

# “2012明星医院”之南京和平医院巡礼—— 诠释杏林文化 铸就“和平”品牌



在这美丽的五月,从南京和平医院传来佳音,由现代快报社发起的“2012明星医院”评选日前揭晓,南京和平医院榜上有名。座落于南京市雨花西路113号的和平医院,坚持“以德兴业”的办院理念,以提供令人信服的服务来实践“一切为了患者”的价值观,从而赢得了患者良好口碑和社会信誉。如今12年过去了,和平医院用时光的洗礼和岁月的磨砺,诠释着杏林文化的精髓,以普世仁爱的崇高境界,铸就了“和平”的品牌。

□本版撰文 张弛



南京和平医院大楼

## 六大特色专科业内瞩目

南京和平医院是一所集医疗、临床、科研与康复为一体的现代化、国际化、高品质的大型综合医院,尤其是在耳鼻喉疾病的诊疗和胃肠疾病的诊疗中,南京和平医院将中西医结合的优势发挥得淋漓尽致,吸引着业内的瞩目。

### 特色1 耳鼻喉专科

如今南京和平医院耳鼻喉科作为该院的重点发展项目,在全国耳鼻喉领域具有权威地位,每年全国耳鼻喉疾病研讨会定期在该院举办。现在耳鼻喉科已经不仅仅是我院独立打造的招牌,更是全国耳鼻喉诊疗领域的一面红旗。随着微创技术的发展,快速治愈各类耳鼻喉慢性疾病成为耳鼻喉科的新趋势。和平医院耳鼻喉科先后斥巨资率先引入数字心电图、德国耳鼻喉等离子治疗刀、CZT 8F声频共振耳聋治疗仪、S9818声信息耳聋耳鸣治疗仪以及脑细胞治疗仪等大批国际领先、国内一流的尖端设备,创研了十多套特色疗法,可治疗鼻炎、鼻窦炎、咽喉炎、扁桃体、鼾症、耳鸣、中耳炎等几乎所有耳鼻喉科疾病,使南京和平医院耳鼻喉科跻身业界前列,备受业界人士和患者的垂青。



CRS-2280E体外热疗定位系统

### 特色4 神经科

南京和平医院神经专科是集医疗、教学、科研为一体的综合性重点神经科康复中心。许多精神分裂症、失眠、抑郁症患者在南京和平医院神经科走向健康,作为权威精神疾病研究基地——南京和平精神疾病治疗中心在严吉勇、王国华等专家的带领下,经过几十年研究与探索,成功应用全新成果“神经因子介入疗法”及“基因平衡疗法”,结合最新引进的数字化神经递质治疗体系。该疗法可直接作用于大脑神经细胞,能有效地激活FD-DNA基因,从而使药物有效成分全部随着体液和血液直达脑细胞,有效地调节细胞膜上面的脂肪分子和黏稠度,改变脂质细胞膜的硬度,从而提高细胞膜的流动性,使突触间信号传递的速度增加,使细胞膜时时刻刻处于柔软、波动的状态上,让神经递质与相应的受体真正吻合在一起,从而达到治疗目的。此疗法自临床应用以来,已使众多精神病、失眠、抑郁症患者走向了健康之路。经大量患者临床实证,该疗法具有安全、高效、无副作用等优点,不住院、随治随走,短期内即可恢复健康,解除痛苦。

### 特色5 皮肤科

南京和平医院皮肤科专业以优秀的皮肤科专业人才,个性化的诊疗方案、一对一的接诊、为患者匿名保密服务,力求以尖端设备、精湛医术、温馨服务、合理的收费标准,全方位服务于百姓,并引进德国UVB皮肤病光疗仪,通过采用光化学疗法窄谱U-VB照射,同时结合“三联疗法”、“多肽基因组合”及“清除体内血毒”强化免疫应答平衡,杜绝复发。多年来南京和平医院皮肤科与多家科研机构携手攻关总结一系列治疗方案,都取得良好的效果,在同类治疗荨麻疹、湿疹、皮炎及各种过敏性皮肤病中独树一帜。调节自身免疫功能,阻断过敏介质释放,纠正过敏体质,修复或调节细胞中有缺陷基因,使细胞恢复正常功能,症状消失,达到治疗目的。

