

利益相关者视角下上海市综合性三级甲等西医医院官网社会责任披露现状研究

沈佳慧, 刘生敏*

上海理工大学管理学院, 上海

收稿日期: 2024年5月25日; 录用日期: 2024年8月8日; 发布日期: 2024年8月15日

摘 要

随着卫生健康事业的不断发展, 医院作为提供专业医疗服务的主要机构, 社会责任履行方面受到了越来越多的关注。国际上已经形成了成熟的医院社会责任研究与实践, 而国内的医院社会责任研究起步相对较晚。然而, 近年来, 随着政策法规框架的健全和各级医院积极响应国家卫生健康委的相关指导文件, 如绿色医院建设、公共卫生宣教活动、公益性医疗项目等举措的实施, 国内医院的社会责任研究也取得了显著进展。本研究重点分析了上海市综合性三级甲等西医医院官网上的社会责任披露现状。通过评估医院官网上披露的信息内容, 我们探讨了医院如何满足不同利益相关者的需求, 并提出了改进建议。

关键词

社会责任披露, 利益相关者理论, 医疗机构, 信息透明度

A Study on the Current Status of Social Responsibility Disclosure on the Official Websites of General Tertiary A-Level III Western Medical Hospitals in Shanghai from the Perspective of Stakeholders

Jiahui Shen, Shengmin Liu*

Business School, University of Shanghai for Science and Technology, Shanghai

Received: May 25th, 2024; accepted: Aug. 8th, 2024; published: Aug. 15th, 2024

*通讯作者。

文章引用: 沈佳慧, 刘生敏. 利益相关者视角下上海市综合性三级甲等西医医院官网社会责任披露现状研究[J]. 运筹与模糊学, 2024, 14(4): 380-385. DOI: 10.12677/orf.2024.144407

Abstract

As the health and wellness sector continues to evolve, hospitals, as the primary institutions providing professional medical services, are increasingly under the spotlight for their social responsibilities. Internationally, there is already a mature body of research and practice on hospital social responsibility, while domestic research on this topic started relatively late. However, in recent years, with the improvement of the policy and regulatory framework and the active response of hospitals at all levels to the guidance documents from the National Health Commission, such as the construction of green hospitals, public health education activities, and the implementation of public welfare medical projects, significant progress has been made in the research on hospital social responsibility in China. This study focuses on analyzing the current state of social responsibility disclosure on the official websites of general tertiary A-Level III western medical hospitals in Shanghai. By evaluating the information disclosed on the hospital's official websites, we explore how hospitals meet the needs of various stakeholders and propose suggestions for improvement.

Keywords

Social Responsibility Disclosure, Stakeholder Theory, Medical Institutions, Information Transparency

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

近年来, 中国政府和卫生部门在提升公立医院信息透明度方面采取了多项措施, 体现了对信息公开重要性认识的不断加深, 并将此作为国家战略的一部分。2016 年 2 月 17 日, 中共中央办公厅和国务院办公厅发布了《关于全面推进政务公开工作的意见》, 强调了公开性是法治政府的显著特征, 并对提升国家治理水平具有关键作用。该文件特别强调了以信息公开为常规, 非公开为例外, 尤其是在卫生和食品药品监管等关键领域。公立医院作为医疗服务的主要供应方, 已成为推动医疗卫生行业发展的中坚力量。由于公立医院是由政府设立的, 旨在为公众提供具有公益性和社会性的医疗服务, 其公益性质决定了其在信息公开上更应注重对社会责任的披露。中国政府和卫生部门通过相关政策和法规, 要求公立医院加强信息公开, 以提升其信息透明度。这些措施将公立医院的信息公开视为常态, 而非例外。特别是在卫生和食品药品监管等关键领域, 信息公开被视为确保公众权益和安全的重要手段。中国政府和卫生部门对公立医院信息公开的重视程度逐渐加深。公立医院作为提供公益性和社会性医疗服务的机构, 其信息公开对于推动医疗卫生行业发展和提升国家治理水平至关重要。通过加强信息公开, 公立医院能够展示其社会责任, 增加公众对其的信任, 实现医院与利益相关者之间的良好互动。

从利益相关者的视角出发, 对于医院社会责任信息的披露需求呈现出多样性。患者群体可能更关注医院提供的医疗服务质量和安全、医疗费用透明度以及患者权益保护等信息; 医疗保险机构则可能侧重于医疗服务的成本效益分析、医疗服务的合理使用以及医保政策的执行情况; 而医务人员可能更关心医院的工作环境、职业发展机会、继续教育和培训等。此外, 投资者和捐助者可能对医院的财务状况、资金使用效率、公益项目及其社会影响力等信息表现出较大兴趣。政府监管机构则可能着重于医院的合规性、公共卫生事件应对、医疗改革进展等方面。从既往的研究也可发现, 在服务质量安全责任方面, 患

