



C&D 建发健康

建发健康 可持续发展报告

2023



关于本报告

于本报告披露日期，厦门建发弘爱医疗集团有限公司正式更名为厦门建发健康集团有限公司（以下简称「建发健康」、「弘爱」、「公司」，连同下设及托管单位合称「本集团」），这是建发健康发布的第二份可持续发展报告。报告旨在对公司2023年可持续发展理念、实践和绩效与各利益相关方进行坦诚沟通。

报告原则

- 重要性:**通过利益相关方调研及重要性分析确定实质性议题
- 量化性:**对关键绩效指标做出含义及波动解释
- 真实性:**承诺本报告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。

报告范围及边界

本报告范围涵盖建发健康及旗下机构、托管单位。
本报告涉及的时间边界为2023年1月1日至2023年12月31日，为增强报告的可比性及前瞻性，部分内容有所延伸。

数据说明

报告中的数据资料均来源于建发健康内部文件和信息统计系统资料。其中，报告涉及的货币种类及金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。

编制依据

本报告遵循全球可持续发展标准委员会《GRI可持续发展标准》(GRI Standards)、联合国可持续发展峰会《联合国可持续发展目标》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》等相关规定编制而成。

报告获取

本报告提供纸质版和电子版两种形式。您可以登录厦门建发健康集团有限公司官方网站:www.cndcare.com，在线浏览或下载本报告。

意见反馈

如您对报告有任何意见或建议，请致函建发健康
联系地址：厦门市湖里区金山中路501号四楼健康宣教中心
电话：0592-5261028

关于本报告

总院长致辞

走进建发健康

公司简介	01
业务板块	01
建发健康2023荣誉	02
ESG管治	03
2023年可持续发展绩效	05
实质性议题管理	07
利益相关方沟通	08

目录CONTENTS

01 行稳致远, 夯实发展根基

篇章前言-落实企业合规经营	10
规范公司治理	11
坚持合规经营	13
加强风险管控	16
创造经济价值	18

02 品质医疗, 以患者为中心

篇章前言-落实全生命周期医疗质量管理	20
严守质量安全	21
提升医疗水平	25
打造品质医疗	28
改善就医体验	32
提升人文关怀	34
延伸多元服务	35

03 以人为本, 搭建广阔平台

篇章前言-落实人才发展	38
保障合法权益	39
支持人才发展	42
关爱员工生活	45

04 共创共享, 增进社会福祉

篇章前言-落实公益普惠	48
践行公益活动	49
履行社会责任	51
共建美好生活	51

05 协同共进, 推动行业共赢

前言-落实可持续发展的伙伴关系	54
合作伙伴生态圈聚合	55
负责任供应链打造	58

06 零碳弘爱, 矢志可持续发展

篇章前言-落实绿色可持续发展	60
高效节能减排	61
宣传环保意识	62
践行生态保护	63



总院长致辞

未来,我们将继续以创新作为可持续发展中最重要的责任,围绕未被满足的医疗健康需求,持续为利益相关方创造价值,为全国医疗健康产业的发展贡献力量。



2022年,我们发布了首份《可持续发展报告》。这是在连续3年发布《社会责任报告》之后,建发健康围绕自身经营阶段变化,结合当下外部环境现状,推行可持续发展战略,向所有利益相关方展现公司在公司治理、品质医疗、员工发展、伙伴共赢、社会公益、绿色低碳等方面实践和成果的一个新的里程碑。

2023年,建发健康致力于让更多人享有更高品质的医疗健康服务,积极响应国家“十四五”发展规划,助力“数字中国”和“健康中国”等国家战略实施,继续秉持“以患者为中心”理念,深化“医疗&健康全周期解决方案”服务体系,持续推进前沿医疗、数字医疗、绿色医疗建设。全年,我们为患者及客户提供了近百万次规范化、标准化、人性化、全程化、个性化的医疗健康服务。

兼容并蓄,竞力向新。2023年,建发健康笃行前进,在可持续发展的道路上取得了一个又一个突破——在创新技术方面,全国首台套BNCT中心取得注册临床研究这一关键性进展,为BNCT技术发展翻开新篇章;弘爱康复医院获得CARF综合住院项目三年期的最高等级认证授牌,还被授予中国非公立医疗机构协会康复医学专业委员会副主任单位;弘爱医院获得艾力彼2023年度榜单“社会办医·单体医院100强、社会办医·医养结合机构30强、智慧医院HIC 300强、社会办医医院HIC 60强”……

建发健康坚信,真正检验一家企业成功的标准不仅仅在于商业成就,更在于其如何在可持续发展道路上不断迈进,实现经济、社会和环境的协同发展。未来,我们将继续以创新作为可持续发展中最重要的责任,围绕未被满足的医疗健康需求,持续为利益相关方创造价值,为全国医疗健康产业的发展贡献力量。



应敏刚
建发健康总院长

走进建发健康

公司简介

厦门建发健康集团有限公司系建发集团全资子公司，公司以医疗为核心，依托健康做产业，科技赋能，金融赋能，形成“有特色、有效率、有质量、有服务”的医疗健康服务模式，向大众提供可及、温馨、优质的医、康、养服务，满足人民不断增长的多层次多样化医疗健康服务需求。

公司目前投资控股或受托管理的医疗机构包括厦门弘爱医院、厦门弘爱妇产医院、厦门弘爱康复医院，受托负责筹建漳州九龙江医院，床位规模共3140张，引进全国首台套基于加速器的硼中子俘获肿瘤治疗系统(AB-BNCT)，福建省第一个核磁一体化手术室等先进设备，拥有全职现任或曾任全国一级专业协会所设专业委员会副主任委员以上专家11名。



业务板块

- 医疗
- 健康
- 产业服务

建发健康2023荣誉

1 建发健康	奖项	颁奖/授牌单位
	>第四届卫生健康行业网络安全技能大赛二等奖	•国家卫生健康委
2 厦门弘爱医院	奖项	颁奖/授牌单位
	>急性上消化道出血救治快速通道救治基地	•中国急诊专科医联体
	>国际中子俘获治疗产学研合作基地	•南京航空航天大学 •意大利国家核物理研究院等
	>互联网+居家护理服务项目获国家标准化-国家卫健委试点项目	•国家标准化管理委员会 •国家卫健委
	>第29届全国医院感染管理学术年会攀登案例奖	•中国医院协会
	>国家胸痛中心	•国家放射与治疗临床医学研究中心
	>社会办医·单体医院 100 强 >智慧医院 HIC300 强 >社会办医医院 HIC60 强	•艾力彼医院管理中心
	>医学营养减重教学单位	•中国医疗保健国际交流促进会 营养与代谢管理分会
	>三级医院健康管理医学科共创共建单位	•中国健康管理协会 •中国健康促进基金会
	奖项	颁奖/授牌单位
3 厦门弘爱康复医院	>闽西南首家、中国第25家CARF综合住院项目三年期的最高等级认证	•国际康复质量认证委员会
	>中国非公立医疗机构协会康复医学专业委员会副主委单位	•中国非公医疗机构协会
	>国家标准化心脏康复中心建设单位	•国家心血管疾病临床医学研究中心
	>社会办医·单体医院500强 >社会办医·康复医院30强	•艾力彼医院管理中心
	>骨科康复规范化培训基地	•中华医学会
	>疼痛康复专科在建培训基地	•中国康复医学会
	>残疾人评定机构资质	•福建省残联、省卫健委
4 弘爱大药房	奖项	颁奖/授牌单位
	>纳入国家医保谈判药品“双通道”管理的定点医药机构(第二批)名单	•厦门市医疗保障局



◎ ESG管治

> 可持续发展理念

在可持续发展战略驱动下，建发健康将ESG核心理念和标准全面融入企业管理，坚定践行“以患者为中心”的可持续发展理念，通过不断优化管理体系、加强ESG风险管理，全力推动与企业的使命、业务模式、专业能力和影响力最相匹配的可持续发展目标的实现。在“为百姓提供医疗&健康全周期解决方案”的经营目标和使命肩负下，建发健康切实为政府和股东、患者和客户、员工、合作伙伴、环境、社会贡献长期可持续的正向价值，助力全民实现健康的美好生活。

> 可持续发展模型



> 可持续发展管治架构

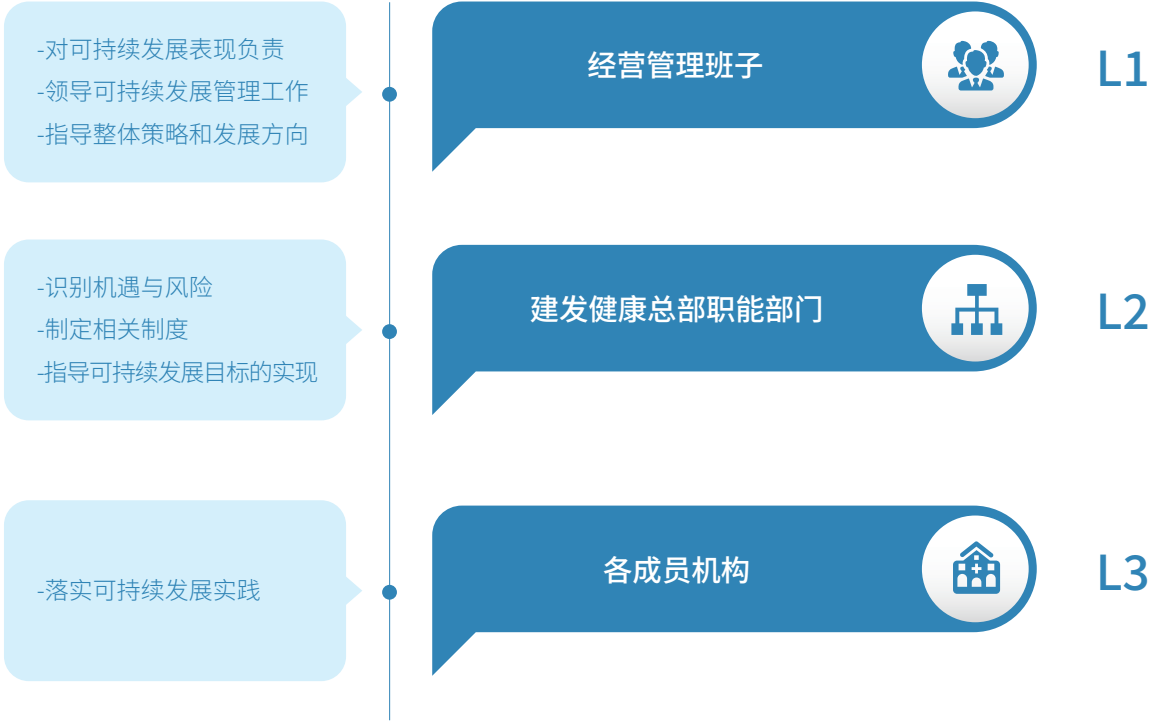
健全的ESG管治体系是企业高效履行环境及社会责任的内部基础。建发健康将ESG融入公司发展战略，构建和实践清晰透明的 ESG 治理结构，以持续指导集团所有职能中心和下设及托管成员单位加强企业治理和业务可持续发展。搭建了以经营班子为责任主体的ESG治理机制，下设相应工作小组。

L1层级：经营管理班子为本集团ESG治理的最高责任机构，对本集团的可持续发展表现负总体责任，统一领导公司的可持续发展管理工作，指导集团的整体策略和发展方向。

L2层级：由建发健康总部职能部门根据旗下各成员单位的业务特色，识别可持续发展的机遇与风险，并制定相关制度以指导可持续发展目标的实现。

L3层级：由各成员机构组成的矩阵式主体严格落实可持续发展实践。

▼ 建发健康ESG管治体系



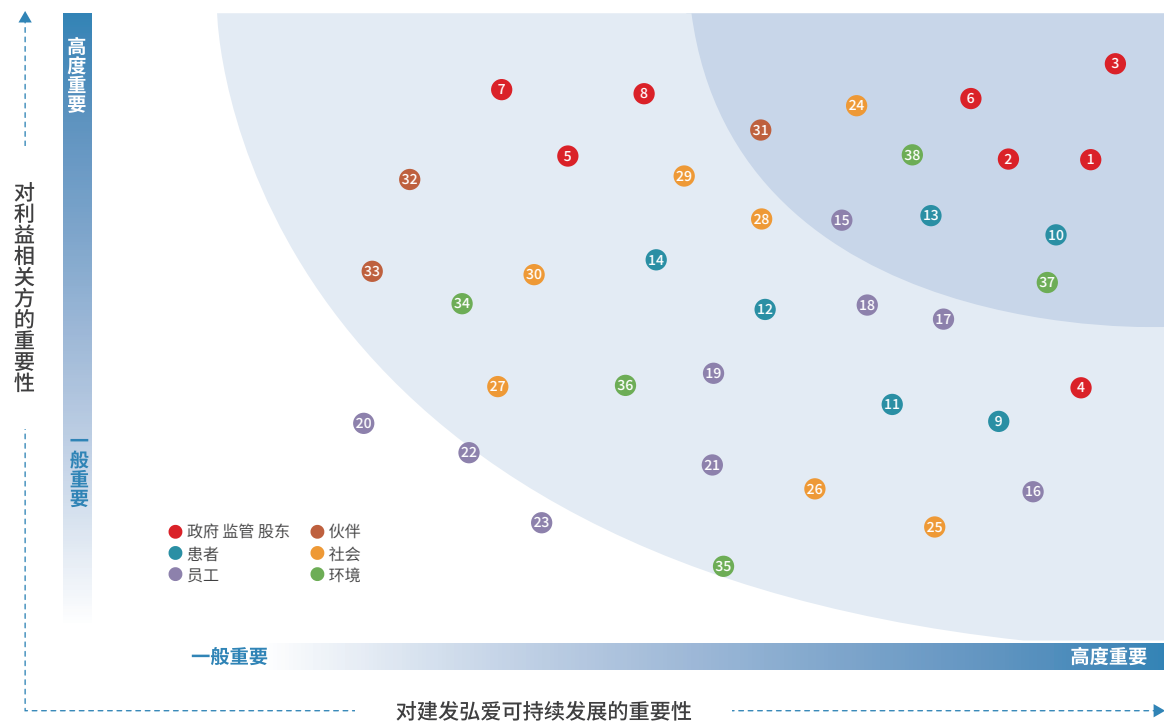
🕒 2023年可持续发展绩效



④ 实质性议题管理

为保证可持续理念在各个责任领域的有效落实,建发健康逐步完善责任议题管理,通过梳理国内外标准、搜集内外部议题并结合企业实践,初步确定了30余项与建发健康相关的可持续发展议题。

