



• 卫生管理 •

新媒体语境下医院危机传播管理的变化及对策

沈不了 (湘乡市人民医院 湖南湘乡 411400)

摘要: 在新媒体的时代背景下, 医院方面对于危机事件应该有新的管理政策, 及时应对危机。在揭示新媒体的特性过程中, 医院方面可以借助专家访谈和社会观察的手段进行公开发言, 将新媒体语境下的医院危机事件进行阐述, 从有利于医院的方面制造一些信息, 将危机及时化解。本文从多个方面对新媒体下的医院危机传播对策进行了总结。

关键词: 新媒体语境 医院危机传播 对策

中图分类号: G206 **文献标识码:** A **文章编号:** 1009-5187 (2017) 06-230-02

一、新媒体特点

所谓的新媒体, 就是一种较为新颖的传播介质, 它是有新技术的体系支撑。利用新媒体使用在危机管理中, 一定要了解传统媒体和新媒体的不同。可以从四个方面归纳新媒体的特点, 即传播的面积、速度、源头以及群体。先从传播面积来讲, 新媒体通过网络渠道, 对所有的正负面消息能够进行全世界的传播, 其覆盖面以及信息量都很多, 具有开放多变的特点。其传播速度很快, 读者与新媒体的传播者之间有互动, 所以扩散和传播的速度非常快。传播的源头可来自于任何一家网络交流的平台, 一般情况下, 都是在本市的地方性论坛或者是全国性网站下分的地方性论坛中开始。主要的传播群体是人们大众, 他们发散各类的信息是一种表达方法, 这就容易导致群体出现极化或者是窄化的情况。由于科技迅速的发展, 基本人手一台智能手机, 只需要一台智能手机或者是电脑, 在有网络信号的情况下, 就能够很便捷且快速的达到信息网上资源共享的目的。新媒体给大家带来信息便捷传播, 但同时因为缺乏监管措施以及自身净化不够, 导致很多的网站上出现虚假信息或谣言的情况。从某种角度上来说, 反射出不可预知以及会放大效应的后果。

二、医院的危机事件传播特性

新媒体的社会背景中, 医院危机实践的传播主要有四个特性, 具有碎片化、极速化、从众效应和复杂化的特性。从众效应还可能会引起全面危机。(一) 碎片化: 在当今社会中, 每个人都是信息的传播者, 任何人都能够在网络平台上自由的发表涉及任何行业的信息, 其中也包含医院的危机事件, 碎片化的信息在发布过程中, 不会受到任何制约与控制, 致使医院的管理层对负面消息不是特别清楚, 掌握信息量不够, 最终使得医院处理危机的控制能力低下。(二) 极速化: 新媒体网络时代, 造就了信息量大、信息共享的平台, 任何人作为事件的发表者, 发表一些涉及医院危机事件的资源, 以音频、视频、文字以及照片等第一时间在新媒体网络中共享。这些信息在网上迅速的被传阅与转载, 与传统媒体时代不同, 发布者不用经过采访、审核, 就可以随意时间、随意地点发布信息, 所以说, 新媒体网络环境中, 其信息传播的速度令人防不胜防。(三) 蝴蝶效应: 发布者最初发布的事件信息可能都不大, 简单的事件陈诉出来后, 网络上有很多不同的人群对发布者发布的信息进行关注, 同时将自己的意见以评论转发的方式进行传播, 致使事件不断的扩大, 发生连锁反应最终发展到难以控制的局面, 群体事件也由此产生。蝴蝶效应将一个小小事件演化成连锁反应, 导致最终走向失控的后果。由新媒体网络时代给突发事件的快速发展带来复杂性, 如不能够合理的疏通和引导, 那么最终的结果会非常不利。(四) 从众效应: 新媒体网络时代的到来, 很多新事物的看法还不成熟, 群众的想法很容易被某些人所左右。在网络中常见的论坛、微博以及微信的评论中, 我们不难发现这些评论区一群舆论领袖已经存在。评论领袖们发现新事物时, 及时在评论区发表自己的意见, 达到吸引粉丝并获得语言支持的目的, 最后一股强大的网络舆论由此形成。缺乏医学专业知识所以追求的都是眼球效应, 评论一些看着觉得很合理, 但是实际上没有任何逻辑可言的论述, 对时间的实际情况并没有去真正的了解, 就妄自发表言论, 致使医院危机传播加速。(五) 沉默的螺旋: 所谓沉默的螺旋是一种现象, 是一些言论者在表达自己的观点时, 将自己身边的一件气候加以判断, 当自己赞

