

افزایش مشارکت اجتماعی در حوزه سلامت



چگونه از ایده‌های مردمی بهره‌گیریم؟

راضیه امام‌بخش

کارشناس آموزش بهوزی
دانشگاه علوم پزشکی کرمان



مهین مؤمنی

کارشناس مسئول آموزش بهوزی
دانشگاه علوم پزشکی کرمان



اهداف آموزشی

امید است خوانندگان محترم پس از مطالعه مقاله:

اهمیت و نقش ایده‌های مردمی در سلامت را بیان کنند.

روش‌های جمع‌آوری و بهره‌برداری از ایده‌های مردمی را شرح دهند.

مزایا و چالش‌های استفاده از ایده‌های مردمی در نظام سلامت را توضیح دهند.

راهکارهایی برای بهبود مشارکت مردم در حوزه سلامت ارائه دهند.

بدون دغدغه، نظرات و ایده‌های خود را به شکل محرمانه ارایه کنند.

پرسشنامه‌های ساختاریافته: طراحی پرسشنامه‌های ساده و کوتاه که به‌روزان بتوانند در بازدیدهای خانه به خانه یا مراکز تجمع، آن‌ها را تکمیل کنند. **استفاده از فضای مجازی:** ایجاد گروه‌های پیام‌رسانی و صفحه‌های شبکه‌های اجتماعی برای دریافت بازخوردهای مردمی به شکل آنلاین

مصاحبه‌های تلفنی یا حضوری: به‌ویژه برای دسترسی به گروه‌های خاص که ممکن است در سایر روش‌ها مشارکت کمتری داشته باشند، مانند سالمندان یا افراد دارای محدودیت‌های حرکتی

تحلیل و اولویت‌بندی ایده‌ها

دسته‌بندی ایده‌ها: تفکیک ایده‌ها بر اساس موضوعات مختلف مانند ارتقای خدمات مادران باردار، بهداشت محیط، آموزش‌های سلامت یا بهبود شرایط کاری به‌روزان

بررسی قابلیت اجرا: ارزیابی عملی بودن ایده‌ها با توجه به منابع موجود، شرایط محلی و میزان پذیرش جامعه

اولویت‌بندی بر اساس تأثیر: انتخاب ایده‌هایی که بیشترین تأثیر مثبت را در سلامت و رضایت مردم دارند. **مشورت با تیم‌های تخصصی:** در صورت نیاز، مشاوره با کارشناسان بهداشت، مدیران و مسؤولان مراکز و نمایندگان و معتمدان روستا

اجرای ایده‌ها و پیگیری

برنامه‌ریزی دقیق: تعیین زمان‌بندی، تخصیص منابع و مسؤولیت‌ها برای اجرای هر ایده **اطلاع‌رسانی به جامعه:** گزارش به مردم درباره تصمیم‌های اتخاذ شده و تغییرات اعمال شده تا حس مشارکت حفظ شود.

ارزیابی مستمر: نظارت بر روند اجرا و سنجش نتایج با استفاده از شاخص‌های کمی و کیفی **اصلاح و بهبود:** بر اساس بازخوردهای جدید، اصلاح برنامه‌ها جهت حصول نتایج بهتر

در نظام سلامت، توجه به نیازها و خواسته‌های جامعه یکی از عوامل کلیدی در ارتقای کیفیت خدمات و سلامت عمومی است. به‌روزان به عنوان پیشگامان ارایه خدمت در سطح روستا، نقش بسیار مهمی در انتقال و استفاده از نظرات و ایده‌های مردم دارند.

استفاده هدفمند از ایده‌های مردمی با ایجاد حس تعلق و مشارکت در جامعه، هم به شناسایی مشکلات و موانع موجود و هم به بهبود نتایج ارایه خدمات سلامت کمک می‌کند. این مقاله با بررسی راهکارهای عملی و مؤثر در استفاده از ایده‌های مردمی، سعی دارد به‌روزان و مراقبان سلامت را در این مسیر توانمند سازد.

