

医院危机预警

课程介绍：

医院危机预警与突发事件应对——针对医院院长、医院高级管理人员

遇到危机的时候，你绝对不可以改变事实，但是可以改变公众对机构的看法，医院也不例外，医闹、医疗纠纷、医患关系暴力事件等同样需要上升到战略高度去有效应对。

现代公共关系是关于新媒体传播、公共协调和形象管理的一门现代管理学。

危机管理是公共关系领域中一个关系到机构生存与发展乃至死亡的重要问题。

妥善处理由公共关系引发的危机对机构对医院意义深远的战略需求。

课程特色

——鲜活的案例，大胆的运作，复杂中的突破，困境中的反弹，充满张力的剖析，智慧的火花，激情的语言，令读者感动、感悟和震撼。

现场效果

——让学员体会到：弱者的力量，强者的尴尬；从困境中获得力量，用简单制约复杂。

这样就能在并不对等的较量中实现以弱击强，在雪上加霜的困境中获得快速突破。

——听完王老师的课你就会坚信：不管您拿到的牌多么糟糕，基于现实条件的、简单易行的突发事件解决方案一定存在。

——中国每年数万名企业家和高级管理人员接受过王微老师的指导，对其课程的实用性和有效性给予高度评价。被誉为“在中国公共机构不能不听的课”

——听老师指点“转弯的危机路口”迷津。“听君一夕真言，少走十年弯路！”

课程重点：

- 1、危机如何事先预判？
- 2、医院预警机制如何落地？
- 3、患者投诉如何有效处理？

课程目标：

- 1、使医院管理者树立危机意识
- 2、让医院从容处理三类关系
- 3、医院危机预警从理念变革开始

课程对象：

医院院长

培训课时：

标准课程6——12小时（每天6小时）；

课程大纲：

第一讲：危机时代到来了

- 1、 危机发生的频率愈来愈快
- 1、 危机领域覆盖面愈来愈大
- 2、 网络舆情战愈演愈烈
- 3、 政府庇护的力度愈来愈弱
- 4、 医院遭遇医闹等突发事件后应对有效率愈来愈低

第二讲：危机时代机构现状如何？医院遭遇危机后应对现状如何？

第三讲：认识危机预警

- 1、 危机的特性—链条理论
- 1、 危机的脾气—不可逆转性
- 2、 危机发生的规律——如同感冒
- 3、 医院突发事件特点与分类

特点：高频次 组织性 暴力性

外在因素：对社会现存体制不满

医疗卫生体系是唯一改革未深入的处女地

医疗服务质量与数量不能满足社会需求

医学知识专业性强

媒体因素：片面理解医患关系为单纯消费行为

对医患关系纠纷生命救助意外报道推波助澜

医院危机分类：医后（就诊后）

现场医疗事故

医闹（与患者家属有组织）暴力行为

第四讲：如何才能成功处理医院危机与突发事件

1、 全员危机意识

1、 医院预警机制建立

2、 良好的社会关系(公共关系)

3、 一个正确的策略

案例互动一（该案例院方无明显过错）：

北医三院孕妇死亡事件 ——如何应对？

事件背景：2015年12月28日，北医三院产科患者杨冰女士，34岁，妊娠26+周（自然受孕），高血压合并子痫前期收入院。既往高血压病史十余年，胆囊结石等。住院后行系列检查和专家会诊，经治疗病情相对平稳。2016年1月11日出现胸痛继而突发呼吸心跳骤停，经多科室联合抢救无效死亡。

根据
监控与记录，杨
女士死亡后，医
院与患者家属和
单位领导多次沟



通，说明病情及抢救经过，并建议尸体解剖查清死亡原因。但家属数十人聚集并滞留北医

三院产科病房与门诊大厅，大声喧哗辱骂，打砸物品，追打医务人员。

作为院方管理团队——该如何应对本次事件？如何回应社会与媒体关切？

第五讲 医院公共关系与新媒体应对

- 1， 新媒体外在特性：秒新闻 海量性 无国界
- 2， 新媒体内在特性：蒙面性 互动性 整合性
- 3， 新媒体工具认识：微博 微信 博客 播客 手机客户端
- 4， 新媒体应对法：删 封 灌 屏蔽 不予理睬
- 5， 新媒体战略应对：引进大数据监测 机构公民形象（CSR）

