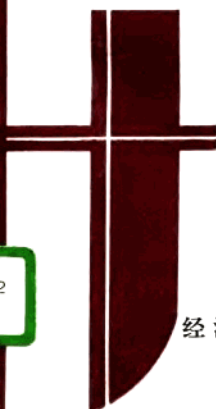




实用医院公共关系学

名誉主编 顾英奇

主 编 王均乐 肖先福 常 义



经济管理出版社

(京) 新登字029号

实用医院公共关系学

主编 王均乐 肖先福 常 义

•

经济管理出版社出版发行

北京市西城区新街口红园胡同8号

(邮政编码: 100035)

北京友联印刷厂印刷

开本: 850×1168毫米 1/32 印张: 12.5 字数: 270千字

1991年12月第一版 1991年12月北京第一次印刷

印数: 1-5000册

ISBN7-80025-500-3/F·425

定价: 6.50元

实用医院公共关系学

名誉主编：顾英奇

主 审：王甲午 兰 武 刘祥清 石可诚 路文德

主 编：王均乐 肖先福 常 义

副主编：李效禹 张作沛 崔一魁 逢金铭 宋立华

编 委：于建忠 于鹏东 王英卜 王国平 史炳忠

孙 龙 刘晓光 李 兵 李 志 宋 宣

李中柱 吴汉章 陈庆堂 苏春茂 吴铁坚

孟庆杰 单宝德 聂元昌 顾远胜 黄泽民

崔筱东 鲁治忠 游昌盛 翟祖唐

内 容 简 介

信誉是医院开展医疗服务的立身之本。在提高医疗技术水平,改善医疗服务质量的前提下,如何运用现代信息传播的原理和技巧,让社会更加了解医院、信赖医院、树立医院在社会上的良好形象,这就是现代医院管理的一个新课题——医院公共关系。本书在借鉴国内外公共关系理论和经验的基础上,结合我国医院管理的实际进行了大胆移植、改革和再造,初步确立了我国医院公共关系学的理论体系和一般方法,具体介绍了医院公共关系的概念、意义、职能、组织结构、公共关系人员的选择与培训、医院公共关系的构成、调查研究,公共关系计划的制定、实施及效果评价,以及医院公共关系专题活动与公共关系技巧等有关知识,具有理论阐述系统,实用性强的特点。

愿实用医院公共关系学
的出版对医疗卫生事业
的发展能起到促进作
用

沈敏章

一九九二年六月

序

在现代社会中，医院作为一个为社会各界人群服务的医疗机构，在进行以医疗工作为中心的活动中，为了使医院工作适应社会的发展，满足群众对医疗的需要，产生良好的效益，求得人民对医院的理解、支持，提高医院声誉等，不管它意识到与否，实际上医院每天都同时在进行公共关系（Public Relations简称公关 PR）活动。

随着现代管理科学的发展，现在公共关系学已经成为一门新兴的系统的 응용科学。在医院的经营管理中，引进并应用公共关系学理论和科学方法，主动而有计划地开展公关活动，对提高医院管理水平，增进服务意识，改善服务态度，提高医疗质量，增加医院内部凝聚力，调动医院工作人员积极性，建立新型医患关系和良好的社会关系，以及创造医院的良好声誉等方面都起着重要作用，因而越来越受到卫生行政人员，医院管理工作者和医院管理研究者的重视。公共关系学是现代科学管理思想的体现，任何贬意理解都是不妥的。

我国的医院是党和人民政府领导下的社会主义医院，我们历来以全心全意为人民服务为宗旨。我党在70年的革命与建设中，一贯重视正确处理党内外、部门内外、单位之间的关系以及党群关系、党政关系、军政军民关系等等，目的是创造和谐关系，增强团结，调动一切积极性，为人民做出更多的贡献，并在长期过程中形成了一系列优良传统。这是我们社会主义国家特有的公共关系，带有鲜明的社会主义中国的社会关系、人际关系的特色，这是我们的一笔财富，在研究我国的公共关系学时，应该对具有中国特色的社会主义公共关系加以深入探讨。我们的医院，继承

党的优良传统和思想作风，有一套较完整的处理内部和外部关系的准则和具体措施，无疑应该发扬光大。同时又要看到，社会在发展并趋于更为复杂，改革开放政策的实行，商品经济的出现，人们思想观念的更新等，也都提示我们处理公共关系、人际关系也要有所发展。

