

## ZNAČAJ SISTEMA E – UPRAVE ZA SEKTOR ZDRAVSTVA I SOCIJALNE ZAŠTITE THE SIGNIFIENCE OF THE E – GOVERNMENT SYSTEM FOR HEALTH AND SOCIAL CARE

Nina Vasiljević, *Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad*

### Oblast – INDUSTRIJSKO INŽENJERSTVO I MENADŽMENT

**Kratak sadržaj** – U prvom delu rada date su teorijske osnove informaciono - komunikacionih tehnologija, te su bliže objašnjeni pojam i značaj ovih tehnologija, kako bi se razumelo na koji način utiču na moderno društvo u celini. Takođe se u prvom delu rada govori o primeni informaciono - komunikacionih tehnologija na poslovanje državne uprave, ali i saznajemo nešto više o samom internet portalu državne uprave Republike Srbije. Drugi deo rada posvećen je pojmovnom određenju zdravstvenog sistema, sa posebnim osvrtom na virus Covid - 19, koji je u mnogome doprineo kada je u pitanju stvaranje novih usluga na portalu eUprava i zainteresovao građane za korišćenje istog. U trećem delu rada objašnjava se pojam Socijalna zaštita, kao i indikatori koji utiču na socijalni razvoj Republike Srbije, a to su siromaštvo, nezaposlenost, obrazovanje, zdravlje i socijalna zaštita. Četvrti i poslednji deo rada posvećen je digitalizaciji sektora zdravstva i socijalne zaštite. Takođe se pruža analiza sistema e - uprave u oblasti zdravstva i socijalne zaštite, ali i daje poseban osvrt na usluge koje državni organi pružaju na portalu eUprava.

**Cljučne reči:** E – uprava, Portal e – uprave, Zdravstvo, Socijalna zaštita

**Abstract** - In the first part of the paper, the theoretical foundations of information and communication technologies are given, and the concept and significance of these technologies are explained in more detail, in order to understand how modern society as a whole is used. Also, in the first part of the paper, we talk about the application of information and communication technologies in the business of the state administration, but we also learn more about the Internet portal of the state administration of the Republic of Serbia. The second part of the paper is dedicated to the conceptual definition of the health system, with special reference to the Covid - 19 virus, which has greatly contributed to the creation of new services on the eGovernment portal and interested citizens in using it. The third part of the paper explains the term Social Protection, as well as indicators that use the social development of the Republic of Serbia, namely poverty, unemployment, education, health and social protection. The fourth and last part of the paper is dedicated to digitalization of the health and social

### NAPOMENA:

Ovaj rad proistekao je iz master rada čiji mentor je bio dr Darko Stefanović.

protection sector. It also provides an analysis of the e-government system in the field of health and social protection, but also provides a special overview of the services provided by government agencies on the eGovernment portal.

**Keywords:** E – government, services e – government, health care, social care

### 1 UVOD

Ideja rada jeste da se utvrdi svrha Informaciono komunikacionih tehnologija u današnjem svetu i predstave nove vrste poslovanja kojim je doprinela upravo primena ovih tehnologija. Informaciono komunikacione tehnologije poseban značaj dale su elektronskom poslovanju, koje je pre svega vrlo značajno za poslovanje državnih organa. Sektori zdravstva i socijalne zaštite veoma su bitnu u životu svakog običnog građanina, a omogućavanje pružanja usluga iz ovih sektora, putem državne e - uprave u velikoj meri olakšavaju građanima ispunjenje ličnih zahteva.

### 2 INFORMACIONO – KOMUNIKACIONE TEHNOLOGIJE

Informacione tehnologije označavaju primenu računara i proučavanje komplementarnih mreža hardvera i softvera, koje ljudi i organizacije koriste kako bi prikupljali, filtrirali, obrađivali, kreirali i distribuirali podatke. Termin se odnosi ne samo na informaciono - komunikacionu tehnologiju koju organizacije koriste, već i na načine na koji ljudi komuniciraju sa ovom tehnologijom, u svrhu razvoja poslovnih procesa [1].

