

دور العلاقات العامة في المؤسسات الصحية في إقليم كردستان العراق (دراسة حالة لأنشطة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية داخل محافظة السليمانية بين قطاعي الحكومي والأهلي)

حكيم عثمان حميد^١، بهاء الدين احمد محمد^٢

^١قسم تقنيه الإعلام، كلية التقنيه الإداريه، جامعه السليمانيه التقنيه، سليمانيه، إقليم كردستان، عراق

Corresponding author's e-mail: hakim.othman@spu.edu.iq

پوخته:

بوار و پسروری په یوه نډییه گشتییه کان له سهرده می هاوچه رخدا له گرنګترین نه رکه سهره کی و زیندووه کانی دامه زراوه نوټیه کان له نیویشیاندا نه خوځخانه و دامه زراوه تهنډروستییه کان. گرنګی و بایه خی توټیینه وه که هه وډانه بو زانین و ده ستنیشانګردنی نه و کوسپ و گرفتانه ی که روبه رووی کارګیری په یوه نډییه گشتییه کان له دامه زراوه کانی تهنډروستییه کانی هه ریمی کوردستانی عیراق ده بنه وه. هه روه ها له سهره کیتیرین ئامانجه کانی توټیینه وه که، هه وډانه بو زانین و ئاشکرکردنی رولی په یوه نډییه گشتییه کان له دامه زراوه ی تهنډروستییه کانی هه ریمی کوردستاندا به گشتی و له پارټیزګای سلیمانی به تاییه تی. بو نه نجامدانی توټیینه وه که میتودی رووپتوی به کارهاتووه. دواتر کومه لیک دهره نجام له کوټاییدا خراونه تهروو. له بهر روټی شنایی نه وانه شدا هندی راسپارده پیشکه شکران.

Abstract

The professional public relations are among the most important tasks and modern in the modern organization century, in the hospitals and health organizations especially.

The importance and core of this research is to show the barriers and obstacles of public relation management in the hospitals and health organizations of Iraqi Kurdistan region.

Also the major aims of the research are mainly an attempt to demonstrate the role of public relations in to the health organizations of Iraqi Kurdistan region, Sulaymaniyah Governorate especially.

The method of survey is used in writing this research. In the way of reaching the scientific results, the research tries to find logical and appropriate solutions for the problems.

گۆفاری زانکۆی ههله بجه: گۆفاریکی زانستی نه کادیمییه زانکۆی ههله بجه ده ری ده کات	
به رگ	ه ژماره ٢ سالی (٢٠٢٠)
رینکه وته کان	رینکه وتی وه رگرتن: ٢٠٢٠/٢/١٦ رینکه وتی په سه ندرکن: ٢٠٢٠/٣/٢٣ رینکه وتی بلاوکردنه وه: ٢٠٢٠/٦/٣٠
نیمه بلی توټیهر	hakim.othman@spu.edu.iq
مافی چاپ و بلاو کردنه وه	© ٢٠٢٠ د. حکیم عثمان حمید، ا. م. د. بهاء الدین احمد محمد گه یشتن بهم توټیینه وه یه کراوه یه له ژیر په زامه ندی 4.0 CCBY-NC_ND

المقدمة:

أصبحت العلاقات العامة في عصرنا الحالي جزءاً لا يتجزأ من نشاط المؤسسات بمختلف أنواعها وأشكالها، بل أصبح نجاح الكثير من المؤسسات والمنظمات مرهوناً إلى حد كبير بقوة إدارة العلاقات العامة وتنظيمها وأنشطتها وفعاليتها.

ويعد نشاط العلاقات العامة من الأنشطة الحيوية اللازمة لعمل جميع المؤسسات العلمية والأكاديمية والثقافية والإقتصادية والسياسة والصحية و... الخ. وقد شهدت العلاقات العامة تطوراً كبيراً في مفهومها والدور الذي تؤديه في خدمة المجتمع وفي مختلف المجالات والأصعدة بما فيه خدمة العاملين والمرضى في المؤسسات الصحية.

وتنبثق أهمية دورها في ظل المسؤولية الاجتماعية بما يحقق الهدف الأساسي لأي تنظيم إجتماعي ألا وهو كسب الجمهور ونشر الوعي الثقافي والتأثير في الرأي العام وبناء صورة ذهنية حسنة عن المؤسسة، وذلك عن طريق تقديم المعلومات الصادقة والتأثير الموضوعي القائم على البحوث العلمية الدقيقة، ولأن العلاقات العامة كونها نشاطاً اتصالياً مفتوحاً يعمل على التنسيق والتعاون والحفاظ على المصلحة المشتركة بين المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي.

وتكمن أهمية البحث في دور العلاقات العامة في المؤسسات الصحية في إقليم كردستان العراق في كون هذه المؤسسة كمؤسسة خدمية بالدرجة الأولى تهدف إلى تقديم وتوفير الخدمات الصحية اللازمة للمرضى بدون إستثناء، وبغض النظر عن فارق السن والجنس أو مستوى الثقافي والإجتماعي وغير ذلك. وهذا يعني أن المؤسسات الصحية كالمستشفيات والعيادات الطبية تتعامل مع كافة شرائح المجتمع وأنها تتعامل مع جمهور كبير جداً وغير متجانس.

وتتمثل أهمية أنشطة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية في إقليم كردستان العراق (محافظة السليمانية نموذجاً) كذلك في جمهورها الداخلي (الأطباء، أخصائيون، استشاريون، صيادلة، ممرضون، إعلاميون، فنيون، اداريون و... الخ). بحيث أن هذه المؤسسة بحاجة إلى إدارة فعالة وإلى شبكة علاقات عامة قوية .

تهدف البحث إلى دراسة دور العلاقات العامة في المؤسسات الصحية في إقليم كردستان العراق (المستشفيات والمراكز الصحية في محافظة السليمانية في قطاعي الحكومي والأهلي). وتحاول الدراسة أن تحدد مكانة العلاقات العامة في واقع التعامل والممارسة عند مسؤولي ومنتسبي أقسام العلاقات العامة وعند المدراء والمشرفين في مديرية الصحة محافظة السليمانية، وكذلك مدراء ومشرفي الدوائر الصحية ومستشفيات أهلية داخل المحافظة.

قسم هذا البحث إلى عدة مباحث: تتضمن المبحث الأول: الإطار المنهجي للبحث والذي تتناول مشكلة البحث، أهمية البحث، أهداف البحث، منهج البحث، أساليب وأدوات جمع البيانات، مجتمع البحث وعينته. وجاء المبحث الثاني: مفهوم العلاقات العامة، وكذلك أهداف ووظائف العلاقات العامة في المؤسسات الصحية.

أما المبحث الثالث فتناول الجانب الميداني والعلمي للبحث. فضلاً عن عرض أهم النتائج والتوصيات التي توصل إليها الباحثان مع الإشارة إلى قائمة المصادر والمراجع في نهاية بحثهما.

***الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة، المؤسسات الصحية، كردستان العراق**

المبحث الأول**الإطار المنهجي للبحث****١- مشكلة البحث:**

تعتبر مشكلة البحث هي جوهر البحث وقاعدته الرئيسة وهي محور أساسي يدور حوله البحث، وبما أن مشكلة البحث هي عبارة عن مجموعة من التساؤلات تحتاج إلى الإجابة بشكل علمي وموضوعي.