者的需求明显高于医院自愿披露的程度,然而在“对社区责任”方面,医院则更愿意披露[1][2]。因此,医院在进行社会责任信息披露时,需要综合考虑不同利益相关方的需求,提供全面、透明的信息,以增强社会信任,促进医院的可持续发展。

目前,互联网已成为任何组织使用的战略报告工具,也是改善组织与其利益相关之间关系的工具[3]。因此,本文将从利益相关者的视角出发,对上海市综合性三级甲等西医医院官网上的社会责任披露现状进行研究,可以帮助我们了解医院在社会责任披露方面的表现,评估医院满足利益相关者需求的能力,并提出相应的改进建议。这有助于推动医院社会责任的进一步提升,增强医院与利益相关者之间的互信和合作,实现医疗卫生事业的可持续发展。

2. 资料与方法

2.1. 调查对象

以上海市 14 家三级甲等西医综合医院作为样本,统计其官方网站的部分数值信息。

2.2. 调查内容

本文主要根据 2021 年《医疗卫生机构信息公开管理办法》国卫办发[2021] 43 号[4]和 2022 年《国家卫生健康委办公厅关于印发医疗卫生机构信息公开基本目录的通知》[5]中规定的,医院对内责任即对内部员工责任、对外责任即对社会责任、对患者责任,并且根据利益相关者理论,在对外责任中另增对政府责任和对合作伙伴责任,经网站进行信息公开的内容做相应统计分析。

2.3. 调查方法

拟定三级结构指标,以网站调查法为主,选取能够反映医院社会责任的相关词汇组成数据字典,以网络搜索的方式对研究对象进行官网上的调查,获取研究所需的数据资料。根据上海市卫健委公布的上海三级医院名单,共 57 家,最终我们选取了 14 家西医综合性三甲医院进行横向调研。这些医院被认为在上海市具有代表性,并且在医疗领域享有较高的声誉。我们排除了专科医院、三乙医院以及中医相关的医院,以便更加专注于研究西医综合性三甲医院的特点和实力。

3. 结果与分析

公立医院经官网社会责任信息公开内容现状分析

Table 1. The status of social responsibility disclosure in 14 General Tertiary A-Level III Western Medical Hospitals in Shanghai

表 1. 上海市 14 家综合性三级甲等西医医院社会责任披露情况

一级指标	二级指标	三级指标	数量(家)	百分比(%)
对内社会责任	对员工责任	员工权益	5	36%
		人才培养	12	86%
		收费透明	9	64%
对外社会责任	对患者责任	医疗服务内容	14	100%
		医疗质量	10	71%
	对政府责任	公益责任	14	100%
		费用控制	10	71%
		指令性任务	12	86%

续表

对社区责任	分级诊疗	8	57%
	社区健康促进	13	93%
	环境保护	6	43%
对合作伙伴责任	信息披露	14	100%
	决策透明	8	57%

14 家上海市综合性三级甲等西医医院均主动建立了与患者沟通的平台。如表 1 三级指标所示，不同医院之间对于不同的指标披露程度不一，其中对于医疗服务内容、公益责任和信息披露指标，各医院都做到了 100%披露；但对于员工权益、环境保护和决策透明等指标，相对披露程度较低，分别为 36%、43% 和 57%。对于目前比较热门的环境保护指标，有 4 家医院提及其新建大楼或实验室的环评情况，仅有 2 家医院在其官网上披露了其为实现可持续发展目标而采取点环保措施及行动。对于医疗质量，有 10 家医院提及对于高质量医疗服务的追求或承诺，但无一家医院披露其发生的不良事件或医疗事故。在所有医院中，有且仅有一家医院对所有指标进行了不同程度的披露。

4. 讨论与建议

4.1. 讨论

第一，经官网社会责任信息披露隐藏。根据《国家卫生健康委办公厅关于印发医疗卫生机构信息公开基本目录的通知》中医院信息公开基本目录，目前上海市综合性三级甲等西医医院并未完全执行，如价格、分级诊疗等内容，相对披露较少。在实地走访过程中，多家医院在其他途径如门诊告示栏中会有相关服务内容、价格等披露，但医院官网作为公众了解具体医院的重要的途径，且官网更多的是面向社会公众，医疗机构服务信息是大众的需求所在，无论是从政府规定出发，还是从社会责任出发，医疗机构都应该做好充分的信息披露。对于分级诊疗，目前上海社区卫生服务中心积极推动家庭医生制度，在签约时 also 需选择期望转诊的上级医疗机构，由下往上的转诊相对路径清晰。然而，当患者在大型医疗机构接受治疗后往下的转诊，医患之间往往处于信息不平等的状态，这在一定程度上阻碍了分级诊疗的实现。

