

## فاعلية برامج العلاقات العامة في ترقية الخدمات الصحية

(دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على صندوق إعانة المرضى)

### The Effectiveness of Public Relations Programs in Upgrading Health Services

أ. وهيبة محمد الهادي

د. أسامة حسب الرسول البشير

#### المستخلص:

يناقش البحث فاعلية برامج العلاقات العامة في ترقية الخدمات الصحية، ويهدف إلى التعرف على مدى فاعلية برامج العلاقات العامة في ترقية وتطوير الخدمات الصحية، معرفة الأنشطة والبرامج التي يقوم بها صندوق إعانة المرضى، أما مشكلة البحث تتمثل في نقص المعلومات وعدم توفر قاعدة بيانات خاصة بالمرضى، إستخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي، لتحليل المعلومات وإستخلاص النتائج ، إشتمل البحث على ثلاثة فصول الفصل الأول الإطار المنهجي، الفصل الثاني إحتوى على برامج العلاقات العامة، أما الفصل الثالث فحتوى على الدراسة الميدانية ، ومن أهم النتائج والتوصيات التي توصل إليها البحث: أن العلاقات العامة تشارك في إتخاذ القرارات بالمؤسسات من خلال تخطيط برامجها، أن إدارة العلاقات العامة بصندوق إعانة المرضى تقدم آراء ومقترحات لترقية الخدمات الصحية. وعلى ضوء هذه النتائج تم وضع عدد من التوصيات منها :

دعم الأفكار الخيرية لتطوير وتوفير الخدمات الصحية خاصة في المستشفيات قليلة الإمكانيات لرفع كفاءة هذه المستشفيات ، على إدارة العلاقات العامة بصندوق إعانة

المرضى الإستفادة من جميع الوسائل الإعلامية في التعريف بالخدمات الصحية وتحديد أماكن تواجدها.

### Abstract:

The research discusses the effectiveness of public relations programs in upgrading health services, and aims to identify the extent of the effectiveness of public relations programs in upgrading and developing health services, knowing the activities and programs carried out by the Patients Benefit Fund. The research problem is the lack of information and the lack of a database for patients. The research used the descriptive analytical method, to analyze information and draw conclusions, the research included three chapters,, the first chapter concerned with the methodological framework, the second chapter concerned the public relations programs, and the third chapter contained the field study.

The most important findings and recommendations of the research such as: The public relations participate in decision-making in institutions through the planning of their programs. The Department of Public Relations of the Patients Benefit Fund provides opinions and proposals to upgrade health services. In light of these results, a number of recommendations were made as follows: Supporting charitable ideas to develop and provide health services, especially in hospitals with few capabilities to raise the efficiency of these hospitals. The Public Relations Department of the Patients Benefit Fund should make use of all media means in introducing health services and determining their locations.

### المقدمة:

أصبحت العلاقات العامة مسؤولة أمام المجتمع في العديد من المجالات سواء كانت سياسية أو إقتصادية أو دينية أو إجتماعية ولها دور في المشاركة في إتخاذ القرار ولم

تكتفي بالتوعية والتوجيه وتوصيل المعلومات ، كذلك إستطاعت أن تواكب التطور الهائل الذي حدث لكل المجالات لاسيما في مجال الإعلام ، فأصبحت تمارس أنشطتها وبرامجها بأحدث التقنيات مما إنعكس ذلك على تجويد أداءها وأداء المؤسسة التي تعمل بها ، حيث يسعى كل مجتمع إلى النماء والتطور والرفاهية ، فالعلاقات العامة هي إحدى الأدوات التي تعمل على تحقيق تطلعات المجتمع في كافة المجالات .

فالمؤسسات الصحية تحتاج إلى علاقات عامة فاعلة تنظم برامجها وخدماتها وتعمل على إتاحت الخدمات للمحتاجين اليها ، وتعرف الجمهور الداخلي والخارجي بالجهود التي تبذلها المؤسسات الصحية للوقاية من الأمراض وتحسين صورتها الذهنية ، يعتبر دور العلاقات العامة الأهم في مجال الصحة ، فهي تعمل على رفع مستوى الصحة في المجتمع .

يعتبر صندوق إعانة المرضى من أكبر المؤسسات الصحية بالسودان حيث يعمل في مجال الصحة والتنمية الإجتماعية وذلك بتوفير الرعاية الصحية وتقديم البرامج التوعوية وتطوير الكفاءات الطبية وتعزيز البحث العلمي .

### مشكلة الدراسة:

واجه القطاع الصحي في السودان العديد من المشاكل والعقبات في الأونة الأخير بعد إنتشار جائحة كورونا التي فرضت واقعاً جديداً على المؤسسات الصحية ، إضافة إلى عدم وجود مخزون معرفي يستند عليه أفراد المجتمع لتوظيفه وقت الحاجة إزاء ما يتعرضوا له من مشكلات صحية لذلك لا بد من تقديم حلول ومقترحات من إدارات العلاقات العامة بكافة المؤسسات الصحية للمجتمع عبر وسائل الإعلام المختلفة وكيفية العثور على أجود وأسهل الخدمات الصحية بتعين الأطر المؤهلة والمدرية للعمل الإنساني لذلك تكمن مشكلة الدراسة في نقص المعلومات وعدم توفر قاعدة بيانات خاصة بالمرضى ، وتتنحصر مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي : ما مدى فاعلية برامج العلاقات العامة في ترقية الخدمات الصحية ؟

### تساؤلات الدراسة:

1. إلى أي مدى يمكن أن تساهم العلاقات العامة في تقليل تكاليف العلاج عند حدوث

الأزمات والكوارث الصحية ؟

2. ما الأنشطة والخدمات التي تقدمها إدارة العلاقات العامة بصندوق إعانة المرضى ؟
3. كيف تساهم إدارة العلاقات العامة بصندوق إعانة المرضى في ترقية الخدمات الصحية؟
4. ما المعوقات والمشاكل التي تواجه إدارة العلاقات العامة بصندوق إعانة المرضى في ترقية الخدمات الصحية ؟

### أهداف الدراسة:

1. التعرف على مدى فاعلية برامج العلاقات العامة في ترقية وتطوير الخدمات الصحية.
2. تسليط الضوء على الدور الذي تقوم به العلاقات العامة تجاه ترقية الخدمات الصحية.
3. كيفية مساهمة إدارة العلاقات العامة بصندوق إعانة المرضى في التعامل مع الأزمات الصحية .
4. معرفة الأنشطة والبرامج التي يقوم بها صندوق إعانة المرضى بالسودان .
5. الخروج بنتائج وتوصيات تساهم في ترقية الخدمات الصحية بالسودان .

### أهمية الدراسة:

تتمثل في تدبير وترشيد المجتمع من خلال مجموعة من النقاط حول فاعلية برامج العلاقات العامة في ترقية الخدمة الصحية من خلال الرسائل التوعوية ، فالرعاية الصحية المثلى لا يمكن تقديمها بمجرد وجود بنية تحتية وإمدادات طبية ومقدمي الرعاية الصحية فالأمر يتطلب تركيز على جودة الخدمات وما ينطوي على توفير رعاية فعالة وآمنة ومنصفة ومتكاملة ومتمركزة حول الناس في الوقت المناسب ، وهي الوصول الى النتائج المنشودة إذ أن الوعي الصحي يؤدي إلى حماية مختلف أفراد المجتمع وتنقيف المواطنين بقضايا الصحة وتعريفهم بالمؤسسات الصحية والخدمات التي تقدمها لهم لرفع جودة حياة الناس وبناء مجتمع أكثر صحة .

