

إستراتيجية العلاقات العامة

في التوعية بمخاطر النفايات الطبية

دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على مستشفى أم درمان التعليمي

في الفترة من 2017 - 2018م

أ.هدية بقادي الصديق

د.صالح موسى علي موسى

المستخلص:

يعتبر موضوع النفايات الطبية من المواضيع الحيوية والمهمة التي تمس حياة المواطن بصورة مباشرة، وأناالهدف من هذه الدراسة معرفة أهم الاستراتيجيات التي تتبعها مستشفى أمدرمان التعليمي لمعالجة مشكلة النفايات الطبية ووضع حلول ومقترحات لمعالجة تلك المشكلة.

وقد جاءت الدراسة للاجابة علي التساؤلات التي تحقق أهداف الدراسة والمتمثلة في الدور الذي تقوم به ادارة العلاقات العامة في توعية المواطنين بمخاطر النفايات الطبية والخطط الاستراتيجية والوسائل المتبعة لادارة النفايات الطبية، تم استخدام اسلوب دراسة الحالة للوصول الي تعميمات أوسع للدراسة كما تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الحقائق حول مخاطر النفايات الطبية ودورالعلاقات العامة بالمستشفى لجمع بيانات الدراسة تم استخدام اداة جمع البيانات الاستبانة لعدد (80) من المبحوثين ومن ثم تم تحليل تلك البيانات وقد توصلت الدراسة الي:

إستراتيجية العلاقات العامة بمستشفى أمدرمان التعليمي في التوعية بمخاطر النفايات

الطبية:

- توجد رؤية إستراتيجية وأضحة للمستشفى لنشر التوعية بمخاطر النفايات الطبية .
 - أدي تطبيق مفهوم التخطيط الإستراتيجي إلى إستحداث طرق جديدة في إدارة النفايات الطبية .
 - الإدارة الإستراتيجية لا تكون فعالة إلا إذا تبعها تنفيذ وتقويم الخطط الإستراتيجية.
 - عدم التخلص من النفايات الطبية بخطوات غير صحيحة يرجع إلى سوء إستخدام التخطيط الإستراتيجي الجيد.
- وقد أوصت الدراسة بالاتي:

- تنشيط وتفعيل إدارة الإعلام والعلاقات العامة بالقطاع الصحي من خلال وضع خطة إستراتيجية تهدف إلى تقنين الوضع الحالي بالمستشفيات والاهتمام بموظف العلاقات العامة وتدريبه على العمل الاعلامي.
- تفعيل دور وسائل الاعلام بالتوعية بمخاطر النفايات الطبية وكيفية التخلص منها وذلك بهدف التثقيف الصحي والتركيز على المفاهيم والسلوكيات الصحيحة .

Abstract:

The subject of medical waste is considered one of the vital and important topics that directly affect the life of the citizen, and that the aim of this study is to know the most important strategies that Omdurman Teaching Hospital adopts to address the problem of medical waste and to develop solutions and proposals to address this problem.

The study came to answer the questions that achieve the objectives of the study, namely the role that the Public Relations Department plays in educating citizens about the dangers of medical waste and the strategic plans and methods used to manage medical waste. The facts about the dangers of medical waste and the role of public relations in the hospital to collect the study data The questionnaire data collection tool was used for (80) of the respondents.

The study concluded that:

The public relations strategy of Omdurman Teaching Hospital in raising awareness of the dangers of medical waste:

- There is a clear strategic vision for the hospital to spread awareness of the dangers of medical waste.
- The application of the concept of strategic planning has led to the development of new methods of medical waste management.
- Strategic management is not effective unless it is followed by the implementation and evaluation of strategic plans.
- The failure to dispose of medical waste by improper steps is due to the misuse of good strategic planning.

The study recommended the following:

- Activating and implementing the Department of Media and Public Relations in the health sector by developing a strategic plan aimed at legalizing the current situation in hospitals and paying attention to the public relations employee and training him on media work.
- Activating the role of the media in raising awareness of the dangers of medical waste and how to dispose of it, with the aim of health education and focusing on the correct concepts and behaviors.

مقدمة:

تُعد العلاقات العامة من المرتكزات الحيوية في المجتمع الحديث بصلاته المعقدة وتطوراته على كل المستويات وهي تحتل هذه المكانة لما تؤديه من دور فعال في تسهيل عملية الاتصال في المجتمع، فهي بذلك صيغة متطورة للتفاعل الاجتماعي مقترنة بالصيغ المتطورة للسلوك الاجتماعي، وهذا الدور تؤديه العلاقات العامة إعتماًداً على البحث والتحليل من خلال صياغة الخطط والاتصال والإستفادة من نتائج ذلك في رفاهية المجتمع، ولكن نلاحظ في الأوان الاخيرة كثر الحديث عن النفايات الطبية ومدى خطورتها وكيفية التخلص منها، خصوصاً أنها تعتبر من النفايات الخطرة في حال عدم معالجتها بطريقة

علمية ومطابقة مع الشروط والقوانين العالمية التي وضعتها منظمة الصحة العالمية وسواها من المنظمات العالمية.

مشكلة البحث وتساؤلاته:

تكمن مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

مامدى فاعلية إستراتيجيات العلاقات العامة في التوعية بمخاطر النفايات الطبية بمستشفى أم درمان التعليمي؟ وما أهم الوسائل التي تستخدمها في التوعية بمخاطر النفايات الطبية؟

1. ما الدور الذي تقوم به إدارة العلاقات العامة بمستشفى أم درمان التعليمي ؟
 2. ما الخطط الإستراتيجية الخاصة الموضوع لإدارة النفايات الطبية بمستشفى أم درمان التعليمي ؟
 3. ماهي الوسائل المستخدمة في التوعية بمخاطر النفايات الطبية بالمستشفى ؟
 4. ماهي المشاكل الناتجة عن إدارة النفايات الطبية بمستشفى أم درمان التعليمي ؟
 5. هل توجد أي خطط خاصة بالتدريب للمتعاملين مع النفايات الطبية بمستشفى أم درمان التعليمي ؟
 6. هل توجد إحتياجات وقائية لحماية المتعاملين مع النفايات الطبية بمستشفى أم درمان التعليمي؟
- وإستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ومن الأدوات الإستبانة كأداة رئيسية، إضافة الى الملاحظة والمقابلة .
- ### أهمية البحث :

للعلاقات العامة دور فعال في التغيير الإجتماعي والإسهام في حل مشاكل المجتمع لكي يكون مجتمعاً معافى في مجالات الحياة المختلفة و تعد الأخطار والممارسات الضارة بالمجتمع من القضايا المستهدفة من قبل البرامج الإتصالية لقسم العلاقات العامة في وزارة الصحة ولاية الخرطوم في السودان للمساهمة في الحد من إنتشار مخاطر النفايات الطبية.

عليه تتبع أهمية هذا البحث في التعرف على مفهوم إستراتيجية العلاقات العامة في التوعية بمخاطر النفايات الطبية وضرورة معالجة أثارها.

أهداف البحث:

- 1- التعرف على إستراتيجية العلاقات العامة بمستشفى أمدرمان التعليمي.
- 2- الوقوف على المشاكل وإبراز المعوقات والتحديات التي تعوق عملية تطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي في خدمات التخلص من النفايات الطبية بمستشفى أمدرمان التعليمي والوقوف على مدى الإهتمام بالمستشفى.
- 3- تقديم المقترحات لمعالجة المشاكل والمعوقات التي تواجه إدارة العلاقات العامة بما يمكن من رفع مستوى خدمات التخلص من النفايات الطبية.

مصطلحات الدراسة:

العلاقات العامة:

(يعرفها كانفيلد) بأنها الفلسفة الإجتماعية للإدارة التي تعبر عنها من خلال أنشطتها وسياستها المعلنة للجمهور ولحسب ثقته وتفاهمه. (مصطفى، 2009، ص47).

الإستراتيجية:

المقصود بالإستراتيجيات حسب كتاب Publicitor : هي مجموع القرارات الهامة والمستقلة عن بعضها التي تتخذها مؤسسة ما، بغرض تحقيق أهداف معينة بإستعمال وسائل الإتصال وتقنيات متعددة. (بودهان، 2006م، ص5).

التوعية :

هي تقديم الإرشاد والمساعدة لعدد من الأشخاص بشكل جماعي يعانون من إضطرابات او توترات او مشكلة واحدة وذلك بإستخدام طرق مختلفة منها المناقشات والمحاضرات وشرائط الفيديو ومناقشات جماعية. (مسنى، 2004، ص166) .

المخاطر:

يشير مصطلح المخاطر إلى عوامل الخطر من المنظور المعين إلى مجموعة الإجراءات، المعدات والأدوات والظروف المتغيرة، والمرتبطة بإحتمالات الإصابة الجسدية أو العضوية أو النفسية أو زيادتها.

