



ISSN 1673-873X

CN 50-1184/R

保健医学研究与实践

BAOJIAN YIXUE YANJIU YU SHIJIAN

2018年12月 第15卷 第6期

Dec.2018 Vol.15 No.6

HMRP

HEALTH
MEDICINE
RESEARCH AND PRACTICE

中华人民共和国教育部主管

西南大学主办

国家新闻出版广电总局认定学术期刊

中国知网 (CNKI) 全文收录期刊

中国学术期刊综合评价数据库 (CAJCED) 来源期刊

中国核心期刊 (遴选) 数据库收录期刊

美国《乌利希期刊指南》(UPD) 收录期刊



ISSN 1673-873X



中华预防医学会系列杂志
SERIAL JOURNAL OF CHINESE PREVENTIVE MEDICINE ASSOCIATION

6

2018

护理研究

- 路径化护理联合集束化护理在急性重度有机磷农药中毒患者中的应用 周汝宁,宋倩,康莹(51)
- 细节护理对围手术期患者护理质量及满意度的影响 刘慧,毛华,刘映晨,宓芹(54)
- 整体护理干预对乳腺癌患者自我效能感水平及生活质量的影响 江帆,邵稳,李浩(57)
- 多学科团队协作模式在神经内科护理查房中的应用效果 郑鑫(60)
- 护理记录表在肺癌患者术后呼吸道专科护理中的应用 王珊,高岚,余婧(63)
- 系统规范化心理护理对脑胶质瘤患者应激状况及生活质量的影响 骆春林,骆曼,李灵毅(65)
- 综合护理服务在老年髋部骨折患者术后护理中的应用效果 关术娟(68)
- 优质护理在妊娠高血压综合征患者产后出血护理中的应用效果 张丽娜(71)

卫生管理

- “互联网+”时代基层医院新媒体平台构建与实践探索 郑佳跃,韩放,李进,冯立(74)

综述

- 肺结核并发静脉血栓栓塞症的研究进展 胡蓉,徐玲(77)
- 我国大学生自杀意念的影响因素 巢传宣(81)
- 转移性去势抵抗性前列腺癌治疗研究进展 徐君林,高云峰,黄熠龙,许倩(86)
- 我国精神活性物质依赖治疗的现状及相关对策 魏英,周波(91)

· 读者 · 作者 · 编者 ·

- 论文中“讨论”的基本内容及注意事项 (18)
- 关于中介冒充本刊进行征稿的声明 (35)
- 国家、省部级基金项目及重点攻关项目论文优先发表启事 (44)
- 本刊对统计学检验结果表达方法的要求 (76)
- 结构式摘要的撰写要求 (96)
- 专家风采 (封2)
- 《保健医学研究与实践》杂志成功承办中国高等教育学会保健医学分会2018学术年会暨八届二次全体理事会 (封3)



责任编辑:胡永国

校对:黄文杰 戴丽 李盈盈

英文编辑:刁骧

[期刊基本参数] CN 50-1184/R * 2004 * b * A4 * 96 * zh * P * ¥12.00 * 2000 * 25 * 2018-12

“互联网+”时代基层医院新媒体平台构建与实践探索

郑佳映¹, 帅放¹, 李进², 冯立^{3△}

(1. 西南大学医院, 重庆 400715; 2. 西南大学新闻传媒学院, 重庆 400715;

3. 重庆市第六人民医院, 重庆 400060)

摘要:基层医院在“互联网+”时代如何在有限的人力物力下构建新媒体平台是目前研究的热点。西南大学医院作为基层医院,也积极探索了新媒体平台的构建,经过几年的实践探索,本院从组织框架搭建、运营团队分工、平台定位、营销策略及技巧几方面构建了新媒体平台。通过新媒体平台的构建,医院的宣传制度得到了完善,程序更加规范,且已形成医院实力壮大及宣传影响力增加的良好循环。本院的实践经验可为其他基层医院打造新媒体平台提供借鉴。