#### 2.1 E - UPRAVA

E - uprava koristi informaciono - komunikacione tehnologije, naročito internet, kako bi postigla bolje rezultate. Kako bi e - uprava bila efikasna potrebni su jasno definisani ciljevi javne politike. Usluge elektronske uprave podrazumevaju elektronsko upravno postupanje, komuniciranje korisnika i mrežu koja omogućava prenos između organa [2].

##### 2.1.1 Portal E - uprave

Portal eUprava Republike Srbije jeste centralno mesto gde se nalaze elektronske usluge za sve građane, privredu i zaposlene u državnoj upravi. Građanima se na ovaj način omogućava lakša komunikacija sa državnim organima i celom javnom administracijom [3].

### 3 ZDRAVSTVO I ZDRAVSTVENI SEKTOR

Zdravstvena zaštita predstavlja ukupan društveni napor, organizovan ili ne, bio privatna ili javna, koji pokušava da garantuje, obezbedi, finansira i unapredi zdravlje. Zdravstvena zaštita se sastoji od mera, aktivnosti i postupaka za održavanje i unapređenje zdravlja i životnog i radnog okruženja, prava i obaveza stečenih u zdravstvenom osiguranju, kao i mera, aktivnosti i postupaka koji se preduzimaju u oblasti zdravstvene zaštite radi održavanja i poboljšanja zdravlja ljudi [4].

#### 3.2 COVID - 19

Koronavirusi predstavljaju grupu virusa iz porodice Coronaviridae, koji inficiraju i ljude i životinje. Ljudski koronavirusi mogu izazvati blagu bolest sličnu prehladi, dok drugi uzrokuju ozbiljniju bolesti kao što su MERS - Bliskoistočni respiratorni sindrom i SARS - Teški akutni respiratorni sindrom

Novi koronavirus koji ranije nije bio identifikovan kod ljudi pojavio se u kineskom gradu Vuhanu u decembru 2019. i dobio je naziv Covid – 19 [5].

### 4 SISTEM SOCIJALNE ZAŠTITE

Socijalna zaštita, u smislu Zakona o socijalnoj zaštiti podrazumeva "organizovanu društvenu delatnost od javnog interesa čiji je cilj pružanje pomoći i osnaživanje za samostalan i produktivan život u društvu pojedinaca i porodica, kao i sprečavanje nastajanja i otklanjanje posledica socijalne isključenosti [6]." Postoje određeni ciljevi socijalne zaštite, a to su da se dostigne, to jeste održava minimalna materijalna sigurnost i nezavisnost pojedinaca i porodice u zadovoljavanju osnovnih životnih potreba. Obezbeđivanje dostupnosti usluga i svih prava u oblasti socijalne zaštite. Stvaranje jednakih mogućnosti za samostalan život, očuvanje porodičnih odnosa, predupiranje i uklanjanje posledica zlostavljanja, zanemarivanja ili eksploatacije. Ovi ciljevi ostvaruju se kroz pružanje usluga socijalne zaštite [7].

#### 4.1 INDIKATORI SOCIJALNOG RAZVOJA U REPUBLICI SRBIJI

Socijalni indikatori predstavljaju numeričke mere koje opisuju koliko je život pojedinca razvijen. Indikatori se koriste za opisivanje i procenu blagostanja zajednice u smislu socijalne, ekonomske i psihološke dobrobiti. Ključni zadatak indikatora jeste da se bolje razumeju razlike između zemalja i regiona. Putem indikatora socijalnog razvoja meri se kvalitet ljudskog života. Tako se mogu uvideti nejednakosti između zemalja i ozbiljni problemi kao što su siromaštvo, rodna nejednakost, nezaposlenost [8].

##### 4.1.1 Siromaštvo

Siromaštvo se od davnina smatralo velikim problemom u celom svetu. Bilo je poistovećeno sa neposedovanjem imovine, a to je podrazumevalo opstanak i preživljavanje. Na siromaštvo se takođe gledalo kao na lenjost, ili lični izbor. Danas se na siromaštvo gleda kao na multidimenzionalni koncept. Pojedinci su siromašni ako

su njihov dohodak i resursi u toj meri neadekvatni da im ne omogućavaju da ostvare životni standard koji se smatra prihvatljiv u društvima u kojima žive [9].

