

ملخص رسالة ماجستير بعنوان

تصور لنموذج تطبيقي للعلاقات العامة في قطاع الصحة دراسة ميدانية على المستشفيات العامة في  
مدينة بنغازي

**A Vision for Applied Public Relation Model in Public Health Department:  
A Field Study on Public Hospitals in The city of Benghazi, Libya.**

ريحانة عمر منصور الشيباني

قسم العلاقات العامة والإعلان/ كلية الإعلام جامعة بنغازي

**Rihana Omar M. Elsheibani**

PR Department/ Communication College, Benghazi University

rehanaelsheibany@gmail.com

لجنة المناقشة

د. بوبكر المبروك الغزالي - مشرفاً

أ.د. عبد السلام مختار الزليطني - ممتحناً داخلياً

د. رمضان محمد الشيباني بوشعالة - ممتحناً خارجياً

**2014**

## مقدمة الدراسة

تعد العلاقات العامة داخل أي منظمة جزءًا من هيكلها التنظيمي إلا أنها ليست نشاطًا إداريًا فقط كأى إدارة أخرى داخل هذا الهيكل، وإنما هي نشاط جوهره الاتصال، فالعلاقات العامة تمثل نظامًا مفتوحًا تتفاعل مع بيئتها وتؤثر فيها وتتأثر بها.

إن مكانة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي أو خارطة التنظيمية تقرر عدة عوامل منها قناعة الإدارة العليا، حجم جمهور المؤسسة والمركز المالي للمؤسسة، هذه العوامل وغيرها لها تأثير على مكانة العلاقات العامة في المؤسسات.

إذ كل مؤسسة تنظم إدارة العلاقات العامة على ضوء تلك الاعتبارات السابقة تستطيع العلاقات العامة القيام بدورها على أكمل وجه، وعلى الرغم من ذلك فإن وظيفة العلاقات العامة في العديد من الدول النامية، ومنها ليبيا لم تأخذ الشكل المناسب والمكانة المناسبة التي حظيت بها في الدول المتقدمة، ويرجع ذلك إلى قصور في الفهم بالنسبة للمبادئ والمفاهيم التي تقوم عليها العلاقات العامة، بالإضافة إلى القصور الواضح في ممارستها على الصعيد التطبيقي.

## مشكلة الدراسة

إن مشكلة هذه الدراسة تمثل أساسًا في عدم وجود هيكل تنظيمي للعلاقات العامة في قطاع الصحة، حيث قامت الباحثة بدراسة استطلاعية للمستشفيات والمراكز الصحية العامة بمدينة بنغازي، وجدت الباحثة أن العلاقات العامة قسم يندرج تحت الأقسام الأخرى أو الإدارات الأخرى، وأنها تقوم بأعمال معينة ومحددة منها (أعمال التسهيلات الخاصة بالتأشيرات وتجديد العقود والجوازات والإقامة للعمالة الأجنبية) وإن هناك قصورًا في فهم وظيفة العلاقات العامة وعدم توفر مكانة مخصصة لها. وعليه يمكن تحديد مشكلة الدراسة فيما يلي:

دراسة الجوانب التنظيمية والإدارية وأساليب ممارسة العلاقات العامة بقطاع الصحة والتعرف على أهم الجوانب السلبية ونواحي القصور في تلك الممارسات وأهم الصعوبات التي تحد من ممارسة مهنة العلاقات العامة بالشكل الصحيح، ووفقًا لذلك بلورت الباحثة دراستها حول

تصور لنموذج تطبيقي للعلاقات العامة في قطاع الصحة دراسة ميدانية على المستشفيات العامة في مدينة بنغازي. وتكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول أهمية العلاقات العامة في قطاع الصحة بمختلف جوانبها الإدارية والتنظيمية، وتسهم هذه الدراسة في الوصول إلى نموذج تطبيقي للعلاقات العامة في قطاع الصحة للرفقي بهذه المهنة.

## أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

1. معرفة الجوانب الإدارية والتنظيمية لأجهزة العلاقات العامة بالمستشفيات العامة والمراكز الصحية محل الدراسة.
2. معرفة الواقع الحالي للممارسة الفعلية للعلاقات العامة بالمستشفيات العامة والمراكز الصحية قيد الدراسة.

