

# 有健康 有未来

## 2020年社会责任报告

华润健康集团有限公司

2020年社会责任报告



### 华润健康集团有限公司

#### 香港

地址：香港湾仔港湾道 26 号华润大厦 41 楼 4101-4103 室

电话：852-25937788

传真：852-25937780

#### 北京

地址：北京市丰台区福宜街 9 号院 5 号楼昆仑中心 15 层

电话：8610-59363888

传真：8610-59363999

邮编：100069

#### 深圳

地址：深圳南山区大冲一路 18 号华润置地大厦 E 座 21 楼

电话：0755-25923660

邮编：518052



华润健康官方微信公众号

# 目录

领导致辞	01
责任专题	02
报告速览	06
关于我们	08
责任管理	11

01 管理提升	公司治理	15
	创新发展	17
	员工成长	21
02 员工成长	员工权益保障	22
	员工发展	23
	员工关爱	24
03 患者健康	质量安全	25
	优质服务	30
	合作共赢	35
04 合作共赢	公平竞争	36
	共赢发展	36
	EHSQ 管理	38
	公益慈善	39

展望 2021	43
关键绩效表	45
指标索引	47
关于本报告	48
意见反馈表	49

## 领导致辞

2020 年，注定是不平凡的一年。年初，新冠病毒肆虐中华大地，华润健康人共谱家国情怀，践行央企的责任与担当，一万多名员工义无反顾投入到抗击疫情的战斗中。72 名“最美逆行者”千里驰援湖北；两批次每次 8 人奔赴大连支援核酸检测工作；医院成为定点救治医院或者定点隔离医院，设置发热门诊；派出医务人员，参与新冠肺炎患者会诊，值守火车站、机场、高速路口，进入隔离点，奋力打赢了疫情阻击战。抚矿总医院王丽微荣获党中央、国务院、中央军委授予的“全国抗击新冠肺炎疫情先进个人”称号。本钢总医院综合保障部党支部获国务院国资委授予的“中央企业抗击新冠肺炎疫情先进集体”称号。

2020 年，面对疫情的严重影响，华润健康人戮力同心，充分发挥党委领导核心、政治核心作用，积极组织复工复产。通过推动组织重塑，促进文化融合；通过学科建设、患者服务体系建设降本增效，各项经营发展目标顺利完成。

2020 年，华润健康积极参与和深化国有企业医疗机构改革，辽宁、江西区域医疗机构得以做强、做优；大湾区中船项目、南宁垠东项目相继落地。

2020 年，华润健康加强学科建设，为患者提供更加优质的服务。截至年底，共有国家级重点专科 1 个，省级重点专科 11 个，市级重点专科 20 个。夯实质量安全管理基础，各医院严格落实“三基三严”、十八项核心制度，成立护理安全管理委员会，加强护理安全培训，提升护理安全水平，对用药进行全流程管控，确保患者用药安全。充分利用线上、线下各种渠道，加强患者沟通，“润心”志愿服务队不断壮大，为门诊患者提供更多服务，方便患者就医，减少医疗纠纷的发生。为员工提供全方位的培训，助力员工职业发展，促进员工工作和生活平衡。大力推进与科研机构、互联网医疗企业、银行等机构的合作，保障供应商权益，推进供应商履责，积极参与行业建设，营造良好发展环境。强化 EHSQ 制度体系、组织架构建设，常态化开展全员安全、应急培训，妥善处理医疗废弃物，通过信息化手段推进绿色办公。推进义诊、志愿者服务常态化、规范化，加强与公益组织的合作，共同开展慈善公益活动。

2021 年是“十四五”的开局之年，华润健康将踏上新的征程。结合党的十九届五中全会精神，华润健康将以参与国有企业医院改革为重点的发展战略，以学科建设为引领，搭建患者服务体系，提升集团化运营能力，优化人才激励机制，打造高质量人才队伍，用更优质的技术、更贴心的服务，满足群众多元化健康需求，努力成为国际领先的健康产业集团，以优异的成绩为党的 100 周年华诞献礼。



华润健康集团有限公司  
董事长

# 责任专题



## 打造国企医院改革样本，助力人民健康

华润健康践行央企责任担当，积极参与“国企改革三年行动”及国有企业医疗体制改革，深度推进央地合作，响应国家“振兴东北”战略部署，贯彻落实 2018 年习近平总书记在东北调研时的重要讲话精神，与辽宁省健康产业集团积极开展股权多元化改革，重组成立华润辽健，出色完成抗疫任务，全面推进组织重塑，加强专业运营，重组初见成效，企业步入高质量发展轨道。

华润健康与辽健集团的重组得到了国务院国资委的充分肯定。国资委改革局《国企改革动态》2020 年第 28 期于 2020 年 11 月 11 日刊登《以央地重组为契机 推进转型升级 华润健康与辽健集团股权多元化改革成效初显》的文章，充分肯定了华润健康与辽健集团的重组。2021 年 4 月 15 日，华润辽健在深化东北地区国资国企改革现场推进会上作股权多元化改革经验交流，为国企改革树立了典型。

通过重组后一年多的改革发展，华润辽健的社会形象得到了广泛认同，经营管理水平有了显著提升，运营发展取得显著成效，历史遗留问题得到了有效解决，干部职工干事创业的积极性空前高涨，国有资产实现了保值增值。截至 2020 年底，华润辽健资产总额 31.41 亿元，实现营业收入 28.86 亿元，净利润 1.56 亿元，同比增长 163%。净资产收益率 17.08%，劳动生产总值 12.75 亿元，劳动生产率 13.86 万元。

### 做好疫情防控，践行国有企业使命担当

华润辽健认真落实中央关于疫情防控重大部署，把做好疫情防控工作作为压倒一切的政治任务。

新冠疫情爆发开始，华润辽健分五批次派出 64 名医务人员驰援湖北武汉和襄阳，在协和江北医院、武汉市妇幼保健院、武汉大学中南医院、武汉雷神山医院、武汉大学人民医院、武汉市第五人民医院等医院参与救治新冠肺炎患者 771 人，圆满完成抗疫任务，所有抗疫人员全部平安归来。

在做好驰援任务的同时，所属 30 家医疗机构积极响应地方政府的防疫安排，投入 2000 余名医护人员和 530 余万元资金参与地方防控工作，设立 3 家定点救治医院、13 个发热门诊，接诊 3,231 人，留观 575 人，发现 2 例确诊病例、11 例疑似病例。24 小时值守火车站、机场、高速路口，消毒车辆 1.7 万台次，测温 15 万人次，为保卫一方平安

做出突出贡献。开设核酸检测实验室 5 个，满足当地核酸检测需求。7 月、12 月，所属医院两次分别派出 8 名医师奔赴大连，支援大连核酸检测应急工作，在大连医科大学附属第一医院、大连市中心医院移动方舱 PCR 实验室、大连庄河市中心医院和大连市第六人民医院检测样本超过 10 万份。

华润辽健疫情防疫工作得到社会各界的广泛认可，被中央电视台、人民网、新华网等国家媒体报道 16 篇次、省级媒体报道 300 余篇次，并获得多项奖励和荣誉。9 月 8 日，抚矿总医院王丽微荣获党中央、国务院、中央军委授予的“全国抗击新冠肺炎疫情先进个人”称号。10 月 22 日，本钢总医院综合保障部党支部获国务院国资委授予的“中央企业抗击新冠肺炎疫情先进集体”称号。

### 推进组织重塑，打造价值创造型总部

为促进与华润健康的管理融合，提升管理效率，全面实行市场化改革，华润辽健积极推进总部和所属医疗机构的组织再造。

管理团队全部实行市场化选聘。原辽健集团三名领导以聘任方式纳入华润集团职业经理人序列；各成员医院以市场化、双向选择等方式配置和调整管理团队人员；华润辽健

与华润健康交叉任职。结合发展需要，充实 2 位工作能力强、工作业绩突出的院长到华润辽健任副总经理，提升了管理团队的专业化水平。

优化职能部室设置。通过统一部门职能，区域职能一体化等方式，调整华润辽健总部及各成员单位职能部门设置及人员配备。

### 推进薪酬分配制度改革，激发企业动力活力

华润辽健以建立符合健康行业特点的薪酬激励分配机制为核心，统筹确定直属医疗机构经理人薪酬标准，拟定各医疗机构重点科室、关键岗位人员绩效奖金分配方案。以业绩为导向，规范经理人薪酬标准建立与业绩考核紧密挂钩

的薪酬激励约束机制，整体向业务倾斜。形成了全力创造价值、正确评价价值、合理分配价值的良好氛围，增强了员工的认同感和归属感。

### 推进专业化管理，提升医疗服务质量

加强供应链统一管理，降低药品及耗材成本 1.6 亿元。通过与各金融机构的洽谈，大幅降低医院融资成本，贷款利率大幅降低。

加强医疗服务能力。推行门诊病房一体化，优化诊疗流程，开展门诊新技术新项目，加强放疗、透析、内窥镜等医保重点保障项目，提高门急诊收入，优化收入结构。

提高医疗服务水平。加强学科建设，成功获批 1 项重点研发计划和 1 项自然科学基金资助计划项目，一家三甲医院获批国家高级卒中中心建设单位，三家三甲医院成功获得省级胸痛中心认证，抚矿总医院启动 5G 智慧危重症协同平台建设，提高危重患者救治能力；在研重大科技项目 5 项，其中辽宁省重点研发计划 2 项，重点研发计划指导计划 3

项；在研的基础研究和应用研究项目 24 项，其中省自然科学基金资助计划 3 项，自然科学基金指导计划 7 项，省卫生健康委项目 11 项，市科技计划项目 4 项。

推进降本增效工作。通过降低药占比、耗占比、平均住院日，控制医保超支，不断加强成本控制、实现降本增效。

加强信息化建设。三甲医院全部实施 HRP 建设，启动了物流、固定资产、成本核算等功能，不断提升管理效率和效益。

加强质量安全管理。成立医院质量管理委员会，下设医疗质量管理委员会、护理质量管理委员会、感控质量管理委员会，充分发挥各成员单位及相关专家的作用，及时总结分享管理经验和做法，建立持续提高和改进的长效机制，提高医院质量管理水平和能力。

### 推进党组织建设，为企业改革发展保驾护航

华润辽健坚持把党的建设目标和企业发展目标统一起来，结合组织重塑工作，全面推行党内职务与业务岗位相

融合，从医院、部室、科室各个层面实现了党组织书记与负责人由一人担任，实现了党建与业务双融合双促进。

### 千里丹心援青路，高原之上写担当

抚矿总医院、本钢总医院、阜新矿总医院和铁煤总医院积极参与健康扶贫工作，为健康扶贫攻坚战的胜利贡献了华润健康人的力量。

抚矿总医院从 2013 年起，选派 7 批 21 名骨干医师到青海省海晏县人民医院进行对口帮扶工作。本钢总医院派出 5 批 22 人次医疗队伍先后支援青海省湟中县人民医院和

青海茫崖行委人民医院。阜新矿总医院自 2016 年起派出 5 批次医疗队员赴青海省大柴旦行委人民医院进行医疗帮扶。铁煤总医院派出 15 批 42 人的队伍对口支援青海天峻县医院。医疗队对当地常见病、多发病和重大疾病进行医疗救治，并为当地医院培养具有较高水平的临床专业技术人才和医院管理人才。

未来，华润健康将继续加强央地合作，推进与国有企业有关医疗机构的股权多元化改革，将华润先进的管理理念、文化落实到医疗改革进程中，为大众提供更加优质的医疗健康服务。

## 疫情防控，华润健康在行动

面对新冠肺炎疫情，公司切实做到疫情防控一盘棋，主动出击、积极作为，驰援湖北、支援大连、守护本地、做好院感防控，构筑起守护大众健康的坚固长城。一万余名医务人员零感染，1 人获得全国抗击新冠肺炎疫情先进个人，1 个集体荣获中央企业抗击新冠疫情先进集体，获得省级荣誉 6 项，华润集团奖项 20 个，市级个人、集体荣誉 75 项。人民网、新华网、中央电视台等国家媒体报道 16 篇，省级媒体报道 300 余篇。

### 驰援湖北

1 月 26 日至 2 月 20 日，抚矿总医院、阜新矿总医院、本钢总医院、铁煤总医院、沈煤总医院、辽核总医院、一五七医院、萍矿总医院 5 批次 72 名医务人员驰援湖北一线，在协和江北医院（武汉市蔡甸区人民医院）、武汉市妇幼保健院、武汉大学中南医院、洪山体育馆方舱医院、武汉雷神山医院、武汉大学人民医院、武汉市第五人民医院、武汉济和医院、襄阳市第一人民医院、随州市曾都医院、广水市第一人民医院等医院，累计收治新冠肺炎患者 1,888 人。

### 支援大连

7 月、12 月，抚矿总医院、本钢总医院、阜新矿总医院和铁煤总医院分别派出 8 名医师奔赴大连，支援大连核酸检测应急工作，在大连医科大学附属第一医院、大连市中心医院移动方舱 PCR 实验室、大连庄河市中心医院和大连市第六人民医院检测样本超过 10 万份。

### 守护本地

专家参与地方定点医院会诊；支援定点医院，进入隔离病区，救治确诊患者；支援隔离点。各医院自 1 月 22 日起派出近 20 余支党员干部队伍，1200 余名党员，在辽宁省、江西省各城市火车站、机场、高速公路路口，配合有关部门 24 小时值守，累计检查、消毒车辆超过 2 万台次，服务群众超过 20 万人次。

### 院感防控

抚矿总医院组织医院感染预防与控制相关培训 60 余场，总计 132 学时。本钢总医院建立和完善发热门诊护理岗位职责、护理人员职责和 workflows 共 17 项。沈煤总医院制定下发院感相关制度 12 项，应急预案 2 个，组织学习新冠肺炎感染防控技术指南、感染防控流程，制定完善 workflows 22 个；严格落实消毒隔离、个人防护、手卫生、医疗废物处置及实验室生物安全工作，尤其是对高风险科室进行院感防控重点培训。一五七医院发挥医院感染管理委员会、院感科、院感小组三级感染管理体系作用，修订完善新冠肺炎期间医院感染制度 15 项，感染防控流程 30 项，通过多媒体等全员培训 10 余次，组织新冠期间应急演练，根据新型冠状病毒的病原学特点，结合传染源、传播途径、易感人群和诊疗条件等，建立预警机制。



### 案例 抚矿总医院援鄂队员王丽微被评为“全国抗击新冠肺炎疫情先进个人”

9 月 8 日，在全国抗击新冠肺炎疫情表彰大会上，抚矿总医院王丽微荣获党中央、国务院、中央军委授予的“全国抗击新冠肺炎疫情先进个人”称号。

在发生新冠疫情时，王丽微积极请战，成为华润辽健第一批援鄂医疗队队员，不畏风险，积极抗疫，在武汉救治患者 119 人。每天，她一个人负责十几名患者的诊治、书写病历、下医嘱等工作。每个班次 12 个小时，6 个小时在隔离区，6 个小时在办公区，唯有到换班时间，她才能吃口饭，喝点水，去趟洗手间。刚到武汉整理病区时，在连续数小时体力劳动后，她在更衣柜里进行短暂的休息，然后便投入到了接诊首批患者的工作中。这狭小的更衣柜，变成了她简陋的休息室，那瘦小蜷缩的身影成为最美“睡姿”。