النفايات:

يقصد بالنفايات أية مادة لم يعد لها قيمة في الإستخدام، أما إذا كانت هذه المادة او المواد يمكن إستعمالها او إستخدام أحد أجزائها أو مركباتها مرة أخرى فلا يمكن أن يطلق عليها نفاية. (عبدالمجد، 2006م، ص 21).

النفايات الطبية:

هي النفايات التي تنتج عن النشاطات الطبية والتي تتكون كلياً او جزئياً من نسيج بشرية او حيوانية او دماء اوسوائل الجسم وإفرازاته، وكذلك الأدوية والمنتجات الصيدلانية الأخرى بالإضافة إلى اعواد التنظيف وملابس أقسام الجراحة، إضافة إلى المحاقن والإبر والمواد الحارة الأخرى . (قاسم، 2011م، ص3).

الدراسات السابقة:

(ابوروف، 1437هـ - 2016م أثر تطبيق مفاهيم الجودة على كفاءة الخدمات الصحية بولاية الخرطوم) وتمثلت مشكلة الدراسة في معرفة وإكتشاف ماهية مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وأهم الوسائل والطرق التي تؤدي الى نجاح تطبيق هذه المفاهيم وجعلها اكثر فاعلية في خدمات القطاع الصحي بوجه عام وخدمات التخلص من النفايات الطبية على وجه أخص، كما هدفت الدراسة الى تحريك دور الشراكات الصحية مع المنظمات والجمعيات ذات الصلة في ترقية مستوى الخدمات الصحية وخدمات التخلص من النفايات الطبية.

(عثمان، 2010م- دور التنقيف الصحي في ترقية نفايات الرعاية الصحية بالمستشفيات التعليمية شمال ولاية الخرطوم) وتمثلت مشكلة الدراسة في معرفة دور التنقيف والتوعية الصحية كمكون أساسي في إدارة نفايات الرعاية الصحية، وهدفت الدراسة إلى تقييم الوعي

في تنفيذ إدارة نفايات الرعاية الصحية وتدريب الكوادر بقواعد الوقاية الشخصية من مخاطر نفايات الرعاية الصحية وتحسين إدارة هذه العمليات بشكل آمن. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسات عدم وجود بيانات ومعلومات وإحصاءات دقيقة عن وزن وحجم النفايات الطبية التي تنتجها المستشفى وندرة وجود المحارق، كما أوصت الدراسات الى ضرورة إقامة إدارة نفايات طبية بالمستشفيات مكونة من الأعضاء المعنيين بأمرها واتباع المعايير الدولية في جميع مراحل إدارة النفايات الطبية.

المبحث الثاني

استراتيجية العلاقات العامة في التوعية والإرشاد

تناولت دراسات عديدة الاتصال في العلاقات العامة من منظور تطبيقي يركز على عناصر العملية الاتصالية المتعارف عليها، وعلى أهمية هذا المنظور في توضيح كيفية الإستفادة من نتائج الدراسات والتطبيقات في تنفيذ البرنامج الاتصالي المخطط له سلفاً، وتحقيق أهداف المنظمات، إلا أن هنالك جانباً آخر للاتصال في العلاقات العامة يتعلق بالإستراتيجيات الإقناعية المرتبطة بالرسالة الاتصالية. (الجمال، عياد، 2005م، ص213).

الإستراتيجية:

هي منهج مقترح شامل يعتمد على فهم المحيط الواسع الذي يعمل فيه المرء وكذلك فهم نقاط القوة ونقاط الضعف في منظمك بالإضافة إلى الفرص الخارجية والقيود التي تحاول أنت معالجتها، وأن الإستراتيجية تعطيك إطاراً عاماً لتقوم بالعمل في حدوده كما أنها توضح لك أهدافك والطريقة التي تعتمز إستخدامها لتحقيق ذلك. (دليل التخطيط الإستراتيجي، 2010، ص 9)

أهداف العلاقات العامة الإستراتيجية:

وفي ضوء نظريات تأثير وسائل الاتصال وضع (جيمس جورنج) تصنيفاً لأهداف العلاقات العامة الإستراتيجية على النحو التالي:

- 1- الاتصال فقط.
- 2- فهم الرسالة وتذكرها.

3- قبول الأفكار المتضمنة في الرسالة.

4- تشكيل أو تغيير الإتجاه.

5- السلوك.

6- الأهداف الإستراتيجية.

المستويات الثلاثة للإستراتيجية:

1- إستراتيجية المنظمة:

وهي نصف توجيهات المنظمة الكلية بما يعكس إتجاهاتها العامة نحو النمو ، وإدارة أعمالها وخطوط منتجاتها لتحقيق التوازن في مزيج منتجاتها .

2- إستراتيجية الأعمال:

يطلق عليها احياناً الإستراتيجية التنافسية ، وعادة ما توضع على المستوى وحدات الأعمال الإستراتيجية ، وهي تركز على تحسين الوضع التنافسي لمنتجات اوخدمات المنظمة في صناعة معينة او في قطاع سوقي معين .

3- الإستراتيجية الوظيفية:

تتعلق اساساً بتعظيم الكفاءة، فهي تطور وتضع الإستراتيجية لتحسين الأداء في ظل القيود الوظيفية المتاحة. (عبدالحميد، القاهرة، 2010م، ص18).

أنواع الاستراتيجية:

هناك أنواع عديدة للاستراتيجيات أهمها:

1- إستراتيجية الدفاع.

2- إستراتيجية المبادرة أو الهجوم.

3- إستراتيجية المنطقة الوسطى.

4- إستراتيجية القوة العظمى. (ابوصالح، 2009م، ص65- 66) .

فوائد الإستراتيجية:

1- توفير المعيار الذي يمكن إستخدامه في عملية إتخاذ القرار الصائب.

2- القدرة على التجاوب مع الظروف البيئية المختلفة. (العلاق، الاردن، 2010م، ص38).

خطوات بناء إستراتيجية العلاقات العامة:

عند البدء في بناء وإعداد إستراتيجية العلاقات العامة لا بد من إجراء بحث وإستكشاف عند كل خطوة من الخطوات التالية:

- 1- تحديد الأهداف.
 - 2- الجمهور المستهدف.
 - 3- الوسائل والتقنيات.
 - 4- تحديد الميزانية والوقت.
- أنواع إستراتيجيات العلاقات العامة داخل المؤسسة:

- 1- إستراتيجية المفاجأة.
- 2- إستراتيجية المشاركة. (الجرادة، 2013، ص 247).
- 3- إستراتيجية التركيز.
- 4- إستراتيجية الصبر.
- 5- إستراتيجية التوقيت.
- 6- إستراتيجية الإرتباط.
- 7- إستراتيجية التشخيص. (حجاب، القاهرة، 2006، ص 78-82).

إستراتيجيات الإتصال الفعال:

- 1- إستراتيجية: أنشر وتأمل.
- 2- إستراتيجية: أجبر ورغب.
- 3- إستراتيجية: تحديد ماهو مهم ثم الإطلاع.
- 4- إستراتيجية: التغيير.
- 5- إستراتيجية: التعزيز.

التخطيط الإستراتيجي تعريفه ولامحه ومستوياته:

التخطيط الإستراتيجي هو: التفكير المتعمق والشامل للوضع المثالي الذي يجب أن تكون عليه المنشأة في المستقبل البعيد، ورسم سيناريوهات مختلفة لهذا المستقبل ثم

التخطيط للاستفادة من الفرص المتاحة، وتجنب أو تقليل مخاطر هذا المستقبل. (المغربي، رمضان، 2006، ص 111-128).

ملاحح التخطيط الإستراتيجي:

1- هو نظام لتحديد مسار المؤسسة في المستقبل، يتضمن تحديد رسالة المؤسسة وأهدافها ومواردها.

2- كما انه نظام يتم من خلاله تحديد تميز المؤسسة وتحديد مجالات أنشطتها مستقبلاً. (مصطفى، 2009م، ص 184-185).

مستويات التخطيط الإستراتيجي:

هناك بُعد مهم لفهم طبيعة التخطيط الإستراتيجي، وهذا البُعد يشمل عدة مستويات

إستراتيجية. وهناك ثلاثة مستويات هي:

1- مستوى المنظمة.

2- مستوى نشاط الأعمال.

3- المستوى الوظيفي. (العلاق، 2010، مرجع سابق، ص 41).

انواع التخطيط الإستراتيجي للعلاقات العامة:

1- التخطيط الإستراتيجي وفقاً للأساس الزمني.

2- التخطيط وفقاً لنطاق الخطة.

3- التخطيط وفقاً لطبيعة النشاط.

4- التخطيط للعلاقات العامة وفقاً للمشكلات المستهدفة. (عليان والطوباسي، 2005م، ص 285-287).

