



华润健康

CR HEALTHCARE



2017

社会责任报告

华润健康集团有限公司

# 目录

## CONTENTS

- 01 领导致辞
- 02 健康扶贫 守护幸福
- 07 健康幸福成长的2017
- 11 关于我们
- 17 责任管理



### 健康发展 股东幸福

- 价值创造..... 26
- 公司治理..... 26
- 创新发展..... 28



### 健康成长 员工幸福

- 权益保护..... 32
- 员工成长..... 34
- 员工关爱..... 36



### 健康保障 客户幸福

- 质量安全..... 38
- 服务管理..... 42



### 健康共创 社会幸福

- 公平竞争..... 49
- 合作共赢..... 49
- EHS 管理..... 51
- 慈善公益..... 55

- 59 展望2018
- 61 关键绩效表
- 63 指标索引
- 64 支持联合国2030可持续发展目标的实现
- 65 评级报告
- 67 关于本报告

## 领导致辞



2017年9月13日，华润医疗集团有限公司正式更名为华润健康集团有限公司。这不是简单的名称变更，更折射出新时期使命的变化与更为精准的战略选择。十九大报告明确了国家大健康观的核心要义，即“为人民群众提供全方位全周期健康服务”。华润医疗更名为华润健康，既契合了十九大精神，通过医疗服务与养老服务协同，也为华润健康找到了“十三五”期间新的业务增长驱动力。

2017年，华润健康不忘“一切为了大众健康”的初心，创新变革，规范治理，努力提升经济价值创造能力，努力保障国有资产的保值增值；重视华润健康学院建设，打造华润健康学院|昆明市儿童医院中层领导力培训项目等品牌项目，组织丰富多彩的员工活动，为员工提供健康的工作环境，为公司发展打造了一支能力过硬的人才队伍；借鉴JCI标准，全方位、多举措提升医疗质量和安全水平，保障护理、用药安全，通过医联体、远程会诊中心等“互联网+”渠道，推进优质医疗资源的共享，打造社区医养一站式平台、儿童健康管理平台，强化医疗纠纷预防和应急处理，为患者提供均等、优质、高效、价格合理的医疗健康服务；倡导诚信文化，深化与政府、企业、同行等的合作，逐渐对供应商开展全方位全周期的管理，促进行业人才培养、交流和规范发展，实现了与合作伙伴的共赢；总部成立环境健康和安保部，健全EHS管理“制度屋”，提升了EHS管理能力，规范医疗垃圾、危化品和废水等的处理，为碧水蓝天贡献了力量；深化公益品牌管理，开展多样化且能够发挥医疗专业优势的爱心活动，提升志愿者服务能力，扩大志愿者队伍，促进了互助进步的志愿者思想的入脑入心。

2018年，华润健康将进一步深化社会责任管理，打造医疗健康板块一体化投资运营平台、健康小镇平台、健康基金平台和健康教育平台四大业务平台，激发创造力和发展活力，实现更高质量、更有效率、更加公平、更可持续的发展，为员工、患者、环境、社会、伙伴等努力奋斗，让健康为幸福保驾护航。

责任源于使命，使命呼唤担当，华润健康将肩负一切为了大众健康的责任，汇聚各界资源，凝聚起同心共筑中国梦的磅礴力量！

华润健康集团有限公司  
董事长

## 健康扶贫 守护幸福

昆明市儿童医院帮助脱贫

89户 285人

大理州妇幼保健院建档立卡贫困人口

845户 2961人

大理州人民医院争取各方项目资金、爱心捐款

100余万元

帮助贫困人员

600余人次

大理州人民医院复兴村驻村扶贫工作队被南涧县委评为2017年优秀驻村扶贫工作队；党委副书记、纪委书记许剑波被评为大理州扶贫先进工作者

云南日报、中国网、云南扶贫热线、大理日报等多家媒体报道大理州人民医院扶贫工作共计

21条



情在远山，大理州人民医院扶贫队员是这么做的……

华润健康旗下各成员单位在当地政府与卫计委的组织和华润健康的支持下，开展了深入的扶贫攻坚工作。各成员单位结合医疗工作，注重惠民利民、扶贫帮困工作，重视发挥基层干部和人民群众的首创精神，探索多渠道、多元化的精准扶贫新路径，切实贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，将输血和造血相结合，稳步推进脱贫攻坚工作。

### 提供智力支持，夯实顶层设计

各成员单位选派新农村建设指导员或派驻工作人员，建立工作机构，加强组织领导，深入一线调研扶贫对象实际需求。

组建扶贫工作领导小组，明确责任领导、责任部门和责任人

制定扶贫工作计划，部署扶贫工作

定点挂钩寻甸县六哨乡柏栎村，45名干部挂包89户贫困户，每名结对帮扶2户，定期走访贫困户

领导班子多次带领挂包干部深入贫困户家中了解生产生活情况及脱贫设想，并与村干部座谈，就如何帮助贫困户脱贫共商计策

通过支付费用共同用餐、到贫困户家劳动等，拉近距离，反复向帮扶贫困户宣讲脱贫攻坚政策，激发贫困群众脱贫摘帽内生动力



昆明市儿童医院



共商脱贫方案

“

大理州人民医院下派的文玉珍小女孩特别能吃苦且毫无怨言。有一次去农户家走访，下着大雨，公路塌方，摩托车过不去，小文和其他男同事走了3个多小时泥泞的山路，当天晚上12点才回到村委会，其他同事都休息了，小文还像往常一样整理、录入当天采集回来的资料，一忙就是大半夜。还有医院下派的马稚强同志是回族，生活不太方便，但为了不影响驻村工作，他两个多月都没有回家一次，连续吃了15天清真方便面……

——复兴村委会副主任祝家明

”

帮扶责任到人，8个组挂包92户贫困户，每组设联络员一人

每位领导挂包2-3个村民小组，结对帮扶2户贫困户；每户明确一个责任科室、一位责任人，采取“一帮一”“一帮几”“几帮一”等形式，确保建档立卡贫困户全覆盖

3次深入贫困村，遍访贫困户，和贫困户同吃、同住、同劳动，详细掌握结对帮扶贫困户贫困状况，分析贫困原因，宣传扶贫政策，研究帮扶措施，帮助贫困户积极发展生产

选派2名驻村扶贫工作人员扎实驻村，用最短的时间摸清92户贫困户底数；不断完善云南省精准扶贫大数据平台，补录、修改、添加建档立卡贫困户数据，自查整改结对帮扶工作；完成建档立卡户入户疾病筛查，四类重点对象危房改造录入工作；开展脱贫攻坚百日行动，完善年度动态管理相关工作

每季度填写《大理州人民医院扶贫工作人员驻村情况分析研判表》，征求南涧镇和驻村南涧镇复兴村委会意见，全面掌握驻村干部工作推进情况及存在的困难和问题

每年派驻2名员工驻扎伙山村开展扶贫工作

进行调查走访，以群众大会为基础，收集、整理纸质《贫困户信息采集表》，作为贫困户一户一档的材料之一；核对网上录入与纸质采集表格数据，确保扶贫对象的精准

制定《整村推进实施方案》

完成建档立卡“回头看”工作；鼓励驻村干部打开思路，积极创富、致富；听取贫困户意见和建议，鼓励**树立信心、克服困难、因地制宜、发展产业，早日脱贫致富**

完成云南省精准扶贫大数据平台部门帮扶数据采集及录入工作，实现精准扶贫动态管理

制定《大理州妇幼保健院2017扶贫攻坚挂包伙山村帮扶计划》，按照计划认真执行



大理州人民医院



大理州妇幼保健院

## 推进产业发展，促进可持续发展

各成员单位通过筹建生态农场，帮助成立互助合作社，给予启动资金，积极与相关单位及爱心企业协调以争取建设经费等产业促进举措，促进当地经济发展。2017年，大理州人民医院通过爱心企业捐赠，为南涧复兴村筹集100万元产业发展资金，用于复兴村产业发展，92户贫困户在脱贫攻坚期间享受12%的年分红收益，2020年脱贫攻坚结束，善款将作为复兴村集体经济，由复兴人用好用活这笔捐款。

大理州人民医院通过爱心企业捐赠，为南涧复兴村筹集产业发展资金

100万元



“我家的田租给复兴生态农场流转，每年每亩800元，虽然我现在走路不便，但是我家的田不仅没有荒芜，每年还有2千多元的收入，我在家也可以安心休养了！”

——复兴高家村建档立卡贫困户 高朝有

“两个孩子都在读书，我一直在外务工，家中无法照应，生态农场的建立，让我在家门口就能务工，现在能打工又能照顾家庭，日子会一年比一年好的！”

——高贵云

“我将自家养殖的土鸡卖给了农场，收益6千多元，有了农场，不用出村就能卖货，还省了来回的车费！”

——复兴可乐村农户宋家义

“大理州人民医院来慰问我们，给我们送大米，送香油，还给我们发放生态农场的分红，太谢谢你们了！”

——大佛山村李达

案例

### 产业扶贫促发展，生态农场现新貌

大理州人民医院走出“党支部+挂包单位+龙头企业+贫困户+基地”的创新路子，成立复兴生态农场，组织高山生态农特产品推介会，促进生态农场的蓬勃发展，提升村庄及村民的自身发展能力。

**提升脱贫能力。**打造复兴生态农场，农场通过土地流转、资金入股、劳务用工、农特产品收购、开展种养培训等形式带动农户、贫困户加入，培育出一大批养殖、种植大户。

**扩大销售市场。**组织6场“复兴村虫草鸡、绿色蔬菜、生态核桃认购”活动，打响了南涧复兴农特产品的名声；组织高山生态农特产品推介会，销售额达2万元；鼓励发动医院餐厅、员工及家属购买农副产品，积极为生态农场寻找市场，扩大销路。

**发展集体经济。**村委会以医院提供的铺面入股锦兴公司，每年获6万元分红，村级集体经济突破5万元大关。



大理州人民医院南涧复兴村生态农场启动



复兴村生态农场

## 教育文化协同，憧憬美好未来

2017年，大理州人民医院协调

10万元



改建复兴村竹林小组文化活动广场

案例

### 关爱留守儿童

大理州人民医院扶贫与扶智相结合，关爱复兴留守儿童。携手费卡·华瑞公司到复兴村开展“学雷锋·传递爱心”活动。向铅厂小学捐赠太阳能热水器，向小朋友们捐赠书包、衣物、文具、书籍等共计1.5万元的爱心物资；举办“爱心课堂”专家分享《我的成长之路》，与中学生展开互动；给复兴村儿童做生长发育测评，为小朋友们准备冷餐会，提供亲情摄影；六一儿童节，到复兴村铅厂小学举办“爱心书包进校园”活动，为老师和小朋友们捐献了50套爱心书包和文具。



## 优化基础设施，改善生活环境

昆明市儿童医院拨付

8万元



为扶贫村安装太阳能路灯等基础设施

针对农村基础设施条件差的现状，各成员单位想方设法，协调各方资源，改善当地基础设施情况，为村民提供更好的生活环境。2017年，大理州人民医院为复兴村向州林业局协调到太阳能热水器50台补助指标，每台1000元，11月，太阳能热水器项目已经通过验收。

## 改善医疗条件，助力健康生活

各成员单位向贫困户宣传卫生知识，教育贫困户培养良好卫生习惯；建设或修缮卫生室、捐赠医疗设备、组织健康义诊和体检，提升村民健康水平。截至2017年底，昆明市儿童医院修缮了11个卫生室。大理州妇幼保健院从2015年起，每年拨付2万元经费，并整合各方资金，建设面积约200m<sup>2</sup>的村级卫生室；组织体检；帮助建档立卡贫困户购买财产人生组合保险。

案例

### 健康扶贫展专长，强化服务为群众

大理州人民医院发挥医疗服务机构的特长，针对农村群众看病难、很少主动体检的实际，改善就医环境，方便村民前来就诊，下乡开展义诊、健康体检等活动，新建卫生室，并对乡村医生进行专业培训，真正服务人民群众。

**便利服务，齐家欢。**构建区域协作型医联体，创新体制机制解决看病难问题；实行先诊疗后付费绿色通道服务；实行建档立卡户“一站式”结算，建档立卡户实际自付比例为**9.62%**；推进家庭医生签约工作，成立家庭医生签约服务指导专家团队。

**医疗下乡，保健康。**邀请知名专家和医院医护人员为复兴村村民提供义诊服务，共服务群众**200**人次；儿科专家为复兴村儿童进行生长发育测评。

**改善环境，强根基。**调研村卫生室现状，3年协调**35**万元款项新建卫生室；对卫生室**2**名乡村医生进行专业技术培训，并提供赴医院进修学习机会，提升医疗技术。

大理州人民医院建档立卡户实际自付比例

9.62%



大理州人民医院3年协调

35万元

新建扶贫村卫生室



## 开展慈善捐赠，送去满满爱心

各成员单位积极组织慈善捐赠活动，合计投入30余万元，让贫困户及村民感受到来自社会的温暖。

各成员单位慈善捐赠

30+万元



昆明市儿童医院

**扶贫日齐行动。**2015年和2016年，昆明市儿童医院开展了两次“扶贫日”扶贫济困捐助活动，全员慷慨解囊，积极捐款，筹集扶贫资金**17.39**万元

**有需要我们在。**春节时送米油，农忙时送化肥，丰收时帮助购买滞销洋芋，投入经费**13.87**万元

大理州人民医院

**节日慰问送温暖。**开展复兴村春节、中秋节走访慰问活动等**3**次，为贫困户送去节日慰问金、大米、食用油等，投入**6.58**万元

**关爱老人送祝福。**走访、慰问复兴村**17**户残疾人及孤寡老人，为每户送上食用油**2**桶，投入**0.26**万元



## 健康幸福成长的2017

2017年,华润健康更名,与颐家(上海)老年服务有限公司、大理州人民医院、大理州妇幼保健院、临淄区人民医院、桓台县人民医院开展合作,稳步推进医疗、康养业务,同时,与华润置地协同建设华润健康小镇,推进医院和诊所落户华润置地的社区,将国际医疗服务的金标准—JCI标准引入华润体系医院,让优质的健康医疗产品和服务离消费者更近。守护了利益相关方的幸福,也实现了自身的幸福成长。