يحاول هذا البحث الإجابة على الأسئلة الآتية:

- ١- ما طبيعة أنشطة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية في إقليم كردستان العراق؟
- ٢- ماهو موقع العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسات الصحية في إقليم كردستان العراق عموما وفي محافظة السليمانية على وجه خصوص؟
- ٣- ماهي المهام وحدود الصلاحيات الموكولة للعلاقات العامة في تلك المؤسسة؟
- ٤- ما الأهداف والوظائف التي تسعى إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية في محافظة السليمانية الى تحقيقها؟
- ٥- ما نوع الوسائل الإتصالية المستخدمة في تلك المؤسسة لإتصالها بالجمهور الداخلي والخارجي لها؟
- ٦- ماهي المعوقات والمشكلات التي تعاني منها إدارة العلاقات العامة في المؤسسة المذكورة؟

٢- أهمية البحث:

لقد احتلت العلاقات العامة مكانتها الخاصة داخل الهيكل التنظيمي في العديد من المنظمات والمؤسسات الحديثة، وقد إنعكس الإدراك المتزايد لأهمية العلاقات العامة في شكل الإدارات المتخصصة في الهيئات والمؤسسات والتي تقوم بأداء مهام أنشطة العلاقات العامة. يكتسب أهمية هذا البحث من الدور الذي تؤديه العلاقات العامة في المؤسسات الصحية في إقليم كردستان العراق بوجه عام ومحافظة السليمانية بوجه خصوص، وخاصة في هذه الأوقات التي تنشر فيها الأمراض والأوبئة وأزمات صحية والتي تحتاج المواطنين إلى رعاية وتوعية صحية.

٣- أهداف البحث:

ومن أهم أهداف البحث التي تسعى إليها الباحثة لتحقيقه هو:

- ١- معرفة طبيعة أنشطة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية في إقليم كردستان العراق.
- ٢- معرفة دور وأهمية العلاقات العامة لدى العاملون والمدراء والمختصون فيها.
- ٣- المحاولة للتعرف على مدى ممارسة وإستخدام العاملون لوظائف وأساليب العلاقات العامة بشكل علمي.
- ٤- التعرف على الأهداف التي تسعى العلاقات العامة في المؤسسات الصحية في محافظة السليمانية بوجه خصوص الى تحقيقها.
- ٥- التعرف على أهم الوسائل الإتصالية التي يستخدمها العاملون في حقل العلاقات العامة لإتصالهم بالجمهور الداخلي والخارجي لمؤسستهم.
- ٦- المحاولة للتعرف على أهم المعوقات والمشكلات التي تعاني منها إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية في إقليم كردستان العراق بشكل عام وفي محافظة السليمانية على وجه خصوص.

٤- منهج البحث:

إعتمدا الباحثان في إجراء بحثهما على منهج دراسة الحالة (Case Study) ومنهج المسحي، لكونه الأكثر ملائمة لطبيعة البحث وأهدافه. مستعينا بإستمارة الإستبيان، بغية الوصول الى النتائج التي عن طريقها يمكن الحصول على البيانات والمعلومات التي تغطي مجال البحث وللإجابة على تساؤلاته، لأن الوظيفة الأساسية في الدراسات المسحية هي جمع البيانات والمعلومات اللازمة بهدف تحليلها وتفسيرها بشكل علمي، ومن ثم الخروج بإستنتاجات منها.

٥- مجالات البحث:

مجالات البحث عادة تنقسم على ثلاث مجالات أساسية بهدف تسهيل عملية فرز المعلومات والبيانات بشكل أدق وأفضل وإعطاء الموضوع عمقا أكبر.

وتناول مجالات البحث:

- ١- المجال المكاني: أنشطة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية في إقليم كردستان العراق عموما ومحافظة السليمانية خصوصا.
- ٢- المجال الزمني: فقد بدأ العمل بهذا البحث بتاريخ ٢٠١٩/٩/١.

- ٣-المجال البشري: فكان تشمل جميع العاملين والمنتسبين والمدراء في قسم العلاقات العامة في المؤسسات الصحية (الحكومية والأهلية) في محافظة السليمانية.
- ٦- مجتمع البحث وعينته:
- يمثل مجتمع البحث جميع العاملين والمنتسبين في قسم العلاقات العامة في المؤسسات الصحية في القطاع الحكومي (مديرية العامة لصحة محافظة السليمانية و مستشفى شارفي إقليم كردستان العراق)، وفي القطاع الأهلي (مستشفى بخشين، مستشفى سفين، مستشفى توي ملك، مستشفى رويال الطبي ومستشفى انترناشنال) والبالغ عددهم (٩٢) عاملاً.
- ٧- إجراءات الصدق والثبات:
- لا بد من إجراء اختبارات الصدق والثبات على أداة البحث بعد مراحل تصميمها وقبل الإجراء الفعلي للدراسة وقبل استخدام استمارة الإستبيان ووفقاً للفئات الواردة في الإستمارة .
- الصدق: ونعني به قدرة أداة البحث على جمع المعلومات اللازمة حول مشكلة البحث وتحقيق الفروض العلمية للبحث، وكذلك إستجابة على تساؤلات البحث .
- الثبات: ونعني بالثبات تحقيق درجة عالية من الإتفاق والدقة في مجال التحليل من خلال عملية استخراج مادة المحتوى ووضعها تحت فئات القضايا الرئيسية والفرعية الموجودة في استمارة التحليل، ولعل واحد من هذه المعادلات يعرف بمعامل هولستي.
- ومن هذا المنطلق أجرى الباحثان اختبار صدق الإجراءات المتبعة ودقتها، من خلال وضع الأسئلة والمقاييس والعبارات التي تقيس متغيرات الدراسة. بالإضافة إلى إجراء تطبيق تجريبي على عينة من القائمين بالإتصال، وإعادة التطبيق على العينة نفسها بعد فترة زمنية لإختبار مدى ثبات إجابات المبحوثين . إذ أعاد الباحث تحليل العينة جميعها بعد مرور شهر على التحليل الأول، فوجد أن نسبة الثبات حسب معادلة (هولستي)[١]* بلغت (٠,٨٩) وهي نسبة مقبولة علمياً.
- ٨-الدراسات السابقة:
- ومن اهم البحوث والدراسات المتعلقة بموضوع البحث هي كالآتي:**
- اولا/ د.محمد قيراط، العلاقات العامة في المؤسسات الصحية: دراسة حالة وزارة الصحة بدولة الإمارات العربية المتحدة، الإمارات العربية المتحدة، مجلة الجزائرية للإتصال، جامعة الجزائر، العدد ١٧، جون-جانفري، ١٩٩٨ .
- اجرى الباحث دراسة ميدانية على عينة من المسؤولين والمدراء في (٢٥) ادارات وأقسام العلاقات العامة بوزارة الصحة الإماراتية والمنشآت والمؤسسات التابعة لها. واعتمد الباحث في دراسته على منهج دراسة الحالة ومنهج المسحي.
- ومن اهم النتائج الذي توصل اليها الباحث:**
- ١-أن العلاقات العامة بوزارة الصحة الإماراتية لم تحظ بالمكانة التي تستحقها ولم تعط الدور الذي يليق بها.
- ٢-قلة عدد الكوادر والعاملين المنشغلين في مجال العلاقات العامة في اقسام ومديريات الصحة التابعة لوزارة الصحة الإماراتية، بحيث لم يتعد ٣٥ موظفاً. (أي: بمعدل موظف واحد للعلاقات العامة لكل ٤٥٠ موظفاً بالوزارة المذكورة).
- ٣-عدم ملائمة الحالة ومستوى أنشطة العلاقات العامة بوزارة الصحة الإماراتية وعدم حضوره في مستوى التخطيط الإستراتيجي وكذلك عدم مساهمتها في صناعة القرار في الوزارة المذكورة.
- ٤-أن جهاز العلاقات العامة لم يواكب التطور الذي حدث في البنية التحتية لوزارة الصحة، وبدلاً من توظيف هذا الجهاز في تسيير عمليات الإتصال المختلفة بين المؤسسة وجمهورها.
- ثانياً/ ياسين مسيلي، العلاقات العامة في المؤسسات الصحية الجزائرية، دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي ابن باديس، قسنطينة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، قسم علوم الإعلام والإتصال- تخصص اتصال والعلاقات العامة، ٢٠٠٩.