## منهج الدراسة وأدواته:

منهج البحث هو مجموعة من الإجراءات الذهنية التي يمثلها الباحث مقدماً للوصول للمعرفة التي سيحصل عليها من أجل التوصل الى حقيقة مادة البحث (طه، 2015، ص 22).

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كيفياً أو كمياً من أجل الحصول على معلومات دقيقة وإستخلاص النتائج .

## أدوات الدراسة:

**الملاحظة:** وهي الإنتباه والنظر لشيء ما وهي المعاينة المباشرة للشيء أو مشاهدته على النحو الذي هو عليه عرفها قاموس إكسفورد بأنها عملية متابعة شيء ما أو شخص بدقة لفترة من الزمن ويتم خلال تلك الفترة تدوين أو تسجيل بعض الأشياء الهامة عن السلوك أو الشيء موضوع الملاحظة وذلك لأغراض البحث العلمي (طه، 2015، ص 285) .

**الإستبيان:** هو أداة للحصول على البيانات والمعلومات والحقائق المرتبطة بواقع معين أو ظاهرة محددة في ضوء مجموعة من الأسئلة يطلب من المبحوثين الذين توجه لهم إستمارة الإستبيان الإجابة عليها ( سعد، 2019، ص 170).

## مجتمع الدراسة والعينة المختارة :

تم تحديد وإختيار مجتمع الدراسة من العاملين بصندوق إعانة المرضى بالسودان والبالغ عددهم 60 فرداً ، أما العينة تمثلت في الحصر الشامل لأفراد مجتمع الدراسة .

## حدود الدراسة:

**الإطار الموضوعي:** ( فاعلية برامج العلاقات العامة في ترقية الخدمات الصحية) تم الإختيار نسبة لأهمية الصحة في المجتمع، تزويد المؤسسات الصحية بالمعلومات والبيانات ذات الصلة بالمجال الصحي.

**الإطار المكاني للدراسة:** تم إختيار صندوق إعانة المرضى بالسودان مكاناً لإجراء الدراسة، نسبة لإرتباطه بمجتمع الدراسة.

**الإطار الزمني :** الفترة من: (2021-2022) شهدت الفترة الكثير من الأزمات الصحية من أهمها جائحة كورونا التي أكدت على ضرورة الإهتمام بترقية الخدمات الصحية.  
**مفاهيم الدراسة ومصطلحاتها (التعريفات الإصطلاحية والإجرائية) :**  
**الفاعلية في اللغة:** هي وصف لكل ما هو فاعل (www.almaany.com).  
**المعنى الإصطلاحي:**

قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف المرجوة دون أن يكون في ذلك إضعاف لوسائلها ومواردها أو إجهاداً لقدرات أو طاقات أفرادها. (عوض الله، 2016م، ص56)  
**المعنى الإجرائي:** يقصد بالفاعلية في هذه الدراسة مدى تحقق الأهداف المرجوة من قبل الإدارة وقدرة العاملين على إنجازها.

**برامج: لغة:** برامج (إسم) برامج جمع برنامج (www.almaany.com)  
**المعنى الإصطلاحي:** تركيبة معقدة من السياسات والقواعد والإجراءات والخطوات التي يلزم إتباعها لتحقيق الهدف المنشود. (وهبي، حجاب، 1995م، ص 150)  
**المعنى الإجرائي:** هي برامج العلاقات العامة المتعددة التي تُرسخ لخدمة المؤسسة والجمهور الداخلي والخارجي في آنٍ واحد مثل التخطيط وغيرها من برامج العلاقات العامة.  
**العلاقات العامة:** في الإصطلاح تعني : مجموعة من النشاطات تقوم بها هيئة أو إتحاد أو حكومة أو أي تنظيم في البناء الإجتماعي من أجل خلق علاقات جيدة وطيبة وسليمة مع الجماهير المختلفة. (الديب، 2005م، ص 25)  
**التعريف الإجرائي:** كل عمل إداري مخطط يهدف لخلق علاقة طيبة بين مؤسسة ما وجمهورها عن طريق وسائل الاتصال المختلفة.

**ترقية في اللغة:** رقاها رفعه وصعده يقال رقاك الله أعلى المراتب رقى العامل: رفع درجته رقى في الحديث زاد عليه. (www.maajim.com)

**إصطلاحاً:** إنتقال الموظف من درجة وظيفية معينة إلى درجة وظيفية أعلى ، فعندما يصدر الرئيس الإداري قراراً بتعيين موظف ينتج عن هذا القرار أثر قانوني يصبح الموظف بموجبة في مركز معين ضمن بنية الهيكل الإداري ويترتب على ذلك تمتعه بحقوق وإمتميازات الوظيفة العامة التي منها حقه في إستلام الراتب الشهري وحقه في الترقية من درجة وظيفية إلى درجة أعلى. (عبدالمهدي، 2016م، ص42)

إجرائياً: الزيادة والرفعة وتقديم الأفضل سواء للموظف أو الأداء أو الوظيفة أو الخدمة.  
الخدمات الصحية: في الإصطلاح تعني: هي الأفعال أو الأنشطة التي تلبي الإحتياجات الصحية أو تلك الفوائد التي توفر الرعاية الصحية. (أحلام، 2016م، ص 16)  
التعريف الإجرائي: الرعاية المناسبة في الوقت المناسب والإستجابة لإحتياجات المجتمع الصحية.

### الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى بعنوان: الدور الاتصالي للعلاقات العامة في تعزيز برامج التوعية الصحية.  
(حسن، 2019م)

### أهداف الدراسة:

التعرف على مفهوم تعزيز الصحة ، التعرف على كيفية تحديد الجمهور المراد الوصول اليه بالتوعية الصحية ، الوقوف على الوسائل الاتصالية المستخدمة في التوعية الصحية بولاية القضارف في الفترة من (2018-2019) .

### منهج الدراسة:

أستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وأسلوب التحليل .

### توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

هناك دور فعال للاتصال في العلاقات العامة مما يسهم في رفع الوعي الصحي لمواطن الولاية ، أكدت الدراسة أن هناك تنسيق جيد مع الشركاء التنفيذيين بنسبة بلغت 84% وذلك يساعد على نجاح البرامج التوعوية ، أوضحت الدراسة أن العمل مع المنظمات والمبادرات المجتمعية ذات الصلة بالعمل الصحي له دور فعال في نجاح العملية التثقيفية .

### العلاقة والمقارنة بين الدراستين :

ناقشت الدراستين موضوع التوعية الصحية نسبة لأهميته في تغيير نمط وسلوك المجتمع الى سلوك صحي سليم وضرورة تأهيل وتدريب الأطر البشرية وتهيئة بيئة العمل لما ينعكس ذلك على ترقية الخدمات التي تقدمها المؤسسات الصحية كما أكدت الدراستين على إستخدام التقنيات الحديثة لمواكبة وتطور العمل الصحي و تحقيق مستويات عالية من الصحة والعافية .

**موقف الدراسة الحالية و الإضافة المرجوة:**

ركزت الدراسة الحالية على المجال الصحي والمساهمة في ترقية الخدمات الصحية.  
**الدراسة الثانية بعنوان واقع العلاقات العامة في المؤسسات الصحية. (هارون، 2016م)**

هدفت الدراسة إلى التعريف بالدور الذي تقوم به العلاقات العامة، تسليط الضوء على أساليب ممارسة العلاقات العامة في مركز سبها الطبي من خلال التعرف على مدى استخدامهم للبحوث والتخطيط والاتصال والتنسيق، الوقوف على مدى فاعلية أنشطة وبرامج العلاقات العامة .