### 健康扶贫 守护幸福

- 各成员单位明确组织及工作职责,深入贫困户,了解贫困户需求
- 联合村委、链接外部资源,通过产业扶贫、教育文化协同、完善基础设施、改善医疗卫生环境和公益慈善捐赠等针对性举措,助力精准脱贫

- 昆明市儿童医院帮助脱贫

89户 285人

- 大理州人民医院争取各方项目资金、爱心捐款 帮助贫困人员

100余万元

600余人次

大理州人民医院复兴村驻村扶贫工作队被南涧县委评为2017年优秀驻村扶贫工作队;党委副书记、纪委书记许剑波被评为大理州扶贫先进工作者;云南日报、中国网、云南扶贫热线、大理日报等多家媒体报道医院扶贫工作共计

21条

- 大理州妇幼保健院建档立卡贫困人员

845户 2961人

小知识: JCI是国际医疗卫生机构认证联合委员会 (Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations 简称JCAHO)用于对美国以外的医疗机构进行认证的附属机构。JCI标准是世界公认的医疗质量管理的“金标准”,代表了医院服务和管理的最高水平, JCI的业务范围现已覆盖超过100个国家,全球已有60多个国家的近800家医疗机构通过了JCI认证。

### 健康发展 股东幸福



- 经营利润较预算增加

4,232万

- 投资新增床位数

4,088张

- 签约颐家(上海)老年服务有限公司,领跑中国社区医养服务新起点

- 与华润置地强强联合,推进健康小镇项目的落地和实施

- JCI业务实现咨询业务收入 开展大型论坛 出版翻译图书 累计售出

1,560万

2场

7册

4,600+册

开展精品课程:《医疗质量领导力》和《首席医疗质量官》

2期

- 配合华润雄安项目组完成小镇医疗规划的初步构想,通过布局国际医学中心、小镇中心医院和社区诊所构建雄安新区协作医疗体系(RIDS);以健康险公司为平台整合医保基金、商业保险和政府购买服务作为RIDS的支付方,打造雄安新区健康管理模式(HMO)

- 完善“三重一大”决策机制,建立健全风险管理及内控评价体系,推进管理、技术和信息管理的创新,夯实发展根基、激活发展动力

# 健康成长 员工幸福

- 积极筹建华润健康学院，立足实际需求，实现内、外人才培养，打造有影响力的“理念国际化、内容实战化、应用实效化”健康教育平台
- 开展华润健康学院|昆明市儿童医院中层领导力培训项目，面向中层管理人员，通过6次（2017年开展4次）集训，开展华润文化类、领导力类、运营管理类和国学类课程，推动医院实际问题的解决
- 开展员工生日会、春游、离退休员工联谊会、健康咨询及健步走等活动，传递关爱，提升团队凝聚力和向心力



- 昆明市儿童医院成为云南省首批两家“健康医院”之一

# 健康保障 客户幸福

- 借鉴 JCI 医院评审标准和国家等级医院评定标准，将国家 EHS 管理法律法规与医疗质量安全有机融合，建立以风险控制为重点的《医院质量和安全管理规范》，进一步规范各医疗机构的质量和安全管理，助力业务可持续发展
- 充分利用“互联网+”手段，打造社区一站式医养平台，全新儿童保健平台和百姓放心、满意的医院，保障服务供给、缩短患者就诊时间、提升就诊体验、为患者提供优质服务，全面提升患者满意度
- 2017年1月，昆明市儿童医院成为西南地区通过 JCI 认证的首家公立三甲医院
- 2017年，昆明市儿童医院无护理事故和纠纷发生



- 大理州人民医院牵头组建的包含云南省检验质量控制中心大理州分中心等的9个专科医疗质量控制中心获大理州卫计委批准
- 大理州人民医院儿科二病区荣获全国“互联网+护理创新示范科室”称号

# 健康共创 社会幸福

- 大理州妇幼保健院于2017年11月1日起执行药品“零加成”政策，所有西药、中成药均按政府采购平台中标药品进价向患者提供，截至2018年3月已月均药品让利20余万元，预计年均药品让利将超300万元，切实减轻病人负担
- 临淄区人民医院在叶酸药物代谢基因检测基础上，相继开展了华法林、氯吡格雷和他汀类药物代谢基因多态性检测，进行个体化用药指导，使医院临床用药进入精准医学时代
- 桓台县人民医院高分通过“山东省癌痛规范化治疗示范病房”复审，专家组高度评价医院的癌痛规范化治疗工作

- 华润健康与中华慈善总会“慈善医疗阳光救助工程”办公室签署战略合作协议，让更多的人了解“慈善医疗阳光救助工程”，并进一步提升旗下医院的医疗健康服务能力，为更多的弱势群体提供优质的医疗健康服务
- 昆明市儿童医院与青海省妇女儿童医院等单位共同组建西部儿科发展联盟信息组，并担任组长单位。信息组将搭建成员单位的资源共享平台，共同提升西部儿科发展联盟成员单位的信息化建设能力，提高儿科医疗服务能力，促进儿科医学事业发展
- 华润 JCI 医院管理研究院举办“2017 年度国际患者安全论坛”，专家学者就各地区实施 JCI 的经验、JCI 标准下的六大国际患者安全目标 (IPSG) 及最佳实践进行了交流，帮助近 300 位与会医疗管理者更深层次地理解了国际患者安全目标的要求以及质量与安全最佳实践背后的践行策略



- 2017年，万元产值可比价综合能耗0.0111吨标煤/万元；万元增加值可比价综合能耗0.0286吨标煤/万元
- 昆明市儿童医院开展“云南省慈善总会贫困儿童烧（创）伤救助试点项目”，投入105万元救助了来自昭通、大理、丽江等53个区县92名患儿
- 颐家荣获上海市慈善基金会——颐家老年事业发展专项基金标牌



## 组织架构

华润健康不断依据战略优化组织架构，夯实公司健康发展的组织基础。8月31日，华润医疗（大理）州人民医院管理有限公司、华润医疗（大理）州妇幼保健院管理有限公司一届一次董事会、监事会顺利召开，标志着两家公司的正式成立，拉开大理州人民医院和大理州妇幼保健院的改革序幕，两家医院正式成为华润健康成员单位。9月13日，华润医疗集团有限公司正式更名为华润健康集团有限公司，这不是简单的名称变更，还折射出新时期使命的变化与更为精准的战略选择。2018年1月，华润健康总部组织结构调整，对战略运营部、投资发展部及其职能等进行调整，新设健康小镇建设事业部等。



## 品牌

2018年1月，华润健康修订《华润健康集团有限公司品牌传播规范》，进一步规范了华润健康总部及各成员单位的品牌传播。



## 企业文化

2017年是华润健康企业文化的落地践行年。公司建立健全企业文化管理体系，推进各成员单位华润、华润健康文化的融入，提升团队的凝聚力与向心力。

**制度完善。**制定《华润健康集团企业文化管理办法》，确定华润健康企业文化建设的根本要求、总体目标和组织职责。

**组织优化。**改组企业文化与社会责任指导委员会，明确企业文化建设三层架构与职责，指导委员会、党委办公室和各职能部门共同建设华润文化。

**文化宣贯。**对新加入成员单位开展文化宣讲，在整合过程中逐步进行文化融合；在华润健康团队融建项目、新员工训练营等培训项目中，融入文化宣贯。



# 健康2017

## 风险机遇分析

### 优势

- 华润集团多元化
- 改革经验丰富
- 改革机制创新
- 运营体系专业
- 医疗健康资源众多
- 中央企业社会责任
- 按床位计中国最大的医疗集团之一

### 劣势

- 发展期，战略规划有待细化
- 项目及人才有待储备
- 公司及各成员单位的运营管理体系有待完善

### 风险

- 投入大、资金回收慢
- 医院运营管理风险



### 机遇

十九大报告明确了国家大健康观的核心要义，即“为人民群众提供全方位全周期健康服务”健康中国战略，医改等政策鼓励社会资本办医

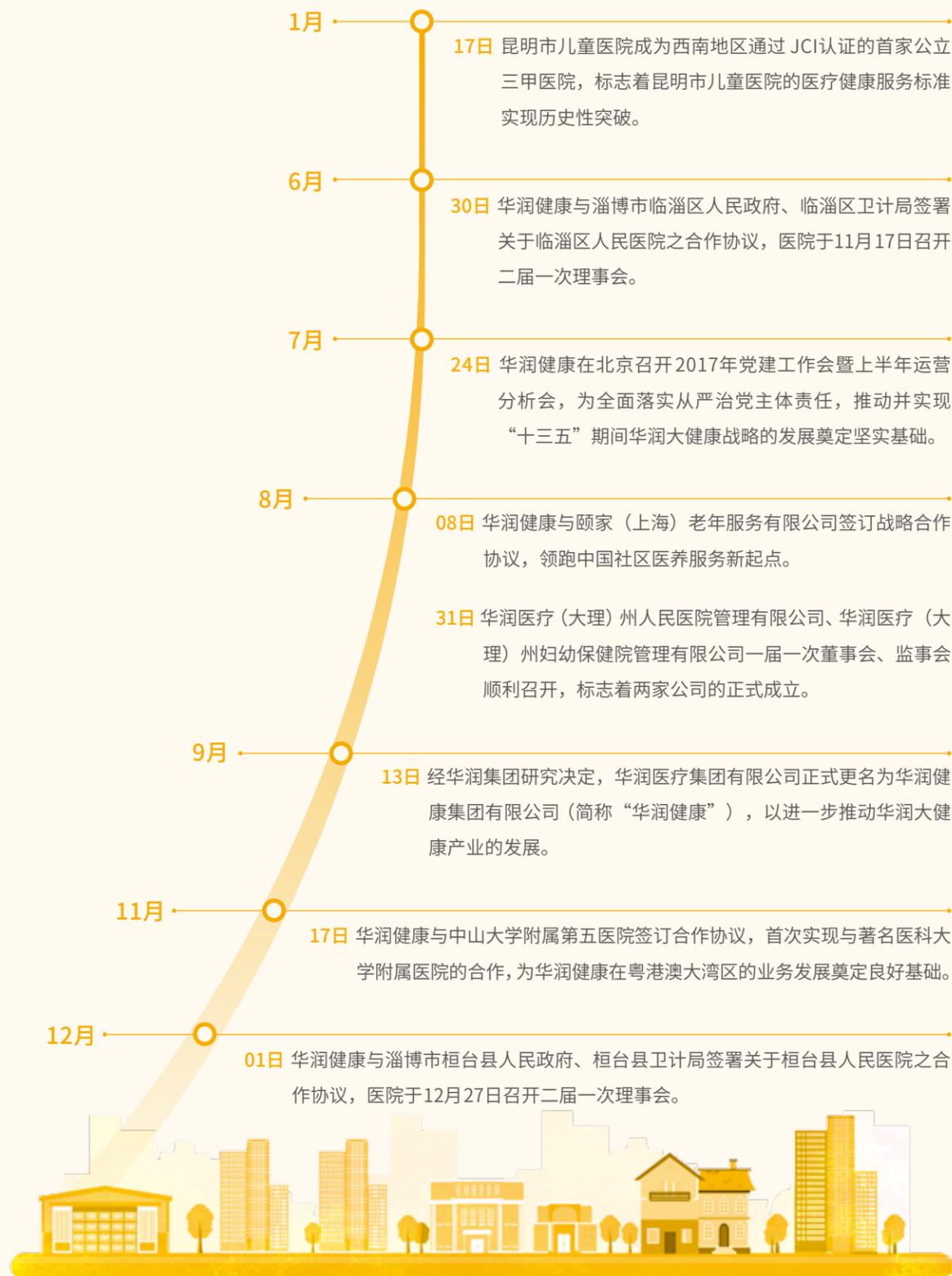
老龄化社会的发展，为养老产业的发展提供了广阔的空间



### 举措

以“医疗服务”和“康养服务”（‘医养结合’）为主营业务发展方向，搭建投资运营、健康小镇、健康基金和健康教育四大业务平台

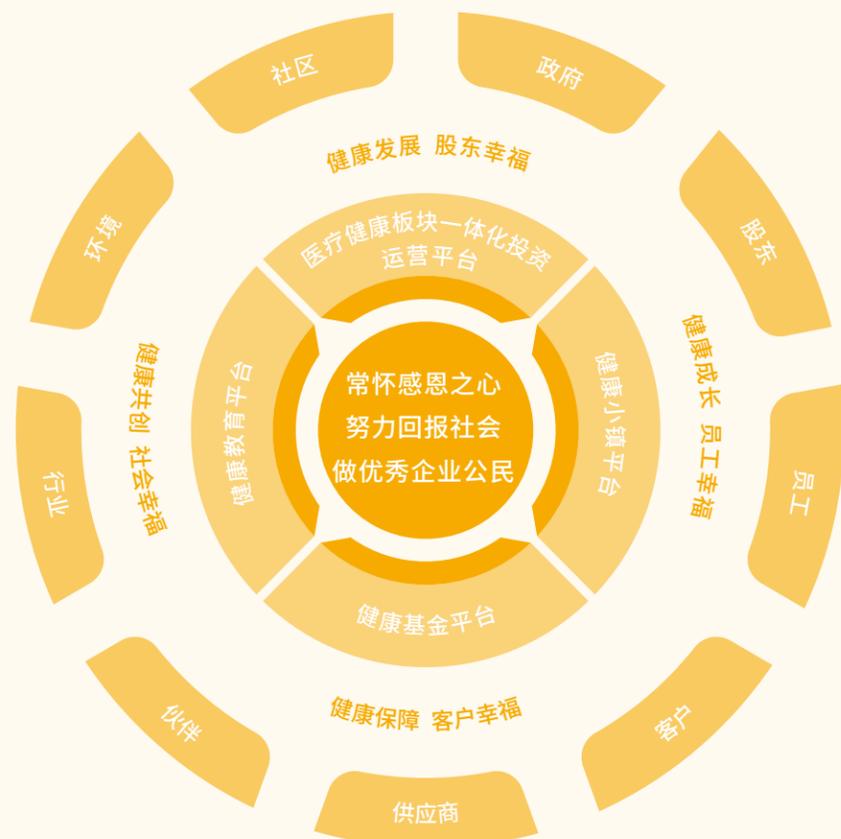
## 2017年大事记



# 责任管理

## 责任模型

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，搭建医疗健康板块一体化投资运营平台、健康小镇平台、健康基金平台和健康教育平台，围绕“健康发展 股东幸福”“健康成长 员工幸福”“健康保障 客户幸福”“健康共创 社会幸福”四个方面开展社会责任实践，与政府、股东、员工、客户、供应商、伙伴、行业、环境和社区一起共同为“一切为了大众健康”而努力。



