



ΕΛΛΗΝΙΚΗ
ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Η εφαρμογή των Δημόσιων Σχέσεων στις Δημόσιες και Ιδιωτικές δομές Υγείας στο Νομό Ημαθίας

της ΑΝΝΑΣ ΤΖΙΑΤΖΙΟΥ (mhm18027)

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας

Επιβλέπων καθηγητής: Ιορδάνης Κοτζαϊβάζογλου



Σκοπός Εργασίας

Ο τρόπος με τον οποίο οι οργανισμοί υγείας στην Ελλάδα ασκούν τις δημόσιες σχέσεις δεν έχει μελετηθεί σε μεγάλο βαθμό μέχρι σήμερα.

Ως εκ τούτου σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να διερευνήσει την άσκηση των δημοσίων σχέσεων στους οργανισμούς υγείας στον Ν. Ημαθίας.

Ερευνητικά Ερωτήματα

- ❑ Ποια είναι τα μέσα και οι τρόποι άσκησης της επικοινωνιακής πολιτικής και των δημοσίων σχέσεων στους οργανισμούς υγείας στον Ν. Ημαθίας;
- ❑ Πως οργανώνεται ο τρόπος άσκησης των δημοσίων σχέσεων στους οργανισμούς υγείας στον Ν. Ημαθίας και ποια μέρη εμπλέκονται στην άσκηση τους;
- ❑ Πως η οικονομική κρίση στον Ν. Ημαθίας κατά την διάρκεια της τελευταίας δεκαετίας έχει επηρεάσει την άσκηση των δημοσίων σχέσεων στους οργανισμούς υγείας στη χώρα;

Ερευνητικά Ερωτήματα

- ❑ Ποια είναι τα βασικά σημεία που διαφοροποιούν την φιλοσοφία των δημόσιων σχέσεων στο τομέα της υγείας, σε σχέση με άλλους τομείς της οικονομίας;
- ❑ Πότε οι δημόσιες σχέσεις στους οργανισμούς υγείας μπορούν να θεωρηθούν επιτυχείς και ποιοι είναι οι πιο κοινοί παράγοντες που θα μπορούσαν να συνεισφέρουν στην αποτυχία της άσκησης τους;
- ❑ Πόσο σημαντικές είναι οι δημόσιες σχέσεις για τους οργανισμούς υγείας στον Ν. Ημαθίας, σύμφωνα με τις απόψεις των υπευθύνων δημοσίων σχέσεων ;

Δομή Εργασίας

Η παρούσα εργασία είναι χωρισμένη στα εξής μέρη:

- ❖ Το θεωρητικό μέρος, το οποίο αποτελεί μια ανασκόπηση της ελληνικής και της ξένης βιβλιογραφίας, η οποία επικεντρώνεται στον ορισμό και το περιεχόμενο των δημόσιων σχέσεων, το στρατηγικό σχεδιασμό τους, τα εργαλεία των δημόσιων σχέσεων και τέλος τη σημασία των δημόσιων σχέσεων στην Ελλάδα, και συγκεκριμένα σε οργανισμούς υγείας.

Δομή Εργασίας

Συγκεκριμένα χωρίζεται σε 5 κεφάλαια :

1. Έννοια και ορισμός των δημοσίων σχέσεων
2. Στρατηγικός σχεδιασμός των Δημόσιων Σχέσεων
3. Εργαλεία δημοσίων σχέσεων
4. Στρατηγικός σχεδιασμός οργανισμών υγείας
5. Οι δημόσιες σχέσεις στους οργανισμούς υγείας στην Ελλάδα

Δομή Εργασίας

- ❖ Το ερευνητικό μέρος της εργασίας το οποίο παρουσιάζει τη διερεύνηση του τρόπου άσκησης των δημοσίων σχέσεων στους δημόσιους και ιδιωτικούς οργανισμούς υγείας στο Νομό Ημαθίας. Το θέμα διερευνάται μέσω της διεξαγωγής ποιοτικής έρευνας, με την λήψη συνεντεύξεων στους οργανισμούς υγείας στην περιοχή του Ν. Ημαθίας.
- ❖ Η εργασία ολοκληρώνεται με την παράθεση των συμπερασμάτων της έρευνας, των προτάσεων για περαιτέρω έρευνα και την βιβλιογραφία.

