

· 医院管理 ·

论公共关系在医院管理中的作用

王敏产¹, 周剑锋²

〔摘要〕 良好的公共关系是医院健康生存和发展的基础,在目前激烈的市场竞争、不确定因素层出不穷的情况下,医院管理中公共关系的作用就显得尤为突出。本文尝试从公共关系和医院管理角度,探析公共关系在医院管理中的作用,启示医院应重视建立良好的公共关系,提高美誉度、知名度和和谐度,促进医院全面、协调、可持续发展。

〔关键词〕 公共关系;医院管理;作用

〔中图分类号〕 R197.32 〔文献标志码〕 A 〔文章编号〕 1672-271X(2012)05-0464-02

医院公共关系是指医院运用科学的传播媒介和沟通手段,同公众建立起来的互相了解、信任和支持的依存关系和为建立这种关系开展的活动^[1]。当前,军地医疗体制改革不断深入,医疗市场竞争日益激烈,医疗保健需求持续提高,军队医院面临的形势十分严峻。医院应积极开展公共关系活动,树立良好的公共形象,不断扩大品牌效应,缓和医患矛盾,融洽内部关系,提高医院的美誉度、知名度和和谐度,提升医院的核心竞争力。

1 公共关系是树立和维护医院形象的重要途径,能够提高医院的美誉度

医院形象是指医院显示的行为特征和精神面貌,以及公众对医院的整体印象和综合评价,主要通过医院的美誉度来衡量。它是与人才、物力、财力并称的四种医院最重要资源之一。因此,我们应充分认识到公共关系的地位作用,主动开展公共关系活动,树立和维护医院良好的社会形象。

1.1 营造公关氛围,巩固医院形象 医院应采取多种方式开展对外宣传,充分利用公共关系活动实现信息的人际、组织和大众传播,为吸引、保留人才创造优越条件,营造拴心留人环境。可通过多种途径发挥公共关系作用,营造良好的医疗服务环境,维护医院声誉和社会形象。医院领导应增强公关意识,高度重视公共关系活动,把建立和维护公共关系渗透到医院管理的全过程、全领域,依靠良好的公共关系推动医院和谐发展。

1.2 深挖公关潜力,改善医院形象 现代医学模式

作者简介: 王敏产(1971-),男,浙江富阳人,硕士,主治医师,从事医院管理工作

作者单位: 1. 212001 江苏镇江,解放军 359 医院;2. 210016 江苏南京,南京军区联勤部卫生部

通讯作者: 周剑锋, E-mail: 281677550@QQ.com

已由传统的单一的生物医学模式向“生物—心理—社会”医学模式转变,医院的服务宗旨已由“一切以疾病为中心”向“一切以病人为中心”转变。患者希望可以早日解除病痛的同时,也希望得到医务人员的尊重。医院可充分发挥公共关系在信息捕捉、采集上的优势,采取问卷调查、电话回访、开设论坛等形式,主动了解市场的供求趋势和公众的保健需求,区分不同层次患者的需求差异,最大限度满足病人所需,改善公众对医院的印象和评价。医务人员应尊重患者权益,想病人之所想,急病人之所急,切实树立救死扶伤的白衣天使形象。

1.3 搭建公关桥梁,提升医院形象 医疗服务对象多元、范围多维、关系多重,医疗工作技术含量高、专业性很强,医院应充分发挥主观能动性,与公众之间建立畅通的沟通渠道,及时处理好各方关系;充分利用医疗专业优势,积极开展公共关系活动,向社会普及医疗科普常识、医疗活动潜在风险等内容;通过加强与地方政府机构、政法机关和新闻媒体等部门互动联动,寻求社会各界广泛理解和支持,夯实公关基础,筑牢沟通桥梁,促进医院社会形象全面提升。

2 公共关系是打造和管理品牌特色的必要手段,能够提高医院的知名度

品牌是指医院所拥有的有形和无形资产在公众中的影响力和知名度^[2]。现代管理方法中的公共关系,已渐渐成为医院实现品牌战略的重要方法和手段。医院可通过有创意、有新意的公关活动,将品牌中创新的、特色的要素提炼后传递给公众,提高公众对医院的熟悉度、记忆度和信任度。

2.1 提高公众对医院基本情况的熟悉度 通过宣传医院的宗旨与政策、制度与文化、历史与成就,或宣传医院的大型活动,如新建筑的落成剪彩、大型医疗

设备的投入使用、各种庆典等,制造声势,扩大影响。也可采取新闻报道、专题报道、报告文学等形式,选择当前医院危重病人抢救成功的案例、社会公众所关注的医院问题等内容,让更多的公众认识到医院的医术是精湛的,医德是高尚的,加深对医院熟悉了解。

2.2 提高公众对医院特色品牌的记忆度 个性要素是一个品牌的特质,是品牌生成的隐形生态环境^[3]。公共关系作为传递信息的重要工具和手段,以介绍、说服、提醒为目标,唤起公众注意,引起公众兴趣,导致公众行为。医院可通过公关活动大力宣传特色品牌,努力拓展医疗服务范围,不断扩大特色品牌对公众的影响力,持续强化公众对医院品牌的印象,进一步提升医院的社会效益和经济效益。