### 案例 本钢总医院综合保障部党支部荣获“中央企业抗击新冠疫情先进集体”称号

2020 年 10 月 22 日，在中央企业抗击新冠肺炎疫情表彰大会暨先进事迹报告会上，本钢总医院综合保障部党支部荣获“中央企业抗击新冠疫情先进集体”称号。

新冠疫情防控期间，本钢总医院综合保障部党支部带领全体员工始终秉承“务实、专业、进取、协同、奉献”的华润精神，牢记“一切为了大众健康”的初心和使命，牢固树立党建引领业务发展的理念，全体共产党员迅速反应，冲锋在前，坚守岗位，全力做好疫情防控综合保障工作。截至 4 月 30 日，党支部共额外献工 3,075 人次、20,000 余小时，为抗击疫情取得阶段性胜利做出了突出贡献。

**迅速行动，完成防疫基础设施改造。**克服天气寒冷和春节假期等困难，仅三天时间迅速完成发热门诊基础设施改造。5 月，综合保障部仅用 8 天时间完成医院 PCR 实验室建设，于 6 月 30 日顺利通过省级验收，正式运行，截至 9 月 30 日，实验室已完成 2.1 万人次的检测。

**兵马未动，粮草先行，完成防疫应急物资供应。**在两小时内完成 30 余种应急物资的准备，确保四批 22 名队员准时出征。组织物流及时向援鄂队伍输送防护和生活物资，同时保障院内发热门诊百余种物资及全院抗疫物资的准确供应。

**坚守岗位，科学防控，完成院内食品安全供应。**不惧危险，坚守岗位，科学防控，出色完成全院职工及患者的饮食供应任务，将食品配送至发热门诊等一线岗位。复工复产后职工餐厅严格执行《食品安全管理》等工作制度，确保食品卫生供应安全。

**耐心细致，严格管理院内门禁工作。**26 名保安全部投入门禁管理工作，24 小时不间断值守，认真履行扫码和测温工作职责，耐心细致做好患者和陪护思想工作，为医院建立起安全屏障。

本钢总医院综合保障部党支部齐心协力，履职尽责，用实际行动书写大爱忠诚，他们在疫情防控期间的突出表现，全面体现了国资央企听党指挥、服从号令、敢打硬仗、能打胜仗的优良作风，以实干实绩交出满意答卷。



# 报告速览

2020 年,华润健康以“一切为了大众健康”的使命为引领,践行央企责任与担当,奋力打赢疫情阻击战、复工复产保增长攻坚战、深化国有企业医疗机构改革,夺取疫情防控和经营发展目标双胜利。

5 批次 72 名医务人员驰援湖北一线,累计收治新冠肺炎患者 1,888 人。1 人获得全国抗击新冠肺炎疫情先进个人,1 个集体荣获中央企业抗击新冠肺炎疫情先进集体,获得省级荣誉 6 项,华润集团奖项 20 个,市级个人、集体荣誉 75 项。人民网、新华网、中央电视台等国家媒体报道 16 篇,

省级媒体报道 300 余篇。与广州船舶工业有限公司签署“医疗机构改革项目合作协议”,共同推动中国船舶集团在广州地区的医疗机构深化改革。与广西医科大学签署“战略合作协议”,与广西开元医疗投资管理有限公司签署“出资人协议”,共同推动广西医大开元东医院合资合作。与辽健集团重组成立的华润辽健,全面推进组织重塑,持续加强专业化运营,重组整合成效初显,企业步入高质量发展轨道,得到了国务院国资委的充分肯定。



## 管理提升

- 新增床位数 **1,892** 张。
- 推进华润辽健、华润健康（江西）公司及下属 12 家医院搭建、优化治理体系,完成“三重一大”决策制度、权责运行手册、“三重一大”事项清单及各项议事规则的制订。
- 对辽宁区域 **23** 家分院关停并转,分院在血液透析、医养结合、健康管理、精神卫生等方向特色逐渐明晰,实现区域内整体扭亏减亏。
- 抚矿总医院发布 5G 智慧急危重症协同平台,提高危重患者的救治率,促进医院诊疗水平的进一步提升,更好地为地区百姓健康保驾护航。
- 华润辽健成立学术委员会,下设放疗、普外、消化（内镜）、神经外科分会。
- 各医院积极参与国家级、省级及市级重点专科项目,建设国家级、省级中心,鼓励员工创新技术、应用新技术,提升医院发展质量,用技术为更多患者谋福利。截至 2020 年底,公司共有国家级重点专科 **1** 个、省级重点专科 **11** 个、市级重点专科 **20** 个。2020 年,获批省重点研发计划 **1** 项,自然科学基金 **1** 项。

## 患者健康

- 华润辽健成立医院质量管理委员会,下设医疗质量管理委员会、护理质量管理委员会、感控质量管理委员会,建立持续提高和改进的长效机制,提高医院质量管理水平和能力。
- 抚矿总医院获得国家药品不良反应监测中心授权省中心授予的“国家药品不良反应监测哨点”联盟单位,成为抚顺市首家联盟单位。
- 铁煤总医院药学部志愿者团队获得由中国药学会、药品安全合作联盟（PSM）、北京药盾公益基金会授予的“新优秀工作站”奖。
- 阜新矿总医院与 **28** 个乡镇医院建立远程会诊中心,实现线上远程诊疗,方便农村患者就医。
- 本钢总医院建立“润心护理服务微信群”**46** 个,群成员由最初 **1,561** 人增长到 **8,613** 人,增长率达 **553%**,为患者提供各类信息 **64,580** 条,解决患者在院期间的各类问题 **10,912** 件。

## 员工成长

- 新增就业人数 **329** 人。
- 抚矿总医院员工通过掌上华医 APP 进行继续教育学习;为管理层人员开设燕园网络直播管理培训课程 **20** 次,北大清华等知名专家教授对医院管理层进行系统培训;将中级职称以上人员送往中国医科大学免费进修,将副高级职称以上人员尤其是列为医院学科骨干和未来医院学科管理人员送往全国专业排名前三的医院进行技术和管理研修。
- 本钢总医院加大年度员工综合绩效考核力度,2020 年考核率 **100%**,考核数据由 17 万个 / 年增长至 22 万个 / 年,累计 40 名医生由青年医师创业成才奖晋升为四等技术津贴,9 名优秀青年医师及四等津贴获得者通过考核,晋升为科室副主任,3 名优秀护士长得到岗位晋升。
- 帮扶困难员工 **162** 人次,投入 **49.08** 万元,走访慰问困难员工家庭 **63** 人次,资助困难员工子女入学 **82** 人次,救助患病员工 **345** 人。

## 合作共赢

- 公司加强与科研院校、医疗机构、政府、银行、企业等合作,助力产学研一体化,为公司高质量发展奠定基础,为行业发展积蓄力量。2020 年,公司签订战略合作协议 **35** 个。
- 阜新矿总医院承办辽宁省、阜新市级线上、线下大型学术活动 **27** 场。
- 抚矿总医院、本钢总医院、阜新矿总医院和铁煤总医院选派百余名医务人员支援青海的医院,诊疗万余人次,体检 **2,000** 余人次,会诊及疑难病例讨论 **600** 余次,业务培训 **2,000** 余人次,教学查房 **200** 余次,手术 **300** 余次,手术示教 **200** 余次,助力当地应用新技术、新设备,促进学科发展,助力人才培养,推进医院服务水平提升。
- 2020 年,各医院义诊 **383** 次,其中润心义诊 **188** 次。建立润心党员示范岗 **100** 个,润心志愿者服务 **2,489** 人次。对口支援或帮扶单位 **57** 家,对外免费捐赠药品、器械、现金等 **308,454.5** 元。



## 2020 年大事记

1月14日 华润健康 2020 年经营工作会在北京召开，明确了工作方向、工作要求，统一了思想，凝聚了共识。

1至2月 华润健康 5 批次 72 名医务人员驰援湖北一线，累计收治新冠肺炎患者 1,888 人。

5至6月 抚矿总医院第七批、本钢总医院第五批、阜新矿总医院第五批和铁煤总医院第十五批共计 13 人分赴青海省对口医院开展健康扶贫工作，助力健康中国建设。

9月8日 抚矿总医院王丽微荣获党中央、国务院、中央军委授予的“全国抗击新冠肺炎疫情先进个人”称号。

10月18至20日 华润健康在华润大学小径湾校区召开“战略检讨，组织融合”战略检讨与规划会，为华润健康“十四五”发展战略指明方向。

10月22日 本钢总医院综合保障部党支部获国务院国资委授予的“中央企业抗击新冠肺炎疫情先进集体”称号。

11月26日 抚矿总医院被国家自然科学基金委员会批准为“国家自然科学基金依托单位”，成为华润健康首个获批此资质的医院。

12月16日 华润健康与广州船舶工业有限公司签署“医疗机构改革项目合作协议”，共同推动中国船舶集团在广州地区的医疗机构深化改革。

12月 华润健康与广西医科大学签署“战略合作协议”，与广西开元医疗投资管理有限公司签署“出资人协议”，共同推动广西医大开元东医院合资合作。

12月28日 华润健康与东软集团股份有限公司签订“战略合作协议”，各方将充分发挥自身优势，在医疗设备及服务、医疗信息化解决方案、5G 医疗物联网解决方案、医疗领域创新科研及健康城市等方面建立长期战略合作关系，以达成共同发展的目标。

## 责任管理

### 责任治理

华润健康秉承“常怀感恩之心，努力回报社会，做优秀企业公民”的责任理念，完善社会责任制度体系，优化社会责任绩效指标体系，以“一切为了大众健康”的使命为引领，推动各单位践行社会责任，推进国有资产保障增值，

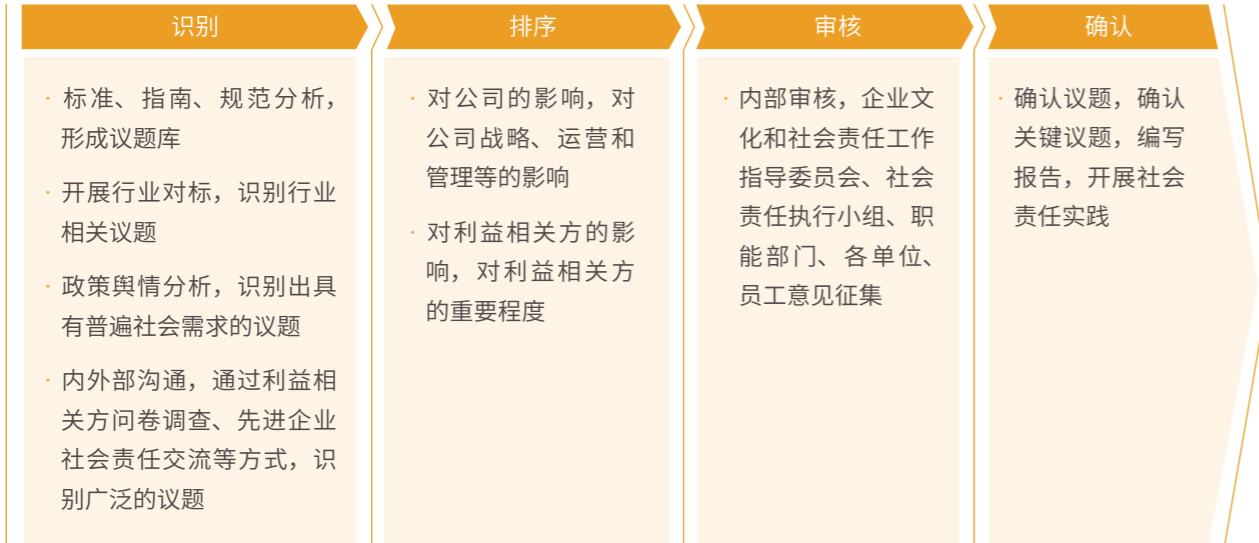
助力员工成长，保障客户健康，加强战略合作，保障供应商权益，促进行业发展，建立健全 EHSQ 管理体系，积极参与公益慈善活动，为利益相关方创造综合价值。

### 责任组织

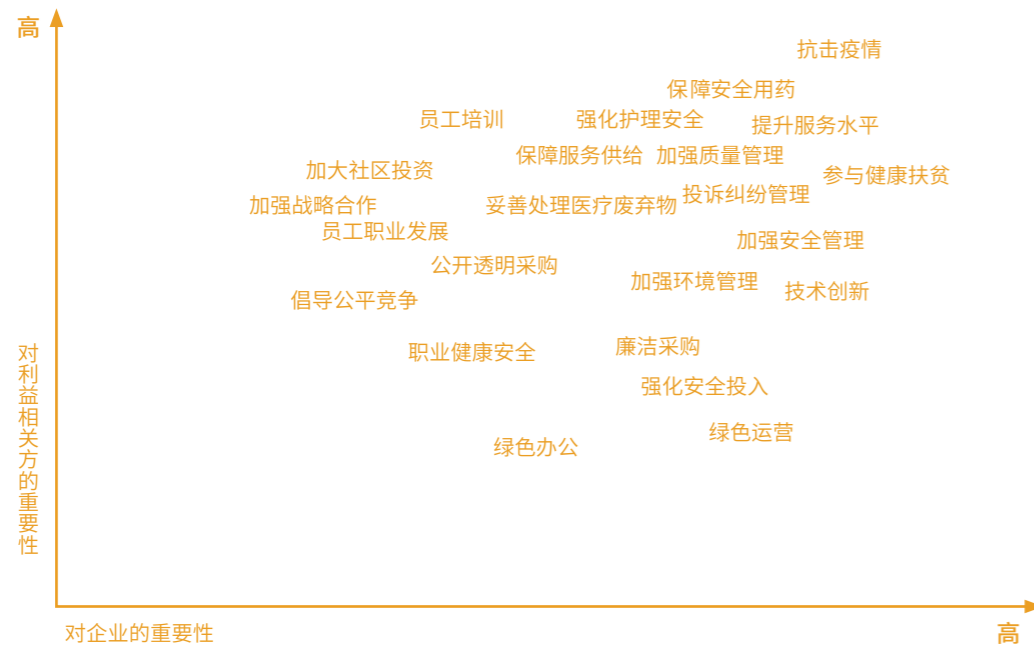
分类	名称	组成	职责
领导机构	企业文化与社会责任指导委员会	华润健康主要领导担任主任、副主任，管理团队成员为委员会成员	<ul style="list-style-type: none"> <li>推动落实华润集团社会责任战略规划，深化华润健康社会责任理念和文化</li> <li>对社会责任战略方向进行决策、领导和推进</li> <li>审批社会责任战略规划、重要制度与年度计划</li> <li>部署开展社会责任工作，管控重大社会责任风险</li> <li>涉及社会责任的决策事项，委员会讨论通过后发布</li> </ul>
执行机构	执行小组	办公室牵头，各部门及各单位联络员	<ul style="list-style-type: none"> <li>依据战略规划开展社会责任管理、实践和传播等工作，推进理念和文化的落地</li> <li>制定社会责任战略、制度和年度计划</li> <li>执行社会责任工作，如编制年度社会责任报告、开展社会责任沟通交流传播等</li> </ul>