从医院科学管理角度来看，我们的确缺乏对医院公共关系系统、科学的研究，也没有一本中国社会主义医院的公共关系学专著。本书著者为填补这一空白，做了可贵的尝试，付出了艰辛劳动，把现代公共关系学理论与中国社会主义医院的实际相结合，撰写了我国第一部《实用医院公共关系学》，为提高我国医院科学管理水平，做出了自己的贡献。由于是初次尝试，预料不足之处在所难免。但是著作的首创精神和本书对我国医院公关活动和公关理论研究的推动作用，具有重要意义。

开展公关活动，促进各项事业（包括医院经营管理）发展，是管理工作科学化、现代化的表现。愿我国的社会主义公共关系学研究和应用，进一步发展。

彭英奇

今日政协七届二次会议期间

于 jing-feng Hotel
Room No. 538

1991. 3. 27

目 录

第一章 概论..... (1)

第一节 医院公共关系的概念与意义..... (1)

一、医院公共关系的概念..... (1)

二、医院公共关系的意义..... (7)

三、医院公共关系工作中应注意的问题..... (10)

第二节 医院公共关系学研究的内容与 工作对象..... (13)

一、医院公共关系学研究的内容..... (13)

二、医院公共关系的工作对象..... (16)

第三节 医院公共关系学研究的原理和方法..... (19)

一、医院公共关系学研究的原理..... (20)

二、医院公共关系学研究的方法..... (26)

第四节 医院公共关系的发展..... (29)

一、公共关系学的发展过程..... (29)

二、我国公共关系的发展..... (31)

三、医院公共关系的诞生和发展..... (32)

第二章 医院PR在现代医院管理中的地位..... (35)

第一节 公共关系是现代医院管理的重要组 成部分..... (35)

一、重视树立良好的医院形象..... (35)

二、注重信息的双向交流..... (37)

三、注重医院工作的客观效益..... (43)

第二节 医院公共关系意识的培养..... (45)

一、公共关系意识的作用	(45)
二、公共关系意识的培养	(46)
第三节 医院公共关系的准则	(47)
一、求实性	(47)
二、服务性	(48)
三、科学性	(49)
四、社会性	(50)
五、技术经济增效性	(52)
第四节 把公共关系学思想渗透到医院管理 的全过程	(54)
一、确立渗透医院公共关系学思想	(54)
二、做好渗透工作	(57)
三、医院公共关系获得成功的条件	(57)
第三章 医院公共关系组织及人员培养	(59)
第一节 医院公共关系组织	(59)
一、医院公共关系的特点及组织原则	(59)
二、医院公共关系组织形式	(62)
三、医院公共关系机构的职责和地位	(67)
第二节 医院公共关系人员素质与选择	(69)
一、公共关系人员角色	(69)
二、公共关系人员的素质条件	(70)
三、公共关系人员素质的自我测定	(75)
第三节 医院公共关系人员的教育培训	(77)
一、教育培训途径	(78)
二、教育培训内容	(79)
第四节 医院公共关系人员的行为准则与 职业道德规范	(81)

一、忠诚与公正·····	(82)
二、讲信誉 守信用·····	(82)
三、一视同仁 平等相待·····	(82)
四、廉洁正直 不谋私利·····	(83)
五、团结协作 乐于助人·····	(83)
六、遵纪守法 疾恶如仇·····	(83)
第四章 医院公共关系的职能及在决策中的作用·····	(85)
第一节 公众意见的采集·····	(85)
一、公众意见的构成·····	(85)
二、采集公众意见的范围与方式·····	(86)
三、对公众意见的分析研究·····	(88)
第二节 医院形象的评价与检测·····	(91)
一、医院形象的特征·····	(92)
二、树立良好的医院形象·····	(92)
三、医院形象评价的方法和步骤·····	(93)
四、检测评价与反馈调整·····	(97)
第三节 咨询建议与决策·····	(98)
一、咨询建议在决策中的地位·····	(98)
二、咨询建议的范围与内容·····	(99)
三、参与决策·····	(100)
第四节 协调·····	(102)
一、医院公共关系人员协调工作的基本内容·····	(102)
二、医院内外的矛盾·····	(103)
三、正确处理公共关系纠纷的方法·····	(106)
第五章 医院内部公共关系·····	(108)
第一节 医院内部公共关系的宗旨和目标·····	(108)