同时为更直观了解各利益相关方意见,建发健康专门设计了调查问卷,通过公众平台对其发放,回收有效问卷153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、与建发健康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。



政府 监管 股东议题

- 1 制定可持续发展战略
- 2 贯彻可持续发展理念
- 3 落实国家战略
- 4 坚持党建引领
- 5 股东权益保护
- 6 坚持合规经营
- 7 加强风险管控
- 8 创造经济价值

患者议题

- 9 提升医疗水平
- 10 保障医疗安全
- 11 聚合医疗资源
- 12 提升医疗服务品质
- 13 加强人文关怀
- 14 延伸多元服务

员工议题

- 15 阳光平等雇佣
- 16 民主管理
- 17 保障员工基本权益
- 18 保护员工职业健康
- 19 建立公平晋升机制
- 20 开展系统化培训
- 21 帮扶困难员工
- 22 关注员工身心健康
- 23 丰富员工文体生活

伙伴议题

- 31 建立可持续发展的供应商管理机制
- 32 制定合规透明的采购招标佳
- 33 加强伙伴沟通

社会议题

- 24 建设社会公益平台
- 25 持续开展公益活动
- 26 促进就业
- 27 对口支援困难地区
- 28 普及健康知识
- 29 开展社区服务
- 30 大型社会活动医疗保障

环境议题

- 34 优化资源使用
- 35 降低废物污染
- 36 践行减碳活动
- 37 倡导绿色办公诊疗
- 38 宣传环保理念

④ 利益性相关方沟通

我们建立与政府、股东和监督机构、患者及家属、员工、供应商、合作伙伴、媒体、公众和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。

利益相关方	沟通形式	期待与诉求
 政府、股东、监督机构	• 日常汇报沟通 • 工作会议 • 交流访问 • 接受监督考核	• 合规运营、遵纪守法 • 落实国家战略, 践行医疗体制改革 • 提供就业岗位 • 服务社会民生, 满足医疗需求 • 服务区域发展 • 积极响应政府部门落地创新项目
 患者及家属	• 患者反馈渠道 • 患者满意度调查 • 患者座谈和走访 • 信息及时公开	• 就医、护理、用药安全 • 不断提升医疗水平 • 提高在院的就医体验 • 就医信息与隐私保护 • 合理收费 • 有便捷的投诉处理渠道
 员工	• 职工代表大会 • 党内民主生活会 • 员工座谈和面谈 • 员工满意度调查 • 内部办公系统 • 院长信箱	• 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 • 建立公平的晋升机制 • 具备完善的员工培训体系 • 关爱、帮助困难员工 • 举办丰富的员工活动
 供应商	• 项目采购 • 供应商业务沟通会 • 其它供应商交流活动	• 具有合规、透明的采购招标机制 • 诚信合作
 合作伙伴	• 公开采购信箱 • 谈判与交流 • 搭建合作平台	• 透明化采购 • 反对供应商商业贿赂 • 加强伙伴合作
 媒体	• 信息披露 • 日常交流 • 舆情反馈 • 年度媒体答谢会	• 增进信息沟通 • 改善媒体关系 • 积极应对舆情
 公众	• 信息发布 • 面向公众的互动活动	• 承担社会责任 • 开展公益活动 • 提供志愿服务 • 绿色经营, 节能减排
 其它医疗行业人员	• 线上下学术会议及会诊 • 增进学科建设 • 参观和访问	• 加强学术交流 • 帮扶医联体机构 • 提供线上线下交流机会

回应SDGs议题

3

良好
健康与福祉8 体面工作和
经济增长11 可持续
城市和社区16 和平、正义
与强大机构9 产业、创新
和基础设施

-篇章前言-

落实企业合规经营

建发健康始终坚持以合规、诚信的方式开展工作，严格遵守国家法律法规，恪守商业道德，建立了由董事会、高层经营管理班子及委员会构成的法人治理结构，严格遵照《中华人民共和国公司法》等法律法规及本集团制定的《公司章程》的要求规范运作，严格按照公司治理结构，通过董事会决议聘任高级管理人员等方式行权履责。

将业务发展与建发健康的企业文化、廉洁价值观、各利益相关方期望相结合，构建了完善的企业管治体系，探索建设出“有特色、有效率、有质量、有服务”的中国式现代化医疗服务模式，为建发健康的可持续发展奠定坚实基础。

◎ 法律法规及政策列表

遵守的国家法律法规

《中国共产党章程》
《中国共产主义青年团章程》
《中华人民共和国公司法》
《国有企业公司章程制定管理办法》
《中国工会章程》
《中华人民共和国网络安全法》
《中华人民共和国数据安全法》
《中华人民共和国个人信息保护法》
《医疗卫生机构网络安全管理办法》

制定的企业内部规章制度

《公司章程》
《业务合规管理》
《印章管理规定》
《规范医保结算差额财务处理》
《安全生产教育培训制度》
《公司隐患排查治理制度》
《突发事件管理》
《品牌管理制度》
《舆情监测及负面信息处理管理办法》
《员工廉洁自律若干规定》
《阳光诚信手册》
《网络信息安全管理制度》
《智能化系统需求管理规定》

关键绩效

组织董事会成员参与
最新法律及监管动态汇报

2场



组织医药反腐培训

5场



组织廉政系列活动

覆盖1462人次



企业安全隐患整改率

100%



企业年收入同比增长

51%



企业营业利润率同比增长

64%



采购降本节约金额
较2022年增长

17.16%



供应及使用端合计降本金额
较2022年增长

114%



规范公司治理

建发健康设立董事会、经营管理班子与院长联席会，以实现决策、执行、监督相互协调、相互制衡、相互促进的现代化企业治理结构，其中董事会“定战略、做决策、防风险”，行使公司重大事项决策权；经营管理班子“谋经营、抓落实、强管理”，负责公司日常运营管理；院长联席会“把质量、抓水平、促科教”，负责医教研发展决策。

>> 坚持党建引领

建发健康坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以党的政治建设为统领，将党的领导融入公司治理各个环节，坚持实事求是，坚持守正创新，充分发挥党组织“把方向、管大局、保落实”领导作用，以高质量党建引领可持续发展。

公司党委以党建主题、党建品牌为抓手，持续推进员工思想政治教育，将文化理念融入公司治理和员工行为规范，提升员工文化素养，打造文化强企，全面推动党建工作和经营管理同频共振、深度融合。

案例

建发健康高度重视廉洁教育落实落细，2023年开展常态化廉洁文化宣传教育活动，组织党员参观厦门市党风廉政教育基地。

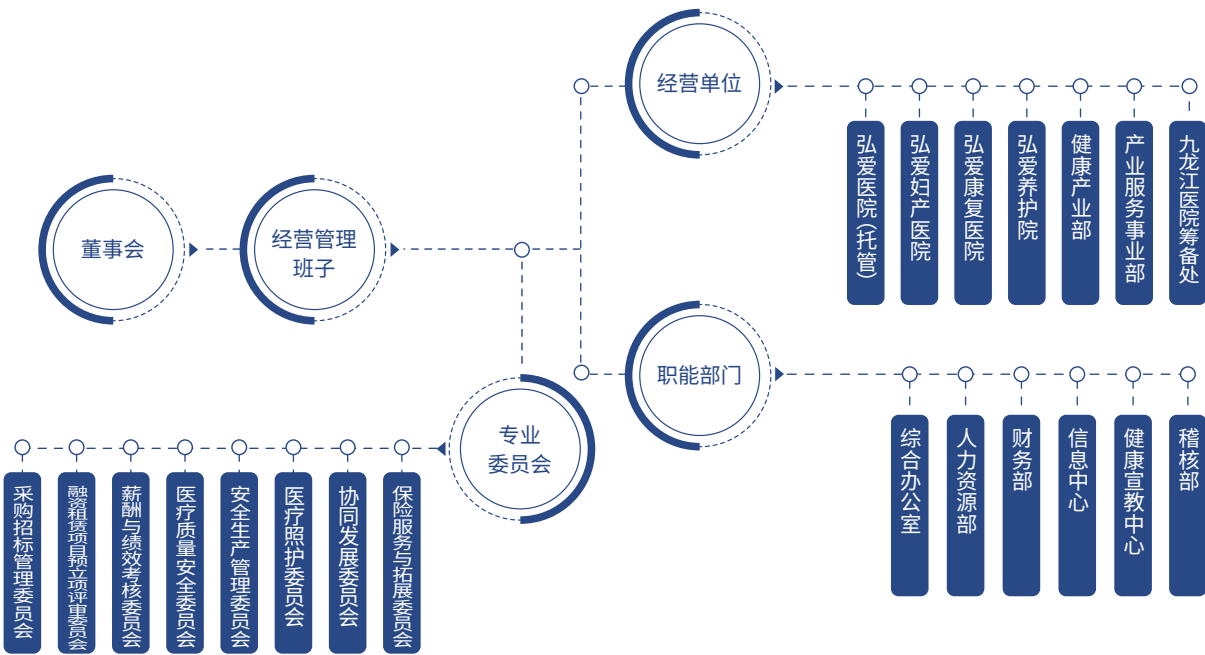


2023年组织党员参观厦门市党风廉政教育基地

>> 优化组织架构

董事会治理架构

于本报告披露日期，本集团董事会下设经营管理班子，负责在董事会带领下制定企业发展战略，监督集团整体营运及财务表现，确保集团内部控制及风险管理制度有效运行等。经营管理班子下设8个专业委员会，负责对公司相关重大决策发挥参谋作用，保障运营决策的效率与质量。



经营管理班子多元化

建发健康努力促进领导班子在性别、文化、专业技能和其他方面的多元化。本集团经营管理班子成员均拥有丰富的行业经验以及临床医学、人力资源、计算机、财务等领域专业能力。多元化成员组成反映出了本集团经营管理班子在性别、经验、背景和专业知识方面的平衡性，这有利于提升集团综合治理能力以及洞察能力，进而做出合理的风险决策，提高风险的应对能力。

经营管理班子能力建设

本集团鼓励经营管理班子成员参与各类专业技能提升和合规培训，包括国家政策、法律法规、运作机制、公司制度等，切实提升合规意识和履职能力。2023年，经营管理班子成员积极参与委员会专项工作、运营培训、沙盘模拟等，定期听取最新法律及监管动态汇报2场，加强其在ESG管治方面的专业能力。

2023

听取最新法律及监管动态汇报

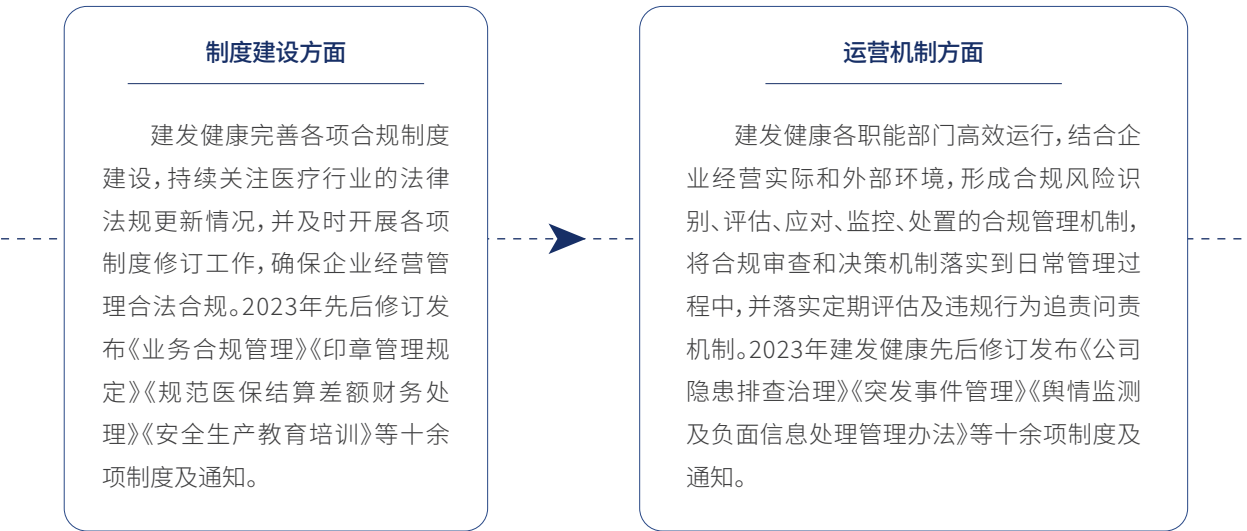
2场

加强其在ESG管治方面的专业能力

坚持合规经营

>> 严守制度规范

建发健康持续提升集团合规管理水平，建立健全合规管理机制，形成了集团法律、财务、审计与旗下各单位相关职能部门有效协同的合规管理体系。



>> 筑牢清廉防线

建发健康始终坚持正直诚信经营，对舞弊零容忍，严格遵守反贿赂、反腐败、反垄断与反不正当竞争相关法律法规，制定《员工廉洁自律若干规定》、《阳光诚信手册》等，大力执行反腐工作。



