



华润医疗集团有限公司

China Resources Healthcare Group Ltd.

2016 社会责任报告

一切为了
STRIVING
FOR PUBLIC HEALTH
大众
健康

华润医疗集团有限公司（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

华润医疗集团有限公司（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

目录 CONTENTS

1

前言

- 02 领导致辞
- 03 企业概况
- 06 聚焦2016

2

专题聚焦——润心润人

- 11 “润心”由来
- 11 “润心”架构
- 12 “润心”志愿者定位
- 13 “润心”案例
- 15 患者和我们的感受

3

责任管理引领和谐发展

- 17 责任理念
- 18 责任文化
- 19 责任管理模式
- 20 责任治理
- 21 责任组织
- 22 与利益相关方的沟通
- 23 价值意义

4

为社会创造价值回报

- 26 完善管理制度，发挥企业价值
- 27 优化运营体系，实现行业贡献
- 28 开启革新实践，引领创新发展

5

为员工构建幸福家园

- 32 回顾权益绩效指标
- 33 员工权益保护
- 35 员工关爱
- 38 员工成长

6

为患者提供优质服务

- 44 稳定市场，确保优质就医环境
- 46 服务管理，确保优质就医体验
- 49 医疗质量，确保优质就医技术
- 52 患者为主，确保优质就医安全
- 55 医疗信息化，确保优质就医效率

7

为合作伙伴提升附加价值

- 60 对战略伙伴带来的价值提升
- 61 对供应链带来的价值提升

8

为社会和谐共享发展

- 63 安全生产
- 67 慈善公益
- 70 医疗救助
- 70 支援帮扶
- 71 优化舆论环境

9

为可持续生态环境的践行

- 74 环保绩效
- 74 实施节能减排项目
- 75 加强医疗废弃物和污水管理
- 76 倡导绿色办公、低碳出行
- 76 过往与未来

附录

- 77 2016年关键绩效表
- 78 关于本报告
- 79 意见反馈
- 80 评估报告



领导致辞

LEADER'S ADDRESS



2016 年于华润医疗集团而言，是极具价值性的一年。在国家关于医疗产业供给侧改革相关政策的指引下，华润医疗从战略布局、服务细化等不同维度都进行了与时俱进的深化，融合了国内外先进的技术和跨领域的接轨，最大程度地满足市场需求，夯实医疗服务品牌的内涵和品质。华润医疗集团作为央企，除了对于医疗战略、技术、设备等方面的大力投入外，我们始终秉持“一

切为了大众健康”的使命，践行于企业公民事业，确保无论从身体到精神层面都能给予人们积极、阳光、充满希望的改善。“润心”作为华润医疗的公益品牌，也被赋予了多元化意义，在定期举办义诊的基础上，“润心”加入了社工 + 志愿者模式，除了提升服务质量，改善患者就医体验，更加关注于不同区域病患的心理关怀和精神引导，将健康和安全感送给大众。与此同时，公司给



予员工极大的权益保障和发展空间，员工的发展通道、晋升机制健全，员工活动也丰富多彩。未来，我们会以更灵活、多样、专业、细致的方式，践行公益事业，将华润医疗的品牌影响力推广得更深远、更广阔，带给人们更多的美好改变。华润医疗所有员工都会竭诚秉持“做百年医疗，树百年品牌”的信念，协同内外部力量和资源，将华润的医疗健康产业做实、做强、做大、做好、做长，为人民群众的身心健康带来更好的改善，为中国医疗产业的长足发展做出更深远的贡献。

华润医疗集团有限公司
董事长

01 企业概况

ENTERPRISE PROFILE

企业简介

华润医疗集团有限公司，2011 年成立于香港，是华润（集团）有限公司的全资子公司。华润医疗集团作为华润集团旗下一级利润中心，专业从事医院投资及运营管理，是华润集团未来重点打造的以医疗为核心的健康产业平台。

自成立以来，华润医疗集团致力于中国医疗卫生事业的长远健康发展，依托华润集团雄厚的综合实力、多元化投资优势和先进的管理理念，在医院投资和医院运营管理方面做出了积极的探索与实践。

华润医疗集团是华润凤凰医疗控股有限公司（香港联合交易所股份代码：1515.HK）第一大股东，旗下拥有 8 家三级医院，14 家二级医院，27 家一级医院和 55 家社区医院，共计 104 家医疗机构，实际开放床位近 13000 张，是中国最大的医疗健康集团。未来，华润医疗集团将继续围绕区域核心医疗资源开展全国多点布局，加快加大公立医院、营利性医院投资和现有医疗资源的延伸扩张，建立跨全国多个重点区域的医疗服务网络，整合医疗资源，提升品牌知名度和影响力，并有效地

利用上市公司平台资源做大做强华润的大健康产业，为国有资本引领医疗产业的发展树立行业标杆。

在国家进一步深化医药卫生体制改革，促进社会资本办医的政策指引下，作为中国医疗改革的先行者、探索者、实践者，我们将牢记“一切为了大众健康”的企业使命，以“做百年医疗，树百年品牌”的决心，充分发扬务实、专业、协同、奉献的企业精神，为实现华润集团的大健康产业战略目标，为中国医疗卫生事业的长远发展和人类的健康事业做出更大贡献。

组织架构



华润医疗品牌



文化理念价值体系

使命:
一切为了大众健康

愿景:
建设规模领先、医术精湛、服务优质、管理精益、
大众信赖的一流医疗健康集团

价值观:
诚实守信，业绩导向，以人为本，
创新发展

企业精神:
务实 专业 协同 奉献

发展理念:
做实、做强、做大、做好、做长

02 聚焦2016

FOCUS 2016

大事记

11月23日，华润医疗集团与华润凤凰医疗控股有限公司举行华润皇冠项目标的医院及公司移交仪式。

11月28日，华润集团根据华润医疗集团管理团队岗位竞聘结果，成立华润医疗新的管理团队，新团队由董事长1名、总经理1名、副董事长1名、副总经理2名、助理总经理4名及纪委书记1名组成，管理团队重新进行了工作分工。

10月31日，凤凰医疗以100%全票通过关于收购华润医疗全资子公司广雄有限公司的股权买卖协议，华润医疗获配凤凰医疗4.6亿新股，正式成为凤凰医疗第一大股东，占股比例为35.7%，凤凰医疗更名为“华润凤凰医疗控股有限公司”。

10月26日，华润医疗在北京组织召开了2016年度党建工作会议。各成员单位党委书记围绕加强党的思想建设、组织建设、作风建设、反腐倡廉、制度建设等方面汇报了本单位党建工作开展情况。

2015年7月31日至2016年8月26日，华润医疗集团组织并完成为期一年的“华润医疗集团高级管理培训班”，涵盖医疗总部部分直管经理人以及旗下六家医院院级领导、部门高潜质科主任共55人。

6月，结合医疗行业特色和自身特色，华润医疗对华润文化进行了深入细化和个性解读，形成了与华润医疗“十三五”战略相匹配的“十三五”文化理念体系。

2月28日，华润医疗集团与大理州卫生和计划生育委员会签订了大理州人民医院与妇幼保健院项目合作协议。

1月18日，华润昆明儿童医院管理有限公司与云南健盟医药有限公司（现华润昆明医药有限公司）签订股权转让及合作协议。

2016

2016年经营成果

华润医疗作为央企的一分子，坚决贯彻国务院、国资委对国有资本增值保值的要求，履行央企责任，2016年实现管理营业额增长9.1%，达到35亿人民币。

企业化运作、专业化管理、市场化服务为理念的系统、科学、先进的医院运营管理体系，激活了医院的管理机制，激发了医护人员的积极性，提升了“以患者为核心”的诊疗水平和服务水平，引领了新一轮医改机制探索方向。

社会资本集团化运营医院是医疗行业的新生事物，通过多年实践，华润医疗成功探索出了公立医院、企业医院改革的合作模式，积累了行业内合作类型最多、模式最丰富的成功案例。总结出一套以产业化发展、

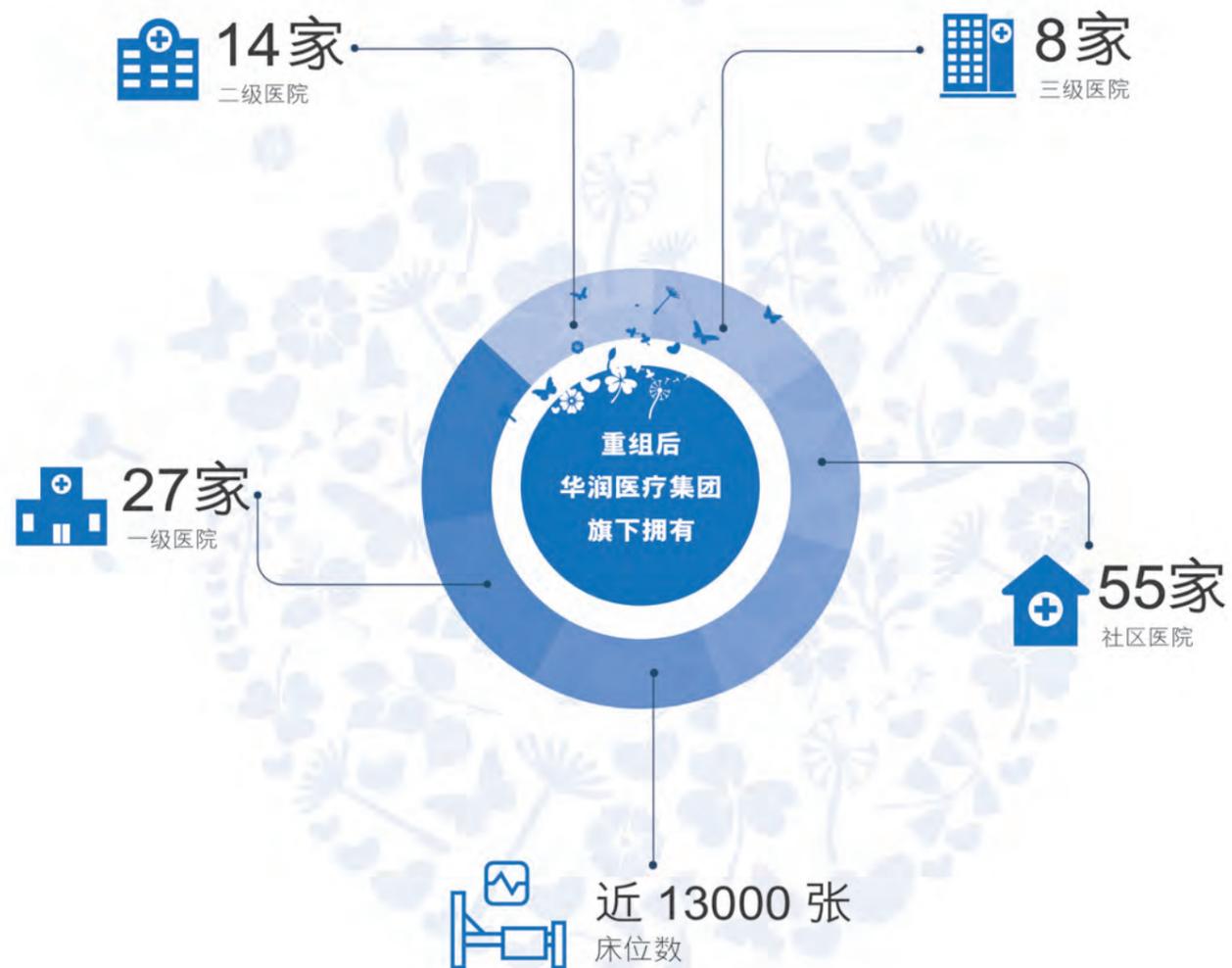


2016年，华润医疗财务和业务指标汇总同比呈现总量增长的趋势。

该报告数据口径为截至2016年12月31日，华润医疗原有医院之各项数据，未包含华润凤凰旗下原有医院之数据。

2016年业务规模

2016年,华润医疗集团与凤凰医疗战略重组,以下属全资子公司广雄有限公司的股权出资,获配凤凰医疗4.6亿新股,占股比例为35.7%,正式成为凤凰医疗第一大股东,凤凰医疗更名为“华润凤凰医疗控股有限公司”。



按床位统计, 是亚洲规模最大的医疗集团

共计 104 家医疗机构



SPOTLIGHT ON

02 专题聚焦

01 “润心”由来——医务社工，感动生命

ABOUT "RUNXIN" – SHOULDER THE SOCIAL RESPONSIBILITY

2016年8月，华润医疗“润心”医务社工正式成立。由华润医疗集团总部搭建“润心”医务社工交流学习和标准化平台，组织、协调、推动“润心”医务社工在各成员医院的规范化、标准化开展。

各成员医院结合医院需求，将医务社工工作与医院服务相结合，成立“润心”志愿者队伍、建设“润心服务站”、开通“润心健康快车”、

建设“润心”舒缓中心，在改善患者就医体验、减轻贫困患者经济压力、提升患者满意度，减少医患矛盾，创造良好的社会舆论导向，增强医院核心竞争力，改变医院服务与竞争现状方面有积极的作用和价值。

