

## مجلة العلوم الاقتصادية

Journal homepage:

<http://journals.sustech.edu/>

## دور إدارة العلاقات العامة في تطوير مفهوم الخدمة الطبية دراسة تطبيقية (مستشفيات القطاع العام)

الرشيد عبدالرافع بلّة محمد

عرفة جبريل ابو نصيب

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - كلية الدراسات التجارية

**المستخلص:**

تناولت الدراسة دور إدارة العلاقات العامة في تطوير مفهوم الخدمة الطبية بالتطبيق على المستشفيات ، وهدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة العلاقات العامة في تحقيق أعلى مستويات لتقديم الخدمة الطبية والصحية بالمستشفيات وذلك من خلال طرح مشكلة الدراسة المتمثلة في دراسة دور إدارة العلاقات العامة في تطوير مفهوم الخدمة الطبية بالمستشفيات العامة إضافة لمحدودية صلاحيات إدارة العلاقات العامة الذي كان سبباً مباشراً في ضعف الأداء المهني والذي ظهر جلياً في الأشكال التقليدية لتقديم الخدمة الطبية أيضا غياب التخصص وضعف التدريب عند الكادر بمكتب العلاقات العامة .

وقامت الدراسة على أربعة فرضيات تناولت العلاقة الترابطية بين اهتمام ودفع الإدارة العليا لإستراتيجية تطوير وتقديم الخدمات الطبية بالمستشفيات بالإضافة لنشر الوعي ودعم الجانب التمويلي والتوعية الطبية لتدريب الكادر الإداري على ذلك لرفع مستويات تقديم الخدمة الطبية بالمستشفيات هذا بجانب العلاقة الترابطية ما بين زيادة صلاحيات إدارة العلاقات العامة ومعدلات تطور الخدمات بالمؤسسة.

واستخدمت الدراسة المناهج العلمية المتبعة مثل المنهج الوصفي التحليلي لتحديد حقيقة مشكلة الدراسة. وتمثلت اهم نتائج الدراسة في الاتي : عدم التدريب الفعال اثر سلباً على جودة الخدمة الطبيه بالمستشفيات العامة، غياب التمويل الكافي تسبب فى ضعف الخدمة الطبية بالمستشفيات العامة . اما اهم التوصيات تمثلت في الاتي : تفعيل قسم التدريب بمستشفيات القطاع العام ، تخصيص الميزانية الكافية لتمويل مستشفيات القطاع العام.

**ABSTRACT:**

The study examines the role of the public relations in developing medical services concept, an applied study on public sector hospitals. The study is aiming at identifying the role of the public relations in achieving sound level of health and medical services at public hospitals through exploring the role of public relations in developing medical services for public hospitals. In addition, to shed the light on its limited authority, which may be the direct cause of poor professional performance that appears clearly on traditional forms of providing medical service; as well as the absence of specialization and poor training of the public relations staff. The study constituted of four basic hypotheses that focus on examining the

correlation relationship between the importance given by top management for developing a strategy that aimed at promoting the provision of medical services in hospital; besides the dissemination of awareness and provision of financial support for the training of administrative cadre in order to improve the standard of medical services provision at public hospitals. Also, the hypotheses discuss the correlation relationship between increasing the authority of public relations department and the rate of services development in public corporation. The study main results indicated that the inadequate training provided for public sector employees, and the lack of adequate finance affects negatively the quality of services provided at these hospitals. The study main recommendations call for activating the role of training department in public sector hospitals; and the provision of adequate budget in order to meet the needs of those public sector hospitals.

### الكلمات المفتاحية : ادارة العلاقات العامة - مفهوم الخدمة الطبية للمستشفيات العامة .

#### المقدمة:

منذ أن خلق الله سبحانه وتعالى الكون أوجد فيه العلاقات بين الأفراد لكي يتعايشون في مجتمع واحد ، ومعنى ذلك أن العلاقات كانت موجودة منذ فجر التاريخ الباكر وحتى اليوم فتطورت مع الإنسان وذلك للعوامل المختلفة التي تتحكم في إستمرارية الحياة وتقبل ما هو جديد على البشرية.

إن تقدم الحياة الاجتماعية وازدهار الحياة الاقتصادية والسياسية قد أدى إلى زيادة اعتماد الأفراد على بعضهم البعض، وذلك لان الإنسان اجتماعي بطبعه ويتطلع إلى الآخرين ويرجو عندهم المودة والاحترام والفهم المتبادل .ويتجه الأفراد إلى الجهد الجماعي منذ أقدم العصور لإشباع حاجاتهم الاقتصادية والاجتماعية والروحية، ويعد توفير القدرات الإدارية أمر ضروريا في العصر الحديث لتحقيق حاجات ورغبات الناس في كافة المجالات الاجتماعية والخدمية والتجارية والصناعية، فالإدارة مهنة لها مسئولية اجتماعية وعليها واجبات تجاه العاملين والمواطنين وتجاه كافة الأطراف المشاركة في أنشطة و مجالات العمل المختلفة.

وقد أفضت هذه المصالح المشتركة إلى تنمية فلسفة أو نشاط حديث للإدارة يطلق عليه العلاقات العامة ، والذي يقصد به ازدياد الاهتمام بالعلاقات العامة مع اتساع حجم المنظمات وتزايد المنافسة وكذلك التقدم الذي طرأ على وسائل الإعلام، حيث بدأت الإدارة تعي جيدا أن إيجاد واقامة أساس سليم للفهم المتبادل أمر ضروريا مع العاملين وكافة الجماهير الأخرى للمنشأة، فقد صار المستهلكون والمالكون والعاملون والمنافسون وغيرهم جميعا لهم مصلحة مشتركة في رخاء وتقدم المجتمع.

وتولي الإدارة للعلاقات العامة اهتماما بالغا لا يقل عما توليه للتسويق والتمويل والإنتاج ، ومن ثم عمت ممارسة العلاقات العامة في المنظمات الصغرى والكبرى على حد سواء، كما ازداد الاهتمام بالعلاقات العامة في المنظمات الاجتماعية والمهنية الحكومية منها والأهلية.

