

نقش روابط عمومی سازمانهای مرتبط با نظام سلامت کشور در توسعه همکاری بین بخشی

محمد مهرتک

کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و مسئول روابط عمومی معاونت پشتیبانی دانشگاه علوم پزشکی تبریز

mehrtak@gmail.com



مقدمه

ای طرح ریزی شود که اطلاعات به بهترین شکل ممکن از طریق مجاری مربوط در اختیار اعضای سازمان قرار گیرد.

ارتباطات عبارت است از فرایند مبادله یا توزیع اطلاعات و انتقال مفاهیم. (۲)

نظام بهداشت و درمان کشور بدون اطلاعات قادر به ایفاء نقش حیاتی خود در حفظ، تامین و ارتقاء سلامت مردم نیست. این اطلاعات در اشکال گوناگون و از منابع مختلف و از درون یا بیرون بخش بهداشت حاصل می شود و عمدتاً شامل اطلاعات جمعیت شناختی، مسائل بهداشتی درمانی جامعه، محیط زیست، وضعیت سیستم بهداشت و درمان کشور، سیستم اداری و سازمانی، سیاست های دولت، بودجه و امور مالی و نیز اطلاعات وضعیت اپیدمیولوژیک فرا مرزی به ویژه در موقع بروز اپیدمی ها است. شرط اساسی موفقیت سیستم مدیریت اطلاعات نظامهای سلامت، گرد آوری دقیق صحیح و منظم اطلاعات و ارائه به موقع و مناسب آن به افراد یا سازمانهایی است که به این اطلاعات نیاز دارند.

ارتباطات اثربخش ارتباط تنگاتنگی با عملکرد موفق دارد. هر چیزی که مدیر انجام می دهد شامل ارتباطات است. ارتباطات به معنای انتقال مفاهیم است. اگر هیچ تبادل اطلاعاتی یا فکری وجود نداشته باشد، ارتباط هم به وجود نمی آید. (۱)

وجود سازمانها وابسته به ارتباطات است و هر مدیری بیشتر وقت خود را صرف برقرار کردن ارتباطات می نماید. موضوع ارتباطات در سازمانها به قدری مهم است که می توان گفت اولین وظیفه هر مدیر این است که سیستم ارتباطات را در سازمان توسعه دهد. به منظور دستیابی به حد اکثر بهره وری باید سیستم ارتباطات در سازمان به گونه

شناسایی، جمع آوری، بررسی، تحلیل، فهرست بندی و هماهنگی اطلاعات و اخبار مربوط به فعالیتهای برنامه ها، طرحها و استراتژیهای سازمانهایی که اهداف و برنامه هایشان به نوعی در ارتباط طولی و عرضی با برنامه ها و اهداف سازمان خودی هست و می تواند در میزان دستیابی به آن نقش داشته باشد یکی از وظایف مهم روابط عمومی سازمانها می باشد.

تعریفی از روابط عمومی که ارتباط تنگاتنگ با مباحث مقاله حاضر دارد، تعریف انجمن جهانی روابط عمومی هست که می فرماید «علمی است ممتد، مداوم و طرح ریزی شده که از طریق آن افراد و سازمانها می کوشند تا تفاهم و پشتیبانی کسانی را که با آنها سر و کار دارند به دست آورند».

روابط عمومی عبارت است از ایجاد امکاناتی که یک موسسه بتواند در داخل و بین بخشهای مختلف یک موسسه و کارمندان و در خارج بین موسسه، افراد و گروههای که برای سازمان اهمیت دارند و همه مردم به طور کلی ارتباط مطلوب برقرار سازد. (۳)

سازمانهای مرتبط با حوزه سلامت کشور از آنجایی که ساختار نظام سلامت در هر کشوری پیچیده است، کشورها روز به روز ناچارند مکانیسمهای ارتباطی برای هماهنگی سازمانهای دخیل در این نظام را گسترش دهند. ساختار نظام سلامت کشور ما شامل اجزای مختلفی از درون یا بیرون دولت می باشد که نیاز به هماهنگی در فعالیتهای برنامه هایشان در دستیابی به سطح مطلوب در نظام سلامت کشور اجتناب ناپذیر می باشد. این سازمانها عبارتند از: وزارت بهداشت:

مهمترین رکن ساختار نظام بهداشتی درمانی کشور را تشکیل می دهد و در برگیرنده واحدهای اختصاصی برای توسعه کلی بخش بهداشت است. این وزارتخانه متولی تدوین برنامه های استراتژیک نظام سلامت و مسئول آموزش پزشکی و ارائه مستقیم خدمات بهداشتی، درمانی و توانبخشی در واحدهای تحت سرپرستی خود بوده و نیز نظارت بر کلیه موسسات فوق الذکر را بر عهده دارد. سازمان تامین اجتماعی:

