

全媒体宣传模式在医院管理中的助推作用研究

陈书翘

南方医科大学第八附属医院（佛山市顺德区第一人民医院），广东 佛山 528300

DOI: 10.61369/ETR.2025340005

摘 要： 医院作为救死扶伤的重要场所，除了要进行日常诊疗，还要传播健康、科普医学知识。医院的宣传部门在医院管理中有其举足轻重的地位，是医院文化建设、打造医院品牌形象的重要执行部门。在全媒体时代，医院应充分利用其特点和优势，发挥该宣传模式在医院管理中的助推作用，在促进宣传管理创新的同时，为医院的高质量发展注入动力。

关 键 词： 全媒体；宣传模式；医院管理；新媒体；医院文化

Research on the Boosting Role of Omnimedia Publicity Mode in Hospital Management

Chen Shuqiao

The Eighth Affiliated Hospital of Southern Medical University(The First People's Hospital of Shunde Foshan), Foshan, Guangdong 528300

Abstract： As an important place for saving lives and healing the wounded, hospitals not only need to carry out daily diagnosis and treatment, but also spread health knowledge and popularize medical science. The publicity department of a hospital plays a pivotal role in hospital management and is an important executive department for hospital cultural construction and building the hospital's brand image. In the omnimedia era, hospitals should make full use of the characteristics and advantages of omnimedia, give play to the boosting role of this publicity mode in hospital management, promote the innovation of publicity management, and inject impetus into the high-quality development of hospitals.

Keywords： omnimedia; publicity mode; hospital management; new media; hospital culture

随着经济的发展和社会的进步，一个新的时代已经悄然来临，即数字化时代。在此背景下，全媒体已经深入到社会各个领域^[1]。和传统媒体相比，全媒体具有自己独特的优势，无论是传播效能，还是用户之间的交互都有显著提升。医院属于民生领域，作为一大服务主体，应与时俱进，在管理时应充分发挥其优势，通过内部宣传的优化、宣传队伍建设等方面，提升医院的服务质量，为其塑造自身品牌奠定坚实基础^[2]。

一、全媒体宣传模式在医院管理中的基本作用

（一）有利于提高医院的医疗服务水平

随着人们生活品质的提升，公众越来越渴求更高水平的医疗服务，并对其品质化提出了新的要求。医院属于该服务主体，其发展步伐和创新成效和人民群众息息相关，即直接关系到其身体健康，甚至和他们的幸福指数紧密相关。在此背景下，医院应重视宣传管理工作，通过全媒体平台来精准地发布信息，以改变公众的传统认知。如医院可借助微信公众号、抖音等多媒体渠道来普及公众关心的健康知识等，有利于增强公众健康意识。除此之外，重视宣传管理工作，能够消除医患之间存在的信息差问题，增进彼此的了解和信任，有利于构建更为和谐、健康的医患关系。此外，医院从自己的实际情况出发，通过对全媒体平台的合理利用，能够改变现有的服务流程，改善服务质量等，并借助实时监控提高自己的医疗服务水平，推动医院高质量发展^[3]。

（二）有利于帮助医院树立良好形象

在新时代背景下，医院的宣传管理既关系医院形象，还和其声誉以及竞争力等息息相关。为此，医院可借助多媒体平台来开展宣传管理工作，以此来展现自身优势，如医疗技术优势、专业人才优势等等，从而提高医院声誉^[4]。其一，医院可借助该平台形象展现医疗技术方面的最新成果，提高医院竞争力，提高其美誉度。其二，医院可通过全媒体平台积极开展多种宣传活动，如“健康直播间”“星主播探院”等，充分展现自己的责任意识和担当精神。总之，重视该管理工作，有利于转变医院管理理念，使其注重和患者之间的友好、和谐互动，能够为医院的持续健康发展提供源源不断的动力，使其具备更加稳定、和谐的环境^[5]。

自媒体的兴起以及人工智能时代的来临，让报刊、电台及电视等传统媒体受到一定影响，新媒体逐渐成为各行各业主要的宣传媒介，对于医院来说同样如此。为了更好地应用该媒介，医院应锐意创新，在宣传推广以及日常管理等方面发力，通过创新，

树立良好形象^[6]。

截至目前,医院全年累计在医院官方平台发布相关宣传报道1800多条,短视频和相关健康直播数量为90多条、30多期;其中与媒体合作并被推荐的科普短视频在学习强国平台发布5期。通过对重要节点及热点话题等充分利用,有利于塑造品牌形象,提升其宣传效果。此外,医院在特殊节日还发布了主题宣传视频,发布的当天就吸引了人们的眼光,积累点击量超过7万……上述举措,均为医院高质量发展创造了有利条件。