3. معرفة وظائف العلاقات العامة التي يتم العمل أساسها والتعرف على كل وظائف العلاقات العامة التي تمارس من قبل إدارات أخرى بالمستشفيات العامة والمراكز الصحية قيد الدراسة.
4. تحديد المشكلات التي تعوق ممارسة العلاقات العامة.
5. تقديم مقترحات من شأنها تحقيق الأداء الأفضل في مجال ممارسة أعمال العلاقات العامة.
6. تصميم نموذج يحدد موقع العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي في المستشفيات والمراكز الصحية العامة والوظائف الفعلية التي يجب أن تؤديها.

### النظرية المستخدمة في الدراسة

من المنظور العلمي فإن النظرية هي إطار فكري يفسر حقائق عن موضوع معين بطريقة علمية، ويضعها في نسق علمي مترابط، فالنظرية تتضمن مجموعة من القضايا التي ترتبط معًا بطريقة علمية منظمة، كما تتضمن مجموعة من المفاهيم والتعريفات التي تشكل رؤية منظمة للظواهر عن طريق تحديد العلاقات بين المتغيرات الداخلة فيها بهدف تفسير هذه الظواهر أو التنبؤ بها.

واستناداً لذلك اعتمدت الباحثة في الدراسة على مدخل الممارسة المهنية التي هي عبارة عن محصلة تفاعل عدد من العناصر والعوامل التي تبدأ من الالتزام بالفكرة أو المبدأ أو الهدف العام للمؤسسة إلى الضوابط والقيود التي تفرضها العلاقات التنظيمية والأدوار والمراكز المرتبطة بالإطار التنظيمي للمؤسسة، ومن هنا فإن الناتج الإعلامي لا يتأثر فقط بالعوامل الخارجية في البيئة أو السياق الاجتماعي أو جمهور المتلقين، ولكنه يتأثر أيضاً بدرجة كبيرة باتجاهات الممارسة المهنية في المؤسسات الإعلامية، والتي تتأثر هي نفسها باتجاهات التنظيم وبنائه وأهدافه داخل المؤسسات مما يثير البحث في هذه الاتجاهات والعوامل المؤثرة فيها، وآثارها في الحركة العلمية الإعلامية ومخرجاتها.

### اتجاهات مدخل الممارسة المهنية

#### الاتجاه الأول:

وصف اتجاهات الممارسة المهنية ومستواها في المجالات الفنية والإدارية والمالية، ويدخل في هذا الاتجاه عدد من البحوث والدراسات مثل:

1. وصف العقائد والأفكار والمبادئ الخاصة بالقائم بالاتصال والعاملين في مجالات التنظيم والإدارة.
2. وصف التأهيل العلمي لهؤلاء الأفراد.
3. وصف المهارات المتميزة في مجالات الإعداد والإنتاج بما ينعكس على شخصية المؤسسة.
4. وصف الأدوار والمواقع التنظيمية والمراكز في إطار الوصف الكلي للإطار التنظيمي للمؤسسات أو الوسائل الإعلامية.
5. وصف الممارسات الإدارية والمالية واتجاهات صنع القرار في هذه المجالات.

## الاتجاه الثاني:

وصف اتجاهات الممارسة المهنية ومستواها في إطار العلاقة مع غيرها من العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر في هذه الممارسة، وتأثيرات الممارسة المهنية على المنتج الإعلامي.

### توظيف النظرية في الدراسة

1. وصف التأهيل العلمي والمهني للممارسين بجهاز العلاقات العامة بالمستشفيات والمراكز الصحية العامة محل الدراسة.
2. وصف الأدوار والمواقع التنظيمية لجهاز العلاقات العامة والتي توضح وضع ومكانة ووظيفة العلاقات العامة، وتأثيرها على الممارسة المهنية للعاملين بجهاز العلاقات العامة بالمستشفيات والمراكز الصحية العامة قيد الدراسة.
3. وصف الممارسات الإدارية والمالية وتأثيرها على طبيعة الوظائف التي توكل لجهاز العلاقات العامة ولممارسي العلاقات العامة.
4. دراسة العلاقة بين مستوى الممارسة المهنية والعوامل المؤثرة فيها، مثل عامل التدريب وعامل استخدام التكنولوجيا وتأثيرها في تحديد وظائف العلاقات العامة.