عناصر ومقومات التخطيط الإستراتيجي:

1- تحديد الأهداف:

النتائج المطلوب تحقيقها في المستقبل، وإذا كان المطلوب هو تحقيق هذه النتائج في

المستقبل البعيد، فإنها تسمى غايات، وأهدافاً إستراتيجية، وأما إذا كان تحقيقها في الأجل

القصير فإنها تسمى أهدافاً تكتيكية.

2- التنبؤ:

نشاط ذهني مرتبط بوجود النشاط الإنساني، وهو نتيجة لإرتباط النشاط الإنساني بعنصر الوقت ويعرف التنبؤ بأنه التوقع للتغيرات التي قد تحدث مستقبلاً وتؤثر بأسلوب مباشر او غير مباشر على ذلك النشاط الإنساني.

3- الأساسيات:

الأطر العامة التي تحكم العملية التنفيذية للمنظمة، بحيث لا يمكن الحياد عنها، وتوضع عادة من قبل الإدارة العليا لتوجيه وضبط العمل في المستويات الدنيا.

4- الإجراءات:

العمليات المراد القيام بها وتحديد زمن تنفيذ كل عملية وإجراء، اي وقت البدء و وقت الإنتهاء.

5- تدبير الوسائل والإمكانات:

إن الأهداف الموضوعية والسياسات والإجراءات المحددة لتنفيذ هذه الأهداف لا يمكن أن تعمل دون وجود مجموعة من الوسائل والإمكانات الضرورية لترجمة هذه الأهداف إلى شئ ملموس، فهي ضرورية لإكمال وتحقيق الأهداف.

6- الرقابة والتقييم:

بعد أن يتم الإنتهاء من وضع خطة العلاقات العامة، فإن الإدارة تجد نفسها أمام نشاط رئيسي آخر، وهو وضع الخطة في صورة برامج محددة قابلة للتنفيذ، وكذلك وضع خطة عملية لتنفيذ هذه البرامج ومتابعتها وتقييمها، بعد تنفيذ أي خطة يجب تقييم ما تم تنفيذه للتعرف على مدى تحقيق الخطة للأهداف التي تم تنفيذها. (الشرييني، 2009م، ص132).

معوقات التخطيط الإستراتيجي:

1- عدم رغبة المديرين او ترددهم في إستخدامه ويرجع ذلك لاعتقادهم بعدم توافر الوقت الكافي للتخطيط الإستراتيجي وأنها ليست مسؤوليتهم ولن يكافؤوا على إستخدامهم لعملية التخطيط الإستراتيجي.

2- ضعف الموارد المتاحة، وذلك مثل صعوبة الحصول على مواد أولية ، صعوبة جلب التكنولوجيا والأساليب الفنية، بالإضافة إلى النقص في القرارات الإدارية. (مصطفى، 2009م، مرجع سابق، ص186-187)

الإدارة الإستراتيجية:

هي وظيفة المدير الإستراتيجي، لأن الإستراتيجية دائماً في مقدمة الإدارة العليا في المنظمة، فمن مهام الإدارة العليا صياغة رسالة واضحة ومحددة للمنظمة وتحديد الأهداف الإستراتيجية لها، وتحليل الخيارات (البدايل) الإستراتيجية المتاحة واختيار وتطبيق الإستراتيجية المناسبة. (ياسين، الأردن، 2010م، ص17-18)

أبعاد الإدارة الإستراتيجية :

ترتكز الإدارة الإستراتيجية على ثلاثة ركائز، أو تتكون من ثلاثة أبعاد هي:

- 1- الأهمية.
- 2- الشمولية.
- 3- النظرة المستقبلية بعيدة المدى. (الضمور وآخرون، القاهرة، 2013م، ص 12-13).

مكونات الإدارة الإستراتيجية:

- تحليل البيئة.
- تكوين الإستراتيجية.
- تنفيذ الإستراتيجية.
- التقييم والرقابة. (عبد الحميد، 2010م، مرجع سابق، ص 19-20).

جوانب الإختلاف بين الإدارة الإستراتيجية والتخطيط الإستراتيجي:

- التخطيط الإستراتيجي هو عنصر من عناصر الإدارة الإستراتيجية وليس هو الإدارة الإستراتيجية بعينها لأن الإدارة الإستراتيجية تُعني أيضاً بإدارة التغيير التنظيمي وإدارة الثقافة التنظيمية وإدارة الموارد وإدارة البيئة في نفس الوقت .
- الإدارة الإستراتيجية هي عملية خلق هادفة (تُعني بالحاضر والمستقبل في آن واحد في حين نجد أن التخطيط الإستراتيجي هو عملية تنبؤ لفترة طويلة الأجل وتوقع لما سيحدث، وتخصيص الموارد والإمكانات الحالية في النطاق الزمني الذي تحدده الخطة. (مختار، 2011م، ص 11).

المبحث الثالث

حملات العلاقات العامة

تُعد الحملات الإعلامية Media campaigns من النشاطات الإتصالية المهمة التي تعددت وإختلفت بشأنها وجهات النظر، حول وضع مفاهيم وتعريفات محددة بشأنها، وذلك وفقاً لإختلاف الوظائف التي تؤديها الحملات الإعلامية، وتعدد أهدافها التي تسيء إلى تحقيقها، لا فضلاً عن إختلاف خصائصها، وتعدد عناصرها، وهو ما حال دون وضع تعريف محدد للحملات الإعلامية يتفق عليه الكثير من الباحثين. فقد عرف جاسبر براجت Jasper Brajt الحملة الإعلامية بأنها سلسلة من الرسائل الإعلامية المتصلة والموظفة بمقاييس محددة، لتحقيق أهداف بعينها، معتمدة في ذلك على وسائل إعلامية متعددة، والتركيز على إستخدام تقنيات متطورة وضرورية لتتبع مسارات الحملة الإعلامية مع ضرورة أن تتسق رسائل الحملة مع الوسائط الإعلامية التي تقوم بنقلها، وذلك بهدف الوصول إلى الجمهور المستهدف وتحقيق أكبر قدر من التأثير. (سليم، 2015م، ص 6).

ويمكننا من التعاريف السابقة عرض إتجاهات الحملة الإعلامية وهي:

الإتجاه الأول: هدف الحملة الإعلامية: ويتركز في التأثير على المعتقدات وسلوك مجموعات أخرى من الأفراد بإستخدام فاعلية الاتصال.

الاتجاه الثاني: الطرق والمناهج التي تتبعها الحملة: مثل رسائل التعزيز (الترويج) عن طريق وسائل الاعلام. (اللحام وآخرون، 2015م، ص 174).

التخطيط لحملات العلاقات العامة:

يعرف علي الحوت التخطيط الإعلامي بأنه (التدابير والإجراءات التي يتخذها فرد أو جماعة أو هيئة أو دول من أجل تحقيق غايات وأهداف محددة في مدى زمني قد يكون قصيراً أو بعيداً) أما التخطيط في العلاقات العامة فهو (وضع منهج سليم للعلاقات العامة الداخلية أو الخارجية لكسب ثقة الجمهور، وتلافي الأزمات والمشكلات، ومواجهة الكوارث الطارئة، ومعالجة أثارها السيئة).

التخطيط لحملات العلاقات العامة يمر بمجموعة من الخطوات تتلخص فيما يلي:

- جمع المعلومات والبيانات.

- تحديد الأهداف الخاصة بالحملة.
 - تحديد فئات الجمهور .
 - وضع الميزانيات والمخصصات المالية.
 - إختيار الوسائل.
 - تحديد الوسائل الإعلامية.
 - جدولة الحملة (تنفيذالحملة).
 - تقييم نتائج الحملة. (مصطفى، القاهرة، 2013م، ص 236-241-242) .
- انواع حملات العلاقات العامة:**
الحملات الصحفية:

يعرفها الدكتور سيد سلامة بأنها ليست شكلاً صحفياً تحريرياً، ولكنها في الأساس عبارة عن مضمون او محتوى في قالب تحريري او شكل صحفي يهاجم (مستهدف) سواء كان شخصاً أو قضية أو مشكلة، ويتحقق من خلال هذا المضمون او المحتوى مفاجأة الخصم (المستهدف) بالحقائق التي تعتمد على الوثائق والمستندات، وذلك لتحقيق هدف مباشر وهو إرباك الخصم، وهدف غير مباشر وهو التأثير السريع على المتلقي في محاولة لكسب تأييده تجاه مضمون الحملة، وذلك بهدف إنجاح الحملة في تحقيق غرضها وهو حل المشكلة. (عبدالمجيد و علم الدين، القاهرة، 2009م، ص197)

أولاً: انواع الحملة الصحفية:

أ-الحملة الصحفية المخططة.

ب-الحملة الصحفية المفاجأة.

