



华润健康

CR HEALTHCARE



2017

优秀社会责任实践案例集

华润健康集团有限公司

目录

CONTENTS

健康发展 股东幸福

01

| | |
|---------------------------------------|----|
| 以 HIMSS 为标准，打造数字化医院 | 02 |
| 成为西南地区首家通过 JCI 认证的公立三甲医院，为患儿提供安全优质的服务 | 05 |
| 以患者为中心，建设信息化示范医院 | 08 |
| 创新省级重点专科精细化管理，推进医院可持续发展 | 12 |
| 创新开展 pTaTME 手术，服务直肠癌患者 | 15 |

健康成长 员工幸福

18

| | |
|-----------------------------------|----|
| 开展能力提升大讲堂项目，推进学习型组织建设 | 19 |
| 开展昆明市儿童医院中层领导力培训项目，助推人才梯队建设 | 21 |
| 链接外部资源，推进儿科人才培养 | 24 |

健康保障 客户幸福

28

| | |
|-------------------------------|----|
| 聚焦整合式照护服务，实现社区医养一站通 | 29 |
| 心里装着患者，服务体现责任 | 33 |
| 打造三位一体儿童早期发展体系，助力儿童健康成长 | 37 |

健康共创 社会幸福

41

| | |
|--------------------------------------|----|
| 完善 EHS 管控体系，助推业务发展 | 42 |
| 创新“社工 + 志愿者”服务模式，改善医患关系，促进社会公平 | 45 |
| 全员全面行动，助力精准脱贫 | 48 |
| 组建云南儿科联盟，合作共赢、造福儿童 | 51 |

健康发展 股东幸福



信息管理部



以 HIMSS 为标准，打造数字化医院

简介

信息化作为华润健康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，坚持“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，助推华润健康及各成员单位的业务发展。

问题

美国医疗卫生信息和管理系统协会 (HIMSS) 成立于 1961 年，是一个不以营利为目的的组织，HIMSS 致力于通过信息技术提高医疗水平。华润健康在“十二五”期间通过标杆试点建设，业务流程 IT 一体化的数字化医院解决方案基本就绪，夯实了数字化医院基础，协助实现了医院的高效管理运营。如何助推医院通过 HIMSS 评审，提高医院的信息化水平，成为华润健康医院信息化建设工作的重中之重。

解决方案

华润健康复制推广特色的投后医院信息化建设管理方法，积极构建覆盖全业务、一体化的信息系统，以数字化医院为基石，以总部管控为纲领、以信息集成为脉络，通过业财一体、纵向贯通、集中共享，实现华润健康信息化管理的一体化。这种以“病人为中心”的数字化医院解决方案促进了医院的业务发展。

依托 HIMSS 标准，合力推进信息化建设。以 HIMSS 为标准，经过需求的提出、分析、确认，昆明市儿童医院信息部与临床部门共同参与信息化建设，实施了临床决策支持、危急值管理，

小知识：PACS

医学影像信息系统简称 PACS(Picture Archiving and Communication Systems)。医学影像信息系统狭义上是指基于医学影像存储与通信系统，从技术上解决图像处理技术的管理系统。在现代医疗行业，医学影像信息系统是指包含了包括放射学信息系统(RIS)，以 DICOM3.0 国际标准设计，以高性能服务器、网络及存储设备构成硬件支持平台，以大型关系型数据库作为数据和图像的存储管理工具，以医疗影像的采集、传输、存储和诊断为核心，是集影像采集传输与存储管理、影像诊断查询与报告管理、综合信息管理等综合应用于一体的综合应用系统，主要的任务就是把医院影像科日常产生的各种医学影像（包括核磁、CT、HYPERLINK DR、超声、各种 X 光机等设备产生的图像）通过 DICOM3.0 国际标准接口（中国市场大多为模拟，DICOM，网络等接口）以数字化的方式海量保存起来，当需要的时候在一定的授权下能够很快的调回使用，同时增加一些辅助诊断管理功能。



并实现全院覆盖，形成医院临床服务和技术良性发展循环。利用信息化手段完善医院临床路径工作的实施，系统使用工作流程图的方式来表示，强调了时间性；实施患者电子签名系统，提供知情同意书等患者签名的文书，患者通过手写签名+指纹录入，完成具备法律效应的电子签名。

便利医患双方，更新全院级 PACS 系统。昆明市儿童医院全院级 PACS 新系统优化了流程，使得登记时间由 15 秒缩短至 3 秒；患者选择检查项目对应检查室，多项申请自动合并，申请登记一键完成，不会因发生登记错误对报告结果及临床诊疗产生影响，提升了医疗质量。普通检查缴费后直接进入检查室排队呼叫，优化后的排队流程极大减少了排队等候的人数，减轻了登记人员的工作压力，提高了患者满意度。全新开发了技师通手机检查身份核对 APP，技师在呼叫患者到检查室后，使用手机扫描患者腕带、指引单或就诊卡，系统会自动判断患者身份是否匹配，更快速、准确地确认患者身份，杜绝人为差错。临床查看检查报告影像速度由 30 秒缩短至 3 秒；审核医生 CA 认证，系统自动签名；可以不打印报告单、影像胶片，满足无纸化需求。

加强硬软件的结合，实现“免挂号、无纸化”。在华润健康信息技术战略规划的指引下，大理州人民医院 12 月底初步实现免挂号流程。建档业务由收费室转移至患者服务中心（门诊大厅导诊台）处，患者服务中心同时负责患者一级导诊、咨询服务；各诊区设立护士区分诊台，对就诊患者进行二级导诊，确认其所需就诊科室，并在信息系统中开展分诊、打印及发放排队号单业务，疏导患者在候诊区等候呼叫就诊；取消门诊医生工作站打印机，由门诊大厅导诊台处提供患者病历、处方、检验 / 检查报告打印服务；新增指引单（缴费后打印），以电子申请单替代纸质申请单，以电子处方替代纸质处方。优化预约服务，实现与信息系统对接，消除人工二次登记预约信息业务；在信息系统中建立“黑名单”机制，遏制欠交挂号费及爽约情况的发生；确保电子处方单、电子检验 / 检查申请单等信息的正确性与流通性；建立病历、处方等缴费完成后方可打印机制。

推进精益化管理，建立运营监测系统。华润健康通过建设运营监测系统，促进医疗运营监测体系的标准化和系统化管理，提升了运营监测能力和运营分析能力，有效推动了管理变革。系

统提供了整合性的集成平台，通过各系统数据共享提高协同效率，通过数据分析助力发现并改善医院管理薄弱环节，构建医疗运营监测能力，实现前端业务专业管理支撑，通过数据质量问题识别管理问题，促进医疗运营精益化管理。

节约采购成本，推进集中采购。为保证 IT 技术标准化，华润健康积极推进集采，签订医院集成平台和医院数据分析平台 IT 集采战略合作协议，各医院根据自身业务发展和信息化建设需求，落实采购及开展相关平台的建设工作，有效节约医院采购成本。

成效

2017 年 6 月
昆明市儿童医院成为
西南地区首家
全中华大区第 **27** 家
通过 HIMSS 六级的
医院



2017 年 6 月，昆明市儿童医院成为西南地区首家、全中华大区第 27 家通过 HIMSS 六级的医院。经测算，昆明市儿童医院无纸化电子病历节约耗材成本（打印机、纸张、硒鼓）约 160 万元，节约病案管理人力成本（3 人）约 80 万元，节约了大量的纸质病历存放空间，节约了医生到病案室查阅纸质病历的大量时间。目前，昆明市儿童医院已完成集成平台、重症监护系统合同签署工作并将于 2018 年上线，力争 2018 年通过 HIMSS7 级评审，达到国内顶尖水平。大理州人民医院、大理州妇幼保健院和临淄区人民医院前台系统继续推进对标建设，提高医疗质量及患者就医效率。根据华润健康标准及医疗行业特点，推进大理州人民医院、大理州妇幼保健院、临淄区人民医院等医院的安全体系建设，并通过等保三级测评，确保各医院无安全事故。

展望

华润健康紧扣 IT 战略和解决方案，面向总部管控和新纳入体系医疗机构的建设需求，围绕“系统覆盖、数据集中、基础加固、创新探索”开展信息化建设，实现运营监测系统覆盖全部机构；成立涵盖运营管理部、信息部、昆明市儿童医院等机构的专职数据质量管理小组，通过指标监管业务数据，协同解决系统运行过程中发现的业务和管理问题，持续提升数据质量，推动业务变革，促进精益化管理。

（文 / 王冠宇）

昆明市儿童医院



成为西南地区首家通过 JCI 认证的公立三甲医院，为患儿提供安全优质的服务

简介

昆明市儿童医院前身是1920年英国教会（中华圣公会）创办的“惠滇医院”，距今已有将近100年的历史。1950年由昆明市人民政府接管，设立昆明陆军医院妇产分院，1958年改建为昆明市儿童医院。目前，医院包括“前兴”及“书林”两个院区。2012年4月，作为全国医改试点城市之一，昆明市政府与华润集团合作，成立华润昆明儿童医院管理有限公司，完成了昆明市儿童医院的股份制合作项目。在近一个世纪的时间里，医院为云南省的儿童健康保障事业做出了重要贡献。

问题

随着国家二孩政策开放，作为国家扶持的重点学科，儿科的医疗行业需求急剧增大，患儿就诊人次逐年增加。昆明市儿童医院门急诊人次逐年增长，从2013年100万增长到2016年的175万，患者就医难，就医环境拥挤，诊疗资源稀缺的情况愈加严重。因此，如何在保障高效、安全、质量和服务的前提下，为患儿提供有效的医疗资源，以积极迎接二孩政策下的人口红利，提升医疗质量、就诊效率，改善就诊环境也就成为医院必须解决的难题。

解决方案

医院以 JCI 评审为契机，从组织框架、制度建设、流程梳理、专项提升等方面优化医疗质量与安全，从员工资质、信息系统

规范和预防应急等方面，保障患者就医安全、提升服务质量和就诊环境，致力于为云南儿童提供高效、安全和优质的医疗服务。

建立健全管理架构。根据业务开展需要和评审标准要求，医院健全和完善质量与安全管理委员会分委员会类和职责，落实委员会监督管理职责。讨论各领域重大决策事项和业务关键流程，严格执行三级管理体系，保障业务开展合规化，实现问题落实责任化，确保监测指标可视化。其中，医院质量与安全管理委员会作为最高级别的委员会，主要职责是负责制定医院年度质量改进和病人安全工作计划，审批和监督各部门及科室的质量改进和病人安全规程和计划；充分利用资源，确立重点监测指标等。质量与安全管理委员会下设15个委员会，涉及医疗、护理、药品、后勤、设备和院感等，定期召开委员会会议，分析与评价质量改进和病人安全工作，搭建跨部门商讨与决议的平台，推动医院各项业务工作顺利开展。

梳理普及制度体系。医院参考 JCI 标准内容，梳理管理工作环节缺项，完善医疗安全、患者评估、药品管理、院感风险等制度要求，并将制度内容流程化，将关键环节和关键内容以流程图的方式展现，方便员工和患者熟知制度要求，提升制度管理的依从性。建立医院制度查阅平台。将传统的纸质制度转化为电子版的制度，并将其传送到制度平台，设定查看权限，便于全院员工随时随地登陆查阅制度规范，有效利用互联网信息化功能，加强员工查阅制度的意识，保障有管理、有渠道、有遵守的工作方法。定期更新制度内容，确保医院规章制度与国家要求和行业要求相符。

优化完善应急流程。医院不断完善应急处置流程。梳理全院应急管理制度，优化9项应急管理流程，包括：突发公共事件应急流程、控制感染应急流程、安全维稳应急流程、突发灾害事故应急流程、药品管理应急流程、设备故障应急流程、信息系统故障应急流程和财务管理流程。应急规范中确保包含责任科室、电话和处理流程等信息。制成小册子发至员工手中，方便员工随手温习、熟知处理流程。同时，应急管理责任科室加大应急事件处置流程的培训。责任科室，如医务部、保卫科和总务科等，增加培训频次，改善培训方式。通过现场演练实地教学，使医务人员知晓突发情况发生时各岗位的责任和关键事项，确保员工、患者和安保人员能够有效地疏散和处理。

昆明市儿童医院门急诊人次逐年增长



全面防范安全风险。医院将国际医疗安全的关键指标作为重点关注领域，强化患儿的事前评估，并建立事前、事中和事后评估的管理闭环，明确用药的管理制度、流程和使用规范，加强医护人员资质管理，降低质量安全风险。

重点关注国际患者安全目标。患者身份识别、有效沟通、高警示药品管理、手术部位和操作的正确、降低医疗相关感染和降低患者跌倒风险是国际医疗行业数据反映出的保障医疗安全的关键监测领域，医院将这六项目标作为现阶段的重点关注领域，强化落实医务人员患者身份识别的依从性和正确性，避免因识别错患儿导致医疗安全事件的发生；细化高警示药品的管理，做到一支药一标签的提示，以及开具高警示药物时系统提醒等。

