



· 综 述 ·

加强医院宣传工作的路径思考

莫安青 (河池市中医医院 广西河池 547099)

摘要: 医院宣传工作是推动医院建设发展的有效载体,是医院经营管理中的一项重要环节,关系着医院的形象和市场竞争力。在信息时代,医院的宣传工作更加重要,宣传工作与医院的职业道德建设、思想政治建设、文化建设等都有直接的关联。随着医学技术的发展,现代医院的功能不断增加,除了防治疾病,医院也是传播科普信息、提高公民健康素养的场所。医院宣传是一种提高市场竞争力的有效策略,同时也是拓展医疗服务市场、构建和谐医患关系、展示良好形象的桥梁,能够直接吸引患者,积累无形资产,获得经济效益和社会效益。随着时代的变化,医院的宣传途径也在变化,本次对医院宣传工作的路径进行综述。

关键词: 医院宣传 新媒体 宣传途径 宣传任务

中图分类号: R197.3 **文献标识码:** A **文章编号:** 1009-5187 (2018) 15-368-02

随着社会的发展和医疗卫生体制改革的深入,在新形势下,医院管理面临着新的任务和挑战。医院需要主动适应改革的需要,适应现代管理理念,提高管理水平。医院宣传工作是医院管理的一部分,在社会主义市场经济环境下,宣传工作十分重要和必要。宣传是通过大众媒介,使用有效的方式进行传播的活动。医院要做好宣传工作,利用现代宣传手段,增强医院的凝聚力和竞争力,提升医院的形象和影响力。

一、新时期医院宣传工作的变化

(一) 以塑造品牌形象和营销为对外宣传的重点

我国许多医院是在计划经济体制下建立和发展起来的,从管理层到普通员工,以及各部门都习惯按照惯例运行工作,缺乏品牌意识和经营管理意识。社会主义市场经济不断发展和完善,医疗改革不断推进,私立医院规模不断扩大,患者的维权意识和民主意识逐渐增强,加上现代交通网络的便捷和医疗技术的进步,医院面临着越来越激烈的市场竞争^[1-2]。在新形势下,医院管理必须重视患者的就医体验,重视患者的忠诚度和满意度,医院要在激烈的市场竞争中保持优势,需要依赖品牌。医院需要重视品牌塑造和营销工作,在宣传工作上不局限于内部的思想政治宣传,还需要拓展对外宣传工作,包括拓展服务市场、树立良好形象、做好医患沟通等。

(二) 加强文化建设是医院宣传的重要内容

医院文化是医院建设和管理的内容之一,是医院个性化的体现,是医院在发展中形成的物质文明和精神文明的总和,加强医院文化建设对于提升医院综合竞争力和管理有重要的意义。医院文化建设有物质文化、精神文化、管理文化^[3-5]。医院文化建设已经逐渐成为医院管理者的共识。医院宣传对文化建设有推动作用,宣传工作也是文化建设的组成部分。在精神文化建设和管理上,医院的宣传工作是要将核心价值体系传播给工作人员,正确引导医院工作人员的价值观、理想和信念^[6-7]。在物质文化建设和管理上,就是塑造良好的医护环境,提高医院的文化品位。在管理文化上,就是加强宣传,强化工作人员培训和学习管理理念、规章制度等,坚持以患者为中心,提高自己的综合素质。

(三) 开展公共关系活动是医院宣传工作的重要方法

医院与人民群众关系密切,兼具公益性和营利性,在信息时代,医院要利用自身优势,使用网络、电视、报社等各种媒介,向公众准确传达信息,尤其是卫生健康科普知识,使公众能够更加快速了解和认可医院,创造良好的社会关系环境,扩大医院的影响力^[8-9]。医院也要通过回访、问卷调查等方式,收集患者对医院工作的意见和建议,促进医院工作的改进。医院宣传工作还需要积极组织公益活动,比如科普宣传、义诊下乡等,全面展示医院的精神风貌和社会责任感,拉近与群众的感情,促进医患关系的和谐。

二、医院宣传工作途径

(一) 抓住重点积极开展内部思想政治工作

随着医疗模式的转变和服务理念的更新,对医院工作人员思想和理念提出了新的要求,宣传教育关系着工作人员的思维、观念和行为的引导^[10-12]。医院的宣传工作要重视对当前时代背景的宣传,以及国家最新的卫生政策,坚持与时俱进,明确承担的历史责任,改进工作形式。在宣传中解答医护人员的问题,提高医院员工对卫生事业改革的承受力,调整好自己的心态,正确对待新形势。将工作人员的思想引导向深化发展,和谐医院的建设,以及医院的发展中^[13]。内部宣传也要培育和宣传先进典型人物和事迹,比如“十佳医生”、“十佳护士”等,树立优秀的榜样,弘扬正能量,不断改进内部工作人员的思想。

