doi: 10.13241/j.cnki.pmb.2018.16.043

·医院管理·

全媒体时代医院舆情管理危机的应对措施 *

胡 诚[1] 王 蕾[1] 张 维[2] 杜孟凯[1] 乔 福[1]

（1 首都医科大学宣武医院宣教中心 北京 100053；2 首都医科大学宣武医院党委办公室 北京 100053）

摘要：随着科学技术的快速发展，各类新媒体的出现让部分医疗事件有了更高的关注度。近年来医疗纠纷日益严重，在全媒体时代的背景下，医院舆情危机频繁发生，对医院声誉和医患关系产生较大的不良影响。如何正确的引导网络舆情、降低医院舆情危机带来的不利影响成为急需解决的问题。本研究就全媒体时代医院舆情管理危机展开探讨，从医院舆情管理现状、医院舆情管理所存在的问题及相关的应对措施这三个方面入手，旨在为医院管理者在全媒体背景下控制医院舆情、化解医院突发事件、改善医患关系提供参考。

关键词：医院舆情；管理；危机；全媒体；应对措施

中图分类号：R197.3 **文献标识码：**A **文章编号：**1673-6273(2018)16-3192-04

Measures to Deal with the Crisis of Hospital Public Opinion Management in the Full Media Era*

HU Cheng[1], WANG Lei[1], ZHANG Wei[2], DU Meng-kai[1], QIAO Fu[1]

(1 Center for Publicity and Education,Xuanwu Hospital of Capital Medical University, Beijing, 100053, China;

2 Office of Party Committee, Xuanwu Hospital of Capital Medical University, Beijing, 100053, China)

ABSTRACT: With the rapid development of science and technology, the emergence of various kinds of new media has made some medical events with higher attention. In recent years, medical disputes are becoming more and more serious,in the era of the all media era, the frequent occurrence of hospital public opinion crisis has great adverse effects on hospital reputation and doctor-patient relationship. How to correctly guide the network public opinion, reduce the adverse impact of the hospital public opinion crisis has become an urgent problem to be solved. This study discusses the hospital crisis management of public opinion in all media era, from the existing hospital management, hospital public opinion public opinion management problems and related measures of the three aspects, the aim is to provide reference for hospital managers to control hospital public opinion, resolve emergency hospital incidents and improve doctor-patient relationship under the full media background.

Key words: Hospital public opinion; Crisis; All media; Countermeasures

Chinese Library Classification(CLC): R197.3 Document code: A

Article ID: 1673-6273(2018)16-3192-04

前言

医院舆情是指民众围绕各种医疗现象、问题所表达的信念、态度、意见和情绪等[1,2]。近年来随着科学技术的快速发展，信息传播的方式不再局限于传统的报纸、杂志、广播、电视、电影，而是以互联网为代表的新媒体成为大众传播的主力军，主要包括微博、微信、QQ、网站、贴吧以及各种传播信息的 APP，这类新媒体具有消息传播速度快、信息量大、影响力广等特点，且具有延展性和互动性，可让社会上的各种医疗事件在第一时间进入民众的视野，并通过评论、留言、转发等途径来表达个人观点，间接的推进事态的发展。随着近年来医患纠纷愈演愈烈，并且，各类新媒体的出现使得医院舆情环境更为复杂[3,4]。目前医院舆情危机已成为医疗卫生发展的重要障碍，探讨全媒体时代舆情管理危机的现状及其应对措施具有重要的意义[5,6]。本研究就全媒体时代医院舆情管理危机展开探讨，从医院舆情管理现状、医院舆情管理所存在的问题及相关的应对措施这三个方面入手，旨在为医院管理者在全媒体背景下控制医院舆情、化解医院突发事件、改善医患关系提供参考，现报道如下。

1 全媒体时代医院舆情现状

1.1 中国互联网络发展现

中国互联网络信息中心发布的最新的《中国互联网络发展状况统计报告》显示[7]，近年来我国网民人数继续保持平稳增长，截止到 2017 年 12 月，我国网民人数已经达到 7.72 亿，普及率已达到 55.8%，高出亚洲平均水平 9.1 个百分点，高出全球平均水平 4.1 个百分点。全年共计新增网民 4074 万人，较去年