### 特色6 肾病科

南京和平医院肾病专家组经过几十载光阴,呕心沥血、废寝忘食地不断探索研究,终于在我国秦岭太白山上找到了专治肾炎、尿毒症的纯天然名贵中药“老龙皮”“头发七”等,成功研制出了“排毒益肾汤”及系列《八部疗法》——中医疗、心理疗、饮食疗、免疫疗、药疗、排毒疗、辅助疗、自然疗。该疗法的问世改变了当今医疗界的肾炎、尿毒症靠激素及透析换肾维持生命的局面。患者服用后,可迅速修复肾单位使血色素上升;蛋白尿、潜血消除;同时可使透析患者尿量增多、血肌酐、尿素氮恢复正常,摆脱透析。

### 特色2 癫痫专科

南京和平医院癫痫病专科作为该院的重点发展项目,为创建一流品牌医院,我院癫痫病科重视高、精、尖的现代化医疗设备的投入,配置的主要治疗仪器设备均为目前国际上最新最前沿的高科技产品。配合专家资源优势以达到精确诊断和有效治疗。同时,在临床上突出中西医结合施治的原则,充分利用现代医学先进的检查检测手段,严格执行世界卫生组织的诊断和治疗标准。建立科学、合理、完善的诊治标准体系,为临床医疗有效提供了科学准确的诊断依据和有利的治疗保障。由该院首席癫痫病专家朱良栋联合国内外癫痫病专家研究出最新的治疗癫痫病方法;据悉,这种癫痫病国际最新治疗高科技项目tNGF激活免疫疗法及细胞微化渗透术已经取得国家权威部门认可和临床验证,并被允许投入医学使用。

### 特色3 胃肠专科

南京和平医院胃肠专科是集医疗、教学、科研为一体的综合性重点胃肠康复中心。由胃肠病诊室、胃肠镜室、数字影像科、肠炎治疗室等组成,拥有国际水平的先进技术设备和一流的专家队伍。12年的峥嵘岁月,经历了风风雨雨,经过专家们的努力发展建设,胃肠专科已成为具有雄厚实力、专业齐全、技术先进、享有盛誉的品牌学科。

据了解,南京和平医院胃肠专科推出的“新四联同步疗法”得到了业内的广泛认同以及患者的好评。该疗法是由经验丰富的胃肠病专家组,根据胃肠病不同的病因、发病机理及属性,总结出的一系列适合慢性胃肠疾病的特效综合治疗方案。“新四联同步疗法”采用药物科学配伍,为每个病人“量身定治”有效的治疗方案,杜绝了以往千人万人同服一种药物的盲目治疗方法。经数年临床实践证明,这种“新四联同步疗法”既吸收“西医”治标,又吸取中医“治本”之精华,以中医中药为主,中西合璧,标本兼治。对浅表性胃炎、萎缩性胃炎、胃溃疡、十二指肠溃疡、反流性胃炎、胃下垂、胃出血、结肠炎等疾病疗效显著,治愈率高。

## 温馨舒适的人性化服务

南京和平医院地处风景秀丽的雨花台风景区,交通便利,秩序井然,临近小区内绿草成茵、生机盎然,使来诊患者心安神宁,得到最佳的放松状态和有效的休息空间。院内花草相间,四季如春,各楼层精心布置,科学合理的科室结构使病房内宽敞明亮;多重唯美的灯光配置,营造了美丽和谐的楼道风景。来到南京和平医院,犹如享受一次宁静的心灵之旅。

医院推行整体化护理和人性化服务,不仅重视患者病理上的护理,同时也注重生理上和心理上的护理。为了解决患者陪护问题,他们对特殊患者实行无陪护护理,吃喝拉撒睡样样都管,为此专门建立了无陪护交班记录和每日生活护理计划,实行严细的特殊护理。患者治疗效果的好坏,不仅取决于医护人员的医术和服务,患者及家属的配合亦非常重要,因此,医护人员坚持让患者参与到治疗过程中。许多患者治疗时心情都很紧张焦虑,对此,主治医生会为其讲解手术的经