### 一切为了大众健康

# 责任治理

## 责任组织

4月4日，华润健康调整企业文化与社会责任指导委员会组成，进一步优化了公司社会责任管理。



### 责任制度

公司在《华润健康集团有限公司社会责任工作管理办法》的指导下，有序开展社会责任工作，依据关键绩效指标体系，开展社会责任绩效管理。



### 议题管理

华润健康从运营实际出发，结合国际、国内社会责任标准、指南、规范，通过召开社会责任报告编制启动会和总结会、邀请社会责任专家提意见、问卷调查等方式，主动识别重要利益相关方及关键议题，积极回应利益相关方诉求，提高社会责任工作水平，实现与利益相关方的共同成长。



### 实质性议题识别及排序

标准、指南、规范分析，形成议题库
<b>识别</b> 开展行业对标，识别行业相关议题 政策舆情分析，识别出具有普遍社会需求的议题 内外部沟通，通过利益相关方问卷调查、社会责任专家对话、先进企业社会责任交流等方式，识别广泛的议题
<b>排序</b> 对公司的影响，对公司战略、运营和管理等的影响 对利益相关方的影响，对利益相关方的重要程度
<b>审核</b> 内部审计，企业文化和社会责任工作指导委员会、社会责任执行组、职能部门、各成员单位、员工意见征集
<b>确认</b> 确认议题，确认关键议题，编写报告，开展社会责任实践



## 责任沟通

### 利益相关方沟通表

利益相关方	期望和要求	回应方式
 政府	守法合规 合作共赢	依法纳税 定期汇报 战略合作
 股东	资产保值增值 健康发展 完善公司治理	定期汇报 参与经理人年会 建立健全管理制度和机制
 客户	保障服务供给 确保护理安全 保障用药安全 提升服务水平	争取资质、推进医联体工作 护理人员培训、经验分享 鼓励并为成员单位医护人员创造进修交流机会 回访、患者满意度调查、丰富投诉渠道
 员工	合理的薪酬福利 培训和职业发展 良好工作环境	提供有竞争力的薪酬福利 推进华润健康学院建设 推进绿色办公
 供应商/伙伴/行业	公开公平公正采购 合作共赢 促进行业发展	廉洁采购 战略合作 组建联盟、组织会议、开展人才培养项目
 环境	妥善处理废弃物 节约资源	积极配合环保部门检查 开展节能减排项目
 社区	健康扶贫 慈善公益	定点扶贫 “润心”医务社工

### 案例

#### 第四次独立发布年度社会责任报告

2017年9月，华润健康第四次独立发布年度社会责任报告，并通过邮寄、赠阅、外部平台集中发布和展示等方式，发挥报告的沟通价值。

- 向华润集团社会责任、品牌、宣传相关领导及同事递送。
- 向各成员单位分发，建议赠阅给政府部门、重要合作伙伴、重要客户及新闻媒体等合作方。
- 参与中国社科院企业社会责任研究中心组织的社会责任报告集中发布会，向更广泛的利益相关方展示公司形象。

### 案例

#### 报告达康书记，昆明市儿童医院没有丁义珍式“萝卜蹲”

5月，针对网民发帖表示昆明市儿童医院收费窗口出现丁义珍式“萝卜蹲”的情况，昆明市儿童医院当天就通过官网、微信公众号、媒体等多渠道澄清。昆明市儿童医院收费窗口不仅有座位，还有贴心的标识提示排队距离保护患者缴费隐私哦！

## 责任能力提升

华润健康将员工社会责任意识和能力的提升作为推进责任融合、以编促管的基础，努力为员工创造学习社会责任知识的机会，推进全员责任意识和能力的提升。

**参与外部培训。**参加第九期百人讲堂——责任官公益培训计划，了解社会责任领域最新动态，学习优秀企业经验，所在第九组在责任大联欢比赛中荣获一等奖。

**首次参与评级。**报告首次参与社科院评级，获得四星半级，是一份领先的企业社会责任报告。其中的过程性审阅会议，让华润健康对社会责任报告的定位、价值和统一规划等有了新的思考。

**组织报告总结会。**组织2016年社会责任报告总结会，共同探讨报告编制、责任管理、责任实践和责任沟通等议题，总结经验教训，发挥报告的管理价值。

# 责任荣誉



临淄区人民医院发表在《淄博日报》的《“1小时”贯通绿色生命线》获中共山东省委宣传部、山东省卫生和计划生育委员会、山东省新闻工作者协会新闻宣传奖二等奖。

大理州人民医院获国家卫生计生委医政医管局与健康报社“改善医疗服务示范医院”称号。

1月

2月

7月

临淄区人民医院荣获301医院远程会诊“全国十佳联网医院”称号，位居第三名。

昆明市儿童医院入围“2016年度公立医院新媒体影响力榜”，位于全国新媒体影响力第19名，在全国儿童医院中排名第二。

昆明市儿童医院获中共昆明西山区委昆明市西山区政府“西山区大健康产业先进单位”称号。

8月

在山东省医疗机构医院感染信息化建设考评中，临淄区人民医院被评为“山东省医院感染管理信息化先进单位”。

《华润医疗集团有限公司2016年社会责任报告》被中国企业社会责任报告评级专家委员会评定为四星半级，是一份领先的企业社会责任报告。

大理州妇幼保健院荣获中国性病艾滋病防治协会和中国疾病预防控制中心妇幼保健中心“基层预防艾滋病、梅毒和乙肝母婴传播工作优秀集体”荣誉称号。

11月

12月

大理州人民医院《白州医院》院报获国家卫生计生委宣传司和《健康报》社“优秀院报院刊”。

在大理州委、州政府组织的全州人才工作会上，大理州人民医院四名专家被评为大理州第四届优秀高层次人才，六名专家被评为第二批大理州“白州名医”。

2018年

1月

昆明市儿童医院被国家卫生计生委通报表扬为全国“加强人文关怀”示范医院。



# 健康发展 股东幸福

## 大理州妇幼保健院荣膺国家级医研专项计划课题实施示范单位

大理州妇幼保健院获国家妇幼保健中心妇幼保健分子遗传医学检验（GTP）项目办公室“妇幼保健分子遗传医学研究专项计划课题实施示范单位”名称，围产保健中心主任余云志获评“妇幼保健分子遗传医学研究专项计划课题实施专家”荣誉称号。医院2016年1月启动GTP项目试点，在临床应用中普及分子医学技术，收集样本近4000例，初步完成大理州汉族女性叶酸代谢障碍相关基因分子流行病学调查；获取了大量白族、彝族女性的相关遗传数据，为丰富和完善国家少数民族女性生物样本信息库做出重要贡献；已发表、录用科研论文2篇，申报1项州级课题并获奖。



## 价值创造

公司不断提高运营管理能力，优化运营管理体系，提升诊疗水平和服务能力，确保保值增值。



## 公司治理

规范、科学的公司治理是公司健康成长的机制保障。公司不断完善“三重一大”决策程序体系在内的管理制度，加强风险和内控的协同管理，高度重视反腐倡廉工作，多举措预防腐败风险，确保公司稳健发展。

### 规范管理

无规矩不成方圆。公司建立健全管理制度，优化管理机制，建立起上下联动、协同发力的运营管理体系，保障科学决策和决策的科学执行。

案例

完善“三重一大”决策程序

根据华润集团“三重一大”决策制度，华润健康修改完善《华润健康“三重一大”决策制度实施办法》（简称“《办法》”）。《办法》对“三重一大”事项决策原则、范围及分工、程序及规则、执行、监督以及责任追究做出明确规定。

- 明确职权**：在决策范围及分工中明确党委会、董事会及办公会的职权，所有决策会议都有对应议事规则作为决策程序的补充，将会议过程、参与人员及意见、表决结果和表决方式完整记录并存档
- 规范程序**：明确重大事项决策前，应按提出方案、充分协商、征求意见、论证评估、合法合规审查的程序进行；重要人事任免事项和重大投资事项都按照相关要求和程序进行决策
- 强化监督**：明确党委、领导班子及各部室等对“三重一大”办法执行情况所承担的监督检查职责及方式；纪检监察机构、职工代表大会等通过效能监察、民主评议等方式进行监督；将“三重一大”决策办法执行情况作为干部任免和经济责任履行情况审计评价的重要依据

风险管理

公司建立健全风险管理体系，强化内控评价，推进审计整改，强化重大风险管理，服务于战略发展。2017年，未发生重大风险。

<b>完善管理体系</b>	重组内控及风险管理委员会，明确细化华润健康总部内控及风险管理委员会工作职责、议事规则等；修订完善《全面风险管理制度》，明确工作流程、细化工作职责
<b>推进审计整改</b>	开展总经理离任经济责任审计、资金管理专项审计等6个审计项目，问题整改率100%，修订制度41项，收回借款344.2万元，避免经济损失约100万元
<b>组织内控评价</b>	针对总部及各成员单位开展以财务专项检查为主的内控评价，针对识别的一般缺陷明确整改措施，整改完成率100%
<b>管控重大风险</b>	建立年度风险评估机制，每年定期结合商业计划的编制，开展覆盖总部及各成员单位的年度重大风险识别与评估；完善管理体系，优化流程，建立针对性的风险预警指标

问题整改率

100%



收回借款

344.2 万元



创新发展

华润健康重视创新，并推进全面创新，创新运营管理体系，提升技术创新能力，通过信息技术的创新提升运营管理效率，为公司健康发展增添强劲动力。

管理创新

公司建设运营监测系统，梳理完善运营监测指标，促进医疗运营监测体系的标准化；通过数据识别管理问题，促进医疗运营精益化管理。

案例

桓台县人民医院推行科室管理精细化

桓台县人民医院对科室管理，尤其是对省级临床重点专科的管理，实行以“标准和流程”为核心的精细化管理。以工作效率为核心，以提高医疗质量为目标，以竭力为患者提供满意的医疗服务为主旨，体现以病人为中心的服务理念，打破传统职能管理部门的界限，重视学科管理细节，用标准化、精细化的手段来监测评估业务运行情况，对流程进行整合与再造，实现全员全面全程的质量管理。作为2016年省级重点专科建设项目的普外科，2017年新技术开展应用、出院人次、手术量、人才培养、教学质量等正性指标均明显上升，平均住院日、药比、耗材比、抗菌药比使用强度、住院均次费用等负性指标明显下降，学科建设初见成效。

技术创新

公司鼓励各成员单位积极开展技术创新，各成员单位完善技术创新体系，加强科研平台建设，培养高科技人才，提升医院技术创新能力和技术水平，助力公司、医院长远发展。

案例

临淄区人民医院召开2017年度新技术新业务评优会

临淄区人民医院召开2017年度新技术新业务评优会。2017年，医院开展了64项新技术新业务，其中17项可参与年度评优，医院科学技术委员会、医疗质量与安全管理委员会20余位专家对15个科室的17项新技术新业务进行现场评审，科教科汇总评审成绩后分别给予奖励。通过每年的新技术新业务评优会活动，营造了良好的科研与学术氛围，在带动医务人员钻研、推广新技术新业务的同时，推动了各专业的协同发展，提高了医院的内涵质量和竞争实力；通过引进新技术，开展新业务，促进了学科建设，提高了医院科技水平和医疗质量。

案例

昆明市儿童医院全面推进技术创新

昆明市儿童医院鼓励各科室将新技术、新项目等纳入考核，修订《新技术、新项目管理规定》，准入新技术 79 项，加强科研平台建设，积极申报科研成果奖，推进人才交流和培养，营造良好技术创新氛围。

**推进科研立项。**完成科研立项 19 项，其中获国家自然科学基金立项 1 项、云南省科技计划项目 7 项、云南省教育厅项目 1 项、云南省卫计委项目 8 项、昆明市卫计委项目 6 项、西山区科技计划项目 2 项。

**发表著作论文。**出版著作 12 部，其中主编 5 部、副主编 3 部、主译译著 1 部、参编著作 3 部；发表论文 206 篇，其中 SCI 12 篇，核心期刊 49 篇。

**建设科研平台。**新增 8 项市、区、局级科研团队、技术中心，其中昆明市工程技术研究中心 1 个、昆明市科技创新团队 1 个、西山区专家工作站 1 个、局级内设研究机构（技术中心） 5 个

**应用核心技术。**开展 16 项核心重点技术的应用，如在云南省率先开展心房心电图技术定位新生儿经外周静脉置入中心静脉导管（PICC）尖端位置 95 例等。

**加强人才培养。**举办继续医学项目 55 项，同比增加 19 项，其中主办国家级继续医学教育项目 12 项；员工参与学术交流 278 人次；新增各类学术技术人才 17 人，其中，云南省卫计委高层次卫生人才 2 人、昆明市中青年学术和技术带头人 1 人、昆明市卫计委十百千培养人选 14 人。

获科研成果奖

8 项

其中云南省科技进步二等奖

1 项

昆明市科技进步三等奖

3 项

云南省卫生科技成果三等奖

3 项

西山区科技进步二等奖

1 项

2017 年



信息管理

公司围绕“系统覆盖、数据集中、基础加固、创新探索”，以5大项目群及跨项目群的资源保障体系建设的“5+1”模式开展信息技术管理的创新，提升管理效率。



小知识：HIMSS（HealthCare Information and Management Systems Society，美国医疗信息与管理信息系统学会）创建于1961年，总部位于美国芝加哥，是一家全球性的、以理念为基础的非营利性组织，旨在通过信息技术提高医疗水平。在全球健康信息技术领域开展健康理念、健康教育、健康论坛、市场调研和媒体服务。HIMSS EMRAM评估体系共分0-7级，目前中国大陆通过7级评审的医疗机构有9家。