## 议题管理

### 实质性议题识别及排序



### 议题矩阵



## 责任沟通

利益相关方	期望和要求	回应方式	沟通案例
 政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 守法合规</li> <li>· 合作共赢</li> <li>· 抗击疫情</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 落实“两票制”等管理要求</li> <li>· 战略合作</li> <li>· 支援湖北及地方抗疫</li> </ul>	1月26日至2月20日，华润健康各医院按照各地卫健委要求，共派出5批次72人，逆行湖北，参与救治新冠肺炎患者1,888人。抚矿总医院、本钢总医院、阜新矿总医院和铁煤总医院分别于7月和12月两次各派出8名检测人员，支援大连全员核酸检测工作。
 股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 资产保值增值</li> <li>· 健康发展</li> <li>· 完善公司治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 年度审计</li> <li>· 定期汇报</li> <li>· 参与经理人年会</li> <li>· 签订业绩合同</li> <li>· 决策会议信息及时上传华润集团“三重一大”系统</li> <li>· 加强制度管理</li> </ul>	4月24日，华润健康管理团队参加华润集团经理人年会，聆听了华润集团“十三五”战略执行情况、2019年工作经营情况、“十四五”战略方向、2020年重点工作任务。
 客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 保障服务供给</li> <li>· 保障质量安全</li> <li>· 确保护理安全</li> <li>· 保障用药安全</li> <li>· 提升服务水平</li> <li>· 防范纠纷风险</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 加大投资力度</li> <li>· 成立医院质量管理委员会和学术委员会</li> <li>· 落实护理制度和加强培训交流</li> <li>· 创造进修交流机会</li> <li>· 创新技术和引入新设备</li> <li>· 加强随访和日常沟通</li> </ul>	本钢总医院建立“润心护理服务微信群”46个，群成员由最初1,561人增长到8,613人，增长率达553%，为患者提供各类信息64,580条，解决患者在院期间的各类问题10,912件，让医院的医疗健康服务品牌深入人心。
 员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 合理的薪酬福利</li> <li>· 培训和职业发展</li> <li>· 良好工作环境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 交叉任职</li> <li>· 调整薪酬结构，向一线倾斜</li> <li>· 推进平台一体化</li> <li>· 积极推进健康学院建设</li> <li>· 推进绿色办公</li> </ul>	2021年1月4日，公司举行民主生活会前的群众征求意见座谈会，员工自由对党委班子、管理团队、公司工作提出意见和建议。
 供应商 / 伙伴 / 行业	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 公开公平公正采购</li> <li>· 合作共赢</li> <li>· 促进行业发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 廉洁采购</li> <li>· 战略合作</li> <li>· 组织参与行业会议</li> </ul>	12月28日，公司与东软集团签订战略合作意向书，双方将充分发挥自身优势，在医疗设备及服务、医疗信息化解决方案、5G医疗物联网解决方案、医疗领域创新科研及健康城市等方面建立长期战略合作关系，以达成共同发展的目标。
 环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 妥善处理废弃物</li> <li>· 节约资源</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 积极配合环保部门检查</li> <li>· 开展节能减排项目</li> <li>· 医疗垃圾等交给有资质的机构处理</li> </ul>	2020年，一五七医院接受沈阳市大东区环保局、大东区卫健委等上级属地管理部门，对污水处理站及医疗垃圾暂存点工作管理进行督导检查8次，均无缺陷。
 社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 健康扶贫</li> <li>· 慈善公益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 定点医疗支援新疆、青海</li> <li>· 打造系列义诊</li> <li>· 开展志愿者活动</li> </ul>	疫情期间，阜新矿总医院率先在全市开展线上诊疗活动，150余名医务人员公开个人微信，为百姓进行线上诊疗，足不出户解决健康难题，累计义诊患者数千次，得到阜新市委书记的赞许，活动新闻被人民日报刊发，浏览量达21.8万。



## 责任荣誉



- 1月

本钢总医院连续第三年荣获国家卫健委颁发的“全国改善医疗服务优秀医院”荣誉称号，系本溪地区唯一获此殊荣的医疗机构。
- 7月24日

抚矿总医院被中国医院协会授予“中国医院科学抗疫先进医疗队”荣誉称号，选送先进事迹《我热爱，故我在》被评为“中国医院科学抗疫优秀事迹”。
- 8月2日

国家卫生计生委合理用药专家委员会在第五届全国细菌耐药监测大会、第四届北大医学感染论坛上，发布了2016—2018年全国细菌耐药监测网“技术下基层”和“培微专家面对面”活动阶段性总结评选结果，本钢总医院荣获2016-2018年全国细菌耐药监测网“技术下基层”和“培微专家面对面”活动成效突出医疗机构奖，是辽宁省唯一当选的医疗机构。
- 9月5日

在中国医师协会内镜医师培训学院主办的第十届全国超声内镜视频及图像大赛总决赛中，抚矿总医院消化内科病房荣维副主任荣获三等奖。
- 9月8日

抚矿总医院王丽微荣获党中央、国务院、中央军委授予的“全国抗击新冠肺炎疫情先进个人”称号。
- 9月27日

在中国医师协会、白求恩精神研究会、中国医师协会人文医学专业委员会、《中国医学人文》杂志社联合主办的第四届中国医学人文大会上，抚矿总医院重症医学科王庆玺医生荣获2020年全国“白求恩式好医生”荣誉称号。
- 10月22日

本钢总医院综合保障部党支部获国务院国资委授予的“中央企业抗击新冠肺炎疫情先进集体”称号。
- 10月30日

铁煤总医院药学部药师张旭所在的辽宁省代表队，荣获由北京药盾公益基金会及辽宁省药学会等全国九省药学会联合举办，四川省药学会承办，四川大学华西医院协办的“2020年安全输液知识技能药师大赛-总决赛”全国“团队三等奖”的好成绩。
- 11月26日

抚矿总医院被国家自然科学基金委员会批准为“国家自然科学基金依托单位”，成为华润健康首个获批此资质的医院。
- 12月5日

铁煤总医院药学部志愿者团队荣获中国药学会、药品安全合作联盟（PSM）、北京药盾公益基金会授予的“新优秀工作站奖”，迟诚荣获优秀志愿者奖。
- 12月

阜新矿总医院、萍雅老年病医院荣获国家卫生健康委、全国老龄办授予的“敬老文明号”荣誉称号。
- 2021年1月19日

2021年1月19日，本钢总医院神经内科一病房王亚娜护士长荣获华润集团“卓越EHS奖——贡献之星”殊荣。

# 01 管理提升

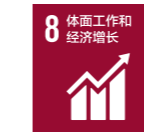
## 理念和目标

2020年是华润健康在危机中寻找发展机会的一年。面对新形势、新挑战，公司以“深化战略聚焦 提升运营能力”为年度工作主题，积极担责，勇于创新，追求高质量的发展，不断规范公司治理、降低运营风险、通过管理创新与技术创新提高盈利水平，努力实现“十三五”的圆满收官。

## 绩效

	2018年	2019年	2020年
营业收入（万元人民币）	22,661.91	28,506.02	<b>376,806.79</b>
资产总额（万元人民币）	609,225.17	1,120,918.21	<b>1,058,295.11</b>
净资产（万元人民币）	257,066.13	257,926.85	<b>333,586.70</b>
资产保值增值率	114%	100%	<b>129%</b>

## SDGs 回应



# 公司治理

## 合规管理

公司响应“国企改革三年行动”部署，重点推进公司治理专项工作，健全、完善公司治理体系和制度管理体系，推进合规管理，促进运营规范。

### 完善公司治理体系

- 优化华润健康权责运行手册，进一步理顺重大事项审批规范；
- 推进华润辽健、华润健康（江西）公司、下属 12 家医院搭建、优化治理体系，完成“三重一大”决策制度、权责运行手册、“三重一大”事项清单及各项议事规则的制订。

### 建立健全制度管理体系

- 编制年度制度制订计划，并推进制度制订，共制订制度 55 项；
- 开展制度自查，完成 19 项制度的修订，提升制度有效性；
- 推进华润辽健、华润健康（江西）公司、华润珠海公司、杭州润地公司等成员单位编制年度计划，对新制订的制度反馈意见，形成制度备案机制，共备案制度 30 项；
- 优化 OA 管理流程，梳理并优化华润健康总部平台十余项 OA 流程。梳理华润辽健和华润健康（江西）公司 OA 流程。

## 风险管理

公司完善风险、内控、审计管理体系，强化风险自查，开展审计和巡察，全面降低运营风险。2020 年，未发生重大风险事件。

**完善管理体系。**优化风险内控管理制度，深化内控体系建设，开展内控评价培训，完善内控评价机制，组织内部控制评价。

**开展风险自查。**重点针对制度建设、资金管理、费用管理、税务管理、资产管理、收费管理、医保管理、采购管理、投资并购及网络安全等业务流程开展自查、内控评价、缺陷整改等工作；识别重大风险，确定重大风险项目，并采取针对性举措。

**加强审计。**成立风控部（审计部）；开展下属公司、医院负责人经济责任审计工作；开展审计人员风险警示会，助力内部审计工作整改质量的提升；对华润健康（江西）公司及区域医院进行巡察，将巡察与内控评价相结合，推进江西区域整改，降低经营风险。

## 反腐倡廉

公司着眼于对权力运行的制约和监督，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐，将强化党风廉政建设，惩治和预防腐败工作纳入经营整体工作同研究、同部署、同落实、同考核，强化教育监督，营造清正环境，多管齐下履行纪检监察职责，抓好风险点管控，廉洁防控关口前移，做实做细监督职责，为公司及各级单位的改革发展和安全平稳运营保驾护航。

调整巡察工作领导小组，制定巡察工作方案，单独设立巡察办公室，配备专职人员，并对华润健康（江西）公司所属 5 家单位开展巡察工作。

畅通线索获取来源，及时规范处理问题线索，指导、统筹新并入公司及下属医院对发现问题的线索开展调查处理。

组织召开“华润健康整治医药购销领域和医疗服务中不正之风动员大会”，1,142 人参会。会后组织全体员工签署《华润健康集团医疗从业人员诚信合规自律承诺书》，实现华润健康万名医疗从业人员的全覆盖。

结合医疗行业经营特点，开展廉洁风险梳理。梳理出公司、各级单位在利益输送、设租寻租、化公为私等方面可能存在突出问题的风险点，作为纪委今后监督执纪的重点关注点。

# 创新发展

## 管理创新

为应对新的发展环境，公司调整战略方向，深化精益管理，推进信息化建设，提升经营管理效率。



深化精益管理

- 通过配齐配强领导班子、精简管理团队配置、优化职能部室设置、精简行政后勤人员，从总部到医疗机构，从管理团队到中层干部和普通员工，分批次优化人力资源配置；
- 采取“小步快跑”策略，调整医院经理人、核心科室及关键岗位的激励分配，逐步建立符合医疗行业特点的薪酬激励机制；
- 对辽宁区域 23 家分院关停并转，分院在血液透析、医养结合、健康管理、精神卫生等方向特色逐渐明晰，实现区域内整体扭亏减亏；
- 通过开展全价值链管理，实现医用物资采购成本降低、财务费用下降。



+ 信息化、智能化及新技术

- 完善信息化制度，规范信息化管理；推进 IT 集中采购，降低各单位采购成本，缩短采购周期，助推医院信息化建设；
- 推进 45 家医疗机构实现财务系统的上线，统一了财务科目体系、核算 \ 合并规则和账务逻辑，实现报表自动合并，提高效率和信息准确度；
- 完成组织人事、薪酬绩效等模块对股权合作医院的全覆盖，规范统一了组织、部门、职级、职务、人力成本科目等主数据；
- 推广华润守正电子招标平台，实现非招标业务的全面覆盖；
- 上线器械经营管理系统，实现采购基础信息分类、业务管理、商品验收、出入库管理、销售管理、三级账管理、质量管理、档案资料管理等功能，提升采购协作效率，降低采购成本；
- 抚矿总医院、本钢总医院、阜新矿总医院、铁煤总医院和萍矿总医院全部通过电子病历 4 级评审，阜新矿总医院上线远程诊疗系统，萍矿总医院上线一键启动呼叫系统，节省电话呼叫时间，赢得抢救时间，上线自助机便民购物系统，助力医疗服务改善，上线自行开发的医德医风评价系统，自行开发 HRP 数据接口程序，成为江西区域唯一一家完成医院收入数据与财务凭证数据对接的医院，助力运营管控；
- 参与护网演习，累计拦截 233,248 次，排查安全威胁 412 起，应急处置安全事件 4 起，分析研判事件 45 起，向华润集团提交溯源分析报告 2 份。上述事件均未造成重大安全事故，影响较小，且都进行了疑似排查及可疑事件的处置，未发现真正因攻击队造成的互联网及内网安全事件。

**案例 抚矿总医院创建 5G 智慧急危重症协同平台**

6月19日，抚矿总医院发布5G智慧急危重症协同平台，标志着抚矿总医院“5G+智慧医疗”健康信息网络及服务体系的初步建立。抚矿总医院把5G技术应用到医疗领域，将助力急危重症的防治工作，对有效缩短救治时间，提高危重患者的救治率将起到极大的促进作用，同时，大数据的收集，也会促进医院诊疗水平的进一步提升，更好地为地区百姓健康保驾护航。

5G远程实时会诊系统与过往的“一对一”定点定时的视频会议类会诊系统不同，能够在采集现场视频的同时，同步接入会诊医院的电子病历（EMR）、影像归档和通信系统（PACS）等系统，所有参与会诊的专家均可通过手机、电脑等各类终端在会诊时自助查阅患者病历信息、检验信息和影像信息，并可根据实际需要连接现场的监护仪、呼吸机等医疗设备，实时监控生命体征数据，真正实现了不论身处何处，都在床旁参与诊疗。同时，通过5G智慧急危重症协同平台实现“一对一”“一对多”“多对多”的平台化接入方式，使任意一个参与会诊的专家均可以得到整个系统内全部参与专家的协同诊疗支持，改变了“单兵作战”的支援模式，汇集众多学科医学专家的经验智慧，助力远端专家更准确地研判患者病情。



**小知识：5G 智慧急危重症协同平台**

“5G智慧急危重症协同平台”是指利用5G低时延、大带宽、广连接技术特性，通过医疗物联网对“人”与“物”产生的数据进行采集、分析、应用，实现急危重症实时数据共享和信息互联互通的智慧医疗物联网平台，“5G远程实时会诊”和“5G远程超声”是构成协同平台的核心应用。

**案例 瑞州医院两所分院成功转型，成绩斐然**

面对八景矿分院、英矿分院因母体企业转型，面临经营困难的情况，瑞州医院分析市场，利用其优势，寻找差异化发展道路，两所分院成功转型。

八景矿分院外科于2019年12月18日正式运营，通过对手术室、供应室进行改造，加强麻醉科室管理、手术室管理、供应消毒管理，增设移动式高频X射线机、CT机、胃镜等设备，全力打造外科建设。2020年累计开展手术750例，住院量3,620人次，同比增长22.5%，门诊量9,320人次，同比增长10.5%，胃镜109次；CT于10月26日正式投入使用，全年做CT234人次。

英矿分院于2019年8月成立精神科，床位70张。2020年精神科外聘副主任一名，管理人员一名，通过病区改造、封闭式管理、人才引进、人才培养、加强后勤保障、特殊绩效薪酬支持等措施，使精神科逐步走向正轨，病床使用率达100%。

**☆ 技术创新**

加强学科建设是公司一以贯之的重点工作。各医院给予经费支持，积极参与国家级、省级及市级重点专科项目，建设国家级、省级中心，鼓励员工创新技术、应用新技术，提升医院发展质量，用技术为更多患者谋福利。截至2020年底，公司共有国家级重点专科1个、省级重点专科11个、市级重点专科20个。2020年，获批省重点研发计划1项，自然科学基金1项。



**加强学科建设**

- 公司组织成员单位开展学科评估培训；
- 医院利用学科评估工具开展学科评估，抚矿总医院、本钢总医院、阜新矿总医院和铁煤总医院100%临床科室，沈煤总医院、辽核总医院、一五七医院重点科室开展学科评估，编制学科发展规划；
- 华润辽健成立学术委员会，下设放疗、普外、消化（内镜）、神经外科分会，成立医院质量管理委员会，下设医疗质量管理委员会、护理质量管理委员会、感控质量管理委员会，充分利用区域资源，推进区域质量、学科共同进步。