اجرى الباحث دراسة ميدانية على عينة من الكوادر والمسؤولين في قسم العلاقات العامة بالمستشفى الجامعي ابن باديس في محافظة قسنطينة. واعتمد الباحث في اجراء بحثه على المنهج المسحي.

ومن اهم نتائج بحثه هي كالآتي:

- ١-قيام بعض الأقسام والمديريات بأنشطة العلاقات العامة بدلا من قسم العلاقات العامة وخاصة قسم الإدارة في المؤسسات الصحية.
 - ٢-عدم رؤية واضحة من قبل المدراء ومسؤولي المؤسسات الصحية بأهمية وانشطة العلاقات العامة في المؤسسة المذكورة.
 - ٣- قلة عدد الكوادر والعاملين المنشغلين في مجال العلاقات العامة في المستشفى الجامعي ابن باديس وافتقار خبراتهم في تلك المجال.
- ثالثا/ د. عرسان يوسف عرسان، العلاقات العامة في المؤسسات الصحية (دراسة ميدانية للعلاقات العامة في المؤسسات الصحية في محافظة الأنبار)، مجلة مداد الآداب، العدد السادس، ٢٠١٣.
- اجرى الباحث دراسة ميدانية على جميع العاملين في اقسام العلاقات العامة في المؤسسات الصحية في محافظة الأنبار والبالغ عددهم (٢١) موظفا. واعتمد الباحث في دراسته على منهج الوصفي ومنهج المسحي.
- ومن اهم النتائج الذي توصل اليها الباحث:

- ١- جميع العاملين في العلاقات العامة في المؤسسات الصحية في محافظة الأنبار ليس لديهم المعرفة العلمية بالوظائف الرئيسة للعلاقات العامة.
- ٢-توجد معوقات في عمل العلاقات العامة في المؤسسات الصحية في الأنبار متمثلة بعدم توفر الدعم المادي وقلة المستلزمات المطلوبة وقلة الخبرة في مجال العلاقات العامة.
- ٣-توجد وسائل اتصال خاصة بالعلاقات العامة في المؤسسات الصحية في الأنبار وتمثلة بنسبة عالية بالصحف والإترنت.
- ٤-تبين ان اهم الأهداف التي تسعى اليها العلاقات العامة في المؤسسات الصحية في الأنبار تحقيقها هي التوعية الصحية للمواطنين وزيادة تفاعل مع المجتمع مع المؤسسات الصحية.

مناقشة الدراسات السابقة:

- اذا كانت العلاقات العامة خطت خطوات كبيرة في المجتمعات المتقدمة ، خاصة في الدول الأوروبية والولايات المتحدة الأمريكية حيث اصبحت تلعب دورا كبيرا واستراتيجيا مهما في حياة المؤسسات وفي المجتمع ككل، واصبحت علما قائما بذاته، فما زالت بالنسبة للدول النامية في مرحلة البحث عن الذات والتكوين او مرحلة الجنين. وما زال الوضع الداخلي للمؤسسة وكذلك المحيط الخارجي لها يعتبر عائقا كبيرا امام ممارسة أنشطة العلاقات العامة بشكل علمي ومخطط ومدروس وكقوة فاعلة ومؤثرة في حياة المؤسسة.
- رغم تنوع واختلاف البحوث والدراسات حول اداء جهاز العلاقات العامة في المؤسسات الصحية وانشطتها المختلفة، الا ان معظمها تشير الى مجموعة من النتائج ويمكن حصرها بالنقاط الآتية:
- ١-تداخل اختصاصات وأنشطة العلاقات العامة مع بعض المديريات والإدارات والأقسام الأخرى في المؤسسات.
 - ٢-عدم اهتمام الإدارة العليا في المؤسسة بالعلاقات العامة.
 - ٣-قلة الكوادر والعاملين المنشغلين والمديرين في مجال العلاقات العامة في المؤسسات الصحية.
 - ٤-لاتقوم ادارة العليا في المؤسسات بأي دور استشاري لخبراء العلاقات العامة.
 - ٥-لاتعتمد ادارة العلاقات العامة على التخطيط والبحوث والدراسات العلمية في اداء مهامها.
 - ٦-اقتصار مهام ووظيفة العلاقات العامة في المؤسسات في معظم الأحيان على اعمال روتينية و أنشطة تشريفاتية بسيطة، بحيث ان العلاقات العامة هي وظيفة من لوظيفة له.
 - ٧-لم ترق ادارة العلاقات العامة الى المستوى المطلوب للقيام بالتخطيط الإستراتيجي في المؤسسات الصحية والمشاركة الفعالة في عملية صنع القرار.

٩-تعريف المصطلحات والمفاهيم:

أولاً/ دور: عبارة عن مجموعة من ضروب النشاط التي يعزو اليها القائم بها والمجتمع معا لها قيمة معينة. ثانياً/ المؤسسة: شخصية قانونية لها حقوقها وواجباتها وصلاحياتها ومسؤولياتها، وتعد مكانا لإجتماع الأشخاص نتكامل قدراتهم من أجل إنتاج خدمة أو سلعة وكل ماينفع المجتمع من جهة أخرى. ثالثاً/ المؤسسات الصحية: هي مؤسسات ذات طابع خدماتي توفر الرعاية الصحية للمواطنين هدفها إنساني، وهي عمومية ملك الدولة أو خاصة تابعة لقطاع أهلي.

رابعاً/ العلاقات العامة: أنشطة مخططة ومرسومة التي تهدف من ورائها إقامة التفاهم المشترك بين المؤسسة وجمهورها. خامساً/ إقليم كردستان العراق: منطقة جغرافية ذات ادارة مستقلة تقع شمال العراق وأغلب سكانها من قومية الأكراد.

المبحث الثاني**الإطار النظري للبحث****العلاقات العامة في المؤسسات الصحية..مفهومها، أهدافها ووظائفها****أولاً/ مصطلح العلاقات العامة (The public relations Term) :**

إن مصطلح العلاقات العامة يتضمن ركنين أساسيين هما : (سلمان وآخرون، ١٩٨١، ص٢٧)

١-المفهوم النظري: وهو كون العلاقات العامة فلسفة للإدارة.