### تساؤلات الدراسة

وتسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات التالية:

1. هل يندرج جهاز العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي في المستشفيات والمراكز الصحية محل الدراسة؟
2. ما المسمى الوظيفي للعلاقات العامة في المستشفيات والمراكز الصحية محل الدراسة؟
3. ما هو المستوى الإداري لأجهزة العلاقات العامة بالمستشفيات قيد الدراسة؟
4. ما هي التبعية الإدارية لأجهزة العلاقات العامة بالمستشفيات محل الدراسة؟
5. هل توجد مواصفات أو شروط معينة للعاملين بالعلاقات العامة في المستشفيات العامة قيد الدراسة؟
6. هل هناك صلاحية موكلة لمدير العلاقات العامة؟
7. هل تمارس العلاقات العامة أعمال ليس من اختصاصها داخل المستشفيات محل الدراسة؟
8. هل تحقق العلاقات العامة أهدافها بالمستشفيات قيد الدراسة؟
9. هل توجد برامج تدريبية في مجال العلاقات العامة للعاملين بهذه الأجهزة؟
10. هل تستخدم العلاقات العامة وسائل التكنولوجيا الحديثة للقيام بمهامها داخل المستشفيات والمراكز الصحية محل الدراسة؟
11. هل توجد ميزانية مستقلة للعلاقات العامة بالمستشفيات محل الدراسة؟
12. ما هي أهم الصعوبات التي تعيق عمل جهاز العلاقات العامة داخل المستشفيات قيد الدراسة؟

## الإجراءات المنهجية للدراسة

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، حيث اعتمدت فيها الباحثة على المنهج الوصفي بأسلوب المسح الميداني، ومن خلال هذا المنهج قامت الباحثة بمسح أساليب الممارسة وذلك لرصد الوضع الحالي للعلاقات العامة في المستشفيات والمراكز الصحية العامة قيد الدراسة، والتعرف على الجوانب الإدارية والتنظيمية المختلفة لها، ونوعية وكفاءة العاملين بها، بالإضافة إلى أهدافها ومهامها والوظائف التي تقوم بها لتحقيق أهدافها والتعرف على المشكلات والصعوبات التي تواجه إدارة العلاقات العامة بالمستشفيات والمراكز الصحية العامة محل الدراسة.

وكما قامت الباحثة بدراسة استطلاعية اشتملت على العديد من الزيارات والمقابلات لمجتمع الدراسة بهدف التعرف على آراء المبحوثين من خلال طرح مجموعة من الأسئلة المتنوعة حول موضوع الدراسة، وقد استفادت الباحثة من هذه المقابلات في بلورة الكثير من المعلومات الخاصة حول موضوع الدراسة وتصميم استمارة الاستبيان الخاصة بالدراسة.

## مجتمع الدراسة والعينة

مجتمع البحث في هذه الدراسة يتمثل في المستشفيات والمراكز الصحية العامة بمدينة بنغازي، وتم اختيار قطاع الصحة الواقع بمدينة بنغازي المتمثل في المستشفيات العامة والمراكز الصحية والعيادات العامة، وتم التطبيق على ثمانية مستشفيات وستة مراكز وعيادة صحية عامة، ذلك بعد استبعاد مستشفى ومركزين للصحة لعدم وجود أجهزة العلاقات العامة بها. وقامت الباحثة بمسح شامل لكل الموظفين في أجهزة العلاقات العامة في هذه المستشفيات والمراكز الصحية والبالغ عددهم (102 مبحوث).

## أداة جمع البيانات

قامت الباحثة بتصميم استمارة استبيان خاصة بهذه الدراسة بالاستناد إلى الإطار النظري والدراسات السابقة، وتم توزيعها على عينة الدراسة، وقد تكونت استمارة الاستبيان من قسمين: الأول فيها يتناول مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعض الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة وهي (النوع، العمر، المسمى الوظيفي، المستوى التعليمي، التخصص العلمي، وسنوات الخبرة) أما القسم الثاني فقد هدف إلى (تحديد الجوانب الإدارية والتنظيمية والعلاقات العامة، وكذلك القوة العاملة وأهداف العلاقات العامة والصعوبات التي تواجه العلاقات العامة)، وذلك من خلال الإجابة عن 31 سؤالاً، وقد تضمنت هذه الأسئلة على أسئلة ذات خيارات متعددة التي تسمح للمبحوث باختيار أكثر من إجابة وأسئلة الاستجابات الثنائية وهي يسمح فيها للمبحوث باختيار إجابة واحدة فقط، أما الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية المعروفة باسم (Spss) اختصاراً (Statistical Package for the Social Sciences).

