



# 秉承仁爱敬业继承创新理念 打造“麻塘”特色专科品牌

## ——咸宁麻塘风湿病医院发展纪实

秉承“仁爱、敬业、继承、创新”理念，致力打造“麻塘”百年专科品牌，是咸宁麻塘风湿病医院不断做强做大的关键所在。

1898年，在湖北咸宁有一个叫镇乃江的人，因施恩于人而得到一个治疗风湿病的秘方，并因此而创办了一间中医私人小诊所，1961年小诊所在他孙子镇海余手中改为生产队诊所，1966年改为大家保健室，1976年组建麻塘公社医务室，这就是咸宁麻塘风湿病医院的前身。1993年经原咸宁市政府同意，医院由集体单位转为全民制事业单位。2006年6月10日，医院顺利改制，百年老字号回归中医世家，成为中医民营领域一颗冉冉升起的新星。2014年医院被确定为二级甲等中医医院，医院风湿病科、针灸科被确定为省级重点专科。

百余年的沐风栉雨，百余年的砥砺奋进，百余年的春华秋实，咸宁麻塘风湿病医院已然由初创时的私人诊所发展成如今的全国优秀民营中医医院。目前，咸宁麻塘风湿病医院坐落在闻名遐迩的中华桂花之乡，紧靠京珠高速、京广铁路、107国道，交通便利；占地3.5万余平方米，拥有病床200张，年均门诊接治病人近10万人次，住院病人近4000人次，是一个环境优雅、设备先进的现代化专科民营医院。其以独到的疗效赢得了广大患者的青睐，前来就诊者遍及港、澳、台在内的全国各地以及美国、日本、新加坡、意大利、澳大利亚等20多个国家。

该院先后荣获“全国诚信民营医院”、“全国优秀民营中医医院”、“全国青年文明号”、“省级文明单位”、“湖北省优秀民营医院”、“湖北省消费者满意单位”、注册商标“麻塘”被国家工商局认定为中国驰名商标、《镇氏风湿病马钱子疗法》被列入国家非物质文化遗产予以保护。

一家专科医院为何能从一个偏僻的小城镇走向城市，并引起各方关注，赢得海内外广大患者的青睐和信服，这缘于医院始终保持中医特色，秉承“仁爱、敬业、继承、创新”的理念，不断提高医院内涵建设，提高核心竞争力，致力于打造“麻塘”百年老字号特色专科品牌，努力营造了温馨舒适的环境条件，方便快捷的就医流程，精湛优异的诊疗技术，于平凡中见敬业精神，于细微处显无私爱心。

### 仁爱篇

“没有仁心，哪来仁术”

清光绪年间，一位名叫寇世民的山东籍宫廷太医因参与维新变法遭朝廷追杀，一路经山东至河南，最后逃到湖北咸宁地界一个叫镇通益的小村落。该村四面环山，松竹茂密，是一个隐居避难的好去处。村里一户忠厚善良、宅心仁厚的人家收留了这位落难者，给予他无私的帮助。寇世民在这里一待就是大半年，临走时这家人还拿出家里仅有的积蓄给他在路上当盘缠。寇世民无以为报，便将自己赖以立世的祖传中医秘方传授给恩人，这位恩人便是镇氏祖先镇乃江。寇世民一去杳无音信，镇乃江则依靠他给的中医秘方开始为周围的乡民治疗伤寒，开始了悬壶济世，这就是咸宁麻塘风湿病医院的起源。因有镇氏祖先的一颗“仁心”，才有了该院的历史起源，也才有了现今的咸宁麻塘风湿病医院。“没有仁心，哪来仁术”，所以自创办医院以来，对内，该院非常重视全院职工的仁爱精神，一直坚持仁爱教育，开展仁爱活动，使所有员工明白何为“医者仁心”；对外，一直传递浓浓的仁爱之意，许多患者也因此与该院结下了不解之缘。