同的言论受到网络上的任何, 便会更加积极的参与其中。如只有自己支持自己的言论, 那么会因为害怕被孤立, 遂保持静默状态。新媒体网络环境中, 势力较弱的一方如沉默下去, 便会给另一方的言论带来增势的状态, 且越演越烈, 这就是螺旋发展的整个过程。面对突发事件时, 医疗机构应及时发表自己的言论, 不能在舆论中失声或沉默。

(六) 将危机处理和阻断网络谣言同步进行: 在新媒体的网络平台下, 传播信息的时候与传统媒体发布信息不同, 传统媒体在发布信息的时候需要采访、制作、编辑, 最终才是报道, 且报道之前需要将内容给一些关键人物进行把关。新媒体在发布信息的时候, 就没有以上的环节, 致使在发布涉及医院危机的负面信息时, 出现夸大其词的现象。以 2015 年在湖南湘潭发生的那起羊水栓塞而死亡的事举例, 报道这个实践的大众媒体记者因缺乏专业的医学致使, 最后造成信息的负面效应很大。很多的媒体为了吸引大众的眼球, 在撰稿的过程中, 不管事件的真实情况如何, 将新闻的标题断章取义, 钻监管和法律的空子, 经常制造并传播谣言的现象屡见不鲜。目前, 我们国家对于这方面的法律制度还不完善, 在处理医院危机实践的时候, 一定要和网络谣言争时间, 在第一时间内发布正确的信息, 才能获得主导权。(七) 复杂化: 传统的传播途径是经过报纸或者电视进行信息的传播, 随着新媒体网络平台的快速发展, 医院需要面对的对象变成数亿网络用户。所以在处理危机事件的时候, 其复杂的情况使得医院难以理清头绪, 致使措施最佳控制时间。在医院发生危机事件时, 尤其是可能危害公众安全时, 大众媒体和新媒体就会融合在一起, 这样医院处理危机事件时会更加难。

三、在新媒体语境下, 处理医院危机事件的对策

(一) 潜伏期: 当真正的危机没有来临时, 建立并完善医院新媒体平台, 并合理的运用。使用医院建立的新媒体平台, 比如官方微博主动的将新闻信息进行发布, 积极和群众进行沟通, 增加医院服务与管理的透明, 使医院和社会各界进行有效的沟通。(二) 爆发期: 一旦爆发紧急事件, 不能够及时的发现并解决的时候, 医院不能采用回避的态度并放弃话语权, 不做任何的解释只会加深危机传播。积极的面对危机实践, 并勇于站出来解决问题, 不能一味的采取回避态度, 事件真相即使没有调查清楚, 也应向群众表明院方积极的态度, 立刻查明事件的原委, 如果是因为医院自身的医疗事故或者是管理失误, 那么要及时的承担相应的后果, 并争取获得大众的支持与理解。若前期工作没有做好, 那么也不能任务时间会遗忘一切, 任其发展。根据目前医学模式的改变, 从以往的以疾病为中心更改为以患者为中心, 应报以诚恳的态度和患者及群众进行互动, 将发生的问题尽量去弥补。在回应事件的过程中, 应注意言辞, 若所发布的信息前后不符, 那么会引发更严重的后果。一定要做到内部统一口径, 并将媒体这把双刃剑有效利用, 和媒体建立完善的沟通平台, 抚慰大众的心情。(三) 扩散期: 将舆论进行引导, 利用好网络平台, 有效控制新媒体传播。在医院官网或官方微博上及时发表危机事件的过程, 将发言权牢牢掌握。(四) 消退期: 当危机事件到达消退期的时候, 医院不是在群众关注的重点时, 并不代表医院的态度可以更改。在危机消退期, 医院应设计各种公关活动, 重新塑造医院良好的形象。并检讨在处理医院危机事件时表现出来的不足, 以及将成功经验进行整理, 将应急预案进行完善。

