

# 诚信是这样炼成的

## 济宁市第二人民医院荣获“2014年度全国最具公信力医院”称号

□吕光社 尹彤 侯建军

日前，由健康报社主办的“2014年度全国公信力医院评选”活动落下帷幕，济宁市第二人民医院在全国300余家参评医院中脱颖而出，被评为“2014年度全国最具公信力县(区)级医院”。

本次评选考量内容涉及医院综合管理、医疗研究水平、特色专科情况、行业水平、医疗环境、服务质量以及公益影响力等多个方面。市二院的人选，标志着这所刚刚通过二甲复审的综合性医院已经受到广大患者的充分认可。

那么，市二院的公信力是如何得来的？近日，笔者深入该院，探寻铸就公信力背后的故事。

### 让患者信任

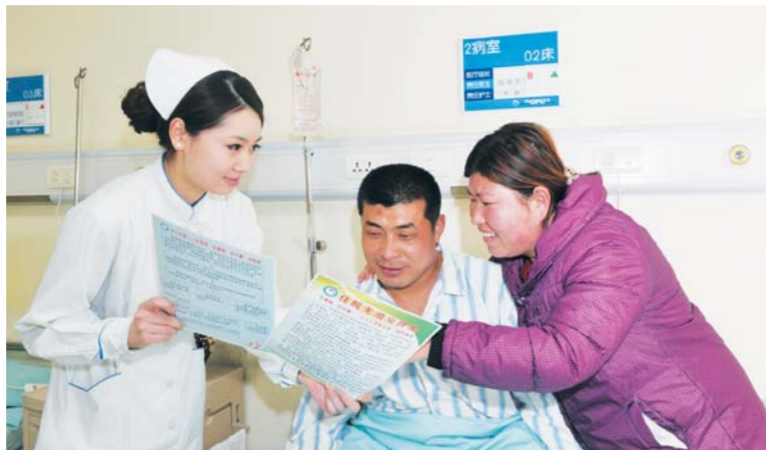
#### 为一名患者调动全院专家资源

在对医疗技术要求日益苛刻的现在，任何一个患者在选择医院时，首先想到的是：“这家技术如何？能否治好我的病？”医疗技术是铸就医院公信力的重要条件之一，也是保持医院持续发展的永恒动力之一。那么，市二院的医疗技术是如何赢得患者信任的呢？或许从笔者了解的故事中可窥一二。

前不久，一名90多岁的女性患者因摔倒致股骨颈骨折并伴有心脏病、高血压、高血脂而被家属紧急转院送到该院求治。患者来的时候已经表现出心衰和心前区疼痛、恶心、呕吐。在送来之前，患者家属将其送到市区一家大型医院治疗，医生认为患者已经90多岁了，手术风险非常大，建议进行保守治疗。但老人的家属担心保守治疗无法治愈骨折，且长期卧床会给老人的生命造成威胁。权衡再三后，他们觉得需要找一家“技术可靠且具有胆识的医院”，并最终选择了市二院。

面对这名重症患者，市二院立即组织全院专家进行讨论，参与的专家包括骨关节科、ICU、心内科、内分泌科、普外科等。专家们认为，必须先纠正心衰，缓解心梗，然后再解决骨折问题。救治方案确定后，专家组开始对症治疗，通过5天的治疗，患者的心梗和心衰已大大缓解，可以考虑骨折手术问题。在各科专家的共同努力下，手术非常成功，为90多岁的老人成功置换双侧股骨头，这在鲁西南地区尚属首次。

笔者了解到，高龄老人的股骨头置换手术需要极为苛刻的手术条件，因为该项手术极易出现危险，一旦出现意外，后果不堪设想。市二院此次手术的成功固然得益于过硬的医疗技术，医护人员对病人的重视也是关键因素。



△护士向患者及家属介绍“先看病后付费”流程



△专家正在手术



△医院全景

“为了一个病人，他们可以集全院专家的力量进行抢救，而且对手术时机的把握非常到位。”老人的家属说。这次手术的成功，也是医院综合实力的一次展示。

多年来，类似的成功抢救在市二院非常多。院长武文华说：“作为任城区唯一的一家二级甲等综合医院，市二院也是鲁西南地区的骨科治疗中心。周边县市区一旦出现骨折危重病人，都会选择住这里送。而之所以如此，也正是因为具备了解决疑难病症的能力。”

### 让患者放心

#### “全员管理”练就医疗高质量

在医疗界，手术质量的好坏是对医院综合实力最重要的评判标准。手术质量好，代表整

个医院质量管理流程到位。市二院在骨外科手术上取信于民的秘诀，正是源于武文华强调的，“是严格的质量管理流程锻造出来的。”