开展医药反腐专项工作

为全面贯彻习近平总书记关于医药领域腐败问题的重要指示批示精神，在所属医药企业范围内深入开展医药领域腐败问题集中整治，聚焦医药企业、关键岗位，以开展问题线索摸排、专项督查、教育培训等方式稳步推进集中整治工作高质量发展。

- 开展动员部署及培训**5场**，有效提升关键岗位人员合规意识，筑牢反腐的思想防线；
- 开展工作协调会议**2次**，为各单位下阶段工作定指向标；
- 开展专项检查**1次**，结合企业实际推动专项督查工作落实落地。

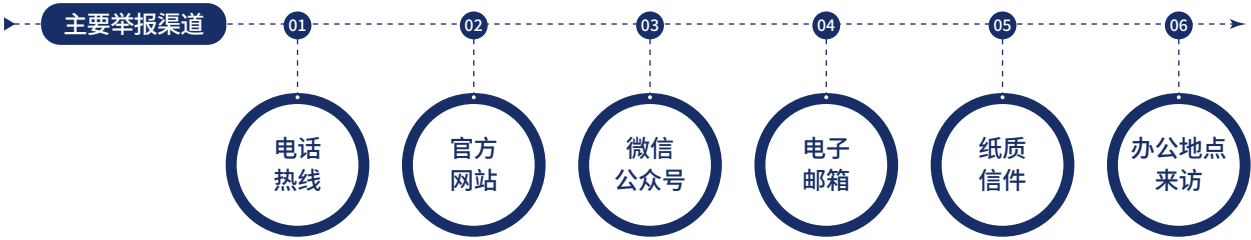
开展廉洁文化活动

建发健康高度重视廉洁教育的落实落细，开展常态化廉洁文化宣传教育活动。

开展“廉政课堂”活动，组织“廉政影院”、“廉政参观”活动；并推出“廉政海报”，合计覆盖**1462人次**，通过教育培训，夯实党员干部和关键岗位人员的廉洁思想，做到防微杜渐。

>> 畅通举报渠道

本集团畅通举报渠道，通过制定制度，完善举报人保护措施，鼓励公众及全体员工积极进言；设立完善的举报处理流程，对接收到的举报信息进行评估、调查和取证，并将结果及时反馈给举报人。



>> 信息公开与数据安全

建发健康尊重各利益相关方,通过线上线下结合的方式,以可持续发展报告、公告、新闻资讯、企业通讯等形式,披露企业运营合规信息,让政府、股东、员工、患者及客户、合作伙伴等知悉公司经营现状,同时畅通反馈途径,吸纳各方建议,以优化公司治理。

除公开透明披露合规信息外,面对上升为国家战略的网络安全问题,建发健康严格遵循《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《医疗卫生机构网络安全管理办法》等法律法规,制定内部《信息安全管理制度》并开展多层次网络安全宣教,提升全员网络安全意识,落实内部信息安全、数据安全。

案例

>建发健康获网络安全类比赛国家级奖项

2023年,建发健康参加第四届国家卫生健康行业网络安全技能大赛,经过与全国121支代表队的激烈角逐,获得全国二等奖的佳绩。



全国卫生健康行业网络安全技能大赛

>> 遵循临床伦理

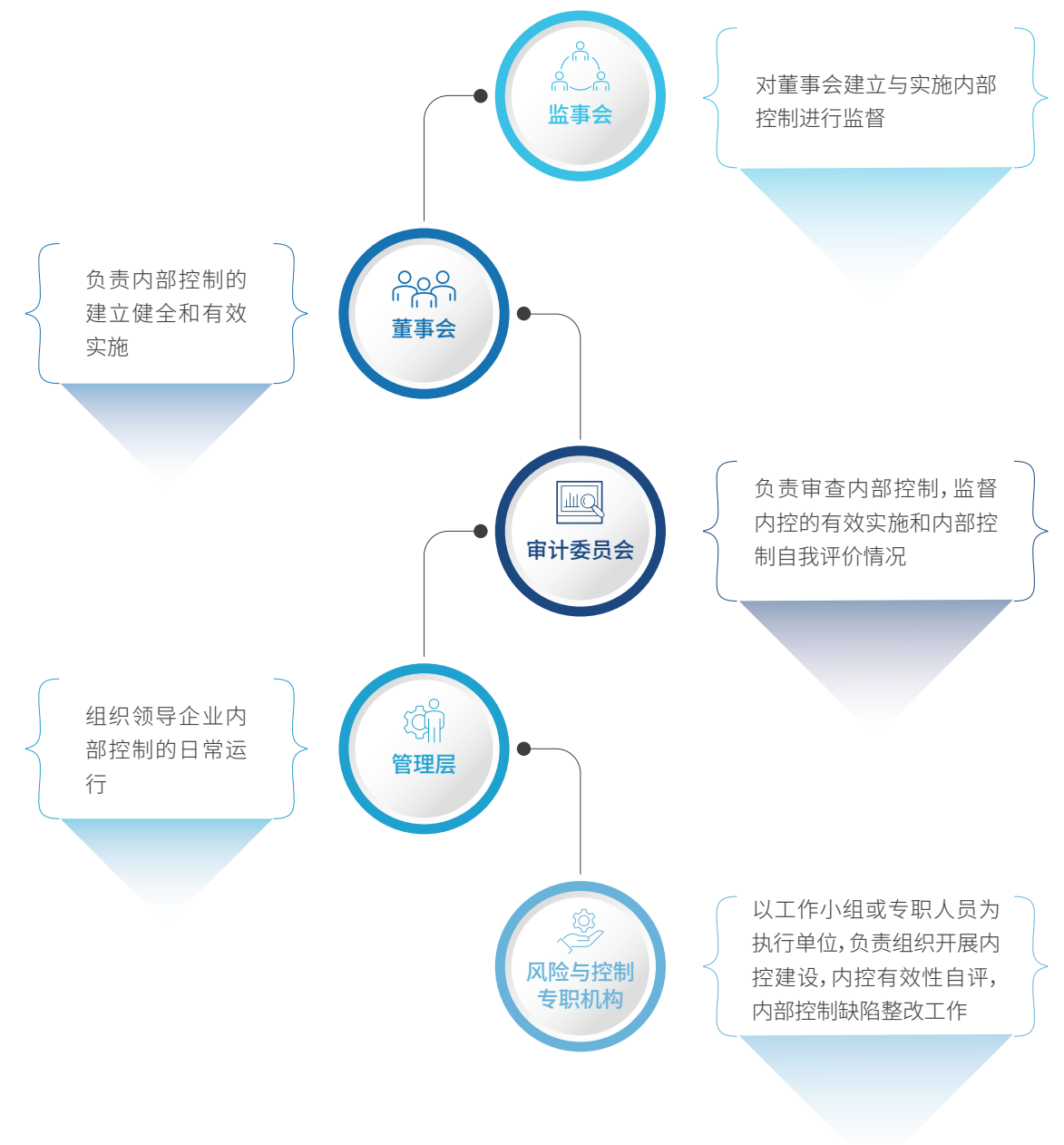
建发健康推动各单位设置伦理委员会,旨在通过对涉及人的生物医学研究项目的伦理审查,确保受试者的权益和安全得到保护,促进生物医学研究达到科学和伦理的高标准,增强公众对研究的信任和支持。

伦理委员会遵循国家药品监督管理局《药物临床试验质量管理规范2020年》《涉及人的生物医学研究伦理审查办法2016年》及《涉及人的生命科学和医学研究伦理审查指南(2023)》等伦理原则和规范,通过国家药品监督管理局高级研修学院举办的药物GCP培训班、医疗器械GCP培训班、临床试验伦理审查培训班、伦理委员会体系文件培训及其他院内外培训,具备相应的伦理审查能力,严格践行着保护受试者权益和安全的目标。

加强风险管控

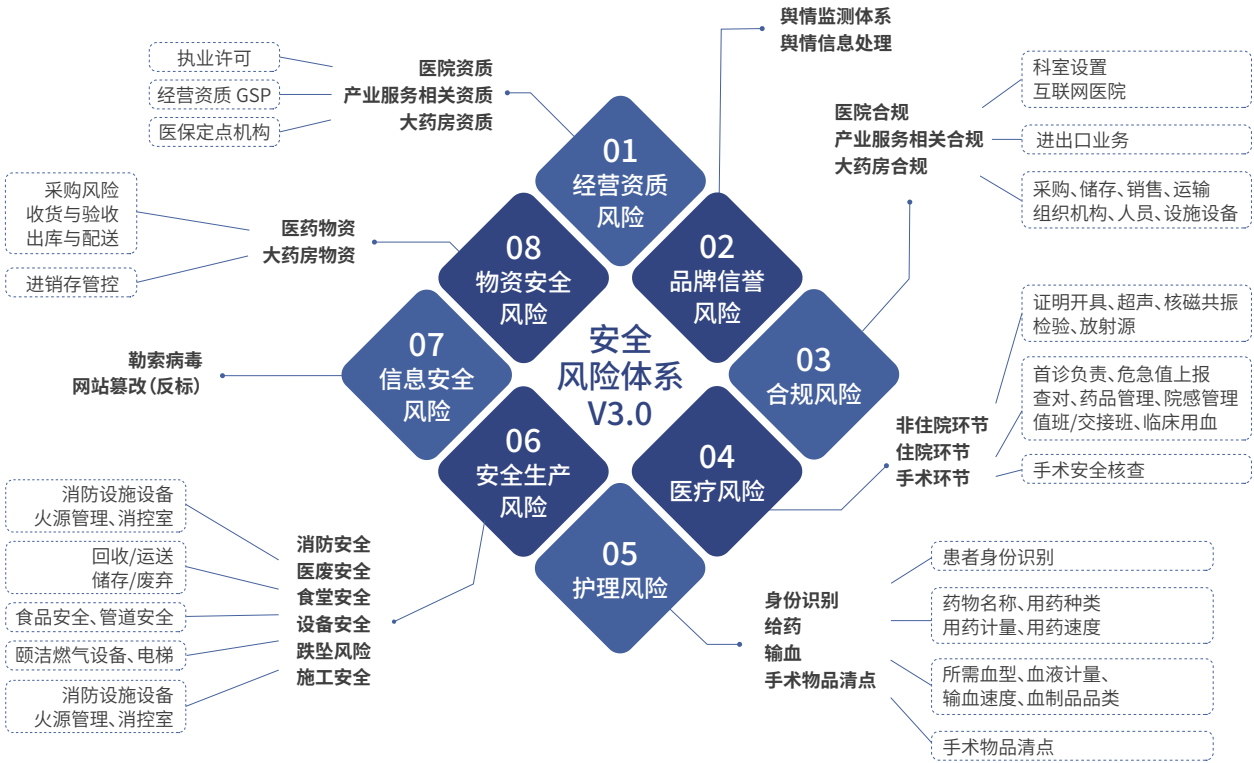
>> 风险管理架构

建发健康集团建立并持续优化风险防控架构,为本集团提供长期的经营稳定,通过识别和管理各类风险,减少潜在的经济损失,更明智地选择发展方向,为长期可持续经营和成功奠定坚实基础。



>> 风险管理体系

为加强集团各类经营风险的防范、保障患者及员工安全，建发健康按照“事前规范制度、事中加强监控、事后及时优化”的原则，通过建立机制、动态监督、优化举措等方式，围绕经营资质风险、品牌信誉风险、合规风险、医疗风险、护理风险、安全生产风险、信息安全风险、物资安全风险，全方位构建安全风险管控体系，有助于从容地应对外部环境的变化和不确定性，为长期可持续经营和成功奠定了坚实基础。



- 医疗安全** | 修订手术部位术前标识制度及手术部位标识图集，通过制度培训、加强质控检查，手术部位标识规范率大幅提升。
- 安全生产** | 通过定期巡检、不定期飞检、交叉互检等方式“以检促改”，年内安全隐患整改率100%，未发生重大安全生产事故。
- 物资安全** | 通过建立制度、明确操作规程、强化信息系统控制、定期稽核，未发生供应商不合法、采购无证产品、超经营范围采购、不合格产品出库等情况。
- 信息安全** | 通过年度模拟攻击测试，强化防范工具功能，年内未发生勒索病毒、网站篡改（反标）等事件。

创造经济价值

>> 全年稳健收益

2023年，建发健康调整组织架构，明确划分医疗、健康和产业服务三大业务板块，实现公司合并收入同比增长51%，营业利润率同比增长64%，确保了公司的稳健发展。



- 整体亮点**
- 各医疗机构业务增长较快，厦门弘爱康复医院、厦门弘爱妇产医院及厦门弘爱养护院的业务总规模稳步提升。
 - 健康产业和产业服务两个业务板块实现快速增长。健康产业部全年实现收入同比增长**28%**，负责管理的体检中心体检量继续保持**全市第一**。

>> 精益化运营

建发健康围绕“七个种类、六个维度”建立集团化、全周期的物资精益化运营体系，重点围绕药品试剂耗材开展“三减一加”工作，即减少浪费、错漏、报损和保供应前提下加快周转工作，以实现资源合理配置、采购运营成本降低、流程效率提高等目标。



- 采购降本:**政府带量集采项目降价背景下，通过谈判议价、目录优化等方式降低成本，实现采购降本节约额较2022年增长**17.16%**。
- 使用降本:**通过数字化收费、上线日消耗报表等减少错漏和使用浪费，并跟踪预警近效品和呆滞品，协调供应商和使用科室避免过期浪费。全年企业实现供应及使用端合计降本节约额较2022年增长**114%**。
- 需求管理:**通过主动协调设备、器械院间调度、共享，减少设备采购金额**近百万元**。
- DIP支付方式改革:**厦门弘爱医院加强信息化建设与病案管理，圆满完成第二批DIP支付方式改革各项目标，获福建省医保局书面表扬，列为**厦门唯一一家福建省DIP示范医院**。