* 基金项目：2017 年北京市政研会基层研究课题（jckt2017-15）

作者简介：胡诚（1984-），男，硕士，研究实习员，从事医学媒体传播方面的研究，E-mail: phtfgh@163.com

（收稿日期：2018-04-04 接受日期：2018-04-28）

增长 5.6%。手机网民人数高达 7.53 亿,占整体的 97.5%。从数据上可以看出我国的互联网络发展迅速,尤其是网民普及率已经超出了亚洲平均水平和世界平均水平,如此广泛的大众群体为医院网络舆情的发展奠定了基础。

1.2 全媒体时代医院舆情现状

1.2.1 全媒体时代医院舆情产生的原因 医院是为民众提供医疗护理服务的医疗机构,提升医疗质量、诊疗技术是各家医院不断追求的目标,但是由于种种原因,仍然会出现医疗质量问题。如部分医务工作者诊疗技术不过关,发生漏诊、误诊、医源性感染等事件,导致发生医疗过错甚至是医疗事故[8-10]。另一方面,医院是服务机构,如今社会越来越强调服务态度的问题,在诊疗过程中可能会因医护人员语言表达能力较差、沟通能力较差等各种客观原因导致的怠慢均会让患者感到医护人员服务态度欠佳,进而影响医患关系[11-13]。医患信息缺乏对称也是造成医患纠纷的重要原因,医学具有很强的专业性,而大部分患者对医学知识的掌握程度有限,有时会出现医患人员对某个疾病的认知存在巨大差别的现象,导致一些患者对治疗方案始终保持怀疑的态度,治疗依从性也不高,当治疗结果不满意时容易引发纠纷[14-16]。除此之外,看病难、看病贵的现象在很多地方仍未得到改善,一些患者需要花费大量的时间排队等候,易滋生不良情绪,同时部分患者也会因为医疗费用和医务人员起冲突。由此可见,在医院运营的过程中,患者常因医疗质量、服务态度、医疗收费等问题与医务人员产生分歧、甚至爆发冲突,导致医患纠纷的出现。现如今公民维权意识越来越强,在全媒体时代的大背景下,患者在医疗过程中切身利益受到影响后很容易产生通过舆论手段来得到解决问题的想法。并且监督医院的渠道与方式越来越多,每个人都能够随时随地通过自媒体网络发布自己的就医感受,以对医院提出建议或是在网络上宣泄自己的不满[17-19]。由于网络发布信息简单快捷、内容自由度大、意见交互便捷,加上医疗行为与每个人都息息相关,容易引发共鸣,因此此类信息一旦发布则易成为身边民众关注的焦点,并可通过评论、转发等形式使得事态进一步扩大[20,21]。而有些言论在网友的转发或评论的影响下可引起新闻媒体的注意,一旦受众广泛的新闻媒体对相关事件进行报道则可导致事态进一步发酵,形成强大的网络舆论,给医院带来舆论危机。

1.2.2 全媒体时代医院舆情的特点 第一:传播速度快。在全媒体时代,医院舆情的快速传播是最主要的特点。微博、微信等新媒体平台均可一键转发,可在网络和朋友圈中迅速传播,彻底颠覆了传统媒体的采访 - 审核 - 发布的流程。在此情形下,医院管理人员难以在短时间内控制事态的发展,甚至在刚得知某个突发事件正准备去了解真相时,已经有媒体记者上门采访[22]。第二:传播主体的隐蔽性较好。虽然与前几年相比,大部分平台实行了实名认证、手机绑定等,网络信息传播者的隐蔽性已经明显下降,但用户的个人信息大部分只有平台内部知情,网络传播主体仍然具有隐蔽性较强的特点。正因为传播者有着网络虚拟身份的掩护,导致其可不顾其他因素,随心所欲的进行传播、评论,进而促使网络舆情持续发酵、变形[23]。第三:传播方式的开放性。互联网具有开放性和包容性,广大民众可通过各种传播载体自由地发表观点,不会受到年龄、地域、职位、阶层、文化、专业的限制,而信息的传播人人均可参与,且在传播时无需进行任何审核,可随意更改事件的经过,甚至发挥想象大胆推测事情的原委,导致事态严重性持续上升[24]。