اهمیت و نقش ایده‌های مردمی در خدمات بهداشتی

ایده‌های مردمی بازتاب‌دهنده تجربیات و نگرش‌های واقعی جامعه نسبت به خدمات سلامت هستند. این ایده‌ها می‌توانند شامل راهکارهای ساده برای حل مشکلات، پیشنهادهایی برای بهبود رفتارهای بهداشتی یا انتقادهای سازنده از نحوه ارایه خدمات باشند. به‌روزان با توجه به ارتباط نزدیک با مردم، بهترین فرصت را برای جمع‌آوری این ایده‌ها دارند که در نهایت موجب افزایش اثربخشی خدمات و رضایت مراجعان می‌شود.

به علاوه، مشارکت مردم در تصمیم‌گیری‌ها سبب تقویت حس مسؤولیت اجتماعی و همکاری در اجرای برنامه‌های بهداشتی خواهد شد.

روش‌های جمع‌آوری ایده‌های مردمی

برگزاری جلسات گفت‌وگوی جمعی (گروه‌های متمرکز): دعوت از اعضای مختلف جامعه برای بحث درباره نیازها و پیشنهادهاشان، که امکان تبادل نظر و یادگیری متقابل را فراهم می‌آورد.

صندوق‌های پیشنهاد: نصب صندوق‌هایی در محل خانه‌های بهداشت یا مراکز درمانی که مردم بتوانند



- **شناسایی نیازهای واقعی جامعه:** چون مردم مستقیماً با چالش‌های روزمره سلامت درگیر هستند، پیشنهادهای آن‌ها دقیق‌تر، ملموس‌تر و متناسب با واقعیت‌های محلی است. اما باید توجه داشت که موارد اندکی هم وجود دارد که مردم محلی نمی‌توانند نیازهایشان را شناسایی کنند مثلاً نیاز یک بیمار توسط یک پزشک می‌تواند تحلیل و تعیین شود و نه خود بیمار؛ در چنین مواردی نظرات افراد متخصص بیش از پیش اهمیت می‌یابد که این اطلاعات در کنار هم می‌تواند اقدام‌های به‌روز را هدفمندتر کند.
- **تقویت حس مالکیت اجتماعی:** مشارکت مردمی باعث می‌شود جامعه حس تعلق بیشتری به نظام سلامت داشته باشد و در اجرای برنامه‌ها همکاری مؤثرتری نشان دهد. این نوع تعامل، پایدارتر از برنامه‌هایی است که بدون مشورت با جامعه اجرا می‌شوند.
- **افزایش خلاقیت و نوآوری:** گاهی مردم ایده‌هایی ساده، کم‌هزینه و بسیار مؤثر دارند که ممکن است در برنامه‌های رسمی پیش‌بینی نشده باشد. این موضوع می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات کمک کند.
- **پیشگیری از اتلاف منابع:** اجرای ایده‌هایی که مستقیماً از مردم گرفته می‌شود معمولاً هدفمندتر است و منابع را در جهت هدایت می‌کند که بیشترین تأثیر را در جامعه دارد.

چالش‌های استفاده از ایده‌های مردمی

- **خودداری از بیان صریح نیازها:** برخی از اعضای جامعه به دلایل فرهنگی، اجتماعی یا ترس از قضاوت، ممکن است نظرات واقعی خود را بیان نکنند یا مشارکت فعالی نداشته باشند.
- **تعدد و پراکندگی پیشنهادهای:** وقتی ایده‌های زیادی از مردم دریافت می‌شود، غربالگری و تحلیل آن‌ها ممکن است وقت‌گیر باشد و نیاز به تخصص و ابزار مناسب داشته باشد.
- **تضاد منافع یا انتظارات غیر واقعی:** برخی از

یک مثال

در یکی از خانه‌های بهداشت روستایی، پس از جمع‌آوری پیشنهادهای مردم، مشخص شد ساعات کاری فعلی مانع دسترسی برخی از اهالی به خدمات سلامت است. با تغییر ساعات کاری و ارائه خدمات عصرگاهی، میزان مراجعه و رضایت مردم افزایش یافت.