## نتائج وتوصيات الدراسة

### أولاً: نتائج الدراسة المتعلقة بالجانب الميداني للبحث:

كشفت الدراسة عن مجموعة من النتائج العامة المتمثلة في النتائج الوصفية لبيانات الدراسة، وذلك كالتالي:

1. يوجد تفوق واضح في عدد الممارسين في أجهزة العلاقات العامة بالمستشفيات والمراكز الصحية العامة محل الدراسة لصالح الذكور بنسبة (70.6%).
2. يمثل الحاصلون على الشهادات الجامعية أو ما يعادلها بنسبة (51.0%) والممارسون في أجهزة العلاقات العامة محل الدراسة.
3. تدني نسب ممارسي العلاقات العامة من ذوي تخصص الإعلام بنسبة (5.9%) وارتفاع نسبة الممارسين غير المتخصصين بنسبة (30.3%).
4. إن أغلب ممارسي العلاقات العامة زادت خبرتهم عن عشر سنوات، حيث وصلت نسبتهم إلى (29.4%) وذلك يشير إلى اعتماد المستشفيات على الخبرة في ممارسة مهنة العلاقات العامة.
5. تتجه نسب كبيرة من المستشفيات والمراكز الصحية إلى وضع جهاز العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمستشفيات بنسبة (80.4%) وتوضح العلاقات العامة على الخريطة التنظيمية كمكمل للهيكل التنظيمي للمستشفيات.
6. تعمل العلاقات العامة في المستشفيات والمراكز الصحية العامة تحت أربعة أسماء وظيفية والأكثر استعمالاً وهي العلاقات العامة بنسبة (75.5%).
7. تتجه نسبة كبيرة من المستشفيات والمراكز الصحية إلى وضع جهاز العلاقات العامة عند مستوى إداري قسم تصل إلى (85.3%) ويليهما المستشفيات التي تضعها عند مستوى مكتب بنسبة بلغت (9.8%) في حين أشارت نسبة (3.9%) من المستشفيات إلى وضعها عند مستوى الإدارة، وهذا يعد تهميشاً واضحاً لمهنة العلاقات العامة بغض النظر عن حجم المستشفى ونشاطه.
8. إن أكثر من ثلثي هذه الأجهزة تتبع مدير إدارة الشؤون الإدارية للمستشفى بنسبة (87.3%) وهذا بدوره يؤثر سلباً على أداء مهام العلاقات العامة بالشكل المطلوب، حيث تعتبر تبعية العلاقات العامة بالمستشفى مؤشراً على مدى اهتمام المستشفى بمهنة العلاقات العامة وحجم التسهيلات المتاحة لها.
9. تتجه نسبة كبيرة من إدارات المستشفيات إلى ممارسة أعمال العلاقات العامة بنسبة (54.9%) وهذا يدل على عدم وضوح اختصاصات العلاقات العامة داخل المستشفيات والمراكز الصحية قيد الدراسة، وهذا بدوره يؤدي إلى الغموض في الجوانب التنظيمية للعلاقات العامة من خلال ممارسة أعمال ليست من اختصاصها رغم من وجود أجهزة علاقات عامة متفرغة.