1.3 全媒体时代医院舆情的演变规律[25,26]

通常可将医院舆情分为触发、聚焦、热议、升华、恢复这五个阶段。医患纠纷一旦产生,患者可通过各种方式进行传播,导致网络舆情生成,此时即为触发阶段。若医院管理者可在此阶段对医院舆情进行控制,与当事人进行协商解决,同时做好网络舆情引导,则可有效避免舆情危机的扩大、蔓延。若医院舆情在触发阶段未能得到较好的控制,在各类媒体的传播下则可能会成为公众关注的焦点,进入聚焦阶段。民众一旦聚焦某件医疗事件,则会对事件进行追踪和热议,此时则进入了热议阶段。民众通过转发、评论、跟帖等形式发表自己的看法,在一些言论中可能会存在尖锐、偏激的观点,甚至部分民众不顾事情原委,渗杂着明显的个人情绪进行事件的讨论,使得事件持续变味,同时各种意见的交锋和共鸣,会逐渐使得相关议题和观点高度集中,导致医院舆情危机扩大,进入升华阶段。最后随着相关事件的解决,关于此事件的相关报道和关注逐渐减少,事态逐渐平息,被新鲜的社会舆情所湮没,这个阶段为恢复阶段。

2 全媒体时代医院舆情管理所存在的问题

综合近年来医院舆情危机的传播特点和最后导致的后果来看,医院管理者存在对全媒体环境下医院舆情传播特点认识不足、缺乏应对经验的情况,其具体可总结为以下几点。

第一:医院管理者对医院舆情的主动应对意识不强。很大一部分原因是部分医院管理者未认识到全媒体环境下医院舆情的特点,以前的传统媒体版面或播放时间有限,一些较小的事件难以在受众群体广泛的平台上报道,然而全媒体时代人人均可在网络发布信息,加上广大民众对医疗事件关注度高,一旦在网络上发布则很有可能会引起广泛关注,导致医院舆情危机出现。在发生医院舆情时,部分医院管理者对此事并不重视,延迟应对,未能在触发阶段对事态进行较好的控制,进而导致医院舆情危机发生[27]。

第二:处理方式不当。目前很多医院的媒体应对能力难以达到全媒体环境下的要求,在医院舆情发生后,因担心消息公开后会对医院声誉造成不利的影响,对相关事件的信息采取不报、漏报、瞒报的处理方式,然而医院第一时间信息发布不当易引起广大关注者的不满,导致事态持续恶化。在报纸、杂志、电视等传统媒体为主时代,医院管理者对舆情的做法通常为叫停相关负面报道,然而在全媒体时代这样的做法则难以把握舆论的引导权,无法达到过往的效果[28]。

第三:缺乏医院舆情的引导应对机制。现今的医院网络舆情多为突发事件,信息纷繁复杂、变化因素多,难以预测事态的发展趋势,进行适当的网络舆情引导显得尤为重要。然而大部分医院往往缺乏相关的引导应对机制,在网络信息收集、与患者和媒体沟通、信息发布等流程上做的不够专业,导致事件难以妥善解决[29]。

第四:医院舆情管理部门能力欠缺。目前医院舆情管理部门普遍存在能力欠缺的现象,甚至很多医院还未设立医院舆情管理部门。由于医院在招聘人才是主要的专业方向是医学和护理,绝大部分医院管理人员也是医学出身,这导致在舆情管理

方面存在很大的问题。同时部分医院设立医院舆情管理部门只是摆设,后期并未对相关人员进行有关培训,导致其专业知识不足,无法在医院舆情危机出现时进行高效的干预[30]。

3 全媒体时代医院舆情管理危机的应对措施

在全媒体时代的背景下,医院舆情的特点和演变规律发生了巨大的变化,导致医院舆情管理存在很多问题,当医院舆情危机出现后,会导致医院的声誉受到巨大影响,同时还会激化医患矛盾,增加医患纠纷发生的概率,因此探讨其应对措施具有重要的意义。综合过往发生的医院舆情危机和我国国情来看,认为可从以下几点来应对医院舆情危机。