فوجود العلاقات العامة ما هو إلا نتاج لدوافع الإنسانية في زيادة عجلة الإنتاج والتنمية فتطور العلاقات العامة ظهر بشكل فعال للكثافة السكانية وما يحتاج إليه الأفراد لإشباع رغباتهم النفسية والبيولوجية . وعلى الرغم من ذلك يمكن أن تحقق العلاقات العامة أهدافها بصورة جيدة حينما تعمل على التخطيط الدقيق المتقن . وعمليات التقييم وعمليات الاتصال المباشر وغير المباشر ولستخدم المناهج البحثية في عمل العلاقات العامة للتوصل إلى اتخاذ القرارات المناسبة بالإضافة إلى تنسيق العمل بين الإدارات الداخلية و الجماهير النوعية والخارجية وسوف يتم تناول ذلك بالشرح فالعلاقات العامة تسهم بنصيب كبير في كل مجالات الحياة وذلك لما لها من مقومات يساعدها على تحقيق التنمية الشاملة للمؤسسة

والجمهور . ودوما تعبر العلاقات العامة عن سياسة وأهداف المؤسسة ومعرفة إتجاهات جمهورها من خلال عمليات البحوث والإستقصاء .

والعلاقات العامة العملية والعلمية تتحكم في نجاحها الخطط المدروسة . وتوعية لمفاهيم العلاقات العامة ومعرفة مدى التأثير والتأثر بين المؤسسة والمجتمع .

ويمكن القول أن العلاقات العامة تعتبر أساس وقاعدة صلبة لأي مؤسسة لتبني بها ثقة الجماهير نحو المؤسسة وقد أفضت هذه المصالح المشتركة إلى تنمية فلسفة أو نشاط حديث للإدارة يطلق عليه العلاقات العامة , وقد ازداد الاهتمام بالعلاقات العامة مع اتساع حجم المنظمات و تزايد المنافسة و التقدم الذي طرأ على وسائل الإعلام، حيث بدأت الإدارة تعي جيدا إن إيجاد وإقامة أساس سليم للفهم المتبادل أمر ضروريا مع العاملين وكافة الجماهير الأخرى للمنشأة فقد صار المستهلكون و المالكون و العاملون والمنافسون وغيرهم جميعا لهم مصلحة مشتركة في رخاء و تقدم المجتمع . وبعد الإطلاع على ما سبق من دراسات وبحوث وكتابات سابقة في ذات المجال تولد لدى كاتب هذا المقال الدافع القوي والرغبة الأكيدة في اختياره لهذا العنوان .

### الفجوة البحثية:

هنالك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع العلاقات العامة مثل دراسة امنة صديق احمد التي تناولت: (دور العلاقات العامة بالمستشفيات، 2007).

دراسة عفراء عوض(العلاقات العامة وأثرها في المرافق الصحية، 2008).

دراسة ابتسام أبو شامة (الأداء المهني لوحدة العلاقات العامة بوزارة الصحة غزة 2010).

دراسة وليد خلف الله محمد دياب(اخلاقيات العمل في العلاقات ومدى تطبيقها في واقع الممارسة المهنية في مصر، 2011م).

دراسة سعيد محمد الشيخ(اشكالية ممارسة العلاقات العامة في المستشفيات، 2009م).

وهنا اتضح للباحث بالرغم من تناول العديد من الباحثين لموضوعات العلاقات العامة إلا أنه لم يجد من بين كل هذه الدراسات الفاتنة من تطرق لدراسة دور العلاقات العامة في تطوير مفهوم الخدمة الطبية .

### أسئلة الدراسة :

لقد انبعتت من هذه المشكلة عدة أسئلة أهمها :

■ هل غياب الدور الفاعل لإدارة العلاقات العامة في تطوير مفهوم الخدمة الطبية بالمستشفيات العامة يرجع إلى محدودية صلاحيات إدارة العلاقات العامة.

■ ما هي الأسباب التي أدت إلى الضعف الأداء المهني لوحدة إدارة العلاقات العامة بالمستشفيات.

■ هل التقليدية في أشكال تقديم الخدمة بالمستشفيات العامة تسببت في عدم وضوح دور إدارة العلاقات العامة بالمستشفيات.

■ ما هي أسباب ضعف تدريب الكوادر بمكتب العلاقات العامة بالمستشفيات.

### الفرضيات:

بما إن الفرضية هي علاقة بين متغيرين ذات دلالة ايجابية عليه نري وجود علاقة موجبة ومباشرة ما بين إدارة العلاقات العامة والخدمة الطبية وعلي صعيد البحث العلمي يأتي هذا البحث مقترضا الآتي:

- هنالك علاقة ما بين غياب الوعي بوظيفة إدارة العلاقات العامة و تطوير مفهوم الخدمة الطبية بالمستشفيات العامة.
- هنالك علاقة بين ضعف الجانب التمويلي وتطوير الخدمة الطبية بالمستشفيات العامة.
- هنالك علاقة بين عدم وجود التوعية الطبية وتقديم الخدمة الطبية بصورة علميه وسليمة
- هنالك علاقة بين محدودية صلاحيات إدارة العلاقات العامة وتطوير مفهوم الخدمات بالمستشفيات العامة.

#### أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من عمق القضية التي تناولها الكاتب وهي كيفية تطوير مفهوم الخدمة الطبية في السودان بواسطة إدارة المستشفيات العامة فمن المعلوم جيدا ماذا تمثل الخدمة الطبية للعنصر البشري وما يترتب عليه من حراك اجتماعي سليم ومعافى باعتبار أن الصحة هي عمود الحياة الفقري لهذا كانت الأهمية لمثل هذا البحث لما يتناوله من قضية ذات أهمية مصيرية عليه رأينا أن نجعل من إدارة العلاقات العامة نواة للتطوير من مفهوم الخدمة الطبية والإسهام في النهوض بخدمات الحقل الطبي عموما.

#### أهداف الدراسة:

ترمى هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية :

- نشر الوعي الفردي والجماعي داخل الحقل الطبي وذلك بالتنقيف والإرشاد من اجل تقديم خدمة طبية متطورة.
- تكثيف جرعات التدريب والدراسة لكل العاملين في الحقل الطبي للوصول لترتيب وتنظيم وتطوير مفهوم الخدمة الطبية عبر آلية إدارة العلاقات العامة .
- إحياء روح المنافسة المباشرة والغير مباشرة في تقديم الخدمة الطبية مقارنة بالمؤسسات الأخرى في ذات المجال .
- نيل رضا الجمهور الخارجي والداخلي وتحسين الصورة الذهنية لدي الآخرين عن أداء المؤسسة أو المنشأة الطبية والصحية فيما تقدمه من خدمات في هذا الشأن بصورة جيدة.

#### منهج الدراسة :

إتبع الباحثان في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تطبيق هذا المنهج عبر البحث الميداني لجمع البيانات عن طريق الإستبانة وتحليلها والمصادر والمراجع .