开展“仁爱教育”学习。该院对员工的首要要求便是拥有一颗仁爱之心，除治病救人之外，要更多地去了解病人，帮助病人，给予病人更多的关怀服务。每一位进入该院的职工，医院都会对其进行岗前培训，向他们讲述医院的历史起源，阐述何为仁爱之心，传达镇氏先辈的仁爱精神——该院创院之本。并定期组织学习仁爱理念及与“仁心”相关的先进事迹，使大家都怀有一颗“仁爱之心”。

开展温馨服务。为病人多做一点：多巡视、多观察、多关心、多照顾、多为病人解决实际问题；为病人多讲一点：多指导、多宣教、多沟通、多解释病人疑问，主动做好健康教育、主



图为麻塘风湿病医院

动征求患者意见；使病人多方便一点：满足病人的基本需求，提供病人便捷的服务。

开展“最美的微笑——优秀服务明星”评选活动。每月由病人及全院职工参与评选出两名微笑明星，以激发医疗一线服务人员充分发挥正能量，传递仁爱之心，更好地服务于广大患者。

开展社会公益活动。咸宁麻塘风湿病医院从创院之初到现在，一直积极组织开展参与各项社会公益活动。近几年来，该院先后组织志愿者320人次，开展了“迎五四、送健康”义诊、“感恩社会，医疗救助”大型义诊、“服务百姓健康”义诊周、积极参加走进楚天名医大讲堂暨大型义诊活动，走进乡、村、社区、贫困山区义诊送医送药、“走进福利院慰问孤寡老人”、“走进偏远小学关注留守儿童”等系列关爱社会公益活动，共接诊服务患者13700人次，免费送药达150余万元、发送《健康知识手册》16500余份，慰问孤寡老人290人次，关爱留守儿童130人次。这一系列的关爱社会、感恩社会的开展，不仅培养了该院职工的奉献精神、医者仁心，同时为医院赢得了良好的社会口碑。

### 敬业篇

#### 医者的敬业便就是对患者的仁爱

“热爱本职工作，遵守职业道德，尽职尽责”，这是该院人手一本的《职工手册》里对员工的第一条基本要求。长期以来，该院医务人员始终恪守这一基本要求。坚持因病施治，不该开的药一律不开，不该做的检查一律不做，从不收病人红包。近两年来医院医师拒收病人红包、礼物金额达20余万元。

医院拥有一支具有敬业精神、医德高尚的医疗队伍。除此之外，“医师的敬业是对患者的仁爱”。专业的人才队伍、先进的诊疗设备、优良的护理服务、便捷的诊疗流程、畅通的沟通渠道和严格的管理制度，无不显示着该院对患者的仁爱和敬业。

敬业的人才队伍。咸宁麻塘风湿病医院能够在激烈的竞争中崛起，创造出良好的业绩，这与他们的专业人才队伍密不可分。目前，该院拥有一批来自全国各地的中医专业优秀人才，正高级职称6人，副高级职称20人，中级职称40人，其中，博士学位毕业1人，硕士学位毕业6人，研究生在读5人，本科学历45人。为了实施人才战略，医院采取多种形式培养人才，一是实行名老中医帮带青年中医。青年中医可以得到更多的锻炼机会，逐渐积累临床经验；二是积极选派医护人员外出进修学习。医院每年投入80余万元，选15~20名医技骨干，分别到北京大学、北京中医药大学、湖北中医药大学、北京中日友好医院、湖北省人民医院、武汉同济医院、武汉协和医院等培训

进修；三是进一步抓好医护人员在职培训。为不断提高医护人员的业务素质，该院内科每月组织医护人员开展一次业务培训活动，由具有中级以上职称的医护人员轮流主讲；四是积极开展护理知识竞赛及护理操作培训活动。医院门诊走廊两边一面面患者的感恩锦旗，一句句发自肺腑的赞词，无不体现着该院人才队伍的精湛医术和仁爱之心。