开展全程患者评估。依据 JCI 标准要求，医院完善对门诊患者、住院患者的评估，将必要的护理和医生评估单嵌入信息系统中，强化看病前和入院前患者评估内容，为医护人员诊断提供完善的基础背景，保障对症治疗。针对手术患者、麻醉患者和需营养提供患者，也进行严格的事前、事中和事后评估，确保诊疗安全性和准确性。

全员保障用药安全。医院梳理用药管理与药物治疗委员会职责，明确目录外药品的申购流程，保障药品储存条件，严格管理毒麻精药品以及超实用说明书药；开通 PIVAS 静配中心，全院统一依嘱配液管理，减轻病区护士配液时间，将时间有效运用于患者管理，保障病人安全；提升配液环境，降低因配液质量引起的风险。

加强员工资质管理。医院丰富新员工上岗前培训内容，增加消防安全等内容；完善管理员工个人档案，个人档案包括：岗位职责、培训经理、授权范围、学历证书等内容；加强医生资质管理，落实药品和手术授权范围，全面保障患儿就诊安全。

成效

JCI 认证的通过，提高了医院声誉，产生了良好的社会效应。医院与合作伙伴共同成立云南儿科联盟，将强化云南儿科建设，在不断提升医院自身医疗水平的基础上，将共同提高云南儿科治疗水平，为云南儿童提供安全、有效的治疗。

小知识：PIVAS

静脉药物配置中心，英文全称为 Pharmacy Intravenous Admixture Services，是根据国际标准建立的集临床药学与科研为一体的医疗机构。它是在符合 GMP 标准、依据药物特性设计的操作环境下，由受过培训的药学技术人员，严格按照操作程序，进行包括全静脉营养液、细胞毒性药物和抗生素等静脉用药的配置，为临床药物治疗与合理用药服务。



2015年之后，业务增长速度相对平缓，在基数扩大的前提下，仍保持持续的业务增长率，与医院近年来注重运营管理、创新发展医疗技术、提升服务、加强品牌宣传等综合因素有关。在通过 JCI 认证后，2017年，医院儿门急诊量增幅加大，手术量和住院量也逐年增加，医院收入有较大增幅。

展望

医院在通过 JCI 认证后，将加强与国内已通过 JCI 认证医院的联系，保障患儿就医转诊通道畅通。同时，充分利用“互联网+”手段，优化医院就诊流程，完善各信息系统之间的信息传递和信息决策，为医务人员提供强大的医疗信息基础，提升患者就医安全。医院在准备 HIMSS7 级和 JCI 复评的基础上，将继续改善医疗质量和患者安全，为广大患儿提供高效、安全的服务。

(文 / 刘晓梅)

昆明市儿童医院



以患者为中心，建设信息化示范医院

简介

昆明市儿童医院前身是 1920 年英国教会（中华圣公会）创办的“惠滇医院”，距今已有将近 100 年的历史。1950 年由昆明市人民政府接管，设立昆明陆军医院妇产分院，1958 年改建为昆明市儿童医院。目前，医院包括“前兴”及“书林”两个院区。2012 年 4 月，作为全国医改试点城市之一，昆明市政府与华润集团合作，成立华润昆明儿童医院管理有限公司，完成了昆明市儿童医院的股份制合作项目。在近一个世纪的时间里，医院为云南省的儿童健康保障事业做出了重要贡献。

问题

门诊是医院面向社会的窗口，是医院接触病人时间最早、病人集中且流量最大的部门。门诊业务流程直接关系到门诊工作的质量和效率，对医院的形象和效益也有着直接的影响，是医院的核心流程。按照传统医院就医流程，除非特殊病人（如急诊、无需挂号的复诊病人），病人必须先挂号才能就医，通常会出现挂号排长队的现象，而医生常常处在等病人的状态，这也成为医院提高工作效率的瓶颈。

解决方案

为了打破医院信息化止步不前的瓶颈，昆明市儿童医院抓住卫生信息化高速发展的大好机遇，提出了“以患者为中心”的信息系统整体规划，改变现有医院诊疗流程，建设信息化示范医院。

充分利用“互联网+”。医院在昆明市市属医院中率先建立了功能完备的微信和支付宝平台，实现就诊预约、候诊查询、门诊缴费、报告查询、医院导诊、医识问答等功能。全院开通免费WIFI服务，患者登录后可免费上网，并可查询自己的门诊排队信息、报告信息等。医生可远程查看病历，各科主任在出差时，可借助手机或者IPAD，在任何可连接互联网的地方远程查看本科室患者的病历，远程指导管床医生对患者进行诊治。

推行全院无纸化诊疗。医院对门诊病历、门诊处方、门诊检查检验单、住院病历、住院医嘱进行了无纸化改造，节省了纸张、人力及病历存放管理的成本。实施无纸化后，住院病历仅存少部分需要病人家属签字的文件，其余部分实现全电子化。

实现医护人员电子签名认证。为确保电子病历、操作系统人员身份的合法性，保障安全，医院充分发挥信息技术优势，在医护人员电子签名认证中借助BJCA的数字签名、时间戳等技术，有效地解决了医院信息化过程中的身份真实、数据完整、责任明确、隐私保护、患者签名，以及电子病历在产生、传输、归档等整个生命周期过程中所面临的安全问题，确保了电子病历的安全性和合法性。

简化就医流程。采用新系统，实现分时段就诊预约功能，使患者在预约分诊时，就能明确提示患者在何时至相应诊室外候诊，避免了诊疗资源的浪费，并且统一预约号源，最大程度合理地

利用了所有的预约方式。在云南省率先推行门诊免挂号流程，免去了门诊就诊时先要到挂号处挂号的环节。在各诊区分诊台设置收费窗口，使患者不因为取药、缴费等问题在医院各个地方来回流动，减少了排队现象的出现，极大地减少了患者就诊时间。预约方式包括微信预约、支付宝预约、网络预约、电话预约及现场预约。门诊实行后台摆药前台发药，在患者缴费同时，药房同步摆药并双人核对，患者抵达拿药窗口时再次核对，降低发错药的机率，确保患儿用药安全。患者在做完检查检验后，无需等待结果，结果数据将储存在患者电子健康档案中，医生可随时调取并追溯。

统一管理住院病床。实现床位的统一集中管理，设置“住院病床管理一览表”，及时发现空床，及时安排住院，加强了对全院病床的宏观调控，有效杜绝挂床、压床等现象的发生，合理优化了床位资源。实行预约住院工作机制，最大限度方便患者住院治疗，进一步提高床位使用率。对患者开放排队信息，患者在各分诊台均能查询到自己的住院床位排队情况，实现了公开透明的床位管理。

引进先进ERP管理。探索医院的“ERP”，借助HRP的实施，通过端到端的业务流程规划及配套管理制度建设，实现药品及耗材全流程管理，财务核算的规范化、标准化和制度化，提高了医院业务管控水平及运营效率，标准化、规范化和精细化的数据也为业务及财务运营分析提供了可靠的基础。医院实现了管理的全面可视化，促进了预算管理、成本管理、绩效管理科学化，使得医护分开核算、三级分科管理、零库存管理、顺价作价、多方融资、多方支付及供应链管理等先进管理方法在医院的应用成为可能。

加强移动护理信息管理。在临床护理领域中，使用移动护理信息系统实现床旁患者信息录入、全程跟踪医嘱、药物管理等功能，缩短了间接护理时间，增加了直接护理时间，体现了“把时间还给护士，把护士还给患者”的理念。移动护理信息系统中的条形码可以有效减少护理不良事件发生，进而确保临床护理安全。移动信息交流系统与临床实践结合为一体，为开展护理程序提供了基础支持，有利于实现PDCA工作模式，为护理质量持续改进提供依据。移动护理信息系统逐步推广并应用于临床各个领域。通过护理部和信息部联合，在做好专业日常维护的

门诊就诊流程由涉及

9个部门

16个环节

简化为涉及

4个部门

9个环节

消灭了

4条队伍

“无纸化”大大降低运营成本，预计每年节约成本

1000万+

2014年医院通过三级甲等专科儿童医院评审

2015年成功荣获市长质量奖

2017年1月通过JCI评审

2017年6月通过HIMSS EM-RAM（住院）六级评审

基础上，不断开发和完善护理信息系统，从而促使其良性运作。在全院推行信息化的同时，为了避免信息系统崩溃，导致患者在院诊疗信息丢失，损害患者利益，医院建立了完备的信息保障机制，患者的电子健康档案的保存期限由以前的30年提升为永久保存。主服务器采用双机热备技术，在服务器崩溃情况下，热备服务器将在1分钟之内进行托管，保障数据的完整性和不丢失；在主服务器和热备服务器故障情况下，启动第二备份服务器，保障数据不丢失；在主服务器、热备服务器、第二备份服务器崩溃情况下，例如医院因自然灾害或战争因素导致整个医院损毁，依然可以启动同城备份服务器，保障系统正常运行。

成效

自2014年开始推进新的信息化建设以来，医院门诊消除了“挂号时间长”“缴费排队时间长”“取药排队时间长”“医生看病时间短”的现象，全院基本实现无纸化诊疗；多途径分时段就诊预约，缩短患者在院等待时间，有效缓解病人焦躁情绪，降低院内感染风险；实现床位统一管理，有效保证危急重病人的处理；住院实行了移动查房、互联网查房、移动护理系统、结构化电子病历、出院床旁结算、手麻系统、消毒供应追溯系统、推行HR系统、HRP系统、院内OA系统、Cormail邮件系统，提高了医院管理效能，实现精益化管理，节约医院运营成本。医院实施门诊系统上线和门诊流程再造工作后，门诊就诊流程由涉及9个部门16个环节简化为涉及4个部门9个环节，新的门诊就诊流程从传统的“人动，信息不动”到实现“人不动，信息动”的一站式服务，消灭了4条队伍（挂号、输液、缴费、取药），病人无需挂号，直接到医生处看病；取消了门诊病历本、处方签、检查检验申请单、治疗单、放射胶片、住院病历等后，“无纸化”大大降低了运营成本，预计每年节约成本超过1,000万。

2014年医院通过三级甲等专科儿童医院评审；2015年成功荣获市长质量奖；2017年1月通过JCI评审；2017年6月通过HIMSS EMRAM（住院）六级评审。信息系统自2014年1月上线至今，系统共存储17万名患儿住院病历21万份，无纸化电子病历节约耗材成本约160万元、人力成本约80万元。

展望

昆明市儿童医院将积极推动HIMSS7级评审工作相关的硬件采购，力争2018年通过HIMSS7级评审，达到国内顶尖水平。在全院推行“床旁结算”服务，让信息化真正服务于患者。

（文 / 丁剑）

大理州人民医院



创新省级重点专科精细化管理，推进医院可持续发展

简介

大理州人民医院建于1941年，由美国、加拿大举办的内地会福音医院由河南开封迁址大理，是一所集医疗、预防、科研、教学于一体大型综合性三级甲等医院，大理大学（原大理医学院）非直属附属医院。医院业务用房面积9万平方米，开放床位1519床；开设临床医技科室55个，研究中心8个，120急救中心。全院在编员工1,900余人，其中副高以上专家178名，正副教授51名，硕士生导师7名，博士研究生1名，硕士研究生61名。医院基础设施完善，医疗设备先进，多年来立足大理州，并将医疗服务辐射到滇西北、四川、西藏等邻近地区，处于滇西区域的医疗中心地位。

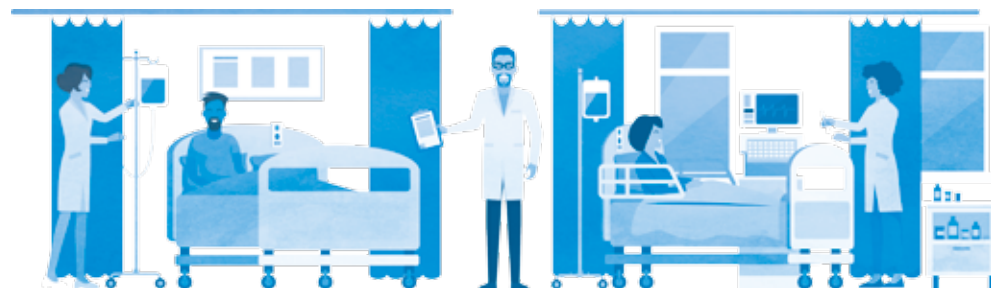
问题

对于三级医院而言，学科建设和人才培养是医院发展的基础。医院开展以解决疾病诊疗问题为核心的专科能力建设，是促进医院建设发展的重要手段，是为人民群众提供优质医疗服务的保障力量。重点专科建设，重点在于加强关键设备购置、人才培养、临床诊疗技术研发和推广，加强医院内涵建设，全面提升学科整体实力。然而，随着省级临床重点专科不断增多，各学科建设水平参差不齐，建设效果也不尽相同，普遍存在重视申报评审而不重视建设、重视基础设施设备建设而不重视精细化管理、重视激励而不重视考核，使得学科发展停滞不前，难以达到预期的发展目标。