02 品质医疗，践行办医初心

回应SDGs议题

3 良好健康与福祉

4 优质教育

10 减少不平等

12 负责任消费和生产

-篇章前言-

落实全生命周期
医疗质量管理

建发健康始终坚持“以患者为中心”，践行“敬畏生命，恪守规范，全人全程”的价值观，将医疗安全与质量作为立身之本，2023年度严格遵循国家新增及修订的《全面提升医疗质量行动计划（2023-2025年）》《医疗质量安全核心制度要点》《医院感染监测标准》等制度文件，完成《医疗质量安全核心制度（2023年修订版）》《患者身份识别制度》《医院感染管理制度集-2023年修订版》等内部规章制度修订，以指导院方积极提升医疗服务水平，落实全生命周期医疗质量管理，为患者提供优质可及的医疗服务，助力集团的可持续发展。

法律法规及政策列表

- 遵守的国家法律法规
- 《全面提升医疗质量行动计划（2023-2025年）》
《医疗质量安全核心制度要点》
《医疗技术临床应用管理办法》
《医院感染监测标准》
《药物临床试验质量管理规范2020年》
《医疗器械临床试验质量管理规范2022年》
《涉及人的生物医学研究伦理审查办法2016年》
《“十四五”卫生健康人才发展规划》
《中华人民共和国网络安全法》
《中华人民共和国数据安全法》
《中华人民共和国个人信息保护法》
《医疗卫生机构网络安全管理办法》
- 制定的企业内部规章制度
- 《医疗质量安全核心制度（2023年修订版）》
《患者身份识别制度》
《医院感染管理制度集-2023年修订版》
《医疗机构制剂管理制度》
《麻醉药品、第一类精神药品管理制度》
《质量安全事故事件管理实施细则》
《患者隐私保护制度》
《医疗纠纷管理办法》
《投诉管理制度》
《患者安全专项行动方案（2023-2025年）》
《急危重患者抢救制度》
《医患沟通管理办法》
《关键患者管理制度》
《餐厅管理办法》
《信息安全管理制度》

关键绩效

为便于统计和阅读，品质医疗章节将披露建发健康旗下机构以及托管机构数据。

项目	建发健康旗下机构	托管机构-厦门弘爱医院
临床医技科室/个	29	48
年门急诊量/万人次	18.92	77.27
出院量/万人次	1.1	2.98
手术量/台	2741	13069
康复治疗量/万人次	37.7(全市第一)	-
分娩量/人次	4102(全市第二)	-
养护院服务长者/人数	198	-
互联网医院服务/万人次	53.09	
科研立项/项	13	
医学研究伦理审查/项	56	
发表SCI等顶刊/篇	23	
每百名卫生技术人员科研项目经费/万元	126.12	
药品质量、食品质量事故/次	0	

敬畏生命，严守质量安全

建发健康始终坚持“以患者为中心”的服务理念，致力于提高医疗品质、确保医疗安全。指导各医院结合实际设立医疗质量管理委员会、护理管理委员会、药事管理与药物治疗学委员会等专业管理委员会，监督管理药品使用及医疗服务安全。推动医院医疗质量指标监测与日常管理，持续降低医疗风险，保障患者安全。同时，开展督导检查、医疗巡查等，督促各医院将医疗质量安全核心制度及各项管理措施落到实处，持续加强医疗机构安全文化建设。

>> 医疗质量安全

建发健康持续推动各医院加强质控工作，夯实医疗质量基础。

开展医疗质量安全教育培训活动，构建确保患者安全的质量安全文化。通过组织医疗质量安全核心制度“大学习、大讨论”，修订核心制度并进行强化培训，以及内部分享教育、开展竞赛评选等，开展组织学习，持续提升医疗服务人员的安全意识、安全素质。组织质控专家开展运行病历、终末病历及专项病历质控检查，并持续对科室日常医疗行为及质量管理活动进行督导检查。

举措类别	具体内容
开展督查及质控检查	- 持续开展各类质控检查，按照《医疗文书质量提升方案》要求，质控专家累计检查7955份住院病历。 - 进行日常督导检查，指导科室完善医疗质量管理建设，持续改进医疗服务质量。
制定完善质控简报	每月发布《质量与安全》简报包括但不限于合理用药、规范用血等涉及质量与安全的内容；每季度制定《医疗质量与安全简报》《医院感染管理与预防保健工作通讯》。
核心制度培训	- 组织全体医师参加新版《中华人民共和国医师法》的学习。 - 组织医院进行质量安全分享会，对体系建设、人员能力、文件管理、信息化建设等方面进行教育培训33场。 - 进行医疗质量安全核心制度培训35场。
开展竞赛评选	2023年开展建发健康第一届“弘匠心 爱至臻”职工技能竞赛，项目包括住院病历、静脉输液、胸腔穿刺及腔镜基础操作等。



厦门弘爱医院医疗质量安全核心制度座谈会



胸腔穿刺竞赛现场

2023年

全年质量安全形势平稳

公司发生药品质量事故0事项

食品质量0事故

>> 严守护理安全

建发健康指导各医院开展以“夯基”行动为主轴，以“夯实基础质量，提升品质服务，确保全面安全”为主题的护理工作，进一步加强护士队伍建设，丰富护理服务内涵与外延，推动护理高质量发展，提供全方位全周期的护理服务。

组织建设:制定各级护理工作制度与流程，定期分析护理质量安全问题，推动护理质量持续改进。

制度完善:充分结合临床特征，持续更新规范护理技术管理制度11项。

培训教育:建立培训与考核制度、工作计划和实施流程，开展护理质量安全培训48场。

监督检查:护理质控指标加入国家护理质量数据平台,推行全员参与护理质量管理,开展专项护理质控组每季度巡查7项,每月护理重点环节督查5项,每周护理部3-5个科室交接班质量跟踪，每日护士长夜查房。

风险管理:建立护理安全文化，利用“智能护理信息系统”实现护理质量数字化、信息化、全程化、智能化分析的管理模式。

案例

>厦门弘爱医院开展责任护士护理内涵提升行动

厦门弘爱医院启动《进一步改善护理服务行动计划（2023-2025年）》，以“强基础、提质量、促发展”为目标，利用晨间护理及分层级护理质量监管相结合模式推进基础护理工作质量提升，开展责任护士护理内涵提升行动，培养护士应用护理程序能力，科学、有效落实基础护理工作，为病人提供个性化、专业化、全程连续性的优质护理服务。本年度基础护理合格率上升至94.17%，同比上升8.75%。



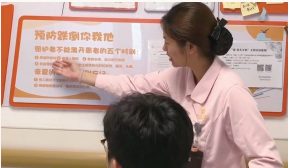
>厦门弘爱妇产医院建立护理服务标准化流程

厦门弘爱妇产医院通过建立护理服务标准化流程，引导、规范护士护理服务行为，同时结合线上就医通，按节点全程主动推送宣教知识，持续提升患者满意度。住院平均满意度为97.47%，其中护士服务的平均满意度为98.27%。



>厦门弘爱康复医院前置护理风险管控

厦门弘爱康复医院前置患者安全风险管理环节，规范入院前住院安全宣教及指导，更是营造以护士为主导，医生、护士、治疗师全员关注患者安全的文化氛围，用心守护患者安全，助力患者康复每一步。



>厦门弘爱养护院有效防控跌倒风险

厦门弘爱养护院护理团队精准施策，有效防控跌倒风险。通过定期评估长者跌倒风险，创新使用蒙古包围栏、约束衣及铃铛等防护措施，全方位保障长者安全。有效降低了不良事件，赢得了家属的高度信赖。



>> 保障用药安全

建发健康高度重视各医院用药安全，要求各医院严格落实各项医院药品管理制度，制定符合各医院实际的药事管理制度，加强对药品全生命周期的管理。

明确处方权限

建立健全抗菌药物、抗肿瘤药物分级管理制度，定期举办抗菌、麻精、抗肿瘤、中成药规范使用培训及考核，明确各级医师的处方权限。

关注临床 合理用药

落实处方点评制度，对处方实施动态监测和超常预警，定期对出院病例进行点评，已开展专项点评35项，全年点评处方数71330张，出院医嘱7032份。区域性审方中心全年人工干预处方95958条。积极开展临床超说明书用药循证工作及新药评价工作，为临床科学使用药品提供支持。

2023年开展
出院病例专项点评

▶ 35 项

出院医嘱

▶ 7032 份

区域性审方中心全年
人工干预处方

▶ 95958 条

全年点评
处方数

▶ 71330 张

严守治疗 流程安全

定期开展麻精药品、备用药品检查，严守各使用流程用药安全。

开展多维度质控监测

日常监测各医院整体用药情况，将“抗菌药物使用强度”、“抗菌药物使用率”、“抗菌药物使用前送检率”、“输液使用率”等数十项指标纳入日常监测范围，对用药风险进行管控。

案例

>厦门弘爱医院积极开展不良反应上报工作

厦门弘爱医院于2018年审批通过获得“国家不良反应监测系统账号”，并组建“科室药品不良反应监测员”群，多次举办全院不良反应上报培训，讲解不良反应的定义以及上报不良反应系统的具体操作办法。

23

>> 强化饮食安全

建发健康高度重视员工及患者“舌尖上的安全”，指导各医院在严格遵守《中华人民共和国食品安全法》的基础上，制定《餐厅管理办法》，明确食品安全制度、设施设备配置、食材存储、加工及人员资质等要求，做好从进货验收到餐厅卫生消杀的全流程饮食安全检测及监督，严格制定并落实食堂安全管理制度。

对于外包食堂供应商，医院管理部门基于食品安全风险防控的需要，结合医院实际情况，为有效落实食品安全主体责任，建立了日管控、周排查、季度飞检的工作机制。从严开展外包业务监督，通过与第三方签订承包协议书和安全责任书等方式，确保饮食安全。

案例

>厦门弘爱医院食堂:从细节把关饮食安全

进入餐厅的蔬菜，在细加工之前，必须摘好洗净，在干净的水池中清洗3遍以上，然后，转入干净的清水中浸泡半个小时以上。在细加工之前，做到生熟食品分开，容器分开，工作区分开，杜绝交叉感染。严格按照食品卫生规定加工食品，让就餐者吃得放心，吃得舒心。

弘爱医院食堂检查

>厦门弘爱妇产医院:多措并举保障饮食安全

膳食委员会定期检查，加强食堂内部管理人员及职工管理，定期开展职工健康检查、持证上岗；重视食堂内部环境卫生，每日进行清扫消杀；严格落实食堂食品留样及消毒制度。每月进行碗筷菌群抽样检测，确保餐具洁净安全。

弘爱妇产医院食堂检查

24

能力建设,提升医疗水平

建发健康在狠抓医疗质量安全的同时,聚焦能力建设,积极提升医疗水平,指导各医院以多学科合作为基础,推动特色专病发展,强化创新科研工作。

>> 推动专科专病建设

建发健康坚持“大专科、小综合”的发展思路，重点发展神经、肿瘤、妇产、消化、耳鼻咽喉等学科，并以“特色专病”为抓手，深耕27个重点专科、专病专治，依托优质专家资源及技术力量，不断完善优化，探索“名医-名专病-名专科-名院”的发展道路。



神经外科听神经肿瘤全切,面神经解剖保留**95%**以上

神经内科卒中DNT平均时间**45.9**min, DNT达标率为**77%**

癫痫中心成功实施过的各类癫痫手术最小年龄有双侧脑深部电极置入术**85**天龄、大脑半球离断术**30**天龄

妇科团队晚期卵巢癌患者手术完全切除率达**50%**以上

消化内科内镜量累计超**10**万例;食管癌早诊率**>34%**,结肠息肉检出率**>40%**

胸外科肺结节良恶性鉴别准确率达到**95%**

泌尿外科泌尿系结石、前列腺增生微创手术率超过**95%**

急诊医学部ISS>16分严重创伤抢救成功率**93.10%**，心肺复苏成功率**29.76%**、危重症抢救成功率**93.96%**

案例

2023年4月，怀孕30周的李女士突发极其凶险的A型主动脉夹层，厦门弘爱妇产医院与厦门大学附属心血管病医院第一时间联合会诊，制定手术方案。厦门弘爱妇产医院产科团队紧急实施剖腹产手术，新生儿通过转运系统快速转至新生儿重症监护室。接着，厦心团队开展A型主动脉夹层手术，通过两院连夜奋战救治，最终母子平安。

2023年6月, 张先生体检发现结肠息肉, 阑尾开口处有隐匿肿物。抗拒外科手术切除方案的他在消化内科团队的建议下, 采用经自然腔道内镜手术方式, 完成厦门市首例内镜下盲肠逆行阑尾内口肿物并阑尾切除术。

2023年12月，71岁老人突发脑出血，当场昏迷不醒，被评估为“植物人”。神经外科团队对老人病情进行综合评估，决定通过临时脊髓电刺激术唤醒老人，开展“术中双C臂透视下颈段脊髓硬脊膜外神经刺激器植入术”，并在临时脊髓电刺激术2个月，老人终于恢复意识及身体功能。

>> 搭建名医聚合平台

建发健康搭建平台,在人才聚合、资源链接等方面持续发力,积极引进行业顶尖专家,构建名医聚合平台,提升医疗水平。

关键人才

建发健康医疗机构(含托管机构)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11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;2023年引进关键岗位专家6人。