ثانياً: سمات الحملات الصحفية:

- نثير الرأي العام ضد شخص تؤثر سلوكياته سلباً على المجتمع من خلال مشكلة سياسية او اقتصادية او علمية او صحية او نحوها.
- قد تبدأ الحملة الاعلامية بخبر ثم تتطور الى تقرير إخباري ثم الي تحقيق، والمقال بانواعه ثم الى حملة اعلامية. (مصطفى، 2013م، ص 229-230)

ثالثاً: عوامل نجاح الحملة الصحفية:

الإعداد المسبق للحملة عن طريق جمع أكبر كمية من المعلومات والبيانات والتفاصيل والأدلة الكافية لإقناع الرأي العام. أن تفتح الصحيفة صدرها للرأي الآخر وتمنحه فرصة الرد على الإتهامات الموجه إليه، لأن ذلك سوف يكسبها إحترام القراء، ويزيد من ثقتهم في صحة موقف الصحيفة وشجاعتها الادبية. (عبدالمجيد وآخرون، ص 249-250).

الحملة الإعلانية:

للحملة الإعلانية عدة تعاريف يمكننا أن نستعرض بعض منها كما يلي:
هي التصور المبدئي للنشاط الإعلاني الخاص بسلعة او (خدمة) معينة الذي يسعى إلى تحقيق هدف معين في فترة زمنية محددة من خلال مجموعة من الرسائل الإعلانية المستهدف نشرها وإذاعتها في وسائل النشر المناسبة.
أسس بناء إستراتيجية الحملة الإعلانية:

- عنصر التكتيف.
- عنصر التركيز.
- عنصر البساطة.
- عنصر التمييز. (النجار، 1996، ص 81-84).

الحملة الصحية التوعوية:

هي طريقة علمية وإدارية أساسية هامة يقاس بها أمية الأفراد والسعى لمحوها لتكوين بيئة صحية واسعة الوعي وتختلف الحملات الصحية من مسبب لآخر، إلا أن المنظور العام لها يهدف بشكل رئيسي إلى التوعية وإستهداف الأسر والأفراد لتعزيز سبل الوقاية والسلامة. (الطب الجامعي، تمريض صحة المجتمع ومنظمة الصحة العالمية، 2005م)

مصادر ووسائل التوعية التأمينية:

- الرسالة التوعوية.
- مرسل الرسالة التوعوية.
- متلقي الرسالة التوعوية .

وسائل التوعية التامينية:

- الاتصال المباشر.
- الإتصال غير المباشر. (دليل التوعية التامينية الصحية، السودان، 2007م، ص 39-40)
- العناصر الاساسية الواجب توافرها في إدارة حملة التغيير الإعلانية:
- 1- قضية الحملة: أي أن تكون هناك قضية محل إهتمام وإهتمام الناس.
- 2- الجمهور: ضرورة وجود جمهور له مصلحة مباشرة في القضية يتم الدفاع عنها او تغييرها.
- 3- الموارد: يجب توفير الموارد البشرية والمادية ومصادر المعلومات الأساسية.
- 4- الرسالة: دقة و وضوح حملة التغيير وإعتمادها على حقائق ومعلومات صحيحة مع مراعاة عقود صياغة الرسالة وفقاً للجمهور الذي يتم مخاطبته.
- 5- الجهات المستهدفة: من الضروري التحديد الدقيق للجهات المستهدفة في الدعوة والتي بيدها صناعة إتخاذ القرار او التأثير على صانعي القرار. (اسماعيل، 2015م، ص73).

برامج التوعية البيئية بمخاطر النفايات الطبية:

تهدف برامج التوعية البيئية إلى جعل المواطن أكثر تفهما ودراية بالعواقب التي تنجم عن تدخله غير الرشيد في البيئة لتحقيق غاياته، وحتى يتسنى تحقيق هذا الهدف ينبغي أن يناط بأجهزة الإعلام تشكيل وعي بيئي بصورة إيجابية تدفع المواطن إلى تغيير سلوكه الضار بالبيئة، وتحثه على المشاركة في حل مشكلاتها، ويتم ذلك في ثلاث مراحل هي التوعية بالمشكلات البيئية والتأثير في مشاعر وإتجاه الجمهور المستهدف والتأثير في السلوك العام، ولا ريب أن المرحلة الثالثة هي أصعب مراحل منظومة الإعلام البيئي، فقد يسهل على أجهزة الاتصال تزويد الناس بالمعلومات بيد أن تغيير المواقف والسلوكيات مسألة قد يصعب منالها طالما أن المعرفة لا تؤدي إلى تغيير السلوك وهو ما يعرف بالاعلام الجيد الذي لا يحقق النتائج المرجوة. (صابر، السعودية، 2000م، ص 66)

وبصفة عامة تتناول أجهزة الاعلام قضايا البيئة من خلال نمطين مختلفين هما:

- يهتم النمط الاول بالأزمات والكوارث البيئية في عجلة سريعة ، تكتفي بالتغطية الاعلامية وتتخاشى الغرض من التفاصيل، ومعظم وسائل الاعلام لديها المهارة في إثارة

النتائج الخطيرة المرتبطة بحادثة ما، وليس لديها الرغبة في وضع تلك المخاطر في منظور واقعي، ويتسم هذا النمط الاعلامي بالسطحية وتهويل الحدث وتجاهل الدور الرئيسي لأجهزة الإعلام في مواجهة قضايا تلوث البيئة.

- يعتمد النمط الثاني على تكامل المعالجة الاعلامية للقضايا المطروحة، وسيرسل في توعية وتعريف الناس بتفاصيل المشكلة وبأساليب مواجهتها. (صابر، مرجع سابق، ص 67-68)

- إن ترويج المناولة والتخلص المناسبين من النفايات الطبية أمر هام لصحة المجتمع، ومن حق كل فرد في المجتمع أن يتعرف على المخاطر الصحية المرتبطة بذلك ويهدف تعريف وتعليم الجمهور عن النفايات الطبية إلى:

- خلق الوعي وتبني المسؤولية بين مرضى المستشفى والزائرين وإدارة نفايات الرعاية الصحية.

- إعلام الجمهور بالمخاطر المتصلة بنفايات الرعاية الصحية ، والتركيز على الفئات التي تعيش او تعمل قرب مؤسسات الرعاية الصحية، أو تقوم بزيارتها، وعائلات المرضى التي تتم معالجتهم في المنزل، والنباشين في مكبات النفايات.

- وفيما يلي الوسائل التي يمكن أن تؤخذ بعين الاعتبار عند تعليم الجمهور عن المخاطر، وفرز النفايات أو ممارسات التخلص من النفايات وهي:

- تنظيم معارض لوحات عن الموضوعات التي تتعلق بنفايات الرعاية الصحية، تتضمن المخاطر المتعلقة بنش المحاقن المطروحة، وإبر ما تحت الجلد.

- عرض لوحات تتضمن معلومات وإرشادات عن فرز النفايات الطبية في مناطق إستراتيجية في المستشفيات مثل مواقع حاويات النفايات، يجب ان تكون اللوحات واضحة بإستخدام الأشكال البيانية والامثلة التوضيحية، توصيل الرسالة إلى أكبر عدد من جمهور المشاهدين، بما فيهم الأميين. قيام الأطر البشرية لمؤسسات الرعاية الصحية بشرح سياسة إدارة النفايات للمرضى الجدد والزوار، وقد يكون ذلك صعب التنفيذ، وفي هذه الحالة يجب الأخذ بالإعتبار وتوزع مطويات ونشرات توضيحية.

- ولزيادة التأثير إلى أقصى حد ، يجب ان تكون جميع المعلومات معروضة او قادرة على توصيل المعلومة بطريقة عرض جذابة تلفت إنتباه الناس .

- ويجب أن تكون حاويات النفايات في مؤسسة الرعاية الطبية في مكان يسهل الوصول إليه من قبل المرضى والزوار، كما ويجب أن تكون موسومة بعلامة واضحة تبين نوع النفايات. (منظمة الصحة العالمية، 2006م، ص 142).

التعليم والتدريب لموظفي الرعاية الصحية :

الهدف من التدريب:

إن الهدف العام من التدريب هو تنمية الوعي في مجال مواضيع الصحة والسلامة والبيئة المتعلقة بالنفايات الطبية، وكيفية تأثيرها على العاملين أثناء عملهم اليومي، ويجب على برامج التدريب أن تسلط الضوء على مهام ومسؤوليات موظفي الرعاية الصحية في برنامج الإدارة ككل، إن الصحة والسلامة في مكان العمل والوعي البيئي هي مسؤولية ومصلحة الجميع.

العاملون الواجب تدريبهم :

أ- مدراء المستشفى والكادر الإداري والمسؤول عن تنفيذ المنظمة المتعلقة بإدارة نفايات الرعاية الصحية.
ب- الأطباء.

ج- الممرضون ومساعدو الممرضون.

د- عمال النظافة، البوابون، الكوادر المساعدة، ومناولو النفايات.