关键词:基层医院; 新媒体平台; 构建

DOI:10.11986/j.issn.1673-873X.2018.06.021

中图分类号:R193.2

文献标志码:A

2015 年,国务院印发的《全国医疗卫生服务体系规划纲要(2015—2020 年)》明确提出,要积极应用移动互联网、物联网、云计算、可穿戴设备等新技术,推动惠及全民的健康信息服务和智慧医疗服务,推动健康大数据的应用^[1]。医院发展也逐步演化为以患者满意度、忠诚度和医院知名度为中心的品牌战略^[2]。这些均为医疗信息互联网传播带来广阔机遇。对于基层医院来说,使用有限的人力、物力搭建新媒体平台,打造网络营销品牌,争取媒体主动,进而实现医院宣传模式的转型升级就显得尤为重要。为此,西南大学医院对新媒体平台(微信、微博)的构建进行了探索,现将实践情况介绍如下。

1 新媒体平台搭建与实践

1.1 新媒体平台的组织架构搭建

组织架构及人员分工很重要,决定着新媒体平

台建设的参与度与顺畅度。医院建立了以院长、管全院信息网络安全,副院长负责分管部门,院、承担文化宣传与媒体建设,信息科负责安全与、护,各科室配合执行的组织架构。围绕这一组织、构,医院成立文化建设领导小组,并指派专人负责新媒体的建设、审核及发布,各科室设立宣传员,、同构建医院宣传队伍。同时,制定《新闻宣传工、制度》《新闻发布与采访制度》《重大突发事件新、危机应对流程》《医院新闻宣传报道奖励办法》等、列制度^[3],让宣传工作有章可循。小组成员分工、表 1。

1.2 新媒体平台的运营团队分工

合理设置各平台内容框架,做到“部门分工、同共建”。微博以发布信息及与患者互动为主^[4]。因此无具体的板块构架内容,运营由院办宣传专、全权负责。微信的架构及部门分工见表 2。

表 1 医院文化建设领导小组职责分工

岗位	职责
院长	主管信息网络,文化建设领导小组组长。
副院长	作为文化领导小组副组长协管其分管工作领域的媒体宣传。
院办	1. 具体负责医院信息媒体平台的规划、建设和管理。 2. 主要负责全院对外宣传、新闻发布、媒体采访的审核及管理工作。 3. 协助院领导处理医院公共危机。
信息科	1. 负责医院信息媒体平台的安全和技术支持。 2. 负责制定并组织落实相关的信息媒体平台维护及应急预案。 3. 负责医院信息媒体平台与医院 HIS 系统对接,实现媒体平台预约挂号、收费及查询检查结果等功能。
各科室及党、团工会	配合院文化建设领导小组开展工作。上报相关宣传材料、新闻稿及医疗信息。

作者简介:郑佳映(1980-),女,硕士,主管药师,E-mail:8322611@qq.com。

△ 通讯作者:冯立,E-mail:40504585@qq.com。

表 2 微信架构及部门分工

板 块			
一级目录	二级目录	主要内容	负责部门
微简介	医院简介	医院历史、发展、现状、特色等	院办
	微网站	官方网站微链接	
就医指南	挂号须知	挂号时间、注意事项	挂号室
	门诊指南	门诊时间、科室导航	门诊部
	体检须知	体检注意事项	健康管理中心
	自定义栏目	发布特殊情况或突发事件须知	院办
	医保报销	医疗报销流程、常见问题答疑	医保科
便民服务	就医专车	就医专车开班时间、路线	院办
	失物招领	滚动更新失物招领	
	医疗服务功能	挂号收费、叫号系统、查阅检查结果、在线医患互动、健康宣教、慢病管理、家庭医生网上签约	信息科