Μεθοδολογία της έρευνας

- Η έρευνα ακολουθεί την ποιοτική προσέγγιση.
- Το δείγμα της έρευνας αποτελείται από 7 οργανισμούς υγείας που δραστηριοποιούνται στην περιοχή του Ν. Ημαθίας.
- Σε κάθε έναν από τους οργανισμούς λήφθηκε μια συνέντευξη από ένα στέλεχος που ήταν υπεύθυνο για τις δημόσιες σχέσεις.
- Για την συλλογή των δεδομένων συντάχθηκε ένας οδηγός συνέντευξης, λαμβάνοντας υπόψη την σχετική βιβλιογραφία. Ο οδηγός συνέντευξης περιλαμβάνει 14 ερωτήσεις συνολικά για την απάντηση των ερευνητικών ερωτημάτων.

Μεθοδολογία της έρευνας

- Η διεξαγωγή των συνεντεύξεων πραγματοποιήθηκε σε ώρες και μέρες που ήταν βολικές για τους συμμετέχοντες κατόπιν συνεννόησης μαζί τους.
- Η ανάλυση περιεχομένου χρησιμοποιήθηκε για την μελέτη και ανάλυση των δεδομένων που συλλέχθηκαν.
- Επίσης, χρησιμοποιήθηκε για την εξαγωγή ποιοτικών συμπερασμάτων, αναλύοντας το νόημα και τη σημασιολογική σχέση λέξεων και εννοιών.

Παρουσίαση Ευρημάτων

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι :

❖ Η φιλοσοφία των δημοσίων σχέσεων για τους οργανισμούς υγείας είναι πολύ ιδιαίτερη δεδομένων των ιδιαιτεροτήτων του αγαθού της υγείας.

➤ η υγεία είναι ένα ευαίσθητο αγαθό

➤ στον τομέα της υγείας δεν υπάρχουν πελατειακές σχέσεις

➤ το αγαθό της υγείας δεν είναι εμπορεύσιμο

➤ ο άνθρωπος-ασθενής βρίσκεται στο επίκεντρο της φροντίδας του

Παρουσίαση Ευρημάτων

❖ Κανένας από τους οργανισμούς υγείας δεν διέθετε τμήμα δημοσίων σχέσεων και οι δημόσιες σχέσεις ασκούνταν ως επί το πλείστον από την ανώτερη διοίκηση και σε κάποιες περιπτώσεις από το σύνολο των εργαζομένων του οργανισμού.

«στην πράξη τις Δημόσιες σχέσεις του νοσοκομείου τις αναλαμβάνει ανάλογα με το θέμα και την σοβαρότητα του θέματος, οι διευθυντές των τμημάτων, και οι διευθύνσεις της νοσηλευτικής, ιατρικής και διοικητικής υπηρεσίας, κοκ και φυσικά ο διοικητής»

Παρουσίαση Ευρημάτων

❖ Τα επικοινωνιακά μέσα που χρησιμοποιούν οι οργανισμοί υγείας περιλαμβάνουν ένα ευρύ φάσμα μέσων, συμπεριλαμβανομένων των περισσότερων παραδοσιακών μέσων που χρησιμοποιούνται στον τομέα των δημοσίων σχέσεων.