(二) 使用新媒体丰富宣传方式

信息技术和互联网发展迅速,人们对信息化更加依赖,各种新媒体不断涌现,为人们的生产生活提供便利。新媒体已经逐渐应用到各行各业中,成为重要的宣传方式。医院要重视新媒体宣传能力建设,加强新媒体宣传力度,做好医院的对外宣传工作,塑造良好的品牌和形象^[14-15]。新媒体宣传生动直观,医院要掌握新媒体的特点和使用,从群众的角度开展宣传,及时了解患者的需求和患者关注的问题,为患者解决困难,有针对性地宣传,提高宣传效果。医院要不断完善新媒体的知识结构,了解新媒体的传播规律和技术,与医院的建设发展、发展方向相结合,建立长效管理机制,提高公众的认知度。医院可以开拓多元化的新媒体平台,比如新闻客户端、官方微博、微信、网站等^[16]。微博微信可以提供视频、文字、图片等信息,解决患者的就医难题,吸引更多公众关注。网站根据患者的需求制定模块,设置公众需要的项目,加大宣传。

(三) 提高宣传工作的服务能力

医院在宣传内容上,要关注群众的需求,全面了解患者的具体诉求,加强服务性宣传,包括群众普遍关心的医学疑问、认识误区、多发疾病等,使群众能够正确获取宣传传递的信息。在内容设置上,要避免过于专业性的数据和语言,要采取群众喜闻乐见的方式,比如图片、视频等,方便了解相关知识或者宣传内容,以此吸引公众关注医院。在保持医院品牌包装和文化内涵的基础上,考虑公众的思维习惯、接受能力等,结合大众化的风格正确传递信息,真正发挥宣传的作用^[17-18]。要坚持以人为本,避免出现对立、疏离感等不和谐因素,从人的情感希冀出发,扩大医院的知名度和影响力。在宣传工作中,要体现服务精神和服务意识,为群众留下好的、深刻的印象,不管医院宣传专业性、目标任务,还是群众需求、职责使命等,服务意识和精神都要摆在突出的位置,使公众感受到医院对患者切身利益的高度重视,对服务工作的重视,提高宣传效果。

(四) 建立舆情动态监测制度



危机管理、舆情管理是医院宣传工作的职能内容, 医院的健康稳定发展需要有良好的社会舆论支持。涉医事件往往是社会热点, 尤其是在信息时代, 信息传播更加迅速, 很容易迅速发酵, 影响医院的形象。往往一些媒体的宣传报道对事态的发展有决定性的作用, 医院宣传工作人员更需要谨慎处理舆论舆情, 合理引导舆论, 避免潜在的矛盾冲突或者避免事态的进一步扩大^[19-20]。医院宣传要掌握主动权, 提高舆情危机处理能力, 传播品牌正能量。公众会通过各种网络平台表示对新闻事件的看法, 有客观评价的, 也有歪曲和诽谤, 给医院和医护人员带来不良影响。医院可以组建小组, 设置机构, 建立舆情监管机制, 使用舆情检测系统, 捕捉、筛选、汇总信息, 为舆情处理提供依据。建立全媒体平台监测舆情, 避免外界媒体的歪曲报道, 以及不实信息的扩大, 主动占据舆论控制的制高点, 防止诋毁医院的正面形象。

总之, 医院宣传工作对医院的和谐发展有重要的作用, 是展示医院形象的载体, 是塑造医院品牌的方式。医院在宣传工作中, 要做好内部和外部宣传, 科学运用新媒体, 提高宣传服务能力和危机处理能力。在新的形势下, 医院要重视宣传工作, 积极拓展宣传途径, 提高医院的形象和影响力。

参考文献

- [1] 李淳. 论如何做好新媒体时代的医院宣传工作[J]. 家庭医生. 就医选药, 2018(09):196-197.
- [2] 瞿江峰. 对新时期公立医院宣传工作的几点思考[J]. 办公室业务, 2018(17):192.
- [3] 孙燕, 丁一. 创新媒体宣传提高医院品牌影响力的实践与思考[J]. 传播力研究, 2018, 2(25):186-188.
- [4] 赵德龙. 新时代如何做好医院宣传工作之我见[J]. 传播力研究, 2018, 2(25):195-197.
- [5] 陶冶, 冯璇. 强化五种宣传意识 提升医院品牌形象[J]. 现代医院, 2018, 18(08):1134-1136.

(上接第367页)