10. إن معظم العاملين في العلاقات العامة يتم تقسيم العمل عليهم دون تخصصاتهم حيث تشير نسبة (34.3%) إلى عدم تقسيم العمل وفقاً لتخصصات العاملين، وهذا من أحد أكبر المشكلات التي تعاني منها أجهزة العلاقات العامة داخل المستشفيات.
11. تشير نسبة (55.9%) إلى عدم إعطاء الصلاحيات لمدير العلاقات العامة لمباشرة أعماله، وهذا يرجع أساساً إلى عدم تفهم الإدارة العليا لوظيفة العلاقات العامة.
12. تشير نسبة (56.9%) إلى استخدام العلاقات العامة لوسائل التكنولوجيا، ولكن هذا الاستخدام محدود للغاية، حيث إن نسبة (43.9%) تستخدم العلاقات العامة لكتابة الرسائل والبيانات ونسبة (31.6%) لتخزين البيانات واسترجاعها وحفظها، وهذا يرجع إلى محدودية الأعمال المكلفين بأدائها.
13. قلة عدد الموظفين العاملين في أجهزة العلاقات العامة بالمستشفيات حيث تشير نسبة (53.9%) إلى أن عدد الموظفين يتراوح من (5-10) موظفين، وهذا العدد غير كافٍ لإنجاز مهام العلاقات العامة بالمستشفيات.
14. إن معظم العاملين بأجهزة العلاقات العامة بالمستشفيات محل الدراسة يتم تعيينهم دون اختيار سابق لسماتهم المهنية، ودون التأكد من معرفتهم بمعايير المهنة، كما تتركز معظم الاختبارات التي تجرى بالمستشفيات على صفات محدودة مثل إجادة اللغة الإنجليزية، ويتم تعيينهم بذلك، وصلت نسبتهم إلى (40.5%)، بينما نسبة (33.3%) تم تعيينهم على أساس إجادتهم لمهارات الاتصال، واستخدام الأجهزة الحديثة دون الاهتمام بالمؤهل العلمي أو الخبرة في مجال العلاقات العامة.
15. ارتفاع نسبة الممارسين الذين التحقوا بدورات تدريبية بنسبة (58.8%) وهذا مؤشر إيجابي، حيث يمكن التغلب على عدم وجود متخصصين في مجال العلاقات العامة من خلال عملية التدريب.
16. إن معظم الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة في المستشفيات تتمثل في استقبال الضيوف والوفود وتنظيم الزيارات وأعمال التسهيلات، حيث تمثل نسبة (48.3%) من باقي الأنشطة.
17. تدني نسبة وجود ميزانية مخصصة لأجهزة العلاقات العامة بلغت (88.2%) على الرغم من أهميتها التي تمكن ممارسي العلاقات العامة من تحقيق الأهداف الموضوعة بالشكل المطلوب، أما الصعوبات التي تواجه العلاقات العامة في تحديد الميزانية يرجع إلى عدم فهم الإدارة العليا لأهمية العلاقات العامة ومحدودية ميزانية المستشفى، وهذا يؤثر سلباً على أنشطة العلاقات العامة وبرامجها.
18. من أهم الصعوبات التي تعيق عمل العلاقات العامة عدم وجود تنظيم إداري صحيح يساعد على عمل العلاقات العامة، وعدم اهتمام الإدارة العليا بأهميتها، وهذا يؤثر سلباً على عمل العلاقات العامة في تحقيق أهدافها.
19. تركز اقتراحات الممارسين في أجهزة العلاقات العامة بالمستشفيات والمراكز الصحية إلى وضع العلاقات العامة في مستوى إداري مناسب يتيح لممارسي العلاقات العامة فرصة اتخاذ القرارات المناسبة ووضع الخطط والسياسات بالأسلوب العلمي السليم، بالإضافة إلى توفير الموارد المالية التي تساعد على تنفيذ برامج العلاقات العامة بالشكل المطلوب.