(下转第 231 页)



浅谈如何做好医院门诊管理工作

傅玉燕 (贵州医科大学第二附属医院门诊部)

摘要: 随着时代的发展,我国的医疗水平也在不断进步。就目前来说,我国的医院主要分为三个等级,分别为乡镇基础医院、社区医院和市区医院三个等级。由此可以看出,我国的医院正在向更人性化,护理更加完善的方向发展。我们知道,对于一个医院来说,门诊部是一个医院重要的组成部分,也是医院对外的一个窗口,大多数的病人前来看病都是要经过门诊部,那么什么是门诊部呢?所谓门诊部就是医院接待、救治病人的第一线,设有和医院各科室相应的诊室、挂号收费处、化验室、药房、超声科、心电图室等。因此,医院门诊部的服务水平、态度好坏直接关系到后期医生对病人的救治,甚至关系着一个医院的信誉度和医疗水平及这个医院在整个社会上的口碑。

关键词: 医院门诊 管理水平 服务能力 管理途径

中图分类号: R197.5 **文献标识码:** A **文章编号:** 1009-5187 (2017) 06-231-01

1 做好医院门诊部医疗人员的思想政治管理

1.1 做好医院门诊部医疗人员的思想政治管理的重要性:随着社会制度的不断发展,医院的很多医疗人员的思想政治都发生了很大的转变,因此,作为医院对外的窗口,门诊部也不能落后,因此,对医院门诊部的思想政治管理是一个迫切的问题。加强医院门诊部的医疗人员的思想政治建设是适应新时期的医院发展的需要,与时俱进,提高整体的思想素质,才能有更好的态度来服务患者。近年来,医院出现“红包”的报道层出不穷,那么,是什么导致了这种现象的产生呢?那就是其医疗人员的思想政治建设还不够完善,其传统的思想已经不能适应新时期医院的发展,因此,只有提高他们的思想政治建设,才能让他们以更优质的服务去救治病人,这对于医院门诊部是一个迫切的需要。

1.2 管理医院门诊部医疗人员思想政治的方法:在医院门诊部的各个部门的医疗人员的思想政治总会随着不同病人的不同状况的变化而变化,因此,第一,我们应当从不同的方面去管理,要具有针对性。这样才能把管理的工作落到实处,根据每个病人不同的状况理出一个大概的方案,使员工在接待病人的时候能够第一时间掌握病人的病情并及时的对其进行护理和救治。第二就是要注重管理的对象。我们都知道,门诊部是一个医院对外的窗口,每天来来往往的人不计其数,其中有病人,护士,医生,家属等等,那么我们既要提高其思想素质,就要确定其对象,例如医生和病人,根据不同的疾病情况、健康情况来分类管理,物尽其用。第三,就是要做好医患关系。我们知道,一个医院的运行不只是只靠医生和护士,还要靠病人。如果只是单方面的提高医护人员的思想素质,而忽略了对病人的管理,这显然是不全面的。在如今,无论是红包事件、医疗纠纷还是送礼塞钱,都离不开医患双方,因此,医院的思想政治建设不仅要强调医护人员,更要关注病人,去了解他们真正需要的是什么,毕竟每个病人的思想、背景、知识程度都不一样,我们只有了解他们关心什么、要求什么,才能在他们前来门诊部就诊时与他们做好沟通,和谐相处,减少医患纠纷,更好的为病人服务。

2 做好门诊管理工作的途径

2.1 完善门诊管理的规章制度:俗话说的好:“没有规矩,不成方圆。”在任何地方都需要一个规章制度的引导,当然,医院门诊也不能例外。因此,医院的门诊部可以制定相关的规定来管理,例如制定“医院门诊工作制度”、“医院门诊考勤制度”、“医院门诊学习制度”等等。同时还可以制定一些奖惩制度和门诊绩效考核制度,以此来激励员工做好工作,端正态度,将每一项任务都能够具体到个人,使其有理有据,严谨务实。