据了解，和其他医院一样，以前市二院在医疗质量管理上也是实行“小质控”，即医院有专门的质量管理部门，会定期到临床科室进行检查，但这样难免有疏漏。“专门的质控部门人员少，临床科室又多，你不可能天天去现场盯着。”武文华提到，更重要的是，由质控部门管理医疗质量，时间一久，科室人员反而会认为医疗质量管理只是质控部门的责任，容易忽视自身的责任，这种意识反而会让质量下降。

如何提高医疗质量？市二院摸索出一个创新方法，那就是将“小质控”变为“大质控”。武文华认为，全院医务人员人人参与到

质量控制当中来，才能树立起质量意识。因此，他向每个员工提出“要上管天(天花板)、下管地(地板)、左看门、右看窗”。也就是说，医院的每个职工，要将视野之内的所有事情都纳入自己的管理范畴，哪怕是天花板破了、地板脏了都是自己的事，医疗的各个环节更得管。这一理念的推广，使市二院进入了“全员管理时代”，而专职监管部门则将精力放在更重要的医疗环节上。

武文华说，自从进入“全员管理时代”后，医院层面的管理效率更高、力度更大。

“我们将质量监管分为基础质量监管、环节质量监管和终末质量控制这三个层面，并根据医院自身实际情况，形成了一套严格的考核细则，与临床科室每个人的薪酬待遇挂钩，从而保证每位患者得到的医疗服务都是

高质量的。”

“比如一个高血压病人，他要经历门诊或急诊、入院、手术等多个环节，每个环节是否高质量完成都得逐一检查。检查非常细，小到病历书写是否规范、诊断是否符合标准、用药是否合理等等。”武文华说，在环节监管之后又有终末质量控制的监管，包括院感是否控制到位、护理是否令人满意，病人出院后的回访、点评等整个医疗过程。“为了做好医疗质量，我们特别邀请了上级专家来指导，共确定了多个质控环节，这些环节全部要监管到位。”

### 让患者舒心

#### 努力营造方便快捷的就医环境

严格的质量控制让患者得到了最好的医疗，然而这些工作是患者从表面上看不见的。市二院在推动“看不见”的工作同时，看得见的变化也使医院的公信力倍增。该院党委书记刘长洲说，如何让患者看病更快捷、方便，这是医院一直致力解决的问题。

经常去市二院的市民会发现，原来拥挤不堪、加塞插队的现象明显改观，这其实是医院对就医流程进行优化、开展“三增一禁”优质服务后的结果。刘长洲说，从去年初开始，医院就通过“三增一禁”活动的开展，对门诊进行流程优化。“之前门诊的功能检查科室与诊室是混在一起的，这导致门诊楼的候诊区拥挤不堪，我们将功能检查区重新进行了整合，患者立即感觉方便了许多。”与功能检查一样，原来门诊的挂号收费每天都排长龙，为解决这一问题，医院采取了分层挂号收费，病人不仅可以在一楼大厅挂号缴费，二楼新设的窗口同样能实现挂号缴费，这一改进很好地对病人进行了分流，也大大减少了病人等待的时间。

门诊就诊让病人感受到了快捷与方便，这与市二院采取的多渠道预约挂号也有很大的关系。刘长洲介绍，医院完善预约挂号平台，患者只需用手机拨打电话或发短信，都能挂到中意的专家号。此外，医院还有多种预约方式，如电话预约、网上预约、门诊服务台预约、与医生当面预约等。多途径的预约方式使患者看病的传统模式得以改变，“以前有很多人凌晨就到医院排队挂中医专家号，现在途径多了，病人只需按照预约时间到医院即可。”

为方便患者而努力改变，市二院的行动得到了广大患者的认可。一名长期在该院看病的患者表示，“他们不停地改进，患者咋方便就咋改，他们想着患者、理解患者、尊重患者，我们就需要这样的医院！”

# 适应经济新常态 抢抓发展新机遇

## 以更积极的姿态融入地方经济发展大局

### ——中国工商银行济宁分行发展纪实

2014年，面临复杂多变的国内外政治、经济形势，中国工商银行济宁分行紧紧围绕市委、市政府发展规划和济宁市产业结构布局，加快调整产品结构、创新经营管理模式、提升服务水平，以积极的姿态适应新常态对经营发展带来的新变化，以更务实的作风投身服务地方经济发展，充分发挥国有大行融资主渠道作用，利用自身网点布局和产品优势，满足地方企业和广大居民客户金融服务需求。全年累计发放各类贷款369亿元，各类贷款余额393亿元，较年初增加21亿元；累计发放表外融资510亿元，各项贷款及资产规模继续稳居当地同业首位。全年向地方缴纳各项税金1.9亿元，增幅达到1791万元，继续位居同业领先地位。