##### 4.1.2 Zaposlenost/nezaposlenost

Nezaposlenost predstavlja stanje u kojem radno sposobno stanovništvo nije u mogućnosti da se u skladu sa svojim sposobnostima zaposli uz određenu zaradu. Pored lica koja ne mogu da pronađu posao, nezaposleni su i oni koji imaju zaposlenje, ali ispod nivoa znanja i kvalifikacija kojima raspolažu [10].

##### 4.1.3 Obrazovanje

Socijalni razvoj današnjeg sveta temelji se na podeli rada i ne može se zamisliti bez visokog obrazovanja. Industrijalizacija je proces koji je nametnuo potrebu za obrazovanim stanovništvom. Osnovni indikatori obrazovanosti stanovništva su školska sprema i pismenost [11]. Pismenost definišemo kao sposobnost čitanja i pisanja.

##### 4.1.4 Zdravlje i zdravstvena zaštita

Zdravstvena zaštita podrazumeva prevenciju, lečenje i vođenje bolesti od strane lekara. Unapređenje zdravlja, sprečavanje i rano otkrivanje bolesti predstavljaju osnovne ciljeve zdravstvene zaštite [12]. Važno je da jedna država obezbedi svojim građanima dobre uslove u oblasti zdravlja. U zdravstvenoj zaštiti veoma je važno ne praviti razlike između pružanja usluga i obezbediti svima jednaku i adekvatnu zaštitu. Osnovni indikatori zdravlja jesu:

Indikatori u vezi sa nejednakostima u pristupu zdravstvenoj zaštiti i nejednakostima u zdravstvenim ishodima. Ovo predstavlja grupu indikatora koji opisuju pristup zdravstvenoj zaštiti, a uključuju i nejednakosti i doprinose razumevanju razlika.

##### 4.1.5 Socijalna zaštita i socijalna sigurnost

Socijalna zaštita i socijalna sigurnost u Srbiji, građanima se obezbeđuje kroz socijalna i druga novčana i nenovčana davanja i usluge. Penzijsko – invalidsko osiguranje, zdravstveno osiguranje i osiguranje u slučaju nezaposlenosti spadaju u socijalno osiguranje. Prava iz penzijsko - invalidskog osiguranja i zdravstvena zaštita se jednim delom finansiraju i iz budžeta. Socijalna davanja se obezbeđuju na nacionalnom nivou i finansiraju se najčešće se iz budžeta [13].

### 5 DIGITALIZACIJA SEKTORA ZDRAVSTVENE I SOCIJALNE ZAŠTITE

Sistem zdravstvene zaštite poboljšava se u skladu sa primenom novih tehnologija, u čemu mu pomažu informaciono- komunikacione tehnologije i njihova primena. Uvođenjem integrisanog zdravstvenog informacionog sistema (IZIS), poboljšao se sam rad u zdravstvenoj zaštiti i olakšao do tada mnoge funkcije za čiji rad je bilo potrebno puno vremena. Implementacija IZIS-a počela je 2016. godine u Republici Srbiji. Tada je izvršeno povezivanje 476 zdravstvenih ustanova i uspešno integrisano 63 lokalnih informacionih sistema [14]. Sistem socijalne zaštite suočava se sa kritičnom potrebom da se IKT uključe u obuku socijalnih radnika, pružanje usluga

socijalnog rada i sprovođenje istraživanja socijalnog rada. Jasno je da informaciono - komunikacione tehnologije mogu poboljšati različite metode prakse socijalnog rada, odnosno pružanje usluga, obrazovanje, istraživanje [15].

### **5.1 SISTEM E UPRAVE U ZDRAVSTVENOM SEKTORU**

Odnos između e - uprave i sektora zdravstva predstavlja izazov za vladu svake države. Unutar medicine postoje više disciplina koje uključuju intervencije, skrining, zdravstvene usluge, nadzor bolesti i rizika i naučna istraživanja u cilju razumevanja i poboljšanja zdravlja stanovništva. Vlada je zadužena za javnost zdravstvenih aktivnosti, zdravstvene organizacije za pružanje nege koje deluju u javnom sektoru i mreže organizacija dobrovoljnog i privatnog sektora koji doprinose ovim aktivnostima. Vlade održavaju nadzor i upravljanje nad medicinom i zdravstvenom zaštitom u većini zemalja, preko svojih zakonskih i podzakonskih ovlašćenja [16].

