

Striving for Public Health  
一切為了大眾健康

# 2015 CSR Report

## 社會責任報告



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

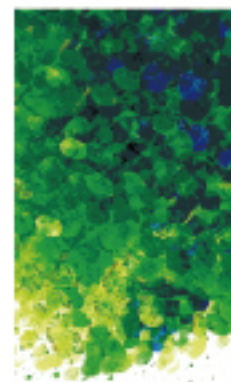
华润医疗集团有限公司 (香港总部)

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



华润医疗集团有限公司  
China Resources Healthcare Group Ltd.

China Resources Healthcare Group Ltd.



## 领导致辞 LEADER'S ADDRESS

2015年，华润医疗集团加快在健康服务领域的发展，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，从集团顶层完成了战略调整、组织变革和文化重塑，提升了组织能力和执行效率。同时，我们秉持感恩之心、努力回馈社会的坚定信念，在加大对医疗行业投入的同时，积极履行社会责任，将社会责任纳入公司的战略规划，追求经济、环境、社会的协调统一和可持续发展。

我们以“增加医疗服务供给，满足群众多层次、多样化的健康需求”为己任，推动旗下成员医院逐步建立起维护公益性、调动积极性、保障可持续的医院运行机制。我们以“共建和谐社会”为目标，制订了“十三五”战略期的社会责任发展规划，以慈善公益为主线开展责任践行活动，完成“奔跑的天使”公益慈善项目的落地。我们以“一切以患者为中心”，在帮助他们治愈疾病的同时，积极开展与医务社会工作相关的志愿者服务，帮助患者和医务人员开展心理疏导。

随着中国医改的持续深入，作为中国医疗改革的先行者、探索者、实践者，华润医疗将继续履行中央企业的社会责任，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，为构建和谐、健康中国做出更大的贡献！

华润医疗集团有限公司  
董事长

# CONTENTS

## 目录

### 一、走进华润医疗

- 05 企业简介
- 06 组织架构
- 07 今日华润医疗
- 10 2015年大事记

### 二、专题聚焦

- 13 探索医院企业化管理模式，  
提升医院运营能力
- 16 一切为了大众健康，  
开展慈善公益项目

### 三、责任管理

- 21 企业文化
- 22 责任理念
- 23 责任组织

### 四、责任驱动发展

- 25 责任驱动发展
- 28 完善公司治理
- 28 立足创新发展

### 五、保障员工权益

- 33 员工权益保护
- 33 员工成长
- 35 员工关爱

### 六、提供优质服务

- 39 患者管理
- 40 医疗质量与安全
- 41 人性化医疗服务
- 46 信息化提升服务质量
- 47 服务创新发展

### 七、携手合作伙伴

- 49 促进产业发展
- 51 推动供应链履责
- 52 改善媒体关系

### 八、与社会和谐共存

- 55 政府责任
- 56 安全生产
- 58 社区参与

### 九、缔造可持续生态环境

### 十、展望2016

### 附录

- 67 2015年关键绩效表
- 68 关于本报告
- 69 意见反馈





# ABOUT US

|走|进|华|润|医|疗|



01

企业简介

ENTERPRISE PROFILE

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(集团)有限公司是国务院国资委直接管理的大型国有重点骨干企业之一，2016年位列世界500强第91位。作为华润集团旗下一级利润中心，华润医疗专门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。

目前，华润医疗集团旗下拥有5家三级医院，6家二级医院，25家一级医院和12家社区医院，共计48家医疗机构，实际开放床位近7300张，并拥有3家养老机构，核定床位数300张，已成为中国最大的医疗健康集团之一。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，逐步完善全国医院网络战略布局。

2015年，华润医疗集团与Joint Commission International (JCI) 共同成立华润JCI医院管理研究院，率先尝试并积极探索与JCI开展业务合作，为发展和提升中国医院的服务与管理水平，开拓创新，锐意进取。

展望未来，华润医疗集团将牢记“一切为了大众健康”的企业使命，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。



## 02 组织架构 ORGANIZATIONAL STRUCTURE

### 总部部室或业务模块



### 成员单位

淮北矿工总医院集团\华润武钢医院管理公司\徐州矿山医院  
广东三九脑科医院\华润昆儿医院管理公司\三九门诊部\JCI

## 03 今日华润医疗 CR HEALTHCARE TODAY

华润医疗在公立医院改制、医院运营管理等领域积累了丰富的实践经验，经过四年的发展，华润医疗已在5个省份进行了战略布局，管理医院数量、床位数、营业额均居国内前列，成为中国最大的社会资本办医集团之一。



树立公立医院改革标杆，探索西南省级区域分级诊疗体系搭建

昆明市儿童医院发展成为社会资本参与公立医院改革的样本，成为公立医院改革创新标杆；华润医疗尝试以昆明市儿童医院为核心，探索搭建西南大区省级区域分级诊疗体系，实现昆儿模式的对外输出。