توصيات التدريب لموظفي الرعاية الصحية:

أ- يجب إتخاذ أقصى درجات العناية إذا كان يتوجب إزالة الإبر من المحاقن.
ب- يجب في جميع الحالات، عدم إجراء أي محاولة لتصحيح الأخطاء في عملية الفرز بإزالة المواد من الكيس او الحاوية او بوضع كيس داخل كيس آخر بلون مختلف.

توصيات التدريب لمناولو النفايات الطبية:

أ- التأكد من إن اكياس وحاويات التخزين مغلقة، ويجب عدم إزالة الاكياس ما لم تكن بطاقة البيان ملصقة عليها بشكل صحيح، وأن تكون محكمة الإغلاق لمنع الإنسكابات.

ب- يجب أن ترفع الأكياس من عنق الكيس فقط، ويجب وضعها ارضاً بالشكل الذي يمكن من رفعها مرة ثانية من العنق للمناولة اللاحقة. (منظمة الصحة العالمية، 2006م، مرجع

سابق، ص 144- 145).

المبحث الرابع: الدراسة الميدانية

مستشفى ام درمان التعليمي تاريخ إنشائها ومراحل تطورها:

أصبحت مدينة ام درمان عاصمة المهديّة منذ مطلع عام 1985م بعد إنتصار الثورة المهديّة. إهتمت دولة المهديّة بالجانب الصحي في حدود الإمكانيات المتاحة في ذلك الزمان، وشيدت دار لرعاية المرضى في بيت المال أشرف عليها طبيب مصري يدعى حسين زكي، طلب منه الخليفة عبدالله أن يشرف على عيادتين، وكان الغرض من البناء علاج المرضى، واحدة في منطقة الشهداء والأخرى بحي أبوروف، حيث كانتا النواة الأساسية لقيام مستشفى ام درمان بموقعها الحالي، ويعتبر المستشفى هو اول مستشفى حكومي بالسودان، إذ شُيد في عهد الخليفة عبدالله وافتتحه عام 1985م.

- أختير موقع مستشفى أمدرمان الحالي في قلب أم درمان العاصمة الوطنية تسهيلاً للمرضى.
- الهدف من إنشاء مستشفى ام درمان هو تقديم الخدمات الصحية للمواطنين والعاملين بالمؤسسات الرسمية، وصارت ام درمان مقراً ومعسكراً لجيوش الثورة المهديّة وقبائلها المتعددة، حيث اقام فيها المهدي وخليفته وقادته جموع خفيفة من جميع مناطق السودان المختلفة، مما تطلب توفير الخدمات الصحية لهذه الجموع.(التقرير الإحصائي السنوي، مستشفى ام درمان التعليمي-2011م)

وفي مقابلة مع الأمين العام لمستشفى ام درمان التعليمي د/ أنس الشريف جلال الدين أوضح بأن المستشفى تمت توسعته من الناحية الجنوبية في الثمانينات قبالة مسجد الخليفة عبدالله، وحُولت الاقسام لبعض المستشفيات الأخرى بمدينة ام درمان، وحُول قسم النساء إلى مستشفى الولادة، وقسم الجلدية والأنف والأذن والحنجرة إلى مستشفى عوض حسين، وقسم العيون إلى مستشفى الوالدين، والإدارات المختلفة التي تعاقبت على المستشفى في الأقسام المختلفة تعمل على التأهيل المستمر للأقسام، ومنذ بداية فترة أيلولة المستشفى لوزارة الصحة ولاية الخرطوم وسَّع قسم الحوادث وأُكْمِل المجمع الجراحي ومحطة معالجة مياه الصرف الصحي.(أنس، مستشفى ام درمان التعليمي، 2018م)

- إدارة النفايات الطبية بمستشفى ام درمان التعليمي:

إلتقت الباحثة بمدير إدارة الصحة العامة ضابط الصحة التومة غريب الله محمد علي بمستشفى ام درمان التعليمي، و وضحت أنه لا توجد إدارة منفصلة للنفايات الطبية بوزارة الصحة ولاية الخرطوم، لذلك لا توجد بمستشفى ام درمان التعليمي، وهي تتبع لإدارة الصحة العامة والتي تحتوي على مجموعة من الأطر البشرية العاملة (ضباط صحة، إدارة النظافة، مشرفين وعمال)، والنفايات الطبية أصبحت خطر يهدد البيئة والصحة العامة، لذلك لابد من إنشاء إدارة او قسم خاص بالنفايات الطبية، والإهتمام بالتخلص منها بالطريقة المتبعة للجمع والفرز والنقل والتخلص الآمن، و يساعد في ذلك وضع الخطط الإستراتيجية طويلة المدى لكيفية التعامل مع النفايات الطبية الخطرة، وتفعيل القوانين التي تحكم التعامل معها، وجلب التكنولوجيا الحديثة التي تساعد في التخلص منها.

تشرف إدارة الصحة العامة على نقل وجمع النفايات وفرزها بصورة سليمة، والتخلص النهائي يكون خارج المستشفى، توزع السلالات الحمراء والصفراء والسوداء لعمليات الفرز والجمع وتنقل بواسطة العمال بكل قسم وعنبر عدا قسم المعامل والعمليات حيث يوجد عمال متخصصين مدربين للقيام بالنقل.

ولسير العمل بصورة صحيحة وطرق حديثة مبتكرة للتخلص النهائي من النفايات الطبية لابد من القيام بالتالي:

1-إنشاء إدارة تسمى إدارة النفايات الطبية يكون لها هيكل مستقل، للإهتمام بالنفايات الطبية.

2-تدريب العمال على كيفية التعامل مع النفايات الطبية وتوفير الإحتياجات اللازمة.

3-تطوير الكادر الطبي على كيفية التعامل مع النفايات الطبية.

4-تطعيم عمال النفايات الطبية و وقايتهم من الامراض المعدية.

5-إنشاء محرقة خاصة بمستشفى ام درمان التعليمي.

المشاكل التي تواجههم تمثلت في التالي:

1- عدم توفير الميزانيات المخصصة لانشطة النفايات الطبية.

2- نقص في آليات الفرز (اكياس، صناديق، سلال).

- 3- الحاجة الماسة لكوادر مدربة ومؤهلة في مجال النفايات الطبية.
- 4- قلة حاويات النقل اليومي.
- 5- عدم وجود عقوبة للأطر البشرية الطبية لعدم إتباعه قانون وضع النفايات في الموضع المخصص لها.
- 6- لا يوجد مرور إداري دوري داخل المستشفى.
- 7- لا يوجد تدريب علي التعامل مع النفايات الطبية فالتدريب يكون على الاساسيات فقط (النظافة، النقل).
- 8- من قبل 8 سنوات لا توجد ملابس خاصة بعمال النفايات الطبية.
- 9- تكس النفايات الطبية داخل العنابر والمعامل لان النقل يتم في الفترة الصباحية فقط. ووضحت مسؤول الصحة العامة بمستشفى امدرمان التعليمي، أن عملية فرز، وتصنيف، وتخزين ونقل النفايات الطبية يتم بالتالي:
- تُنقل النفايات يومياً عبر المجلس الاعلى للبيئة وفق العقد المبرم معهم في الفترة الصباحية ما عدا الجمعة، إلا في حالة الطوارئ فيتم التدخل الفوري، وتنقل بحاويتين، واحدة للنفايات الطبية، والثانية للنفايات العامة.
- المجلس الاعلى للبيئة معني بنقل النفايات المعدية مثل (الشاش، القطن، القفازات، الدم)، حيث توضع في سلال بها أكياس بلون أحمر، وتجمع في المكان المخصص لها لحين ترحيلها، وايضاً تسمى النفايات الغير مفرزة .
- محاليل المعامل يتم التخلص منها بواسطة المجلس الاعلى للبيئة يومياً في الفترة الصباحية.
- النفايات العامة مثل (الورق، القوارير، بقايا الطعام) توضع داخل سلات بها أكياس بلون أسود، وتجمع في المكان المخصص لها لحين ترحيلها.
- النفايات الباثولوجية يتخلص منها وفقاً للفتوى الشرعية عبر المقابر في السنة مرتين كل ستة أشهر.
- النفايات الصيدلانية يتم إرجاعها إلى الإمدادات الطبية، وتوضع داخل أكياس بلون بني.

- النفايات الحادة مثل (المحاقن، الأدوات الحادة) تجمع بواسطة صناديق الأمان، وتُخزن بمكان مخصص لها لحين ترحيلها وإبادتها بواسطة المجمع السعودي لفرز وتدوير ومعالجة النفايات الطبية والذي تعاقد معهم لنقل النفايات والتخلص منها في الاسبوع مرتين.

- الدم التالف يجمع من بنك الدم ومن ثم التخلص منه بواسطة المجمع السعودي.