一、医院内部公共关系的宗旨·····	(108)
二、医院内部公共关系的目标·····	(109)
第二节 正确处理工作人员关系·····	(110)
一、工作人员关系是医院内部最重要的 公共关系·····	(110)
二、工作人员关系中的若干焦点·····	(111)
三、处理工作人员关系的基本原则和途径·····	(115)
四、注意医院改革与工作人员心理承受 能力的调适·····	(121)
第三节 正确处理科室之间的关系·····	(123)
一、医院科室功能的划分及其关系·····	(123)
二、处理科室之间关系应注意掌握的 几条原则·····	(125)
三、医院公共关系部门和其他科室的关系·····	(127)
四、临床医疗工作中有关工作关系的协调·····	(128)
第四节 正确处理医院中的非正式群体·····	(129)
一、非正式群体的概念和特征·····	(130)
二、正确认识医院中非正式群体的性 质和作用·····	(130)
三、区别情况,做好引导·····	(132)
四、做好核心人物的工作·····	(132)
第五节 医院内部公共关系中的激励方式 与思想政治工作·····	(134)
一、激励方式的探讨·····	(134)
二、思想政治工作·····	(135)

第六章 医院外部公共关系····· (138)

第一节 医院外部公共关系的宗旨和目标·····	(138)
-------------------------	-------

一、医院外部公共关系的宗旨·····	(138)
二、医院外部公共关系的目标·····	(139)
第二节 医院与病人的关系·····	(141)
一、树立“病人至上”的观念·····	(141)
二、加强对病人的了解和求医行为的分析·····	(142)
三、提供优质服务,最大限度满足病 人的需求·····	(144)
四、医院同病人的沟通方式·····	(146)
第三节 医院与社区关系·····	(148)
一、医院与社区关系的重要性·····	(148)
二、医院社区关系的基础与建立良好公共 关系的途径·····	(148)
第四节 医院其它的外部关系·····	(149)
一、医院与政府的关系·····	(150)
二、医院与新闻界的关系·····	(151)
三、医院与医院及其他卫生部门之间的关系·····	(151)
第五节 对医院突发事件的处理·····	(153)
一、注意掌握事件的全貌·····	(154)
二、医院内部要采取积极妥善的措施·····	(154)
三、要及时向上级领导部门报告情况·····	(154)
四、要认真负责地做好病人及其家属的工作·····	(155)
五、要恰当地运用新闻传播媒介·····	(155)
六、医疗事故的处理程序·····	(155)
七、突发事件应注意掌握的问题·····	(156)

第七章 医院公共关系中的人际关系····· (158)

第一节 人际关系的一般概念····· (158)

一、何谓人际关系····· (158)

二、医院人际关系的特点·····	(159)
第二节 公共关系与人际关系·····	(162)
一、公共关系学与人际关系学的发展	
密切相关·····	(162)
二、公共关系中的人际关系·····	(163)
第三节 部分人际关系的功能·····	(165)
一、产生合力·····	(166)
二、形成互补·····	(167)
三、相互激励·····	(168)
四、联络感情·····	(169)
五、交流信息·····	(170)
第四节 人际沟通·····	(171)
一、公共关系中的人际沟通·····	(171)
二、人际沟通的双方都是主体·····	(172)
三、人际沟通的形式·····	(174)
四、提高人际沟通的能力·····	(175)
第五节 人际吸引·····	(178)
一、个人的吸引力·····	(178)
二、相互的吸引力·····	(181)
第六节 人际关系的形成及发展和分离·····	(184)
一、人际关系形成的三个阶段·····	(184)
二、人际关系稳定·····	(187)
三、人际关系分离·····	(187)
第七节 人际关系的形态及障碍与调节·····	(188)
一、医院人际关系的形态·····	(188)
二、人际关系的障碍·····	(191)
三、人际关系的调节·····	(194)