1.3 新媒体平台的运营定位

医院新媒体平台立足点包括医院的社会效益和公众形象、医护人员人文精神的培植、健康生活方式的引导等^[5]。新媒体平台的运营有对外和对内 2 种功能定位,对内针对医务人员,主要是凝集人心、弘扬正气、内塑文化;对外针对患者,主要是品牌宣传、市场拓展、危机管理、科普宣教、外树形象^[6]。

推送内容定位:医院日常工作和特色,科室业务及患者关注重点,时下热门话题、亮点的讨论,医疗科普知识等。

1.4 新媒体平台的推送形式

根据医院的规模、定位、患者人群及业务特色,再结合网站、微信、微博公众平台的不同特点,精准选择推送平台开展医院宣传、医学资讯传递、科普知识分享、优质资源推送和医患沟通等^[7]。

院况推送:主要推送医院近期的工作要点、党建特色、新技术、慢病管理、医疗服务、义诊讲座、成果获奖、招聘和便民举措等。旨在树立品牌和引导舆论。

按需推送:时下热门话题、亮点讨论,贴合民生需求的科普知识等,旨在增加阅读量和关注度。争取媒体主动权,发出自己的声音。面对繁杂和传播极速的舆论环境,每个单位都应有自己的媒体,正面应对舆论监督,传播正能量。

1.5 新媒体平台的营销思路

微信:日常推送内容集中在医院新闻、预防保健、公共健康、科普养生知识等方面;主页框三大板块“微介绍”“就医指南”“医疗服务”引导患者快速了解院况及就诊信息;后台管理员全天在线答疑、引导患者快速就医的同时还起到了宣传推广作用;对接 HIS 系统,提供便捷的医疗数字化服务功能;

这是维持关注度及利用率的有效方式。患者可在微信公众号上预约挂号、缴费、排队、查阅检查结果等;随着患者对微信服务平台认可度的提升,可逐步增加医患在线互动沟通、健康宣教、慢病管理、家庭医生网上签约等深入服务。运营微信可以带来诸多益处,主要包括:①增加医护人员个人品牌影响力及患者对其的信任度;②减少医护人员营销精力;③借助医护人员粉丝的忠诚度提高关注度,提升品牌及医疗推广的远度及深度,构建医院及医护人员的双赢模式^[8]。

微博:优点是传播速度快、发布方便快捷,为粉丝互动、发布速食式新闻和掌握媒体主动应对权的主要媒介^[9];经常参与医疗或者时下热门话题讨论,增加人气;活跃于评论区,增加自我曝光度,提升网民认知度;与媒体、同行建立良好关系,相互转发,利于推广与应对媒体危机。

1.6 新媒体平台的运营技巧

搭建好平台和组织架构,如何运营好新媒体平台,发挥各自作用,避免其成为“僵尸平台”尤为关键,具体运营技巧如下。

平台明确。锁定用户群体,根据用户群体特点选择重点突击平台,确定各平台的格调。

增加关注度及粉丝量。利用不同途径增加关注度,如在会议、体检、义诊等活动期间宣传新媒体平台。我院于 2017 年组织了面向社会有奖征集医院题材摄影作品的活动,通过此次活动,微信关注度在原基础上增加了近 10 倍;利用发放礼品及优惠的形式“增粉”。总之,完善新媒体医疗服务功能,提升用户的医疗体验,拓展医疗的网络服务,才是留住粉丝的最关键因素和最有效的途径。

微博、微信推送时间及注意事项。读者浏览习惯原则上每周推送 3 次,其中,16:00—21:00 推送最佳^[10]。微博平台依托于新浪,页面不需要过

多的建设,但在发布内容、时间以及形式上,需注意以下几点:防止微博曝光率低级以免发布内容被覆盖,可适当刷屏;微博有媒体特性,更适合医患沟通,维护医患关系和媒体关系。因此,适当的转发自己所需的微博公众号也是一种与媒体打交道的方式。