٢-المفهوم التطبيقي: أي الوسائل المتبعة لتحقيق تلك الفلسفة.

وإن المفهوم التطبيقي للعلاقات العامة يتضمن أكثر من معنى : (حافظ، ٢٠٠٩، ص١٤)

١- فهو قد يعني السياسات والإجراءات التي تحافظ عن طريقها المنظمة على رضى وتأييد جماهيرها.

٢- وهو قد يعني أيضا النشاط الإعلامي الموجه الى كسب تأييد جماهير المنظمة لها عن طريق شرح وتوضيح أعمالها.

ثانياً/ مفهوم العلاقات العامة وأهميتها:**مفهوم العلاقات العامة:**

يختلف تعريف العلاقات العامة حسب المهمة الوظيفية للعلاقات العامة وحسب راي القائم بالتعريف ونظرتة لمهمة العلاقات العامة الوظيفية، فتركز بعض التعاريف على الجانب الإتصالي، بينما يركز بعضها على الجانب الإداري، وبعضها يركز على الجانبين الإداري والإتصالي. وفيما يرى الباحثان أن العلاقات العامة ماهي إلا طريقة للسلوك أو اسلوب للإعلام والإتصال يهدف الى إقامة علاقات طيبة على أساس الثقة والفهم المشترك والإحترام المتبادل والحفاظ على هذه العلاقات داخل المؤسسة وخارجها. وهذا مايجعلنا نقول بأن العلاقات العامة تقوم على تبادل الآراء وعرض الحقائق وتحليل الإتجاهات للرأي العام سالكة بذلك إتجاهين هما : (ناصر، ١٩٩٨، ص١٧١)

أولاً/ من المنظمة الى الجماهير: من أجل إعلامهم بحقيقة هذه المنظمة أو المؤسسة وعملها وما تنتجه من سلع أو ماتقدمه من خدمات، متوخية بذلك الصدق والأمانة وإستخدام وسائل الإعلام التي تناسب هذه الجماهير.

ثانياً/ من الجماهير الى المنظمة: من أجل نقل وجهات نظرهم تجاهها وتجاه نشاطها، سواء أكان ماديا أم معنويا، مستندة بذلك على النهج العلمي لدراسة وقياس الرأي العام، نظرا لما له من أثر كبير على نجاح أو فشل أي مشروع كان ومهما كانت إمكانيته.

أهمية العلاقات العامة:

لقد أصبح لأنشطة العلاقات العامة في عالم اليوم ضرورة قصوى لكل حكومة ولكل مؤسسة عامة أو خاصة، وذلك لكي يربطها بجماهيرها

التي إزداد وعيها الثقافي وارتفعت توقعاتها وتطلعاتها وآمالها في أن يتوفر لها العيش الكريم المناسب بواسطة المؤسسات الخادمة في القطاعين العام والخاص. (خضر، ١٩٩٨، ص ١٠١)

وقد إحتلت العلاقات العامة مكانتها الخاصة داخل الهيكل التنظيمي في إدارات العديد من المنظمات والمؤسسات الصحية، وعلى الرغم من تفاوت الإهتمام بها داخل المؤسسات، إلا أنه أصبح من المسلم به أن الحاجة الى العلاقات العامة حاجة ملحة داخل كل مؤسسة صحية وان الإنفاق على أنشطتها وتنفيذ برامجها لا يعد ترفاً بل له مبرراته الموضوعية.

كما أن العلاقات العامة في المجال الصحي مسؤولية كافة العاملين بالمؤسسة الصحية، وأن تلك المؤسسات ذات طبيعة خاصة، وتتعامل مع جمهور له إحتياجاته وظروفه وتزداد حساسية للمواقف والتعاملات، ويقدر كثيراً كل معروف أو مسحة طيبة أو فعل نبيل يتعرض له. وتمثل العلاقات العامة اليوم أهمية بالغة للمؤسسات الصحية المعاصرة حيث تستهدف تحقيق التوافق والتكيف بينها وبين جماهيرها التي تتعامل معها. وبهذا التوافق والتكيف يتوافر المؤسسات الصحية مناخ نفسي أكثر ملائمة لتطورها تطوراً سليماً ومستقراً. بينما يتوفر للجماهير المتعاملة معها تفهم أكبر لدور المؤسسة ورسالتها الإجتماعية. (قيراط، ٢٠٠٦، ص ١٤٤)

وتكمن أهمية العلاقات العامة داخل هيئة أو وزارة مثل وزارة الصحة في كون هذه الوزارة وزارة خدمية بالدرجة الأولى تهدف الى تقديم وتوفير الخدمات الصحية الى كافة سكان الدولة أو اقليم معين بدون استثناء او تردد، بغض النظر عن فارق السن أو الجنس أو المستوى المادي الى غير ذلك. أي أنها تتعامل مع جمهور كبير جدا وغير متجانس بمختلف شرائحها ومسؤولة عن تقديم الخدمة الصحية والرعاية الصحية الأولية لكل فرد من أفراد المجتمع. (مصطفى، ٢٠٠٩، ص ١٦٣)

كما تتمثل أهمية العلاقات العامة في المجال الصحي أيضا في جمهورها الداخلي حيث يكثر عدد العاملين (أستشاريون، أخصائيون، أطباء، عاملون، صيادلة، فنيون، إداريون، ممرضون و...إلخ). وهذا يعني أن المؤسسة الصحية في حاجة الى إدارة علاقات عامة قوية سواء بالنسبة للجمهور الداخلي أو الخارجي (hunt,grunge,1994,p.6)

ثالثاً/ مهام ووظائف العلاقات العامة في المؤسسات الصحية:

أفرزت طبيعة العلاقات الجديدة بين مؤسسات الأعمال الحديثة المختلفة والبيئة التي تتفاعل معها، أهمية العلاقات العامة في تجسير صلة الوصل بين الطرفين. والمؤسسات الصحية وعلى إختلاف أشكالها لاتبتعد عن هذه الصفة في العلاقة مع البيئة المحيطة بها، بقدر ماتفرضه الحالة أن تكون على مستوى عال من التمييز بينها. وذلك لكون مضمون عمل المؤسسات الصحية عامة والمستشفيات بخاصة تنبع من جانب إنساني وإجتماعي وعلمي ولخلق بيئة صحية نظيفة تنعكس على عموم المجتمع.

ألا إن الحقيقة يجب أن تقال هنا وقبل تأشير الوظائف التي تضطلع بها إدارة العلاقات العامة في المؤسسة الصحية، هي إختلاف الحاصل حيال النظرة الى هذه الوظيفة من مؤسسة الى أخرى، وبالتالي مايمكن أن تأخذه من دور حقيقي في تنفيذ الوظائف الموكلة إليها. ولعل من بين أبرز هذه العوامل المؤثرة في فاعلية العلاقات العامة في المؤسسة الصحية مايلي: (البكري، ٢٠٠٢، ص ٣٠٥-٣٠٦)

١-حجم المؤسسة الصحية.

٢-طبيعة العلاقة بين المؤسسة الصحية وجمهورها.

