

# அரசு, தனியார் வைத்தியசாலைகளில் பொதுமக்கள் தொடர்பு: ஓர் ஒப்பீட்டாய்வு

ஜோவரணன், யோ..<sup>1</sup> ரகுராம், சி.<sup>2</sup>

ஊடகக் கற்கைகள் துறை, கலைப்பீடம், யாழ்ப்பாணப் பல்கலைக்கழகம்  
varnanmass@gmail.com<sup>1</sup>, s.raguram@univ.jfn.ac.lk<sup>2</sup>

பொதுமக்கள் தொடர்பு என்பது தனிநபரின் அல்லது நிறுவனத்தின் நற்பெயரை அல்லது நல்ல விம்பத்தை உருவாக்குவதற்காக மக்களின் கருத்துக்கள் மற்றும் நடத்தைகளில் தாக்கம் செலுத்துதல் என வரையறுக்கலாம். நிறுவனங்கள், அமைப்புக்கள் என எல்லாத்துறைகளிலும் தாக்கம் செலுத்துவதன் காரணமாக, பொதுமக்கள் தொடர்புத் துறையானது விஞ்ஞானரீதியாகவும் ஒரு நவீன பாடத்துறையாகவும் வேர்விட்டுத் திகழ்கின்றது. இலங்கையில் பொதுமக்களுக்குச் சுகாதார சேவைகளை வழங்கும் வைத்தியசாலைகளின் நல்லுறவு பற்றி இன்று பல கேள்விகள் எழுப்பப்படுவதைக் காணமுடிகின்றது. “அரசு, தனியார் வைத்தியசாலைகளில் பொதுமக்கள் தொடர்பு : ஓர் ஒப்பீட்டாய்வு” எனும் இந்த ஆய்வானது யாழ்ப்பாணக் குடாநாட்டில் அரசு, தனியார் வைத்தியசாலைகளின் கட்டமைப்பு, சேவைகள், உள்ளக மற்றும் வெளியகப் பொதுமக்கள் தொடர்பு காணப்படும் விதம், பொதுமக்கள் தொடர்புக் கருவிகள், பொதுமக்கள் தொடர்புக்காக வைத்தியசாலைகள் ஊடகங்களைக் கையாளும் விதம் போன்ற விடயங்களை ஆய்வு செய்கின்றது. அளவை ஆய்விற்காக நேர்காணல், கள அவதானிப்பு மற்றும் வினாக்கொத்து முறைகள் மூலம் ஆய்வாளர் தரவுகளைத் திரட்டியுள்ளார். ஆய்வின் மாதிரிகளாக யாழ்ப்பாணம் மற்றும் நல்லூர் சுகாதார வைத்திய அதிகாரிகள் பணிமனைப் பகுதிகளிலுள்ள தலா ஐந்து அரசு, தனியார் வைத்தியசாலைகள் தெரிவுசெய்யப்பட்டு இந்த ஆய்வு மேற்கொள்ளப்பட்டுள்ளது. இந்த ஆய்வு பெறுதலுடன் மற்றும் எண்சார் ஆய்வு முறையியலின் அடிப்படையில் மேற்கொள்ளப்பட்டுள்ளது. தரவு மாதிரிகள் சேகரிக்கப்பட்டு, பகுப்பாய்வின் மூலம் முடிவுகள் பெறப்பட்டன. அந்தவகையில் ஆய்வின் முடிவுகளாக, தெரிவுசெய்யப்பட்ட வைத்தியசாலைகள் வெவ்வேறு காலப்பகுதிகளில் தோற்றம்பெற்றாலும் வைத்தியசாலைகளின் நற்பெயர்களைத் தக்கவைத்துக் கொள்வதற்கு பொதுமக்கள் தொடர்புத்துறை வெவ்வேறு வடிவங்களில் முன்னெடுக்கப்பட்டு வருவது அவதானிக்கப்பட்டது. அரசு, தனியார் வைத்தியசாலைகளில் இன்றைய காலகட்டங்களில் உள்ளகப் பொதுமக்கள் தொடர்பானது மாதாந்தக் கூட்டங்கள் மூலமும், புலனக் குழுமங்களில் அறிவுறுத்தல்கள், அறிவித்தல்கள் மூலமும் பேணப்படுகின்றன. உள்ளகப் பொதுமக்கள் தொடர்புக்கருவிகளாக கடிதம், தொலைபேசி, மின்னஞ்சல், புலனம் ஆகியன பயன்படுத்தப்படுகின்றன. ஆனாலும், ஒப்பீட்டளவில், உள்ளகரீதியாக பணியாளர்களை ஊக்குவிக்கக்கூடிய வகையில் முன்னெடுக்கப்படும் நலன்சார்ந்த விடயங்கள், அரசு வைத்தியசாலைகளில் மிகமிகக் குறைவானதாகவும் தனியார் வைத்தியசாலைகளில் அதிகமாகவும் முன்னெடுக்கப்படுகின்றன. அரசு, தனியார் வைத்தியசாலைகளில் வெளியகப் பொதுமக்கள் தொடர்பானது இன்முக வரவேற்பு மற்றும் பொழுதுபோக்கு அம்சங்கள் மூலமே அதிகம் பேணப்படுகின்றது. வெளியகப் பொதுமக்கள் தொடர்புக் கருவிகளாக அரசு, தனியார் வைத்தியசாலைகள் அனைத்திலும் கடிதம், மின்னஞ்சல், தொலைபேசி பயன்படுத்தப்படுவதோடு,

அரசு வைத்தியசாலையான யாழ்ப்பாண போதனா வைத்தியசாலையிலும் மற்றும் தனியார் வைத்தியசாலைகள் அனைத்திலும் ஊடகச் சந்திப்பு, ஊடக அறிக்கை, நேர்காணல் மற்றும் சமூக ஊடகங்கள் பயன்படுத்தப்படுகின்றன. அரசு, தனியார் வைத்தியசாலைகள் வெளியகப் பொதுமக்கள் தொடர்புக்கு ஊடகங்களைக் கையாளும் விதமாக, அரசு வைத்தியசாலைகளில் யாழ்ப்பாண போதனா வைத்தியசாலையும், தனியார் வைத்தியசாலைகள் அனைத்தும் வெகுஜன ஊடகங்களையும் சமூக ஊடகங்களையும் வினைத்திறனாகப் பயன்படுத்துவதுடன், அரசு வைத்தியசாலைகளில் யாழ்ப்பாண போதனா வைத்தியசாலை தவிர்ந்த ஏனைய அரசு வைத்தியசாலைகள் பெருமளவில் எந்த ஊடகங்களையும் ஆக்கபூர்வமாகப் பயன்படுத்தவில்லை. பெறுநர்களின் திருப்தி மட்டங்களின் அடிப்படையில் அரசு வைத்தியசாலைகளை விட தனியார் வைத்தியசாலைகளில் வினைத்திறனான பொதுமக்கள் தொடர்பு பேணப்படுகின்றது என்பதும் ஆய்வுவழி உறுதிப்படுத்தப்பட்டுள்ளது.

**திறவுச்சொற்கள்:** பொதுமக்கள் தொடர்பு, அரசு வைத்தியசாலைகள், தனியார் வைத்தியசாலைகள், பொதுமக்கள் தொடர்புக் கருவிகள்