**المنهج المستخدم:**

إستخدمت الدراسة المنهج المسحي لتغطية الجانب التطبيقي والمنهج الوثائقي المكتبي لتغطية الجانب النظري.

**أهم النتائج:**

أوضحت الدراسة ضعف إهتمام قسم العلاقات العامة بإجراء البحوث ، أثبتت الدراسة ضعف الإستعانة بالأشكال الاتصالية التي تعين قسم العلاقات العامة على تنفيذ البرامج ، أظهرت الدراسة ضعف الإهتمام بتقويم الأنشطة والبرامج للوقوف على النجاح والفشل في تنفيذ البرامج ، كما أوضحت الدراسة أن قسم العلاقات العامة لا يؤدي الوظائف والأنشطة المسؤول عنها بالصورة المطلوبة والمنوطة بعمل العلاقات العامة في أي مؤسسة من المؤسسات المختلفة أياً كان نشاطها.

**العلاقة والمقارنة بين الدراستين:**

ركزت الدراسة على واقع العلاقات العامة في المؤسسات الصحية ودور العلاقات في التعريف بتلك المؤسسات وتحسين صورتها لدى الجماهير وهي نقطة مهمة ومنطلق للدراسة الحالية التي تسعى الى التعرف على إمكانية فاعلية برامج العلاقات في ترقية الخدمات الصحية.



## موقف الدراسة الحالية والإضافة المرجوة:

إستفادة الدراسة الحالية من الدراسة السابقة في قراءة واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصحية وفي صياغة بعض محاور الإستبيان للوصول إلى نتائج تساعد في ترقية الخدمات الصحية بصورة مثلى.

## الفصل الثاني: برامج العلاقات العامة

### مفهوم برامج العلاقات العامة:

إن العلاقات العامة ليست نشاطاً عشوائياً ولا نشاطاً وقتياً يبدأ عند وقوع المؤسسة في أزمة ما مع جمهور نوعي من جماهيرها وينتهي بإنتهاء الأزمة ذلك أن أنشطتها طويلة المدى ونتائجها بعيدة الأثر ولهذا من الضروري أن يكون هناك برامج لعمل إدارات العلاقات العامة يتم إعدادها وإعتمادها من قبل إدارة المؤسسة وتحديد خط السير الذي تسلكه جهود العلاقات العامة بما يكفل تحقيق أهداف المؤسسة .

وتعد برامج العلاقات العامة من أهم الموضوعات التي تقوم بها إدارات العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة وأن الجهد المبذول في إعداد برامج العلاقات العامة ليس بالقدر الهين إذ يتطلب ممن يقومون به أن يكونوا على إلمام كافٍ وفهم عميق لمفهوم العلاقات العامة والرسالة الإعلامية التي يتناولها البرنامج فكلما كانت الرسالة مدروسة بدقة كلما كان البرنامج ناجحاً وذا أثر كبير لدى الجمهور. ([https:// phf-sudan.org](https://phf-sudan.org))

ويمكن تعريف برامج العلاقات العامة بأنه (مجموعة من الأنشطة والحملات الموجهة لتحقيق هدف ما خاص بجمهور معين أو جماهير محددة أو بالجمهور العام وهو جزء من الخطة العامة وبشكل العمود الفقري لها ويمكن إعتبره تخطيطاً على المستوى الجزئي).

كما يُعرّف البرامج بأنه (كل نشاط أو جهد موجه نحو تدعيم وتأييد وثقة الجماهير ورايهم في المؤسسة، وهو يستهدف إعلامهم بإهدافها وتحسين طرق الأداء بما يعكس إزدهاراً ونمواً في نشاط المؤسسة وتعميقاً في فهم الجماهير لدور المؤسسة في النشاط الإجتماعي والإقتصادي العام).

عناصر ومقومات برامج العلاقات العامة في المؤسسات الصحية: (عبدالغني،

2019م )

1. أن يكون للبرنامج هدف معين ومفهوم لجمهور المؤسسة .
2. مراعاة الإلتقان في إختيار الأدوات والأساليب التي تستخدم في البرنامج .
3. أن يكون البرنامج مستمر ومنتوع بتنوع الجماهير وإحتياجاتها.
4. أن يكون البرنامج قائماً على عمليات بحث وإستقصاء للرأي العام وتخطيط علمي سليم.
5. أن يحدد نوع الجمهور المقصود بالعلاقات العامة.

### أهمية برامج العلاقات العامة:

إزدادت أهمية برامج العلاقات العامة في المؤسسات كافة، فالبرامج هي الوسيلة الوحيدة التي تستطيع المؤسسة من خلالها تحقيق التكيف الإنساني بينها وبين الجمهور المتعامل معها وهذا التكيف هو الذي يمكنها من بلوغ أهدافها ويحقق لها ولجمهورها العديد من الخدمات والمنافع ويكفل تحقيق العدالة والرعاية الإجتماعية ونشر الطمأنينة في نفوس جماهيرها وهي بدورها تسعى إلى زيادة أواصر التعاون والثقة وحسن التفاهم الذي يحقق النجاح، وإن لم تكن هناك برامج لعمل العلاقات العامة فإنها لن تستطيع تحقيق الأهداف بفاعلية ([https:// phf-sudan.org](https://phf-sudan.org)).

تساعد برامج العلاقات العامة على زيادة فرص نجاح المؤسسة ومن ثم تحسين ظروف العمل وإمكاناته والإهتمام بالعامل وحاجاته ومتطلباته، من ترويح ورعاية صحية وثقافية وإجتماعية داخل العمل وخارجه، كما أن برامج العلاقات العامة تتيح الفرص للإبتكار الشخصي وعرض المقترحات التي تظهرها الخبرة والتعامل مع الأفراد والجماهير، فالمدراء لا يستطيعون فرض سياساتهم دون إشراك إختصاصي العلاقات العامة في تحمل المسؤولية بل أن سياسة المؤسسة ترسم كنتيجة لأفكار جمهورها وكصدى لما يبديه إختصاصيون العلاقات العامة من مشورة ومقترحات وفي هذا تقدير للشخصية الإنسانية وتمكين للعاملين من تنمية ملكاتهم الخاصة وتهيئة فرص الترقى للاكفاء من إختصاصي العلاقات العامة. أيضاً تساعد برامج العلاقات العامة المتعاملين مع المؤسسة على المشاركة في المسؤوليات الإجتماعية عن طريق تبصيرهم بمكانتها وجهودها والعقبات التي تواجهها وما تنتظره من تأييد يساعدها على تحمل مسؤولية سياساتها العامة ويحقق عنصر التضامن

والتماسك بين الطرفين ذلك التماسك الذي لاغنى عنه لتحقيق أهداف برامج العلاقات العامة  
(عبدالغني، 2019 م)

أنواع برامج العلاقات العامة: (مصطفى، 2016م، ص234)

### 1- البرامج الوقائية:

فالعلاقات العامة تتطلب برنامج طويل الأمد ذا أهداف محددة تحديداً جيداً بعد دراسة الأحوال القائمة دراسة دقيقة وهذا النوع مبني على دراسات مستفيضة وبحوث رشيدة يستهدف غايات بعيدة، هذه البرامج قد تكون طويلة المدى كالإستراتيجية أو قصيرة المدى كالتكتيك.