- النفايات الأقل خطورة (نفايات العنابر) تحفظ في سلال بها أكياس بلون أصفر ثم ترحيلها والتخلص منها.

- كما أشارت إلى وجود محرقة داخل المستشفى لكنها توقفت. (التومة، مستشفى ام درمان التعليمي، 2018م).

عينة البحث:

تم إختيار عدد (80) مشاركاً من الخبراء والمختصين بصورة قصدية للإجابة على أسئلة الإستبيان.

أدوات جمع البيانات:

استخدمت الباحثة مقياس (ليكرت) الخماسي لاختيار الاجابات المناسبة وهي (وافق بشدة، وافق، محايد، لا اوافق، لا اوافق مطلقاً) كما كانت هناك اسئلة مفتوحة في الاستمارة تتعلق بتقديم تقويم وآراء حول موضوع البحث، وقد تكونت الاستمارة من قسمين، القسم الأول تناول البيانات الشخصية للمبحوثين، أما القسم الثاني جاء في محور تضمن (12) عبارة متعلقة بموضوع الدراسة.

القسم الأول :

البيانات الشخصية ويتكون من عدد (6) اسئلة وهي متغيرات: النوع، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية، والدرجة الوظيفية.

القسم الثاني:

إستراتيجية العلاقات العامة بمستشفى ام درمان التعليمي في التوعية بمخاطر النفايات الطبية، وفيه (12) عبارة، وقد روعي أن تكون الاستمارة واضحة الصياغة وسليمة اللغة وسهلة الفهم مع التسلسل المنطقي للعبارات والأسئلة.

الصدق الظاهري:

قامت الباحثة بعرض الاستمارة بصورتها الأولية على عدد من الأساتذة والخبراء المختصين لتحكيمها وقياس مدى صلاحيتها .

صدق وثبات المقياس:

للتأكد من الثبات والاتساق الداخلي للعبارات المستخدمة في أداة البحث لكل محور تم اجراء اختبار (ألفا) لكرونباخ لقياس الصدق والثبات واختبر معامل الارتباط لبيرسون . صُممت الاستبانة بعد الاطلاع على الدراسات السابقة وعرضها على المشرف وبعد التعديلات عُرضت على محكمين في مجال الإختصاص وهم:

- 1- البروف/ حسن محمد الزين - استاذ كلية علوم الاتصال جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- 2- د. سيف الدين حسن العوض - استاذ مساعد - عميد كلية الاعلام جامعة امدرمان الاسلامية.
- 3- د. عادل سعد حبيب الله - استاذ مساعد -معهد البحوث والدراسات الاستراتيجية جامعة امدرمان الاسلامية.
- 4- د. اسامة حسب الرسول - استاذ مساعد بكلية علوم الاتصال جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- 5- د. حبيبة عثمان استاذ مساعد جامعة القرآن الكريم- كلية الاعلام جامعة ام درمان الاسلامية.

الاتساق الداخلي والارتباط لمحاو الدراسة:

جدول (1): قيم معامل الارتباط لبيرسون (r) لعبارات محور استراتيجية العلاقات العامة بمستشفى ام درمان التعليمي في التوعية بمخاطر النفايات الطبية. (ن=80)

رقم	العبارة	معامل ارتباط بيرسون (r)	الدلالة
1	هنالك رؤية استراتيجية واضحة في إدارة العلاقات العامة بمستشفام درمان التعليمي لنشر التوعية بمخاطر النفايات الطبية.	0.984	ارتباط قوي دال معنوياً
2	عدم رغبة المديرين في استخدام التخطيط الاستراتيجي لاعتقادهم بعدم توافر الوقت الكافي لتنفيذه.	0.867	ارتباط قوي دال معنوياً
3	الإدارة الاستراتيجية بمستشفى أمدرمان التعليمي لتكون فعالة إلا إذا تبعها تنفيذ وتقييم الخطط الاستراتيجية.	0.926	ارتباط قوي دال معنوياً
4	ضعف الموارد المتاحة للتخطيط الاستراتيجي بمستشفى ام درمان التعليمي.	0.921	ارتباط قوي دال معنوياً
5	مستشفام درمان التعليمي لا تستخدم التخطيط الاستراتيجي بصورة جيدة مما أدى إلى عدم التخلص من النفايات الطبية بخطوات صحيحة.	0.984	ارتباط قوي دال معنوياً
6	أدى تطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي إلى استحداث طرق جديدة في إدارة النفايات الطبية بمستشفام درمان التعليمي	0.989	ارتباط قوي دال معنوياً
7	تقوم مستشفام درمان التعليمي بوضع حلول لمشاكل النفايات الطبية عن طريق التخطيط	0.972	ارتباط قوي دال معنوياً
8	تستهدف برامج التدريب في مجال النفايات الطبية جميع العاملين بمستشفى ام درمان التعليمي فوق تطبيق التخطيط الاستراتيجي.	0.960	ارتباط قوي دال معنوياً
9	يوجد نظام تخطيط استراتيجي لنقل النفايات الطبية بمستشفى ام درمان التعليمي.	0.943	ارتباط قوي دال معنوياً
10	يساعد تطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي موظفي إدارة العلاقات العامة بمستشفى ام درمان التعليمي إلى اسلوب العمل الجماعي.	0.951	ارتباط قوي دال معنوياً
11	تقوم إدارة العلاقات العامة بشرح رؤية استراتيجية واضحة لكل العاملين بمستشفى ام درمان	0.971	ارتباط قوي دال معنوياً
12	هنالك ضعف لجلب التكنولوجيا والأساليب الفنية للحد من انتشار مخاطر النفايات الطبية.	0.917	ارتباط قوي دال معنوياً

ملحوظة : الاختبار عند مستوى معنوية (0.05) و درجة حرية (79).

المصدر: من واقع تحليل بيانات الدراسة الميدانية (2018).

يتضح من خلال الجدول (1) بأن قيم معامل بيرسون (r) للارتباط موجبة وأكبر من الصفر وأقل من الواحد الصحيح، وأن قيم الإحتمالية أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا

يؤكد وجود ارتباط معنوي قوي بين العبارات. حيث كانت أقل قيمة لمعامل بيرسون هي (0.867)، وأكبر قيمة هي (0.989). وهذا يدل على أنّ هناك اتساقاً داخلياً لعبارات المحور وبالتالي صلاحيتها وقدرتها لقياس الهدف الذي وضعت من أجله.

جدول(2): التوزيعات التكرارية والنسبية لإجابات عينة الدراسة على عبارات محور استراتيجية العلاقات العامة بمستشفى ام درمان التعليمي في التوعية بمخاطر النفايات الطبية. (ن=80)

م	العبارة	أوافق تماماً		أوافق		محايد		لاوافق		لاوافق مطلقاً	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
1	هناك رؤية استراتيجية واضحة في إدارة العلاقات العامة بمستشفى ام درمان التعليمي للتوعية بمخاطر النفايات الطبية.	17.5	14	46.3	37	8	10	18	22.5	3	3.8
2	عدم رغبة المديرين في استخدام التخطيط الاستراتيجي لاعتقادهم بعدم توافر الوقت الكافي لتنفيذه.	15	12	46.3	37	12	15	17	21.3	2	5
3	الإدارة الاستراتيجية بمستشفى ام درمان التعليمي تكون فعّالة إلا إذا تبعها تنفيذ وتقييم الخطط الاستراتيجية.	27.5	22	60	48	6	7.5	3	3.8	1	1.3
4	ضعف الموارد المتاحة للتخطيط الاستراتيجي بمستشفى ام درمان التعليمي.	13.8	11	60	48	16	20	4	5	1	1.3
5	مستشفى ام درمان التعليمي لا تستخدم التخطيط الاستراتيجي بصورة جيدة مما أدى إلى عدم التخلص من النفايات الطبية بخطوات صحيحة.	12.5	10	56.3	45	7	8.8	15	18.8	3	3.8
6	أدى تطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي إلى استحداث طرق جديدة في إدارة النفايات الطبية بمستشفى ام درمان التعليمي.	15.5	12	53.8	43	11	13.8	11	13.8	3	3.8
7	تقوم مستشفى ام درمان التعليمي بوضع حلول لمشاكل النفايات الطبية عن طريق التخطيط الاستراتيجي.	13.8	11	52.5	42	12	15	11	13.8	4	5

المصدر: من واقع تحليل بيانات الدراسة الميدانية (2018).