2023

国家级专科委员会
主任委员/副主任委员

国内知名医学院校
附属医院教授

引进关键
岗位专家

▶ 11人

▶ 23人

▶ 6人

名医联盟

建发健康搭建平台链接国内外知名专家,患者不出厦门即可共享全国甚至全球名医资源。2023年签约众多知名专家,建设名医工作室,完成疑难病症会诊/手术以及国外专家远程会诊。

案例

> 陈楠教授名医工作室

我国著名肾脏病专家、上海交通大学附属瑞金医院原科主任陈楠教授，擅长疑难复杂和罕见病的诊治，在厦门弘爱医院成立名医工作室，定期来院看诊会诊，为不少疑难重症患者解决医疗需求。

有一位肾脏严重受损的女性患者，通过肾内科团队与陈楠教授团队的合力诊治，确诊为系统性红斑狼疮，但病因扑朔迷离，陈楠教授在仔细了解情况后，将焦点锁定在患者一年前做过的心脏二尖瓣换瓣手术上，因其换的是猪的二尖瓣，排异引发自身免疫反应，并通过单克隆抗体治疗，让患者重新恢复健康。



>> 强化创新科研工作

建发健康在保障知识产权和科研诚信的基础上大力开展学术科技创新工作,促进科技创新成果与医疗服务的融合转化,加强产学研联合攻关,推动医院服务能力不断提升。

技术/能力创新突破

硼中子俘获治疗 (BNCT)
启动药械产品I期注册临床试验



这是国内首个BNCT注册临床试验,标志着我国第一台自主知识产权的硼中子治疗系统 (NeuPEX Block-I) 和配套国产硼药 (NBB-001) 迈出注册上市及产业化的关键一步,走在世界前列。

核磁一体化手术突破75例



弘爱拥有全福建省第一间超场强术中磁共振一体化手术室,适用所有颅脑疾病外科手术治疗,通过头颅核磁共振检测和手术结合,实时确认病灶切除情况,提高治愈成功率。于报告披露期内,核磁一体化手术案例突破75例。

以科研项目提升团队科研能力

2023年,建发健康共申报116个新技术、新项目,各医疗机构积极引导科室结合自身实际与专科规划,定期安排人员外出培训,紧跟行业动态,引入专科优势技术。

2023年,建发健康组织国家级继续医学教育项目**11场**,省级继续医学教育项目**5场**,市级继续医学教育项目**40场**,共计56场,参会人数约**7.7万人次**。

2023
建发健康共申报
新技术、新项目
116个

项目	建发健康(含托管机构)
科研立项项目/项	13
药物/医疗器械 临床试验/项	5
横向科研项目/项	6
医学研究伦理审查/项	56
顶刊/篇	23
专利/件	6
每百名卫生技术人员 科研项目经费/万元	126.12

恪守规范,打造品质医疗

建发健康发挥自身优势,建设具有弘爱特色的医疗服务体系,通过一站式服务、四色管理、多学科诊疗等多项理念和举措,践行以患者为中心的办医理念,确保医疗安全,提升医疗质量,致力于打造老百姓心中的品质医院。

>> 打造弘爱“一站式”

建发健康成立之初,即根植“以患者为中心”的服务理念,致力于从物理空间、就医流程到治疗方案等多维度实施创新举措,旨在为患者提供“一站式”无困难就医体验。



建发健康持续推动一站式诊疗工作,开展了儿科诊疗区域、甲状腺诊疗中心、早孕中心、盆底中心、全院血糖管理、疼痛管理等多项服务。

案例

>早孕中心

早孕中心为孕妇提供“备孕/计划生育/确认妊娠/生产/产康”的全周期服务。

刘女士患有高血压,且又是高龄受孕,了解到朋友孕期看诊的不便,其非常焦虑。不过在厦门弘爱妇产医院早孕中心,她享受到了一站式包办服务。早孕中心能够提供确认妊娠、高危妊娠评估、孕早期疾病筛查与预防、孕期营养指导、孕期体重管理以及孕期的各项流程指导等诊疗服务,有专业资深的孕产专家,在一个区域内可完成挂号、缴费、看诊、检查检验等所有环节。



>甲状腺诊疗中心

甲状腺诊疗中心为甲状腺相关疾病患者提供一站式筛查、诊治、风险控制等服务。

王先生体检发现自己患有甲状腺结节,原先需要挂甲乳外科、内分泌科、超声科多个科室的号,在厦门弘爱医院甲状腺诊疗中心一站式全包,同一诊室内,由内分泌科医生初诊后,根据病情,精准分诊到甲乳外科,通过多科室医生的联合诊断,为王先生量身定制最佳的诊疗方案,最终其顺利恢复健康。



>全院血糖管理

通过跨病区诊疗,在一个病区内解决复杂性问题。

王女士因脑血管疾病在厦门弘爱医院神经内科住院诊疗,住院期间发现糖化血红蛋白超过正常值,此时,内分泌科医生已通过全院血糖管理系统接到预警,主动来到神经内科病区查房,进行跨病区治疗,定制血糖控制方案,有效控制并发症风险。最终王女士顺利出院,糖尿病也得到了有效的控制。



>> 推行四色管理模式

建发健康引进国内先进理念,在集团范围内积极推广“四色分级预警”管理模式,按照“急、重、缓、轻”的原则进行分级预警,采取相应干预措施,该模式已被广泛运用在临床决策和医院运营管理的方方面面,包括但不限于健康体检管理服务、门急诊和住院患者的管理以及医疗管理领域,有利于分级分层开展工作,促进各流程结果重塑和闭环管理,提高医疗资源使用率。



健康管理

特色健康管理服务将受检者健康问题按照四色原则分级预警,动态跟踪异常结果,延续检后医疗服务,主动随访健康问题,丰富检后体验;达到“防大病、管慢病、促健康”的最终目的。

2023年度累计就诊健康管理门诊**10690人次**,互联网咨询**2134人次**。通过公众号向受检者推送检后就医或复查提醒共计**35225条**,督促受检者进行有效的健康促进,提升体检人群健康意识。

案例

王先生近年身体每况愈下,检查发现异常指标,此时王先生已经离开医院,王先生的血清甘油三酯和总胆固醇指标分别是正常值的10倍和2倍多,发生急性胰腺炎的风险较高,接诊医生的电脑跳出橙色预警信息,医生主动联系王先生,经过治疗,王先生的血脂指标明显下降,顺利出院。

门住患者管理

对全院急危重症患者进行早期预警分级管理,按照MEWS评分,预警病情危重程度并第一时间介入干预,指导启动抢救预案和病情评估时效,保障患者安全。

案例

针对全院患者血糖进行管理,系统自动抓取糖化血红蛋白及血糖异常结果,按照既定规则进行分色标记,对于红色和橙色异常结果立刻推送消息给管床医生或接诊的门诊医生,第一时间提示患者异常情况并采取措施干预。结果为黄色和蓝色的患者则进行健康宣教和长期随访,以实现血糖延续管理及并发症防治。

医疗管理

四色预警应用于医疗管理。通过配置四色预警机制,盘点各科室人力,达成合理评估、动态调配和有效预测,有效提高人力资源利用率。通过四色预警机制对临床业务进行效果评价,对临床学科发展方向提出指导。

案例

重症医学科护理人力临时处于紧缺状态,护理部通过人力需求四色预警系统监控到科室人员情况,结合能级匹配原则、所需人员情况以及在岗护理人员情况进行综合判断,快速反应,从当前系统显示绿色的病区中,抽调人数较为充足的神经外科人员,顺利实现护理人力资源的合理调配。

>> 深化多学科诊疗

多学科诊疗是建发健康的特色和核心优势之一，主张打破科室间的壁垒，倡导、鼓励和支持多学科合作（MDT），把合作作为科室的考核指标之一。

多学科合作诊疗整合优质专家资源及技术力量协同“作战”，并结合多种治疗手段，个性化定制“一站式”检查、治疗方案，为患者提供更加全面、精准、综合的医疗服务。

序号	MDT名称	序号	MDT名称
1	多学科专家组	8	肺癌多学科门诊
2	继发性甲旁亢多学科会诊	9	肺内结节多学科门诊
3	乳腺肿瘤多学科会诊	10	头颈部肿瘤多学科门诊
4	肝脏肿瘤多学科会诊	11	胃肠肿瘤多学科门诊
5	肝硬化多学科诊疗	12	癫痫多学科小组会诊
6	抗菌药物管理多学科会诊（AMS-MDT）	13	妇科多学科会诊
7	创面修复多学科会诊	14	产科多学科会诊

案例

>厦门弘爱医院肿瘤中心多学科(MDT)诊疗模式

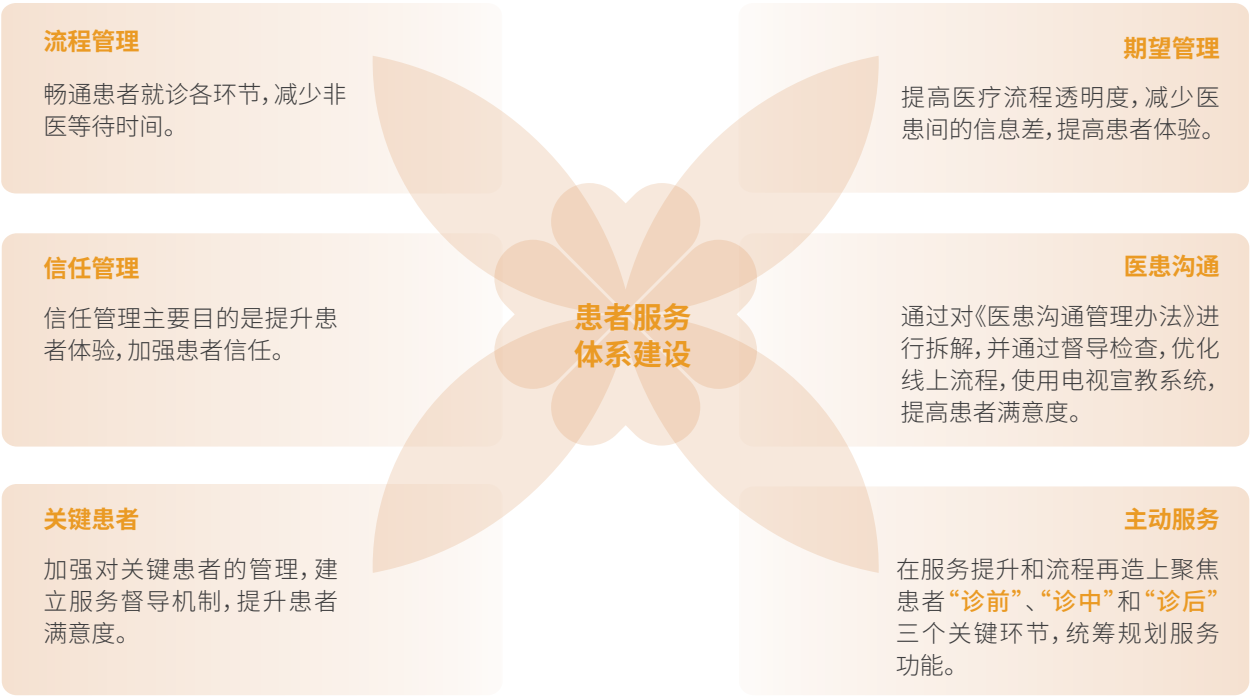
肿瘤中心围绕多学科(MDT)诊疗模式，汇集外科、内科、影像、病理、检验以及麻醉、护理、心理、康复、营养、临床药学等各学科专家，针对患者的病情展开深入讨论，诊断明确以后，根据患者的病情和疗效预期来安排整体治疗方案保障医疗安全，使患者受益最大化。目前，已有500多例患者通过肺癌MDT获得规范科学的诊疗方案。

60岁的石女士确诊为右上肺肺癌，病灶约5厘米，病灶与血管粘连，还伴有淋巴结转移，病情复杂，辗转多家医院都被告知无法手术。后转至厦门弘爱医院，肿瘤中心团队通过全面细致的检查，发现其有基因突变，组织全院肺癌MDT讨论，经过多学科诊疗，制定诊疗方案：先通过分子靶向治疗，待病灶缩小后，再经外科手术切除，最终石女士恢复良好。



全程服务, 改善就医体验

建发健康构建患者服务标准化体系，围绕就医全流程、优化就医体验，逐步形成规范化、标准化、人性化、全程化、个性化的服务标准，2023年5月，医政司下发《改善就医感受提升患者体验主题活动方案（2023-2025年）》，建发健康在此基础上进一步加强患者服务标准体系建设，持续满足人民群众日益增长的医疗需求。



>> 信任管理, 提升患者信赖

满意度闭环管理体系:建发健康设置满意度管理部门，开展患者满意度调查，定期出具调查分析报告，指导并帮助各单位提升患者就医体验。在集团的严格监督与指导下，集团下设及托管的医疗机构于2023年度卫健委官方满意度调查中名列前茅。

投诉纠纷预警平台:建发健康搭建投诉纠纷预警平台，集事前预防、事中处理、事后监管为一体，对案件进行分级管理，及时有效响应。设置投诉纠纷质量管理小组，统筹、指导各单位投诉纠纷管理工作。建设投诉纠纷管理系统，利用信息化、智能化助力管理效能提升。

>> 医患沟通, 减少医疗信息差

病房电视宣教系统:通过病房电视向患者宣传就诊流程、各环节注意事项及疾病科普。此举为患者提供便捷、专业且通俗易懂的宣教内容，帮助医护人员节省宣教时间。目前，电视宣教系统已覆盖约**1100**张床位。

知情同意系统优化:集团完成知情同意书的电子化建设，制定术前谈话规范，进行定期抽检。此举促进术前医患沟通，降低纠纷发生可能性。

>> 流程管理, 畅通就诊环节

线上线下全流程:主要包括持续优化信息系统实现医患双向管理, 维持就诊秩序; 推广“预问诊”、“预就诊”服务, 精准评估病情; 诊后理顺线上线下医技预约服务。通过以上系列举措, 就诊耗时从2022年的116分钟缩减至**108分钟**。