**中心建设**

- 阜新矿总医院、铁煤总医院卒中中心通过国家级认证；
- 萍矿总医院胸痛中心通过国家级认证；
- 抚矿总医院获国家级高血压达标中心认证、国家级心源性卒中防治建设基地认证，沈煤总医院、辽核总医院通过国家级心衰中心（基层版）认证；
- 本钢总医院进入国家级“第三批次高血压达标中心建设单位名单”，成为辽宁区域首家进入此名单的医院；
- 抚矿总医院、阜新矿总医院、铁煤总医院胸痛中心通过辽宁省级认证，萍矿总医院卒中中心通过江西省级认证。

**科研项目**

- 公司在研的重大科技项目5项，其中辽宁省重点研发计划2项，重点研发计划指导计划3项；
- 在研的基础研究和应用研究项目24项，其中省自然科学基金资助计划3项，自然科学基金指导计划7项，省卫生健康委项目11项，市科技计划项目4项。

**科技论文**

- 2020年，各医院共发表科技论文319篇，其中SCI论文5篇。

- » 抚矿总医院成为国家自然科学基金项目依托单位，有 9 个辽宁省科研立项。其中，省重点研发项目立项 1 项，省重点研发计划项目 1 项，省自然科学基金指导计划项目 3 项，省自然科学基金计划指导计划 4 项。辽宁省重点研发项目《立体定向放射治疗（SBRT）老年早期非小细胞癌的关键技术研究》顺利开题，标志着抚矿总医院放疗技术即将迈入精准放疗时代。2020 年获得抚顺市自然学术成果奖 48 项。
- » 铁煤总医院科技立项 25 项，取得科研成果 17 项，举办 13 次学术会议，撰写国家级论文 79 篇，参与科研开发人员及撰写论文人员共计 125 人。
- » 萍矿总医院申请江西省卫健委立项项目 23 项，省卫健委结题项目 9 项；萍乡市科技局立项项目 10 项。通过市科技局结题项目 3 项，申请市科技局结题项目 10 项；通过萍乡市卫健委新技术项目立项 9 项，通过萍乡市卫健委新技术验收 5 项。发表论文 55 篇。
- » 瑞州医院宜春市级课题结题 3 项，申请宜春市级立项课题 1 项，申报江西省部级课题 1 项。发表论文 8 篇，其中国家级论文 5 篇，省级论文 3 篇。

案例 阜新矿总医院建设五大中心惠及一方百姓

阜新矿总医院以内窥镜、卒中、胸痛、急诊急救和康复五大中心学科建设为依托，不断提升综合服务质量。

2月3日，内窥镜中心完成改扩建，集消化内镜、支气管镜、膀胱镜为一体，以微创治疗为特色开启了内镜诊疗新篇章。2月24日，卒中中心病房完成重组升级，急诊、病房一体化，最短溶栓时间达到20分钟，成为阜新市脑血管病患者救治的品牌科室，11月26日，医院卒中中心被国家卫健委授予国家高级卒中中心殊荣。3月3日，胸痛中心规范运行，7月16日，胸痛中心在全市率先通过省级认证，被授予辽宁省胸痛中心，牢牢占领阜新市中心血管专科领域的主导地位。3月23日，急诊急救中心正式启动，打造阜新地区第一个学科群急诊急救诊疗模式，建立区域性创伤救治体系，创造一个又一个生命奇迹，急诊急救能力获各方点赞。在做强做优康复门诊的基础上，康复疼痛病房3月21日正式开放，设定床位30张，开诊9个月的时间，每天均处于加床状态，床位利用率达到160%，多项康复技术填补阜新空白。

卒中中心从患者进入医院，到完成各项检查，再到卒中病房的绿色通道平均时间为19.1分钟，DNT（急性脑卒中患者从进入医院到静脉溶栓开始的时间间隔）最短时间为20分钟，达到国内一流水平。胸痛中心持续优化流程，最短救治案例时间仅为20分钟，阜新心血管疾病患者的生命更有保障。急诊急救中心充分发挥创伤急救优势，平均完成检查时间较之前缩短了30分钟。内窥镜中心充分利用升级改造后的环境、设备优势，微创技术不断创新，仅疫情最严峻的2、3月份，行胃肠镜检查、息肉电切、ERCP（经内镜逆行胆管造影）、ESD（内镜黏膜下切除）检查1,500余例。全年完成常规诊治1万多人次。



# 02 员工成长

## 理念和目标

华润健康始终认为人才是企业发展的第一动力，倡导并遵循“以人为本”的价值理念，关爱员工成长、生活、健康，建设高质量的医疗人才梯队，为员工构建实现价值的平台，推进发展成果共享。

## 绩效

	2019 年	2020 年
新增就业人数（人）	177	329
人均带薪休假天数（天）	8.25	10.8
员工培训覆盖率（%）	97	100
困难员工帮扶投入（万元人民币）	24.48	49.08

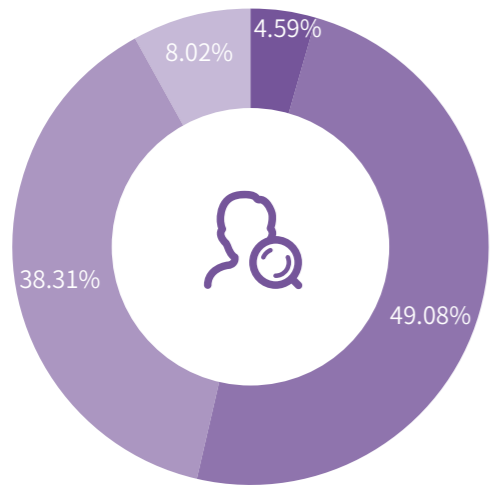
## SDGs 回应



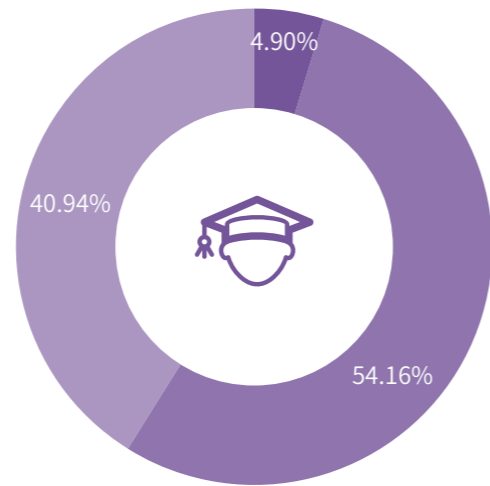
## 员工权益保障

华润健康遵守法律法规，依法与员工签订劳动合同，保障员工休假的权利，依法为员工缴纳五险一金，保护女员工、少数民族员工、劳务派遣工的合法权益，雇佣本地员工，及时支付合理的报酬，开展薪酬体系改革，向一线倾斜，推进多劳多得，同工同酬，保护员工隐私。

2020 年，劳动合同签订率 100%，社会保险覆盖率 100%，人均带薪休假 10.8 天，本地员工比例 74%，女性管理者比例 3.88%，少数民族员工 1,351 人，新增就业人数 329 人，员工体检覆盖率 100%，员工满意度 100%，员工流失率 6%。工会建会率 100%，未新增疑似职业病和职业病确诊人数。



● 25岁及以下员工数 ● 26—40岁员工数  
● 41—55岁员工数 ● 55岁及以上员工数



● 硕士及以上员工数 ● 本科员工数  
● 专科及以下员工数



## 员工发展

### 员工培训

公司及各医院不断完善培训教育体系，通过多层次、多渠道的全员培训，包括岗前培训、在职培训、继续教育、安全培训、党务培训和普法培训，采取会议讲座、专家授课、技术考核等多种形式，提升员工的综合素质，规范员工行为，促进员工的全面发展。2020 年，员工培训覆盖率 100%。

- 抚矿总医院员工通过掌上华医 APP 开展继续教育的学习；为管理层人员开设燕园网络直播管理培训课程 20 次；组织门诊部医护人员开展“新技术、新方法、新思维”门诊学术沙龙活动 14 期；每年年初形成送培计划，将骨干人员送往大学、医院进行技术和管理研修。
- 本钢总医院组织管理团队参加华润集团组织的线上线下培训；中层干部参加华润健康组织的党建、绩效考评及各业务对口的培训；组织一线员工参与辽宁省干部在线学习、院感培训、病历书写规范培训；组织专业技术人员继续教育学习；针对新员工重点培训医院文化、规章制度、继续教育、感染知识、医保相关政策、廉政警示教育、医患沟通、6S 管理、消防安全等岗前培训。
- 瑞州医院派遣医技、护理骨干共 37 人到上级医院进修学习；举办岗前培训 2 次、业务学习 33 次、操作技能培训 3 次并分别进行考核；严格执行三级医师查房制，上级医师采取边查房，边授课的方式，院内培养人才。

### 职业发展

公司营造公开、平等、择优的用人环境，强化竞争机制和激励机制，为更多的年轻优秀骨干提供职业发展的平台，推进人尽其才，才尽其用，为员工实现自身价值创造条件，为公司发展注入活力和创造力。

抚矿总医院开展中层岗位的竞聘演讲会，近三年通过公开竞聘选拔产生中层干部 16 人；完善各级专家评选制度，设立多层次、多维度的专家级别；加强护理学科建设，每年有计划在重症监护、急诊急救、伤口 / 造口护理、肿瘤护理、手术室护理、PICC（经外周静脉置入的中心静脉导管）、血液净化、糖尿病教育、妇产科护理等领域培养省级、国家级专科护士。

本钢总医院完善《高层次人才引进与管理工作暂行办法》《加强人才梯队建设暂行规定》《各级各类人员综合绩效考核办法》等与职业发展相关的制度，用制度规范员工的成长路径；明确骨干员工专业发展方向，明晰其职业发展路径；加大年度员工综合绩效考核力度，2020 年实现全员考核，考核数据由 17 万个 / 年增长至 22 万个 / 年，累计 40 名医生由青年医师创业成才奖晋升为四等技术津贴，9 名优秀青年医师及四等津贴获得者通过考核，晋升为科室副主任，3 名优秀护士长得到岗位晋升。

## 员工关爱

公司坚持以人为本，始终把“关心好、保护好、服务好”员工放在第一位，关爱员工身心健康。

### 关爱员工及家庭

本钢总医院对驰援湖北员工家庭发放温暖慰问金及物资

7.3 万元

铁煤总医院帮扶各类困难员工送出温暖资金

84,300 元

瑞州医院送出慰问金

34,500 余元

- 本钢总医院在疫情期间分期分批为急诊科、发热门诊、核酸检测门诊、检验科等一线员工送去餐饮、水果、牛奶、方便面等；为全院员工购买护手霜。指定基层工会主席作为援鄂员工对口联系人和事务负责人，与员工及其家属进行密切对接，做好日常联络沟通，尽最大努力去解决驰援武汉员工的后顾之忧；给援鄂家庭及时送去牛奶、果蔬、蛋糕、食品等生活物资和口罩、消毒液等防护物资，随时为他们提供力所能及的帮助；领导班子成员到援鄂员工的家庭进行入户走访和慰问，对生病住院的家属到床旁进行探视慰问；购买生日蛋糕，为驰援员工的亲人送上生日的祝福，2020 年共发放温暖慰问金及物资 7.3 万元。日常探视患病员工 47 人，发放慰问金 2.62 万元；员工及直系亲属去世慰问 35 人次，发放慰问金 1.95 万元。为手术室购置多层保温餐柜，保证员工无论何时结束工作都可以吃上温暖的工作餐。投入专项资金，为在职员工办理医疗互助保险（住院+重疾+意外险），为 136 名员工申办住院理赔，理赔金额 11.56 万元，2 人获得大病赔付；为 1,030 名女员工办理团体女性安康保险，帮助 2 人办理重疾理赔。组织全部女员工“两癌”筛查，3 名女员工通过体检，疾病得到及时发现和治疗。
- 铁煤总医院 2020 年共帮扶各类困难员工家庭 6 个、116 人次，送出温暖资金 84,300 元。开展“金秋助学”工程，为 27 名员工子女发放金秋奖学金 12,500 元。
- 瑞州医院 2020 年共慰问婚丧嫁娶、金秋助学、困难职工家庭、住院职工等 50 余人，送出慰问金 34,500 余元；三八妇女节期间，工会组织女同胞开展趣味运动会；举办退休职工重阳节座谈会，听取意见建议，鼓励退休职工对医院发展建言献策。
- 一五七医院为员工办理医疗综合互助（疾病+住院）保险，为女员工办理特殊疾病互助保险，员工可享受疾病住院、大额医疗、特病门诊和重大疾病互助金福利待遇。建立困难党员档案动态管理制度，每年全面排查、调研，重要节日给与困难员工、大病员工或因病致困员工家庭一定救济。

### 职业健康安全

萍矿总医院完善各项安全防护规章制度并严格执行，对辐射工作人员进行定期体检，组织参加省、市级的防护培训并取得相应证书；每季度检测个人剂量，所测个人剂量记入个人剂量档案；建立事故应急制度；辐射工作场所设立警示标志；X 线机房的辐射防护门及连锁指示灯运行正常，确保病人受照剂量安全准确；开展自查自纠，消除安全隐患，确保辐射安全。

瑞州医院开展《职业安全防护》培训，强化职业暴露防治知识，提升职业防护技能；成立职业暴露后应急管理小组，制定职业暴露处理工作流程，下发到每个科室。2020 年未发生职业感染。发生职业暴露的主要原因对高危因素认识不足、防护意识不强、医疗操作规范未执行到位。医院加强全院人员的职业暴露知识的培训，使工作人员树立防控意识，熟练掌握发生暴露后的处理流程、防护技能，形成职业技能习惯。

## 03 患者健康

### 理念和目标

“一切为了大众健康”是华润健康作为商业机构存在的意义和动机。作为一家提供医疗健康服务的公司，华润健康致力于为更多人群提供可及、可负担、高质量的医疗健康服务，持续满足客户不断增长的医疗健康服务需求，为健康中国贡献力量。

### 绩效

	2018 年	2019 年	2020 年
门急诊量 (千人次)	3,988.2	3,964.9	3,758.6
出院量 (千人次)	327.4	302.8	287.1
患者满意度 (%)	96.47	97.24	98.19
处方合格率 (%)	94.71	93.12	94.40
科研投入额 (万元人民币)	74.674	45.53	75.29
每百张临床重点专科数 (个)	0.37	0.37	0.38
拥有专利数量 (个)	3	9	13

### SDGs 回应



# 质量安全

## 质量管理的图标

华润健康夯实医疗质量安全基础，提高医疗质量水平。华润辽健成立医院质量管理委员会，下设医疗质量管理委员会、护理质量管理委员会、感控质量管理委员会，充分发挥各成员单位及相关专家的作用，及时总结分享好的管理经验和做法，建立持续提高和改进的长效机制，提高医院质量管理水平和能力。各医院严格落实“三基三严”、十八项核心制度，加强培训、演练，提高医疗水平，保证医疗安全。



### 会议



抚矿总医院定期召开医疗质量与安全管理委员会工作会议，制定全院医疗质量与安全管理策略；召开医疗质量分析会（骨科专题），对骨科进行医疗质量分析，加强监管，从转变思想观念、加强安全意识到科室管理，提出改进措施，促进骨科医疗质量提升；举办妇产科医疗质量分析会，进行医疗质量分析，查找不足，及时改进，持续提升医疗质量；召开临床科室医技科室沟通协调会，加强医务人员有效沟通，提升工作效率。