σεμινάρια

δελτία τύπου

διοργάνωση
εκδηλώσεων-
ομιλιών

συνεντεύξεις
σε ΜΜΕ

ιστοσελίδα

έντυπη-
ηλεκτρονική
διαφήμιση

τηλεφωνική
εξυπηρέτηση

διαπροσωπική
επικοινωνία

εθελοντισμός

προσωπικές
επαφές

Παρουσίαση Ευρημάτων

❖ Λόγω της οικονομικής κρίσης που βίωσε η χώρα κατά την διάρκεια των τελευταίων ετών, οι δράσεις των δημοσίων σχέσεων στους οργανισμούς υγείας περιορίστηκαν.



Αρκετοί οργανισμοί ανέφεραν έλλειψη οικονομικών πόρων που θα μπορούσαν να αφιερωθούν στις δημόσιες σχέσεις, όπως επίσης και μείωση των εσόδων τους και συνεπώς περιορισμό των δράσεων δημοσίων σχέσεων.

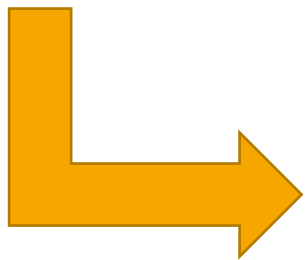
Παρουσίαση Ευρημάτων

❖ Ως επιτυχία για το τμήμα των δημοσίων σχέσεων ανέφεραν την επίτευξη αμφίδρομης σχέσης με την κοινωνία και την καλή εικόνα του οργανισμού στο κοινό.

- η ικανοποίηση των πελατών και των εργαζομένων
- η αύξηση του πελατολογίου
- η αναγνώριση του έργου τους από την κοινότητα.

Παρουσίαση Ευρημάτων

- Ως αποτυχία για το τμήμα των δημοσίων σχέσεων οι οργανισμοί υγείας αναγνώρισαν ένα σύνολο παραγόντων όπως η κακή διοίκηση, οι λάθος άνθρωποι στις λάθος θέσεις και η εσφαλμένη επιλογή προσωπικού.



Θετικό κρίνεται ωστόσο, το γεγονός ότι οι περισσότεροι οργανισμοί υγείας αναγνωρίζουν τουλάχιστον έναν παράγοντα αποτυχίας και ανέφεραν ότι έκαναν προσπάθειες για να εξαλείψουν αυτούς τους παράγοντες.

Παρουσίαση Ευρημάτων

❖ Οι οργανισμοί υγείας στο Ν. Ημαθίας αναγνωρίζουν την σημασία που έχουν οι δημόσιες σχέσεις για την βελτίωση της εικόνας και της φήμης τους στην ευρύτερη κοινωνία, για την ενημέρωση του κοινού και για την προώθηση της καλής λειτουργίας τους.

« Οι Δημόσιες Σχέσεις αποτελούν το θεμέλιο λίθο για την προώθηση και λειτουργία της κάθε δομής στην χώρα».



Περιορισμοί της έρευνας

- Τα ευρήματα δεν έχουν γενικευμένη ισχύ, καθώς προκύπτουν από τους οργανισμούς ενός μόνο Νομού της Ελλάδας.
- Η ποιοτική μέθοδος στην οποία βασίζεται η έρευνα, δηλαδή η συνέντευξη, ελλοχεύει τον κίνδυνο του υποκειμενικού στοιχείου τόσο από τη μεριά του συνεντευξιαζόμενου όσο και από τη μεριά του ερευνητή.

Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

- Μια παραπλήσια έρευνα θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί και σε άλλους οργανισμούς υγείας σε περισσότερους νομούς της Ελλάδας προκειμένου να βγουν ασφαλέστερα συμπεράσματα σχετικά με την εφαρμογή των δημοσίων σχέσεων στους οργανισμούς υγείας στην Ελλάδα.
- Επίσης, μια ενδεχόμενη έρευνα θα μπορούσε να βασιστεί στις απόψεις των εσωτερικών και εξωτερικών πελατών σχετικά με την εφαρμογή των δημοσίων σχέσεων στους εκάστοτε οργανισμούς.



Σας ευχαριστώ πολύ.



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη
Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας