

医院对外宣传工作的实践与思考

□巩守平 康芳琴

打造知名医院品牌,树立良好医院形象,不断扩大医院在国内、国际上的知名度,让媒体的目光聚焦医院,使医院具有更高的知名度和美誉度,是现代医院管理的一项重要内容。其中,医院对外宣传是一个重要环节。

医院宣传的目的在于向大众展示医疗行业独特的行业特征、传播健康信息、普及健康知识、促进医患沟通、营造和谐的医患关系。用创新的手段改变人们对医院的刻板形象,走出当前医院对外宣传的误区,重视宣传质量和效果,是促进医院社会效益和经济效益共同提升的有力工具。

西安交大第二附属医院(西北医院)创建于1937年,是国家卫生部、教育部所属集医疗、教学、科研、预防、保健、康复服务为一体的大型临床教学综合医院,是首批国家三级甲等医院。现有教职员工3600人,副高以上专家400人。临床医技科室48个,开放病床2000张,年收住各类病人6万余人次,年门急诊量150万余人次。承担博士后、博士、硕士、本科生及留学生1000余人教学任务。有60名教授享受国务院和陕西省特殊专家津贴。医院成立了皮肤病院、耳鼻咽喉头颈外科病院、肿瘤病院、儿童病院四个院中院,以充分发挥学科特色优势,更好地为广大患者提供医疗保健服务。

通过全院职工努力工作及大力宣传,医院各项工作取得了骄人的成绩。医院被评为全国卫生系统先进集体、全国公立综合性医院社会贡献度排名50强、卫生部优质护理服务考核优秀医院、全国综合医院中医药工作示范单位、全国抗震救灾重建家园“工会先锋号”、陕西省文明单位等。医院承办的《中国皮肤性病学杂志》、《中国医学文摘·皮肤科学》、《中国儿童保健杂志》连获“中国高校优秀科技期刊”称号。

医院的对外宣传也就是给医院锦上添花、打造医院好品牌、树立医院好形象。医院的对外宣传重点要着力抓好电视宣传、报纸宣传、网络宣传、户外宣

传四种主要的宣传形式,应以重点学科建设为依托,促进医院对外宣传,通过多渠道、多方式,向社会广泛宣传二院,树立良好的形象,不断扩大我院在国内、国际上的知名度,让媒体的目光聚焦交大二院,使交大二院在外界的声音更加响亮。在多年的宣传工作中,我们边实践边探索,不断转变宣传理念,变被动为主动的理念和做法,得到了新闻媒体记者的一致好评,为医院实现社会效益、经济效益的双赢发挥了积极的作用。通过多年的工作创新与实践,我们总结了以下经验:

一、医院对外宣传工作的创新实践经验

(一)以重点学科建设为依托,促进医院对外宣传

重点学科是医院所取得的成绩的集中体现,是医院最重要的无形资源之一。在市场竞争日益激烈的环境下,必须重视重点学科的建设,提升其价值,并将之推向市场,使之成为被医疗市场所接受的“品牌”。因为“重点学科”是医院重要的一项竞争力,通过重点学科的建设,能够整合人力、物力、财力等资源,使医院取得更好的社会效益和经济效益。将重点学科推向市场是医院对外宣传的组成部分。

(二)主动邀请媒体“曝光”,营造透明就医氛围

在多年的外宣工作中,我院积极主动与新闻媒体联系,热情接待每一位记者,邀请他们对医院进行全方位报道。通过这种方式,使报道量大幅增加,达到多渠道多方式广泛宣传推介医院、科室、专家的效果,全面展示了医院形象,为广大患者营造了透明的就医环境。这一举措,对于争取患者信任、形成医院社会评价良性循环具有极大的意义。

(三)履行社会职责,提升医院形象

积极与院内临床专家联系,随时了解季节病、多发病、突发病的发病趋势,主动邀请新闻媒体进行报道,提醒广大群众注意预防。经常联合临床科室举办大型免费义诊、咨询、讲座、宣传等公益活动,如在世界防治麻风病日、世界抗癌日、世界哮喘日、世界睡眠日等节点举行大型义诊、咨询、讲座、宣传活动。主动与省市电视台、广播电台合作,组织我院专家与新闻媒体共同深入社区、养老院、学校、老年公寓、革命老区、儿童福利院、周边区县、乡村等,举办健康进社区等义诊、健康查体、讲座、发放医学科普知识宣传资料、进行健康知识互动等系列活动,受到社区居民、学校师生及村民的广泛好评。主动与电视台、广播电台、报社联系,积极组织我院专家赴报社、电视台、广播电台免费接听听众热线,答疑解惑。积极与《华商报健康大讲堂》、《西安晚报健康大讲堂》合作,举办由我院专家主讲的健康知识公益讲座活动26场次;与紫薇田园都市社区医院联合,举办健康大讲堂20讲等等,充分发挥医疗资源优势,无偿服务于广大市民。这些公益活动在无偿服务社会和患者的同时,履行了公共卫生职责,更好地促进了医患之间的和谐,树立了医院良好的形象和社会声誉。

(四)传播医疗信息,方便群众就医

在宣传方面采取公关的方法,既宣传医院的特色,又服务他人,从而树立

良好的社会形象。我们主动与中央、省市电视台《健康之路》、《专家名医》栏目联系,展示我院知名专家的个人简介、照片、专业特色、坐诊时间;主动与《健康报》、《人民日报·健康时报》、《现代保健报》、《老年周刊》、《华商报·健康周刊》、《陕西老年报》记者联系沟通,积极推介我院专家。举行记者新闻发布会,传达时事医疗、医院新开展的新技术、新疗法等信息,进行广泛宣传。这些措施为广大市民提供了更便捷的医疗信息帮助,使患者能根据需要选择合适的医院,避免盲目择医,减少了患者辗转就医的成本,从而体现公立医院“以病人为中心”的人性关怀。