### 督查

铁煤总医院成立病历质控专家组，通过信息化手段获取门诊工作量 / 质量数据，数据精准到人，监管门诊病历规范书写，从门诊病历书写抓起，严防漏诊、错诊、误诊的发生。质控数据与科主任考核及个人绩效考核关联。每月对终末病历质控情况进行科室排名，并将排名情况纳入科室及个人绩效工作的评分点。医院甲级病历 92% 以上，出院患者 7 日归档率 93% 以上。

萍矿总医院集中开展年中“质量月”大型检查，对发现的问题集中整改。每月定期对医疗质量与安全的突出问题集中检查和考核。

### 培训



抚矿总医院举办骨科无菌手术感染预防培训会，请陆军总医院专家进行理论授课并进行手术演示，理论联系实际，提高整体感染预防水平，加强重点环节监管，提高医疗质量，保证医疗安全。

阜新矿总医院每季度进行“三基三严”、十八项核心制度培训，每半年进行医师理论知识考核，考核成绩与绩效挂钩；每月进行两次医师沙龙学术讲座；每年举办医师技能大赛，竞赛成绩与评优挂钩。

沈煤总医院发挥医院医疗质量安全委员会、质控领导小组，科室三级质控管理体系的作用，形成检查、整改、落实闭环管理。

瑞州医院形成三级检查制度，科室自查（主任与护士长、质控组长检查），医务科与护理部检查，分管院长检查。每月至少不定期检查 1 次，对核心制度、病历运行检查、院感等进行检查；及时制订各项制度、操作流程和管理方案，每月定期对医疗核心制度、院感、医疗文书、医疗不良事件、毒麻药品管理等执行情况进行督查。

## 护理安全

护理安全直接关系到患者的感受。公司全方位保障护理安全，华润辽健质量管理委员会下设立护理委员会，各医院成立护理安全管理委员会，加强不良事件管理，强化护理安全培训交流，深化监督检查，将护理安全与绩效挂钩，提升护理安全水平。

### 完善护理体系

阜新矿总医院成立护理质量管理委员会，实行护理部—科护士长—护士长三级护理质量管理模式，负责护理质量全面控制。

铁煤总医院实行主管院长主抓下护理部—科护士长—护士长—质控护士全员参与的质量监控管理路径，根据国家护理质量数据平台的监控指标，建设完善的指

标评价体系。

辽核总医院发挥院级质控及科室质控小组的质管作用，明确各级护理质控组的职责，根据质量管理考核标准进行定期、不定期的检查、考核，狠抓各项制度（特别是核心制度）的落实，充分利用 PDCA 模式闭环管理，达到持续改进质量的最终目标。

### 强化培训交流

抚矿总医院成立以护理部主任为核心，以各科护士长及科室小组长为主体的三级培训考核领导小组。针对不同阶段、不同科系护理人员的特点，分层次制定培训计划，并组织实施。定期组织检查、督导、考核。2020 年，组织技能培训、理论与安全培训、护士长管理培训班、专业小组及大专科培训 30 次，参训 33,402 人次。

本钢总医院通过“317 护”平台，以视频的形式将 24 项演练内容项目推送至全院护理人员手机端，按计划完成应急演练视频观看，累计收看人数 2,746 人次。

阜新矿总医院每月对护士长管理工作进行督导、考核，并召开护士长工作经验交流会，提高服务能力。承办《2020 年阜新市总工会职工职业技能竞赛辽健集团阜新矿总医院专场》护理部分，历时 4 个月，1,000 余名护理人员全员练兵，培训考核 100 余场次，前十名选手授予市级荣誉，第一名经考核合格，荣获“阜新市五一劳动奖章”称号。

铁煤总医院按照护士分层级培训考核计划，由护士长、高年资主管护师精选题目授课，2020 年，对全院护士进行理论培训考核 48 次，开展护士长、护士理论考试 1 次，重新修订操作流程 40 项，按层级培训并考核 12 次。

沈煤总医院落实护理分层级培训考核工作，开展跌倒、

坠床、针刺伤、食物中毒、管路滑脱应急预案的培训及演练，提高护士对突发事件的反应能力；定期进行安全警示教育；开展护理业务查房 9 次，护理行政查房 12 次，提升护士长查房能力，提高护士专科疾病护理水平，组织 6 名护士长参加线上中华护理学会护理管理改革创新高层论坛会议，7 名护士长参加线上辽宁省护理学会第二十六护理学会会议。组织护理理论知识 38 次、技能制度培训 19 次，组织理论技能考核 4 次，护理人员培训率、合格率达标。

辽核总医院定期组织护理安全会、护士长例会、护理质量控制会议，全年组织护士长例会、安全会 15 次，护理部质量检查 115 次，护理质控检查 146 次。护理部培训及科室培训相结合，每月组织理论、操作技术的培训及考核，强化“三基三严”、专科知识培训，提升理论水平及技术操作的能力，全年共组织业务培训 40 次，理论考试 130 余人次，操作考核 17 项，共计 1,238 人次。

新余矿业医院实行院科两级规范化培训，新入职护士进行岗前培训 15 天，组织 45 岁以下的护理人员进行护理知识理论考试 2 次、技能操作考核 3 次，急救物品管理技能考核 1 次，组织护士业务学习 12 次、业务查房 4 次，行政查房每月 1 次。各护理单元根据科室专业特点每月开展一次业务学习、一次护理技术操作考核。

### 深化监督考核

阜新矿总医院实行护士长 360° 综合测评，从个人素质、业务能力、工作绩效三个方面 17 个项目进行综合评价，不断提高工作积极性和管理能力。

铁煤总医院对护理质量进行季查、月查、夜查、节假

日抽查，每月总结，每季度进行数据分析，发现问题及时反馈科室，遵循 PDCA 循环管理理念对工作中存在问题进行整改。对各项护理规章制度、工作流程、应急预案进行统一修订，为患者提供同质化服务。

## 用药安全

各医院在用药的各个环节树立警觉意识，坚持安全第一、预防为主的用药方针，认真执行制度，保障采购、运输到使用各个流程的安全，对用药安全进行自查，发现问题及时整改，积极开展安全用药宣教活动，提升患者安全用药意识，促进合理用药，保障用药安全，维护患者用药的合法权益。针对事件，查找原因，积极处理。

### 完善管理体系

沈煤总医院成立物资供应保障小组、药剂质量安全小组、器械质量安全小组、应急协调小组，严把质量关。临床药师每月开展各类处方、医嘱的点评工作，包括门诊急诊处方点评、抗菌药物处方专项点评等。药剂质量安全小组与临床科室护士协作，建立药品不良反应监测网，及时搜集药品不良反应并上报。药剂、器械质量安全小组定期深入临床，对各科室储存的急救药品进行质量安全检查，并对近效期药品提出预警，保证药品质量。

新余矿业医院制定用药管理制度，建立备用药品基数登记本，标识醒目，并指定专人管理，责任到人。治疗护士每日对药品数量定期清点，每月全面检查一次，并由护士长填写临床科室备用药品管理表。用药时严格三查八对，给药时核对患者姓名、住院号、药名、剂量、浓度、方法、时间、期效。对安全用药实行院、科两级检查制度。

### 全流程管理

阜新矿总医院药品由供应商直接配送到药品库房，药品到达库房后经保管员首次核对，冷藏药品确保提供温度实时记录，方可接收。库房设置药品待验区，实行合格区、不合格区的分区管理，药品在待验区验收合格后按药品的储存标准分别放入常温库，阴凉库和冷藏库库房中。药品的发放由药局提交请领单据，根据单据进行发放，并由专人护送药品到各个药局中。配备多个药品冷藏箱，保障冷藏药品在运输过程中的温度要求。药品运输到药局后，各个药局对药品再次核对，按照批号先进先出的原则摆放到药品储存柜上。在药品的投放环节，各个药局均采取双人复核来保障药品投放的正确率。在药品陈列柜上标识出高危药品，冷藏药品等。门诊药局设立咨询窗口，为患者做用药指导，以保障患者的用药安全。静配中心配置的药品经过四部核对过程，秉承零差错出科，确保患者的用药安全。

### 分区管理

沈煤总医院制定高危警示药品目录，试敏液说明书，高危药品、易混淆药品、低温保存药品、近效期药品标识醒目，定点放置。

一五七医院药品储存实行 7S 管理，对高危药品及外观相似的药品实行分类储存，分区放置，并通过红色、绿色标识进行区分，确保调剂准确无误。

新余矿业医院加强抢救车的物品及治疗室的药品管理，原则上抢救车内备有的药品治疗室不再备用，高危药品进行单独单柜存放且标识清楚不得与普通药品混合放置。

### 监督检查

萍矿总医院开展临床病区、医技科室（抢救车）药品质量与安全管理专项检查、临床科室运行病历医嘱合理用药点评干预。

### 用药宣教

萍矿总医院召开安全警示教育会，全体药学人员参会。开设药学门诊，安排专业的临床药师，免费为病友提供专业的个性化药学服务及用药指导。开展 2020 年“提高抗微生物药物认识周”活动，派出药学专家 4 名、呼吸科专家 1 名、传染科专家 1 名、护理专家 3 名，于南正街萍水广场开展抗微生物药物合理使用咨询、宣传活动。

### 案例 抚矿总医院获批成为“国家药品不良反应监测哨点”定点单位

在辽宁省药械妆安全性监测工作培训班上，国家药品不良反应监测中心授权省中心为辽宁省“国家药品不良反应监测哨点”联盟单位授牌，抚矿总医院位列其中。目前，全国正式加入国家药品不良反应监测哨点联盟的医疗机构有 366 家，辽宁省仅有包括抚矿总医院在内的 7 家医疗机构为联盟成员，医院也为抚顺市首家联盟成员。

抚矿总医院于 2020 年初提出申请后，根据国家药品不良反应监测哨点的要求，进一步提升自身水平，达到了国家药品不良反应监测中心的认定条件，获批成为国家药品不良反应监测哨点联盟单位。国家药品不良反应监测哨点联盟成员单位的授牌，不仅是对医院相关工作的肯定，更对医院不良反应监测工作提出了更高的要求。下一步，医院将进一步做好药品不良反应监测、相关的合理用药以及重点监测研究、主动监测研究等方面的工作，努力提升医院药品不良反应监测信息化水平，切实保障人民群众用药安全。

### 案例 铁煤总医院药学部荣获全国 PSM 新优秀工作站奖

2020 年 12 月 5 日，在由中国药学会、药品安全合作联盟（PSM）、北京药盾公益基金会联合主办的“2020 药盾论坛公益小‘药’知道”——药盾公益之夜颁奖礼上，铁煤总医院药学部志愿者团队荣获新优秀工作站奖，迟诚荣获优秀志愿者奖。

#### 小知识：PSM

PSM 即 Partnership For Safe Medicines，药品安全合作联盟。

PSM 是由多家学、协会共同发起和成立的公益组织。联盟的宗旨在于充分调动和广泛集结社会各界力量和资源，借助国际药品安全领域的成熟经验，利用行业药品安全的专业知识和资源，共同帮助公众提高防范假冒伪劣药品和安全用药的意识和常识，协助和支持政府更好地实现全民药品安全和安全用药的工作目标。

铁煤总医院工作站自 2019 年成立以来，本着促进公众用药安全的宗旨，依托微信、抖音等平台，线上线下结合，组织了大量的公众安全用药活动，得到了社会各界的一致好评。2020 年，在工作站站长、药学部主任李鸿录的带领下，医院更多的药师投身到药学科普工作当中，不断扩展服务范围，增强广大民众安全用药意识。开展各类科普宣传活动主题鲜明、气氛热烈、内容丰富、形式多样。工作站正朝着更具社会影响力、会员凝聚力、和自主创新能力的方向发展。

铁煤总医院工作站作为科普工作者社会团体，肩负着传播科学文化，促进科学普及提升公众科学素养的重要责任和使命。未来，铁煤总医院将继续利用药品安全的专业知识和资源，帮助公众提高安全用药意识和防范假冒伪劣药品常识，更好地实现全民药品安全和用药安全的工作目标。



# 优质服务

## 服务供给

不断满足患者日益增长的健康医疗服务需求是华润健康各医院的追求。各医院积极加入医联体，与基层医院组建医联体，不断扩大医联体队伍，不断扩大服务覆盖范围，新增设备、新开科室、调整布局、开展合作、增加服务时间、开展线上服务，为解决群众“看病贵、看病难、看病远”问题，带来更新方案和更多可能。

### 建设医联体

抚矿总医院	成立前列腺癌诊疗一体化中心，与社区医院成立医联体，多学科综合治疗（MDT）团队为患者提供更好更全面的诊疗服务，惠及抚顺患者。
本钢总医院	加入北京大学第三医院消化专科医联体，开展门急诊消化内科疑难危重症 MDT 模式，为山城消化系统疾病患者再增健康福祉。
阜新矿总医院	与 28 个乡镇医院建立远程会诊中心，实现线上远程诊疗，方便农村患者就医。与医联体合作单位、邮政储蓄等单位建立远程医疗会诊平台，309 位专家建立了远程会诊医师工作站，惠及各县区百姓。成立房颤中心，完善三级医疗机构远程会诊平台，形成房颤患者救治网络体系，提升房颤单病种管理质量。
萍矿总医院	接入远程医学会诊平台，成为湘雅医院远程会诊中心、互联网医院，使患者在本地就能得到湘雅名医的在线诊疗；与广东三九脑科医院建立“脑病诊疗医联体”。
沈煤清水二井医院	成为沈阳市精神卫生中心专科联盟医院，满足沈北地区精神疾病患者需求。

### 新增设备

- 本钢总医院增添两台飞利浦彩色超声诊断系统，电子胃肠镜 4 台套及其他设备 54 台套，并投入使用，保障患者需求。引进本溪地区首台 3.0T，填补了本溪市高端医疗需求的空白。
- 萍矿总医院扩大血透病区，血透机由 51 台增至 100 台。
- 瑞州医院添置的新一代康复设备，偏瘫站立训练系统、空气压力波治疗仪、中频电疗仪等已经全部投入临床使用。

### 新开科室

- 抚矿总医院升级改造内镜中心，为患者提供更加舒适、温馨的就诊环境；内科门诊增加肿瘤内科、肿瘤放疗科、老年病科、介入科 4 个诊室，外科门诊新增痔瘡便血诊室、创面修复诊室、美容整形诊室三个亚专科诊室，并且每周二由女医生出诊乳腺外科诊室和痔瘡便血诊室，为女性患者提供保护隐私的人性化服务。抚矿老虎台医院新建透析室、开展体检项目，抚矿西露天医院开展消化内镜下微创治疗项目，为偏远地区患者便捷就医提供优质的就医环境。
- 本钢总医院产科助产士门诊开诊，为妊娠满 36 周的孕妇提供孕产知识普及、私人分娩计划定制等服务。

- 阜新矿总医院成立康复疼痛病房，实行门诊病房一体化管理，全天候为患者提供各类功能障碍康复服务。
- 铁煤总医院成立康复门诊，利用吞咽言语治疗仪等设备，充分应用中、西医及运动医学相融合的疗法，为患者提供先进、高效的康复治疗。
- 萍矿总医院成立急危重症医学部，邀请中南大学湘雅

医院重症医学专家来院授课、查房，深入指导，为提升急危重症患者的抢救成功率提供保障。

- 瑞州医院成立医疗美容科，开展各级医疗美容手术 58 台。
- 丰矿总医院还开设护理健康管理门诊，为行动不便患者上门提供各项门诊治疗服务。

### 调整布局

- 本钢总医院扩大门诊诊区，增加门诊检查处置区，三年来中心门诊进行三次布局调整，增加诊疗空间 600 平方米，涵盖诊间 7 个，诊位 21 个，实现内科、外科诊区的集中布局。
- 萍矿总医院改造完成并投入使用的门诊手术室，使日间手术、微小手术、美容整形手术等的开展更为便捷。