第一:加强医院服务质量,提升医疗水平。从医院舆情产生的源头来看,医疗质量、服务态度、医疗收费等问题是医疗纠纷产生的根本,随着近年来我国全民医保逐渐实现,医疗费用较以往有了明显的改善,然而部分医院的医疗质量和服务态度还有待提升。医院应加大医务人员的培训力度,购置更高端的医疗机械,以减少漏诊、误诊的发生,同时正确认识医患关系,提高服务质量,以从源头降低医院舆情的发生。

第二:增加医院管理者对医院舆情的主动应对意识。通常在医院舆情刚触发时,事件还未进入大众视野,此时及时有效的处理可避免医院舆情进一步扩大,这就需要增加医院管理者对医院舆情的主动应对意识,在第一时间做出应对措施,进而最快、最省力的控制事态的发展。

第三:加强医院舆情管理部门的能力培养。对医院舆情处理方式不当的根本原因是医院舆情管理部门人员的能力欠缺,因此应该加强医院舆情管理部门人员专业知识的培训,提升医院舆情管理部门人员的业务技能,以便在发生医院舆情危机时采用正确、高效的方式进行处理。

第四:建立完善的引导应对机制。随着网络生态的复杂化和传播内容的碎片化,网络舆情的把控越来越难,因此建立一个完善的引导应对机制尤为重要。首先要对网络上的信息进行整理,对相关信息进行分类、筛选,对舆情动态、民众意见进行统计,分析其中的规律,并对事态的发展进行预测,提前做好相关的应对措施。其次需要引导舆情向正确方向发展,避免其进一步扩大,及时发声表明态度,及时澄清虚假或不实信息,并对网络舆情和非理性言论进行引导,促使舆论分流,进而降低事件的关注度。加强媒体应对技巧,在医院舆情危机中媒体扮演着传播和展示的作用,其可通过传播正面消息帮助医院化解舆情危机,也可传播负面消息,导致事态进一步恶化,因此应该加强媒体应对技巧和公关策略,严禁出现回避媒体、在媒体前发表不当言论的现象。

第五:倡导良好的社会责任观念。互联网给公众提供了一个自由发表言论、交流信息的平台,但同时也推动了网络舆论的发展。部分民众在发表看法时不顾社会责任和事情发展的原委,凭个人想法随意发声,导致出现一些过激、片面的言论,加上部分民众的从众心理,很容易出现一些过激言论得到广泛支持的现象,推动医院舆情危机的发展,因此应适当对民众的话语权和言论内容进行约束和引导, 加强民众的社会责任观念,共同创造一个良好的网络环境。

第六:强化网络实名制,依法严惩网络犯罪。由于网络的虚拟性、无界性,加之部分民众社会责任观念较差,在传播信息时刻意篡改甚至虚构一些信息,导致部分有失公正的内容大量传播,因此应强化网络实名制,依法严惩网络犯罪,从法律层面来遏制部分造谣者的嚣张气焰。

4 总结

目前医疗环境严峻、医疗纠纷频繁发生,医院舆情危机是当前医院面临的重大挑战。医院管理人员必须重视医院舆情危机的管理,加强医院服务质量,提升医疗水平,重视医院舆情管理部门的能力培养,建立完善的引导应对机制。本研究虽然分析了目前医院舆情危机的现状、存在的问题和相关应对措施,但目前关于医院舆情危机管理的研究尚处于初级阶段,其具体的应对措施还有待进一步的完善。

参 考 文 献(References)

[1] 周颖,陈敏莲,胡外光,等.基于微信企业号的医院舆情监测响应系统设计及应用[J].中国数字医学, 2017, 12(2): 56-58, 11
Zhou Ying, Chen Min-lian, Hu Wai-guang, et al. Design and Application of Response System of Hospital Public Opinion Monitoring Based on WeChat Enterprise [J]. China Digital Medicine, 2017, 12(2): 56-58, 11