مزایای استفاده از ایده‌های مردمی

- **افزایش رضایت مردم:** مشارکت مردم در تصمیم‌گیری‌های بهداشتی باعث می‌شود آن‌ها احساس کنند نظراتشان اهمیت دارد و این به افزایش رضایت عمومی از خدمات بهداشتی منجر می‌شود.

- روش‌های سنتی و نوین و فرآیندهای ساختارمند
- حفظ محرمانگی و ایجاد فضای امن
- شفافیت و بازخورد مستمر به جامعه
- توانمندسازی بهورزان در مهارت‌های ارتباطی و مدیریتی

نتیجه‌گیری

استفاده از ایده‌های مردمی یک رویکرد قدرتمند برای بهبود کیفیت خدمات سلامت است که بهورزان می‌توانند نقش کلیدی در آن ایفا کنند. این فرآیند نه تنها باعث افزایش رضایت مردم شده بلکه به تقویت ارتباطات اجتماعی و ارتقای سلامت جامعه منجر می‌شود.

آموزش و تسهیل فرآیند جمع‌آوری و تحلیل ایده‌ها، از جمله مهارت‌های ضروری برای بهورزان است که باید مورد توجه ویژه قرار گیرد.

پیشنهادهای

- بهورزان و مراقبان سلامت باید ارتباط مستمر و فعال با جامعه را حفظ کنند و فرصت‌های متنوعی برای دریافت نظرات مردم فراهم آورند.
- آموزش‌های تخصصی در زمینه روش‌های جمع‌آوری، تحلیل و اجرای ایده‌های مردمی به تیم‌های بهداشتی ارایه شود.
- استفاده از فناوری‌های نوین مانند فضای مجازی برای تسهیل مشارکت مردمی تشویق شود.
- ایجاد مکانیزم‌های بازخورد و گزارش‌دهی شفاف جهت اطلاع‌رسانی به جامعه در خصوص اقدامات انجام شده ضروری است.
- مطالعه و استفاده از منابع علمی و تجارب موفق سایر مناطق می‌تواند به بهبود روند مشارکت مردمی کمک کند.



پیشنهادهای مردمی ممکن است با سیاست‌ها و امکانات موجود هماهنگ نباشد یا اجرای آن‌ها نیاز به منابعی داشته باشد که در دسترس نیست.

- نبود سازوکار ساختارمند برای جمع‌آوری و تحلیل: اگر فرآیند مشخصی برای ثبت، بررسی و پاسخ به ایده‌ها تعریف نشده باشد، مشارکت مردمی بی‌اثر خواهد شد و حتی ممکن است به بی‌اعتمادی منجر شود.
- مقاومت در برابر تغییر: گاهی اوقات درون سیستم بهداشتی یا در سطح جامعه، مقاومت‌هایی نسبت به اجرای ایده‌های نو و خارج از چارچوب وجود دارد که مانع از به کار گرفتن پیشنهادهای مفید می‌شود.

راهکارهایی جهت رفع چالش‌ها

- افزایش آگاهی و آموزش جامعه درباره اهمیت مشارکت و بیان نیازهای واقعی
- ایجاد بسترهای متنوع برای مشارکت شامل

منابع

- پیری زکیه، آصف زاده سعید. چگونه می‌توان مدیریت دانش را به کار گرفت؟ مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین، ۱۳۸۵؛ ۱۰ (۱): ۱۲۴-۱۳۲.
- Ajami S, Kalbasi F, Kabiri M. Application of Medical Records in Research from the viewpoint of Isfahan, Iran educational hospitals' researchers. Health Information Management 2007;4(1):71-79.
- Gall MD, Gall JP, Walter RB. Educational research. 7th ed. Boston: Allyn and Bacon; 2003.