#### مفهوم ادارة العلاقات العامة :

نعرض في هذا الجزء عددا من التعريفات للعلاقات العامة وذلك بهدف استخلاص تعريف للعلاقات العامة بما ينفق وأغراض هذه الدراسة وطبيعة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجالات المختلفة.(محمد عبد القادر حاتم، 1978م، ص 49)

- تعرف الجمعية الدولية للعلاقات العامة:

( بأنها وظيفة إدارية ذات طابع مخطط ومستمر وتهدف من خلالها المنشأة العامة والخاصة إلى كسب والمحافظة على تفهم وتعاطف وتأييد أولئك الذين تهتم بهم، وذلك عن طريق تقييم الرأي العام بها من اجل ربط سياستها ولجرائتها قدر الإمكان لتحقيق تعاون مثمر ومقابلة المصالح العامة بدرجة أكفأ عن طريق المعلومات المخططة ونشرها ) (حسن احمد توفيق، 1972م).

في كتاب الخدمة الاجتماعية والمجتمع" العلاقات العامة بأنها عملية لقياس وتحليل الرأي العام لتوصيل رأي الجمهور للمؤسسات من ناحية أو لتوصيل رأي المسؤولين في المؤسسات إلى الجمهور من ناحية أخرى، وهي عملية مستمرة في نشاط المؤسسة" ويتضح من التعريفين السابقين أن العلاقات العامة الناجحة في المنظمة تتوقف على عدة اعتبارات أساسية وهي:-

1. كفاءة المنظمة أو المنشأة في إدارة أعمالها من خلال السياسات والأفعال التي تنظم عملية تقديم والاستفادة من برامجها (نفس المرجع السابق).
2. كفاءة العلاقات العامة في تقييم اتجاهات الجمهور المستفيد من خدمات وبرامج المنظمة وذلك في ضوء تحليل محتوى عملية التغذية المرتدة حول برامج وخدمات المنظمة.
3. كفاءة العلاقات العامة في تفسير سياسات المنظمة وأدائها للجماهير المستفيدة عن طريق توظيف وسائل الإعلام والاتصال الجيد.

وفي ضوء تلك الاعتبارات فإنه يمكن التعبير عن العلاقات العامة الناجحة في صورة المعادلة التالية:  
نظرة ايجابية) التأييد المادي والمعنوي (من الإدارة حيال وظيفة العلاقات العامة + أداء كفاء للإدارة + الاتصال الفعال يحقق علاقات عامة طيبة "ومن ثم فإن عدم توافر الكفاءة الإدارية كأحد مكونات هذه المعادلة يؤثر في العلاقات العامة ومدى نجاحها.

وفي ضوء ما سبق يمكن إستخلاص للعلاقات العامة تعريفا إجرائيا يتحدد في النقاط التالية:

1. أن العلاقات العامة عملية لقياس وتوصيل ونشر بيانات ومعلومات من وإلى الجماهير والتنظيمات في مجالات العمل المتعددة.
2. أن العلاقات العامة عمليات تطبيقية للعلوم والمهن الاجتماعية والتي من بينها مهنة الخدمة الاجتماعية.
3. تهدف العلاقات العامة إلى إيجاد توازن مستمر بين رأي المختصين والعاملين في المؤسسات من جانب وبين رأي الجمهور من جانب آخر، فالجمهور له أهميته الخاصة بالنسبة للمؤسسات والعاملين بها.(نفس المرجع السابق)
4. أنها تحتاج إلى متخصصين على مستويات من التدريب والمهارة المهنية والتطبيقية لتحقيق أهدافها بصورة ايجابية.
5. أنها وسيلة هامة لتدريب واعداد الجماهير لتقبل أفكار وآراء جديدة أو للقيام بمسؤوليات مطلوبة في إطار طبيعة وأهداف المهن المختلفة ومن بينها مهنة الخدمة الاجتماعية.
6. تضمن العلاقات العامة التفاهم بين المؤسسات وجماهيرها وتعمل على الترابط وتحقيق التعاون بينهما وهي عملية لازمة لنجاح المهن المخلفة ومن ثم نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها.
7. تستخدم العلاقات العامة أدوات الاتصال والإعلام والبحوث العلمية لتحقيق أغراضها بما يتفق مع أيديولوجية وثقافة المجتمع.
8. تساعد العلاقات العامة القائمين على المنظمات في مجالات العمل المختلفة على توضيح حجم ونوع الجهود المبذولة لخدمة الجماهير وتوضيح أفضل السبل للانتفاع بها.
9. العلاقات العامة في المجتمع المعاصر أصبحت أحد الأنشطة الضرورية في كافة المؤسسات " الإنتاجية/ والخدمية " التي تمارس فيها مهنة الخدمة الاجتماعية.(نفس المرجع السابق)

10. في المجتمع المعاصر الذي يتسم بترابط و تداخل العلاقات فيه تضطلع جميع المنظمات بمسئوليات عامة . ومن ثم فانها يجب ان تقبل المحاسبة عن جميع تصرفاتها التي تؤثر علي الاخرين غير ان القبول الكامل بواسطة المنظمات التي تهدف او لاتهدف الي الربح علي حد سواء لمسئوليتها تجاه الجمهور الذي تخدمه وتؤثر تصرفاتها عليه لم يتحقق بعد ولكن هنالك اتجاه واضح نحو ذلك فرجال الاعمال يعلمون تماما ان مشروعاتهم لاتعمل بمنطلق الحرية المطلقة او الحق الالهي ولكنها كأبي جزء اخر من المجتمع توجد بناء علي اتفاق و تقبل المجتمع لها كما ان مصالح المجتمع تعبر عنها وتراعيها الحكومة من خلال اجهزتها المختلفة , يضاف الي ذلك ان الرأي العام مهما بدأ ضعيفا او واهيا في لحظة زمنية معينة فانه قد يتحول الي تشريع ملزم ونتيجة الي ذلك فان الادارة الحكيمة لاتجعل من العلاقات العامة مجرد وظيفة استشارية فحسب وانما تجعلها من وظائف الادارة العليا، كما انها تحرص علي ان تكون فلسفة مدير , وذلك حتي يبتني أخذ تأثير كل قرار علي الجمهور في الاعتبار. العلاقات العامة تعتبر حلقة الوصل بين اي منظمة والمجتمع الذي يحيط بها فكل منظمة في المجتمع تقوم بتقديم خدمة معينة أو انتاج معين لافراد المجتمع ولا بد ان تقوم ادارة علاقات عامة مع اولئك الافراد تهدف الي اعلامهم واقناعهم بالخدمة وتستأنس بارائهم في تقييم الخدمة وتأييدهم ودعمهم لها وتحترم تلك الاراء وتهتدي بها وتسعي المنظمة لكي تكون هذه العلاقة قوية وملتصدة وقائمة علي الثقة المتبادلة بين الطرفين وهناك اختلافات كبيرة في التعريفات التي اعطيت لمفهوم العلاقات العامة ويرجع ذلك لاختلاف الخلفيات والفلسفات التي ينطلق منها المفكرون وهم يعرفون هذه الظاهرة الجديدة وقد عرفتها جمعية العلاقات العامة الامريكية بانها نشاط اي صناعة او اتحاد او هيئة او مهنة او حكومة او اي منشأة اخري في بناء وتدعيم علاقات سليمة منتجة بينها وبين فئة من الجمهور كالعاملين او الموظفين اوالمساهمين او الجمهور بوجه عام والعمل علي تكييف المؤسسة حسب الظروف البيئية المحيطة بها وشرح المؤسسة للمجتمع . اما التعريف الرسمي لمعهد العلاقات العامة البريطاني فهو الجهود الادارية المرسومة والمستمرة والتي تهدف الي اقامة وتدعيم تفاهم متبادل بين المنظمة وجمهورها وقد توصلت جمعية العلاقات العامة الدولية الي التعريف التالي (نفس المرجع السابق):

11. العلاقات العامة هي وظيفة الادارة المستمرة المخططة والتي تسعي بها المؤسسات والمنظمات الخاصة والعامة لكسب تفاهم وتعاطف وتأييد الجماهير التي تهمها والحفاظ علي استمرار هذا التفاهم والتعاطف والتأييد وذلك من خلال قياس اتجاه الراي العام لضمان توافقه قدر الامكان مع سياساتها وأنشطتها وتحقيق مزيد من التعاون الخلاق والاداء الفعال للمصالح المشتركة باستخدام الاعلام الشامل والمخطط.

#### المفهوم الوظيفي للعلاقات العامة :

اما علي مستوي البعد الوظيفي لمفهوم ادارة العلاقات العامة يحتاج المدير المعاصر الي معاونة و نصح عدد من الخبراء والمستشارين الذين يقدمون له المشورة في الامور المتخصصة او التي لايتسع وقته للقيام بها شخصا حتي يبتني له ان يدير بنجاح و يعتبر خبير او مستشار العلاقات العامة من بين هؤلاء فهو يتم اختياره بواسطة الادارة العليا من اجل :

1. تسهيل و ضمان انسياب الاراء الممثلة لموقف الفئات الجماهيرية العديدة من المنظمة وذلك حتي تظل سياساتها و قراراتها متوافقة ومتسقة مع حاجات هذه الفئات .

2. تقديم النصح الي الادارة حول الطرق و الوسائل الخاصة بوضع سياسات وقرارات المنظمة مما يؤدي الي كسب اقصي قبول عام ممكن (إبراهيم امام ، 1980م، ص187).
3. اعداد و تنفيذ البرامج التي تحقق الانتشار و التفسير الايجابي لسياسات و قرارات المنظمة وبرامجها وانجازاتها.
4. شرح سياسة المؤسسة الي الجمهور او اي تعديل بالسياسة بهدف قبولها وكسب تعاون الجمهور معها.
5. تعريف الجمهور بالمؤسسة او المنشأة وشرح نشاطها وخدماتها ونتاجها الذي تقوم به المؤسسة بأسلوب واضح وواقعي وبسيط.
6. مساعدة الجمهور علي تكوين رايه وذلك بمده بكافة المعلومات ليكون رايه مبنيا علي اساس من من الواقع والحقيقة.
7. التأكد من ان جميع المعلومات والاخبار التي تنشر علي الجمهور بصورة صحيحة وسليمة من حيث الشكل والموضوع.
8. مد المؤسسة بكافة التطورات التي تحدث في الراي العام.
9. حماية المؤسسة ضد اي هجوم قد يقع عليها نتيجة نشر معلومات كاذبة او غير صحيحة.
10. تهيئة جو صالح بين المؤسسة و الافراد بعضهم ببعض داخل المؤسسة.
11. أخبار الادارة العليا للمؤسسة برد فعل سياستها بين فئات الجمهور المختلفة.
12. بحث وتحليل جميع المسائل التي تهم الادارة العليا ورفعها إليها.
13. مساعدة وتشجيع الاتصال بين المؤسسات الادارية العليا والمستويات الدنيا وبالعكس (نفس المرجع السابق).
14. التأكد من ان اهداف المؤسسة واعمالها تلقي الاهتمام من الجمهور .وعلي الرغم من ان المفهوم الاول ينتمي الي نظرية المعرفة بينما الاخير ينتمي الي الممارسة والتطبيق فانهما متصلان ببعضهما بشكل قوي فأبي عمل لا يبد ان ينبع من فلسفة معينة ويستند علي مبادئ محددة , كما ان اي تقدم تحزره النظرية او الفلسفة لا يبد ان يؤدي الي اداء او ممارسة افضل (نفس المرجع السابق).

#### الدراسات السابقة:

من خلال البحث والتقصي وقعت علي يد الباحثان هذه الدراسات السابقة التي تناولت دور ادراة العلاقات العامه داخل المؤسسات الطبية.

#### دراسة أمنه صديق احمد ، 2007م :

تناولت الدراسة أهمية وظيفة العلاقات العامة في المؤسسات بمختلف مذاهبها والدور الذي ظلت تلعبه، تفعيل أنشطة الخطط والبرامج والأهداف الخاصة بهذه المؤسسات إلا أن هذه المهنة تعاني الكثير من المعوقات خاصة في الدول النامية بعكس الدول المتقدمة ومن هنا لاحظ الباحث أن مهمة العلاقات العامة مختصرة على الجوانب المتعلقة بالإعلان والمراسم مع إهمال أهم جانب وهو وظيفة التخطيط والاتصال والإدارة. حيث تساءلت الدراسة عن نشأة العلاقات العامة وما هي وظيفة العلاقات العامة داخل مستشفى الخرطوم، وما هو موقع العلاقات العامة داخل مستشفى الخرطوم، وما هي الخطط والبرامج المستقبلية للعلاقات العامة داخل المستشفى.

وأوصت الدراسة بتطوير مكتب العلاقات العامة بمستشفى الخرطوم، وزيادة عدد العاملين بمكتب العلاقات العامة بمستشفى الخرطوم إضافة إلى ضرورة التغيير وفقاً للتخصصات في مكتب العلاقات العامة (امنه صديق احمد، 2007م).

#### دراسة عفراء عوض، 2008م :

تناولت الدراسة خصوصية مكتب العلاقات العامة وحساسية الوظائف التي يؤديها المكتب باتصاله بالموظفين داخل المؤسسات إلى جانب اتصاله بالجمهور خارج المؤسسة والمرافق الصحية بصورة عامة والمستشفيات العامة تحديداً لما لها من مكونات خاصة بها تجعل الاتصال داخلياً وخارجياً بمكتب العلاقات العامة.

حيث نبعت مشكلة البحث من خصوصية مكتب العلاقات العامة وحساسية الوظائف التي يؤديها المكتب باتصاله بالموظفين داخل المؤسسات التي جانب اتصاله بالجمهور خارج المؤسسة والمرافق الصحية بصورة عامة والمستشفيات العامة تحديداً لما لها من مكونات خاصة بها تجعل الاتصال داخلياً وخارجياً ذو بعد حساس لمكتب العلاقات العامة .

حيث أوصت الدراسة ب :

معرفة كيفية كسب ثقة الجماهير حيث لا بد أن تكون هناك ثقة متوفرة بين المؤسسة والجمهور .

أيضا تقبل آراء ومقترحات الآخرين والرد عليها ولا بد أن يكون بصدق .

كيفية إقناع الموظفين والأطباء بالمشاريع الجديدة .

تعريف الآخرين بالمؤسسة وأعلامهم بالسياسة العامة بالمؤسسة العمل المتواصل والجاد لكسب رضاه وتأييد المراقبين (عفراء عوض، 2008م).

#### دراسة ابتسام سمير أبو شانه وبراء علي الجبور، 2010م:

نبعت مشكلة الدراسة بالتعرف علي الاداء المهني لوحدة العلاقات العامة والاعلام في وزارة الصحة بغزة خلال فترة الحصار في الفترة الواقعة من 2007-2009

وهدفت الدراسة بالتعرف علي وحدات العلاقات العامة في قطاعات الصحة الفلسطينية في مدينة غزة والمهام التي تقوم بها وبرامجها الموضوعية وخططها لتسيير العمل. والتعرف علي مواقع ادارة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي بالنسبة لادارة وزارة الصحة والمستشفيات المتواجدة في مدينة غزة خلال الحصار .

توصي الدراسة بوضع شرط التخصص العلمي من اولويات اختيار العاملين في العلاقات العامة لضمان نجاح العمل ، وكذلك بوضع خطط وقائية وعلاجية حتي تكون مهيبة للزمات فالخطة الوقائية تقلل من اثار الازمة ، اضافة لزيادة الكادر البشري في وحدة العلاقات العامة في وزارة الصحة بشكل عام وفي مستشفيات محافظة غزة بشكل خاص ، مع توفير اقسام عديدة في وحدات العلاقات العامة في المستشفيات والوزارة بما يتلائم مع حجم نشاطها وذلك لانجاز مهامها وانشطتها بفعالية ، ويتعدد رسائل الاتصال بالجمهور الداخلي حسب الازمة لمواصلة واستمرارية العمل والتواصل مع العاملين (ابتسام سمير أبو شانه) الأداء المهني لوحدة العلاقات العامة بوزارة الصحة، غزة، (2010م).

#### دراسة وليد خلف الله محمد دياب، 2011م:

تناولت الدراسة قضية أخلاقيات الإعلام والعلاقات العامة على صعيد المفاهيم العلمية والممارسة العملية مجالاً مهماً في مجالات المعرفة التي تستلزم قدراً من الدراسة المنهجية والخبرة المنظمة لتوفير الأسس السليمة للتعامل مع المشكلات والحالات المختلفة التي تواجه المؤسسات والتي تتسم بتعارض المصالح ومن الواضح أن تزايد الآثار السلبية الناجمة عن الفضائح الأخلاقية من جهة والآثار الجانبية من السمعة الأخلاقية في إيجاد العمل من جهة أخرى جعل المؤسسات أكثر

اهتماماً بأخلاقيات الإدارة عموماً والعلاقات العامة خصوصاً. (وليد خلف الله محمد دياب) (اخلاقيات العمل في العلاقات العامة ومدى تطبيقها في واقع الممارسة المهنية في مصر) (2011م).

وهدفت الدراسة "التعرف على أهمية الأخلاقيات المهنية ودورها في مؤسسات العلاقات العامة، والتعرف على أبرز العوامل التي تشكل القرارات الأخلاقية، إضافة إلى التعرف على أهم الصفات الأخلاقية والمهنية للعاملين في العلاقات العامة، والكشف عن دوافع الخروج عن الالتزام بالأخلاقيات المهنية، ودراسة موثيق الشرف العالمية وتحليلها".

توصلت الدراسة إلى درجة اقتناع ممارس العلاقات العامة بأهمية وضع ضوابط أخلاقية وقيم مهنية للعلاقات العامة بدرجة كبيرة جداً مؤكداً على أن العلاقات العامة تؤدي دوراً مهماً في صياغة السياسات والاستراتيجيات بالمنظمات المعاصرة إضافة إلى أن لها تأثيراً على المناخ النفسي للعاملين (وليد خلف الله محمد دياب ، 2011م). كما أظهرت النتائج تعدد العوامل المؤثرة في تشكيل القرارات الأخلاقية للممارسين منها التحدث مع زملاء المهنة الأكثر خبرة، والعوامل الشخصية المرتبطة بالنشأة الاجتماعية كالثقافة النحوية - القيم التي يعتنقها - الأسرة - ثم القوانين والتشريعات المنظمة للعمل المهني. واهتمت الدراسة وضع ضوابط وأسس إجرائية لقواعد أخلاقيات مهنة العلاقات العامة، وتطوير مفهوم الأخلاقيات المهنية كحقل رئيسي من تخصص العلاقات العامة، وقيام الشركات والمؤسسات بإصدار مدونات أخلاقية تكون مرشداً وموجهاً لقرارات المديرية وسلوكيات العاملين في العلاقات العامة والتوصل إلى وضع ميثاق شرف منظم لمهنة العلاقات العامة في مؤسساتنا العربية والاهتمام بالدورات التدريبية وعمليات التدريس الأخلاقي الذي من شأنه أن يطور أداء المهنة ويحسن من صورتها. كما توصلت الدراسة إلى وضع أول ميثاق شرف أخلاقي يحدد آداب المهنة وضوابطها على المستوى العربي (وليد خلف الله محمد دياب ، 2011م).

دراسة سعيد محمد الشيخ الطيب ، 2009م :

تناولت الدراسة معاناة وظيفة العلاقات العامة من الإشكالات للقيام بدورها العمل سواء كان ذلك في الوضع الإداري لها من خلال الهيكل الوظيفي للمستشفيات أو من حيث طبيعة ممارسة عملها اليومي الذي يقتصر على واجبات ثانوية خاصة في ظل الكثافة الجماهيرية التي تشهدها هذه المستشفيات طلب للخدمات الصحية الأمر الذي أدى إلى اختلاط الأدوار والمهام في كثير من الواجبات مما أدى ذلك إلى أحداث العديد من الإشكالات وأهمها عدم ثقافة فن التعامل مع مثل هذه المؤسسات الصحية ومنها مستشفى الصداقة الصينية أم درمان وهنا تكمن مشكلة الدراسة: حيث أن الدراسة هدفت للتعريف بمفهوم العلاقات العامة بالمؤسسات الصحية ، وماهية العلاقات العامة بمستشفى الصداقة الطبي أم درمان ، والوقوف على طبيعة عمل العلاقات العامة، والانجازات التي حققتها العلاقات العامة بتحقيق سبل السلامة للجماهير الداخلية والخارجية والتي تتعامل مع المستشفى بصورة مباشرة (سعيد محمد الشيخ الطيب والباقر، 2009م).

حيث توصلت الدراسة في نتائجها إلى انه توجد ادارة علاقات عامة بمستشفى الصداقة الصيني با مدرمان والعلاقات من حيث الموقع التنظيمي توجد تحت اسم قسم العلاقات العامة وليست ادارة قائمة بذاتها مما يضعف دورها كوظيفة فاعلة في تحريك وترتيب دولا العمل، وترتكز وظيفة العلاقات العامة علي الانشطة الخارجية من حجز مواعيد السفر والفنادق للاقامة واستخدامها لالوراق الثبوتية من جواز وجنسية وبطاقة وغيرها.

من اكبر الاشكالات التي تواجه مكتب العلاقات العامة هي مواعيد الزيارة وادابها الامر الذي تتسبب فيه عدم وجود العلاقات العامة كادارة قائمة بذاتها لتحقيق سبل السلامة الصحية ومعظم الكادر البشري الذي يعمل في وظيفة العلاقات

العامة ليس من ذوي الاختصاص وليس هناك برامج تقوم بها العلاقات العامة لتحقيق سبل السلامة الصحية لذوار المستشفى، (سعيد محمد الشيخ الطيب، 2009م).

#### نبذة عن القطاع الصحى :

إن وزارة الصحة هي الوحدة الحكومية الرئيسية المسؤولة عن تنظيم وتنسيق قطاع الصحة والإشراف عليه . كما يقع على عاتقها مسؤولية ضمان التطوير الإجمالى لقطاع الصحة بالتعاون مع قطاعات إجتماعية أساسية أخرى . ولمواصله هذا الدور فأن وزارة الصحة تتولى المسؤولية الرئيسية فى إعداد النظام الصحى وهى تأخذ على عاتقها مسؤولية تحقيق التناسق بين القطاعات الداخلية كما تقوم بتطوير سياسات وبرامج قطاع الصحة بالتنسيق مع كل الوزارات الأخرى ذات الصلة ، ومؤسسات الخدمات الصحية تحت إشراف الحكومة بالإضافة الى القطاع الخاص إضافة الى ذلك تقوم الوزارة برعاية جميع النظم العامة الأخرى من وضع سياسات صالحة لقطاع الصحة ، كما تضبط السياسات التى من الممكن أن تؤثر على صحة الأفراد

وتتولى الوزارة القيام بالمهام المحدده فى قانون الصحة العامة النافذ المفعول ورسم السياسة الصحية ووضع الخطط والبرامج اللازمة لتنفيذها ، حيث تتمثل مهمة وزارة الصحة فى السهر على صحة السكان قصد المساعدة على حصول تطور منسجم لطاقتهم البدنية والذهنية وليجاد الملائمة بينها وبين المحيط الطبيعى والبيئه الإجتماعية للبلاد وذلك بمقاومة كل اسباب تدهور سلامتهم الجسدية أو الفكرية مما قد يصيبهم فرادى او جماعيا ولهذا الغرض فهى تعد للحكومة سياسة الصحة العمومية وتخطيطها وتسهر على وضعها موضع التطبيق وتراقب تنفيذها فى ثلاثه مجالات وهى الوقاية والعلاج والتدريب .

حيث شملت الدراسة مستشفيات القطاع العام بولاية الخرطوم والعاملين بها كمجتمع يتم عليه إجراء البحث والعينه هي مدراء الادارات ورؤساء الاقسام بالمستشفيات التاليه :

- مستشفى الخرطوم
- مستشفى امدرمان
- مستشفى بحرى
- مستشفى احمد قاسم
- مستشفى النو
- مستشفى الولادة امدرمان
- مستشفى التجانى الماحى
- مستشفى جابر ابو العز
- مستشفى ابراهيم مالك
- مستشفى ابن سينا

إستخدم الباحث فى جمع البيانات والتقصى طريقة الإستبانة من خلال إتباعه للمنهج التحليلى .  
المحور الأول: مدى الأمام بوظيفة إدارة العلاقات العامة وارتباط ذلك بتطوير الخدمة الطبية بالمستشفيات العامة.

جدول رقم (1) : مدي الالمام بوظيفة ادارة العلاقات العامة

الاتجاه	المتوسط المرجح	اوافق	اوافق	محايد	لا اوافق	لاوافق بشدة	العبارة
		بشدة	العدد	العدد	العدد	العدد	
		%	%	%	%	%	
محايد	3.35	33	25	13	25	14	ضعف الخدمات الطبيه المقدمة للمرضي
		30	22.7	11.8	22.7	12.7	
محايد	3.27	21	32	25	20	12	دور العلاقات العامة بالمستشفيات العامة يلزمه الأداء الضعيف
		19.1	29.1	22.7	18.2	10.9	
محايد	3.26	24	30	18	27	11	قلة وعى المرضى مقابل الخدمات بسبب قصور إدارة بالمستشفيات العامة
		21.8	27.3	16.4	24.5	10	
اوافق	3.61	28	38	21	19	4	استخدام الأساليب التقليدية أثر سلبا على مستوى الخدمات الطبية بالمستشفيات العامة.
		25.5	34.5	19.1	17.3	3.6	
اوافق	3.91	43	33	10	9	8	عدم التنريب الفعال اثر سلبا على جودة الخدمات الطبية.
		39.1	30	9.1	8.2	7.3	
اوافق	3.57	43	23	12	18	14	هنالك علاقة ما بين غياب المعرفة بوظيفة إدارة العلاقات العامة وتطوير مفهوم الخدمة الطبية بالمستشفيات العامة
		39.1	20.9	10.9	16.4	12.7	

