

本期关注



随着互联网的迅猛发展,“互联网+”的概念在医疗卫生领域掀起一场重构医疗生态的热潮,这股热潮也波及医院宣传领域。更新医院宣传理念、重塑医院宣传阵地,医院宣传工作如何更好地适应“互联网+”新形势,成为新时期提升医院管理研究水平的重要命题。本文以近年来新乡医学院第一附属医院“互联网+”医院宣传为例,浅谈新形势下医院宣传在阵地重塑、宣传成效认知判断上的经验,并对下一步“互联网+”医院宣传的发展方向进行探讨。

新形势下医院宣传应当具备新内涵——“互联网+”与医院宣传的策略和路径

□段桂洪

「互联网+」成为常态,必须重塑宣传阵地

党的十八大以来,习近平总书记多次就宣传工作做出精彩论述和重要指示,特别是2016年4月19日在网络安全和信息化工作座谈会上提出的“让互联网更好造福国家和人民”的重要思想,强烈释放出了加强“互联网+”建设的信号。

国务院总理李克强在2015年作政府工作报告时旗帜鲜明地提出要制订“互联网+”行动计划。

“互联网+”已经成为一项重要的国家战略和党在宣传思想领域的新常态。

中国互联网络信息中心发布的第41次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2017年12月,我国网民规模达7.72亿人,其中手机网民规模达7.53亿人。

习近平总书记说过,读者在哪里,受众在哪里,宣传报道的触角就要伸向哪里,宣传工作的着力点和落脚点就要放在哪里。这给我们医院宣传工作者的启示就是要顺应互联网发展大势,主动适应新常态,树立“互联网+”思维,积极构建“互联网+”医院宣传体系,重塑宣传阵地,成为“互联网+”形势下的宣传能手。

新乡医学院第一附属医院长期以来重视宣传工作,早在1999年,就独立设置宣传科,自建电视台、自办院报、注册独立域名官方网站等。为了顺应“互联网+”时代的发展,医院在做好、做实传统宣传阵地的基础上,于2014年开通运行医院微信公众平台、医院官方微博、特色微博号“豫北之声”,同时借助大媒体,入住今日头条、健康界等全国性大平台,从而构建了“互联网+”医院宣传的特色纵横媒介体系。

宣传阵地的重塑为医院的宣传工作开辟了新局面,也助力医院宣传工作完成华丽升级。医院宣传工作高潮不断,具有百年名院特色的宣传品牌、新闻事件屡成社会关注的热点、焦点。

今年5月2日,新乡医学院第一附属医院微信公众平台推送科普文章《当我拿着病危通知书站在你面前的时候,后悔的泪水是流不尽的!》,推送不足12个小时,点击量已经超过6万。

医院宣传部门立刻在微博、网站、今日头条、健康界等自媒体宣传阵地同时推送,齐力发声。在强大的“互联网+”形势下,通过医院自媒体宣传阵地的倾力运筹,这篇科普文章先后被《人民日报》官方微博公众号、健康报、医学界、丁香园、搜狐、网易等转发,总浏览量超千万。



“互联网+”形势下,要凸显宣传工作成效

一、提高患者满意度,促进医院持续健康发展



医院的发展需要以经济为基础。医院宣传工作要以一种合理的方式向社会公众进行信息发布,让社会各界了

解医院的优势,提升大家对医院的信任度,提高患者就诊时的满意度,增强患者就医后的黏合度。

在“互联网+”形势下,医院宣传工作的质量在一定程度上决定着医院的效益,甚至决定着医院能否持续健康发展。好的宣传能够促进医院综合效益的提升,是医院得到进一步发展的有效手段。

医院依托互联网宣传平台,对医院的医疗水平和医疗团队进行适当宣传,将医疗方面取得的成果展示给外界,有助于提高社会对医院的认可程

二、增加职工参与度,增强医院凝聚力

在“互联网+”形势下,人人都是自媒体,人人都是宣传家。新乡医学院第一附属医院注重对职工思想意识形态和新闻敏感性的引导和培养。宣传部门组建全院科室新闻通讯员群,为他们提供一个主动发声、发好声的场所。

医院利用“互联网+”下的宣传阵地加强对自身文化的建设,可营造独特的文化氛围。

新乡医学院第一附属医院在互联网上开展了“最美瞬间”“院感竞赛答题抢红包”等活动,调动全院职工的互动

三、扩大医院知名度,树立医院良好形象

“互联网+”宣传是医院进行宣传的手段之一,在医院宣传工作中占有重要的地位。与传统的宣传方式相比,网络宣传具有更大的号召力,是外界了解医院、与医务人员进行交流的重要途径。