[2] Lee IH, Kang HY, Suh HS, et al. Awareness and attitude of the public toward personalized medicine in Korea [J]. PLoS One, 2018, 13(2): e0192856

[3] Lenczowski E, Dahiya M. Psoriasis and the Digital Landscape: YouTube as an Information Source for Patients and Medical Professionals[J]. J Clin Aesthet Dermatol, 2018, 11(3): 36-38

[4] Zhou J,Zhang Q, Zeng DD, et al. Influence of Flavors on the Propagation of E-Cigarette-Related Information: Social Media Study [J]. JMIR Public Health Surveill, 2018, 4(1): e27

[5] Ahmed F, Rao A, Shenoy R, et al. Knowledge, attitude, and behavior of nurses toward delivery of Primary Oral Health Care in Dakshina Kannada, India[J]. J Indian Soc Pedod Prev Dent, 2018, 36(1): 21-25

[6] Bisallah CI, Rampal L, Lye MS, et al. Effectiveness of health education intervention in improving knowledge, attitude, and practices regarding Tuberculosis among HIV patients in General Hospital Minna, Nigeria - A randomized control trial [J]. PLoS One, 2018, 13(2): e0192276

[7] 徐小婷.新媒体环境下政府话语体系的构建与形象传播[J].现代传播, 2017, 39(5): 167-168
Xu Xiao-ting. The construction and image communication of government discourse system under the new media environment[J]. Modern Communication, 2017, 39(5): 167-168

[8] 吴芳,潘一伟,黄怡华,等.公立医院网络舆情监测工作认知调查[J].解放军医院管理杂志, 2016, 23(10) :911-913
Wu Fang, Pan Yi-wei, Huang Yi-hua, et al. A Cognitive Survey of Public Hospitals' Recognition of Network Public Opinion Monitoring [J]. PLA Hospital Management Magazine, 2016, 23(10): 911-913

[9] Ndirima Z, Neuhann F, Beiersmann C. Listening to their voices: understanding rural women's perceptions of good delivery care at the Mibilizi District Hospital in Rwanda[J]. BMC Womens Health, 2018, 18(1): 38

[10] Dombrádi V, Margitai B, Dózsa C, et al. Investigation of the

conditions affecting the joining of Hungarian hospitals to an accreditation programme: a cross-sectional study [J]. BMJ Open, 2018, 8(2): e019232

[11] 易蕊,常娟,王娟,等.军队医院医疗风险管理的措施及意义[J].现代生物医学进展, 2015, 15(11): 2145-2147
Yi Rui, Chang Juan, Wang Juan, et al. Measurements and Significance of Medical Risk Management for Military Hospitals[J]. Progress in Modern Biomedicine, 2015, 15(11): 2145-2147

[12] 郭士榕,张博淼,尹梅,等.媒体商业化环境下的医院舆情管理策略[J].中国医院管理, 2013, 33(7): 67-68
Guo Shi-rong, Zhang Bo-miao, Yin Mei, et al. Hospital public opinion management strategy under the commercialized environment of media[J]. Chinese Hospital Management, 2013, 33(7): 67-68

[13] Yousefi M, Yousefi M, Fogliatto FS, et al. Simulating the behavior of patients who leave a public hospital emergency department without being seen by a physician: a cellular automaton and agent-based framework[J]. Braz J Med Biol Res, 2018, 51(3): e6961

[14] 仰东萍,孙静,金昌晓,等.医院官方微信项目策划与舆论导向作用探讨[J].中华医院管理杂志, 2016, 32(9): 705-707
Yang Dong-ping, Sun Jing, Jin Chang-xiao, et al. Planning of hospital's official WeChat program in guidance of public opinion[J]. Chinese Journal of Hospital Administration, 2016, 32(9): 705-707

[15] Minhas MS, Muzzammil M, Effendi J. Assessment Of Safety Levels In Operation Rooms At Two Major Tertiary Care Public Hospitals Of Karachi. "Safe Surgery Saves Life"[J]. J Ayub Med Coll Abbottabad, 2017, 29(4): 580-586