先进的诊疗设备。医院要发展，设备是关键。医院拥有美国GE1.5T超导核磁共振、原装进口东芝Asteion super 4排多层亚秒螺旋CT、飞利浦彩超、柯达DR、东芝TBA-120全自动生化分析仪、全自动血液分析仪、直线偏振光疼痛仪、臭氧治疗仪等一大批先进的现代化医疗设备，为进一步做强做大专科品牌奠定了坚实的基础。

优质的护理服务。医院自创办以来，坚持做到优质诚信服务。一是积极打造优质护理服务示范工程，不断提高优质护理服务水平。医院护理人员时刻不忘“以病人为中心”的服务宗旨，在护理工作中，坚持换位思考，时刻想着“假如我是病人”，处处为患者着想；二是积极开展“一对一全程服务”，护理部坚持按年初计划，要求每个护理人员，从患者入院开始，开展“一对一”入院全程导医，做到热情接待好每一个入院病人，做好每一项工作，关心病人的每一件事。一身整洁的工作服，一个灿烂的微笑，一句关怀的话语，处处体现着无微不至的关怀和温馨真诚的服务。

便捷的诊疗流程。近两年来，医院一是不断健全信息化服务系统，完成医师工作平台，坚持使用电子病历和电子处方，缩短诊疗时间；二是开通了预约诊疗服务热线，患者可通过医院网站、电话等方式预约挂号，大大方便了患者就诊；三是开通了24小时咨询热线电话0715-8618999，坚持做到全天候服务；四是进一步优化服务流程，为切实解决病人就诊秩序，医院坚持实行“一站式”服务，门诊导医台根据病人的要求，对就诊病人实行分科室、分层次，做到分散候诊，秩序井然，为患者提供了绿色就诊通道；五是实行电话回访制度，对病人愈后进行指导。六是积极施行门诊病历“一本通”和检验结果、影像结果互认。

畅通的沟通渠道。医院建立了畅通的医患沟通渠道，病人可以通过开放意见箱、24小时热线电话、现场投诉、电话回访平台等多种渠道进行投诉、沟通。对于各项投诉、建议、意见，医院设有专门信访接待室，由该院副院长主管，并安排有专人接收、调查、处理、反馈，做到处理及时，不遗漏，不偏袒。

严格管理制度。严格执行值班交接班制度，保证重要岗位不轮值节假日24小时不间断有人值班；严格执行消毒隔离制度，防止各种院内感染；严格执行处方制度，对处方权限、处方书写、处方限量、处方保管都有着严格规定。包括以上制度在内的各种制度的严格执行。

吕家铺大队)有一口塘，因塘四周均栽有茫茫，故称麻塘，后来公社均因此得名。”麻塘当地并无特产珍品，却因修建了一所专治风湿疾病的医院而名声远播。

“麻塘”商标已是该院的一张响亮的名片。为充分保护麻塘风湿病医院这一百余年打造的品牌，该院领导深深认识到注册商标的必要性和重要性，从2000年开始，医院将“麻塘”向国家工商部门申请注册。十多年来，麻塘风湿病医院一直坚持把实施商标战略，作为医院打造名牌的一件大事来抓；从2002年开始，医院又相继将注册商标“麻塘”申报为咸宁市知名商标和湖北省著名商标，2002~2009年，“麻塘”注册商标连续三届被评为湖北省著名商标，从而使麻塘风湿病医院成为鄂南乃至荆楚大地上的一朵灿烂的杏林奇葩；2012年“麻塘”注册商标被国家工商总局认定为中国驰名商标，这是该院坚持实施商标战略的一大硕果。