٣-الوضع المالي للمؤسسة الصحية.

٤-تعدد الفئات التي يتم الإتصال بهم.

٥-أهمية الشخص المسؤول عن العلاقات العامة.

وإن من أهم مهام ووظائف العلاقات العامة في المؤسسات الصحية هي كالآتي (قيراط، ١٩٩٨، ص ٢٥)

١-الإتصال بشؤون المرضى.

٢-حل المشاكل بجميع أنواعها.

٣-التعاون المستمد بين الإدارة والقسم.

٤-إستقبال الجمهور والمراجعين.

٥-الإتصال بالمؤسسات ووسائل الإعلام.

٦-الإعداد للمحاضرات والمؤتمرات.

٧-الإعداد للبرامج الإجتماعية.

٨-إستقبال الأطباء والموظفين الجدد وتعريفهم بالمؤسسة.

٩-التنسيق والتعاون مع الصحفيين ووسائل الإعلام.

١٠-الإشراف على سيارات الإسعاف.

رابعاً/ أهداف العلاقات العامة في المؤسسات الصحية :

ومن أهم أهداف العلاقات العامة في المؤسسات الصحية هي كالاتي:

١- تنمية الوعي الصحي وإرشاد العاملين لإتباع التعليمات الصحية.

٢- نشر القيم الروحية والأخلاق الفاضلة بين العاملين(ناصر،٢٩٩٨،ص٢١٤)

٣- التوعية والإرشاد والإعلام.

٤- كسب تأييد ورضى المواطنين عن السياسات الصحية.

٥- التصدي للشائعات وإبراز الحقائق.

٦- إستطلاع الرأي العام.

٧- التعامل والتنسيق بين وزارة الصحة والمنظمات الحكومية العاملة في مجال الصحة وبين المنظمات الأخرى ذات الصلة سواء تلك التي

تتشابه معها أو تكمل عملها.

٨- الإهتمام بالجمهور الداخلي.

٩- إتباع النظام العام وإرشادات المستشفى والنظام.

١٠- التأكيد على إحترام أوقات زيارة المرضى.

١١- المحافظة على النظافة العامة داخل المستشفيات.(مصطفى،٢٠٠٩، ص١٦٤)

خامساً/ العلاقات العامة ووسائل الإتصال بالجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة الصحية:

هنالك العديد من الوسائل الإتصال وتستطيع المستشفى أو المؤسسة الصحية أن تتصل بالمجتمع وبختلف شرائحه وتخصصاته الوظيفية

والإجتماعية بإعتماد العديد من الوسائل التي يمكن تقسيمها على أساس كونها إتصالات جمعية وشخصية التي يمكن أن تستعملها المستشفى

أو المؤسسات والمنظمات الصحية الأخرى في إتصالها مع عموم المجتمع، والتي تختلف كل واحدة منها عن الأخرى بعدد من الخصائص

والمميزات التي تبرز إستخدامها دون غيرها.

ومن أبرز هذه الوسائل (١٢): (البكري،٢٠٠٢، ص٣٦٢)

١-التلفزيون.

٢-الراديو (المذياع أو الإذاعة).

٣-الصحف.

٤-المجلات.

٥-السينما.

٦-الإعلانات المملصقات (بوستر) .

٧-وسائل النقل المتحركة.

٨-وسائل الإتصال الضوئية.

المبحث الثالث

الجانب العملي للبحث واجرائاته

اولا/ البيانات الشخصية :

جدول رقم (١)

يظهر عدد التكرارات والنسب المئوية لعينة البحث حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
78.26%	72	انثى
21.73%	20	ذكر
100%	92	المجموع

تشير البيانات في الجدول (١) إلى أن (٢١,٧٣٪) من المبحوثين كانوا من الذكور و(٧٨,٢٦٪) من الإناث.

جدول رقم (٢)

يظهر عدد التكرارات والنسب المئوية لعينة البحث حسب فئة العمر

النسبة المئوية	التكرارات	العمر
13.04%	12	18- 29 سنوات
65.21%	60	30- 39 سنوات
17.40%	16	40- 49 سنوات
4.35%	4	أكثر من 50 سنة
100%	92	المجموع

يظهر الجدول رقم (٢) اعمار المبحوثين وقد توزعوا على الفئات المختلفة، اذ جاء عدد الأفراد في الفئة العمرية من (٣٠- ٣٩) سنة بالمرتبة الاولى وبنسبة (٦٥,٢١٪) ، بينما كان الأفراد في الفئة العمرية (٤٠- ٤٩) وكانوا في المرتبة الثانية بنسبة (١٧,٤٠٪) وقد بلغت نسبة الأفراد في الفئة (١٨-٢٩) سنة المرتبة الثالثة بنسبة (١٣,٠٤٪) ، وبلغت نسبة الأفراد في الفئة (٥٠ وما فوق) (٤,٣٥٪) في المرتبة الأخيرة.

جدول رقم (٣)

يظهر عدد التكرارات والنسب المئوية لعينة البحث حسب الجنسية

النسبة المئوية	التكرارات	الجنسية
100%	92	عراقي
0%	0	لغري
100%	92	المجموع

تشير البيانات في الجدول (٣) إلى أن (١٠٠٪) من المبحوثين كانوا عراقيين ولم يسجل من بين المبحوثين اي شخص من الجنسيات الأخرى.

جدول رقم (٤)

يظهر عدد التكرارات والنسب المئوية لعينة البحث حسب الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرارات	الحالة الاجتماعية
17.39%	16	اصري
82.61%	76	متزوج
100%	92	المجموع

تشير البيانات في الجدول (٤) إلى أن (٨٢,٦١٪) من المبحوثين كانوا متزوجين و (١٧,٣٩٪) كانوا غير متزوجين.

جدول رقم (٥)

يظهر عدد التكرارات والنسب المئوية لعينة البحث وفقاً للتحصيل العلمي

النسبة المئوية	التكرارات	التحصيل العلمي
4.347%	4	الابتدائية
8.695%	8	المتوسطة
8.695%	8	الإعدادية
26.08%	24	دبلوم
39.13%	36	بكالوريوس
13.04%	12	ماجستير
0.00%	0	دكتوراه
100%	92	المجموع

يبين الجدول التحصيل العلمي للمبحوثين والذين توزعوا بين مستويات مختلفة، إذ يأتي الحاصلين على شهادة البكالوريوس في المرتبة الأولى بنسبة (٣٩,١٣٪) وفي المرتبة الثانية يأتي حملة شهادة الدبلوم بنسبة (٢٦,٠٨٪) كما جاء حاملو شهادة الماجستير في الترتيب الثالث بنسبة

(١٣,٠٤٪) وكان حاملي شهادة الاعدادية والمتوسطة في المرتبة الرابعة بنسبة اشتراك متشابهة وهي (٨,٦٩٥٪) والابتدائية في المرتبة الخامسة بنسبة تكرارات (٤,٣٤٧٪) فيما لم يسجل اي اشتراك لحاملي شهادة الدكتوراه، وتشير هذه النتائج بأن الغالبية من المبحوثين هم من الحاصلين على الشهادات التخصصية والتي تبدأ بالبكالوريوس باشتراك كبير والدبلوم بالمرتبة الثانية والماجستير بالمرتبة الثالثة وهو دليل على اعتماد المؤسسات الصحية على ذوي التحصيل العالي.