解决方案

医院对省级重点专科实行以“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。

完善组织机构，夯实管理基础。医院创新管理机制，建立能够实现重点专科常态长效管理机制的组织架构。建立省级重点专科建设项目管理领导小组、省级重点专科执行小组、省级重点专科督导评价专家组，成立省级重点专科管理办公室，形成项目申报、日常监督和评价的相较完备的管理组织体系。



小知识：DRGs

Diagnosis Related Groups, 中文翻译为(疾病)诊断相关分类, 它根据病人的年龄、性别、住院天数、临床诊断、病症、手术、疾病严重程度, 合并症与并发症及转归等因素把病人分入 500-600 个诊断相关组, 然后决定应该给医院多少补偿。DRGs 是当今世界公认的比较先进的支付方式之一。



强化全面考核，形成管理闭环。医院建立健全省级重点专科考核评价体系，进行全员、全面、全过程的学科管理及质量管理。根据《大理州医院省级临床重点专科申报及管理规定》《大理州医院省级临床重点专科奖励性绩效管理办法》，制定省级重点专科奖励办法。从组织管理、医疗服务能力、技术水平、人才队伍建设、科研水科与医疗类、专科辐射能力社会满意度评价、专科 DRGs 等 7 个类，共 100 余项指标进行精细管理与评价。实行月考核、半年考核、年度考核。定期对考核结果进行分析反馈，对考核达标的建设科室发放省级重点专科奖励性绩效，对考核不达标的科定提出整改建议，并排除在各类评先评优范围之外。

成效

五年以来，医院省级临床重点专科从无到有，从有到强，已拥有呼吸科、护理学、普外科、急诊科、神经内科、泌尿外科、妇产科、心内科、骨科 9 个省级重点专科建设项目，学科影响力大幅提高。以呼吸科为例，通过三年的省级重点专科建设，规模由 2013 年的一个病区增加到三个病区，建立了呼吸重症、呼吸道感染、肺血管病、间质性肺病、气道疾病、介入、睡眠疾病、戒烟等 9 个亚专业组，并配备独立的电子支气管镜室、肺功能室、睡眠监测室；派出医护人员到省外学习进修 20 余人次，开展新技术项目 12 项，重点病种及疑难危重病人诊治能力大幅提高，与三年前相比，呼吸专科门诊就诊人次增加 31%，出院人次增加 110.95%，危重病例就诊比例上升 41.16%，平均住院日下降 12.38%。呼吸科医疗技术水平、学科影响力及医疗服务能力大幅提升，经省卫计委委托的第三方省级重点专科评价，建设成绩达“优秀”等次。

展望

目前，大理州人民医院通过与华润健康的合作，加快了医院的建设发展步伐。未来，医院将依托华润健康的资源，加强自身能力建设，在适当的条件下，用 JCI 标准强化省级重点专科的管理，激发员工创造力和科室活力，打造省级重点专科申报、建设、监督和考核的良性运行机制，建设更多的省级重点专科，

呼吸专科门诊就诊人次增加

31%



出院人次增加

110.95%



危重病例就诊比例上升

41.16%



平均住院日下降

12.38%



提升医院的学科影响力、服务百姓的服务力，奠定“环境一流、技术一流、设备一流、管理一流、服务一流”的滇西医疗中心龙头医院的地位，肩负起救死扶伤、促进健康的神圣职责，以一颗仁爱之心、关切之情，服务白州各族群众。

(文 / 张旭)

临淄区人民医院



创新开展 pTaTME 手术，服务直肠癌患者

简介

临淄区人民医院始建于 1936 年，现已成为集医疗、科研、教学、预防、保健、康复为一体的“综合性三级医院”。医院员工 1,570 人，编制床位 860 张，开放床位 1,187 张；医院学科齐全，设临床、医技科室 61 个；现有正高级专业技术人员 20 名，副高级专业技术人员 70 名，中级技术人员 487 人。医院是山东省立医院集团临淄医院、滨州医学院附属临淄医院、山东大学附属生殖医院技术协作单位、江苏省康复医学会定点支持单位；与中国人民解放军总医院、北京同仁医院、北京安贞医院、山东省立医院等多家知名医院开展了远程会诊，与山东省立医院 ICU 开展了床旁远程会诊，使老百姓能更便捷地享受到了国家级医疗专家的诊疗服务。

开放床位

1187 张



副高级及以上专业技术人员

90 名



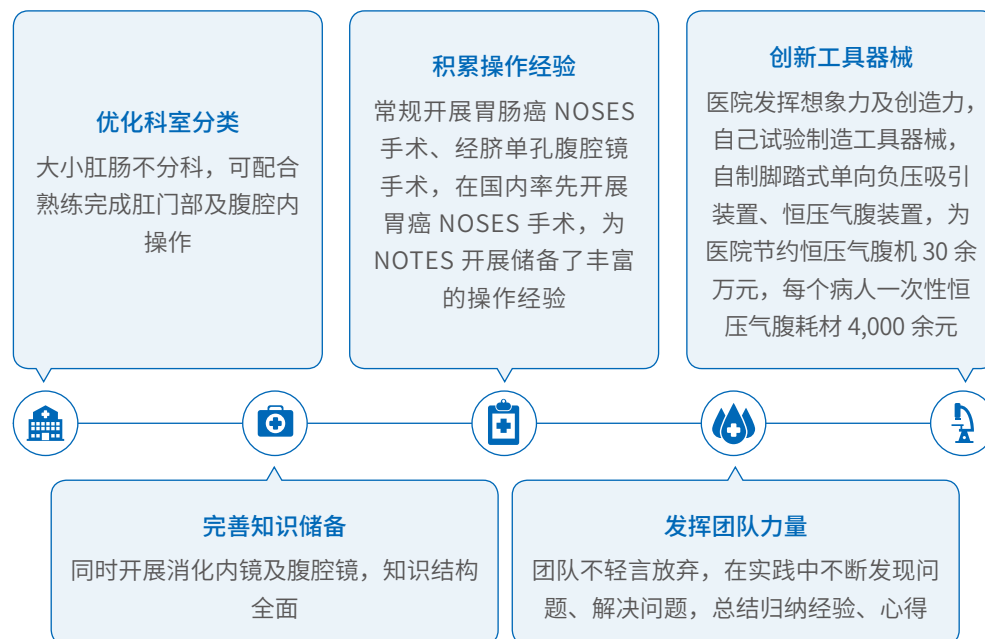
问题

直肠癌是严重危害人类健康的常见病、多发病。我国结直肠癌发病率在全部恶性肿瘤中位居第 3 位，每年新发病例约 37.6 万，

死亡病例约 19.1 万，直肠癌所占比例达 70%，其中中低位直肠癌的比例可达 70%-80%。腹腔镜直肠癌手术与传统的开腹手术相比，具有出血少、创伤小、恢复快等优点，随着腹腔镜技术的发展，越来越多的单位已常规开展腹腔镜全直肠系膜切除术，多数研究表明，通过对中低位直肠癌病人实施完全经肛门全直肠系膜切除术 (pure transanal total mesorectal excision. pTaTME)，可以达到美容、经济、快速康复的效果，实现完全无体表切口，保护排尿、排便、性功能，缩短住院时间，降低住院费用。有望成为治疗直肠癌的首选方法。同时，pTaTME 存在一定局限性，操作空间狭小、筷子效应影响精准操作，颠覆传统经腹腔镜直肠癌手术入路，属逆向操作，需重新认识腹腔解剖，血管根部处理困难，存在一定的学习曲线。手术操作难度极大，故而全球范围内以开展 hTaTME 为主，真正的 pTaTME 因种种限制尚少。

解决方案

医院结合自身优势，克服种种困难，在没有成熟案例借鉴情况下，成功开展了 pTaTME，并将其发展为医院治疗中低位直肠癌的常规术式。



住院时间平均缩短

3天



住院费用减少约

15万元



成效

2015年12月起至今，医院已经完成69例TaTME，其中pTaTME 57例，hTaTME 12例。随访结果显示术后效果及患者生活质量均优于传统开放及腔镜手术。

pTaTME更符合当前微创、美容、快速康复的理念，做到完全无体表切口，减轻患者的心理压力，更好地保护排尿、排便、性功能，缩短住院时间，降低住院费用，吸引了淄川、博山、高青、张店等周边区县的患者前来就医手术，带来了巨大的社会、经济效益。另外，pTaTME直视下肠道吻合加固，节省了腔内切割合器费用，且能降低吻合口瘘、吻合口出血的发生率。手术更加微创，患者术后恢复快，住院时间平均缩短3天，住院费用减少约1.5万元，减轻了患者的经济负担。

作为山东省内唯一能开展pTaTME的医院，医院pTaTME完成量居国内第一，标志临淄区人民医院腹腔镜技术已达国内先进水平，医院多次受邀在各级学术会做报告，分享经验与体会，提升了医院在山东省乃至国内的知名度和影响力。

展望

未来，医院将进一步对标国际，加强与国内外机构的交流合作，激发全员创新活力，进一步提升pTaTME手术能力和水平，为临淄区，乃至淄博市、山东省、全国甚至国际患者提供高质量、更安全的pTaTME手术，提升患者生活质量。

(文 / 王效明 于刚)

健康成长 员工幸福



人事行政部



开展能力提升大讲堂项目，推进学习型组织建设

简介

华润健康学院是基于华润集团大健康产业战略目标，由华润健康建设与管理的专业学院。华润健康学院致力于成为医疗健康行业优秀医疗健康管理人才的摇篮，以“一切为了大众健康”为使命，以华润文化及价值观为引领，对内立足于华润健康战略和管理重点，通过解决实际管理问题、培养医疗健康管理人员，推动医院业绩提升，打造华润健康核心竞争力；对外以市场需求为导向，形成华润健康学院服务特色，持续提升华润健康品牌知名度和影响力。

问题

结合华润集团企业战略和业务发展的需要，持续推进学习型组织建设成为重中之重。当前，华润健康总部基层员工的能力与管理团队的期望存在差异，且员工对于个人成长与发展存在培训方面的诉求。为了提升员工能力、开拓员工视野、激发员工工作热情，增强员工向心力与凝聚力，2017年，华润健康学院启动了“华润健康集团能力提升项目大讲堂”项目，旨在通过邀请外部实战派知名企业专家分享标杆企业经验，通过丰富的案例分析教学形式开展员工培训，帮助员工快速成长。

解决方案

华润健康学院充分调研管理团队的要求、基层员工的需求，科学布置培训内容，通过课程分享、沟通交流等方式，为基层员工提供理论、实践、案例等多方面的培训内容，激发员工学习动力。

参与调研的总部基层员工人数为

52人



占基层员工数量

67%



启动调研，精准定位培训诉求。2017年3月14日，在华润健康班子成员团队融建项目期间，华润健康学院通过现场访谈的形式，与管理团队成员5人、中层管理人员2人现场沟通了管理人员关于华润健康总部基层员工能力提升的期望。3月22日—3月28日，通过发放问卷的形式，华润健康学院对总部基层员工进行了调研。参与调研的总部基层员工人数为52人，占基层员工数量的67%，基本代表了员工的需求。调研结果显示：92%的员工表示培训对于提升工作绩效、促进个人职业发展能起到实际帮助作用，愿意参加培训；88.5%的员工表示对于培训的需求非常迫切；69.23%的员工表示培训需求为：医疗行业、市场信息等；71.2%的员工希望讲师优先选择实战派知名企业专家，学习标杆企业经验；75%的员工倾向于实战性强、丰富的案例辅助的讲授风格。

丰富内容，全面满足培训需求。基于华润健康业务发展及调研结果，华润健康学院设计总结了近3年的华润健康能力提升培训计划，主要聚焦在医疗行业发展、医院运营管理、岗位专业技能提升、领导力等方面。

2017年11月3日，华西医院资深讲师刘万利在北京办公室现场讲授《医院运营管理实务分享》，25名同事现场参加，深圳办公室、昆明市儿童医院等同事通过电话接入的形式参与。刘老师从如何开展医院运营水平评价开始，为参训人员详细介绍了华西医院管理运营实践，并分享了自己在新都医院的管理实践经验。2018年4月，原北京市发改委委员、北京市医改办主任、北京市发展和改革委员会法规处韩晓芳处长在北京办公室做了《关于新医改的思考》的分享，23名同事现场参加了培训，各成员单位、深圳办公室等异地办公同事通过视频、电话接入的形式参与了培训。韩老师从新医改改了什么、取得的成就和面临的问题、趋势和思考三个方面进行了分享，参训人员对新医改有了全面的认识。

