



新时代医院负面网络舆情管理的探索与实践

熊洁, 马金鱼, 王治凯

(宁夏医科大学总医院, 宁夏 银川 750000)

摘要: 随着新媒体时代的到来, 互联网逐渐成为反映社情民意最主要的渠道, 涉医负面网络舆情危机日益凸显, 某三甲医院探索建立了负面网络舆情管理体系, 提升了负面网络舆情管控能力和处置效率, 进一步推动医院提高医疗服务质量, 为医院负面网络舆情管理提供可复制、可借鉴的管理经验。

关键词: 新媒体; 医院; 负面网络舆情管理; 处置效率

中图分类号: R197.3

文献标识码: B

DOI: 10.3969/j.issn.1671-3141.2022.61.025

本文引用格式: 熊洁, 马金鱼, 王治凯. 新时代医院负面网络舆情管理的探索与实践[J]. 世界最新医学信息文摘, 2022, 22(061): 110-114.

Exploration and Practice of Hospital Negative Network Public Opinion Management in the new Era

XIONG Jie, MA Jin-yu, WANG Zhi-kai

(General Hospital of Ningxia Medical University, Yinchuan Ningxia 750000)

ABSTRACT: With the advent of the era of new media, the Internet gradually become reflect the main channels for public opinion, involving medical negative growing network public opinion crisis, explore a 3 armour hospital established the negative network public opinion management system, improve the negative network public opinion control ability and disposal efficiency, improve the quality of medical services, further promote the hospital, it provides replicable and referential management experience for negative network public opinion management of hospitals.

KEY WORDS: new media; hospital; negative network public opinion management; disposal efficiency

0 引言

党的十九大报告提出, 中国特色社会主义进入新时代, 我国社会的主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。医疗行业作为重大民生领域, 由于发展不平衡不充分带来供给不足, “看病难”、“看病贵”、“看病烦”成为长期困扰广大民众的问题, 与此同时, 社会大众对健康生活的需求也越来越高, 由此也促使矛盾的产生。基于此, 患者对医疗机构较高的期望值与医院无法完全满足这二者之间的矛盾, 在一定条件下就会激化为舆情事件, 以至于给医院带来较为不利的影响。

从微观上讲, 医院自身在职工医德医风、

医疗服务、医疗技术、内部管理、硬件设施等方面存在一定的缺陷, 医务人员应对舆情缺乏正确的方法与技巧, 这些都是引发舆情事件的因素, 因此需要对此加以重视。中国的医疗机构业务量一般都相对较大, 许多医院往往都是超负荷运行。而医学作为一门实践性很强的科学, 在诊疗过程中容易引起患者、患者家属、公众的误解, 从而导致舆情事件的发生, 对于院方造成不利的影响。

同时, 医疗行业也是最接“地气”的行业, 社会与媒体对于医院的关注度一向很高, 随着社交媒体兴起与发展, 尤其是移动互联网的兴盛, 医疗行业更是二十四小时被置于聚光灯下, 受到社会各界的关注。因此, 医疗行业不可避免地成为了负面舆情的高发领域。

△通信作者: 王治凯。

1 背景

随着社会的发展,信息技术的不断进步和创新,互联网也日益成为意识形态斗争的主阵地、主战场、最前沿。自党的十八大以来,以习近平同志为核心的党中央高度重视互联网、发展互联网、治理互联网。互联网的迅速发展同样深刻影响着网络舆情的的发展,涉医网络舆情是网络舆情的其中一个分支。随着新媒体时代的到来,互联网逐渐成为反映社情民意的最主要渠道^[1],而涉医负面网络舆情也在这样的时代背景下走上了“飞车道”,由此对于医院的公信力产生了一定程度的影响,甚至可能会危及医务人员的公共形象和正常医疗秩序。基于此种现实情况,医院如何管理负面网络舆情,如何控制及降低负面影响,成为当前医院管理和宣传工作的一项重要研究课题,也受到更多的关注。