“润心”医务社工和品牌、慈善相结合，形成华润医疗独特的品牌公益项目，改善医疗服务，践行社会责任。

02 “润心”医务社工品牌架构

"RUNXIN" BRAND STRUCTURE OF MEDICAL SOCIAL WORK



03 润心志愿者定位

MISSIONS FOR RUNXIN VOLUNTEERS



改善医疗服务

改善患者就医体验

减轻贫困患者压力

提升患者满意度，减少医患矛盾

树立品牌形象

提升公益品牌形象

创造良好的社会舆论环境

增强政府和大众的信任

增强核心竞争力

形成华润医疗独特的医院管理工具

提高市场影响力

04 “润心”案例——舒缓中心

“RUN XIN” CASE-CARING CENTER

医务社工通过招募志愿者的方式，在病房学校为患儿开设绘画、手工、能力培养及学龄儿童的功课辅导等课程，帮助患儿们培养学习能力、社交能力，让他们放松心情，减少对医院的恐惧，更好地配合治疗。

病房学校通过陪伴式教育，引导孩子们保持学习能力和社交能力，为他们将来顺利回归学校、社会打下基础。

远离家乡和亲人的患儿和家属，从生活到心理，都需要社工的帮助。医院社工和志愿者们，依托病房学校，开展个案、小组工作，为患儿家长链接社会资源的同时提供专业的社工服务。通过了解患儿家庭的困难，为贫困家庭提供政策咨询及申请资金补助渠道，与基金会及社会爱心人士一道，帮助暂时无法获得政府补助资金的困难家庭筹款，为他们解决生活困境；了解患儿家长诉求，搭建医院与家属之间沟通的桥梁，让医患双方能在平心静气的氛围中沟通，化解误会、矛盾，解答



困惑：不定期地开展家长分享会，分享照顾患儿的心得、经验，建立彼此的社会支持系统。

医院的志愿者活动也是在专业社工指导下策划开展的。活动举办之前，医院社工为志愿者们进行专业培训，讲解长期住院的慢性病患儿的的情绪、行为特点和家庭支持模式以及如何通过伴读、情绪疏导、互动游戏、音乐治疗、增能等介入形式，缓解慢性患儿长期住院造成的情绪低落、信心缺乏、不配合治疗、家庭互动不足、社会人际关系缺失等问题。活动的策划也符合儿童的实际需求，通过装扮成他们喜爱的卡通人物，播放热门动画片的形式，用亲切不陌生的方式鼓励他们。社工和志愿者们用这种独特的方式，向全社会倡导共同关爱慢性病患儿的愿望。将人文关怀的概念融入医疗服务过程中，有效缓解患者压力。



远离家乡和亲人的患儿和家属，从生活到心理，都需要社工的帮助。

2016年12月3日，由共青团中央、中央文明办、民政部等6个中央有关部门，联合浙江省委、省政府，宁波市委、市政府共同主办的“第三届中国青年志愿者服务项目大赛”落下帷幕，昆明市儿童医院“润心”社工+志愿者服务项目在云南省145个推介项目、全国1000个入围项目中荣获大赛银奖。





成立“润心”服务站，提供便民服务（如开通健康快车，提供多途径预约、咨询；为特殊病人导诊、慰问及跟踪；为病情稳定的复诊病人提供邮寄药品服务、举办志愿者活动、节日主题活动等）

05 患者和我们的感受

PATIENTS' COMMENTS AND OUR FEELINGS

患者的感受：

孩子到病房学校上学后，有很大改变，来的时候不听话，老师教了他纪律，回去就很听话，经常是学到的东西跟我们分享。他非常渴望上学，总跟我说要去上学。感谢科室、感谢医院、感谢社工和志愿者们。

血液科患儿母亲 李女士 来自云南曲靖

我很幸运成为华润慈善基金“奔跑的天使”的受助者，我也希望孩子能变成快乐的天使。我真心希望孩子可以早日康复，以后回报社会。再次感谢昆明市儿童医院和华润慈善基金的资助，千言万语难以言喻，祝你们身体健康、万事如意。

马蹄足患儿父亲 张先生 来自昆明禄劝县

我衷心向昆明市儿童医院心胸外科医生、护士和社工表示感谢。女儿住院期间，他们用无私的爱心和高尚的医德为病人解除痛苦，一言一行都诠释了医者仁心。作为一名普通老百姓，由于我们对医学的一知半解，没少给医护人员出难题、添麻烦。在社工的帮助和解释下，我们紧张的情绪好转了，认真配合医生治疗，出院时社工带着我们跑上跑下办手续，还叮嘱我们回家后一定要按照医生的交待做好康复，定期复查。现在，女儿没有了病痛折磨，在此，我代表全家人对昆明市儿童医院表示感谢。

先心病患儿父亲 李先生 来自云南保山

我们的感受：

润心润人心，既润泽了患者家庭的心田，也同样滋润了我们的心。在华润医疗全体员工众志成城之下，我们会运用自身资源、能力、智慧，集合所有财富和人力、脑力，将润心的影响力惠及更广泛的群体。社会的土壤从不干涸，作为央企的华润医疗会将党的温暖和先进理念化作实际行动，润及社会任何所需之处，为改善大众身心健康做出更多贡献。

01 责任理念

CONCEPT OF RESPONSIBILITY

华润医疗在发展过程中，一直秉承“常怀感恩之心，努力回报社会，做优秀企业公民”的责任理念，不断丰富华润医疗社会责任的内涵与外延，积极探索新时期医疗健康集团社会责任体系的构建与践行之路。

03 责任管理

RESPONSIBILITY MANAGEMENT



常怀感恩之心，努力回报社会，
做优秀企业公民

02 责任文化 CULTURE OF RESPONSIBILITY

华润医疗社会责任文化，与华润医疗企业文化保持高度一致，“一切为了大众健康”是华润医疗企业文化使命也是华润医疗的社会责任主题，诚实守信是华润医疗企业文化核心价值观，同时引领着华润医疗社会责任践行的方向。



一切为了大众健康

03 责任管理模式 RESPONSIBILITY-FOCUSED MANAGEMENT

华润医疗社会责任工作以社会责任报告编制为切入点，通过报告编制促进社会责任工作开展，以报告编制为推动力梳理责任理念、形成责任愿景、构建责任模型、确定关注领域。



04 责任治理

SOCIAL RESPONSIBILITY MANAGEMENT

为了深化落实华润医疗企业文化，有效开展社会责任管理，积极推动社会责任实践，结合华润医疗社会责任工作开展实际情况，2016年，华润医疗制定了《华润医疗社会责任工作管理办法》，对社会责任开展的组织基础和职责进行了规定，明确华润医疗社会责任关键绩效体系，并制定社会责任关键绩效统计指标，同时对于社会责任报告编制的要求，以及社会责任传播管理、培训和考核做出了界定。



华润医疗社会责任关键绩效体系

05 责任组织

RESPONSIBLE ORGANIZATION

为有效提高华润医疗社会责任工作的水平和质量，华润医疗设立“企业文化与华润医疗社会责任指导委员会”，由华润医疗集团领导担任主任，管理团队为委员会成员，并设立执行工作组。



06 与利益相关方的沟通

COMMUNICATION WITH PARTIES CONCERNED

华润医疗建立维护公益、和谐、共赢、可持续的运行机制，力求达到政府、股东、员工、客户、合作伙伴等利益相关方满意。

| | 利益相关方 | 我们的沟通方式 |
|---|-------|------------------------------------|
|  | 政府 | 熟知政策，革新模式，国有资产保值增值 |
|  | 患者 | 提升医疗服务质量，信息化就医流程，关注病患身心健康 |
|  | 股东 | 创新运营机制，积累改革经验，扩大规模 |
|  | 合作伙伴 | 增加日常沟通，提供公平的竞争平台，相互提升，促进双方稳定关系 |
|  | 员工 | 提升综合业务能力，加强职业素养，完善晋升机制，开展丰富多彩的员工活动 |

07 价值意义

SIGNIFICANCE OF OUR VALUES

通过改进、完善清晰化的规范，可以将华润医疗的企业文化和社会责任思想融合实践，为改善大众身心健康提供更好的保障，为社会经济增长、提升员工满意度和客户信赖、为与合作伙伴之间的共赢合作、为大众和谐的发展带来美好的改变。



“一切为了大众健康”于华润医疗而言，不仅是企业使命，更是促使华润医疗全体员工上下求索、改善创新的源动力。华润医疗始终是为社会、为员工、为患者、为合作伙伴、为和谐发展、为可持续生态环境带来更多价值提升和美好改变的践行者，通过内外的精进、改善，最终实现大众身心健康的美好愿望。

04

为社会
创造价值
回报

REWARDING THE SOCIETY

社会赋予的期许

- 企业自身规范良性发展，促进社会稳定
- 带动并引领行业共同发展，实现“大健康”
- 将创新融入技术和管理，与时俱进

我们的实践成果

- 完善公司管理制度
- 优化运营体系
- 开启革新实践



01 完善管理制度，发挥企业价值

IMPROVE THE MANAGEMENT SYSTEM AND DEVELOP OUR VALUE

2016年，华润医疗继续开展总部制度梳理和完善，各职能部门按期完成制度制定及修改计划。对下属医院的制度汇编进行了动员和梳理，为医院的经营管理提供明确的指导依据。通过加强制度建设促进公司基础管理水平提升，构建科学有效的公司治理体系。

为适应集团发展和管理要求，满足新形势下外部环境和内部发展对企业规范运行和风险控制的新要求，根据财政部等五部委《企业内部控制配套指引》、《华润集团内控体系 - 总册》等法规、文件的要求，华润医疗通过借鉴华润集团内部开展全面风险管理工作的成功经验，立足于公司风险

管控现状，开展专项风险治理，加强重大风险管理，稳健有序推进了2016年风险管理相关工作，建立完善了全面风险管理体系、内部控制及风险管理相关制度与流程，结合审计整改工作的开展，对重大风险进行定期梳理与评估，并取得一定工作成效。

2016年，华润医疗继续开展附属单位的内控评价、缺陷整改等工作。为巩固2015年整改成效，项目组将2015年度内控评价发现问题的整改完成情况作为一项重点工作任务完成，此外，结合医院实际情况选择了市场营销、医保管理、非医疗支出管理、收费管理、医疗纠纷管理等模块进

行针对性评价。内控评价工作小组通过编制访谈提纲和评价底稿，实地走访调研及采取穿行测试^①、资料检查等多种评价方法对成员单位广东三九脑科医院和淮北矿工总医院集团进行现场全流程内控评价，其余成员单位昆明市儿童医院、徐州矿山医院、华润武钢总医院和华润武钢（湖北）医院管理有限公司等采取了内控自查手段并出具自查报告和整改措施。在2016年内控评价项目中，形成整改报告3份，专项评价报告2份。

在重大风险管理方面，华润医疗针对年度评估的重大风险

- 一方面通过风险专项治理的办法，结合审计整改，在制度体系，组织架构，操作执行等层面进行了风险应对与防范，确保总部层面及下属公司未发生重大风险事件。
- 另一方面通过定期风险监控，收集了战略、财务、市场、运营、法律等五方面各项风险指标信息，提出改进举措，强化总部层面对下属单位的风险监控。

在具体投资项目中，密切关注当地政策，结合地方实际制定交易方案，对投资风险反复论证

在运营中，加强医疗质量控制，严格按照医疗行业准则提供医疗服务，利用自身优势为医院引入优质医疗资源，在实现公司利益的同时，促进当地经济发展。

在知识产权方面

- 华润医疗按照集团对知识产权工作的要求，设专岗对总部及下属单位的知识产权工作进行动态跟踪和管理，协助相关部门完成“华润”字号的申请及保护工作。

穿行测试：WALK THROUGH TESTING，指追踪交易在财务报告信息系统中的处理过程。这是注册会计师了解被审计单位业务流程及其相关控制时经常使用的审计程序。在风险管理中，在正常运行条件下，将初始数据输入内控流程，穿越全流程和所有关键环节，把运行结果与设计要求对比，以发现内控流程缺陷的方法。穿行测试不是单独的一种程序，而是将多种程序按特定审计需要进行结合运用的方法。穿行测试是通过追踪交易在财务报告信息系统中的处理过程，来证实注册会计师对控制的了解，评价控制设计的有效性以及确定控制是否得到执行。

02 优化运营体系，实现行业贡献

OPTIMIZE OPERATION FOR THE INDUSTRY'S DEVELOPMENT

华润医疗集团在旗下医院多年的运营实践中摸索出一套卓有成效的集团化医疗运营管理体系，包括标准化管理机制、模块化运营机制和优质资源共享机制。在质量、流程、运营、财务、信息化等重要管理领域推行标准化管理（如在医疗质量管理方面推行JCI质量标准^①，通过建立ERP系统统一实现对人、财、物的管理，参照美国HIMSS标准规划全集团的临床信息系统建设等）；通过模块化运营机制，将医疗设备、药品、耗材、后勤服务等从单体医院集中到集团统筹管理，在规模采购基础上有效降低医院运营成本，通过优化医疗供应链的资源配置，

为临床提供标准化的产品配置方案和业务解决方案，使临床能够完全专注于医疗服务；建立优质资源共享机制，推动学科建设、文化建设、人才发展等工作。依托集团化的管理平台，创造单体医院难以比拟的效率、质量和技术优势。