#### **5.1.1 Zdravstvo na portalu e – uprava**

Na portalu eUprava Republike Srbije postoji veliki broj usluga vezanih za zdravlje. Pod uslugama u kategoriji Zdravlje pružaju se usluge zdravstvenog osiguranja. Usluge vezane za zahteve za izdavanje zdravstvene kartice i zamenu zdravstvene knjižice, zdravstvenom karticom. Ova usluga pruža se u 197 ispostava Republičkog fonda za zdravstveno osiguranje. Zdravstvena zaštita nudi 7 usluga, dok Covid - 19 nudi takođe 7 zdravstvenih usluga. Usluge e zdravstva na portalu eUprava postale su posebno korišćene za vreme pandemije izazvane virusom Covid - 19.

### **5.2 E UPRAVA U SISTEMU SOCIJALNE ZAŠTITE**

Dobro upravljanje sistemima socijalne zaštite jedan je od preduslova za efikasno ostvarivanje ljudskih prava. Upravljanje počinje na najvišim nivoima državne politike, uključujući koordinaciju između različitih aktera, šema, institucija, sektora i nivoa vlasti. Prožima svaki nivo sprovođenja socijalne zaštite [17]. Boreći se sa uticajima trendova, vlade širom sveta nastavljaju širenje i pokrivaju postojuće praznine. Istovremeno, globalna pažnja se s pravom vraća na važnost dobrog upravljanja za postizanje rezultata koji se očekuju od sistema socijalne zaštite.

#### **5.2.1 Socijalna zaštita na portalu e – uprava**

Na portalu eUprava ne postoji posebna kategorija usluga socijalne zaštite. Pod kategorijom Životni događaji, mogu se dobiti odgovori na pitanja vezani za neke od usluga socijalne zaštite. U odeljku Porodičan život, nalazi se 62 najčešće postavljena pitanja koja zanimaju građane, a koja spadaju pod sistem socijalne zaštite. Takođe u odeljku Odlazak u penziju, u istoj kategoriji Životni događaju, nalaze se pitanja vezana za usluge kojima se takođe bavi sistem socijalne zaštite. Na portalu e - uprava takođe postoje različite javne rasprave i javni konkursi koji su vezani za sektor socijalne zaštite.

## **6 ZAKLJUČNA RAZMATRANJA**

Što se tiče e - uprave Republike Srbije, možemo zaključiti da se u poslednje dve godine obraća više pažnje na njeno poslovanje, nego ikada do sad. Portal e - uprave sada ima

novi dizajn, modernizovan je i pruža lakši pristup uslugama. Sve usluge na portalu sa jasno definisane, pružaju objašnjenje ko može da ih podnese, na koji način, zakonske citate i druge relevantne informacije.

Zdravstveni sektor je po pitanju uvođenja informaciono - komunikacionih tehnologija u svoj rad, znatno napredniji od sektora Socijalne zaštite. Osim što se u zdravstvu nove tehnologije koriste u vidu aparata i uređaja za dijagnostikovanje određenih bolesti, organizovan je i integrisan sistem socijalne zaštite, koji svojim građanima u Republici Srbiji pruža mogućnost uštede vremena i novca. Pomoću ovog integrisanog sistema, građani mogu brže da dobiju svoje lekove, putem e -recepta, pomoću jednog klika da zakažu pregled kod lekara, overe zdravstvenu karticu na mnogo brži i jeftiniji način.

U bolnicama nema više problema sa starim kartotekama i arhivama koje su nepristupačne, jer se sada sve nalazi u jednom računaru.

Kada govorimo o socijalnoj zaštiti, možemo zaključiti da i dalje postoji otpor u primeni informaciono komunikacionih tehnologija. Modernizovao se rad u Centrima za socijalni rad i Ustanovama socijalne zaštite, uvođenjem novih kompjuterskih programa, koji omogućavaju pristup podacima o korisnicima na jednom mestu, ali i dalje ne postoji celokupni integrisani sistem socijalne zaštite u Republici Srbiji, već svaka ustanova posluje zasebno.