### 开展合作

- 辽核总医院与四家敬老院签订三方合作协议，为敬老院的老年人提供医疗、体检、义诊、健康宣教及照料护理等服务。开通优先窗口，提供普通门诊优先挂号、取药、缴费、检查、住院服务；为住院老人免费提供午餐；开辟绿色就医通道，提供专车接送出、入院，专人引领入院等服务；因病需要做重大手术时，邀请锦州附属医院专家主刀，专家劳务费由医院负担；发生重大疾病时，请专家会诊。
- 新余矿业医院与养老公司签订医疗服务合作协议，为入住养老公司颐养中心的老年人建立健康档案，全面监测、分析、评估老人们的健康状况，提供医疗、保健、心理疏导、临终关怀等服务，开通医疗救治绿色通道，实行先治疗后结算。

### 增加服务时间

- 本钢总医院开设夜间血液透析治疗模式。
- 阜新矿总医院选择既往需要住院治疗的诊断明确单一、临床路径清晰、风险可控的中、小型择期手术，逐步推行日间手术，制定日间手术临床路径、构建三个准入制度、三个评估标准、患者入院前的宣教和患者出院后的随访等为主的日间手术管理制度，设计以病人为中心的就诊流程和转归流程，降低患者住院费用，改善患者就医体验，提升患者满意度。
- 乐矿医院建立日间手术制度，2020 年手术总量 361 例，其中二、三级手术 106 例。

### 扩展服务半径

- 沈煤红菱矿医院重点发展医养结合病房，针对失能老人，提供优质服务。
- 沈煤红阳三矿医院推广“扫街”服务模式，为社区百姓建立健康档案。
- 沈煤西马矿医院成立社区门诊部，联合社区对老弱病居民提供上门服务，建立门诊部微信群，为居民答疑解惑。

### 开展线上服务

- 本钢总医院各科室开展健康讲堂 54 次，孕产中心开展抖音直播 33 次，其他科室开展线上公益讲座直播 21 次，服务市民 7,923 人次。

**案例 创新医联体工作，解决患者就医难题**

抚矿总医院积极承担社会责任，创新开展医联体工作，提升双向转诊率，推进大病在医院，小病在社区的模式形成，为推进区域医疗质量提高贡献力量。

**组建医疗联盟。**在抚顺市范围内组建医疗联盟由医院负总责，对医联体医院实施网格化管理，全面推动医联体建设有序开展。

**创新理念，提高责任意识，帮助紧密型医联体进行血液透析科建设，形成透析团队，打造技术帮扶新样板。**制定基层医院血液透析科建设计划，分期建设西露天矿医院（抚顺西侧）、老虎台矿医院（抚顺东侧）透析科，让患者足不出户就能享受高水平的透析服务。2017 年 5 月西露天矿医院透析科建设启动，2018 年完成卫健委执业许可审批、抚顺市医保部门资质审批，2018 年 7 月份正式投入运营。2020 年 3 月启动老虎台医院透析室基建改造，同步进行人员培训，8 月份投入使用。西露天矿医院总投入 400 万元、老虎台矿医院投入 380 万元。医院创新管理模式，制定基层透析科同质化目标，采取与医院透析中心同等标准建设、同等标准管理，进行医联体内一体化人员培训、一体化设备配置、一体化制度建设、一体化技术要求、一体化医院感染管理。医院透析中心主任、护士长全面管理基层透析室，通过同质化管理使基层医院的透析科得到了高水平的发展。

**建立危重患者绿色通道，利用网络优势，为基层百姓打通生命急救最后一公里，开通生命救治快捷通道。**医院加强急诊急救中心建设，以五大中心建设为切入点，与医联体成员单位建立 24 小时绿色通道微信群，建立医联体医院—120—急诊科—各专科的紧密衔接。充分发挥三级甲等医院的优势，帮助医联体内基层医院开展疑难危重患者的抢救和治疗。

**公平透明就诊**

各医院合理检查、合理用药、合理治疗，严格按省、市物价收费标准执行，无私自制定收费价格、分解收费等情况。

阜新矿总医院自 2012 年开展临床路径至今，积极推行临床路径，目前已有 124 个临床路径病种，考核奖惩分明，目前入径率达到 60%。通过临床路径，提高诊疗行为透明度，让患者明明白白就诊。

萍矿总医院专项治理跑冒滴漏，设立医疗服务收费复核管理小组，推进医院收费管理的规范化。

沈煤总医院坚持做到公开透明收费，主动公示物价，主动接受群众监督，让群众清清楚楚看病，明明白白消费。



**服务提升**

各医院持续推进患者服务体系建设，始终秉持着“以患者满意为中心”的服务理念，坚持用耐心、爱心、责任心，为每位患者提供暖心、舒心、放心的医疗服务，提升患者的就医获得感、幸福感。严格执行一室一诊制度，保障患者隐私。

**提升服务质量**

本钢总医院建立专科标准化护理流程，提高护理技术水平，为患者提供个性化、专业化、无缝隙的高质量、专业化护理服务。

阜新矿总医院修订“优质护理服务明星”评选办法，全院公示，发挥服务明星的榜样和表率作用；开展“爱心护理服务链”活动，2020 年各科室共上报创新点 80 项；各科室开展一床一巾、特色化患者服务、“来有迎声，去有送语”等优质护理服务活动；举办“创新护理·以微见著”微课展示赛，31 个科室上交 48 个微课作品，在走廊各科室宣传电视循环播放，提高健康教育水平。

萍矿总医院开展“最多跑一次”优质护理服务月活动，提升患者满意度。

**提升服务效率**

本钢总医院优化诊疗流程，缩短门诊患者等待时间，在本溪市实现最短时间出具 CT（计算机 X 线断层扫描）、MRI（磁共振成像）、检验项目报告及结果。

沈煤总医院成立一站式患者服务中心，提供医保政策咨询、麻卡办理等“一站式、一窗口、只跑一次”的服务，为患者开启便利通道。

**提供便民服务**

本钢总医院提供便民服务 9 项，努力打造“热心接、耐心讲、细心观、诚心帮、温馨送、爱心访”的磁性护理服务链。

萍矿总医院成立“患者服务中心”，优化诊疗流程，提供爱心雨伞、共享轮椅、协助患者看诊、陪同检查、床旁结算等便民服务。

**提供志愿服务**

阜新矿总医院常态化开展院长代表、润心服务岗活动，全院 11 名基层党支部书记每天在门诊大厅现场解决患者各类问题，服务关口前移，问题解决更加及时有效；全院 110 名党员、入党积极分子加入润心服务志愿岗，每天在就诊高峰期解答患者问询，为患者送去贴心的温暖。全年值守 3,080 个小时，现场解答问询 12,320 人次。

**案例 阜新矿总医院“一站式”患者服务中心为患者提供便捷就医服务**

针对就医患者日益增多的现状，为全市百姓提供方便快捷的就医服务，阜新矿总医院不断强化“以人为本”的服务理念，一切以患者为中心，优化服务流程，提升患者就医体验。

7 月 28 日，阜新矿总医院打造的“一站式”患者服务中心正式为患者提供服务。“一站式”患者服务中心是将原来分散在各个位置的窗口，如：医保转诊、住院患者诊断书审核、门诊诊断书审核、急诊转诊审核、检验报告审核、体检报告审核、（入职，复工）体检单发放、死亡诊断审核、麻卡审批、多学科会诊预约等窗口的多种功能融为一体，整合了多种服务项目，实现了一站式完成，并为医院拓展个性化辅助服务预留了空间。患者只需到一站式服务中心，就能满足服务需求，并将管理要求寓于服务流程，实现了环节管理、信息反馈和服务评价的 PDCA 管理模式。

## 患者沟通

各医院开展患者满意度调查，在规定时间内整改，改进服务，提高面向患者服务的信息化水平，开通微信支付，实施预约诊疗，建立电子病历，对出院患者进行电话回访，为患者提供连续性服务，解决患者最关心，最需要解决的问题，密切与患者的联系。

**满意度调查。**本钢总医院开展 2 次满意度调查，委托第三方到每个病房向患者及家属现场发放调查问卷，同时进行现场调研，询问其对医院的意见、建议，问题限期整改。

**随访。**阜新矿总医院 2020 年共随访 31,819 人次，满意率由 2019 年的 93.8% 提高到 97.7%。铁煤总医院对所有出院患者进行电话回访，消化科将患者出院小结装订成册，确保在回访时更具针对性。瑞州全面实行三级回访制度，

全方位对服务进行评价，层层递进做到让患者有诉可求。

**爱心卡。**一五七医院制作爱心卡，用于住院患者出院后和医生后续联系沟通的桥梁。

**工休座谈会。**瑞州医院各科室每月召开“工休座谈会”，不仅给患者提供说话场所，也给医院发现问题提供渠道。

**微信群。**本钢总医院建立“润心护理服务微信群”46 个，群成员由最初的 1,561 人增长到 8,613 人，为患者提供各类信息共计 64,580 条，解决患者在院期间各类问题 10,912 件。瑞州医院利用病友服务微信群，分享医院相关医疗信息、医疗技术、院内活动等资讯。丰矿总医院建立 14 个医患交流服务微信群，医护人员在群里解答健康资讯，科普健康知识，服务群众 1,400 余人。

## 纠纷处理

医院实行首诉负责制，建立医疗纠纷工作制度，设立或指定专门部门、专门人员负责患者投诉和医疗纠纷的处理和反馈，公开医疗纠纷的解决途径和流程，积极引导患者依法维权，通过调解、诉讼等途径妥善解决纠纷，有效控制和打击“医闹”，维护患者的合理诉求，保护医疗机构及医务人员的合法权益，维护医疗机构正常工作秩序，保障医疗安全，建立和谐的医患关系，最大限度地预防和减少由于医疗纠纷导致的群体性事件。

**本钢总医院**实行首诉负责制，专人专职负责，针对投诉内容，涉及到的科室，科室负责人及投诉办人员负责解答，不满意，上报主管院长后，医务部长负责解答，不满意，医调委解决。每个月整理典型案件并在“医生群”通报，供大家学习改进。对医疗事故、差错、纠纷实施奖惩措施，对年度内未发生医疗事故、医疗差错、医疗纠纷的临床科室、科主任进行物质奖励，对发生医疗上访事件的科室、责任人减扣工资绩效，发生医疗纠纷的科室及个人，取消评选先进资格一年。

**阜新矿总医院**对全院医务人员进行法律法规知识培训，针对性地讲解纠纷的预防，讲解制度，分析共性问题，促进临床医师更好地将法治思维应用于临床，预防医疗纠纷的发生。提供有效途径方便患者投诉，设置专门部门和专门人员负责患者投诉处理和反馈，对于患者反应强烈的问题及时处理并反馈，对于患者集中反应的问题督促整改、持

续改进。大力推进医疗纠纷人民调解工作，建立以医疗纠纷人民调解为主体，医疗纠纷院内调解、人民调解、司法调解与医疗责任风险分担机制相衔接的医疗纠纷处理体系。

**沈煤总院**采取首诉负责制，设立独立医患纠纷办公室，设立投诉箱、公布投诉电话，完善投诉流程，将处理投诉流程上墙公布，明确流程积极与患者沟通，按照部门分类负责接待一案一档案。医务工作者均参加医疗责任险，通过医调委协商解决纠纷，科室建立预警机制，发现隐患及时上报，不良事件及时上报，找出问题原因及时闭环整改。

**一五七医院**按时购买医疗责任保险，制定完善的医疗纠纷处理应急预案、医疗纠纷处理制度及程序，设立医患纠纷调解办公室，引导患者及投诉者通过正规渠道合理维权及反馈诉求。

# 04 合作共赢

## 理念和目标

华润健康始终诚信经营，秉承互利共赢的理念，积极与政府、企业、医疗机构、供应商开展沟通、交流和合作，强化 EHSQ 管理，不断降低对环境的负面影响，运用专业优势开展慈善公益活动，为边远地区群众送去健康，实现与利益相关方的共同进步。

## 绩效

	2018 年	2019 年	2020 年
安全培训人次 (人次)	5,491	7,793	9,095
安全生产投入 (万元人民币)	236.61	269.94	360.88
安全培训覆盖率 (%)	87.68	91.57	97.98
环保总投入 (万元人民币)	455.45	496.9	548.006
非化石能源比重 (%)	2.41	2.66	2.25
节能减排技术改造投入 (万元人民币)	14.2	17.6	18.8
医疗废弃物减排量 (吨)	14.5191	-9.8738	63.057
责任采购率 (%)	32	99.85	100

## SDGs 回应



## 公平竞争

公司尊重和保护其他企业和个人就其智力劳动成果所依法享有的专有权和独占权，积极保护自身知识产权，诚信经营。2020 年，经济合同履行率 100%。

抚矿总医院加强自有知识产权保护，尊重他人知识产权，严格按照管理制度、知识产权管理制度执行，与合作方签订知识产权协议，不向第三方泄露代码，对员工进行产权知识保护宣教。

沈煤总医院组织全员学习《医疗行业规范》《加强医疗卫生建设“九不准”》《进一步纠正医药购销和医疗服务中不正之风专项治理工作实施意见》等文件和法律法规，提升员工守法合规意识。

## 共赢发展

### 战略合作

公司加强与科研院校、医疗机构、政府、银行、企业等合作，助力产学研一体化，为公司高质量发展垫底基础，为行业发展积蓄力量。2020 年，公司签订战略合作协议 35 个。

企业合作	银企合作	政府合作	医院合作
广州船舶工业有限公司 广西开元医疗投资管理有限公司 中科院自动化研究所 东软集团股份有限公司 .....	国开行深圳分行 国开行辽宁省分行 中国建设银行江西省分行 .....	辽宁省沈抚改革创新示范区 .....	广西医科大学 广东三九脑科医院 中南大学湘雅医院 宜春学院 .....