جدول رقم (٦)

يظهر عدد التكرارات والنسب المئوية لعينة البحث وفقاً لسنوات الخدمة الوظيفية

سنوات الخدمة الوظيفية	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من سنة واحدة	23	25%
1 إلى 3 سنوات	22	23.92%
4 إلى 7 سنوات	26	28.26%
أكثر من 8 سنوات	21	22.82%
المجموع	92	100%

يظهر الجدول رقم (٦) عدد سنوات الخدمة الوظيفية وقد جاء اصحاب الخدمة من (٤-٧ سنوات) بالمرتبة الاولى وجاء اصحاب الخدمة (أقل من سنة واحدة) في الالمرتبة الثانية وجاء في المرتبة الثالثة اصحاب الخدمة من (١-٣ سنوات) واخيراً جاء اصحاب الخدمة اكثر من ٨ سنوات .

ثانياً/ الأسئلة العامة

جدول رقم (٧)

يظهر مدى أهمية العلاقات العامة في المؤسسات الصحية في إقليم كردستان

درجة الأهمية	التكرارات	النسبة المئوية
جيد جداً	11	11.95%
جيد	14	15.22%
متوسط	28	30.44%
قليل الأهمية	19	20.65%
غير هام	20	21.74%
المجموع	92	100%

يبين الجدول رقم (٧) مدى أهمية العلاقات العامة في المؤسسات الصحية في إقليم كردستان العراق بحسب اراء العاملين ويظهر في الجدول ان الذين يعتقدون بان للعلاقات اهمية متوسطة احرزوا المرتبة الاولى بنسبة (٣٠,٤٤٪) ، فيما جاء بالمرتبة الثانية الذين يعتقدون بان العلاقات العامة (غير هام) بالنسبة للمؤسسات الصحية بنسبة (٢١,٧٤٪) وفي المرتبة الثالثة كان اختيار (قليل الأهمية) بنسبة (٢٠,٦٥٪) وجاء في المرتبة الرابعة خيار (جيد) بنسبة (١٥,٢٢٪) وفي المركز الاخير جاء خيار (جيد جداً) بنسبة (١١,٩٥٪) وفي الوقت الذي يمكن أن يكون لأنشطة العلاقات العامة في جميع المنظمات تأثير مهم وتكون محل أهمية واهتمام العاملين فيها الا ان الاجوبة في هذا البحث لم تكن كذلك وتظهر النتائج ان غالبية العاملين في المؤسسات الصحية لا يجدون أهمية لهذه النشاطات.

جدول رقم (٨)

يظهر مدى وضوح طبيعة نشاط العلاقات العامة في المؤسسات الصحية في حكومة إقليم كردستان

النسبة المئوية	التكرارات	مدى الوضوح
16.30%	15	أكثر وضوحاً
20.65%	20	إلى حد ما
47.82%	44	غير واضح
14.13%	13	لا اعرف
100%	92	المجموع

يعتقد الكثير من المبحوثين أن هذا النشاط الأهم في المؤسسات بشكل عام والصحية بشكل خاص وهو السبيل لجعل شيء يبدو أفضل مما هو عليه بالفعل. لكن الأمر هنا وفقاً للنتائج، ليس كذلك وإن النشاط هو (غير واضح) للغالبية بنسبة (٤٧,٨٢٪) كما يظهر في الجدول رقم (٨) كما افاد المبحوثون، وجاء بعد ذلك خيار (إلى حد ما) بنسبة (٢٠,٦٥٪) وتعد هذه النتيجة سلبية أيضاً وليست في صالح وضوح نشاط العلاقات العامة ويأتي في المرتبة الثالثة خيار (أكثر وضوحاً) بنسبة (١٦,٣٠٪)، أن عدم وضوح طبيعة النشاط يدمر أهم عنصر يمكن ان يبرز للعلاقات العامة.

جدول رقم (٩).

يظهر موقع قسم العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة

النسبة المئوية	التكرارات	الموقع
13.04%	12	الإدارة المعنية
51.09%	47	تحت اشراف الوحدة الإدارية
35.87%	33	تحت اشراف الوحدة الإعلامية
100%	92	المجموع

أفاد غالبية المبحوثين أن موقع قسم العلاقات العامة في المنظمات الصحية في حكومة إقليم كردستان وخاصة في محافظة السليمانية يعمل (تحت إشراف الوحدة الإدارية)، بنسبة (٥١,٠٩٪) وافاد نسبة (٣٥,٨٧٪) بأن موقع العلاقات العامة هو (تحت اشراف الوحدة الإعلامية) كما افاد نسبة (١٣,٠٤٪) من المبحوثين بأن موقع العلاقات تحت (الإدارة المعنية) وهذا ان دل فإنما يدل على عدم ترسيخ موقع العلاقات العامة في ذهنية المؤسسات بشكل عام والصحية على وجه الخصوص واختلاف القائمين على ادارة المؤسسات في تحديد موقع واضح لهذا النشاط.

جدول رقم (١٠)

يظهر مدى توفر الميزانية والأدوات اللازمة في المؤسسات الصحية في حكومة إقليم كردستان من أجل أداء أنشطة المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرارات	توفير الاحتياجات
40.21%	37	معظم الوقت
27.17%	25	إلى حد ما
14.13%	13	أبداً
15.21%	17	لا اعرف
100%	92	المجموع

على الرغم من أن الوضع الاقتصادي والسياسي والاجتماعي المتدهور في كردستان يجعلها في حاجة إلى علاقات عامة أكثر من غيرها ، إلا أن مفهوم العلاقات العامة لا يزال يشوبه الشوبهات كما ان المؤسسات الصحية تفتقر الى وجودالميزانيات الخاصة والادوات والمستلزمات الضرورية في مستشفيات حكومة إقليم كردستان و خاصة في محافظة السليمانية لأداء وأنشطة المؤسسة، فعلى الرغم من ان خيار (معظم الوقت) قد حصل على المركز الاول بنسبة (٤٠,٢١٪) الا ان الخيارات الاخرى والتي هي بالمجمل تزيد نسبتها على هذا الاختيار وقد حصل اختيار (الى حدما) على نسبة (٢٧,١٧٪) والذي جاء بالمرتبة الثانية واختيار (لا اعرف) بالمرتبة الثالثة بنسبة (١٥,٢١٪) واختيار (ابداً) بالمرتبة الاخيرة بنسبة (١٤,١٣٪) كما يظهر في الجدول رقم (١٠).

