

# 2013现代快报「我心中的白衣天使」评选完美落幕 内涵软实力铸就健康大品牌

## 软实力是更强的竞争力

《现代快报》常务副总编辑戴玉松

近年来,卫生部门频频发出信号要大力支持民营医院的发展。按照目标,到2015年,民营医院的业务量要占到全国总医疗服务的20%,床位数也要比现在多一倍。这样来看,有了政策支撑的民营医院应该迎来事业的春天。但现实当中,不少民营医院的日子并不好过,因为市场竞争很残酷。在某些领域,技术水平、专家实力旗鼓相当的医院不少。而医院之间的竞争已由过去单纯性设备的竞争发展为品牌的竞争。在这种形势下,如何脱颖而出,恐怕就要软实力来讲话了。

医院软实力覆盖了医院的文化建设、管理水平、服务质量、医疗能力等各个层面,是医院核心竞争力的具体体现。但所有的这些,落在实际工作中都会回归到一个点:以病人为中心。而“以病人为中心”也是这次获奖的白衣天使们一直在坚守的。正是他们的兢兢业业、汗水付出,铸就了医院的软实力。



## 控制胆固醇 要做到心中有“数”的

今年是第三届“5·18血管健康日”,主题为“健康是有颜色的:控制胆固醇,心中有‘数’”。心中有“数”的这个“数”就是我们对不同危险人群的坏胆固醇(主要是低密度脂蛋白胆固醇)有不同的控制目标。目前我国各医院使用的血脂检验报告单以正常人标准为参考值,“一刀切”的参考范围让很多心血管高危人群以为自己血脂水平正常,延误就医时机,而高胆固醇是造成冠心病和脑卒中这两大心脑血管疾病死亡的罪魁祸首。

著名心血管专家胡大一教授介绍说,国际上普遍用“赤橙黄绿”来标示血管健康程度:红色表示极高危;橙色表示高危;黄色表示中危;绿色表示低危。这也代表了未来10年发生心脑血管事件的危险程度。需重视的是,急性冠脉综合征、“冠心病/缺血性卒中+糖尿病”患者的坏胆固醇控制目标水平应小于2.07mmol/L(80mg/dL);冠心病、慢性肾脏疾病等疾病患者的坏胆固醇控制目标水平应小于2.59mmol/L(80mg/dL)。

很多临床大夫频繁被冠心病患者追问,“我已经吃了降脂药,胆固醇水平也降到了2.6,我是不是就已经安全了,可以停药了吧?”实际上,约70%坏胆固醇是人体自身合成的,而且这种合成是不断进行的。对于血脂异常患者来说,长期坚持服用他汀类药物是首选方案。遗憾的是,与其他国家相比,中国他汀的使用率很低,仅有1.7%。因此,心血管医生应该充分评估患者的心血管病风险,对尚未发生冠心病的高血压、糖尿病这些高危人群,加强胆固醇管理,积极采用他汀治疗,使坏胆固醇控制的目标达到治疗目标值。而另一项来自美国的经验显示:控制胆固醇可以使心血管死亡率减少高达24%。心脑血管疾病的治疗,尤其是胆固醇的控制需要一个长期持续的过程,一旦停药,治疗效果将会大打折扣。

文/现代快报记者 张弛

## 新协和第七届“宝宝回娘家”活动举行

2013年6月1日,江苏省慈善总会、江苏慈善新协和大爱基金、南京市自然医学会联合南京新协和不孕不育研究院联合启动了“第七届新协和宝宝回娘家感恩盛典”公益活动,江苏省慈善总会相关领导、南京市自然医学会会长莅临活动现场。来自江苏、浙江、上海、安徽、河南、山东等地的50多个在南京新协和不孕不育研究院治愈的新协和宝宝家庭、50多名来自全省各地慕名而来的贫困不孕不育患者应邀出席活动。

据了解,“新协和宝宝回娘家活动”今年已举办到第七届,每一次都给广大不孕不育患者提供了一个相互交流分享的机会,让更多茫然无助的家庭看到希望。继2006年南京新协和不孕不育研究院举行首届新协和宝宝回娘家活动以来,得到了广大新协和宝宝家庭的赞誉。建院12年以来,新协和治疗后成功怀孕的不孕不育患者突破10000人,在江苏省先后挂牌成立了首家“输卵管疾病会诊中心”“中国龙凤胎研究基地”,全力打造“中国治疗不孕不育第一品牌”。

南京新协和不孕不育研究院院长路遥表示:“秉承‘传递母爱’的伟大宗旨,新协和不孕不育研究院俱乐部成员每年都会深入到江苏的每个县区,为贫困家庭、失独家庭及不孕不育家庭送去关爱。近年来,从援助各地贫困家庭,到联合江苏省慈善总会成立新协和慈善大爱基金,我们一直在开展我们力所能及的公益事业。为帮助更多的贫困不孕不育患者,我们借助本次活动的契机,将援助100名贫困不孕不育患者,帮助他们实现家有儿女的梦想!”