我国学者多是从网络舆情的概念、特征,舆情的监测、引导、分析以及政府如何管理网络舆情等多个方面进行研究,而对于涉医负面网络舆情管理的研究还处于起步阶段,关于如何系统管理负面网络舆情的文献相对较少,因此可供参考借鉴的管理理论及实践方法还不够多,需要对此方面的研究内容做进一步的补充。

A医院是一所三级甲等公立医院,共有编制床位3500张,设有53个临床科室,12个医技科室。2021年总诊疗服务311万人次;出院15.7万人次;手术6.1万人次;平均住院日7.08天。医院诊疗服务和管理难度较大,在这个“人人都是通讯社,个个都有麦克风”的时代,医院极易引发负面网络舆情。近年来,医院积极探索负面网络舆情管理体系,基于PDCA循环管理理论,构建了负面网络舆情扁平化闭环管理模式,总结了实践方法和心得,为三甲医院负面网络舆情管理提供可复制、可借鉴的管理经验。

2 管理模式

2.1 基于PDCA闭环管理

PDCA循环即质量管理工作循环,又称戴明环,能够集中反映质量管理活动规律的全过程,作为一种高效的质量管理模式、全面质量管理所应遵循的科学程序,其被社会各方广泛认可,并在各个领域都有不同程度的实践和应用^[2]。在管理过程中,通过PDCA循环能够发现主要问题,同时及时分析问题原因,以便更为顺利地制定改进计划,继而严格执行计划,进一步加强监督管理,促进院方持续改进,以至于更好地应对现实状况。PDCA循环是一个动态管理过程。医院将PDCA闭环管理应用于负面网络舆情管理中,通过大数据监测医院相关负面网络舆情,一个舆情就是一个问题,更为细致地调查问题原因,更为全面地制定改进计划,并进一步执行相应计划,同时,再次通过大数据监督管理,监测是否再次出现重复舆情,倾听网民回应,把群众满不满意作为检验医院管理工作的根本标准。并在监管过程中不断发现问题,形成“监测问题-分析问题-解决问题-反馈结果-再次监管”的良好有效的循环管理,最终通过负面网络舆情管理,适时动态补齐管理短板,推进医院医疗服务质量的提高,促进医院医疗事业的有序发展。

2.2 扁平化管理架构

美国管理学家德鲁克指出:“组织不良最常见的病症,也就是最严重的病症,便是管理层次太多,而组织结构上一项基本原则是,应当尽量减少管理层次,形成一条从理论上来说最短的指挥链。”负面网络舆情具有“点多,线杂,面广,传播数据快,互动性、即时性、自主性强”^[3]等较为显著的特点,如果应用传统管理架构,层层汇报舆情发现的问题,那么往往将错过最佳应对时间,影响处置效果,不利于事情的发展。负面网络舆情可借助互联网迅速传播,当舆情产生某种一致性的聚集和长时间的持续时,就可能转化为舆论,而舆论的影响是持久的、难以消除的,其负面影响往往也不可估量,因此,我们应当采用合适的方法和手段,避免这种不利转化的发生和出现。扁平化管理具有反应快、决策快等较为显著的优



势，可以较好地打破部门间的壁垒，更适用于负面网络舆情管理，能较好地应对现实面临的种种挑战。A医院通过组建“主管院长-宣传部门负责人-各行政管理部门负责人-负面网络舆情管理人员”的科学管理群，构建扁平化组织管理架构。监测到医院相关的负面网络舆情后，第一时间发在管理群，由负面网络舆情管理人员联动协调各部门调查核实问题，协助相关部门做好反馈工作，同时督促改进问题，责任到人，措施到位，补齐管理短板。由此减少管理层级，各部门联动处置效率相对较高，可以较为有效地抑制敏感舆情的炒作和蔓延扩大。

3 管理流程

医院负面网络舆情管理根据“统一领导、快速反应、确认事实、正面回应、群众中心、依法处理”的工作原则，按照“监测-研判-处置-复盘”的管理流程，从而保证在最短的时间内控制负面网络舆情危机，避免医院遭受更大的危机和舆论压力，保证院方日常工作的有序开展。

3.1 主动出击，24小时监测

医院可通过第三方互联网大数据监测系统，采用“人工+大数据”的监测模式，根据相关舆情关键词，全天候全方位日常监测相关负面网络舆情。针对突发负面舆情进行全周期监测（发生期、发酵期、发展期、高涨期、回落期、反馈期）^[4]，做好全程跟踪反馈，第一时间掌握事态发展状况，为有关部门提供相关舆情方面的决策支持，更好地应对相关负面舆情问题。

3.2 有效研判，全面分析

结合实际情况，制定医院负面网络舆情管理制度及应急处置机制。院方应当根据相关制度，按照负面网络舆情的相关特点（网民关注度、传统媒体报道、网站推荐、“意见领袖”关注度、境外媒体等参考指标）、发展演变规律及医院负面舆情数据库的处置经验，进一步确定舆情等级（一般舆情、紧急敏感舆情、紧急重大特殊舆情），同时研判下一阶段舆情事

件发展趋势、存在风险点和现实危机影响，启动应急响应机制，更好地处置突发的负面舆情事件^[5,6]。

3.3 标本兼治，联动处置

负面舆情管理分为三个阶段：前期、中期和后期。一般负面网络舆情应当根据“权责分明，疏堵并举，标本兼治，联动处置”的原则，要求涉事部门协调配合，形成有效的管理合力，迅速查找问题根源，坚持实事求是的准则，形成调查报告，统一口径，第一时间主动回应，积极处置相关问题^[7]。同时，联系负面舆情发布者，主动沟通，做到“疏堵结合”，更好地解决相关舆情问题。针对情况属实的重大负面网络舆情，要第一时间核实情况，适时回应，积极应对，及时处置，主动和媒体沟通，及时纠错，联合上级相关部门、新闻媒体公开答复，引领有力的舆论导向，争取工作的主动性及预见性；针对情况失实的，通过正当途径，及时辟谣、以正视听；针对故意炒作的，依法妥善处置，利用法律维护院方的合法利益^[8]。

3.4 风险管理，总结复盘

建立医院负面网络舆情“数据库”，对监测到的负面舆情内容、处置结果、反馈结果进行分类汇总；采用定性内容分析法，总结处置经验、回应方法，分析舆情风险点，设定相应的回应话术和回应机制。每年定期召开医院负面舆情分析研判会，对已发生的负面舆情事件归纳分析复盘，总结研判及处置经验，探索建立风险分析机制，可预判下一阶段负面舆情的潜在风险点，制定改进措施，提前规避风险^[9]。

在出现重大负面舆情后往往会伴随形象危机，当舆情趋于平稳，网民注意力转移时，并不代表舆情影响消失。舆情工作的意义不仅是妥善处理好问题本身，还在于修复因负面舆情给自身带来的消极影响，维护自身的无形资产，即公众形象和公信力的保值、增值。而这点常常被忽视，但同时它却是更为重要的。因此，要积极进行形象修复，根据全媒体时代特点，整合传播资源，做好策划，传递真实、

积极的声音,避免被断章取义和以讹传讹。另外,院方要以互联网思维处置事件,采取科学的、专业的手段化解矛盾,准确公开信息,回应质疑和诉求,用诚恳务实的态度去赢得网民的理解和支持,这些才是形象修复的关键。只有这样,才能真正构建良性、和谐的舆论环境,保证院方有序工作的同时,也能得到更多的理解。

4 小结

综上,总结以下经验。

4.1 树立正确负面网络舆情观念

在互联网时代,医院负面网络舆情管理是现代医院管理工作中重要组成部分。当出现负面网络舆情时,解决问题是第一位,引导舆论是第二位,改善形象也一定是在问题得到有效解决的基础之上进行的。既不怕负面网络舆情带来的冲击和挑战,但也不忽略负面网络舆情的优势和作用,积极探索,开展有效管理^[10-14],负面网络舆情管理是发现医院管理短板的途径,同时也是民众共同参与管理医院的途径。善于从负面舆情中发现工作盲点、弱点和短板,分析舆情形成的根本原因,从源头解决问题,持续推动医院提升医疗服务质量。

4.2 建立负面网络舆情管理机制

结合医院实际,建立医院负面网络舆情管理制度(组织机构、舆情等级界定、应急处置和责任追究),网络舆情监测制度、网络舆情受理督办和反馈回应机制、网络评论员管理办法等。将舆情管理工作纳入医院绩效考核中,成立医院网络舆情管理领导小组,权责明晰,尽量减少管理层级,采用扁平化组织管理架构,理顺工作流程和部门职责,为舆情处置争取时间,及时应对,做好必要的处置工作^[15-18]。

4.3 培养负面网络舆情管理专业人才

负面网络舆情以其强烈的情绪化、潜在的爆发性与较强的隐蔽性等特点,对医院负面网络舆情管理人员提出了更高的要求。要加强对现有负面网络舆情管理人员的培训。负面网络

舆情管理人员需具备新闻媒体素养,熟悉医院组织架构、管理机制,了解一定的医学和法律知识,有较强的文字、沟通表达能力;具有敏锐的判断力和丰富的实践经验。

4.4 强化复盘研判能力,制定应急预案

建立负面网络舆情数据库,案例复盘总结,在总结经验中提高应对风险挑战的本领,制定应急预案操作流程^[19-23]。组织日常负面网络舆情培训、专题讲座、应急演练等,动态更新应急预案,确保预案的实用性。当突发事件发生时,能够通过预案,采取及时高效的举措,节省医院的回应成本和时间,减少因为回应不及时导致的负面舆情信息发酵引发的舆情危机,力争把舆情风险管理控制在萌芽状态,实现对突发舆情的有效引导和处置^[24-28]。

参考文献

- [1] 朱天,马超.互联网情绪传播研究的新路径探析[J].现代传播(中国传媒大学学报),2018,(6):139-144.
- [2] 陈仲,侯本新.PDCA 循环在医院管理中的应用[J].现代医院,2020(5):686-689.
- [3] 张一文,齐佳音,方滨兴,等.非常规突发事件网络舆情热度评价指标体系构建[J].情报杂志,2020(11):71-75.
- [4] 杨军,张慧慧.11·17陇南群体性事件网络舆情分析[J].新闻传播,2012(09):188.
- [5] 严建军,高新跃,姚海宏,等.区域性医疗中心宣传舆情系统应对突发公共卫生事件的策略探讨[J].中国医药导报,2020(20):190-193.
- [6] 薛重阳.浅谈大数据时代网络舆情的分析与研究[J].西藏科技,2020(2):65-67.
- [7] 张琦.新媒体时代医院舆情应对策略研究[J].河南医学研究,2017(8):1399-1400.
- [8] 陈岚,潘姗姗,马璐璐,等.新时代医院舆情危机管理研究[J].中国卫生产业,2021(18):102-106.
- [9] 彭铁元.网络舆情管理学[M].湖北:湖北教育出版社,2018.
- [10] 金菊爱.新媒体时代若干媒体新概念辨析[J].浙江树人大学学报(人文社会科学),2017,17(01):81-86.
- [11] 胡杨.大型公立医院网络舆情管理优化研究——以A医院为例[D].上海师范大学,2020.
- [12] 黄俊翔.公立医院涉医网络舆情危机治理研究[D].华南理工大学,2019.



