

医院网站建设中的伦理道德问题分析

沈竹均

(湖北医药学院附属十堰市太和医院政工处,湖北 十堰 442000, iam326@163.com)

[摘要]分析医院网站建设的道德特点:诚实不欺、有效沟通、真诚服务、清晰明了、义然后取,指出了目前医院网站建设中主要存在着过度宣传、信息匮乏、缺乏特色、互动性差等问题,并剖析了产生上述问题的原因。因此,提高医院网站道德水平建设的对策应做到:面向大众,强化服务意识;开阔思路,拓展信息来源;建章立制,及时更新信息;锐意创新,突出网站特色;实事求是,主动推介网站。

[关键词]网站建设;服务意识;伦理道德;网站特色

[中图分类号]R-052

[文献标识码]A

[文章编号]1001-8565(2015)01-0122-02

Ethical Analysis on Hospital Website Construction

SHEN Zhujun

(Office of Political Work, Shiyan Taihe Hospital, Hubei University of Medicine, Shiyan 442000, China, E-mail: iam326@163.com)

Abstract: This paper summed up the moral characteristics of website construction of hospital, which includes: honesty, effective communication, sincere service, clearness and righteous. The problems of hospital website building are excessive publicity, the lack of information and features, poor style of writing and interaction and so on and analyzed the reasons for the above problems. Put forward some countermeasures to improve the moral level of hospital site, namely: public, strengthen the service consciousness; open thinking, expand information sources; constructing system, update the information; innovation, prominent website characteristics; seek truth from facts, active promotion website recommendation.

Key words: Website Construction; Service Consciousness; Ethics; Website Characteristics

医院网站是树立自身形象、加强医患沟通、服务社会大众的重要平台。医院网站建设的优劣,不仅取决于设备、技术的先进性,而且与网站建设的道德水准密切相关。如果不注重提高医院网站建设的道德水准,那么医院网站就不可能赢得群众的信任,也不能很好的发挥医院网站的作用。因此,提高医院网站建设的道德水准是当下医院必须重视和关注的一个问题。

1 医院网站建设的道德特点

1.1 诚实不欺

医疗服务是特殊的行业,它呵护生命、维系健康,与公众健康息息相关。医院网站若发布虚假不实的信息,将会误导人们的就医行为,严重的甚至会危害人民群众的生命健康。因此,网站管理者和编辑人员要忠诚于自己的职业,热忱服务于网站的用户和读者,以严谨求实的态度做好工作,坚决抵制隐瞒欺诈、弄虚作假等不良风气。

1.2 有效沟通

医院网站兼有对内、对外的沟通功能,它能够促进医院内部的信息交流,增强医院的凝聚力和向心力。同时,它又是连接医院与社会的桥梁和纽带,它使用户

全面了解医院的情况和动态,增进医院与社会的联系和沟通,有效地提高医院的知名度和美誉度。

1.3 真诚服务

随着互联网的发展和普及,通过网站获取医疗卫生信息和相关服务已经成为人们上网的目的之一。^[1]据调查,28.21%~71.79%的用户选择通过网络获取健康知识。^[2]医院网站是医院为社会服务的平台,它应以人民群众的健康需求为导向,向用户提供充分的、有价值的医疗信息,为群众就医提供便利。

1.4 清晰明了

医院网站是面向大众的专业性网站,群众的文化程度、知识水平参差不齐,而且网站用户中患者占较大比例,他们寻医问药的心情比较迫切。因此,医院网站不能在视觉上给人带来太大的辨识压力,在内容的编排上要简洁醒目,条理清楚,井然有序,还要尽可能地把复杂深奥的医学知识,通过深入浅出的形式传播出去。

1.5 义然后取

“义然后取”是孔子在《论语·宪问》中提出的一个重要伦理观点,即在处理“义”和“利”两者的

关系时,应把“义”摆在首位,只有符合“义”的“利”才能获取。这一观点对办好医院网站具有借鉴意义。网络服务具有及时性、便捷性和高效性的特点。^[3]在快速变化、竞争激烈的医疗市场中,医院管理者要确立以“义”为特征的网络营销观念,在开展各种服务的基础上,利用医院网站树立医院形象,打造专科品牌,用心服务患者,争取公众对医院的认识和了解。