#### 紧密结合区域产业结构特点 全力保障重大项目资金需求

为大力支持区域产业结构调整，做好辖内重大项目配套服务工作，该行认真贯彻落实市委、市政府加大项目建设决策部署，主动对接项目建设中的资金需求，积极向上级行争取资金配置，全力支持信息产业、先进制造业、节能环保业、文化旅游等领域的项目建设。2014年末，项目贷款余额达到93.23亿元，较年初增加5.35亿元，全年共完成审批项目23个，审批金额47.55亿元；累计为31个项目发放贷款32.83亿元，同比增加10亿元，增幅达到43.8%，贷款投放额创历史新高。年末项目资源储备总额76.79亿元，其中已审批未发放和已发放未入账项目正在审批项目6个、金额20.1亿元；联席会同意上报审批项目7个、金额24亿元。其中，向市政府重点项目东方文博城文化设施建设项目发放贷款7780万元，向邹城市峯山文化旅游综合开发项目发放贷款12500万元，向梁山水浒文化旅游项目发放贷款3500万元，向济宁市第一人民医院高新分院建设项目发放贷款2060万元，有力支持了市政府重点项目建设。在加大项目贷款投放力度的同时，根据全市经济结构调整重点，不断优化项目贷款结构，优先加大对信息技术、先进装备制造、文化旅游和新农村建设领域的项目支持，以上领域项目贷款投放占比达到75%以上。

为切实抓好项目信息来源，该行进一步加强了项目贷款的营销管理工作，主动与有关部门建立沟通机制，及时或取省、市重点项目、市领导包保项目等信息，组织专业人员围绕重点项目开展调查营销，对获取的优质项目信



△中国工商银行济宁分行党委书记、行长刘磊带队参加电视节目，与客户在线交流。

息，明确专人提前介入，制定具体融资和金融服务方案，对项目贷款从初始营销、到方案论证、上报审批、前提条件落实，直至最后贷款发放的各阶段进行全过程跟踪管理，加强与上级行的沟通联系，准确把握流程进度，协调解决业务难题，积极督促支行及时答复评估、审查便函，加快推动业务流程审批，提高项目审批效率。

为扎实做好项目配套服务，该行组织辖内支行围绕重点项目开展调查营销，逐行开展业务推介会，把项目贷款的政策和产品信息及时传导给客户，全年累计开展45次不同类型的项目产品推介会，415家企业直接或间接参与，覆盖范围包括营销先进制造业、现代服务业、战略性新兴产业、文化产业等“四大新市场”及酒店业、批发零售业、医院等行业，切实帮助客户解决了项目融资金融服务需求。

#### 加快融资产品创新应用步伐 大力满足企业各类融资需求

面对经济发展新常态，该行不断优化信贷资产结构，加快新兴投融资产品应用步伐，不

断拓宽信贷资金来源，有效满足企业生产经营过程中的各类融资需求。

一是大力发展供应链融资业务。为降低小企业融资准入门槛，扩大小企业融资渠道和融资规模，重点推广应用了供应链融资业务。供应链融资是工商银行融资服务模式的重要创新，是未来信贷业务的主要发展方向。主要是围绕核心大型客户，充分借助大型企业的资信增强，实施“以大带小 集群开发”模式，实现供应链上游和下游中小企业优质服务，小企业融资规模可以突破3000万元限制。2014年，该行选定当地21户核心企业作为目标，并分别由省行级领导、市行级领导挂帅，逐户开展营销方案推介工作，累计为44户企业办理供应链融资7.6亿元，较年初增加4.5亿元，增幅达到145%，进一步拓宽了中小企业客户融资渠道，为更多中小企业发展提供了广阔的平台。

二是加大对中小微企业扶持力度。该行认真落实市委、市政府金融助推千家中小企业发展计划，逐个县市区举办金融服务推介会，根据中小企业普遍缺乏抵押物的特点，推广了网贷通、供应链融资、标准厂房按揭贷款、小企业经营性物业贷款等10余项新产品，进一