جدول رقم (١١)

يظهر أهمية العلاقات العامة وأهدافها في المؤسسات الصحية في حكومة إقليم كردستان

المرتبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأهداف
الخامس	13.55%	45	اطلاع الجماهير المحددة من المنظمة وإنتاجها أو خدماتها بطريقة سهلة لكسب دعم الجماهير.
الثاني	21.08%	70	المساهمة في تكوين الآراء السليمة حول تنظيم الصحة بين الجمهور.
الأول	22.89%	76	لعمل على تمكين الجمهور وإيجاد القنوات المناسبة لتوصيل التواصل بين الإدارة والجمهور.
الثالث	18.67%	62	كسب وجهه النظر بين الإدارة والزوار وتشكيل علاقات جيدة.
السادس	8.132%	27	المساهمة في اعداد خطط الطوارئ ، بما في ذلك تحديد الأهداف ، ووضع الميزانية.
الرابع	15.66%	52	مساعدة الجمهور على تكوين راية ، من خلال تزويده بكل المعلومات التي تستند إلى راية أساس للتحقق المستندة من الواقع.
	100%	332	المجموع

أفاد غالبية المبحوثين أن (العمل على تمكين الجمهور وإيجاد القنوات المناسبة لتفعيل التواصل بين الإدارة والجمهور) يأتي في المرتبة الأولى من أهمية العلاقات العامة وأهدافها في المنظمات الصحية في حكومة إقليم كردستان وخاصة في محافظة السليمانية للأداء وأنشطة المؤسسة وفي المرتبة الثانية جاء(المساهمة في تكوين آراء سليمة حول تنظيم الصحة بين الجمهور) يأتي كهدف ثانٍ ، وأظهرت الدراسة أن العلاقات العامة لها أهمية كبيرة ، وأن الهدف الثالث الذي يسعى العلاقات العامة إلى تحقيقها وفقاً لموظفي الإدارة هو (كسب ثقة الجمهور الخارجي) وجاء في المركز الرابع (مساعده الجمهور علي تكوين راية ، من خلال تزويده بكل المعلومات التي تستند إلى راية أساس الحقائق المستمدة من الواقع) وجاء في المركز الخامس بحسب آراء العاملين الهدف (اعلام الجماهير المحددة من المنظمة وإنتاجها أو خدماتها بطريقه سهله لكسب دعم الجماهير) واخيراً جاء هدف (المساهمة في اعداد خطط الطوارئ ، بما في ذلك تحديد الأهداف، ووضع الميزانيات) بالمرتبة السادسة وأوضحت الدراسة أن أنشطة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية وعلى الخصوص في المؤسسات الحكومية تقتصر على تنظيم الزيارات واستقبال الوفود.

جدول رقم (١٢)

يظهر أهم الأنشطة الرئيسية في المؤسسات الصحية في إقليم كردستان وخاصة في محافظة السليمانية

المرتبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأنشطة مهمة والأعمال الرئيسية
الثالث	16.69%	66	تيسير مهمة الوفود القادمة للتحول في تنفيذ المشاريع
السادس	14.91%	58	الاتراف طبي أنشطة التوثيق والمعارض ثم تنظيم المعارض الطبية والإقليمية
الثاني	18.76%	73	معد ندوات ومؤتمرات صحية واعداد أفلام وثائقية
الخامس	15.42%	60	توفير الإطبات الصحية وإيجاد القنوات المناسبة لتفعيل التواصل بين الادارة والجمهور
الرابع	15.68%	61	طباعة الكتيبات والمنشورات والاتراف عليها كمواقع الكترونية والتأكد من نشر جميع الاخبار والوصول إلى الجماهير ، وتصحيحها والصوت من حيث الشكل والمضمون
السادس	14.13%	55	تقديم المشورة والمشورة للادارة العليا في التعامل مع الجمهور الداخلي للمؤسسة
الاول	19.53%	76	إيجاد القنوات المناسبة لتفعيل التواصل بين الادارة والجمهور واعداد الجاهير المحددة للمؤسسة وإنتاجها أو جعلها بطريقة سهلة الفهم للجماهير الصحي
	100%	389	المجموع

جاء في المركز الاول كما يظهر في الجدول رقم (١٢) النشاط (إيجاد القنوات المناسبة لتفعيل التواصل بين الادارة والجمهور واعلام الجماهير المحددة للمؤسسة وإنتاجها أو خدماتها بطريقة سهلة الفهم للجماهير الصحي) بنسبة (١٩,٥٣٪) وجاء في المرتبة الثانية نشاط (عقد ندوات ومؤتمرات صحية واعداد أفلام وثائقية) بنسبة (١٨,٧٦٪) وفي المرتبة الثالثة (تيسير مهمة الوفود القادمة للتعاون في تنفيذ المشاريع) بنسبة (١٦,٦٩٪) وقد جاء في المرتبة الرابعة نشاط (طباعة الكتيبات والمنشورات والاشراف عليها كمواقع الكترونية والتأكد من نشر جميع الاخبار والوصول إلى الجماهير ، وتصحيحها والصوت من حيث الشكل والمضمون) بنسبة (١٥,٦٨٪) وفي المرتبة الخامسة جاء نشاط (توفير الإعلانات الصحية وإيجاد القنوات المناسبة لتفعيل التواصل بين الادارة والجمهور) بنسبة (١٥,٤٢٪) وفي المرتبة السادسة جاء نشاط (الاشراف على أنشطته التوثيق والمعارض ثم تنظيم المعارض المحلية والاقليمية) بنسبة (١٤,٩١٪) واخيراً وفي المرتبة السابعة جاء نشاط (تقديم المشورة والمشورة للادارة العليا في التعامل مع الجمهور الداخلي للمؤسسة.) بنسبة (١٤,١٣٪).

رغم أن القائمين على ادارة المستشفيات يدركون أهمية اكتساب ثقة ودعم الجمهور الذين يتعاملون معهم، إلا أنه لم يدرك بعد أهمية العلاقات العامة كأسلوب إداري وكقوة إدارية تحافظ على وجودها ودعمها للتجار - والوكلاء. أما بالنسبة لوسائل الاتصال المستخدمة ، فقد خلصنا إلى أن الإعلان هو الوسيلة الأكثر استخداماً من قبل المستشفى لإبلاغ الأفراد بأنشطتها وتعليماتها، لأنها طريقة بسيطة تعتمد على الملصقات في أماكن محددة وكل ما يمكن معرفته في المستشفى يمكن للأفراد الوصول إليها ، لكننا وجدنا أن العاملين في المستشفى يقترحون استخدامها في إعلامهم بالندوات والاجتماعات لتزويدهم بعنصر الحوار والمناقشة. واحدة من أهم السياسات التي تتبناها العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة هي سياسة الانفتاح المفتوح أو الانفتاح ، من خلال فتح الطريق لمشاركة جميع أعضاء المؤسسة بجميع مستوياتها وفقاً لقدرتها على تقديم اقتراحات أو مشورة للمساهمة في الحكم الرشيد للمستشفيات ، من خلال تقديم اقتراحاتهم في جميع المجالات التي تهم المستشفى، ويمكننا القول إن موظفي المؤسسات الصحية على جميع المستويات في حاجة إلى سلطة مختصة مكلفة برعاية مشكلاتهم واهتماماتهم وحلها من جهة والتنظيم وتفعيلاتصالاتهم مع غيرهم من العاملين في المستشفى من ناحية أخرى ، وهذا مع الأشخاص الذين يجب أن يكون مقرهم هذا الكيان يكون مؤهلاً يتميز بخصائص موظف العلاقات العامة وسيتم تخصيص المستشفى لجميع الوسائل المساعدة في الاتصال.