从利益相关者的角度出发，医疗机构的相关利益者可分为内部利益相关者(如员工、管理者等)和外部利益相关者(如政府、社区、患者、合作伙伴等)。然而目前医疗机构的社会责任披露，往往更多是从其自身出发，展示了基本都院务、自身历史发展、建设规模、荣誉等，而忽略了官网本应是政府、医院、公众之间的一座沟通桥梁或交流平台，尤其是医院和患者之间的一种重要的联系交流方式。然而，对于患者最为关注的价格与医疗质量，也并非每家医院都做到了十足的披露，尤其是医疗质量，几乎每家医院都展示了其对质量的重视与追求，却未披露既往医疗质量的记录。这可能也导致患者一旦患病，更愿意到三甲医院就诊的原因之一。同时，在一定程度上这也会导致医院对于医疗质量的懈怠，没有公众的监督，医院可能会缺乏积极改善医疗质量的动力。

对社区责任中，环境保护的披露值得引起我们的关注。众所周知，中国力争于 2030 年前实现二氧化碳排放达到峰值，努力争取在 2060 年前实现碳中和。根据 Emily (2018)研究所示，医疗机构在美国经济中占有重要地位，同时，它也贡献了美国 10%的碳排放[6]。因此，医疗机构也应肩负起环境保护的责任，然而，无论是国外还是国内，相应的环境可持续方面的报告相对落后。此次研究中，虽然有一些医院在一定程度上进行了环境方面的披露，但未有一家医院明确披露自己在“双碳”中的努力，如节能减排、扩大绿化面积等。

对合作伙伴责任中, 此次研究的切入点主要是从供应商的视角来进行评价判断。所有的医院都对招标信息做到了 100% 的披露, 然而在中标公示阶段, 仅 8 家医院(57%)做了官网公示。官网作为医疗机构与外界沟通的一扇窗, 未完全做到公开透明的公式, 在一定程度上会导致公众对医疗机构的运营和管理透明度产生疑问, 同时也会对公平性产生质疑, 更严重的是会造成监管难度增加, 同时也会增加医疗腐败的风险。

第二, 经官网社会责任信息披露实质性缺乏。在这次的研究调查中, 医院官网上披露最多的是院务公开, 更多的是对医院的历史、愿景、荣誉等方面的披露, 也较重视健康宣教、普及疾病预防、合理用药等知识。但对于社会公众关注的医疗服务质量、价格、收费等与就医相关的信息披露仍不完全, 达不到公众搜索了解的目的。对于合作伙伴而言, 医院更多的是公布招标信息, 但未完全公布中标信息, 在整个招投标过程中, 存在信息不公开不透明。上海市综合性三级甲等西医医院官网需要加强社会责任信息披露的完整性。医院应当全面披露各方面的社会责任履行情况, 提供具体的数据和案例支持, 同时保持信息的及时更新。这样可以增强医院与利益相关者之间的沟通与互动, 建立起更加信任和良好的关系, 进一步提升医院的社会责任形象和公众认可度。

4.2. 建议

第一, 规范医院社会责任信息披露标准。为了提高医院社会责任信息披露的质量和透明度, 制定一套规范的标准是必要的。医院应当全面披露其社会责任履行情况, 包括但不限于环境保护、员工权益、患者权益、社区支持等方面。披露内容应当详尽、具体, 包括相关政策、目标、措施、成果等。

医院应当提供可量化的数据来支持其社会责任履行情况的披露。这些数据可以是指标、统计数据、报告等形式, 以利益相关者能够更好地评估医院的社会责任成果。同时, 医院应当确保披露的数据可核实, 以增加信息的可信度。医院社会责任信息披露应当以透明的方式进行, 避免使用专业术语和复杂的语言, 以利益相关者能够轻松理解和获取所需的信息。同时, 医院应当提供易于访问和搜索的信息披露平台, 如专门的社会责任页面或独立报告。

医院应当及时更新社会责任信息披露, 以确保披露内容的准确性和时效性。医院可以制定定期更新的计划, 并在指定时间内进行更新和公开。此外, 医院还应当保持持续披露的态势, 而不仅仅限于特定时间段或事件。医院社会责任信息披露应当包括多种形式和渠道, 如官方网站、社交媒体、年度报告等。此外, 医院应当鼓励利益相关者的参与, 如通过调查问卷、意见反馈等方式, 以了解利益相关者对医院社会责任的关注点和需求, 进一步完善披露内容。这些规范医院社会责任信息披露标准可以帮助医院建立起更加透明、可信赖的社会责任形象, 增强与利益相关者的互信和合作, 推动医院的可持续发展。同时, 政府、卫生部门和行业组织也应当积极参与和监督医院社会责任信息披露的实施, 以确保标准的有效执行和医院的社会责任履行。