的治疗的抗生素和手术治疗方法也有所提高。然而, 多重耐药菌的出现, 导致心内膜炎的治疗越来越困难, 因此, 需要开发新的抗结核药物^[20]。

参考文献

- [1] 侯海军, 马浩, 冯兴军. 以发热、脑出血为首发症状的感染性心内膜炎[J]. 武警医学, 2013, 24(12): 1093-1094.
- [2] Prendergast BD. Diagnosis of infective endocarditis[J]. Br Med J, 2012, 88(1):61-66.
- [3] 卢芬, 胡湘明, 李晓明, 等. 感染性心内膜炎 154 例临床特点分析[J]. 中国现代医生, 2013, 51(26): 137-139.
- [4] Ma GT, Mao R, Miao Qi, et al. A case of tuberculous endocarditis in an immunocompetent patient: Difficulty with early diagnosis[J]. International Journal of Cardiology, 201(2015):497-498.
- [5] Bandar AL-Ghamdi, Hassan EI Widaa, Maie AI Shahid, et al. Cardiac implantable electronic device infection due to Mycobacterium species: a case report and review of the literature[J]. BMC Rec Notes, 2016, 9:414.
- [6] 李耀辉. 肺结核合并右心感染性心内膜炎 35 例的超声心动图表现[J]. 广西医学, 2013, 35(4): 518-519.
- [7] 付勇, 李新, 廖斌, 等. 感染性心内膜炎—主动脉瓣结核 1 例[J]. 泸州医学院学报, 2012, 35(3): 306-307.
- [8] Prashanth Panduranga, Mohammed Al-Mukhaini, Kadhim Sulaiman. Tricuspid Valve Endocarditis in an Intravenous Drug Abuser Masquerading as Pulmonary Tuberculosis[J]. Heart

- [6] 梅馨平, 陈春香. 全媒体时代医院宣传工作的创新探索[J]. 江苏卫生事业管理, 2018, 29(05):581-583.
- [7] 曾悦. 新媒体时代医院宣传队伍建设策略探究[J]. 现代国企研究, 2018(06):272.
- [8] 王广代. 全媒体时代医院新闻宣传的趋势研究[J]. 新闻传播, 2018(06):108-109.
- [9] 黄配. 全媒体时代加强医院宣传工作的路径研究[J]. 办公室业务, 2017(22):68.
- [10] 高婷. 新媒体时代医院创新宣传工作的实践与思考[J]. 现代医院, 2017, 17(10):1440-1442+1445.
- [11] 韩霄. 新媒体时代医院宣传工作路径研究[J]. 中国报业, 2017(20):78-79.
- [12] 龚晓霞, 王丰, 封雪, 陈重华. 在全媒体环境下医院宣传队伍建设中的应用[J]. 管理观察, 2017(29):175-176.
- [13] 史琪. 新媒体环境下医院宣传工作的有效应对策略研究[J]. 人人健康, 2017(14):276.
- [14] 张钰. 全媒体时代医院宣传工作的思考[J]. 中国医学人文, 2017, 3(05):18-21.
- [15] 司艳. 医院宣传队伍建设的重要性及对策探讨[J]. 中国卫生产业, 2017, 14(11):197-198.
- [16] 李彪英. 浅议新形势下加强医院宣传工作的途径及若干思考[J]. 科技经济导刊, 2016(31):213-214.
- [17] 王成健. 新媒体环境下医院宣传工作的应对路径探究[J]. 中国卫生产业, 2016, 13(24):16-18.
- [18] 张祥. 新媒体时代下医院宣传工作的思考[J]. 人力资源管理, 2016(07):16.
- [19] 孙丹. 新媒体时代医院宣传工作路径探讨[J]. 江苏卫生事业管理, 2016, 27(02):152-154.
- [20] 葛海燕. 全媒体时代加强医院宣传工作的几点思考[J]. 现代医院, 2016, 16(01):106-107.
- views, 2010, 11(3):121.
- [9] 尚迅捷, 郑陈光, 刘伟峰, 等. 结核性感染性心内膜炎 1 例[J]. 中华胸心血管外科杂志, 2004, 20(4): 207.
- [10] 葛祥花. 右心室亚急性感染性心内膜炎 19 例诊治体会[J]. 邯郸医学高等专科学校学报, 2001, 14(6): 551.
- [11] 姜否元. 人工瓣膜感染性心内膜炎的护理[J]. 心血管病防治知识, 2014, 4:113-114.
- [12] 王世英, 施海燕. 急性感染性心内膜炎 1 例抢救的护理体会[J]. 解放军护理杂志, 2003, 20(12): 76.
- [13] 曹道白音, 李伟. 感染性心内膜炎 5 例死因分析[J]. 中国实验诊断学, 2000, 4(5) .
- [14] Chambers HF. Transesophageal echocardiography in endocarditis. Chest, 1994, 105(2):333-334.
- [15] 徐高文. 亚急性感染性心内膜炎治验[J]. 安徽中医临床杂志, 2000, 12(5): 427.
- [16] 詹莉, 陆士娟. 感染性心内膜炎肺动脉栓塞误诊为肺结核 1 例报导[J]. 中国热带医学, 2002, 2(3): 360.
- [17] 李晓峰, 裴斐, 张军, 等. 92 例感染性心内膜炎的临床表现和外科治疗[J]. 西安交通大学学报(医学版), 2011, 32(4): 523-524.
- [18] 张希, 孙培吾, 伍联近, 等. 活动性感染性心内膜炎紧急瓣膜置换术[J]. 中山医科大学学报, 1998, 19:53-55.
- [19] 殷传军, 潘黎明, 赵纲. 瓣膜置换术治疗原发性感染性心内膜炎 40 例分析[J]. 人民军医, 2015, 58(10): 1209-1210.
- [20] 林清文, 曹嘉湘, 郭琳锐, 等. 原发性感染性心内膜炎瓣膜损害的外科治疗(附 12 例报告)[J]. 国际医药卫生导报, 2004, 10(12): 30.