### 案例 华润健康与东软集团签订战略合作协议

12 月 28 日，华润健康与东软集团签订战略合作协议，各方将充分发挥自身优势，在医疗设备及服务、医疗信息化解决方案、5G 医疗物联网解决方案、医疗领域创新科研及健康城市等方面建立长期战略合作关系，以达成共同发展的目标。

东软集团将根据华润健康业务规划，围绕大健康产业链、医疗行业产品体系，为华润健康提供定制化的临床信息化、运营、DRG、成本控制及绩效考核系统方案，并配属战略合作伙伴级服务体系。未来，双方将共同规划 5G 医疗物联网顶层设计，推动 5G 医疗物联网业务场景创新，积极探索医疗健康产业联合模式，创新商业模式，孵化医疗服务新场景，共同助力区域医疗服务和健康大数据市场的高质量发展。



### 供应商管理

公司本着公平、公正、公开、平等、合作、共赢的原则，严格执行采购全过程管控以及供应商管理工作，维护公司和供应商双方利益。

- 完善采购制度，推进新进成员单位建立健全采购制度体系。
- 明确规定招标、投标、开标、评标、定标、合同签订和内部监督管理等环节的管理要求和审核流程，与供应商签订阳光宣言，履行合同。
- 规范和细化供应商管理，建立供应商选用育留的良好秩序。加强供应商引进、评价、分级和供应商名册管理，建立供应商评价机制和激励机制，引导供应商共同建立供应链，充分发挥供应链的增值作用。
- 定期进行纪检监察巡检，杜绝商业舞弊，保证采购过程的规范合理、公开公平。
- 医院对配送效率低的供应商进行约谈，促进供应商提升效率；建立供应商微信交流群，方便信息沟通及问题处理。

### 促进行业发展

各医院积极通过学术人才到行业协会任职等方式，扩大行业话语权，推进行业规范、高质量发展，主办、承办各类行业活动，为行业培养人才。

抚矿总医院注重医院领军人物学术地位的培养，医务人员通过积极加入国家、辽宁省和抚顺市医学会、医师协会、医院协会护理学会、中医学会、抗癌学会、口腔学会等方式，担任主任委员、副主任委员、常委、委员、组员，逐

步强化医院的行业内话语权，引领行业做更多有益于民生的工程。目前，医院有国家级组员 4 人，辽宁省各种常委以上委员 38 人，抚顺市主任委员 16 人。

阜新矿总医院承办辽宁省、阜新市级线上、线下大型学术活动 27 场；举办各类岗位技能大赛 119 次；主办阜新市医疗岗位技能大赛阜新矿总医院专场，提升行业人员技能。

## EHSQ 管理

公司及各医院完善 EHSQ 制度体系，将环境、健康、安全和质量管理纳入业绩考核，优化 EHSQ 管理架构，设置专门部门负责 EHSQ 工作，积极开展安全培训、应急演练等，配齐 EHSQ 专业人员，对废水、废气进行环保处理，将医疗垃圾委托专业公司处理，全面提升环境、健康、安全和质量管理水平。2020 年，抚矿总医院万元收入能耗支出 0.0491 吨标准煤。



安全管理

抚矿总医院各科室、基层医院新增设兼职安全员和安全负责人，补齐安全管理机构设置短板。以科室为单位进行消防安全知识培训，培训 17 场次 270 人；组织 5 次专项安全知识培训，涉及急救车、公务车驾驶员、电工、安全员和基层医院安全负责人、新入职人员等。进行 6 项应急演练，包括自动扶梯安全事故应急救援培训演练、病理科危化品洒漏突发火情应急演练、新员工入职安全培训及消防演练、抢险救灾为主题的防汛应急演练、有限空间应急救援培训与演练、消防快速反应演练；开展安全检查督查 23 次，发现问题及隐患并及时整改。

本钢总医院加强本院自查和二级医院的督查，各班组加强对设备的巡查和维护及人员的安全知识培训，建立岗位明白卡，保障安全生产无事故；消防水泵房消火栓供水由变频柜控制改为水泵直吸式供水，杜绝安全隐患；严格落实《卫生管理制度》《食品留样制度》《餐具消毒制度》等核心制度，自筹资金投保食品安全责任险，设立公众微信号，及时征求员工对食堂的意见和建议，保障食品安全，在本钢市专项检查中，本钢总医院综合保障部食堂的各项工作赢得好评。



环境保护

成员公司全部上线 OA 系统、视频会议系统，减少纸质文件传输和不必要的现场会议。三甲医院实施电子病历，临床无纸化办公。

抚矿总医院召开环保及节能工作会议，进行宣传讲座；张贴节能宣传，制定切实可行的节能管理制度，落实责任到个人，落实节水、节电、节油措施；电工班、工务班按楼号设专人负责，定期巡查，发现问题及时解决，逐步更换老旧设备，提高能效。

本钢总医院对制氧站进行技术改造，将制氧机系统改为液氧供氧系统，引进液氧供氧系统降低噪音、降人力成本，节省电费，同时释放电容。

阜新矿总医院利用太阳能供水设备为员工和学生提供生活用水，安装 43 杆太阳能路灯，节约电费 8 万余元。更换 LED 灯管数量为 14,200 余根，较传统日光灯相比耗电量降低近 70%，更换 3 个白钢多级泵，耗电量减少 1 半。

铁煤总医院设立环境保护管理机构，制定废弃输液瓶（袋）管理制度、污水处置运行管理制度、医疗废物管理制度，开展节能宣传周和低碳日活动。

沈煤总医院公共区域长明灯定时定点开启，更换 LED 照明设备，冬季禁止私自应用非院内取暖设备。

## 公益慈善

公司及各医院力所能及地开展慈善公益活动，响应国家号召，健康援青，通过与公益组织合作、集聚志愿者资源，开展义诊等爱心活动，践行社会责任。2020 年，各医院义诊 383 次，其中润心义诊 188 次。建立润心党员示范岗 100 个，润心志愿者服务 2,489 人次。对口支援或帮扶单位 57 家，对外免费捐赠药品、器械、现金等 308,454.5 元。

### 支援青海

抚矿总医院 21 名派驻医师诊疗

**8,323** 人次

- 门诊人次数为 3,378
- 急诊患者人次 519 人次
- 健康查体人次数为 1,307 人次
- 会诊及疑难病例讨论 600 次
- 学术讲座 138 次
- 业务培训 1,872 人次
- 教学查房 142 次
- 手术 269 次
- 手术示教 122 次

抚矿总医院从 2013 年起，选派 7 批 21 名骨干医师到青海省海晏县人民医院进行对口帮扶工作。援青队员们为患者祛除病痛，服务海晏人民；利用培训、讲课、考试考核、开展教学查房、领台手术、手把手带教等多种方式进行传帮带，帮助受援医院建立心脏彩超科，完善了 CT 的诊断流程，开展了薄层 CT 扫描和诊断，开展的经腹腔镜胆囊切除术、腹腔镜下阑尾切除术、低张力疝修补术、血气分析技术等多项技术填补了海晏县医院的空白。

本钢总医院派出 5 批 22 人次医疗队伍先后支援青海省湟中县人民医院和青海茫崖行委人民医院。医疗队开创茫崖市骨外科多项手术实施的先河，首次开展骨科“门诊手术”“急诊创伤骨折手术”“手部肌腱功能重建手术”；通过手术、CT、用药等各方面的讲座，提高当地医生的理论水平。

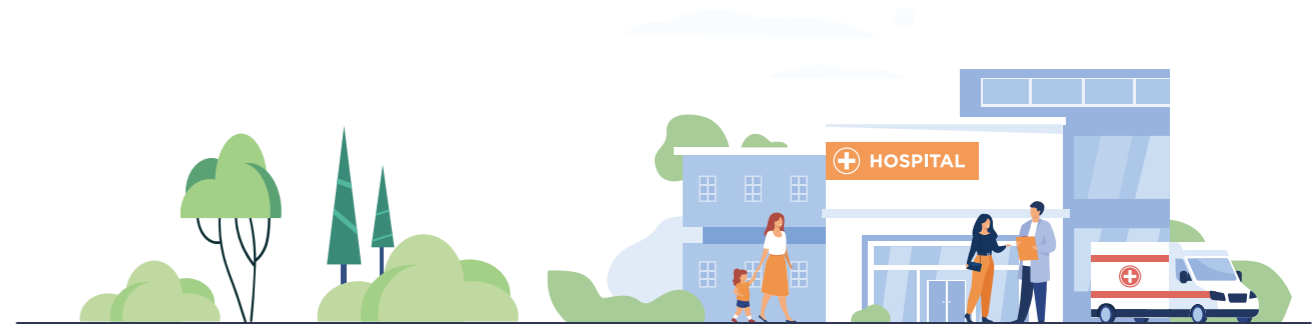
阜新矿总医院自 2016 年起派出 5 批次医疗队员赴青海省大柴旦行委人民医院进行医疗帮扶。医疗队启用封存多年的 C 臂机；开展肢体深部的异物取出术、皮瓣移植术、髓内针取出术、四肢骨折内固定术、髓内针闭合复位内固定术，关节内骨折内固定术，每一个都是当地的首例手术；去社区义诊，将健康送到村民家中，被当地群众称为“健康及时雨”。

铁煤总医院第十五批 3 名队员在支援的 3 个月时间里，累计诊治门诊患者

**500** 余人次

- 批阅病志 240 余份
- 出保健医 6 次
- 开展手术救治患者 21 人次

铁煤总医院派出 15 批 42 人对口支援青海天峻县医院。支援医生往返 8 小时，从西宁调器械，深夜返回医院为重患做骨科手术；分享骨科理念和技术给当地医护人员，助力当地医护人员能力提升；为患者开展心脏彩超检查，为患儿先心病的诊断及治疗提供有利佐证，弥补了天峻县医院心脏彩超检查的空白；跟随巡视组上山下乡，做好巡视组的医疗保障工作。开展手术示教、麻醉培训与指导、内外科教学查房、CT 及 B 超操作技术指导，举办各类知识讲座，下牧区巡诊，免费接受受援单位人员进修学习及提供设备援助，全方位提升了受援单位的医疗技术水平。



## 健康义诊

阜新矿总医院推进“健康万里行”活动，先后到阜蒙县各乡镇开展义诊活动 17 场，受益人群 1 万多人次。组织百名青年在微信开展“仁心守护 微信义诊”活动，惠及 10 余个省市数万名患者。组织青年志愿者到紫都台镇进行义诊并入户看望因病致贫百姓。组织青年志愿者到阜新市蒙古族幼儿园义诊及讲座活动，惠及 500 名儿童。为建档立卡贫困户入户义诊，入户 27 户，让瘫痪在床或者行动不便的患者，足不出户，在家就能享受到专家的上门服务。

铁煤总医院组织“润心”义诊康法行活动，组织义诊 6 次，医护人员 80 余人（专家 45 名）赴康平方家屯镇王家村、法库二台子村、五台子镇、四家子乡王爷陵村、秀水河子镇、法库十间房等乡镇村屯，为 2,000 余人提供科普讲座、测血压、测血糖、心电图监测、尿常规检查、便常规检查、健康常识宣讲、疾病咨询、医保政策咨询服务，发放宣传材料上万份，把健康知识、贴心服务、精湛医术、惠民利民好政策送到老百姓的身边。

萍矿总医院通过义诊、知识讲座、科普宣教、急救技能培训、抗疫精神宣讲等形式走进企业、走进学校，服务萍城大众。2020 年，举办各项知识讲座、培训 12 次，参加人员 1,200 余人次，举行义诊、送医上门等活动 25 次，为萍乡地区 2,000 多名患者免费诊治。

瑞州医院组织医院专家及青年爱心服务队到 24 个乡镇开展义诊服务，开展义诊

14 次

一五七医院在文兴社区、和平社区、乐群社区组织“服务百姓健康”大型义诊活动，惠及社区百姓近

100 人



### 案例 义诊为百姓送健康

本钢总医院不断提升技术质量，深化服务内涵，促进义诊与诊疗有机衔接，用真情服务百姓万家。2020 年，组织周末义诊、主题义诊、公益讲堂、新农合义诊等 132 站次，服务患者 34,000 余人次。

#### 全科系参与，“周末义诊”不断提质加分

2013 年，为解决上班族工作日不方便就诊的难题，医院推出以甲状腺、乳腺、前列腺疾病为主的“三腺义诊”。之后，周末义诊固定在每周六，科室也由之前的“三腺”逐步增加至心血管内科、骨外科、肛肠外科、眼科、口腔科、耳鼻咽喉科、妇科及产科、儿科、康复理疗科等。为满足更多患者就医需求，医院不断增加义诊密度，从 2020 年 8 月 9 日起，全新推出周日专科专病专家系列义诊。在原周六 13 个科系主任出诊的基础上，新增 13 个专业科系，累计出诊科系 26 个，涵盖医院全部优势学科。截止 12 月 13 日，医院周末累计义诊 61 次，服务市民 5,746 人次。

#### 优质医疗资源下沉，“乡村义诊”暖人暖心

为解决近郊及两县居民就医需求，2018 年 5 月，医院组织各科系党员干部、骨干医务人员开展“本钢总医院党员志愿者健康快车乡村义诊系列服务”活动，深入偏远乡村送医、送药、送健康。同时，将定点帮扶卫生院所在区域定为义诊点，将医疗服务辐射到卫生院所在村镇，让广大农民朋友享受到与城市居民同样优质的医疗服务。“乡村义诊”活动已开展近三年，从本溪满族自治县到桓仁满族自治县，再到各个区，从村镇卫生院到村镇政府会议室，再到村镇大集，都留下了医院志愿者们义诊的身影。为了让村民看病“少跑路”，今年疫情稳定后，医院的“乡村义诊”继续行动起来，各科室派专家出诊，党员、积极分子积极参与其中，仅三个多月的时间，“健康快车”就开进 12 个村镇。至此，“乡村义诊”已达 36 站，服务百姓 17,000 余人次。

#### 各科系专家携手，“主题义诊”更具针对性

2020 年 4 月 11 日，恰逢第 24 个“世界帕金森病日”和第 18 个“全国爱鼻日”，又是新冠肺炎疫情后的开学季，医院神经内科、耳鼻咽喉科与儿科专家团队携手举办大型主题义诊活动，为广大患者送去防疫及专科知识，更让大家有了一次不一样的就医体验；医院定期邀请省内外不同科系的知名专家来溪会诊，让患者足不出户享受到大城市的诊疗技术；升级主题义诊，围绕节日、健康日精心策划各类义诊活动，开展“三八”妇女节、“六一”儿童节、重阳节、抗癌月、心血管疾病宣传周等不同主题的主题义诊。2020 年节日义诊服务患者 2,136 人次。

#### 关注特定人群，“公益讲堂”为健康助力

近年来，医院创新思路，借鉴先进做法，开展以“提高公民健康意识和健康生活水平”为目标的健康教育大讲堂、主题公益健教讲座等活动。肾内科的肾友联欢会、内分泌科的糖尿病大讲堂、风湿免疫科的患者宣教会、产科的孕妇课堂、口腔科与儿科的公益讲座及“小小牙医”体验等，将市民请进医院，帮助大家增强相关方面的健康意识和技能，督促其养成良好的卫生习惯和生活方式。各科室还利用休息时间，不定期走出去，到村镇、进社区、进校园，把健康知识送到大家身边，促进本溪市健康水平的整体提高。

## 展望 2021

### 案例 抚矿总医院、阜新矿总医院被授予省级共青团志愿服务基地称号

抚矿总医院、阜新矿总医院被辽宁团省委、省青年志愿者协会授予“辽宁省共青团志愿服务基地”称号。

#### 抚矿总医院：社工力量，志愿联盟

每当人们步入抚矿总医院门诊大楼，只要稍加留意，便会发现身着红马甲的青年志愿者在义务导诊，为患者就医提供温馨的服务，这已经成为医院里一道独特的风景线。无论在医院，还是在社区街道，老年活动中心、学校、部队到处都能见到这些可爱的“红马甲”的身影，他们就是抚矿总医院社工志愿者团队。

随着爱心不断汇聚，志愿者队伍逐渐壮大。如今抚矿总医院志愿者人数已达 206 名，其中包含社会志愿者 39 名，开展多项志愿服务，如“学雷锋志愿我先行”入雷锋义诊活动、关爱空巢老人留守儿童、赴各自治县农村送医送药、老干部活动中心老年大学义诊等活动、赴厂矿助力安全生产、为暑假孩子提供防中暑与医疗急救讲座等，取得良好社会效果。

#### 阜新矿总医院：不拘一格，志愿先锋

阜新矿总医院青年志愿服务队现有志愿者 387 人，年均志愿服务 2,500 人次。多年来，阜新矿总医院坚持聚焦与创新相结合，积极探索志愿服务形式。同时，放大服务半径，聚焦社会需求，深入到社区、厂矿、学校、乡镇等地开展志愿服务活动。阜新矿总医院与阜新市残联、红十字会等机构密切合作，有针对性地服务特殊群体，开展了“关爱折翼天使”“医者仁心 大爱相随”等多项市级公益活动，并被市级各类媒体报道。