附属医院官方微信公众号推送儿科教授钱惠茵退休返乡消息后,当地网络迅速转发,省级媒体一路跟进,随后在医学界等媒体的助推下,《人民日报》官方微博公众号发出头条文章《79岁医生退休,500多人到场送别……》,推出钱惠茵教授事迹,10分钟内阅读量超过10

四、方便患者就诊,优化就医模式

在“互联网+”形势下,医院的宣传工作,特别是医疗信息的有效发布,能够帮助患者了解医院技术水平,引导患者正确就诊,优化就医模式。

微信公众账号为例,科普文章的推送量占全部推送消息的70%。此外,新乡医学院第一附属医院微信公众平台还提供专家门诊信息查询、医疗服务价格公示、预约挂号服务、就诊咨询等服务功能,最大程度为患者就医提供便利,优化患者就医模式。

五、让医院有主动发声的平台

在“互联网+”形势下,医疗环境纷繁复杂,危机公关是所有医院不得不面临的重要课题。

透明、公开的交流,从而引导舆论,为医院赢得话语权。

身为医患关系中的所谓“强势群体”,医院在处理危机时稍有不慎,往往会导致千夫所指。互联网时代的到来,给医院提供了一条良好的发声渠道。医院可以利用自媒体与公众进行快捷、

在真相面前,千万网友、群众被感动,中央电视台新闻频道、《人民日报》官方微博公众号、河南新闻联播等中央、省级媒体纷纷对刘珊的大爱行为表示肯定和点赞。

“互联网+”形势下,宣传工作的探讨

“互联网+”宣传在医院的发展过程中具有十分重要的作用。

化”生产信息,这才是新媒体时代的新起点。

合理的宣传能够帮助医院树立良好的外部形象、提高医院的知名度、促进医患交流、树立良好品牌形象等。但是,随着宣传的互联网化,一些问题正在凸显,新的趋势正在形成,需要引起关注。

“新乡医学院第一附属医院直播间”的开通,正是迎合这一新变化的大胆尝试。

趋势一:宣传将更加注重“互联网+”新型信息生产模式。

互联网快速发展,宣传阵地的无限可能性正在被慢慢激发,新的宣传形式将改变宣传阵地中媒介原有的角色和价值,赋予其新的内涵和作用。

“互联网+”不单是指把医院信息发布的平台由传统媒介转移到互联网媒介,改变传播途径,扩大传播面。未来更重要的是如何利用互联网,“在线

院内部频道的运行播放及有线电视的收视,但随着微时代、微视频的主角化,电视台功能更迭,专业制作技术团队的存在价值正逐渐重造。

总结 在“互联网+”宣传时代,医院管理者以及宣传部门应基于对医院经营状况有了深入了解的基础之上,充分发挥新媒体的优势,树立医院的品牌形象,提升医院的社会影响力,促进医院更好发展。

(作者供职于新乡医学院第一附属医院)

经验探索



如今,关于提升基层医疗机构诊疗服务能力的问题,已成为社会各界的热门话题。

一方面,深化医药卫生体制改革,构建科学有序的分级诊疗体系,实现基层首诊迫在眉睫;另一方面,基层医疗机构尤其是乡镇卫生院、社区卫生服务中心的诊疗服务水平与患者健康需求不够匹配的问题比较普遍,且难以适应现实状况。

虽然,“顶层设计”衔接的问题是主因之一,但应该承认,作为复杂系统工程,每出台一项政策都需要经过反复论证、科学评估预判和试验见证,即使有了相关政策,具备了配套细则,最终还需要基层医疗机构能够结合实际创造性地执行落实。

鉴于此,笔者认为,厘清制约发展各个“扣子”的环节,并能够一个个解开理顺,除了需要相应政策保障外,基层医疗机构不能观望等待,而要主动作为,尽可能激发内生动力,强化自身“造血功能”,在提高执行力、创新力上想实招下功夫。激发内生动力离不开以下这些“催化剂”。

一、选准配强“领军人”

乡镇卫生院、社区卫生服务中心是基层医疗机构,处在防病治病的最前线,是卫生健康的“第一道关”。

如何带领大家破解难题化危为机,促进服务能力提升,推进事业发展?乡镇卫生院、社区卫生服务中心的负责人责任具体重大。所以,切勿不把乡镇卫生院“当干部”,要参照干部选拔条例规定的标准,结合乡镇卫生事业发展实际,高度重视“班子”特别是院长的选配,真正把那些讲政治、懂政策、会业务、善管理、敢担当的骨干选配到领导岗位上,为能够得心应手地带领大家干事创业营造良好环境。

