

加强网络舆情管理 促进医院和谐发展

汤亦香

宜兴市肿瘤医院

【摘要】以数字信息技术为基础的新媒体时代已经来临,互联网的普及和飞速发展为人们提供了诸多便利,使得网络成为了人们自由发布和获取信息的平台。在医患关系严峻的大环境下,由于互联网的开放、虚拟、隐蔽等特性,容易使一些普通的医患争议快速传播和放大,形成网络舆情,甚至引发危机事件,严重影响医院的健康和谐发展。如何强化网络舆情管理,已成为现代医院管理者的一项重大挑战。

【关键词】网络舆情; 医院; 和谐发展

【中图分类号】R197.3

【文献标识码】A

【文章编号】2095-9753 (2019) 05-170-02

网络自诞生至今不过 50 年左右的时间,却得到了飞速发展,对人类社会的经济、文化、科技等做出了巨大贡献。胡锦涛总书记曾说过:“互联网已成为思想文化信息的集散地和社会舆论的放大器,我们要充分认识以互联网为代表的新兴媒体的社会影响力”。网络媒体已被公认为继报纸、广播、电视之后的“第四媒体”,也成为了反映社情民意的主要渠道。温家宝总理虽日理万机,却还经常通过网络了解民意,收集智慧。

一、基本内涵

网络舆情是社会舆论的一种特殊表现形式,指在一定的社会空间里,以互联网为载体,围绕各种社会现象、社会问题的发展变化,较多民众表现出的态度、情绪、意见、观点等,以及后续传播、互动、影响力的集合。它主要通过各类媒体评论、论坛跟帖、微博、博客、微信、短信、电子邮件等形式形成并传播。

对于医院来说,网络和媒体在卫生政策宣传、卫生队伍形象树立、卫生行业规范和服务水平的监督等方面,起到了积极的促进作用。但在个别情况下,少数组织或个人出于某些目的,通过网络自由平台,制造冲破新闻媒体道德底线的信息报道,误导公众,甚至诱发或控制某些事件的发展,形成网络舆论危机,严重影响正常的医疗秩序,危及医院的社会形象,使医院、患者乃至社会蒙受巨大损失。医院网络舆情包括四大类:由服务过程引发的网络舆情、公共卫生事件引发的网络舆情、院内突发事件引发的网络舆情、内部职工引发的网络舆情。长期以来,大多数医院还没有对网络舆情进行足够的重视,比如在“哈尔滨天价住院费”、“治死北大教授”、“南京徐宝宝”等事件中,网络舆情都起到了推波助澜的作用,也向我们展示了医院网络舆情的复杂态势和广泛影响。

二、医院网络舆情的现状与特点

多年来,我们国家的网络舆论主流一直是积极向上的。医院是关注民生、救死扶伤的主体,有媒体弘扬正气、树立典型和健康科普的宣传来源,这与网络舆情的导向和广大网民的愿望也是一致的。但现代化媒体基本依靠商业运作,网络媒体竞争更为激烈,势必会采用各种手段扩大影响,甚至会有越过新闻道德底线,夸大或脱离事实,故意要挟医院的网络舆情。

医院网络舆情一般具有以下主要特点:

1、舆情的突发性。随着当前社会医患矛盾的日益激烈,

网络上一旦出现涉及到医院的人或事件,就可能成为激化、发泄社会不良情绪的引燃点,短期内快速形成网络舆情,在网络空间内发酵并迅速传播。

2、内容的偏差性。网络是一个开放而虚拟的空间,每个网民都是信息发布者,群体状态下的网民具有情绪化,再加上之人生观、价值观受环境影响,或对一些医疗问题存在偏见,容易受到有心人的利用,经过网络传播和放大后,就会使舆情内容和事实出现较大差异。

3、事件的难控性。医疗问题是老百姓的重点关注对象,随着网络媒体的日益发达,医院网络舆情会在短时间内迅速传播,想要运用技术手段进行有效控制是不现实的。而大多数医院存在对其重视不足的情况,应对网络舆情上基本表现为“时间上不及时说、行动上不主动说、内容上不据实说、高度重视但不会说”等等。

4、后果的破坏性。医院一旦发生网络舆情,不当言论很容易得到网民响应,社会情绪往往会出现一边倒的情况,具有极强的煽动性和破坏性。若处理不当,轻则影响正常医疗秩序,重则导致群体事件的发生,直接危害当事医院或医务人员,甚至还可能对整个行业发展产生不可预估的恶性影响。

三、医院加强网络舆情管理的途径和方式

现代化企业十分重视媒体和网络,早就建立了应对网络舆情的完善体系,还形成了危机公关。作为医院管理者,我们没有理由拒绝网络,而应与时俱进,采取积极态度管理网络舆情,充分利用网络平台为我所用,沟通和引导舆论,强化正面宣传,促进医院和谐健康发展。

(一) 构建完善的舆情管理体制

网络舆情信息承载着民众的社会政治态度,其形式包括言论和文字等,但其引发的往往是动态反应,发展迅速且影响力大。医院应注重网络舆情的监督管理,并将其纳入医院日常管理中,可以成立专门的领导小组负责相关工作。如:研究和探索医院网络舆情的变化规律,制定完善合理的管理机制,分工合作,落实责任,在医院应对舆情的各个环节上自查自纠,逐步完善薄弱环节;在相关网络舆情出现时,认真核查舆情反映的情况,明确其发生的原因,及时召集相关科室人员探讨研究,快速落实应对舆情的解决方案;当网络舆情引发突发事件时,迅速形成指挥中心,缩短涉及科室的响应时间,有计划、有步骤地应对,减轻或消除负面影响,