# 健康成长 员工幸福

## 华润健康学院 | 昆明市儿童医院中层领导力培训项目，打造医院管理中坚力量

华润健康学院针对昆明市儿童医院中层管理人员（向临床倾斜，原则上近三年年度考评结果均为优良）开展中层领导力项目。项目包含华润文化类、领导力类、管理类和国学类课程，采用“边做边学”“为做而学”“通过培训推动医院实际问题解决”、课堂培训+课题研讨+研讨项目课后落地实施+项目跟踪与反馈的培训形式，系统性提升昆明市儿童医院中层干部管理能力，匹配并助推医院管理体系建设；统一管理语言，共同推动医院的快速发展；促进医院人才队伍建设；进行文化植入、人才输出、讲师培养、课程打造等。

“通过这几次培训，我在华润的企业文化，培养团队精神，提升计划组织、团队合作、沟通协调问题解决以及锻炼自我，综合领导力，以及科室财务管理，学科发展规划方面都有很大收获，感谢你们的付出！”

——皮肤科舒虹



## 权益保护

2017年，昆明市儿童医院中层以上女性管理者

103人

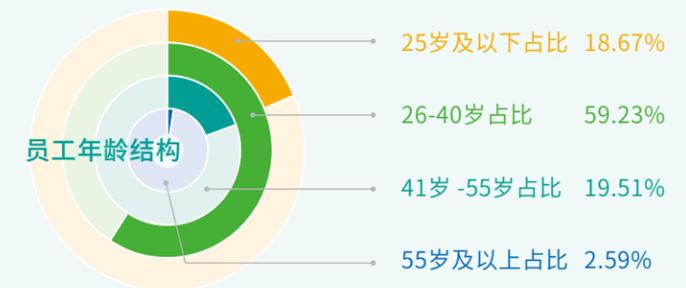
劳动合同签订率

100%

大理州妇幼保健院本地员工占比

99%

公司遵守法律法规，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，及时支付合理的报酬，建立工资正常增长机制，同工同酬，保护员工隐私。



备注：数据范围为总部及控股医院

## 民主管理

公司保障全员参与公司管理的权利，通过职代会、工会主席信箱等，拓宽战略传达和基层员工诉求收集反馈渠道，群策群力，发挥专长，共同为公司发展出力。



**案例** 昆明市儿童医院召开第九届三次职工代表大会

昆明市儿童医院召开第九届三次职工代表大会，参会代表 125 人，特邀代表 47 人。审议通过《昆明市儿童医院 2016 年度工作报告》《昆明市儿童医院 2016 年度财务报告及 2017 年度预算报告》《昆明市儿童医院书林区定位讨论情况通报》；收集包括医院建设、工资人事、职工福利、总务后勤和固定资产 5 类 38 条提案，探讨了医院建设提案，明确了其他提案的解决时间。

## 职业健康

总部员工体检率

# 99.75%



公司严格遵守《劳动法》《职业病防治法》和地方职业病防治条例，制定实施《华润健康职业健康管理制度》，规范职业健康管理活动，加强职业危害因素监测，增加警示警告标志标识，组织职业危害岗位员工上岗前、在岗期间、离岗前的职业病体检，建立职业健康档案，关注员工心理健康，保障员工职业健康合法权益。2017年，总部员工体检率 99.75%，各成员单位未新增疑似职业病和职业病确诊人数。

- ◆ 组织两次健康主题讲座，邀请中医专家主讲，累计为60余名员工提供了健康咨询服务；
- ◆ 组织以强身健体和愉悦身心为目的的第二届“健康生活快乐工作”主题健康走活动，加强了交流，提高了团队凝聚力；
- ◆ 组织“日行10000步”健步走活动，倡导每日运动理念，鼓励员工多运动。



### 案例

#### 昆明市儿童医院成为云南省首批两家“健康医院”之一

昆明市儿童医院按照国家法律法规、JCI、EHS、健康医院、安全生产月和《昆明市儿童医院员工健康管理办法》等规定进行员工健康安全管理，2017年，成为云南省首批两家“健康医院”之一。



## 员工成长

培训投入

# 28256

 万元

人均培训时间

# 94.79

 小时

公司秉承“尊重人的价值，开发人的潜能，升华人的心灵”的人才价值观，创新引才、育才、用才机制，拓宽引才渠道，搭建培养平台，加强教育培训，不断完善人才管理、激励机制，培养和造就一支能够赢得市场领先、创造组织优势、引领价值导向的人才队伍。

## 员工培训

公司依托华润大学，积极建设华润健康学院，针对不同员工群体能力提升的需求，提供“新员工培训”“专业能力提升”和“管理能力提升”三类培训，并打造品牌培训项目，发展领导力，建立学习型组织，为公司发展夯实人才基础。2017年，培训投入282.56万元，人均培训时间94.79小时。大理州人民医院荣获由云南省卫计委、云南省总工会主办，云南省医师协会和昆明医科大学临床技能中心承办的首届云南省医护人员技能大赛三等奖。

### 案例

#### 华润健康学院

华润健康筹建华润健康学院，立足实际需求，实现内、对外人才培养，打造有影响力的“理念国际化、内容实战化、应用实效化”健康教育平台。

##### 华润文化与品牌传播

通过培训项目、合作项目等，展示华润企业化管理的先进性  
通过积极参与行业政策研究、解读与分享，组织高端论坛等，体现前瞻性 & 公益性

##### 健康管理人才黄埔军校

承接华润健康战略定位与业务目标，匹配组织内部人才培养为项目投资提供新筹码  
为投后整合，尤其是核心人员整合，提供平台  
通过内外部优质资源整合，高效地打造内部、外部各类人才培养项目  
逐步建立知识管理平台，夯实学院的知识沉淀，为后续知识高效分享做储备  
适当时，推动组织和业务变革

##### 健康创新项目孵化平台

承接华润大学创新孵化器功能，为健康创新项目孵化做支撑

#### 健康学院主要定位

##### 健康政策与行业研究智库

组织人员及时研究与解读政府健康行业相关政策，及时与华润内部医院分享  
建立与政府机构智囊、业内专家、国外医疗机构等良好关系，并组织国内外专家专场培训会或研讨会，及时掌握行业最新动态，更加准确地把握行业发展趋势

##### 临床医学国际交流平台

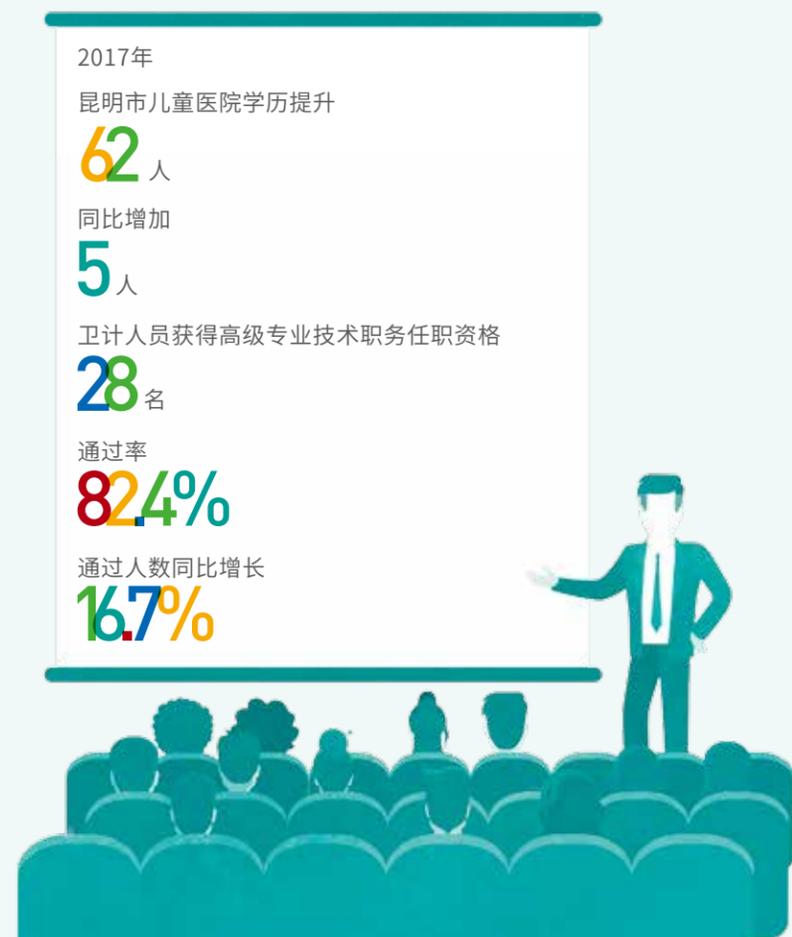
组织有国内外影响力的临床学术交流会议与论坛，为医疗机构创造更佳交流与学习机会，也进一步提升华润品牌在医疗行业的影响力

##### 华润健康党校

加强党建、纪检、EHS等工作，强化华润健康党员意识，规范党员作风，提升党组织作战能力

## 职业发展

公司通过建立“专业”“管理”双通道的职业发展路径及职业发展规划管理，拓宽管理及专业技术人才发展路径。



### 案例

#### 服务职称评聘，助力员工职业发展

大理州人民医院每年为 **300** 多名员工提供提交材料的指导、审核、收集及网上报名工作的服务，为员工节约了大量上网操作时间，提高了工作效率，在历年高职评审工作中，医院申报高职人员的材料收集、整理、审核工作表现优秀，获大理州卫生系统一致好评。

加强组织领导，对符合高职晋升条件的人员进行摸底；加强政策宣传，认真细致把关，指引申报人员完善申报资料；及时与上级部门积极沟通评聘过程中遇到的情况；加强工作透明度，及时公示评聘动向；积极主动向上级有关部门争取高职聘用岗位。

## 员工关爱

2017年，总部及各成员单位共救助困难员工

**8**人



走访慰问困难员工家庭

**36**户



救助患病员工

**22**人次



投入帮扶资金

**4.87**万元



华润健康全方位关爱员工。高度重视困难员工帮扶工作，指导各成员单位充分发挥工会作用，关爱员工，为员工解决困难，感受公司的温暖；组织丰富多彩的活动，丰富员工文化生活、关爱离退休员工。

**改选工会委员，加强管理。**召开第二届工会会员代表大会，改选华润健康总部工会委员会主席、委员及改选、补选工会女工委员会委员。

**开展节日慰问，送温暖。**组织新年、春节、三八妇女节、五一劳动节、六一儿童节、端午节、中秋节、国庆节等节日慰问活动，为全员送去温暖。

**组织生日会，送祝福。**每月工会与人事行政部一起举办生日会，为会员庆祝生日，并送上贺卡和蛋糕。

**关爱员工生活，增强凝聚力。**昆明市儿童医院工会小组春游。大理州人民医院开展2017年“九九”敬老节系列活动，如组织离退休小组学习、走访慰问、敬老慰问会等。临淄区人民医院开通班车，每天三个上下班时间段方便员工乘车；举办“做一个好医生”演讲比赛，激发员工活力。

### 案例

#### 昆明儿童医院工会建立困难员工救助三级网

昆明儿童医院工会建立困难员工救助三级网，为员工送去温暖。为 **11** 名已建档的市总工会春节慰问困难员工提供复核、公示、申报服务，每人获得总工会春节慰问 **800** 元；**6** 名因病困难员工每人获得总工会国庆中秋节慰问 **600** 元；在春节中秋国庆节组织慰问大病员工 **19** 人次（癌症肿瘤患者），为每人送去 **300** 元慰问金；全年工会及工会小组看望住院病人 **167** 人次、员工直系亲属去世慰问 **24** 人。



昆明市儿童医院工会小组春游

# 健康保障 客户幸福

## 不尽甘苦一份档

为了让健康档案这项惠民政策真正惠及百姓，临淄区人民医院借助义诊、报纸、电视、广播及百姓口碑的持续传播，提升居民对健康档案的认识。同时，医护人员利用一切可能的时间深入社区，进行居民健康档案采集工作。全员从百忙中抽出时间积极参加建档培训和相关资料学习，划分责任承包片区，到社区张贴入户建档通知、义诊、添加物业微信群等，通过多种宣传途径，让惠民政策最大范围被百姓知晓。经过全员的不懈努力，建档捷报频传：今晚建了3户、全家建了6口、2小时建了11人……

“有政府领导的大力支持，有临淄区人民医院做强大后盾，我们一定能把基层公共卫生服务工作做好，早一天让人人拥有自己的家庭医生，让百姓少生病、不生病。

——徐建良”



## 质量安全

公司规范质量和安全管理，探索长效管控机制，各成员单位规范诊疗行为，提高诊疗水平，提升用药安全和护理安全水平，保障医疗质量和安全。

### 质量管理

公司借鉴 JCI 医院评审标准和国家等级医院评定标准，将国家 EHS 管理法律法规与医疗质量安全有机融合，建立以风险控制为重点的《医院质量和安全管理规范》，进一步规范各医疗机构的质量和安全管理，助力业务可持续发展。

#### 大理州人民医院

#### 9个专科医疗质量控制中心

- 云南省检验质量控制中心大理州分中心
- 云南省感染质量控制中心大理州分中心
- 大理州医疗设备器械临床应用质量控制中心
- 大理州儿科疾病诊疗质量控制中心
- 大理州肿瘤诊疗质量控制中心
- 大理州门诊质量控制中心
- 大理州超声诊断质量控制中心
- 大理州 X线诊断质量控制中心
- 大理州病理质量控制中心

昆明市儿童医院建立全面质量和安全管理体系，转变质量管理理念，引入先进的质量管理工具，逐步摸索并形成了一套可复制的儿科医院管理模式，2017年1月成为西南地区通过 JCI 认证的首家公立三甲医院

#### 完善管理体系

大理州人民医院牵头组建的包含云南省检验质量控制中心大理州分中心等的9个专科医疗质量控制中心获大理州卫计委批准，将建立和完善大理州专科医疗质量控制体系；推行同级医疗机构检查结果互认；进行质量督查和培训，提高区域医疗质量，使广大人民群众受益

#### 组建质量管理中心

#### 实践改进流程

临淄区人民医院临床微生物科实行24小时值班、主动床旁接种、主动走进临床、不断改进操作流程、积极探索更快、更准确的检测方式。科室成立两年，做到了病原学指导下的精准抗感染治疗