乡镇卫生院、社区卫生服务中心的负责人要抓好内部的管理教育,确保人员思想稳定、安心工作,这是最基础的事情,同时要抓好医疗服务过程中的诊疗安全,这是最基本的保证。

做好这些工作,乡镇卫生院、社区卫生服务中心的负责人需要认真学习、及时了解卫生政策法规和规定,掌握贯彻落实的方法,培养依法执业精神,明晰事业发展的目标和方向,并能紧密结合自身实际敢于探索创新,解决现实问题,努力避免出现差池。

二、千方百计“强素质”

这些年,随着医药卫生体制改革的不断深化,乡镇卫生院、社区卫生服务中心人员队伍大多数初具规模,服务能力明显提高,但高技术人才短缺、人员综合素质参差不齐、服务技能弱等问题并没有彻底解决,在一些边远地区这些情况更加严重。

鉴于此,各方各级应动脑开阔眼界,瞄准“独当一面”这个关键,既要“借鸡下蛋”,还要“借泉存水”,通过有计划地选送人才到大型医疗机构进修学习,参加高层次的新技术、新业务培训和高质量的学术研讨会等,提高专业能力;通过邀请专家、教授等高层次人才来教学、讲座,进行传帮带教,提升服务能力;通过借用、返聘已经退休但在当地声誉好、有一技之长的退休医生、老乡村医生等回岗带新,多举措盘活人力资源,以老百姓的获得感赢得服务的认可度。

三、着力强化“制度意识”

好的制度机制是保证事业发展健康运行的“金钥匙”,有了规矩要想“成方圆”需要不折不扣地执行和遵循。

目前,乡镇卫生院、社区卫生服务中心的硬件环境绝大多数都很好,但由于受陈旧理念的影响,缺少与现代医疗机构管理运行相适应的制度意识。譬如,规章制度不够完善和科学,老化或内容空洞缺少操作性,导致议事程序不规范,落实缺少章法;有制度但执行力弱,“贴在墙上、记在本上”但没“放在心上”,以习惯做法代替规定,靠“拍脑门子”推进工作。

这些状况无疑会影响基层医疗服务能力的提升,需要高度重视并坚持纠正。

四、全力优化“服务环境”

全国与卫生健康大会提出了以“强基层”为重点的38字方针,乡镇卫生院、社区卫生服务中心要紧扣“预防”和“诊疗”这个“定盘星”,注意在“软环境”的优化上下功夫;要牢牢守住“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的医务人员职业精神,强化人文精神的塑造和医德医风的培养;要营造关心、爱护、帮助职工的好风气,注意职工的薪酬待遇与技能劳动付出相适应,将乡村医生的实际困难、疾苦和待遇真正挂在心上,力所能及地帮助解决,做好、做实拴心留人的工作。

乡镇卫生院、社区卫生服务中心要积极拓展工作平台,只要是有助于提高服务能力的“创新”和“改革”,都要鼓励大胆去试、放心去干;只要是有利于成长和发展的事情,都要全力支持和保护,要探索建立“容错”和奖励机制,用“彰先树典”为安心工作、乐于奉献之人撑腰鼓劲,用和谐和睦的团队精神打造“职工之家”。

乡镇卫生院、社区卫生服务中心只有通过强化主观能动性的发挥,促进内在动力的喷发,才能有效带动医疗服务能力的不断提升,努力让老百姓在家门口就能享受到优质、便捷的医疗服务。

(作者供职于河南省医学情报研究所)

激发内生动力离不开这些「催化剂」

□郭增宏

征稿

本版主要栏目有《本期关注》《经验探索》《一家之言》《声音》《借鉴》《放眼海外》等,内容涵盖业务、行政、后勤、经营、医疗安全、医院文化、人事制度、医患关系等。
稿件要求:论点明确、论据充分、条理清晰、语句通顺,具有一定的科学性和实践指导性,热忱欢迎您投稿!
联系人:杨小沛 电话:(0371)85967338 投稿邮箱:343200130@qq.com
地址:郑州市金水东路与博学路交叉口东南角河南省卫生计生委8楼医药卫生报社编辑部 邮编:450046

(本版未署名图片均为资料图片)