2.2 营造良好的就诊环境:我们都知道,门诊部相对来说是比较复杂的,其人流量比较大,那么就会给一些年老或者不熟悉的患者造成困扰。因此,我们可以采取一些措施来营造一个良好的就诊环境、

优化就诊流程。例如,可以在门诊部的大厅展示专家、医生的简历,方便病人选择就医;再者,可以采取先进的技术,在门诊的大厅里安放电子屏,患者可以在上面进行触摸观看医生的简历、专业等等,还可以进行自主挂号,方便行事;另外,在门诊部会有一些来自农村的病人,他们有的知识水平不够,有的因年老而看不清指示,不知道自己该如何就诊,这时候,医院应在门诊大厅及各楼层设立分诊导护士,根据一问,二看,三观察来确定病人的类型,并及时的引导其进行就诊。

2.3 确立门诊管理的重点:医院门诊部的特点是人员流动量大,医师水平不一,病情复杂多样,医师变换频繁等等。因此,根据门诊部工作的特点,确立其管理的重点。(1)要合理安排好挂号、就诊、取药、付款等环节,避免出现三长一短的情况,合理分配人力物力。(2)加强看诊医师的技术水平和专业的核心素质。提高医师的工作能力和态度,认真对待每一个病人,避免出现误诊、漏诊等情况的出现。

2.4 发挥门诊部办公室的作用:医院门诊部的办公室往往起到一个承上启下的协调作用,门诊部办公室的工作人员经常向患者查询发生及未解决的问题,在每周的门诊例会上提出该问题并且商量出解决的办法。认真听从患者及患者家属对医师和护士的意见,让医疗人员不断改进,维护患者的利益。

3 结束语

总的来说,医院门诊部是医院的一个重要组成部分,它不仅是作为医院对外的窗口,还是病人前来就医的通道。因此,加强对医院门诊部的管理是非常重要的,也是非常必要的。然而,在此过程中,我们不仅要管理好门诊内部人员,也要加强与患者及患者家属的沟通,这是站在相互的立场上的,尽量的减少医患纠纷,促进医患和谐相处。再者,医院还要针对不同的情况对门诊进行管理,如以上说到的完善相关规章制度,同时还要使门诊更加人性化,让患者感受到人性的关爱,从而防止医患纠纷的发生,这样才能更好的促进医院发展,促进社会健康。

参考文献

- [1] 王喜春. 浅谈如何做好医院思想政治管理工作 [J]. 改革与开放, 2010, 18:44.
- [2] 邱筠琦, 林安儿, 吴英, 李梅. 浅谈如何做好口腔专科医院门诊导诊工作 [A]. 中华护理学会. 全国口腔护理学术交流暨专题讲座会议论文汇编 [C]. 中华护理学会: 2005:3.
- [3] 张进, 王改变, 李秀芳. 如何做好肿瘤医院门诊管理工作 [J]. 中国病案, 2006, 06:32-33.
- [4] 谢进, 韩晋, 王伊文, 朱姗姗. 浅谈如何做好门诊药房的管理工作 [A]. 中国成人医药教育论坛 (2009) [C].: 2009:3.
- [5] 安丽华, 蒋建民, 鲍延安. 浅谈如何做好医院基本建设管理工作 [J]. 中小企业管理与科技 (上旬刊), 2012, 04:55-56.

(上接第230页)

参考文献

- [1] 杜巍巍, 朱嘉龙, 胡弘等. 新媒体语境下医院危机传播管理的变化及对策 [J]. 中华医院管理杂志, 2014(9):685-687.
- [2] 韩蔚龙, 陈思. 全媒体时代医院危机传播管理中的博弈策略

[J]. 中华医院管理杂志, 2014(9):688-689.

[3] 张眉芳, 陈晓燕, 朱硕等. 医院社交媒体危机管理对策研究 [J]. 医学与社会, 2013(1):41-42, 45.

[4] 钱永峰, 黄继人. 新媒体环境下医院危机管理中的舆情应对研究 [J]. 现代医院管理, 2013(6):33-37.