2.3 提高公众对医院综合实力的信任度 医院应积极参与社会公益活动,宣传医院的服务理念、医务人员的思想观念以及开展的新技术、新项目等内容,牢固树立强烈的社会责任感和参与意识。通过开设健康讲堂、举办学术讲座等形式,宣传防病治病常识,倡导健康的生活方式。积极响应地方的政策、措施或当前社会生活中存在的某些重大问题,促使公众与医院之间相互理解信任。

3 公共关系是协调和应对医疗危机的主要平台,能提高医院的和谐度

医院公共关系工作是一种调节公众的意识和行为,是一门“内求团结、外求发展”的艺术^[4]。医院面临着各种纵横交错的社会关系,与公众彼此利益相关,难免产生一些误解和矛盾,甚至产生公共关系危机事件,影响医院正常的工作生活秩序,危及医院的生存和发展。因此,医院可运用公共关系理论和方法,构建和谐的医院公共关系,促进医院健康发展。

3.1 建立和谐融洽的医患关系 当前,医患关系十分紧张,矛盾非常突出,医疗纠纷不断增加,“医闹”现象屡见不鲜,这些都是医院面临的亟待解决的问题。因此,构建和谐的医患关系、妥善处理医疗纠纷是医

院公共关系的重要内容^[5]。医院可通过提供亲情化、人性化、个性化的医疗服务,增强亲和力、感召力,重建医务人员和患者之间良好的沟通桥梁,努力构建融洽的医患关系。

3.2 建立和谐融洽的内部关系 医院内部同事之间的关系,是医院公共关系的出发点和基础。良好的医院公共关系是靠全体医务人员同心同德、携手并进取得的。医院可通过多渠道的民主决策、民主管理和民主监督,努力创造公平、公开的工作环境,增强广大医务人员的认同感、归属感^[6],营造健康向上的干事创业氛围,形成团结进取、拼搏向上、求真务实、荣辱与共的和谐内部关系。

3.3 建立和谐融洽的外部关系 大众媒体对于医院来说是把双刃剑。医院管理者应善待媒体,主动与当地广播、电视、报纸和网络机构等媒体建立良好合作关系和沟通交流平台。当发生公共关系危机事件,媒体对医院出现部分负面报道时,应及时、主动地与媒体沟通,实事求是、客观中肯地把事件真相公布于众,努力取得媒体帮助和谅解,想方设法化解矛盾,挽回负面报道造成的声誉损失。危机过后应及时总结经验教训,有针对性地制定对策和措施,增强医院应对公共关系危机的能力。

【参考文献】

- [1] 廖为建. 公共关系学[M]. 中山大学 MPH 教程, 广州: 高等教育出版社, 2003: 2-5.
- [2] 于德华. 医院品牌构筑的策略及实施[J]. 中华医院管理杂志, 2006, 7(7): 440-420.
- [3] 李 亮. 公立医院现代品牌的创建研究[J]. 现代医院管理, 2011, 4(2): 13-14.
- [4] 居延安. 公共关系学[M]. 上海: 复旦大学出版社, 2005: 122.
- [5] 缪汉韬, 王叙国, 易文钦. 加强医患沟通 构建和谐医患关系[J]. 东南国防医药, 2012, 14(4): 377-378.
- [6] 陈锦珊, 林秀丽, 张亚坤, 等. 新形势下加强军队医院科室文化建设的思考[J]. 东南国防医药, 2012, 14(4): 370-372.

(收稿日期: 2012-07-10)

(本文编辑: 史新中)

(上接第 457 页)

- [3] Saadeh A, Evans S, James M, et al. QTc dispersion and complex ventricular arrhythmias in untreated newly presenting hypertensive patients[J]. J Hum Hypertens, 1999, 13(10): 665-669.
- [4] 中华心血管病杂志编委会. 全国心率变异性、倾斜试验及 QT 离散度专题学术研讨会纪要[J]. 中华心血管病, 1998, 26(4): 247-251.
- [5] 薛 桦, 刘海燕. 对高血压左心室肥厚 QT 离散度与室性心律失常关系的分析[J]. 吉林医学, 2009, 30(20): 2417-2418.
- [6] Izumi R, Shinohata R, Ohmaru N, et al. QT dispersion measured by

automatic computerized 12-lead electrocardiography contributes significantly to detection of left ventricular hypertrophy in Japanese patients[J]. J Int Med Res, 2011, 39(1): 51-63.

- [7] 杨凌伟. 原发性高血压致左室肥厚与 QT 离散度相关分析[J]. 西南军医, 2007, 9(3): 82.
- [8] Vilas Boas F, Lima AA, Torreal J, et al. Temporal QT dispersion in patients with systemic blood hypertension[J]. Arq Bras Cardiol, 1997, 68(5): 343-346.

(收稿日期: 2012-06-08)

(本文编辑: 徐建新)