#### 推进规范化治疗

桓台县人民医院肿瘤科严格规范肿瘤的规范化治疗，按照循证医学、个体化治疗的原则，规范诊治每一例肿瘤病人，肿瘤病人生存期明显延长，生活质量明显提高，2017年高分通过“山东省癌痛规范化治疗示范病房”复审，专家组高度评价医院的癌痛规范化治疗工作

### 护理安全

公司重视护理安全工作，各成员单位不断完善护理安全制度，优化护理工作机制，创新学习方式，提升护理安全意识和能力，提高护理安全水平。

案例

昆明市儿童医院推进护理质量改进计划，保障护理安全

昆明市儿童医院以 JCI 评审、大型医院巡查、优质护理服务检查、HIMSS6 评审为抓手，通过护理质量改进计划，加强了基础护理质量、患者安全管理和护理队伍建设，优化了护理服务工作流程与方式。2017 年，无护理事故和纠纷发生；17 项月度护理质量考核全部达标，其中优质护理合格率 100%。

**信息化推进科学化管理。**推进 HIMSS6 评审，利用先进的信息化手段，有效管理护理照护计划等的关键环节、指标和流程，促进护理管理的科学化。

**整合资源创新服务模式。**推行“全院一张床”“共用护理单元”“医护绩效分开核算”的服务模式和管理机制，调动护理人员积极性。

**完善标准保障护理安全。**以 JCI 评审为抓手，梳理和制订护理技术规范和服务标准 35 项，提高管理核心成员技术水平和服务质量。

**关键管理加强风险防范。**加强护理不良事件持续追踪、患者转科交接等工作流程中的关键环节和指标，将护理风险降至最低。

**培训交流提升意识能力。**开展多科联合护理查房 4 次；进修人员工作经验分享 10 余场，培训人员 1,000 余人次。促进了临床科室间的交流，提高了护理人员解决实际问题的能力。

昆明市儿童医院开展多科联合护理查房

4 次



进修人员工作经验分享

10 余场



培训人员

1,000 余人次



案例

大理州人民医院儿科二病区荣获全国“互联网+护理创新示范科室”称号

大理州人民医院儿科二病区在由《中国护理管理》杂志社在线教育部举行的全国“第五期互联网+护理创新示范医院暨优秀科室评选活动”中荣获优秀科室奖。科室秉承“让知识传递关爱”的理念，革新传统护士培训学习方式，提升护士宣教工作效率。推进 317 护健康宣教工作，做好日常向患儿家属推送健康知识工作，原创科级培训项目 26 项，新增宣教课程 20 多篇，其中《孩子几岁开始刷牙》《儿童行为问题》《宝宝运动发育》《新生儿家庭护理之指甲的护理》《小儿尿路感染的保健措施》入选 317 护公共平台，已被全国 200 多家医院使用。儿科二病区创新科内培训模式，打破集中学习费时费力的疲劳模式，培训更具灵活性、自主性，深受科内护士好评，充分调动了科室护士的创新积极性。

大理州人民医院儿科二病区原创科级培训项目

26 项



新增宣教课程

20 多篇



案例

颐家开展“服务安全月”活动

颐家始终将安全服务放在首位，防患未然、警钟长鸣，将9月定为“安全服务月”，开展持续一个月的服务安全深度筛查与整改工作，用安全守护换来长者笑容。

自下而上  
服务风险  
自查

各运营设施进行服务安全隐患自查，梳理《服务风险自查报告》；召开服务安全专题会议，深刻分析问题和整改计划

全员参与  
提升安全  
能力

根据《服务风险自查报告》梳理出的问题，完善安全服务相关规章制度，详细检查原有应急预案，让安全服务有据可依；组织全方位的《风险防控》培训，并考核

自上而下  
安全暗访  
与评比

开展安全隐患和应急预案排查；进行服务暗访检查，并根据检查结果实施奖励

用药安全

用药安全是保障患者安全的关键要素之一，公司强化用药安全的事前、事中和事后管理，各成员单位建立健全用药安全管理制度和机制，加强用药安全监督和检查，推进个体化用药，提升用药安全意识和能力。

案例

大理州人民医院“不良反应培训”走进科室

医院对 39 个临床科室开展“不良反应基础概念、上报流程及报告表如何填写”的专题培训。培训内容涉及不良反应的基本理论、医护人员如何进行药品不良反应监测、正确填写不良反应报表等。培训提高了医院的药品不良反应上报率，发挥了医院作为云南省食品药品监督管理局药品评价中心首批“四项监测”（药品、药物滥用、医用耗材 / 器械、化妆品）哨点医院的作用。

案例

大理州妇幼保健院开展抗生素合理运用专项治理

大理州妇幼保健院认真开展抗生素合理运用专项治理工作，全方位保障用药安全，为患者提供安全可靠的药品。

**明确权限。**建立健全抗菌药物分级管理制度，明确各级医师使用抗菌药物的处方权限。

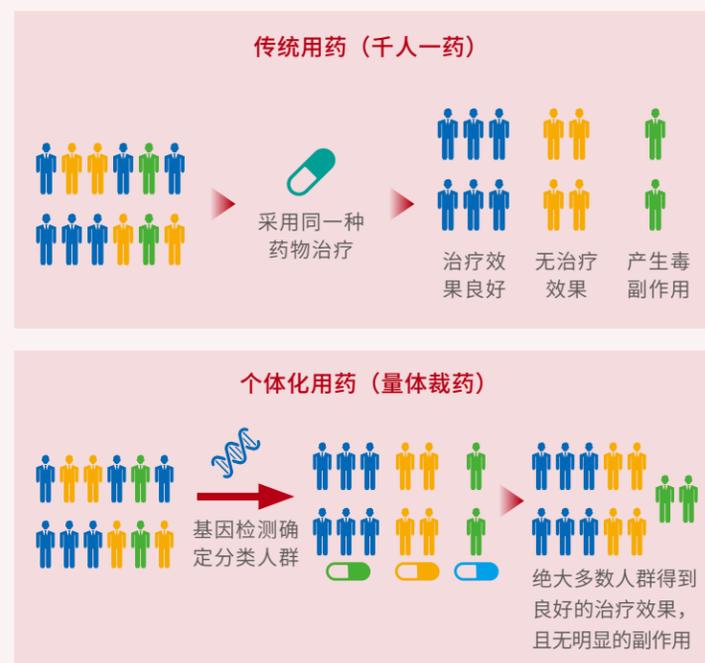
**落实制度。**落实处方点评制度，对处方实施动态监测及超常预警，定期对处方、病历进行点评，按月通报，与绩效挂钩。

**提升意识。**严格按照《抗菌药物临床应用指导原则》《抗菌药物临床应用管理办法》的规定，加强学习和培训，提高全体医务人员的合理用药意识。

案例

临淄区人民医院药物治疗进入精准医学时代

临淄区人民医院在叶酸药物代谢基因检测基础上，相继开展了华法林、氯吡格雷和他汀类药物代谢基因多态性检测，进行个体化用药指导，使医院临床用药进入精准医学时代。精准医学指导个体化用药，提高药物疗效，降低药物毒副作用；开展与药物疗效相关基因多态性检测，为临床选择合适的药物种类及药物剂量提供遗传证据，极大地提高心血管药物使用安全有效性。



# 服务管理

公司努力提升医疗健康服务的可及性，各成员单位积极落实药品“零加成”政策，提供真实的服务信息，创新、完善服务体系，强化医患沟通，全方位防范医疗纠纷风险，保护患者隐私，让人民群众享受更优质、更便捷、更廉价的医疗健康服务。

## 服务供给

公司加大对优质医疗健康资源的投资，支持各成员单位新设服务设施和网点，各成员单位通过医联体等形式推进优质医疗资源的下沉，推进医疗质量的同质化，满足基础百姓在家门口看病、看好病的期望。2017年，临淄区人民医院获得301医院远程会诊“全国十佳联网医院”称号。



### 昆明市儿童医院

成为云南省第二家贫困聋儿人工耳蜗抢救性康复项目定点手术医院，云南患儿可就近在昆明市儿童医院接受复筛、人工耳蜗植入手术和术后调机服务，保障云南贫困聋儿的人工耳蜗植入手术及术后康复训练

#### 颐家

整合护理站、上门服务站点、社区卫生服务中心卫生服务站，打造上海市首家“三站合一”的社区医养服务设施，便利居民接受更专业的治疗，居民还可根据医嘱直接在护理站便捷地购买服务

虹梅路街道颐家乐护理站运营，为有需要的老人提供基础护理、专科护理、临终护理、消毒隔离技术指导、营养指导、社区康复指导、健康宣教和其他护理服务，本社区老人将有机会便捷地享受试行政策——《长期护理保险制度》

大宁社区长者日间照护中心落地试运营，将日间服务延伸至长者家庭和8小时之外，提供个性化延伸服务，让长者便捷地享受社区医养服务

### 大理州人民医院

凤仪（骨科）分院开诊，布局“一中心多分院”，让居民就近就医

截至2017年底，大理州人民医院与州内14家及州外10家共计24家卫生单位签订了双向转诊协议

2014年10月主动与四川甘孜州得荣县、乡城县、稻城县、理塘县和巴塘县的医保和卫生单位签订医保服务协议及双向转诊协议，并开展各类义诊及教学活动，截至2017年底四川甘孜州到医院就诊8,000多人次

#### 临淄区人民医院

2015年与临淄区五家乡镇卫生院组建“医联体”，形成“基层首诊、分级医疗、急慢分治、双向转诊、上下联动”的医疗新格局

截至2016年底，远程会诊中心已成功为1,822位病人实施了远程会诊，6,768位医生参加

与北京名院专家团队建立长期合作与密切的联系，每周北京各大名院不同专业、优势科室的专家到医院进行帮教，开展查房、会诊、手术示教、坐诊等工作

落地临淄互联网医院，与微医乌镇互联网医院共享在线的26万名专家医疗资源，实现基层首诊和全生命周期健康管理的突破

### 桓台县人民医院

依托“智慧医疗”信息平台，向上与北京301医院等多家国内知名医院联网，向下与镇卫生院建立远程会诊合作，实现了疑难病例的网络会诊

成立区域心电图中心，向上联系与齐鲁医院合作实现24小时心电图情况的实时监护，向下对基层实现心电图的远程诊断

建立区域影像中心，与基层医院实现及时传片、及时诊断



## 价格合理

公司保障患者以合理的价格享受服务的权利，各成员单位通过公示栏、宣传栏等多种方式确保价格及就诊信息的透明，严格控制医疗费用，强力控制药占比，减少卫材消耗额，加强对卫生材料、高值耗材消耗占医疗收入的百分比控制，坚决杜绝乱收费，有效缓解群众“看病贵”问题。

### 案例

#### 大理州妇幼保健院：医改成效初显，药品让利于民将年逾300万

大理州妇幼保健院于2017年11月1日起执行药品“零加成”政策，所有西药、中成药均按政府采购平台中标药品进价向患者提供，截至2018年3月已月均药品让利20余万元，预计年均药品让利将超300万元，切实减轻病人负担。2018年1月1日起，医院全面实施药品采购“两票制”，杜绝药品购销中“挂票”“走票”等过票洗钱，恶意抬价、违规回扣等乱象，保证药品供应，保证城乡居民用药安全，维护人民群众健康权利。

## 服务提升

公司强化以患者为中心的服务模式，各成员单位创新服务，推进信息化，充分利用“互联网+”手段缩短患者就诊时间、提升就诊体验、为患者提供优质服务，全面提升患者满意度。2017年，颐家获全国“敬老文明号”荣誉，成为长宁区唯一一家获此殊荣的为老服务单位；大理州人民医院在国家卫生计生委“改善医疗服务行动计划”中荣获优质医疗服务示范医院。

**打造一站式社区医养服务平台。**颐家依托理想汇系列·日间照护中心、怡心园系列·长者照护之家/养老院、护耆家系列·社区护理站、邻里圈系列·综合为老服务中心和悦心坊系列等服务设施，打造功能全、便利性、一站式满足长者全方位需求的社区医养服务平台，逐步实现“全人、全龄、全家、全程”的服务闭环。截至2017年底，累计为近15万人次的长者提供了健康养护服务。



进入建档立卡补充保险后报销比例为

90.38%



**打造百姓的放心医院。**大理州人民医院开展服务创新比赛，采用多项创新举措，开展“服务之星”评选活动，强化服务意识，提高服务主动性；推进（疾病）诊断相关分类（DRGS）支付工作，便利患者支付，启动移动医生工作站，提高查房效率；建档立卡贫困户享受医保“一站式”即时结算服务，进入建档立卡补充保险后报销比例为90.38%。



**打造患者满意的医院。**大理州妇幼保健院上线“银医通”自助服务系统、大理市民卡共建项目，患者可通过自主设备实现当日门诊挂号、缴费等系列就医流程，查看医院药品价格等公示内容，已累计服务患者14,000多人次；创建儿内科、儿外科和妇产科三大优质护理服务示范病区，并逐步向全院推行，提供晚间护理、排泄护理、术前护理、术后护理、安全管理等系列暖心服务。

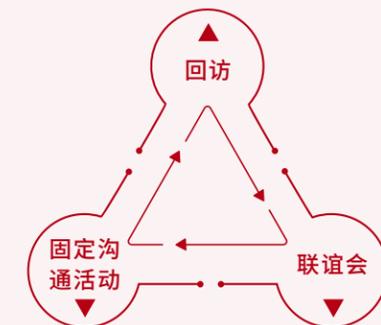
**打造儿童健康管理新平台。**临淄区人民医院及其淄江分院的儿童保健门诊同期开业，提供健康档案管理、神经运动发育测评、营养指导等服务，带给孩子们全新的体验；桓台县人民医院新建儿童健康服务中心投入使用，是淄博市与病区分离最早、规模最大、最正规的儿童健康服务场所，中心设施和专业人员配备齐全，提供儿童保健、预防接种、婴幼儿游泳等服务，全方位保障儿童健康。



## 关系融洽

各成员单位积极完善医患关系管理体系，通过回访、满意度调查、沟通活动等方式，保障客户沟通管理的连续性，为服务提升提供指导性意见，营造融洽的医患关系。

昆明市儿童医院开展双回访，住院科室对出院患者100%回访，抽查回访50%的出院人数，2016年外网开通《出院患者网络回访调查问卷》，2017年电话抽查回访收集患者家属意见或建议17条，网络回访收集意见或建议8条、感谢信3封；提供专业导诊服务，开展定期医患沟通会，利用微信客户端，开展健康教育促进和科普宣传活动。



