



厦门弘爱医院  
XIAMEN HUMANITY HOSPITAL

# 弘德致远 大爱无疆

厦门弘爱医院

## 社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2021  
XIAMEN HUMANITY HOSPITAL

# 2021



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.com](http://www.haxm.com)



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、运营管理经验及优秀的医生文化，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



厦门弘爱医院院长：应敏刚

## PRELIMINARY REMARKS

### 院长致辞

2021 年是中国共产党 100 周年华诞，厦门弘爱医院也迈入第三个完整年。

这一年，我们稳中求进，敢于突破，再创佳绩。

2021 年，厦门疫情突如其来，弘爱人勇于承担社会责任，开展“逆行者计划”，免费在线咨询、复诊续方，及时主动设置独立封闭病区，收治厦门市（同安区外）的封控、管控区患者，同时发现同安区慢病断药患者的用药需求，两度“慢药急送”同安，解决 484 位患者的燃眉之急。

同时，弘爱人真抓实干，不断加强内涵建设。

4 月，医学检验中心通过 ISO15189 认可。

5 月，医院顺利通过 GCP 资质现场检查。

6 月，医院继成为福建医科大学教学医院后，又成为厦门医学院教学医院。

8 月，肿瘤科被遴选为“2021 年度厦门市临床重点建设专科”。

9 月，互联网医院成为厦门市首家“互联网+”医保服务定点医院。

厦门弘爱妇产医院同厦门弘爱医院、厦门弘爱康复医院、厦门弘爱养护院的开业日期 9 月 10 日一致，

取得执业许可并准时开业，由此初步形成城市医疗集团的雏形。

克难攻坚，奋勇争先，交出了一份令人满意的答卷。

2022 年是突破之年，医院将在做好疫情防控工作的同时，继续聚焦优势专科，推进前沿项目，夯实科教基础，提高服务品质，强化精细管理，进一步提升医疗服务规模和质量。同时进一步扩大医院影响力，持续强化“以患者为中心”的服务理念，为民众提供全生命周期的医疗和健康管理服务，为健康中国行动贡献力量。

这是厦门弘爱医院成立以来的第三本社会责任报告，您将从中了解，在过去的一年乃至在更加长久的未来，弘爱如何呼应国家与时代的需要，如何努力践行医改政策，如何为厦门以及周边老百姓的安全感、获得感和幸福感添砖加瓦，如何满足“人民对美好生活的向往”的需求。

# CONTENTS

## 目录

**专题** 弘爱与联合国可持续发展目标 SDGs / 01  
走进弘爱 / 03  
抗疫 2021 / 13

**PART 01** 政府责任  
ACCOUNTABLE TO THE GOVERNMENT

创新体制机制 / 21  
践行医改探索 / 25  
城市医疗集团 / 27

**PART 02** 员工责任  
BE RESPONSIBLE TO PERSONNEL

尊重人的价值 / 33  
开发人的潜能 / 36  
升华人的心灵 / 43

**PART 03** 患者责任  
BE RESPONSIBLE TO PATIENT

保障患者安全 / 53  
提升医疗水平 / 60  
优化医疗流程 / 65  
完善医疗服务 / 69  
帮助贫困患者 / 71

**PART 04** 公众责任  
BE RESPONSIBLE TO THE PUBLIC

公益慈善捐赠 / 75  
建立绿色通道 / 77  
活动医疗保障 / 78  
推广健康科普 / 79  
加强舆情管理 / 80

**PART 05** 伙伴责任  
BE RESPONSIBLE TO PARTNER

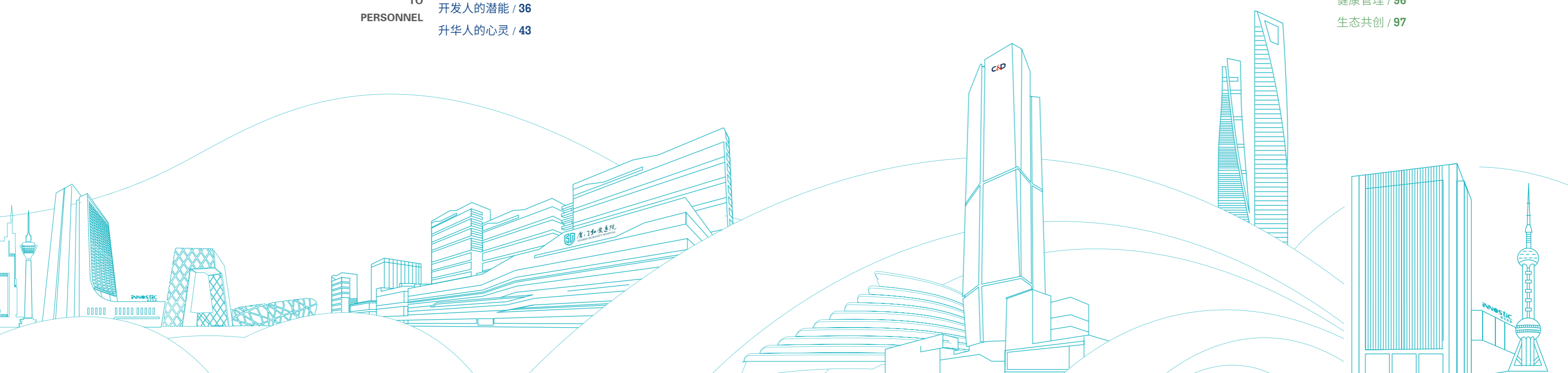
构建医疗平台 / 85  
规范采购工作 / 86  
送你一朵小弘花 / 87

**PART 06** 环境责任  
BE RESPONSIBLE TO ENVIRONMENT

杜绝浪费 / 91  
规范诊疗 / 93  
提升效率 / 94  
健康管理 / 96  
生态共创 / 97

**PART 07** 社会责任管理  
THE SOCIAL RESPONSIBILITY

社会责任模型 / 100  
实质性议题分析 / 103  
相关方沟通 / 104



# 弘爱与联合国可持续发展目标 SDGs



# HOSPITAL PROFILE

## 走进弘爱

厦门弘爱医院是建发集团牵头发起设立仁爱医疗基金会出资创办的三级非营利性综合医院。位于厦门岛内五缘湾片区，占地 126 亩，规划总建筑面积 33 万平方米，规划床位 1380 张，毗邻厦门弘爱康复医院、厦门弘爱妇产医院及厦门大学附属心血管病医院。

占地

126 亩

规划总建筑面积

33 万平方米

规划床位

1380 张

### 2021 医院数据

门诊人次

640831

体检人次

77093

血透人次

16623

急诊人次

93849

分娩人次

4390

新冠肺炎疫苗接种剂次

195932

急救人次

7153



核酸检测人次

828984

出院人次

29474

住院手术人次

12388

无痛分娩人次

2152

三四级手术占比

56%

消化内镜人次

23103



## / 2021 年综合满意度 /

厦门市卫生健康委员会组织全市医疗机构年度综合满意度调查，厦门弘爱医院结果如下：

住院患者		门急诊患者		员工	
弘爱得分	全市平均	弘爱得分	全市平均	弘爱得分	全市平均
96.02	94.41	96.67	92.72	98.70	94.41

有效样本 **433**人

其中：

住院患者 **140**人

门急诊患者 **212**人

医院员工 **81**人

## / 弘爱实力 /


与 2020 年相比，

 急诊急救人数增长  
**16.24%**

 心肺复苏病例增长  
**54.39%**

 全年严重创伤  
(ISS 评分 > 16 分) 增长  
**51.35%**

 危重症患者增长  
**120.48%**

 复苏成功率为  
**25%**  
达到全国同等技术的先进水平



## / 临床突破奖 /



### 评奖标准：

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。



2021

临床突破奖

<p>11</p> <p>不插管麻醉技术</p> <p>麻醉手术部、胸外科</p>	<p>12</p> <p>静脉麻醉下多参数核磁共振-超声认知融合导航经会阴超声引导下前列腺穿刺活检术</p> <p>泌尿外科、麻醉手术部</p>
<p>13</p> <p>复合手术室行脑血管病治疗技术</p> <p>神经外科、麻醉手术部、放射科</p>	<p>14</p> <p>颅内血泡样动脉瘤(破裂出血)血流导向装置辅助栓塞手术</p> <p>神经外科、麻醉手术部、放射科</p>
<p>15</p> <p>利妥昔单抗治疗难治性肾病综合征</p> <p>肾脏内科</p>	<p>16</p> <p>腹腔镜下微创袖状胃切除减重手术</p> <p>胃肠外科、内分泌科、麻醉手术部</p>
<p>17</p> <p>全肺切除术后支气管胸膜瘘伴脓胸一期手术</p> <p>胸外科、麻醉手术部</p>	<p>18</p> <p>负压封闭引流和悬浮造口技术救治腹部瘘口患者</p> <p>重症医学科、胃肠外科、麻醉手术部</p>
<p>19</p> <p>弘爱-厦心联合救治体内巨大肿物患者</p> <p>妇产科</p>	<p>20</p> <p>弘爱-厦心联合救治妊娠合并主动脉夹层患者</p> <p>妇产科</p>

/ 品质服务奖 /

<p>1</p> <p>疫情期间送药进同安活动</p> <p>对外联络部、医务部、社工部、药学部、品牌部、信息部、综合办公室、财务部、保障部、人力资源部</p>	<p>2</p> <p>弘爱“蓝巴士”上门体检及义诊服务</p> <p>对外联络部、健康管理中心、超声科、保障部、综合办公室、信息部、护理部、医务部、品牌部、运营管理部</p>
<p>3</p> <p>“因喂爱”母乳喂养志愿服务</p> <p>社会工作部、妇产科</p>	<p>4</p> <p>妊娠内分泌及营养代谢门诊一站式服务</p> <p>妇产科、内分泌科、营养科</p>
<p>5</p> <p>医技退费流程优化提升患者就医退费体验</p> <p>财务部、门诊住院部、检验科、放射科、超声科、病理科、急诊医学部、信息部</p>	<p>6</p> <p>医养深度融合</p> <p>全科与老年医学科、药学部、急诊医学部、泌尿外科、烧伤整形创面修复科</p>
<p>7</p> <p>非税电子发票上线简化患者开票流程</p> <p>财务部、信息部</p>	<p>8</p> <p>癫痫患儿及家属的社群管理</p> <p>功能神经外科</p>
<p>9</p> <p>DNT 时间达标争取急性脑卒中患者黄金救治时间</p> <p>神经内科、急诊医学部、医学检验中心、放射科、药学部、麻醉手术部</p>	<p>10</p> <p>输血全流程闭环管理建设</p> <p>介入治疗科、放疗科、核医学科</p>

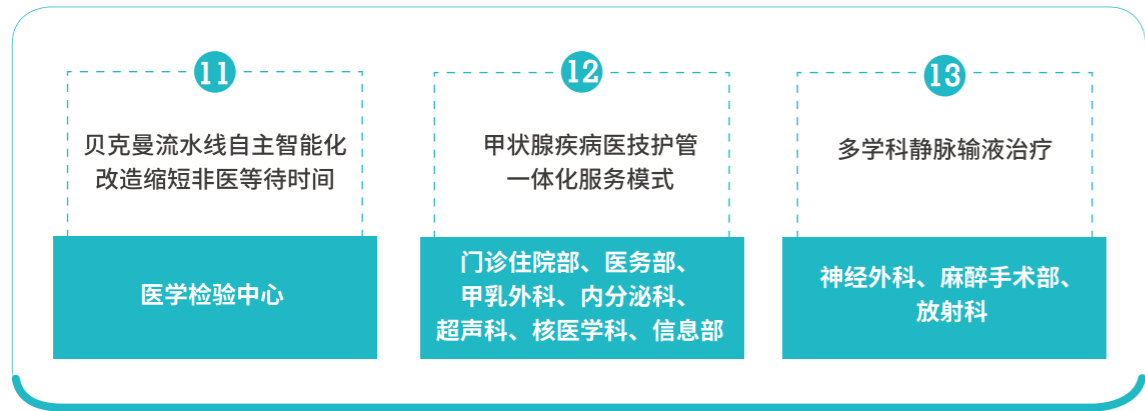


2021

品质服务奖

评奖标准:

明显优化就医流程或缩短患者非医等待时间;创新开展且取得实质性成效的服务。



/ 管理优化奖 /



评奖标准：  
优化内部管理流程或机制，提升管理有效性和精细化水平，并取得创新或突破的事项。



/ 全生命周期医疗和健康管理 /

通过在五缘湾医疗园区综合医院+专科医院的布局，通过园区内各机构资源共享、密切协作、实行院内会诊等，满足从出生到养护各生命阶段的医疗需求。

通过真正建立临床、康复、预防、保健等四大医学所需专科，实现现代医学全覆盖，确保不同生命状态所需的各类医学需求。

/ 资质 /





## / 专科开设情况 /

目前，  
厦门弘爱医院共  
有 **44** 个临床医  
技科室



## / 新获荣誉 & 授牌 /

**HONOR**  
2021年新获得荣誉及授牌

- 厦门医学院教学医院
- 厦门市学雷锋活动示范点
- 医学检验中心 获得 ISO15189 认证
- GCP 二期、三期 临床试验资质
- 荣获厦门市总工会 五一先锋号
- 《医院 SPD 规范》 团体标准试点单位
- 厦门市临床重点专科 建设项目(肿瘤科)
- 胸部创伤 中国东南创伤诊疗中心
- “凤凰花开”妇女 儿童示范项目
- 福建省 UDI 系统 试点示范单位
- 厦门市介入取 栓联盟单位
- 闽西南早产防治 一体化联盟成员单位

### · 已获荣誉及授牌 ·

- 福建医科大学教学医院
- 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
- 中国抗癌协会结直肠癌筛查建设基地
- 中国非公医疗机构协会信用“3A”和能力“五星”评价
- 福建省妊娠期糖尿病规范化诊疗专科联盟成员单位

# FIGHT DISEASE 2021

## 抗疫 2021



- ❑ 外派支援全市核酸采样工作累计 1221 人次，累计外采样本近 50 万份。
- ❑ 派出医护长期驻守隔离酒店（隔离点）14 人，承担近 500 名隔离人员的医学观察工作。
- ❑ 派驻杏林定点医院 5 批次 10 人，负责厦门此次疫情确诊患者的救治工作，此行均为 2020 年援鄂医护再次出征。
- ❑ 1200 余人次志愿者投身防疫抗疫志愿服务，服务时数达 7200 余小时。

核酸采样工作累计	累计外采样本近
<b>1221</b> 人次	<b>50</b> 万份
投身防疫抗疫志愿服务	志愿服务时数
<b>1200</b> 余人次	<b>7200</b> 余小时

全院全员新冠疫情  
防控相关培训 **36**  
批次**5181**人次，

举办医务人员核酸  
标本采集和防护用  
品穿脱培训 **14**场。



## 严守院感防线，员工、院内零感染

控制源头，阻断传播，保护易感，严守医院院感防线。弘爱医院根据疫情战时预案，按传染病医院标准运转建筑，做好预检分诊和发热患者的分流工作，落实每一个环节疫情防控流行病学调查工作，把好入口关。独立发热门诊区域配置独立 CT 等诊疗所需的各种硬件资源，确保发热门诊区隔于其他正常门诊急诊区域，实行封闭闭环管理。

医院完善制度，梳理关键风险点，组织开展全院全员新冠疫情防控相关培训 36 批次 5181 人次，举办医务人员核酸标本采集和防护用品穿脱培训 14 场。通过培训考核、规范流程、制定政策多措并举，确保院内零感染。



二道防线 就诊人  
员配合测量体温并  
进行手消毒



◀ 延伸隔离病区开设会议



## 启用独立隔离病区，主动担当作为

厦门疫情期间，为缓解中高风险区域居民就医困难问题，弘爱医院设置独立封闭区域作为延伸综合病区，主动承担全市（同安区除外）所有封控、管控区及隔离点患者收治工作，实行全程闭环管理，启动孕产妇急诊诊间、负压手术室物理区隔。

弘爱医院安排专人主动对接封控小区负责人员及居民，并针对孕产妇和儿童，专门安排妇产科和儿科各一名医生，主动对接封控区有就医需求的居民。累计收治患者 738 人次，入院 93 人次，其中：孕产妇 55 人，急危重患者 28 人次，手术 24 例次。

累计收治患者  
**738** 人次，  
入院 **93** 人次，  
孕产妇 **55** 人，  
急危重患者  
**28** 人次，  
手术 **24** 例次。

200 余单补充药品统一配送至各行政村村医对接人及患者手中。

为同安区 8 个镇、100 余个社区，484 位有慢病续方需求的居民送去药品，并给予用药宣教。



## 二度送药进同安，解群众燃眉之急

受疫情影响，同安封闭区域居民因慢性疾病断药又无法开药，对此弘爱医院迅速采取行动，针对同安居民的实际需求提出针对性解决方案。

一是采用线上集中时间登录弘爱互联网医院，采用互联网复诊续方，在线医保结算的方式办理；二是线下通过与行政村（社区）指定医生统一对接协调解决开药问题。

9月26日，在有关政府部门协调下，弘爱医院为同安区有慢病续方需求的患者开通线上复诊续方服务，紧急调集8辆爱心急救车，每辆车均配备有专业药师，将药品送到同安区群众手中，解患者燃眉之急。

9月30日，国庆节前一天，200余单补充药品统一配送至各行政村村医对接人及患者手中。

弘爱送药小分队穿越“疫”线，两次送药进同安，为同安区8个镇、100余个社区，484位有慢病续方需求的居民送去药品，并给予用药宣教。

线上线下的“组合拳”及时解决了老百姓断药的顾虑和担忧，确保疫情时期厦门市民的身心健康。



## 逆行者联盟计划，方便群众就医

2021年9月初，厦门市首家“互联网+”医保服务定点医院在厦门弘爱医院上线，实现医保在线即时结算。

9月16日，弘爱启动“弘爱逆行者联盟”抗疫专项活动，348名弘爱医务人员加入该计划，实行免费在线咨询服务以及免邮复诊续方服务，该举措切实解决了疫情期间厦门市居民就医难、购药难等问题。

疫情期间，互联网医院已免费为上万人次厦门市居民提供在线咨询咨询服务，2000余人次通过线上复诊续方服务，解用药难题。

弘爱启动“弘爱逆行者联盟”抗疫专项活动，**348**名弘爱医务人员加入该计划，**2000**余人次通过线上复诊续方服务，解用药难题。



对政府负责，  
践行价值创造的理念

ACCOUNTABLE  
TO THE  
GOVERNMENT

创 新 体 制 机 制 ， 践 行 医 改 探 索

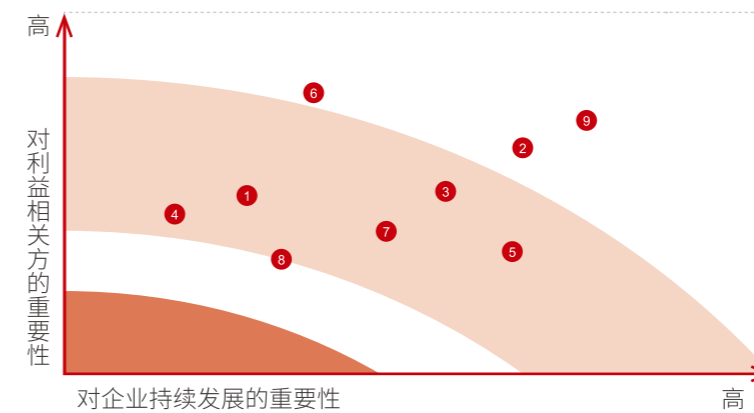
## 我们的理念

时任厦门市委常委、常务副市长黄强在弘爱医院开业时说：“作为首家由市属国有企业出资兴建的三级非营利性综合医院，厦门弘爱医院的开业，既体现了市委市政府为民办实事的务实举措，也是厦门探索社会资本办医模式的创新尝试，对于深化我市医疗体制改革、加快卫生事业发展、满足人民群众

多层次个性化的医疗服务需求，具有极大的推动作用和示范效应。”

开业以来，弘爱医院即按国家医改方向，践行成为一个中国医改样板作为根本的落脚点，在体制机制上进行了大胆创新和探索，在保持医疗公益属性的基础上，让百姓就医有安全感、获得感和幸福感。

### 政府责任实质性议题矩阵分析



- 1、推进提质增效
- 2、加强反腐倡廉
- 3、推进医院现代化管理制度
- 4、落实分级诊疗制度
- 5、推进急慢分治
- 6、推进医药分开
- 7、加强医保管理
- 8、强化依法执业
- 9、合作政府创新

### 我们的绩效



- 落地医保创新服务
1. 完成国家医保信息贯标工作
  2. 推行医保 (DIP) 运行
  3. 率先推出医保电子凭证
  4. 便民高效的异地就医结算服务

根据国务院办公厅印发《深化医药卫生体制改革 2021 年重点工作任务》要求，国家统筹推进医疗、医保、医药的“三医联动”改革，着力解决看病难、看病贵问题，弘爱医院始终在读懂弄通国家“新医改”精神的基础上，结合行业实际，以创新体制机制作为突破口，践行医改探索。



## 建设现代医院管理制度

### ◆完善治理结构

医院实行董事会领导下的院长负责制，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派出兼任，进入董事会参与医院发展规划、“三重一大”等重大事项决策，充分发挥党委领导作用，保证医院发展方向。

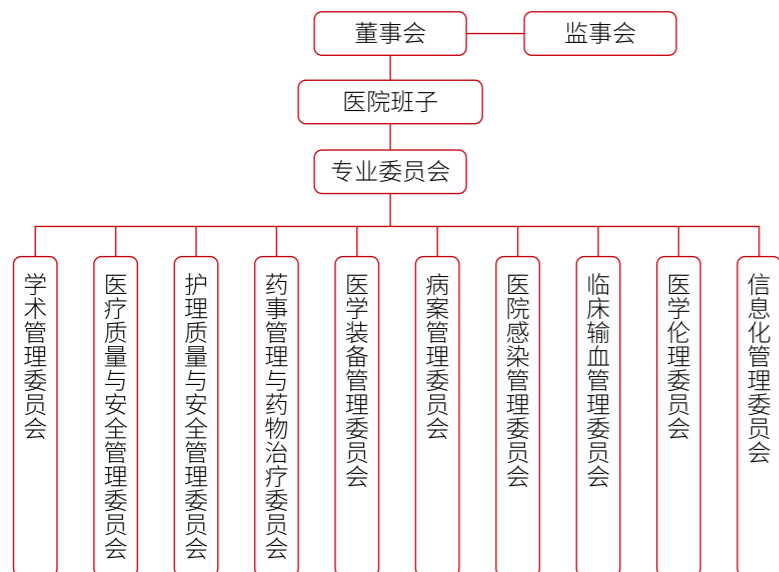
医院通过设立董事会、管理团队和监事会，履行决策、执行、监督职能。其中：

董事会行使医院重大事项决策权，制（修）订医院章程，明确医院性质、办院方向、办院宗旨、功能定位、决策机制、管理制度、监督机制等内容。

管理团队执行董事会决策，负责医院日常运营管理，团队成员实行“分工负责，集体决策”制度，并通过设立学术委员会等 12 个专业委员会，辅助管理团队决策和管理。

监事会负责监督董事、医院管理团队的职务行为。

由此，建立了决策、执行、监督三方相互协调、相互制衡、相互促进的治理体制。



### ◆以“弘旗手”党建品牌为引领

弘爱医院党委始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，在设立“弘旗手”党建品牌的基础上，深入学习贯彻习近平总书记重要讲话重要指示批示精神和党的十九届五中全会精神，认真贯彻落实中央和省决策部署，围绕立足新发展阶段、贯彻新发展理念、融入新发展格局，紧扣全方位推动高质量发展超越主题，扎实开展“再学习、再调研、再落实”活动，振奋精神加油干，凝心聚力促超越。



#### 开展红色教育活动，献礼建党百年

2021 年，医院党委组织开展“弘心向党·医路先锋”庆建党百年红色教育，牵头与上杭县医院、建宁县总医院签订医联体帮扶协议、开展义诊等活动，进一步推动优质医疗资源向基层延伸，有效提升当地医疗资源解决所在地区常见病的能力，摸索百姓常见病不出县城的实现路径。

#### 开展“我为群众办实事”实践活动

开展“弘爱 5G 蓝巴士”进社区、AED 社会志愿者培训科普活动、核酸检测志愿服务、门诊助医、义诊等 33 项直接与社会、百姓相关的“我为群众办实事”项目。

同时，2021 年医院考虑改进食堂餐食质量，启动重新选择食堂供应商招标工作，创新性地采取了通过食堂吸引员工实际就餐的人数作为考核和激励标准，而非让供应商采取赚取餐食收入成本差的方式获取经营利润，有效改善员工餐食品质提升。

## 党建引领创先争优



医院党委荣获 2021 年度厦门市国资委系统“先进基层党组织”，下属临床第二党支部获建发集团 2019-2020 年度“先进基层党组织”。



党建品牌“弘旗手”在厦门市国资委和建发集团党委党建品牌评选活动中脱颖而出，获评两级“优秀党建品牌”荣誉称号。



获 2018-2020 年度厦门市市直系统“文明单位”和 2021 年度“厦门市学雷锋活动示范点”。

## ◆ 落实“让医疗回归本质”

### “职能服务医疗，医疗服务患者”

为落实“以患者为中心”的理念，弘爱医院建立了“职能服务医疗，医疗服务患者”的管理秩序。

临床医技单位以服务患者为重点，医技科室通过各种方式调研和满足临床科室服务患者的各类需求，而各职能部门，包括医院领导班子，都以临床医技科室作为服务对象，主动提供支持、服务、保障和监管职能，明确以患者为中心的管理秩序。

### “专业人做专业事”

医院尝试从体制上将医教研与后勤保障分开，医院本身聚焦医教研，专注有效提升临床、科研和教学的水平，而涉及日常运营所需的各类配套服务，包括药械采购、院内医用物资物流管理、医疗设备维保、医品洗涤等事务全部由建发弘爱医疗集团负责设置相应专业机构提供。

比如，医院临床药学部集中精力在临床药学、审方、用药合理性检查等工作，而药品采购、谈判议价、物流配送等均交由建发弘爱医疗集团所属建发医药公司负责，通过细分工作领域，有效切割职能界面，推进精益化运营，提升医院管理绩效，同时起到相互监督、相互制衡的作用。



## ▶ 践行深化医药卫生体制改革

医院根据国家新医改要求，结合年度重点，实行“医学决策与经济利益脱钩”“医院收入与个人收入分开”，采取釜底抽薪方式，探索深化医改的模式和样板。

## ◆ 落实规范诊疗

弘爱医院一方面从医疗质量入手，不断推进临床路径建设，并强化日常临床的质控检查及整改工作，确保医疗安全，有效提升医疗质量。2021 年度，重点就查房、诊断、会诊、转诊等日常诊疗进行规范，并针对医患沟通的时间节点、沟通内容等予以明确，确保规范诊疗行为。

另一方面，继续强化“不用不该用的药品耗材，不做不该做的检查化验”机制建设，在全院范围内建立一整套满足上述目标的机制，以解决过度医疗的源头问题。

## ◆ 推进医药分开

弘爱医院的医药分开首先是“用采分开”，通过建立阳光化的需求申请机制，引入竞争及替代机制等净化药品目录，从而抓好目录管理工作。在此基础上，通过合理用药检查、理顺“患者利益优先，满足临床真实需求，兼顾学科发展”的医药分开原则，明确各相关单位的合作分工机制，真正建立相互协调、相互制约的机制。

同时，通过发挥弘爱大药房的补充功能，使其与医院药房形成“有药用，有好药用”的互补功能，满足部分人群个性化的用药需求。



## ► 形成城市医疗集团雏形

2021年9月6日，厦门弘爱医院互联网医院成为厦门市首家具具备医保资质的“互联网医院”；2021年9月10日，厦门弘爱妇产医院正式开业。连同与弘爱医院一同开业的弘爱康复医院、弘爱养护院和弘爱大药房，以及医院直接托管的安康门诊部，构建起了“分级诊疗、急慢分治、医养结合、线上线下一体化”的城市医疗集团雏形，初步具备了为百姓提供医疗 & 健康全生命周期解决方案的基础。

### ◆ 落实分级诊疗

在五缘医疗园区内，各机构之间资源共享，优势互补，不重复建设，同时经厦门市卫健委批准同意，各医疗机构之间实行院内转会诊，减少相关环节，提升转诊效率，节省患者时间，很好满足了患者一站式就诊需求，并以此打造辐射闽西南基层医院的三级医院学科群，确保不断巩固和提升优质医疗资源供给。

与此同时，通过战略合作、学科共建和托管运营等模式，与闽西南医疗机构形成医联体体系，打造上下联动的三级诊疗体系。

2021年6月4日，厦门弘爱医院与上杭县医院签订战略合作协议，开业至今，已有5家县级医院与厦门弘爱医院签署医联体合作协议。医院采取技术帮扶、培训带教等方式提升县区级医院提升解决常见病的诊疗，有效解决当地老百姓就医难的问题。



### ◆ 推进急慢分治

通过设置三级康复专科医院，针对综合医院的脑血管、骨外科、脊髓损伤、心肺等患者急性期后，以及重症患者脱机、孕妈产后康复、自闭儿童日常训练等，将康复“早期、主动、全面”贯穿治疗始终，一方面将急性和慢性需求有效分开，另一方面则通过连续的治疗，助力患者最大可能恢复功能，有效推进“急慢分治”。

### ◆ 尝试医养结合

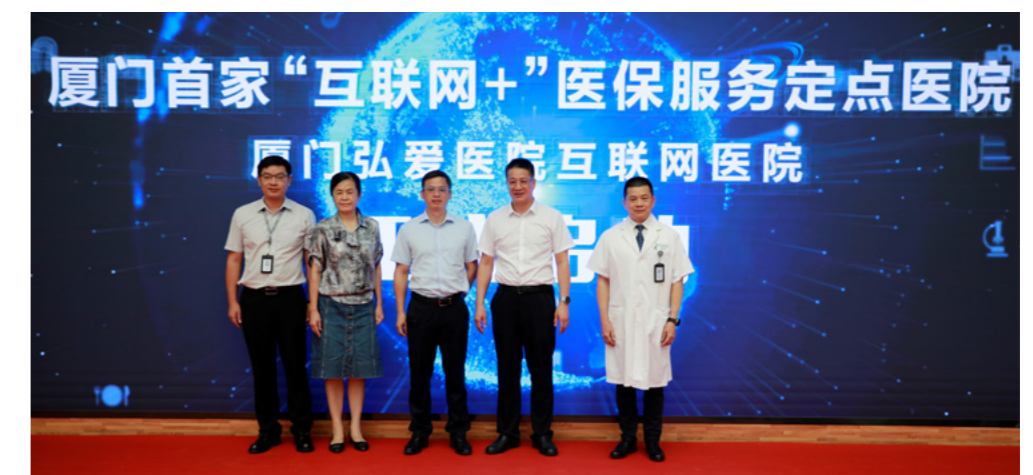
依托弘爱医院和弘爱康复医院，设置弘爱养护院，该养护院定位为中重度失能失智老人照护以及临床关怀患者照护，以该养护院为试点，推进入住老人的日常医生巡诊、健康档案建立、慢病管理需求、急性医疗需求等“医养结合”工作开展，让入住老人拥有医养康娱等资源，度过一个优雅、有尊严的晚年生活。

除了弘爱养护院，医院还与溢佰养老院、慈爱养老院、金厝边养老院等养老机构以及金安社区等社区日照中心签订合作协议，为其提供专业的医疗保障服务。



### ◆ 打通线上线下

弘爱医院互联网医院为厦门市最早获批具有医保定点资质的互联网医院，目前开放互联网医院药品目录品规400余种。





自 2021 年 9 月运行以来，共为 34,665 位患者提供线上服务，其中在线咨询 29,892 人次，复诊续方 4,773 人次，就医帮帮团 991 人次，在一定程度上满足了厦门市民足不出户就诊、续方的就医需求。特别是在厦门疫情时期，通过互联网医院复诊续方，满足封闭区域慢病断药患者的续方需求，为患者提供了便利的渠道。



## 积极响应政府部门落地创新服务

### 完成国家医保信息贯标工作

根据国家医保局的部署和要求，制定贯标“应急方案”及切换流程，匹配近十余万条数据，完成国家医保结算清单 193 项指标取数，率先通过福建省医保局贯标验收。

匹配近 **10** 万余条数据  
完成国家医保结算清单 **193** 项指标取数

### 国家医疗保障 15 项信息业务编码标准

为深入贯彻实施国家标准化战略，加快形成全国统一的医疗保障标准化体系，国家医疗保障局坚持以人民为中心的发展思想，积极适应医疗保障改革发展需要，统一规划、统一分类、统一发布、统一管理，制定各项医疗保障标准，形成全国医疗保障“通用语言”，为新时代医疗保障高质量发展提供支撑，让医疗保障 15 项信息业务标准在信息高速公路上“纵向全贯通，横向全覆盖”。

### 推行医保 (DIP) 运行

2021 年初，继厦门成为国家医保局“按病种分值付费”试点城市后，医院专门设置 DIP 工作组，制定 DIP 工作方案并组织实施，2021 年 7 月，医院率先通过国家医疗保障局对厦门 DIP 试点的评估工作。

### 率先推出医保电子凭证

医院积极响应“一码通”就医倡导，积极改造系统，完善全流程无卡就医相应服务，顺利成为厦门市第一家实现就医使用医保电子凭证结算，无需医保卡即可就医的医疗机构。

### 打造便民高效的异地就医结算服务

根据十三届全国人大四次会议总理记者会对于扩大门诊费用跨省直接报销的范围的要求，弘爱医院率先开通外省参保患者门诊费用直接刷卡结算的医疗机构，为参保民众提供更加方便快捷、住院门诊一体化的异地就医直接结算服务。



## 我们的承诺

- 01 始终坚持党委统揽全局、协调各方的基本原则，一如既往做好“弘旗手”党建品牌建设工作。
- 02 积极参与国家医改战略，继续推进医药分开、分级诊疗、急慢分治、医养结合等工作。
- 03 继续探索现代医院管理制度，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。
- 04 落地各级政府决策部署，将“以患者为中心”理念得以有效贯彻落实，真正解决看病难、看病贵、看病烦等问题。

## 相关方感言

苏妙玲

厦门市卫健委党组成员、副主任、二级巡视员

厦门弘爱医院建院近4年来，已成为我市医疗卫生队伍中的一支重要力量。医院以解决患者疾苦为己任，在以“让更多人享有更高品质的医疗健康服务”为使命而不断发展医疗技术的同时，也秉承着为公众负责的社会责任理念，积极承担了相应的社会责任。新冠肺炎疫情期间，派出医护人员援鄂、援沪、援泉、援我市定点医院。同时，开展疫苗接种、核酸检测、发热门诊等公共责任。期望弘爱医院继续坚守“弘德致远，大爱无疆”的建院初衷，打造有担当，有温度，有力量的医疗品牌！

曹小平

厦门市医疗保障局副局长

2021年，厦门弘爱医院坚持以人民健康为中心，推动服务创新与信息技术深度融合，在全市上线首家“互联网+”医保服务定点医院，全面支持医保电子凭证全流程扫码就医。这一年来，厦门弘爱医院积极配合医保部门，严管理、优服务、践初心，尤其是在抗击疫情期间，多管齐下广开渠道，穿越“疫”线共同解决群众的“药”紧事，切实守护好群众健康，体现了医院的社会责任和大爱精神。祝愿弘爱医院在新征程上，用爱心、贴心、用心为市民提供更加优质、更高质量的医疗服务。

郑幼卿

厦门市卫生和计划生育监督所二级调研员

自2020年新冠疫情爆发，厦门弘爱医院在核酸检测、疫苗接种、医疗保障、同安送药、定点医院、援鄂援沪等方面率先垂范，勇于担当。尤其是作为疫情常态化治理以来，弘爱医院又作为境外人员、闭环管理人员等高风险人员定点救治医院，在院感防控、诊疗服务等方面投入巨大时间、精力、物力等成本。厦门弘爱医院作为一家开业不足四年的医疗机构，已经在厦门市乃至福建省形成了巨大影响力。弘爱医院依托大型国有企业专业的服务实践、超前的办医理念、优秀的医疗护理团队以及疫情面前无畏的担当精神赢得了政府、社会和民众的认可。希望弘爱医院继续秉持“弘扬大爱”的办医初心，引领社会资本办医的方向，造福桑梓。

对员工负责，  
建立广阔的发展平台

BE RESPONSIBLE  
TO  
PERSONNEL

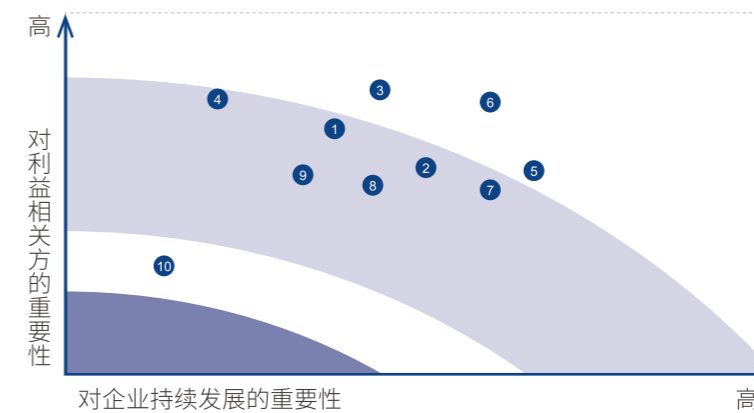
创 新 体 制 机 制 ， 践 行 医 改 探 索

## 我们的理念

弘爱医院秉持“尊重人的价值，开发人的潜能，升华人的心灵”的理念，通过捍卫职业尊严、塑造职业环境等，努力造就一个海纳百川的组织，在这个组织里让普通的人变成优秀的人，让优秀的人变成卓越的人，源源不断的人能够在这里实现人生梦想。

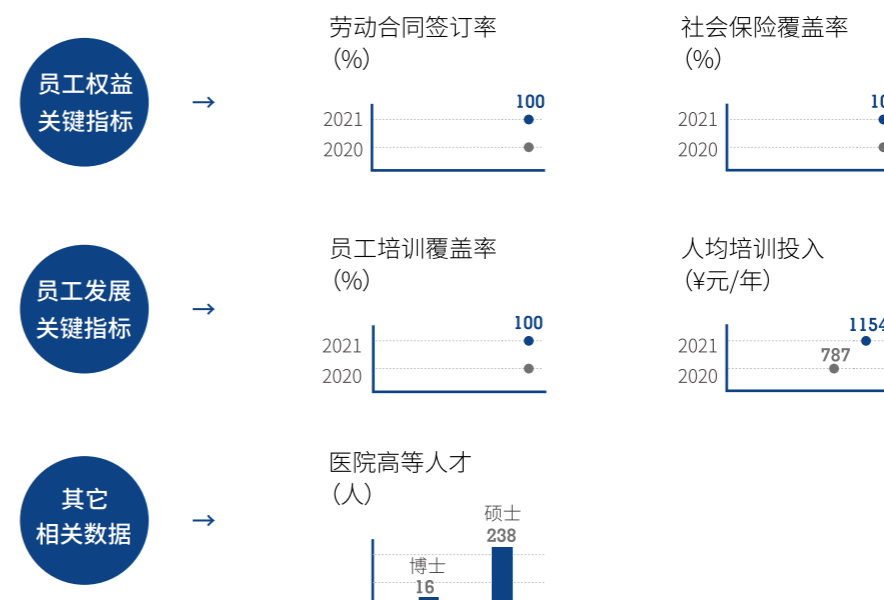
让员工因有弘爱医院的工作经历而产生品牌效应，拥有更高的市场价值，并不断提供学习、工作和挑战自我的机会，挖掘人的潜能，做到人尽其才，同时引领员工探索工作、生命的意义，实现超越个人利益之上的追求。

### 员工责任实质性议题矩阵分析

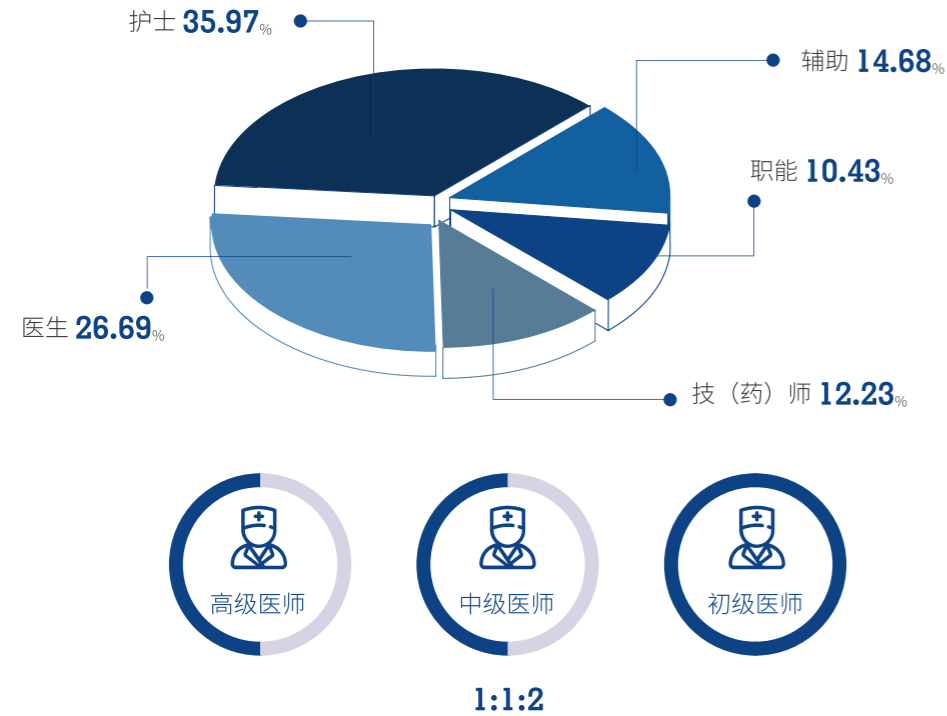


- 1、阳光透明招聘
- 2、保障员工基本权益
- 3、保护员工职业健康
- 4、提升薪酬福利水平
- 5、为员工提供发展的平台
- 6、建立公平晋升机制
- 7、开展系统化培训
- 8、帮扶困难员工
- 9、关爱女性员工
- 10、举办丰富的员工活动

### 我们的绩效



## ▶ 弘爱员工概况



截止 2021 年 12 月，厦门弘爱医院员工数 1398 人。

## ▶ 保障合法权益

### ◆ 劳动合同

医院实行全员劳动合同制，员工（除业务外包、实习、见习、进修、退休返聘等情形外）进入医院，应与医院签订劳动合同，建立劳动关系，明确合同期限，界定双方权利义务。

医院按厦门市政府有关规定的缴交基数及比例为员工缴交“五险一金”，并严格根据国家有关规定，执行落实各项休息休假制度，执行特殊人群职业保护制度，倡导员工根据有关规定休假。

### ◆ 集体合同

医院与工会每年通过集体协商，签订了《厦门弘爱医院集体合同》、《厦门弘爱医院女职工特殊权益保护专项集体合同》及《厦门弘爱医院工资集体协商合同》等，以维护医院与员工双方的合法权益。

## ▶ 人才机制

### ◆ 用人机制

#### 用人原则

医院实行“一年一聘”制，以落实“能进能出”“能上能下”机制，建立内部流动秩序，形成“人头上一片青天”的环境。其中：

内部晋升遵循逐级晋升原则，一般需在原岗位至少满两年才予以晋升，个人有突出表现、贡献或特殊需求的人才，可不受该原则限制。晋升不论资排辈、不把晋升作为一种福利待遇。

鼓励员工在本职岗位上尽职尽责，不断突破和超越自我，但支持员工在医院内部的合理流动，内部新的岗位机会首先提供给在当前岗位表现突出的员工。在上一年度绩效考核中被评价为优秀的员工，可根据其个人特长、优势，结合个人发展意愿及目标单位的用人需求，提出内部转岗，若新单位愿意接受，则原单位不能设置转岗障碍。

#### 发展通道

医院针对人才特点、专业方向、岗位要求，将岗位分为医师、护理、药师、技师（含物理师）、职能、管理 6 个系列的发展通道，在全面分析员工综合能力的基础上，为每个人设立专业化精准化的培养方式，选择合适的职业发展通道，将人才与医院发展需求紧密结合起来，均衡分配人才资源，提高人才职位匹配度，坚持“以用为本”，“人尽其才”，避免“用非所长”，甚至“用其所短”现象发生。



### ◆ 沟通机制

医院鼓励“有话直说，有话好好说”，坚持实事求是，提倡对员工存在的问题，应明确告知对方及改进要求，以营造“简单、坦诚、阳光”的工作氛围，反对沟通时对人不对事，反对“会上不说，会后乱说”。



## 上行沟通

- 逐级汇报** ▶ 员工对日常的工作、生活中认为存在不合理的情况，可以向自己的上级领导或相应的职能部门进行沟通，不提倡越级汇报。
- 越级投诉** ▶ 对于自己觉得不合适向上级领导汇报的问题，或遇到对自身的不正确批评、受到不公平的待遇、惩罚等，可以越级投诉。
- 重点事项** ▶ 针对各类事项，明确规定有关事项报告的对象和职责，建立重点事项报告的目的是按层级分担压力和责任。

## 下行沟通

- 公众渠道** ▶ 包括官网、微信公众号、《人文弘爱》院报、社会责任报告以及建发医疗“医周药闻”、建发集团“周知建发”等，了解重点工作进展及开展情况。
- 主要会议** ▶ 通过制定主要会议制度明确会议安排，并通过年终总结大会、中层干部会议、七一党员大会、职工代表大会等针对不同对象的会议，传达医院态度及相应决策。

## 双向沟通

- 提案意见** ▶ 通过职工代表大会、党内民主生活会等方式向员工征集建议或意见。各负责收集单位准确解读提案或意见建议需求，安排有关部门提出处理意见，并采取适当方式予以反馈。
- 院长信箱** ▶ 设置“院长信箱”，并指定专人负责处理、跟踪，确保发信人及有关信息的保密。为确保信件内容的落实和反馈，倡导员工采用实名方式反馈信息。截止目前已收到 43 份信件，答复信件 33 份。



## 约谈机制

- 针对医疗质量、投诉等比较多的情况，医院相关部门有明确的约谈机制，建立有问题一定要向员工反馈的机制，帮助解决员工“不知道”的问题。
- 针对新提拔干部，在聘任前，医院党委、纪委和行政负责人安排进行任前谈话，内容涵盖任职意愿、廉政教育、新任岗位要求等。
- 每年年终考核后，对个人综合考核结果靠后的干部，以及被科室评价为合格或需改进的员工，应指定负责人或部门根据考核结果谈话，并对个人提出明确整改要求。
- 年终考核。每年年终，医院采取测评、访谈、调查等方式，对全体干部员工进行统一的综合考核评价，并按员工层级、考核结果不同，组织相应人员采取合适方式反馈考核结果。

## 奖惩实施

- 医院的任何表彰奖励、批评惩罚，均是医院支持、鼓励或反对的体现，是医院的价值观，医院均会慎重对待每一次奖惩。
- 对奖惩有任何的意见或建议，均可通过合适的方式反馈或申诉。

## 发展平台

### ◆ 科研工作

2021 年，弘爱医院共立项 21 项科研课题，其中省科技厅引导性项目 1 项：《基于加速器的硼中子俘获治疗（AB-BNCT）在复发及难治性脑高级别胶质瘤中的临床应用研究》，市医疗卫生指导性项目 20 项。

弘爱医院共立项  
**21** 项科研课题  
其中省科技厅  
引导性项目 **1** 项



以第一作者（通讯作者）  
发表论文 **56** 篇  
(中文期刊 **47** 篇、SCI **9** 篇)

外文论文中影  
响因子大于 **5**  
分的 **2** 篇

大于 **10** 分  
的 **1** 篇

药物临床试验机构及临床试验伦理委员会通过省药监局检查，实行伦理审查科研项目初审 36 项，新技术新项目审查 20 项，超说明书用药审查 25 项。

以医院作为专利权人获批专利 3 项。

序号	申请人	专利权人	专利类型	专利号
1	贾广锐	厦门弘爱医院	实用新型专利	ZL202120097284.6
2	陈丹	厦门弘爱医院	实用新型专利	ZL202120580545.X
3	苗澍	厦门弘爱医院	实用新型专利	ZL202022360999.4

实行伦理审查科研项目初审 **36** 项

新技术新项目审查 **20** 项

超说明书用药审查 **25** 项

## ◆教学工作

2021 年，弘爱医院通过福建医科大学附属医院的校级评审。

**1** 名



教师获福建医科大学公共卫生学院专业学位硕士生导师

**3** 名



教师获高校教师资格认证

**27** 名



优秀临床带教医师

**21** 名



遴选优秀临床护理总带教组建护理技能“师资库”



2021 年继续医学教育工作首次实现国家级立项 0 的突破，

获得立项国家级 **2** 项

省级 **1** 项

市级 **20** 项

合计 **23** 项  
较 2020 年大幅增长

增幅 **260%**

临床实习带教 **117** 名

早见习 **1783** 人次

临床进修 **6** 名

TEACHING JOBS

举办大讲坛和  
读书报告会  
**4** 期

学术会议  
**44** 场

**102** 名  
员工参加  
临床专业技能线上培训

合格率  
**100%**

2021 年初开始筹备细胞治疗研究中心，并依托“厦门市细胞治疗研究中心”的建设进行平台申报。9 月底董事会通过医院细胞治疗研究中心建设方案。

## ► 培育机制

倡导员工形成终身学习的意识，努力建立新型学习型组织，把所接触的同事、同行、患者都当成学习的对象，把每一次的岗位实践都当成历练成长的机会，不断归纳总结、提炼提升，完善自我。

## ◆ 专业培训

### 医务培训和考核

2021 年度，开展医生基础技能线上训练，参训者 102 名（初级人员），合格率 100%。

参训者 **102** 名  
(初级人员)



**100%**

## 护理培训和考核

组织 <b>59</b> 场 理论培训	<b>15</b> 项 护理技术操作培训	共有 <b>6802</b> 人次 参加	新护士独立值班考试 全年考核人数 <b>159</b> 人
组织 <b>8</b> 批次 理论考核	考核人次 <b>2113</b> 人	合格率 <b>93.32%</b>	通过 <b>156</b> 人
岗位胜任力考核 <b>15</b> 项次	考核各层级人员 <b>1504</b> 人次	合格率 <b>99.06%</b>	通过率 <b>98.11%</b>
新入职护士培训 (7 天全脱产)	完成 <b>52</b> 人理论培训 <b>9</b> 学时	常用护理技能操作培训 <b>31</b> 项	合格率 <b>100%</b>

## 技能大赛

举办读图大赛和手术视频大赛，总计 21 个科室 42 名医生参赛。通过对手术视频的剪辑和演讲以及快速精准的判读，提升了医师手术技能操作水平和临床思维能力。

举办护理 PDCA 竞赛，共完成 31 项护理质量持续改进项目。开展“服务质量与安全持续改进”PDCA 主题竞赛，通过对全院 26 个质量改进案例竞赛的评审，发掘、分享、交流医疗质量改进先进经验和优秀案例，提升医疗质量与安全。

8 月份启动病历质量评比活动，组织质控专家组对全院上报参评的 65 份病历进行质控评分，通过 5 轮评比，结合医疗核心制度、手术等级、病种复杂程度等因素，评选出相应奖项。

总计 **21** 个科室  
**42** 名医生参赛

举办护理 PDCA 竞赛，  
共完成 **31** 项护理质量  
持续改进项目



## ◆ 分级培训

- 2021 年内部组织完成：
  - ❑ 针对服务岗位的礼仪培训
  - ❑ 针对新员工的“开学第一课”系列培训
  - ❑ 针对骨干员工的高效人士七个习惯的自我养成、演讲技巧提升培训班
  - ❑ 针对中层干部的护士长管理实务情景研讨、新转任管理干部培训

总体满意度均在 **95%** 以上

- ❑ 选派优秀的员工外出参加短期培训、进修培训和学术会议。从开院至 2021 年底，外派进修、培训人次达到 **1135**

▲ 医师技能竞赛

▶ 护理技能培训



## 激励机制

以确保能够落实“以患者为中心”为前提，实行“医院收入与个人收入分开”的策略，采取措施让员工共享医院发展成果。

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。

制定有关奖励政策，包括但不限于阶段性鼓励相关业务进展，专项奖励在推动技术进步、水平提升、服务改善、效率提升、管理促进等方面的实际行动成果。

鼓励各类利于医院发展、展现医务行业精神风貌的行为，并针对性制定对团队、个人或事项的表彰方案，所表彰或奖励的人和事为医院标杆，对医院起到示范、引领作用，该类表彰以精神为主，物质为辅。

## 关爱体系

### ◆ 建立关爱员工的福利制度

#### 商业保险

医院为全体员工投保“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以及因疾病或意外事故而产生的自费医疗费用等，主要险种包括：团体重大疾病险、团体定期寿险（疾病身故）、团体意外伤害险及附加意外伤害团体医疗保险、住院津贴团体医疗保险、团体补充工伤保险、补充门诊、住院医疗保险等。全年保费 335.85 万元，人均总保额约 310 万元。2021 年 2 名医院员工分别因胃癌和神经胶质瘤获赔 100 万元和 80 万元。

全年保费  
**335.85** 万元

人均总保额约  
**310** 万元

#### 年度体检

医院每年组织一次员工体检，在医院列明范围内的体检费用由医院承担，2021 年员工体检人数 1364 人，家属体检报名约 670 人。



#### 公务用车

上班时间因公外出办事，遇紧急情况需到所在单位处理，以及加班等均可通过指定的网约车平台免费用车。2021 年全年出行费用 25 万元，共计出行次数 11100 次。

全年出行费用  
**25** 万元

共计出行次数  
**11100** 次



#### 节日福利

法定节日、生日、新婚、生育、生病、去世、退休等均提供相关慰问礼品及礼金。2021 年度累计发放节日福利慰问品共计 6080 份，“三八”妇女节为全院 1114 名女性员工送上节日纪念品。

节日福利慰问品共计  
**6080** 份

**1114** 名女性员工  
送上节日纪念品

#### 工会慰问

2021 年累计慰问员工 1810 人次。其中生日 1546 人、结婚 73 人、生育 75 人、员工住院 77 人、员工直系亲属住院 13 人，员工或直系亲属去世 26 人；申请医疗互助金额达 17 万元。

为内外部防疫人员提供各项保障，累计金额达 108,031.15 元；发放上级工会拨付慰问款共计 92,700 元和慰问品 516 件。





## 其他福利

为外地员工提供宿舍，分为双人间、单人间和专家公寓。

医院设有集体户，入职满半年且通过试用期考核的符合厦门落户政策的员工可落医院集体户。

院内设置员工哺乳室及医生休息室，配备齐全的设备。

每年5月-9月发放防暑降温费120元/月。

## ◆保护员工

医院坚持采取各种机制和措施保护干部员工，避免员工陷入社会的纷繁复杂，而违反各类廉洁自律规定和要求，让干部员工在职业生涯路上“健康”、可持续，这是医院关爱员工的出发点。

### 正心教育

医院利用各种机会采取多种方式宣导廉洁自律，促进廉政建设、守法教育，同时倡导每位员工能结合自身所在岗位特点，积极学习相关法律法规，领会精髓，提升法制观念和意识，以提升内心修养，从而尽可能避免“第一次”。

### 提醒机制

#### 做好任前廉政谈话

2021年度内，医院党委联合纪委组织了4批新提拔干部的廉政谈话，对新提拔或岗位发生变动的管理干部、重要岗位新上任的31名干部逐个进行了任前廉政谈话和征求纪委意见工作，做好提醒教育。

#### 开展廉政专题教育

医院党委联合纪委组织201名党员、入党积极分子、中层以上干部、关键岗位工作人员观看党风廉政专题教育片。针对新入职员工宣讲《员工职务行为准则》。

#### 把好廉洁警示关口

认真贯彻落实“中央八项规定”精神，做到重要节日或节点及时转发上级文件、重申有关要求和禁令，通过院内OA平台对广大干部进行提醒教育，进一步严明纪律要求，要求全体领导干部员工过好“廉节”、把好“廉关”。

### 加强制度落实的督导检查

医院党委先后召开2次党风廉政建设和反腐败工作专题会议，进一步加强对党风廉政工作的领导。联合纪委开展对医院礼金、礼品、礼券和收受红包管理工作的督导检查，有效地推进医院廉洁文化建设。为进一步加强医院职业道德建设，依据国家、省卫生部门等相关规定，结合医院实际情况，制定并发布《厦门弘爱医院医德医风实施办法（试行）》。

### 上缴物品的监督处理

弘爱医院是无红包医院，医院党委制定礼品上缴处理制度，帮助员工处理在公务和业务活动中收到的各类礼品、礼券、现金等，医院纪委每年初对上一年度上缴的礼金、礼品、礼券等进行登记及拍卖处理情况进行核实检查，并在一定范围内通报结果。



▲ 开展廉政专题教育

## 监督机制

通过设置相关机构，通过质控、审计等内部常规手段，以及设立内部相互制衡的决策机制和单位，相互监督，并通过调查信访件、举报信等方式，监督员工的日常行为。

# 员工活动

医院鼓励员工健康生活，在院区内设置有健身区，创办 10 个文体协会并定期或不定期组织员工活动，丰富员工业余生活。



## ◆ 组织开展各项文体活动

4月，组织8名员工参加2021厦门建发国际马拉松比赛；

5月，组织25名员工参与建发集团2021年“往”红打卡健步行暨嘉年华活动；

7月，组织近400名员工观看电影《中国医生》；

建党100周年之际，医院党委策划“七一”快闪活动以及组织合唱团、舞蹈协会参加了莲前街道歌咏比赛、建发集团红色经典音乐会、弘爱医院“七一”快闪活动等多项活动。



EMPLOYEE ACTIVITY

## ◆ 第二届职工文化节

举办第二届弘爱职工文化节，院区内多家单位 9 个代表队 400 余名员工参与其中。活动通过运动嘉年华体验、趣味团体协作比赛、员工风采展示等丰富多彩的活动内容，充分展现弘爱人团结协作、凝心聚力的精神面貌。同时，通过职工文化节，启动弘爱全员健康管理项目之“健康行”活动，倡导员工运动健身，提高员工身体素质。



## ◆ 策划组织各种特色的主题沙龙及春秋游活动

先后举办“巧手做香囊 浓情过端午”和“原产地精品咖啡冲煮与品鉴”2期主题沙龙分享会并每年度组织员工春秋游活动。





### ◆ 团委活动

举办第三届“弘爱杯”三人篮球赛，营造积极、健康、活力的氛围，丰富青年员工业余生活。

## EMPLOYEE ACTIVITY



### ▶ 我们的承诺

- 01 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。
- 02 及时倾听和回应员工诉求。
- 03 使用工风险得到较好控制。
- 04 员工敬业度、满意度保持稳定水平。

## 相关方感言

### 连清荣 厦门弘爱医院儿科副主任医师

“以患者为中心，为患者守初心，建老百姓心中的好医院”、“让病人有尊严地看病，让医者有尊严地行医，让医疗卫生回归纯粹”——正是游总的这番话打动了，让我毅然决然加入弘爱大家庭。事实证明，我的选择没错，弘爱一直坚守着这些“初心”。

在儿科，让患者满意是科室一贯目标：我们不追求看病速度有多快，而是追求如何看好病；我们不追求科室效益有多好，而是追求合理检查合理用药。

我们的诊区宽敞明亮、卡通活泼，我们的药房、检验和诊室融为一体，我们每周安排社工与小患者的互动游戏节目，我们先后开设周末门诊、午间门诊和夜间门诊……

在弘爱，让医者有尊严地行医是努力的方向：我们作为临床科室找行政科室办事，不需要看脸色，凭交情。在这里，医疗服务患者，行政服务医疗的发展机制良性运转，遇到问题，职能部门都会主动上门出谋划策，减轻临床科室行政沟通成本。管理制度的透明、人性化使得这里的医疗更专注、更纯粹！

道阻且长，行则将至，行而不辍，我们弘爱，未来可期。

### 李晓娜 厦门弘爱医院胸外科 副护士长

第一次踏进建发大厦大门时就让人觉得弘爱是值得期待的，下车开门的迎接，上楼的每一个细节，进修时每一个仪式感满满的节日，让我充满期待。弘爱是让人被尊重的地方，可以认真做自己。

当时选择弘爱，是与家人的意见相左，但当建发老师对我说，你是弘爱第一个签约的护士时，我内心充满骄傲和自豪。

在这里有很多鼓励你的人和事，大胆去做，年轻不怕，事实证明，当初的选择没有错，虽然压力很大，但更有动力，感恩在弘爱遇见的所有人和事。以后的工作更要廉洁自律，以身作则，才能影响身边的人，做好每一件事，当最棒的弘爱人。

### 王功法 药学部 中级药师

在医院的各个角落、各环节都能感受到弘爱的人文关怀；他更像是一艘正在飞行的飞船，每年都会朝新的目标前行，在过去四年的努力下已是硕果累累，要让我们的飞船飞的更高、更远、更稳，就需要每个部件不断完善自己，各零部件之间的配合要更加默契。

认真负责、积极向上是生活的态度、是弘爱人的态度、是“以患者为中心”的态度。做一件好事并不难，难的是坚持一直做好，甚至更好；坚持以患者为中心，做好用药交代，保证临床用药安全是我们药师一直前进的方向。

### 张乐佳 医学检验中心 主管技师

弘爱关注员工的各项需求，为员工提供健康、多元的文体活动环境，切实为员工排忧解难。包容、感恩、关爱、责任、发展、奋斗的家文化让员工们的成长与企业、社会的和谐发展共鸣。

弘爱检验中心通过建立符合国际标准的质量管理及服务体系，不断改进检测流程，优化服务体验，提供高质量服务，确保临床检测报告准确可靠，为临床诊断和治疗提供更加准确的检测结果，更好服务于患者、服务于临床。

开拓、创新一直贯穿于弘爱前进的过程中，我为弘爱人的责任担当、专业能力和拼搏精神而自豪，也被在困难时刻同舟共济、并肩作战的伙伴们所感动，时刻尽自己一份力，是我的责任，也是荣耀！

对患者负责，  
成为百姓信赖的医院

BE RESPONSIBLE  
TO  
PATIENT



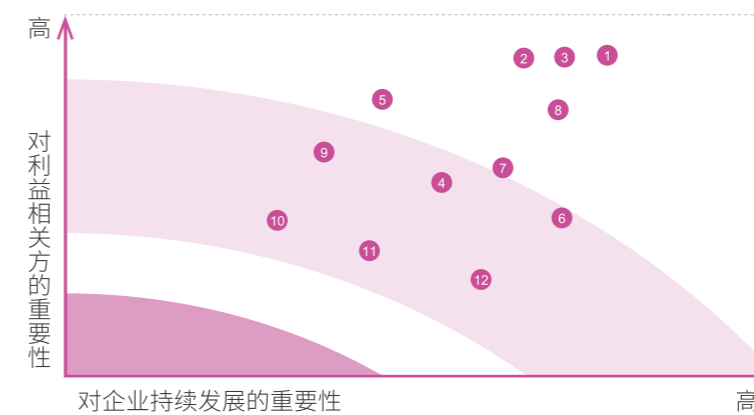
创 新 体 制 机 制 ， 践 行 医 改 探 索

## 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

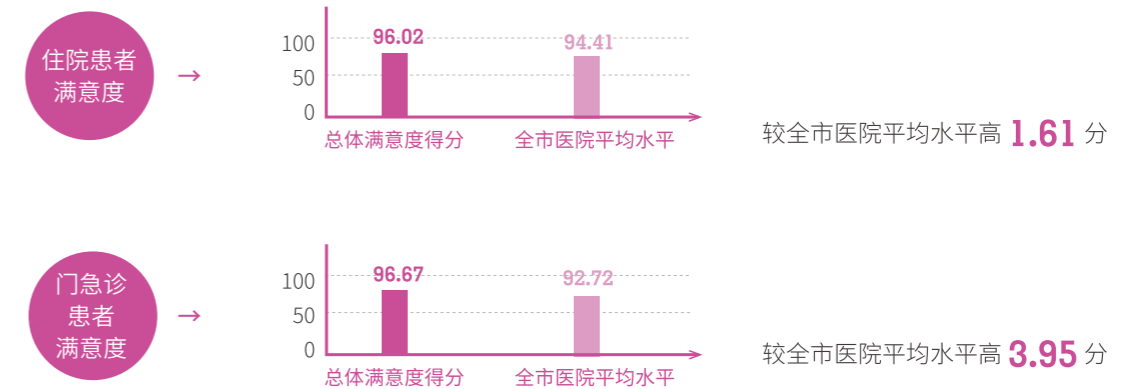
者的就医体验和他们的意见，不断完善医疗服务管理体系。弘爱，始终以最大的真诚面对患者，改进和提升自身，并将这一过程视为成就卓越的价值所在。

### 患者责任实质性议题矩阵分析



- 1、保障医疗质量安全
- 2、保障患者护理安全
- 3、保障患者用药安全
- 4、患者就医信息隐私保护
- 5、患者在院期间院感安全
- 6、不断提升医疗水平
- 7、合理收费
- 8、患者在院期间人身安全
- 9、患者用餐安全
- 10、患者投诉处理渠道和机制建设
- 11、线上服务渠道建设
- 12、服务创新举措和成果

### 我们的绩效



## 保障患者安全

### ◆ 医疗安全

#### 完善医疗质量安全核心制度

持续完善医疗质量安全核心制度的建设与落实。组织开展医疗质量安全核心制度执行要点相关内容培训、住院病历书写规范培训及肿瘤化疗培训等。

以“医务管理软件”为平台，建立覆盖医疗全流程的质量管理监测体系，实现医疗全流程的质量监管与数据分析，为决策提供数据支持，持续提升患者医疗质量与安全。

#### 开展医疗全流程质控检查

开展以“患者为中心”的医疗全流程质控检查，通过日常运行病历质控、处方质控、合理用药监管、专项病历质控等 35 项质控检查，持续改进医疗服务质量与安全。

- 公布《医疗质量与安全简报》4 期，《质量与安全》简报 54 期。
- 定期组织质控员进行日常运行病历质控检查。
- 每月组织药学部开展合理用药检查、门急诊处方进行点评工作。
- 定期开展 I 类切口手术预防使用抗菌药物情况检查、临床用血分析与评价等工作，目前弘爱医院 I 类切口手术预防使用抗菌药物率 24.63%，符合国家相关规定。
- 自体输血率较去年同期有所提升。
- 组织住院病历书写规范培训，持续开展各类专项病历质控检查，如输血病历质控检查、肿瘤化疗病历质控检查、死亡病历质控检查等，不断改善病历质量。



### 深化医疗质量指标监测工作

推进临床路径工作，完善医疗质量管理信息化建设，对不良事件上报系统软件进行改造，优化检查、检验报告回退流程，增加抗菌药物讨论台账本及质控中心记录台账本等工作。

目前共有 7 个科室开展 29 个临床路径	入径率 <b>89.39%</b>	完成率 <b>90.05%</b>	退出率 <b>7.75%</b>	变异率 <b>94.78%</b>
-----------------------	----------------------	----------------------	---------------------	----------------------

临床路径入径率及完成率较去年同期相比有显著地提升。

### 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，确保医生能对患者做出及时处置，保障门急诊患者、住院患者、体检客户以及外单位标本送检弘爱医院患者的生命安全。

通过将检查报告危急值纳入 LIS 危急值报告信息化系统；增加危急值处置结果知会护士站功能，保证护士站及时知晓患者危急值处理情况；协同信息部开发建发医疗 APP 危急值接收、处理功能，保障患者生命安全。

2021 年，弘爱医院共发布危急值 12036 例次	处理危急值 <b>11659 份</b>	危急值处理率 <b>96.88%</b>
----------------------------	-------------------------	-------------------------

### ◆ 护理安全

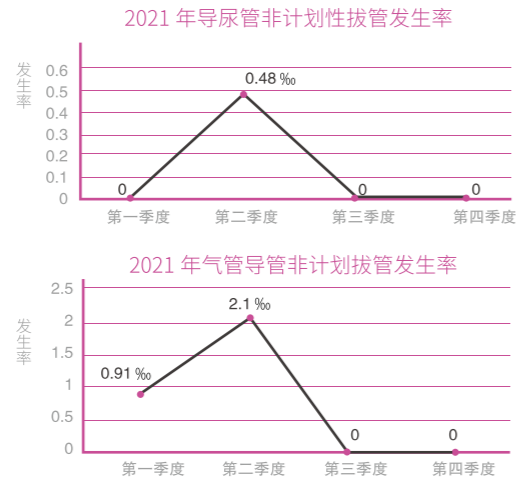
#### 开展全院护理质量持续改进，推动高质量护理发展

2021 年，共完成 31 项护理质量持续改进项目，其中包括

- 《运用手术套包降低手术耗材错、漏收率》
- 《肝病科 - 缩短 ST 执行给药合格率》
- 《降低交接班缺陷率》
- 《缩短入院病人治疗等待时间》
- 《提高物品开启效期标签规范率》
- 《降低乳头皲裂发生率 PDCA》
- 《降低人员职业暴露》
- 《提高腹膜透析患者随访率》

护理质量持续改进

护理部专项整改有成效：降低留置尿管非计划拔管率；降低 PICC 非计划拔管率；降低气管导管非计划拔管率；降低跌倒 / 坠床发生率；降低跌倒 / 坠床伤害率。



**以患者为中心，开展多项特色护理服务**

成立静疗小组、伤口造口小组、糖尿病小组，完成院内专项培训及院内会诊，并于下半年开设糖尿病护理咨询门诊、血透护理咨询门诊。

▶ 皮下肌肉注射



**血管通道护理专科门诊**

血管通道护理专科门诊能够解决门诊患者各类中心静脉导管维护问题，全年就诊 760 人。同时静疗小组建立 6 项 PICC 导管护理应急预案及 PICC 维护流程，修订院内 PICC 会诊办法。

**伤口造口小组**

伤口造口小组提供伤口造口的个性化护理，同时提供家庭护理指导的延伸服务。完善“院内、院外带入、难免性压力性损伤”院内上报及会诊路径、流程，全年院内会诊 344 人。

**糖尿病护理咨询门诊**

2021 年 7 月，糖尿病护理咨询门诊开诊，完成门诊宣教总人数为 100 人次。重新修订 POCT 管理手册，规范血糖监测质控方法和流程，争取做到同质化、标准化。

**◆ 用药安全**

用药安全是保障患者医疗安全的关键因素之一，弘爱医院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。

**制度建设**

2021 年度，药事管理与药物治疗委员会通过弘爱医院抗肿瘤药物临床应用管理工作制度及抗肿瘤药物的分级管理制度；抗菌药物科学化管理（AMS）制度及临床科室抗菌药物合理使用责任状指标。

建立了弘爱医院药品未注册用法的管理制度，前后医院总共有 97 个品种药品的未注册用法通过了药委会和伦理委员会的论证。

**成立小组**

医院成立抗菌药物科学化管理（AMS）领导小组和 AMS 工作小组。负责全院的抗菌药物管理工作及重症感染病历的讨论。

**审核医嘱及处方**

药学部区域审方中心已涵盖弘爱医院、弘爱康复医院、弘爱妇产医院、弘爱养护院、弘爱互联网医院等医疗机构，2021 年审核医嘱及处方 151 万余条，成功干预医嘱近 2 万余条，拦截医嘱近 2000 条，为临床合理用药保驾护航。

审核医嘱及处方  
**151** 万余条

成功干预医嘱近  
**20000** 余条

拦截医嘱近  
**2000** 条

**药品不良反应上报**

药品不良反应上报是药品上市后药品安全监测的重要途径，为百姓的用药安全提供数据支持。

2021 年成功修改上报 ADR 626 例，同比增加 134 例，增长率 125%，成功上报康复医院 ADR 10 余例。

成功修改上报  
ADR **626** 例

同比增加  
**134** 例

增长率  
**125%**

成功上报康复医院  
ADR **10** 余例

## ◆ 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。弘爱医院高度重视院感工作，完成常态化及本土疫情防控下医院感染预防控制任务，坚守“服务、支持、保障、监管”职能部门要求，保障医院诊疗安全的同时确保新冠疫情院内零感染。

### 完善医院感染预防与控制管理制度

为降低新冠疫情院内交叉感染发生风险，制订修订新冠肺炎疫情防控相关工作方案、制度、流程、指引、预案等文件 11 份，下发全院执行；协助急诊科、发热门诊等修订完善制度流程 24 份，规范医疗行为，确保医患双方安全。

### 开展 2021 年度医院感染横断面调查

组织开展 2021 年度医院感染现患率调查，按时间节点完成专项培训、个案调查、数据质控上报、结果分析、报告撰写，共计调查 26 个临床科室 674 名住院患者，实查率 100%。

### 开展医务人员手卫生监测专项活动

根据《关于开展常态化疫情下医疗机构医务人员诊疗过程手卫生监测通知》，采用手卫生观察员现场调查方法调查多个科室医疗和护理手卫生执行情况。

### 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，深入发热门诊、预检分诊、核酸采样点、各门诊诊室、临床病区开展疫情下院感专项督查，发现问题并及时进行指导、改进、评价。

### 开展医院感染综合性监测

每日审核医院感染预警病例，及时发现医院感染暴发隐患；每月开展医院感染综合性监测工作，并对监测数据进行整理、汇总分析、查找原因、提出改善意见，每季度以《医院感染管理与预防保健工作通讯》形式于医院 0A 公示，供各科室参考学习和持续改进。

调查 **26** 个  
临床科室

**674** 名住院患者  
实查率 **100%**

培训 **36** 场  
合计 **5181** 人次

### 开展全院多层次、多形式的线上线下院感防控知识培训

组织开展线上、线下各类员工、不同形式的新冠防控与个人防护知识的培训 36 场，合计 5181 人次。

包括集中授课、在线直播、防护用品现场穿脱操作、外采核酸每批出发前的个人防护注意事项教育等，增强员工院感防控责任意识，提高疫情防控水平和技能。

### 对重点风险部门进行物体表面核酸监测

对发热门诊、核酸采样点、呼吸内科门诊、急诊抢救大厅等高风险区域的高频接触物体表面进行新冠病毒核酸采样检测，共计完成 737 份样本核酸检测，均为阴性，检测结果上报至区疾控。

### 协同信息部优化院感工作信息化、智能化

为减少接触，降低交叉感染风险，院感办协同信息部创新日常监测工作，开发员工手机端核酸检测自助预约系统、短信推送提醒、每日健康上报等，为员工按期健康监测报告和核酸检测工作的高效率、高质量落实提供支撑。



## ◆ 人身安全

### 2021 年安全“零事故”

与全院各科室、部门及外包单位签订安全生产工作暨消防安全责任书共 119 份，明确各单位安全生产及消防安全责任人和安全员。



## 协调执行专项行动 10 项

### 包含:

- 2021 年安全生产月专项行动
- “除隐患、保安全、迎建党百年” 安全生产集中攻坚专项行动
- “迎建党百年 安全生产百日攻坚” 专项行动
- 2021 年 119 消防宣传月专项行动等

## 完成 15 项应急预案



## 安全检查

共开展 <b>31</b> 次 安全生产排查	共排查 <b>496</b> 项隐患	已销项 <b>496</b> 项	完成率 <b>100%</b>
---------------------------	-----------------------	---------------------	--------------------

### 安全培训

全年已开展安全生产、防诈骗宣传等安全培训

**121** 次，其中大型培训 **3** 次。

### 安全演习

全年已开展各类安全演习 **12** 次，

其中大型演习 **12** 次。



## ◆ 食品安全

厦门弘爱医院坚持安全发展、科学发展的理念。2021 年新增启动了无碘餐食、健管中心体检餐、糖尿病治疗餐等。



食堂员工上岗前体检率 **100%**

全年食堂工作人员培训 **46** 次

食品卫生抽检合格率 **100%**

食品安全事故率 **0%**

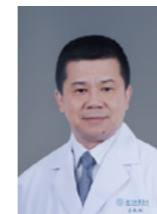
各级有关部门检查 **12** 余次

膳委会检查 **4** 次

## 提升医疗水平

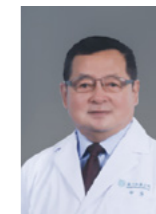
### ◆ 引进关键人才，医疗专家全职入驻

有曾任或现任中华医学会、中国医师协会等国家级专科委员会（一级和二级专科）主任委员 / 副主任委员 8 人；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。这些高层次人才引进，提升了区域医疗卫生服务能力水平，有利于助推重点学科、专科建设发展，构筑区域性的卫生人才高地。



**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



**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



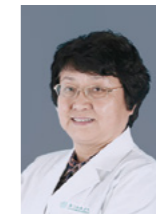
**潘建基 教授**

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



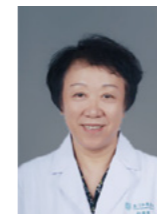
**鲍遇海 教授**

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



**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



**张锦辉 教授**

中国非公医疗机构协会护理分会副会长



**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

## ◆ 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，还积极吸引更多高水平临床专家到弘爱医院多点执业，满足患者个性化的就医需求，不出厦门即可共享全国甚至全球名医资源。



### > 多渠道签约名医，扩大平台规模

名医联盟平台累计共有 60 位专家加入（含名医工作室），签约形式不断创新，以与各专科名医单独签约为主，积极与丁香园、医生集团等单位洽谈，共享优质医疗资源，目前名医联盟已帮助近 1000 人次高需求患者。

### > 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。



## ◆ 新增研究中心及设备

在医院原有的多项高端设备的基础上，如福建省内第一套核磁一体化手术室、福建省第一台瓦里安直线加速器、ROSA 手术机器人等，2021 年新增了以下设备。

### BNCT 新进展

高端肿瘤治疗示范项目——我国首个硼中子俘获治疗 BNCT 中心顺利竣工，加速器中子源、射控系统、治疗室等全套设施完成安装，并开展系统联调测试成功稳定出束，束流强度达到人体临床需要。合作单位中硼医疗的国内首款 BNCT 含硼药物 BPA 顺利于 BNCT 中心启动临床前动物实验，进行了近百余只大小鼠实验，展现了突出的抑瘤能力，为人体临床做准备。

此外，弘爱医院 BNCT 中心建有 GLP-like 动物房与照射室、细胞实验室、生化实验室、ICP-MS 实验室、医学物理与核技术实验室，积极打造 BNCT 新药评价与转化研究平台，全力加速 BNCT 临床进程与新药转化力度，以实现尽早投入临床应用，服务肿瘤患者。BNCT 已于 2021 年年底完成第一轮动物实验，预计将在 2022 年底进入临床试验。

### 细胞治疗研究中心

2021 年初启动细胞治疗研究中心建设方案，探索建设的可行性，并与福建省肿瘤生物治疗重点实验室、福建汉氏联合干细胞科技有限公司、河北燕达陆道培医院有限公司等建立合作关系，目前实行实验室建设细化设计及招标。

## 近距离放射治疗

### 医科达 Flexitron 后装治疗系统 (最新一代)

在安全防护的条件下, 经过置于患处的治疗容器 (施源器) 将放射源送达患者体腔内进行放射治疗, 将复杂的妇科肿瘤治疗变得更加简单、高效、精准。

## 微波肿瘤热疗

### 诺万医疗 N9000 型微波肿瘤热疗仪

采用欧美广泛应用的 433MHz 频率微波, 解决微波深部加热的技术难题, 可用于区域性加热或腔道加热, 与放、化疗及免疫治疗联合, 有协同增敏、提高疗效的作用。

## 特种介入超声

### 声科 Aixplorer V 超声图像诊断仪

唯一拥有创新性 MultiWave™ 叠波技术的超声系统, 能够同时应用两种完全不同性质的超声波, 具备 ShearWave™ 剪切波弹性成像 (SWE™) 和 UltraFast™ 极速多普勒技术, 专注介入应用领域。

## 3D 腔镜系统

### 卡尔史托斯 IMAGE1 S 3D 摄像系统

卓越成像技术可为术者提供良好的景深感知, 对立体空间感知要求高的手术中尤为重要, 创新的 S-Technologies 带来更加清晰的组织结构识别, 在腹腔镜检查、妇科、耳鼻喉科或显微手术中广泛应用。

## 超声内窥镜

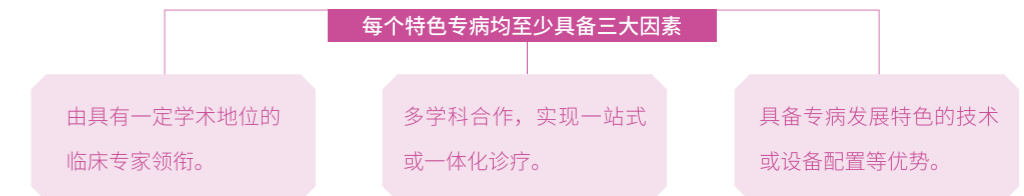
### 奥林巴斯 GF-UCT260 超声电子上消化道内窥镜 BF-UC260FW 超声电子支气管内窥镜

创新的“复合式”内镜设计, 同时具有纤维内镜的插入性能和电子内镜的操作性能, 采用新研发的凸阵换能器, 图像清晰视野宽广, 彩色多普勒和能量多普勒使吸引活检的同时可观察血流动态, 提供从简单的组织取样, 到复杂的超声内镜引导下治疗等功能。

## ◆ 聚焦特色专病

2021 年, 厦门弘爱医院聚焦多学科合作为基础, 继续建设具有差异化优势的首批特色专病项目。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。



## ◆ 急危重症救治

多项举措并行, 进一步提升急诊急救能力。

积极开展急诊新技术新业务: 体外心肺复苏术 (ECPR)、多发伤损伤控制性复苏 (DCR)、脓毒性休克早期复苏等。

在心肺复苏方面, 全年接诊 88 例心跳呼吸骤停患者, 成功复苏 22 例, 复苏成功率高达 25%, 达到了全国同等技术的先进水平。

全年所有指标均大幅增长, 急诊总人数增长 16.24%, 尤其危重症患者明显增加, 全年 646 例 (293 例), 同比增长 120.48%, 心肺复苏病例增长 54.39%

全年严重创伤 (ISS 评分 > 16 分) 56 人 (2020 年度 37 人) 增长 51.35%, 各类外伤清创缝合术增长 14.3%。

开展急性脑卒中时间窗内急诊溶栓、急性胸痛转诊治疗、危险性上消化道出血救治、严重创伤一体化救治等。

完善组织架构和制度建设, 完善诊疗区域功能区的改造, 引进设施设备, 扩充急诊急救队伍, 落实急诊系统的整体切换, 提高急诊工作效率, 为患者赢得宝贵抢救时间。

重症医学科作为医院保障平台, 积极收治急诊、病房等各类急危重症患者, 做好术后保障, 指导协助全院及厦门心脏中心各科室危重病患者的抢救治疗。

2021 年共完成 ECMO 8 例, 成功抢救了如全身 98% 大面积烧伤患者、开放性腹部伤口感染合并肠痿患者等。

新增重症医学科门诊以满足重症患者咨询、出院患者随访等多项需求, 为患者提供更全面优质的服务。

全年接诊 **88** 例  
心跳呼吸骤停患者

成功复苏 **22** 例

复苏成功率  
高达 **25%**

急诊总人数增长  
**16.24%**

全年 **646** 例  
(**293** 例)

同比增长  
**120.48%**

心肺复苏病例增长  
**54.39%**



## ◆ 制度保障多学科合作

弘爱医院从创办就倡导、鼓励和支持多学科合作（MDT），同时把合作作为 5 个科室考核指标之一，将多学科合作变成弘爱医院的特色和核心优势。

多学科合作具有众多好处。

### 有助于精准诊断。

1

根据多学科合作思维及机制，比如胃肠外科确定手术方案前，要与消化内科合作。

被外院诊断为肠癌的患者，曾通过科室坚持的内镜探查，发现其患部只是粪石，内镜即可解决问题。

### 有助于精准治疗。

2

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。

### 能减少患者折腾，提供一站式服务。

3

通常一个部位会涉及多种疾病，比如甲状腺，有可能患甲亢、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，包括内分泌科、甲状腺外科、超声医学科、核医学科、病理科等等。因此患者得在不同科室来回奔波，不同专科意见可能不统一。

弘爱设置 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，有助于精准诊断与治疗。

## ▶ 完善医疗服务

### ◆ 优化就医流程

#### 门诊全流程主动提醒服务

通过信息化手段在“建发健康”中嵌套就诊全流程主动提醒服务，为患者提供个性化的信息提醒，告知患者具体的就医指南，经流程优化后，减少患者在院等候时间，有效提升患者满意度。



▲ 门诊服务中心

▲ 门诊咨询服务

门诊全流程主动提醒优化效果表

流程节点	主要措施	实施效果
预约成功	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 优化预约成功及就诊提醒</li> <li>● 增加到院前提醒告知诊前准备事项</li> </ul>	患者迟到率由 20.7% 下降至 19.8%
签到 候诊	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 优化签到及候诊提醒内容</li> <li>● 增加回诊规则告知</li> </ul>	患者就诊平均等候时间缩短 5 分钟
看诊	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 增加开始看诊提醒</li> <li>● 患者就诊结束下一步指引告知</li> </ul>	线上结算功能推送，减少一次排队结算
初诊就诊结束	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 增加门诊病历检查检验开单指引</li> <li>● 增加检验样本溯源提醒</li> <li>● 增加检查预约提醒</li> </ul>	结合线上线下指引，减少患者院内奔波，就诊流程满意度 93.0% 提升至 95.6%
回诊候诊	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 增加回诊排队提醒</li> </ul>	回诊平均等候时间缩短 6 分钟
取药	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 优化门诊药房发药规则及提醒内容</li> <li>● 增加未取药品提醒</li> </ul>	患者对药房满意度由 94.5% 提升至 95.6% 未取药品量环比下降 3%
用药	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提醒患者每餐及时用药</li> </ul>	前期在部分科室试运行
复诊	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 复诊前 3 个工作日推送提醒</li> </ul>	共发送 22383 条提醒消息

备注：取流程优化前后一季数据做对比

#### 甲状腺诊疗中心一站式服务

对甲状腺疾病的筛查、诊断、治疗、风险控制各环节及流程再优化，整合多学科专家优势力量，增设“甲状腺精准预约登记”门诊，由专科分诊护士提供全天候服务，通过预约登记、主动联系、精准分诊、定期随访实现全流程管理。



#### 核酸检测流程优化

在建发健康和门诊自助机上增加“核酸检测”自助预约服务，患者可根据个人需求，自主选择线上或线下核酸检测预约，减少排队—挂号—候诊—开单—结算等冗余环节，极大简化流程。



患者通过线上完成陪护核酸登记，减少患者排队—办卡—候诊—开单—结算等冗余环节，减少多次排队等候耗时。

设置入院患者及陪护家属核酸采样专属通道，增加快检服务，提高核酸报告出具速度，缩短患者办理入院的等候时间。



### 麻醉评估一站式服务

为了让患者“少跑一趟”，减少患者重复往返于麻醉门诊与心内科的困扰，协同心内科、麻醉科，在麻醉门诊诊区设置心电图检查室，优化麻醉评估顺序，有效缩短麻醉评估患者非医等待时间 15 分钟，并将心电图报告出具时间由 15 分钟缩短至 10 分钟。

### 优化出入院办理流程

梳理患者入院流程环节，以“一站式”服务为基准，帮助患者在院内少跑一趟。推行线上入院办理服务，在门诊二楼及三楼增设综合服务台，分流一楼住院处排队人流，减少患者院内奔波，办理入院等候时长缩短 5-10 分钟。

简化整合《住院证》、《入院须知》、《免费陪护核酸流程告知》纸张内容，结合线上陪护核酸检测功能及线下分诊台护士“全程辅助医疗服务”指引。

优化出院流程，通过“建发健康”公众号推送《出院流程告知书》推送、《病案复印提醒》。严格落实开具“明日出院”医嘱，明日出院医嘱执行率从 29.54%（1-6 月）提高至 42.57%（7-11 月）。

服务	功能
入院办理	二楼及三楼服务台办理入院，分流一楼住院处排队人流，减少患者院内奔波，办理入院等候时间缩短 5-10 分钟
医技预约	整合医技预约项目，分流科室患者，全院预约量中，服务台预约人次占比 18%
服务咨询	结合院内布局，设置动态岗位，患者对导诊服务指引满意度由 94.8% 提升至 95.8%

### 你敢说我敢改

邀请患者及家属共同参与流程改进，建发健康公众号“你敢说我敢改”栏目升级，新增感谢信展示，留言簿增加“应急帮助”项。并新增 10 条内容，包含“核酸检测”“疫苗接种”“急诊看诊原则”“门诊看诊原则”“孕妇足月注意事项”等。

### ◆ 推进全程辅助医疗模式

厦门弘爱医院落实“首问负责制”，以诊区布局、功能整合、信息技术、全员参与、人文关怀五个要素为核心，通过改善服务流程、开展优质服务、弹性调配人力等方式为门诊患者提供更加温馨、有价值的链式医疗服务。

### ◆ 完善互联网医疗服务

厦门弘爱医院互联网医院是厦门市首家医保定点互联网医院，开设 43 个线上专科门诊，审核开通 414 名互联网医师权限，开放互联网药品目录品规 400 余种；建立问题协调机制，优化完善系统流程 100 余项；业务培训 20 余场，800 余人次。

2021 年为 30187 位患者提供线上服务，其中在线咨询 26461 人次，复诊续方 3726 人次，就医帮帮团 913 人次。



### ◆ 持续优化院内环境

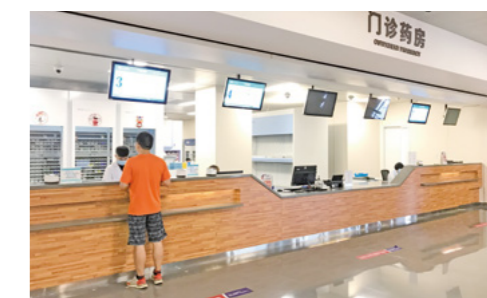
宽敞明亮的院区环境



### 院区相关区域改造

7 月，门诊外核酸采样区域投入使用；  
11 月，儿童健康管理中心门诊投入使用，设置有游戏等候区、诊室、评估室等，运用“全人全家”儿童家庭医疗管理理念，为儿童及其家庭提供全面高质量医疗保健服务；  
营养科诊区及标准化肠内营养配制间投入使用，为各类疾病和各类人群提供合理规范、科学有效、个性化、一站式的全程营养

管理服务。  
11 月，放疗中心后装机房投入使用。



## ► 满足个性化需求

### ◆ 满足个性化医疗需求

提升VIP服务品质,进一步扩大服务范围。服务内涵不断完善,全方位提供全流程闭环服务,满足不同层次客户个性化需求,服务人次同比再创新高。

打破传统就医流程,构建有序的分级诊疗新模式,有效提升普通医生门诊挂号率。创新开设专家团队门诊,由知名专家领衔,成员医师根据患者病情需要将疑难杂症病例转诊专家看诊。

目前已开设4个专家团队门诊,解决“专家门诊挂号难”的就医难题,提高专家诊疗效率及医疗质量,解决患者就医问题。

### ◆ 社工暖心服务

面向全院患者开展节日慰问活动共24场,包括母亲节、父亲节、重阳节、感恩节等,累计慰问患者约3000人,有效促进医院人文关怀,提升患者体验。

### HERO 心灵关爱小组

HERO心灵关爱小组是一支多学科成员组成的队伍,2021年,开展肿瘤健康宣教课程13节,服务人数200余人,降低患者及家属因为误区、信息匮乏等带来的焦虑、恐惧情绪。

为肿瘤患者家属开展医患共融活动6场,服务人数287人,并开展多学科个案服务近20例,共同守护患者的身心社灵。

2021年,作为HERO心灵关爱小组重要成员的吕晓君主任获选福建省抗癌协会第一届肿瘤心理专委会的主任委员,张彩云心理治疗师为委员兼秘书,龚妹护士长及丁园医生为专委会委员。



### “爱润童心”儿童友好医院项目

2021年社工共开展儿童方向各类活动29场,受益人数超1000人。包括“童路相伴·健康行”系列专业小组及各类健康科普、节庆康乐活动。

通过健康知识学习、流程体验熟悉、医疗游戏互动等内容,提升儿童就医过程中的积极感受,营造温馨友好的儿童医疗环境。

### 血透中心社工服务

2021年,社工扩展血透中心服务,开展医患共融活动6场,服务超200人次,增强对患者及家属的身心支持,提高其生活质量和幸福感。

5月起,社工组织血透患者家属进行团体轻运动锻炼,参与人数超500人次,强身健体之余,也促进病友家属间的互动交流,增强其社会支持网络。

### 疫情期人文服务

2021年9月疫情期间,我院医务社工接到多位癫痫患儿药物告急的求助信息,并先后完成9例封控区癫痫患者送药,14例癫痫患者互联网医院开药指导,获厦门广电、厦门日报、中宏网、台海网、海峡导报、新浪福建等媒体多次采访报道,此举一定程度上推动了厦门弘爱医院组织送药小分队,先后2次穿越“疫”线,送药进同安解484位患者燃眉之急。

### 探索音乐治疗

3月,招募音乐治疗师(实习)2名,开展“音乐与健康促进”音乐治疗公益实践项目,完成20个服务个案和5个团体服务,并组织睡眠中心、康复中心、养护院和实习音乐治疗师召开总结会。

### ◆ 商业保险服务

弘爱医院通过多种形式寻求国内外主要商业保险公司合作,目前共签约22家高端商业保险公司,接待及拜访10余家公司领导参加座谈。

加强与企业合作,与君龙人寿、泰康人寿签订“线上快赔直付战略合作协议”。

2021年共对接7家保险(含保险代理)公司,完成6家高端商业保险公司签约工作,建立商保免现金直付理赔通道:

项次	保险公司	进度
1	招商信诺健康管理有限责任公司	已签约
2	稻甜企业服务有限公司	已签约
3	华医疗咨询(上海)有限公司	已签约
4	保柏咨询(北京)有限公司	已签约
5	明亚保险经济股份有限公司	已签约
6	银川京东互联网医院有限公司(京东安联保险)	已签约
7	宁波思派开源科技有限公司	合同洽谈中

## 提升人文关怀

### ◆ 志愿服务活动 |

2021 年  
志愿服务时长  
累计 **13222** 小时  
拓展 **4** 个志愿服务合作组织  
新建 **2** 个志愿服务基地

- ① 新冠疫苗接种支援志愿服务项目
- ② 核酸检测支援志愿服务项目
- ③ “因喂爱” 母乳喂养志愿服务项目  
2021 年 12 月，该项目获厦门市妇联第三届“凤凰之约” 妇女儿童路演活动优秀奖。
- ④ “声暖弘爱” 音乐慰问志愿服务项目
- ⑤ “有爱无碍” 门诊助医志愿服务项目



- 1
  - 2
  - 3
1. 儿童服务  
2. 节日活动  
3. 母乳喂养

### ◆ 救助贫困患者 |

社工针对因疾病而引起身心社灵问题的患者开展专业个案服务，协助患者及家属解决问题，促进疾病治疗与康复。

2021 年共开展 47 个个案服务，其中协助处理 11 例三无患者，10 例顺利出院得到妥善安置；协助家庭贫困患者进行网络筹款、链接南普陀慈善会等资源，筹款总额约 55 万元。与南普陀慈善基金会、福建省志愿者公益基金会和惠安商会建立扶助项目合作关系。

## 我们的承诺

- 01 继续提升医疗救治水平。
- 02 规范患者护理和用药规范。
- 03 持续保障患者在院安全，包括疫情常态化下的就医安全。
- 04 继续探索线上服务渠道和能力。
- 05 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

“ 谢文俊  
烧伤整形创面修复科患者 ”

2021 年初，我在家中做饭时，燃气爆炸引发特重度烧伤，烧伤面积达 90%，我妻子烧伤面积达 60%。两个人的烧伤程度都非常严重，当时以为应该是救不回来了，但是又痛苦万分，因此内心很绝望，整日怨天尤人。在 ICU 里面的时候，蔡少甫和江碧川主任常常来安慰我鼓励我：“老谢，你不要说你回不来，你这样治一治至少还能活个十年八年，还能到处走一走玩一玩。”

如果没有整形与烧伤外科团队，光靠我们两个人也很难熬过去，能捡回一条命真的是万幸！

“ 张丽梅家属  
妇产科患者 ”

2020 年 6 月 13 日凌晨，我带妻子去医院待产，到医院已经破水了。我当时在产房外听到一声惊叫，没过多久，就有很多医生护士冲进产房，我当时都懵了。邱娜璇主任跟我说，我妻子可能是羊水栓塞，我知道羊栓是产科死神，死亡率非常高，当时脑子一片空白，唯一能做的就是相信弘爱的医护人员。

我妻子在 ICU 的时候是最凶险的，情况紧急，子宫也是在 ICU 里面摘除的，当时几乎所有人都是用跑的，送血的来来回回一个晚上没停过，一共用了 33000 毫升。

当时我就觉得弘爱医生真的很为患者着想，已经是过命的交情了。目前我妻子除了眼睛还在康复之外，其他都恢复得很好，我真的非常感谢了，一个完整的家比什么都重要。

对公众负责，  
开展慈善公益的行动

BE RESPONSIBLE  
TO THE  
PUBLIC



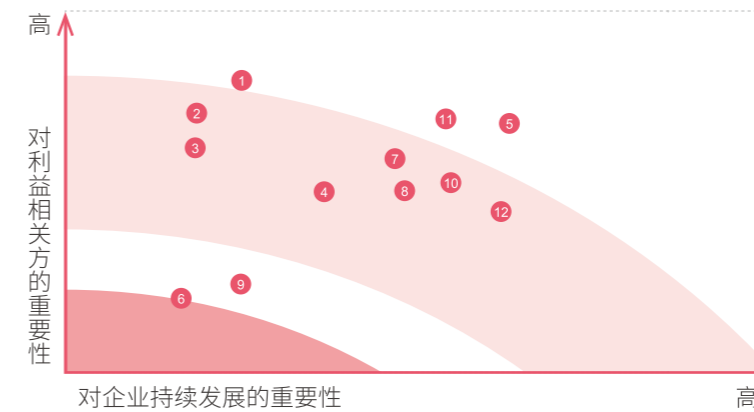
履行社会责任，助力健康中国

## 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



- 1、参与扶贫助困
- 2、参与爱心捐款
- 3、参与无偿献血
- 4、开展员工志愿者活动
- 5、积极救助急危重症患者
- 6、支持母乳喂养
- 7、急救设备捐赠和培训
- 8、义诊和公益讲座
- 9、利用互联网渠道科普健康资讯
- 10、大型社会活动医疗保障
- 11、优化绿色通道
- 12、关注老年群体

### 我们的绩效

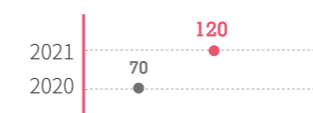
爱心母乳捐赠量  
(ml)



120 急救患者人次  
(人)



直播间期数  
(期)



公众号阅读量  
(万)





## 公益慈善捐赠

医院是救死扶伤的场所，需要最大限度满足人民群众的医疗需求，参与重大灾害和事故的救援，处置突发公共卫生事件。

2021年，厦门弘爱医院积极履行社会责任，以新时代的发展观为指导，顺应医疗健康需求的变化，向医患、向社会传递力量，打造一家有温度的医院，助力健康中国。

### ◆ 爱心捐款

11月，联合弘爱医院党委、行政发起2021年度爱心公益募捐活动，全院共有924名员工参与捐款，捐款总额达71204.54元，充分展现了弘爱医院员工助人为乐、奉献社会的传统美德。

全院共有 **924** 名  
员工参与捐款

捐款总额达

**71204.54** 元

### ◆ 捐献血



2021年6月，弘爱医院党政工团联合组织开展以“献热血 践初心”为主题的无偿献血活动，共有近150人报名参加献血，成功献血人数111名，总献血量达31180毫升。

总献血量达  
**31180** 毫升

### ◆ 母乳捐赠

厦门弘爱医院从筹备建科起便创建了厦门市第一家母乳捐赠中心，并聘请了母乳喂养咨询师，开展母乳喂养咨询门诊，呼吁健康妈妈为早产儿们捐赠母乳。

2021年，弘爱母乳捐赠中心共接收76位爱心妈妈的捐赠，捐赠奶量287500毫升，受捐宝宝274人。

爱心妈妈  
**76** 人

捐赠奶量  
**287500** 毫升

受捐宝宝人数  
**274** 人



### ◆ 玩具捐赠

医院接受院内员工及院外公众捐赠儿童类书籍及玩具，2021年共接收儿童书籍捐赠132本，玩具捐赠24件，物资均用于病房爱心图书角建设及儿童慰问，丰富住院儿童在院的娱乐生活。

儿童书籍捐赠  
**132** 本

玩具捐赠  
**24** 件



### ◆ 互助帮扶

为响应厦门市东西部扶贫协作工作的倡议及相关会议精神，弘爱医院工会按人均400元的标准采购对口帮扶地区特色农产品，作为节日福利，帮扶金额达58万元。

人均 **400** 元的标准采购  
对口帮扶地区特色农产品

帮扶金额达 **58** 万元

### ◆ AED 急救知识普及培训



2020年厦门弘爱医院联合厦门建发集团携手启动健康公益项目，20台AED设备布置在山海健康步道沿线。

为了持续提升步道安全及健康，提高市民朋友对AED的知晓率和使用率，厦门弘爱医院联合党委、团委每月定期开展社会志愿者急救自救知识普及培训，2021年共完成7期。

### ◆ 义诊活动

6月，弘爱蓝巴士公益项目正式启动，主动进社区为市民送健康，提供彩超、心电图等体检项目。蓝巴士目前已走进17个社区，共开展义诊32场，为近2000名居民提供义诊及咨询服务，服务人次2452人次，辐射翔安区、思明区、湖里区、同安区、集美区、建宁县、上杭县。



## 推广健康科普

### ◆ 利用直播开展科普宣教 |

积极利用线上平台开展宣传推广，通过弘爱直播间推出 120 期直播，全年播放量超过 65 万，其中《周三见》固定科普栏目最受关注；并联合小鱼网开展探店直播，反响较好。



### ◆ 推出系列科普推文 |



2021 年厦门弘爱医院微信公众号发布推文 194 篇，文章总阅读量 106 万人次，较同期增长 33.5%，且有一条推文突破 30 万+。

发布推文 **194** 篇    阅读量 **106** 万人次  
 增长 **33.5%**    一条推文突破 **30** 万+

### ◆ 传播社会正能量 |

与媒体密切协作，策划传播多项爆款事件，《李娜主任：最美的奔跑》引起全社会热烈反响，新浪词条阅读量约近 1000 万+，医院视频号总浏览量近 200 万+，该事件曝光量达千万，宣扬了医疗行业正能量。



新浪词条阅读量约近 **1000** 万+

医院视频号总浏览量近 **200** 万+

## 满足急救需求

### ● 急救站点

2021 年，急诊抢救室共完成接诊患者 6466 人次。

危重症患者明显增加，同比增长 120.48%，护理操作中胃管置管增长 201.96%，深静脉穿刺置管增长 71.17%，心肺复苏病例增长 54.39%，全年严重创伤（ISS 评分 > 16 分）56 人（2020 年度 37 人）增长 51.35%，各类外伤清创缝合术增长 14.3%。

积极开展院内院际合作，急诊医学部与神经内科密切合作，开展急性脑卒中时间窗内急诊溶栓；与消化内科、ICU、介入科合作开展危险性上消化道出血救治；与外科、ICU、介入科合作开展严重创伤一体化救治；与厦心医院合作，开展急性胸痛转诊治疗。



### ● 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、快捷的途径，弘爱医院以“安全、畅通、规范、高效”为目标，为急危重症及突发公共卫生事件的伤病员，开启急诊绿色通道，提供快速高效的服务。

2021 年开通的绿通：危险性上消化道出血、脑卒中、多发伤、休克、各种危象、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）、心肺复苏后等生命体征不稳定急需抢救的患者、突发公共卫生事件伤员。



## 活动医疗保障

### 大型活动保障

2021年度，共完成上级指定或委托大小型外出医疗保障17场，包括考试现场医疗保障、文体活动现场驻点保障、疫苗接种点医疗保障等，累计外派医护人员352人，均顺利完成各项医疗保障任务。



## 加强舆情管理

厦门弘爱医院秉持着严谨、负责的态度进行医院品牌推广活动，无论是院内的宣传物料，还是电视、报纸、新媒体等平台，弘爱医院在广告宣传语中都严格按照《广告法》的相关要求，真是、准确地进行宣传，避免使用夸大的词语造成误导，真正做到公平竞争、合法传播。

### 通过舆情监测系统，积极应对舆情

2021年全年共监测到自身品牌相关舆情17958篇，其主要声量来源于微信平台、资讯平台。

全年敏感信息123篇，占比0.68%。通过数据监测，了解全年热词：弘爱、核酸采样、送药、互联网医院等。

2021年建发健康和厦门弘爱医院微信公众号阅读量为186万人次。

监测到自身品牌  
相关舆情

**17958**篇

微信公众号阅读量  
为**186**万人次



### 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”的运营理念。

2021年，针对医院重大项目开展及时有效的报道，对具有显著特色的成功案例、暖心事件等内容进行采写和推送。

在疫情期间主动作为，策划了逆行者联盟、送药进同安全程直播活动、微观厦门等活动及推文，被选登在省内及厦门市知名媒体。

注重多渠道发声，全年在人民网、人民日报、福建医科大学、中国非公医疗协会、厦门市国资委网站等多个渠道和平台上刊出医院相关报道。



## 捂着胸口来就诊,突然,心跳骤停

### 厦门两医院联手救治两名心脏病患者;警惕心脏病发病年轻化趋势

厦门弘爱医院和厦门市第一医院联手救治了两名心脏病患者。一名30岁男子因胸痛就诊，突发心跳骤停，经抢救后转危为安。另一名患者因胸痛就诊，突发心跳骤停，经抢救后转危为安。

“室颤”心慌，大家听到这两个名词，往往就想到的是死亡。人们一般不会把这样严重的心脏病和年轻人挂钩，但事实上，越来越多的年轻人就患上心脏病。

昨日，一名年仅31岁的男子因胸痛到弘爱医院就诊时突发心慌、心跳骤停，该院立即与厦门市第一医院联手救治。经过抢救，该男子转危为安。

“室颤”心慌，大家听到这两个名词，往往就想到的是死亡。人们一般不会把这样严重的心脏病和年轻人挂钩，但事实上，越来越多的年轻人就患上心脏病。

昨日，一名年仅31岁的男子因胸痛到弘爱医院就诊时突发心慌、心跳骤停，该院立即与厦门市第一医院联手救治。经过抢救，该男子转危为安。



心脏病患者年轻化不良习惯要改掉。专家指出，年轻人患心脏病的原因多种多样，不良的生活习惯是主要原因。专家建议，年轻人应养成良好的生活习惯，保持健康的生活方式。

专家指出，年轻人患心脏病的原因多种多样，不良的生活习惯是主要原因。专家建议，年轻人应养成良好的生活习惯，保持健康的生活方式。

### 患儿坐“跑车”进手术室

#### 弘爱医院说,这可以大大缓解孩子的紧张情绪

本报讯(文/图 陆晓风)患儿坐上“跑车”进入手术室做手术,这是厦门弘爱医院最近推出的一项服务。据了解,为了安抚患儿情绪,让做手术的患儿不再哭闹,医院购入两辆玩具跑车,让患儿坐“跑车”进入手术室。这一做法引发网友点赞:“太有爱了,好人性化,太暖心了。”

厦门弘爱医院手术室护士长洪佳莹告诉记者,他们发现,很多孩子在于术前,尤其是与爸爸妈妈分开进入手术室的时候,都会哭闹,拒绝进入手术室,更有甚者因为哭闹影响到麻醉的进行。经院方讨论,他们决定购置网红“跑车”用来吸引患儿的注意力。据悉,“跑车”由当班的手术室护士操控,随着小车进入手术室的过程,变成像在游乐园一样,大大缓解了孩子的紧张情绪。”洪佳莹说。

专职保洁人员在小车和玩具使用后都会及时使用含氯消毒液进行擦拭,保证每次使用时都是清洁安全的状态,避免患儿间的交叉感染。”洪佳莹表示,目前共有2辆手术前接送“跑车”,一台银色一台红色,可供患儿挑选自己喜欢的颜色。启用不到两天的时间,已经有5名孩子使用“跑车”进入手术室。自从使用玩具跑车后,孩子从前哭着进手术室,到现在坐着小车很开心地跟手术室外的爸爸妈妈说“再见”,家长看到后心情也放松了。



▲患儿坐上“跑车”进入手术室。

### 微型“核武器”精准狙击肿瘤

#### 厦门弘爱医院加快建设全国首座AB-BNCT中心,四方联手推进国际前沿治疗技术临床应用及研究,在国际BNCT舞台上发出中国厦门声音



▲厦门弘爱医院AB-BNCT中心揭牌仪式现场,来自各方领导和嘉宾共同见证了这一重要时刻。

【本报厦门讯】3月26日上午,厦门市弘爱医院AB-BNCT中心揭牌仪式在弘爱医院隆重举行。来自中国科学院高能物理研究所、中国科学院近代物理研究所、中国科学院兰州重离子加速器研究所、中国科学院兰州加速器应用研究所、中国科学院兰州重离子加速器中心、中国科学院兰州重离子加速器工程与技术研究所、中国科学院兰州重离子加速器应用研究所等单位的专家、学者、领导、嘉宾等参加了揭牌仪式。弘爱医院院长洪佳莹在致辞中表示,弘爱医院AB-BNCT中心是厦门市首个AB-BNCT中心,也是国内首个AB-BNCT中心。该中心的建设和运行,将极大地提升弘爱医院在肿瘤治疗领域的综合实力和核心竞争力,为肿瘤患者提供更加精准、安全、有效的治疗选择。

AB-BNCT中心是由中国科学院高能物理研究所、中国科学院近代物理研究所、中国科学院兰州重离子加速器研究所、中国科学院兰州加速器应用研究所、中国科学院兰州重离子加速器中心、中国科学院兰州重离子加速器工程与技术研究所、中国科学院兰州重离子加速器应用研究所等7家单位联合共建的。该中心将利用重离子束流对肿瘤组织进行精准照射,实现“精准狙击”肿瘤的目的。与传统放疗相比,重离子束流具有布拉格峰效应,能够在肿瘤组织处释放巨大的能量,对肿瘤细胞造成致命性损伤,而对正常组织的影响较小。此外,重离子束流还具有生物效应高、穿透力强等特点,能够有效治疗一些传统放疗难以治疗的深部肿瘤。

弘爱医院表示,AB-BNCT中心的建设和运行,得到了各方的高度重视和大力支持。中国科学院高能物理研究所、中国科学院近代物理研究所、中国科学院兰州重离子加速器研究所、中国科学院兰州加速器应用研究所等单位的专家、学者、领导、嘉宾等纷纷前来指导和支持。弘爱医院也将秉承“以人为本、精益求精”的服务宗旨,不断提升医疗质量,为患者提供更加优质的医疗服务。未来,弘爱医院将继续加大科研投入,深化与各方单位的合作,推动国际前沿治疗技术的临床应用和转化,为肿瘤患者提供更加精准、安全、有效的治疗选择。

此次揭牌仪式由弘爱医院院长洪佳莹主持。中国科学院高能物理研究所所长刘忠文、中国科学院近代物理研究所所长王恩科、中国科学院兰州重离子加速器研究所所长王恩科、中国科学院兰州加速器应用研究所所长王恩科、中国科学院兰州重离子加速器中心主任王恩科、中国科学院兰州重离子加速器工程与技术研究所所长王恩科、中国科学院兰州重离子加速器应用研究所所长王恩科等先后致辞。洪佳莹在致辞中表示,弘爱医院AB-BNCT中心的建设和运行,得到了各方的高度重视和大力支持。中国科学院高能物理研究所、中国科学院近代物理研究所、中国科学院兰州重离子加速器研究所、中国科学院兰州加速器应用研究所等单位的专家、学者、领导、嘉宾等纷纷前来指导和支持。弘爱医院也将秉承“以人为本、精益求精”的服务宗旨,不断提升医疗质量,为患者提供更加优质的医疗服务。未来,弘爱医院将继续加大科研投入,深化与各方单位的合作,推动国际前沿治疗技术的临床应用和转化,为肿瘤患者提供更加精准、安全、有效的治疗选择。

弘爱医院表示,AB-BNCT中心的建设和运行,得到了各方的高度重视和大力支持。中国科学院高能物理研究所、中国科学院近代物理研究所、中国科学院兰州重离子加速器研究所、中国科学院兰州加速器应用研究所等单位的专家、学者、领导、嘉宾等纷纷前来指导和支持。弘爱医院也将秉承“以人为本、精益求精”的服务宗旨,不断提升医疗质量,为患者提供更加优质的医疗服务。未来,弘爱医院将继续加大科研投入,深化与各方单位的合作,推动国际前沿治疗技术的临床应用和转化,为肿瘤患者提供更加精准、安全、有效的治疗选择。

## 相关方感言

陈国伟 厦门市中心血站站长

厦门弘爱医院是一个有担当、有温度的医院。不但在每年最需要的时候组织员工挺身而出、捐献血血,更是在每年世界献血者日和无偿献血宣传月创造性地运用各种形式举办大规模的宣传公益活动,动员更多的人加入到无偿献血的队伍中来,为生命救治保驾护航。希望厦门弘爱医院秉持这种精神,继续为患者提供高品质的医疗服务。

连思斌 厦门市消防救援支队特勤大队二站政治指导员

自厦门弘爱医院登记成立以来,就高度重视企业消防安全建设。新冠疫情发生以来,医院毫不放松抓好常态化疫情防控,改革完善重大传染病预防控制体系,承担了大量社区疫情防控、隔离场所管理、核酸采样、疫苗接种等工作,经受住了考验和检验,作出积极贡献。在消防安全方面,积极与消防部门建立联动联动机制,加快第一出动,为消防救援工作中出现的突发伤病提供了及时有效救治的机制保障。在企业建设中,严格消防安全制度管理措施,提高了员工的消防安全意识,强化各类风险隐患排查治理,确保了企业在消防安全等重点区域形势稳定,同时大力推进企业消防安全体制建设工作,为保证辖区人民群众健康安全提供了强有力的支持。

柳辉 厦门市医学会秘书长

自建院以来,厦门弘爱医院不忘初心,勇立改革潮头,着力攻克医学难题,培养医学人才,许多专家成为了我市各学科发展带头人,为繁荣我市医学学术交流、推进我市医学学科整体进步做出了巨大贡献。

2021年,受疫情持续影响,弘爱医院贯彻落实各项复工复产措施,积极开办学术交流会议,建立多方合作战略,开展多项科普宣传活动。希望弘爱医院在未来继续坚守医者仁心,弘扬科学精神专业精神,在医学人才培养和临床学科提高方面取得更多辉煌成果。

## 我们的承诺

- 01 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。
- 02 对在厦举办的重大活动和会议提供力所能及的医疗保障。
- 03 持续做好疫情常态化下的防控,保障到院百姓安全。
- 04 利用专业优势,开展公益活动。
- 05 通过互联网传播手段,创造科普内容,推广健康科普。

对伙伴负责，  
搭建健康透明的平台

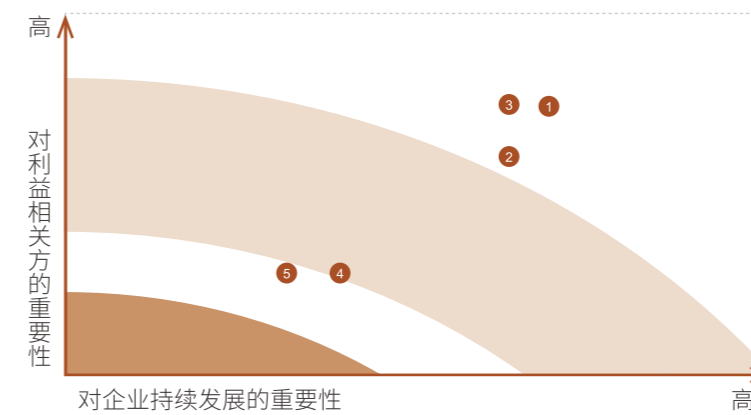
BE RESPONSIBLE  
TO  
PARTNER

## 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



- 1、加强与外部单位的战略合作
- 2、制定合规、透明的采购招标机制
- 3、反腐倡廉,加强廉政建设
- 4、注重与主流媒体的合作关系
- 5、做好舆情监测工作

### 我们的绩效

五缘湾医疗园区内联合会诊数

**30013**次



完成影像报告

**15032**份



17家爱心企业及个人捐赠

**30**批爱心物资



打造医疗生态，构建医疗平台

## 开展合作 互惠共赢

厦门弘爱医院在 2021 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。

### ◆ 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。

- ◎ 弘爱医院邀请外院专家至弘爱会诊 / 手术 **85** 例次；
- ◎ 协调弘爱医院医生外出会诊 / 手术 **41** 次；
- ◎ 与厦门大学附属心血管病医院往来普通会诊 **5196** 人次
- ◎ 与厦门弘爱康复医院往来会诊 **1092** 人次
- ◎ 至厦门弘爱养护院会诊 **23725** 人次

此外，对接厦门大学附属心血管病医院检验科及相关科室，梳理两院检验、病理合作项目及流程，通过信息系统平台交互，实现两院信息互联互通，临床科室无感的合作体验。

### ◆ 深化政府单位及社会组织合作

弘爱医院与厦门公安特勤局、厦门交警大队、厦门消防支队、漳州森林消防大队、厦门司法戒所、厦门公共交通分局等签约，并开通绿色通道急救服务。



### ◆ 加强与各大医院的合作



- ◎ 深入挖掘已合作的医联体单位和第三方合作单位，重点做好建宁县总医院的帮扶工作，有效提升合作实质，开展义诊活动和协助新院区搬迁工作。
- ◎ 2021 年 1 月，对接仁军医院，承接其新院区消毒供应与手术使用无菌布草供应服务。
- ◎ 对接美年大健康、仁军医院及体检合作第三方，通过医点通服务，对其检后需进一步就诊的客户，开放医技检查及就医绿色通道，提高其客户就医体验感，增加双方合作的粘性。

### ◆ 与医师联盟的合作

10 月完成“放射专科医师联盟”的建立，解决弘爱医院放射科业务量激增的需求，并为之后的区域影像中心联盟奠定了基础。目前已签约 3 个外部放射服务团队共 13 人，2021 年共完成 15032 份影像报告。

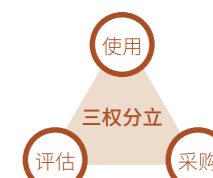
已签约 **3** 个外部放射服务团队  
共 **13** 人

共完成 **15032** 份影像报告

## 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、医院管理部门和集采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。

### 竞争替换

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。

## 成立送你一朵小弘花项目

2021 年 6 月 17 日，厦门弘爱医院启动“送你一朵小弘花”公益项目，接受医院患者或家属用感谢信等方式表达情感，倡议、鼓励和接受社会爱心人士或组织的合法捐赠。

重症医学科患者家属陈先生向医院捐赠 20 万元，专项用于支持重症医学科的学科建设。



本年度，中国银行、中国工商银行、姚明集团、鲁南制药、健合（中国）等 17 家企业及个人向弘爱医院捐赠 30 批爱心物资，其中包括 2 批药物、2 批纸尿裤其余 26 批捐赠物资均用于保障弘爱医院核酸检测工作。

社会爱心人士认购  
3 幅摄影作品，  
共计 1500 元。

2021 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

- 01 继续创建互惠共赢的合作模式。
- 02 加强医疗资源共享的平台建设。
- 03 继续与合作伙伴探索新的合作模式和能力。
- 04 加强舆情管理，促进媒体合作。
- 05 从合作伙伴的反馈中发现、解决问题，营造更好的环境。

## 相关方感言

**罗阳**  
厦门南强后勤服务有限公司总经理

在为弘爱医院提供餐饮服务期间，我们深切感受到了弘爱医院的跨越式发展，院方持续提升医院发展质量和规模，建设高水平硬件设施，与国内外一流大学医学中心、医疗机构的优势学科及著名专家建立友好合作关系，为病人打造温暖、安全、高水准的就医环境；同时，医院注重为员工提供安全、良好的工作环境，在医疗人才培养、医学学术活动、医院经营及管理等方面，与员工共建单纯、上进的事业机制与崇高、有爱的从医家园，医院弘扬大爱，在养老助老、女性健康等方面不断回馈社会、传递医者仁心，医院的品牌和影响力不断扩大。

**聂林**  
中国银行股份有限公司厦门市分行行长

2020 到 2022 年，我们经历了抗击新冠肺炎疫情的三年，每一次战役，厦门弘爱医院都不曾缺席，每一次都拼尽全力。每一寸精致岁月的背后，都是你们付出的汗水和坚持，生活的魔方拧回原位，让一切美好归位，没有你们，真的不行！厦门中行将一如既往的与弘爱医院保持紧密的银医合作关系，用我们的专业，让医护人员没有后顾之忧，全心投入救死扶伤的伟大工作中！

**傅春玲**  
厦门晚报传媒发展有限公司总经理

人生就是缘份。对于弘爱，我想写几个人的爱。  
这几年年龄渐长，我主管医疗行业宣传，与弘爱人的接触沟通就更多了，他们专业、踏实、耐心的工作态度拉近了我与他们的距离，几次生病皆找到他们，也因此结识了胸外科韩开宝主任。多年前失去至亲，阴影一直伴随着我，只要一有点事儿，我就担心害怕焦虑不安，韩主任总是非常肯定地鼓励我：小结节不要紧的，你身体很健康，吃好睡好多运动就好，真的不必吃药！慢慢地我就静心了！  
人与人之间是很奇妙的，能够遇见认识信任，除了缘份，那就是有了那份真诚的爱，才能走得更远！  
感谢弘爱人！

对环境负责，  
争做绿色发展的表率

BE RESPONSIBLE  
TO  
ENVIRONMENT

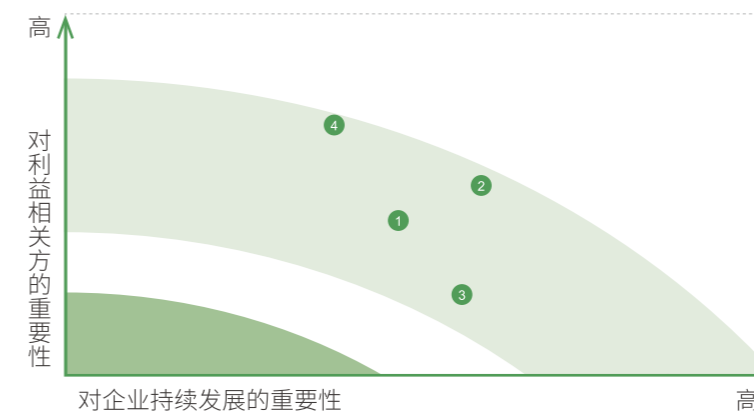
推进低碳落实，促进可持续发展

## 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，贯穿于运营管理的各个方面，将运营成效、社会效益和环保效益

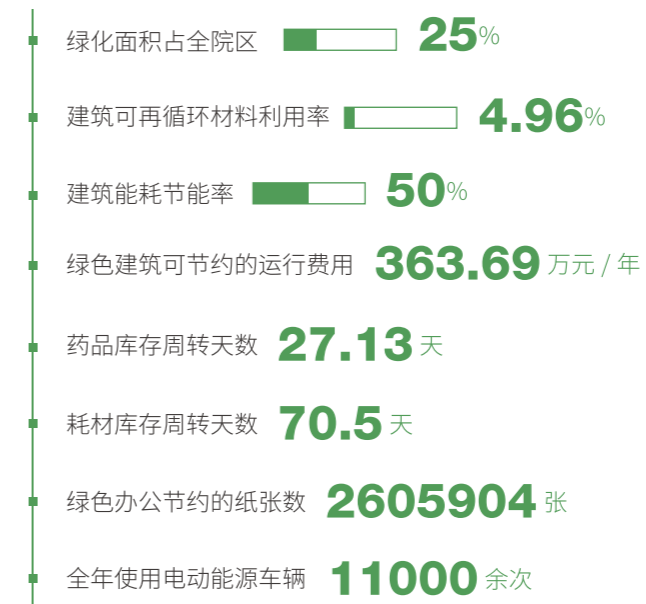
有机统一，让我们周边的环境变得更加美好，推动医院运营与社会生态环境的和谐发展，承担起应尽的环保责任。

### 环境责任实质性议题矩阵分析



- 1、绿色建筑节能减排
- 2、绿色经营提升效率
- 3、绿色办公节能环保
- 4、绿色公益保护环境

### 我们的绩效







厦门弘爱医院于 2021 年 12 月正式启动“零碳弘爱 2035”行动，发布“零碳弘爱”全景图，通过精益管理，深入贯彻五个行动，达到“零碳弘爱”的目标。



## ▶ 杜绝浪费

### ◆ 绿色建筑

#### 建筑节能设计

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。

### 节能降耗工作

在 2020 年万元收入能耗支出 **0.05453** 吨标煤 / 万元的基础上，同比下降 **17.86%**。  
2021 年万元收入能耗目标：**0.04479** 吨标煤 / 万元。

◎ 优化全院公区开关灯时间管控，调整各公共区域和各科室室内照明的开启时间，在各部门支持下，全院照明用电达到节能效果。照明用电 2021 年不断下降，同比上一年度节约 82.5 万度。

◎ 设置中央空调的出水温度由 2020 年的 7°C 调高至 9°C，出台空调管理制度，现场面板设置温度由 25°C 统一调整为 26°C，开启冰蓄冷预算模式，根据冰蓄冷预算的数据延长冰蓄冷供冷时间，达到节能效果，空调用电同比节约用电 13.4 万度。

◎ 屋面风冷热泵机组，增设水喷雾系统，通过提高换热效率，预计可每月节约用电 1.5 万度。

◎ 医院组建节能降耗巡查小组，每天下班后对空调关闭情况、灯光关闭情况进行巡查。

### ◆ 耗材库存管理

作为福建省 4 家 UDI 试点示范医院单位之一，厦门弘爱医院完成 UDI 四码联动，实现院内所有高值耗材的全流程追溯和双向闭环管理；实施手术套包项目，持续优化方案，全年上线 34 种手术套包，涵盖大部分科室的手术耗材备货需求。

#### 药品库存周转天数

持续优化药品库存管理，全院药品库存，年月均周转天数 **27.13** 天，最低达 **20.93** 天，相比 2020 年全年库存周转下降 **11.74%**。

#### 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 **70.5** 天，与 2020 年同比下降 **6.37%**。

#### 试剂库存周转天数

试剂库存周转天数 **44.35** 天，与 2020 年同比下降 **16.42%**。

## 规范诊疗

### ◆ 推行合理用药管理

2021年，厦门弘爱医院坚决贯彻医药分开政策，把合理用药理念植入每位医务人员的脑中，药学部狠抓质量建设，建立健全所有制度、规范、流程及紧急预案，临床药师会诊量 161 次。

#### 制度建设

- ◎ 药事管理与药物治疗委员会通过弘爱医院抗肿瘤药物临床应用管理工作制度及抗肿瘤药物的分级管理制度；
- ◎ 通过抗菌药物科学化管理（AMS）制度及临床科室抗菌药物合理使用责任状指标；
- ◎ 建立弘爱医院药品未注册用法的管理制度，前后医院总共有 86 个品种药品的未注册用法通过了药委会和伦理委员会的论证。

#### 成立小组

医院成立抗菌药物科学化管理（AMS）领导小组和 AMS 工作小组。两个工作小组负责全院的抗菌药物管理工作及重症感染病历的讨论。

#### 审核医嘱

药学部区域审方中心已涵盖弘爱医院、弘爱康复医院、弘爱互联网医院、弘爱妇产医院、弘爱养护院等弘爱医系医疗机构，2021 年审核医嘱及处方 149 万余条，成功干预医嘱近 4000 条，拦截医嘱 2000 余条，为临床合理用药保驾护航。

审核医嘱及处方  
149 万余条

成功干预医嘱近  
4000 条

拦截医嘱  
2000 余条

#### 药品不良反应上报

药品不良反应上报是药品上市后药品安全监测的重要途径，为百姓的用药安全提供数据支持。2021 年共成功修改上报 ADR 572 例，其中，新的、严重的 ADR 241 例，同比增加了 134 例，增长率 125%，成功上报康复医院 ADR 10 余例。因弘爱医院上报工作的数量和质量优异，福建省药品审评与监测评价中心特来弘爱医院实地调研。

	2021 年数据	国家标准
门诊患者抗菌药物使用率	5.96%	≤ 20%
急诊患者抗菌药物使用率	28.71%	≤ 40%
住院患者抗菌药物使用率	38.40%	≤ 60%
住院患者抗菌药物使用强度	33.21	≤ 40% 个 DDDs（我院 CMI1.2）
I 类切口手术预防用抗菌药物比例	25.9%	≤ 30%
特殊级送检率	95.83%	不少于 80%
限制级送检率	85.6%	不少于 50%
全院平均送检率	53.09%	不少于 30%

### ◆ 遵循医学规范

厦门弘爱医院严格遵循医学规范，不断推进临床路径建设，明确判断诊断，规范诊疗行为，不用不该用的药品耗材，不做不该做的检查化验。

制定制度，梳理流程，重新规范疾病诊断、查房、会诊、转诊等日常临床事务的要求，明确医患沟通的基本流程，确保执行的可及性及标准化。

同时，推进闭环管理建设，从首诊患者检查化验结果的“四色”闭环管理入手，建立安全高效的监管机制。



## 提升效率

### ◆ 降低非医等待时间，调整流程

#### 增设综合服务台，形成门诊“一站式”预约服务

结合弘爱医院实际空间布局及各科室患者检查就诊需求，通过开放综合服务台医技预约权限，缓解检查科室候诊拥挤的现状；集中多个检查科室项目预约，减少患者在各楼层之间的往返，实行服务台一站式预约。

优化办理节点，提升入出院体验



诊疗中心一站式服务

- 以甲状腺诊疗中心为例，通过增设专科护士提供院前精准分诊主动服务；
- 规范疾病路径，各科室小组成员及专科护士共同管理患者，实现医技护三方共同管理；
- 合理配置号源，有效提升资源利用率。借助系列优化举措，使甲状腺疾病诊疗服务模式由孤立的点对点模式向链式、团队式、全疾病周期的“医技护管一体化服务模式”转变。

健康管理



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。全生命周期的健康管理能够有效提升健康素养，戒除不良习惯，及早筛查疾病，将疾病遏制在摇篮里，在很大程度上节约有限的医疗资源，极大提升民众健康意识。


在此背景下，弘爱医院重点培育和发展健康管理学科，成立健康管理专家指导委员会和健康管理医学部。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。

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。




## 生态共创

### 绿色办公



**办公诊疗  
无纸化**

- ◎ 厦门弘爱医院自 2020 年起实行办公诊疗无纸化，将线下审批流程移至 OA。
- ◎ 全年共计实现患者病案无纸化归档 **29725** 人
- ◎ 归档总页数 **2605904** 页
- ◎ 节约直接费用 **62** 万  
(不包含打印机采购维护、人工成本等)



### 生活垃圾及医疗垃圾处理

#### 生活垃圾分类管理

加强卫生和健康教育，提高弘爱医院工作人员的卫生文明意识。每月对科室垃圾分类考评、定期组织志愿者活动等形式进行宣传教育，营造良好全院卫生环境。

- ◎ 全年完成 **24** 场垃圾分类的宣传活动，共计 **620** 余人次参与。
- ◎ 组织员工下科室、入居民小区、社区街道办等进行志愿者分拣垃圾活动，全年完成 **10** 次专项整改活动。



#### 医疗垃圾处理



全年度收集处置感染性医废 **275.2** 吨，  
损伤性 **11.1** 吨，化学性 **1.52** 吨。

全年开展 **2** 场医疗废物垃圾  
泄露演习。

### 绿色公益

3月，医院组织员工参加建发集团“健步走·云植树”活动，通过身体力行的方式，为绿色公益助力，吸引 160 名员工参与，累计健步走超 450 万步。

此外，医院向厦门市园林植物园捐资认养 50 株树木，共创绿色生态。



## 我们的承诺

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

## 相关方感言

**杨芳丽**  
湖里区禾山市场监督管理所副所长

食品安全是消费者最关心的问题，因此无论是食品还是食品生产加工间的要求都是非常严格的，必须要加大并完善质量管控体系。弘爱肠内配制间引入三大标准体系，能为患者提供非常优质的肠内营养服务。

**邵鹤亭**  
苏州智康信息科技股份有限公司总经理

目前国内大多数患者服务还停留在功能层面的挂缴查等功能。而厦门弘爱医院已经用先进的理念、完善的产品，打造出一套以事件驱动的连贯就医体系。在每个就医节点，实现患者全程服务，通过无纸化管理重塑医院管理流程，节约了大量纸张。

弘爱互联网医院也在 2021 年厦门疫情之际，实现线上医保复诊续方，真正给老百姓带去方便，带去希望。智康将一如既往支持弘爱发展，协作共赢，更好服务百姓，造福百姓。

# 社会责任管理

## THE SOCIAL RESPONSIBILITY

### 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。

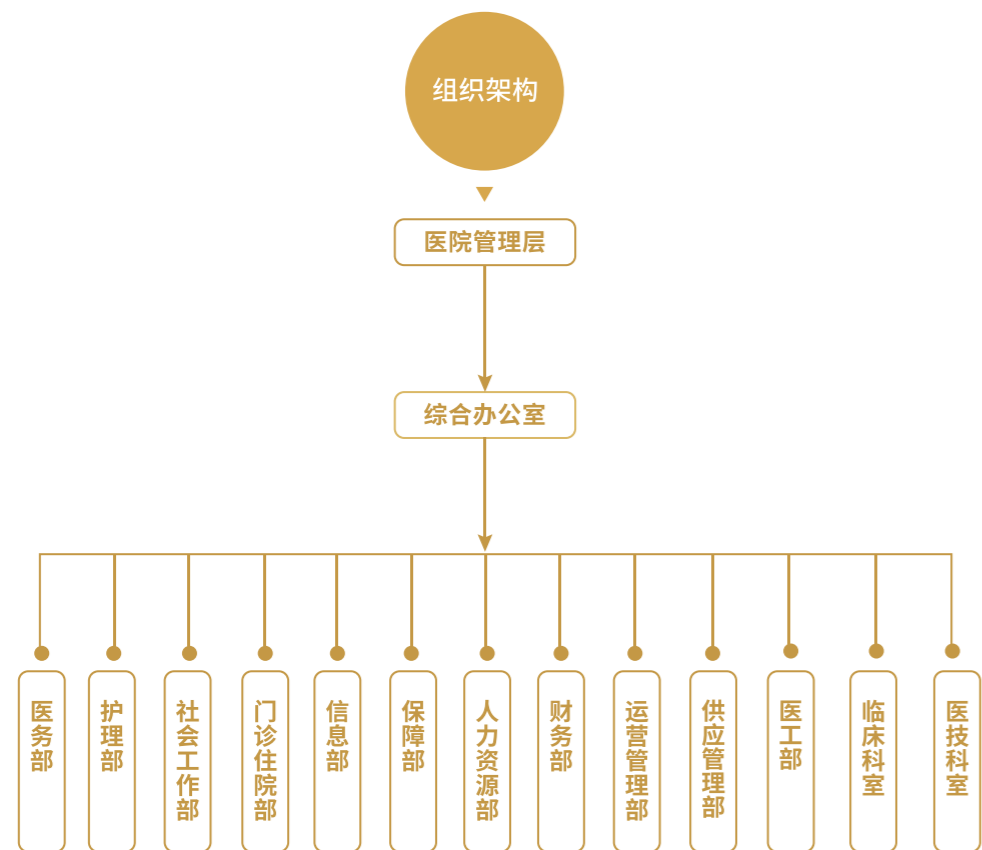


## ◆ 责任使命 | 弘德致远，大爱无疆 |

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。



## ◆ 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。



## ◆ 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。

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。

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、认同并推动弘爱社会责任工作落地。

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。

## 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。

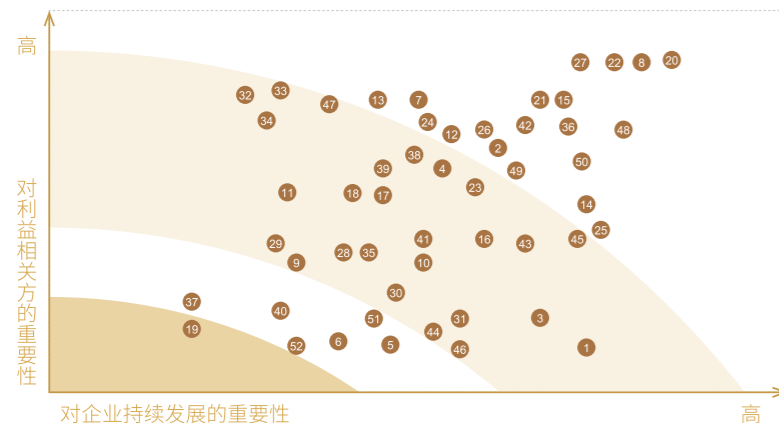
2021 年度，为更广泛地了解利益相关方意见，厦门弘爱医院专门制定了调查问卷，通过公众平台向广大利益相关方推送，回收有效问卷 565 份。根据问卷结果对各项责任议题进行分析梳理，筛选出利益相关方高度关注、与医院可持续发展密切相关的核心议题，将其作为信息披露的重点。

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

## 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。



## 关于本报告

本报告是厦门弘爱医院发布的第3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2021年1月1日至2021年12月31日，部分内容延伸至2022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：厦门市湖里区仙岳路3777号

电话：0592-5261028

## 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2021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号综合楼五楼综合办公室

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？

.....



政府  
责任

- › 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

- › 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

- › 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

- › 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

- › 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

- › 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