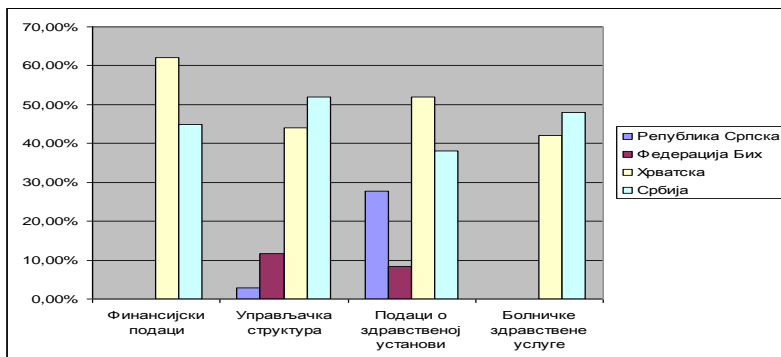
Pored analize transparentnosti bolnica u RS, cilj ovog istraživanja bilo je i poređenje transparentnosti bolnica u RS sa bolnicama susjednih zemalja, odnosno Hrvatske i Srbije kao i drugog entiteta u BiH, Federacije Bosne i Hercegovine.

Dijagram 1: Transparentnost bolnica u RS, Federaciji BiH Hrvatskoj i Srbiji na zvaničnom jeziku zemlje



Srbija i Hrvatska, po kriterijumima koji su postavljeni u ovom radu, imaju dobru transparentnost. Prosječna ocjena kod uzorkovanih bolnica je 74% objavljenih podataka za Srbiju, odnosno 71,45 % za Hrvatsku, što je zadovoljavajuće. U Republici Srpskoj najvišu ocjenu dobile su informacije koje su vezane za podatke o zdravstvenoj ustanovi. Sve ostale analizirane informacije su ispod 40%. Stanje u Federaciji BiH neznatno odstupa od onog u Republici Srpskoj.

Dijagram 2: Transparentnost bolnica u RS, Hrvatskoj i Srbiji na engleskom jeziku



Ocjene za transparentnost na engleskom jeziku su veoma niže u odnosu na objavljivanje podataka na zvaničnim jezicima ali isto tako odstupaju od zemlje do zemlje. Nijedno analizirano područje nije prešlo zadovoljavajući prag od 65%, te se samim tim, može utvrditi da je transparentnost na engleskom jeziku niska.

ZAKLJUČAK

Rezultati do kojih se došlo provođenjem istraživanja u ovom radu ukazuju na potrebu za poboljšanjem transparentnosti svih vrsta informacija koje se objavljuju od strane bolnica u Republici Srpskoj. Kao što se vidi iz rezultata istraživanja, transparentnost bolnica je na zabrinjavajuće niskom nivou, jer se veliki dio posmatranih informacija ne objavljuje na srpskom jeziku, a na engleskom se objavljuje tek mali procenat podataka, odnosno tek 7,68%. Rezultati istraživanja su još više zabrinjavajući jer pokazuju da bolnice nisu svjesne svih prednosti objavljivanja podataka i transparentnosti za održavanje dobrih odnosa sa pacijentima i drugim interesnim stranama. Rezultati istraživanja koji su provedeni na uzo-rkovanim bolnicama pokazali su da je transparentnost zdravstvenog sistema u Republici Srpskoj i Federaciji BiH veoma niska, dok je u zemljama u okruženju (Srbija i Hrvatska) transparentnost značajno bolja.

Od nespornog značaja pažnja se treba posvetiti kvalitetu transparentnosti i kvalitetu objavljenih informacija što podrazumijeva da je informacija ažurna i predstavljena na način koji će interesnim stranama najbolje prikazati sveobuhvatnu sliku zdravstvene ustanove.

Prije svega je potrebno unaprijediti i poboljšati transparentnost svih podataka koji su od nesumnjivog značaja za potencijalne investitore u zdravstveni sektor Republike Srpske, za pacijente koji se liječe u bolnicama kao i za sve ostale interesne strane.

Svakako da postoji veliki prostor za unapređenje transparentnosti u bolnicama u Republici Srpskoj za što bi se trebalo provesti odgovarajuće istraživanje i u saradnji sa nadležnim državnim organima uspostaviti model korporativnog upravljanja i zakonski regulisati ovu oblast.

TRANSPARENCY OF INFORMATION IN THE HOSPITAL SECTOR IN THE REPUBLIC OF SRPSKA

Nebojša Borojević MA, professor Krstan Borojević PhD

Abstract: Although research in Republika Srpska (RS) shows continuous progress, low transparency is still a significant challenge for hospitals. This particularly applies to transparency on the Internet, as a significant number of hospitals do not have an up-to-date internet site, and show a low level of data publishing. The importance of information technologies for improving transparency is increasingly emphasized in the recommendations and regulations for better corporate governance practices. Today's dynamic business environment has led to the need for hospitals to continually review ways of managing. In addition to the problems that developed countries face, there are also specific circumstances in our area which affect the low level of transparency. Among other things, most hospitals did not recognize the benefits of publishing data to gain patient confidence. Inadequate disclosure of data has negative consequences for the hospital and the whole society, because low transparency compromises the functionality of the hospital and even the entire health system. Not only do hospitals receive a poor reputation, but patients remain without the relevant information needed to make decisions where to be treated, and therefore their rights are compromised. In this paper we will describe the process and evaluate the level of transparency of corporate governance in hospitals in the Republic of Srpska. The level of transparency of corporate governance can be improved by establishing a process model of transparency.

Keywords: *Transparency, hospital, data, information, benefits, advantages, disadvantages, management.*

LITERATURA

1. Banjalučka berza. (n.d.). *Biramo najbolji korporativni portal.*
2. Banjalučka berza. (n.d.). *Strategija razvoja Banjalučke berze.*
3. Borojević, K. (2015). *Strategijsko upravljanje ljudskim resursima*, Nezavisni univerzitet Banja Luka, Fakultet za bezbjednost i zaštitu Banja Luka;
4. Cadbury Committee. (1992). *Report of the Committee on the financial aspects of corporate governance*, London:
5. Kaplan, R. S., i Norton, D. P. (1996). Linking the Balanced scorecard to strategy [Elektronska verzija]. *California Management Review*, 39(1), 53-79.
6. Kaplan, R. S. i Norton, D. P. (2007). Using the Balanced scorecard as a strategic management system [Elektronska verzija]. *Harvard Business Review*, 85(7/8),..
7. Milovanović, M., Berberović, Š. i Stavrić, B. (2012). *Ekonomija korporativnih preduzeća – teorija poslovne ekonomije*. Banjaluka: Univerzitet za poslovne studije.
8. Organizacija za ekonomsku saradnju i razvoj – OECD. (2004). *OECD principi korporativnog upravljanja*, Misija OEBS-a u Srbiji i Crnoj Gori, Beograd.
9. Todorović, Z. (2007). *Istraživanje o dostignutom nivou korporativnog upravljanja u akcionarskim društvima u Republici Srpskoj* [Power Point prezentacija]. Banja Vrućica, Teslić, maj, 2007.
10. Todorović, Z. (2010). *Trenutno stanje korporativnog upravljanja u Republici Srpskoj*. [Power Point prezentacija]. Prezentovano na Petoj međunarodnoj konferenciji Banjalučke berze, Banja Luka, 2010, 20. maj 2010.