第八章 医院公共关系调查	(197)
第一节 医院现状调查	(197)
一、调查内容.....	(197)
二、收集资料.....	(198)
三、分析指标.....	(199)
四、医院服务现状评价.....	(199)
第二节 医院群体行为调查	(200)
一、医院群体行为调查的内容.....	(200)
二、群体行为调查的方法.....	(202)
第三节 医院领导行为的调查	(208)
一、调查内容.....	(208)
二、调查方法.....	(209)
第四节 公众意见调查	(215)
一、调查内容.....	(215)
二、调查方法.....	(216)
第五节 社会环境调查	(221)
一、调查内容.....	(221)
二、调查方法.....	(221)
第六节 医院公共关系基本调查方法 (一)	(222)
一、医院公共关系审查.....	(222)
二、医院公共关系预测.....	(222)
第七节 医院公共关系基本调查方法 (二)	(223)
一、确定调查目的.....	(223)
二、确定人口总体.....	(224)
三、确定调查方法.....	(224)
四、拟定调查表.....	(226)
五、确定访问方式.....	(227)

六、制订调查的组织计划·····	(227)
七、制订资料的整理分析计划·····	(228)
八、撰写调查报告计划·····	(228)

第九章 医院公共关系工作程序及计划····· (229)

第一节 医院公共关系工作程序····· (229)

一、调查分析·····	(229)
二、制定计划·····	(230)
三、实施方案·····	(230)
四、评价调整·····	(231)

第二节 医院公共关系计划的制订····· (231)

一、体察情况·····	(232)
二、确定目标·····	(233)
三、明确对象·····	(237)
四、选择主题和项目·····	(238)
五、编制预算·····	(239)

第三节 制定医院公共关系计划的要求····· (241)

一、要与医院的整体发展规划和工作计 划相一致·····	(241)
二、要注意选择利用时机·····	(242)
三、要突出重点和避免宽泛·····	(242)
四、要体现工作的连续性和阶段性·····	(242)
五、医院公共关系计划要富于创新性·····	(243)
六、要具有一定程度的弹性·····	(243)

第四节 医院公共关系计划的主要内容及

计划实例·····	(243)
-----------	-------

一、医院公共关系计划的主要内容·····	(243)
二、医院公共关系活动项目实施方案的	

主要内容·····	(244)
三、医院公共关系计划实例·····	(245)
第十章 医院公共关系计划的实施与效果评价 ·····	(248)
第一节 几种常见的公共关系活动模式·····	(249)
一、宣传性公共关系·····	(249)
二、交际性公共关系·····	(251)
三、服务性公共关系·····	(252)
四、征询性公共关系·····	(253)
五、社会性公共关系·····	(255)
六、其他公共关系活动模式·····	(256)
第二节 医院公共关系计划实施的传播媒介·····	(257)
一、新闻性传播媒介·····	(258)
二、宣传性传播媒介·····	(263)
三、人际传播媒介·····	(264)
四、探求最佳传播效果的途径·····	(266)
第三节 医院公共关系活动的效果评价·····	(268)
一、公共关系活动效果评价的意义·····	(268)
二、医院公共关系活动效果评价的内容·····	(269)
三、公共关系活动效果评价的方法·····	(269)
四、向医院领导报告公共关系活动成果·····	(271)
五、运用公共关系成果对工作人员进 行激励·····	(272)
第十一章 医院公共关系专题活动 ·····	(273)
第一节 专题活动的类型和特点·····	(273)
一、专题活动的类型·····	(273)
二、公共关系专题活动的特点·····	(275)

第二节 开幕(开业)典礼	(276)
一、开幕式的必备工作	(276)
二、注意事项	(278)
第三节 对外开放参观的组织	(280)
一、开放参观的目的与邀请对象	(280)
二、时间的选定	(281)
三、接待工作	(281)
四、向导工作	(281)
五、参观现场与资料	(282)
六、注意事项	(282)
第四节 展览会	(283)
一、展览会的分类和特点	(283)
二、展览会的组织及相关服务	(284)
第五节 赞助活动	(285)
一、赞助活动的目的	(285)
二、赞助的原则及数额的确定	(286)
三、赞助活动的步骤	(286)
四、基金会赞助	(287)
第六节 新闻发布会	(288)
一、新闻发布会的筹备	(288)
二、注意事项	(291)
第七节 宴请	(292)
一、宴请的类型	(292)
二、宴请的组织	(292)
三、宴会服务工作	(296)
四、出席宴会应注意的礼节	(297)
第八节 谈判	(300)
一、谈判的概念和原则及要素	(300)