第二, 增强医院官网的互动性。在医院官网可增加公众沟通渠道, 在政府要求的社会责任信息披露的基础上, 满足公众了解医院、知晓医院动态、病患方便就医的需求, 让医院官网真正成为让公众了解医院、医患沟通的桥梁。在医院官网上设置在线咨询和预约功能, 使患者和利益相关者能够方便快捷地与医院进行沟通和预约。这可以提高用户体验, 减少信息不对称的问题, 并增强医院与患者之间的互动。医院可以在主流社交媒体平台上开设官方账号, 如微博、微信公众号等。通过社交媒体, 医院可以与患者和利益相关者进行互动, 回答他们的问题, 提供健康资讯, 分享医疗知识等。这样可以增加与患者和利益相关者的接触机会, 建立更加紧密的关系。医院可以通过官网举办在线健康教育活动, 如网络讲座、健康咨询直播等。这样可以吸引更多的用户参与, 提供有益的健康知识和指导, 并促进医院与患者之间的互动和交流。医院可以在官网上建立在线社区平台, 让患者和利益相关者能够交流和分享经验。这样

可以促进患者之间的互助和支持, 增强医院与患者之间的互动和信任。通过增强医院官网的互动性, 医院可以更好地与患者和利益相关者进行沟通 and 互动, 提供更好的用户体验, 建立良好的关系, 增强医院的社会责任形象和公众认可度。同时, 医院应当保证及时回应用户的需求和反馈, 不断改进和完善官网的互动功能, 以满足用户的期望和需求。

第三, 建立监督反馈渠道。医院建立监督反馈渠道是提升服务质量、增强公众信任和履行社会责任的关键步骤。医院官网应当设立清晰、易用的在线反馈系统, 如在线表单或专用的电子邮件等, 让患者和利益相关者能够随时提供意见、建议和投诉。这个系统应具备分类管理功能, 比如按照紧急程度、问题类型或涉及的部门进行分类。为了确保问题能够得到及时和有效的解决。医院有必要设立具备跨部门协调的小组来负责监督和处理收到的反馈, 从而能够快速将问题转交给相应的部门, 并确保问题得到妥善解决。同时, 医院应在官网上公布反馈处理的进展和结果, 增加透明度, 以展示医院对问题的重视, 并增强公众对医院的参与感和满意度。此外, 医院应定期审查反馈机制的有效性, 并根据反馈内容进行服务和流程的改进。利用收集到的反馈数据进行分析, 可以帮助医院识别服务中的常见问题和改进机会, 从而更系统地了解 and 解决根本问题。医院还应在其社会责任报告中包含反馈机制的概述和反馈处理的总结, 展示医院如何通过反馈来履行社会责任。同时, 医院应对员工进行培训, 确保他们了解反馈机制的重要性, 并能够积极参与到反馈的处理过程中。为了鼓励建设性的反馈, 医院应建立一个积极的反馈文化, 通过积极的沟通和透明的处理过程, 建立起患者和利益相关者的信任。医院还应利用数据分析来优化服务流程, 提升患者体验。最后, 医院应建立一个长期的监督机制, 确保反馈渠道的持续运作 and 不断改进, 以及反馈处理的质量和效率。通过这些措施, 医院不仅能够及时响应 and 解决患者和利益相关者的关切, 还能够通过持续改进来提升服务质量, 增强医院的社会责任形象和公众认可度。

参考文献

- [1] 董贵玲, 郭蕊, 宋林子, 等. 北京市公立医院对公众社会责任信息披露的调查研究[J]. 中国医院管理, 2018, 38(9): 34-37.
- [2] 胡文爽, 郭蕊, 宋林子, 等. 管理者视角下医院社会责任信息披露意愿的差异分析[J]. 中国医院管理, 2018, 38(11): 26-28+31.
- [3] Conesa, M., Martinez-Martinez, D., Andrades, J., et al. (2020) University Foundations: An Examination of the Extent of Their Mandatory Disclosures on Their Webpages. *Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management*, 32, 529-549. <https://doi.org/10.1108/JPBAFM-12-2019-0185>
- [4] 《医疗卫生机构信息公开管理办法》国卫办发[2021] 43 号[EB/OL]. https://www.hhtz.gov.cn/art/2022/12/21/art_1229708626_59050634.html, 2024-05-10.
- [5] 国家卫生健康委办公厅关于印发医疗卫生机构信息公开基本目录的通知[EB/OL]. <http://www.nhc.gov.cn/bgt/s7693/202201/9429a235ed414d019ebccaa7ac2aae5a.shtml>, 2024-05-10.
- [6] Senay, E. and Landrigan, P.J. (2018) Assessment of Environmental Sustainability and Corporate Social Responsibility Reporting by Large Health Care Organizations. *JAMA Network Open*, 1, e180975. <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2018.0975>