معمولاً از خدمات بهداشتی درمانی پشتیبانی می کند. به صورت کنترل و اداره مستقیم پرسنل و امکانات سازمان خود بوده و یا به شیوه های غیر مستقیم از طریق عقد قراردادهایی با بخش خصوصی یا صاحبان حرف طب خصوصی به افراد تحت پوشش خود خدمات ارائه می دهد. وزارتخانه های آموزش پرورش و آموزش عالی:

پاسخگوی برخی از نیازهای بهداشت مدارس و آموزش دروس بهداشتی می باشد. تهیه و اجرای برنامه های آموزشی لازم بمنظور ارتقاء فرهنگ و سواد تغذیه ای جامعه را بر عهده دارد. وزارت کشاورزی:

همگام با برنامه های توسعه اجتماعی، خدمات بهداشتی خاصی نظیر بهسازی محیط، آموزش تغذیه، طب پیشگیری کودکان و ... را هدایت می نماید. وزارت کار و امور اجتماعی:

نظارت بر بهداشت محیط کار و حفظ تندرستی کارگران معمولاً با همکاری و هماهنگی وزارت بهداشت، را عهده دار است. از آنجایی که این وزارتخانه نیروی کار ملی را در بر می گیرد باید به عنوان سازمانی که در برنامه ریزی عمومی نیروی انسانی بهداشتی و مدیریت منابع انسانی نقشی دارد، مورد توجه قرار می گیرد. وزارت کشور:

نقش گرداندگی و اداره امور استانها، مراکز، شهرها، بخشها و روستاهای کشور را بر عهده دارد. برنامه

های بهداشتی منطقه ای مخصوصا برنامه های بهسازی محیط با هماهنگی عوامل این وزارتخانه انجام می پذیرد. تسهیلاتی که این وزارتخانه در اختیار دارد وابستگی مستقیمی به وزارت بهداشت ندارد. برخی از برنامه های بومی را در یک منطقه جمعیتی اجرایی می کند. راهنمایی و رانندگی:

حفظ و ارتقاء سلامت آحاد جامعه از طریق کاهش نقاط حادثه خیز جاده ای و به تبع آن کاهش مخاطرات تهدیدکننده حوادث جاده ای و ترافیکی با تاکید بر رعایت اصول ایمنی و مقررات راهنمایی و رانندگی را با همکاری وزارت راه و ترابری و شهرداریها، عهده دار است. بخش خصوصی:

همگام با سایر بخشهای دولتی، بیشتر به فعالیتهای درمانی می پردازد. هلال احمر:

وظیفه حمایت از آسیب دیدگان نظامی و غیر نظامی، آمادگی پاسخگویی در برابر سوانح و کمک به بهبود بهداشت و سلامت جامعه را عهده دار است. سازمان بهزیستی:

در زمینه حمایت خانواده های بی سرپرست و نیازمند و ارائه خدمات مختلف به کودکان و تدارک امکانات پیشگیری و درمانی و توانبخشی حرفه ای و اجتماعی معلولین جسمی و روانی و تجدید تربیت منحرفین اجتماعی و حمایت و نگهداری از کودکان و اطفال بی سرپرست و معلولین غیرقابل توانبخشی و سالمندان نیازمند و آموزش نیروی انسانی خدمات بهزیستی و توانبخشی و تأمین موجبات تشویق، جلب مشارکت و فعالیت های گروه های داوطلب و موسسات غیردولتی، فعالیت می کند. صدا و سیما:

نقش بسیار مهمی در فرهنگ سازی و آموزش همگانی در زمینه بهداشت و درمان را دارا بوده در تهیه و اجرای برنامه های آموزشی لازم بمنظور ارتقاء سواد پیشگیری و تغذیه ای جامعه نقش اساسی ایفا می کند.

سازمان بیمه خدمات درمانی:

این سازمان با ایجاد صندوقهای بیمه ای کارکنان دولت، خویش فرما، روستاییان و سایر اقشار و با پرداخت هزینه های درمانی بیمه شدگان تحت پوشش به اشخاص حقیقی و حقوقی طرف قرارداد با سازمان فعالیت می کند.