المصدر : الدراسة الميدانية 2012

من جدول اعلاه الذي يحتوي علي نتائج العبارات المكونة للفرض الاول والذي يوضح اراء المبحوثين حول(العلاقة بين غياب المعرفة بوظيفة ادارة العلاقات العامة وتطوير مفهوم الخدمة الطبيه بالمستشفيات العامة ) حيث نجد نسبة الذين لا يوافقون بشدة 12.7% ونسبة الذين لا يوافقون 16.4% والمحايد من المبحوثين كانت نسبتهم 10.9% والذين قالوا اوافق نسبتهم 20.9% اما الموافون بشده نسبتهم 39.1% وهي اعلى نسبة، من خلال هذه النسب والمتوسطات المرجحة لاجمالي العبارات فاننا نقبل هذا الفرض اي هذا يعني ان هنالك علاقة ما بين غياب المعرفة بوظيفة إدارة العلاقات العامة وتطوير مفهوم الخدمة الطبية بالمستشفيات العامة .

## المحور الثاني: علاقة الجانب التمويلي مع وتطوير الخدمة الطبية بالمستشفيات العامة

جدول رقم(2) : علاقة الجانب التمويلي وتطوير الخدمة الطبية بالمستشفيات العامة

الاتجاه	المتوسط المرجح	العبرة					
		اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لاوافق بشدة	
		العدد %	العدد %	العدد %	العدد %	العدد %	
اوافق بشدة	4.56	72	26	5	1	2	غياب التمويل الكافي تسبب في ضعف الخدمة الطبية بالمستشفيات العامة.
		65.5	23.6	4.5	0.9	1.8	
اوافق	4.07	47	29	20	7	2	عدم انتهاز المؤسسة في تخصيص ميزانيه خاصة بإدارة العلاقات العامة ساعد في تدهور مستوى الخدمة الطبية بالمستشفيات العامة.
		42.7	26.4	18.2	6.4	1.8	
اوافق	3.97	36	33	35	2	0	جهل الإدارة العليا بماهية إدارة العلاقات العامة أسهم في تغييب دورها لدى الجمهور .
		32.7	30	31.8	1.8	0	
اوافق	3.83	33	40	21	12	2	عدم تخصيص موارد مالية لإدارة العلاقات العامة اثر سلبا على نوع الخدمات الطبية بالمستشفيات العامة
		30	36.4	19.1	10.9	1.8	
اوافق بشدة	4.45	67	28	6	5	1	ضعف الميزانية أدى لضعف الخدمات الطبية بالمستشفيات العامة
		60.9	25.5	5.5	4.5	.9	
اوافق بشدة	4.41	69	25	7	3	4	هنالك علاقة ما بين ضعف الجانب التمويلي وتطوير الخدمة الطبية بالمستشفيات العامة
		62.7	22.7	6.4	2.7	3.6	

## المصدر الدراسة الميدانية 2012

من جدول اعلاه الذي يحتوي علي نتائج العبارات المكونة للفرض الاول والذي يوضح اراء المبحوثين حول(العلاقة ما بين ضعف الجانب التمويلي وتطوير الخدمة الطبية بالمستشفيات العامة ) حيث نجد نسبة الذين لا يوافقون بشدة 3.6% ونسبة الذين لا يوافقون 2.7% والمحايدون من المبحوثين كانت نسبتهم 6.4% والذين قالوا اوافق نسبتهم 22.7% اما الموافقون بشده نسبتهم 62.7% وهي اعلى نسبة، من خلال هذه النسب والمتوسطات المرجحة لاجمالي العبارات فاننا نقبل هذا الفرض اي هذا يعني ان هنالك علاقة ما بين ضعف الجانب التمويلي وتطوير الخدمة الطبية بالمستشفيات العامة.

## المحور الثالث: التوعية الطبية و طريقة تقديم الخدمة الطبية بصورة علميه وسليمة

جدول لرقم (3) : التوعية الطبية وطريقة تقديم الخدمات الطبية بصورة علمية وسليمة

الاتجاه	المتوسط المرجح	العبارة					
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	
		العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
		%	%	%	%	%	
اوافق بشدة	4.77	88	20	1	1	0	التوعية الطبية والتنقيف الصحي أساس لتقديم خدمة طبية سليمة بالمستشفيات العامة.
		80	18.2	0.9	0.9	0	
اوافق	3.48	22	37	20	24	3	عدم الوعي الاداري بحجم الخدمات الطبية المطلوبة أدى إلى تدهور الخدمات الطبية بالمستشفيات العامة
		20	33.6	18.2	21.8	2.7	
اوافق	3.91	40	38	15	16	1	عدم تدريب وتنقيف العاملين بحجم الخدمة المطلوبة في إدارة العلاقات العامة أدى لضعف الخدمة بالمستشفيات العامة
		36.4	34.5	13.6	14.5	0.9	
اوافق بشدة	4.75	87	16	2	1	1	تدريب الكادر الطبي والاداري يساعد في رفع مستوى الأداء في تقديم الخدمة الطبية.
		79.1	14.5	1.8	0.9	0.9	
اوافق بشدة	4.45	78	10	16	5	1	هنالك علاقة بين عدم وجود التوعية الطبية وتقديم الخدمة الطبية بصوره علميه وسليمة
		70.9	9.1	14.5	4.5	0.9	

المصدر : الدراسة الميدانية 2012م

من جدول اعلاه الذي يحتوي علي نتائج العبارات المكونة للفرض الاول والذي يوضح اراء المبحوثين حول(العلاقة بين عدم وجود التوعية الطبية وتقديم الخدمة الطبية بصورة علميه وسليمة) حيث نجد الذين لا يوافقون بشدة 0.9% ونسبة الذين لا يوافقون 4.5% والمحايدون من المبحوثين كانت نسبتهم 14.5% والذين قالوا اوافق نسبتهم 9.1% اما الموافون بشده نسبتهم 70.9% وهي اعلى نسبة ، من خلال هذه النسب والمتوسطات المرجحة لاجمالي العبارات فاننا نقبل هذا الفرض اي هذا يعني ان هنالك علاقة بين عدم وجود التوعية الطبية وتقديم الخدمة الطبية بصورة علميه وسليمة .