2 目前医院网站建设中存在的主要问题及原因剖析

2.1 过度宣传

宣传医院是医院网站的重要职能,但宣传要适度,要讲究策略。只有患者认可网站并能够为他们提供满意的服务时,医院网站才能成为一个成功的医院宣传窗口。^[4]但有的医院过于强调网站的宣传功能,甚至利用医患之间信息不对称的客观现实,自我夸大。这种广告式的宣传,会使患者产生逆反心理。结果,网站的宣传功能反而不能得到较好地发挥。

2.2 信息匮乏

医院员工参与度不广,有些医院忽视了信息员队伍建设,没有形成覆盖全院的信息员网络,信息不畅,稿源短缺,内容单调;重点不突出,网页栏目设置零乱,主次不分,重点栏目不突出、重要信息不完整;信息更新不及时,尤其是二、三级页面比较空洞,有些栏目的信息长时间得不到更新。

2.3 缺乏特色

特色是医院网站的竞争力之所在。有些医院网站的管理人员不能结合实际,开拓创新,在网页设计、栏目安排等方面习惯于模仿他人,生搬硬套,导致网站缺乏特色。这样的网站自然难以获得公众的青睐,也不可能在竞争中脱颖而出。

2.4 互动性差

双向互动,是网络最具有吸引力的特征。只有当浏览者能够方便地与医院网站进行充分交流时,医院的魅力才能充分显现出来。^[5]目前,部分医院网站尚未设置网站论坛、在线咨询或留言板等医患互动平台,有的网站设有医患互动平台,但患者咨询或提出的问题不能及时得到回复。

出现上述情况,原因是多方面的,如果从伦理学的角度来审视,主要原因在于:①责任心缺失,没有设身处地为患者着想,突出患者视角,在精益求精、追求卓越上所下的工夫不够;②服务意识不够强,没有把患者放在重要的位置,把患者的需求和利益作为工作的出发点和落脚点;③制度不健全,加强制度建设、强化制度执行力是提高医院网站建设水准的重要保证。有些医院网站制度不够完善,执行缺乏力度,没有形成一套履行社会道德的行为准则。

3 提高医院网站道德水准的对策

3.1 面向大众,强化服务意识

医院建立网站的目的之一是方便患者。虽然网上不能直接进行诊疗,但是可以通过信息交流,使诊疗变得更加方便快捷。^[6]所以,网站管理部门就要强化对编辑人员的思想教育,引导他们牢固树立以患者为中心的理念,切实端正思想认识,把患者的需求放在心上,以患者是否满意作为网站质量的评判标准,设身处地为患者着想,拓展公益服务的途径,多发布群众关心的内容。如提供寻医问药、便民电话、预约挂号等方面的服务,如有必要,还应提供全文、分类及关键词等信息查询工具,使网站贴近实际,贴近群众。

3.2 开阔思路,拓展信息来源

组织一支专业与业余相结合的通讯员队伍。办网站不能仅靠几个管理人员单打独斗,要争取医院各科室的支持,使更多员工参与到网站建设中来。如本院通过完善网站宣传激励机制,提高各科室为网站撰稿的积极性,鼓励媒体记者主动采写医院新闻;确立开门办网站的思路。既要“请进来”,听取各方面意见、建议,又要“走出去”,直接深入临床一线和患者中间搜集、采写信息,使网站的内容更加充实;做好对各科室的沟通、引导工作。各科室要明确网站的编辑思路和相关要求,引导员工有针对性地提供稿件,提高医院网站信息的质量。

3.3 建章立制,及时更新信息

严格遵守并贯彻执行国家的法律法规,建立健全网站管理、运行的规章制度,用制度规范、约束网站管理人员的行为,促进网站管理的规范化、科学化;在编辑人员中积极倡导不怕吃苦,勤奋工作的精神,鼓励网站管理人员提升信息发布的深度和广度,及时为群众提供真实、准确的新信息、新动态;并且医院领导要加强对医院网站的监控,对制度的执行情况进行跟踪检查,当发现网站没有及时更新内容时,就要对网站管理人员进行督促,及时整改。

3.4 锐意创新,突出网站特色

发挥医院在人才、技术、知识等方面的优势。医院是人才、技术、知识密集的单位,要调动广大医务人员的积极性和创造性,组织撰写服务性强、读者欢迎的稿件,如经常组织人员撰写健康、养生类的科普文章,增加网站的浏览量;注重网页的个性化设计。从细节做起,发挥主观能动性,精心做好版式结构、线条构图、整体风格、字体选用等方面的设计工作,力求使整个页面简洁明了、搭配协调、方便易用,增强网站的吸引力;精心打造品牌栏目。品牌栏目是医院网站的金字招牌,是网站竞争的制高点。它能够使用户加深印象,并强烈地吸引用户。要围绕群众的需求,开通在线访谈、热