### 2- البرامج العلاجية:

هي البرامج التي تستخدم لمواجهة حالة طارئة أو أزمة تستدعي التدخل .

هناك برامج أخرى للعلاقات العامة: (<https://e3arabi.com>)

1- البرامج البسيطة ومحدودة التأثير.

2- البرامج الكبيرة ومتعددة الإتجاهات والتأثير.

3- البرامج الهجومية.

4- البرامج الإعلامية الدفاعية.

### قياس فاعلية برامج العلاقات العامة:

يتم قياس فاعلية برامج العلاقات العامة عن طريق: (<https://e3arabi.com>)

1. تحديد الأهداف وإتفاقها مع أهداف المؤسسة ككل.

2. إمكانية التنفيذ في الوقت المطلوب.

3. قوته وثباته وإيجابياته في الأسلوب والطريقة.

4. شموله في النظرة وإستمراره في التنفيذ .

5. وضوحه وبساطته .

6. فائدته المزدوجة لكل من الطرفين .

### برامج العلاقات العامة في مجال الصحة:

من خلال أداء العلاقات العامة لمهامها في المؤسسات الصحية، فإنها تعمل على

تحقيق رضا الجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة عن طريق معرفة آرائهم تجاه برامج

العلاقات العامة، والعمل على تحسين وجودة الخدمات الصحية، مما يساعد على الوصول بالمؤسسات الصحية إلى مستويات متقدمة ، كما تعمل على تحقيق التواصل الفعال مع الجمهور والتفاعل المتبادل بين المؤسسات الصحية والشرائح المستهدفة من خدماتها، بالإضافة إلى متابعة ما يحدث من تطورات إيجابية أو سلبية في أداء المؤسسات الصحية، واكتشاف مكامن القوة والضعف في النظام الصحي الوطني، ورصد نبض المواطن بشأن جودة وفعالية الخدمات التي تقدمها المؤسسات الصحية المختلفة بالدولة ، وتطوير النواحي التي تحتاج إلى التحسين للتأكد من الإلتزام بالمعايير وتحقيق الأهداف المرجوة (zeqooqah //e3arabi.com).

### مهام العلاقات العامة في المجال الصحي: ( zeqooqah//e3arabi.com )

- 1- تقديم النشرات والبرامج التي تساعد على التعريف بالمجال الصحي، بالتنسيق مع الوحدات الإدارية المعنية.
- 2- ملاحقة ما يُنشر في الصحف ووسائل الإعلام من موضوعات ترتبط بالمجال الصحي وإختصاصاتها، وتقديمها للمسؤولين وإعداد الرد عليها.
- 3- الحصول على المعلومات والشكاوى وتحويلها إلى الوحدات الإدارية المسؤولة عنها، والرد على الإستفسارات .
- 4- العمل على التخطيط للمؤتمرات والندوات والمعارض التي تقدمها في المجال الصحي، وتحضير الموازنة المناسبة لذلك ، بالتعاون مع الجهات المرتبطة بها والوحدات الإدارية المعنية.

### واقع العلاقات العامة في المجال الصحي:

ظلت وظيفة العلاقات العامة محدودة الإنتشار في المجال الصحي وهو ما قد يعود إلى طبيعة نشوء هذه الوظيفة في العصر الحديث لكن مع توسع مؤسسات القطاع الصحي وزيادة عدد السكان إنعكس ذلك على طالبي الخدمة الصحية وتنامي الوعي الصحي لدى المواطنين كذلك تحول قطاع المستشفيات إلى قطاع تجاري إستثماري ضخم كل ذلك أدى إلى تنامي المشكلات في القطاع الصحي والتي يمكن حلها من خلال وظيفة العلاقات العامة ( <https://e3arabi.com> ).

## العلاقات العامة وترقية الخدمات الصحية:

الخدمات الصحية هي (جميع النشاطات والعمليات التي تحقق الرضا والقبول لدى المريض مقابل ثمن دون أن يتضمن تقديمها اي خطأ) مفهوم ترقية الخدمات الصحية هو تحقيق مستوى عالي وجيد في الخدمة الصحية كما تشكل الجودة أحد الأسبقيات التنافسية. وتشمل الخدمات الصحية عالية الجودة تقديم الرعاية المناسبة في الوقت المناسب والاستجابة لإحتياجات مستخدمي الخدمة وتفضيلاتهم مع التقليل للحد الأدنى من الأضرار، كما تزيد الرعاية الصحية عالية الجودة من إحتمالية النتائج الصحية المرغوبة وتتسق مع سبع عناصر قابلة لقياس الفاعلية وهي السلامة، التركيز على السكان، التوقيت المناسب، الإنصاف، تكامل الرعاية، والكفاءة .

العناصر المؤثرة في تقديم خدمات صحية عالية الجودة هي (العاملون في مجال الرعاية الصحية، مرافق الرعاية الصحية، الأدوية والأجهزة، نظم المعلومات الصحية والتمويل).

لزيادة فاعلية برامج العلاقات العامة في مجال الصحة يجب على الحكومات وواضعي السياسات وقادة النظام الصحي والمرضى والأطباء العمل معاً لتحقيق التعاون من خلال التالي: (<https://who.int>)

1. ضمان وجود قوى عاملة مؤهلة في المجال الصحي.
2. ضمان تحقيق التميز في جميع مرافق الرعاية الصحية.
3. ضمان الإستخدام الآمن والفعال للأدوية والأجهزة والتقنيات.
4. ضمان الإستخدام الفعال لنظم المعلومات الصحية.
5. إستحداث آليات تمويل لدعم وتحسين الجودة بإستمرار.

## الفصل الثالث : الدراسة الميدانية

### نبذة تعريفية عن صندوق إعانة المرضى بالسودان:

تأسس كمنظمة تطوعية منذ العام 1406هـ 1986م تعمل في مجال الصحة والإغاثة عبر تقديم خدمات علاجية للمستشفيات والمراكز الصحية من أجل تعزيز الصحة وتدريب وتأهيل الأطر الصحية وفق المهنية والقيم الحميدة وتطبيق الأسس العلمية والتميز

في تقديم الخدمة ، وله العديد من المساهمات الكبيرة في مختلف مجالات العمل الخيري في السودان وخارجه ، يمتلك 24 مؤسسة صحية منتشرة في ثمانية ولايات بالسودان منها 4 مستشفيات تخصصية ومراكز للعلاج الطبيعي ومركز لطب وجراحة العيون و18 مركز رعاية صحية أساسية . (<https://phf-sudan.org>)

### مجالات العمل الرئيسية لصندوق إعانة المرضى بالسودان:

- الخدمات الصحية .
- الإغاثة والطوارئ .
- البحوث العلمية .
- التدريب وبناء القدرات .
- التنمية المجتمعية .

### أفرع الصندوق بالسودان: (<https://phf-sudan.org>)

#### 1- مركز السودان للأنيميا المنجلية:

هو مركز علاجي تدريبي بحثي وهو الأول والوحيد من نوعه في السودان لحالات مرضى الأنيميا المنجلية الوراثية ، يقدم المركز حزمة خدمات متكاملة ( خدمات طبية - تعزيز صحة - تدريب - بحوث علمية ) للمناطق التي يمر بها حزام الأنيميا المنجلية خاصة مناطق كردفان ودارفور، تم تقديم مجموعة من الأنشطة التدريبية بالمركز ( دورات تدريبية متقدمة، وسمنارات، وورش عمل، جلسات إرشاد وتوعية، وبحوث ) حيث إستفاد منها أكثر من ( 28 ) مستفيداً.

#### 2- مستشفى الكويتي الخرطوم:

تم إفتتاحه في العام 2012 م يضم المستشفى التخصصات التالية: (الجراحة العامة ، جراحة المسالك البولية، جراحة العظام والسلسلة الفقرية، جراحة المناظير، جراحة المخ والأعصاب، جراحة الأطفال، جراحة الوجه والفكين، وجراحة التجميل)، ما يتميز به المستشفى قسم خاص ومتكامل لطب وجراحة النساء والتوليد ملحقاً به قسم لرعاية حديثي الولادة، أجريت بالمستشفى عدد ( 3,910 ) عملية جراحية، بلغ عدد المستفيدين (9560) (مريضاً حيث تلقوا أكثر من 61480 خدمة طبية).

### 3- المستشفى الكويتي للأطفال الأبيض:

تم تأسيسه في مدينة الأبيض بولاية شمال كردفان، تم إنفتاحه في العام 1989 م بتمويل من د. داوود مساعد الصالح من دولة الكويت، وبسعة سريرية ( 171 ) سريراً ويجري الآن تشييد قسم متكامل لطوارئ الأطفال بالمستشفى، الخدمات التي يقدمها: العيادات التخصصية، مركز لإستقبال وعلاج حالات سوء التغذية، التشخيص والعلاج والتنويم، يعتبر المستشفى مركز لإمتحانات طلاب الطب السريري وتدريب طلاب كليات الطب بجامعة كردفان وغرب كردفان وأطباء الإمتياز والأطر الصحية الأخرى، إستفاد من الأنشطة التدريبية عدد ( 522 ) مستفيداً، بلغ عدد المستفيدين ( 74548 ) أما عدد الذين تلقوا خدمات طبية ( 248055 ).

### 4- المستشفى الكويتي للأنف والأذن والحنجرة الخرطوم:

تم إنفتاح المستشفى في العام 2008 م، أخذ المستشفى المبادرة الأولى على مستوى السودان بإجراء عمليات زراعة القوقعة الإلكترونية للصم مساهمة منه في توطين العلاج بالداخل حيث تم إجراء (127) عملية زراعة قوقعة حتى نهاية العام 2017 م، وتأهيل عدد (4) أخصائي في مجال إجراء عمليات القوقعة الإلكترونية لأول مرة بالسودان، وهو المستشفى الأول بالسودان الذي أدخل جراحة الليزر والملاحة الجراحية في مجال الأنف والأذن والحنجرة، الخدمات التي تقدمها المستشفى: عيادات تخصصية متكاملة بأحدث الأجهزة الطبية، قسم سمعيات حديث لتوفير قياسات السمع ومتابعة التخطيط السمعى لزراعة القوقعة، عمليات جراحية لجميع أنواع عمليات الأذن والأنف والحنجرة ، التخاطب والتأهيل السمعى، وقسم الدوار لتشخيص الدوار ومعالجته، إستفاد من الأنشطة التدريبية عدد (162) مستفيداً، أجريت بالمستشفى عدد (6,373) عملية جراحية، بلغ عدد المستفيدين (62585) مريضاً حيث تلقوا أكثر من (161847) خدمة طبية.

### 5- مركز السلامة للعلاج الطبيعي:

تم افتتاحه عام 2010 م، يقدم المركز ما يقارب العشرين نوعاً من خدمات العلاج الطبيعي، بلغ عدد المستفيدين (62585) مريضاً حيث تلقوا أكثر من (161847) خدمة طبية، وجود خدمة تقويم السلسلة الفقارية لعلاج كثير من حالات غضاريف السلسلة الفقارية دون التدخل الجراحي عن طريق جهاز الـ (Chiropractor)، يستقبل المركز المرضى من

داخل وخارج السودان لحالات الغضاريف المزمنة وبه صالة علاجية للرجال وأخرى منفصلة للنساء لتوفير الخصوصية، به قسم متكامل وصالة علاجية لتأهيل حالات الإعاقة عند الأطفال، ومركز للتدريب في مجال العلاج الطبيعي لعدد (433) طالب، وتم تقديم مجموعة من الأنشطة التدريبية إستفاد منها أكثر من (597) مستفيداً، بلغ عدد المستفيدين (5503) مريضاً حيث تلقوا أكثر من (44383) خدمة طبية .

### 6- مركز الهدية للعيون بدنقلا:

يقع المركز بمدينة دنقلا بالولاية الشمالية وهو مركز تخصصي يقدم خدمة طبية تخصصية في طب وجراحة العيون، شارك المركز في المسوحات والكشف و تنفيذ المخيمات الجراحية المتخصصة في مجال العيون بالولاية الشمالية، وإجراء عمليات (الكتراكت) الماء الأبيض والجلوكوما (الماء الأسود)، أجريت بالمركز عدد (1,387) عملية جراحية، بلغ عدد المستفيدين (14547) مريضاً حيث تلقوا أكثر من (51638) خدمة طبية.

### 7- مستشفى كسلا التخصصي:

يقع المستشفى في مدينة كسلا بشرق السودان تم إنفتاحه في العام 1988 م بتمويل كريم من أسرة المزيني من دولة الكويت، يعتبر المستشفى متخصص في مجال طب الأطفال وبسعة سريرية (200) سرير، الخدمات التي يقدمها المستشفى: العيادات التخصصية في مجال طب الأطفال، خدمات الطوارئ ، الرعاية الصحية الأساسية، التغذية، التحصين، الأدوية، التشخيص والعلاج والتنويم للأطفال، يوجد بالمستشفى قسم للعناية المكثفة، يتميز المستشفى بأنه المركز التدريبي في مجال طب الأطفال لطلاب الكليات الطبية وأطباء الإمتياز والأطر الأخرى بولاية كسلا، وقع المستشفى مذكرة مع ديوان الزكاة بولاية كسلا لتركيب محطة أوكسجين، عدد المستفيدين من الأنشطة التدريبية والمحاضرات (386) مستفيد، بلغ عدد المستفيدين (54479) وتم تقديم (168122) خدمة طبية.

### دور العلاقات العامة في صندوق إعانة المرضى: (<https://phf-sudan.org>)

- العمل على تنفيذ التعليمات الخاصة بالعمل تحت إشراف مدير الدائرة العامة.
- إتباع النظم واللوائح الإدارية والعمل على تنفيذ سياساتها وتحقيق أهدافها.
- وتحقيق التعاون مع الجهات ذات الصلة.
- الترتيب والتنسيق للقاءات بين إدارة الصندوق والجهات ذات الصلة.



- فتح قنوات للتعاون والتواصل مع المنظمات الدولية المانحة والكيانات الإجتماعية المحلية العاملة.
- المساعدة في تنفيذ السياسات الخاصة بتحسين الصورة الذهنية عن الصندوق للهيئات الخارجية.
- القيام بالتعريف بالصندوق وأعماله وخدماته أمام الجهات الخارجية ووسائل الإعلام المساعدة في ترويج مشاريع الصندوق.
- تنظيم المهرجانات والإحتفالات والرحلات والتكريم وإعداد الهدايا الخاصة بها.
- المشاركة في تنظيم الأحداث التسويقية والمؤتمرات الصحفية ، والأيام المفتوحة، والمعارض، والجولات والزيارات .
- القيام بإجراءات إستقبال ضيوف المنظمة ومرافقتهم وتسكينهم وتوديعهم عند المغادرة .
- إعداد الخطة والموازنة السنوية الخاصة بقسم العلاقات العامة.
- توفير معلومات عن الوفود الزائرة والعمل على التواصل معها.
- متابعة إجراءات التخليص الجمركي والإعفاءات والترخيص الحكومية.
- تمثيل الصندوق في الإجتماعات الخارجية حسب التكاليف.
- المشاركة في تخطيط إستراتيجيات التسويق والحملات التسويقية والمشاركة في كتابة وإنتاج العروض والبيانات الصحفية.
- المساهمة في تصميم قاعدة بيانات خاصة بالمرضى.
- المشاركة في إعداد النشرات والكتيبات والأفلام.
- التعامل مع الاستفسارات الموجهه من الجمهور والصحافة، والمنظمات ذات الصلة.

### الإجراءات المنهجية للدراسة:

يتضمن هذا المبحث منهج الدراسة وحدودها ، ويحدد مجتمعها وكيفية إختيار العينة وأهم خصائصها ، ثم يستعرض أداة الدراسة ويتعرف على بنائها وثباتها، وأخيراً كيفية تطبيق الدراسة المسحية والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة.

أستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف مدى إمام منسوبي صندوق إعانة المرضى بفاعلية برامج العلاقات العامة في ترقية الخدمات الصحية.

## مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من الإداريين والتقنيين والأطباء الذين بلغ عددهم (60) فرداً، أما العينة فتم استخدام العينة العمدية (القصدية) من خلال المسح الشامل لكل أفراد المجتمع برئاسة صندوق إعانة المرضى بالسودان وذلك للتعرف على آرائهم حول أسئلة الإستبيان في ضوء الواقع العلمي، وتحديد دور إدارة العلاقات العامة في التغلب على السلبيات والمعوقات وتحسين وترقية الخدمات الصحية بصندوق إعانة المرضى بالسودان.

## أداة الدراسة:

تم جمع بيانات هذه الدراسة باستخدام الأدوات التالية :  
أ- البيانات المكتبية ( الكتب العلمية، البحوث والدراسات السابقة ).  
ب- البيانات الميدانية (بيانات الإستبيان).

## تصميم الإستبيان:

تم تقسيم الإستبيان إلى جزئين رئيسيين على النحو التالي :  
الجزء الأول: البيانات الشخصية وتتضمن معلومات عامة عن أفراد الدراسة.  
الجزء الثاني: البيانات الموضوعية وتتضمن المحاور المتعلقة بالعلاقات العامة.

## بناء أداة الدراسة:

تم إعداد الإستبيان لجمع البيانات والمعلومات من أفراد مجتمع الدراسة، وقد جاء البناء على النحو التالي:  
نظراً لمحدودية حجم مجتمع الدراسة، قامت الباحثة بحصر شامل لجميع أفراد مجتمع الدراسة لضمان توفر بعض الخبرات العلمية لدى أفراد مجتمع الدراسة الذين بلغ عددهم 60 فرد، حيث تم توزيع الإستبيان على 53 فرد، أما العدد المتبقي من المجتمع وهم (7) أفراد منحوا إجازات سنوية ومحلية، وكان عدد الإستمارات المستردة 43 إستمارة من بينها 10 إستمارات غير صالحة للتحليل الإحصائي تم إستبعادها، فأصبح عدد الإستبانات الصالحة للتحليل 43 إستبانة.

## صدق أداة الدراسة:

صدق الإستبيان يعني التأكد من أنه يقيس ما أُعد لقياسه وقد قامت الباحثة بالتأكد من صدق الدراسة من خلال :

## الصدق الظاهري للأداة:

قامت الباحثة بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على عدد من المحكمين لإبداء آرائهم حول ملائمة العبارات ومدى وضوح صياغتها لقياس ما وضعت لأجله، حيث تم تعديل صياغة بعض العبارات وحذف بعضها.

## الثبات والصدق الإحصائي لأداة الدراسة:

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قامت الباحثة بحساب الصدق والثبات الإحصائي لإستمارة الإستبيان لجميع محاور الدراسة بموجب معادلة ألفا كرونباخ والتي إتضح أنها تساوي  $(0.8 \leq \alpha \leq 0.9)$  مما يعطي مؤشر جيد لقوة وصدق الإستبيان وفهم عباراته من قبل المبحوثين.

## الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لتحقيق أهداف الدراسة والتحقق من فرضياتها تم إستخدام البرنامج الإحصائي (Spss) والذي يشير إختصاراً إلى الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية، كما تم الإستعانة ببرنامج (Excel) لتنفيذ إختبار المحاور المطلوبة في الدراسة وذلك عن طريق إستخدام نتائج الأساليب الإحصائية التالية :

1. التكرارات والنسب المئوية.
2. الرسومات البيانية والنسب المئوية.
3. مقياس ألفا كرونباخ لحساب معامل الثبات والصدق الإحصائي.
4. الوسط الحسابي.
- 5- إختبار مربع كاي.

## عرض وتحليل وتفسير بيانات الدراسة الميدانية:

يحتوي هذا المبحث على عرض وتحليل وتفسير بيانات ومعلومات الدراسة الميدانية، ويضم آراء وإتجاهات المبحوثين بصندوق إعانة المرضى بالسودان، ويمكن عرض تلك الآراء والإتجاهات وتفسيرها على النحو التالي:

جدول رقم (1) يوضح التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة المفاهيم المتعلقة ببرامج وأنشطة العلاقات العامة.

درجة الموافقة	t.test	النسبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا	لا	إلى	أوافق	أوافق	العبرة
					أوافق	أوافق	حد ما	أوافق	بشدة	
					التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	النسبة	
أوافق	9.12	84%	0.85	4.19	0	1	9	14	19	العلاقات العامة تشارك في إتخاذ القرارات بالمؤسسات من خلال تخطيط برامجها.
						2%	21%	33%	44%	
أوافق	17.99	90%	0.55	4.51			1	19	23	تفعيل أنشطة العلاقات العامة يساهم في كسب ثقة الجمهور.
بشدة						0%	2%	44.5%	53.5%	
أوافق	11.88	85%	0.69	4.26			6	20	17	تهتم العلاقات العامة بترقية أداة المؤسسات.
بشدة						0%	13%	47%	40%	
أوافق	8.67	83%	0.86	4.14	1		7	19	16	تعمل العلاقات العامة على تحقيق أهداف المؤسسات.
						2%	0%	16%	44.5%	37.5%
أوافق				4.27	1	1	23	72		ملخص المحور الأول
بشدة										
0.00					Sig					

يتضح من الجدول رقم (1) أن الوسط الحسابي بلغ (4.27) أي أن أغلبية المبحوثين يوافقون على ما جاء بعبارات محور المفاهيم المتعلقة ببرامج وأنشطة العلاقات العامة. كذلك يتبين من الجدول رقم (1) أن مستوى الدلالة للفروق بين أفراد عينة الدراسة الموافقين والمحايدين وغير الموافقين على ما جاء بجميع العبارات في محور المفاهيم المتعلقة ببرامج وأنشطة العلاقات العامة حيث بلغت قيمة مربع كاي لمتغيرات الدراسة المعنوية (0,00) وهي أقل من مستوى دلالة (0,05)، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة على أنهم موافقين، وهذا يعني أن هناك تأثير معنوي للمفاهيم المتعلقة ببرامج وأنشطة العلاقات العامة، وكان ترتيب العناصر على النحو التالي:

1. تشارك العلاقات العامة من خلال برامجها في صناعة القرارات بالمؤسسات، حيث بلغت نسبة الذين أعطوا موافقة كبرى (أوافق بشدة، أوافق) 77% من مجموع أفراد الدراسة، والذين كانوا محايدون بلغت نسبتهم 21%، بينما بلغت نسبة الذين أعطوا عدم موافقة 2%.