步丰富了中小企业金融产品体系。年末，该行小企业贷款占全部贷款的11.56%，小企业客户占全部法人客户的69.23%。全年累计实地调查52户企业，全年累计投放小企业贷款55.7亿元。该行充分利用上级行优惠政策，积极开展小微企业贴现业务，有效拓宽小微企业融资来源，帮助其解决经营发展过程中面临的资金短缺难题。为此专门制定了小微企业贴现专项奖励政策，进一步树立主动服务经营理念，在全市筛选出票据业务结算量大、票据结算占比较高的煤炭、机械加工、化工、农贸等小微企业目标客户500户，以支行为单位进行票据贴现产品推介服务，向客户宣传票据背书转让、电子票据、票据贴现相关知识以及工行贴现优惠政策。12月末，该行小企业票据贴现余额5.19亿元，较年初增长3.37亿元，全市有11家支行实现了小企业票据贴现的突破，票据贴现的办理有力支撑了小企业贷款的发展。

三是创新金融产品服务应用。该行把发展金融业务作为拓宽信贷资金来源的重要渠道，该行加快推进业务创新，通过与系统内分行合作、同业合作、信托合作、境内外机构合作等多种形式，进一步疏通外地及海外资金筹集渠道，大力推动行内银团贷款、理财委托贷款、票据理财、融资租赁、人民币代付等业务发展，有效满足了客户多元化的融资需求。同时，推广应用了包括掉单通、融客商品交易、对公网银销售等新国际业务产品，为重点进出口企业办理跨境人民币结算41.28亿元，较上年增长96.85%，帮助重点进出口企业节约了融资成本，扩大了资金来源。全年国际业务结算量达到23.27亿美元，较上年增长19.03%。把金融资产服务作为突破市场资金紧缺、流动性偏紧的重要突破口，先后办理了包括应收账款收益权理财、股权融资、PE主理银行、代理融资租赁等业务品种在内的多项金融资产服务，全年累计审批、投放41.96亿元。

#### 紧贴民生领域金融服务需求 不断提升居民客户服务水平

一是扩大自助渠道覆盖，延伸金融服务半径。为适应日益多样化、个性化的居民金融服务需求变化趋势，该行把渠道管理作为一项基础性工作，从制度、机制、人员、管理等方面入手，不断提升渠道规划的合理性和科学性，拓宽服务居民客户的渠道，便利金融服务的开展。完成了对面积小、功能单一的9家网点

的优化工作，划分了服务区域、完善了服务功能、增设了贵宾专区服务等，大大提升了网点综合服务能力。该行在优化网点合理布局的基础上，大力发展离行式自助银行建设步伐。2014年底全行所有支行都实现了离行式自助银行的选址和开工建设，共立项建设离行式自助银行26家，其中已建成开业的20家、正在建设中的6家，共投入各种自助设备71台。

二是不断改善服务态度，努力提升服务水平。该行紧紧围绕建设人民群众最满意银行的目标，把改进服务质量、提高服务效率，增强服务感知作为三项重点，在全行开展了“优质服务提升月”活动，进一步促进了营业网点服务环境规范、员工服务礼仪规范、客户投诉处理程序规范、客户满意度评价规范，对服务恶性事件实行“零容忍”，坚决纠正个别机构和人员在窗口服务中存在的“门难进、脸难看、事难办”，“口号响当当、服务冷冰冰、办事慢腾腾”等不正之风，推动了营业网点服务质量整体的提升。

三是维护金融消费者权益，切实保障客户资金安全。深入开展“金融知识进万家”、“金融消费者知识宣传服务”、“国家网络安全宣传周”等专项活动，组织各支行面向广大群众尤其是青少年群体普及个人贷款、银行卡、银行理财、电子银行、自助设备、代销业务、个人征信保护等银行基础知识，扩大服务品牌影响力。突出加强了对自助设备、电子银行的维护，加大对防诈骗、防假币等金融常识的宣传，引导客户增强防范意识，不给犯罪分子留下可乘之机。全年共识别客户诈骗70余次，有效保障了客户的资金安全。

四是积极满足消费结构升级和民生领域金融需求。为有效拓宽居民客户融资渠道，该行大力发展信用卡分期业务，满足居民购车、装修、留学等方面的融资需求，全年办理分期付款10亿元，较往年增加2.2亿元。同时，为配合全市城镇建设加速进程，累计为全市12个房地产开发项目发放开发贷款9亿元，办理个人住房贷款8877笔，金额为24.2亿元。个人消费贷款全年累计发放9.2亿元，在全省系统位居前列。

在今后工作中，该行将主动跟进全市战略发展重点，充分利用“五大机遇”，充分发挥自身产品、渠道和服务优势，进一步拓宽融资渠道，优化信贷投放重点，积极对接地方经济发展中的各类金融需求，在实现自身经营转型的同时，努力为地方经济发展作出新的更大贡献。