安化路111弄6号1楼江苏路街道颐家 临淄区人民医院举办第五届“阳光之家”造口联谊会，与会患者四、五开展固定活动，提升长者健康水平和生活能力，丰富长者生活，提升客户黏度。认识，克服了心理障碍，增强了战胜疾病的信心，将促进医院更好地为造口人士提供专业化、规范化、连续性的指导和照护。

大理州人民医院 2017年调查门诊患者

3120 人



门诊满意率

96.63%



调查住院患者

4490 人



住院满意率

97.95%



收到患者及家属感谢信

40 封



锦旗

46



## 纠纷防范

公司强调医患纠纷风险的防范，各成员单位完善投诉和争议管理制度和机制，优化工作流程，积极制定医患纠纷应急预案，努力将医患纠纷风险抑制在萌芽阶段，及时止损，并以负责任的态度妥善处理纠纷。2017年，大理州人民医院接待受理投诉和建议意见28件，同比减少5件；被通报表扬为“2016年大理州信访工作先进单位”。

### 案例

#### 昆明市儿童医院加强医疗纠纷管理

昆明市儿童医院坚持“预防在先、发现在早、处置在小”的原则，把预防医疗纠纷发生作为治本之策，建立健全医患纠纷预防和处置工作机制。

制度规范	渠道畅通	检查监督	协同处理
健全《投诉管理制度》《投诉查实处理办法》《投诉协调工作制度》《首诉负责制度》《信访投诉处理工作流程》等纠纷处理制度，规范处理要求，避免矛盾激化	设置展板7块，不干胶张贴告示50张，投诉意见箱7个；对外开放现场、电话、信件、网络等4种投诉渠道，公布投诉办公地址、接待时间、联系电话、通信地址、邮箱地址	按月、季、年度归类、对比、分析投诉情况，汇总患者家属集中反映的意见或建议，及时发现医院管理中可能存在的薄弱环节，分析投诉原因，积极整改	科室每天定时上报科室风险情况，医务部及时到科室协助处理，提高应对医患纠纷的防范意识和能力

### 案例

#### 大理州人民医院迅速并妥善处理医患纠纷

针对住院患者袭医事件，大理州人民医院迅速行动，协同作业，妥善处理，并总结经验教训，加强医疗行为监督，强化服务提升，切实减少医患纠纷的发生。

事件发生后半小时内，启动应急预案，全员分工协作，紧急救治被伤医生，配合公安部门处置当事患者，科学引导舆论

召开周会，通报情况，正确引导舆论，布置医疗质量与医疗安全专项整治活动；召开2017年度医院质量与安全管理委员会工作会议，总结整治活动成果

启动应急，全员行动

总结教训，提升管理

专项行动，预防风险

及时召开党政联席会议，全面总结事件发生和处置的经验教训，加强员工教育，改善医护人员服务态度，落实各项医疗管理制度，加强医疗行为监管，推动合理控费、廉洁行医，改善医患关系

# 健康共创 社会幸福

## 汇聚优势资源共同提高医疗水平

2017年6月8日—11日，昆明市儿童医院主办了主题为“创新、合作、发展、共赢”的滇池儿科医学论坛暨云南儿科联盟大会，为1,000余全国知名专家和儿科同道提供了传道、交流的平台，为儿科医务人员提供了一个学习新知识、增进了解的平台。会上，昆明市儿童医院联合其他百余家医院组建云南儿科联盟，并成为第一届理事会理事长单位。联盟将促进云南儿科医疗资源的整合与共享，助力云南儿科医疗联合体的建设；昆明市儿童医院将借力全国优秀儿科专家优势，集中全云南省儿科资源，以各优势学科专业做主力，以平等合作、资源共享、优势互补、共同发展为目标，共同打造云南省儿科联盟，为提高云南省儿科医疗水平而汇集集体的智慧和力量。

# 公平竞争

公司倡导诚信经营的理念，遵守国家法律法规、行业规范和商业道德，尊重、保护知识产权，营造良好行业发展环境。2017年，大理州人民医院“腹膜透析患者专用系扣腹带”获国家实用新型专利权。

### 案例

#### 加强卫生知识产权保护与管理

昆明市儿童医院鼓励发明创造，制定昆明市儿童医院知识产权保护管理规定，明确各项科研技术创新成果的所有权、持有权、使用权，相关专利的申请权、持有权、使用权、许可权及转让权的归属，保护工艺参数、试验数据、调研资料、临床试用情况、用户情况、经营渠道等技术信息和商业信息等，营造良好的知识产权保护氛围，营造公平竞争的市场环境，推动卫生科技进步和经济发展。

# 合作共赢

公司与伙伴、供应商和同行建立长期稳定的合作关系，发挥各自专业优势，实现互利共赢。

## 战略合作

公司完善战略共享机制，搭建合作平台，积极与政府、企业、医院和学校等开展合作，推进当地经济和产业发展，与企业、医院和学校等共享资源实现共同进步。

<p><b>政府合作</b></p> <p>湛江市人民政府、海口市人民政府、临淄区人民政府、桓台县人民政府……</p>	<p><b>企业合作</b></p> <p>新加坡保健集团、安徽出版集团……</p>	<p><b>医院合作</b></p> <p>复旦大学附属儿科医院、青海省妇女儿童医院、重庆医科大学附属儿童医院、西安市儿童医院、遵义市妇幼保健院、青岛市市立医院……</p>	<p><b>院校合作</b></p> <p>滇西应用技术大学……</p>	<p><b>国际合作</b></p> <p>GC、以色列施耐德儿童中心、美国洛杉矶儿童医院、国际应急管理学会医学委员会（TEMC）、医院美国心脏协会（AHA）……</p>
---	--	--	--------------------------------------	---

### 案例

#### 华润健康与新加坡保健集团签署战略合作协议

华润健康和新加坡保健集团一致认为双方在学术交流、学者互访、员工培训、专科互助等方面有很多合作潜力，希望以华润健康运营管理的医院需求为基础，着眼于未来5年发展规划，共同努力将新加坡保健集团多年积累的管理经验、临床技术引入中国，竭力打造中国—新加坡的大健康合作纽带，为中国患者提供更加优质、安全、可及的医疗服务。战略合作协议的签订是双方未来合作的起点，双方将以医院管理、护理管理等为切入点，构建双方共赢的合作平台，共同推进项目落地。

## 供应商管理

公司践行公平、公开、公正采购原则，修订完善《华润健康集团有限公司招标采购管理制度》，按要求履行合同，将质量、廉洁、环保等要求纳入采购要求，强化供应商评估及审核，给予进入供应商名录但考核不合格的供应商改进期限，监督供应商履责行为，共同提升履责能力。2017年，公司及各成员单位供应商审核率100%。

### 案例

#### 加强供应商全方位管理

昆明市儿童医院本着公平、公正、公开，平等、合作、共赢的原则，根据国家法律、法规、上级部门规章制度及医院《物资采购制度（试行）》《供应商管理制度》（草案）等，认真开展供应商管理工作，维护医院和供应商双方权益。

<p><b>严把入口</b></p> <p>进行市场初步调查，了解供应商提供产品的质量状况、价格水平、信用情况等，核实经营资质及质量保证承诺等文件；开展供应商培训，明确要求；从采购专家库中随机抽取专家作为评委，按照评标办法对投标单位进行公平、公正地评分、投票，推荐中标或成交候选人</p>	<p><b>合同及档案管理</b></p> <p>与合格供应商签订购销合同，明确采购物品的名称、规格、数量、价格、交货期限、质量协议、违约责任等；建立合格供应商档案，及时更新纸质和电子文件，医院HRP系统自动预警供应商更新经营许可证过期等信息</p>
<p><b>诚信管理</b></p> <p>实施诚信承诺制度，签订《医疗卫生机构医药产品廉洁购销合同》，建立供应商廉洁诚信档案，接受社会监督；实施诚信评估制度，每年组织供应商全面评估和分级考核，结果作为是否续签合同的重要依据；实行诚信追溯，签订购销合同时，供应商承诺所提供货物应为合法产品，不得配送“近效期”或“失效”的产品，现场审核验收或使用过程中的质量问题，核实则赔偿损失</p>	<p><b>评价管理</b></p> <p>供应商评价考核小组于每季度、年度按照《供应商评价考核表》对全部供应商从信誉、产品质量、价格、合同履行等十个维度进行综合评价考核，考核结果为优秀、良好、合格、不合格4个等级；医院按季度将供应商考核（评价）结果以电子邮件形式反馈给供应商，并在内网上公布，通报当季考核不合格的供应商，淘汰连续两个季度考核不合格的供应商，年度考核评价不合格的供应商不再续签合同</p>

## 行业发展

公司及各成员单位通过组织行业论坛，举办国际、国家级、省级及市级培训项目，争取成为国家及相关专业教育培训基地，成为行业发展联盟（协会）组长（成员）单位等方式，促进行业交流，为行业培养人才，促进行业规范、健康发展。

行业人才培养

“昆明市儿童医院美国心脏协会（AHA）心血管急救培训中心”为云南省首家儿童生命支持培训中心，帮助云南省儿科医护人员提高医疗急救水平。2014年10月以来，医院建立起拥有基础生命支持导师12名、高级生命支持导师6名的培训中心，完成培训127期，培训学员1,500余名

行业交流促进

昆明市儿童医院与青海省妇女儿童医院等单位共同组建西部儿科发展联盟信息组，并担任组长单位。信息组将搭建成员单位的资源共享平台，共同提升西部儿科发展联盟成员单位的信息化建设能力，提高儿科医疗服务能力，促进儿科医学事业发展

华润JCI医院管理研究院举办“2017年度国际患者安全论坛”，近300位医疗管理者就各地区实施JCI的经验、JCI标准下的六大国际患者安全目标（IPSG）及最佳实践等进行了交流，更深刻地理解了国际患者安全目标的要求以及质量与安全最佳实践背后的践行策略

行业规范发展

在上海市社会福利行业协会第四届会员大会第一次会议上，颐家被选举为行业协会常务理事单位。颐家一直积极参与养老行业标准化建设，推进养老行业规范化发展，并将一如既往，努力做好为老服务工作

## EHS 管理

公司牢固树立“发展决不能以牺牲人的生命为代价作为一条不可逾越的红线”的意识，高标准地完善安全健康管理体系，强化组织体系建立，完善责任体系，制定岗位责任制，细化制度体系，制定质量安全规范、增加考核制度，开展应急管理和安全生产检查，组织EHS教育培训，实施EHS项目。2017年，未发生生产安全事故、道路交通安全事故、环保污染事件、职业健康伤害事件、医疗质量和食品药品质量事件。

## 体系建设

公司通过管理组织的设立、全员责任的落实和制度体系的完善等举措，促进EHS监督管理工作的规范化和科学化。



## 教育培训

公司将EHS教育培训作为一项长期的基础性管理工作，通过多种途径推进EHS教育培训工作开展，全方位提升员工预防灾害和防范危险的能力，组织成员单位员工EHS管理培训，在昆明儿童医院进行消防专项培训，同时讨论EHS管理专项议题，提高员工EHS素质和能力。

案例

### 昆明市儿童医院 EHS 行动学习课题研讨

华润健康与昆明市儿童医院共同开展EHS行动学习课题研讨——如何高效排查无陪病房安全隐患。通过华润“行动学习”六步法——“摆负面现象、找原因、对原因进行归类聚焦、对问题梳理、寻找解决办法和设计行动方案”的学习，学员运用头脑风暴法、鱼骨刺图等工具展开了激烈的讨论，最终得出52条具体的行动方案，为后续课题落地、推行奠定了基础，提升了大家主动识别危险源的积极性。

## 安全管理

公司对各成员单位开展全面的EHS调研和检查，组织各成员单位开展质量安全、电气设备、防震减灾、消防安全等专项隐患排查与整改，加大安全投入，排除安全隐患，控制危险因素。2017年昆明市儿童医院组织安全检查92次，其中专项检查73次，发现安全隐患212项，整改完成212项；大理州人民医院投入近30万多元改造住院楼消防栓系统，投入80多万更换和增加医院监控视频。

## 应急管理

公司推动各成员单位完善应急预案，依据实际积极开展应急演练活动。截至2017年底，各成员单位共有综合应急预案8项、专项应急预案78项，现场处置方案121项。2017年，昆明市儿童医院进行应急演练累计15次，总参加人数1,678人，应急救援处置能力得到不断提升。



## 环境保护

公司坚持绿色发展的理念，严格遵守国家有关环境保护和节能减排的法律法规，健全完善环境保护和节能减排管理制度，不断完善节能减排管理体系，积极实施节能减排改造，提升资源利用效率。强化对医疗废物、危化化学品的监管，降低环境污染风险，倡导“绿色办公、低碳出行”，增强全员环保意识和责任意识，践行绿色责任。

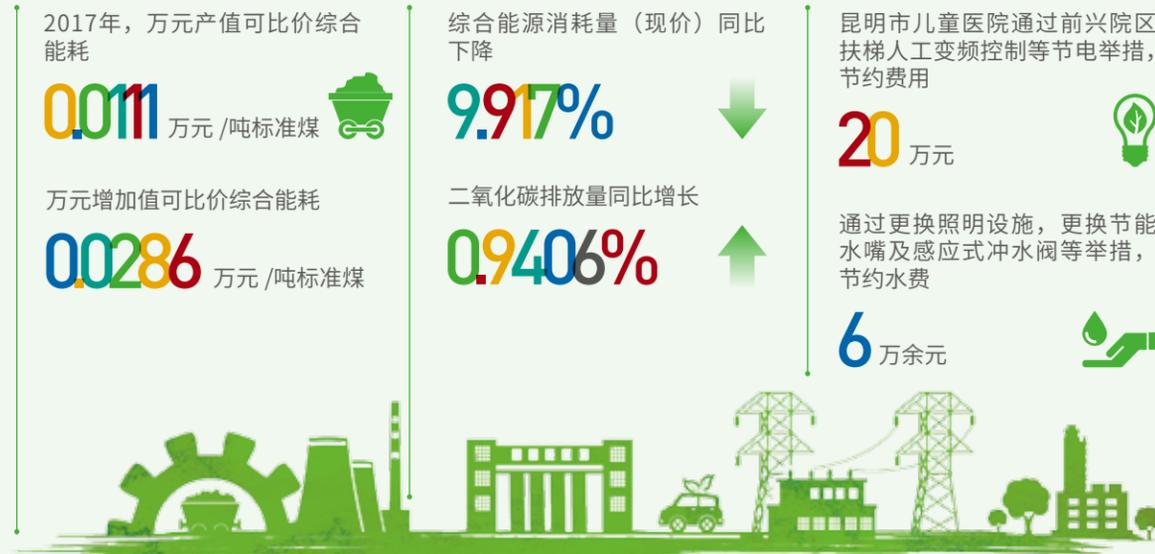
**体系完善。**新建《环境保护和节能减排监督管理制度》《突发环境事件综合应急预案》，进一步规范环境保护和节能减排管理，完善环境保护和节能减排管理体系。