华润医疗集团通过对旗下医疗资源的产业化发展、企业化运作、专业化管理、市场化服务，打造了系统、科学、先进的医院运营管理体系，激活了医院的管理机制，激发了医护人员的积极性，提升了“以患者为核心”的诊疗、服务水平，降低了医疗资源运营

成本，提高了医疗资源运营效率。

未来，华润医疗集团将一如继往地践行央企社会责任，积极参与中国医疗体制改革与供给侧改革，在国内多点布局，围绕区域核心医疗资源进行合作和投资，打造区域分级诊疗体系；并逐步拓展到康复、健康管理、医疗教育和养老等领域，满足人民群众多样化、多层次的医疗和健康服务需求；致力于发展成为中国规模领先、医术精湛、服务优质、管理精益的国际化大型医疗健康服务集团，为中国医疗卫生事业的长远发展和人类的健康事业做出贡献。



JCI 质量标准：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 医院评审标准——由美国医疗机构评审国际联合委员会颁布的医院评审标准，是全球医疗机构重要的知识来源，旨在帮助提高医疗服务领域的质量、安全和效率。

03 开启革新实践，引领创新发展

INITIATE REFORM FOR AN INNOVATIVE DEVELOPMENT

为响应国家“大众创业、万众创新”的号召，落实集团十三五“双擎两翼”的战略规划，贯彻集团“创新、转型、发展”的管理主题，助力集团医疗产业转型、升级，华润医疗在 2016 年开启创新实践：成立创新事业部。华润医疗各成员医院通过新增科研项目、

增加科研投入来支持学科创新发展。

华润医疗成员医院在普外、心内、口腔、骨科等多个学科都具备国内先进的学科实力和人才资源，旗下医院共拥有 16 个省重点、40 个市级重点专科。昆明市儿童医院拥有儿科、康复科、血液内

科等 4 个省级重点专科和 8 个市级重点学科；华润武钢总医院拥有康复科和皮肤科两个省级重点学科及 7 个市级重点专科；广东三九脑科医院是国内神经学科领域的顶尖机构，尤其在癫痫等领域的治疗和康复达到了国内领先水平。

昆明市儿童医院

2016 年省级临床重点专科



新申报昆明市科技创新团队



昆明市卫计委技术中心



昆明市重点实验室



市级临床重点学科



昆明市工程研究技术中心



在学会任职：

国家级副主委



儿童专委会副组长



国家级常委



委员



省级主委



省级副主委



省级常委



委员



市级主委



市级副主委



市级委员



学科带头人

省级医学学科带头人



市级中青年学术技术带头人



局级知名专家、带头人



| 历年 | 科研人员 | 科研课题数 | SCI 论文 | 论文 | 新增科研数 | 昆明市科技进步三等奖 | 云南省卫生科技成果三等奖 | 西山区科技进步二等奖 | 西山区科技进步三等奖 |
|--------|------|-------|--------|-----|-------|------------|--------------|------------|------------|
| 2014 年 | 293 | 94 | 1 | 116 | 12 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 2015 年 | 258 | 70 | 5 | 175 | 17 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 2016 年 | 300 | 85 | 6 | 206 | 24 | 2 | 1 | 0 | 0 |

科研成果

近 3 年科研项目申报和立项总体数量在逐年增长，员工申报积极性和申报书质量有了一定提高。2016 年组织申报各级课题 85 项，获得立项 24 项。其中国家自然科学基金 2 项，省级 3 项，厅（市）级 18 项，西山区项目立项 2 项。

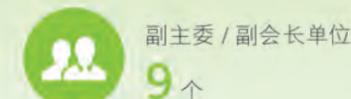
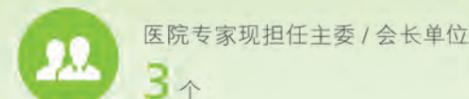
论文发表数量逐年上升，发表论文 206 篇，其中 SCI 期刊 6 篇，中文核心期刊 9 篇，科技核心 32 篇，其它刊物 125 篇，出版专著 1 部。

科研成果数量增加：科研课题结题验收及成果登记共计 23 项；获市科技进步三等奖 2 项，省卫生科技成果三等奖 1 项。

广东三九脑科医院

2016 年 1 月，医院正式获批为暨南大学附一院住院医师规范化培训神经内科、神经外科协同专业基地；首批招收规培生 27 人。

目前为暨南大学脑科学研究所临床研究基地，华南师范大学脑疾病与康复研究院，广东省华南癫痫与脑科学研究所，广东省医学会神经病学分会疼痛诊疗中心，中国抗癫痫协会立体定向脑电图与脑定位学专业委员会主委单位。



近三年，科研学术投入 320 万元，省级立项 12 项，市级立项 1 项



05 为员工构建 幸福家园

MAKE OUR EMPLOYEES ENJOY
LIFE AND WORK



员工赋予的期许

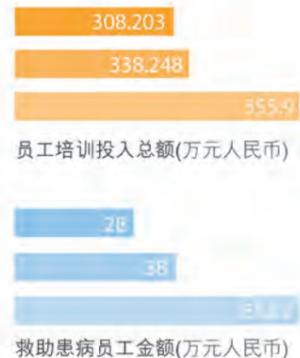
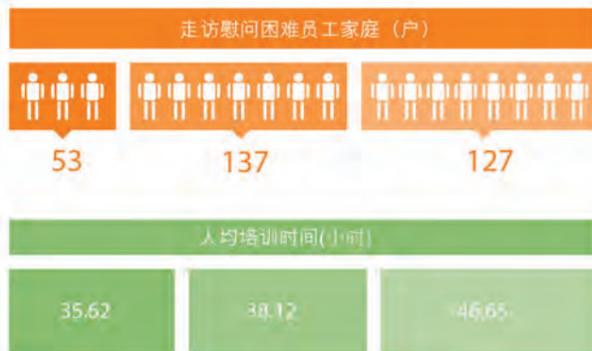
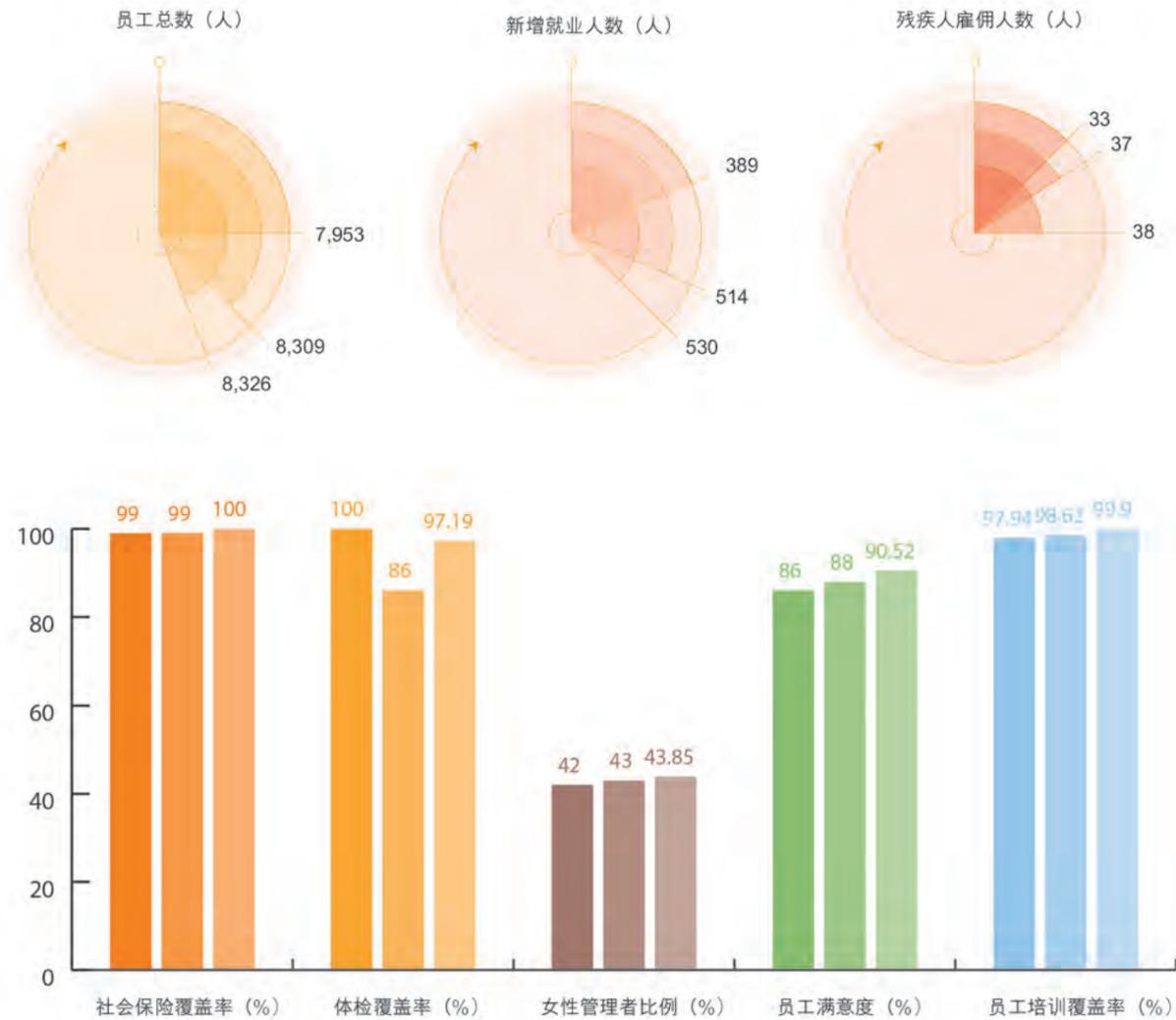
- 获得职场的尊重，得到权益保护
- 以人为本，始终将员工安全、健康放在首位
- 营造公平、公正、公开的工作机制和晋升通道，促进员工职业发展

我们的实践成果

- 员工权益保护，做好薪酬福利体系，公正绩效考评
- 员工关爱，建立健康档案，丰富员工业余生活，对困难员工实施救助帮扶
- 员工成长，完善的培训机制，分层级有针对性的培训，无论在总部还是医院，都能得到公司及组织给予的培养

01 回顾权益绩效指标

REVIEW PERFORMANCE AND INDEX



02 员工权益保护

PROTECT THE RIGHTS AND INTERESTS OF EMPLOYEES

基本权益保护

华润医疗总部及各医院严格遵守劳动法，在招聘、选拔、升职、处分、员工发展、福利和劳动合同终止等方面，禁止任何因为语言、财富、社会出身、社会地位、年龄、性别、种族、残疾、怀孕、信仰、政治派别、社团成员或婚姻状况等产生的歧视。医院不雇佣童工，不强迫使用劳工。履行社会责任，安排残疾人就业，尊重每一位员工。

华润武钢总医院成立职工代表大会，2016年完成新一届职工代表选举，选出职工代表232名，召开一届一次职代会，会议审议并举手表决通过了《院长行政工作报告》、《生活福利工作报告》、《2016年财务决算和2017年财务预算工作报告》、《第一届职代会专门工作委员会委员建议名单》、《第一届职代会提案审查工作报告》、《华润武钢总医院“十三五”发展规划》、《华润武钢总

医院“医院文化表述语”；票决通过了《华润武钢总医院劳动纪律与休息休假管理办法》。预备会征集91件提案，经提案组审查，5件提案予以立案。

昆明市儿童医院建立了院务公开公示栏，将重大事项定期公开。医院每年定期召开不同层级人员会议，开展不同形式活动，如院务会、院长办公会、院周会、科主任会、各类委员会等，以便广

泛听取各方不同意见，反馈医院情况，解答各种问题。

通过院长查房，加强全院联系。每周四上午院长查房，行政人员每周定期“下临床”，同临床医技科室沟通交流医院近期工作情况、未来工作重点及计划等，听取建议并及时反馈、解决，加强全院联系，增强职工凝聚力。



华润武钢总医院召开职工代表大会



2016年,华润医疗严格遵守《劳动法》、《职业病防治法》和地方职业病防治条例,以及上级主管单位相关要求,制定实施《华润医疗职业健康管理制度》,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,组织对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,保障员工职业健康合法权益。

淮北矿工总医院为全体员工建立健康档案,每两年体检一次;对重点区域、重点岗位、重点人员建立职业病危害档案,定期检测与评估;对手术室、静配中心、检验科、病理科、感染病区等劳动强度大、存在健康风险的岗位开展危害因素评价与控制。



华润武钢总医院成立了职业健康管理委员会,明确职责,细化制度,每半年召开一次会议,切实加强对职业健康的领导。



2016年组织了 **169** 名员工健康体检
职业健康体检率 **100%**, 新增疑似职业病人数 **0**, 新增职业病确诊人数 **0**



2016年组织全院职工 **1126** 人进行健康体检
全员健康体检率 **100%**



全年健康管理投入资金 **61.7464** 万元

华润医疗集团和各成员单位奉行“以人为本”的企业文化价值观,积极营造健康、良好的“土壤”,在生产、工作、生活的各个方面为员工提供精神和物质支持。

困难员工帮扶



2016年华润医疗集团及其下属各单位共救助困难员工722人次,



走访慰问困难员工家庭137户



资助困难员工子女入学89人次



救助患病员工170人次



2016年华润医疗员工帮扶投入资金共计99.93万元

淮北矿工总医院在工作、生活中为员工提供精神和物质支持



全年走访慰问困难员工家庭15户,救助困难职工481人,金额66500元



资助困难员工子女入学83人次,金额66500元



救助大病员工77人,救助金额290164元



为80余名领取独生子女光荣证的退休职工发放了一次性奖励金16万余元



为医院集团职工独生子女发放保健费10万余元

华润武钢总医院



2016年春节前夕为医院贫困职工47人发放困难补贴14100元,搞好“五必访”工作。凡职工生病住院、父母及亲属去世等特殊事情,院党政领导、院工会以及相关职能科室都会主动关心、主动探视慰问,并给去世的家属送去花圈表示哀悼。



慰问残疾职工9人,发放慰问金9000元



2016年度,看望、慰问200人,慰问款4.67万元



职工遗属4人,补助10053.6元

开展员工文化娱乐活动

通过组织开展员工活动，不仅锻炼了团队意识，磨砺了意志，更增加了同事间的感情，增强了归属感和凝聚力，展示了公司员工团结协作、勇于攀登、不断追求新目标的精神风貌。

2016年，华润医疗总部组织员工在奥林匹克公园南园和深圳荔枝公园开展了以强身健体和愉悦身心为目的的5公里“健康走活动”。

10月28日组织员工进行“我运动我快乐”的主题登山活动。北京、深圳同时开展了活动，共有32名员工参加了该项活动。

淮北矿工总医院成立了摄影、书画、乒乓球、羽毛球、游泳、徒步等运动协会，引导员工积极参与团队活动。三八节期间举办女专家送医下乡活动，服务民众达200余人，开展健康知识讲座2期；

举办“与爱同行”医院集团职工摄影作品评展活动；举办足球等兴趣协会自行参加各项比赛活动10余场次；总院、分院各基层工会自行组织的各类文体活动约40余场次共计1500人参加。



参加全国儿童医院院长晚会



5月10日举办护士节趣味运动会



参加湖北省演讲比赛



9月23日举办迎国庆乒乓球友谊赛

精彩的全员健康活动



04 员工成长

CAREER DEVELOPMENT OF EMPLOYEES

无论是基层员工的培养还是中高层员工的发展，华润医疗都高度重视，建立并逐步完善管理、培训机制，为华润集团的可持续发展注入源源不断的鲜活力量。

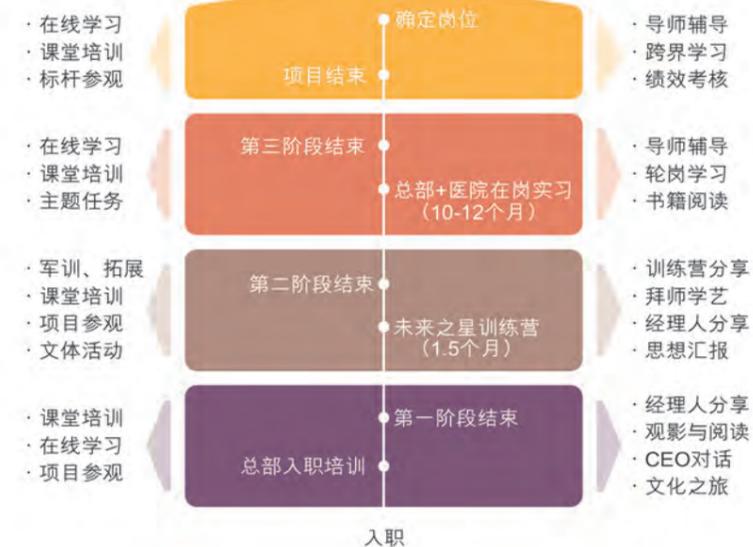
对于毕业之初的管培生的培养：



知识类学习方法

四级培养阶段

经验类学习方法



对于中高层的培养：

2016年，华润医疗集团总部针对成员医院提供多场次的管理类培训，接受培训人数为医院经理人55人；主要包括行动学习研讨、医患沟通培训等。各成员医院也通过知识竞赛、内部培训等方式开展人才培养工作。

8月22日-26日，华润医疗集团下属所有医院的50余名高层管理人员齐聚医学圣殿华西医院，参加华润医疗高级管理培训班的第六次集中培训。华西医院程永忠博士运管理部管理团队进行华西医院实务分享，讲师们从设备配置与评估、医院后勤精细化管理、医院绩效管理与薪酬设计框架、人力资源配置与评估、基层医院

运营管理实务分享、医院成本效益管理等方面进行培训，学员们通过学习结合自己所在医院和部门的实际问题积极提问。培训最后一天参观华西医院的日间手术中心、临床技能中心和后勤院区等，使学员们对华西医院的精细化管理感受颇深。

华润医疗高级管理培训班共完成6次集中培训，走过了保定、广州、昆明、武汉、徐州、成都6座城市，完成14门教学课程的学习，累计学习时间133学时。

我们进行了后期调研，以备未来培训更加充盈，更大维度地满足员工多元化的需求。

从2015年8月至2016年8月。



通过此次培训，受益匪浅，深切感受到了华润文化的博大精深，系统学习了先进的管理工具和管理体系，更加体会到作为华润医疗人的责任感和使命感。充实的培训课程填补了在管理理论知识和管理技巧的不足，并找到了自身缺点、医院管理中的短板，认识到组织能力是管理者的必备要素，战略是引导并推动企业获得成功的关键。

通过391天学习，17位老师，54名同学，6个城市，15700公里，一段求学经历，更是一段历练。不只是如何管理他人，更是管理自己！一次次火花碰撞，一次次智慧聚焦，一次次疏通迷津，我们潜心修炼，终于修成正果！愿以感恩之心为发展华润大健康事业而努力奋斗！



在长达一年的学习时间，深刻感受到：每次学习内容的编排，几乎集团高层全部到齐并分散到各小组参加讨论；华润医疗的组织能力非常强，从接送安排到安排吃住，从学习课程、团队建设到学习过程井然有序；课程经过精心安排，许多课程非常接地气，是我们在实际管理医院中急需的知识；这是集团倾注精力打造的相互学习的平台，院长班学习丰富了自己，也提升了自己的管理水平。

各医院的培养：

1

华润武钢总医院 2016 年组织开展《高效沟通》《提升门诊量》等行动学习 36 场次，组织开展服务理念、文化培训、等级医院评审应知应会培训 3000 人次；开展全员标准化服务培训，规范服务行为，结合医院实际，在华润医疗人事行政部的支持下开发了标准化的服务培训课件，内容涉及服务礼仪、医患沟通等。

2

淮北矿工总医院注重开展人才发展工程，为学科科研提供必要条件。检验科科研课题《改良 HODGE 试验检测 KPC 型碳青霉烯酶方法的临床应用及耐药机制研究》获准北市科技进步二等奖，泌尿外科科研课题《肾癌保留肾单位手术的临床研究》获准北市科技进步三等奖。医学检验科完成了安徽省特色培育专科终期绩效考核，考核结果为优秀。

3



徐州矿山医院
面向中层干部
进行 6S 管理培训

徐州矿山医院引进 JCI 管理理念，确立质量和安全保障体系，充分利用华润医疗集团在医院管理及 JCI 培训领域的丰富资源，通过集团化的整合服务，2016 年引入 JCI 管理理念，2017 年全面推行 JCI 管理，进行全员培训；引进 6S 管理理念，对中层管理人员进行管理培训，使得中层员工强化了现代医院的管理理念，提升了管理工具方法的运用水平。

06 为患者提供 优质服务

DELIVERY OF QUALITY SERVICES
TO PATIENTS

患者赋予的期许

- 获得良好的就医基础保障，能够省钱省心及时看病
- 就医过程能够感受到细致、温暖，遇到问题可以尽快得以解决
- 就诊、手术中是安全的，管理是高效、流畅的

我们的实践成果

- 信息透明公开，价格合乎民心，服务体系健全，保障患者及时得到救助
- 健全患者关系管理制度，投诉、随访、调查、接送、导诊等服务制度进行了很好地推广，创新技术，优化就医流程
- 打造医疗质量和患者安全管理体系，保障用药等规范，推动管理系统信息化

01 稳定市场，确保优质就医基础

A STABLE MARKET POSITION GUARANTEES QUALITY MEDICAL TREATMENT

提供安全的医疗服务和真实的服务信息

- 通过引入国际领先的质量和安全管理标准提升医疗质量，保证患者安全，为患者提供安全的医疗服务。
- 2016年，华润医疗成员医院围绕第三类医疗技术临床应用、医疗广告及对外合作开展了自查自纠，保证医疗服务合规合法。通过媒体、医院网站、微信及微博，向社会、职工、患者公开医院基本信息，服务信息、实时动态、重大事件等信息，保证医疗服务信息公开。

价格合理及透明

- 在医院显著位置，设公示栏、宣传栏、电子显示屏等，公开医院开展的各项诊疗科目、诊疗内容、诊疗费用、专家姓名及坐诊时间等信息，确保患者知情权。
- 引入互联网、移动应用等技术为患者提供就医导航、预约挂号、移动支付，保障了医疗服务的可及性、公平性，提高了医疗资源服务市场的效率。



专家一览表和电子显示屏

保障医疗供给

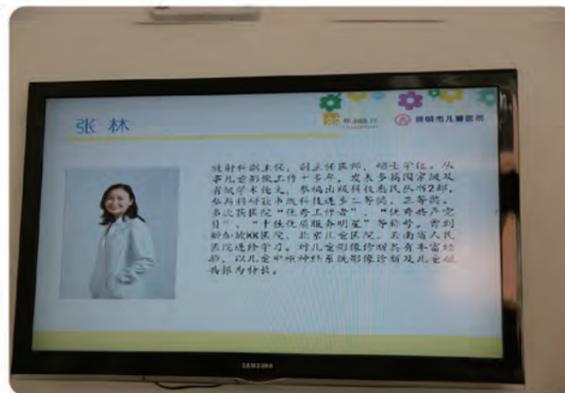
- 成员医院提供24小时医疗服务，节假日门诊正常开放，积极推行多途径预约诊疗，合理调配诊疗资源，畅通急诊绿色通道保障医疗供给能力。通过不同方法解决少数身份不明或身份明确但无能力支付医疗费用患者或弃婴的医疗急救保障问题。积极对接120及转诊患者，开展全院床位统一管理，保证急危重患者得到及时救治。



公示栏



科室及专家简介



02 服务管理，确保优质就医体验

WELL-ESTABLISHED SERVICE MANAGEMENT GUARANTEES GOOD MEDICAL EXPERIENCE

华润医疗坚持“优质服务”的业务运营理念，引导旗下医院建立以患者为中心的服务模式，逐步实现酒店化就医环境。

患者关系管理

通过制定医德医风、门诊管理、随访管理、投诉管理等制度，积极开展院前咨询、接送诊服务，院中导诊、患者互动服务，院后随访等服务。

案例：广东三九脑科医院成立专门部门对病人提供非医疗专业的包括咨询、协助、协调、投诉处理、建立客户服务档案等增值服务，从而提升医院品牌的美誉度。主要有以下：

- 1 院前服务包括咨询、预约、接送诊等
- 2 院中开展健康大讲堂、协调检查退费、导诊、巡视病区、收集患者及家属意见或建议、接待投诉、满意度调查、穿行测试、医患互动活动等服务
- 3 院后预约患者未就诊回访、预约患者随访、满意度回访等服务

患者满意度调查

成员医院坚持开展患者满意度调查，让数据指导服务改进。广东三九脑科医院通过抽查门诊、探访在院病人等方式，坚持收集患者意见和建议，促进内部服务提升。昆明市儿童医院在昆明市卫计委委托第三方进行的满意度测评活动中获得第一名，成绩斐然。

患者投诉改进

成员医院修订完善医院投诉管理相关工作制度及流程，如《投诉管理制度》、《投诉协调工作制度》、《首诉负责制度》、《投诉查实处理办法》、《患者家属投诉接待与处理流程》、《首诉负责制工作流程》、《信访投诉处理工作流程》、《行政总值班接待处理投诉流程》，规范服务投诉电话 24 小时畅通及规范接听工作流程，优化了服务投诉接待、登记、调查、处理、考核、

回复等工作流程，对患者投诉实现 100% 反馈处理，有效改善了医患关系。

华润武钢总医院将投诉服务接待前移至门诊一楼，及时响应患者投诉。组织十大投诉典型案例讨论，强化服务规范的落实，变投诉事后处理为事前预防，加大服务投诉考核力度。在门诊部大厅设立了值班院长，7 个部门负责人

轮流值班，当班行使院长权利，现场协调解决病人问题。



医疗服务连续性

医疗服务的连续性是保证医疗质量和患者安全的重要因素，华润医疗成员医院通过设计和实施为患者提供连续的医疗服务，在医务人员之间进行协调的流程、工具，保证患者享受到的服务具有连续性。主要通过电子病历、随访系统等信息化手段，保证患者的医疗护理信息随患者转移，实现病人转科、出院、转院后服务的连续性。

昆明市儿童医院对出院患者以电话、网络回访方式相结合，在院、科两级实行“双回访”制度。由各住院科室在患儿出院后 24 小时内进行 100% 电话回访，医院再按照科室所报出院人数 60% 的比例对出院患者进行抽查回访。对在回访中所收集到的患者家属意见或建议以书面回访督查通知的形式反馈给相关科室，进行限期调查、整改落实。2016 年医院

共进行电话抽查回访出院患者 30808 人。

广东三九脑科医院一直以来对患者提供包括院前、院中和出院后的连贯服务，开展为患者送药，2016 年内，医院共帮患者寄药 31850 份，金额达 2194.9 万元；共回访门诊患者 10297 人次。

创新服务举措

广东三九脑科医院专门成立了优质服务管理委员会，进一步规范医院服务体系，为患者提供全方位的优质服务。通过定期出版服务简报、召开投诉案例分享会、开展联合办公、文明科室评比等一系列措施确保各项服务工作落实到位。2016 年，医院强化了“穿行测试”专项工作，全年开展“穿行测试”15 次，就医体验组测试面不断拓宽，医院以“数据调研 -

数据分析 - 问题反馈与解决 - 提升患者就医体验”的模式很好地改进了服务、优化了就医流程。

华润武钢总医院开展优质服务员工评比，利用正能量引领服务质量提升。2016 年坚持开展月度优质服务员工和年度优质服务明星的评选工作，两院区共评选出 48 位月度优质服务员工，宣传正能量，营造创先争优的氛围。

昆明市儿童医院以 JCI 评审为抓手，持续巩固等级医院评审成果，全面提升医院服务质量和水平，并顺利通过 JCI 国际评审认证。拥抱互联网 +，用新 IT 构建未来医院，在医院 WIFI 全覆盖前提下，通过移动应用、微信等工具优化医院服务流程，极大地提高了效率。

(1) 窗口及服务中心



(2) 门诊预约



(3) 日间病房



(4) 预约挂号，统一号源



03 医疗质量，确保优质就医技术

HIGH-QUALITY MEDICAL CARE GUARANTEES STRONG MEDICAL EXPERTISE

华润医疗始终将质量和安全放在医疗服务的首位，持续整合国内外优秀资源，打造华润医疗自己的医疗质量和患者安全管理体系。

医疗质量保障

成员医院全面落实卫计委发布的《医疗质量管理办法》，建立院科两级医疗质量管理架构，完善细化《十八项医疗核心制度》，切实落实卫计委的管理要求。

广东三九脑科医院以精益管理为主线，优化“危急值处置及时率”、“急诊手术绿色通道”、“手术开台、接台管理”等流程，提高了医疗质量及患者安全水平。



华润武钢总医院以三甲复评为契机，建立健全了“医疗质量与安全管理委员会”、“病案质量管理委员会”，“临床路径管理委员会”等医疗质量组织，明确了质量相关监测指标。

理研究院，引入JCI管理理念，确立质量和安全保障体系。

昆明市儿童医院以JCI评审为目标，完善覆盖医院质量管理各环节的质量管理体系，制定年度医院质量改进和患者安全计划，将质量计划、质量控制与风险管理相结合。



徐州矿山医院借力华润JCI医院管

医疗质量监督检查

广东三九脑科医院通过科室安全管理责任书明确细化管理目标，定期开展处方点评，提高用药安全，建立质量管理工作月度会议制，落实医疗风险应对措施。

医疗质量安全与持续改进——相关考核制度、指标

十八项医疗核心制度

2016年，国家卫计委颁布了最新的18项核心制度，并于11月1日正式执行

- | | |
|--------------------|--------------------|
| 1首诊医师负责制度（患者来了） | 10抗菌药物分级管理制度（预防感染） |
| 2会诊制度（多系统损害） | 11查对制度（执行医嘱） |
| 3疑难病例讨论制度（有点难） | 12病例书写与管理制度（手术记录） |
| 4危急值报告制度（脑疝了） | 13值班与交接班制度（早交班了） |
| 5手术分级分类管理制度（谁来手术？） | 14三级医师查房制度（上级医师看看） |
| 6术前讨论制度（咋手术啊？） | 15急危重患者抢救制度（呼吸微弱） |
| 7手术安全核查制度（开哪里啊？） | 16新技术和新项目准入制度（亚低温） |
| 8临床用血审核制度（输点血） | 17死亡病例讨论制度（还是挂了） |
| 9分级护理制度（几级护理？） | 18信息安全管理制度（系统提交） |

华润武钢总医院开展常态化的医务督导巡查和专项抽检相结合的监督检查机制，有效促进了医务管理制度的落实。

昆明市儿童医院按照每季度整合医院质量信息，形成医院质量报告，为领导决策提供质量数据信息，定期向员工传达医院质量改进的信息和方针、政策。积极倡导全院职工上报医院不良事件，营造公平开放、和谐友好的安全文化氛围，全年不良事件上报298例。

提高医疗质量水平

成员医院鼓励学科的内外交流，通过参加或举办学术科研活动持续提高临床诊疗水平以及护理水平，保证医疗质量。

2016年，广东三九脑科医院在院内举办内容丰富、形式多样的学术交流共43余次，有效促进了临床水平提升。

华润武钢总医院完成四册《诊疗规范》的编写及校对，通过单病

种及临床路径制度，规范了一批临床路径和单病种实施方案。

2016年，昆明市儿童医院在全院范围开展质量改进活动，职能部门/临床医技科室共设置质量改进项目49个，利用PDCA质量改进循环，持续提高医院各环节工作质量。

PDCA: PDCA循环又叫质量环，是管理学中的一个通用模型。PDCA是英语单词PLAN(计划)、DO(执行)、CHECK(检查)和ADJUST(纠正)的第一个字母。PDCA循环就是按照这样的顺序进行质量管理，并且循环不止地进行下去的科学程序。以上四个过程不是运行一次就结束，而是周而复始的进行，一个循环完了，解决一些问题，未解决的问题进入下一个循环，这样阶梯式上升的。



医疗责任事故止损及赔偿

强化医疗责任事故第三方协调机制，购买医疗责任险，提高医疗风险应对能力，以及医疗处理事故能力。

为确保医疗纠纷防范处理制度化、程序化和规范化，及时减少

损伤，医院制定了《昆明市儿童医院医疗纠纷管理制度》，明确了发生医疗纠纷时院领导、医务部、保卫科、各临床科室的职责，建立了医疗纠纷处理专家讨论机制和第三方调解机制，确立了科室承担赔偿比例的处理原

则。通过上述措施，2016年医院共发生医疗纠纷11起，医疗纠纷发生例数同比去年下降38.89%，没有出现纠纷发生后置之不理和久拖不决的情况。

昆明市儿童医院医疗纠纷管理制度

| | | | | | |
|------|-----------|------|---------|------|---|
| 编号 | ETYY-YWB- | 版本 | 2016.V1 | 页数 | 5 |
| 承建部门 | 医务部 | 审核人 | 李超 | 签发人 | |
| 状态 | 试行 | 制定日期 | 2016.7 | 发布日期 | |

一、目的

为加强医疗安全，确保医疗纠纷防范处理制度化、程序化和规范化，做到责任明晰，奖罚有据，促进全院工作人员依法执业，制定本制度。全院各医疗科室、各职能科室加强医疗质量管理，加强医疗安全意识，坚持依法执业，严格执行医疗操作规范和医院各项医疗制度。

二、标准

1.医疗安全工作实行领导负责制。医院各主管领导、各临床

04 患者为主，确保优质就医安全

PATIENT-FOCUSED SERVICE DELIVERY GUARANTEES MEDICAL SAFETY

华润医疗根据华润集团 EHS 管理要求，结合医疗服务特点，全面落实患者安全相关措施，保障患者安全。

医疗安全

广东三九脑科医院按照上级主管部门要求，定期开展各项安全生产、医疗质量检查活动（安全生产大检查、“质量月”、“安全生产月”等）。制定药品和医疗器械不良事件监测预案、医疗安全不良事件报告制度，定期召开院感管理例会，提升院感水平，进一步防范医疗风险。



联合病区科主任、护士长对首诊负责、三级查房、疑难病例讨论、会诊制度、死亡讨论、分级护理、查对制度、病历书写基本规范与管理、交接班制度、技术准入制度、临床用血准入制度等进行检查。

华润武钢总医院开展“三基培训”，强化临床医生基本理论、基本知识、基本技能，培养新医生的严谨作风，提高操作应急等水平。全面落实患者安全目标考核管理。

护理安全

通过完善护理制度，规范护理操作，统一护理记录，培训护理技能逐步提高护理安全水平。

案例：华润武钢总医院强化护理质量管理

1 根据卫生部《三级综合医院评审标准实施细则（2011版）》的要求，将护理质量委员会与护理安全委员会合二为一，成立“护理质量与安全管理委员会”。

2 遵照《湖北省护理质量管理手册》，结合医院实际情况，对2015年护理质量评价标准进行修订。

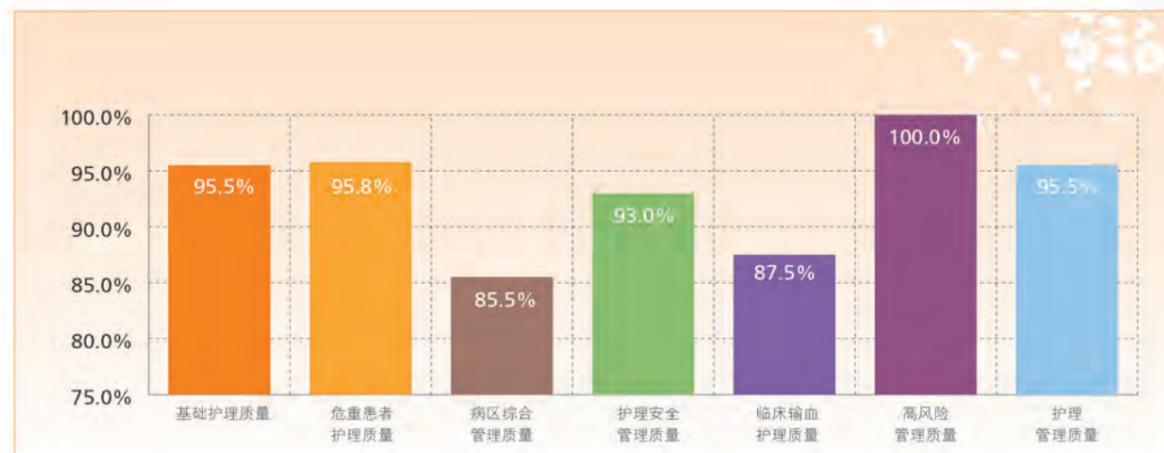
3 根据新质检标准，重新分配了质控组，小组成员除了护士长，更多的护理骨干也参与进来，让临床护士能更好地了解质控标准，使三级质控实用、有效。

4 设计新的护理质控表单，并在检查前有针对性的设计查检表，使检查更有目的性；检查后汇总分析，找出主要问题进行分析整改。

5 护理质检时有护理部人员参与，对反复出现或严重违反原则的问题，要求病区按PDCA模式整改，让临床学会科学解决问题。

6 定期开护理质量分析讨论会，护理质检中发现的问题及时改善：如规范待维修仪器标识；建立血袋回收盒及血袋回收登记本；建立《口服药发放登记本》；输液单增加住院号、注意血糖内容等。

医院护理部2016年12月，在全院进行护理质量三级质控检查，内容包括：基础护理质量、危重患者护理质量、病区综合管理质量、护理安全管理质量、临床输血护理质量、高风险管理质量、护理管理质量共7大项，涉及单元23个，具体情况分析如下：



淮北矿工总医院以推进医疗安全核心制度的落实为抓手，依托领导带班夜查房制度、周四院长查房制度和医疗安全定期检查制度，加大三级医师查房制度、疑难危重病例讨论制度、多学科联合会诊制度、病历书写制度、围手术期管理制度、知情同意制度等检查考核，加强医疗质量管理。

2016年，淮北矿工总医院举办“护理物品管理精细化研讨会”活动，使全院医疗护理质控，能够全员参与，深化“人人参与病房管理”的理念，切实加强医院护理工作，进一步提升护理服务质量，保障护理安全。

用药安全

全面落实处方审核、点评制度，开展事前、事中及事后的用药安全检查，保证患者用药安全，提高合理用药水平。

广东三九脑科医院开展临床药师查房书写药历制度，提高临床用药水平，定期组织人员对病区药柜督查，加强药品有效期管理，保证药品质量，并按规定严格管理毒麻精等特殊药品。

昆明市儿童医院设立药事管理与药物治疗学委员会，制定药事管理和持续改进实施方案。在门诊药房、中心药房、PIVAS和临床药学不断强化药师的专业水平，对方剂和医嘱进行事前、事中和事后多维度审核，对不合理用药及时干预，进行汇总分析，建立和临床的互动机制，有效提高了用药安全。

(1) 临床药师查房



(2) 免费合理用药手册及指导单



(3) 药品说明书查询



(4) 处方医嘱点评



(5) 抗菌药物权限信息设置



05 医疗信息化，确保优质就医效率

MEDICAL INFORMATIZATION GUARANTEES HIGH MEDICAL EFFICIENCY

信息化作为华润医疗集团战略的重要支撑和核心竞争力的构成，以管理创新、流程再造与资源共享为导向，通过内外部联盟合作为引擎加快发展，不断加强能力建设，建立“统一规划、统一标准”原则，打造一流的团队、解决方案和服务，按照“稳健、实用、创新”方针，助推华润医疗集团及下属医院的业务发展。

目前，华润医疗以 HIS、HRP 为核心的数字化医院业务流程体系和一体化解决方案基本成型，形成了包括系统、配置模板和实施方法论等在内的一整套知识资产，辅有以华润医疗特色的投后医院信息化建设管理方法，有利于快速复制推广。

广东三九脑科医院“数字化信息平台项目”二期上线

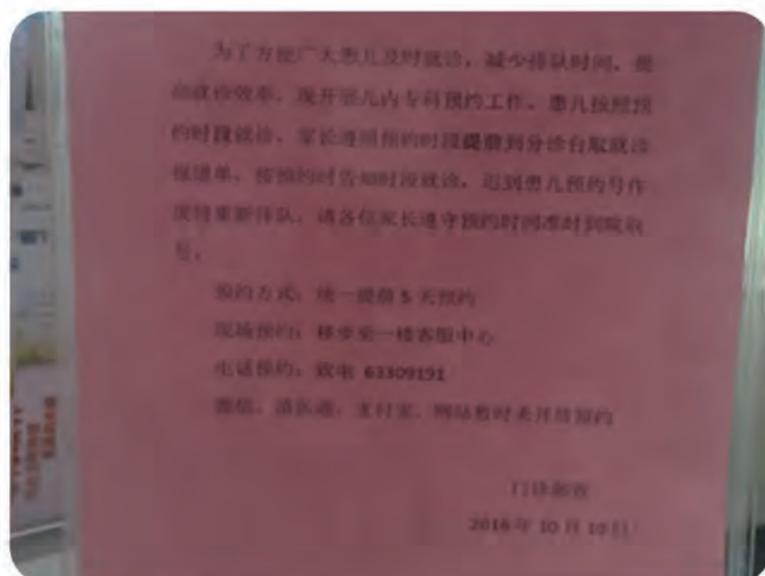
广东三九脑科医院的“数字化信息平台项目”主要是以电子病历为核心，基于标准化、一体化、智能化、精细化、移动化、专科化和无纸化为行业标准的临床数据中心和集成平台。二期范围以“互联网+”为核心、无线网络技术为基础的移动医疗、移动护理和移动办公应用建设。此项目的成功上线有效改善了临床和行政管理的系统应用软环境，有效提升了医院就诊病人的就医体验和医院的社会服务水平。



华润武钢总医院HIS&LIS成功上线

华润武钢总医院以三甲复评为目标，完成门诊/住院HIS系统的全科室升级和推广，于2016年6月完成上线。此次项目梳理优化了包括免挂号、补充医保在内的系统级流程14个，实施建设了机构管理、排队叫号、门诊收费、门诊药品、皮试输液、医保管理、电子病历、LIS等共15个模块，有效统一了华润武钢总医院两个院区的门诊、住院流程，规范了业

务数据，建成以客户服务、临床服务和医技服务为核心的信息系统平台。实现了多院区管理，患者身份统一等功能，打通了两个院区的前台业务信息，有效贯彻了“一家医院、两个院区，一体管理、分别核算”的管理理念。



HIS 系统：医院管理和医疗活动中进行信息管理和联机操作的计算机应用系统。HIS 是覆盖医院所有业务和业务全过程的信息管理系统。按学术界公认的 MORRISF.COLLEN 所给的定义是：利用电子计算机和通讯设备，为医院所属各部门提供病人诊疗信息和行政管理信息收集、存储、处理、提取和数据交换能力并满足授权用户功能需求的平台。医院管理信息系统 (HOSPITAL MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM, HMIS, 英文缩写 HIS) 主要目标是支持医院行政管理与事务处理业务，减轻事务处理人员劳动强度，辅助医院管理、高层领导决策，提高医院工作效率，从而使医院能够以少的投入获得更好的社会效益与经济效益。

昆明市儿童医院移动护理信息系统成功上线

昆明市儿童医院移动护理信息系统项目顺利完成在全院28个病区的上线。本系统通过无线技术 (WLAN)、条码技术 (BAR-CODE) 和移动计算等技术的应用，实现了电子病历的移动化，让护理人员在临床服务中心实时采集数据、实时录入数据，不仅规范了护理行为，优化了医护流程，提升医疗效率，同时应用标准化全过程医疗流程管理，增加管理深度，降低医疗差错。

截至2016年底的统计数据显示，2016年全院医护人员身份识别正确率由50%提高到71%，预防患儿跌倒措施的落实率从62.9%提高到了82.73%，无一例患儿跌倒，大大提高了全院的患者安全管理水平。该项目荣获华润集团2016年度信息化最佳实践项目奖。



淮北矿工总医院集团业务流程优化扎实推进

2016年，淮北矿工总医院先后优化住院患者出院结算流程、实施静配中心系统、智能化中药房、门诊西药房自动发药系统，提高工作人员及患者就医满意度。实施了《手麻信息管理系统》、《心电生理系统》以及部分分院 HIS 系统的更换，对提高医疗安全水平、降低医护人员劳动强度、杜绝医疗过程的差错都有极大的改善。信息化建设有效节约了医院成本，以电生理系统为例，每例报告节约时间50%左右，每月纸张消耗降低80%。

2016年成果展示

| | |
|-------|--------------------|
| 94.9 | 患者满意度 (%) |
| 100 | 患者投诉反馈处理占投诉数比重 (%) |
| 98.13 | 处方合格率 (%) |
| 96.93 | 甲级病案例 (%) |
| 835.5 | 科研投入额 (万元人民币) |
| 128 | 开展二类、三类医疗技术的数量 (个) |
| 18 | 重大创新奖项 (个) |
| 99.99 | 医院管理信息系统覆盖率 (%) |
| 3403 | 信息化资金投入 (万元人民币) |

07 提升合作 伙伴价值

BRING MORE VALUE TO OUR PARTNERS

合作伙伴赋予的期许

能够获得技术或资源等提升，优势互补，共同发展
公平公正公开的竞争平台，长期稳定的合作关系

我们的实践成果

- 与国内外先进学科资源、机构合作，加强改革、更好地服务于大众健康
- 完善招标采购制度，确保采购过程公平透明，展开交流、合作、分享
- 建立反腐机制



01 对战略伙伴带来的价值提升

ESTABLISH STRATEGIC COOPERATION FOR VALUE PROMOTION

华润医疗以医疗服务为核心，高度重视学科建设和人才发展，与国内外领先的学科资源和医疗管理机构开展了广泛深入的合作，与牛津肿瘤中心开展了全面的战略合作，与北大医学部、清华医学院等机构在多个专科领域进行合作。集团还与多家知名海外医疗管理机构建立了伙伴关系，如波士顿儿童医院、MD ANDERSON 肿瘤中心、密歇根大学医学院等。集团与国际最高质量标准认证的美国 JOINT COMMISSION INTERNATIONAL 共同组建管理研究院，成为国内医疗机构 JCI 认证最权威的机构。

2016年2月28日，大理州政府与华润医疗集团在大理举行大理州人民医院与妇幼保健院项目合作签约仪式。双方将合作共建大理州人民医院与妇幼保健院（大理州儿童医院），全面优化医疗卫生资源配置，打造“医疗技术一流、管理一流、设备设施一流”的示范医院，加快推进滇西医疗中心建设。

协议达成后，大理州人民医院将成为推进城市公立医院综合改革工作中地方政府与央企合作的首家综合性三甲人民医院。华润医疗与大理州政府、云南省卫计委将共同努力，把大理州人民医院打造成为综合性三甲医院改革的示范，向社会展示其作为央企在推进公立医院改革、优化医疗资源配置、服务人民健康等方面所发挥的重要作用。

02 对供应链带来的价值提升

BRING MORE VALUE TO SUPPLY CHAIN

 加强客户合作，将务实、专业、协同、奉献精神理念深度融入到商业流程中，与客户开展合作，有效控制质量安全，配送服务、售后保障等商务环节，积极和客户共同探索可持续发展的商业机遇，探索可持续发展的创新实践。

 加强供应商合作，打造一条“公开、优质、双赢”的供应链，开展供应商之间的经验分享和互助学习，通过业务和交流，帮助供应商改正不足，提升可持续发展绩效。

 加强与政府、非政府组织合作，提升供应链环节的监管力度和透明度，完善供应链管理。

2016年，华润医疗推进各医院完善招标采购相关制度、建立供应链反腐败机制，不定期参与并抽查各医院招标采购活动，收集成员单位招采资料，确保医院严格按照华润集团、华润医疗集团及医院相关的采购流程执行，整个采购活动在公开、公平、公正条件下进行。督促成员医院开展对供应商定期考核，做到监督和整改。督促医院在保障所采购医用物资质量的前提下，降低采购成本，控制采购风险，严格要求成员单位医用物资按国家法律规定进行管理，保障医用物资在院内的质量安全，对药品、高值耗材等医用物资做到可追溯性管理。

08 与社会和谐共享发展

SHARE A HARMONIOUS DEVELOPMENT WITH SOCIETY

01 安全生产 WORK SAFETY

本年度华润医疗未发生生产安全事故、道路交通安全事故、环保污染事件、医疗质量和食品药品质量事件。2016年，华润医疗从组织体系、责任体系、制度体系进行完善，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。

体系建设

(1) 组织体系建设

华润医疗总部成立环境健康和安全部（简称EHS部），列入集团一级职能部门序列，负责安全生产和职业健康、环境保护和节能减排、医疗质量和食品药品安全管理等工作。积极推进成员单位健全完善EHS组织机构，配备专业人员，提升EHS组织能力。

华润武钢总医院成立了EHS委员会，全面领导医院的环境保护、节能减排、职业健康和安全生产工作，下设独立的监督管理部门，健全完善了医院、科室、班组三级EHS管理网络。昆明市儿童医院、广东三九脑科医院、淮北矿工总医院和徐州矿山医院均成立了EHS办公室，配备了EHS管理专业人员。

(2) 责任体系建设

华润医疗坚持“党政同责、一岗双责、齐抓共管、失职追责”的原则，健全完善EHS责任体系，层层签订责任书，落实全员责任，切实履行EHS主体责任。华润武钢总医院完善EHS责任体系，修订实施EHS责任制度，明确各级人员在EHS方面的职能和



责任。年初与全院1459人（含相关方）签订2016年EHS责任书，实施全员安全风险抵押金，每半年进行考核评价一次，考核内容包括EHS事故事件、医疗质量、EHS工作落实、遵章守纪、隐患整改、参加培训等，促进各级人员提升责任意识。

(3) 制度体系建设

华润医疗总部结合业务实际和下属单位安全生产现状，依据国家新的法律法规、标准和安全生产制度要求，修编7项制度，包括

《华润医疗集团EHS监督管理制度》、《华润医疗集团EHS教育和培训制度》等，制度体系进一步完善，EHS监督管理工作逐步规范化。

华润武钢总医院下发实施《EHS责任制度》、《安全检查管理办法》等10项EHS相关管理制度，组织员工学习，使EHS有章可循；制定了新的EHS管理活动记录手册，使EHS工作标准化、工具化。

应急管理

华润医疗重视应急管理工作，推动各成员单位完善应急预案，依据实际开展应急演练活动。截止2016年底，华润医疗下属各单位共有7项综合应急预案、81项专项应急预案，121项现场处置方案。各单位进行应急演练累计171次，总参加人数1678人，应急救援处置能力得到不断提升。

华润武钢总医院修订23项专项预案，组织对机关职能科室、总值班人员、科室安全员、班组安全



员、重点岗位等5类共210名人员进行应急预案的培训，其他人员由科室负责转培训，全院1509人全部考试合格。2016年共组织应急演练15场。



广东三九脑科医院邀请云景消防中队官兵对全院近1300多名职工分13个批次进行理论教学、紧急疏散、灭火设备实操培训和演练。



昆明市儿童医院开展消防设施设备安全专项检查，对防火门、应急照明、疏散指示牌、消防水泵、水管、喷淋系统、报警按钮、消防喇叭、烟感报警器、灭火器等进行排查检修。共检修防火门332道，更换应急照明26盏、疏散指示牌88块、消防水泵1台、消防水泵主水管、喷淋水泵接合器1个、喷淋泵1个、喷淋头1个、手动报警按钮10个、消防喇叭2个、烟感报警器8个、应急照明灯管36个、24V电源箱1台、气体灭火控制盘1台，新增及充灌灭火器65个，新增疏散指示牌129块，新增消防喷淋62个，新增灭火毯4床。

安全生产检查



华润医疗7月份成立由各医院分管安全领导以及安全生产专业人员组成的联合检查组，对成员单位进行全覆盖的安全生产检查，针对检查的问题提出整改意见并跟踪落实。2016年共组织安全检查181次，其中专项检查113次，发现安全隐患255项，整改完成255项。



EHS教育培训



华润医疗将EHS教育培训作为一项长期基础性管理工作，通过多种途径推进EHS教育培训工作的开展，2016年9月，组织各成员单位主要负责人和EHS管理人员参加北京生产经营单位主要负责人和安全管理人員取证培训班。组织各单位EHS主要负责人和管理人员参加华润集团EHS培训，提高EHS素质和能力。



昆明市儿童医院利用FMEA风险管理工具完成了火灾应急流程制定及梳理工作，对书林、前兴各临床医技科室院进行91次消防培训，考试并发证人数1944人，提升人员消防知识技能。