点解答等栏目,开设院长信箱、监督信箱、举报信箱和设立留言板等,接受公众建言献策和情况反映,做好释疑解惑工作。

3.5 实事求是,主动推介网站

对医院网站的推广认识不足是大多数医院的通病,既要认真地建设网站,更要全方面地包装和推广。^[7]

做好医院网站推介工作的前提是实事求是,这体现了医院网站对患者的尊重和信赖。①通过登录各大搜索引擎、与其它网站友情链接来扩大影响;②通过信笺、名片、宣传册、展板等载体进行宣传,使更多的群众关注网站;③开展网上调查、网上评议等工作,征集群众意见和建议,及时分析汇总,为提高网站道德水准提供参考。

〔参考文献〕

[1] 宋祥德,杜天翼,沈大伟,等.3 省市公立医院网站建设状况分析[J]. 中华医院管理杂志,2013,29(4):310-314.
[2] 任璐.我国健康类网站现状及发展对策分析

[J]. 现代商贸工业,2011,(17):279-281.
[3] 孙宏伟.高等医学院校网络文化建设的实践与探索[J]. 中国医学伦理学,2013,26(1):97-99.
[4] 杜文霞,朱东屏,陈贞春.军队医院网站建设与应用[J]. 解放军医院管理杂志,2006,13(7):607-608.
[5] 王向东.基于中国 50 佳医院的网站医院文化调查报告[J]. 中国医院,2012,16(7):40-42.
[6] 王倩飞,田永晓,宋国建.医院网站建设现状调查及分析[J]. 医学信息学杂志,2011,32(6):26-28.
[7] 赵立春,梁一平,梁健.医院网站设计和推广策略研究[J]. 医学信息学杂志,2012,33(3):28-30.

〔收稿日期 2014-07-26〕
〔修回日期 2014-09-20〕
〔编 辑 李恩昌〕

(上接第 118 页)

[2] 王明旭,李小龙.大学生自杀与干预[M]. 北京:人民卫生出版社,2012.
[3] 费立鹏.中国的自杀现状及未来的工作方向[J]. 中华流行病学杂志,2004,25(4):277-279.
[4] 苏忠钊.从大学生自杀现象探析高校生命意识教育[J]. 集美大学学报,2013,12(2):35-38.
[5] Jack Klott, Arthur E. Jongsma, Jr. 自杀与凶杀的危险性评估及预防治疗指导计划[M]. 周亮,陈继萍,罗丹,译. 北京:中国轻工业出版社,2005:2.
[6] 殷大奎.中国精神卫生工作的现状、问题及对策[J]. 中国心理卫生志,2000,14(1):4-5.
[7] 肖波.卫生部最新数据显示:城市男性自杀率逐年上升[N]. 新闻晚报,2010-06-25(A2-09).
[8] 金伟琼,陈庆健.从生命伦理学视角加强高校学生社区自杀预防与干预[J]. 中国医学伦理学,2012,25(6):822-823.
[9] 郝雁,刘晓瑞,高小雁.大学生自杀的病因学及

预防对策[J]. 中国医学伦理学,2013,26(3):392-393.
[10] 戴景平.从自杀现象看大学生生命教育的必要性[J]. 赤峰学院学报:自然科学版,2014,30(1):28-30.
[11] 翟书涛.危机干预与自杀预防[M]. 北京:人民卫生出版社,1997:194.
[12] 郭黎岩,土冰.大学生自杀心理与行为及预防对策的研究[J]. 中国健康心理学杂志,2006,14(3):264-268.
[13] Silverman MM, Meyer PM, Sloane F, et al. The big ten student suicide study: a 10-year study of suicides on Midwestern university campuses[J]. Suicide Life Threat Behave, 1997, 27(3):285-303.
[14] 樊富珉.日本大学生心理咨询和学生自杀预防[C].//全国首届危机干预与自杀预防学术会议论文,1992.

〔收稿日期 2014-12-28〕
〔修回日期 2015-01-25〕
〔编 辑 李丹霞〕