**医疗废弃物管理。**严格执行《医疗废弃物管理条例》，集中收集处置医疗废弃物，感染垃圾实行专人、专车转送，防止疾病传播；对从事医疗废物收集、运送、贮存、处置等工作的人员，进行相关法律和专业技术、安全防护以及紧急处理等知识的培训。

**污水处理。**各成员单位对污水产生、处理和排放进行全程控制，在污水和污物发生源处进行严格控制和分离，严禁将医院的污水和污物随意弃置排入下水道；部分单位通过一系列手段有效去除污水中有毒有害物质，减少处理过程中消毒副产物产生和控制出水中过高余氯。

**危化品管理。**部分单位建立有害物质分布方案，梳理存放、使用的危化品，制定《危险化学品安全使用手册》。昆明市儿童医院配备水银洒落应急处理箱95个，危化品泄漏应急处理箱8个。

**绿色办公。**开展以“节能有我、绿色共享”为主题的节能宣传周，参加“工业低碳发展”为主题的全国低碳日活动，倡导“绿色办公、低碳出行”，节约每一度电、每一滴水、每一张纸；昆明市儿童医院更换LED节能灯管近1,500支，张贴“节约用电”“节约用水”标识，巡检杜绝“长明灯”及水管跑、冒、滴、漏，安装节水水嘴，节约绿化用水。



**案例** 大理州人民医院加强环境保护

医院加强污水及医疗废弃物管理，确保污水的达标排放、废弃物的合规处理，深入开展“三清洁”系列活动，为碧水蓝天贡献力量。

**开展环保情况检查。**对污水处理站、医疗废弃物处理站，就污水的排放和处理、医疗废弃物的分类收集与处置等情况进行现场调研和系统排查，对存在的问题提出要求并限时整改。严格加强监督管控，严格分类管理，依法处置医疗废弃物，确保医疗废弃物的统一、集中、规范、合法处置；严格执行环保标准，严格按照污水处理流程，保证污水处理站的达标运行，认真落实各项环保防控措施，做到人员管理、安全措施到位，不让一滴未经处理的污水流入城市污水管网。

**开展“三清洁”志愿服务。**落实洱海保护“七大行动”，开展主题为“健康环境、健康人生”的“三清洁”志愿服务、洱海保护政策宣传等系列活动，保护洱海母亲湖。100余名志愿者分三组分别对3个自然村村间道路进行清扫和垃圾清理，对沟渠、菜场等区域内的污水、堆积物、淤泥进行清运；开展洱海保护宣传，发放宣传资料，向村民宣传洱海保护知识，提高村民保护洱海意识。

大理州人民医院组织志愿者到上阳溪村开展“三清洁”清扫活动

# 慈善公益

公司加强与政府、NGO等社会组织、企业和社会爱心人士等的长期合作，持续推进各成员单位慈善公益项目的落地，减轻患者及家庭的社会、家庭、经济、学业和心理负担。2017年，颐家荣获上海市慈善基金会——颐家老年事业发展专项基金标牌；在长宁区“三社联动”高峰论坛暨区社会工作协会成立大会上成为首批上海公益基地。

## 公益管理

公司建立健全公益慈善捐赠管理制度，建立“润心”等公益品牌，充分利用华润公益基金，加强与慈善公益组织的合作，为儿童、长者及其他大众谋福利。

案例

### 颐家公益管理系统化，积极应对老龄化

颐家开展系统化的公益管理，设立公益事业部，成立上海颐家老年事业发展中心和上海颐家养老服务中心两家公益机构，创新开展公益慈善项目，与政府、企业、机构三方形成公益闭环，优化养老设施提高为老服务品质，并提供健康照料、精神慰藉等服务。



企业合作

与埃森哲（中国）咨询有限公司共同发起“成功之技—技助未来”品牌公益项目，旨在培训照护管理者，为老年人提供一站式社区医养服务解决方案；为社区失业青年提供照护管理者的就业机会，缓解老龄化背景下的用工之痛



社区参与

参与静安区组织的第九届公益节，细心解决社区居民的各种问题，与上海市老年学学会、上海老年学学会老年旅游专业委员会、上海银燕悬灸养身美容有限公司、上海东方律师事务所等建立联系，共同为社区老人提供更多样化的公益服务体验



公益项目

“金色暖流”——造福失能老人公益项目获蓝天至爱计划比赛优胜奖。项目为400名失能困难长者及其家庭照料者提供服务，结合社区卫生服务中心资源，为失能长者家庭牵线家庭医生，实现“1+1+1”的看病模式，解决长者行动不便、看病难等问题

案例

### 创新“社工+志愿者”服务模式，改善医患关系，促进社会公平

社工部成立至今，为贫困病人链接社会资金超过

1000 万元

救助人数

572 人

2016年7月，昆明市儿童医院义务志愿者队伍成为云南省唯一一支由政府部门出资购买服务的医务志愿者队伍

2016年12月，“社工+志愿者”服务模式获得全国第三届中国志愿者服务项目大赛银奖

2017年昆明市儿童医院在昆明市政府第三方满意度调查中排名全市第一

医院参与救助过的多个个案被媒体报道近

20 次

点击量近

10 万人次



“救助暴发性紫癜截趾男孩事件”等被中央电视台拍摄成为专题节目，树立了医院负责任的形象，提高了公众的责任意识



不忘初心 专业化管理

2014年5月成立并运行社工部。社工部为独立的行政职能部门，有独立的办公室、专职社工人员，设立咨询室和小组工作室；根据JCI（美国医疗机构评审国际联合委员会）要求，建立了完善的培养、使用和考评机制，建立持续质量改进制度



精准扶贫 项目制运行

打造“前期基层筛查—中期医疗救助—后期康复培训”模式，通过各救助项目的顺利实施，开展精准扶贫，提高了老少边穷地区患儿的生存质量。“奔跑的天使—儿童健康关爱项目”共救助患儿313名；链接兴华公益基金会资金等的资金共计105万元用于救助贫困烧（创）伤儿童，救助来自昭通等53个区县的92名患儿；作为爱佑慈善基金会“童心”“晨星”两个项目的合作单位，救治14名先心病患儿



发挥优势 全方位沟通

为家长和孩子量身定做“眼睛保护”等各类精品课程，走进300多所幼儿园、55所小学授课，参与人数超过50,000人。开创“互联网+社工”新模式，上线医院医学知识传播平台“医识问答”，关注人数已达10万人，专家回答问题2,000余个



汇聚爱心 专业化服务

组织润心医疗志愿者服务队开展“爱耳日”主题义诊活动，服务人数近8,000人。开设病房学校等共接待患儿3,500多人次。依托病房学校等，开展个案、小组工作，了解患儿家长的诉求；通过不定期地开展家长分享会，建立彼此的社会支持系统。招募志愿者，并对志愿者进行专业培训；举办公益募捐、梦圆长水等公益活动。医院作为云南大学、昆明医科大学、云南财经大学志愿者服务基地，每年接受志愿者服务1,000余人次

## 爱心活动

公司及各成员单位通过义诊,参与政府、社区等组织的爱心活动,发挥医疗专业优势,向儿童、老人及全社会播撒爱心。2017年,大理州妇幼保健院荣获第十二届“为了姐妹们的健康与幸福”全国三八妇女节大型公益活动三等奖。



大理州人民医院组织专家医疗队,赴祥云县参加2017年大理州文化、科技、卫生“三下乡”示范活动



大理州人民医院举办“关注身高 关注未来——2017儿童生长发育”义诊公益活动,免费为儿童进行矮小症筛查



昆明市儿童医院爱眼日义诊,惠及儿童210人



大理州妇幼保健院开展“大理州保健院助力扶贫 健康义诊”活动



颐家携手蒂芙尼开展“发现爱”公益理发活动,为众多长者带去美的享受与温暖,好评如潮



昆明市儿童医院“关爱儿童成长,服务儿童健康”六一义诊活动,免除费用约3万元



颐家携手百姓网为徐汇区湖南路街道社区的10余名困难老人送去丰富物资

## 志愿服务

公司大力支持润心医疗志愿者服务队的建设,加强与社会志愿者组织之间的交流联系,扩大志愿者服务队伍,体现志愿者的专业价值,救助困难患者,弘扬奉献友爱、互助进步的志愿服务精神。

- 昆明市儿童医院组织润心医疗志愿者服务队开展“爱耳日”“爱眼日”“哮喘日”“癫痫关爱日”等主题义诊活动,先后赴西双版纳、保山、大理、永昌社区、儿童福利院进行义诊活动,服务人数近8,000人。
- 大理州人民医院参与“你我齐参与,共创文明城”大理市创建全国文明城市“志愿服务月”文化广场活动,为现场160余名群众进行了免费义诊,开展了文明礼仪倡导、文明城市创建、健康教育等知识的宣传。
- 大理州妇幼保健院组织青年志愿者开展宣传资料发放、环境清洁卫生整治等活动,提升大众环境保护意识。
- 桓台县人民医院志愿者服务队每周两天跟随健康体检车深入桓台县各村级卫生室,上门提供健康体检服务,为村民送健康。



昆明市儿童医院春苗书屋启动,春苗书屋是昆明市儿童医院团委和云南省农信社团委共同设立的“学雷锋志愿服务活动”示范点,首批1,000余册儿童书籍均为双方在10天内募集而来,让孩子们爱上阅读



大理州人民医院开展以“共担防艾责任、共享健康权利,共建健康中国”为主题的艾滋病防治宣传活动,通过门诊大厅电子屏、防治艾滋病宣传系列展板和志愿者发放的宣传资料、安全套等方式进行宣传,使广大群众了解到艾滋病的危害,掌握预防知识,消除对艾滋病等性患者的歧视,共同为艾滋病等性病防治工作创造良好的社会环境



大理州人民医院与大理卫校联合开展第十期学雷锋护理志愿者进医院服务活动。医院对志愿者就服务、工作、礼仪、纪律等做了严格要求,对志愿者进行了职业道德培训,并就科室分布、就诊流程、导诊制度、预约挂号、语言仪表规范等相关内容对志愿者进行了全面的理论及实地培训。61名志愿者通过考核,为医院提供三个月的志愿服务

# 展望2018

## 责任管理

修订完善管理方法、指标体系

编制印刷完整版和简版社会责任报告、优秀责任实践案例集，参与社会责任奖项评选，参与社会责任论坛等交流活动，促进社会责任沟通与传播

参与社科院 CASS-CSR 4.0 医疗行业标准的编制，提升社会责任研究能力

## 健康发展 股东幸福

探索使用“轻资产”ROT投资模式（改革—运营—移交），提升医院运营管理能力

创新运营状况监督分析的工作方法，监测运营状态，促进商业目标的达成

加强投资项目全流程风险控制，重点关注投资决策及投后整合

注重核心技术打造，加大引才、育才力度，加大创新成果运用

## 健康成长 员工幸福

保障员工合法权益，关心女性、少数民族和退休员工等的特殊需求

完善培训体系建设，拓宽职业发展通道，营造良好成长氛围，打造高质量的人才梯队

完善员工帮扶机制，促进员工工作生活平衡

## 健康保障 客户幸福

逐步组建专业委员会，推动质量变革

推进JCI标准在各成员单位的落地

发挥医联体作用，建立社区（家庭医生）、二级医疗机构和三级医疗机构的集团化合作机制，推进医疗服务均等化

创新服务形式，促进医患沟通，防范纠纷风险，加强纠纷处理能力，及时止损

## 健康共创 社会幸福

加强伙伴、供应商合作，共同成长

加强EHS专业队伍建设，健全完善EHS责任体系，开展消防安全专项治理，做好EHS教育培训，落地节能减排项目

深化“润心”公益品牌管理，链接社会资源，有重点、针对性帮助困难患者

## 关键绩效表

类别	指标	2015年	2016年	2017年
经济责任	营业收入 (万元人民币)	314,700	350,390	325,897
	资产总额 (万元人民币)	710,987	865,946	942,063
	纳税总额 (万元人民币)	540	797	1,706
	病床使用率 (%)	111.25	107	109.51
	病床周转次数 (次)	32.71	32.85	49.61
	出院患者平均住院日 (天)	11.12	10.96	7.74
	门急诊量 (千人次)	3,976.13	4,198.80	3,950.21
	出院量 (千人次)	207,473	213,528	191.15
	贪污诉讼案件数目 (个)	0	0	0
	员工责任	员工总数 (人)	8,309	8,326
新增就业人数 (人)		530	389	81
社会保险覆盖率 (%)		99	100	99.61
女性管理者比例 (%)		43	43.85	5.32
残疾人雇佣人数 (人)		38	33	5
人均带薪休假天数 (天)		-	-	8.46
员工培训投入总额 (万元人民币)		338.248	555.9	282.56
人均培训投入 (万元人民币)		-	-	0.064
人均培训时间 (小时)		38.12	46.65	94.79
参训人员数 (人次)		-	-	33,265
员工责任	员工培训覆盖率 (%)	98.62	99.9	100
	体检覆盖率 (%)	86	97.19	91.87
	员工满意度 (%)	-	-	95.25
	员工流失率 (%)	-	-	2.10
	本地员工比例 (%)	-	-	68.07
	工会建会率 (%)	-	-	100
	员工入会率 (%)	-	-	100
	困难员工帮扶投入 (万元人民币)	38	67.65	4.87
	困难员工帮扶人数 (人次)	-	-	8
	走访慰问困难员工家庭 (人次)	127	137	36
资助困难员工子女入学 (人次)	-	-	0	
救助患病员工 (人次)	-	-	22	