实施EHS项目

实施 EHS 项目是保障 EHS 管理要求有效落地的重要途径。华润医疗组织成员单位积极实施 EHS 项目，改善员工工作环境，完善安全防护措施，提高资源利用效率，减少污染物排放，通过项目实施情况跟踪，确保项目达到预期成效。

华润武钢总医院2016年全年安全生产投入共计2341万元，重点项目包括消毒供应室加固改造项目、液氧站管道改造工程和安防工程升级改造等。其中安防工程升级改造配置了193个高清摄像头，完善了监控系统，实现对生产安全高风险点的实时监控。



02 慈善公益 CHARITY

2016年，华润医疗以慈善公益为主线开展责任践行活动，持续跟进公益慈善项目的落地；“一切以患者为中心”，开展与医务社工工作相关的志愿者服务，帮助患者心理疏导。同时各成员医院链接政府资源，协助病人及其家属解决其与疾病相关的社会、经济、家庭、学业和心理等问题；减免贫困重疾患者医疗费用，呼吁社会爱心人士及机构给予关怀和援助，与慈善人士及机构建立长期协作。

公益基金

各成员医院践行华润医疗积极承担社会责任的央企责任，造福当地百姓，根据医院实际情况设立公益基金，对贫困家庭及患者救助。

昆明市儿童医院

设立“奔跑的天使”“首彩心连心”“9958”等慈善项目，并严格按照慈善项目管理办法进行管理。“奔跑的天使”项目结报马蹄足患者43人，金额236667.79元；先心病患者201人，金额2608497.67元；烧烫伤患者3人，金额110773.55元。“9958”项目救助各类突发疾病，意外伤害患者20余人，救助金额近35万元。“新阳光慈善基金”救助白血病患儿38人，救助金额1041876.7元。“神华白血病”慈善基金救助患儿13人，救助金额58.5万元。“明天计划”孤残儿童救助项目救助患儿38人，救助金额58万元。“微笑列车”唇腭裂救助项目救助患儿216人，救助金额86万元。

广东三九脑科医院

脑瘫患儿爱心基金，2011年，广东三九脑科医院开展“脑瘫患儿爱心传递”活动，设立了爱心基金，致力于帮助那些家庭经济困难、没有条件接受过正规治疗的脑瘫患儿。2016年全年，共为234名爱心大使和60名爱心传递对象的治疗提供帮助。
姚灼根爱心基金，2011年，患者姚灼根在广东三九脑科医院治疗康复后一次性向医院捐款20万元，医院为此成立了“姚灼根爱心基金”。2016年全年，医院利用姚灼根的爱心捐款共救助贫困患者5个，挽救了5个濒临破碎的家。

徐州矿山医院

爱心大使，2014年慈善公益支出2811元，2015年慈善公益支出6756元，2016年慈善公益支出2944元，合计12511元。
润心紫蝴蝶基金（核医学科）2016年慈善公益支出3500元。

志愿者活动

为更好地促进志愿服务活动广泛开展，华润医疗及各成员医院与社会志愿者组织加强交流联系，合作举办志愿活动，促进志愿者

更好地参与志愿服务。通过开展志愿者无偿献血、社区义诊等活动，以贫困弱势群体为主要服务对象，救助困难病患，传递爱

心，大力弘扬奉献友爱、互助进步的志愿服务精神，让医疗救助志愿者用专业化来体现自身的真正价值。

徐州矿山医院

2016年举行义诊60余次，合计参与义诊人员685人。其他志愿者合计19人。

昆明市儿童医院

组织志愿者参加无偿献血活动，100余人共献血20000余ML，践行社会责任，用爱心为生命加油。

开展“白衣天使进校园”系列活动，为幼儿园、小学及中学学生量身打造“关于学习困难这个难题、养成良好卫生习惯、养成良好的饮食习惯、养成良好的行为习惯”等各类精品课程。

志愿者服务队走进校园，免费为家长学生讲课答疑，自活动开展以来，派出副高级职称专家志愿者30人，走进海贝幼儿园、红联小学、前卫中学等全市各级各类幼儿园及学校开展健康教育宣传12场，授课对象超过近3000人次。

淮北矿工总医院

2016年4月22日，淮北矿工总医院团委和急诊科联合举办急救知识进校园活动，急诊科医务志愿者利用PPT展示和现场示范操作心肺复苏，让中学生了解掌握了一些急救知识和应用能力。



急救知识进校园——为濉溪中学学生讲解示范心肺复苏



2016年7月9日，淮北矿工总医院爱心志愿者组成的关注白内障爱心小分队来到南湖老年公寓为老人进行眼睛健康知识讲座并免费为老人进行眼部检查。



关注白内障 爱心志愿者走进南湖老年公寓为老人检查眼睛

公益活动

广东三九脑科医院

多名专家赴韶关开展贫困残疾儿童抢救性康复项目复筛工作

2016年，为协助韶关残联贯彻落实中国残联颁布的关于贫困儿童抢救性康复项目的相关文件精神，优先开展残疾儿童抢救性治疗和康复，使贫困残疾儿童得到康复救助，医院委派脑瘫科主任尹靖宇和心理行为科胡全喜等医生组成脑瘫筛查组和心理筛查组，分批次前往韶关各地开展为

期两周的贫困残疾儿童抢救性康复项目复筛工作。医院专家在各个筛查点接受家长的咨询，给患儿建立健康档案，对确诊的患儿进行病情评估，并提出专业的治疗方案，制定家庭康复方案。

第10年无偿献血续写“大爱·感恩”新辉煌

广东三九脑科医院于2016年11月10日，组织400多名医务人员集体无偿献血，共献出94300毫升

涓涓热血，为历年之最。这是医院连续第10年组织无偿献血，献血率超30%。从临床一线到后勤部门，脑科人把拳拳爱心浓缩成了一袋袋鲜血为生命加油，用实际行动诠释了“人道、博爱、奉献”的红十字精神，展现了作为国有医院员工应有的社会责任。

昆明市儿童医院

昆明市儿童医院在全院范围内组织开展了2016年“扶贫济困·慈善募捐”活动。全院69个科室、1473名员工慷慨解囊，为贫困地区、贫

困人口提供力所能及的资金援助，筹集扶贫资金87017.00元。

昆明市儿童医院持续开展社区义

诊，开展“爱耳日等主题义诊活动，先后到保山、文山、富民、西双版纳进行义诊活动，服务人数近3000人。

华润武钢总医院

全年举办二十七场大型义诊活动，其中与武钢公司工会携手“幸福心计划”下厂区送健康活动，共走进十二个厂区，服务

8000人次；下厂矿宣传急救知识4次；全年共举办“润心讲堂”健康讲座95场，服务8000人次；全年收治110联动病人156人次，住

院13人次；开展优抚服务，服务优抚对象1309余人次。

淮北矿工总医院

2016年共举办各种义诊55次。2016年6月24日，金寨华润希望小镇正式竣工落成。淮北矿工总医院集团抽调专家骨干组成医疗队赴金寨华润希望小镇开展爱心义诊活动。华润集团傅育宁董事长、罗熹总经理亲临现场看望慰问了参加义诊的医务人员。



华润金寨希望小镇义诊



华润集团傅育宁董事长、罗熹总经理亲临现场看望慰问了参加义诊的医务人员

03 医疗救助 MEDICAL AID

华润武钢总医院

2016年1月，打工返乡的孕期妇女，在高铁途经武汉站时突然临产，经华润武钢总医院医护人员积极救治，平安产下一名女婴，华润武钢总医院因此获得了良好的社会效应。

2016年3月16日，在汉口开往北

京西的G508次列车上，乘客黄先生突然腰部剧痛，瞬间脸色苍白地趴在了桌上，华润武钢总医院林莹和北京协和医院的吴树彬医生借助列车医药箱的器材对黄先生进行诊断，及时对症治疗，患者得以救治。

2016年10月22日晚，宜昌开往武昌的列车上，一名男孩因病致心脏骤停，在车厢昏迷，两名华润武钢总医院工作人员徐菊华、徐春燕闻讯赶到，通过人工呼吸等方式进行急救，挽救了病人生命。

04 支援帮扶 SUPPORT & ASSISTANCE

华润武钢总医院

全年外派医务人员作为支援省内随州、孝感医院的专家2批，共计10人，接收对口医院进修人员6人。支援西藏1人，支援莱索托1人。

淮北矿工总医院

一是落实对口支援工作。作为安徽省卫计委“万名医师支援农村卫生工程”项目的指定单位，与淮北市杜集区人民医院签订了“对口支援”协议，制定对口支援工作方案，进行了业务指导等帮扶，选派专家援助西藏山南地区人民医院。

二是继续服务好矿区职工。由于淮北矿业经营形势异常严峻，资金周转困难，医院集团秉承感恩的理念，从银行贷款维持正常经营，一如既往地服务好矿区患者。

三是实行门诊药品零差价。淮北矿工总医院集团分院取消了门诊药15%的加价，让患者在享有同等诊疗、服务的前提下，减少支付费用，真正让患者看得起病、看得好病。

05 优化舆论环境 IMPROVE PUBLIC OPINION ENVIRONMENT

对内舆情管理

2016年，为了规范华润医疗负面舆情信息报送工作，提高舆情应对能力，结合舆论环境变化和医疗行业负面舆情特点，华润医疗建立了负面舆情预警体系，制定了《华润医疗集团负面舆情信息报送工作指引》。对负面舆情信息预警体系、通报要求和责任进行了明确规定，针对不同级别舆情预警制定了不同的反应机制。

对各医院进行舆论引导工作，督促建立健全突发事件舆情应对和处置工作组织机构，确保积极响应社会反映的问题，及时有效处置舆情信息，增进社会对华润医疗及各成员医院的了解。

广东三九脑科医院

面对当前的互联网时代，医院专门成立舆情管理小组，主要负责

与医院相关的各种舆情处理。一方面要求全体成员认清形势，增加舆情管理责任感和紧迫感，另一方面也要熟悉现阶段各类媒体特征。医院强调，所有医护人员做好本职工作，是构建舆情监管的“第一道防火墙”。

对外加强宣传

2016年，华润医疗及各成员医院加强与传统媒体、社会化新媒体等多种媒体的沟通与合作，寻求建立互信的合作共赢关系，通过各种媒体渠道方式，对医院的重大事件、特色专科、典型案例、专家推荐、医院文化、招标信息等进行及时的宣传报道。

昆明市儿童医院

与云南电视台《都市条形码》栏目，昆明电视台健康频道、《街头巷尾》栏目，《云南日报》、《昆明日报》、《春城晚报》、《都市时报》等省市主流媒体紧密合作，对医院发生的热点事件进行报道，反映医院的最新动态，有效提升新闻可读性以及影响力。

2016年电视媒体共报道50余次，报刊媒体报道近100次，网络媒体转载100余次，点击量近10万人次。同时运用自媒体拓宽宣传渠道，通过医院微信公众号、官方微博、官方网站，每周推送专家介绍、热门育儿知识和疾病预防宣教文章，全年阅读量84万人次，单条最高点击量达7.5万人次，微信公众号关注人数达11万人。提高了医院影响力、提升了医院品牌形象、增加了专家知名度。

华润武钢总医院

加强医院宣传平台建设和外部媒体合作，全年完成学科、专家推广200余篇，视频宣传5期，视频点击量10503人次，开展“好人好事”随手拍活动，吸引患者与职工9万余人次参与。

淮北矿工总医院

医院注重与《淮北日报》、《淮北矿工报》、淮北电视台、淮北矿区电视台的合作，借助媒体的力量，进行多种形式的医院形象宣传。

09 缔造可 持续的 生态环 境

CREATE A SUSTAINABLE
ECOLOGICAL ENVIRONMENT

华润医疗坚持创新发展、绿色发展理念，遵守国家有关环境保护和节能减排的法律法规，以及上级主管部门和华润集团的相关要求，健全环境保护和节能减排的组织机构，配备专业人员，不断完善节能减排管理体系。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。积极倡导“绿色办公、低碳出行”，增强全员环保意识和责任意识，营造节能减排的良好氛围。

环保绩效

华润医疗各单位积极推广应用节能减排新技术、新产品，加大节能减排投入，提升资源利用效率，降低污染物排放，各项节能减排指标持续向好。

万元营业收入（可比价）综合能耗比2015年

降低 **20.9%**

综合能源消耗量比2015年

降低 **47.8%**

万元增加值（可比价）综合能耗比2015年

降低 **33.9%**

二氧化碳排放量比2015年

降低 **45.3%**

实施节能减排项目

2016年华润医疗各单位共实施节能减排项目9项，投入节能减排资金1025万元，项目均达到了预期目标，实现了节能增效。

华润武钢总医院积极开展节能减排，投入29.15万元进行排污站污水处理设施改造，全院污水排放达标率100%；投资310万元，完成对四台燃煤锅炉改为天然气锅炉的改造，锅炉烟尘排放达标率100%；科学合理地调整锅炉燃烧的时间和气量，开展对锅炉排烟余热的再利用，全年节约能耗48万余元，制冷站节约电能39万余元，洗衣房外包节约运行费用30万元。更换医院灯具为LED节能灯。

淮北矿工总医院2016年投资240余万元将3台燃煤锅炉更换成天然气真空热水锅炉，既提高了冬季供暖质量，又为淮北市提高空气质量做出了贡献，减少了二氧化碳排放量7400余吨，二氧化硫排放量24吨，节约用水近5万吨。

