

中美医院网站建设对比分析

陈杨筱草, 朱平均

[摘要] **目的** 对比分析中美医院网站建设的异同点,为国内医院网站建设提供参考。**方法** 选取中美各10所医院网站,从网站设计、网站内容和网站功能3方面对比中美医院网站差异。**结果** 美国医院网站颜色搭配、语种设置、便捷性、内容丰富度及周平均更新数高于国内医院,差异有统计学意义($P < 0.05$)。中美医院网站内容及功能各有特色,美国医院网站更重视患者需求,并且在科研、数字化医疗信息资源建设等方面表现突出。**结论** 国内医院网站需要跟进先进技术发展,重视英文网站建设,加强患者服务,建立特色资源库,并在推动科研进步中发挥作用。

[关键词] 医院网站;网站建设

[中图分类号] R197.3

[文献标志码] A

[文章编号] 2095-3097(2020)05-0302-03

doi: 10.3969/j.issn.2095-3097.2020.05.012

Comparative analysis of hospital website between China and United States

CHEN Yangxiaocao¹, ZHU Pingjun²

(1. The Sixth Medical Center, Chinese PLA General Hospital, Beijing 100048, China;

2. The Second Medical Center, Chinese PLA General Hospital, Beijing 100853, China)

[Abstract] **Objective** To compare and analyze the similarities and differences of hospital website between Chinese and American, and to provide reference for domestic hospital website construction. **Methods** Ten hospital websites in China and America were respectively selected, and the differences between Chinese and American hospital websites were compared from three aspects: website design, website content and website function. **Results** The matching color, language setting, convenience, content richness and average weekly updates of American hospital websites were better than those of domestic hospitals, and the difference was statistically significant ($P < 0.05$). Moreover, Chinese and American hospital websites have their own characteristics in content and function. American hospital websites pay more attention to patients' needs, and have outstanding performance in scientific research and resources construction of digital medical information. **Conclusion** Domestic hospital websites need to follow the development of advanced technology, attach importance to the construction of English websites, strengthen patient service, establish characteristic resource pool and play a role in promoting scientific research progress.

[Key words] Hospital website; Website construction

随着信息技术的高速发展,人们的生活已与互联网息息相关^[1]。医院网站作为医院信息交流、形象展示、患者服务的重要平台^[2],是医院建设的重要内容。医院网站应为患者提供就医指南,同时作为医院面向外界的重要窗口,也应为医院的医教研发展提供助力。然而,目前国内医院网站建设水平参差不齐,存在内容单一、栏目设置雷同等诸多问题^[3],因此如何提高网站建设质量是亟需解决的重

要问题。本研究通过对比分析中美医院网站建设的异同点,为国内医院网站建设提供参考。

1 研究对象及方法

1.1 研究对象 选取2018年全国医院排行榜前十的三级甲等医院网站:中国人民解放军总医院(<http://www.301hospital.com.cn>)、四川大学华西医院(<http://www.cd120.com>)、北京协和医院(<http://www.pumch.cn/index.html>)、华中科技大学同济医学院附属同济医院(<https://www.tjh.com.cn>)、江苏省

[作者单位] 100048 北京,中国人民解放军总医院第六医学中心(陈杨筱草);100853 北京,中国人民解放军总医院第二医学中心(朱平均)

人民医院 (<http://www.jsph.org.cn>)、中山大学附属第一医院 (<http://www.gzsums.net>)、南方医科大学南方医院 (<http://www.nfyf.com>)、南京军区南京总医院 (<http://www.njzy666.com>)、华中科技大学同济医学院附属协和医院 (<http://www.whuh.com>)、郑州大学第一附属医院 (<http://fcc.zzu.edu.cn>)；以及《美国新闻与世界报道》公布的2018—2019年度最受欢迎医院排行榜前十的医院网站：梅奥医学中心 (Mayo Clinic, <https://www.mayoclinic.org>)、克利夫兰医学中心 (Cleveland Clinic, <https://my.cleveland-clinic.org>)、约翰·霍普金斯医院 (Johns Hopkins Hospital, <http://www.hopkinsmedicine.org>)、麻省总医院 (Massachusetts General Hospital, <https://www.mass-general.org>)、密歇根大学医院和健康中心 (University of Michigan Hospitals and Health Centers, <https://www.uofmhealth.org>)、加州大学旧金山分校医疗中心 (UCSF Medical Center, <https://www.ucsfhealth.org>)、罗纳德里根加州大学洛杉矶分校医疗中心 (Ronald Reagan UCLA Medical Center, <https://www.uclahealth.org>)、西达斯西奈医院 (Cedars-Sinai Hospital, <https://www.cedars-sinai.org>)、斯坦福医院 (Stanford Hospital, <https://stanfordhealthcare.org>)、纽约-长老会医院 (New York-Presbyterian Hospital, <https://www.nyp.org/>)。