客户责任	患者满意度 (%)	95.96	94.9	97.06
	患者投诉反馈处理数占投诉数比重 (%)	100	100	100
	处方合格率 (%)	96.35	98.13	97.36
	甲级病案率 (%)	95.87	96.93	98.56
	科研投入额 (万元人民币)	876	835.5	180.17
	每百张临床重点专科数 (个)	-	-	0.67
	开展二类、三类医疗技术的数量 (个)	109	128	12
	重大创新奖项	17	18	28
	医院管理信息系统覆盖率 (%)	99.99	99.99	99.99
	信息化资金投入 (万元人民币)	2,922	3,403	1,536
安全责任	工伤事故发生数 (次)	6	1	0
	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)	9,567	24,165	5,000
	安全生产投入 (万元人民币)	1,965	2,341	499.38
	安全培训覆盖率 (%)	100	100	100
	安全应急演练次数 (次)	58	171	23
	安全管理人员持证率 (%)	100	100	100
	环境责任	环保总投入 (万元人民币)	1,023	1,906
碳强度 (二氧化碳排放总量 /GDP) (吨 /亿元)		-	-	0.016
节能减排技术改造投入 (万元人民币)		873	1,025	-
万元产值可比价综合能耗 (万元 /吨标准煤)		0.0478	0.0378	0.0111
万元增加值可比价综合能耗 (万元 /吨标准煤)		0.2368	0.1564	0.0286
医疗废弃物总量 (吨)		-	-	322.78
医疗废弃物减排量 (吨)		-	-	120
环境事件发生数 (次)		-	-	0
责任采购率 (%)		92.36	100	94.86
开展供应商培训次数 (次)		-	-	11
伙伴责任	因为社会责任不合规被否决的潜在供应商数量 (个)	-	-	0
	因为社会责任不合规被中止合作的供应商数量 (个)	-	-	0
	经济合同履行率 (%)	-	-	100
	战略合作协议签订数 (份)	8	14	140
	重大负面舆情发生数量 (次)	0	0	0
	慈善公益支出 (万元人民币)	228.5	339.7	505
	慈善活动场次 (次)	-	-	37
	志愿者人数 (人)	676	774	1010
	健康扶贫投入总额 (万元人民币)	-	-	143.47
	药品质量事故发生数 (次)	-	-	0
公共责任	医疗责任事故发生数 (次)	-	-	0

## 指标索引

目录	CASS-CSR4.0指标
领导致辞	P2.1/P2.2
健康扶贫 守护幸福	P3.1/P3.2/S4.5/S4.12/S4.13/S4.14
健康幸福成长的2017	P3.1/P3.2
关于我们	P2.1/P4.1/P4.2/P4.3/P4.4/P4.5/G1.1
责任管理	P2.2/G1.2/G2.1/G2.3/G3.1/G3.2/G3.3/G4.1/G4.2/G4.3/G5.1/G6.1/G6.2/A3
<b>健康发展 股东幸福</b>	
价值创造	M1.6/M1.7/M1.8
公司治理	M1.1/M1.2/M1.3/S1.1/S1.2/S1.4
创新发展	M2.4/M2.5/M2.6/M2.7/S1.4
<b>健康成长 员工幸福</b>	
权益保护	S1.5/S2.1/S2.2/S2.3/S2.4/S2.5/S2.6/S2.7/S2.8/S2.10/S2.11/S2.12/S2.13/S4.2/S4.3
员工成长	S2.14/S2.15/S2.16
员工关爱	S2.17/S2.18
<b>健康保障 客户幸福</b>	
质量安全	M2.2/M2.8/M2.10
服务管理	M2.1/M2.2/M2.8/M2.9/M2.11/M2.12/M2.13/M2.14/M2.15/M2.16/M2.17/M2.18
<b>健康共创 社会幸福</b>	
公平竞争	M3.1/M3.3/M3.5
合作共赢	M3.4/M3.6/M3.8/M3.10/M3.11/M3.12/M3.14/M3.15/M3.16/S4.4/E1.6/E2.2
EHS管理	S3.1/S3.2/S3.3/S3.4/S3.5/S3.6/S3.7/E1.1/E1.2/E1.3/E1.5/E1.8/E1.9/E2.1/E2.3/E2.4/E2.5/E2.6/E2.7/E2.8/E2.11/E2.13/E2.15/E2.16/E2.17/E2.23/E2.24/E2.25/E3.1/E3.2/E3.6
慈善公益	G2.4/S4.1/S4.5/S4.6/S4.7/S4.8/S4.9/S4.10
展望2018	G2.2/G4.3/G5.2/A1
关键绩效表	M2.3/M2.5/M2.16/M2.18/M3.2/M3.9/M3.13/M3.16/S1.3/S1.6/S2.5/S2.9/S2.15/S2.19/S2.20/S3.4/S3.5/S3.6/S3.7/S4.3/S4.8/S4.11/S4.13/E1.8/E1.10/A2
指标索引	G6.3/A5
支持联合国2030可持续发展目标的实现	P2.2/P3.2
评级报告	A4
关于本报告	P1.1/P1.2/P1.3/A6
意见反馈表	G6.3

## 支持联合国2030可持续发展目标的实现

联合国2030可持续发展目标	华润健康主要行动和成效
	深入开展健康扶贫工作，联合村委、链接外部资源，通过产业扶贫、教育文化协同、完善基础设施、改善医疗卫生环境和公益慈善捐赠等针对性举措，助力精准脱贫，帮助贫困人口3,800余人
	成员单位筹建复兴生态农场，组织高山生态农特产品推介会，发展集体经济，村级集体经济突破5万元
	充分利用“互联网+”手段，打造社区一站式医养平台、全新儿童保健平台，提升长者晚年生活质量、儿童成长质量
	组织捐款捐物活动，为贫困村学生赠送书包、衣物、文具、书籍等，改善学习环境
	保障女员工在怀孕、产假期间的合法权益，为女性医护人员提供平等的进修和晋升机会
	组织志愿者参与环保公益活动，清扫街道，通过发放宣传资料提升群众环保意识
	协调各方资源，改善当地基础设施情况，通过安装太阳能路灯、协调太阳能热水器补助等举措，为村民提供更好的生活环境
	成员单位发起“成功之技—技助未来”品牌公益项目，培训照护管理者，为社区失业青年提供照护管理者的就业机会
	创新运营管理体系，完善技术创新体系，加强科研平台建设，培养高科技人才，提升成员单位技术创新能力和技术水平
	加大对优质医疗健康资源的投资，支持各成员单位新设服务设施和网点，各成员单位通过医联体等形式推进优质医疗资源的下沉，促进医疗质量的同质化，满足基础百姓在家门口看病、看好病的期望
	成员单位依托丰富的服务设施，打造功能全、便利性、一站式满足长者全方位需求的社区医养服务平台，逐步实现“全人、全龄、全家、全程”的服务闭环。截至2017年底，累计为近15万人次的长者提供了健康养护服务
	加强职业危害因素监测，组织职业危害岗位员工上岗前、在岗期间、离岗前的职业病体检，建立职业健康档案，关注员工心理健康，保障员工职业健康安全，2017年，未新增疑似职业病和职业病确诊人数
	健全完善环境保护和节能减排管理体系，积极实施节能减排改造，提升资源利用效率，减少碳排放，2017年，碳强度0.016吨/亿元
	成员单位落实洱海保护“七大行动”，开展主题为“健康环境、健康人生”的“三清洁”志愿服务、洱海保护政策宣传等系列活动，保护洱海
	在工程建设项目中，将环保要求纳入供应商选择标准，在同等条件下，优先选择生物多样性保护工作表现优异的供应商
	保障全员参与公司管理的权利，通过职代会、工会主席信箱等，拓宽战略传达和基层员工诉求收集反馈渠道，加强工会建设及管理，2017年工会建会率和员工入会率均为100%
	完善战略共享机制，搭建合作平台，积极与政府、企业、医院、学校、国际机构等开展合作，实现共享资源、共同进步

# 评级报告

## 《华润健康集团有限公司 2017 社会责任报告》评级报告

受华润健康集团有限公司委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《华润健康集团有限公司 2017 社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

### 一、评级依据

《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》暨《中国企业社会责任报告评级标准（2018）》。

### 二、评级过程

1. 过程性评估小组访谈《报告》编制组主要成员，并现场审查编写过程相关资料；
2. 评级小组对《报告》编写过程及披露内容进行评价，拟定评级报告；
3. 评级报告提交评级专家委员会副主席及评级小组组长共同签字。

### 三、评级结论

#### 过程性 (★★★★★)

人事行政部牵头成立报告编制工作组，人事行政部主管领导负责把控报告整体方向，行政总监及品牌工作人员负责统筹报告编制工作，企业文化与社会责任指导委员会全体管理人员对报告进行最终审定；企业将报告定位为推动企业责任管理、满足合规信息披露、回应利益相关方需求、提升企业品牌形象的工具，制定了《华润健康集团社会责任管理办法》，构建了包括全版报告、电子版报告、简版报告等形式在内的报告体系；根据国家宏观政策、公司重大事项、行业分析对标、利益相关方问卷调查等识别实质性议题；计划通过企业官方网站发布报告，同时在“2018 中国企业社会报告评级总结会”上进行二次发布，将以电子版、印刷品等形式呈现报告，过程性表现卓越。

#### 实质性 (★★★★☆)

《报告》系统披露了产品质量管理、产品研发、安全生产、化学药品管理、产品事故应急、节能减排的制度措施、关注社区健康等所在行业关键性议题，叙述详细充分，具有领先的实质性表现。

#### 完整性 (★★★★☆)

《报告》主体内容从“健康发展，股东幸福”“健康成长，员工幸福”“健康保障，客户幸福”“健康共创，社会幸福”等角度系统披露了所在行业核心指标的 85.8%，完整性表现领先。

#### 平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“重大负面舆情发生数”“药品质量事故发生数”“环境事件发生数”“工伤事故发生数”“职业病发生次数”“员工流失率”等负面数据信息，并通过案例形式详细阐述“医患纠纷”事件的具体处理措施及管理改进方法，具有卓越的平衡性表现。

#### 可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“营业收入”“纳税总额”“病床使用率”“人均培训投入”“困难员工帮扶人数”“患者满意度”“科研投入额”“安全培训人次”“环保总投入”“经济合同履约率”“慈善公益支出”等 49 个关键指标连续 3 年以上的数据；并就“新媒体影响力排名”“第三方满意度调查排名”等数据进行横向比较，可比性表现卓越。

#### 可读性 (★★★★★)

《报告》以“健康守护幸福”为主题，设置“健康幸福成长的 2017”板块，呈现企业在关键议题上的履责实践和成效，回应利益相关方期望，彰显了企业的责任引领；章节跨页嵌入特色案例，通过故事解读延伸报告重点内容，凸显了企业履责意义，增强了报告的趣味性；文中多处嵌入二维码进行影像化延伸，扩展了报告内容，强化了报告的传播性和沟通力；设置“小知识”板块，解读行业专业术语，增强了报告的易读性，具有卓越的可读性表现。

#### 创新性 (★★★★☆)

《报告》积极响应联合国可持续发展目标（SDGs），既呈现了企业履责绩效和亮点实践，又展现了报告的与时俱进；开篇设置“健康扶贫，守护幸福”专题，积极响应精准扶贫等热点时事议题，聚焦企业履责特色，凸显了企业对贯彻宏观政策的责任担当；文中多处以第三方证言的形式呈现企业履责成效，强化了报告编制的公信力，创新性表现领先。

#### 综合评级 (★★★★☆)

经评级小组评价，《华润健康集团有限公司 2017 社会责任报告》为四星半级，是一份领先的企业社会责任报告。

### 四、改进建议

1. 完善行业关键性议题的识别和披露，进一步提升报告的实质性；
2. 增强报告内容和设计的表现形式，进一步提升报告的创新性。

### 评级小组

组长：中国社科院企业社会责任研究中心常务副主任 张蕙  
成员：国务院扶贫办社会扶贫司社会动员处处长 王大洋  
过程性评估员 袁雨晴

魏紫川

评级专家委员会副主席

张蕙

评级小组组长



扫码查看企业评级档案

出具时间：2018年 7月 30日

# 关于本报告

本报告是华润健康公开发布的第五份社会责任报告，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，并对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

## 时间范围

2017年1月1日至2017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/T 36001-2015《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》(国资发研究[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)

香港联交所《环境、社会及管治报告指引》

《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“华润健康集团”“华润健康”“公司”或者“我们”表示。

## 报告编制流程

召开社会责任报告编制启动会→开展关键议题调研→同行对标→收集总部各  
部室及各成员单位材料→撰写报告→各部门和各成员单位意见征集→报告设计  
→管理团队反馈→报告发布→外部意见收集→报告总结会

## 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，人事行政部牵头2017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，具体参编人员如下(排名不分先后)：

路璐 金蕴琦 付昕怡 王蓓 庄巧娟 屈敏呢 张沁 游斯彬  
刘巍 曾灿霞 刘小成 李进 张名卓 王冠宇 吕越 张庆通  
张铁松 何海洋 刘书含 胡代军 杨春 杜梅 康钧 周文亮  
张兴文 包亚楠 赵少非 刘路 吕荣涛 宋辉 易文婷

## 报告获取

通讯地址：北京市朝阳区曙光西里甲5号凤凰置地广场H座21层

电话：010-59363888

网址：<http://www.healthcare.com.hk>

电邮：[healthcare@crc.com.hk](mailto:healthcare@crc.com.hk)

传真：010-59363999

华润健康集团有限公司(北京总部)

地址：北京市朝阳区曙光西里甲5号凤凰置地广场H座21层

电话：010-59363888

传真：010-59363999

华润健康集团有限公司(香港总部)

地址：香港湾仔港湾道26号华润大厦41楼

电话：852-25937788

传真：852-25937780



华润健康集团有限公司  
历年社会责任报告