## المحور الرابع: صلاحيات إدارة العلاقات العامة و إمكانية تطوير الخدمات بالمستشفيات العامة

جدول رقم (4) : صلاحيات إدارة العلاقات العامة و إمكانية تطوير الخدمات بالمستشفيات العامة

الاتجاه	المتوسط المرجح	العلاقة					العلاقة
		لاوافق بشدة	لاوافق	محايد	وافق	وافق بشدة	
		العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
		%	%	%	%	%	
وافق	4.11	44	40	13	8	1	حصر صلاحيات إدارة العلاقات العامة انعكس سلبا على تطوير الخدمة بالمستشفيات العامة.
		40	36.4	11.8	7.3	0.9	
وافق	3.77	24	42	18	14	0	تحجيم إدارة العلاقات العامة بالمستشفيات العامة حال دون التطوير في الأداء الخدمي بالمستشفيات العامة.
		21.8	38.2	16.4	12.7	0	
وافق	3.79	36	29	25	17	0	السياسة المركزية لإدارة بالمستشفيات العامة جعلت الخدمة الطبية في اضعف حلقاتها بالمستشفيات العامة
		32.7	26.4	22.7	15.5	0	
وافق	3.84	34	40	14	14	3	غياب الوعي بأهمية إدارة العلاقات العامة أدى إلى تحديد صلاحياتها.
		30.9	36.4	12.7	12.7	2.7	
وافق	3.93	44	31	12	15	3	غياب التنسيق بين الإدارات أسهم سلبا على مستوى الخدمة الطبية بالمستشفيات العامة.
		40	28.2	10.9	13.6	2.7	
وافق	3.90	44	31	13	15	4	هنالك علاقة بين محدودية صلاحيات إدارة العلاقات العامة وتطوير مفهوم الخدمات بالمستشفيات العامة
		40	28.2	11.8	13.6	3.6	

المصدر : الدراسة الميدانية 2012م

من الجدول أعلاه الذي يحتوي علي نتائج العبارات المكونة للفرض الأول والذي يوضح آراء المبحوثين حول(العلاقة بين محدودية صلاحيات إدارة العلاقات العامة وتطوير مفهوم الخدمات بالمستشفيات العامة) حيث نجد الذين لا يوافقون بشدة 3.6% ونسبة الذين لا يوافقون 13.6% والمحايد من المبحوثين كانت نسبتهم 11.8% والذين قالوا اوافق نسبتهم 28.2% أما الموافون بشده نسبتهم 40% وهي اعلى نسبة ، من خلال هذه النسب والمتوسطات المرجحة لإجمالي العبارات فاننا نقبل هذا الفرض اي هذا يعني ان هنالك علاقة بين محدودية صلاحيات إدارة العلاقات العامة وتطوير مفهوم الخدمات بالمستشفيات العامة.

## النتائج:

وعلى ضوء نتائج الدراسات السابقة ذات الصله بموضوعنا والتي وقعت على يد الباحثان وبعد المناقشه وعقد المقارنه لقد توصل الباحثان الى النتائج التاليه :

1. غياب المعرفة بوظيفة العلاقات العامة ساهم في عدم تطوير مفهوم الخدمة الطبية بالمستشفيات .
2. عدم التدريب الفعال اثر سلباً على جودة الخدمة الطبيه بالمستشفيات العامة .
3. غياب التمويل الكافي تسبب في ضعف الخدمة الطبية بالمستشفيات العامة .
4. عدم تخصيص ميزانية كافية بمستشفيات القطاع العام أدى لضعف الخدمة الطبيه فيها.
5. التوعية الطبيه والتنقيف الطبي أساس لتقديم خدمة طبيه سليمة بالمستشفيات العامة

6. عدم تدريب وتنقيف العاملين بحجم الخدمة المطلوبة في إدارة العلاقات العامة أدى لضعف الخدمة الطبيه بالمستشفيات العامة
7. غياب الوعي بأهمية إدارة العلاقات العامة أدى لحصرها وتحديد صلاحياتها مما إنعكس سلباً على تطوير الخدمة الطبيه بالمستشفيات العامة .
8. غياب التنسيق بين الإدارات أسهم سلباً على مستوى الخدمة الطبيه بالمستشفيات العامة
9. السياسة المركزية لإدارة العلاقات العامة جعلت الخدمة الطبيه في أضعف حلقاتها بالمستشفيات العامة .

#### التوصيات:

1. تفعيل قسم التدريب بمستشفيات القطاع العام .
2. تخصيص الميزانية الكافية لتمويل مستشفيات القطاع العام
3. تكثيف جرعة التوعية الطبيه والتنقيف الصحى والإرشاد فى أوساط القطاع الكوادر العاملة بمستشفيات القطاع العام .
4. ضرورة أهمية التنسيق والتناغم والأنسجام التام بين إدارات مستشفيات القطاع العام
5. إستقلالية وحدة ادارة العلاقات العامة بمستشفيات القطاع العام وتوسيع صلاحياتها وتمكينها من اداء الدور المنوط به لتطوير وتقديم مفاهيم الخدمة الطبيه بمستشفيات القطاع العام .

#### المراجع:

1. محمد عبد القادر حاتم ( 1978م) الإعلام والدعاية نظريات وتجارب - القاهرة . ص49
2. حسن أحمد توفيق ( 1972م ) العلاقات العامه - القاهرة - ص27.
3. ابراهيم إمام ( 1980م ) فن العلاقات العامة والاعلام - مكتبة الانجلو المصرية - القاهرة ص187
4. حسين محمد خير الدين ( 1976 م ) العلاقات العامة المبادئ والتطبيق - مكتبة عين شمس - القاهرة .
5. سمير محمد حسين ( 1975م ) ادارة العلاقات العامه فى مصر - دراسة ميدانية دار الشعب - القاهرة - ص87-88.
6. محمد عبد الله عبد الرحيم ( 1978 م ) العلاقات العامة مع المستهلكين مدخل سلوكى - دار الفكر العربى - القاهرة - ص140.
7. مكتب العلاقات العامة - مستشفيات القطاع العام بولاية الخرطوم
8. امنه صديق احمد - دور العلاقات العامه بالمستشفيات القديمة 2007
9. عفراء عوض - العلاقات العامة واثرها فى المرافق الصحية - 2008
10. ابتسام ابو شامة - الاداء المهني لوحدت العلاقات بوزارة الصحة - ص4 - 2010
11. وليد خلف الله دياب - أخلاقيات العمل فى العلاقات العامة ومدى تطبيقها فى واقع الممارسة المهنية فى مصر 2011
12. سعيد محمد الشيخ والطيب والباقون - اشكالية ممارسة العلاقات العامة فى المستشفيات - ص3 - 2009