二、医院宣传管理工作存在的问题与挑战

(一) 内部宣传较弱,医院文化建设难以形成体系

全媒体平台的出现和应用,将医院的管理工作推向了新的高度,对宣传管理工作进行分析,发现其包括两个方面,内宣和外宣^[7]。为了适应医改新形势,满足其新要求,很多医院在开展此项工作时,将重心放在了外宣方面,认为其用时最短,效果最好,对内宣和文化建设工作的重视度不足^[8]。实际上,内宣不足也会对文化建设产生不良影响,这也是阻碍该管理工作顺利开展的一大问题。如果医院的内部文化健康、和谐,那么对于医务人员来说,无疑能缓解其工作压力和焦虑情绪,使他们能够正确看待自身的职业和工作岗位,从而更具责任感,有利于构建和谐医患关系。此外,对于医院来说,也能促使其改进自身服务,改善经营环节,促进其整体建设^[9]。

(二) 宣传管理手段单一

互联网技术的发展,社交媒体的兴起,对传统媒体造成了巨大的冲击,改变了其影响力,也影响了其传播方式,对于公众而言,获取信息更为便捷,同时,渠道更为丰富,而使用传统的推广方式或宣传^[10]。尽管一些医院也开始在新媒体平台发力,即在该平台上设置了客服,但由于无法及时更新系统,加之后台维护和智能水平不足,使得其提供的服务与解答缺乏个性化,无法满足患者需求。而公众号宣传也陷入创作瓶颈,由于针对性不足,缺乏创新,导致其未达到预期效果。

三、全媒体宣传模式在医院管理中的对策

(一) 重视内部宣传,建设医院文化

为了促进全媒体宣传模式在医院管理中的有效应用,医院应改变以往重外宣轻内宣的现状,加强医院文化建设,同时,建设自己的沟通平台。之所以采取上述措施,原因在于:第一,为了响应国家近年来出台的各类相关政策,为确保各项政策的全面实施做好充足准备,此外,公众对较高生活品质的追求,使得他们在身体出现问题时,愿意到医院就医,伴随着医院就诊数量的猛增,人们对于医疗服务的水平的要求也越来越高。第二,在新的时代背景下,需要医务人员不断提高自己的抗压能力,同时,也要求其具备应对行业风险的相关技能,此外,还需他们承担课题、科学研究等工作,而技术支撑和职业压力等也使得部分医护人员丧失了工作热情,甚至对自身的职业产生了厌倦心理。在此

背景下,医院应从加强内部宣传入手,通过文化建设,缓解内部员工的焦虑情绪。一方面,妥善利用医院标识,如院徽、宣传栏等标识在传播文化方面的重要作用,可借此达到宣传目标。另一方面,合理利用全媒体平台,如通过医院网站、微博、短视频平台等,展现医护人员的工作状况,并基于互动平台,为公众互动创造有利条件,此外,应加强医院文化传播,注重学术研究,为广大的医护人员工作、学习创造新的平台,同时,也促进了其文化建设,为医院发展创造出良好的环境。

(二) 丰富宣传管理手段,加强医院品牌建设

以全媒体宣传为视角,医院在开展宣传管理时,应对宣传内容进行全面、深入分析,并进行定位,从而确保其特色,为医院树立良好形象创造条件。创新方法如下:第一,开展丰富多样的宣传活动。在全媒体平台发布该活动的相关信息,如活动时间、地点等,以吸引公众,使他们积极参与该活动,并借助直播平台来实时直播这些活动,以此形式带领观众走进现场,感受现场气氛,并组织相关人员和观众进行沟通互动。此外,还可以鼓励公众在社媒上进行分享,如活动照片、视频或者是自己的参会心得,并可设置话题标签吸引用户参与。第二,创新医疗服务。制作该服务宣传视频,通过视频形式,突出医院特色,展现其先进设施,如医疗技术、服务项目、治疗效果等,让公众足不出户便能了解医院的环境、服务、技术等。通过新媒体平台具备的人工智能技术和数据分析功能,结合市民对于健康方面的需求、偏好等,为后续健康知识推荐奠定基石,使其更具针对性,提高他们对于医疗服务的满意度。如根据用户搜索和浏览行为进行个性化推荐,以提高用户的参与度。此外,还可以借助该平台提供的服务和功能,为患者就医提供便利,使其能够在线上完成预约工作,在节省其时间精力的同时,也能提高医院的服务效率,同时,还可在该平台发布健康教育以及医疗常识等内容,为公众提供多方信息,如预防、诊断等,以便患者更好地进行预防、保健,防患于未然。这对于医院而言,是引导公众了解医院的重要渠道,也是提高其对于医院技术、设备等的认识的重要平台。