文/张弛

## 关键词:管理水平

灵活管理机制是最大优势

南京建国男科医院医疗技术总监范章

由于服务优势明显,不可否认的是,非公立医院已占据了越来越多的市场份额。以南京建国男科医院为例,灵活的管理机制是最大的优势,加上国家政策越来越完善,我们会创新思维,在规模经营和特色医疗上下工夫,不断提高医院的科学管理水平,做好人性化服务,尽快实现发展目标。

精细化手术提升求美者自信心和幸福

江苏施尔美整形美容医院陈惠珍院长

医疗美容是一个光彩和危险并行的行业,是医疗行业,更是服务行业。施尔美自建院以来,一直坚持全职在院专家的管理模式,所有的手术均由全职在院专家亲诊亲治,在很大程度上,避免了非全职在院专家的术前沟通不充分,术中手术不够精细以及术后护理不到位所可能带来的风险。医疗为本,安全至上,作为医疗美容专业,我们从事的是非常规的医疗,面对健康人群的求美需求,安全、尊享、自然、自信是我们的核心理念。

病人的小事都是医院的大事

南京华肤医院单荣娣院长

有技术有服务,医院才能有口碑。技术是立院之本,而服务是兴院之路。做好服务,我们只要记住一句话:病人再小的事情,对医院来说都是大事。所以我们的医生问诊时不会只看病,他们会花更多精力关注病人本身,比如他的心理状态,他的现实困难。皮肤病中有很多顽疾,久治不愈病人容易有心理问题。遇到这类病人,医生要做很多额外的工作,帮他们疏导心结。通常一次门诊,可能开药就花了十几分钟,而聊天安抚就用了半小时。

提升服务是医院突围的利器

南京远大医学研究院贺明举主任

我认为提高服务水平、建立服务体系是医院唯一的出路。现在一些非公立医院在人性化的服务方面,无论从硬件或者软件更注重提供这样的服务内涵,让病人感到宾至如归。

一家医院如何做得更好,获得更高的发展,这和领导层的管理是分不开的。现在大家都知道的是有些非公立医院有着很庞大的网络水军,但是单靠网络来带动民营医院的发展是远远不够的,毕竟在前线工作的还是医生和护士及护理人员,我们应该更加明确,作为非公立医院是在为人服务,而不是为了金钱去服务的。

## 关键词:服务质量

护理和临床互动利于整体服务

康贝佳口腔医院副总经理张晨笛

在口腔专科医院,护理工作的重要性显得尤其重要。无论是拔牙还是种牙,我们的护士轻声细语地解释肯定能安抚病人紧张的心情。而且,虽然开方子、动手术是医生的强项,但护理知识不一定比护士专业。

我认为,护理与临床医生将实现更多的互补和互动,既有利于为病人提供医疗、护理的一体化整体服务,而且也会让更多的人享受到更优质、更专业的护理服务。

医生除了要有仁慈的心,还要有温柔的手

德国雅度齿科院长Dr. Alex Gibson

牙医好像谈不上救死扶伤,但作为医生的本质都是一样的——帮助他人减轻痛苦。在成为一名正式的医生前,我们都曾庄严宣读过希波克拉底誓词。从宣誓那一刻起,我们就必须凭借良心和尊严行医。当然,除了仁慈的心,医生还应该有一双温柔的手,通过你的精湛技术,减轻病人的手术痛苦。所以现在种植一颗牙我会将速度控制在15分钟。

白衣天使奖对护理提出更高要求

南京新协和不孕不育医院路遥院长

南京新协和医院成立12年来,始终秉持“真情服务患者 爱心奉献社会”的发展理念,积极投身于社会公益事业,而创办于2006年的“新协和宝宝回娘家”已连续开展六届,他们中的很多不孕家庭都是“江苏助孕行动”“情系苏北行”的受益者。新协和医院的护理部主任有幸获得“白衣天使服务奖”,对医院来说是一种鼓励和鞭策,也为医院今后的护理工作提出了更高的要求。

人性化服务常体现在细节上

南京肛泰中医医院李祥增院长

除了过硬的专业技术,人性化服务也是医院必不可少的竞争力。所谓人性化服务,其实很多时候都体现在细节问题的解决上。比如肛肠疾病的患病部位比较特殊,我们就创造性提出“男女分诊模式”,把女患者交给女医生,接诊、检查、治疗、换药都由女医生完成,避免了许多尴尬,受到患者好评,也被同行认可并效仿。

还有一个细节,现在肛肠疾病有年轻化趋势,但这部分病人白天根本没时间就诊。所以我们专门开通了“夜门诊服务”,将接诊时间延至夜间十点。专家门诊也同步延长,全部科室正常开放,所有患者的就医流程都与白天相同,就诊和服务质量都不会因此打折扣。

上周,2013现代快报“我心中的白衣天使”评选完美落幕。15家医院代表及获奖医护人员参加了颁奖礼。现场,部分院方代表还就民营医院如何在新形势的市场竞争中突围,如何提升服务软实力等行业热点话题开展了讨论。最后,人才技术立院,文化服务兴院,成为大家的共识。不过,不管是技术、服务还是文化,所有的这些工作最后都落实在一线医护人员身上,医院是否有实力、达到何种层次,从他们身上就能看到。

文/缪晓莎  
现代快报记者 金宁 李鑫芳  
摄/现代快报记者 顾炜