1.2 研究方法 分别从网站设计 (页面布局、颜色搭配、文字版块、图片版块、语种设置及便捷性等)、网站内容 (栏目设置、内容丰富度、更新速度等)、网站功能 (预约挂号、患者咨询、结果查询等) 3 方面对比网站建设水平。其中, 页面布局、颜色搭配、便捷性及内容丰富度为主观指标, 对 15 名志愿者 (医学信息工作者、医务人员、患者各 5 名) 进行问卷调查, 由低到高评为 1~5 分; 其他指标为客观指标, 由 2 名研究人员分别独立进行提取, 有分歧时由第 3 名研究人员决定^[4-5]。

1.3 统计学处理 采用 SPSS 18.0 统计学软件, 计量资料采用均数±标准差 ($\bar{x} \pm s$) 表示, 组间比较采用独立样本 *t* 检验, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 网站设计 美国医院网站颜色搭配、语种设置和便捷性评分高于国内网站, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$), 表 1。国内网站多由通知公告和医院新闻占据主要版面, 美国的医院网站则采用大量留白、大色块化的分割模块和较大字体的形式。

表 1 中美医院网站设计指标对比 ($\bar{x} \pm s$)

	美国	中国
页面布局	3.9 ± 1.3	4.1 ± 0.8
颜色搭配	4.4 ± 0.8	3.2 ± 2.1*
文字版块	2.3 ± 1.7	3.3 ± 1.8
图片版块	3.8 ± 2.9	3.4 ± 3.0
语种设置	6.9 ± 4.6	1.9 ± 0.6*
便捷性	4.2 ± 0.7	3.0 ± 0.4*

注: 与美国比较, * $P < 0.05$

2.2 网站内容 美国 10 所医院网站内容丰富度评分 (4.8 ± 0.6) 高于国内医院网站 (3.5 ± 1.3), 2019 年 9 月至 12 月周平均更新数 (24.8 ± 12.7) 高于国内医院网站 (13.5 ± 8.9), 差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。中美医院网站均设有医院介绍、就诊指南、科室及专家介绍、教育培训、人才招聘等栏目。国内网站还设有健康管理、特需医疗、医疗保险等栏目, 美国医院网站则多设有护理 (10 所)、患者故事 (9 所) 及创新研究栏目 (9 所)。

2.3 网站功能 中美医院网站均提供预约、咨询、查询功能, 此外美国医院网站有医师继续教育、自建数据库等服务。国内 10 所医院网站采用独立或链接的方式提供服务, 使用简便快捷; 美国医院网站预约方式一般为电话预约或邮件联系, 相对繁琐且等待时间长。国内医院网站咨询回复较为简单, 仅推荐到相应专科就诊; 而美国医院网站提供“在线诊断”, 但为有偿服务。

3 讨论

网站设计的基本原则是满足用户需求, 使用户易于获取所需信息。由于中美文化存在差异, 且服务理念不同, 中美医院网站整体风格和栏目内容各有特点。随着技术进步, 网站设计已经具备非常成熟的技术和多样化的风格, 更加适合人们阅读习惯^[6]。近年来, 国内医院网站建设水平已经有了较大的提高。本研究显示, 美国医院网站颜色搭配、语种设置和便捷性评分优于国内, 提示国内医院在网站整体设计中要跟进先进技术发展, 重视国际化交流, 提高用户体验, 设计美观与实用兼顾的医院网站。

医院网站的重要作用是为用户提供网络医疗服务, 提高用户使用效率^[7]。本研究显示, 国内医院网站围绕患者就诊需求, 主要以科室、专家介绍和预

预约挂号为主要建设目标,教育、科研、护理等栏目内容较少,且为医疗服务设立栏目多,看似全面提供了患者所需的信息,但却难于筛选;而美国医院网站内容丰富,更新较快,多设有“Find Diseases”及“Find a doctor”功能,此外设有继续医学教育、护理和科研等栏目。分析原因,这是由于中美医院服务用户存在差异,国内医院网站主要服务于患者,而美国医院网站不但服务于患者,还重视医生、护士、科研工作者的信息需求。