2 成效

2.1 完善了宣传制度

目前,医院已制定了完善的网络信息管理、安全及新闻宣传系列制度,并规范了信息报送发布流程,一是可确保我院信息系统的准确性、可靠性、完整性、安全性和保密性;二是可培养职工对新闻危机的防范意识和媒体应对的基本素质,为医院的发展营造良好的舆论氛围。

2.2 倡导全院参与新媒体建设,提高了职工积极性

充分调动广大职工、科室参与医院新闻宣传工作的积极性,在加大新闻宣传工作力度的同时,提高了医院的知名度和影响力。医院每年对新闻宣传工作作出贡献的科室和个人给予一定的奖励,尤其对推送到外媒及上级部门事件的科室和个人更要给予特别奖励。

2.3 有效应对突发公共危机事件

医患矛盾激烈的今天,要逐步培养职工预见公共突发事件的危机意识,对新闻危机的防范意识和媒体应对的基本素质,有严格的媒体应对流程,做到及时预判、快速响应、主动引导、口径统一、规范有序,力建和谐的医患关系。

新时代新媒体的构建需要领导重视,全院参与。认清当前社会媒体环境和舆论力量,建立信息宣传危机意识,把握舆论话语权,利用新媒体抢占

先机、新思维赢取未来,应是基层医院深思的问题。近年来,西南大学医院通过新媒体平台建设,提高了医院知名度,形成打造医院实力及扩大宣传影响力的良性循环,成效可喜。但面对发展迅速的网络环境,还需要不停摸索和转换风格,力求创建适合医院特色和互联网发展的宣传平台。

参考文献

- [1] 国务院办公厅.国务院办公厅关于印发全国医疗卫生服务体系规划纲要(2015-2020 年)的通知[EB/OL](2015-03-30)[2018-01-02]. http://www.gov.cn/jzhengce/content/2015-03/30/content_9560.htm.
- [2] 李敏,王珏,何媛.“自媒体时代”医院微信平台建设的实践与思考[J].现代医院管理,2015,13(2):80-82. DOI:10.3969/j.issn.1672-4232.2015.02.028.
- [3] 李克峰.新媒体时代福建海事系统新闻宣传对策研究[D].大连:大连海事大学,2016.
- [4] 姜涌,吕冰.“互联网+医学科普”现状及策略研究[J].卫生职业教育,2018,36(11):26-27.
- [5] 袁惠芸.全媒体时代医院新闻宣传的功能定位与对策研究[J].中国医疗管理科学,2014,4(3):36-39.
- [6] 李宗富.信息生态视角下政务微信信息服务模式与服务评价研究[D].吉林:吉林大学,2017.
- [7] 王莉锐.言语行为理论在微信推送标题上的应用[J].海外英语,2018,15(8):194-195.
- [8] 王兰君.微信时代公关营销策略研究[J].中国市场,2017,15(6):202-203. DOI:10.13939/j.cnki.zgsc.2017.15.202.
- [9] 杨萍.浅析微博新闻传播的优点与缺点[J].新闻传播,2018(1):53-54.
- [10] 高会芳.基于微信平台的养生信息传播研究[D].郑州:郑州大学,2017.

收稿日期:2018-01-12;编辑:李盈盈

· 读者 · 作者 · 编者 ·

本刊对统计学检验结果表达方法的要求

根据人民卫生出版社出版的全国高等学校教材《卫生统计学》第 5 版,报告统计学检验的结论时, P 值小于或等于检验水准(一般为 0.05)的情况下一律描述为“差异有统计学意义”,同时写明 P 的具体数值或相应的不等式。不再采用将 $P < 0.05$ 描述为“差异有显著意义”或“差异有显著性”,将 $P < 0.01$ 描述为“差异有非常显著意义”或“差异有非常显著性”。在一般情况下本刊选用 $P > 0.05$, $P < 0.05$ 和 $P < 0.01$ 三种方式即可满足需要,无需再细分 $P < 0.001$ 或 $P < 0.0001$ 或 $P = 0.0000$ 。