

安徽尼亚山医院由教会创办，50年前的宗旨就是要不分种族、不分宗教、不分国籍，为所有人奉献关爱。这一宗旨如今已成为医院的传统，帮助形成了医院的品牌特色。

## 传承50年的 关爱文化

文 / 杨妍（受访者提供照片）

获奖证明了品牌建立的成功，而好的品牌对医院的发展起重要作用。安徽尼亚山医院（Mount Alvernia Hospital）成立至今已有50周年。今年是医院第三次荣获新加坡金字品牌奖。

医院总裁邱周发说：“医疗行业的竞争相当激烈。在本地，公立、私立医院的数量一直在增长。现有的医院也都积极地进行了扩张和升级。从区域内来看，马来西亚、泰国也纷纷在招纳其他国家的病人。”

因此，如何在激烈的医疗业竞争中胜出，是许多医院面临的难题，安徽尼亚山医院于是决定注重品牌的建设，以提供充满关怀的高质量医疗服务为品牌特色，走出一条不寻常的路。

邱周发说，医院由教会创办，50年前的宗旨就是要不分种族、不分宗教、不分国籍，为所有人奉献关爱。

这一宗旨如今已成为医院的传统，帮助形成了医院的品牌特色：“不以盈利为追求，希望能竭尽所能地帮助社会，帮助所有有需要的人。”

而这不是说说而已的嘴皮功夫，医院为了能将关爱传统发扬光大，特意为所有的员工开设了一系列讲座，教导他们如何关爱病人。

邱周发说：“通过这些讲座，我们时刻提醒员工恪守医院五十年来关爱传统，让他们能够有服务大众的使命感。”

“我们也鼓励员工们参加社区健康检查计划，为一些社区和教会提供体检服务。目前已有超过90%的员工加入了这一项目。有些员工还专程去海外当志愿者，为有需要的人提供身体检查。”

此外，医院也将员工送去培训，让他们学会如何提供更好的服务。邱周发介绍说：“去年年中到今年年初，所有的医生护士都上了服务培训课。通过这些课程和训练，他们更加体会到优质服务的重要性。”

### 朝一站式方向发展

在传承50年来的关爱文化之余，邱周发认为，要扩大医院的专科特长领域，才能真正做到为更多的人服务。

除了已颇有名气的妇产科和小儿科，医院也逐渐开始扩大服务范围，计划将包括整形外科、眼科、肿瘤科、一般外科，到心脏外科和神经科等较复杂的专科。



邱周发：当我们将来自不同领域的专科医生时，就能为病人提供更全面的医疗服务。

邱周发说：“当我们将来自不同领域的专科医生时，就能为病人提供更全面的医疗服务。”

因此，医院正朝一站式的方向努力，希望能吸引更多的专科医疗人员，为前来求诊的病人提供更多的选择。

为了服务更多的病人，硬件设施也需要进行升级。邱周发说，医院已经展开了一系列的改建工程，将在未来五年内扩充医院的面积、容量等，以容纳更多病人。

他也透露，院方已扩建了22个病房，包括14个单人病房。一个由安全岛改建成的停车场和餐饮设施等也已在去年年中落成。

他说，下一步的计划将要兴建更多的医疗诊所，并扩大现有设施的规模。“我们将建造一栋新的医疗诊所大楼，在现有的多层停车场上扩建七个楼层，其中三层将用于设立200个新停车位，另外四层将兴建56个医疗诊所。”

同时，院方也计划在靠近汤申路的出口兴建一栋五层大楼，设有实验室、放射影像设施、开刀房等，并扩建现有的大楼大厅，兴建新药房、病人询问处和厕所，以及面积达360平方米的餐饮空间。

邱周发说：“两栋新大楼预计将在2012年完成。这些硬件设施就能配合我们正在扩充的软件设施，帮助医院顺利转型为一家全方位、一站式医院，为更多病患提供更齐全的服务。”

除了立足本地市场外，医院正准备往海外进军，为其他国家有需要的人提供物有所值、有爱心的服务。邱周发认为，连续三年荣获金字品牌奖，提高了医院在海外的知名度和公信力，为医院的海外发展鸣响了第一枪。

“目前，医院已在孟加拉和印度尼西亚分别设立了海外病人服务中心，为病人和家属提供多样化的服务。这些服务包括预约看诊时间、安排入院手续、翻译服务、家属住宿安排等。”

邱周发说：“未来两年，我们还将建立更多海外服务中心，让外国顾客了解，新加坡的安徽尼亚山医院能为他们提供物有所值、关爱贴心的服务。接下来的六个月内，医院还将在大厅迎接处设置患者教导中心，以便更好地接待和服务外国客人。”