(下转第 171 页)

一种手持式医用粉药器的设计与应用

王栋梅 张 蓉 朱 玲 王 琴

湖北省十堰市太和医院（湖北医药学院附属医院） 湖北十堰 442000

【关键词】粉药器；手持式；便携；用药安全

【中图分类号】R472

【文献标识码】A

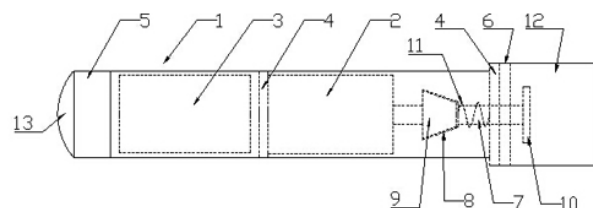
【文章编号】2095-9753 (2019) 05-171-01

【专利项目】获国家实用新型专利证书，专利号：ZL 2015 2 0258675.6

临床上现在出现了很多种碾药器，为吞咽功能障碍的慢性病人以及刚做完大手术或鼻饲的病人解决了服药的难题，尤其是电动粉碎器所带来的便利，更是解决了类似于德巴金（0.5g/片）这样颗粒较大易粘连的药物粉碎问题，但是在使用过程中却又相继出现了一系列的问题比如体积大，不便于携带，刀片不便于清理，清理不干净导致刀片上有残留物，水洗刀片能很好地去除刀片上的残留物，但是刀片与电机为一体式结构，清洗刀片很不方便，也会导致水渗入至电机内，医用时，如果刀片上的残留药物不清除干净，与其它药物混合后，会影响药物的治疗效果。鉴此，为了解决现有粉药装置体积大不便于携带，以及粉药的刀片不便于拆卸的问题，笔者设计了一种新型又实用的手持式医用粉药器。经临床应用，效果良好。

1 设计与制作

这种手持式医用粉药器，包括手持筒，其特征在于：手持筒的两端内分别设有电机和电源，手持筒的电源端与电源盖板可拆卸连接，手持筒的电机端与刀片护套一端可拆卸连接，刀片护套内设有隔板，隔板上设有轴孔，轴孔内设有传动轴，传动轴电机连接端上设有传动锥套，传动锥套与电机主轴上的传动锥体传动连接，传动轴刀片连接端与刀片固定连接，传动轴上套有刀片回位弹簧，回位弹簧位于隔板及传动锥套两者之间，其中刀片护套的另一端与粉碎筒可拆卸连接，所述电机通过电流控制开关与电源连接。这样刀片上的残留药物可清除干净，使用时就不会与其它药物混合，以免影响药物的治疗效果，保证用药安全同时又方便携带。示意图见图1。



1—手持筒；2—电机；3—电源；4—隔板；5—电源盖板；6—刀片护套；7—传动轴；8—传动锥套；9—传动锥体；10—刀片；11—回位弹簧；12—粉碎筒

图1：粉药器示意图

2 使用方法

将药粒放入粉碎筒内，粉碎时，将它与刀片护套的刀片端连接，再将刀片护套另一端与手持筒的电机端连接，此时，传动锥套套装在传动锥体上，最后刀片通过电机对药粒进行粉碎。粉碎后，将刀片拆卸清洗后，通过回位弹簧回位到刀片护套内。

3 优点

①传动锥套与传动锥体构成的可拆卸式传动连接，便于刀片安装、拆卸，也便于清理刀片，以及能水洗刀片，从而避免刀片上残留有其它药物。②刀片护套能对拆卸的刀片进行保护，也能防止碰触刀片发生割伤的问题。③回位弹簧既能涨紧传动锥套与传动锥体之间的传动连接，也能使拆卸后的刀片自动回位到刀片护套内。④本实用新型为手持式粉药器，具有体积小，结构简单，使用方便，便于携带的优点。

（上接第170页）

同时争取快速形成网上正面舆论的强势。

（二）建立全覆盖的舆情收集和反馈系统

医院舆情管理不仅要通过媒体作正面宣传，还要顺应潮流，建立全覆盖的网络舆情信息收集和反馈系统，这样可以主动了解社会需求，改善服务水平和提升服务能力，还有利于加强对医院各项工作的监督和制约。在舆情收集过程中，可综合利用多种渠道如：现场调查、传统媒体、网络媒体、信访途径等，相互比较和补充，及时、全面、准确地捕捉对医院具有倾向性的舆情信息，努力做到早发现、早处理，尽量降低舆情影响。对于网络舆情反映的情况，要及时深入地实地调查、核实，落实相应的主管部门责任，充分发挥专家、管理者、网民三者的作用，督促执行部门自上而下地快速反馈整改信息，利于各种矛盾的化解。

（三）积极客观地应对网络舆情

应对网络舆情要遵循以人为本、实事求是的原则。涉医网络舆情在很大程度上反映和体现了民情民意，对于改进和加强医院工作具有积极的作用。作为保障人民群众身心健康的医院，必须把“以人为本”作为舆情管理的着力点和出发点，尊重社会公众的知情权，采取“速报事实、慎报原因”的策略陈述事件，不推卸责任，说明已经采取和即将采取的措施，化被动为主动，控制事态恶化，阻止谣言在网络上进一步扩散。

应对网络舆情要遵循协调配合、灵活掌控的原则。一旦有网络舆情发生，应对时不仅需要相关科室人员的配合，有时甚至需要全院总动员。要灵活掌握介入时机和应对角度，既要有利于舆情的疏导，又要有利于事件的后续处理。医院在做出主动回应时要有理有据、有礼有节，采取跟帖形式时可以生动活泼，灵活把握应对态度。