“一键式”集中预约服务:含病区、预约中心、检查科室、公众号等, 多项目检查预约平均等候时长缩短**84.5分钟**;

自助开单服务:患者通过微信端自助完成检查开单及检查预约, 避免在院无效等待, 减少门诊排队开单四个环节, 门诊充分利用检查前置, 帮助患者减少回诊次数, 节约诊疗过程**50%候诊时间**。

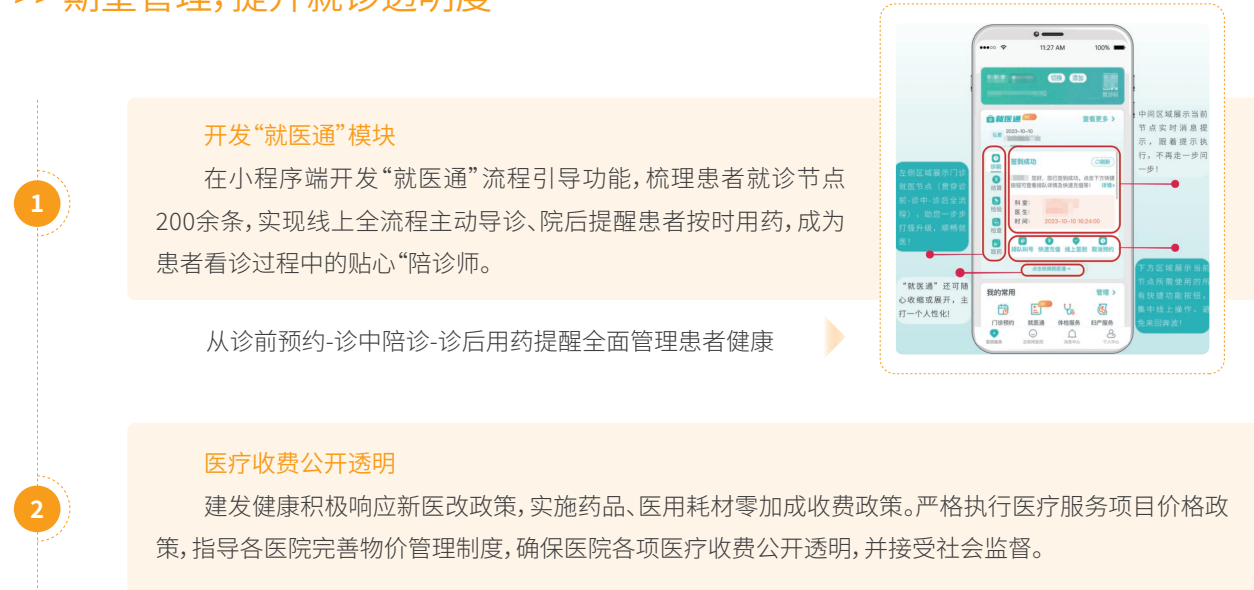
>> 主动服务, 关注诊疗连续性

完善候补预约机制:建发健康持续完善预约候补规则, 优化提醒功能, 积极协调改约。同时, 100%回访候补未成功患者, 协调其他医生资源满足患者就医需求。

搭建择期住院随访系统:通过试点随访、搭建随访系统、建立监测阈值等措施, 提升择期住院患者的满意度。

开展复诊管理工作:通过小程序主动推送复诊宣教信息, 协助患者预约复诊, 制定规范化诊疗路径, 提升患者诊疗连续性。

>> 期望管理, 提升就诊透明度



>> 关键患者, 完善服务标准

建发健康要求服务人员以高度的责任感和使命感, 在日常工作中严于律己, 爱岗敬业, 讲好文明用语、做好志愿服务, 提升医院服务质量、医患之间的沟通水平和医院整体形象。通过制定关键患者制度, 以点带面, 完善患者服务标准。

同时, 开展服务培训, 提高员工的职业素养和职业道德, 充分展现医院团队高质量服务风貌。

关注全人, 提升人文关怀

建发健康关注患者身心健康, 推动各单位积极开展人文关怀服务。根据患者的疾病特点提供专科化的社工服务, 在患者家庭情绪疏导、医患信任关系建立、社会资源整合、危机干预、多学科团队合作中发挥专业作用。

>> “爱润童心”儿童关爱服务专项

建发健康开展儿童医疗辅导服务、就诊儿童陪伴、小医生体验营、医疗职业体验营及第一届早产儿家委会。

惠及患儿及家庭
➤ **2450**人次



>> “心灵关爱”多学科合作专项

该专项秉持视每个对抗肿瘤的患者及家属都是英雄的理念, 通过互相支持、尊重的方式, 通过开展术前舒缓、病友沙龙、骨干病友培育小组、HERO心灵关爱小组多学科服务, 发挥社工心理干预积极作用, 促进多学科良性合作, 帮助病人减轻症状和痛苦, 重建一个积极乐观的未来。

惠及患者及家庭
➤ **1929**人次



>> “爱伴新生”乳癌病友互助团体培育与发展项目

通过发挥“医护+社工+志愿者+病友”跨专业合作优势, 促进各方资源整合, 为乳腺癌病友搭建治疗康复支持互助平台, 共同促进病友身、心、社、灵全人康复。2023年项目获得厦门市妇联“凤凰之约”公益计划资助。



>> “留声亭”患者心愿认领行动专项

通过向社会各界征集认领心愿, 带动众多爱心人士成为持续关注、持续参与、持续同行的公益合作伙伴。

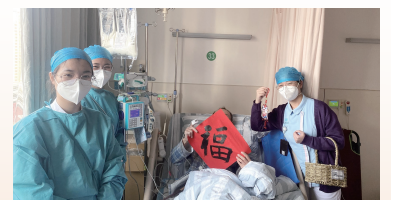
全年为住院患者开展心愿行动
➤ **60**余位 ➤ **11**场



>> “医患共融”医院人文关怀服务专项

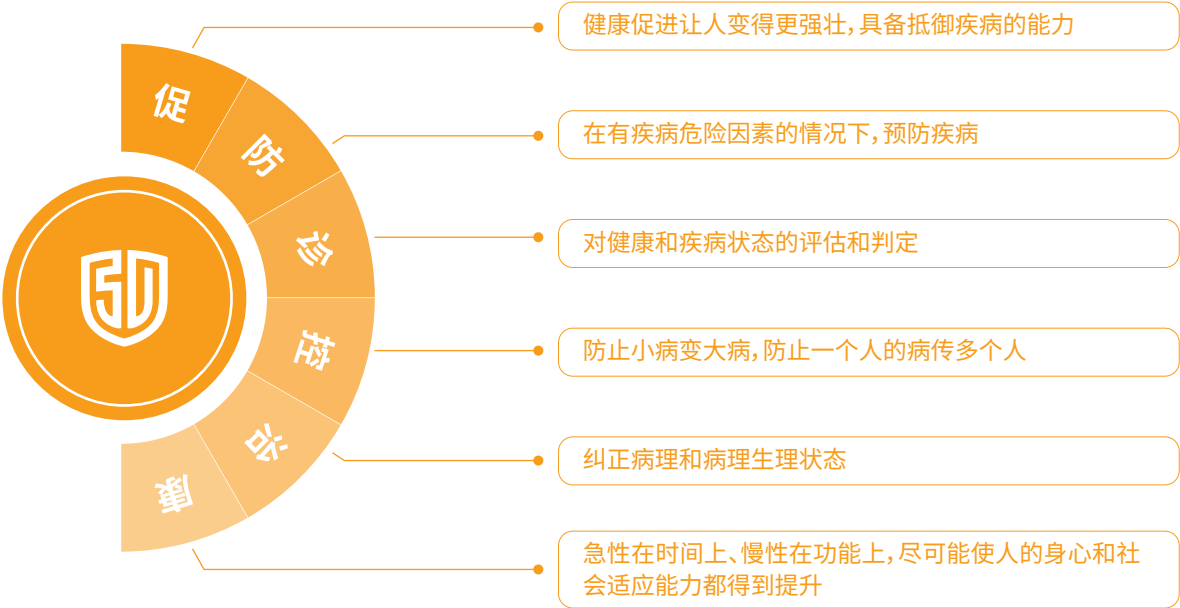
为患者提供个性化慰问服务、团体活动等丰富形式, 开展43场患者节日慰问活动。

累计关怀患者
➤ **4000**余人次



完善需求, 延伸多元服务

为践行健康中国战略, 发展大健康产业, 建发健康设置健康产业部, 整合体检、营养、运动、睡眠、中医等专科资源, 构建高品质、全方位的健康管理服务体系, 以防大病、管慢病、促健康为指导, 为客户实现“少生病, 生小病, 少住院, 晚住院”的目标, 同时还延伸各类健康服务, 提供高品质、全方位的健康管理服务。



>> 健康管理

健康体检部:

设有检前体检项目个性化定制、检后门诊、报告解读以及个人健康管理服务等, 整合资源为客户提供“一站式”综合医疗健康服务。

健康管理部:

“从健康体检向健康管理服务”转变, 实现由“被动医疗”向“主动健康”的转型, 为客户提供从院前院中到院外的全程一体化的健康管理服务。

慢病管理部:

依托建发健康专家资源及临床实践成果, 充分利用集团供应链优势, 在全球范围内, 为客户筛选各类健康管理产品资源, 组合专业服务, 为客户提供全方位、全病程的管理服务。

2023

体检接待
117026人次

厦门区域体检行业单体量
位列第一

特色体检套餐数 **53**个

检后报告解读人数
12824人

紧急预警人数
9523人

>> 解决方案

建发健康线上平台通过调研广大市民及患者需求, 围绕“幼-青-孕-中-老”人群, 打造“诊前-诊中-诊后”全生命周期解决方案, 研发和筛选各类大健康产品, 形成全方位、全周期的服务和产品体系, 目前有共计**49家**商家入驻, 持续为患者提供各类服务及实物商品, 商城产品量**4119款**、总服务人次**4.95万人**。



>> 会员体系

2023年, 建发健康充分整合各单位相关资源, 在“服务升级”上不断创新, 探索建立会员体系, 为高净值客户提供更高品质、更高效率、更丰富的增值医疗服务及消费医疗产品。

围绕患者就医的各个环节, 通过建立专属的会员服务团队, 提供一对一的全程管家式服务, 针对性提升就医体验。初步完成各机构的资源链接、合作模式探索、会员权益产品体系搭建, 首期会员满意度达93%。



首期会员满意度达
93%

回应SDGs议题

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

-篇章前言-

落实人才发展

建发健康秉持“尊重人的价值，开发人的潜能，升华人的心灵”的人才发展观，在员工权益和发展发面，均严格遵循《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》《禁止使用童工规定》、《中华人民共和国社会保险法》《女职工劳动保护特别规定》等相关法律法规政策。

并结合企业实际情况，建立《公司人力资源管理制度》《特殊人群职业保护制度》，对员工培训、晋升聘任、福利等进行规范说明，保障员工的基本权利和权益，让员工在多元、平等、包容的工作氛围中实现自我的可持续发展。

法律法规及政策列表

遵守的国家法律法规

- 《中华人民共和国劳动法》
- 《中华人民共和国劳动合同法》
- 《禁止使用童工规定》
- 《中华人民共和国社会保险法》
- 《女职工劳动保护特别规定》

制定的企业内部规章制度

- 《公司人力资源管理制度》
- 《特殊人群职业保护制度》
- 《全员聘任制管理办法》
- 《重要事项报告制度》
- 《薪酬福利管理办法》
- 《员工奖惩管理规定》
- 《员工考勤及假期管理规定》

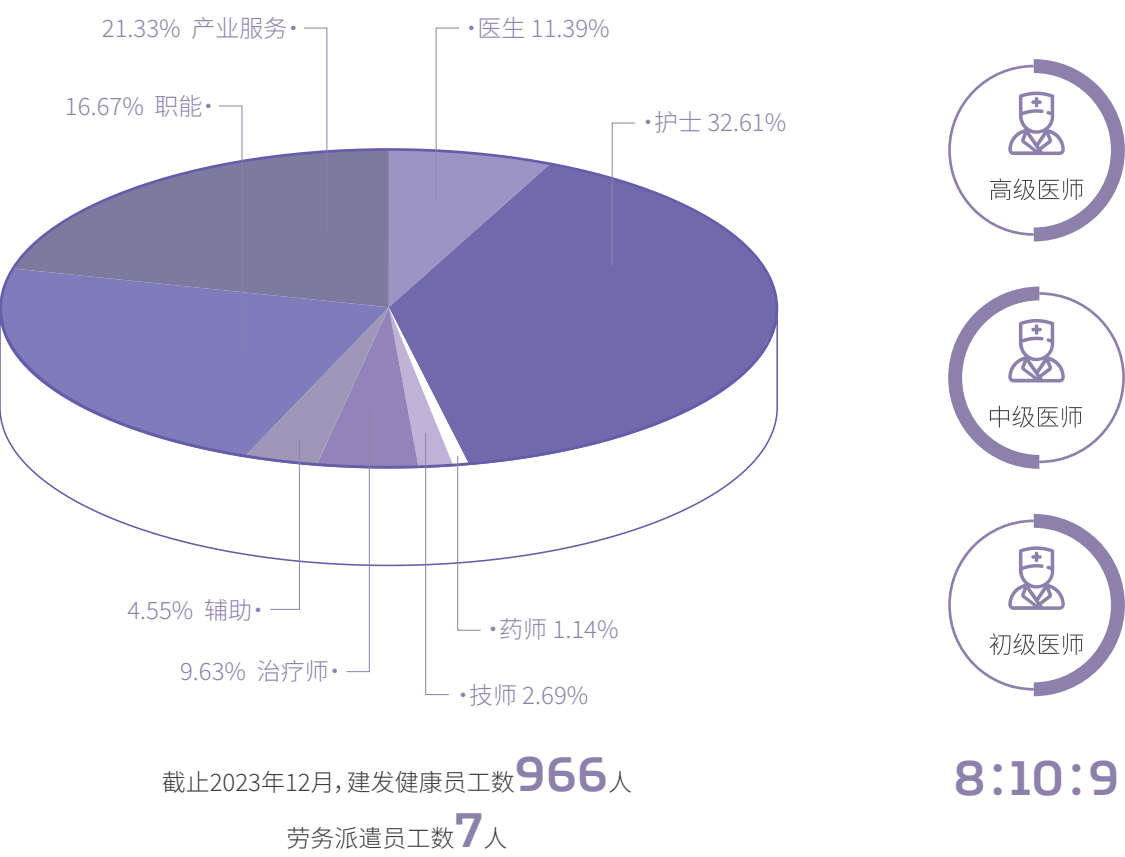
关键绩效

劳动合同签订率 100%	社会保险覆盖率 100%	特殊岗位职业健康档案覆盖率 100%
女性管理者占比 54.5%	开展校园招聘 19 场次	组织文体活动 80 场
员工工作满意度 92.83%	员工培训总投入 49.46 万元	员工培训总时长 4088 小时

保障合法权益

建发健康积极维护员工基本权益，奉行平等、非歧视的劳动员工原则，充分尊重员工主体地位，完善民主管理机制建设，充分保障员工的各项基本权益，实现员工与公司共成长。

>> 平等雇佣



保障基本权益

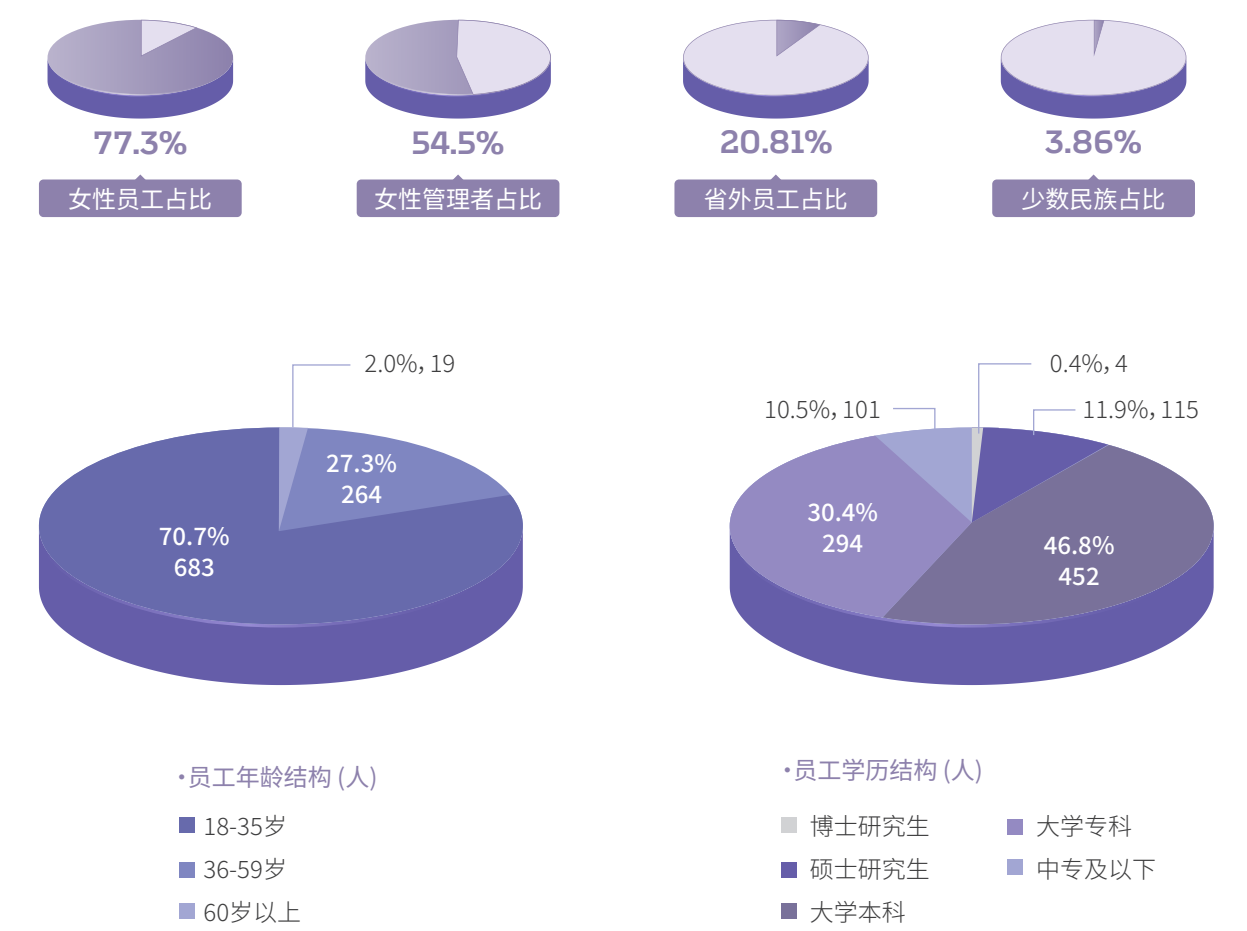
建发健康实行全员劳动合同制，建立劳动关系，明确合同期限，界定双方权利义务。劳动合同签订率100%，社会保险覆盖率100%。

建发健康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。



坚持平等雇佣

建发健康坚持公平、公开的雇佣原则，杜绝一切性别、年龄、种族、地区等因素的歧视行为，创造多元包容、公平合理的职场环境：



开展校园招聘

建发健康通过各类渠道开展校园招聘，为应届生提供岗位，解决就业难题，2023年共参加校园招聘会19场次（涵盖北京大学医学院、湘雅医学院、华科同济医学院等），招聘应届生145人。



>> 深化民主管理

建发健康集团致力于加强民主管理,通过建立多种沟通渠道,倾听尊重员工意见,确保员工参与决策,保障员工所需权益。

•**职工代表大会**:就员工关注的重要议题展开探讨,如工资、女职工特殊权益等,并通过签订集体协商合同维护员工权益。

•**双向沟通机制**:鼓励“有话直说,有话好好说”,制定《员工约谈机制》,促进内部提醒和监督的常态化。制定《重要事项报告制度》,对于不合适向上级汇报的问题,可越级投诉。

案例

>公司积极协调满足员工需求

1.弘爱妇产医院门诊住院部同事在职工代表大会上提出,由于外籍就诊人员增多,为满足日常工作交流需求,需要外语服务培训。会后相关部门介入协调后发起“英语角”活动计划,并邀请国际医疗部同事、英语专八资质同事担任培训师,多科室员工踊跃报名参加口语交流活动并制作常规服务用语卡片,经过该活动多员工表示外语服务能力得到提升。



2.建发健康为无本地房产的员工提供宿舍,因原有的宿舍无法满足员工全家居住需求,相关部门通过了解政府政策,主动协调为员工申请第五批保障住房,切实解决员工住房问题并减少员工住房支出。



支持人才发展

建发健康给予员工广阔的职业发展空间和公平的晋升机会,制定《全员聘任制管理办法》、《薪酬福利管理办法》、《员工奖惩管理规定》、《员工考勤及假期管理规定》,通过提供合理的职业晋升通道,建立科学的工作评价体系和有效的职业发展机制,激发员工的主动性,提升工作能力。

>> 用人原则

建发健康以奋斗者为本,内部的选、用、育、留、汰,以价值、贡献为准则,“两高(高境界、高压线)”是根本。

实行“一年一聘”制,以落实“干部能上能下,员工能进能出,薪酬能高能低”的原则,其中,内部晋升遵循逐级晋升原则,不论资排辈、不把晋升作为一种福利待遇。

2023年共有26名员工提拔为干部,同时2名干部职务下调,落实了建发健康选人、育人、用人及人才激励与约束机制。

案例

>员工晋升典型事迹



许瑞达

现所属岗位:厦门弘爱康复医院物理治疗一科治疗师长

2017年	毕业于天津医科大学运动康复专业
2020年	任物理治疗科脊髓损伤组组长
2023年	任门诊康复中心早康组组长
2024年	任中国康复医学会神经物理治疗学组委员
2024年	担任物理治疗一科治疗师长

个人感想

我庆幸自己能进入建发健康这个充满机遇与挑战的平台,厦门弘爱康复医院作为三级康复专科医院,设备设施在全国都处于领先水平,2023年康复医院患者接诊数和满意度都是全市康复专科医院第一,这是我,一个康复毕业生梦寐以求的舞台,因为弘爱,我实现了很多不可能。

在我的同学还在深受康复科被边缘化的困扰时,我在医院和科室的支持下,独当一面接诊患者,积累了无数临床经验。

当我的同学还在被资历浅困住时,毕业仅3年的我已经成为物理治疗科脊髓损伤组组长,带领团队一同进步。

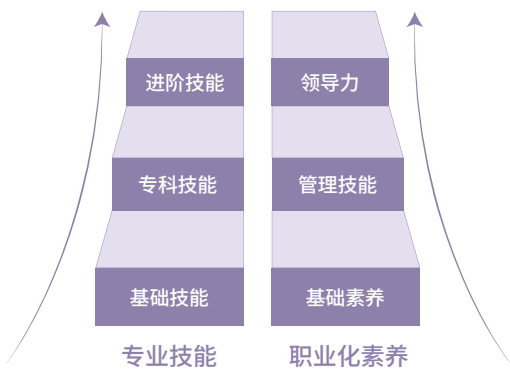
当我的同学还在纠结升职无望,该不该放弃康复梦想的时候,我已经从初出茅庐的新人成长为物理治疗一科的治疗师长,带领着30个人的团队,并担任中国康复医学会神经物理治疗学组委员。

在弘爱,不以资历论英雄,只要有能力,就能一步一步向上爬。未来我将继续在康复这条路上砥砺前行,必定满载而归。

>> 能力提升

建发健康积极推崇终身学习的理念，致力于构建一个创新型的学习型组织。不断为员工提供广泛的职业发展机会，持续改进职业晋升培训路径。目前，集团主要推行“专业技能+职业化素养”的双轨发展通道，旨在为员工打造更为丰富和多元的职业成长平台。

经过长期发展，建发健康集团构建起一套科学的员工职业晋升培训体系。该体系针对员工不同职业发展阶段，设定了合理的学习课程，并形成了延续性的系统化培训品牌。



■ 2023年度

培训总投入
49.46万元

举办各类培训
337场

培训总时长
4088小时

合规培训**44**次

通用力培训**13**次

专业技能培训**116**次

领导力培训**7**次

对外进修**100**人次

总覆盖
32462人次

《起点计划-应届生集训营》

专为应届毕业生设计，该集训营专注于帮助新人快速适应职场环境，掌握必要的职业技能和企业文化。课程内容涵盖职业规划、团队协作、业务知识以及公司价值观等，以确保应届生能够在职业生涯的起点上打下坚实的基础。



《建梦计划-新聘任管理干部培训》

面向新聘任的管理干部，该计划旨在加速其角色转变和管理能力的提升。通过领导力发展、战略规划、团队管理等课程，帮助新任管理者迅速融入管理角色，有效推动团队和组织目标的实现。



《弘远计划-青年管理干部培训》

针对具有潜力的青年管理干部，该培训项目专注于深化其专业素养和管理视野。通过高级管理技能、创新思维、行业趋势分析等模块，培养青年干部成为企业未来发展的中坚力量。



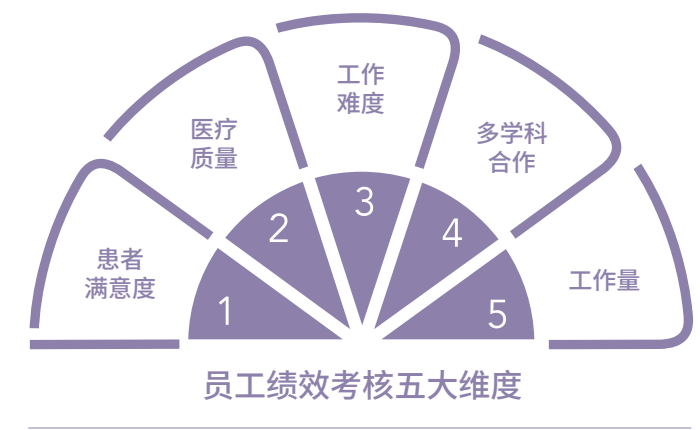
>> 薪酬与激励

建发健康高度认可员工的工作价值，为培育员工主人翁意识，激发员工工作积极性，公司在遵守相关法律法规要求基础上，推出“薪酬激励+表彰激励”双举措。

薪酬激励

在践行“以患者为中心”“绩效奖金不得引导产生过度医疗行为发生”的原则前提下，为了让员工共享发展成果，建发健康形成了独特的多元化薪酬体系，以吸引优秀人才，激发员工潜力，促进公司持续健康发展。

不以看诊量、开单量挂钩医务工作者工资，将有效规避“过度医疗行为”发生，坚持“医院收入与个人收入分开”策略，对于员工的绩效考核创新性从五大维度入手：**患者满意度、医疗质量、工作难度、多学科合作、工作量。**