2. تفعيل أنشطة العلاقات العامة يساهم في كسب ثقة الجمهور، حيث بلغت نسبة الذين أعطوا موافقة كبرى (أوافق بشدة، أوافق) 98% من مجموع أفراد الدراسة، والذين كانوا محايدون بلغت نسبتهم 2%.

3. تهتم العلاقات العامة بترقية أداء المؤسسات، حيث بلغت نسبة الذين أعطوا موافقة كبرى (أوافق بشدة، أوافق) 87% من مجموع أفراد الدراسة، والذين كانوا محايدون بلغت نسبتهم 13%.

4. تقوم العلاقات العامة بتحقيق أهداف المؤسسات، حيث بلغت نسبة الذين أعطوا موافقة كبرى (أوافق بشدة، أوافق) 82% من مجموع أفراد الدراسة، والذين كانوا محايدون بلغت نسبتهم 16%، بينما بلغت نسبة الذين أعطوا عدم موافقة 2%.

جدول رقم (2) يوضح التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة المفاهيم المتعلقة بأهمية العلاقات العامة في ترقية الخدمات بالمؤسسات الصحية.

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	إلى حد ما	لا أوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	t. test	اتجاه العينة						
										التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
										التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
تعمل العلاقات العامة على تجويد وترقية الخدمات بالمؤسسات الصحية.	14	18	10	1	4.05	0.82	81%	8.42	اوافق						
	33%	42%	23%	2%						0%					
تقوم العلاقات العامة بتقويم أنشطتها وبرامجها بصورة منتظمة.	8	17	16	2	3.72	0.83	74%	5.72	اوافق						
	19%	40%	37%	4%						0					
تساهم العلاقات العامة في رفع جودة وكفاءة العمل بالمؤسسات.	19	13	8	3	4.12	0.96	82%	7.65	اوافق						
	44%	30%	19%	7%						0					
تشارك العلاقات العامة في وضع الخطة الإستراتيجية لتطوير الخدمات بالمؤسسات الصحية.	14	17	11	1	4.00	0.90	80%	7.29	اوافق						
	31%	40%	26%	0%						3%					
ملخص المحور الأول	55	65	45	6	3.97				أوافق						
									0.00						

يتضح من الجدول رقم (2) أن الوسط الحسابي بلغ (3.97) أي أن أغلبية المبحوثين يوافقون على ما جاء بعبارات محور المفاهيم المتعلقة بأهمية العلاقات العامة في ترقية الخدمات الصحية.

1- تعمل العلاقات العامة على تجويد وترقية الخدمات الصحية، حيث بلغت نسبة الذين أعطوا موافقة كبرى (أوافق بشدة، أوافق) 75% من مجموع أفراد الدراسة، والذين كانوا محايدون بلغت نسبتهم 23%، بينما بلغت نسبة الذين أعطوا عدم موافقة 2%.

2- تقوم العلاقات العامة بتقويم انشطتها وبرامجها بصورة منتظمة، حيث بلغت نسبة الذين أعطوا موافقة كبرى (أوافق بشدة، أوافق) 59% من مجموع أفراد الدراسة، والذين كانوا محايدون بلغت نسبتهم 37%، بينما بلغت نسبة الذين أعطوا عدم موافقة 5%.

3- تساهم العلاقات العامة في رفع جودة وكفاءة العمل بالمؤسسات، حيث بلغت نسبة الذين أعطوا موافقة كبرى (أوافق بشدة، أوافق) 74% من مجموع أفراد الدراسة، والذين كانوا محايدون بلغت نسبتهم 19%، بينما بلغت نسبة الذين أعطوا عدم موافقة 7%.

4- توظف العلاقات العامة انشطتها وبرامجها من خلال خطة استراتيجية لتطوير الخدمات الصحية، حيث بلغت نسبة الذين أعطوا موافقة كبرى (أوافق بشدة، أوافق) 81% من مجموع أفراد الدراسة، والذين كانوا محايدون بلغت نسبتهم 16%، بينما بلغت نسبة الذين أعطوا عدم موافقة 2%.

جدول رقم (3) يوضح التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة المفاهيم المتعلقة بفاعلية العلاقات العامة بصندوق إعانة المرضى.

اتجاه العينة	t.test	النسبة	الإحتراف المعياري	المتوسط الحسابي	أوافق بشدة					عبارة	
					لا أوافق بشدة	لا أوافق	إلى حد ما	أوافق	أوافق بشدة		
					التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار		
أوافق	6.04	79%	1.01	3.9	1	1	14	11	16	تساهم إدارة العلاقات العامة بصندوق إعانة المرضى في تهيئة البنية التحتية والرقمية لتمكين المؤسسات الصحية من التواصل مع المرضى	
					%2.5	%2.5	%32	%25.5	%37.5		
أوافق	5.24	76%	0.99	3.8	1	2	14	14	12	توظف برامج وأنشطة إدارة العلاقات بصندوق إعانة المرضى لترقية وتطوير الخدمات الصحية	
					%3	%5	%32	%32	%28		
أوافق	7.35	80%	0.91	4.0		3	8	17	15	تقدم إدارة العلاقات العامة بصندوق إعانة المرضى آراء ومقترحات لترقية الخدمات الصحية	
					%0	%7	%18.5	%39.5	%35		
أوافق	7.08	80%	0.93	4.0		3	9	16	15	تشارك إدارة العلاقات العامة بصندوق إعانة المرضى الإدارات الأخرى في التنسيق والتخطيط	
					%0	%7	%21	%37	%35		
أوافق				3.94	2	9	45	58	58	ملخص المحور الأول	
0.00					Sig						



يتضح من الجدول رقم (3) أن الوسط الحسابي بلغ (3.94) أي أن أغلبية المبحوثين يوافقون على ما جاء بعبارات محور المفاهيم المتعلقة بفاعلية العلاقات العامة بصندوق إعانة المرضى .

1. يساهم صندوق إعانة المرضى في تهيئة البنية التحتية لتمكين المؤسسات من التواصل مع الجمهور ، حيث بلغت نسبة الذين أعطوا موافقة كبرى ( أوافق بشدة، أوافق ) 63% من مجموع أفراد الدراسة، والذين كانوا محايدون بلغت نسبتهم 32%، بينما بلغت نسبة الذين أعطوا عدم موافقة 5%.

2. توظف برامج وأنشطة العلاقات بصندوق إعانة المرضى لترقية الخدمات الصحية، حيث بلغت نسبة الذين أعطوا موافقة كبرى ( أوافق بشدة، أوافق ) 60% من مجموع أفراد الدراسة، والذين كانوا محايدون بلغت نسبتهم 32%، بينما بلغت نسبة الذين أعطوا عدم موافقة 8%.

3. تقدم مكاتب العلاقات العامة مقترحات لترقية الخدمات، حيث بلغت نسبة الذين أعطوا موافقة كبرى ( أوافق بشدة، أوافق ) 74.5% من مجموع أفراد الدراسة، والذين كانوا محايدون بلغت نسبتهم 18.5%، بينما بلغت نسبة الذين أعطوا عدم موافقة 7%.