## ثانياً: النتائج العامة المتعلقة بجانب النظرية

1. يمثل الحاصلون على الشهادات الجامعية وما يعادلها من أعلى النسب للممارسين في جهاز العلاقات العامة، وهذا يدل على أن الممارسين في جهاز العلاقات العامة هم من أصحاب الشهادات العلمية، ولكن هناك تدني لأصحاب هذه الشهادات في تخصص الإعلام وارتفاعها في التخصصات الأخرى، وهذا ما يؤدي إلى تدني كفاءة العاملين بجهاز العلاقات العامة، وهذا لا ينطبق مع اتجاهات النظرية.
2. جميع المستشفيات والمراكز الصحية محل الدراسة تضع العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي، وأغلب هذه المستشفيات تضع جهاز العلاقات العامة عند مستوى إداري (قسم) تتبع لإدارة الشؤون الإدارية، وهذا بدوره يؤثر سلباً على أداء مهام العلاقات العامة داخل المستشفى، مما يؤدي إلى تحديد عمل العاملين بجهاز العلاقات العامة، وهذا بدوره يؤدي إلى الغموض في الجوانب التنظيمية للعلاقات العامة من خلال ممارسة أعمال ليست من اختصاص العلاقات العامة رغم من وجود أجهزة متفرغة بها داخل المستشفى.
3. عدم إعطاء الصلاحية لمدير العلاقات العامة في مباشرة أعماله من أهم الممارسات الإدارية التي تعيق عمل العلاقات العامة، وهذا يرجع إلى عدم تفهم الإدارة العليا لوظيفة العلاقات العامة، وكذلك تدخل بعض الإدارات الأخرى للقيام بأعمال ووظائف العلاقات العامة وهي ليست من اختصاصها، أيضاً عدم وجود ميزانية مخصصة لجهاز العلاقات العامة لتمكينها من تحقيق أهدافها بالشكل المطلوب.
4. ضعف كفاءة العاملين بجهاز العلاقات العامة، ويرجع ذلك إلى عدة أسباب منها عدم وجود تدريب خاص بمجال العلاقات العامة وعدم استخدام لوسائل التكنولوجيا بالشكل المطلوب في تحقيق أهدافها ووظائفها، وهذا يرجع إلى محدودية الأعمال المكلف بها جهاز العلاقات العامة.

## ثالثاً: توصيات الدراسة

- بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة وبالإطلاع على أدبيات الدراسة يمكننا التوصل إلى مجموعة من المقترحات والتوصيات، ومن أهم هذه التوصيات ما يلي:
1. وضع هيكل تنظيمي للعلاقات العامة يترجم وظائفها والأدوار المناطة بها في وحدات وأقسام تتحدد من خلالها الأدوار والواجبات، وتوضيح دورها في الهيكل التنظيمي حسب ما ورد في الهيكل التنظيمي المنشور للمستشفيات والمراكز الصحية والعيادات المجمع.
  2. وضع العلاقات العامة في مكانة إدارية مناسبة وتحديد الجوانب التنظيمية التي تنظم عملها وتقويضها بالصلاحيات التي تمكنها من القيام بمسؤولياتها وممارسة أنشطتها مثل أي إدارة أخرى بالمستشفى.
  3. تزويد هذه الإدارات بالكفاءات البشرية المتخصصة في مجال العلاقات العامة بتعيين المؤهلين لذلك، مع عقد دورات تدريبية متواصلة ومستمرة للقائمين عليها.

4. العمل على إيجاد ميزانية كافية لإدارات العلاقات العامة تتيح لها تطوير عملها وتنفيذ أنشطتها وبرامجها بكفاءة عالية وإعطائها المكانة التي تليق بها.
5. أن يتولى مسؤول العلاقات العامة المسؤولية المباشرة عن إدارة العلاقات العامة بالمستشفيات لإحاطته وملاصقته بظروف تلك المهنة، وذلك من خلال ترابط فعلي بين إدارة العلاقات العامة والإدارة العليا للمستشفى بما يحقق المرونة والفاعلية في أداء وظائف العلاقات العامة على أكمل وجه.
6. أن تتاح الفرصة للعاملين في إدارة العلاقات العامة بالاشتراك في اجتماعات الإدارة العليا؛ للاطلاع على سياسات المستشفى ومعرفة أهدافها لتستطيع العلاقات العامة تحقيقها بكفاءة.
7. التنوع في استخدام الوسائل الاتصالية من قبل إدارة العلاقات العامة بالمستشفيات لجذب الجماهير وإمكانية التأثير عليهم.
8. العمل على تطبيق الأسس العلمية للعلاقات العامة المتمثلة في قياس آراء واتجاهات الجماهير، ثم التخطيط العلمي المبني على أهداف وبرامج العلاقات العامة، وتقييم هذه البرامج لمعرفة مدى تحقيقها لأهداف المستشفى، وهذا يساعد على تطوير إدارة العلاقات العامة ومواكبة التغيير مما يعطيها المرونة في مواكبة تغيير الهياكل التنظيمية داخل المستشفى.
9. توصلت الباحثة إلى أن هناك بعض المستشفيات والعيادات والمراكز الصحية العامة لا يوجد بها أجهزة للعلاقات العامة، ولذلك توصي الباحثة الجهات المسؤولة (وزارة الصحة أو الجهات المختصة الأخرى) بأن تعمل على إيجاد قسم للعلاقات العامة في تلك المستشفيات.