成效

通过老师们的分享，学员们对医改等政策及行业未来发展趋势、医院管理实战经验、医院运营管理的整体概念与框架体系、国内标杆医院的运营实践和管理有了更进一步的认识和了解，开拓了眼界，获得了很多启发，为后续工作的开展提供了有力的支持。

展望

华润健康学院将结合2017年华润健康能力提升项目大讲堂课程内容，继续搭建华润健康能力提升项目大讲堂课程体系。重点关注员工岗位能力提升，“外部引入”与“内生”相结合，持续引入外部优质课程资源，邀请华润健康内部专家进行专业课程开发，促进本岗位、本专业内的知识梳理与沉淀，萃取优质经验。同时，结合当前员工普遍存在出差较多、集中学习时间有限的情况，开放华润大学APP学习平台，学员可通过手机登录学习领导力、通用能力等方面的课程资源，将碎片化的时间充分利用起来，达成随时随地、想学就学的效果。

(文 / 吴英翘 付昕怡)

人事行政部



开展昆明市儿童医院中层领导力培训项目， 助推人才梯队建设

简介

华润健康学院是基于华润集团大健康产业战略目标，由华润健康建设与管理的专业学院。华润健康学院致力于成为医疗健康行业优秀医疗健康管理人才的摇篮，以“一切为了大众健康”为使命，以华润文化及价值观为引领，对内立足于华润健康战略和管理重点，通过解决实际管理问题、培养医疗健康管理人才，推动医院业绩提升，打造华润健康核心竞争力；对外以市场需求为导向，形成华润健康学院服务特色，持续提升华润健康品牌知名度和影响力。

问题

2017年4月，昆明市儿童医院刚刚完成中层管理人员竞聘工作。这批新上岗的中层管理人员来自医院各个临床医技科室，由于

业务繁忙，医院尚未组织过系统的培训，且根据医院业务的特殊性，临床医技科室时间比较难统一固定，另外，人员的专业及技能的不统一性，课程设计方面要求涵盖面广、实用性高。这批中层管理人员是昆明市儿童医院管理团队的重要组成部分，他们能力与岗位的匹配将是决定医院发展的重要因素。

解决方案

为统一管理语言，系统性提升医院中层干部管理能力，促进医院人才队伍建设，匹配并助推医院管理体系建设，共同推动医院的快速发展，在华润健康的主导、昆明市儿童医院医院高层领导的支持下，华润健康学院开展针对医院40名中层干部的“中层领导力培训项目”。

访谈，了解需求。华润健康学院结合昆明市儿童医院2017年商业计划，从医院管理、科研教学、医疗质量与服务等方面出发，整合医院目前亟待解决的问题和提升的能力。访谈医院管理团队，了解医院班子成员对于中层干部的期望以及希望提升的能力；访谈科室中层干部，根据商业计划以及访谈结果，梳理出从领导力（沟通、组织协调、团队激励与培养、团队建设、资源配置、自我认知、问题分析与解决、时间管理、风险管理）、运营（科室规划、成本管理、数据分析、财务风险控制、项目管理）、文化（责任心、自信心、科室文化建设、公正公平、表率、服务意识、奉献精神）、国学（执行力、性格开朗明达）四个方面进行课程设计的信息输入，设计和开发符合医院发展和中层干部能力提升的培养方案及课程内容。

实训，提升能力。结合医院的行业特殊性，培训分为6次进行，每次集中2—3天。开学典礼暨第一次培训在华润大学小径湾校区举行，为期三天。外部专家为学员们分享《DISC》课程、华润健康学院讲师分享《华润医疗业务管理之道》课程、华西专家分享《医院运营管理基础知识及案例》，授课方式为分小组竞赛，打破了常规排排坐的授课方式，为学员们带来了全新的课程体验。第二次至第六次集训均设在昆明，集训时间安排为两天，本着为患儿提供更好的诊疗服务、不占用科室主任诊疗时间的原则，培训均设置在周末，培训课程既贴合医院业务发展，又符合能力提升需求，讲师来自华润大学和外部讲师。

培训分为

6次进行

每次集中培训

2-3天



成效

促进了文化融合。让参培人员亲身实感接触与体验“华润”，加深对华润的正确认识，并解答了“昆儿医院合资合作对‘我个人’的价值和意义”。讲师和课程绝大多数以华润内部为主，通过教学相长，加速了学员对华润的认知。

统一了管理语言。从课程设置上，重点引入医院中层较为欠缺，并能体现华润人才培养与管理特色的内容，如华润行动学习研讨、华润领导力、华润文化、华润健康非财培训、医院学科评估、罗伯特议事规则等，帮助学员熟悉华润特色的管理工具、方式和语言，提高信息传递效率、问题解决效率。

打造了坚强的中层团队。围绕需求调研中提及较多的能力要项，提供系统性培训课程，通过生命地图分享、小组研讨等推动学员间互动与碰撞的方式，加深了彼此了解与团队融合，利于日常工作中的科室间协作。学员通过培训更加注重团队建设、发挥团队力量，改变了工作方式，发挥工作团队的主人翁意识，提升了团队凝聚力、工作效率；发现个人短板，并有针对性、有意识地进行调整，不断提升个人工作能力，学会了工具与方法，开拓了眼界，在以后工作中加强应用，丰富了管理手段，提高了管理能力。

培养了讲师队伍。以华润健康总部各部室讲师为主，健康学院帮助各位讲师整理培训课程内容，把关课程难度、培训方式等，通过“以训带练”“以训带融合”“以训带经验分享”等方式，建立了一支具有健康行业特色、华润健康特色的难以被复制的华润健康内训师团队。

展望

由于医院中层干部特点较为相似，对于新加入华润健康大家庭的成员医院，华润健康将以昆明市儿童医院中层领导力培训项目为模板，结合各家医院特点，快速复制与启动各家医院的中层领导力培养项目，有力推动投后整合与人才梯队培养。

(文 / 吴英翘 付昕怡)

昆明市儿童医院



链接外部资源，推进儿科人才培养

简介

昆明市儿童医院前身是1920年英国教会（中华圣公会）创办的“惠滇医院”，距今已有将近100年的历史。1950年由昆明市人民政府接管，设立昆明陆军医院妇产分院，1958年改建为昆明市儿童医院。目前，医院包括“前兴”及“书林”两个院区。2012年4月，作为全国医改试点城市之一，昆明市政府与华润集团合作，成立华润昆明儿童医院管理有限公司，完成了昆明市儿童医院的股份制合作项目。在近一个世纪的时间里，医院为云南省的儿童健康保障事业做出了重要贡献。

问题

近年来，我国大力推进医改，利于医疗机构发展的政策频出，医疗卫生机构的硬件基础设施水平有了较大的提升，但是人才匮乏、素质有待提升仍然是制约很多医疗卫生机构发展的瓶颈。有效拓宽人才后备资源，提升卫生人员综合素质，加强医疗队伍建设，从而提升医疗机构的技术水平，推进医疗均等化，成为当前医疗卫生机构（尤其是基层机构）及事业发展的紧迫任务。

解决方案

医院加强与医科专业学校、医院、国际医疗机构的合作，为医院和行业培训专业人才，提升人才科研和技术能力。

加强院校合作，拓宽人才来源。医院加强与昆明医科大学的协作，邀请昆明医科大学教学督导专家杨尔麟教授、李海林教授到医院开展师资队伍建设专题讲座；积极参加昆明医科大学组织的青年教师讲课比赛，皮肤科陈欣玥医师获优秀奖；与昆明医科大学教务处协作，举办昆明市儿童医院教学师资能力提升培训班，共

160余人参加培训。提升了教师队伍的教学能力，推进了师资队伍的建设。

加强昆明医科大学、大理大学本科、研究生的教育工作。2017年，承担昆明医科大学2014级临床药学班和2015级食品卫生及营养学班《儿科学》理论课堂教学任务，选派内科教研室6名教师授课；接收昆明医科大学2013级临床医学专业本科实习生65人，分六组到医院进行毕业实习；依据昆明医科大学本科生个性化培养方案，完成18名学员（儿科9人、麻醉9人）的轮转培养计划，学员顺利结业；2017年5月组织完成2014级昆明医科大学6人、大理大学10人硕士研究生毕业论文答辩，16名研究生顺利毕业获得硕士研究生学位；组织完成2017年度昆明医科大学、大理大学硕士研究生招录考试、面试，录取昆明医科大学12名、大理大学7名硕士研究生。

加强医院合作，促进人才培养。2017年7月，医院选派7名医师参加云南省住院医师规范化培训师资集中培训班；8月选派5名医师赴上海参加沪滇合作住院医师规范化培训考官培训班；10月选派8名医师赴上海参加沪滇合作住院医师规范化培训师资培训班；10月选派2名医师赴北京参加住院医师规范化培训高峰论坛。通过与云南、上海和北京等地医院的合作，拓宽了住院医师的眼界，提升了住院医师的教学和科研能力。

2017年5月，医院作为云南省住院医师规范化培训儿科、儿外科专业考点，承接全省70名考生临床综合能力测评的考核任务，医院认真筹备，圆满完成任务；2017年5月，医院积极申报国家级住院医师规范化培训儿科、儿外科专业基地，已完成申报材料的网络上传并通过了评审专家团队的网络资料审核；2017年8月，医院作为独立的儿科、儿外科专业基地，首批自主招录住院医师规范化培训学员15名，学员均于9月报到，完成岗前培训并安排临床轮转和培训计划，为云南省培养儿科专业人才。

医院积极承担云南省儿科医师培训任务。2017年，随着医院社会影响力的不断扩大以及借助儿科联盟平台，医院接收云南省内外儿科学医护人员进修人数相比2015年度增长近两倍，承接云南省卫生计生委儿科医师转岗培训、骨干医师培训共38人次，儿科医师能力提升培训任务11人次，加强了与基层卫生医疗机构在人员培训、病患转诊方面的合作与交流，逐步巩固了医院在



承接儿科医师转岗培训、骨干医师培训共

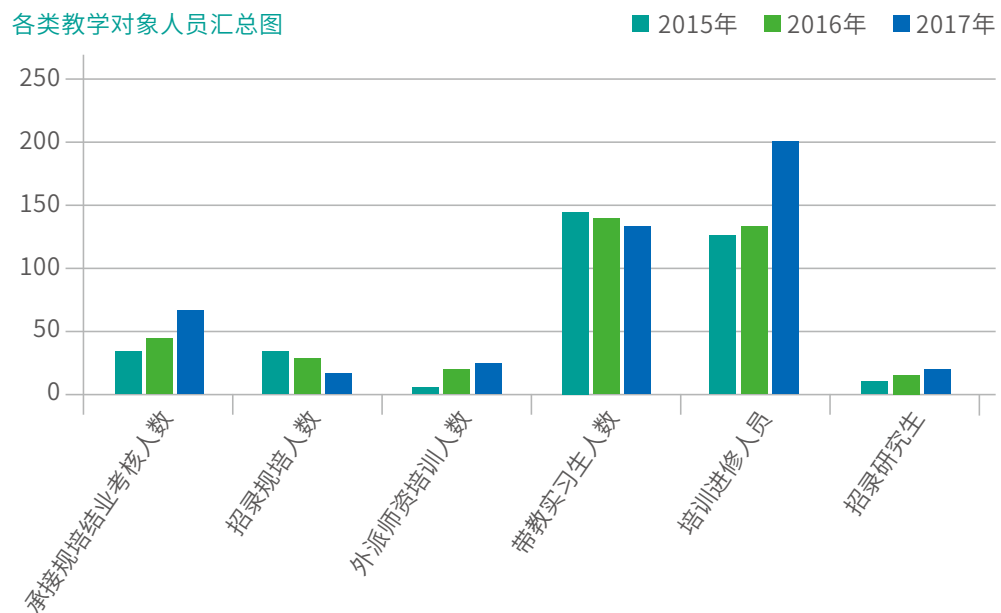
38人次

儿科医师能力提升培训任务

11人次

云南省儿科人才培养方面的地位，逐步将医院打造成为云南省儿科人才培养基地。

各类教学对象人员汇总图



加强国际合作，开拓人才眼界。加拿大传爱医援会专家每两年到医院进行一次学术交流，形式多样，内容丰富，有助于提升医院相关专业的学术技术水平、促进中西学术文化的交流、合作。2017年11月6日—11月7日，加拿大传爱医援会在医院前兴院区开展了为期两天的“儿科临床诊疗及护理新进展”学术交流活动，学术交流包括专题讲座和工作坊，包括儿科心脏病的回顾与概述，儿童和青年的口腔保健，儿童和青年代谢综合征、儿童高血压，新生儿访视及护理，新生儿持续肺动脉高压的护理，儿童烧伤，以及病房查房及病例讨论、专家亲自示范如何进行超声波心动图等临床实践环节等内容。医院各个临床科室的医生、临床教师、实习医师、进修医生等及昆明市其他医院的各位同道们踊跃参加此次学术交流活动。到场的各位教师认真听讲，积极讨论，受益匪浅。除专题讲座外，各位外籍专家还深入到心内科、新生儿科病房进行查房并讨论病例，针对病人实际病情提出宝贵的诊疗建议及方案；到心功能科向各位学员现场示范如何进行超声波心动图的分析，认真细致地讲解操作要点及技巧，指导学员操作，认真解答学员们提出的问题，在场人员收获良多。

成效

医院培养博士1名、硕士10名、云南省有突出贡献的专业技术人员1名、云南省卫生系统高层次学科带头人1名，昆明市中青年学术技术带头人3名。医院人才基础的进一步夯实，为科研成果和技术实力的提升奠定了基础。截至2018年5月，医院通过昆明医科大学申报的在研科研项目共计131项，其中国家自然科学基金地区基金3项、云南省科技厅项目21项（云南省基础研究计划国际合作项目1项、面上项目8项、昆医联合专项12项）、云南省教育厅项目16项。



2017年，医院共举办各类继续医学教育学习班51个，培训省内各级儿科医护技人员达5,800余人，为医院和云南省培养了大量的儿科医学人才，持续扩大医院在云南省儿科领域的学术影响力。

展望

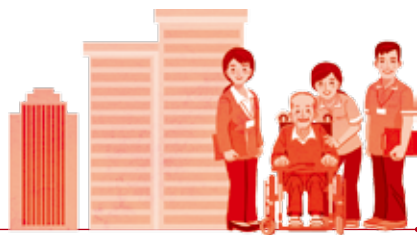
医院将进一步提升自身综合实力，加强行业人才培养基地建设；与高校、医院和国际机构建立长期、稳定的合作关系，发挥各方专业优势，为医院培养高质量的人才梯度，为行业培育人才队伍，从而收获更多、更大的科研创新成果，为云南省儿科事业发展贡献力量。

(文/蒋鸿超)

健康保障 客户幸福



颐家（上海） 老年服务有限公司



聚焦整合式照护服务，实现社区医养一站通

简介

颐家（上海）老年服务有限公司成立于2013年，以“健康养护每一个中国家庭”为使命，致力成为家庭健康养护领域专业服务标准的引领者。秉承“爱用户、提标准、担责任、信团队、重结果”的核心价值观，颐家聚焦整合型照护体系，借助日间照护中心、长者照护之家、社区护理站、综合体、养老院、助餐点、康复站等多种服务业态，打造小规模、多功能、区域性的辐射网络，努力创新社区医养服务。与此同时，颐家自持复合型专业化医养服务团队，由高级护理员、康复治疗士、中医保健师、社会工作者、护士等组成，实行产学研结合的培训模式，构建人才、管理、服务的标准化体系。

问题

人口老龄化已是世界各国共同面临的难题，各国政府纷纷采取措施积极应对。随着人口老龄化的加剧，中国越来越重视养老产业的发展，针对性地发布了一系列政策，并鼓励社会资本参与养老服务行业。上海市作为经济发达、全国进入老龄化最早、老龄化程度最深的一线城市，养老配套政策领先全国，是华润养老布局的优秀重点区域，并且具有明显的示范效应。颐家创新服务模式，打造社区整合式照护医养服务平台网络，力求助力社会痛点——城市8421家庭矛盾的解决。

解决方案

颐家秉承“老吾老以及人之老”的传统信念，深入社区调研服务需求，扎根社区推广服务，已累计为近15万人次的用户提供了健康养护服务。为了真正满足长者家庭日益丰富的服务需求，

颐家团队不断拓展运营区域与设施类型，不断提升服务内容与专业标准，现已拥有日间照护中心、长者照护之家、社区护理站、养老院、综合体、社区助餐点、老年活动室等，实现了养老服务设施类型的全覆盖。同时将服务群体扩展至长者家庭，运营了康复养生室、中医理疗馆、睦邻生活馆、家庭医生工作站等不同类型的社区服务设施，针对全家全龄群体开展综合服务。

设施多样化。理想汇系列·日间照护中心区别于传统的日间托养机构，为轻中度的失能、失智两种不同群体提供专业服务。失智型照护对长者进行记忆力、判断力和思维能力等多方面的训练，并辅之音乐、芳香、宠物、场景等个案疗法，维持长者的晚年认知能力；康护型照护主要针对视力障碍、听力障碍、语言障碍或由于脑卒中（中风）、帕金森造成的肢体障碍等患者提供专业服务。通过各类设施设备和人为辅助让长者享受正常人的生活和各类康复护理服务促使长者恢复身体机能，重返社会。理想汇系列实行早开晚关、车辆接送、延时晚托等人性化政策，一切围绕客户需求，真正消除家属后顾之忧。

怡心园系列·长者照护之家/养老院是提供住养服务的专业机构，为中、重长者提供长期托养。长者照护之家是上海市目前独有的新型设施，相当于微型的养老机构，嵌入在城市成熟社区内，为社区内及周边的轻、中度失能失智长者提供24小时“喘息式”托养服务。长者照护之家/养老院配备的养老护理员、护士、社工师、康复师等人员均持证上岗，涵盖失能组团、失智组团、喘息组团，配套康复设施，提供健康监测、家庭医生医疗咨询、个人卫生护理、居住环境护理、文娱活动、社交活动等照护。满足长者的照护康乐体验，也为其家庭照护者们提供了喘息休息的空间，解决了“老护老”“子女照护压力大”“子女外出后长者独居”等现实家庭问题。

护耆家系列·社区护理站是上海市“长期护理保险”“高龄老人医疗护理保障计划”保险定点机构，为区域长者提供居家上门的医疗护理和生活护理服务。上海市长期护理保险试点推行后，经过上海市统一需求评估的长者，根据相应标准，90%的服务费用可以通过医保支付，大大减轻了终端客户的支付压力。同时，颐家开拓创新，与社区医院、社区健身房等机构合作，结合颐家自有的居家上门服务站、康复站等，建立一点多站的综合运营模式。例如在江苏路街道成立了上海市首家“三站合一”（护

理站、家庭医生工作站、居家上门服务站)设施,为社区百姓提供便捷、多样的医养服务。

邻里圈系列·综合为老服务中心旨在逐步构建完善“社区托养设施一体化联动”的新型模式,打造10-15分钟“乐龄生活圈”。创新打造“整体、多元、持续性、个案化”的社区一站式服务、一门式受理方式,探索“医养结合”模式在社区层面的深化落地。综合为老服务中心可融合日间照护中心、长者照护之家、助餐点、社区康复站、护理站、老年活动室等多种功能空间,即通过统筹管理涉老服务机构,构建“枢纽-节点-触点”三级服务网络,形成“邻里15分钟内路程”养老服务圈,提供居家上门、日间托养、康乐社交、中短期住养等一站式、连续性服务。

悦心坊系列包括乐龄站点、睦邻家园、中医养生馆等,设置在长者邻旁生活圈内,为长者提供“老有所乐、老有所学、老有所为、老有所享”的乐活空间,主要提供生活便民、健康管理、老年大学、洗衣、养生茶歇等服务,具有就近、便捷、未病防治、社交娱乐等特色。

服务层次化。颐家以长者的“身、心、灵”健康为出发点,开设了近郊一日游等精彩户外活动、集体生日会等周末休闲活动、传统节日等节日主题活动、大家学微信等老年大学活动、棋艺大比拼等才艺竞赛活动。为了深化社区为老服务水平,颐家团队不仅借助不同设施提供各类服务内容,同时也将辐射范围扩展至长者家庭,通过专业技能培训,提升家庭照护者的照护水平。颐家团队设计了多元化的培训课程,通过理论与实际相结合的教学方式,达到学以致用、多学多用的效果。主要依托街道辖区内养老服务设施和机构,以实训式的“集中教学”和“个体辅导”相结合的方式,对学员进行《家庭照护实务训练》和《自我预防照护指导》等教学。针对部分有需求的家庭,提供个案化入户指导,尽力缓解居家照护者的服务压力。培训课程不断完善,开展了青光眼防治、高血压预防、消防安全、急救常识及演练、特殊人群(糖尿病患者、帕金森等)护理、老年人权益保障法等相关知识培训,以及残疾人就业培训、心理健康培训等,全方位满足长者家庭的切身需求。

成效

不断增长的数字。历经多年发展,颐家将服务范畴拓展至长宁、静安、黄浦、徐汇等中心城区,累计服务长者近150,000人次。颐家营业额和利润随着服务区域的扩大、服务对象的增长,不断上升。2017年8月,颐家成为华润健康集团有限公司的成员企业,领跑中国社区医养服务新起点,显见颐家服务模式的成功。

社会各界的支持。颐家与政府相关部门、高校、媒体等建立了共赢合作关系,为提供更多高质量的服务夯实了基础。颐家是上海市医保定点医疗机构、上海市高龄老人保障计划合作机构;华东理工大学、上海师范大学产学研基地。

服务口碑的树立。98%左右的老人对颐家提供的服务表示满意,95%以上的被服务对象表示愿意接受颐家的长期服务。凭借出色的服务口碑与专业服务水平,颐家先后荣获4A级社会组织、全国敬老文明号等荣誉;成为上海市社会福利行业协会常务理事成员、上海市医保定点医疗机构、上海市长期护理保险定点机构;多次经长宁电视台、《新民晚报》《东方早报》《上海老年报》《长宁报》《静安报》等主流媒体报道。

展望

颐家以健康养护每一个中国家庭为使命,致力成为健康养护领域专业服务标准的引领者。未来,颐家将更加注重专业人才的引进和服务质量的提升,同时加强与社会各界的合作,统筹更多养老资源,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,助力长者美好晚年生活,为老龄化问题的解决贡献力量!

(文/孔芳 赵小远)



大理州人民医院



心里装着患者，服务体现责任

简介

大理州人民医院作为一家有着 77 年历史，以医疗、教学、科研为一体的三甲医院，始终把维护人民群众的身心健康作为医院的神圣职责和使命，把社会效益放在首位，以主人翁精神主动勇担社会责任。医院门诊部是医院服务的前沿阵地，更是体现服务和展示医院精神风貌的窗口。门诊部功能齐全、技术力量雄厚、医疗设备先进、诊疗环境优良，目前日门诊量约 3,000 人次，年门诊量 80 多万人次；开设了普通门诊，白州名医门诊，专家门诊，特色专科、专病、多学科联合门诊。门诊部将“以患者为中心”作为所有工作的出发点和落脚点，在提高门诊服务质量、提供优质服务、提升患者满意度等方面取得了突出成绩，树立了医院良好形象，赢得了社会各界的广泛赞誉。

问题

在全社会共建和谐社会的大背景下，医患矛盾激化、医务人员服务意识缺失等引发的矛盾却越来越严重，成为和谐社会建设的不和谐因素。分级诊疗、医生多点执业、医生团队的新起，让三甲医院的技术优势日益弱化；在与外资医院、民营医院等的竞争中，公立医院服务的欠缺和弱势日益凸显。医务人员长期以来形成的“冷、硬、推”的服务模式成为医院竞争中的瓶颈。在医院的的服务中，门诊部服务的范围最广、服务的患者数量最多、诊疗环节最多，而患者的满意度往往也是最低的。如何在医疗市场竞争日趋激烈的今天，通过各项措施提升门诊服务、吸引更多的患者、提高患者满意度、增强医院竞争力，是门诊部关注的重点和迫切的需要。



免费发放药物

10 万余元



60 岁以上的患者免收门诊挂号费，受益群众超过

25 万人次



解决方案

医院努力由“以治疗为本”向“以病人为本”转型，集聚并发挥优势，增强患者与医院的互动，提高医院的亲和力和感染力，在患者心目中树立良好的、可信赖的品牌形象，提高患者对医院的满意度、忠诚度和信任度，形成医院独特的核心竞争实力。

提供人性化服务，改善就医体验。 营造良好的就诊环境，优化就诊环节，提供各项“人性化”服务，让患者就诊更加方便，提高患者满意率，改善患者就医感受。一是，提供一站式服务。大厅设有医务便民、患者入院办理、投诉、警务保卫、预约挂号等窗口，患者可在大厅完成医院能够提供的全部配套服务，如自助挂号、自助打印检验报告等。二是，优化门诊诊疗流程。为方便慢性病患者，挂号室旁设有便民门诊，方便开药患者；降低提台高度，实行低柜台开放式服务，便于与患者的沟通交流；整合挂号、缴费流程，实现挂号、缴费一体化，减少患者排队次数；在门诊 1-4 楼增设挂号、缴费窗口，合理分流患者，减少患者往返次数；实行无假日诊疗制度，周末及法定节假日照常开诊，极大便利就诊患者。三是，落实“十条便民措施”。免费提供轮椅、平车外借服务，2017 年护送危急重患者 200 多人次；提供热水、纸杯、老花镜、笔、便民笺、雨伞、收纳箱、针线包等，发放健康教育处方 10 万余张；开设戒烟门诊、H 型高血压门诊、药物咨询门诊，免费为患者提供戒烟、高血压病的咨询，药物咨询 2 万多人次，并免费发放相关药物 10 万余元；60 岁以上的患者免收门诊挂号费，受益群众超过 25 万人次。四是，营造“温暖”的就诊环境。举行“促医患和谐图片比赛”，在诊区展出获奖作品，让患者感受到温暖，同时促进患者与医院一起成长，共同重视医患和谐，体谅医生的辛苦，也感受到医院对每个病人的尊重和感谢，共同营造良好就医环境，共同构建良好医患关系。

开展服务创新大赛，提升服务能力。 开展服务创新比赛，全体医务人员紧紧围绕创新服务模式、改进就诊服务流程、提高服务质量和水平等方面，以小组或个人提交方案 35 个。最终优化退费流程、为胰岛功能及糖耐量的患者提供量杯、增加诊室标识牌、建立医患微信群，自助取报告机流程宣教等 9 项措施被采

用，并评选出一等奖、二等奖各1名，三等奖4名，激励全员共同参与科室管理，在日常工作中发现患者就医中存在的突出问题并及时解决。其中获得一等奖的爱心敬老卡在全院推广使用，让老年患者就医更加安全、方便、快捷，深受老年患者欢迎。年满80周岁及以上的人员，可免费在门诊部一楼大厅导诊台领取“敬老爱心卡”；持此卡患者在医院门诊部优先享受挂号、收费、就诊、取药、抽血、做心电图、普通X光检查、方便门诊开药等服务。

评选门诊服务之星，提高服务意识。开展“门诊服务之星”评选活动，以员工的日常工作表现为依据，从个人服务质量、工作能力、服务态度、主动服务意识等方面综合考虑打分。再由患者、所有出诊专家、科室员工共同以无记名投票的方式，结合平时工作质量考核综合，评选出门诊医生、护士服务之星。患者参与投票，加强了医患沟通；所有出诊专家相互投票，促进了各专科医生间的相互合作；科室员工投票，营造团结协作良好氛围。通过“门诊服务之星”的评选，有效改进了门诊部医生、护士的服务态度，激励员工向先进典型学习。

开展义诊和志愿者活动，打造服务品牌。2017年1月至今，门诊部与各临床科室合作在门诊大厅举办了“爱耳日”“世界无烟日”“全国肿瘤防治宣传周”“世界卒中日”等11次义诊活动，发放资料2,000余份，义诊人数近千人。2012年3月开始，医院面向社会广泛招募志愿者队伍。截至目前，先后有近500名大中专学生、退休职工等社会爱心人士走进医院，通过认真培训、严格考核，加入到了志愿者队伍中。针对医院规模扩大、病人多、门口配置的导医人员忙不过来的实际情况，门诊部重点开展护理导诊志愿服务。志愿者在每周三下午、周六、周日进入到在门诊大厅及门诊2—4楼每个楼层设置的青年志愿者服务岗，提供服务。如为不熟悉医院的患者，特别是农村患者提供服务，引导他们就医就诊，搀扶和帮助老弱与行动不便的病人上下楼；指导患者使用自助挂号机、自助取化验报告机、自助取片机。导诊志愿服务活动让不少病患者真切感受到志愿者的热情和真诚，树立了医院志愿者良好的社会形象，产生了良好的社会回响，成为医院门诊工作的特色品牌。医院与大理州各地医院交流导诊志愿服务，现多家医院也逐步开展了导诊志愿服务，产生了良好的示范辐射作用。

义诊活动

11次



发放资料

2000余份

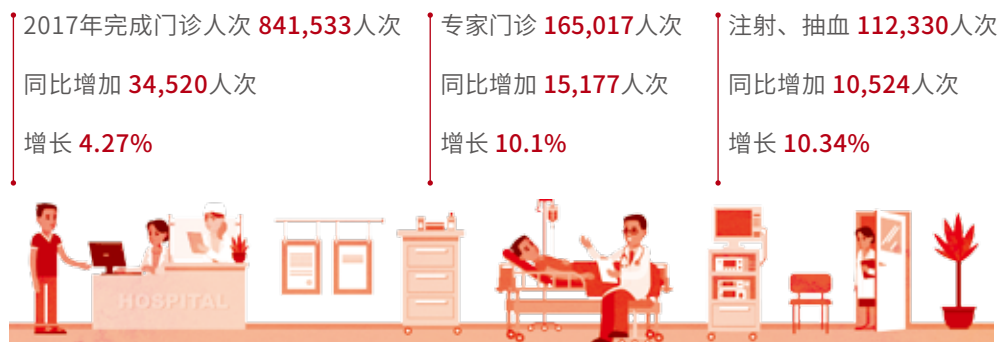


成效

门诊部全体员工心里装着普通患者，“以患者为中心”，提升员工社会责任意识，积极主动承担社会责任，不仅让医院赢得声誉和社会各方认同，使医院获得经济回报，同时增加了患者的满意度和忠诚度，吸引了人才，为医院发展营造了更好的社会氛围。

门诊部开展的各项优质服务，在大理州各类电视、广播、微信平台得到广为宣传和传播。患者满意度调查显示2017年门诊部满意度2016年的从96.63%增长为97.89%。门诊部志愿者管理项目获得中国首届志愿项目大赛银奖，得到团中央、中国志愿者协会的表彰。门诊部被云南省宣传部、精神文明办评为“云南省学雷锋活动示范点”，被大理州宣传部、精神文明办评为“大理州学雷锋活动示范点”，被大理州医院党委评为“民族团结示范科室”。

通过履行社会责任，提供各项优质服务



展望

未来，医院将不断完善门诊服务管理体系，充分利用“互联网+”手段，丰富服务设施，同时，通过患者满意度调查、服务之星评选等活动，提升服务意识和能力，改进服务举措，联合科室和外部志愿者等，增强服务能力，为患者提供更便捷、优质、高效的门诊服务，促进医院健康持续发展，并不断推动医疗卫生事业的进步，为健康中国做出应有的贡献。

(文 / 赵婷婷)

临淄区人民医院



打造三位一体儿童早期发展体系，助力儿童健康成长

简介

开放床位

1187张 

设临床、医技科室

61个 

副高级及以上专业技术人员

90名 

临淄区人民医院始建于1936年，现已成为集医疗、科研、教学、预防、保健、康复为一体的“综合性三级医院”。医院员工1570人，编制床位860张，开放床位1,187张；医院学科齐全，设临床、医技科室61个；现有正高级专业技术人员20名，副高级专业技术人员70名，中级技术人员487人。医院是山东省立医院集团临淄医院、滨州医学院附属临淄医院、山东大学附属生殖医院技术协作单位、江苏省康复医学会定点支持单位；与中国人民解放军总医院、北京同仁医院、北京安贞医院、山东省立医院等多家知名医院开展了远程会诊，与山东省立医院ICU开展了床旁远程会诊，使老百姓能更便捷地享受到了国家级医疗专家的诊疗服务。

问题

儿童是社会可持续发展和文明传承的保证，其发展状况构成未来人口与社会发展的基础。十九大报告明确提出了“幼有所育”的目标，反映出国家对儿童早期发展的重视。随着我国人口政策的调整，山东近几年的出生人口数量雄踞国内前列，各地的孕婴产业也做的风生水起，家庭和社会对儿童健康成长的期望也愈发强烈。虽然很多医疗机构开展了儿童保健工作，但所做工作多为模糊保健，并且多依托于公共卫生项目，软硬件及人员均不能满足儿童健康发展的需求。

解决方案

2017年医院出生婴儿数量

4,300余人次

年度儿科门诊量达

10万余人次 

医院敏锐觉察到了关注儿童早期发展迎合了国家、社会、家庭的需求，是利国利民的大事。在已经成为本地区百姓就医首选医院，2017年医院出生婴儿数量为4,300余人次，年度儿科门诊量达10万余人次的基础上，医院打造三位一体儿童早期发展体系，为儿童谋福利，促进儿童保健行业发展，提高医院社会声誉。

产儿结合，提供“孕产婴一条龙”服务。医院产科年门诊量5.6万余人次，一次次急危重孕产妇的转危为安，一次次地印证了医院在本地区的技术优势。做好出生后婴儿的健康管理也是社会的普遍需求。医院的儿童保健专业人员走进孕妇学校，普及儿童保健知识，真正做到从“0”（岁）开始的系统保健。儿童保健医生与新生儿科医生并肩深入产科，共同做好新生儿的健康管理，完成新生儿从孕产系统到儿童保健系统的完美交接。全新的软硬件设施让孩子在这里享受一站式全方位服务。2017年医院斥资扩建了儿童保健门诊，温馨的就诊环境吸引了孩子和父母的到来。医院引进超声骨密度仪、人体成分分析仪、母乳成分分析仪、视力筛查仪、听力筛查仪、经皮胆红素检测仪、25羟维生素D监测仪、血清铁蛋白监测仪、视力筛查仪、听力筛查仪、身高体重仪、卧式量床等多款设备，可为儿童健康促进提供一站式服务，全面提升了家长和孩子的就医体验。同时，先进的信息化管理平台开启儿童健康管理新模式，连续动态的生长发育监测数据及医生的个性化、预见性的指导意见，可在家长手机端同步呈现，让家长实时掌握孩子的健康成长信息！真正实现家长与医生的线上互通。医院大力弘扬祖国中医的保健优势，开展中医儿童保健。运用中医理论梳理经络、调和阴阳，最终实现祛邪扶正、使机体恢复阴平阳密的和谐状态；通过引进专业中医人才、西学中等实施中西医结合，开展了如推拿、拔罐、穴位贴敷、刮痧等多项中医保健项目，并根据节气变化开展了“三九贴”和“三伏贴”等中医“治未病”的保健项目。

保健与门诊联合，打造先进儿童健康管理体系。医院新生儿科作为本地区的新生儿救治中心，不断提升新生儿救治水平，科学做好高危儿出院后管理，保障高危儿的健康生长发育。儿童保健与新生儿门诊的联合完成了高危儿从新生儿期至婴儿期的

顺利过渡，让孩子持续享受先进的儿童健康管理体系。医护人员主动走出去加大宣传，真正融入到社区儿童保健工作中。通过新生儿入户访视，现场进行新生儿发育测查、向家长讲授新生儿期护理知识，回答家长的疑问；走进社区发放宣教资料，让家长了解儿童常见疾病的防治知识，提高对儿童保健的认识。医院充分利用自身独特优势，率先在淄博市开展了社区医疗机构内0-3岁儿童的早期教育，真正做到了儿童早期发展的医教结合、保教结合。

加强医联体建设，向基层延伸儿童早期发展服务。医联体建设是医院发展的一大亮点，儿童保健也充分发挥医联体优势，在社区及各医联体医院同步发展儿童保健。特别是医院下属的淄江社区医院的儿童保健门诊开拓了社区儿童保健发展的新方向，该社区的儿童保健门诊于2017年6月1日正式开诊，所有设备、软件均与医院本部相同，旨在方便儿童早期发展体系在社区的发展。通过对医联体内定期帮扶，充分发挥传帮带的优良传统，把儿童早期发展的理念深入基层，并在基层同步发展，实现儿童早期发展体系的全面发展。

成效

业务收入突飞猛进。自儿童保健门诊扩建以来，儿童保健门诊的业务收入有了突飞猛进的增长。由于儿童保健门诊的服务对象为健康儿童，药物使用率少，大大降低了医院药占比。而且，由于儿童保健门诊的收入均为非医保收入，大大减轻了医院的医保负担，已成为医院发展的又一支新生力量。从2017年5月至2017年底，医院共进行儿童健康管理服务5,000余人次，管理高危儿600余人次。许多生长发育偏离的儿童在医院的精心指导下恢复健康成长轨迹，赢得了家长的赞誉，吸引了很多慕名而来的家长，服务能力得到社会的广泛认可。

学科发展注重向专业化及高端化发展。在常规基础保健的基础上，医院的儿童早期发展体系不断向纵深发展。在2017年派出人员到国内知名医院如上海儿童医学中心进修学习相关专业，率先开设了发育行为儿科专业，成为在淄博市乃至山东省同级别医疗机构中唯一开展发育行为儿科专业的医院。医院拥有全面的儿童综合素质测评系统，内含格塞尔(Gesell)儿童发展量

医院共进行儿童健康管理服务

5,000 余人次 

管理高危儿

600 余人次 

表、韦克斯勒(Wechsler)幼儿及儿童智力量表、丹佛发育筛查(DDST)、儿心量表、气质量表、营养评估等共计70余种儿童神经心理评估量表，测评技术水平达到国内先进水平。完善的评估体系是保证医院开展儿童发育行为专业的基础。医院已经开展了儿童注意缺陷多动障碍、抽动障碍、遗尿症、语言障碍、自闭症等常见儿童发育行为疾病的规范诊治和干预，成为淄博地区儿童发育行为的先驱。

让更多的儿童享受更专业的保健服务。医院帮助医联体开展幼儿园健康体检，让偏远地区的儿童在家门口即可享受到与医院同质的健康保障服务。

展望

儿童早期发展是国家和社会的发展战略之一，临淄区人民医院作为辖区内高威望的三级综合性医院，保障辖区内儿童的健康成长也是医院义不容辞的责任。医院将充分利用自身发展优势，把三位一体的儿童早期发展体系做大做强，加大宣传力度，注重专业人才的培养，确保儿童保健专业向高端、精准化发展，为更多儿童提供更专业的保健服务。

(文 / 刘丽丽)



健康共创 社会幸福

EHS部



完善EHS管控体系，助推业务发展

简介

2017年，华润健康总部成立环境健康和安部，列入华润健康一级职能部室序列，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等管理工作。下属各成员单位基本健全了EHS组织体系，保障了EHS工作的正常开展。

问题

EHS标准越来越严，形势越来越严峻。中共中央国务院下发《关于推动安全生产领域改革发展的意见》，国家相继修订了EHS相关法律法规，包括安全生产法、环境保护法、食品安全法、药品管理法和医疗质量管理办法，新法规对主体责任、监管责任要求更高、处罚更严。华润健康新加入成员单位EHS管理水平参差不齐，EHS管理体系尚不健全。EHS事故事件为“一票否决项”，各单位既要重视经济运营指标考核，也应加强EHS指标考核。基层单位质量和安全风险犹存，如消防管理尚存在一些事故隐患。完善EHS管理体系成为华润健康有效防范EHS风险，助推业务发展的必要手段。

解决方案

华润健康认真执行国家法律法规，贯彻落实中央领导有关安全生产、环境保护和食品药品安全等方面的重要指示批示精神，EHS工作按照华润集团傅育宁董事长提出的“高境界、高标准”以及罗熹总经理提出的“五有”的工作要求和华润健康主要领导的具体指示，不断夯实基础，开拓创新，较好地完成了上级主管部门下达的节能减排考核目标，全公司未发生一般及以上的EHS事故事件，为业务可持续发展提供了安全保障。

探索长效机制。启动“医院质量和安全管理规范”项目。《医院质量和安全管理规范》包括体系建设与完善、医疗质量和安全、环境健康和安等3章22节内容，专家评审会予以通过，认为《规范》基本符合国家的法律法规，体现了华润集团EHS管理体系的要求，具有一定的系统性和专业性，对规范医院环境保护、职业健康、安全生产、医疗质量管理工作具有较强的指导意义。

完善EHS制度。华润健康各成员单位按照EHS管理体系的要素，认真策划制度体系，按照华润集团相关要求进行系统性顶层设计各制度的边界和管理深度，并计划地进行制定或修订完善，进一步规范了EHS相关管理。2017年，华润健康制定、修订《环境保护和节能减排管理制度》《EHS 事故事件隐患排查治理制度》《岗位EHS责任制度》《EHS 事故事件责任追究条例》《生产安全事故综合应急预案》《突发环境事件综合应急预案》6项管理制度。

落实目标责任。落实EHS主体责任既是法律的要求，也是企业EHS管理的核心和灵魂。华润健康各成员单位按照法律法规和上级领导部门的要求，贯彻“党政同责、一岗双责、齐抓共管、失职追责”，坚持“管业务必须管安全、管行业必须管安全、管经营必须管安全”的原则，建立“纵向到底、横向到边”的责任网络体系，层层签订EHS责任书，严格落实EHS责任，努力实现“零事故、零伤害、零污染”的目标。

开展EHS宣教。加强EHS工作宣传，积极向华润集团EHS网站、《EHS信息》等投稿，展示华润健康EHS工作动态及成效，充分调动广大员工参与EHS工作的热情。严格落实《安全生产法》等法律法规关于培训教育的要求，实施全员培训，建立了覆盖全员及相关方的培训和教育体系，组织专题培训、在新员工培训中融入EHS知识、参与资格培训等，有力夯实基层员工的EHS工作基础。

强化EHS监督检查。开展安全生产大检查工作，重点关注医疗高风险和重点领域、交通安全管理以及应急值守等领域，组织隐患排查与整改。开展安全生产月、节能减排宣传周、质量月等活动，结合实际，开展消防安全专项整治。吸取国内外EHS

事故事件教训，组织各单位认真开展质量安全、电气设备、防震减灾、消防安全等专项隐患排查与整改。

落实“五有”工作要求。以昆明市儿童医院为“五有”实践典型单位，推动其在医疗质量安全关键环节和部位控制、监测预警、评价奖惩等方面的创新和提升，医院质量安全管理水平得到显著提升。

关注职业健康。坚持以人为本，积极推动全员健康活动开展。举办“日行万步健康走”“员工趣味运动会”“亚健康知识讲座”“专家坐诊”等活动，进一步提高了广大员工身心健康和生活质量，营造努力工作与健康生活两不误的人文环境，逐步形成了“单位关注健康、员工关心健康、人人参与健康”的良好氛围。

成效

2017年，华润健康及各成员单位未发生生产安全事故、道路交通事故、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；未新增疑似职业病和职业病确诊人数；万元产值可比价综合能耗为0.0111吨标煤/万元，万元增加值可比价综合能耗为0.0286吨标煤/万元。

展望

安全就是生命，环保就是价值，健康就是福祉。未来，华润健康将认真贯彻落实国家法律法规、中央领导指示批示和华润集团上级文件要求，以及傅育宁董事长和罗熹总经理在华润集团EHS大会上的讲话精神，携手各成员单位EHS职能人员，以强烈的使命感和责任心，如履薄冰，如临深渊，“常抓、抓长”EHS工作，以“高境界、高标准”为指导，进一步完善具有华润特色、华润健康特点的EHS管理体系，实现EHS管理工作系统化、规范化和科学化；全面贯彻落实“五有”要求，从预防入手，坚持问题导向，研究落实行为有规、监测有窗、检查有效、控制有力、奖罚有度的“五有”工作方法，营造良好工作氛围；深入开展隐患排查与治理，强化排污管理，开展职业危害普查和治理，严格事故事件管理，持续做好教育培训、监督检查、

消防安全、节能增效、项目实施、全员健康、信息报告与传递等工作。以优异的EHS成绩迎接华润集团八十华诞，为华润健康业务可持续发展提供保障。

(文 / 申伟 张庆通)

昆明市儿童医院



创新“社工+志愿者”服务模式，改善医患关系，促进社会公平

简介

昆明市儿童医院前身是1920年英国教会（中华圣公会）创办的“惠滇医院”，距今已有将近100年的历史。1950年由昆明市人民政府接管，设立昆明陆军医院妇产分院，1958年改建为昆明市儿童医院。目前，医院包括“前兴”及“书林”两个院区。2012年4月，作为全国医改试点城市之一，昆明市政府与华润集团合作，成立华润昆明儿童医院管理有限公司，完成了昆明市儿童医院的股份制合作项目。在近一个世纪的时间里，医院为云南省的儿童健康保障事业做出了重要贡献。

问题

云南省属于老、少、边、穷较集中的地区，是全国儿童先天性疾病及儿童意外伤害的高发省份。由于经济条件的限制，部分患儿错过最佳治疗期或失去救治机会，大多数患儿家庭陷入了因病致贫的困境，由此导致紧张的医患关系，并引发伤医等社会

问题。作为西南地区通过JCI认证的首家公立三甲医院、全省唯一一所三级甲等儿童专科医院，昆明市儿童医院有义务、有能力在改善医患关系，缩小健康服务差距等方面做出努力。

解决方案

医院在西南地区开创“社工+志愿者”服务模式，汇聚各方共同为患儿谋福利，改善了医患关系，也在一定程度上缓解了伤医等社会问题；为缩小乡、地区、人群间基本健康服务和健康水平的差异做出了应有的贡献。

不忘初心，专业化管理。在开展医务社工工作几乎没有先例和经验可循的情况下，医院秉承“呵护儿童、关爱儿童”的宗旨，于2014年5月正式成立并运行社工部，用行动走出了一条顺应时代需求、具有国际视野和云南本土特色的道路。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；并根据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、使用和考评机制和持续质量改进制度。

精准扶贫，项目制运行。医院打造“前期基层筛查—中期医疗救助—后期康复培训”的模式，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”开展至今共救助患儿313名。作为“云南省慈善总会云南贫困儿童烧（创）伤救助试点项目”的合作单位，医院链接兴华公益基金会等单位的资金共计105万元用于救助贫困烧（创）伤儿童，来自昭通等53个区县的92名患儿获得救助。作为爱佑慈善基金会“童心”“晨星”两个项目的合作单位，昆明市儿童医院已救治14名先心病患儿。

发挥优势，全方位沟通。医院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。医院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

精品课程参与人数超过
50,000人

“医识问答”关注人数已达
10万人

专家回答问题
2,000余个

校等共接待患儿3,500余人次。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;举办公益募跑、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。

成效

为贫困病人链接社会资金超过

1000 万元

救助

572 人

聚集资源,为患者办实事。医院社工部成立至今,为贫困病人链接社会资金超过1,000万元,救助 572人。具体救助病种包括单纯性马蹄足、挛缩性马蹄足、房间隔缺损等。

收获荣誉,为医院添光彩。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。其中“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。



“救助暴发性紫癜截趾男孩事件”媒体报道

展望

未来,医务社工部将不断完善管理体系,扩大医务社工团队,提高医务社工能力,链接政府、企业等各方资源,打造更多的品牌项目,扩大受益群体范围,真正为西南地区全民健康夯实基础,在一定程度上缓解由医患关系紧张导致的社会问题,提高人民健康水平。

(文/刘莉)

昆明市儿童医院



全员全面行动,助力精准脱贫

简介

昆明市儿童医院前身是1920年英国教会(中华圣公会)创办的“惠滇医院”,距今已有将近100年的历史。1950年由昆明市人民政府接管,设立昆明陆军医院妇产分院,1958年改建为昆明市儿童医院。目前,医院包括“前兴”及“书林”两个院区。2012年4月,作为全国医改试点城市之一,昆明市政府与华润集团合作,成立华润昆明儿童医院管理有限公司,完成了昆明市儿童医院的股份制合作项目。在近一个世纪的时间里,医院为云南省的儿童健康保障事业做出了重要贡献。

问题

十九大报告指出中国特色社会主义进入新时代,我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡、不充分的发展之间的矛盾。具体到医疗卫生服务方面,表现为医疗资源占有、卫生筹资、健康消费、医疗保障等的城乡不均等、区域不均等。我国当前基本医疗卫生服务供给总量不足、供给结构不均衡等矛盾的日益加剧,已经成为制约我国实现全面小康社会与构建和谐社会、影响我国经济进一步发展与人民生活水平进一步提高的关键性问题。

解决方案

医院贯彻落实《云南省农村扶贫开发纲要(2011—2020年)》《中共云南省委、云南省人民政府关于举全省之力打赢扶贫开发攻坚战的意见》《云南省委办公厅、云南省人民政府办公厅关于建立扶贫攻坚“领导挂点、部门包村、干部帮户”定点挂钩扶贫工作长效机制,扎实开展“转作风走基层遍访贫困村贫困户”工作的通知》和昆明市委办公厅、市政府办公厅《关于做好扶贫攻坚第二批包乡(村)对口帮扶工作的通知》要求,以扶贫济困为己任,积极组织力量参与农村定点挂钩帮带

扶贫工作，深入一线，了解需求，帮助贫困地区尽快增收脱贫、改变面貌，让贫困地区人民群众亲身感受到党和政府的温暖，坚决打赢脱贫攻坚战。

制定工作计划，完善顶层设计。2015年以来，医院认真贯彻落实昆明市委、市政府的重大决策部署，研究制定《昆明市儿童医院帮扶定点挂钩扶贫点寻甸县六哨乡柏栎村脱贫发展规划》和年度计划，扎实开展脱贫攻坚工作。

加强组织领导，夯实组织保障。根据昆明市委、市政府和市卫计委要求，医院调整扶贫工作领导小组，搭建工作班子，明确责任领导、责任部门和责任人，为落实扶贫工作的目标任务提供了坚强的组织保障。按照昆明市“十三五”挂钩扶贫工作的要求，医院“十三五”定点挂钩扶贫点为寻甸县六哨乡柏栎村，45名干部挂包89户贫困户。同时，选派财务科收费员郑钧瑞担任第九批新农村建设指导员，下拨了5.72万元指导员工作经费。

深入实际调研，精准定位需求。医院在深入实际，调查研究，摸清底数，掌握情况的基础上，有针对性地开展定点帮带扶贫工作。医院领导班子多次带领挂包干部深入贫困户家中了解他们的生产生活情况及脱贫设想，并与村干部进行座谈，就如何帮助贫困户脱贫共商计策。针对89户贫困户，医院45名帮扶干部每名结对帮扶2户，定期走访贫困户，与帮扶贫困户一同吃饭，每次每人每家支付不少于100元的伙食费。帮助贫困户打扫庭院卫生，宣传卫生知识，教育贫困户培养良好卫生习惯；一同到贫困户地里劳动，扒粪、抛沟、割菜、收洋芋、劈柴等等，拉近与帮扶贫困户的距离；同贫困户召开家庭会议，宣讲扶贫政策，用贫困户易懂易会的语言，反复向帮扶贫困户宣讲脱贫攻坚政策。结合帮扶贫困户家庭实际，重点宣传贫困识别、贫困退出、建房补助、产业发展、教育扶贫、健康救助等专项扶贫政策，有效激发了贫困群众脱贫摘帽内生动力。挂包干部精准掌握贫困情况，对贫困户姓名、家庭住址、人口、致贫原因等基本信息做到了如指掌，熟记于心。

全员全面行动，促进脱贫致富。一是，全员捐款。按照中共昆明市委办公厅 昆明市人民政府办公厅关于深入开展“扶贫济困·慈善募捐”活动的通知要求，2015年和2016年医院组织开展了两次“扶贫日”扶贫济困捐助活动，全院员工慷慨解囊，积极捐款，筹集到扶贫资金17.3889万元。二是，基础设施建设。针对柏栎村基础设施差的情况，2016年医院拨付了3万元扶贫

款，帮扶完成了村文化室建设；2017年拨付了8万元，帮扶村里安装了太阳能路灯等基础设施建设。截至目前，村里基础设施全部达到脱贫标准。三是，日常关怀。紧盯“两不愁”“三保障”，医院春节时给贫困户送去米油，农忙时给他们送去化肥，丰收时帮助购买滞销洋芋，竭尽全力帮扶脱贫，投入经费13.873万元。截至目前，经村里测算89户均已达到脱贫标准。2018年3月，为帮扶贫困户做好搬迁工作，医院还拨付了8万元帮助购买窗帘等材料，目前正在积极的搬迁过程中。

发挥专业优势，助力健康扶贫。2017年，医院认真落实云南省健康扶贫30条措施、昆明市贯彻落实云南省健康扶贫30条措施实施方案、昆明市卫生和计划生育委员会关于做好2017年全市建档立卡农村贫困人口家庭医生签约服务相关工作的通知要求，助力健康扶贫。认真履行三级专科医院职责，落实定点医疗机构“一站式”结算服务，截至2018年3月20日，医院结算已脱贫建档立卡户56名患者，结算总金额42.738万元，个人支付合计14.134万元，结算未脱贫建档立卡户82名患者，结算总金额96.779万元，个人支付合计30.576万元。与昆明市卫计委共同承办关于“儿科医师服务能力提升”的现场培训班，计划举行十二期。截至目前，已在寻甸县人民医院、禄劝县人民医院、石林县人民医院举办了三期培训，培训学员近300人，有效提升了县级医院的诊疗水平。每次培训还在当地进行现场义诊，得到了当地群众的一直好评。通过现场指导、选派业务骨干驻守、免费接收专业技术人员到医院培训、招收住院医师到医院进行规范化培训等措施，帮扶寻甸县柯渡镇卫生院实现了“四个提升”：医疗管理工作明显提升，医疗服务能力和适宜技术应用明显提升，卫生院检验检测能力水平明显提升，医疗卫生人才培养、培养力度明显提升；捐赠柯渡镇卫生院一台闲置的小山牌麻醉深度监护仪（型号：MG8002），有效提升了卫生院的诊疗水平。实施村卫生室标准化建设，拨付8万元帮助柯渡镇完成11个卫生室的修缮，得到了昆明市领导的表扬。

成效

医院圆满完成了昆明市委、市政府的扶贫工作要求，得到了昆明市领导的表扬。截至2017年底，医院帮助89户285人脱贫。扶贫村基础设施全部达到脱贫标准；减轻了建档立卡户医疗负担；扶贫村医疗卫生基础设施条件改善，地区医疗服务队伍能力显著提升。

医院结算未脱贫建档立卡户

82名患者 

结算总金额

96.779万元

个人支付合计

30.576万元

展望

未来，医院将在昆明市委、市政府的指导下，华润健康的支持下，开展更加深入的健康扶贫工作，深挖需求，从“输血式”扶贫向“造血式”扶贫转变，提升贫困村自身的可持续发展能力，充分链接社会资源，发挥各方专业优势，为提升医疗卫生服务均等化、大众健康做出更多的贡献。

(文 /张应贵)

昆明市儿童医院



组建云南儿科联盟，合作共赢、造福儿童

简介

按照国家关于城市公立医院改革、推进分级诊疗制度建设以及推进医疗联合体建设和发展等政策的要求，2017年6月9日，昆明市儿童医院牵头成立了云南儿科联盟，并担任第一届理事会理事长单位。云南儿科联盟制定了《云南儿科联盟章程》，设有11家副理事长单位、33家常务理事单位，联盟办公室设在昆明市儿童医院。截至2017年12月，云南省共计128家医疗机构加入云南儿科联盟。昆明市儿童医院作为第一届理事会理事长单位，与127家联盟医院签署了《昆明市儿童医院与云南儿科联盟成员医院的合作协议》。联盟以“合作共赢、造福儿童”为目标，以“合作交流、资源共享、优势互补、上下联动、共同发展”为指导原则，充分发挥联盟各成员单位的优势，通过人才培养、技术帮扶、双向转诊、信息共享等合作方式，共同探索具有联盟特色的互助模式，促进联盟成员单位儿科医疗服务水平的持续提升。

问题

根据中国卫计委数据，我国0—14岁儿童约2.3亿，占全国总人口的16.6%，随着2015年10月全面二胎政策落地，新生儿数量将在未来几年呈递增态势，根据国家卫计委预测，未来每年将新增新生儿约300—400万人，按此预计到2024年儿童人口有望达到2.65亿。

截至2014年底，国家卫计委统计的儿童专科医院有99家，仅占医疗卫生机构总数的0.01%。儿童身体发育尚不成熟，易患疾病且病情变化快，又不会用语言准确表达病情，儿科医师工作强度大，风险更大。《2015年中国卫生统计年鉴》公布数据显示，近5年来，中国儿科医生总数从10.5万下降到10万，平均每1,000名儿童只有0.43位儿科医生。全国儿科医疗资源总体缺乏，云南省仅有一家儿科专科综合医院，儿科力量主要分散在县市级妇幼保健院和各大综合医院，儿科医生资源紧缺及医疗技术水平、临床服务能力整体相对薄弱，给医疗质量和安全带来挑战，不能满足人民群众就医需求。

解决方案

开展医疗联合体（专科联盟）建设，是深化医改的重要步骤和制度创新，是整合区域内医疗资源，促进医疗卫生工作重心下移和资源下沉，提升基层医疗服务能力，完善医疗服务体系的重要举措，将促进优质医疗资源纵横贯通，提高医疗资源总体配置效率和利用率，推进分级诊疗制度建设，推动卫生与健康事业发展从“以治病为中心”向“以健康为中心”转变，逐步实现为人民群众提供全方位、全周期健康服务目标。

充分了解需求，制定工作计划。云南儿科联盟成立后，为切实帮助联盟成员单位的儿科能力提升，推进联盟内部分级诊疗，实现双方转诊、医疗资源互补，联盟办公室随即在联盟内部展开了“儿科诊疗指南解读巡讲需求”“联盟成员间互助需求”的调查工作，以了解各成员单位儿科建设的需求，有的放矢地开展。最终根据建议和需求制定了2017年联盟工作计划，内容包括学术交流、指南巡讲、义诊查房等。

推进分级诊疗，建立双向转诊机制。根据与联盟医院签署的《昆明市儿童医院与云南儿科联盟成员医院的合作协议》，建立双向转诊机制，公布医院转诊联系渠道，开放急诊绿色通道，积极接收联盟内疑难危重病例转诊。

加强联盟互助，解决实际问题。先后组织儿科联盟医疗专家到丽江、迪庆、德钦、石林、普洱、禄劝、晋宁等地开展学术交流、技术推广、义诊、疑难病例查房、儿科建设指导等帮扶活动，内容涉及新生儿窒息复苏、先天性心脏病、儿童呼吸系统疾病、先天性耳聋等疾病，切实帮助基层儿科解决临床工作中遇到的实际问题。

搭建交流平台，实现资源共享。组建云南儿科联盟微信群，方便联盟单位信息互通、学术交流、病例讨论，以及转诊联系，进一步拉近联盟成员间的距离。创办联盟内部刊物《云南儿科》期刊，邀请省内儿科知名专家作为编委会成员，面向所有联盟医院征稿。期刊每季度出版一期，主要板块内容包括：联盟动态、医院风采、学术技术交流、儿科医师园地、管理创新和政策研读等。

探索紧密型合作模式，推进资源下沉。医院作为联盟理事长单位，率先探索与基层医疗机构建立紧密型合作模式。全面托管富民县人民医院儿科，通过管理输出、技术帮扶、人才培养、医疗资源下沉、开通绿色转诊通道等形式，切实帮助富民县人民医院儿科建设，帮助富民县人民医院建立了新生儿病区，加强了科室管理与质量安全管理，规范诊疗行为，开展适宜新技术。双方的合作模式和成效得到了民政部高领导的高度认可，为联盟的发展提供了参考经验。技术帮扶迪庆州人民医院儿科，与迪庆藏族自治州人民医院签署“昆明市儿童医院与迪庆藏族自治州人民医院合作共建儿科协议”。根据合作协议内容，医院陆续派遣专业技术人员帮助迪庆藏族自治州人民医院开展适宜技术：新生儿换血、亚低温治疗、早产儿肺泡表面活性物质的应用、急性中毒的血液灌流等；通过远程会诊中心进行学术交流、病例讨论、会诊等；协助加强信息化建设；对所有医生进行高级生命支持培训，对所有医护人员进行基础生命支持培训及新生儿窒息复苏培训；双方共同与上海复旦大学附属儿科医院合作建立“云南儿童高原疾病诊疗基地”。

强化优势互补，促进上下联动。医院受邀作为云南儿科联盟的代表单位加入西部儿科发展联盟和福棠儿童医学发展研究中心（北京儿童医院集团），担任西部儿科发展联盟信息组组长单位，负责在联盟内推动成员医院的信息化建设；作为福棠儿童医学发展研究中心在云南的联络单位，积极组织云南联盟成员单位

参加发展研究中心内的学术交流活动，为云南儿科联盟与国内其他儿科联盟的交流提供平台和机会。

成效

云南儿科联盟成立以来，各成员单位间的交流逐步深入，在学术技术交流、分级诊疗、人才培养方面都取得了一定的进展。《云南儿科》（创刊号）期刊印刷出版，让全省儿科医务工作者了解到目前云南儿科的发展现状，并把优质儿科资源推向全省，在联盟内取得较好的反响。

分级诊疗制度不断落实。以昆明市儿童医院诊治患儿情况来看，与2016年相比，2017年昆明市以外的省内其他地区住院患者占比增加2.2%，门诊患者占比增加5%；专家门诊比例增加5.5%，急诊患者比例增加7.7%，普通门诊患者比例减少13.3%；住院三四级手术占比增加3.6%。

绿色救治及转诊通道落到实处。截至2018年2月底，医院已接收50名联盟成员单位转诊患儿。基层医疗机构儿科建设能力得到一定程度的提升：经过两年半的托管，富民县人民医院儿科学科得到发展，科室管理能力提升，诊治病种和病情复杂程度增加，富民县到昆明市儿童医院住院治疗的病人减少约30%；门诊业务量持续增长，平均住院日显著降低，科室医疗收入逐年增加，门诊次均费用基本控制在相对稳定水平，住院次均费用逐年增长；医疗收入中的药占比明显下降，治疗性收入逐年增加；新生儿死亡数连续三年为“0”，富民县2017年婴儿死亡率从2016年的9.4‰下降到3.81‰；患者满意度高，医患纠纷数量减少。

展望

未来，昆明市儿童医院将探索在联盟内分区域、分层次组建多种形式的医联体，推动相对优质的医疗资源向基层和边远贫困地区流动，进一步深化落实分级诊疗制度；持续帮助基层、边远地区儿科能力建设；利用信息化平台积极开展远程会诊、远程教学，实现资源共享；开展慢病管理，推动社区、二级医疗机构及三级医疗机构间的集团化合作。

（文/解菁菁）

2017年与2016年相比，
昆明市以外的省内其他地区住院患者占比增加

22%

门诊患者占比增加

5%

专家门诊比例增加

5.5%

急诊患者比例增加

7.7%

普通门诊患者比例减少

13.3%

住院三四级手术占比增加

3.6%

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