4. تشارك العلاقات العامة في الصندوق الإدارات الأخرى في التنسيق والتخطيط، حيث بلغت نسبة الذين أعطوا موافقة كبرى ( أوافق بشدة، أوافق ) 72% من مجموع أفراد الدراسة، والذين كانوا محايدون بلغت نسبتهم 21%، بينما بلغت نسبة الذين أعطوا عدم موافقة 7%.

### مناقشة نتائج الدراسة الميدانية وتوصياتها:

أظهرت هذه الدراسة العديد من النتائج، التي يمكن من خلالها الوقوف على مدى فاعلية برامج العلاقات العامة داخل صندوق إعانة المرضى، بإعتبار أنها من أهم الأهداف الأساسية لهذه الدراسة، حيث تم عرض تلك النتائج في مجالات مختلفة ووفقاً لأسئلة الدراسة.

**النتائج :**

1. إتضح من هذه الدراسة أن العلاقات العامة تشارك في إتخاذ القرارات بالمؤسسات من خلال تخطيط برامجها.
2. أكدت الدراسة أن العلاقات العامة تساهم في كسب ثقة الجمهور عن طريق تفعيل أنشطتها.
3. بينت الدراسة أن العلاقات العامة تهتم بترقية أداء المؤسسات.
4. أوضحت الدراسة أن العلاقات العامة تعمل على تحقيق أهداف المؤسسات.
5. أكدت الدراسة أن العلاقات العامة تعمل على تجويد وترقية الخدمات بالمؤسسات الصحية.
6. أثبتت الدراسة أن العلاقات العامة تقوم بتقويم أنشطتها وبرامجها بصورة منتظمة.
7. بينت الدراسة أن العلاقات العامة تشارك في وضع الخطة الإستراتيجية لتطوير الخدمات بالمؤسسات الصحية.
8. أوضحت الدراسة أن إدارة العلاقات العامة بصندوق إعانة المرضى تساهم في تهيئة البنية التحتية والرقمية لتمكين المؤسسات الصحية من التواصل مع المرضى.
9. أثبتت الدراسة أن إدارة العلاقات العامة بصندوق إعانة المرضى توظف برامجها وأنشطتها لترقية وتطوير الخدمات الصحية.
10. أكدت الدراسة أن إدارة العلاقات العامة بصندوق إعانة المرضى تقدم آراء ومقترحات لترقية الخدمات الصحية.
11. أوضحت الدراسة أن إدارة العلاقات العامة بصندوق إعانة المرضى تشارك الإدارات الأخرى في التنسيق والتخطي.

**التوصيات:**

- 1/ دعم الأفكار الخيرية لتطوير وتوفير الخدمات الصحية خاصة في المستشفيات قليلة الإمكانيات لرفع كفاءة هذه المستشفيات.
- 2/ التحقق من أن الدعم الصحي الذي يوفره الصندوق يصل إلى الفئات المستهدفة من المرضى.

3/ على إدارة العلاقات العامة بصندوق إعانة المرضى الإستفادة من جميع الوسائل الإعلامية في التعريف بالخدمات الصحية وتحديد أماكن تواجدها.

4/ يجب ترسيخ فكرة أن الصحة حق من حقوق الإنسان ينبغي أن تتوفر لكل فرد دون النظر لعدم القدرة في الحصول على الخدمة الصحية.

### الخاتمة:

في الختام إن فاعلية برامج العلاقات العامة تساهم في تقديم خدمات صحية عالية الجودة من خلال إمداد المجتمع بالمعلومات الصحية وتقديم طرق جديدة لتوسيع نطاق الخدمات الصحية عن طريق الإبداع التقني، وتكمن الأهمية في توفير رعاية فعالة وآمنة ومنصفة ومتكاملة ومتمركزة حول الناس في الوقت المناسب وهذا ما تسعى اليه العلاقات العامة من خلال تنفيذ برامجها في المؤسسات الصحية .

### المصادر والمراجع:

#### أولاً : المعاجم:

1. الفيروزبادي، جمال الدين ابن منظور(1970م) لسان العرب، الطبعة الأولى بيروت - دار صادر للنشر.
2. المشاغبة، بسام عبدالرحمن (2014م)، مصطلحات العلاقات العامة، دار أسامة للنشر الأردن، عمان نبلاء ناشرون للنشر والتوزيع ط1.
3. العطية، مروان، (2018)، معجم المعاني الجامع، ط1، دار غيداء للنشر والتوزيع.

#### ثانياً : الرسائل الجامعية:

4. حسن، تقوى أدم (2019)، الدور الاتصالي للعلاقات العامة في تعزيز برامج التوعية الصحية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
5. شرباتي، ورود عثمان، (2011)، واقع العلاقات العامة في الجامعات العاملة في الضفة الغربي، رسالة ماجستير - كلية الدراسات العليا والبحث العلمي في جامعة الخليل.

6. حامد، علي حامد هارون، (2016م)، واقع العلاقات العامة في المؤسسات الصحية، رسالة ماجستير غير منشورة كلية الفنون والإعلام - جامعة مصراتة- ليبيا.
7. أحلام، دريدي، (2014م)، دور إستخدام نماذج صفوف الإنتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، رسالة ماجستير منشورة -جامعة محمد خيضر، الجزائر.

### ثالثاً: الكتب والمراجع:

8. الديب، أحمد فرج أحمد، (2005م)، العلاقات العامة مفاهيم ومهام .
9. المشهداني، سعد سلمان، (2019م)، منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع الأردن - عمان دار نبلاء للنشر، ط1.
10. نجم، طه عبد العاطي، (2015)، مناهج البحث الإعلامي، ط1.
11. الهواري، شيماء، المعروف، فرج عياش، ( 2021)، إدارة الإعلام للأزمات الصحية، الناشر المركز الديمقراطي المانيا برلين.
12. مصطفى، أنعام زاهر فارس، (2014)، العلاقات العامة والاتصال في الخدمة الإجتماعية، عمان دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع.
13. عبدالمهدي، عبدالحמיד، (2016م)، أثر تطور نشاط الإدارة في ممارسة السلطة الرئاسية.
14. عوض الله، صلاح الدين، (2016م)، مدخل ومشكلات قياس الفاعلية التنظيمية، مجلة الإدارة العامة، الرياض ، معهد الإدارة العامة، السنة 26، العدد 54.
15. وهبي، سحر محمد، حجاب، محمد منير، (1995م)، المداخل الاساسية للعلاقات العامة، القاهرة: دار الفجر.

### رابعاً : مواقع الإنترنت:

16. موقع المعاني - لكل رسم معنى (الثلاثاء 2021/8/10 الساعة 10:30ص) [www.almaany.com](http://www.almaany.com)
17. موقع المعاني - لكل رسم معنى ، ( الثلاثاء 2021/8/10 الساعة 11:00ص) [www.almaany.com](http://www.almaany.com)

18. محمد، عبدالغني، (2019م)، مفهوم وأهمية برامج العلاقات العامة، phf-  
<https://sudan.org> تاريخ الزيارة 28 يناير 2022.
19. saja zeqooqah (e3arabi.com)-2021 دور العلاقات العامة في مجال  
الصحة. تاريخ الزيارة يناير 2022.
20. موقع صندوق إعانة المرضى بالسودان (<https://phf-sudan.org>) .
21. موقع منظمة الصحة العالمية (<https://who.int>) .