过以及其他患者的亲身感受,同时鼓励患者之间互相交流,让患者平和心态,增强信心。麻醉医生和手术室护士还会经常提示患者:手术室的设定温度是22℃,如果你怕冷,我们会提前升温,同时会为你准备特制的小被子。另外,你喜欢什么样的音乐,我们会在你手术的时候给你播放。

在做好患者住院期间治疗的基础上,该院也关注患者出院后的恢复情况。为了加强医院和患者的联系,使患者与患者之间能更好地交流,该院精心策划,根据季节为大家做健康宣教等服务,得到了广大患者的赞誉。

医院还在一些生活“琐事”上给予患者真情的关怀。一位住院的外地胃肠病患者生日到了,护士长便带着护士和医生,手捧鲜花和蛋糕,拿着相机来到他的病房,为其祝贺。该院还有许多这样感人的场面,患者在这里享受到无处不在、无时不有、无微不至的人性化关怀和温馨服务。



温馨舒适的就医环境

## “患者说了算”的评价机制

评选小组发现,和平医院有一条最基本的管理原则,就是“患者说了算”。评价工作好坏的标准是“患者说了算”,评价一项制度的合理性是“患者说了算”,改变任何一个服务流程也是“患者说了算”。在这里体现了医患关系的高度和和谐,“患者是上帝”,“一切为了患者”已成为全体医护人员的信条。

患者的肯定是医院认定员工业绩最重要也是第一位的标准。从入院之初的培训,医院就明确告知每一位员工,评价其工作好坏最重要的标准是患者的肯定,而不是领导的认可。其个人收入与发展机会也多参考这个标准。在这里搞关系、投机取巧的人是没有出路的。在这

个问题上,医院也有严格的惩罚措施,如果哪一位员工被患者投诉3次,将被医院无条件解聘。

医院成立了专门的患者服务中心,跟踪了解患者入院前、住院中及出院后的需求和愿望,同时把这些需求和愿望通报给相关科室或部门,必要时召开院长办公会或协调会解决问题。在此之后,患者服务中心还要跟踪调查,对问题得不到满意解决的实行问责制,严格追究相关人的责任。医院每制订一项涉及患者的流程或者服务制度,要先经过患者服务中心了解患者的认可程度,确定其合理性,必要时还请患者参加某项制度的制定并协助监督实施。

## 品牌是医院的无形资产



朱良栋



邱素香

医院品牌就是老百姓心目中医院的印象。一名患者要去就诊,他首先想到某家医院,其次才想到其他医院就诊。不同的人患不同的疾病有不同的第一、第二就医选择,这就是医院在他心目中的品牌。南京和平医院负责人告诉评选小组,形成医院品牌的可以是知名专家、独特技术、优秀团队、优质服务甚至是医院的名称,可以是局部的亮点也可以是整体的实力。公立医院尤其是大型公立医院在品牌上有绝对的优势,因为政府的大力支持加上几十年的垄断经营积累,造就了其强大的综合实力和专科特色。新生的民营医院想要在短时间内超越很难,必须要有一个长期的战略和思想准备。暂时选择错位竞争和补差补缺的战略不失为上策。

“民营医院一定要有强烈的品牌意识,并且要有良好的品牌塑造理念和方法,要有决心把品牌作为最重要的第一核心竞争力去打造。”和平医院负责人说,根据周边的医疗市场和自身条件合理准确定位,制订出一个长远的品牌战略规划,并持之以恒地贯彻执行。品牌一旦形成,作用是巨大的,它将是医院一笔宝贵的无形资产。另外需要明白,品牌是指美誉度而非知名度,是通过良好口碑宣传积累而形成。所以,民营医院一定要坚持规范操作、诚信经营,发动每一位员工的品牌意识,服务好每一个病人,赢取更多的民众对医院的好感,形成良好口碑,为树立自身品牌打下坚实基础。