تابع جدول(2):

م	العبارة	أوافق تماماً		أوافق		محايد		لاوافق		لاوافق مطلقاً	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
8	تستهدف برامج التدريب في مجال النفايات الطبية جميع العاملين بمستشفى ام درمان التعليمي فوق تطبيق التخطيط الاستراتيجي.	11.3	9	53.8	43	10	8	21.3	17	3.8	3
9	يوجد نظام تخطيط استراتيجي لنقل النفايات الطبية بمستشفى ام درمان التعليمي	10	8	57.5	46	17.5	14	12.5	10	2.5	2
10	يساعد تطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي موظفي إدارة العلاقات العامة بمستشفى ام درمان التعليمي الى اسلوب العمل الجماعي.	22.5	18	51.3	41	16.3	13	8.8	7	1.3	1
11	تقوم إدارة العلاقات العامة بشرح رؤية استراتيجية واضحة لكل للعاملين بمستشفى ام درمان التعليمي.	16.3	13	40	32	20	16	17.5	14	6.3	5
12	هنالك ضعف لجلب التكنولوجيا والأساليب الفنية للحد من انتشار مخاطر النفايات الطبية.	18.8	15	56.3	45	16.3	13	8.8	7	0	0

المصدر: من واقع تحليل بيانات الدراسة الميدانية (2018).

وحول آرائهم في تنفيذ وتقييم الخطط الاستراتيجية، فقد أبدى (27.5%) موافقتهم بشدة، وهناك (60%) أكدوا موافقتهم على ذلك. مما يشير إلى أن الغالبية يؤيدون بأن الإدارة الاستراتيجية بمستشفى ام درمان التعليمي لا تكون فعالة إلا إذا تبعها تنفيذ وتقييم الخطط الاستراتيجية.

أمّا آراء المبحوثين حول الموارد المتاحة للتخطيط الإستراتيجي بمستشفى ام درمان التعليمي، فقد أبدت الغالبية منهم موافقتها على أن هناك ضعف في الموارد المتاحة للتخطيط الاستراتيجي، إذ وافق بشدة (13.8%)، ووافق (60%).

أما بخصوص استخدام مستشفى ام درمان التعليمي للتخطيط الاستراتيجي، فهناك (16.3%) وافقوا بشدة، (40%) وافقوا على أن مستشفى ام درمان التعليمي لا يستخدم التخطيط الاستراتيجي بصورة جيدة مما أدى إلى عدم التخلص من النفايات الطبية بخطوات صحيحة.

وأبدى أكثر من نصف المبحوثين موافقتهم على أن تطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي أدى إلى استحداث طرق جديدة في إدارة النفايات الطبية بمستشفى ام درمان التعليمي وذلك بنسبة موافق بشدة (15.5%)، و موافق (53.8%).

وحول آرائهم فيما يتعلق بوضع حلول لمشاكل النفايات الطبية، فقد أبدى (13.8%) موافقتهم بشدة، وهناك (52.5%) أكدوا موافقتهم على أنّ مستشفى ام درمان التعليمي تقوم بوضع حلول لمشاكل النفايات الطبية عن طريق التخطيط الإستراتيجي.

وعلى صعيد برامج التدريب في مجال النفايات الطبية، فقد أظهرت النتائج هناك (11.3%) وافقوا بشدة، و (53.8%) وافقوا على أنّ برامج التدريب في مجالات النفايات الطبية تستهدف جميع العاملين بمستشفى ام درمان التعليمي وفق تطبيق التخطيط الاستراتيجي.

أشارت آراء المبحوثين بخصوص نقل النفايات الطبية، فقد أظهرت النتائج بأن هناك (10%) وافقوا بشدة، و(57.5%) وافقوا على أنّه يوجد نظام تخطيط استراتيجي لنقل النفايات الطبية بمستشفى ام درمان التعليمي.

أما بخصوص أثر تطبيق مفهوم التخطيط الإستراتيجي، فقد وافق بشدة (22.5%) من المبحوثين، ووافق (51.3%). مما يشير إلى أنّ تطبيق مفهوم التخطيط الإستراتيجي يساعد موظف بإدارة العلاقات العامة بمستشفى ام درمان التعليمي على اسلوب العمل الجماعي.

ويرى أكثر من نصف المبحوثين بنسب موافقة بشدة(16.3%)،موافقة (40%) بأن إدارة العلاقات العامة تقوم بشرح رؤية استراتيجية واضحة لكل العاملين بمستشفى ام درمان التعليمي.

أمّا بخصوص استخدام التكنولوجيا والأساليب الحديثة، أبدى (18.8%) موافقتهم بشدة، وأبدى (56.3%) موافقتهم على أنّ هنالك ضعف لجلب التكنولوجيا والأساليب الفنية للحد من انتشار مخاطر النفايات الطبية.

جدول (3): التوزيعات التكرارية والنسبية لإجابات عينة الدراسة على عبارات محور استراتيجية العلاقات العامة بوزارة الصحة في التوعية بمخاطر النفايات الطبية. (ن=80)

رقم	العبارات	المتوسط
1	هنالك رؤية استراتيجية واضحة في إدارة العلاقات العامة بمستشفى ام درمان التعليمي لنشر التوعية بمخاطر النفايات الطبية.	3.51
2	عدم رغبة المديرين في استخدام التخطيط الاستراتيجي لاعتقادهم بعدم توافر الوقت الكافي لتنفيذه.	3.50
3	الإدارة الاستراتيجية بمستشفى ام درمان التعليمي لا تكون فعالة إلا إذا تبعها تنفيذ وتقييم الخطط الاستراتيجية.	4.09
4	ضعف الموارد المتاحة للتخطيط الاستراتيجي بمستشفى ام درمان التعليمي .	3.80
5	مستشفى ام درمان التعليمي لا يستخدم التخطيط الاستراتيجي بصورة جيدة مما أدى إلى عدم التخلص من النفايات الطبية بخطوات صحيحة.	3.55
6	أدى تطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي إلى استحداث طرق جديدة في إدارة النفايات الطبية بمستشفى ام درمان التعليمي	3.63
7	تقوم مستشفى ام درمان التعليمي بوضع حلول لمشاكل النفايات الطبية عن طريق التخطيط الإستراتيجي.	3.56
8	تستهدف برامج التدريب في مجال النفايات الطبية جميع العاملين بمستشفى ام درمان التعليمي وفق تطبيق التخطيط الاستراتيجي.	3.48
9	يوجد نظام تخطيط استراتيجي لنقل النفايات الطبية بمستشفى ام درمان التعليمي .	3.60
10	يساعد تطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي موظفي إدارة العلاقات العامة بمستشفى ام درمان التعليمي إلى اسلوب العمل الجماعي.	3.85
11	تقوم إدارة العلاقات العامة بشرح رؤية استراتيجية واضحة لكل العاملين بمستشفى ام درمان التعليمي	3.43
12	هنالك ضعف لجلب التكنولوجيا والأساليب الفنية للحد من انتشار مخاطر النفايات الطبية.	3.85

ملحوظة: قيمة الاحصائية (الاحتمالية) أقل من (0.05 مستوى معنوية) العبارة دالة احصائياً وعند درجة حرية 4.

الجدول (2) والجدول (3) يوضحان إستجابات المبحوثين على العبارات المكونة لمحور استراتيجية العلاقات العامة بمستشفى ام درمان التعليمي في التوعية بمخاطر النفايات الطبية، فقد وافق المبحوثون بدرجة عالية على بعض عبارات المحور وبدرجة فوق المتوسطة على البعض الآخر، وجاءت آرائهم بمتوسطات حسابية أكبر من المتوسط

المرجح للمقياس مما يضعها في اتجاه الموافقة والموافقة التامة. وجاءت العبارة رقم (3) بأعلى متوسط (4.09) والتي تنص أن "الإدارة الاستراتيجية بمستشفى أمدمان التعليمي لا تكون فعالة إلا إذا تبعها تنفيذ وتقويم للخطط الاستراتيجية"، مما جعلها الأولى في الترتيب من حيث الأهمية حسب آراء عينة الدراسة، بينما حازت العبارة رقم (11) التي تنص "تقوم إدارة العلاقات العامة بشرح رؤية إستراتيجية واضحة لكل العاملين بمستشفى أمدمان التعليمي" على أقل متوسط حسابي بين عبارات المحور (3.43). وترى الباحثة أنّ واقعية تحقيق الأهداف ترتبط بصورة أساسية بوجود رؤية استراتيجية واضحة وتوفير موارد كافية لتنفيذها.

النتائج:

- 1- اكدت الدراسة أن العلاقات العامة تقوم بنشر التوعية بخاطر النفايات الطبية وذلك من خلال تعاملها مع وسائل الإعلام وطباعة المنشورات.
- 2- اوضحت الدراسة أن العلاقات العامة تساهم في مد متخذي القرار والمنظمات البيئية بمعلومات مهمة حول حجم النفايات الطبية وذلك من خلال ما تصدره من تقارير عن النفايات الطبية بمستشفى ام درمان التعليمي.
- 3- كشفت الدراسة أن العلاقات العامة تؤدي دوراً وقائياً من خلال تدريب العاملين على كيفية التعامل مع النفايات الطبية.
- 4- اثبتت الدراسة أن تطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي يساعد موظفي إدارة العلاقات العامة بمستشفى ام درمان التعليمي على اسلوب العمل الجماعي.
- 5- اكدت الدراسة انه يوجد ضعف لجلب التكنولوجيا والأساليب الفنية التي تساعد في الحد من انتشار مخاطر النفايات الطبية.
- 6- اثبتت الدراسة أن تطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي أدى إلى استحداث طرق جديدة في إدارة النفايات الطبية بمستشفى ام درمان التعليمي.