Moderne tehnologije su u velikoj meri doprinele i olakšanju učenja i razvoju same struke socijalnog rada, kao i svih drugih struka u okviru socijalne zaštite. Sve češće se održavaju različite on - line tribine, konferencije, obuke putem kojih zaposleni u socijalnoj zaštiti mogu da se edukuju.

Portal eUprava Republika Srbija nudi preko 200 usluga koje spadaju pod sektor zdravstvene zaštite. Poslednjih godinu i po dana, naručito su popularne usluge vezane za Covid - 19, koje pružaju informacije građanima o najnovijim merama i putem kojih oni mogu da se ponašaju u skladu sa datim merama. I ako postoje brojne usluge u oblasti socijalne zaštite koje bi mogle biti dostupne putem portala eUprave, one još uvek nisu obezbeđene. Postoji mogućnost, da je razlog za to otpor samih zaposlenih u socijalnoj zaštiti, koji i dalje veruju da trebaju da rade sa ljudima, a ne sa kompjuterima, da ih nove tehnologije ometaju u radu, ne shvatajući da su ljudi i tehnologija usko povezani i da ne mogu jedni bez drugih.

## **7 LITERATURA**

[1] Asafe, Y., N., (2014) Information communication technology, [Concepts and Application], Hasfem Publication Center Shomolu, Lagos, Nigeria.

[2] Bojović Ž., Klipa Đ., Šećerov E., Šenk V. (2017) Smart government - from information to smart society, Journal of the Institute of Telecommunications Professionals, 11, (3) str. 34-39.

[3] <https://euprava.gov.rs/> (Pristupljeno dana 07.10.2021.)

[4] Donev, D., Kovacic, L., Laaser, U. (2013) The Role and Organization of Health Systems, Polices, 1, str. 3 - 14.

[5] World Health Organization, (2020) Coronavirus disease (COVID-19) outbreak: rights, roles and responsibilities of health workers, including key considerations for occupational safety and health. Preuzeto sa [https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/who-rights-roles-respon-hw-covid-19.pdf?sfvrsn=bcabd401\\_0](https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/who-rights-roles-respon-hw-covid-19.pdf?sfvrsn=bcabd401_0) (Pristupljeno dana 08.10.2021.)

[6] Zakon o socijalnoj zaštiti. Službeni glasnik RS, 24/2011

[7] Wistow, G. (2005) Developing social care : the past, the present and the future. Social Care Institute for Excellence, Great Britain

[8] Matković, G. (2014): Merenje siromaštva – teorijski koncepti, stanje i preporuke za Republiku Srbiju. Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva, Beograd.

[9] Mijatović, B. (2017): Praćenje socijalne uključenosti u Republici Srbiji – Indikatori finansijskog siromaštva i nejednakosti. Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva Vlada Republike Srbije, Beograd.

[10] Lakičević, M., Gavrilović, A. (2012): Socijalni razvoj i planiranje, Fakultet političkih nauka, „Čigoja štampa“, Beograd.

[11] Živić, D. i Pokos, N. (2005): Odabrani sociodemografski indikatori razvijenosti Hrvatske i županija. Revija za sociologiju, 36 (3-4), str. 207-224

[12] Mišić, I. (2017) Praćenje socijalne uključenosti u Republici Srbiji – Indikatori u oblasti zdravlja. Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva Vlada Republike Srbije, Beograd.

[13] <https://www.mojdoktor.gov.rs/about> (Pristupljeno dana 14.10.2021.)

[14] Perron, B. et al. (2010) Information and Communication Technologies in Social Work, *Advances in Social Work* 11 (1), str. 67-81.

[15] Serra, P., Carnicero, J. (2020) Governance for Digital Health The art of health systems transformation, Inter-American Development Bank.

#### **Kratka biografija:**



Rođena 29.01.1995. u Novom Sadu. Završila je osnovnu školu "Đura Jakšić" u Kaću, a potom upisala Gimnaziju "Svetozar Marković" – opšti smer, u Novom Sadu. 2014. godine upisuje osnovne akademske studije na Fakultetu tehničkih nauka u Novom Sadu, na odseku Industrijsko inženjerstvo i menadžment. Diplomirala 2019. godine sa završnim radom iz oblasti informaciono – komunikacionih sistema, na temu „Značaj sistema e uprave za privredni sektor zdravstva“.