树立企业医院管理创新标杆，尝试单体企业医院精细化管理模式输出

广东三九脑科医院做为华南地区知名专科品牌，成为企业医院管理创新标杆，在徐州矿山医院成功实现精细化管理模式复制输出。

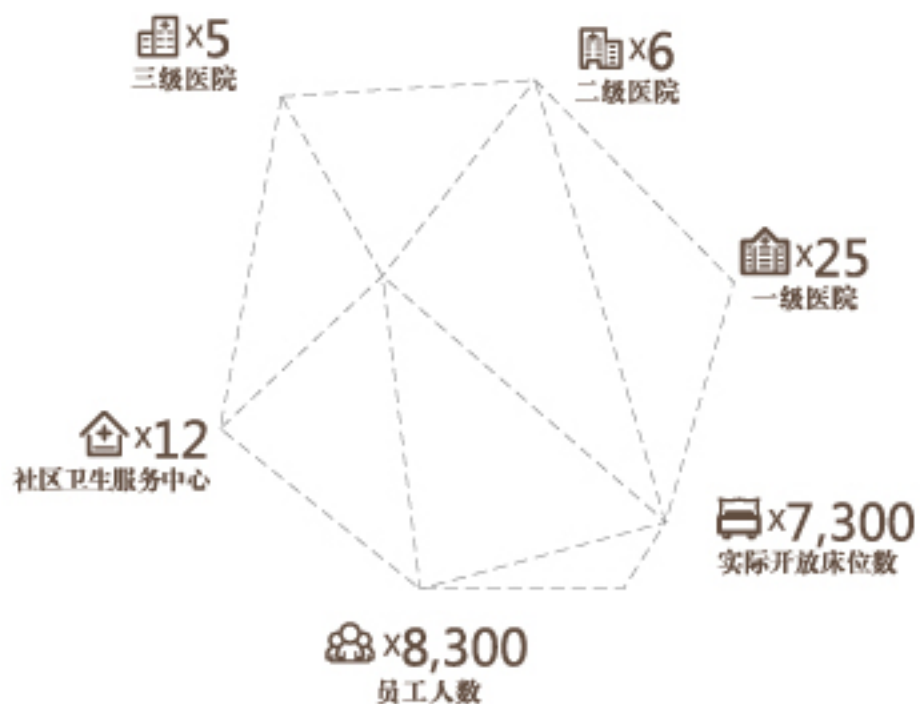
尝试地市级分级诊疗体系平台搭建

以淮北矿工总医院集团为核心，在淮海经济区尝试地市级区域分级诊疗体系搭建，并进一步向康复、养老等健康管理业务延伸。

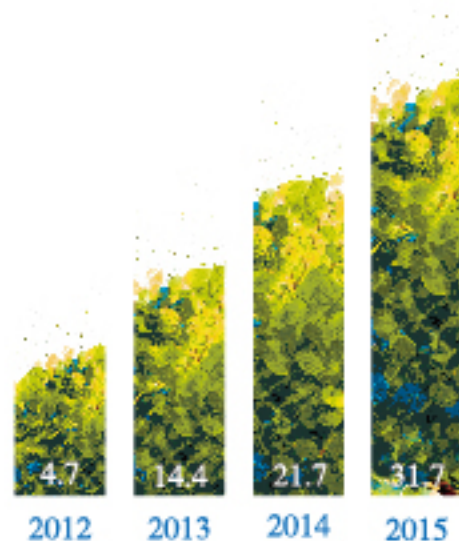
开展与卫计委、国内外知名医疗机构的管理合作

与国家卫计委医院管理研究所签署医院全面质量管理合作协议，与北大医疗合作开展人才培养计划，与JCI签署大中华区独家合作协议。

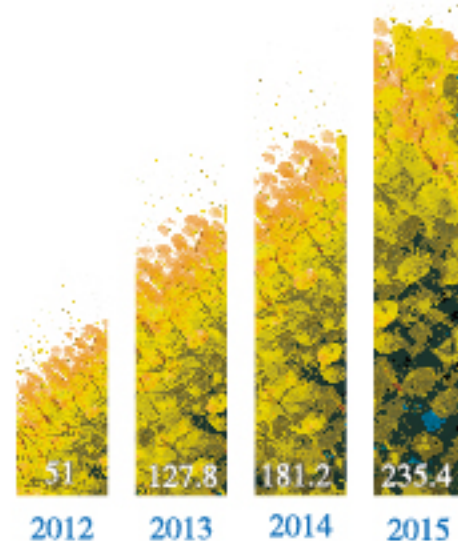
华润医疗通过外延收购及内涵发展，在发展的四年间，财务与业务规模不断增长。



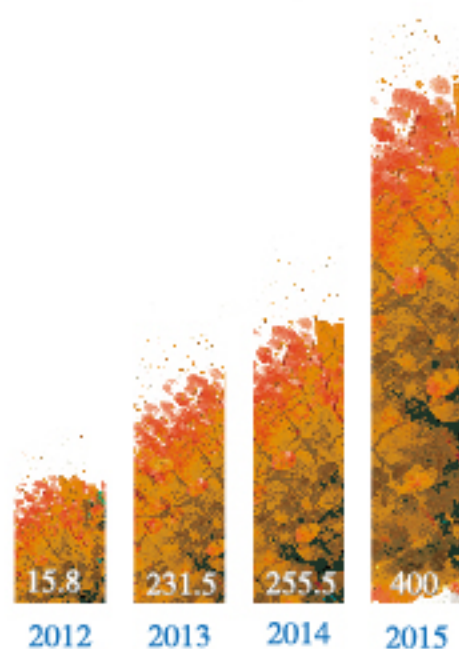
管理营业额 (亿元)  
CAGR: 61.2%



经营利润 (百万元)  
CAGR: 44.5%



年门急诊量 (万人次)  
CAGR: 122%

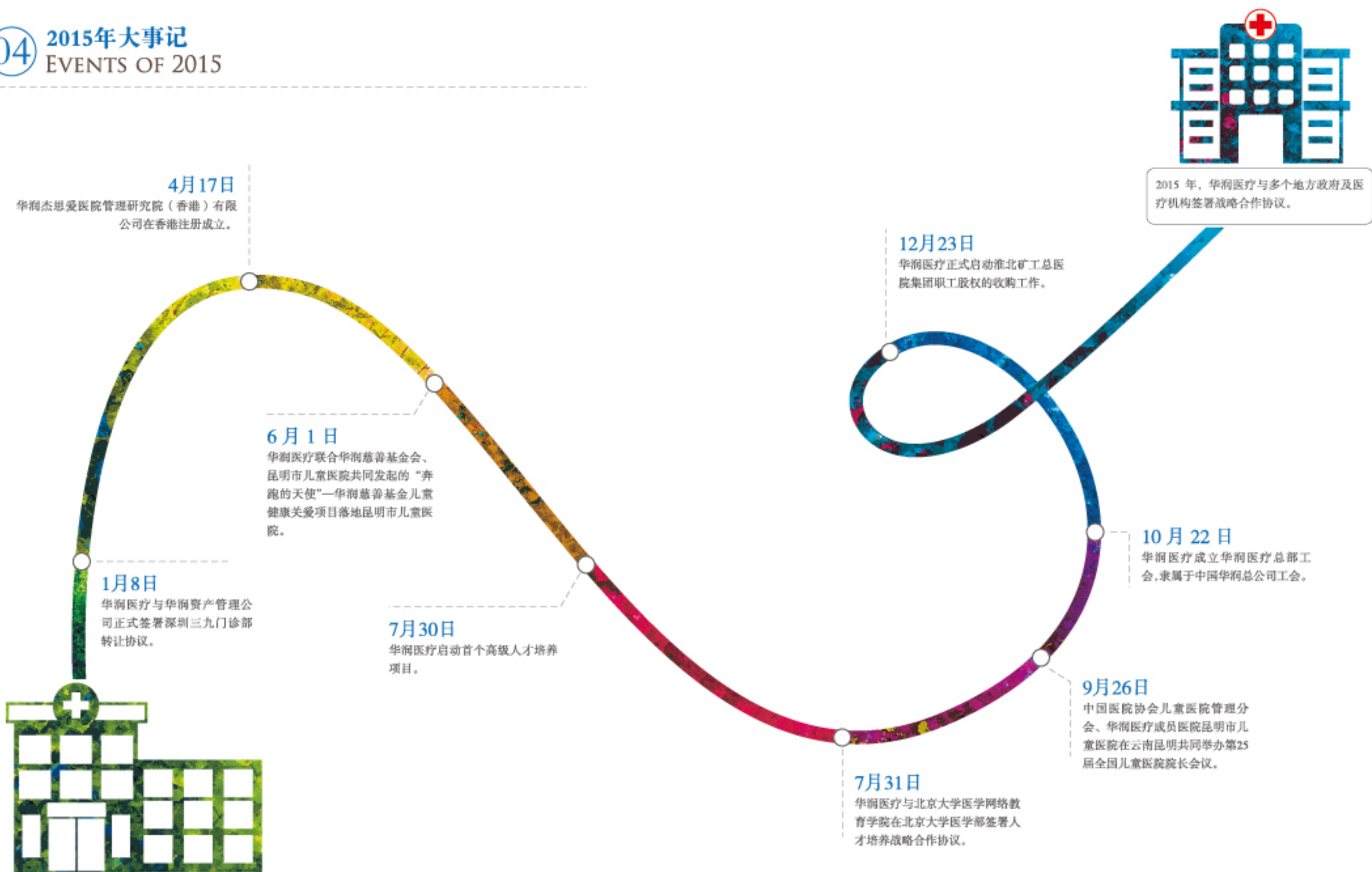


年出院量 (万人次)  
CAGR: 68%





## 04 2015年大事记 EVENTS OF 2015







## SPECIAL FOCUS

|专|题|聚|焦|

### 01 探索医院企业化管理模式，提升医院运营能力 EXPLORE INTO AN ENTERPRISE-ORIENTED MANAGEMENT MODEL AND ENHANCE OUR OPERATING CAPABILITY

华润集团于2011年底正式进入医疗行业，成立华润医疗集团，华润医疗作为以医疗及健康服务业为主发展产业的央企，积极参与国家医疗改革，通过探索“医院企业化管理模式”，引进培养人才，创新机制体制，提升医院运营能力。

#### 探索“医院企业化管理”模式

“十二五”期间华润医疗医院运营管理实践回答了三个重要问题：

##### 1 华润管理之道能给医院管理带来什么：

通过植入企业文化和管理工具、提供多元化产业协同，提升医院运营管理水平。

##### 2 华润需要从医院管理中学习什么：

学会充分尊重医疗行业特性，围绕质量与安全、学术和专业能力、患者服务打造管理能力。

##### 3 华润管理之道如何与医院管理相结合：

通过建章建制、开展培训、推进总部与医院人员的轮岗交流、开展运营提升专题项目，实现华润企业化管理与医院业务相结合。





## 提升医院运营能力

2015年，华润医疗集团根据成员医院的不同情况，从企业管理体系、医疗质量和服务体系、学科建设体系三个方面提升医院管理运营能力，开拓市场，使成员医院规模、质量、效率不断提升。

### + 企业管理体系建设

华润医疗尝试将华润集团成熟的企业经营理念和方法植入医院。将6S战略管理体系、5C财务管理体系、TOP人力资源管理体系、信息化等企业理念与工具对接到成员医院，大大提高了成员医院的市场化意识和管理水平。

### + 医疗质量及服务体系建设

2015年，华润医疗开始致力于整合体系内、外优秀医疗资源，探索打造华润医疗自己的医疗质量及服务体系，促进各医院医疗质量、安全与服务水平的提升；通过等级医院评审及JCI评审，推动医院提升医疗质量；开展最佳实践分享，推广广东三九脑科医院学科评估和多学科查房模式；组织各医院共同研究医保政策发展趋势及应对；启动昆明市儿童医院手术室精益项目等。

### + 学科建设体系

2015年，华润医疗开始探索与外部顶级医疗机构合作，促进医院学科建设。通过北京大学医学网络教育平台促进医护人员继续教育；推动南开大学医学院与昆明市儿童医院开展儿童孤独症早期诊断项目；邀请301医院、北京大学人民医院、第三军医大学西南医院开展ICU、心脏电生理、呼吸系统疾病等教学讲座和查房活动，促进了成员医院医护人员业务水平的提升。

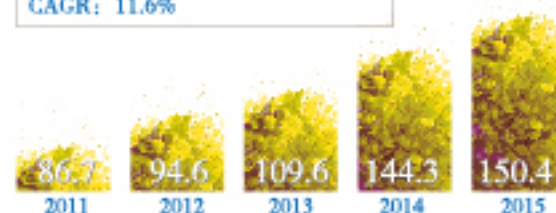
广东三九脑科医院出院量（千人次）  
CAGR: 12.8%



徐州矿山医院手术量（例）  
CAGR: 17.1%



昆明市儿童医院门诊量（万人次）  
CAGR: 11.6%



华润武钢医院平均住院日（天）  
CAGR: -2.5%



淮北矿工总医院药占比  
CAGR: -2.6%





## 02 一切为了大众健康，开展慈善公益项目 WITH MISSION OF "STRIVING FOR PUBLIC HEALTH" CARRY OUT CHARITY AND PUBLIC WELFARE PROGRAMS

### 奔跑的天使

2015年6月1日，华润医疗首个公益慈善项目“奔跑的天使”——华润慈善基金儿童健康关爱项目正式落地昆明市儿童医院。该项目由华润医疗联合华润慈善基金会、昆明儿童医院共同发起。项目首期纳入病种为先天性马蹄足，旨在为云南省贫困的马蹄足患儿提供全额资金救助，使无法承担治疗费用的患儿得到及时救治，拥有一个自由奔跑的童年。“奔跑的天使”项目，每年由昆明市儿童医院和华润慈善基金分别出资80万元，共计160万元，帮助患先天性马蹄足的贫困儿童。昆明儿童医院还将派出天使医疗队，走进云南偏远地区，通过培训当地医生，开展现场义诊和孕期指导活动，使更多的马蹄足贫困患儿家庭了解救助项目，及时开展治疗。

为扩大“奔跑的天使——华润慈善基金儿童健康关爱项目”的影响力，6月7日，一场充满爱心与活力的“奔跑吧！天使”大型公益募跑在昆明市儿童医院举行。

募跑活动由昆明儿童医院工会主席吴平、蜜蜂报社长唐顺江老师、家校彩虹桥公益发起人、香港十大公益人之一周佩波先生作为领跑人发动大家一起为爱开跑。在这场全长约720米的公益募跑活动中，近500人为爱用奔跑的方式，让更多人了解到“奔跑的天使”这个项目，从而让马蹄足患儿和他们的家属知道，马蹄足并不可怕，他们也不孤单。社会上会有越来越多的人关注这些孩子的健康与成长，大家会在帮助马蹄足患儿康复的道路上一同努力。





## 医务社工，感动生命

2015年12月华润武钢医院成立“润心”医务社工项目工作组，正式启动医院医务社工项目。



医务社工是职业化、专业化，具备一定医务知识的社会工作者。

心理疏导及安抚工作，缓解精神压力，协助患者积极面对病痛，配合医生进行医疗工作；

建立高效、稳定的志愿者队伍，开展志愿服务；

联系政府、公益机构、社会团体等，帮助困难患者争取社会资助；

增加医患信任度，帮助医生和患者建立友善医疗环境，减少医患矛盾。

医务社工服务是华润医疗社会责任践行工作的一个新突破点、新尝试，华润武钢医院作为第一批试点单位率先开启。随着此项工作持续开展，医务社工将成为华润医疗各医院促进医患沟通、改善医患关系的润滑剂。并以病人全过程、真心关怀的人性化照顾为目标，从医患双方着手，建立医患双方沟通新模式，更全面地关爱患者，为患者以及家属提供更多的帮助。

## 脑瘫儿童“爱心基金”

该基金由徐州矿山医院发起，致力于发扬志愿精神，传播爱心文化，同时尽己所能地帮助广大贫困脑瘫患儿解决困难。

2015年徐州市矿山医院脑瘫儿童爱心基金



共传递25人次



基金支出8720元

基金来源为医院员工捐助的获得华润集团内的各种奖金全额。



## “健康伴你行”大型巡回义诊活动

此大型义诊活动是淮北矿工总医院集团开展的品牌公益活动。淮北矿工总医院集团每年都要组织十余个科室的专家组成医疗队赴淮北矿区、乡镇、社区巡回义诊。专家医疗队每到一处，都受到老百姓的热烈欢迎。“健康伴你行”巡回义诊的开展，使广大群众足不出户就能享受到医院专家的医疗服务，收到良好的社会效益。





# RESPONSIBILITY MANAGEMENT

| 责 | 任 | 管 | 理 |

## 01 企业文化 CORPORATE CULTURE





## 02 责任理念 CONCEPT OF RESPONSIBILITY

华润医疗社会责任理念，与企业文化保持高度一致。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，逐步将社会责任融入到企业的可持续发展战略中，以责任促发展。



### 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CSR主题

## 03 责任组织 RESPONSIBLE ORGANIZATION

为有效提高社会责任工作的水平和质量，华润医疗于2015年3月将已成立的“社会责任指导委员会”改组为“企业文化与社会责任指导委员会”，由集团董事长担任主任，总经理担任副主任，管理团队担任委员会成员，明确委员会主要职责，并设立日常办事机构。



企业文化与社会责任指导委员会的工作职责：

- + 对社会责任战略方向进行决策、领导和推进；
- + 审批社会责任战略规划与年度计划；
- + 部署开展社会责任工作，管控重大社会责任风险；
- + 涉及社会责任的决策事项，在总经理办公会讨论通过后，可以视需要以委员会的名义发布；
- + 综合办公室为委员会日常办事机构；
- .....





# RESPONSIBILITY -DRIVEN DEVELOPMENT

| 责 | 任 | 驱 | 动 | 发 | 展 |

## 01 责任驱动发展 RESPONSIBILITY-DRIVEN DEVELOPMENT

在参与中国医疗体制改革的过程中，华润医疗始终以践行央企社会责任为己任，以责任驱动发展，建立起维护公益性、调动积极性、保障可持续的医院运行新机制，医院实现了快速、健康、可持续发展，达到政府、员工、客户、合作伙伴等利益相关方多方满意。

维护公益性 调动积极性 保障可持续 践行央企责任



## 昆明市儿童医院项目主要成果

### 维护公益性，百姓最受益

公平可及、群众受益是华润医疗推进公立医院改革的出发点和立足点。

2015年与改革前相比：

- + 医院医疗服务能力明显提升；
- + 运行效率明显改善，公益服务不断加强，门诊、住院次均费用均低于全国业内次均费用，有效缓解了看病难看病贵问题；
- + 质量管理水平明显提升，行风评议由多年倒数第一跃升至市直属医院前列，成为全国儿童医院就诊服务环境最好的医院之一。



### 调动积极性，保障可持续

医院改革后不断加大人才培养、学科建设等方面的投入。



医院综合能力和行业影响力显著提升，现已发展成集医疗、教学、科研、保健、康复为一体的儿童综合性三级甲等专科医院。

### 改革有实效，模式有创新

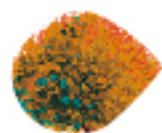
昆明市儿童医院项目是央企参与城市公立医院改革的有益尝试，也是云南省和昆明市在医药卫生体制改革过程中大胆探索、锐意创新的成果，其核心是围绕构建现代医院管理制度，推行管办分开。昆儿项目合作模式实质是PPP模式在医疗卫生领域中的创新，解决了社会资本参与公立医院改革投入渠道和管理模式等问题，并将随着改革的持续深化不断完善。



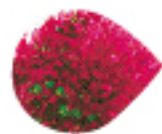
## 02 完善公司治理 IMPROVE CORPORATE GOVERNANCE

2015 年华润医疗

- + 启动总部制度梳理工作,完成《华润医疗集团管理制度汇编》,建立完善的制度体系,促进公司基础管理水平的提升,从而构建科学有效的公司治理体系。
- + 正式颁布华润医疗集团授权体系规则、董事会议事规则、总经理办公会议事规则,明确各机构的职责,使公司三重一大事项的决策更加公开透明,并且通过有效的集体决策机制降低了决策风险。
- + 华润医疗严格遵循“三重一大”决策制度体系,坚持依法决策、科学决策、集体民主决策,全年组织召开15次总经理办公会、18次党委会、1次党委工作会。



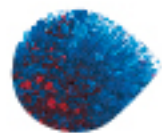
2014年12月,首次制定《华润医疗集团有限公司“三重一大”决策制度实施管理办法》。



2015年4月,制定《华润医疗集团总经理办公会议事规则》、《华润医疗集团董事会议事规则》、《华润医疗集团授权体系规则》。



2015年11月5日,下发《关于开展2015年“三重一大”决策制度执行情况专项检查的通知》,对华润医疗各成员单位重点检查了“三重一大”制度建立情况、制度执行情况、日常监督情况、责任追究情况。



2015年11月10日,华润医疗第十二次党委会重新修订并下发了《华润医疗集团关于“三重一大”决策制度实施管理办法》。

## 03 立足创新发展 BASED ON INNOVATIVE DEVELOPMENT

2015年,华润医疗各成员医院通过管理输出、业务创新、结构优化和精益协同等措施立足创新发展,在维护医院公益性的同时实现价值创造。

### 管理输出样本——广东三九脑科医院

三九脑科医院自2011年启动“帮扶十所基层医疗机构项目工作”,截至2015年共帮扶21家基层医疗机构。多年来,医院通过派专家多次前往帮扶单位讲学和示范、参与教学查房、开展学术交流、捐赠医疗设备等多种形式系统帮助帮扶单位相关学科规范设计、管理运行、复制拷贝脑科医院管理模式,向基层医院输出脑专科特色技术、管理、文化及服务理念。5年来帮扶的足迹已遍布广东、广西、江西、四川、徐州、海南等地。

帮扶基层医疗机构项目已成为传播脑科医院文化、管理经营模式,帮助基层医疗机构与脑科医院一起实现快速发展的重要工作形式和方法,帮扶工作所取得的显著成效,证实了脑科医院成功经营模式是可以复制的,同时也实现了脑科医院在管理体系方面的价值再创造。

### 三九脑科医院与海口市第三人民医院举行技术协作单位授牌仪式

2015年10月31日,三九脑科医院与海南省海口市第三人民医院举行技术协作单位授牌仪式。海口市卫生局吴光吾副局长在会上致辞,高度赞扬了三九脑科医院在承担国企责任、深入基层为地方医院送技术、送设备的帮扶行为,表示两家医院技术协作对海口市第三人民医院是个很好的发展机遇,是当地卫生系统的大事和喜事,对加快海口地区医疗卫生事业的发展起到积极的推动作用。



### 业务创新样本——华润武钢医院

华润武钢医院积极探索医疗服务新模式,挖掘市场潜力:

- + 探索医养融合新业务模式,选准市场切入点,取得政府支持。
- + 探索用营销网络拓展省内新农合患者,与周边2个县签订新农合协议。
- + 探索“互联网+”医疗服务新模式,与安贞医院合作开展远程监测心电图监护900例;与北京心医国际合作,开通北京、上海及国际远程医疗服务;开通掌上医院、6个预约网络挂号平台、支付宝支付等业务,线上推出专家团队。



## 华润武钢医院启动居家养老医疗卫生签约服务

2015年8月，华润武钢医院钢都社区卫生服务中心在辖区内启动居家养老医疗卫生签约服务。签署服务协议居家养老老人除享受基本公共卫生、医疗服务外，还将享受双向转诊及预约上门医疗等服务。签约后，社区卫生服务中心向老人提供基本公共卫生服务和基本医疗服务，同时建立居民健康档案，定期进行健康检查和指导。截止到8月底，已有约400名老人与钢都社区卫生服务中心签订了居家养老医疗卫生协议。



## 结构优化样本——徐州矿山医院

徐州矿山医院为适应医院的快速发展，在学科构架上进行了结构性调整，细化二级学科和三级分科，先后整合了妇产科病区、神经外科病区，分病区运行了内一科、内三科、重症医学科和五官科，成立了肾病血液透析中心。

行动

结果

通过学科的整合和拆分，充分调动了学科积极性，加速了学科快速发展，住院环境和诊疗区域更加合理、流畅，患者的就诊流程更加优化，使病人收治能力和业务收入大幅提升。

ICU病房和透析病房、DSA机房等一批经过精心设计的改建项目相继投入使用，大量学科受益。

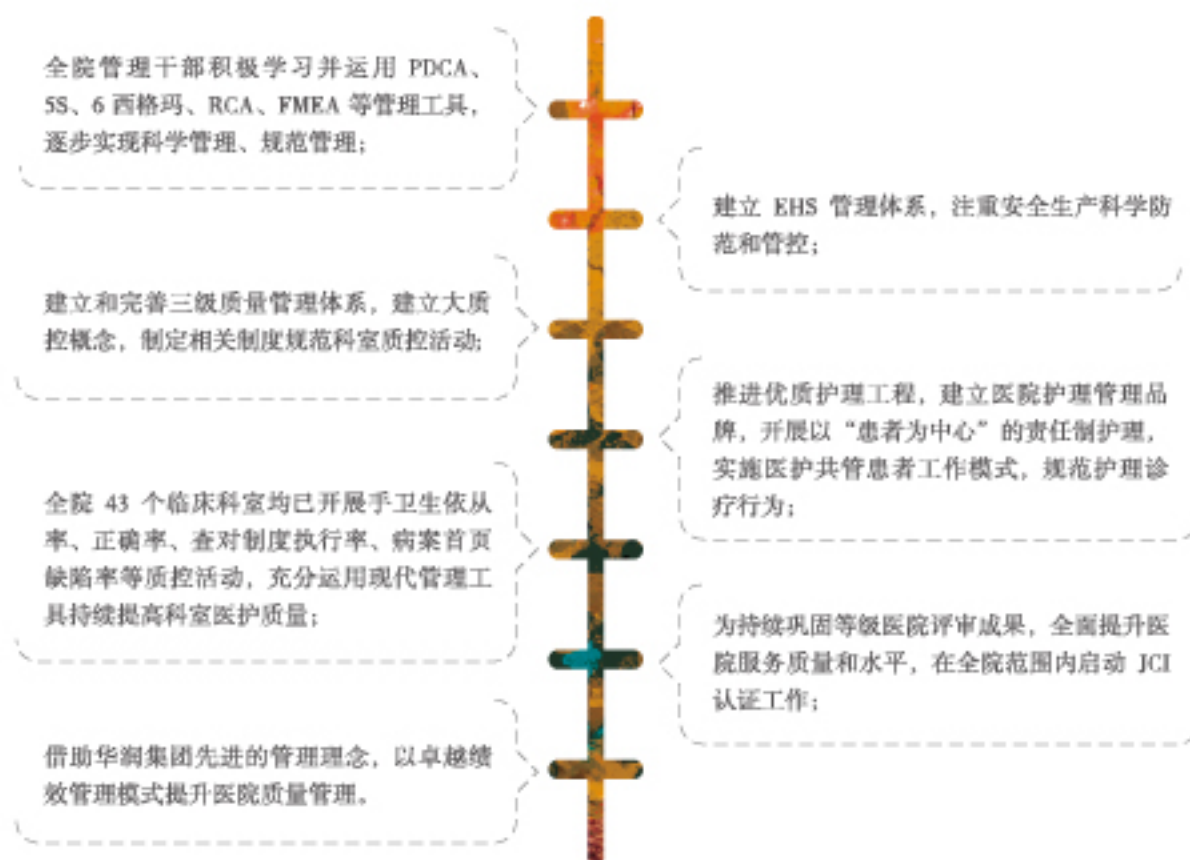
行动

结果

高精尖医疗设备及辅助设备的引进并投入使用，使硬件条件得到显著加强，医院可以用更高新的设备为患者提供更好的医疗服务。

## 精益管理样本——昆明市儿童医院

2015年昆明市儿童医院成立了精益管理委员会，以麻醉科、手术科为试点，推行精益管理。



## 昆明市儿童医院举办“医院精益管理培训”

2015年3月15日，“医院精益管理培训及手术室精益改善案例分享”在昆明市儿童医院举行。本次培训邀请四川华西医院管理研究所文进教授、四川华西医院手术室护士长龚仁蓉副教授担任授课讲师，两位老师分别就“医疗行业推行精益管理与引领医疗行业转型”、“精益化管理在手术室中的应用”两个方面的内容向与会者分享了国内外医疗同行的精益改善实践经验。







## GUARANTEE EMPLOYEES' RIGHTS AND INTERESTS

|保|障|员|工|权|益|

### 01 员工权益保护 PROTECT THE RIGHTS AND INTERESTS OF EMPLOYEES

华润医疗集团及各成员医院严格依照劳动法、劳动合同法等相关法律法规与在岗员工进行劳动合同的签订、续订、解除和终止，完善员工的进出机制，依规按程序管理劳动用工，减少合同纠纷的劳动争议，杜绝劳动管理的随意性，维护劳动合同双方的合法权益。同时坚持薪酬平等、尊重人权，畅通员工诉求渠道，保障员工权益。

同时各级单位根据所在地实际情况，为员工提供包含商业保险、餐费补贴、健康体检、文体活动、节假日慰问、生日祝贺、员工新生儿祝贺、探望生病员工、带薪休假等多样化福利待遇。华润医疗根据国家法律法规及地方法规，为所有员工缴纳社会保险及住房公积金，并追加缴纳补充医疗保险、商业保险等。

2015年12月1日，华润医疗召开《华润医疗集团第一次工会会员代表大会》，并成立北京总部工会组织，员工参会率达100%。公司尊重工会的自主权，配合并大力支持工会工作，切实发挥其自身作用；同时公司加强与工会的各项沟通，共同构建和谐劳动关系。



### 02 员工成长 CAREER DEVELOPMENT OF EMPLOYEES

华润医疗秉承华润“尊重人的价值，开发人的潜能，升华人的心灵”的人才发展理念，积极开展不同层面的培训活动，助力员工提升个人能力。



2015年华润医疗启动了面向直管经理人的高级管理培训项目，选拔、培育医院和总部关键岗位人才54名，进入华润医疗核心人才库。截止12月培训班共开展了3次集中培训、涵盖6门课程，累计学习70多课时。



2015年华润医疗总部共开展了4大类（文化、领导力、专业技能、新员工）、5小项培训学习活动。累计组织60余场培训、共计参训523人次。自行开发2门医疗行业课程，认证内训师42名（文化+通用），编写案例11篇。



同时华润医疗总部积极协助成员医院开展各类培训活动。2015年期间累计开展3大类（文化、素质、业务）4小项培训活动。华润文化与素质培训12场，行动学习研讨8场，内训师培养4场，累计参训1370余人次。通过学习活动促进员工成长，帮助医院提升自身管理能力。



## 华润医疗高级管理培训班项目

1个能力标准	公司审议通过“华润医疗4E能力标准”，成为公司选拔、培养行业人才的参考依据。
4项学习主题 7场集中培训 54位参训学员	来自总部与成员医院的54名培训学员围绕“企业文化”、“领导力”、“医院运营”和“企业化管理”四个模块完成7次集中学习。
6名班委干部 7个学习小组	召开主题班会，民主选举6名班委，组建7个学习小组；全体学员签署《学习契约》，开启培训班自治管理模式。
3项培训成果	通过组织集中培训，凝聚公司核心团队；通过组织学员对关键业务主题的学习与研讨，让学习成果更有效的落实到实际工作中；学以致用，实现学员从理论学习到行为改变的培训目的。



## 淮北矿工总医院人才发展工程

2015年，淮北矿工总医院开展人才发展工程，积极进行人才培养，为学科科研提供必要条件。淮北矿工总医院《腹腔镜下保留肾单位治疗肾癌的临床研究》荣获中国煤炭工业科学技术奖三等奖，为安徽省煤炭系统医学类唯一获奖项目。12月，医院六项科研课题荣获第一届淮北医学科学技术奖，其中一项荣获一等奖，两项荣获二等奖，三项荣获三等奖。



## 03 员工关爱 CARE AND CONCERN FOR EMPLOYEES

华润医疗及各成员单位奉行“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、生活各个方面为员工提供精神和物质支持。

2015年华润医疗集团及旗下各成员单位员工帮扶投入资金共计64万元

救助困难员工 515人次	走访慰问困难员工家庭 127户	资助困难员工子女入学 107人次	救助患病员工 321人次
-----------------	--------------------	---------------------	-----------------

## 广东三九脑科医院“爱与关怀”

韦庆锋于2006年8月入职三九脑科医院，在心理科从事护理工作，2015年5月被诊断为伯基特淋巴瘤。得知该同志病情，医院领导第一时间前往探望，送上3000元慰问金，科室也积极为其募得2万元捐款；在中山大学肿瘤医院床位极其紧缺的情况下，医院积极协调，为其争取床位，并于治疗期间多次派医院临床肿瘤中心主任前往为其会诊，同时组织员工为其捐献血小板；根据该同志家庭情况，医院研究决定按其个人自费医疗费用30%的标准予以2万元资助，并决定在其病假期间，仍予发放工作时间80%的薪酬。

在医院领导、同事的关心和帮助下，韦庆锋积极接受治疗，最终战胜病魔，于2016年2月回归工作岗位。为减轻其工作压力，更利于健康，医院决定调离韦庆锋同志护理一线岗位，到病人服务中心任职，这是医院“爱与关怀”的真实体现。





## “国际护士节”系列活动

2015年5月，华润医疗旗下各成员单位开展了丰富多彩的活动来庆祝白衣天使们自己的节日——“国际护士节”，以此让全社会、全公司关注这个奉献巨大价值的群体，给予护士们最诚挚的敬意以及最善意的关怀。



淮北矿工总医院集团召开纪念“5.12”国际护士节庆祝大会



华润武钢医院开展“天使文化月”系列活动



昆明市儿童医院开展“品味生活 答谢天使”系列活动



广东三九脑科医院“感悟职业荣耀 享受幸福人生”2015年护士节颁奖活动

## 走访慰问生活困难党员、老党员和老干部

昆明市儿童医院于2015年春节前夕认真组织开展了生活困难党员、老党员和老干部走访慰问活动，共走访慰问困难党员、老党员10户，并组织召开了离退休党员春节座谈会，共计发放慰问金19000元。



## 老专家悉尼之旅

2015年12月，广东三九脑科医院组织院内在职老专家及家属为期五天的澳大利亚悉尼之旅，这是医院第九年组织老专家进行旅游。组织医院老专家旅游是医院每年践行感恩文化、感恩员工及员工家属的具体行动。老专家、老教授不仅是社会的宝贵财富，更是医院最为宝贵的精神财富。虽然他们已年逾八旬，但仍坚守在自己的岗位上，将自己宝贵的经验、智慧贡献给医院并带领年轻同志给更多的患者带来健康。



## 医护人员心理减压及医患沟通培训

面对日益严峻的医患关系，华润武钢医院为缓解医院员工在繁忙的工作中产生的心理压力，提升员工的抗压能力，提升医患沟通技巧和能力，改善医患关系，特邀请了武汉理工大学雷五明教授，为医院300余名护理人员开展《职场压力与情绪管理》培训及《护理团队压力管理团体辅导》。







# DELIVERY OF QUALITY SERVICES

|提|供|优|质|服|务|

2015年，华润医疗要求各成员医院开展精益管理项目、推行一切向临床倾斜及以患者为中心的服务理念，并作为年度工作考核指标，以提高服务水平和服务效率。各家医院做了大量的改进和提升，如建立医疗纠纷处理机制、定期进行患者满意度测评、控制费用、合理用药等方式，保证以高效、高标准的服务态度为患者提供服务。

## 01 患者管理 PATIENTS MANAGEMENT

2015年华润医疗集团通过推进各医院进行患者满意度测评、建立患者关系管理制度、落实医患沟通流程和规范，建立人性化的医疗服务程序等工作，促进医患关系优化、患者满意度提升。

### 关系管理

不断开拓患者满意度调查新途径、新方法，对成员医院定期开展患者满意度调查和出院患者回访工作，征求患者意见和建议，有针对性地改进服务。保证医院相关运作流程和政策符合疾病安全目标的要求，通过有效的监控措施，保证在实际工作中能够得到执行，以确保病人安全，减少意外事件的发生。督促医院建立医疗安全管理制度、医疗纠纷处理预案，强化“向临床倾斜”的管理理念，实施全优患者关系管理政策及制度。

### 信息保护

建立和完善患者信息保护制度。华润医疗集团要求各成员医院制定《患者医疗信息保密制度》，并组织各家医院的信息科、病案室、收费处等信息采集、收集、保存部门，学习《医疗机构病历管理规定》、及时消灭信息系统木马程序等，从而有效地保护患者隐私，做好患者信息不泄露。

### 满意度测评

建立患者满意度调查长效机制。聘请专业第三方机构定期对成员医院从多方面进行患者满意度测评，并下发评估报告供各医院有的放矢的进行系统化改善，提升患者满意度，优化服务质量。通过每季度向门诊患者、住院患者发放满意度调查表、电话回访等形式向患者征集意见和建议，调查的内容涉及医疗质量、服务态度、环境卫生、后勤保障等。对患者的意见和建议进行归纳梳理，为改进医院的服务质量提供参考依据。

### 投诉处理

建立顺畅工作流程，进行纠纷案件处理，确保案件处理过程中职责明确、有条不紊、公平公正的维护患者和医院的利益。医院投诉处理专职人员本着“群众利益无小事”原则，对于患者家属来访、来电、信件或网络投诉，做到以人为本，热情接待，耐心倾听，并认真如实记录投诉内容。在第一时间到相关科室找当事人了解、调查、核实情况。对投诉事项能够现场解决的，就当场解决并答复投诉人；不能当场解决的，由投诉管理办公室协同相关职能部门或科室共同调查核实，并在5-10个工作日内予以反馈回复。



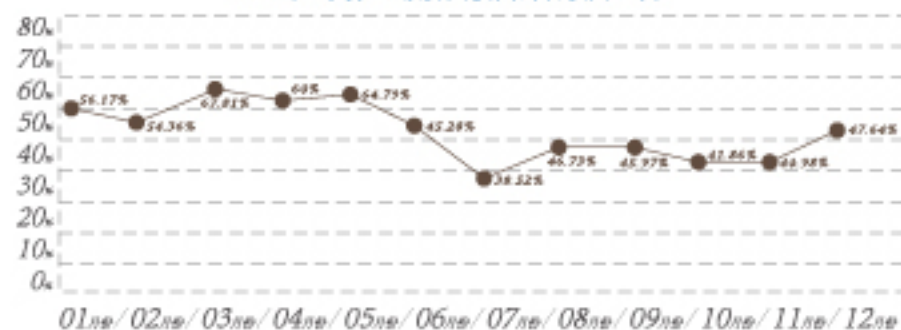
## 华润武钢医院举行“改善医患沟通，促进医患和谐”专项培训

2015年6月，在华润医疗集团的支持下，华润武钢医院正式启动《医患沟通》培训课程开发及内训师培养项目。该项目培养12名内训师，内训师均为医院一线的工作人员。2015年12月，《医患沟通》培训课程正式在华润武钢医院开讲，12名内训师分别为共计300余名本院临床医师进行了《医患沟通》的培训。医院还专门安排5位分管医政、临床的院领导作为每个小班的带班班主任，全程指导。

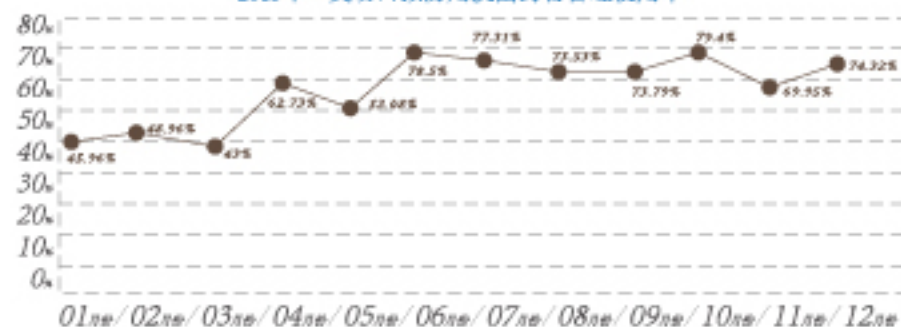


淮北矿工总医院对抗菌药物合理应用中的I类切口抗菌药物应用管理，每月将I类切口抗菌药物全部纳入管理，点评后公示，奖惩兑现。对存在问题的科室，针对其科室特点，临床药师去科室进行专项培训。全年共点评3935例，使用2027例，合理2547例。I类切口预防用抗菌药物使用比例不断下降，合理率上升。

2015年一类切口预防用抗菌药物使用比例



2015年一类切口预防用抗菌药物合理使用率



## 02 医疗质量与安全 QUALITY AND SAFETY OF MEDICAL SERVICES

华润医疗各成员医院将医疗质量与安全控制导入“全程监控、持续改进、重点管理”质量安全控制模式，实现医疗质量和医疗安全持续改进。搭建院科三级质量管理体系，分层次进行质量控制和安全防范。坚持以病人为中心、以质量为核心、以质量控制为重点，强化质量监督管理，实行全员、全程、全面、动态质量监控，把医疗质量督查作为综合目标考核的重要内容，稳步推动医院医疗质量持续改进与提高。

华润医疗集团督促并推进各医院规范环节质量控制流程、建立健全医疗质量和医疗安全核心制度。各医院保证在医疗质量和医疗安全评价过程中，坚持自查与督查相结合、考评与讲评相结合，对病案归档时限、临床路径、危重病人、输血、核心制度、I类切口、会诊等进行了单项考核。每周院长业务查房，对于存在的问题集中通报和讲评。做到前有控制目标、中有监控手段、后有评价考核的全程管理，建立了一整套较为科学的医疗质量、医疗安全长效管控体系。

## 03 人性化医疗服务 HUMANIZED MEDICAL SERVICES

医院优质服务的核心是以为人本，体现人文精神，尊重患者的生命价值，人格尊严和个人隐私，通过倡导人性化服务理念，提升医疗护理质量，增强医院竞争力。2015年华润医疗积极帮助各家医院提升服务质量，规范服务制度，建立正确的医患关系，保护患者信息，从而建立了强大的服务后勤保障体系。并邀请社会各界对医院的服务建言献策，积极开展公益活动，优化诊区布局，营造温馨就诊环境，妥善化解医疗纠纷，构建和谐医患关系。华润医疗以三甲评审和JCI评审为契机，进一步梳理了医疗各项核心制度，优化了服务流程，改善患者就医体验，规范诊疗行为，提高医疗服务水平。

## 规范医德医风

以加强医德医风建设、提高医务人员职业道德素质为目标，2015年华润医疗带领各家医院针对医德医风方面做了多种多样的教育培训，深入开展医院“道德讲堂”建设，传播医务人员道德故事，推动先进道德理念内化于心，外化于行，着力营造文明和谐的医院文化环境，进一步树立“服务是一种修行，只能出自内心才能进入内心”的理念，不断提升医院全体员工的思想道德修养，塑造行业良好新形象。

### 徐州矿山医院“首问负责制”

医院全体员工严格执行《首问负责制度》，在院内遇到有人询问相关问题时，被询问的员工应做到如下几点：

- |                                                              |                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| ✦ 对询问对象提出的问题，应热情、耐心、准确的答复，不得推诿敷衍。                            | ✦ 在回答服务对象的询问时，严禁使用“不知道”、“不清楚”、“到×××科自己找”等服务禁语或用手势表示回答。                                       |
| ✦ 对服务对象提出的问题，接待者要认真帮助解决；如不能解决要帮助找到能解决的人，交待后才能离开。             | ✦ 对服务对象提出的问题，接待者确有急事不能帮助解决，应移交给就近的员工办理，任何员工不得推诿。如需要两个科室共同协调方能解决的，由先接待的科室负责与其他科室协调，相关科室要积极配合。 |
| ✦ 在服务过程中，如因工作程序或某个工作环节出现差错，应由发现问题的工作人员帮助查询解决，不得指示服务对象自行盲目查询。 | ✦ 遇到疑难问题或服务对象对服务结果不满意时，工作人员应逐级向上反映及时疏导、化解矛盾，达到使服务对象满意的结果。                                    |

### 华润武钢医院“想方设法让病人满意”举措

2015年以来，为了进一步提升医院服务质量，提高患者满意度，华润武钢医院采取多种行之有效的措施，改善患者就医体验，取得了显著成效。

#### 举措一：开展全员服务培训。

举办医生三期，护士两期，职能部门、后勤、辅助科室一期，总计六期覆盖全员服务质量培训班，对全体医务人员进行服务意识、服务理念、沟通技巧、服务礼仪培训，强化医务人员“一切为了病人”的服务意识和服务理念，自觉改善服务行为。

#### 举措二：选树先进典型，宣传正能量。

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，利用院刊、板报、微信平台等多种渠道对先进典型和患者感谢信进行广泛宣传，用典型引路，弘扬正能量。

#### 举措三：改变服务督导和满意度调查方式。

将每周定期服务督导变为定期和不定期相结合的督导模式。利用督导、电话回访、患者投诉、下社区征求意见和发挥社会义务监督员作用，收集意见和建议。每周以督导单形式进行整改落实和反馈。细化了问卷调查的内容，新增医生护士服务态度、治疗效果、技术水平、回答问题、病房接待、医生查房等项目，使满意度调查更具针对性，有利于发现问题。

#### 举措四：通报服务质量情况，剖析正反典型案例。

每季度对全院服务质量情况和门诊、住院患者满意度调查结果排名情况进行通报，对满意度排名前三的进行表扬，对排名后三位的要求制定整改措施，分析、点评投诉和表扬典型案例，正反对照，对职工进行教育引导。

#### 举措五：优化服务流程。

对门诊就医流程、住院患者服务流程、电梯服务、导医服务、大型检查预约等20余个服务流程进行优化再造，使就医流程更顺畅，改善了患者体验。

#### 举措六：成立医德医风巡查督导小组，实行医德医风服务质量记分办法。

对职工违反服务规范、患者投诉进行积分管理，每年12分，积分情况与职工的年终绩效奖金、职称晋升、年度评先挂钩。

通过一系列狠抓服务质量组合措施，华润武钢医院医务人员服务意识明显增强，服务质量明显提高，患者就医体验改善。收到患者感谢信和锦旗锦匾增多，患者满意度提高。2015年，住院患者满意度同比上升3.16%，门诊患者满意度上升2.24%，电话回访患者满意度上升3.98%，患者投诉率同比下降44%。

## 和谐医患关系

为树立行业新风，构建和谐医患关系，更好地为人民群众的健康服务，从医务人员转变“医者至上”的服务观念，到增加医患之间的交流沟通，再到尊重患者的知情同意权，华润医疗集团从根本上扭转医院医务工作者的服务观念。以患者健康为中心，杜绝红包，杜绝冷漠，主动沟通，让新型的健康医患关系给患者带来良好的就医体验，从而避免医疗纠纷。



2015年圣诞节，三九脑科医院脑瘫科开启欢乐巡房模式，为患儿送去圣诞礼物。



昆明市儿童医院血液科成立玩具图书传爱站

6月1日，一场“儿童节传爱”活动在昆明儿童医院血液科温情上演。白血病患者不仅收到了六一儿童节礼物，而且在住院楼的一角，他们还收获了未来的精神食粮——玩具图书传爱站。

玩具图书传爱站是昆明儿童医院社工部、蜜蜂报、家校彩虹桥共同为白血病患者带来的儿童节礼物，也是传爱站首次与小患者们见面。红旗小学、书林一小的同学为小患者们捐赠了1000个玩具和3000册图书，希望通过这个传爱站，让他们在枯燥的住院生活中也能享受童话、色彩和梦，让患病儿童在治疗生理疾病的同时给予他们心理成长的机会。



#### 售后服务体系

售后服务体系是医院提升服务水平，减少医疗纠纷，提高医院知名度的最好方法。让医生、护士的电话回访成为常态，避免了患者不必要的焦虑，也改变了传统的“求医问药”模式。

2015年，华润医疗部分成员医院积极开展出院患者“双回访”工作。由各住院科室在患者出院后24小时内进行100%回访，医院再按照科室所报出院人数50%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。

#### 信息披露

医院通过电视媒体、纸媒、网络媒体、自媒体（医院公众微信及微博）等多种渠道做信息公开，设置专门的办公室及专人负责稿件采写，切实提高医院信息披露的质量，有效解决医患信息不对称，实现患者利益保护。

华润医疗成员医院均为非营利性医疗机构，医疗服务执行政府制定的当地医疗服务价格，药品按卫计委要求在当地网上集中招标平台采购，执行政府规定加成比率加价销售药品，患者在院期间可通过自助查询机查询费用，出院可提供费用清单明晰费用，门诊患者如有费用疑问，门诊导医台负责协调查询解释，主要功能科室有价格公示牌，门诊住院部均设有电子显示屏滚动播出医疗服务价格及药品价格信息。医院严格按照卫计委要求做好医疗违规自查整改工作，并出台相关制约性规定控制住院例均费用的上涨。



## 04 信息化提升服务质量 IMPROVE SERVICE QUALITY THROUGH INFORMATIZATION

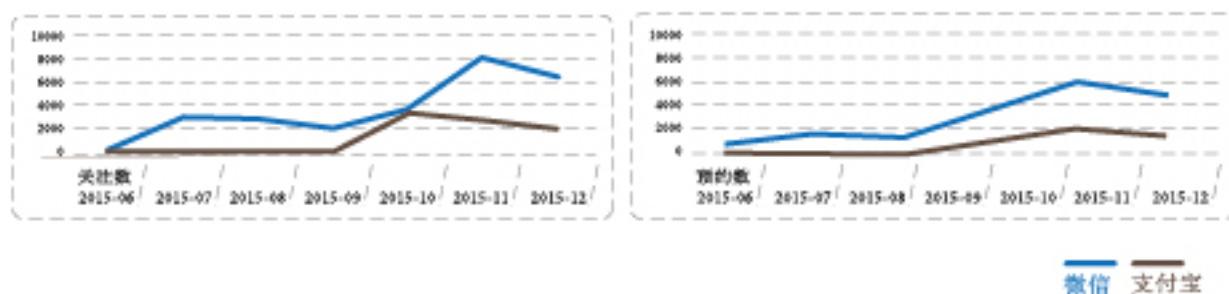
医疗信息化作为华润医疗集团战略的重要支撑和核心竞争力的构成，以管理创新、流程再造与资源共享为导向，通过内外部联盟合作为引擎加快发展，不断加强能力建设，建立“统一规划、统一标准”原则，打造一流的团队、解决方案和服务，在助推业务发展的同时使信息化成为提升服务质量的有效工具。

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，辅以有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。

### 昆明市儿童医院“互联网+”医院建设取得突破

昆明市儿童医院数字化示范项目以医院业务流程重组优化为导向，立足“以病患为中心”，围绕门急诊和住院核心业务展开，建立免挂、无纸化、流程化、集成化、无线化等一系列全新服务理念和技术支撑模式，系统全面覆盖了昆儿新老院区的核心业务，实现了客户服务、医技医辅、临床服务等主要功能，并全面引入移动、互联网等先进技术与应用，打造“互联网+”医院取得突破性进展。

在市属医院中率先建立了功能完备的微信和支付宝平台，就诊预约、候诊查询、门诊缴费、报告查询、医院导诊等功能，全院开通免费WIFI服务，患者登录后可免费上网，并且可以查询自己的门诊排队信息、报告信息等。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。医院的信息化建设为就诊患儿带来了极大的就诊便利和高质量的治疗服务，并且已成为一套可复制的医院信息化系统，为全省推行“互联网+医疗”起到了示范作用。



### 广东三九脑科医院“数字化医院项目”成功上线

2015年，三九脑科医院的“数字化医院项目”在经历近一年的筹备后成功上线，此次项目的成功上线标志着华润医疗“数字化医院项目”进入推广阶段。医院将以“数字化医院项目”上线为契机，持续优化，以医院业务流程重组为引导，围绕门急诊和住院核心业务，简化业务运作流程，提升医护工作效率，

加强客户关怀，真正实现“以病患为中心”，提升诊疗服务能力，实现医院质量管理。后续“数字化医院项目”将持续改进，全面覆盖医院的核心业务，实现客户服务、医技医辅、临床服务等主要功能；并全面引入移动、互联网等先进技术与应用，实现新系统支撑下医院效率提升、管理优化、客户满意。



门诊叫号



自助查询

## 05 服务创新发展 DEVELOP INNOVATIVE SERVICES

华润医疗各成员医院为全面提升服务质量，设立重大创新奖项，创新思维、创新模式、创新方法，让医院每一位员工积极参与、建言献策。同时医院在不断谋求更优服务质量的同时，充分整合资源，结合实际情况，开展多重、多样的创新服务。

认真规范服务流程，用行动践行感恩文化，勇于承担社会责任，华润医疗集团率领旗下各家医院，集思广益，开展各项评比活动，将投诉事件降低，营造和谐医院。

### 徐州矿山医院开展“预约全程导诊”服务

徐州矿山医院在徐州市率先开展“预约全程导诊”服务，从预约开始，到来医院后挂号、门诊、检查、治疗或住院，均会有工作人员提供温暖贴心的全程导医服务，为患者缩短就医时间，降低就诊焦虑心理，有助于早日康复，也为家属减轻陪诊压力。

在得到预约信息后，医院会有工作人员及时与患者联系，根据患者的情况和需求，推荐适合的科室和专家。患者也可通过医院微信平台 and 网站快速了解医院特色专科、专家简介，查看成功案例，选择有意向就诊的专家，并与专家进行一对一的电话沟通。专家不仅会给出针对患者的初步诊断和治疗方案，还会解答各种疑问，如诊前需要做的准备、最佳手术时间、诊疗费用、入院出院时间、假期住院床位情况等。





## COOPERATE WITH PARTNERS

|携|手|合|作|伙|伴|

## 01 促进产业发展 PROMOTE INDUSTRIAL DEVELOPMENT

2015年，华润医疗在不断提升自身运营管理能力的同时，坚持履行伙伴责任，携手合作伙伴，促进医疗行业整体发展，开创共赢发展新局面。与国家卫计委医院管理研究所开展战略合作，由国家卫计委评审小组根据国家医院等级评审要求，定期对华润医疗的医院进行医院管理质量检查，从而持续提升医院管理水平；通过与JCI、波士顿儿童医院尝试国际化合作，提升医疗管理与科研技术水平；通过与北大、复旦、华西等国内领先医疗教育资源合作，着力培养现代化医院管理人才。

### 医院合作

2015年，华润医疗通过与各地方政府签订协议并搭建区域医疗合作平台，积极参与公立医院改革，充分发挥区域性医疗合作的规模效应。华润医疗各成员医院以多种形式开展对外合作与交流，与国内、外、省内、外医疗行业建立了长期良好的合作关系；积极响应国家卫计委关于做好医疗联合体工作的号召，根据自身发展情况与各级医疗单位建立合作关系，以医联体为平台，接收转诊病人或推动优质资源下沉基层，引导患者到基层就医，打造“基层首诊、双向转诊、急慢分治、上下联动”的良好机制；落实对口支持和医生下基层政策，提升基层服务能力；通过管理输出、技术输出、专家输出，开展分类指导，帮助提高各级各类医疗机构的服务能力和水平。

#### 昆明市儿童医院

与美国密歇根大学MOTT儿童医院、美国波士顿儿童医院、加拿大温哥华儿童医院、新加坡KK医院、以色列施耐德儿童医院、意大利锡耶纳大学附属医院等建立了长期的学术交流和合作关系；与国内儿童医院建立合作关系，成为中国儿童医院协作网的15家发起单位之一；成功承办第二十五届全国儿童医院院长大会，促进了全国儿童医院管理经验的交流与沟通；与富民县人民医院合办儿科，拓展了医院服务领域；与昆明市辖区内县区医院积极联系，以医联体合作形式，建立双向转诊机制；与省内50余家基层医疗机构建立网络医院，在医疗、培训及管理等方面开展交流与帮扶；不断扩大医院对外交流范围，形成医院对外交流合作的多元化模式。

#### 三九糖科医院

成为暨南大学附属华侨医院住院医师规范化培训协同专业基地。

#### 华润武钢医院

一直承担着对口支援孝感第一人民医院、随州市曾都区人民医院的任务，每年接受他们的医务人员来医院进修或短期培训，2015年，有15人在医院进修结业。

#### 徐州矿山医院

与安徽萧县及淮北地区各乡村卫生院合作设立急救点，为卫生院转诊大量病人，建立纵向医疗资源整合机制，不断深化与其他医院合作模式，扩大合作范围，提供技术支撑。

#### 三九门诊部

2015年，加入由深圳市第四人民医院牵头的医联体，合作方式灵活实际，全年转诊近30人次，提升了诊疗服务能力。



## 昆明市儿童医院与富民县人民医院开展技术合作签约挂牌仪式

2015年9月16日，昆明市儿童医院与富民县人民医院签订《富民县人民医院与昆明市儿童医院技术合作协议》。在昆明市卫计委、富民县卫生局和社会各界的大力支持和帮助下，医院与富民县人民医院建立了长期合作关系，双方开通绿色通道，通过管理输出和派出医疗技术团队，在医疗就诊、人才培养、学术研究、学科建设、业务拓展等方面合作交流，取长补短，有效促进双方医院的建设与发展。医院托管富民县人民医院儿科，负责管理及运营，有效提高富民县人民医院儿科医疗技术水平，扩大其影响力和知名度。



## 企业合作

2015年由华润医疗集团与美国Joint Commission International (JCI) 共同投资的华润JCI医院管理研究院正式成立。这是JCI在全球范围内首次通过合资的形式设立的医疗质量管理专业出版和培训机构。随着医改的不断深化，对医院运营管理水平的要求日益提高，此次双方的合作，将为中国医改进程注入新的动力。

华润医疗和JCI合作，致力于为中国医疗机构引进最具正统性和权威性的JCI培训课程和出版物，并且基于这套先进的知识体系，发展本地化的医疗质量和安全管理的理论工具，切实提升医院的运营管理水平。双方的合作将为国内市场培养一批兼具国际医疗管理视野和国内实战经验的医院管理人才，实现医疗质量与安全的可持续改进。华润医疗各成员单位将参与研究院产品的研发和验证，他们希望对医院管理、JCI等基础知识进行了解，也将培训核心人员，为未来JCI认证做好准备。

JCI 的核心在于强调“质量”与“安全”，从长远来看，有利于医院将“以病人为中心”的理念融入其核心价值观，从而持续不断的改进其服务质量，造福于广大病患。



## 产学研平台建设

华润医疗各成员医院与行业组织、科研机构、大专院校展开多种多样、多层次的技术合作及产学研联盟。通过产学研联盟、技术合作、人才合作培养等方面，实现优势互补，合作共赢。

### 三九脑科医院

成立华南癫痫与脑科学研究所；与美国杜克大学开展肿瘤基因免疫学治疗的合作。

### 华润武钢医院

是武汉科技大学医学院的非直属附属医院，2015年双方有2个科研项目合作，共同合作完成了一个省卫生计生委的科研项目申报；同时医院加强与武钢集团研究设计院的合作，共同完成泌尿外科的科研项目《泌尿系结石成分分析》。

### 徐州矿山医院

2015年，徐州矿山医院核医学科于2011年在徐州市科技局申请的《精细个体化<sup>131</sup>I治疗甲亢》项目通过了专家验收，该项目成果达到了国内先进水平。

## 02 推动供应链履责 DRIVE SUPPLY CHAIN TO FULFILL RESPONSIBILITY

华润医疗树立诚实守信核心价值观，通过构建制度保障体系，推进供应链的优化整合，致力于打造责任供应链。在符合国家政策导向、顺应政策的前提下，华润医疗供应链事业部设立以构建具有现代化医疗服务特征的供应链运营体系的战略发展目标，为“医药分离”做战略性准备。华润医疗所属医院通过收购控股具备新版GSP资质的商业公司，搭建供应链平台，逐步实现供应链集中管理。

2015年，华润医疗积极推进各医院完善招标采购相关制度，并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。同时，督促各医院在保障所采购医用物资的质量的前提下，降低采购成本，控制采购风险，严格要求成员单位的医用物资按照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。2015年华润医疗集团责任采购比率达92.36%。



## 03 改善媒体关系 IMPROVE MEDIA RELATIONS

### 舆情管理

华润医疗及各成员医院充分重视医院宣传和舆论引导工作，建立健全突发事件舆情应对和处置工作组织机构，制定新闻发布、舆情监测、督办、反馈等制度，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，降低负面影响，促进与媒体良性互动、引导正确舆论导向，营造有利于各项工作顺利开展的舆论环境。

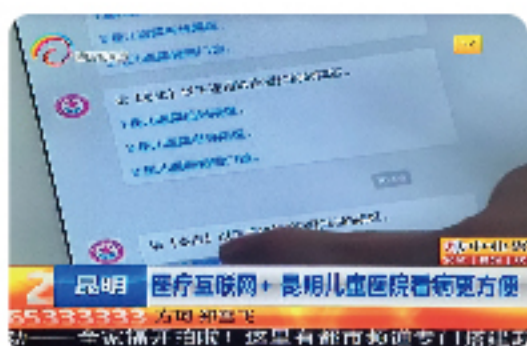
2015年度华润医疗集团及各成员医院无重大舆情发生。

### 媒体合作

为了更好地宣传建设发展、先进人物、先进事迹，开展的各类新项目、新手术、新技术，建塑良好的医院文化和品牌形象，华润医疗及各成员医院注重与媒体的合作关系，借助媒体的影响力，精诚合作，借助媒体的平台，利用医疗专业优势，进行多形式的医院形象宣传。

### 昆明市儿童医院联合媒体对“互联网+医疗”做市民体验活动

昆明市儿童医院与昆明电视台健康频道合作，邀请昆儿18位专家，在《越问越健康》节目为广大电视观众介绍儿童常见疾病的预防、诊断及治疗知识，深受家长好评。与《春城晚报》、《都市时报》合作，对“互联网+医疗”做市民体验活动，获得医院创新管理奖。2015年，医院各科新技术、新项目、科研成果、科普知识、惠民利民政策及慈善活动进行专题报道100余次。



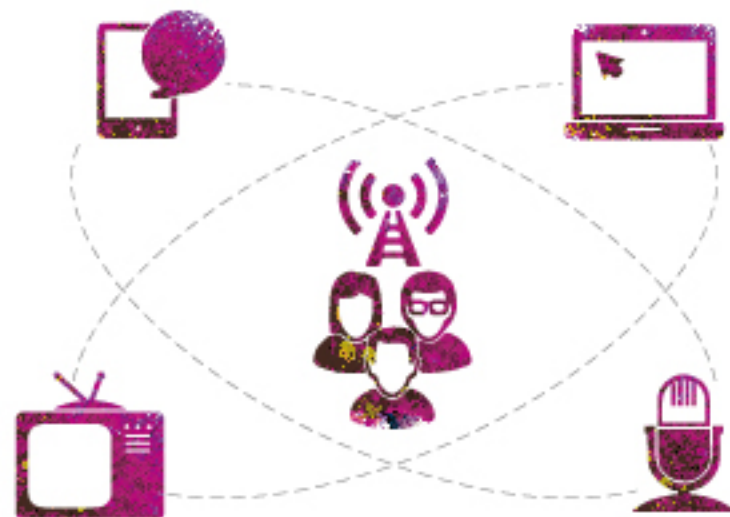
### 对外宣传

华润医疗及各成员医院适应时代发展的需要，充分利用网络、新媒体宣传平台及新流行的视频传播，扩大医院对外和对内宣传的阵地。同时，创新宣传手段和方式，完善医院网站、微博等平台在对外宣传和交流中的功能。

为保证医院的合规宣传，华润医疗要求各医院充分利用医院官网、官方微博、微官网及微信公众平台等各种媒体渠道方式，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宣传报道，并严格按照国家、集团以及医院规定发布信息，所有发布信息均经多重审核。医院所有对外宣传平台均经过注册认证。

### 昆明市儿童医院举行对外宣传工作研讨会

2015年9月9日，昆明市儿童医院举行对外宣传工作研讨会，昆明广播电视台罗彪总经理一行与昆明市儿童医院领导班子成员围绕未来如何进一步加强医院对外宣传工作进行了深入研讨。罗彪总经理就医院宣传工作中的困惑及新思路给予意见与建议。昆明市儿童医院表示会继续深化双方合作，共同探索适合医院宣传的方式和方法，利用好新媒体平台，推介医院优质的医疗诊治水平和良好的社会公益形象，提高医院影响力。







# MAINTAIN SOCIAL HARMONY

|与|社|会|和|谐|共|存|

## 01 政府责任 GOVERNMENT RESPONSIBILITY

### 守法合规

作为央企，华润医疗集团积极履行自身的社会责任，在法律规定的范围内诚信经营。在日常的工作中，按照华润集团的要求建立起《有关中央企业投资并购的主要法律法规制度汇编目录》，并定期更新；在具体的投资项目中，密切关注当地政策，制定相应交易方案，反复论证投资风险；在医院运营过程中，加强医疗质量控制，严格按照医疗行业准则提供医疗服务，力争在实现公司利益的同时，促进当地经济社会的发展，为当地人民群众提供优质的医疗资源，为社会的和谐发展作出应有的贡献。



### 华润武钢医院召开医药购销廉政公约签订大会

2015年5月28日，华润武钢医院召开医药购销廉政公约签订大会，对供需双方可能发生的违法、违规行为敲响警钟。

会上，院方和供方代表先后发言，共同呼吁和保证严格执行《中华人民共和国药品管理法》《中华人民共和国医疗器械管理条例》及国家制定的物价政策。坚持公开、公平、公正、诚信、透明的交易原则，维护患者与供需双方的合法权益，自觉接受纪检部门的监督，杜绝各种谋取不正当利益的违法违规现象的发生，为供需双方廉洁从业、共同发展营造良好的购销经营生态环境。共有70余家供应商参加了此次会议。

### 响应国家政策

新一轮医改启动实施以来，党中央、国务院十分重视发挥社会资本在举办发展医疗机构中的重要作用，多次出台政策提倡和鼓励社会办医院，积极推进多元办医格局形成。鼓励和引导社会资本发展医疗卫生事业，形成投资主体多元化、投资方式多样化的办医体制，是深化医药卫生体制改革确定的基本原则和重要内容。

华润医疗致力于中国医疗卫生事业的长远健康发展，响应国家号召，承担央企责任，积极参与中国医疗的体制改革，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，在社会资本办医和医院运营管理方面做出了积极的探索与实践。

在参与公立医院的改制过程中，华润医疗坚持公立医院的公益性，以一切为了人民的健康为宗旨，通过持续的资金投入、管理改善、文化引导，提升旗下医院的医疗服务水准，降低药占比，推动旗下医院更好的践行社会责任，维护广大人民群众的根本利益。



## 国家卫计委医改调研组赴昆明市儿童医院调研

2015年12月2日，国家卫生计生委法制司司长张春生、国家卫生计生委卫生发展研究中心研究员李卫平、中国社科院公共政策研究中心研究助理替馨、国家卫生计生委法制司副处长郭海明、国家卫生计生委法制司主任科员田晓晓就昆明市公立医院改革进展情况赴医院进行实地调研。李春生司长对医院近年来的建设与发展成果给予了充分肯定，希望医院能充分发挥改制优势，注重公益性，进一步提升服务能力和水平，为全省儿童健康事业做出更大的贡献。



## 02 安全生产 WORK SAFETY

华润医疗坚持安全发展、科学发展的理念，牢固树立“发展决不能以牺牲人的生命为代价，这必须作为一条不可逾越的红线”的意识，执行“党政同责、一岗双责、失职追责”和“管行业必须管安全、管业务必须管安全、管生产经营必须管安全”。执行国家法律法规和规章制度，完善公司环境健康和安全制度建设，推动重点工作，夯实环境健康和安全管理基础水平。2015年，华润医疗从EHS管理体系、安全检查、安全教育与培训、安全生产投入和医疗质量管理等多方面进一步加强和开展安全生产工作。

### 完善环境健康和安全管理体

2015年华润医疗成立环境健康和安办并配备专职管理人员，同时各成员医院相继成立环境健康和安办并配备专业管理人员，形成了完整的环境健康和安办组织体系。

- + 完善落实责任制，强化责任担当。从总部到成员医院相继完善责任制建立，明确党政同责、一岗双责机制，签订环境健康和安全生产责任书，同时进行责任书完成情况的考核。着力加强环境健康和安办基层能力建设，使管理得到进一步提升。
- + 加强公司制度建设，依据法规并结合华润集团要求，针对公司制度进行补充完善和修订，共建立23项环境健康和安办管理制度。
- + 2015年全年未发生人员死亡事故；未发生职业病伤害；未发生重伤事故；未发生影响环境的重点事件；未发生食品药品质量事故事件；未发生三级医疗事故。
- + 2015年，华润医疗及各成员医院共有8项综合应急预案，81项专项应急预案，24项现场处置方案。各级组织进行应急演练累计31次，实战演练25次，总参加人数1728人，有效地提高应急救援能力。

### 开展全方位安全检查

2015年，华润医疗加大对各成员医院环境健康和安全检查力度，督促各单位进行隐患排查，整治环境健康和安全隐患，提高单位风险防范能力。全年共组织检查218次，其中专项检查129次，解决安全隐患355项。提高风险管控能力，加强对中高度危险源进行管控，达到控制风险的目标。

### 华润医疗集团开展年度安全生产大检查

2015年7月，在第十四个全国“安全生产月”之际，华润医疗EHS委员会对各成员医院进行了全覆盖的安全生产大检查。本次检查结合华润集团EHS管理基本要求及各成员医院EHS管理工作的要点、亮点，对医院进行了系统的安全检查和交流，提出了问题和建设。对下一步的重点工作进行了部署，为华润医疗实现EHS工作管理的统一化、规范化，打下坚实的基础。



### 强化安全教育培训

华润医疗各成员医院组织开展了多种形式的安全培训工作，如请专家授课、组织观看安全生产视频、组织安全生产研讨、召开班组安全生产会议等。2015年共组织安全培训4206人次，对相关方培训679人次。在全员环境健康和安办培训的基础上，针对专业人员进行培训，提高专业人员水平，专业培训达856人次。特种作业113人都经过培训持有有效资格证件。

### 淮北矿工总医院集团开展消防知识培训与消防演练

2015年8月17日，淮北矿工总医院集团朔里分院邀请专家到医院开展消防安全知识培训。培训主要内容包括逃生技巧、常见火灾起因；消防火灾案例分析；火灾常用灭火方法及灭火技巧和注意事项；电器火灾的危害及预防；常用灭火器的使用方法；日常家庭消防安全注意事项及家用消防必备器械等。

2015年8月28日，为确保医院消防安全，增强职工消防安全意识，提高应急避险和自救互救能力，淮北矿工总医院集团举办消防安全知识培训班。培训班邀请了淮北公安消防支队主任授课，课程主要涉及防火和灭火的相关知识，以及在紧急情况下自救、互救和逃生的方法，培训结束后还进行了实战灭火演练。





## 加大环境健康和安全投入

华润医疗依据职业病防治法规要求，加强职业健康管理，按照要求对从事有职业健康危害工作的员工进行职业健康体检，体检人数全覆盖达460人。全年共投入655万余元，淘汰老旧设备35台套。

## 推动医疗质量管理

2015年，华润医疗集团各成员医院开展质量管理反思，排查质量隐患，制定并落实整改措施，建立质量提升机制，重点排查药品、医疗器械质量控制、追溯体系、召回机制、投诉及纠纷处理等，对照行业标杆，制订提升计划，建立质量提升长效机制，实现持续改进。通过制度学习、质量检查反馈、寻找薄弱环节、控制环节等有效措施，促进医疗质量的提高，达到“规范医疗行为，提高医疗服务质量，强化安全意识，构建和谐医患关系”医疗服务的目标。

## 03 社区参与 COMMUNITY ENGAGEMENT

华润医疗及各成员医院一切以患者为中心，在帮助他们治愈疾病的同时，积极开展与医务社工工作相关的志愿者服务、患者和医务人员的心理疏导，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。对于贫困重疾患者，医院尽可能提供费用减免，并主动联系各大媒体进行报道，呼吁社会爱心人士及机构给予关怀和援助，并与慈善人士及机构建立长期协作，让患者拥有一份重拾健康的希望及保障，让慈善人士及机构拥有更好从事慈善事业的良好平台。

## 慈善公益

### 三九脑科医院携手媒体和慈善机构救助贫困患者模式成效显著

为让更多贫困患者能够顺利接受治疗，身体力行解决“看病贵”问题，长期以来，三九脑科医院坚持携手媒体、社会慈善机构联合救助贫困患者的模式取得显著成效。医院积极与广爱慈善基金会、恤孤会、唯品会、广州市残疾人福利基金会、碧心青少年关爱基金会、赵广军生命热线、施乐会、广东济德文化公益服务中心、广州市社会（儿童）福利院等慈善机构合作，为患者提供物资、经济等爱心援助，让患者切身感受到社会大爱，进一步帮助他们早日康复，回归社会。2015年经媒体、社会慈善机构筹集的善款共计243.3万元，约50名贫困患者因此受益。

## 携手广东公益恤孤助学促进会救助重症脑病患者

2013年，三九脑科医院开始与广东公益恤孤助学促进会携手救助重症脑病患者，历经2年，促进会共为三九脑科医院40名重症脑病患者资助医疗费64.78万元。2015年11月，广东公益恤孤助学促进会给不慎跌入茅坑成植物人的两岁男童张剑彬、患重症脑瘫的小景辉捐助了治疗费。

## 爱心救助癌症父子

8岁半的董千里与40岁的父亲董九生不幸分别患上脑生殖细胞瘤和肾癌，父子双双患病让这个本不富裕的家庭一贫如洗，为治病家里已经借了二十多万。《羊城晚报》、《广州日报》、广东电视台公共频道《DV现场》栏目、珠江频道《珠江新闻眼》栏目、南方电视台《城市特搜》栏目、广州电视台《新闻日日睇》栏目等在得到三九脑科医院的相关信息后，对其一家的遭遇进行报道。爱心很快从四面八方汇来，截至9月底，共为其筹得善款18.5万元，其中广东公益恤孤助学促进会为其捐款3万元，众人的爱心让这个孩子看到了生的希望，顺利完成了治疗。

## 爱心接力 肇庆脑出血中学老师得以康复

35岁的肇庆市怀集中学老师黄建军正准备去给学生上课时因脑出血突然倒下。同为老师的妻子陆林妮四处打电话筹集医药费，眼看丈夫的病情有了好转，意识在一步步恢复，但后续的治疗费却没有着落。在医院的努力下，黄建军老师的情况被《新快报》、《羊城晚报》、广东电视台公共频道《DV现场》栏目、南方电视台《城市特搜》栏目等报道后，共筹得善款14.7万，其中广东省福利彩票发行中心为其捐助3万元。目前黄老师已经康复出院。

## 爱心助困

华润医疗及各成员医院牢固树立为人民服务的宗旨，用行动践行“一切为了大众健康”的使命，对经济困难患者、病情危重的患者减免医疗费用，彰显央企社会责任。

+ 华润武钢医院2015年全年收治110联动病人120人次，减免费用15万元左右。

+ 昆明市儿童医院全年向社会筹款及物资近200万元，均用于个案救助和病房学校建设。

+ 淮北矿工总医院急诊室设立急救绿色通道，积极对社会三无人员、车祸等突发事件伤者、矿区工伤等危重患者开设急救绿色通道，实行先抢救、再缴费的方式救治患者，全年绿色通道费用近10万元。

+ 三九脑科医院全年减免患者费用146.35万元，均用于个案救助，294人次受益。

+ 徐州矿山医院全年为贫困患者减免医药费近14万元，总计减免人数36人。



## 志愿者活动

2015年，华润医疗集团各成员医院开展义诊服务、知识讲座、健康教育、无偿献血、送医下乡等多项志愿者服务活动。

### 广东三九脑科医院志愿服务队参加“益动广东”公益活动关爱白血病儿童

2015年11月21日，三九脑科医院志愿服务队参加了“益动广东公益健行团队赛”，这是由中国扶贫基金会和广东省千禾社区公益基金会联合发起的公益徒步赛事。参赛者以4人组队的形式参加徒步，并承诺在赛事结束1个月内完成每队至少1000元的筹款任务，全部款项将用于支持碧心基金“救助0-16周岁的白血病儿童”的关爱行动。

三九脑科医院14支代表队共56人参赛，他们除了勇敢地挑战22公里、20公里或7公里徒步目标外，还积极发动身边的亲朋好友捐款，为救助白血病儿童奉献力量。不少未参赛的同事也纷纷以捐款支持的方式为参赛者的善行、勇敢点赞，截至比赛当天，14支队伍共56名队员带动了约609人次的捐赠，筹得善款2万余元，提前超额完成了筹款任务。



## 用爱心为生命加油

2015年2月11日，昆明市儿童医院党委组织员工参加无偿献血活动，共有64人成功献血，献血总量18000毫升。此次无偿献血活动，进一步弘扬了“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神。医务工作者不仅在工作岗位上承担着治病救人的神圣职责，更在无偿献血的志愿服务活动中用真情、用热血演绎医者仁心的博大情怀。



### 昆明市儿童医院举办“梦想在飞翔”儿童糖尿病患者教育公益活动

2015年8月1日，由昆明市儿童医院内分泌遗传代谢科主办的“梦想在飞翔”儿童糖尿病患者教育公益活动在前兴院区举行。儿童内分泌专家从饮食、运动等日常生活角度，针对儿童糖尿病患者，进行糖尿病预防、控制、治疗的宣传与教育。







## CREATE A SUSTAINABLE ECOLOGICAL ENVIRONMENT

| 缔 | 造 | 可 | 持 | 续 | 生 | 态 | 环 | 境 |

华润医疗一直秉承创新发展、绿色至上的发展理念，严格遵守国家环境保护、节能减排的法规、标准，做实环境保护的基础管理工作，建立相关部门，配备专业人员，强化对环境保护、节能减排的管理。

2015年，华润医疗持续推动各成员医院逐步淘汰高耗能的老旧设备。

- + 成员医院共投资1200万对老旧锅炉进行改造，同时进行地下管道上移的技术改造，改造完成后每年节约天然气费用约100万元，折算碳排放每年减少300吨标煤左右；
- + 对排污站进行改造，更换医院污水处理设备，确保医院污水排放处理达到国家环保排放标准；
- + 实施锅炉“煤改气”改造工程；
- + 实施供电线路改造，节约电能170万千瓦时，减少547吨二氧化碳排放；
- + 更新改造淘汰落后的中央空调系统，使电能节约提升30%。

积极推进绿色办公节能减排工作，通过节能产品提高节能效果。

- + 各成员单位投资300多万元更换照明灯具；
- + 改造原有设施完成HRP、LIS、HIS系统改造，使用电量显著下降30%；
- + 通过信息网络化管理，实现办公系统OA网管理，逐步推进无纸办公。

从大处着眼，小处入手全方位的进行环境保护和节能减排工作，通过加强管理从点滴做起，使节能减排工作深入人心。

- + 专业人员定时巡检，发现不需要开的灯及未关紧的水龙头及时关闭，杜绝长明灯、长流水；
- + 倡导食堂用餐勤俭节约，吃多少打多少，文明用餐，不浪费粮食；
- + 提倡使用餐盘，减少一次性餐具的使用；
- + 公共卫生间改装节能灯和节能冲洗阀，安装节能冲水箱；
- + 在医院公共区域水龙头上安装节水嘴，节约用水量；
- + 减少住院部电梯厅扇形区域的不必要的照明，节约用电量；
- + 使用中水浇灌绿化树木，节约水资源减少废气废物的排放处理；
- + 增加绿化投入10多万元，扩建医院绿植，既美化了环境，又增加了绿色环保吸附二氧化碳。



2015年，华润武钢医院进行高、低压配电柜改造，院区热能改造，住院部供暖热交换器和热水交换器改造，放疗供电系统改造等项目。依据2014年与2015年上半年医院水电费的统计数据比较分析，水费同期比节约10万余元，电费同期比（在增加120余台空调和大量医疗设备使用的情况下）仍节约12万余元。同时推进洗涤服务社会化，每年可节约成本140万元。





# PLANS IN 2016

|展|望|2016|

2016年，华润医疗仍将秉持“一切为了大众健康”的使命，不畏艰难，在“十三五”开局之年打好基础，深入持续履行央企社会责任，为促进中国医疗健康服务业蓬勃发展做出积极贡献。

## 投资

华润医疗将全力推进、跟进项目的落地流程，为国家医疗体制改革积极探索道路。并将依托华润集团资源优势，积极布署重点企业医院及其他项目获取，利用外部机构进一步夯实行业及政策研究工作，应政策方向和行业发展持续优化投资、合作模式，完善投资流程及标准化文件。

## 运营

华润医疗医院运营工作将围绕运营体系展开，围绕医院的“学科发展、医疗服务、医院管理”搭建华润医疗医院运营管理体系。

学科发展	医疗服务	医院管理
<ul style="list-style-type: none"> <li>+ 开展学科评估，确定医院学科发展方向</li> <li>+ 持续加强学科建设，聚焦重点学科</li> <li>+ 引入外部资源，支持学科发展</li> <li>+ 加强内部交流，开展成员医院学科帮扶</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ 保证医疗质量与安全</li> <li>+ 保证基本公共卫生职能</li> <li>+ 推进 JCI、等级医院评审</li> <li>+ 要求合理诊疗、合理用药</li> <li>+ 严格监控成员医院均次费用、药占比</li> <li>+ 提升患者满意度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ 推进集团管理体系在各医院落地，并根据医院业务实际情况适当调整</li> <li>+ 承接集团各项考核内容</li> <li>+ 强化商业模式，建设回报通道</li> <li>+ 召开季度运营分析会，沟通医院运营情况</li> </ul>

## 管理

2016年华润医疗将重点关注总部能力建设，梳理总部及成员医院规章制度，完善基础管理工作；整合内外部资源，组织利用资源，进行投资专题研究及培训交流，强化项目获取的整体能力；推进成员医院薪酬体系持续优化，通过“高级管理培训班”提升中高层领导力，建立后备人才库；建强财务一体化建设，财务管控到末端，通过业财融合的逐步深化，实现整体价值提升；推进成员医院信息化改造（HIS、HRP），加强集团管控工具向成员医院的应用覆盖；打造华润医疗品牌，提升整体社会形象；加强企业文化建设，构建华润医疗文化体系，为实现健康发展提供持续动力；强化EHS管理，打造绿色环保、节能降耗的示范医院；加强党组织建设、抓好专项和群团建设。



# APPENDIX

## 附录

### 01 2015年关键绩效表 KEY PERFORMANCE INDICATORS FOR 2015

名称	单位	2013年	2014年	2015年
<b>经济责任</b>				
资产总额	万元	647,456	379,755	710,987
营业收入	万元	297,022	217,397	314,700
利润总额	万元	7,206	4,544	12,026
资产报酬率	%	1.4	1.5	2.0
纳税总额	万元	1,167	273	540
<b>员工责任</b>				
员工总数	人	7,776	7,953	8,309
新增就业人数	人	558	514	530
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	99	99	99
体检覆盖率	%	82	100	86
女性管理者比例	%	58	42	43
残疾人雇佣人数	人	35	37	38
人均带薪休假天数	天	9.0	9.6	10.0
员工满意度	%	83	86	88
走访慰问困难员工家庭	户	58	53	127
救助患病员工	人次	377	282	321
救助患病员工金额	万元人民币	45	28	38
<b>安全生产及环境责任</b>				
工伤事故发生数	次	9	7	6
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	3,245	6,756	9,567
安全生产投入	万元人民币	895	1,132	1,965
安全培训覆盖率	%	100	100	100
安全应急演练数	次数	25	37	58
环保总投入	万元人民币	230	760	1,023
节能减排技术改造投入	万元人民币	120	569	873
<b>其他指标</b>				
客户投诉反馈处理数占投诉数比重	%	100	100	100
客户满意度	%	—	95.68	95.96
责任采购率	%	27.55	95.01	92.36



## 02 关于本报告 ABOUT THE REPORT

亲爱的读者，本报告反映了华润医疗集团有限公司2015年履行社会责任的绩效。本报告是华润医疗颁布的第三份年度社会责任报告，主要介绍本公司开展责任管理，履行股东责任、员工责任、客户责任、伙伴责任、环境责任、社会责任等方面的重要信息。

### 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

2015年1月1日至2015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

华润医疗社会责任报告为年度报告，每年进行发布。

### 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

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）；  
《华润企业公民建设指引》、《华润集团社会责任管理办法》。

### 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。

### 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@cro.com.hk](mailto:crhealthcare@cro.com.hk)

传真：010-59363999

## 03 意见反馈 FEEDBACK

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您在百忙之中阅读本报告。报告在编写过程中难免存在瑕疵和纰漏之处，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。

**选择性问题的：**（请在相应的位置选择打“√”）

- 您对本报告的总体印象：  
 很好  较好  一般  较差  很差
- 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
- 您认为本报告结构安排：  
 很合理  较合理  一般  较差  很差
- 您认为本报告板式设计：  
 很合理  较合理  一般  较差  很差
- 您认为本报告可读性：  
 很好  较好  一般  较差  很差

**开放性问题：**

- 您对本报告的议题披露情况有什么意见？  
-----

- 您更希望报告披露哪些议题？  
-----

- 您更希望报告以何种形式披露您所关心的议题？  
-----

- 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