7- اكدت الدراسة أن ضعف الموارد المتاحة يعيق عملية وضع الخطط الاستراتيجية وتنفيذها بمستشفى ام درمان التعليمي.

التوصيات:

- 1-الإهتمام بالتدريب الداخلي والخارجي لرفع كفاءة العاملين بالعلاقات العامة بمستشفى ام درمان التعليمي.
- 2-تفعيل البحوث والدراسات للتعرف على المشاكل والمعوقات التي تعترض إدارة العلاقات العامة في الإضطلاع بدورها.
- 3-ضرورة الاستعانة بالخبراء والمستشارين والمختصين في النفايات الطبية وملوثات البيئة عند وضع الخطط الاستراتيجية لمستشفى ام درمان التعليمي.
- 4-العمل على تحسين بيئة العمل وتوفير الموارد والمعينات التي تساعد على تطبيق الاستراتيجية المتعلقة بالتخلص من النفايات الطبية.
- 5-تكثيف العمل التوعوي من خلال نشر ثقافة التعامل مع مخاطر النفايات الطبية باستخدام وسائل الإعلام المقروءة والمسموعة والمنشورات الإعلانية.
- 6-الإهتمام بإنشاء مكبات ومحارق للنفايات الطبية يراعى فيها كافة شروط الأمن والسلامة.

توصيات خاصة بالمستشفى موضوع الدراسة:

- 7-قيام إدارة متخصصة للعلاقات العامة والاعلام بمستشفى ام درمان التعليمي وأخرى تعنى بالنفايات الطبية.
- 8-تطعيم العاملين لحمايتهم من خطر الأمراض المعدية وإعادة معالجة الادوات الطبية وخدمات التعقيم لضمان الصحة والسلامة العامة.
- 9-توسعة وتحسين اماكن تخزين النفايات داخل المستشفى وضرورة إحكام إغلاقها وأن تكون محاطة بسور ومزودة بأدوات السلامة والحماية.
- 10- الالتزام الكامل بالفترة المعتمدة لوجود النفايات بمواقع التخزين لتفادي الآثار المترتبة عليها.

- 11- توفير المعدات والادوات والاجهزة المتطورة للتخلص من النفايات الطبية.
- 12- الحرص علي إستعمال مواد التطهير والتعقيم في النظافة بصفة مستمرة بالأقسام والعنابر وغرف العمليات وعند الطوارئ .
- 13- على إدارة المستشفى تقديم تقارير دورية فصلية او شهرية بواسطة مدير المستشفى إلى وزارة الصحة يتناول فيها جميع البيانات والمعلومات المتعلقة بإدارة النفايات الطبية بالمستشفى.

المصادر المراجع:

- 1-مصطفى، عبدالحكيم خليل (2009م)، العلاقات العامة بين النظري والتطبيق العملي، الجيزة، الدار العالمية للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى.
- 2-بودهان، يامين (2006م)، استاذ جامعة بجاية - استراتيجية العلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية الخاصة، مجلة علوم الانسانية، السنة الرابعة، العدد 29 تموز (يوليو).
- 3-مسنى، حسن (2004م)، التوجيه والارشاد النفسي ونظرياته، دار الكندي للنشر، الطبعة الاولى.
- 4-عبد الماجد، عصام محمد (2006م)، هندسة النفايات الطبية وإدارتها، الخرطوم، اكاديمية السودان للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- 5-قاسم، أمجد (2011م)، البيئة والتنمية، التلوث البيئي، الأردن.
- 6-الجمال، راسم محمد (2005م)، خيرى معوض عياد، ادارة العلاقات العامة، المدخل الاستراتيجي الدار المصرية اللبنانية، الطبعة الاولى.
- 7-عبدالحميد، عبدالمطلب (2010م)، الادارة الاستراتيجية في بيئة العمل، القاهرة، الناشر الشرطة العربية المتحدة للتسويق والتوريد، الطبعة الاولى.
- 8-ابوصالح، محمد حسين سليمان (2009م)، التخطيط الاستراتيجي القومي، الخرطوم، شركة مطابع السودان للعملة، السودان، الطبعة الرابعة.
- 9-العلاق، بشير (2010م)، تنظيم وادارة العلاقات العامة، مكتبة اليازودي العلمية للنشر و التوزيع، الاردن، عمان، المطبعة العربية.

- 10- الجريدة، بسام عبدالرحمن (2013م)، إدارة العلاقات العامة، دار اسامة للنشر والتوزيع، الاردن، الطبعة الاولى.
- 11- حجاب، محمد منير (2006م)، سحر محمود وهبي، المداخل الاساسية للعلاقات العامة المدخل الاتصالي، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، الطبعة الرابعة.
- 12- المغربي، عبد الحميد (2006م)، رمضان غربية، التخطيط الاستراتيجي بقياس الإداء المتوازن، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر.
- 13- عليان، الطوباسي، ربحي مصطفى، عدنان محمود (2005م)، الاتصال والعلاقات العامة، دار صفا للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى.
- 14- الشرييني، عبير فتحي (2009م)، العلاقات العامة بين العلوم والفنون، القاهرة، دار النهضة العربية.
- 15- ياسين، سعد غالب (2010م)، الإدارة الاستراتيجية، الاردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية.
- 16- الضمور، القطامين، هاني حامد، أحمد عطا الله (2013م)، الإدارة الإستراتيجية، القاهرة، الناشر الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريد، الطبعة الاولى.
- 17- مختار، حسن محمد احمد (2011م)، الإدارة الإستراتيجية المفاهيم والنماذج، السودان، الناشر الشركة العربية المتحدة للتسوق والتوريدات، الطبعة الثانية.
- 18- سليم، حنان أحمد (2015م)، الحملات الاعلامية عبر الاعلام الجديد.
- 19- اللحام، محمود عزت (2015م)، التخطيط الاعلامي، الاردن، الناشر دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، الطبعة العربية الاولى.
- 20- مصطفى، عبدالحكيم خليل (2013م)، الصورة الذهنية وحملات العلاقات العامة، الدار العربية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- 21- عبدالمجيد، علم الدين، ليلي، محمود (2009م)، فن التحرير الصحفي، القاهرة، الدار العربية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- 22- النجار، نبيل الحسيني (1996م)، الإعلان والمهارات البيعية، الشركة العربية للنشر والتوزيع، رقم الإيداع 1996/9822.

23- اسماعيل، محمود جابر (2015م)، الصحافة الاعلامية والمجتمع، دار التعليم الجامعي الاسكندرية، الطبعة الاولى.

24- صابر، محمد (2000م)، الانسان وتلوث البيئة المملكة العربية السعودية، الادارة العامة للتوعية العلمية والنشر.

المجلات والدوريات والتقارير:

25- دليل التخطيط الإستراتيجي (2010م).

26- الطب الجامعي (2005م)، تريض صحة المجتمع ومنظمة الصحة العالمية، إعداد نخبة من اساتذة الجامعات في العالم العربي.

27- منظمة الصحة العالمية (2006م)، إدارة افضل نفايات الرعاية الصحية، المكتب الإقليمي لمنظمة الصحة العالمية للشرق المتوسط، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

28- دليل التوعية التأمينية الصحية (2007م)، الصندوق القومي للتأمين الصحي، السودان.

29- التقرير الإحصائي السنوي (2011م)، لمستشفى ام درمان التعليمي.

الرسائل الجامعية:

30- ابوروف، عمر ادم على (1437هـ - 2016م)، بعنوان أثر تطبيق مفاهيم الجودة على كفاءة الخدمات الصحية بولاية الخرطوم من خلال خدمات التخلص من النفايات الطبية، دراسة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه، بالتطبيق على وزارة الصحة ولاية الخرطوم (مستشفى الخرطوم التعليمي - ام درمان التعليمي - بحري التعليمي).

31- عثمان، فاطمة فضل على (2010م)، دور التثقيف الصحي في ترقية نفايات الرعاية الصحية بالمستشفيات التعليمية شمال ولاية الخرطوم، بحث لنيل درجة الدكتوراه في الصحة العامة، جامعة الزعيم الازهري.

المقابلات :

32- جلال الدين، د.أنس الشريف (2018م)، الأمين العام لمستشفى ام درمان التعليمي.

33- على، التومة غريب الله محمد (2018م)، مدير إدارة الصحة العامة بمستشفى ام درمان التعليمي.