(五)投身突发事件,彰显社会责任

我院是预防控制、处理突发公共卫生事件的主力军。一旦发现或发生了突发公共卫生事件,我们即响应国家号召,自觉履行社会职责,彰显人道主义精神。可以说,以社会重大事件、突发事件为契机,进行广泛宣传,充分展示了我院的应急、急救能力,雄厚的技术实力及人道主义精神。比如在2008年的汶川地震中,对我院赴四川抗震救灾医疗队出征仪式进行宣传报道11篇次,对我院4批医疗队赴四川灾区抗震救灾现场救援情况进行现场电视连线报道15次等,使时刻关注四川灾区人民健康的陕西人民及时了解灾区救援进展情况。在2010年青海玉树地震发生后,我院迅速开通绿色通道,紧急救治受伤人员,我们主动邀请新闻媒体对我院积极救治抢救青海玉树地震灾区41名伤员情况进行广泛宣传报道,让全国人民放心,让藏族同胞安心。在我市发生的北郊建筑工地食物中毒事件、咸阳女孩药物过敏事件、户县民工误饮防冻液事件、蓝田县学生铅中毒事件、南郑县幼儿园食物中毒事件等公众关心的焦点事件中,对我院迅速开通绿色通道、全力以赴、积极抢救患者的举措,在中央、省市新闻媒体进行广泛宣传和跟踪报道。通过对投身突发公共卫生事件,并进行全方位、多角度的积极宣传,充分展示了白衣天使的崇高形象,彰显了社会责任,弘扬了人道主义精神。

(六)加强信息反馈,体现人本主义

在宣传工作中,我们十分重视信息反馈。每当专家接受电视台采访,我们都及时以手机短信的方式通知播报时间,使被采访的专家们能及时收看电视对他们采访的播报实况;凡有专家接受报纸、杂志采访,我们均及时收集登载有相关信息的报刊,送到专家们手中,使教授们能及时地看到采访报道,确保工作真正落到实处。这种信息反馈制度加强了专家、教授对医院宣传工作的支持与理解,很好地体现了宣传工作中的人本主义精神。

二、存在的问题

在市场经济条件下,医疗服务逐渐成为一种商品,医院之间的竞争日趋激烈。各医院为提高市场竞争力,在提高医疗水平、优化医疗服务的同时,也纷纷加大宣传力度,扩大医院的知名度。一些医院为追求宣传的最大效益化,不惜以违背伦理道德的手段进行宣传,导致新闻失实、内容庸俗等问题屡见不鲜。

1. 内容不当

众所周知,任何宣传都要以事实为依据,将真实性当做生命。但是一些医院采取各种手段联合媒体,片面追求宣传效果,放松了对宣传资料客观性、真实性的要求,导致夸大、庸俗医疗信息层出不穷,有些内容甚至侵犯患者或者其他医疗机构权利。甚至,有些医院为了追求经济利益,置职业伦理道德于不顾,炒作、虚构、捏造所谓新闻。

2. 公关缺位

所谓公关缺位,在这里是指医院在面对媒体采访时,主动缺席或者采用外交辞令,不愿提供真实信息。这种缺位会导致媒体无法取得完整的信息,从而在宣传报道中,偏听患者或第三方,使得报道失实、偏激以及社会评价天平失衡。事实上,这种失实的责任更多在医院方,会导致媒体将医院的一些无伤大雅的小瑕疵放大成不可原谅的大问题。可以说,“三缄其口”的公关缺位问题是医院新闻宣传工作的一个比较严重的问题。

3. 方向偏差

医疗行业是一个高技术含量行业,此行业内的专家都不可能掌握所有信息,普通民众更是如此。因此,正常情况下,医院宣传应该着重于医学知识的普及和新技术的客观报道。但是实际上,很多医院忽视了这一点,更多的是注重“策略营销”,为扩大知名度而采取各种“注意力性”手段,这偏离了医院宣传的本质方向,因为医院不同于一般商业机构,其应更重视社会效益,即医院进行健康知识宣教的责任。

三、加强对外宣传工作的思考

通过多年的外宣工作经历,我们以为,要做好对外宣传工作,就必须树立“公关传播”意识。重视“公关传播”意味着不坐等媒体来找,而是自己主动上门去找媒体。医院对外宣传的重点要着力抓好电视宣传、报纸宣传、网络宣传、户外宣传四种主要的宣传形式,要加大在国家级媒体新华社、人民网、中央电视台、中央人民广播电台、健康报的发稿量,向社会广泛宣传医院,树立良好的形象,不断扩大医院在国内、国际上的知名度。

宣传是扩大医院的知名度、美誉度的必要手段,但必须以“真实”为伦理底线、以客观为价值追求、以准确为行事准则。针对当前医患缺乏互信的现状,必须坚持“宣传以诚为本”,取信于社会,取信于公众。同时,应该有高度敏感的政治意识、大局意识、责任意识,在宣传工作中,要凸显我国医疗卫生“为民”的本质,应注重方式与效果挂钩、效果与服务挂钩、服务与引导挂钩,树立具有全局意义的大宣传观念。

作者:

巩守平 西安交大第二附属医院党委副书记

康芳琴 西安交大第二附属医院党委宣传部副部长