疫情期间，为解决患者外出顾虑和病情发展之间的痛点，阜新矿总医院创新开展了“微信义诊 仁心守护”志愿服务，宣传视频在微信网络广为流传，仅此一项活动医院志愿者累计义诊 5 万余人次，此举被阜新市委书记吕志成题词点赞，医院的义诊新闻在人民日报发表，点击量达 22 万次。

### 案例 铁煤总医院积极参与双肺筛查公益项目

铁煤总医院与中国健康促进基金会、阿斯利康制药有限公司就共同开展“县域新生”双肺早筛项目达成合作意向，促成这一事关百姓健康福祉的惠民工程在矿区落地，提高县域肿瘤早筛早诊率及呼吸系统疾病诊疗率。

铁煤总医院采取下乡义诊、网络问卷等形式，对矿区员工、调兵山市及周边县域居民进行重点摸排，共排查出高危对象 1,000 余名，并于双肺筛查公益项目启动后，立即组织筛查工作，对参与项目示范周活动的 100 名待检人员减免了肺部 CT、肺功能等检查费用，最大限度惠及辽北百姓。

#### 责任管理

修订完善管理办法、指标体系

完善社会责任组织体系，促进成员单位社会责任管理组织架构的完善

参与社会责任奖项评选，参与社会责任交流、培训活动

#### 深化国企改革三年行动

构建全方位的公司治理体系，公司及各成员单位建立健全《“三重一大”决策制度》《董事会议事规则》《党委会议事规则》《办公会议事规则》，明确重大事项审批权责，推进各项会议规范执行

加强风险、审计管理，将巡察与内控评价相结合，降低经营风险

构建全体系全员参与的反腐倡廉体系

#### 强化患者服务

推进患者服务体系三年行动计划，通过“润心”服务体系建设，形成患者信赖的服务品牌

开拓患者来源，优化就医流程体验，丰富智慧服务，打造“以患者为中心”、“有温度”的医护团队

质量委员会积极行动，分享经验做法，实现质量管理的同步提升；各医院完善质量管理体系，严格落实制度，加强培训、交流、演练，确保护理和用药安全

合理检查、合理用药、合理治疗，公开透明合理收费

拓展患者沟通渠道，构建预防为主、处置为辅的医疗纠纷处理机制，提升服务意识和能力，降低医疗纠纷发生风险，积极借助外部力量，共同处理医疗纠纷

#### 深化精益管理

结合全成本核算、运营分析体系，建立成本管控体系，开展多层面的精益改善，保证降本增效目标达成

围绕就医患者需求，完善服务交付保障体系，提供高性价比医疗服务

实施医疗质量管理工程，建立医疗质量管控体系

从推行 6S 管理、组织微小改善、强化设备运维管理、制定精益项目管理制度四个方面着手，培养精益理念，建立持续改善体系

#### 加强学科建设

以建设区域领先医院群为引领，以提高龙头医院核心竞争力为目的，大力发展高价值学科，打造区域内具有学术影响力的学科品牌

### 并购与整合资源

加快挖掘医疗资源，确定整合目标  
 加速新进项目的整合工作  
 在粤港澳大湾区，推进合作运营医院

### 全价值链管理

以医疗服务为核心，发挥集团管理平台优势，赋能业务、降本增效  
 + 信息化、智能化及新技术  
 利用互联网工具、优势学科探索研发新技术，升级医疗服务和业务模式

### 优化资本结构

进一步优化部分投资项目  
 优化收入结构，打造差异化竞争优势

### 员工成长

保障员工合法权益，倾听员工诉求，保障女性员工、困难员工、退休员工权益  
 针对管理层、中层及基层员工开展全方位的培训，拓展职业发展通道  
 重视企业文化建设，组织丰富多彩的员工活动，关爱员工家庭，推进员工工作生活平衡

### 合作共赢

普及知识产权保护知识，各医院关注新媒体使用素材的产权问题，降低知识产权纠纷风险  
 加强与政府、银行、医科大学等机构的合作，为高质量发展提供资源  
 积极组织、参与行业会议，助力行业发展  
 强化安全管理体系建设，常态化开展安全培训、应急演练，实现全员覆盖  
 医疗废弃物分类、规范处理，降低医疗废弃物量  
 推进节能减排改造，推行绿色办公

### 组织与文化发展

聚焦高质量党建，推广应用华润党建 7c 升级版贯穿至基层医院  
 抓重点，补短板，强弱项，夯实“三基”基础  
 将接受巡视监督与全面从严治党主体责任相结合，扎实做好巡视后半篇文章  
 以优异的成绩向党的 100 周年献礼

## 关键绩效表

类别	指标	2018 年	2019 年	2020 年
经济责任	营业收入 (万元人民币)	22,661.91	28,506.02	376,806.79
	利润总额 (万元人民币)	18,689.98	2,569.54	20,175.43
	净利润 (万元人民币)	17,475.32	860.72	17,926.26
	资产总额 (万元人民币)	609,225.17	1,120,918.21	1,058,295.11
	净资产 (万元人民币)	257,066.13	257,926.85	333,586.70
	净资产收益率 (%)	7%	0.33%	5%
	总资产报酬率 (%)	3%	0.08%	2%
	资产保值增值率	114%	100%	129%
	纳税总额 (万元人民币)	1,247.00	2,785.57	4,052.73
	门急诊量 (千人次)	3,988.2	3,964.9	3,758.6
	出院量 (千人次)	327.4	302.8	287.1
	贪污诉讼案件数目 (个)	0	0	0
	员工责任	员工总数 (人)	-	14,217
新增就业人数 (人)		-	177	329
社会保险覆盖率 (%)		-	98.70	100
女性管理者比例 (%)		-	5.49	3.88
残疾人雇佣人数 (人)		-	8	-
人均带薪休假天数 (天)		-	8.25	10.8
员工培训投入总额 (万元人民币)		-	170.49	-
人均培训投入 (万元人民币)		-	0.025	-
人均培训时间 (小时)		-	36.93	-
参训人员数 (人次)		-	43,545	11,579
员工培训覆盖率 (%)		-	97	100
体检覆盖率 (%)		-	99.43	100
员工满意度 (%)		-	93.64	100
员工流失率 (%)		-	6.18	6
本地员工比例 (%)		-	83.95	74
工会建会率 (%)		-	100	100
员工入会率 (%)		-	100	100
安全责任	困难员工帮扶投入 (万元人民币)	-	24.48	49.08
	困难员工帮扶人数 (人次)	-	473	162
	走访慰问困难员工家庭 (人次)	-	212	63
	资助困难员工子女入学 (人次)	-	84	82
	救助患病员工 (人次)	-	255	345
	患者满意度 (%)	96.47	97.24	98.19
	患者投诉反馈处理数占投诉数比重 (%)	100	100	100
	处方合格率 (%)	94.71	93.12	94.40
	甲级病案率 (%)	98.40	97.77	97.96
	科研投入额 (万元人民币)	74.674	45.53	75.29
每百张临床重点专科数 (个)	0.37	0.37	0.38	
拥有专利数量 (个)	3	9	13	



类别	指标	2018 年	2019 年	2020 年
环境责任	重大创新奖项	4	104	0
	医院管理信息系统覆盖率 (%)	-	-	100
	信息化资金投入 (万元人民币)	-	1,840.78	-
	工伤事故发生数 (次)	16	13	7
	事故死亡人数 (人)	0	0	0
	职业病发生次数 (人)	0	0	0
	年度新增职业病 (人)	0	0	0
	安全培训人次 (人次)	5,491	7,793	9,095
	安全生产投入 (万元人民币)	236.61	269.94	360.88
	安全培训覆盖率 (%)	87.68	91.57	97.98
	安全应急演练次数 (次)	75	135	116
	安全管理人员持证率 (%)	-	100	100
	环保总投入 (万元人民币)	455.45	496.9	548.006
	碳强度 (二氧化碳排放总量 /GDP) 吨 / 元	0.1678	0.0741	0.1873
	非化石能源比重 (%)	2.41	2.66	2.25
	节能减排技术改造投入 (万元人民币)	14.2	17.6	18.8
	万元营业收入可比价综合能耗 (万元 / 吨标准煤)	11	35	-
	万元增加值可比价综合能耗 (万元 / 吨标准煤)	0.0988	4.7994	-
清洁能源使用量 (万吨)	412.7	398.16	382.64	
年度新鲜用水量 (万吨)	229,214.47	248,506.7	251,127	
中水循环使用量 (万吨)	0	0	0	
废水排放量 (万吨)	7,498.0885	7,435.135	7,444.69	
废水减排量 (万吨)	5.428026	3.889439	2.14271	
医疗废弃物总量 (吨)	928.5043	922.9501	919.383	
医疗废弃物减排量 (吨)	14.5191	-9.8738	63.057	
办公室用电节约量 (度)	987,2	250	689,829	
办公室用水节约量 (吨)	19,816	13,206	9,041	
环境事件发生数 (次)	1	0	0	
责任采购率 (%)	32	99.85	100	
开展供应商培训次数 (次)	-	-	-	
因为社会责任不合规被否决的潜在供应商数量 (个)	-	0	0	
因为社会责任不合规被中止合作的供应商数量 (个)	-	0	0	
经济合同履约率 (%)	-	100	100	
战略合作协议签订数 (份)	-	16	35	
重大负面舆情发生数量 (次)	-	0	1	
慈善公益支出 (万元人民币)	-	13.75	-	
慈善活动场次 (次)	-	49	-	
志愿者人数 (人)	-	1,593	-	
健康扶贫投入总额 (万元人民币)	-	-	-	
药品质量事故发生数 (次)	0	0	1	
医疗责任事故发生数 (次)	16	31	12	

## 指标索引

目录	CASS-CSR4.0 指标
领导致辞	P3.1/P4.4
责任专题 1：打造国企医院改革样本，助力人民健康	M2.11/M2.15/S4.6/P3.1/M2.25/S2.10
责任专题 2：疫情防控，华润健康在行动	S4.6/M2.4
报告速览	P2.2/P3.1/P3.2
关于我们	
企业简介	P4.1/P4.2/P4.3
组织架构	P4.4
品牌	P4.2
企业文化	G1.1
2020 年大事记	P2.1
责任管理	
责任治理	P3.2/G2.1/G2.2/G2.3/G2.4/G3.1/G3.2/G3.3/G4.1/G4.2
责任沟通	G2.3/G2.4/G6.1/G6.2
责任荣誉	A3
管理提升	
公司治理	P3.3/M1.1/M1.3
创新发展	M2.12/M2.14/P3.3/M2.25/M2.26/M2.29/S1.4
员工成长	
员工权益保障	S1.5/S1.6/S2.1/S2.2/S2.3/S2.4/S2.5/S2.6/S2.7/S2.8/S2.9/S2.10/S2.11/S2.12/S4.2/S4.3
员工发展	S2.14/S2.15/S2.16
员工关爱	S2.13/S2.17/S2.18/S2.19
患者健康	
安全质量	M2.1/M2.2/M2.3/M2.4/M2.5/M2.6/P3.1
优质服务	M2.2/M2.11/M2.12/M2.13/M2.14/M2.15/M2.16/M2.17/M2.18/M2.19/M2.20/M2.23/M2.24
合作共赢	
公平竞争	M3.1/M3.3/S1.1/S1.2
共赢发展	M3.4/M3.5/M3.6/M3.8/M3.7/M3.9/M3.10/M3.12/M3.13/M3.14
EHSQ 管理	E2.13/E2.14/S3.1/S3.2/S3.3/S3.4/S3.5/S3.6/S3.7/E1.1/E1.2/E1.3/E1.4/E1.9/E1.10/E2.4/E2.5/E2.7/E2.8/E2.9/E2.10/E2.11/E2.12/E2.13/E2.14/E2.15/E2.18/E2.19/E3.1/E3.2
公益慈善	S4.1/S4.5/S4.6/S4.7/S4.11S/4.13
展望 2021	A1
关键绩效表	M2.7/M2.8/M2.9/M2.10/M2.11/M2.21/M2.22/M2.24/E2.15/M1.6/M1.7/M1.8/M2.26/M2.28/M3.2/S1.3/S1.6/S2.3/S2.20/S2.21/S3.5/S3.6/S3.7/E2.3/E2.12/E2.13/A2
指标索引	A5
关于本报告	P1.1/P1.2/P1.3
意见反馈表	A6

## 关于本报告

本报告是华润健康公开发布的第七份社会责任报告，对公司社会责任管理、实践、沟通和传播等工作进行了总结和计划。

### 可靠性保证

公司承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。

### 时间范围

2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容有所延伸。

### 发布周期

报告为年度报告，每年发布。

### 数据来源

报告中的数据来源于公司内部文件和信息统计系统数据。

### 参照依据

GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》国家标准  
国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》  
(国发研究[2008]1号)

中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》  
(CASS-CSR4.0)、《中国企业社会责任报告编制指南 4.0》  
之医疗服务业

《华润企业公民建设指引》《华润集团社会责任管理办法》  
《华润健康集团有限公司社会责任工作管理办法》

### 称谓说明

报告中“华润健康集团有限公司”以“华润健康”“公司”或者“我们”表示。

### 报告编制流程

发布社会责任报告编制通知→开展关键议题调查→同行对标→收集总部各部室及各单位材料→撰写报告→报告设计→管理团队、各部门和各单位意见反馈→报告发布→外部意见收集

### 报告编制小组

在企业文化和社会责任指导委员会的指导下，办公室牵头 2020 年社会责任报告的编制设计发布工作，各部门和各成员单位社会责任联络员积极提供展现相关业务条线及单位社会责任亮点和重点工作的资料。

路璐、吴英翘、庄巧娟、屈敏呢、白彦军、张名卓、曹蕾、刘振学、吕越、冯伟、陈渲默、余卫荣、袁凤群、刘娟、毛希沐、曾云鹏、姚晶、张琳琳、马英姿、闫学斌、江珊、李蕴含、孙蕴涵、陆辉、毕晏豪、幸淑青、朱洪兵、刘霞、吴爱玲、宋辉、易文婷

### 报告获取

通讯地址：北京市丰台区福宜街 9 号院 5 号楼 15 层  
电话：010-59363888  
网址：http://www.healthcare.com.hk  
电邮：healthcare@crc.com.hk  
传真：010-59363999

## 意见反馈表

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您在百忙之中阅读本报告。报告在编写过程中难免存在瑕疵与纰漏之处，为不断改进报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成反馈表中提出的相关问题，并传真至 010-59363999 或发邮件至 yiwenting@crhealthcare.com.hk。

### 一、选择性问题：(请在相应的位置选择打“√”)

(一) 您对本报告的总体印象：

很好       较好       一般       较差       很差

(二) 您认为本报告所披露的社会责任信息质量：

很好       较好       一般       较差       很差

(三) 您认为本报告结构安排：

很好       较好       一般       较差       很差

(四) 您认为本报告版式设计：

很好       较好       一般       较差       很差

(五) 您认为本报告可读性：

很好       较好       一般       较差       很差

### 二、开放性问题：

(一) 您对本报告的议题披露情况有什么意见？

(二) 你更希望报告披露哪些议题？

(三) 您更希望报告以何种形式披露您所关心的议题？

(四) 您对华润健康社会责任工作有什么建议？

如果方便，请告诉我们关于您的信息：

姓名：\_\_\_\_\_ 职业：\_\_\_\_\_

机构：\_\_\_\_\_ 联系地址：\_\_\_\_\_

邮编：\_\_\_\_\_ E-MAIL：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_ 传 真：\_\_\_\_\_