- [13] 王睿,景抗震,王辰昉,等.突发公共卫生事件网络舆情治理探讨[J].江苏卫生事业管理,2020,31(07):945-948.
- [14] 王璐,董琳,陈明雁,等.融媒体时代医院网络舆情管理模式探索[J].中国医院,2021,25(05):87-88.
- [15] 赵波.新媒体时代三级公立医院网络舆情管理策略研究——基于八例医疗舆情案例[J].中华临床医师杂志(电子版),2020,14(10):840-842.
- [16] 杨波,李雁冰,李思宇,等.医院网络舆情危机防范与应对策略研究[J].云南科技管理,2015,28(06):47-49.
- [17] 蔡杰.网络舆情工作在医院管理中的有效应用[J].世界最新医学信息文摘,2016,16(89):198-199.
- [18] 龚致富,姬静怡.融媒体时代医院网络舆情现状分析及对策[J].河北北方学院学报(自然科学版),2022,38(04):54-56.
- [19] 黄文婷.4R危机管理视角下的医院网络舆情危机应对机制及策略研究[D].上海师范大学,2018.
- [20] 房琳,朱铖.新媒体视域下的医院突发舆情应对困境及策略探析[J].经济师,2019(07):252-253.
- [21] 向加吾,许屹山.群体性事件网络舆情:演变要素、生命周期与传播效应研究[J].长春大学学报,2018,28(11):102-106.
- [22] 虞颖映,胡天天,马凌飞,等.中国医疗卫生行业网络舆情现状及应对[J].中国公共卫生管理,2017,33(01):20-23.
- [23] 杜孟凯,王蕾,张国君,等.以敏感舆情为抓手提升医院管理服务水平的思考[J].中国医院,2019,23(06):69-71.
- [24] 刘品壮.新媒体环境下医院网络舆情管理措施探讨[J].传播力研究,2019,3(19):274.
- [25] 杨波,李雁冰,李思宇,等.医院网络舆情危机防范与应对策略研究[J].云南科技管理,2015,28(06):47-49.
- [26] 方媛,田宗远.全媒体时代医院舆情管控应注重处理几大关系[J].遵义师范学院学报,2022,24(01):68-71.
- [27] 胡诚,王蕾,张维,等.全媒体时代医院舆情管理危机的应对措施[J].现代生物医学进展,2018,18(16):3192-3195.
- [28] 赵君,孔斌,杨莉敏.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(03):506-509.

(上接第105页)

- [2] 王仲萍,徐萌欣.临床药师参与静脉药物配置中心医嘱审核的重要意义[J].临床合理用药杂志,2021,14(1):170-171.
- [3] 罗英龙,张英.关于药剂师在临床合理用药中的作用探讨[J].世界最新医学信息文摘,2017,17(89):233.
- [4] 焦媛媛,郑晨星,陈淑敏.临床药师依托静脉用药集中调配中心在合理用药中的作用[J].北方药学,2019,16(6):156-157.
- [5] 曾玉婷,车连容,廖定钦,等.静脉用药调配中心建立责任药师与临床联系制模式研究[J].海峡药学,2019,31(3):290-292.
- [6] 徐加佳,严定强,吴青.药师对我院老年科静脉配置中心不合理医嘱干预情况分析[J].湖南中医药大学学报,2018,38(01):657-658.
- [7] 高书萍,李海风,霍红娟,等.静脉用药调配中心的药师人力利用和素质培养[J].河北医药,2021,43(24):3804-3806.
- [8] 樊睿,王丽娜,李雪玲,等.运用质量管理工具提升静脉用药集中调配中心药师服务能力[J].中国药物与临床,2019,19(18):3220-3222.
- [9] 夏晓冬.持续质量改进用于静脉用药集中调配中心退药管理中的效果探究[J].山西医药杂志,2020,49(20):2827-2829.
- [10] 申阿春,西娜,刘亚兰,等.静脉药物配置中心不合理医嘱药师干预情况分析[J].解放军药学学报,2017,33(01):94-95.
- [11] 韩莉莉,丁盼盼,邵华,等.儿童医院静脉药物配置中心常见不合理用药分析[J].中国现代应用药学,2020,37(02):248-251.