جدول رقم (١٣)

يوضح مشاكل العلاقات العامة في المنظمات الصحية في إقليم كردستان وخاصة في محافظه السليمانية

التكرارات	النسبة المئوية	الإجابات
76	82.60%	نعم
16	17.39%	لا
92	100%	المجموع

جاءت الإجابات كما هو موضح في الجدول رقم (١٣) بوجود مشاكل في كثيرة في المستشفيات وبحسب آراء المبحوثين فان تلك المشاكل يمكن حلها باستخدام العلاقات العامة، وفيما يلي أبرز هذه المشاكل والتي عبر عنها المبحوثين :

١. الصورة الذهنية السلبية المطبوعة في أذهان بعض أنواع الممارسات التي تلجا إليها إدارات بعض المستشفيات الربحية.
٢. تناولت بعض الصحف التشهير عمدا موضوع ارتفاع دخل الأطباء.
٣. ارتفاع تكلفه العلاج في المستشفيات الخاصة لتغطيه التكلفة العالية للتكنولوجيا الطبية وهذا يؤدي إلى تدمير المحتاجين والي زيادة الانتقاد.
٤. زيادة دور المستشفيات في المناطق البعيدة عن تحسين الصحة العامة والاعلام الصحي والاهتمام الذي تتطلبه وسائل الاعلام وسبله وأساليبه.
٥. النزاع بين الموظفين الطبيين والإداريين في بعض المستشفيات والخطوط الضعيفة للإتصال بهم.
٦. وتعاني إدارات العلاقات العامة من مشكلة محدودية الإنفاق علي أنشطتها وعدم تخصيص مبالغ مناسبة بالمقارنة مع الإدارات الأخرى.
٧. الارتفاع المستمر في تكلفة الخدمات للجمهور.
٨. الانخفاض الظاهر في النسبة المئوية لاجراء البحوث والدراسات التي ستستخدم في تخطيط أنشطة إدارات العلاقات العامة.
٩. الذين لديهم مؤهلات جامعية يمثلون نسبة مئوية صغيرة مقارنة بالذين في المناصب الاشرافية ومجالات التخصص.
١٠. من ناحية أخرى ، هناك أنشطة تقوم بها ادارة العلاقات العامة التي يعتقد المسؤولون انها ليست من تخصصهم مثل: الترجمة ، المرافق ، توفير البيانات عن العمال ، السكن ، الخ.

*الإستنتاجات:

- ١- أشار غالبية المبحوثين أن موقع قسم العلاقات العامة في المنظمات الصحية في حكومة إقليم كردستان وخاصة في محافظة السليمانية يعمل تحت إشراف الوحدة الإدارية وبنسبة (٥١,٠٩٪).
- ٢- اشار معظم المبحوثين في اجاباتهم ان نشاط العلاقات العامة في المؤسسات الصحية في الإقليم هو غير واضح وبنسبة (٤٧,٨٢٪).
- ٣- حول مدى اهمية العلاقات العامة في المؤسسات الصحية في إقليم كردستان العراق بحسب آراء العاملين بأن للعلاقات متوسطة الأهمية واحرزوا المرتبة الاولى بنسبة (٣٠,٤٤٪).
- ٤- تبين ان اهم الأهداف التي تسعى اليها العلاقات العامة في المؤسسات الصحية في محافظة السليمانية تحقيقها هو العمل علي تمكين الجمهور وإيجاد القنوات المناسبة لتفعيل التواصل بين الادارة والجمهور.
- ٥- يرى اغلبية المبحوثين ان من أهم الأنشطة الرئيسة للعلاقات العامة في المؤسسات الصحية في إقليم كردستان وخاصة في محافظه السليمانية هي عقد ندوات ومؤتمرات صحية واعداد أفلام وثائقية. وعرضها للجمهور الخارجي.
- ٦- وجود مشاكل كثيرة في المستشفيات وبحسب آراء المبحوثين فان معظم تلك المشاكل يمكن حلها باستخدام اساليب وانشطة العلاقات العامة.

*** التوصيات:**

- ١- فتح دورات تدريبية لمدراء والعاملين في مجال العلاقات العامة في المستشفيات والمؤسسات الصحية في اقليم كردستان العراق وخاصة في محافظة السليمانية، بهدف توعيتهم ورفع مستواهم وكفاءتهم المهني.
- ٢- ضرورة استقلالية قسم العلاقات العامة في المستشفيات والمؤسسات الصحية في الإقليم بدلا من اشرافها من قبل الوحدة الإدارية و اشراف كافة انشطتها من قبل القسم نفسها.
- ٣- المحاولة لتكوين رؤية واضحة من قبل المدراء ومسؤولي المؤسسات الصحية بأهمية وانشطة العلاقات العامة في المؤسسة المذكورة وذلك عن طريق فتح دورات واجراء ندوات خاصة لهم.
- ٤- الإستفادة من وسائل تكنولوجيا الحديثة من قبل المدراء وعاملي العلاقات العامة في المستشفيات والمؤسسات الصحية وخاصة وسائل الإعلام الحديثة، وكذلك شبكات التواصل الإجتماعي للإتصال بالجمهور الداخلي والخارجي بهدف إيصال المعلومات عن المؤسسة وخدماتها والمحاولة لتكوين صورة ذهنية طيبة لدى جماهيرها.
- ٥- الإستفادة من ذوي الإختصاصات ومن خريجي كليات واقسام العلاقات العامة والإعلام بهدف اجراء أنشطة العلاقات العامة في المستشفيات والمؤسسات الصحية بشكل علمي ووفق خطة مدروسة وواضحة، وكذلك بهدف رفع كفاءة العمل ومستوى الوظيفي في المؤسسة المذكورة.

قائمة الهوامش:

[١] * ان تحديد نسبة الثبات على وفق معادلة (هولستي) يكون كالآتي:

$$R = C_1 / (C_1 * C_2) + R$$

R: معامل الثبات.

C₁, C₂: عدد الفئات التي أتفق عليها الباحث في التحليل مرتين.

C₁ + C₂: مجموع عدد الفئات التي حلت في المرتين.

*** قائمة المصادر:**

١. سلمان، باسم، آخرون(١٩٨١) العلاقات العامة؛ بغداد، مطبعة مكتبة الوطنية.
٢. حافظ، محمد عبدة (٢٠٠٩) العلاقات العامة؛ القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع.
٣. ناصر، محمد جودت (١٩٩٨) الدعاية والإعلان والعلاقات العامة؛ عمان، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.
٤. خضر، جميل أحمد (١٩٩٨) العلاقات العامة؛ عمان، مطبعة الشرق الأوسط.
٥. قيراط، محمد(٢٠٠٦) العلاقات العامة؛ الإمارات العربية المتحدة، جامعة الشارقة.
٦. مصطفى، محمود يوسف (٢٠٠٩) العلاقات العامة في المجال التطبيقي؛ القاهرة، دار العربية للنشر والتوزيع.
7. Hunt, Traded & Grunge, James(1994) public relations techniques, 4th edition (TX: Harcourt Brace college publishers.
٨. البكري، ثامر ياسر(٢٠٠٢) الإدارة الصحية؛ الموصل، مطبعة الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
٩. قيراط، محمد (١٩٩٨) العلاقات العامة في المؤسسة الصحية: دراسة حالة لوزارة الصحة بدولة الإمارات العربية المتحدة، المجلة الجزائرية للإتصال، العدد ١٧، جامعة الجزائر، جانوي-جو.