广东三九脑科医院在环境保护上加大投入，开展多种形式的节能降耗措施，如对大功率和公共区域小时间开机的设备，通过声控、红外、光感、时段、温度等设备控制，减少无效运行时间；扩大节能产品应用，病区照明实行LED化，节约电耗30余万元。

加强医疗废弃物和污水管理

华润医疗各单位严格执行《医疗废弃物管理条例》，加强医疗废弃物的安全管理，对医疗废弃物集中收集处置，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、处置等工作的人员和相关管理人员，进行法律和专业技术、安全防护及紧急处理等知识培训，确保医疗废弃物的管理合法有效，保护环境，保障人体健康。



昆明市儿童医院加强医疗废物和危险化学品管理，对全院所有的危险化学品、医疗废弃物进行整理，建立了全院的有害物质分布档案；对医院目前存放、使用的

危险化学品进行整理，制订《危险化学品安全使用手册》；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。



华润医疗各单位对污水产生、处理和排放的全过程进行全过程控制，严格执行医院内部卫生安全管理体系，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。此外，医院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，保护生态环境安全。

华润医疗积极开展环境保护和节能减排专题活动，如以“节能领跑，绿色发展”为主题的节能宣传周和“绿色发展，低碳创新”为主题的全国低碳日活动等。倡导“绿色办公、低碳出行”，鼓励员工从身边小事做起，珍惜每一度电、每一滴水、每一张纸，防止奢侈浪费，增强广大职工的节能环保意识，鼓励员工骑自行车、乘公交车上下班，低碳环保出行，营造节能环保的良好氛围。



过去与未来

2016年已经过去，我们获得了一些成绩，无论从投资、经营、管理还是员工与患者满意度层面都有所收获，也在行进的道路上逐步改善。2017年，我们会继续往来、精进前行。

从战略合作维度，我们会在国内外更多细分领域、跨领域间创新共赢模式，为患者谋求更先进的解决方案，为医疗事业带来更多价值变革。

从宣传维度，我们将通过更广泛

的平台，推广自身良好的资源价值理念，加强业界先进理念和技术的推广传播，增进与媒体的交流。

从员工维度，我们会继续保持对员工的民主、贴心、关怀，丰富员工生活方式，优化员工管理渠道，关注其身心健康发展，充分发挥员工潜力和活力，夯实其归属感和价值感。

从患者维度，我们会拓宽沟通和服务的平台，增加灵活多样的互

动方式，给予其精神和身体的双重改善。

从和谐社会维度，我们会协调好合作伙伴、供应商，优化管理制度，保持共赢模式，积极开展公益慈善活动，推动多方绿色和谐、可持续的发展，履行央企的社会责任，为社会的健康有序发展带来更多美好的改变。

附录

1.关键绩效表

| 名称 | 单位 | 2014年 | 2015年 | 2016年 |
|------------------|--------|---------|---------|---------|
| 经济责任 | | | | |
| 资产总额 | 万元 | 379,755 | 710,987 | 865,946 |
| 营业收入 | 万元 | 217,397 | 314,700 | 350,390 |
| 利润总额 | 万元 | 4,544 | 12,026 | 359,307 |
| 总资产报酬率 | % | 1.5 | 2.0 | 45.6 |
| 纳税总额 | 万元 | 273 | 540 | 797 |
| 病床使用率 | % | 119 | 111.25 | 107 |
| 病床周转次数 | 次 | 32.95 | 32.71 | 32.85 |
| 患者平均住院日 | 日数 | 11.66 | 11.12 | 10.96 |
| 门诊量 | 人次 | 3723408 | 3976133 | 4198796 |
| 出院量 | 人次 | 193888 | 207473 | 213528 |
| 员工责任 | | | | |
| 员工总数 | 人 | 7,953 | 8,309 | 8,326 |
| 新增就业人数 | 人 | 514 | 530 | 389 |
| 社会保险覆盖率 | % | 99 | 99 | 100 |
| 体检覆盖率 | % | 100 | 86 | 97.19 |
| 女性管理者比例 | % | 42 | 43 | 43.85 |
| 残疾人雇佣人数 | 人 | 37 | 38 | 33 |
| 员工满意度 | % | 86 | 88 | 90.52 |
| 员工培训覆盖率 | % | 97.94 | 98.62 | 99.9 |
| 员工培训投入总额 | 万元人民币 | 308,203 | 338,248 | 555.9 |
| 人均培训时间 | 小时 | 35.62 | 38.12 | 46.65 |
| 走访慰问困难员工家庭 | 户 | 53 | 127 | 137 |
| 救助患病员工金额 | 万元人民币 | 28 | 38 | 67.65 |
| 安全生产及环境责任 | | | | |
| 工伤事故发生数 | 次 | 7 | 6 | 1 |
| 员工死亡人数 | 人 | 0 | 0 | 0 |
| 职业病发生次数 | 人 | 0 | 0 | 0 |
| 安全培训人次 | 人次 | 6,756 | 9,567 | 24,165 |
| 安全生产投入 | 万元人民币 | 1,132 | 1,965 | 2,341 |
| 安全培训覆盖率 | % | 100 | 100 | 100 |
| 安全应急演练数 | 次数 | 37 | 58 | 171 |
| 环保总投入 | 万元人民币 | 760 | 1,023 | 1,906 |
| 节能减排技术改造投入 | 万元人民币 | 569 | 873 | 1,025 |
| 万元营业收入可比价综合能耗 | 吨标煤/万元 | - | 0.0478 | 0.0378 |
| 万元增加值可比价综合能耗 | 吨标煤/万元 | - | 0.2368 | 0.1564 |
| 客户责任 | | | | |
| 客户投诉反馈处理数占投诉数比重 | % | 100 | 100 | 100 |
| 患者满意度 | % | 95.68 | 95.96 | 94.9 |
| 处方合格率 | % | 95.3 | 96.35 | 98.13 |
| 甲级病案率 | % | 94.85 | 95.87 | 96.93 |
| 科研投入额 | 万元人民币 | 434 | 876 | 835.5 |
| 开展二类、三类医疗技术的数量 | 个 | 93 | 109 | 128 |
| 重大创新奖项 | 个 | 10 | 17 | 18 |
| 信息化资金投入 | 万元人民币 | 3211 | 2922 | 3403 |
| 其他指标 | | | | |
| 责任采购率 | % | 95.01 | 92.36 | 100 |
| 战略合作协议签订数 | 份 | 2 | 8 | 14 |
| 慈善公益支出 | 万元人民币 | 29.1 | 228.5 | 339.7 |
| 志愿者人数 | 人 | 490 | 676 | 774 |

2.关于本报告

亲爱的读者，本报告反映了华润医疗集团有限公司2016年履行社会责任的绩效。本报告是华润医疗颁布的第四份年度社会责任报告，主要介绍本公司开展责任管理，履行经济责任、员工责任、客户责任、伙伴责任、公共责任、环境责任等方面的重要信息。

1. 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。

2. 时间范围

2016年1月1日至2016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。

3. 发布周期

华润医疗社会责任报告为年度报告，每年进行发布。

4. 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。

5. 参照依据

- 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-CSR3.0）
- 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》

6. 称谓说明

报告中“华润医疗集团有限公司”以“华润医疗集团”、“华润医疗”、“集团”、“我们”表示。

7. 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.CRHEALTHCARE.COM.HK

电邮：CRHEALTHCARE@CRC.COM.HK

传真：010-59363999

3.意见反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您百忙之中阅读本报告。报告在编写过程中难免存在瑕疵和纰漏之处，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。

选择性问题：（请在相应的位置选择打“√”）

(1) 您对本报告的总体印象：

很好 较好 一般 较差 很差

(2) 您认为本报告所披露的社会责任信息质量

很高 较高 一般 较低 很低

(3) 您认为本报告结构安排：

很合理 较合理 一般 较差 很差

(4) 您认为本报告版式设计：

很合理 较合理 一般 较差 很差

(5) 您认为本报告可读性

很好 较好 一般 较差 很差

开放性问题：

(1) 您对本报告的议题披露情况有什么意见？

(2) 您更希望报告披露哪些议题？

(3) 您更希望报告以何种形式披露您所关心的议题？

(4) 您对华润医疗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：





《华润医疗集团有限公司 2016 社会责任报告》评级报告

受华润医疗集团有限公司委托，“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《华润医疗集团有限公司 2016 年社会责任报告》（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编写指南（CASS-CSR 3.0）》暨《中国企业社会责任报告评级标准（2014）》。

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》编写过程管理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写组，人事行政部主管领导负责报告总体方向、关键议题、框架等方面的把控和审核；编写组对利益相关方进行识别，通过问卷调查、访谈等形式收集相关方意见；根据公司重大事项、国家相关政策、利益相关方调查等方式识别实质性议题；计划通过官网、邮件等方式呈现报告，报告编制过程系统、严谨，过程性表现领先。

实质性（★★★★★）

《报告》系统披露了响应国家政策、提供优质服务、供应链管理、员工权益保护、保障安全生产、构建和谐社区、保护生态环境等利益相关方关注议题，同时披露了医疗救助、医疗质量、就医体验、就医安全等所在行业关键议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

完整性（★★★★☆）

《报告》主体内容从“责任管理引领和谐发展”、“为社会创造价值回报”、“为员工构建幸福家园”、“为患者提供优质服务”、“为合作伙伴提升附加价值”、“为社会和谐共享发展”、“为可持续生态环境的践行”七大角度披露了所在行业核心指标的 86.1%，完整性表现领先。

平衡性（★★★★★）

《报告》披露了“新增疑似职业病人数”、“新增职业病确诊人数”、“医疗纠纷事件”、“环保污染事件”、“生产安全事故”等负面信息数据，平衡性表现优秀。

可比性（★★★★★）

《报告》披露了“纳税总额”、“病床使用率”、“新增就业人数”、“员工培训投入总额”、“安全应急演练数”、“环保总投入”、“甲级病案率”、“重大创新奖项”等 54 个关键指标连续 3 年以上的数据，并就“昆明市卫计委满意度测评”数据在行业内进行横向比较，具有卓越的可比性表现。

可读性（★★★★☆）

《报告》以“一切为了大众健康”为主题，围绕政府、股东、员工、患者、合作伙伴等利益相关方展开叙述，逻辑清晰地诠释出企业“责任担当”的内涵和外延；在呈现形式上，结合了图表、案例、数据、利益相关方证言等多种表达方式，视角多元、图文并茂、详略得当；对专业词汇进行释义，显著提升了报告的悦读性，具有领先的可读性表现。

创新性（★★★★☆）

《报告》开篇以“时间树”的形式展示了企业“大事记”，系统回顾了企业 2016 年履责历程，利于相关方整体把握；以企业“润心”品牌为聚焦点设置责任专题，将国家战略、相关方关切与企业发展战略有机结合，条分缕析，严谨生动；各章节都以“利益相关方的期许”和“企业的实践成果”开篇，提纲挈领，总领性强，章节体例一致，环相扣又自成系，生动



展现了企业年度履责成效，创新性表现领先。

综合评级（★★★★☆）

经评级小组评价，《华润医疗集团有限公司 2016 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. 增加行业核心指标的披露，进一步提高报告的完整性。
2. 增加负面数据和履责不足之处的披露，提高报告的平衡性。

评级小组

组长：中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心主任 钟宏武

成员：清华大学公益慈善研究院副院长 邓国胜

过程性评估员 杨静

魏紫川

评级专家委员会副主席

钟宏武

评级小组组长

出具时间：2017 年 9 月 12 日



扫码查看企业评级档案



企业标语

做百年医疗 树百年品牌



做百年老店
最基本的是坚守诚实
守信的核心价值观



做百年老店
需要以患者为中心，
做足供给侧创新



做百年老店
最重要的是做实做
强，实现内涵式增长

做百年老店
需要加强品牌意识，**BRAND**
树立百年品牌

企业使命

一切为了大众健康

一切

代表了华润医疗以需求为导向、以患者为中心，满足大众多层次、多样化健康需求的决心。华润医疗要用自己的实际行动去践行一家央企医疗集团“一切为了大众健康”的企业使命！

为了
大众
健康

是华润医疗存在的意义和价值取向，也是华润医疗必须承担的责任和义务，表达了华润医疗在积极参与中国医疗体制改革，促进中国医疗健康产业蓬勃发展，改善我国大众就医质量与体验的崇高追求。

企业愿景

服务优质

秉承以患者为中心的理念，促进各成员医院从全方位提供高质量的医疗服务，提高患者满意度。

医术精湛

推行系统的医疗质量和安全提升方法，全面促进各成员医院提升医疗技术、开展新诊疗服务、培养学科带头人、建设优势学科。

规模领先

华润医疗将加大投资力度，提高医疗资源获取能力，同时进行医院托管或共建分院，建立医院的分级诊疗网络体系。



建设规模领先，医术精湛，服务优质，管理精益和大众信赖的一流医疗健康集团

管理精益

将华润优秀的企业管理工具，与医院固有的管理基础相融合，通过建立医院管理体系，优化业务流程，提高运营效率。

大众信赖

提供患者青睐与喜爱的医疗服务、贡献股东放心和满意的经营业绩、营造员工快乐和自豪的文化氛围，并积极履行社会责任，受到社会公众认可和赞赏。