### 创新篇

全面创新开拓医院未来

要在激烈的竞争中脱颖而出，立于不败之地，创新是关键，医院的发展离不开创新。

护理服务上的创新。该院护理部根据中医护理服务工作指南的要求，在中医优质护理上有所创新，在传统护理服务的基础上开展了食疗、养生、康复、拔罐、艾灸、刮痧、中药薰蒸、运动疗法、贴敷疗法、中药足浴等中医特色护理服务，让广大患者能从中得到更加舒适和保健的治疗效果。

### 继承篇

薪火传承，打造“百年老字号”

从公元1898年开始，镇氏医业悬壶济世至今已有116年。咸宁麻塘风湿病医院今日的声誉，是历经五代人艰苦创业，一代一代传承的结果。

第一代的镇乃江，初涉医道，但是他十分勤勉，在周游四乡八邻走访为生的过程中不断学习，积累了丰富的行医经验。

第二代的镇天荣，随父勤学，医术精湛，吸引了不少求医者慕名前来，他便开始在家中设私人诊所，接诊患者。

第三代的镇海余，可以说是医院的奠基人、创始人。他结合行医实践，潜心钻研岐黄之术，并熟读活用典籍，对内、外、妇、儿等科心得颇深，在风湿、类风湿医治方面造诣尤其深厚。他敢于开拓创新，探索出一系列治疗风湿病的新方法，使祖传的古老药方焕发出新的生命力。

第四代的镇万雄，镇万林兄弟，不负贤父厚望，共同担当起培育发展“麻塘”品牌的大任。在兄弟俩分别担任麻塘风湿专科医院院长期间，他们创新发展，积极投资医院硬件建设，为实现医院从乡村诊所向现代化医院的跨越发展奠定了坚实的基础。同时他们还成功完成了医院的两次机制转换。第一次是1993年9月，经咸宁市政府同意，医院由集体所有制单位转为全民所有制事业单位。第二次是2006年6月10日，医院由全民所有制事业单位转为非公有制企业，百年老字号回归中医世家，医院迸发出新的活力。

现在，咸宁麻塘风湿病医院已经交由镇氏医业第五代传人、镇海余的长孙镇水清执掌帅印。这位年仅39岁的院长，自2006年6月从父亲镇万雄手中接过医院管理大任以来，镇水清院长秉承“仁爱、敬业、继承、创新”的办院理念，进一步加大建设投入力度，加速引进各科优秀人才，以崭新的现代医院形象大力培育“麻塘”特色品牌。且为了更好地传承和保护“镇氏风湿病马钱子疗法”。从2008年开始，镇水清院长便带领全院职工积极做好“镇氏风湿病马钱子疗法”的申报非物质文化遗产的工作。近几年来，《镇氏风湿病马钱子疗法》先后被列入市、区级非物质文化遗产名录，2010年被列入省级非物质文化遗产，今年《镇氏风湿病马钱子疗法》被列入国家非物质文化遗产予以保护。

“麻塘”商标已有10多年历史。“麻塘”是一个已撤销了的行政区域名称，原指湖北省咸宁市咸安区麻塘乡，2001年乡镇合并时撤销，并入现在的咸宁市马桥镇。据1984年版《咸宁市地名志》载：“相传很早以前，陈古(村)，今



图为国家中医药管理局马建中副局长在省卫计委主任杨云彦、副主任姚云、市委副书记陈树林的陪同下医院调研考察



图为市委书记任振鹤、市长丁小强等领导在公司董事长镇水清陪同下参观考察酒业公司



图为镇水清院长在义诊活动中耐心为病人讲解



图为“荣恩堂”系列养生酒

历经风雨，咸宁麻塘风湿病医院一路稳健走来，已经充分具备了做大做强“麻塘”品牌的实力。未来属于有志者，相信已走过百年历程的咸宁麻塘风湿病医院，在新一代传人的继承与创新中，一定会走得更远，“麻塘”百年专科招牌将会成为经典，并愈做愈大，越打越响，在不久的将来，它将面向全国，走出国门，开创美好的未来。

(镇治 刘菲)