امروزه انتظارات فزاینده ای از دسترسی به مراقبت سلامت به هر شکل ممکن و تقاضای افزایش یابنده برای روشهایی جهت محافظت از بیماران و خانواده های آنها وجود دارد. دایره ای که نظامهای سلامت باید در آن به ایفای نقش بپردازند، با افزایش آگاهی از تاثیر مسائل جدید توسعه بر سلامت مانند صنعتی شدن، نقل و انتقال جاده ای، آسیب محیطی و جهانی شدن تجارت وسیعتر شده است. (۴) محدودیت عملکرد نظامهای سلامت عمدتا از نبود دانش سرچشمه نمی گیرند بلکه از به کار نداشتن آنچه تاکنون می دانستیم ناشی می شود. به عبارت بهتر ضعف عملکرد این نظامها از نارساییهای سیستمیک حاصل می شود و نه از نارسایی فنی.

یکی از ضعفهای بسیار مهم و تاثیرگذار در نظام سلامت کشور، وجود نوعی پراکندگی و تشتت در تصمیم گیریها و اقدامات مدیریتی (عدم نگرش سیستمی) در دستگاههای موثر در سلامت جامعه است به طوری که هرگاه سیستم بخواهد تصمیم مهم، جامع و فراگیری در نظام سلامت کل کشور بگیرد، متاسفانه با جزایر پراکنده اطلاعاتی و تصمیم گیریهای غیر متمرکز و بخشی روبرو می شود و این باعث می شود مقدار زیادی از انرژی و نیروی جامعه صرف ایجاد هماهنگی بین جزایر مزبور از بین برود و در نهایت نیز به آنچه که مطلوب بوده و مورد انتظار هست دسترسی پیدا نکند.

از آنجائیکه تعیین اولویتها، هدف گذاری و برنامه ریزی استراتژیک جز با اشراف کامل بر وضعیت موجود کل نظام سلامت کشور، تعیین و تعریف نقش و جایگاه سازمانهای مرتبط با نظام سلامت کشور و تحلیل نقاط قوت، ضعف، فرصتها و تهدیدات پیش رو امکان پذیر نیست، اهمیت ارتباط تنگاتنگ

سازمانهای مرتبط با نظام سلامت کشور با همدیگر و لزوم هماهنگی جامع بین آنها در عینیت بخشیدن به جامعیت اهداف نظام سلامت کشور بر کسی پوشیده نیست. ایجاد هماهنگی و ارتباط میان این سازمانها نیازمند تشریک مساعی در تولید، جمع آوری و تبادل آمار و اطلاعات مورد نیاز حوزه سلامت و گسترش ارتباطات فی مابین و همکاری در تحلیل آنها می باشد. نگاهی به فلسفه وجودی روابط عمومی، تعاریف آن و نقشی که در حیطه جمع آوری، تحلیل، هماهنگی و نشر اطلاعات در سازمانها دارد نیاز به تقویت تعامل، هماهنگی و ارتباطات روابط عمومی های سازمانهای مرتبط با نظام سلامت کشور با همدیگر جهت دستیابی به این مهم روز به روز بیشتر می شود. از اینرو تشکیل مجمع و یا کمیته روابط عمومی سازمانهای مرتبط با نظام سلامت در مراکز استانها جهت تحقق این امر با محوریت و تولید دانشگاههای علوم پزشکی کشور جهت تسهیل در دستیابی به چشم انداز و دیدگاه واحد و همسو در حوزه سلامت کشور ضروری به نظر می رسد. کمیته روابط عمومی سازمانهای مرتبط با نظام سلامت می تواند با طرح مسائل و مشکلاتی که به نوعی به حوزه های متعدد نظام سلامت مربوط می شود نسبت به تحلیل و بررسی موضوع و تبادل اطلاعات و داده های مربوط پرداخته، مورد را در اسرع وقت به گوش مدیران حوزه خود رسانیده و با همکاری با سایر حوزه ها در حل مشکلات موجود و پاسخگویی به مسائل جامعه همکاری بهینه و موثر داشته باشد.

منابع

۱. اعرابی، سید محمد. مبانی مدیریت. دفتر پژوهشهای فرهنگی. چاپ پنجم ۱۳۸۶. ص ۳۶۵
۲. صف زاده، سعید. مدیریت بهداشت و درمان، حدیث امروز. قزوین ۱۳۸۵ ص ۱۶۹
۳. صبری، حمید. روابط عمومی مدرن. همادز. ۱۳۸۴. ص ۲۶
۴. احمدوند، علیرضا. و همکاران. گزارش جهانی سلامت سال ۲۰۰۰. ابن سینای بزرگ. ص ۳۴

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی