



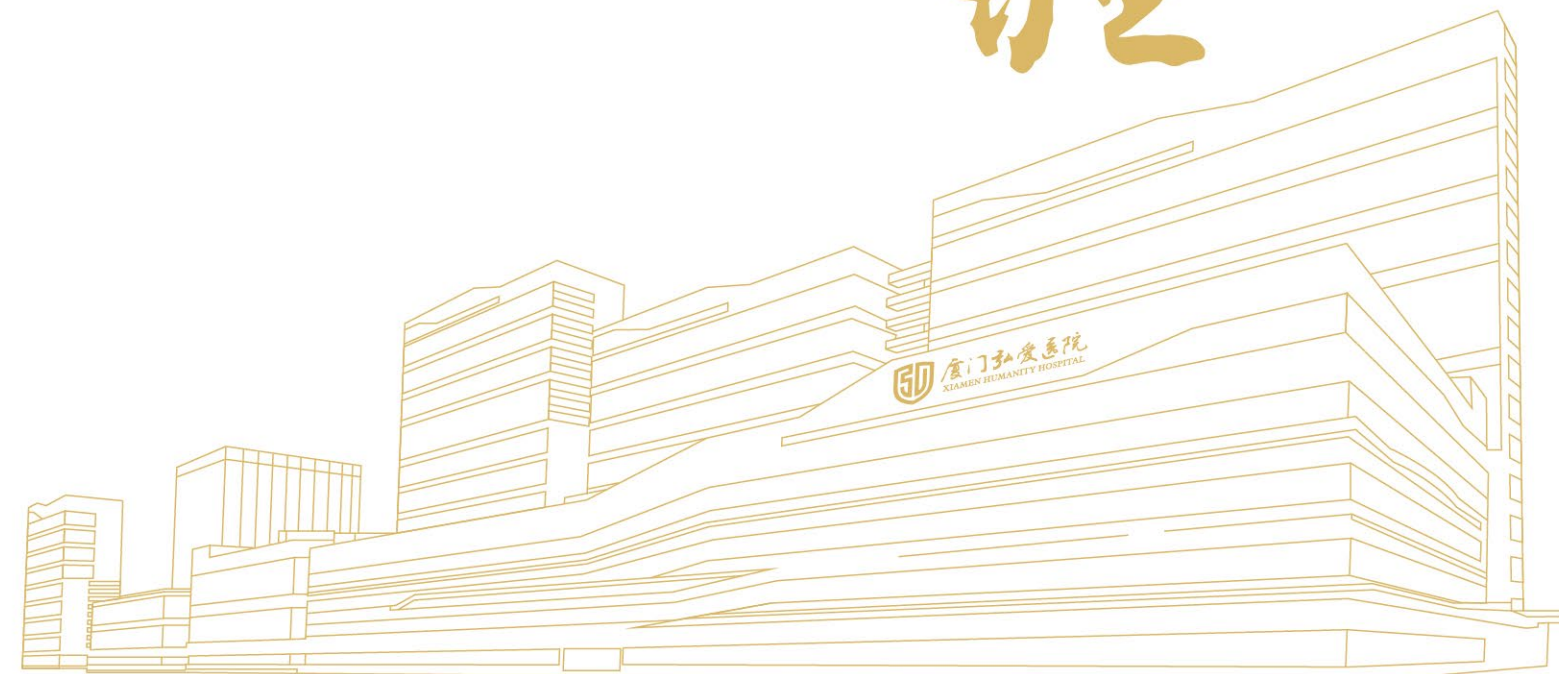
厦门弘爱医院
XIAMEN HUMANITY HOSPITAL

厦门弘爱医院 社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2020
XIAMEN HUMANITY HOSPITAL

2020

弘德致远
大爱无疆



厦门弘爱医院
XIAMEN HUMANITY HOSPITAL

厦门市湖里区仙岳路3777号

联系电话:0592-5262666


www.haxm.org



厦门弘爱医院是建发集团牵头发起设立的仁爱医疗基金会出资创办的三级非营利性综合医院,它的出生就已将建发集团“开拓新价值,让更多人过上更有品质的生活”的企业使命DNA注入,并承载着建发人的殷实期望。

我们的愿景

依托建发集团的品牌声誉、资金实力、运营管理经验,和优秀的企业文化,打造一个以患者为中心的,具有高水平硬件设施、精湛医疗技术水平和优质服务质量的现代化医院。

原建发集团董事长 

院长致辞 | PRELIMINARY REMARKS



厦门弘爱医院 应敏刚 院长

2020是极不平凡的一年。面对年初突如其来的新冠肺炎疫情,开业刚进入第2年的厦门弘爱医院以生命至上、行动至上深刻诠释了“弘爱”这两个字的内涵。大年初一,全体医院工作人员回到岗位,弘爱人说“若有战召必回”;大年初二,首批弘爱医护人员随队出征武汉,弘爱人说“执甲逆行不辱使命”;大年初三,医院决定斥资改造发热门诊,一切“为了零感

染”。在共克时艰的日子里,弘爱有逆行出征的豪迈,有顽强不屈的坚守,有患难与共的担当,有守望相助的感动。我们不仅派出5批次医护人员前往一线支援抗疫,而且很好的守护了一方百姓的就诊安全,我们做好核酸检测,开展疫苗接种……良心、勇气与职责被年轻的弘爱重新书写。

艰难方显勇毅,磨砺始得玉成。克服疫情的影响,2020年厦门弘爱医院在提升医院管理和推进医学研究方面依然取得较大进步。2020年,4月,开放床位拓展为800张;6月,启动首批20个特色专病项目;7月,增设全科医学科等五个专科;8月,我们以华东地区双项最高分通过中国非公医疗机构协会组织开展的社会信用等级与服务能力星级评价评审(简称“双评”);同样在8月,中国首座AB-BNCT临床治疗与研究在我院正式进入设备安装作业,这是我国BNCT发展迈进临床的重要一步,意味着中国有望在肿瘤精准靶向治疗、研究方面和国际先进国家、地区进入了同一赛道。9月,我们迎来了

厦门弘爱医院2周岁的生日。

2020“黑天鹅”的降临为2021年的社会经济发展增加了更多的不确定性。2021年是中国共产党百年华诞,是“两个一百年”的历史交汇点。厦门弘爱医院将努力把握机遇,加强内涵建设,在保持公益性的同时实现自身价值,也为社会创造价值。2021年,我们将持续提升医院管理,推进科研工作进展,抓紧抓实疫情防控工作,踏实提供优质服务。同时加强社会责任管理,与员工、客户、供应商、合作伙伴和社区公众相扶相助,共同进步,在非常时期有非常作为。

人类是命运的共同体,健康中国是你我齐心为之奋斗的目标。弘爱将遵循“生命至上、尊重科学、命运与共”的价值观,继续奋斗,勇往直前!



CONTENTS

目录

走进弘爱

- » 硬件情况
- » 资质获取情况
- » 专科开设情况
- » 医教研进展情况
- » 荣誉&授牌

01

政府责任

- » 推进健全医院现代管理制度建设
- » 探索深化医药卫生体制改革道路
- » 积极响应政府部门落地创新服务

03

患者责任

- » 保障患者安全
- » 提升医疗水平
- » 确保合理收费
- » 完善医疗服务

05

环境责任

- » 绿色建筑
- » 绿色运营
- » 绿色办公
- » 绿色公益

07

社会责任管理

- » 使命愿景理念
- » 社会责任模型
- » 实质性议题分析
- » 相关方沟通

抗疫2020

- » 抗疫数字
- » 弘爱抗疫2020
- » 支援前线 美丽逆行
- » 平战结合 保障安全
- » 全民科普 传递能量

员工责任

- » 保障合法权益
- » 打造发展平台
- » 建立系统培训考核体系
- » 完善激励机制
- » 建设关爱体系

02

公众责任

- » 公益慈善捐赠
- » 推广健康科普
- » 满足急救需求
- » 大型活动保障
- » 落实防疫保障

04

伙伴责任

- » 开展合作 互惠共赢
- » 公平竞争 良性发展
- » 宣传运营理念 加强舆情管理

06

HOSPITAL PROFILE

／ 走进弘爱 ／

厦门弘爱医院是三级非营利性综合医院，医院位于厦门岛内五缘湾片区，于2018年9月正式对外营业。

2020医院数据

门诊人次
427714

住院手术人次
6213

三四级手术占比
62%

急诊人次
66186



消化内镜人次
15078

出院人次
22584

新生儿人次
4328

血透人次
11107

出院危重患者人次
14362

无痛分娩人次
1889

出院危重患者占比
63.59%

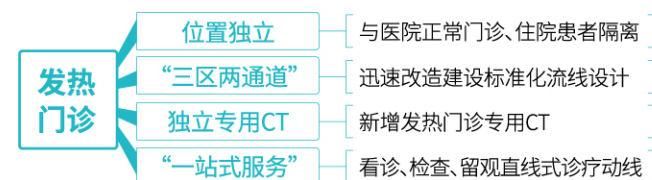
无痛分娩比例
43.65%



硬件情况

2020年11月 医院发热门诊改造完毕

改造后的医院发热门诊具有以下特点：

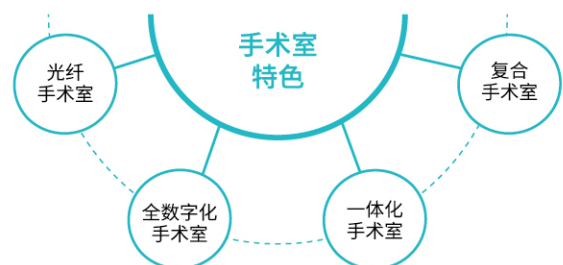


2020年8月 医院1号住院楼 装修完毕

医院开放床位
从300张扩展至800张
医院规划总床位1380张
其中急性医疗床位1000张
急性后期护理床位380张

2020年11月 医院二期手术室 装修改造完毕

医院手术室总面积达4500m²。
新增手术室18间，现有31间。
其中：
I级(百级)手术室：8间
(含一间杂交手术室，一间术中核磁一体化手术室)
III级(万级)手术室：23间
(含一间正负压切换手术室，一间达芬奇机器人手术室)



2020年
医院床位
从300张扩展至800张
医院手术室
新增18间，至31间

2020年12月 碘131病房改造完毕

厦门弘爱医院碘131病房改造完毕，并通过第三方辐射安全检测，目前正在执行竣工验收整改，预计2021年6月投入使用。此举将满足甲状腺疾病患者一站式诊疗需求。



2020年12月 BNCT工程质量 竣工验收

厦门弘爱医院正在建设的BNCT临床治疗与研究中心是目前国际在建单体规模最大的加速器BNCT中心，建成后将集中开展医学研究、临床试验、人才培养和医疗服务，为恶性肿瘤病人提供个性化、精准有效的肿瘤治疗服务，引领中国BNCT产业进入新纪元。

BNCT进度一览



2019/5/18
奠基落户
厦门弘爱医院



2020/4/15
顺利封顶

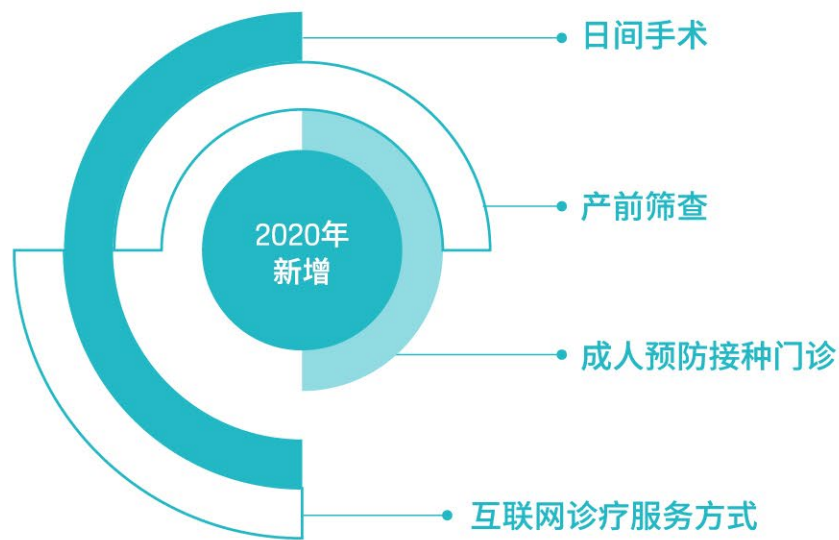


2020/8/14
正式进入
设备安装作业



预计2021/5月
设备正式联机调试并
出束，同步执行设备及
防护检测，通过后申请
控评竣工验收，正式投
入临床试验。

资质获取情况



2020年新增

互联网诊疗服务方式



医院原有资质

- 医疗机构执业许可证
- 放射诊疗许可证
- 放射性药品使用许可证
- 辐射安全许可证
- 母婴保健技术服务执业许可证

专科开设情况

1 目前,弘爱医院共有43个临床医技科室,分别是:

- | | | |
|---------------|-----------|----------|
| • 神经外科 | • 新生儿科 | • 老年医学科 |
| • 功能神经外科 | • 儿科 | • 全科医学科 |
| • 神经内科 | • 呼吸内科 | • 心血管内科 |
| • 睡眠中心 | • 胸外科 | • 健康管理中心 |
| • 消化内科(含内镜中心) | • 骨科 | • 医学影像中心 |
| • 胃肠外科 | • 麻醉手术部 | • 超声医学科 |
| • 甲状腺与乳腺外科 | • 重症医学科 | • 放射科 |
| • 肝病科 | • 急诊医学部 | • 核医学科 |
| • 肝胆胰血管外科 | • 内分泌科 | • 病理科 |
| • 肿瘤中心 | • 肾脏内科 | • 医学检验中心 |
| • 肿瘤内科 | • 泌尿外科 | • 输血科 |
| • 放疗科 | • 皮肤科 | • 检验科 |
| • 介入治疗科 | • 整形与烧伤外科 | • 药学部 |
| • 耳鼻咽喉头颈外科 | • 眼科 | • 中医科 |
| • 妇产科 | • 口腔科 | • 营养科 |

2020年新增

- 全科医学科
- 老年医学科
- 睡眠中心
- 营养科

2 2020年度集中资源,利用多学科合作理念,启动20个特色专病项目建设:

- | | | |
|--------------|---------|---------|
| • 肺癌 | • 颅底肿瘤 | • 颈腰痛疾病 |
| • 睡眠障碍 | • 神经阻滞 | • 乳腺癌 |
| • 重症肺炎 | • 肝硬化 | • 腹壁疝 |
| • 终末期肾病 | • 创面修复 | • 手汗症 |
| • 癫痫 | • 胆石症微创 | • 头颈部肿瘤 |
| • 儿童腺样体扁桃体肥大 | • 肝癌 | • 多发伤救治 |
| • 前列腺疾病 | • 妇科肿瘤 | |

新技术开展

2020年度共完成院内
新项目新技术申报审
批项目

21项

完成国家和省级限制类医疗技术临床应用备案
1项:

肿瘤微波消融术

科研进展

中文期刊论文 44篇
外文SCI论文 9篇

省自然科学基金面上项目 1项
《AIRE在重症肌无力病程中的机制研究》

省卫生健康软科学项目 1项
《医疗质量全流程全要素管理信息平台构建及应用研究》

市重大科技项目 1项
《新型加速器硼中子俘获肿瘤治疗整机研发及临床应用研究》

市医疗卫生指导性项目
20项

医院医学检验中心顺利通过厦门市生物标志物转化医学重点实验室(备案)

教学进展

省级继续医学教育项目
2项

市级继续医学教育项目
5项

举办各类学术会共 20场

其中立项学习班 7场 包括:

2项省级继续医学教育项目(妇产科、消化内科)

5项市级继续医学教育项目(肿瘤中心、神经内科、肾内科、麻醉手术部、急诊科)

组织召开弘爱大讲坛、读书报告会
各 5期

学术讲座 10场

2020年

完成院内新项目新技术申报审批项目21项

厦门市生物标志物转化医学重点实验室(备案)

2020医疗器械医院内物料案例大赛优胜奖

福建省防治卒中中心

中国抗癌协会早癌筛查科普教育基地

福建省药品不良反应监测哨点医院

厦门市医疗保障中心台胞服务站

中国非公医疗机构协会信用“3A”和能力“五星”评价

2020年新获得荣誉及授牌

医院已获荣誉及授牌

- 中国医院协会
- 中国非公医疗机构协会
- 中国抗癌协会会员单位
- 福建省妊娠期糖尿病规范化诊疗专科联盟成员单位
- 福建省VTE联盟成员单位
- 厦门市医疗保险学会理事单位
- 厦门六中生涯教育实践基地
- 厦门市音乐学校“鼓浪琴韵”志愿服务基地

为打造一个以患者为中心的,具有高水平硬件设施、精湛医疗技术水平和优质服务质量的现代化医院。2020年,厦门弘爱医院聚焦提升临床和品质服务,在院内评选出2个特别奖项。

颁发给在疑难危重或重大抢救中取得成功或显著成效;或在厦门市首次开展的新技术,且应用多次;或在厦门市拥有绝对影响力的专病特色等项目。这些项目具有特色,卓有成效,充分彰显了弘爱精湛的医疗技术水平。

磁共振数字一体化手术 神经外科、麻醉手术部、放射科	微创射频热凝毁损治疗 功能神经外科、麻醉手术部、新生儿科、儿科、耳鼻咽喉头颈外科
磁导航支气管镜定位下单孔胸腔镜肺结节手术 胸外科、麻醉手术部	肿瘤放疗计划系统辅助大孔径CT模拟定位行经皮穿刺活检术 放疗科
单克隆抗体治疗重症活动性狼疮性肾炎 肾脏内科	“羊水栓塞”产妇救治 妇产科、重症医学科、麻醉手术部、新生儿科、输血科、医务部
重型颅脑外伤合并凝血功能异常患者救治 重症医学科、神经外科、骨科	气管肿瘤射频激光消融手术 麻醉手术部、呼吸内科、胸外科、泌尿外科
车祸多发伤危重患者救治 整形与烧伤外科、重症医学科、介入治疗科、骨科、胃肠外科	甲状腺结节细针穿刺技术临床应用 超声医学科



颁发给明显优化就医流程或缩短患者非医等待;创新开展且取得实质性成效的服务。这些服务获得社会认可,彰显了弘爱优质的服务质量。

全面优化检中一体化服务 体检中心、信息部	综合改善检验非医等待时间 医学检验中心
前置审方促进全院合理用药 药学部、信息部	“全程护理、亲情陪伴”病区管理试点 肿瘤中心、保障部、护理部
ERAS-MDT团队围手术期流程优化 耳鼻咽喉头颈外科、麻醉手术部	癌痛患者临终镇痛关怀 麻醉手术部
“无感飞针”静脉穿刺改进 检验科	新生儿医保参保报销“秒批”服务 医保办、信息部、妇产科
门诊预约“候补登记”服务 社会工作部、信息部	肿瘤患者“心灵关爱多学科团队服务” 社会工作部、肿瘤中心

社会机构“上门”核酸检测
保障部、检验科、急诊医学部、护理部、医务部、综合办公室



FIGHT DISEASE 2020

／ 抗疫2020 ／



抗疫数字

- 5批次医护人员支援武汉及厦门定点医院
- 核酸检测66639人次
- 发热门诊接诊5949人次
- 新冠疫苗接种日均400人次
- 新冠肺炎防控培训248次, 实操演练7场

弘爱抗疫2020

1月22日 启动24小时发热门诊

呼吸内科主任担任弘爱医院新冠病毒肺炎救治医疗组组长，集结发热门诊医护31人，同步强化落实医院各出入口预检分诊制度，筑牢医院抗疫第一道防线。

1月23日 成立疫情防控工作领导小组

领导小组下设综合协调应急组、疫情防控组、医疗救治组、宣传爱卫组、后勤保障与隔离消毒组，各小组按照职责，分工明确，联防联控，为打赢疫情防控战役提供了坚强有力的组织保障。

1月24日 紧急调配防疫物资

按照发热门诊需求，紧急调货、运输，保障配置各类一次性防护用品。

1月25日 (大年初一)

正式进入一级响应状态

医院发布紧急通知，自1月26日起，取消春节假期，“若有战，召必回，战必胜”。

1月26日 派员参加第一批医疗队驰援武汉

弘爱ICU资深护士张妮妮主动请缨出征武汉，战疫在武汉金银潭医院一线。

1月27日 启动发热门诊改造,采购专用CT

1月28日 详细部署 防控举措

- 依据就医流程对入口限制、动线规划、人员分流、院内感染、阻断传播等方面模拟演练；
- 根据病毒可能传播路径，对设备设施、物理环境进行规划，增加消杀、加强通风、利用机器人、轨道小车等先进设备代替院内人员流动，减少交叉感染机会。

2月3日 接受卫监“体检”

医院院感防控得到市卫监所的肯定。

2月5日 第二批弘爱医护人员出征杏林

弘爱消化内科护师李苗和肝病科护师黄丽萍支援厦门新冠病毒肺炎救治定点医院——杏林医院。

2月7日 第三批弘爱医护人员出征杏林

ICU护士李谨言和胃肠甲乳外科病区护士周融支援厦门新冠病毒肺炎救治定点医院——杏林医院。

2月9日 第四批弘爱医护人员驰援武汉

弘爱医院医护9人(刘荔龙、陈衡金、刘彩玉、郑燕丽、孙佳慧、王可新、马文清、李美萱、邱国建)主动请缨参加厦门医疗队，战疫在武汉协和医院光谷院区第一线。

2月10日 正式开诊

为满足患者迫切的就医需求，弘爱所有科室正式开诊，并面向市民发布就诊防护指南。

2月11日 第五批弘爱医护人员出征杏林

检验科技师林宇宁支援厦门新冠病毒肺炎救治定点医院——杏林医院。

2月19日-27日 疫情之下线上解答

弘爱直播间推出共十期各学科专家在线解答节目。

5月11日 开启核酸检测

自国家同意三级医院开展新型冠状病毒核酸检测后，厦门弘爱医院积极筹备，立即向上级申请备案。经福建省临床检验中心批准于5月11日开展新冠病毒核酸检测。截至2020年12月31日，共检测66639份新冠病毒核酸样本。

12月14日 新冠疫苗接种

11月取得厦门市三级综合性医院成人接种门诊资质，于年末作为厦门市新冠疫苗定点接种点，对防疫重点人群进行接种。截至12月31日，累计接种:4794人。



2月20日 血库告急 弘爱组织医护人员献血

2天，192名医护人员及前来就诊的患者家属献血51800ml血液。

凯旋而归

3月10日

支援厦门新冠病毒肺炎救治定点医院的部分医护人员凯旋回归。

3月23日

参加福建省第一批援鄂医疗队的张妮妮结束在武汉金银潭医院的支援使命，凯旋回归。

3月31日

厦门弘爱医院第二批援鄂医疗队9名队员，结束在武汉市同济医院光谷院区的支援使命，凯旋回归。



支援前线 美丽逆行



武汉金银潭医院

武汉最早收治新冠肺炎患者的定点医院，收住着66.5%以上的危重症患者。



弘爱医护人员所在的第一批厦门援鄂医疗队，在支援期间(1月26日-3月24日)，累计收治**257**例患者，其中危重症**73**例，累计治愈出院**165**例。



武汉同济医院

疫情防控期间，是武汉市收治重症患者、危重症患者最多的医院。



弘爱医护人员所在的第三批厦门援鄂医疗队，在支援期间(2月10日-3月31日)，累计收治**142**例患者，其中危重症**13**例，累计治愈出院**128**例。



厦门大学附属第一医院杏林分院

厦门唯一一家收治新冠肺炎确诊患者的医院，被定为福建省新冠肺炎患者省级定点收治医院。



1月17日到2月11日，弘爱医护人员分3批先后出征杏林，与其它驻杏林医院医务人员抗击新冠肺炎疫情，成功治愈出院**35**个例。



厦门弘爱医院

率先改造医院发热门诊，落实“三区两通道”，设置独立CT，全年接诊**5949**人次。

支援发热门诊

弘爱发热门诊初设时，各科室医护都争先报名，暂别家人，坚守岗位！共计**295**名医疗人员支援发热门诊。



英雄榜

支援武汉

- ◇第一批:张妮妮
- ◇第二批:刘荔龙 陈衡金
刘彩玉 郑燕丽
孙佳慧 王可新
马文清 李美萱
邱国建

支援杏林

- ◇第一批:李 苗 黄丽萍
- ◇第二批:李谨言 周 融
- ◇第三批:林宇宁



白衣
手记

武汉最美的不是樱花， 而且武汉人民有颗 感恩的心

“

张妮妮是厦门弘爱医院重症医学科有着15年工作经验的护师，同时她还是一名呼吸治疗师，掌握体外膜肺氧合（ECMO）等ICU技术。

”

支援医院：武汉金银潭医院



◎ 3月23日 武汉 晴

回想刚抵达武汉时，街道空无一人，整个城市的天空都是灰色的，很难想象这座城市封城前的繁华，正如钟南山院士说的：“武汉是座英雄的城市”。如今，春暖花开，武汉经历病毒袭击后，已慢慢恢复繁华面貌。

来汉近两个月，渐渐习惯了每天2点一线的生活，坦白说，刚开始来的时候，每个人都压力都很大，一个临时组建的团队，接管一个临时组建的病区，人力不足，穿着防护服，戴着已经花了的护目镜进行操作，每一项都是挑战。在那种情况

下，病人依然在增加，但我们克服困难，不畏艰险。

工作期间遇见了太多的人和事，无法一一记录，这些点点滴滴的感动和温暖中，我获益良多，无论是在人生的阅历上，还是专业水平上，都更新了自己认知，丰富了见识，这是一笔无价的人生财富。

今天是我们凯旋归来的日子，心情矛盾，开心的是可以回家了，不舍的是武汉的一切，武汉最美的不是樱花，而是武汉人民有颗感恩的心。

注：

张妮妮所在的医疗队是福建省派出的作战时间最久的队伍，他们在抗击疫情的最危险地带与时间赛跑，在武汉市金银潭医院“火线”上与病毒交锋。

3月23日，在他们抵汉58天后凯旋而归。

在这58天，她所在的医疗队累计管理患者257人，其中危重型患者73人，累计治愈出院165人，让许多曾陷入绝望的患者重获健康。

白衣
手记

我们 一个都不能少

“

刘荔龙是重症医学科的一名主治医师，2月9日出发支援武汉。84年的他是团队里最年长的，也是这支9人弘爱小团队的队长。

”

支援医院：武汉同济医院



打好这场战“疫”

◎ 2月10日 8:00

我们接管的是同济医院光谷院区的某层病房。团队很年轻，平均年龄不到28岁，在我眼里像孩子一般，但他们比我想象得优秀太多：

从开始的水土不服，到克服各种生理和心理上的反应；从第一次穿脱层层隔离衣、防护服时的生涩，到非常熟练地穿脱防护服。

◎ 2月11日 2:00

刚踏进隔离病区时，难免恐惧。但过了几天，我们已经能非常坦然地与病人们聊天，通过自己的专业知识，舒缓他们的不安。已经在武汉工作一周，我们俨然成为一个小家

庭，我脑子里只有一个想法：在打好这场战役的同时，我必须把这群孩子都平平安安地带回去，带回到厦门，一个都不能少！

待春暖花开

◎ 3月12日

院前的樱花开了，出院的病人多了，武汉正在好起来了，如今，确诊人数、疑似人数和住院病人数的下降，方舱医院的全部关闭，极大鼓舞了我们这群还在奋战的人。

厦门清零、福建清零...好消息接踵而至。宝贝，爸爸说过等打败了小怪兽就回家，爸爸没有食言，小怪兽快被打跑了，我们很快便能回家了。

毅往前线

◎ 2月8日 23:30

深夜，一个平平无奇的夜班，一个电话突然打破了宁静，通知我明天去武汉。

“好的！没问题！我可以！”

◎ 2月9日 5:30

不谙世事的孩子还在梦乡，不忍心吵醒，亲亲我的宝贝，请原谅爸爸的不告而别，我要去武汉打小怪兽了，等赢了，就回来！

平战结合, 保障安全



发热门诊 /

作为厦门市指定的第一批发热门诊定点机构, 厦门弘爱医院第一时间响应疫情防控工作。

2020年我院共有63名驻守在弘爱发热门诊和留观病区的医务人员, 全年接诊5949人次, 留观201人次。

推出在线问诊 /

为方便市民居家就可以进行就医, 降低交叉感染风险, 弘爱医院于4月3日新冠肺炎期间推出在线咨询功能, 全年共有超190名医生参与, 全年实现线上咨询量超6000单。

由于疫情常态化, 弘爱医院加快互联网医疗发展步伐, 并于9月9日取

得互联网医院牌照, 后续将依据国家《互联网医院管理办法》陆续开通常见病、慢性病复诊续方、线上购药、远程会诊等服务, 目标是构建以实体医院为依托, 以复诊和常规咨询为主, 集合问诊、处方、支付与配药为一体的一站式互联网医疗中心。



核酸检测 /

为贯彻落实“外防输入、内防反弹”防控策略, 弘爱医院积极开展内部核酸检测“应检尽检、愿检尽检”工作。按照卫健委疫情防控规定, 有计划的组织全院员工、新入职人员5006人次的核酸检测, 161份发热门诊等重点场所的物体表面核酸采样检测。

为有效应对可能发生的新冠肺炎疫情, 弘爱医院积极部署, 切实提升应急核酸检测能力, 完成核酸检测任务, 有效防止疫情的扩散蔓延。医院设置现场采样组、核酸样本转运组、核酸检测组、后勤保障组、感控指导组等负责具体工作实施。2020年核酸检测66639人份, 核酸阳性1份; 抗体检测35687人份, 抗体阳性222人份, 承担核酸检测标本送检283人份。

同时为满足社会需求, 医院积极调配人力开展核酸团体检测服务, 2020年合计完成91家单位5572人检测。



新冠疫苗接种 /

厦门弘爱医院积极作为, 于2020年11月取得成人预防接种门诊资质, 并于年末作为厦门市新冠疫苗定点接种点, 对防疫重点人群进行接种。日均接种人次全市第一, 受到中央电视台特别报道。



全民科普, 传递能量

疫情期间, 弘爱医院充分利用电视、报纸、公众号、直播等媒介普及防控知识, 传递积极能量。



› 策划多项主题报道
#2020, 一定赢#
#有我在, 温暖在#
#“疫”往无前#

› 推出
“白衣手记”系列文章



› 医院通过官方微信公众号平台, 共发布疫情相关公众号推文

30篇

累计阅读量 18.8万

› 策划推出线上疫情科普直播节目

10场

累计观看人次 9.6万



› 联合厦门电视台, 推出
《名医大讲堂: 防疫期间的居家指南》节目



› 在院内人流量大的公共区域电子屏滚动播放防疫知识及宣传标语

› 在门诊大厅利用电视机播放防疫科普宣教视频

› 在客服中心及发热门诊设专人接听解答群众关于发热及就诊事项等咨询电话

› 在公共卫生间、电梯间张贴温馨提示, 引导公众科学认知, 理性预防。

2020年

发布疫情相关
公众号推文30篇

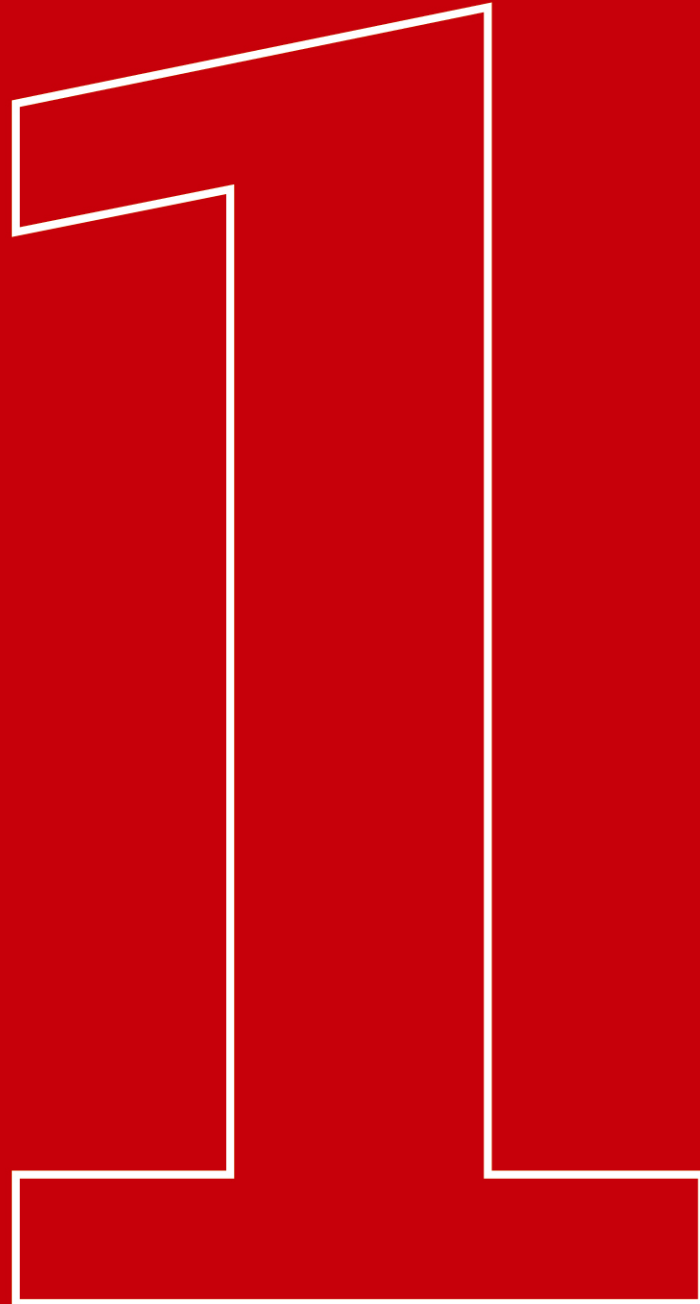
策划推出线上疫情科普
直播节目10场



2020年2月20日, 厦门弘爱医院大楼举行武汉加油亮灯仪式

BE RESPONSIBLE TO GOVERNMENT

对政府负责
践行价值创造的理念

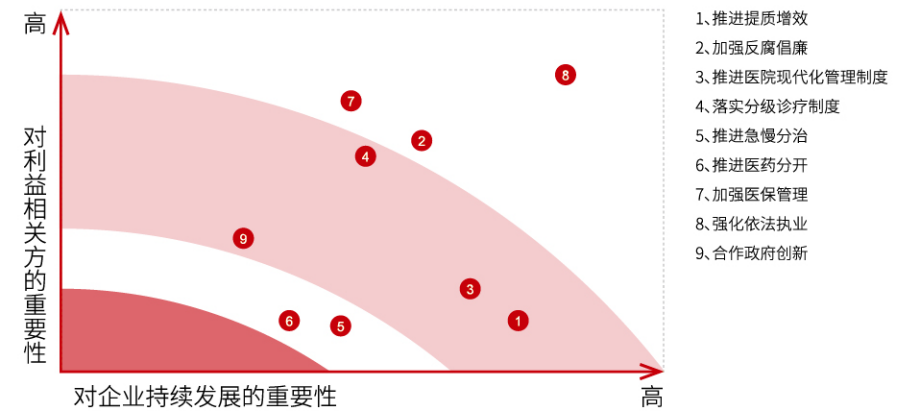


我们的理念

厦门弘爱医院是响应和落实中央、省委和市委决策部署，立足新起点，顺应新时代而建设成立的。自开院以来，医院就在管理体制、运行机制、服务模式等方面进行积极有益的探索。同时，医院也将建发集

团的国企使命、愿景和价值观融入医院文化和发展理念，由此推动了社会责任与医院文化相融合，全员责任共同体工作机制开始形成。

政府责任实质性议题矩阵分析



我们的绩效



- 落地医保创新服务** →
1. 全国首家“新生儿医保秒批”试点单位
 2. 厦门市首批医保服务站
 3. 厦门市首批台胞健保服务站
 4. 全国首家医保宣教厅

回应SDGS议题

- 1 无贫穷
- 3 良好健康与福祉
- 8 体面工作和经济增长
- 10 减少不平等
- 11 可持续城市和社区

· 规范医保管理
· 落实分级诊疗
· 推进医药分开
· 医联体协同发展
· 积极响应政府部门落地创新服务

“ 厦门弘爱医院深入学习贯彻习近平总书记关于卫生与健康工作的重要论述精神，坚持以人民为中心的发展思想，全面落实中央、省委和市委决策部署，立足新起点，顺应新期待，在管理体制、运行机制、服务模式等方面进行有益的探索，落实新时代对医疗的新要求，创造社会资本办医的新价值。 ”

推进健全医院现代管理制度建设

作为海西重要城市，厦门弘爱医院改革的步伐在2020年继续加快探索。自医院投入运作以来，弘爱在医院管理制度创新方面进行了有益探索。

◎ 实行董事会领导下的院长负责制

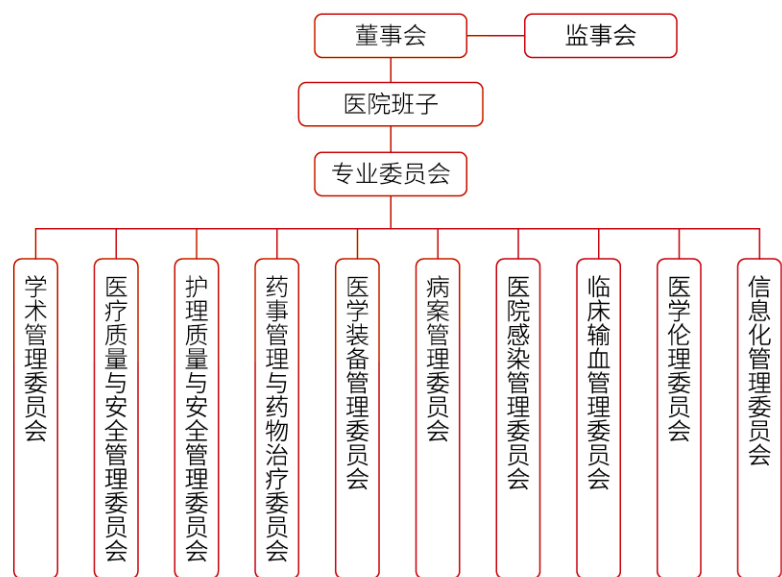
医院设立董事会、管理团队和监事会，履行决策、执行、监督职能。董事会行使医院重大事项决策权，实行董事会领导下的院长负责制。医院管理团队执行董事会决策，负责医院运营管理，团队成员实行“分工负责，集体决策”制度，医院还设立学术委员会等12个专业委员会，辅助管理团队进行决策和管理。监事会负责监督董事、医院管理团队的职务行为。建立了决

策、执行、监督相互协调、相互制衡、相互促进的治理机制。

董事会制(修)订医院章程，明确医院性质、办院方向、办医宗旨、功能定位、组织结构、决策机制、管理制度、监督机制、党的建设、患者权利等内容，医院严格按照章程规范、有序运行。

把党的领导融入医院治理结构

党委书记由建发集团党委委员兼任，进入董事会参与医院发展规划、“三重一大”等重大事项的决策。发挥医院党委的领导作用，保证医院发展正确方向。设立纪委书记，落实党风廉政建设监督责任。工会、女工委、团委等群团组织形成工作合力，促进医院文化形成。



◎ 以党建品牌为引领，强化党委主体责任

> 启动行业特色党建品牌“弘旗手”

2020年，医院党委围绕建院初心，精心策划了党建品牌“弘旗手”，确定了“弘心向党 医路先锋”品牌口号和品牌内涵，并在院党委召开的2020年“七一”纪念大会上正式揭牌启动了“弘旗手”党建品牌，通过品牌的创建，进一步把党建工作与医院中心工作有机融合，使全体员工达成共识，凝心聚力，努力办一所民众满意的医院。



2020年“弘旗手”义诊及讲座数据汇总

服务对象	活动形式	活动场次	服务人次	医护人员	备注
小区	义诊	6次	350人次	41人次	节假日4次
社区	义诊	4次	500人次	37人次	辐射小区19个
企事业单位	义诊+讲座	9次	690人次	61人次	节假日3次
合计		19次	1540人次	139人次	

采用2020年1-11月数据

2020年，厦门弘爱医院组织党员医疗队进社区，跑小区，积极与各企事业单位和社会组织合作，年度累计开展19场活动，现场服务1540人次，调动医护人员139人次。一系列具有弘爱行业特色的活动得到了社区、机构和社会的广泛好评，提高了“弘旗手”品牌知名度。

> 党建活动特色

深入社区

医院党委率先开展与禾山街道禾缘社区党委的共建，2020年续签协议并开展特色活动。2020年辐射小区党支部共计13个，覆盖人口5万人，通过持续性的定期开展专家进社区的义诊咨询服务，实现了优势互补、资源共享、相互促进、切实提高群众看病就医的获得感。

服务单位

临床第一党支部与建发汽车党支部合作共同开展“党团共建聚力，人车安全同普及”主题实践活动；临床第二党支部与厦航合作开展“宣传公益，尊医重卫，健康福祉”之“青春心向党，弘爱助健康”义诊活动；医技综合党支部走进建发溢佰养老中心开展“敬老爱老·感恩奉献”志愿服务等多项活动，凸显了医疗行业特色品牌亮点。

2020年

辐射小区党支部共计
13个
覆盖人口
5万人

积极开展“弘心向党·医路先锋”的各项特色活动

为配套支持建发集团向社会捐赠AED设备等公益活动，2020年度内，院党委联合行政共同开展“弘爱同行·健康守护，AED‘救’在你身边”社会志愿者急救自救知识普及培训志愿服务。该专项得到包括健康报等媒体在内的点赞报道。



>开展“三学三做”活动

为巩固拓展“不忘初心、牢记使命”主题教育成果，2020年，院党委认真开展“深化大学习、提振精气神”专项活动，结合实际，归纳提出“三学三做”具体做法，活动的开展有效地提振党员干部干事创业的精气神，也为医院的发展起到了一定的推动作用。

解决一个问题

如，消化内科内镜室无痛肠镜全程主动服务，从患者角度出发，规范流程，在检查/治疗过程的每个关键时间点，根据患者需求给予必要的提醒或告知，从而真正提升患者体验。

突破一个瓶颈

医学检验中心积极思考在保证医疗质量与安全的前提下“如何缩短检验报告时限”，通过一系列的创新和智能化改造措

施优化检验流程，明显缩短了检验报告时间，大大提升了患者满意度。

带头一个事项

临床第二党支部率先开展“戴党徽、亮身份、做先锋”活动，每位党员签署了承诺书，会后在自己的岗位上率先垂范，守时执规，自觉规范医务人员的良好形象，给全院党员起到了示范模范作用。



◎强化“职能服务医疗，医疗服务患者”的管理秩序

医院要真正落实“以患者为中心”，在管理秩序上建立了一套自己的做法并不断强化，即“职能服务医疗，医疗服务患者”。也就是说，以临床科室为中心，特别是做到以临床科室的医生为中心。在传统的直线职能型组织架构上，临床科室不是中心，医院职能科室才是中心。

弘爱的管理秩序船型设计明确了以临床

为中心，从医院科室的位置排列就可以看到，临床科室位于组织的中心，高层管理在船头，起决策领航与方向领导作用，职能科室和基础保障科室在船的两弦，紧贴并服务于临床。这有助于医院员工认知到：尽最大力量服务好医疗部门，如此医疗部门才能腾出最大的时间和精力去服务于患者。如此，才能建立和不断强化科学、可持续、有效率的管理系统。



探索深化医药卫生体制改革道路

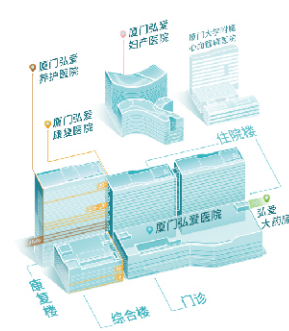
根据国家医改要求，2020年厦门弘爱医院积极深化实践，在分级诊疗、急慢分治、医养结合、医药分开方面均取得新的进展。

◎落实分级诊疗

>密切园区合作，为患者提供“一站式服务”

厦门弘爱医院地处厦门岛内湖里区五缘湾医疗园区，是园区内唯一的一家三级综合医院。2020年，厦门弘爱医院与园区内厦门大学附属心血管病医院、厦门弘爱康复医院、厦门弘爱养护院等机构形成紧密

的合作关系。经厦门市卫健委批准，园区内各医疗机构实行园区内转诊，会诊，如此资源共享、优势互补，更好地满足了患者在园区内一站式就诊的需求。



>拓展医联体，打造上下联动三级诊疗体系



>医联体单位的拓展与合作

2020年11月份，与建宁县总医院签署战略合作协议。至此，已有4家县级医院与厦门弘爱医院签署医联体合作协议。针对县级医疗机构存在优秀医技人才短缺、培训机制欠缺、诊疗和管理能力不足等问题，通过战略合作和共建的模式，实行与合作医院的技术帮扶、人员培训、疑难患者转诊绿色通道等，确保实现“双向转诊，上下联动”机制，推动基层医疗一体化建设。



2020年,分别开展了以下合作内容

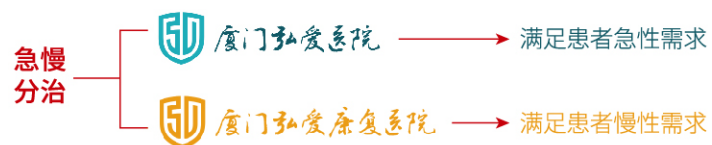
<p>(1) 武平县总医院</p> <p>组织两院各部门座谈交流会,帮助武平县医院建立肿瘤中心,成立两院肿瘤专业协作组。</p>	<p>(2) 同安工业集中区医院</p> <p>在同安工业集中区医院设立“创伤专家日,”共计开展13次,累计协助看诊220人次,转诊患者3人次;增加医院与企业的互动,走进工厂开展宣教。</p>
	<p>(3) 连城文川医院</p> <p>协助连城文川医院建立县级肿瘤治疗规范基地。</p>
	<p>(4) 建宁县总医院</p> <p>2020年与建宁县总医院签署战略合作协议。</p>

>提升门诊部医疗技术水平

2020年,厦门弘爱医院继续通过托管的方式负责运营湖里安慷门诊部,将厦门弘爱医院的骨干医师下沉到基层门诊部,全面提升门诊部的医疗技术水平,建

立百姓对社区门诊的信任,真正解决“基层首诊”的问题,提升有限医疗资源更高的利用率。

◎ 推进“急慢分治”



厦门弘爱医院早在规划建设时,就对“急慢分治”进行了顶层设计,即采用单独设置康复专科医院的方式,与综合医院形成互补,更明晰了综合医院急性需求定位和康复专科医院慢性需求定位,由此很好推进“急慢分治”的工作。

治疗始终。“早期”即在病人生命体征平稳后就开始康复治疗;“主动”即当病人在医院住院时便在床旁开始康复;“专业”指的康复治疗已形成建制齐全的特色专科。

康复专科分类图

心肺康复	物理治疗	儿童康复
作业治疗	神经康复	言语治疗
妇女保健康复	传统治疗	肌骨康复



2020年,厦门弘爱医院和弘爱康复医院积极协作,将“早期、主动、专业”贯穿

聚焦三块工作

- 康复专科建设
- 床旁康复
- 早期康复

◎ 推进“医养结合”

利用医院的综合实力,为各类养老机构提供专业有力的医疗保障。

一、针对中重度失能失智老人。厦门弘爱医院为五缘湾医疗园区内深入实践“医养结合”的机构厦门弘爱养护院提供专业医疗服务支持,令弘爱养护院有能力收治中重度的失能失智老人,弘爱医生定期巡诊养护院,提供门、急诊绿色通道服务。

服务机构:厦门弘爱养护院

二、针对健康和半自理老人。2020年,目前已和3家养老院签约,提供定期派驻专家到养老机构,指导提高养护院护理人员临床护理技能和护理知识等服务。

已签约养老院:建发溢佰、金厝边、象屿慈爱

三、已完成2家养老日间照料中心签约,提供巡诊、指导、教学等服务。

已签约养老日间照料中心:金安社区日照、村里社区日照

弘爱医院专家到养护院巡诊**90**次
门急诊绿色通道服务**1233**人次
住院绿色通道服务**38**人次

服务养老院养老床位**1780**张
占比湖里区**55%**

服务养老日间照料中心合计床位数**196**张
占比湖里区**75%**

◎ 推进“医药分开”

厦门弘爱医院在实行“用采分开”的大前提下,2020年尝试推进药品医药分开工作,遵循的基本原则为“患者利益优先,满足临床真实需求,兼顾学科发展”。

净化药品目录。

一方面,抓好目录管理工作,明确阳光化的需求申请机制,引入竞争和替代机制,

另一方面,医院实施药品使用收入不与奖金挂钩,对症用药,杜绝了回扣药品。合理用药方面采取前置审方、处方点评、合理用药专项检查、定期抽查病历等监督机制。医院医药分开的工作已取得初步成效。

<p>厦门弘爱医院现有药品目录共有1066种品规</p>	<p>治疗性药物1010种占比94.75% 比上一年度提升0.4%</p>	<p>在国家公布第一批重点监控合理用药的20个药品中,仅有1种药品出现在弘爱医院的用药目录中,中成药注射液只收录了国家指南及临床认可度比较高的1种注射剂。</p>
-------------------------------------	--	---

◎ 严格规范医保管理

弘爱医院严格按照医保有关规定以及厦门市医疗保障局的要求,严格执行各项政策,强化医保基金监管。2020年度医院医保考核为优秀。在接受全国医保飞行检查、省医保局稽查以及市医保局的多次稽查中,均得到了充分肯定。

2020年我院严格执行厦门市医疗服务价格和药品编码目录,完成了医疗服务价格调整及国家药品目录的对应。同时对项目及耗材进行逐一梳理,对不合规的收费坚持不收,对成本消耗大的项目,提出了改进意见。对限制性药品完善了使用规范的信息限制及提示功能。

信息系统自动完成限制与提醒

- 门诊医生工作站智慧审核平台的信息反馈
- 住院病种分值费用分析及提醒
- 使用血液制品支付有关规定
- 限定性药物使用提醒
- 剩余药量提醒
- 门诊药品处方限制条件

积极响应政府部门落地创新服务

◎ 全国首家“新生儿医保秒批”试点单位

业务于2020年6月1日正式试点上线,截至2020年12月31日,共服务



新生儿参保秒批结算
1166人次



总费用
104.4万元

2020年厦门市医保局在厦门弘爱医院推出全国首家医院试点的新生儿参保报销“秒批”业务。项目获中央电视

台、厦门电视台、厦门日报等10余家媒体宣传报道;入选全国医保经办精细化管理服务典型案例三等奖。

◎ 厦门首批医保服务站

2020年1月,厦门市医保中心在弘爱设立厦门市医保服务站,将医保业务“前移”,方便患者。

- ◆ 生育保险津贴申领 **368** 件
- ◆ 生育保险津贴指导微信办理 **75** 件
- ◆ 异地报备办理件数 **23** 件
- ◆ 异地报备指导微信办理 **15** 件
- ◆ 家庭健康共济网建立 **140** 件
- ◆ 家庭健康共济网指导微信办理 **70** 件
- ◆ 政策咨询 **6500** 余例

◎ 厦门首批台胞服务站

2020年3月,医院门诊大厅设立台胞服务站,配合医保局“把福建建成台胞台企登陆的第一家园”的战略高度,引入第三方保险经办机构,与君龙人寿保险合作,指派专人入驻医保服务站,承办台胞在大陆就医后的台湾健保报销手续办理。

截至2020年12月31日,服务站共受理咨询 **69** 件,寄送报销 **4** 件。



◎ 全国首家医保宣教厅

2020年,市医保局与厦门弘爱医院合作在院内设立的医保宣教厅,共接待省内、省外各地市医保局及其党政机关参访学习。

截至2020年12月31日,医保宣教厅共接待

41 批次
1060 人参访学习



我们的承诺

1. 积极参与国家战略,继续推进“医药分开”、“分级诊疗”、“急慢分治”、“医养结合”;
2. 继续探索医院现代化管理,建立和完善一套能够复制推广的现代化医院的管理理念与管理体系;
3. 继续发挥党的指导和引领作用,做好“弘旗手”党建品牌建设;
4. 落地各级政府决策部署,坚持“以患者为中心”、“以人民为中心”。

相关方感言

陈秀新

厦门市医保局
副局长



“2020年,厦门弘爱医院在全国率先落地了新生儿医保参保报销‘秒批’服务项目,首批设立了医保(台胞)服务站。在这一年中,厦门弘爱医院积极配合医保部门做好管理与服务,不断优化服务流程,让创新举措落实落细,有担当、有作为、有速度,希望厦门弘爱医院继续用有温度的创新服务打造弘爱品牌。”

郑世文

建宁县总医院
院长



在与厦门弘爱医院的医联体合作过程中,通过对弘爱医院的不断了解,深切体会到设计理念的匠心、服务患者的贴心、关爱职工的细心和医院管理的精心。希望在未来的合作中,两院能为共同的目标而共同努力,为共同的梦想实现双赢合作,分享新的发展机会!

BE RESPONSIBLE TO PERSONNEL

对员工负责
建立广阔发展的平台

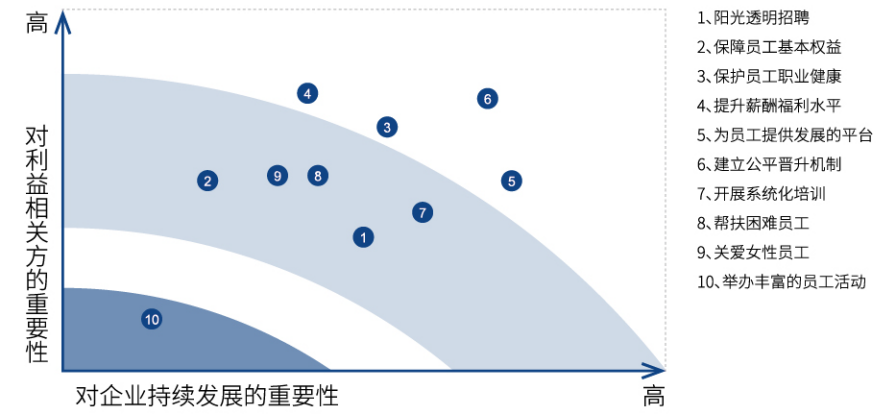


我们的理念

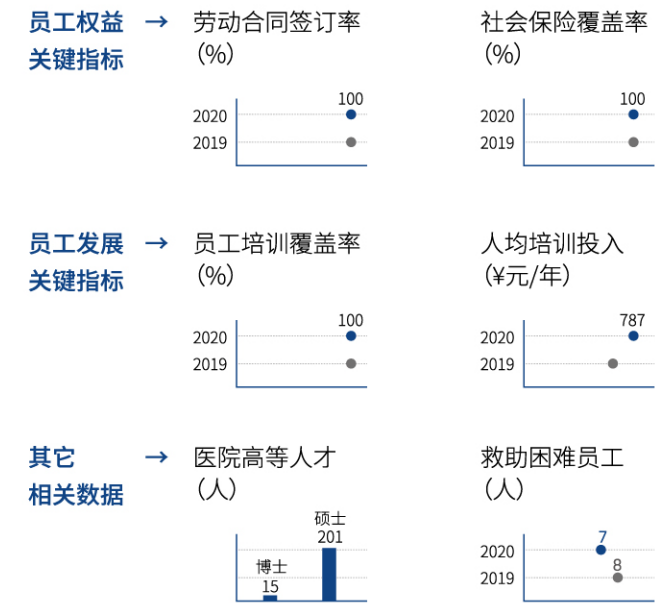
厦门弘爱医院将员工视为创造非凡成就的关键, 尊重每一位员工的价值奉献, 保障员工基本权益, 加强民主管理, 建立员工薪酬福利增长机制, 建设和谐劳动关

系, 为员工提供广阔的发展平台和健康的工作环境, 帮助员工成长, 关爱弱势群体, 提升员工幸福指数, 致力于打造高效、活力、幸福弘爱。

员工责任实质性议题矩阵分析



我们的绩效

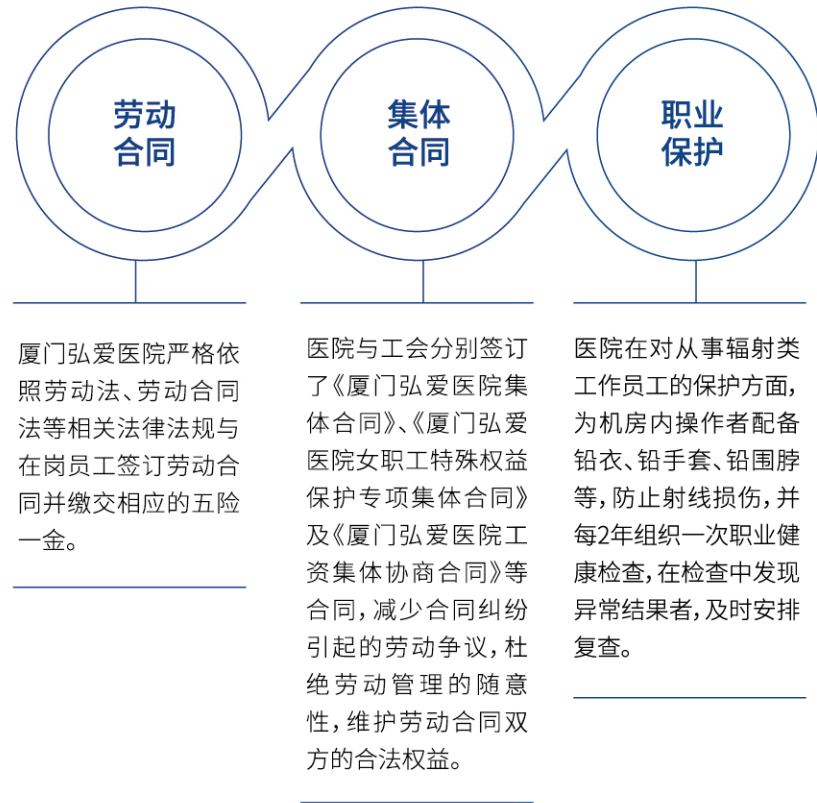


回应SDGS议题

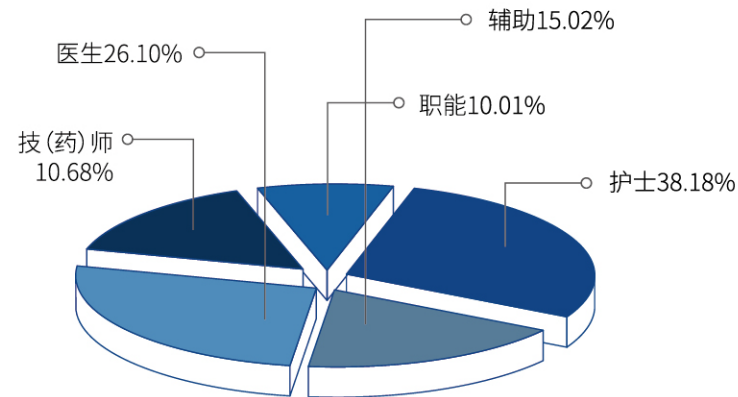
- 1 无贫穷
- 3 良好健康与福祉
- 4 优质教育
- 5 性别平等
- 8 体面工作和经济增长
- 10 减少不平等

- 帮扶困难员工
- 提供员工福利
- 员工培训
- 关爱女性员工
- 签订劳动合同
- 阳光透明招聘

保障合法权益



弘爱员工类别



打造发展平台

科教工作

2020年，医院加强与福建医科大学等医学院校的科教合作。具体包括：

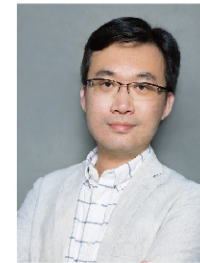
>医院BNCT项目邀请的4位合作教授聘为福建医科大学客座教授。



陆嘉德

医学博士、管理学硕士
现任上海市质子重离子医院常务副院长

1996年博士毕业于美国布法罗纽约州立大学医学院。是中组部“千人计划”国家特聘专家、上海市“千人计划”特聘专家；复旦大学临床肿瘤学系教授、博士生导师；上海市优秀学术技术带头人；欧洲SPRINGER科技出版集团公司《医学影像学 | 肿瘤放射治疗学》与《放射治疗学实用指南》丛书主编；《肿瘤放射治疗学杂志》主编（欧洲SPRINGER-自然出版集团出版）；《中华临床肿瘤学》杂志副主编（AME出版社出版）。



刘渊豪

博士
现任中硼(厦门)医疗器械有限公司董事长兼CTO

2009年3月博士毕业于台湾清华大学；南京航空航天大学教授、博导；2016年至今，担任国际中子俘获治疗学会理事、常委(2016年-2022年)；2015年至今，担任台湾中子捕获治疗学会理事；2012年，获选为国际原子能总署IAEA-TECDOC-1223报告书修订专家。



魏启春

主任医师，博士、博士研究生导师
现任浙江大学医学院附属第二医院放疗科主任

2003年博士毕业于浙江大学医学院。任浙江省肿瘤防治联盟鼻咽癌专业委员会主任委员；浙江省医学会放射肿瘤治疗学会副主任委员；浙江省抗癌协会放射治疗专业委员会副主任委员；浙江省新世纪学科带头人“151人才”；国家肿瘤联盟立体定向放疗专委会副主任委员；中华医学会放射肿瘤治疗学会第七届青年委员；中国生物医学工程学会精确放疗专委会常委。



陈一纬

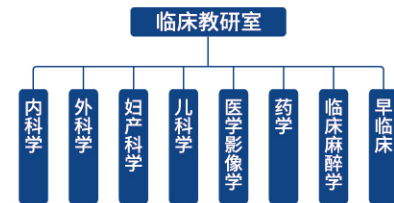
博士

现任台北荣民总医院肿瘤医学部放疗科主治医师

2012年博士毕业于台湾阳明大学临床医学研究所;现任台湾国防大学医学系临床副教授;任台湾放射肿瘤学会学术期刊副主编;国际中子俘获治疗学会 (ISNCT) 执行理事;台湾中子捕获治疗研究学会秘书长;台湾神经肿瘤医学会理事;国际中子俘获学会学术委员。

>成立8个临床教研室

2020年,按照福建医科大学附属医院建设要求,医院成立了内科学教研室、外科学教研室、妇产科学教研室、儿科学教研室、医学影像学教研室、早临床教研室、临床麻醉学教研室、药学教研室,152名各教研室成员承担着临床教学工作。



医院组织首批教研室成员申报第64-65期福建省高等学校青年教师岗前培训班考试。

2020年医院完成国家级、省级、市级继续医学教育项目的申报立项及系统备案,其中2项为省级继续医学教育项目(妇产科、消化内科)、5项市级继续医学教育项目(肿瘤中心、神经内科、肾脏内科、麻醉手术部、急诊医学部)。

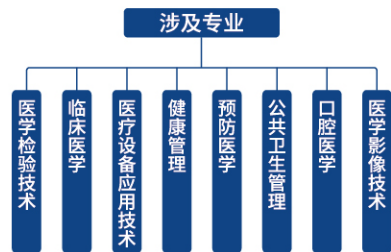
临床见习带教

10批次 | **40**组 | **414**名

科教接收各院校实习生

49名

先后完成首批厦门医学院2019级早临床10批次40组414名学生临床见习的带教任务;接收各院校(厦门医学院、漳州卫生职业学校、泉州医学高等专科学校、福建卫生职业技术学院等)的实习生共计49名。



全年共举办各类学术会议**20**场

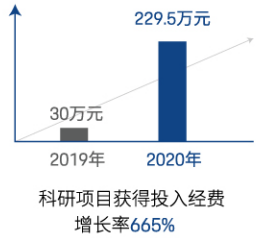
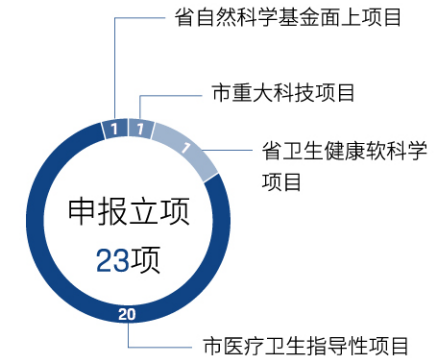
弘爱大讲坛**5**场

读书报告会**5**期

科研工作

●2020年,科研项目获得投入经费229.5万元,项目数量较2019年增长率665%。

2020年医院成功申报科研项目立项23项。其中:省自然科学基金面上项目1项、省卫生健康软科学项目1项、与中硼医疗器械有限公司共同申报的厦门市重大科技项目1项、市医疗卫生指导性项目20项。



●2020年,厦门弘爱医院全体科研人员在高水平论文达标上取得较大进步:以医院作为第一单位身份发表论文32篇、SCI收录期刊9篇。

●医院医学检验中心顺利通过厦门市生物标志物转化医学重点实验室(备案)

●2020年,医院员工获得专利授权**3**项

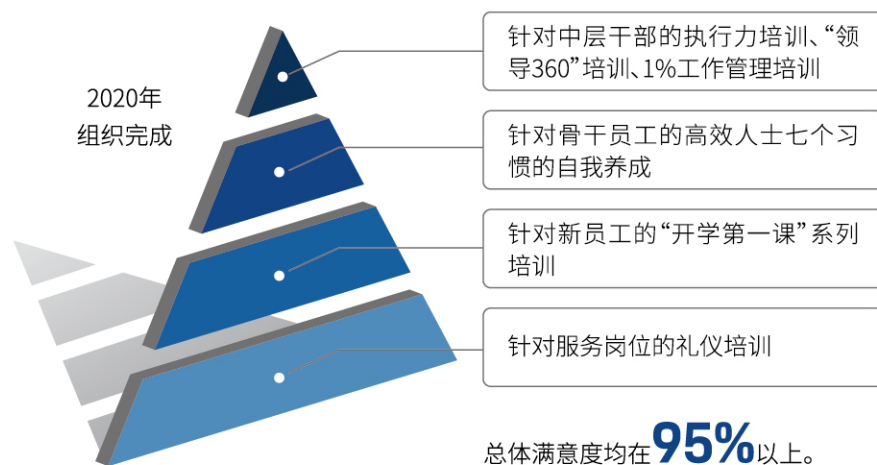
2020年度厦门弘爱医院专利获得情况一览表

序号	科室	已授权专利 著作权名称	状态	知识产权 类型	所有 发明人
1	医学检验中心	一种灭菌消毒罩	已授权	实用新型 专利	张忠英 金宏伟 钟金清
2	医学检验中心	一种空气 消毒装置	已授权	实用新型 专利	钟金清 张忠英
3	医学检验中心	检测设备 消毒装置	已授权	实用新型 专利	钟金清 张忠英

建立系统培训考核体系

医院对培训进行系统化梳理,搭建培训体系,分层次、有重点地组织实施培训和相应的必要考核。

◎ 分级培训体系



◎ 医务培训和考核



心肺复苏急救技能的专项训练:



14批专场 | **1233**人参训

开展“三基三严”训练和考核

参训者 **155**名

胸腔穿刺培训 **89**名

腹腔穿刺培训 **66**名

考试合格率 **100%**

◎ 护理培训和考核

全年组织各类人员培训近
80批次

护理技术操作培训
26项

不良事件讨论会/反馈会
各**4**次

理论培训
33场

专项督查
15项

护理疑难病例讨论
4次

新员工独立值班能力考核
3场

全院教学查房**4**次

护理专项整改**5**项

护理重点环节
监测方法 **14**项

师资层面

护理部对各科室选拔的带教老师培训为期8学时,从角色转变、教学评估、教学实施、教学评价等方面进行。同时通过带教老师的教学设计进行院内考核认证,共85名护理教师通过考核认证,全面提升护理师资水平。

科室层面

各带教科室根据自身情况及医院要求,从理论、知识、技能三层面制订详实的科室带教计划。同时,搜集临床资料,制作科室精品课件。

护理部层面

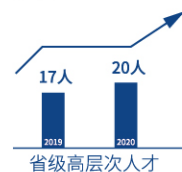
与各院校沟通,评估各院校及院内培训需求,规划各层级培训方案及教学资料储备,落实并监督各层级实施情况。



护理教师授课比赛、PDCA竞赛、反思日志竞赛、“最受欢迎护士”评选护士节总结及表彰大会。

高层次人才

根据福建省及厦门市最新的人才政策,梳理医院现有人员情况,为符合条件的员工进行人才类型确认及相关优惠政策申报,完成高层次人才及骨干人才上报工作,医院今年共有3人获评省高B类,1人获评厦门市本土领军人才B类。



◎ 医护资质获取

●完成医师医保资格认证158人次,特殊用药审核备案55人次,完成国家医保局数据库信息维护750人、机构维护。

●组织全科人员及重点科室人员参加疫情与医院感染管理预防与控制学习培

◎ 技能大赛

全院外科系临床科室发起手术视频大赛,共有来自13个临床科室的27名骨干医师报名参与。通过手术视频的剪辑和现场解说,提升医师的手术技能操作水平和临床思维能力。

训,到目前为止全院共有74人取得院感质控培训合格证书。

●2020年度妇产科共有32名医护获得母婴保健技术服务考试合格证。



完善激励机制

弘爱医院除了通过打造一流的平台为医生提供施展拳脚的条件外,还积极从激励体制上打破对医护人员的束缚。让医生更有尊严,更能够切实专注于医疗服务本身,让从医的目的真正回归到对每个生命个体的尊重。

弘爱医院的考核机制,关注的是工作量、工作难度、医疗质量、患者满意度和科室协同等诸多要素。科主任专注于品牌科室创建,不必考虑创收指标,能够真正专心致志地为患者服务。这种考核机制其实不是创新,而是一种回归,让医生回归到专注专业的事情,诊疗工作服务病人。

◎ 实行岗位管理和全员聘用制度

实行全员劳动合同制和“每年一聘,能上能下,能进能出”的人才使用机制,给有能力的人才予以平台和空间,将岗位分为医师、护理、药师、技师(含物理师)、

职能、管理6个系列发展通道,每个员工可根据自己的特点选择合适的职业发展通道。针对部分人员设置辅助岗位,提高医生工作效率。

◎ 建立与行业相适应的分配制度

实行“以岗定薪、人岗相适、同岗同酬、绩效管理”的岗位薪酬制度,即根据岗位承担的职责、胜任岗位的基本要求、市场供需情况以及同岗位的市场薪酬水平,确定薪酬水平,为每个岗位设立晋升薪级表。

建立以科室服务量、工作难度、医疗质量、患者满意度和科室之间协同为考核指标的绩效考核制度,根据考核结果发放绩效奖金。

◎ 建立关爱员工的福利制度

根据“依法依规,关爱员工”的原则,按国家有关规定建立“五险一金”缴交制度、带薪年假制度及相关节假日制度、按工会有关规定为员工提供节假日福利、按行业有关规定执行特殊人员休假制度,医院还为全体员工投保“人身意外及重大疾病”商业保险,投保项目涵盖员工遭遇意外事件造成的伤残及死亡、员工被确诊重大疾病(包括肿瘤、心梗等48

项)以及因疾病或者意外事故而产生的自费医疗费用等,全年保费273.93万,人均总保额约370万。2020年我院员工查出肺癌,属于重疾范围,获得100万的重疾理赔和1.7万的医疗费用。

医院还建立年度体检、餐费补贴、公务用车等制度,保障员工的健康、用餐及出行需求。

建设关爱体系

◎ 员工安全

> 膳食安全

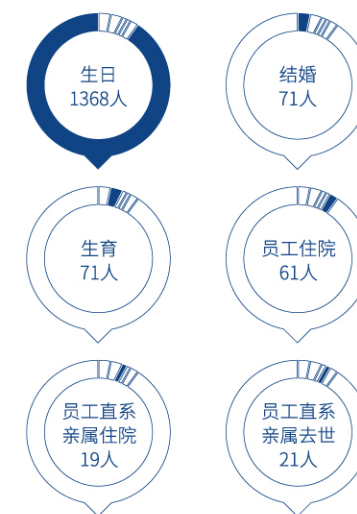
每季度组织职工膳食管理委员会对员工餐厅的卫生、质量和安全等进行检查考评,积极收集员工的意见建议,组织员工的满意度调查,同时将检查结果及时与供应商沟通,并会同保障部督促其整改落实。

年初对7家餐厅食材供应商进行实地考察,从源头杜绝食品安全问题的发生。



◎ 员工慰问

2020年共慰问员工1611人。



2020年

对7名年度内重症员工(或家属)的慰问;对全院约60个科室、部门、病区、物业等一线员工的慰问。

累计发放节日慰问品共计**5344**份

◎ 预防保健

> 职业暴露管理

为维护员工身体健康,减少职业暴露的发生,本年度加强了职业安全培训,强化专科医生参与暴露评估、干预、心理抚慰与随访等措施。截止12月31日,医务人员发生职业暴露45例,较去年略有下降。其中护士37例,占82.22%;医生7例,占15.56%;技师1例,占2.22%。39例结案,无一例暴露后感染;其余随访中。



员工活动

>首届职工文化节

举办了医院首届“职工文化节”活动，共有15个分会和4个文艺类协会，169名演员参与集中，晚会为全院员工带来18个精彩纷呈的节目，受到了广大员工的喜爱，照片现场直播浏览量高达10万人次。为激发广大员工参与，工会特别设立了优秀节目奖和最佳组织奖。

>各协会日常活动

医院组建了11个协会丰富员工的业余生活，包括：足球协会、篮球协会、气排球协会、乒羽协会、跑团、骑行团、合唱团、舞蹈协会、话剧社、光影俱乐部、外语协会，全年开展各类活动。



>员工主题沙龙

先后举办了亲子扎染体验、规划整理分享会、“情绪的奥秘”女职工课堂。

与建发集团工联联合举办“关爱甲状腺健康·科学筛查防治”和“粉红丝带·乳此美丽”两期建发·弘爱健康大讲堂活动。

>特殊节点活动

除夕夜，组织在厦55名员工“年三十”围炉活动，并为春节值班人员发放餐券共计1171张；

三八妇女节，为医院911名女职工送上节日纪念品。



八一建军节，组织近40名退役老兵举行了“突击联盟射击”活动，以别样的方式一起重温了在军营中曾经经历过的生活。

>参与2021年厦门市职工春晚比赛并获奖

10月，以医院抗疫事迹为背景创作并编排的情景诗表演《我上》大型节目，荣获2021年厦门职工春晚海选服务员工委专场节目“一等奖”，并被评为“春晚之星”。

11月，在2021厦门职工春晚节目海选总决赛中，《我上》节目再次以现场11名评委最高得票数10票摘得“十佳节目”荣誉称号，同时得到了学习强国、厦门日报、新浪厦门等10家现场大众媒体评审团的关注，被评为“最受媒体关注奖”。



组织医院28名员工参加2020厦门国际马拉松比赛，并提供完善细致的后勤保障。



参加建发集团2020年度足球、篮球联赛，我院篮球队首次进入八强，足球队更是获得男子组季军和女子三人趣味点球挑战赛亚军的好成绩。

组织16名员工参加建发集团“肆拾·心声”诵读比赛，其中1人成功进入决赛，荣获2020建发集团诵读比赛“最佳人气奖”。

◎ 青年员工专项活动



组织团员参与思明区团委、房产、联发、厦航、象屿、港务、中南置地、音乐学校、市妇联、铁路、农行等团委单位的青年联谊交友活动。联合建发医疗团委邀请厦门各企事业单位青年员工共同举办青年员工联谊活动。旨在丰富医院青年员工业余生活，解决青年员工交友问题。

组织首届弘爱“小天使”杯王者荣耀电子竞技赛，让青年团员在活动中收获友谊，体验团结协作、青春健康美好生活的乐趣。



受邀参与厦门市公安局公共交通安全分局趣味运动会。旨在建立良好的警医共建关系，促进双方共同发展和长远友谊。



联合医疗团委组织第二届“弘爱杯”3V3篮球赛，丰富员工业余文体活动，增强员工凝聚力与团体协作精神，营造健康朝气的人文环境。最终由来自康复医院许瑞达、朱淑萍、药学部赖敏泽、胸外科王明镜组成的“北鼻”队获得本届三人篮球赛总冠军。



组织医院员工成立弘爱医疗挑战队，于世界旅游日参加厦门云穿越主题活动，直播登上央视频、凤凰新闻客户端，线上观看超过7500万人次。



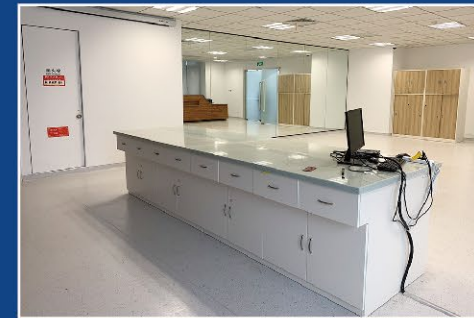
◎ 关爱举措

> 申请专项资金改造增设医生休息室

调整手术室的医生休息室，增设医生休息室，并添置部分休闲设备，为一线岗位医生提供了休息放松的场所，受到员工的广泛好评。

> “职工之家”文化场所

“职工之家”为员工日常相关活动提供了固定场所。



> 开设“院内宝”

为解决本院员工和亲友及时就诊问题，定制“院内宝”服务，并指定加号服务规范。规定每天加号时间，避免影响门诊现场秩序；限制医生的加号人次，保证门诊看诊质量。截至11月共为员工及家属加号1100+次。

◎ 互助帮扶

> 困难帮扶

帮助1名家庭贫困员工申请到3万元的建发集团员工救助资金，尽力为员工排忧解难。

◎ 公益活动



9组员工家庭参加马拉松赛的公益配套活动“绿跑在行动”。



组织开展“仁心仁术 热血暖冬”无偿献血活动。共有213名员工及家属报名参加献血，成功献血人数193名，总献血量达52000毫升，超额完成献血任务，受到厦门市中心血站的高度赞扬。

> 互助保障

组织医院职工参加厦门市总工会职工医疗互助保障活动，除了到达法定退休年龄的人员以外，1219名职工全员参加。

我们的承诺

- 1.继续围绕优化员工结构、试点创新员工激励方式、创新人才培养、改善工作环境、保护员工合法权益等方面,开展深入细致的工作;
- 2.及时倾听和回应员工诉求;
- 3.使用工风险得到较好控制;
- 4.员工敬业度、满意度保持稳定水平。

相关方感言

蓝志杰

厦门弘爱医院
耳鼻咽喉头颈外科
主任



负一楼安德鲁森的榛果玛奇朵和红豆面包,干净的电梯厅,14楼敞亮的病房,保洁阿姨礼貌的问候和柔和的背景音乐,在弘爱的每一天,就这样开始。

弘爱是一个让人感到被尊重的地方。弘爱尊重患者,更尊重为患者服务的医务人员。弘爱的院周会总是很短,没有废话;行政人员见到医务人员总是会主动点头问候,有事需要商量也会事先预约好时间,然后准时到病房等候。

弘爱是一个实现梦想的地方。两年多来,我们有了国际医疗和名医联盟,手术室里开始有了小患者们喜欢的小跑车和动画片。接下来医院还在筹划专家团队门诊以解决患者挂号难就诊难的难题,我们也将努力实现围手术期患者全程管理闭环化。

毕竟流着世界五百强企业建发集团的血液,弘爱总是脚踏实地,又志存高远。希望自己的努力,能赶得上弘爱发展的脚步。

郭娜

厦门弘爱医院
急诊医学部 护士



很荣幸我在弘爱开业之际就做出正确的选择,加入弘爱医院这个大家庭。在这里,我们互相尊重、互相体谅、互相帮助,传递着爱、温暖、和谐。我们也时时刻刻感受着医院对员工的关爱,大到节日福利,小到家庭关爱、亲子活动、生日关爱、疾病慰问,从没有拉下任何一个人。

我想:未来,继续让我们用勤劳的双手装扮医院,用最精湛的技术、最贴心的语言服务患者。我也愿意把满腔的激情奉献给医务工作,把爱心播撒到每一位患者心里。让我们这个大家庭越来越好!

罗丽梅

厦门弘爱医院
超声医学科
中级医师



时光飞逝,不知不觉来到弘爱超声科已有一年余时间,在这一年期间感触最深的是外界给予厦门弘爱医院的正面评价及肯定,首先给我们视觉冲击最大的就是医院干净整洁的环境,给病人一种身心愉悦的感受,其次是医护人员的耐心友善,让病人感受到不同的就诊体验。在周围朋友及家人高度评价厦门弘爱医院的同时,我作为厦门弘爱医院的一分子,也感受到了深深的骄傲和自豪。

我听过这样一句话,所谓的专业并不是你能够做到多么惊世骇俗的事情,而是能够确保每一件事的每一个环节都不出现错漏。放到医疗工作上更是如此。虽然弘爱超声医学科成立仅有两年余,但科室从成立初始,就一直秉承着做事严谨的原则,以患者满意度为第一要务,逐步完善细化各方面的就诊程序,构建一个温馨和乐的超声科大家庭。

此外,科室注重专业技术人才的培养,分批派遣科室人员去进修学习最新专业技术知识,以满足医院构建全方位三级医院医疗水准需求,只要你愿意学,这里有的是机会与机遇,给科室医生提供了自由广阔的深造平台。科室也鼓励支持员工积极参加医院各种文娱活动,力求大家在努力工作的同时,也要放松身心,劳逸结合,快乐工作,快乐生活。

陈婧

厦门弘爱医院
药学部
主管药师



做好医药分家,让专业的人做专业的事,一切以患者为中心,这是游总一直挂在嘴边的话,也是弘爱一直在做的事。在这里你会听到药师耐心的用药交代,看到药师专业的审方意见。医药分家,让药师能一心深耕专业领域。

建院近三年,弘爱医院已成为药品不良反应监测省级哨点医院;药学部开展血药浓度监测,服务弘爱、厦心两家医院;成立审方中心,辐射弘爱、康复及数家互联网医院;完成中国药学会课题三项,目前还有进行课题四项;取得厦门市药师技能大赛第二名;代表厦门药学会参加中国药师周活动;成为厦门医学院带教基地.....依靠着弘爱这棵大树,累累硕果,三年结成。作为弘爱人,我们骄傲,作为弘爱药师,我们自豪。未来的执药之路,我们会继续坚定的践行着弘爱的办医理念,不忘初心,砥砺前行。

BE RESPONSIBLE TO PATIENT

对患者负责
成为百姓信赖的医院

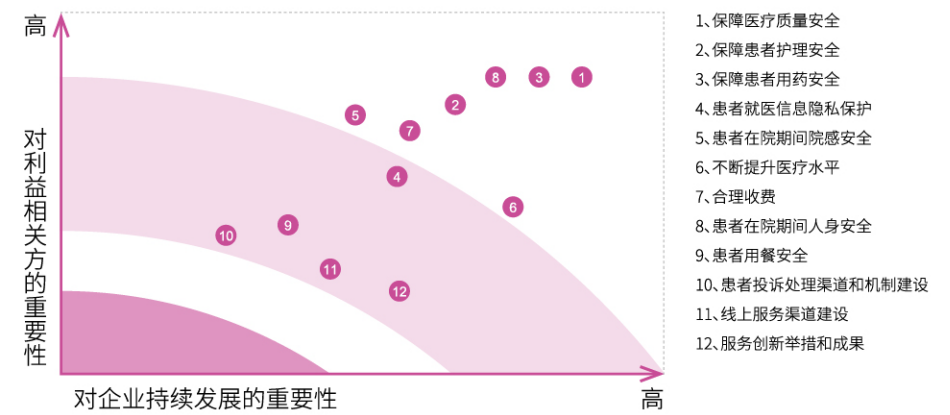


我们的理念

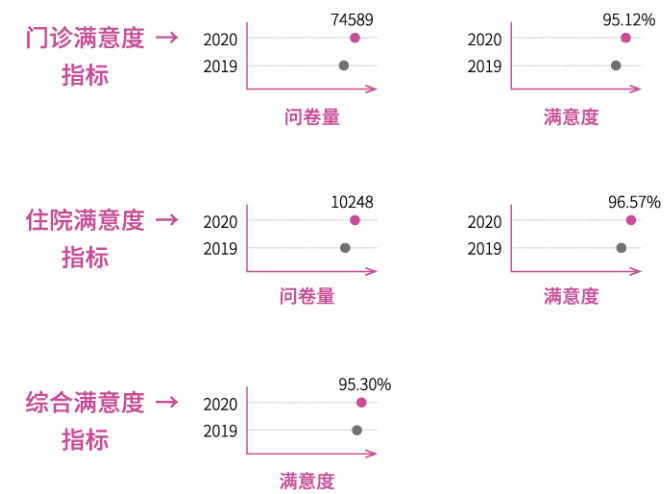
厦门弘爱医院提供的医疗服务与生命和健康息息相关,成为百姓信赖的医院,是我们不变的愿景。我们致力于提供优质、安全的医疗服务,主动发掘客户的潜在需求和个性化医疗需求;我们高度重视患者

的就医体验和他们的意见,不断完善医疗服务管理体系。弘爱,始终以最大的真诚面对患者,改进和提升自身,并将这一过程视为成就卓越的价值所在。

患者责任实质性议题矩阵分析



我们的绩效



回应SDGS议题



- 提升医疗水平
- 提供患者投诉渠道和建立处理机制
- 发热门诊改造和服务新举措

保障患者安全

◎ 保障新冠疫情下患者就诊安全

> 就诊环境科学布局

在布局上进行功能分区，洁污、医患、人车等流线组织清晰，降低因人流交叉所带来的感染风险。

> 发热门诊独立运行

1月31日，医院拟定发热门诊实施方案，并抽调人员专门成立发热门诊医疗工作组。发热门诊区域独立于门急诊，配置独立的自助机、诊室、隔离观察室、卫生间、独立医务通道等设备设施，还专门设发热

门诊停车场和留观病区，将发热病人与非发热病人过滤分流。

> 实行入口管制和预检分诊制度

明确院区源头管控原则，医院5个出入口全部设置了预检分诊台，询问来诊患者发热与呼吸道症状以及流行病学史，引导有发热和不能排除新冠肺炎的患者到发热门诊进行进一步检查。

> 实行“一室一医一患”门诊就诊制度

疫情期间，对来院患者进行体温检查并要求填写流行病学调查问卷，执行“一室一医一患”，除诊疗需要外，就诊期间严禁患者及陪同人员摘下口罩；门诊医生在诊疗前再次询问患者流行病学史和旅居史。

> 推广无接触业务办理

医院在疫情期间强化门诊就诊患者的管理，尽量减少患者及家属的拥挤，以减少医院内交叉感染的风险。推广“建发健康”微信公众号线上无接触业务办理，可手机完成预约挂号、付费结算、报告查询、费用清单查询、停车缴费、院内点餐等操作。



◎ 医疗安全

> 完善危急值报告制度

危急值报告是指对提示患者处于生命危急状态的检查、检验结果建立复核、报告、记录及处理等的机制。通过信息系统对检查、检验结果超出危急值进行预警、

提示，确保医生能对患者作出及时处置，保障门诊患者、住院患者、体检客户，以及外单位标本送检我院患者的生命安全。

2020年，医院全年危急值总例数	发布	接收	接收率
8713 例次	6846 例次	6791 例次	99.20%

> 提升手术安排效率，强化术后患者安全管理

医院2020年下发《厦门弘爱医院手术安排管理规定》，对各类手术的时间安排进行明确规定，确保手术安排及时、有序。并对

术后管理和交接做了明确规定，从制度和监管上保障患者手术安全。



> 多措并举，保障患者用血安全

输血反应反馈

优化输血反应反馈流程，加强输血反应反馈意识的督导，保障患者用血各环节安全畅通。

效果

通过一年的持续改进，医院输血反应反馈率从2020年1月份的53.76%上升到2020年12月的**65.06%**。

用血质量定期公示

按照国家卫健委《临床用血质量控制指标（2019版）》，每月公示《医院临床用血分析及评价》。

保障紧急情况下失血患者得到血液供应

组织输血科、急诊医学科、信息部及相应临床科室开展紧急用血演练，对申请用血流程等进一步优化，保障患者用血安全、高效。

> 防微杜渐，从不良事件中学习

采取措施提高医院全员报告医疗安全（不良）事件的积极性，通过强化院内信息上报系统，增强全员安全意识。防微杜渐，将风险前移，营造从错误中学习的非惩罚性患者安全文化。

2020年全年累计

上报医疗安全（不良）事件共**278**例

◎ 护理安全

1.全年修订完善护理工作制度63项、应急预案44项、《护理技术操作并发症及处理》18章55节、护理重点环节监测指标14项、《护理操作程序及评分标准》70项；同时增加了重点时段及重点风险点监控；有效地完成5项护理专项整改。

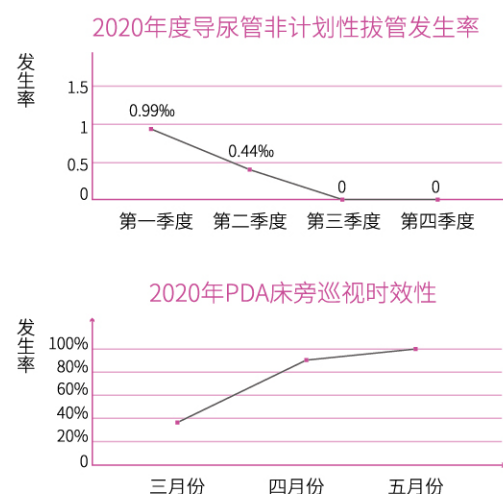
2.加强护理人员培训，提高护理岗位胜任力，全年组织各类人员培训近80批次；完成专科小组活动：静疗小组、伤口造口小组、糖尿病小组等专科小组每季度进行专项培训，形式多样化(包括情景演练、模拟运动处方诊断等)。

>护理专项整改成效

2020年
护理部重点持续改进项目：

- 降低标本采集不合格率
- 降低导尿管非计划拔管发生率
- 降低胃肠管非计划拔管发生率
- 提高PDA床旁巡视时效性
- 降低住院患者跌倒坠床发生率

经过持续的质控跟踪，取得明显成效。



以患者为中心 开展多项特色护理服务

●为肿瘤患者提供无陪病房优质护理服务

肿瘤中心结合新冠疫情防控的社会大背景，率先开展无陪病房试点工作。

●对术后康复患者开展全方位家访式延续护理

骨科成立了由医、护、康复组成的MDT多学科家庭专业访视小组，每月利用下班时间走进患者家中，对患者进行居家术后康复进程、康复环境安全性、家庭护理风险、居家照料护理问题、居家饮食、服药等进行评估及指导，得到了患者和家属的高度认同和赞誉。

●开通静疗护理专科门诊

针对PICC带管出院患者较多的现象，开通静疗护理专科门诊并实现网上预约，减少患者等候时间及往返医院次数。

●专病全程主动护理

消化内科提供专病全程主动健康教育。从门诊、围手术期、出院随访以及复诊等各时间节点，运用信息化手段，并通过护理路径进行质控，为患者提供全程护理服务。

◎ 用药安全

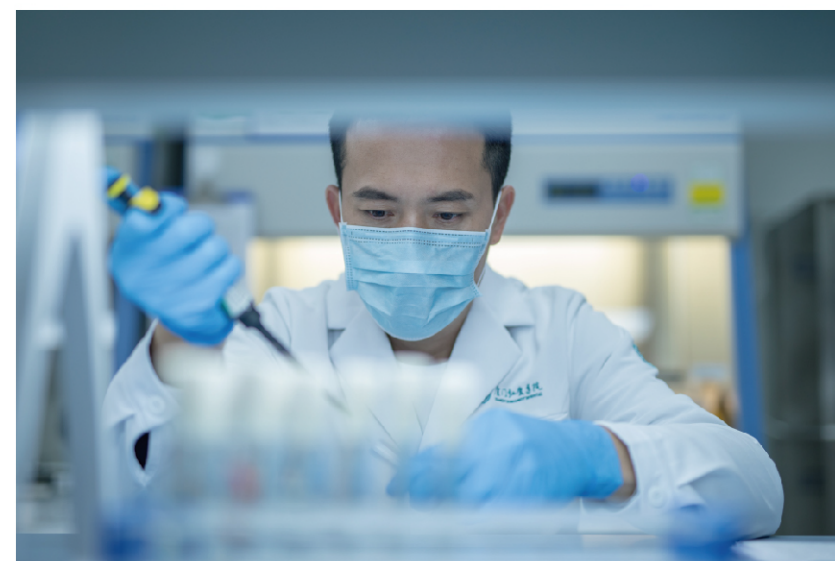
用药安全是保障患者医疗安全的关键要素之一，弘爱强化用药安全的事前、事中和事后管理，建立健全用药安全管理制度和机制，加强用药安全监督和检查，推进个体化用药，提升用药安全意识和能力。

明确权限	建立健全抗菌药物、抗肿瘤药物分级管理制度，明确各级医师使用抗菌、抗肿瘤药物的处方权限。
落实制度	落实处方点评制度，对处方实施动态监测和超常预警，定期对处方、病例进行点评。
精准用药	开展血药浓度监测、抗肿瘤药品的基因监测，临床药师下临床，根据肝肾功能精准计算给药剂量，尽可能保证个体化给药。

在福建省药监局和卫健委联合发布的《关于2020年度全省药品不良反应/事件监测及药物滥用监测工作情况的通报》中显示：

我院2020年度药品不良反应/事件总报告数和严重报告数在全省78家三级医疗机构中排名均位居前十，分别为第9和第7。

医院每个病区都设置了药品不良反应监测员，在病区监测员和临床药师的共同努力下，充分利用信息化手段，尽可能将临床发生的药品不良反应上报至国家库，为上市后药品评价及用药安全监测做出了贡献。



◎ 院感安全

医院感染管理是衡量医疗质量的重要指标之一，也是医疗安全的重要组成部分。我院高度重视院感工作，并且通过自身特色的信息化举措，全面实现医院感染的实时预警和干预推送，强化院感安全管理。

2020年

拟定标准操作规程
133份
拟定感染预防与控制
管理制度6份

2020年现患率调查工作

实查率 100%
覆盖
科室 33个
住院患者 572位

01 完善医院感染预防与控制管理制度及SOP流程

为降低新冠疫情院内交叉感染发生风险，修订完善院感防控制度6份下发全院执行；以临床实践中感控实际问题为导向，参考文献拟制弘爱医院感染

预防与控制标准操作规程(SOP) 133份，明确人员职责，统一操作标准，规范医疗行为，确保医患双方安全。

02 开展2020年度现患率调查

11月份按照《2020年度医院现患率调查工作实施方案》，组织33个临床科室感控医生进行培训，按时间节点完成个案调查、结果分析、报告撰写，实

查率100%，现患率1.22%。该工作获厦门市卫健委2020年医院感染横断面调查优秀单位表彰。

03 开展院感防控措施落实情况督查持续跟踪改进



为促进和规范医院在新冠疫情期间做好医院感染防控措施，对发热门诊、预检分诊、核酸采样点、各门诊诊室、临床病区医护人员防护设备穿戴情况、工作流程、标准预防措施、环境卫生清洁消毒、医疗废物处理等内容进行督查，发现问题并及时进行指导改进。

04 开展医院感染综合性监测

每月开展医院感染综合性监测工作，并进行数据整理、汇总分析、原因查找，每季度以《医院感染管理与预防保

健工作通讯》的形式通过医院OA公示，供各科室参考学习和持续改进。

05 开展全院全员多层次、线上线下多形式的院感防控知识培训

组织院感防控知识培训40余场5200余人次，增强员工院感防控责任意

识，提高防控水平和技能。

◎ 人身安全

2020年安全“零事故”

完成安全生产体系文件 27项
后勤应急预案手册 16项

完成安全生产专项行动共
10项 包含：

房屋等领域安全隐患大排查大整治
消防安全大排查大整治
安全生产专项整治三年行动
2020安全生产月专项行动
2020消防宣传月专项行动等

大型安全生产全面排查行动
6次

共排查隐患 309项
整改完成 277项 剩余 32项

全年开展安全生产、防诈骗宣传等
相关培训 11次
合计培训 4300人次

全年开展各项安全演练(如爆炸品测试、停电应急演练、消防疏散演练、防台防汛演练、婴儿失窃演练等)

13次
物业内部主导应急预案演习 36次



各类政府机构(卫健委、安监局、国资委等)安全类回文

32项次
协调执行专项行动 10项

与医院各科室及外包单位签

订安全责任书共 94份

明确各单位安全生产及消防安全责任人和安全员。

◎ 食品安全

厦门弘爱医院坚持安全发展、科学发展的理念。今年医院门诊量不断上升，且多次主办承办各类会议活动，在人流密集复杂的食堂重地，食品安全工作重要性不言而喻。

食堂员工
上岗前体检率

100%

全年食堂
工作人员培训

23次

食品卫生抽检
合格率

100%

提升医疗水平

2020年提升医疗水平建设聚焦在

特色专病 | 急危重症 | 健康管理

特色专病

2020年,厦门弘爱医院聚焦多学科合作为基础,启动具有差异化优势的首批特色专病项目建设。目的在于发挥各学科特色优势,加强医院学科建设,探索「名医-名专病-名专科-名院」的发展道路,最大限度造福闽西南乃至福建省的患者。

首期建设的20个特色专病项目,综合考虑闽西南人群疾病谱、医院专家资源、技术力量及专病建设基础等因素,最后审议决定。仁爱医疗基金会专门匹配资源予以支持。

每个特色专病均至少具备三大因素

由具有一定学术地位的临床专家领衔。

多学科合作,实现一站式或一体化诊疗。

具备专病发展特色的技术或设备配置等优势。

厦门晚报 A14 2020年3月20日 星期五 今日·都市

特色专病:多学科合作 名医领衔

厦门弘爱医院整合多学科资源开设20个特色专病,个性化定制医疗方案



精准狙击 多学科合作诊疗更准确 为患者提供定制化方案

为力避免患者就医,厦门弘爱医院整合多学科资源,开设20个特色专病,特色专病以疾病和病种为导向,由多学科专家联合诊疗,通过整合多个学科优势,为患者提供个性化、精准化的诊疗方案,避免患者在多个科室间奔波,耽误治疗时间。

此外,厦门弘爱医院还配备了先进的医疗设备,为患者提供高质量的诊疗服务。医院专家团队由多名国内知名专家组成,具有丰富的临床经验和深厚的学术造诣。通过多学科合作,医生能够从不同角度对患者的病情进行分析和诊断,制定出更加科学、合理的诊疗方案。

2020年特色专病

- 肺癌
- 睡眠障碍
- 重症肺炎
- 终末期肾病
- 癫痫
- 儿童腺样体扁桃体肥大
- 前列腺疾病
- 颅底肿瘤
- 神经阻滞
- 肝硬化
- 创面修复
- 胆石症微创
- 肝癌
- 妇科肿瘤
- 颈腰痛疾病
- 乳腺癌
- 腹壁疝
- 手汗症
- 头颈部肿瘤
- 多发伤救治

每个特色专病均至少具备三大因素

- 由具有一定学术地位的临床专家领衔。
- 多学科合作,实现一站式或一体化诊疗。
- 具备专病发展特色的技术或设备配置等优势。

急危重症

弘爱医院集中资源强化急危重症能力建设,总结4例远距离ECMO救治经验,年内成功抢救产后羊水栓塞、严重车祸、高处坠落伤患者等,进一步优化顺畅了诸如危险性上消化道出血、脑卒中、严重多发伤、高危孕产妇等绿色通道。

医院重症医学科配备有德国德尔格中高档呼吸机,飞利浦床旁多普勒超声仪、PICCO血流动力学监测仪、电子气管镜、血气分析仪设备、血液净化机器2台,亚低温治疗仪1台、MAQUET体外膜氧合(ECMO)系统、转运呼吸机2台、无创呼吸机、高流量吸氧机等。

可收治大手术后监护、严重创伤、多发伤、复合伤、心肺复苏术后、DIC、ARDS、各型休克、重症胰腺炎、各型中毒、ARF、多脏器功能不全、各型急慢性呼吸衰竭、严重心衰、严重电解质紊乱、重症感染、产科危重症等患者。

医院为各级医疗机构提供急危重症患者转运及救治服务。

两个半小时生死拉锯 救回心脏骤停男子

厦门弘爱医院多学科联手作战,让停跳的心脏恢复搏动

急诊室故事

大家来学心肺复苏 为抢救争取时间

弘爱医院急诊科副主任医师 林国栋

急救时间,与生命赛跑。在心脏骤停的黄金抢救时间,每一秒都至关重要。弘爱医院急诊科团队在接到求救电话后,迅速启动急救流程,通过心肺复苏、电击除颤等手段,成功将患者从死亡线上拉了回来。

100天10次手术 让他重获新生

厦门弘爱医院重症医学科联合多学科,救治复杂车祸伤患者

一名患者家属写给弘爱医院ICU医护人员的感谢信

弘扬仁爱医者大道 记弘爱医院ICU医护人员

重症医学科介入手术帮助患者度过难关

患者家属表示,在ICU期间,医护人员展现了极高的专业素养和人文关怀。他们不仅成功救治了父亲,还给予了无微不至的照顾。这份恩情,家属将永远铭记在心。



◎ 健康管理

2020年,医院重点培育和发展健康管理学科,并引入外部专家,成立健康管理专家指导委员会和健康管理医学部。着手从单纯健康体检向疾病预防、疾病逆转、延缓

衰老和健康促进等健康管理特色服务转变。医院于2020年被中国抗癌协会授予早癌筛查科普教育基地。



健康问题(风险)红橙黄蓝四色预警体系

- 红色预警** 危及生命的疾病/阳性发现(危险值)
- 橙色预警** 急需就诊的疾病/阳性发现(高度风险因素)
- 黄色预警** 择期就诊的疾病/阳性发现(中度风险因素)
- 蓝色预警** 影响生活质量和定期追踪观察的疾病/阳性发现

健康管理已上升为国家战略,是新时期提高国民健康素养,有效遏制慢病流行,解决群众日益增长的健康需求与医疗卫生服务不均衡、不充分之间矛盾的有效途径。在此背景下,结合医院实际,健康管理学科将充分整合医院技术资源,组建心血管及代谢性疾病、老年疾病与全科医学、肿瘤预防与早期筛查、功能医学与抗衰老等四个亚专科作为学科支撑,开展满足个性化需求的健康体检、健康管理门诊、膳食营养指导等工作,业务范围包括全生命周期健康风险评估、疾病早期筛查、健康指导干预等工作。

医院健康管理中心位于医院综合楼1-2层及3号楼23楼,场地面积5000m²,其中一层为体检咨询、检前项目拟定、检后报告解读、健康管理咨询。二层为体检区(包括男宾区,女宾区及VIP区)。二十三楼为住院体检区。

医院聘请湘雅三院陈志恒教授团队,设立名医工作室,专注健康管理学科建设。

名医工作室

陈志恒
CHEN ZHIHENG

主攻

糖尿病 / 心脑血管疾病 / 女性早癌筛查与干预

- 中山大学湘雅三院健康管理科科主任
- 在全国首创“糖尿病视网膜病变早期筛查智能化系统”
- 在全国率先开设逆转糖尿病门诊

学术任职

- 国家健康体检与管理质控中心专家委员
- HQCC中国健康管理标准化认证委员会委员
- 中国健康管理学会常务理事
- 中华医学会健康管理学分会委员兼健康管理学组副组长
- 中关村管理健康医学研究会副理事长

◎ 引进关键人才,医疗专家全职入驻

厦门弘爱医院吸引了一批临床突出、具有全国学术地位的医疗专家全职常驻,有曾任或现任中华医学会、中国医师协会及其它国家一级协会所设专业委员会全国副主任委员以上专家9人。也有来自北京协和医学院、首都医科大学、中山大

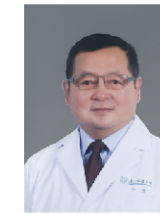
学等国内知名医学院校附属医院的教授23人,博士生导师8人。这些高层次人才的介绍,提升了区域医疗卫生服务能力水平,有利于助推重点学、专科建设发展,构筑区域性的卫生人才高地。

弘爱医院全国副主任委员以上专家9人



应敏刚 教授

中国医师协会肝癌专业委员会第一届、第二届副主任委员;中国抗癌协会肝癌专业委员会第四、五届副主任委员;第六届名誉副主任委员



许庚 教授

中华医学会耳鼻咽喉头颈外科学分会第十届副主任委员、国际鼻科学会(IRS)主席



郭学刚 教授

中华医学会消化内镜分会第六、七届副主任委员;中国医师协会首届消化内镜分会副主任委员



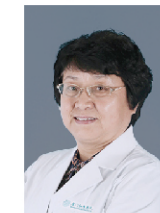
潘建基 教授

中华医学会第六届放射肿瘤治疗学分会副主任委员;中国抗癌协会第四届鼻咽癌专业委员会名誉主委



黄诚 教授

中国抗癌协会第五届癌症康复与姑息治疗专业委员会副主任委员



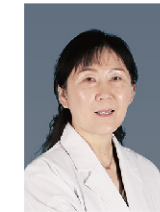
李槐 教授

中华放射学会第六届和第七届肿瘤介入专业委员会副主任委员



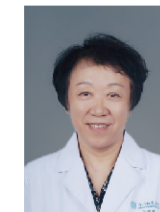
鲍遇海 教授

世界神经外科联合会(WFNS)脑血管病委员会委员、WFNS颅底肿瘤委员会委员



路名芝 教授

中国非公医疗机构协会病理学专业委员会第一届委员会副主任委员



张锦辉 教授

中国非公医疗机构协会护理分会副会长

◎ 柔性引进外部人才，搭建名医联盟平台

弘爱在吸引全国大牌专家全职加盟的同时，还积极吸引更多的高水平临床专家到弘爱多点执业，满足患者个性化的就医需求。

> 厦门弘爱医院已签约名医联盟工作室



> 多渠道签约名医，扩大平台规模

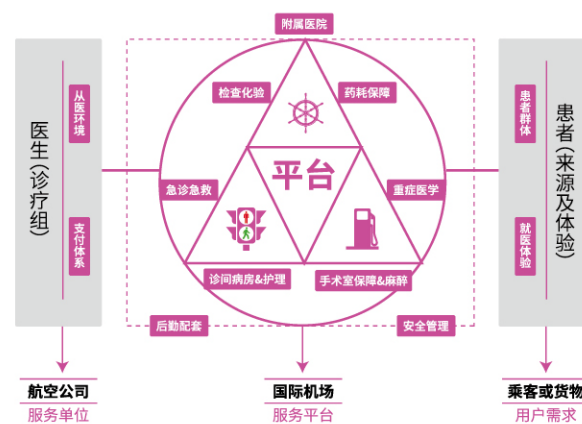
名医联盟平台累计共有51位专家加入(含名医工作室)。签约形式不断创新，以及与各专科名医单独签约为主，更积极与丁香园、医生集团等医生团体单位洽谈沟通，力争多形式、多方面共享优质医疗资源，给予客户更多选择名医的自由。

> 多部门协作配合，保证诊疗开展

一是规范名医定价标准及流程审批，保证合理收费；二是制定名医联盟推广方案，协同科室、医务部、保障部、社工部等多部门配合，为名医办理多点执业，并全面提供后勤保障服务，为专家来院保驾护航。

> 多方面宣传推广，提升知名度

一是每月推送名医来院信息，对接患者的名医需求；二是优化名医门诊预约规则，人性化排班放号，并在门诊大厅利用展架、电子屏多方面展示；三是多层次、多形式进行推广宣传。



◎ 制度保障多学科合作



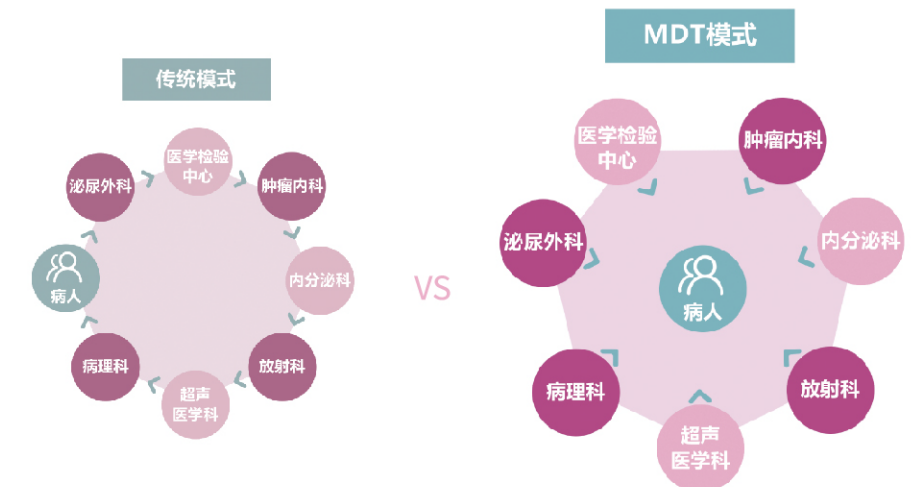
弘爱医院从一创办就倡导、鼓励和支持多学科合作，同时考核科室的指标中把合作作为5个指标之一，因此多学科合作在弘爱医院变成特色和核心优势。MDT的坚持给患者带来的好处非常明显。

首先，是对精准诊断的好处。举例而言，因为多学科合作思维及机制，胃肠外科确定手术方案时，要与消化内镜合作。通过内镜探查，出现过已被外院判断是肠癌的患者，其实患部只是一个粪石，内镜就可以迅速解决问题。

其次，是精准治疗的好处。某个部位疾病，可能带来其他系统的疾病或者并发症，比

如主要是肺部的问题，但心脏、肾脏等也有问题，MDT可以为患者综合考虑，并进行整体治疗。

最后，能减少患者折腾，提供一站式服务。通常一个部位有很多疾病，比如甲状腺，可能是甲亢，甲状腺结节，甲状腺癌，或者甲状旁腺，这些疾病在传统医院里归属不同科室，有内分泌科、甲状腺外科、超声医学科、核医学科、病理科等等。因此到医院去，患者得在不同科室来回奔波，不同专科可能还有不同意见。弘爱的MDT门诊保证多个科室协同为患者服务，协调探讨合适方案，免去患者周折之苦。



◎ 新增高端设备

在医院原有诸多高端设备的基础上,2020年新增以下设备:



>BNCT (临床试验阶段)

BORON NEUTRON CAPTURE THERAPY硼中子俘获治疗

中国首座加速器BNCT中心,特点是高精度、短疗程,将靶向药物(10B)注射人体并因特异性聚集于肿瘤组织内,利用加速器产生低能超热中子束对肿瘤部位进

行外照射,强大的重离子效应精准击杀癌细胞,周边正常细胞几乎不受损伤。适应症包括复发头颈癌、恶性脑瘤、黑色素瘤、骨肉瘤、乳癌、肝癌等多种实体瘤。

>1.5T核磁

西门子 MAGNETOM AMIRA

搭载自西门子高端FREEZEIT平台,可实现自由呼吸状态下胸部运动脏器的高清扫描及肝脏的快速多动态的多期扫描;通过QUIETSUITE全静音技术实现全身多部位、多序列静音扫描;西门子第四代一体化线圈技术,高线圈密度提升图像信噪比。

>超高端CT

GE REVOLUTION CT

GE全新推出的“合三为一、博彩众长、集大成”的超高端CT,从硬件、临床、科研各个领域重新定义了CT,是最宽、最快、最高清、剂量最低的能谱CT,树立了心血管/肿瘤/呼吸/泌尿/骨科成像和低剂量筛查等CT领域的全新标准。

>高端CT

飞利浦 BRILLIANT ICT

飞利浦CT的超高端系列,采用新一代球面高清探测器系列及创新硬件技术,提供全新智能心脏扫描整体方案及IPATIENT智能量体成像系统,实现高效心脏及血管临床诊断。

>钬激光

LUMENIS PULSE 120H

钬(HO:YAG)激光治疗机,既能粉碎结石又能治疗前列腺和膀胱肿瘤,高频低能模式剔除出血少,大功率输出配合短脉宽的设置切割效率更高,全新XPEEDA侧发射光纤汽化效率高。

/ 确保合理收费 /

◎ 药耗“零加成”

指对全院的药品耗材实行零差价销售。
1.在“福建省药械联合限价阳光采购平台”上的药品、耗材,按平台上公示的“最高销售限价”及“阳光挂网价”进行销售。

2.不在“福建省药械联合限价阳光采购平台”上的药品、耗材,则以医院实际采购价作为销售价格进行销售。

◎ 医疗服务收费

1.弘爱医院的医疗服务收费严格按照非营利性医疗机构及医保定点机构的有关要求执行。

2.弘爱医院严格按照规定执行福建省非营利性医疗机构医疗服务项目规范。

3.截至2020年12月31日,弘爱医院的医疗服务价格与厦门其他三级综合公立医院相同的有8365项。同时根据发改价格[2014]503号规定,实施自主定价的项目共有283项。

/ 完善医疗服务 /

◎ 医疗需求满足

>满足患者个性化需求

逐步开设各专科门诊,首创特约门诊个性化服务。扩大VIP服务体系,国际医疗部出诊科室从单一妇产科VIP门诊1位专家扩展至18个临床医技科室68位专家,更

开设了耳鼻咽喉头颈外科周末门诊。科学调整号源量及出诊时间,最大程度减少医疗资源浪费,满足不同层次客户个性化需求。

>提供互联网医疗便捷服务

① 互联网医院在线咨询业务

互联网医院牌照相关申报材料准备共计

13份

互联网小组协调会议开展

7余次

组织线上及线下培训

10余场

截至11月30日

参加互联网医院在线问诊医生共计 190人

包含弘爱康复医院入驻医生 5人

厦门心血管医院入驻医生 4人

建立在线科室 35个

开展诊疗咨询共计 4976单

② 互联网医院复诊续方功能

为打造线上的便民门诊,开展互联网医院复诊续方功能,联合信息部、财务部、医务部以及弘爱大药房,确定复诊续方定价与流程,保障药品运送过程的质量规范和时效性;并于12月完成互联网复诊续方功能开通的准备工作。



>设置营养专科门诊和联合门诊

营养科于2020年完成会诊量480人次，查房量2200余人次，完成营养筛查和营养监测900余人次，按照质控要求完成营养病历书写、重点病例讨论。并开设联合门诊和营养专科门诊：加强与临

床科室合作，参与妊娠内分泌联合门诊工作，完成孕期营养管理、妊娠期糖尿病、妊娠合并糖尿病、胎儿宫内发育迟缓、妊娠期贫血、妊娠期营养不良等营养诊疗工作。

>满足患者疫情下的护理需求

肿瘤中心在2月24日率先开展“全程护理，亲情陪伴”无陪病房试点工作。科室与社工部定期组织医患活动：教授插花技术、包粽子送祈福。

>出院服务，尝试家庭访视延续护理服务

骨科医护团队，大胆的踏出科室走出医院，开展家庭访视延续护理服务，帮助出院患者制定康复计划，进行用药及饮食指导、老年患者居家护理风险评估和环境安全指导等。



◎ 就医流程

覆盖入院——出院——转院——手术

「以患者为中心」专项优化

●入院流程优化管理

强化入院宣教，住院办理两步走，医生端开具住院证后办理业务统一于住出院收费处完成，减少患者跑路，提升入院办理体验感。启动入院线上预登记，患者可通过微信小程序自助完善入院信息并进行预约金缴纳，减少入院办理时间。

●出院流程优化管理

通过《出院管理制度》规范出院办理流程。部分科室启动病区出院结算，患者自病区即可实现出院办理，减少患者跑路至收费处，有效减少出院办理时间。

●转院流程管理

针对院际信息无法互通问题，联同信息部进行系统建设，两院信息对接联通模块目前已开发完毕。

●手术流程优化

完善术前评估、规范手术交接、优化手术体验，建立信息同步机制，实现手术中多系统信息连接完备化，提高医生工作效率。

优化患者收费流程体验

01 编制收费操作手册并优化3版；

02 开展收费相关专业技能学习15场，如：应急操作方法及对策培训、医保收费业务培训、HIS收费系统异常报错处理培训等；

03 推进流程优化，如：优化系统入院登记；制定日间手术系统流程及收费流程等；

04 完成了2019年厦门医保年度中途结算和年度结转，完成医保新接口的收费切换工作，推进电子发票上线等。

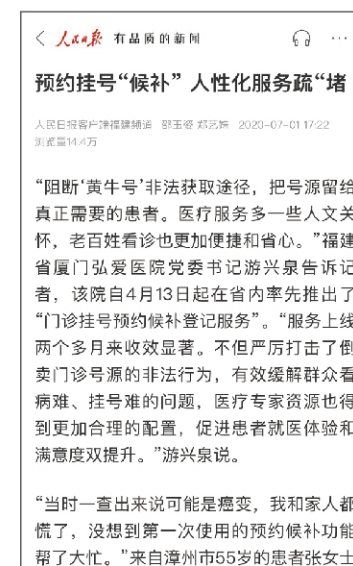
>全国首家“新生儿医保秒批”试点运行单位

作为国家医保电子凭证落地应用成果，完成新生儿参保秒批出院医保实时结算改造工作，成为全国首家上线试点运行单位，6月1日上线至12月31日，新生儿参保秒批共结算1166人次，人民日报对此进行报道。



>门诊候补登记等便民服务

为充分利用预约号源，避免黄牛影响预约公平，2020年4月起于公众号预约界面新增候补登记功能，不断完善预约候补规则，优化系统提醒功能，协调候补患者改约，预约服务满意度从94.64%提升到96.36%，爽约率从4月份的9.69%下降至2.95%左右，人民日报也进行了相关宣传报导。



>邀请患者及家属共同参与流程改进

“建发健康”微信公众号新增“你敢说 我敢改”栏目，截至12月31日，上线关于“执行胃镜检查为何不能直接切除息肉的问题”、“预约候补登记规则”、“门诊提前预约时间延长”、“医技检查项目线上预约功能”等患者关注的问题共18条。



◎ 非医需求满足

>改造院内外导诊视觉系统

调整医院室内所有指引标识;地下停车场导引、缴费、自动寻车系统等标识;

院外标识招标安装完毕,并通过园林绿化及市交警大队等单位审批。



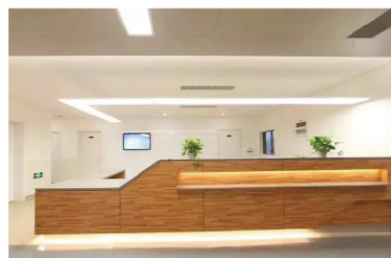
>持续优化院区环境和各类服务

1.宽敞明亮的院区环境

“以患者为中心”的设计理念:一站式布局、Z字台、病房设计、便民设施。

2.持续优化院内硬件

2020年开展多项措施:户外道路变更为双向道路,解决患者开车进医院逆向异常问题;拓宽医院进出车道方便车辆进出;在人员聚集众多区域及长距离区域增加座椅,如妇产科、超声科;在ICU等候区放置扫码休息床,供有意向家属使用,同时启用电视轮播供观看放松心情。

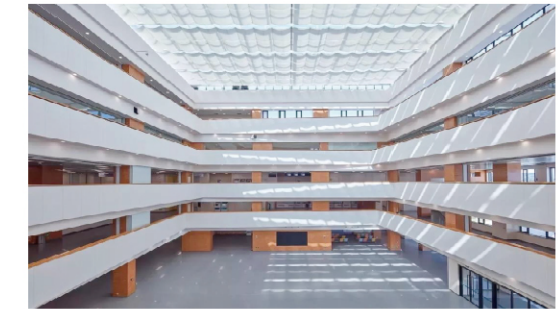


4.提供便民服务

产房等候区和综合楼一楼增补自助机(饮料、应急辅助物品、母婴用品等);各个等候区和病房区均实行物业布草租赁服务,上线月子餐、无陪护餐、手机自助点餐及配送服务;引入咖啡服务;开展院内行李搬运服务。

3.确保医院环境卫生

引进擦窗机器,纳入物业保洁专项服务;进行全院卫生间排风管问题全面检查,安排专人进行每日清洁,并进行除臭设备(两类)试用,解决卫生间臭味问题;全面开展物业红袖章行动,督导控烟行为。



>提供配套商业保险服务

开发高端商保公司合作,完善服务体系。通过多种形式寻求国内外主要商业保险公司合作,本年度共洽谈13家高端商业保险公司合作,召开8场商保业务培训及流程讨论会,接待及拜访9家保险公司领导参观座谈,不断完善门诊就诊及住院服务流程标准,充分利用CRM系统,高效快速响应客户需求。

长期战略合作伙伴关系。双方已共同开发直赔平台,为客户提供快速理赔专属通道。二是与君龙人寿签订风险告知在线存证平台合作协议,在线实时存证及保全医疗电子数据,为手术医疗场景提供医疗纠纷化解方案。三是与瑞达期货股份有限公司和厦门天健咨询有限公司签订医疗健康服务合作协议,为企业高管及员工提供便捷就医通道,提升医院影响力。

加强与企业合作,打造双赢局面。一是与中国人寿签订战略合作协议,建立



◎ 人文关怀

> 成立肿瘤救助“HERO小组”，进行心理介入

面向肿瘤患者的“HERO心灵关爱”多学科人文关爱服务初具品牌效应。针对突发的疫情，评估新情况下的新需求，完成疫情相关心理知识直播、疫情期间一线员工心理干预180余人。

> 开展志愿服务活动

四大志愿服务项目：

- 面向门诊患者、儿童患者和产妇开展“因喂爱”母婴照护志愿服务项目
- “声暖弘爱”音乐慰心志愿服务项目
- “有爱无碍”门诊助医志愿服务项目
- “节庆手作·与爱同行”节日关怀志愿服务项目



开展6次住院患者关怀项目，包括迎新春送祝福“母亲节”“感恩节”“重阳节”“三八妇女节”“夏日送清凉”，丰富患者的住院生活，提升住院患者及家属满意度。

全年志愿服务约8547小时：2020年招募志愿者200余人，完成13批志愿者岗前培训，完成17场志愿服务专项活动，全年志愿服务总时长约8547小时（国家卫健委相关标准为4000小时）。



> 尝试推进音乐治疗

与厦门市音乐学校、福建省音协主席苏力教授、音米科技等建立音乐与健康促进及音乐治疗实践研究公益平台，并与中国音乐治疗学科带头人高天音乐健康研究中心展开交流合作，现已吸引3名音乐治疗专业人士联合医院专科开展多学科协同实践推动面向神经内科患者（睡眠中心、中风）、康复患者（自闭、多动症儿童）和妇产科（围产、音乐无痛分娩）的音乐专业干预。

> 加强医患沟通培训

针对较普遍存在的医患沟通、内部沟通的问题，从心理社会视角，以缓解员工工作压力、促进医患沟通、缓解医患矛盾为目的，开展心理课堂，共开展《正念与情绪》《正念与睡眠》《器官与沟通》《情绪的奥秘》等4个主题的课堂，并在肿瘤病房为医护人员开展医患沟通工作坊、自杀相关知识讲座，在药学部开展沟通主题团体辅导，共帮助近150名员工在沟通素养方面的赋能。



我们的承诺

1. 持续提升医疗救治水平；
2. 规范患者护理和用药规范；
3. 持续保障患者在院安全，包括疫情常态化下的就医安全；
4. 继续探索线上服务渠道和能力；
5. 保持患者投诉反馈渠道的畅通，并针对患者关心的重点问题持续改进。

相关方感言

ICU患者
罗时昌之子
患者家属

我的父亲72岁，2019年他得了重症肺炎，被我们当地医院宣告救治希望渺茫，但经过弘爱医院ICU团队长途奔袭的救治，目前身体已经恢复得很好。当时，当地医院医生告诉我们说厦门弘爱医院有“魔肺”ECMO，我们就向弘爱求救。弘爱的医生霹雳哗啦一下就上来了，二话不说直接冲到病房里看我父亲的情况。不仅非常及时进行救治和转运，在我父亲住院期间，还经常鼓舞我们家属。感谢厦门弘爱医院医护人员！

耳鼻喉头颈外科
患者 彭华

我来自南平，7年前在家中摔倒，之后的7年里，鼻水天天从鼻腔里淌出来，我也不知道什么原因。这7年间，我得了5次脑膜炎，也到过南平、福州、上海的多家三甲医院，一直都无法治愈。

我弟弟看到厦门弘爱医院的耳鼻喉科很厉害，推荐给我。我来后，发现厦门弘爱医院环境太好了，许庚教授也十分耐心和亲切，这么厉害的专家完全没有架子。科室团队对医学非常严谨：我在其他医院诊断的都是脑脊液鼻漏，到了厦门弘爱医院给我诊断为脑脊液耳漏，最后圆满地为我完成了手术，我真的没有想到这么多年的疾病在厦门弘爱医院治好了！

所以我说：厦门弘爱医院就是我的娘家，我每次去五缘湾，看到弘爱医院那个楼，我都要跟别人说，这就是我的娘家，里面的人都是我的亲人。

BE RESPONSIBLE TO THE PUBLIC

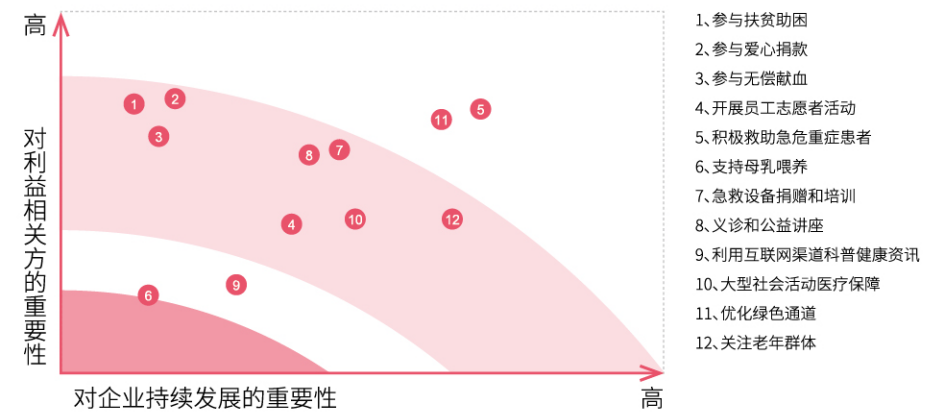
对公众负责
开展慈善公益的行动

我们的理念

医疗服务的属性决定，医院在实现可持续发展的过程中，离不开社区的参与和支持，社区的发展也需要医院的服务和贡献。我们积极响应国家政策，依法纳税，回报社区；我们持续提升安全管理水平，全力保障安全生产；我们关注社会发

展中的热点问题，积极利用自身专业优势开展救助危困群众、志愿公益等活动，促进民生改善。常怀感恩之心，积极回报社会，我们致力于持续为社区贡献力量，与社会和谐共生。

公众责任实质性议题矩阵分析



我们的绩效

员工无偿献血量 (ml)



员工无偿献血人数 (人)



弘爱直播间播出频次 (场)



医院公众号推出频次 (篇)



回应SDGS议题



- 参与扶贫助困
- 积极救助急危重症患者
- AED捐赠
- 母乳捐赠中心

公益慈善捐赠

医院是一个特殊的地方，是救死扶伤的场所，需要最大限度的满足人民群众的医疗服务需求，参与重大灾害和事故的救援，处置突发公共卫生事件。2020年，弘爱医院以新时代的发展观为指导，顺应医疗健康需求的变化，积极拓展医院的社会责任，坚持用“爱”向医患传递力量，向社会传递力量，努力打造为一家“有温度”的医院。

→厦门弘爱医院在中国生命关怀协会举办的公益风云榜活动中获得全国人文医院百强。



◎ 爱心捐款

873名 | 65620.66元

12月，发起“关爱生命·健康和谐”为主题的2020年度献爱心公益募捐活动，共有873名员工参与捐款，捐款总额65620.66元，充分展现了我院员工助人为乐、奉献社会的传统美德。

◎ 无偿献血

193名 | 52000毫升

2月，组织开展“仁心仁术 热血暖冬”无偿献血活动。共有213名员工及家属报名参加献血，成功献血人数193名，总献血量达52000毫升，超额完成献血任务，受到厦门市中心血站的高度赞扬。

◎ 摄影捐赠

130余幅 | 7人认购 | 9600元

7月，福建省摄影家协会|福建省企业家摄影协会|厦门市企业家摄影协会捐赠的130余幅摄影作品，入驻弘爱公益影像长廊。摄影家的镜头能带患者去暂时到不了的远方，在医院里也能畅游世界。

社会人士可通过购买这些摄影作品的形式向医院的专项公益基金捐赠善款，善款将用于救助医院困难患者。2020年，共有7人认购摄影作品，认购产生的捐款金额共计9600元。



◎ 义诊及公益讲座

年度累计开展活动
19场

服务
1540人次

组织医护人员
139人次

◎ 贫困患者关爱机制

针对紧急救治收住的“三无病人”（指无完全自理能力，无照护责任承担人，无抢救治疗经费的病人）的处理，社会工作部系统分析国家救助政策法规，开展社工个案管理工作，主动服务主动配合，与厦门市救助站建立

良好的合作关系，完成三无患者人文关怀与出院计划5例，梳理社工介入个案服务过程，形成《“三无”个案服务管理规范》，初步建立三无病人关怀服务机制。

◎ “爱满五缘”互助平台

协助8例经济困难的贫困患者链接水滴筹、轻松筹等网络筹款平台，总计筹款15多万元；同时梳理网络互助平台救助的优点和存在的问题，与水滴筹、轻松筹等网络筹款平台会谈，以保障并扩大公益性为目标，探讨既能最有效帮助贫困患者筹到所需款项，又能保证善款不被滥用的机制，初步形成“医护+社工+社区+平台+财务”

五层公益把关，以“帮助患者穷尽自助+慈善基金配套帮助”机制优化资金来源，促进医院与互助平台在贫困患者项目化合作，已拟定患者网络筹款平台社工服务试行流程；同时推动五缘湾医联体与互助平台共同合作关爱贫困患者的“爱满五缘”项目的基本框架设计。

◎ 洗鼻液捐赠

厦门的城市建设离不开一线公安警察和建筑工人的辛勤工作，为了这座城市的安全和建设，他们辛勤值守辛苦作业，可在户外作业的他们是粉尘吸入的高危人群。8月，厦门弘爱医院向厦门市公安局公共交通分局捐出总价值20万元人民币的818瓶洗鼻液。9月，向福建省第五建筑工程公司捐出总价值13万元人民币的528瓶洗鼻液。





突发羊水栓塞的产妇醒了

死亡率高达90%，输血量3.3万毫升，家属感谢有爱的厦门人

医生求助 6 小时用了 117 袋血

“那位产妇羊水栓塞，抢救了6小时，用了117袋血，抢救了6小时，用了117袋血，抢救了6小时，用了117袋血。”

经过厦门弘爱医院产科团队全力抢救，产妇于昨日凌晨平安转至湖里区妇幼保健院，目前生命体征平稳，正在接受进一步治疗。

产妇家属表示，感谢弘爱医院产科团队的全力救治，感谢厦门社会各界爱心人士的支持和关爱。



孩子取名“恩”为铭记恩情

急危患者抢救

多次组织协调急危重症患者的抢救。6月份，经医院多科室协作，成功救治1名羊水栓塞产妇，挽救母婴两条生命。同期，还成功救治一名坠楼多发伤危重患者。

多次组织协调院内、院际演练，6月份与湖里区妇幼保健院开展新生儿转诊救治演练，11月份与如心妇产院联合开展危重症孕产妇转诊救治演练，进一步理顺外院危重症孕产妇来院救治流程。日常对接思明区及湖里区交警大队，协调危重车祸伤员的救治工作及交通事故道路救助基金垫付的申请。



母乳捐赠中心

弘爱新生儿科从筹备建科开始，就定下了早产儿纯母乳喂养的目标，聘请了全职母乳喂养咨询师，筹备捐赠母乳库，并呼吁健康妈妈为早产儿们捐赠母乳。

2020年，弘爱母乳捐赠中心共接收母乳爱心妈妈捐赠**79**人次
 捐赠奶量：**219760**毫升
 受捐宝宝人数：**290**人
 可用捐奶量：**155257**毫升

捐赠AED设备 开展急救培训



厦门弘爱医院联合厦门建发集团携手启动健康公益项目，由建发集团捐赠AED设备并布设在公共场所，厦门弘爱医院配套社会志愿者急救培训。

首举是首批20台AED设备布置在厦门城市地标山海健康步道沿线，厦门弘爱医院、厦门志愿者服务队“救心圈”等在山海步道上，持续开展急救培训活动，帮助市民利用AED设备在“黄金4分钟”内对患者进行抢救，提升市民的生命安全意识和急救技能。

推广健康科普

利用直播开展科普宣教

9个系列 70余期 98万播放量

积极利用线上平台开展宣传推广，通过弘爱直播间全年推出9个系列合计70余期直播，全年播放量突破98万，并于院庆期间组织开展健康直播节活动，活动当天播放量突破40万。



聚焦多学科协作，弘爱圆桌派

弘爱圆桌派**20**期 | 多学科案例**13**篇

聚焦多学科协作，针对弘爱专病策划推出20期弘爱圆桌派节目，完成13篇多学科亮点案例报道。



积极开展短视频宣传

建立运营短视频自媒体抖音号，点赞量突破100万、播放量突破2000万，6条短视频被学习强国收录。

100万点赞量
2000万播放量





◎ 推出系列专科科普推文

241篇
100万阅读量

厦门弘爱医院微信公众号2020年原创内容发布超过241篇, 年度文章总阅读量超过100万。



◎ 联合厦门晚报抖音视频破纪录

30万播放量 2.6万条留言

运作厦门晚报抢救羊水栓塞产妇抖音, 单条播放量超过30万, 留言2.6万条。

◎ 针对老年群体开展健康科普

与厦门智宇孝老集团合作, 针对老年群体举办公益科普、健康咨询的线上活动。

两期直播的收看数据达到
1.6万

满足急救需求

从120急救车到空中救援, 从绿色通道到树立“生命优先”的价值态度, 弘爱搭建起了一张保障急危重病患者的立体生命之网。

◎ 急救站点

2020年, 厦门弘爱医院急诊医学部共完成120患者4451人次急救, 执行365天每日24小时的运作模式。在危险性上消化道出血、脑卒中等急诊救治绿色通道方面创建了“院前-院中”、“急诊-专科”一体化的急救模式, 实现院前急救和医院专业救治的高效贯通, 为厦门老百姓生命健康多增一重保障。

完成120患者急救
4451人次

◎ 空中救援



直升机救援是地面救援的有效补充, 不仅可以提高对突发医疗事件的响应时效, 还将大大减少救援时间, 为抢救危重伤员及危重病患者赢得黄金时间, 搭建出一条空中120生命通道。2020年, 厦门弘爱医院继续与上海金汇通用航空股份有限公司开展战略合作, 开通空中“120”福建省航空医疗救援基地, 极大地保障厦门市民的生命安全。

◎ 绿色通道

为给急危重病人和有明显时间窗的病种救治提供最便利、快捷途径, 弘爱医院以“安全、畅通、规范、高效”为目标, 为急危重症病人提供快速高效的服务系统, 对突发公共卫生事件伤病员, 也开启急诊急救绿色通道。

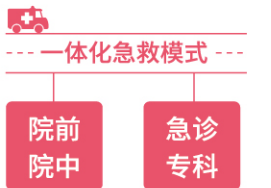
2020年医院已成功开通的
“急诊绿色通道”

- 脑卒中
- 危险性上消化道出血
- 多发创伤
- 休克
- 严重中毒
- 急性呼吸窘迫综合征 (ARDS)
- 多器官功能障碍综合征 (MODS)
- 危重孕产妇

◎ 生命优先

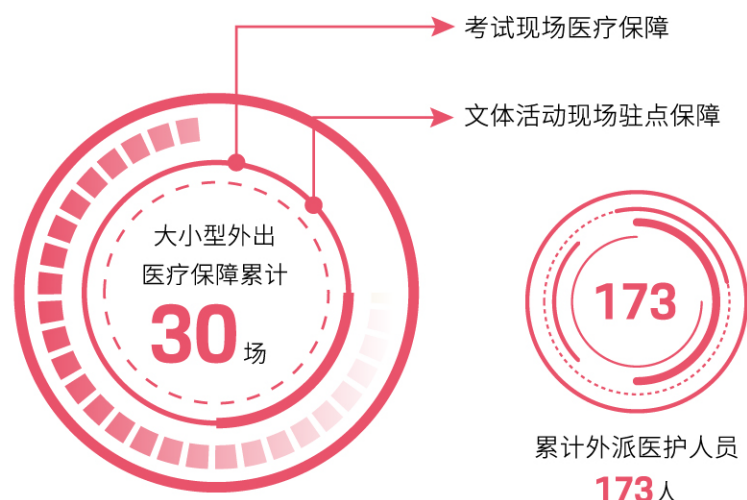
弘爱医院针对“三无”危重患者(病情危重、神志不清的“无钱、无亲属、无身份证件”), 按照“先抢救、后结算”的原则予以立即救治, 在急诊分诊台预备了部分临时就医卡为三无危重患者提供便利。

同时医院还设置了社工部介入处理此类情况, 在2020年的多起事件中对治疗完成后患者的生活保障和安排均发挥了明显作用。



大型活动保障

2020年度，共完成上级指定或委托大小型外出医疗保障累计30场，包括考试现场医疗保障、文体活动现场驻点保障等，累计外派医护人员173人，均顺利完成各项医疗保障任务。



落实防疫保障

◎核酸检测

2020年5月
开展核酸检测工作

2020年
完成门、急诊核酸检测
57541人次

对接93家单位，完成检测
9098人次

共计检测人数
66639人次

◎疫苗接种

2020年11月 取得三级综合医院成人预防接种门诊资质
2020年12月 开展防疫重点人群接种工作
2020年全年 接种成人疫苗**4888**针次
其中新冠疫苗**4794**针次



弘爱医院
目前已开展疫苗

流感疫苗
带状疱疹疫苗
HPV疫苗
乙肝疫苗
戊肝疫苗
破伤风疫苗

我们的承诺

- 1.发挥厦门岛内三级综合医院的优势，提供优质急诊急救服务，造福一方百姓；
- 2.对在厦举办的重大活动和会议提供力所能及的医疗保障；
- 3.持续做好疫情常态化下的防控，保障到院百姓就医安全；
- 4.利用专业优势，开展公益活动；
- 5.通过互联网传播手段，创造科普内容，推广健康科普。

利益相关方感言

蔡以瑟

厦门山海步道景区
管理有限公司
董事长



厦门山海步道是厦门的城市地标之一，自2020年1月建成开放后，深受市民欢迎。步道长达23公里，日均人流量逾3万，因步道多在山间120救护车抵达不易。

厦门弘爱医院将20台自动体外除颤器(AED)布设在厦门山海健康步道沿线，并持续不断的组织医护专业人员前来步道为市民进行义务的心肺复苏培训和急救知识普及，切实为前来步道的市民和游客增加了一道安全屏障。

荣飏

厦门市疾病
预防控制中心
副主任



2020年，新冠疫情肆虐全球，厦门弘爱医院在抗击疫情的工作中，勇于担当，表现突出，尤其在新冠疫苗接种工作中，不计得失，全力以赴，接种量在我市名列前茅，成为我市接种新冠疫苗的主力军，下一阶段，厦门弘爱医院将进一步扩大接种能力，为厦门人民构建新冠全民免疫屏障继续做出了贡献。

众所周知，疫苗是目前预防传染病最经济最有效的措施，而目前我市成人疫苗接种工作还比较薄弱，厦门弘爱医院成人接种门诊，硬件一流，流程合理，人员专业素质高，已成为我市成人疫苗接种的窗口单位，希望厦门弘爱医院成人接种门诊更上一层楼，创建医防合作新模式，更好地为厦门人民健康保驾护航。

BE RESPONSIBLE TO ENVIRONMENT

对环境负责
争做绿色发展的表率

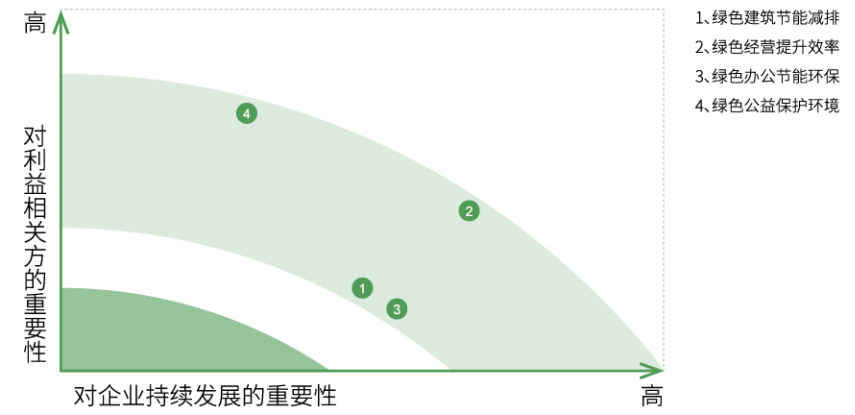


我们的理念

厦门弘爱医院将节约资源、保护和改善生态环境、有益于可持续发展的绿色经营理念,贯穿于经营管理的各个方面,将经济效益、社会效益和环保效益有机统一,让

我们周边的环境变得更加美好,推动企业经营与社会生态环境的和谐发展,承担起应尽的环保责任!

环境责任实质性议题矩阵分析



我们的绩效

- 绿化面积占全院区 **25%**
- 建筑可循环材料利用率 **4.96%**
- 建筑能耗节能率 **50%**
- 绿色建筑可节约的运行费用 **363.69**万元/年
- 药品库存周转天数 **26**天
- 耗材库存周转天数 **74**天
- 绿色办公节约的纸张数 **953114**张
- 全年使用电动能源车辆 **9200**余次
- 引导参与绿色公益活动的员工数 **284**人次

回应SDGS议题

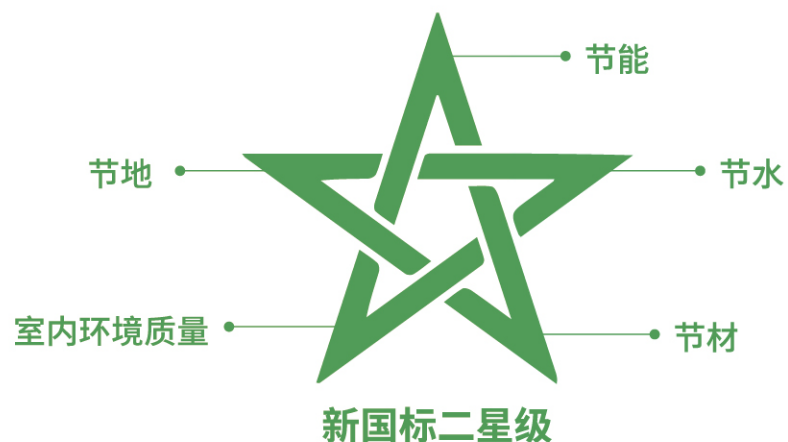


- 医院建筑在节能、节水、节材、室内环境质量上达到绿色建筑二星级要求
- 提出绿色办公
- 组织员工参与公益活动

绿色建筑

厦门弘爱医院的建设,依据现行国家《民用建筑工程室内环境污染控制规范》,本项目定位于绿色建筑新国标二星级,按照绿色建筑理念进行设计建

造,合理选择适用于医院建筑的绿色生态技术,从节地、节能、节水、节材、室内环境质量五方面达到绿色建筑二星级要求。



◎ 建筑节能设计

- ① 利用大面积天窗设计结构,增加室内的自然采光;
- ② 优化建筑空间、平面布局和构造设计以改善自然通风效果;
- ③ 采取防氡工程措施,消除排放超标的污染源;
- ④ 选用可再利用和可循环建筑材料进行搭建;
- ⑤ 选用节能设备降低运营过程中的能源损耗;
- ⑥ 屋顶进行垂直绿化,增加绿化面积;对光污染声污染进行控制。

◎ 采用新风系统

弘爱医院建筑工程采用冰蓄冷+风冷热泵的空调冷热源形式,同时新风系统采用全热回收机组,全方位实现能源的优化利用。系统采用削峰填谷的冰蓄冷系统作为中央空调冷热源,有效避免白天

用电高峰争电,利用夜间低谷段电力缓解电力供应紧张;利用夜间气温较低,提高机组制冷效率;可充分利用峰谷电价,机组夜间运行低谷段电价,减少电费支出。

绿色运营

◎ 推行合理用药管理

2020年,厦门弘爱医院坚决贯彻医药分家政策,把合理用药理念树立到每位医务人员的大脑中。药学部狠抓质量建设,

建立健全了所有的制度、规范、流程及应急预案。医院被授牌“省级药品不良反应哨点医院”。

- 01 每季度召开质量分析会,分析科室存在的问题和安全隐患,每月到全院各病区及手术室检查毒麻药品管理;
- 02 成立区域前置审方中心,将弘爱医院、康复医院、互联网医院的全部处方纳入审核范围,为临床合理用药保驾护航;
- 03 建立医院药品未注册用法目录,并通过药事委员会和伦理委员会,规范了药物使用制度;
- 04 制定PPI临床合理使用规范和点评原则;
- 05 解答患者及医护人员合理用药咨询1000余次;
- 06 接受双评检查和药事综合管理质量控制中心组织的麻精专项督导检查,专家对药学部目前的工作给予了充分的肯定。

门诊抗菌药物使用率**11.56%**,国家标准 $\leq 20\%$
 住院患者抗菌药物使用率**38.22%**,国家标准 $\leq 60\%$
 住院患者抗菌药物使用强度**30.86**DDDS,国家标准 ≤ 40 DDDS
 住院抗菌药物病原学送检率**46.26%**,国家标准 $\geq 30\%$
 I类手术切口预防用抗菌药物使用率**24.24%**,国家标准 $\leq 30\%$
 全院及临床科室先后进行合理用药培训**10**余次

◎ 耗材库存管理

2020年实施SPD项目,核心功能点涉及定数管理、全流程无线扫码、核查盘点和逆向退库。全年上线全院50个科室配送点+7个检验病理小组库+康复医院4个科室的现场上线任务,完成手术套包104项功能点及SPD项目看板和驾驶舱需测试验证。

通过多种方式相结合,持续优化库存周转天数

药品库存 周转天数	持续优化药品库存管理 2020年药品库存周转天数 26 天 与2019年同比下降 27%
医用耗材 库存周转 天数	强化院内耗材精细化管理 耗材库存周转天数 74 天 与2019年同比下降 30%

绿色办公

◎ 全员倡导“节能减排”

厦门弘爱医院领导带头，以身作则，秉承着“节能”理念，在办公时做到减少开灯、减少纸质打印、重复利用二次纸等，并在院周会上倡导员工贯彻“节能减排”行为。

医院基础设置根据实际情况运作，下班后，在无人或使用率较低的区域，关闭灯光、空调，减少不必要的能耗。



◎ 办公诊疗无纸化

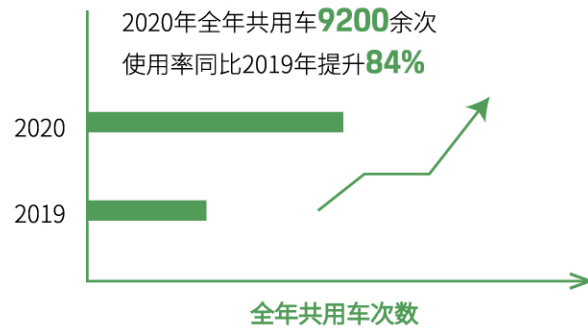
- 2020年2月，将医院高拍系统接入医疗质量管理体系，方便临床医生及专家进行线上病历查阅、质控，进一步使医院病案无纸化；
- 2020年3月，在无纸化软件趋于成熟的基础上，弘爱医院启用住院病案自助复印机，成为厦门市首家为住院患者提供病案自助打印的医院；
- 2020年5月，在全院范围内开始实施无纸化病案归档工作。

自实施“全院无纸化”项目，医务人员无需再打印、整理、存档医疗文书，大幅提高工作效率。

全年共计实现患者病案的“无纸化归档”**12690**名
节约纸及相关打印耗材**953114**张
节省直接费用约**11**万元
(不含打印机采购维护、护士人工成本、纸质病案保存等隐性成本)。

◎ 绿色公务出行

弘爱医院积极倡导员工绿色出行，在2018年底启用了市区公务网约车平台“绿色公务”，让员工可选择节能环保的电动能源车辆公务外出或加班公车，做到高效、节约、安全。

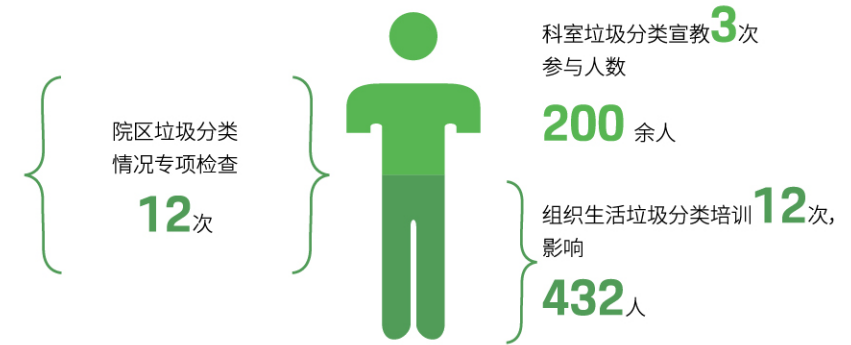


◎ 生活垃圾分类及医疗垃圾处理

>生活垃圾分类管理

在厦门弘爱医院建设之初，就专门设置了不同类别的垃圾放置区，从源头上做好垃圾分类工作，并且每月医院物业会开展垃圾分类培训及垃圾分类情况专项

检查，分发最新的《厦门垃圾分类指南》宣传物料。此外，还组织了四次“爱护环境”活动，到弘爱医院周边的街道、社区拾捡垃圾，帮助做好垃圾分类。



>医疗垃圾处理

专门组建医疗废物管理工作领导小组，并由党委副书记应敏刚院长担任组长，做好医疗垃圾分类工作。根据医疗垃圾

分类方法，按感染性、病理性、损伤性、药物性和化学性进行分类处置，在每个科室都放置相应的医疗垃圾放置容器。

- ▶ 完成医疗垃圾分类标识标贴的设计
- ▶ 完成医疗垃圾暂存区环境的规范性建设
- ▶ 独立医疗废弃物和可回收医疗废弃物暂存区的划分
- ▶ 配备生活垃圾转运保洁员和医疗垃圾转运保洁员
- ▶ 根据具体的工作需求进行人员配置安排
- ▶ 合理有效的处置垃圾处理需求

绿色公益

◎ 建发云植树



参与员工
244名

员工代表
6名

到仙岳山公园种下建发集团义务植树
20周年纪念树



3月植树节期间，组织发动员工参加“建发云植树”活动，以线上助力传播绿色理念，活动共吸引244名员工参与，其中6名

员工代表医院到仙岳山公园种下建发集团义务植树20周年纪念树。

◎ 为蓝一小时



参与员工
40名

总跑量
610.02km

减塑量达
3050.1g

6月，组织参与“为蓝一小时”线上马拉松活动，短短4天时间，弘爱医院跑团共有40名员工参与，总跑量610.02KM，减塑量达3050.1G，为节能减排、海洋环保、生态保护做出贡献。



我们的承诺

- 1.持续提升能耗节能率，推动医院可持续发展
- 2.持续引导员工践行节能、减排、环保行为
- 3.贯彻垃圾分类、管理制度，推动医院与城市和谐发展
- 4.引导更多的员工参与社会公益活动

相关方感言

赵大平

卫宁健康科技集团股份有限公司
副总裁兼CTO



随着医院信息化建设的逐步健全与完善，医院无纸化已成为医院信息化发展的必然趋势。医院的纸质病案管理始终被高成本、低效率、难共享、轻利用、安全隐患问题所困扰，一年出院病案3万份，以每份病案45页预算，纸张135万张，包装、打印、耗材和库房的成本远高于50万，这不仅增加医院的管理运营成本，同时也造成环境污染，资源浪费。

厦门弘爱医院通过无纸化病案管理重塑了医院管理流程，大幅度缩减病案流转时间，让医护人员将更多的精力服务于患者，提升病案管理工作内涵；同时也大大降低了医院资源消耗，节省医院运营的人力、物力、财力成本，为医院实施精细化管理迈出重要步伐。

唐淑珍

福建省市场监督管理局
医疗器械处
主任科员



厦门弘爱医院依托国家UDI数据库及医院历史采集数据，采用全线手持终端扫码操作，智能解析已有UDI码信息，多样式条码复合校验，清晰准确标记耗材在信息系统中的全生命周期，同时结合定数管理和清单管理的实践，实现供应商-中心库-科室三者之间库存和收费数据信息的有效交互。为医院成本核算、成本控制提供了数据基础，为医院实现数字化、精细化管理提供了具体可实现的路径。

林贤明

厦门东江环保科技有限公司
市场部经理



在与厦门弘爱医院医疗垃圾处置业务合作过程中，厦门东江环保科技有限公司深感厦门弘爱医院是一所集医疗、科研、教学、预防、保健、康复为一体的综合性医院，建设了一支“具有高度社会公德心、高度患者信赖感、高度职工凝聚力和高度行业认同度”的现代化服务团队，在本次疫情中，医院为了有效防控疫情，采取有效措施，效果显著。厦门东江愿与厦门弘爱医院长期合作，互惠共赢，更好地服务于社会，造福于人民。

BE RESPONSIBLE TO PARTNER

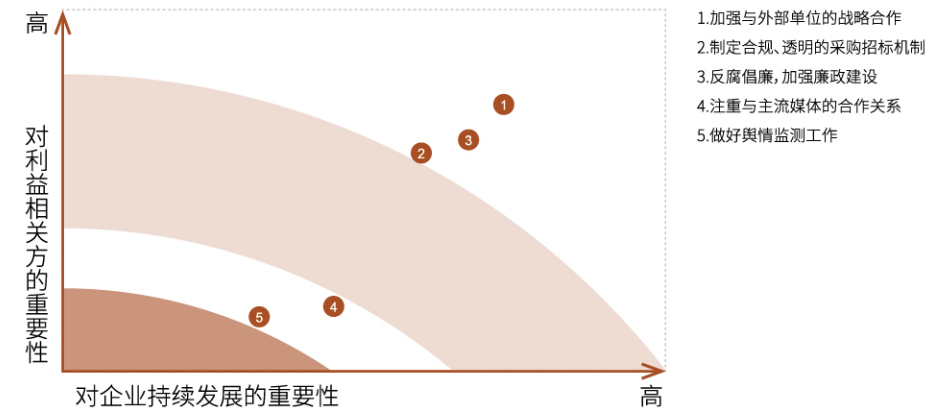
对伙伴负责
搭建健康透明的平台

我们的理念

厦门弘爱医院始终秉承着与供应商、上下游产业链、媒体伙伴、医学协会等合作伙伴共同成长的理念,重视与合作伙伴的沟通与合作,从中发掘机遇、发挥影响,利用

积累的资源优势和宝贵经验,携手创建可持续发展的模式,打造互利共赢的伙伴生态圈,成为真正受伙伴尊重、受公众信赖和喜爱的医院。

伙伴责任实质性议题矩阵分析



我们的绩效

- 与外院的联合会诊数: **5324**次
- 厦门弘爱医院公众号的原创内容: **241**篇
- 厦门弘爱医院公众号的年度总阅读量: **121**万
- 全年监测自身品牌声量: **23628**条
- 负面舆情占比: **0.1%**

回应SDGS议题



- 规范采购招标制度
- 与合作伙伴共享优质的医疗支援
- 打造与合作伙伴共赢的机制

开展合作 互惠共赢

厦门弘爱医院在2020年积极加强与政府、企业、科研单位沟通、合作，搭建能够充分发挥双方优势的合作平台，促进双方共同发展。

◎ 深化政府单位及社会组织合作

与厦门市公安局公共交通分局、公安局湖里分局、泉州市连江商会、厦门航空有限公司等司法、企事业单位共建，签署合作协议，提供推荐就医指导、急诊优先就医和贵宾体检等医疗服务。



◎ 加强企业合作



01 与中国人寿签订战略合作协议，共同开发直赔平台，为客户提供快速理赔专属通道；

02 与君龙人寿签订风险告知在线存证平台合作协议，在线实时存证及保全医疗电子数据，为手术医疗场景提供医疗纠纷化解方案；

03 与瑞达期货股份有限公司和厦门天健咨询有限公司签订医疗健康服务合作协议，为企业高管及员工提供便捷就医通道。

◎ 推进远程会诊业务合作

2020年度组织各部门召开1场远程医疗服务协调会，明确各部门分工职责。与3家单位签订远程会诊合作协议，分别为复旦大学附属肿瘤医院、爱医传递有限公司及星旅远洋国际邮轮有限公司。其中，已与复旦大学附属肿瘤医院搭建会诊信息平台，实现专家线上会诊、结果实时传输、一键线上付费等便捷流程，满足多种应用场景。



◎ 构建医疗生态园区

厦门弘爱医院作为五缘湾综合医疗园区内唯一的三级综合医院，牵头与园区内各家医院充分合作，在业务上进行无缝对接。

- 2020年，弘爱医院邀请外院专家至弘爱会诊/手术**78**例次；并协调医院医生外出会诊/手术**9**次；
- 接收与厦门大学附属心血管医院往来普通会诊**2808**人次；
- 弘爱医院邀请厦门弘爱康复医院专家至弘爱会诊**396**人次；
- 弘爱医院专家至弘爱康复医院会诊**800**人次；
- 弘爱医院专家至厦门弘爱养护院会诊**1233**人次并帮其制定12个月营养食谱和膳食质量监督工作。

通过机构合作，构建医疗生态，不仅为当地百姓带来切实的、各自特色的高品质医疗服务，为患者提供全生命周期照护，亦可为园区内各机构提供发挥规模效力，打造协同发展的共赢局面。

公平竞争 良性发展

◎ 发力品牌推广，合法传播



厦门弘爱医院秉持着严谨、负责的态度进行医院的品牌推广活动，无论是院内的宣传物料，还是电视、报纸、新媒体等平台，弘爱医院在广告语中都严格按照《广告法》的相关要求，真实、准确地进行宣传，避免使用夸大的词语对百姓造成误

导，真正做到公平竞争、合法传播。

如弘爱医院2020年年度品牌宣传片，以“声音”作为宣传点，从侧面表现出弘爱医院日常医护人员日常的工作，用心倾听患者的每一个声音，反映真实的弘爱。

◎ 规范采购招标, 公平竞争

“用采分离”的采购制度	厦门弘爱医院设立“用采分离”的采购制度。成立集中采购中心, 由使用端提出需求, 归口部门进行评估, 采购中心进行采购, 即使用、评估、采购“三权分立”。
合法合规	严格遵守《中华人民共和国招标投标法》和《中华人民共和国招标投标法实施条例》等法规, 使用部门、医院管理部门和集中采购中心共同确定采购需求, 执行采购流程。
公开透明	开发并完善电子招标采购系统, 通过全流程信息化作业, 实现信息公开, 全流程可追溯, 让更多符合条件的供应商参与公平竞争。
竞争替代	建立替换机制, 对现有使用的物资进行定期评估, 及时掌握市场信息, 优胜劣汰, 果断替换不符合需求的物资。

◎ 倡导廉洁发展, 杜绝腐败现象

>健全机制, 强化制度建设

为深入推进医院反腐败工作, 强化监督机制, 年初, 厦门弘爱医院纪委就制定了纪律检查委员会工作制度, 并按要求具体部署实施, 进一步规范了医院的纪检工作,

>严抓教育, 筑牢廉洁根基

● 院党委通过召开季度例会的形式及时传达学习上级的有关讲话、文件精神及相关规定要求;

● 院党委书记以党课和院周会的形式专门为全体党员和中层以上干部重点解读了厦门弘爱医院员工职务行为准则, 使党员干部更加明确了工作中的职务权责、执业行

>突发事件, 加强监督

在今年的疫情期间, 不定期地组织人员对各有关单位和小组以及对服务院区内的55个医院所属第三方服务单位防控工作开展情况进行督查。还特别对

有效落实监督责任。同时补齐纪委书记和部分党支部纪律委员人选, 加强纪检监察干部队伍配备。

为、内外交往行为以及处理与处罚方式, 有效地强化了党员干部的自我约束意识;

● 为及时做好提醒教育工作, 还组织了5批20名干部的廉政谈话, 通过对新提拔或岗位发生变动的管理干部、重要岗位新任干部进行任前廉政谈话, 做到防范于未然。

弘爱医院物品捐赠的收受和管理情况、员工复工工作情况、食堂用餐、环境卫生、体温测试等情况进行专项检查, 做好员工的监管工作。

宣传运营理念 加强舆情管理

◎ 通过舆情监测系统, 积极应对舆情

通过每月的舆情监测系统, 全年共监测到自身品牌相关舆情23628篇, 其主要声量来源于微信平台、微博平台、资讯平台。全年敏感信息29篇, 占比0.1%。

通过数据监测, 了解全年热词: 弘爱、疫情、医保、挂号……进一步解百姓对弘爱医院的关注点, 利于之后的工作改善。

◎ 加强正面宣传, 提升品牌影响力

厦门弘爱医院注重与主流媒体的合作关系, 借助主流媒体及新媒体进行多种形式的品牌宣传, 以传递弘爱“以患者为中心”的运营两年。2020年针对医院重大项目开展及时报道, 对特色社工服务、具有显著特色的成功案例等内容进行采写和推送, 相关内容多次被选登在《人民日报》等中央级媒体。

舆情声量:

23628条

公众号阅读量:

121万

中国医院院长

弘爱医院院长

等患者都出院 就是我们回家的日子

新生儿医保参保出院费用 “展码” 结算流程

厦门成立台胞医保代办服务站

2020年04月15日09:50 | 来源: 人民网-人民日报客户端

● 在疫情期间主动作为, 策划了医院祈福亮灯活动, 以及多项主题报道, 传播战役一线的正能量故事, 被选登在人民网、新浪头条、纸媒等。

● 注重多渠道发声, 全年在中央电视台、人民网、中国医院院长、福建医科大学、中国非公医疗协会、厦门市国资委网站、中国医院院长等多个渠道和平台上刊出医院相关报道。

● 积极利用自媒体平台, 全年原创内容发布241篇, 年度阅读总量超100万, 进一步对外宣传弘爱医院的正面形象。

黄 斌

主任医师

现任: 厦门弘爱医院肿瘤中心主任
门诊时间: 周二上午

2020年,弘爱医院受到包括央媒、地方媒体、医疗行业垂直媒体等20多家媒体的关注和报道。



我们的承诺

- 1.继续创建互惠共赢的合作模式;
- 2.加强医疗资源共享的平台建设;
- 3.继续探索与合作伙伴新的合作模式和能力;
- 4.加强舆情管理,促进媒体合作;
- 5.从合作伙伴的反馈中发现、解决问题,营造更好的共赢环境。

相关方感言

刘晓晖

国药控股
福建有限公司
副总经理

作为厦门弘爱医院主要的药品供应商,国药控股福建有限公司从2018年就与医院建立了密切的合作关系。在日常的业务合作过程中,我们真切感受到了这家医院在采购管理上的严谨、有序、规范。厦门弘爱医院虽是本土医疗行业的一支新生力量,但却在“医药分开”、“用采分离”等采购体制建设上探索出了自己的模式,各项招标采购工作也充分做到了公开、公平、公正。医院在医改新形势下持续践行阳光采购的理念,采购组织在工作中切实做到了廉洁透明、简单高效。

我们非常愿意与这样诚信、干净的合作伙伴一起,持续创新、不断超越、共创未来!

楚燕

厦门日报专副刊中心
首席记者

这几年,厦门弘爱医院的快速发展有目共睹,无论是医院管理,还是学科建设,都形成了自己的优势和特色。尤其值得一提的是,厦门弘爱医院与弘爱康复医院、弘爱养护院、弘爱妇产医院等共享医疗资源,构建急慢分治、医养结合的医疗园区,此等大手笔创新之举,体现了建发医疗过人的胆识与超强的前瞻性。

深耕医疗卫生宣传报道领域多年,我记录并见证了厦门医疗卫生事业的发展,厦门弘爱医院一流的硬件设施、“国家队”名医团队、“以患者为中心”的人文服务理念,都给我留下深刻印象。可以说,厦门弘爱医院为厦门乃至全省医疗卫生事业发展注入了新的生机与活力。希望弘爱医院勇担社会责任,再接再厉,提供更高品质、更有温度的医疗服务,切实为一方百姓带来更多健康福祉。

付磊

厦门大学附属
心血管病医院
保障保卫部主任

厦门弘爱医院与我院同在五缘医疗园区,双方基于为患者提供最好的医疗体验出发,在临床学科协同、互补,后勤保障资源共享等方面深度合作。

我院在医疗质量、运行效率、患者满意度方面都是本地区最高水平的心血管病专科医院。弘爱医院提供的消毒供应服务、第三方临床检验服务专业程度高,能高效高质量地支持我院的业务开展,是值得信赖的专业合作伙伴。

徐东伟

厦门医学院
附属口腔医院
医务部主任

我院在与厦门弘爱医院的长期合作过程中,弘爱认真负责的态度令人印象深刻,能够及时根据我院的需求协调人手,安排相关工作,协助我院开展医技检查、检验等相关工作,具备专业、务实的良好工作作风。希望双方深化合作,共同进步!

洪晓蒙

厦门科宏眼科医院
有限责任公司
董事长

在与厦门弘爱医院的医疗合作过程中,科宏眼科深感弘爱开阔的医疗平台以及开放的合作态度,并基于强大的管理服务团队、优质的医疗服务理念,我们确信这都将推动弘爱、科宏两院在未来合作中,形成同频共振的合力,从而精准保障群众眼健康、营造高水准就医体验,同时也为厦门医疗事业的发展添砖加瓦。

THE SOCIAL RESPONSIBILITY

社会责任管理



使命愿景理念

使命: 让更多人享有更高品质的医疗健康服务
 愿景: 成为老百姓心中的好医院

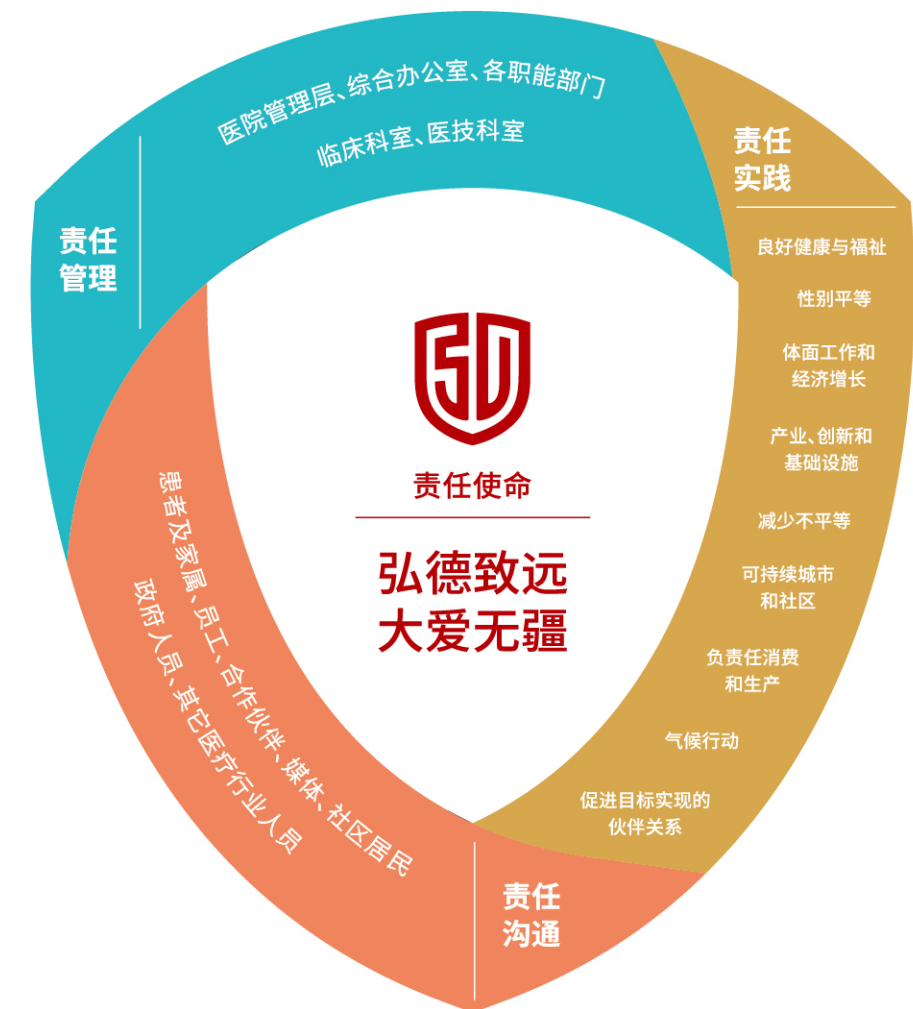


社会责任模型

无论是过去还是现在, 厦门弘爱医院始终将“社会责任”作为医院发展战略的重要组成部分, 让更多人享有更高品质的医疗健康服务。

在近年来的社会责任管理与实践中, 弘爱逐步形成了以责任使命为核心的“盾

牌”社会责任模型, 该模型由弘爱医院的LOGO演变而来, 以盾牌形象寓意守护并遵循“生命至上、尊重科学、命运与共”的价值观, 其内容涵盖了责任使命、责任管理、责任实践、责任沟通等子模块, 是厦门弘爱医院推进社会责任工作的总体思路和行动路线。



责任使命 | 弘德致远, 大爱无疆

在国家鼓励社会办医的大背景下弘爱医院应运而生,我们期望能通过差异化发展提升区域整体医疗水平,我们期望用新的理念和思想来管理这个医院真正塑造“以人为本”,我们期望可建设成为拥有高水平硬件设施、精湛医疗技术水平、优质服

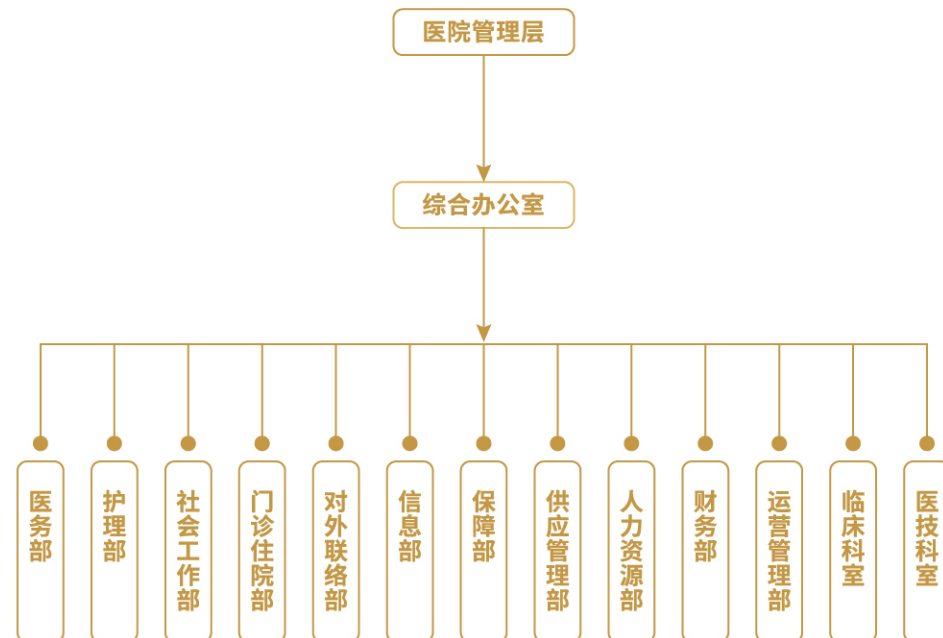
务质量的医院以满足人民日益增长的美好生活需要。“弘德致远,大爱无疆”不仅体现了弘爱医院的建院初衷,还展现了弘爱期望通过履行社会责任帮助利益相关方实现价值从而构建共赢价值生态圈的决心。

责任管理

厦门弘爱医院将践行社会责任作为可持续发展的内在动力,持续推动社会责任融入医院发展和重大决策,融入日常业务运用和职能管理,使履责成为医院的自觉行动。医院董事会及领导班子成员高度重视社会责任工作,在实践过程中

已逐步形成以医院综合办为社会责任统筹部门、各职能部门及科室为专业领域社会责任落实部门的组织架构,通过组织编制社会责任报告工作推动医院社会责任工作内部渗透,全面提升全院的履责能力。

◎ 组织架构



责任实践

弘爱医院社会责任的践行聚焦与政府责任、员工责任、患者责任、公共责任、环境责任、伙伴责任六大领域,通过对标和落实联合国2030可持续发展目标,将所识

别出来的9个可持续发展重点目标,融入医院可持续发展行动领域,不断提升医院在社会、环境、经济等方面的综合价值创造能力。

3 良好健康与福祉
5 性别平等
8 体面工作和经济增长
9 产业、创新和基础设施
10 减少不平等
11 可持续城市和社区
12 负责任消费和生产
13 气候行动
17 促进目标实现的伙伴关系

SDGs: 联合国可持续发展目标的缩写,是联合国制定的17个全球可持续发展目标,旨在从2015年到2030年间以综合方式彻底解决社会、经济和环境三个维度的发展问题,实现所有人更美好和更可持续的未来。

什么是SDGs?

责任沟通

厦门弘爱医院以社会责任报告的编制和发布为契机,开展了多种形式的内外部社会责任沟通。

并推动弘爱社会责任工作落地。

外部沟通包括通过医院官网、微信公众号等多种方式广泛开展社会责任信息披露,传播典型的医院社会责任故事,以此对外传播医院的责任形象。

同时,弘爱积极与利益相关方开展广泛沟通,并识别回应相关方诉求,营造良好发展氛围。弘爱在编制社会责任报告的过程中,从利益相关方反馈问题以及上一年编制过程中发现的问题入手,综合多元利益诉求,进一步聚集实质性议题并在年度社会责任报告中予以呈现,作为对利益相关方诉求的回应,为企业的可持续发展争取社会各界更多的支持。

内部沟通包括利用医院网站、开展干部培训会等形式向员工传播弘爱社会责任的实践成果,使广大员工进一步感知、认同

实质性议题分析

为保证社会责任理念在各个责任领域的有效落实，弘爱医院逐步完善责任议题管理，根据梳理国内外标准、弘爱医院内外部相关方议题收集，结合弘爱实践我们确定了52项与厦门弘爱医院相关的可持续发展议题。

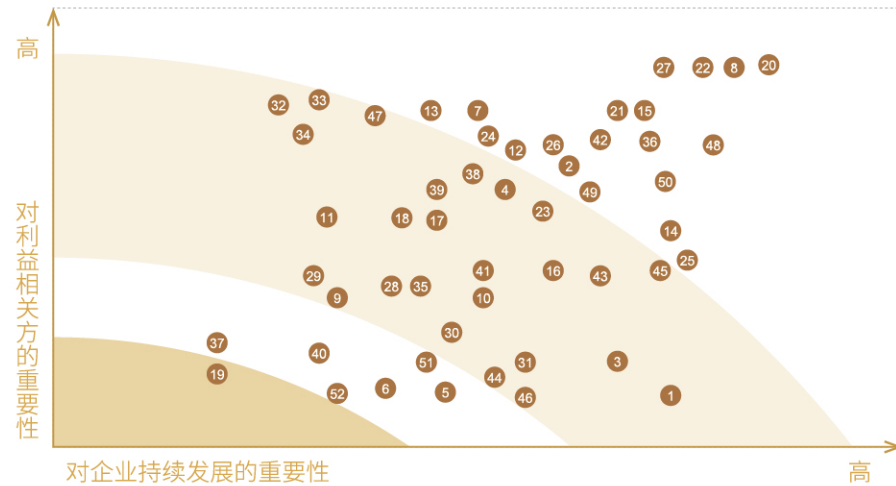
2020年度，为更广泛地了解利益相关方意见，厦门弘爱医院专门制定了调查问卷，通过公众平台向广大利益相关方推送，回收有效问卷798份。根据问卷结果对各项责任议题进行分析梳理，筛选出利益相关方高度关注、与医院可持续发展密切相关的核心议题，将其作为信息披露的重点。

问卷反馈图表

1. 问卷参与者构成：患者及家属、员工、合作伙伴、媒体、社区居民、政府人员、其它医疗行业人员
2. 实质性议题矩阵分析



扫一扫
观看电子问卷



- | | | |
|----------------|-------------------|--------------------|
| 1. 推进提质增效 | 19. 举办丰富的员工活动 | 37. 支持母乳喂养 |
| 2. 加强反腐倡廉 | 20. 保障医疗质量安全 | 38. 急救设备捐赠和培训 |
| 3. 推进医院现代化管理制度 | 21. 保障患者护理安全 | 39. 义诊和公益讲座 |
| 4. 落实分级诊疗制度 | 22. 保障患者用药安全 | 40. 利用互联网渠道科普健康资讯 |
| 5. 推进急慢分治 | 23. 患者就医信息隐私保护 | 41. 大型社会活动医疗保障 |
| 6. 推进医药分开 | 24. 患者在院期间院感安全 | 42. 优化绿色通道 |
| 7. 加强医保管理 | 25. 不断提升医疗水平 | 43. 关注老年群体 |
| 8. 强化依法执业 | 26. 合理收费 | 44. 绿色建筑节能减排 |
| 9. 合作政府创新 | 27. 患者在院期间人身安全 | 45. 绿色经营提升效率 |
| 10. 阳光透明招聘 | 28. 患者用餐安全 | 46. 绿色办公节能环保 |
| 11. 保障员工基本权益 | 29. 患者投诉处理渠道和机制建设 | 47. 绿色公益保护环境 |
| 12. 保护员工职业健康 | 30. 线上服务渠道建设 | 48. 制定合规、透明的采购招标机制 |
| 13. 提升薪酬福利水平 | 31. 服务创新举措和成果 | 49. 反腐倡廉，加强廉政建设 |
| 14. 为员工提供发展的平台 | 32. 参与扶贫助困 | 50. 构建五缘湾综合医疗园区体系 |
| 15. 建立公平晋升机制 | 33. 参与爱心捐款 | 51. 加强与政府单位、企业的合作 |
| 16. 开展系统化培训 | 34. 参与无偿献血 | 52. 注重与主流媒体的合作关系 |
| 17. 帮扶困难员工 | 35. 开展员工志愿者活动 | |
| 18. 关爱女性员工 | 36. 积极救助急危重症患者 | |

相关方沟通

我们识别出患者及家属、员工、合作伙伴、媒体、社区居民、政府人员、其它医疗行业人员等相关方的诉求和沟通渠道，将充分保障各利益相关方的知情权、参与权和监督权。

相关方	期望和诉求	沟通渠道和方式
政府人员	遵纪守法、依法纳税 落实国家战略 提供就业岗位 服务社会民生 服务区域发展	日常汇报沟通 工作会议 交流访问 接受监督考核
患者及家属	提供专业医疗服务 提供安全就医环境 提供优质产品 保护患者隐私	信息及时公开 患者满意度调查 患者投诉渠道 患者座谈和走访
员工	保障员工合法权益 关注职业健康安全 提升薪酬福利水平 提供职业发展平台	职工代表大会 各级工会组织 员工座谈和面谈 员工满意度调查 院长信箱
合作伙伴	透明化采购 反对供应商商业贿赂 加强伙伴合作	公开采购信息 谈判与交流 搭建合作平台
媒体	增进信息沟通 改善媒体关系 积极应对舆情	信息披露 日常交流 舆情反馈
社区居民	提供志愿服务 公益慈善活动 增进社区安全	社区义诊咨询 组织参与公益活动 做好医院安全工作
其它医疗行业人员	加强学术交流 帮扶医联体机构 提供线上下交流机会	线上下学术会议及会诊 增进学科建设 参观和访问

关于本报告

本报告是厦门弘爱医院发布的第2份社会责任报告,本着客观、规范、透明、全面的原则,详细披露了医院在经济、环境、社会等责任领域的实践和绩效。

可靠性保证

医院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

报告时间范围为2020年1月1日至2020年12月31日,部分内容延伸至2021年。

报告范围

厦门弘爱医院。

数据说明

报告中的数据均来自于厦门弘爱医院正式文件和内部统计报告,且通过相关部门审核。

编制依据

国际标准化组织《ISO 26000:社会责任指南(2010)》;
全球可持续发展标准委员会《GRI可持续发展报告标准》(GRI STANDARDS);
国务院国资委《关于国有企业更好履行社会责任的指导意见》(国资发研究〔2016〕105号);
GB/T 36001-2015《社会责任报告编写指南》。

称谓说明

为方便表述和阅读,“厦门弘爱医院”在本报告中也以“弘爱医院”“弘爱”或“我们”表示。

报告获取

您可以登录厦门弘爱医院官方网站<http://www.haxm.com>,在线浏览或下载本报告。

联系方式

若您对本报告有疑问或建议,请致函厦门弘爱医院。
地址:厦门仙岳路3777号
电话:0592-2261501

读者意见反馈表

尊敬的读者:

您好!感谢您阅读《厦门弘爱医院2020社会责任报告》。为了不断改善我们的社会责任管理工作,我们诚邀您填写下表,与我们分享您对本医院社会责任工作和本报告的宝贵意见和想法。

您可以选择登录厦门弘爱医院官方网站<http://www.haxm.com>反馈或通过邮寄,地址:厦门仙岳路3777号综合楼四楼品牌部

1. 对于厦门弘爱医院,您的身份是:

员工 客户 供应商 监管机构 其他政府部门

媒体 NGO 其他(请注明)

2. 您认为本报告是否全面、准确地反映了厦门弘爱医院对社会、经济、环境的重大影响

很好 较好 一般 较差 很差

3. 您认为本报告对厦门弘爱医院的利益相关方所关心问题的回应和披露是否准确、全面

很好 较好 一般 较差 很差

4. 您认为本报告的信息、指标、数据是否清晰、准确、完整

很好 较好 一般 较差 很差

5. 您认为本报告的可读性如何,包括报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计

很好 较好 一般 较差 很差

6. 您认为本报告最让您满意的方面是什么?

.....

7. 您认为还有哪些您需要了解的信息在本报告中没有反映?

.....

8. 您对我们今后发布社会责任报告有何建议?

.....

未来计划

政府责任	<ul style="list-style-type: none">› 积极发挥党的引领作用› 响应国家医改号召, 推进“医药分开”› 摸索医院现代化管理体系
员工责任	<ul style="list-style-type: none">› 优化员工结构› 创新人才培养› 改善员工工作环境› 及时倾听和回应员工诉求› 努力让用工风险得到较好控制› 员工敬业度、满意度保持稳定水平
患者责任	<ul style="list-style-type: none">› 在“以患者为中心”的道路上持续改进› 持续提升患者满意度› 探索线上服务渠道和能力› 推进重点学科建设› 推进服务创新› 持续提升医疗水平
环境责任	<ul style="list-style-type: none">› 以环保理念持续促进产业链结构优化› 加大节能减排力度› 严格处理医疗废物和其它废物› 持续支持垃圾分类工作› 淘汰高耗能设备, 排除环境污染隐患
伙伴责任	<ul style="list-style-type: none">› 加强战略共享机制和平台建设› 积极与政府、企业、高校、科研单位开展合作, 实现共同发展› 积极向行业输出经验和智慧› 向供应链推广弘爱社会责任概念› 加强媒体合作, 促进信息透明化› 打造互利共赢的生态圈
公众责任	<ul style="list-style-type: none">› 持续提升安全管理水平› 利用专业优势开展公益活动› 为所在地区和行业创造更多就业机会和商机