医院网站信息建设是网站传达的实质内容,对于塑造良好的医院品牌形象、充分显示医院的特色优势具有重要作用^[8]。国内医院网站内容建设偏重于新闻、政策、就诊类信息发布,且栏目设置雷同较多,缺乏特色。美国医院网站对科研创新成果和医疗资源方面格外重视,用视频介绍专业的技术文章展示医院的最新科研进展,展示医院推动卓越发展的科研领域和特色成果。

立足国内医院网站基本现状和用户的多样化需求,提出以下几点医院网站建设方向:

(1)网站整体设计与国际化接轨。在网站技术应用上,推进“瀑布流”技术、自适应的响应式技术、扁平化架构、垂直浏览等新技术的应用。在色彩字体上,采用整体设计方案,力求版式简洁清晰、精致干净^[9]。在新媒体方式上,多采用图片表达信息、划分模块,减少大量文字的枯燥冗余性,给用户舒适流畅的浏览体验,采用动画、视频等更丰富的交互式设计,增强用户体验。

(2)完善基本医疗服务职能,打造特色优势服务职能。在大量同质的基本医疗服务职能方面,如预约挂号、结果查询等,查漏补缺,升级用户分类和信息分类,力求在同中取优,优化服务职能结构^[10]。在培养优质特色服务职能,塑造医院品牌方面,不求大而全面,需要立足医院情况,打造本院品牌特色服务。例如医保服务相关解答、特需疾病治疗、健康管理计划等。

(3)加强患者服务,建立特色资源库。学习美国网站的患者故事栏目,以真实案例宣传医院的诊疗效果。患者健康档案是拉近患者与医院距离的最好方式,也是医生学习进步的重要资源。此外,应同

时整合其他医疗业务资料,如医疗纠纷案例、医师学习资料、疾病护理指南等,建立医院的特色资源库^[6]。

(4)在共享和国际交流中推动科研进步。应加大对科研创新信息的关注度和宣传力度,为科研板块设立一级栏目,发布本院最前沿研究成果、科研课题、学术动态等内容。要跟进国外先进技术成果的步伐,丰富英文版网站建设,与更多科研成果进行交流碰撞,推动医院科研活动发展^[11]。

【参考文献】

- [1] Fasugba O, Koerner J, Bennett N, et al. Development and evaluation of a website for surveillance of healthcare-associated urinary tract infections in Australia [J]. *J Hosp Infect*, 2018, 99(1): 98-102.
- [2] 苏琳, 周恩. 中医医院英文网站建设现状与优化策略研究 [J]. *中医药管理杂志*, 2020, 28(2): 52-55.
- [3] 谭雅宁. 医院网站建设现状分析与功能优化 [J]. *实用医药杂志*, 2018, 35(9): 859-861.
- [4] 张琦, 朱晓全, 张小东, 等. 116所军队三级医院官方网站建设调查 [J]. *解放军医院管理杂志*, 2014, 21(07): 657-659.
- [5] 熊俊, 张王伟, 徐海燕, 等. 全国中医医院网站传播信息及相关功能横断面调查研究 [J]. *中国中医药现代远程教育*, 2019, 17(19): 145-148.
- [6] 陈明雁, 郭晶, 刘晓坤. 医院官网建设中的几点思考 [J]. *基础医学与临床*, 2019, 39(11): 1666-1668.
- [7] 冯凯, 刘书战, 吴庆辉, 等. 中美医院 Web 站点服务功能对比分析 [J]. *实用医药杂志*, 2008(6): 757-758.
- [8] Sarantis D, Soares DS. From a literature review to a conceptual framework for health sector websites' assessment [C]//International Conference on Electronic Government. Springer, Cham, 2017: 128-141.
- [9] Reid P, Borycki EM. Emergence of a new consumer health informatics framework: introducing the healthcare organization [J]. *Stud Health Technol Inform*, 2011, 164: 353-357.
- [10] 赵晶, 余飞. 基于层次分析法的我国三甲医院网站评估指标体系研究 [J]. *医学与社会*, 2017, 30(7): 49-51.
- [11] 叶青, 吴青. 三甲中医医院英文网站栏目设置调查与研究 [J]. *环球中医药*, 2015, 8(7): 836-839.

(收稿日期:2020-02-21 本文编辑:李记文)