



医院公共关系该如何管理?

医院公共关系是指医院与患者、社区、媒体以及公众之间建立和维护的相互沟通和交流关系。它是医院与外部利益相关者之间互动的过程，旨在传递准确信息、建立信任和理解，并维护医院的声誉和形象。医院公共关系是一种战略性的管理活动，旨在确保医院在社会上得到认可和支持，同时满足患者和公众的需求和期望。

医院公共关系的重要性

1. 塑造医院声誉 良好的公共关系有助于塑造医院的声誉和品牌形象。通过积极的宣传和有效的沟通，医院可以传达其专业性、关怀和服务质量，从而赢得患者和社区的信任及支持。

2. 患者满意度和忠诚度 良好的公共关系可以改善患者满意度和忠诚度。当医院积极回应患者的需求和关切时，患者更有可能选择继续在该医院就医，同时也愿意推荐给他人。

3. 社区合作伙伴关系 医院公共关系也涉及与社区的合作伙伴关系。建立积极的关系可以帮助医院获得社区支持。例如在开展健康活动、义诊等方面得到支持和参与，共同关心社区居民的健康和福祉。

4. 危机管理 公共关系在危机管理中扮演着重要角色。当医院面临挑战或危机时，良好的公共关系可以帮助医院有效地传递信息、应对负面舆论，并减轻危机带来的负面影响。

5. 吸引医疗专业人员 医院公共关系对于吸引和保留医疗专业

人员也至关重要。专业的形象和声誉可以吸引更多优秀的医生和护士加入医院团队。

医院公共关系管理的原则

1. 明确目标和策略 设定明确的公共关系目标，并制定相应的策略和计划，以确保沟通和传播的有效性和针对性。

2. 社区互动与参与 积极参与社区活动，与社区居民建立良好的互动和合作，增加医院在社区的认可度。

3. 患者关怀与满意度 将患者关怀放在首位，倾听患者的需求和意见，提高患者满意度，通过患者口碑传播树立良好形象。

4. 媒体关系与危机管理 与媒体保持积极合作关系，及时回应媒体关切，妥善处理负面事件，降低危机对声誉的影响。

5. 员工参与和培训 重视员工，培训员工具备良好的沟通技巧，确保员工在公共关系中能够成为积极的传播者。

6. 诚信和透明度 坚持诚信原则，保持透明度，避免虚假宣传，以真实的信息与利益相关者进行沟通。

医院公共关系该如何进行管理?

良好的医院公共关系需设定明确的公共关系目标，根据目标制定详细的计划和策略，明确所需资源和执行时间，具体可按以下几个方面进行管理。

1. 医院与患者及家属的公共关系

提供优质的医疗服务和关怀，确保患者满意度和体验；建立患者服务反馈机制，及时回应患者的需求和意见；在医院内设立患者咨询中心，提供患者及家属沟通和咨询服务；定期开展患者满意度调查，倾听患者的声音，不断改进医院服务质量。

2. 医院与同行及相关学会、协会的公共关系

积极参与学术会议和学术交流活动，展示医院的研究成果和技术水平；加强与同行医院和学术机构的合作，共同推动医学领域的发展；参与相关学会和协会的组织，增加医院在行业内的影响力和认可度；定期发布医院的学术成果和临床经验，增加医院的学术知名度。

3. 医院与政府的公共关系



建立良好的政府关系，与政府部门保持密切联系和沟通；及时了解政府政策和法规的变化，确保医院合规经营；积极响应政府的医疗项目和政策，参与社会公益活动，展示医院的社会责任感；参与相关政府会议和决策，为医院争取更多的政策支持和资源。

4. 医院与媒体的公共关系

建立专业的媒体关系团队，负责与媒体的沟通和协调；及时回应媒体关切，提供真实、准确和客观的信息，避免虚假宣传；主动与媒体合作，发布医院的成就和服务信息，树立医院的良好形象；定期组织媒体参观活动，让媒体了解医院的运作和服务水平。

总体来说，医院公共关系的管理需要在建立良好的沟通和互动基础上，加强与各利益相关者的合作与交流，树立医院的良好形象和声誉，并积极回应潜在的负面影响，以确保医院在社会中得到认可和支持。