第六讲 医院预警机制如何落地？如何判断医患纠纷的严重度？

1， 建团队——成立医院突发事件预警与患者风险管理部，部门之间精诚团结、内部与外部力量密切协调合作，以团队力量来应对医疗事故、医闹等突发事件的挑战。

2， 云监测——大数据监测，对本市市民动态、医院患者动态、患者家属投诉等 对进行 动态监测 ，对医院 竞争对手行为进行跟踪监测，先于媒体、先于公众发现问题，热后分析问题解决矛盾于萌芽状态。

3， 做预案——找出医院相应科室 最容易产生矛盾与纠纷的源头与就诊环节，找出常见的管理漏洞、提炼出应对的既往方法与成功经验，探讨最佳解决方案。在此基础上，各职能部门划清预警的职责，做成预警手册，医院中层干部与骨干、院长办公会成员人手一份，心中清晰。

4， CSR ——CSR 是机构公民形象（又叫机构社会责任）的简称，做好医院社会形象的传播就能树立医院良好口碑、其作用愈来愈重要，首先是突发就诊事件的预警，其次是有助于获得领先同行同等医院的信赖，最后有利于提升医院（企业）的就医量，最终使得医院看病率、营业额升幅明显。

- 5, 买保险。购买医疗事故 医疗纠纷等相应种类的保险, 垫付医疗事故的相应开支, 快速作出相应理赔。
- 6, CIO ——设立首席信息官, 设立新闻发言人, 重要医患事件的发布在医院里有且只能有一个出口, 对外发布, 对公众和媒体发布统一口径, 统一信息源。
- 7, 搞演练。结合医院的实际, 进行相应事件应对演练。通过多次演练就会产生应对能力的质的飞跃。

互动讨论二: (院方有过错)

南京儿童医院该如何处置 医生上班“偷菜”事件?

事件背景&媒体报道:

《南京儿童医院
医生上班忙“偷菜”
五个月婴儿延误救治
死亡》



一名5个月大的孩子在南京市儿童医院住院期间病情恶化, 晚上孩子家长几次向值班医生求救, 却因医生“要睡觉”甚至在网上玩游戏而延误了抢救时机, 孩子于次日宣告死亡。

据患儿父亲徐先生介绍, 11月1日上午, 他的宝宝右眼红肿, 11月3日在南京市儿童医院治疗。3日上午, 徐先生在南京市儿童医院挂了急诊。根据血检报告, 眼科医生初步诊断为蜂窝组织炎并安排住院治疗, 还在病历上注明, 要求住院后眼科医生结合内科医生马上进行会诊。下午1点多钟, 医院才给小孩做了挂水消炎治疗。下午2点, 医院给宝宝做了眼部CT。

下午6点多，徐先生发现宝宝的眼睛肿得更大了，脸也肿了，就跑到值班医生毛某办公室找他，发现他正在忙着“玩偷菜游戏”。毛某称自己是值班医生，不是管床医生，小孩情况也不清楚，得等第二天管床医生过来再说。次日凌晨1点30分左右，宝宝哭得愈发厉害。徐先生又先后两次找毛某。毛某生气地说：“晚上把我叫起来，我不要睡觉了吗？”

清晨5点多，宝宝几乎无力呻吟，呼吸也开始减弱。徐先生抱着宝宝跪下来哀求那名医生，医生才出来，但还是不急不忙的，她焦急地再次在护士台旁跪下，大声哀求哭诉，这时那名五官科女医生才打了急救电话。在这之后，没七八分钟抢救医生就拎着急救箱赶来，迅速对宝宝实施抢救，但宝宝最终因抢救无效死亡^.....

作为南京儿童医院方，该如何应对与处置该事件?!