除此之外,为了提高管理效率,在创新管理方法的时候,还应关注用户信息,并进行梳理、总结和归类,通过对数据信息的应用剖析用户行为,了解其需求,并在公众平台上为用户提供精准服务。如基于数据统计分析来对医院的微信公众平台的频道用户数据进行分析,筛选出效果明显,好评群体多的专科技术,适当地给予资源倾斜,以此来提高公众号的内容质量,彰显其品质。

(三) 加强队伍建设,提高工作效果

1. 创新宣传理念

为了充分发挥全媒体宣传模式在医院管理中的助推作用,医院应与时俱进,树立全媒体思维,通过队伍建设,适应社会发展新形势。为此,医院宣传人员不应闭门造车,而是要打破固有思维,认真研究网络传播,了解其特性,跟踪网络动态,对于社会热点的追逐应理性客观,关注群众关心的事情,并能基于医疗科普视角来蹭热点,求流量,以期打造出爆款视频。此外,如果载体不同,或者是受众不同,应积极构建新的话语体系,以满足群

众需求，为此，可灵活采取多种宣传策略，改变过去的传播方式，从而提高传播的效率和效果。

2. 重视技能培训

当下，宣传工作逐渐走向更专业、更精细的新方向，需要宣传工作人员及时转变理念，在做好医院管理工作的同时，也需要积极开展新闻采写、微信公众号运营等工作。其专业水平和素养和医院宣传工作最终呈现的结果息息相关。为此，要重视对宣传工作人员的培训，通过专业培训和实践锻炼，提高他们的文案撰写能力，还应具备视频拍摄、剪辑等技能。此外，医院新闻来源于临床，为此，应在医院建立一支专业的宣传队伍，借助培训讲座，培养宣传联络员的新闻素养和敏感性，让他们在一线工作中

能够及时、全面地报道或提供新闻素材，为医院的宣传管理工作贡献自己的一份力量。

四、结束语

总之，伴随着人们健康素养的提升和健康理念的改变，其越来越渴求高品质的医疗服务。在这样的背景下，医院应与时俱进，深入分析宣传管理中的不足，明确改进的思路，充分发挥全媒体作用，改变宣传的内容、方式等，具体来说，医院应在重视网站建设的同时，还应借助公共平台来进行宣传推广，从而促进其持续健康发展。

参考文献

- [1] 韩晓宏, 刘仲祥, 许秀丽, 等. 新媒体时代医院宣传工作的创新实践 [J]. 中国医院管理, 2019, 39(04): 79-80.
- [2] 王卓君. 新媒体技术在医院文化宣传中的作用与策略研究 [J]. 采写编, 2022, (05): 107-109.
- [3] 王成健. 新媒体环境下医院宣传工作的应对路径探究 [J]. 中国卫生产业, 2016, 13(24): 16-18.
- [4] 王屹峰, 马华君, 施亮, 等. 融媒体传播下某肿瘤专科医院网站建设的实践与思考 [J]. 现代医院, 2024, 24(06): 928-932.
- [5] 吴晓君, 曾艺鹏, 沈亮红, 等. 医院进行 JCI 认证的意义与医院安全文化持续研究改进 [J]. 中国卫生标准管理, 2017, (20): 14-17.
- [6] 蒋玉波. 新媒体时代医院宣传队伍建设面临的挑战及应对策略 [J]. 办公室业务, 2021, (17): 49-50.
- [7] 聂文闻, 王继亮, 孙晖, 等. 媒体融合背景下的大型公立医院对外宣传策略及思考 [J]. 中国社会医学杂志, 2024, 41(03): 266-268.
- [8] 彭舟. 基于新媒体环境的医院宣传管理创新途径 [J]. 现代企业, 2022(12): 130-132.
- [9] 张倩, 宋超, 陈员, 等. 医院智慧宣传管理平台设计与应用 [J]. 中国数字医学, 2022, 17(06): 74-77.
- [10] 鲍瑾. 新媒体时代医院新媒体宣传策略研究 [J]. 秦智, 2022(06): 56-58.