[16] Al-Mohrej OA, Alshammari FO, Aljuraisi AM, et al. Knowledge and attitude towards total knee arthroplasty among the public in Saudi Arabia: a nationwide population-based study[J]. Int Orthop, 2018, 42 (4): 819-827

[17] 赵君,孔斌,杨莉敏,等.医院面对新媒体舆情危机的应对模式[J].中国卫生信息管理杂志, 2017, 14(3): 506-509
Zhao Jun, Kong Bin, Yang Li-min, et al. Features and Respond of Health Care Crisis during Microblog Era [J]. Chinese Journal of Health Informatics and Management, 2017, 14(3): 506-509

[18] Néri EDR, Meira AS, Vasconcelos HBDS, et al. Knowledge, skills and attitudes of hospital pharmacists in the use of information technology and electronic tools to support clinical practice: A Brazilian survey[J]. PLoS One, 2017, 12(12): e0189918

[19] Park J, Seale H. Examining the online approaches used by hospitals in Sydney, Australia to inform patients about healthcare associated infections and infection prevention strategies [J]. BMC Infect Dis, 2017, 17(1): 788

[20] Orindi BO, Lesaffre E, Sermeus W, et al. Impact of Cross-level Measurement Noninvariance on Hospital Rankings Based on Patient Experiences With Care in 7 European Countries [J]. Med Care,2017, 55(12): e150-e157

[21] Okeke SO, Mabuza LH. Perceptions of health care professionals on the safety and security at Odi District Hospital, Gauteng, South Africa [J]. Afr J Prim Health Care Fam Med, 2017, 9(1): e1-e7

[22] 靳雷.加强舆论引导构建和谐医患关系[J].江苏医药, 2016, 42(5): 606-607
Jin Lei. Strengthening the guidance of public opinion to build a harmonious doctor-patient relationship[J]. Jiangsu medicine, 2016, 42 (5): 606-607

[23] 尹琳,方方,张何明,等.微博舆情内容分析在医院管理中的应用[J].中日友好医院学报, 2013, 27(6): 367-368, 370
Yin Lin, Fang Fang, Zhang He-ming, et al. Application of micro-blog public opinion content analysis in hospital management[J]. Journal of China-Japan Friendship Hospital, 2013, 27(6): 367-368, 370

[24] 宫小飞. 网络舆情引导在医院发展中的应用 [J]. 中国医药导报, 2014, 11(28): 124-128
Gong Xiao-fei. Application of the guiding of the internet public opinion in hospital devel-opment[J]. China Medical Herald, 2014, 11 (28): 124-128

[25] Nour MO, Babalghith AO, Natto HA, et al. Raising awareness of health care providers about MERSCoV infection in public hospitals in Mecca, Saudi Arabia[J]. East Mediterr Health J, 2017, 23(8): 534-542

[26] Honeyford K, Greaves F, Aylin P, et al. Secondary analysis of hospital patient experience scores across England's National Health Service - How much has improved since 2005?[J]. PLoS One, 2017, 12(10):e0187012

[27] Ho LY, Chan CK, Chu PS. Patient opinion of lower urinary tract symptoms and their treatment: a cross-sectional survey in Hong Kong public urology clinics[J]. Hong Kong Med J, 2017, 23(6): 562-569

[28] Tshokey T, Adhikari D, Tshering T, et al. Assessing the Knowledge, Attitudes, and Practices on Antibiotics Among the General Public Attending the Outpatient Pharmacy Units of Hospitals in Bhutan: A Cross-Sectional Survey [J]. Asia Pac J Public Health, 2017, 29 (7): 580-588

[29] Chhabra KG, Sharma A, Chhabra C, et al. Knowledge, Attitude, and Practices regarding Pharmacovigilance and Adverse Drug Reaction reporting among Dental Students in a Teaching Hospital, Jodhpur, India: A Cross-sectional Study [J]. J Contemp Dent Pract, 2017, 18 (10): 964-969

[30] Uhlenbrock J, Hinrichs J, Heuft G. A retrospective study of expert opinions of a psychosomatic-psychotherapeutic university hospital for public and private customers over a period of 12 years [J]. Z Psychosom Med Psychother, 2017, 63(3): 234-250