柳州市妇幼保健院 王捷

手抖就是帕金森？震颤和帕金森是有区别的！

许多老年人在出现手抖时，家属通常会第一时间做出判断：“这是患上帕金森病。”其实，出现手抖症状不一定就是帕金森引起的，还有可能与其他疾病有关。

什么是震颤？

震颤一般存在两种含义，一种是指行为发生颤动；另一种则是疾病的名称。震颤是指机体的一个或多个部位出现无法受控且有节奏的快速震荡样运动，并由支配该部位的主动肌和拮抗肌同步收缩或交替而产生，会对人体的手、手臂、头、脸、眼睛、声带、躯干和腿造成一定影响，多发于头及手部，并在焦虑紧张时加重。震颤的类型有很多，但基本可以分为生理性震颤和病理性震颤。不过，无论是何种形式的震颤，所带来的症状表现只有局部器官震荡样运动一种。

什么是帕金森？

帕金森是一种十分常见的老年神经系统退行性疾病，具有较为典型的特征性运动症状，以及非运动症状。

帕金森的典型症状有很多，运动症状包括静止性震颤、肌强直、运动迟缓、姿势平衡障碍等；非运动症状包括感觉障碍、睡眠

障碍、自主神经功能障碍、精神障碍等。

震颤和帕金森有哪些区别？

1. 原因不同

震颤一般是在多种疾病影响下出现，如神经退行性疾病（帕金森、皮质基底节变性、多系统萎缩、进行性核上性麻痹等）、染色体异常（如 XYY、XXY 以及 XXYY 综合征表现）、感染性或其他炎性疾病（流行性脑炎、亚急性硬化性脑炎、结核病、艾滋病、梅毒、麻疹、伤寒等）、内分泌和代谢性疾病（甲状腺功能亢进、肝肾功能衰竭）、遗传性线粒体性疾病（线粒体聚合酶 γ 突变、Leigh 综合征等）、神经脊髓病变（丙种球蛋白、格林巴利综合症、肯尼迪综合症）以及颅内损伤、颅内肿瘤、血管性肌病等。

帕金森的发生则与黑质多巴胺能神经元变性死亡有一定的关系，但目前医学界仍无法明确到底是什么引起的神经元变性死亡，相关专家认为，这可能与遗传因

素、环境因素、神经系统老化等多种原因有关。

（1）遗传因素：研究发现，10%的帕金森患者有家族史。

（2）环境因素：环境中可能存在某些与嗜神经毒分子结构相似的农业毒素或工业污染，比如部分除草剂、杀虫剂、鱼藤酮等，这些同样可能是引起帕金森病的原因之一。

（3）神经系统老化：随着年龄的增长，人体内黑质多巴胺能神经元就会逐渐呈退行性变，导致帕金森的发生。

2. 治疗不同

（1）震颤：特发性震颤可选择扑米酮、阿普唑仑、普荼洛尔、索他洛尔、加巴喷丁等药物治疗症状改善；肌张力障碍性震颤和局灶性特发性震颤在口服治疗整体效果不佳时，可选择 A 型肉毒毒素进行震颤部局部注射治疗。

（2）帕金森：早期多以单药形式进行，或小剂量联合使用多种靶点药物，尽可能稳定症状，延长药物的有效时间，其中包括抗

胆碱能药、金刚烷胺、多巴胺受体激动剂、复方左旋多巴、儿茶酚-O-甲基转移酶抑制剂、单胺氧化酶 B 型抑制剂等。

到疾病中晚期，如果存在运动并发症，临床会优先利用运动康复手段，对患者的姿势平衡障碍进行缓解；存在非运动症状者，治疗法则为对症治疗；患者如果存在不安腿综合征，可让患者在入睡前 2 小时内服用 DR 激动剂或复方左旋多巴进行治疗；如果患者时常出现幻觉及妄想情况，则会给患者服用奥氮平、氯氮平、喹硫平等药物进行缓解。对于药物不能很好改善以上症状者，还可以用手术治疗，临上较为常用的方法有神经核毁损术及脑深部电刺激术，手术可明显改善患者的运动症状，同步缓解肢体震颤，极大提高患者生活质量。

总而言之，震颤和帕金森并不相同，帕金森病可能会引起患者震颤，但震颤并不一定是帕金森病引起的。如果自己或家属出现震颤反应时，应及时前往医院进行系统性的就诊治疗。

广西岑溪市人民医院 赵汝旺