表彰奖励

建发健康积极倡导并表彰促进单位发展和体现医疗行业精神的行为。为此制定了针对性的表彰方案，所表彰的人或事在单位发挥着示范和引领作用。

2023年度表彰奖项设有优秀团队奖、专项奖、金钥匙奖章、优秀员工奖等

► **42**项

► 奖励**128**人

>弘爱妇产医院代慧子护士 获2023年建发健康“金钥匙奖章”

金钥匙奖章作为集团所设品质服务方面的最高奖项，表彰能够代表弘爱在此领域服务的最高水平，或对弘爱的服务理念做出重大贡献的个人。

2023年度金钥匙奖章获得者之一：厦门弘爱妇产医院 产科 代慧子

我是一名助产士，我热爱我的助产工作，热爱是最好的生产力，它让我实现了自我价值。好的医患关系，就是下次遇到困难，还是会找你，所以，我陪伴产妇产分娩时，总是怀着友好、温和、同理而又真正利她的状态，让产妇真正感受到关爱和支持。保持初心、热爱工作，则无往而不利。

关爱员工生活

建发健康重视打造员工安全感、幸福感、获得感，通过建立福利制度、搭建员工关爱体系、组织员工文娱活动等积极关爱员工的身心健康，提升员工满意度，促进员工工作与生活平衡。

>> 福利制度

建发健康为员工提供完善的福利政策。除五险一金、带薪年假等法定福利外，还为员工建立了企业年金等补充养老保险，为员工购买医疗及意外等补充商业保险，同时提供各类补贴、节日慰问等福利，提升员工的生活品质。

2023年工会福利发放总金额**321.79**万元

体检覆盖率**100%**

家属体检福利人数**465**人

优惠总金额**33.93**万元

职业保护专项体检率

100%

特殊岗位职业健康档案覆盖率

100%

本集团全体员工享有的法定及非法定福利			
🏠 居住 •福利宿舍 •人才落户 •政府人才公寓 •住房公积金	👤 工作支持 •差旅补贴 •通讯补贴 •倒班补贴 •外部带薪培训 •加班用车	🏥 健康 •职业健康体检 •员工年度体检 •家属优惠体检	📅 特殊节日 •节日工会福利 •生日福利 •新婚礼金 •生育礼金
🌳 生活 •福利食堂 •用餐补贴 •高温补贴 •健身房 •职工之家 •协会活动 •团建活动 •工会沙龙 •母婴室	👨‍👩‍👧 援助 •生育/疾病/工伤 探望慰问 •困难员工援助 •大病救助	🚗 假期 •带薪年假 •婚假 •产假 •陪产假	🛡️ 保障 •社会保险 •商业保险

>> 健康生活

建发健康关注员工身心全面发展，建立稳定持续的活动频次，丰富员工的业余生活，培养员工自信平和、积极向上的心态，呵护员工身心健康。

2023年各单位工会共组织参与文体活动场数80场，如：建发厦门半程/全程马拉松、建发集团羽毛球联赛、足球联赛、职工文艺晚会、春秋游活动等，总计3700人次参与。

此外，建发健康注重员工身心健康，积极开设各种社团，目前设有9个文体协会，分别是足球协会、篮球协会、乒羽协会、跑步协会、合唱团、舞蹈协会、气排球协会、光影协会、书画协会，参与社团总人数约500人。

2023年组织参与文体活动

80场

总计参与人数

3700人次

目前设有社团

9个

参与总人数约

500人



2023年建发集团羽毛球联赛



2023厦门建发国际马拉松比赛



合唱团参加中国医院竞争力大会



获得厦门市卫生健康系统首届职工足球比赛冠军

回应SDGs议题

1 无贫穷



3

良好
健康与福祉



11

可持续
城市和社区



-篇章前言-

落实公益普惠

建发健康坚信积极承担并履行社会责任是企业的可持续发展之道，在遵守《中华人民共和国公益事业捐赠法》《厦门经济特区志愿服务条例》基础上修订内部制度《志愿服务管理制度》《接受捐赠管理办法》，明确在日常经营活动中，利用医疗行业的特性和优势，通过推广健康科普、开展社区义诊、为各项大型活动提供医疗保障、助力乡村振兴等行动不断回馈社会，传达出建发健康与全社会共建美好生活的决心与行动。

法律法规及政策列表

遵守的国家法律法规

《“健康中国2030”规划纲要》
《志愿服务条例》(国务院令 第685号)
《中华人民共和国慈善法》
《中华人民共和国公益事业捐赠法》
《卫生计生单位接受公益事业捐赠管理办法(试行)》(国卫财务发〔2015〕77号)
《厦门经济特区志愿服务条例》

制定的企业内部规章制度

《志愿服务管理制度》
《接受捐赠管理办法》

关键绩效

推进AED布设累计

113 台



开展CPR等急救公益培训

35 场



开展义诊

20 场



提供大型活动
会议医疗保障

27 场次



全年志愿服务
总时长

7653 小时



共为困难患者
提供超

10330 顿



为困难患者展开
公益筹款金额超

216 万元



全年接受母乳捐赠

40 万毫升

受益宝宝
311 人



以采购节日福利对口帮扶
贫困地金额超

72.5 万元



践行公益活动

建发健康依据中共中央国务院印发的《“健康中国2030”规划纲要》，主动响应国家号召，坚定推行健康中国行动，从医疗领域出发，开展各类公益服务，积极践行“回报社会、服务社会”的公益理念，不断丰富社会责任的实践内容，为百姓健康保驾护航。

>> 公益项目

健康守护公益项目

2020年，建发健康联合厦门建发集团开展健康守护公益项目。2023年，建发健康联合建发集团捐资40万元，用于向指定公共场所捐赠自动体外除颤器（简称AED）32台。

同时建发健康配套“救在身边”急救科普志愿服务项目，引导民众积极学习急救知识，让更多民众成为生命“守护者”。

截至目前，200多位拥有专业急救知识的弘爱医护人员加入志愿者服务队，累计开展35期培训活动，参加培训超7000人次。



爱心盒饭项目

建发健康以重度残疾人、最低生活保障对象等特殊群体为救助对象，通过医务社工的专业评估，为困难患者提供一日三餐。通过实施爱心盒饭项目，减轻患者家庭生活负担。

2023年7月，该项目入选“爱心厦门”十大爱心行动，获厦门市爱心办“爱心餐饮店”授牌；9月，项目获福建省第五届“善行八闽——公益慈善项目大赛”三等奖。目前累计共完成困难患者情况评估111例，提供超过10330顿爱心餐。

案例

>为困难患者家庭提供爱心盒饭

一个从江苏前来厦门治疗的家庭，年长的爷爷奶奶带着孙子奔波求医，家境贫寒的他们拿简单的一块面饼、几根青菜，用微波炉热一下加上几粒盐巴就是一餐，有了爱心餐之后，他们也能在医院吃上更加可口的饭菜。

爱心餐给患友们带来了非常实际有效的帮助，我们也因此常常收到患友们的感谢留言，他们说：“有了爱心餐的帮助，使我们减轻了很大的伙食费用负担，一饭之思，永远铭记。”

>> 公益捐赠

慈善捐款

建发健康通过公益组织、社区、基金会等公益平台为266名患者筹款，筹款额度超216万元。

母乳捐赠

弘爱母乳捐赠中心作为厦门第一家母乳捐赠中心，2023年度，接收捐赠母乳量近40万毫升，受益宝宝311人；累计母乳捐赠数量近160万毫升，受益宝宝1232人。

儿童用品捐赠

建发健康接受各类儿童用品包含各类书籍、玩具、日用、学习用品等捐赠共计916件，发放386件，总受益人数超1300人次，丰富住院患儿的在院生活。

案例

>受母乳捐赠最多的早产宝宝

2020年，胎龄仅26周的早产儿小雨出生体重不足2斤，动脉导管未闭让他命悬一线。弘爱与厦心两院合作，完成了福建省首例NICU内超早产儿动脉导管结扎术。小雨出生6个月，其母亲因病奶量骤减，无法满足日常母乳量。且小雨对牛奶蛋白过敏，因此弘爱母乳捐赠库就成了小雨重要的能量来源，为帮助小雨尽早康复，共有近百位省内爱心妈妈为其捐奶，小雨也成为了至今接受母乳捐赠最多的早产宝宝，共接受14000ML母乳的捐赠，帮助其茁壮成长。



履行社会责任

企业作为财富创造的主体和财富分配的重要一环，对于实现共同富裕具有重大意义，建发健康积极响应国家号召，扎实推动共同富裕，采购对口帮扶地区特色农产品，拉动地方经济，助力乡村振兴。

建发健康积极响应国资委倡议，将对口帮扶地区特色农产品作为员工节日福利，帮扶金额725900元，其中帮扶宁夏地区共计547900元、新疆和西藏地区共计178000元。



共建美好生活

建发健康发挥自身优势，关注民生健康，关爱老人、妇女、儿童等特殊群体，积极开展线下健康活动的同时，紧随时代潮流，利用直播、公众号等新媒体手段进行健康知识科普。

>> 利用新媒体推广健康科普

累计进行**科普宣教直播85场**，其中《免疫力是最好的医生——弘爱跨年演讲》累计获得全网**曝光量超475万人次**。

通过公众号发布**科普推文443篇**，累计**阅读量超135万**。

积极策划视频号健康科普内容，将医疗科普内容融入日常生活，并结合医疗业务，拉近弘爱与患者的距离。



>> 走进社区，开展义诊活动

建发健康开展**义诊活动共计20场**，辐射湖里区**5家**卫生服务中心，为居民提供咨询问诊、健康指导等服务，惠及居民**1500余人**。

案例

>甲状腺超声联合筛查专项合作

建发健康积极推进弘爱医院与湖里街道社区卫生服务中心开展甲状腺全专共管试点合作。通过畅通双向转诊流程，落地全专共管服务，搭建甲状腺疾病患者的全周期管理闭环，为基层社会人民的健康保驾护航。年度共计开展联合筛查活动**9场**，活动辐射人数近**500人**。



>蒲公英学堂联盟专项合作

厦门弘爱妇产医院链接医系资源深入社区，共同搭建“蒲公英学堂联盟”健康教育平台，开展全周期妇幼健康宣教活动。年度开展课程**200余场**，辐射超**5000人次**。



>> 响应政府号召，为大型活动提供医疗保障

建发健康累计为各项大型活动提供外出医疗保障**27场次**，外派医务人员**123人次**，保障总时长**1045.5天**，保障人群涵盖马拉松等赛事运动员、金鸡百花奖等大型活动嘉宾、各类大小展会嘉宾及工作人员、厦门市妇女群体及贫困地区妇女群体等，累计保障人数达**3000余人**。



回应SDGs议题



-篇章前言-

落实可持续发展的
伙伴关系

建发健康秉持互利共赢的原则，与各界伙伴积极开展深层次、高质量合作，实现多方优势互补、资源共享，在医疗供应链伙伴关系方面，建发健康坚持市场化定价与综合评估评标相结合的采购原则，在遵循《中华人民共和国招标投标法实施条例》等相关制度规范基础上，制定内部《供应商准入管理办法》《招标投标管理办法》等制度，强调供应商的责任、高效、绿色，努力打造可持续发展的合作伙伴关系，推进医疗健康产业生态建设。

◎ 法律法规及政策列表

遵守的国家法律法规

《中华人民共和国招标投标法》
《中华人民共和国招标投标法实施条例》
《医疗器械监督管理条例》
《医疗器械注册管理办法》
《医疗器械经营监督管理办法》
《中华人民共和国安全生产法》
《生产安全事故报告和调查处理条例》

制定的企业内部规章制度

《供应商准入管理办法》
《招标投标管理办法》
《耗材采购管理制度》
《采购方式管理实施细则》
《药品采购目录管理制度》
《实际目录管理制度》
《非医管理制度》
《第三方服务管理制度》

关键绩效

接待政府部门
调研、参访、交流

28 场次



受到央媒、地方媒体、医疗行
业媒体报道

40 余家

品牌曝光量达上千万



累计达成合作的
国家、省市级医疗协会

30 余个



累计建立合作的
医疗机构

50 余家



与覆盖全国90%以上
高端商保客户的保险公司
达成直付合作



累计签署战略合作协议的
商会成员单位

2427 家



累计展开合作的
供应商

879 家



遍布国内及美国、德国等地

合作伙伴生态圈聚合

建发健康积极拓展各界合作伙伴关系，截至2023年已形成政府、媒体、国内外医疗机构、社区、商会、保险、供应商合作伙伴矩阵，实现多方互利共赢，相互助力。



政府

接待政府部门
调研、参访、交流
28 场次

建发健康通过积极响应政府政策，建立有益于公司可持续发展的信任关系，为公司长远发展提供坚实基础。2023年，建发健康积极响应政府医改政策，配合相关部门落地创新服务。

2023年，接待国家卫健委、厦门市医保局、厦门市国资委、湖里消防站等政府相关部门调研、参访、交流共计**28**场次。



媒体

受到央媒、地方
媒体、医疗行业
媒体报道
40 余家

建发健康连续四年举办媒体答谢会，通过现场氛围布置、院长特色演讲、互动环节设置，加深媒体对集团业务了解的同时，也进一步拓展了建发健康的媒体“朋友圈”。

2023年受到人民日报、人民网、中央电视台、厦门日报、厦门广电等**40**余家央媒、地方媒体、医疗行业媒体的关注和报道，媒体转载量达**100**篇以上，曝光量达千万级，其中弘爱护士见义勇为为事件登上人民日报、央视新闻和新华社等多家国家主流官媒，多媒体平台宣发，累计曝光量达上千万。



国内外医疗机构

建立合作的国内
外医疗机构
50 余家

建发健康围绕群众看病就医需求，建立畅通的患者就医渠道，并通过资源链接，提供高品质的医疗健康解决方案。至今已与国内外**50**余家医疗机构建立合作。





建发健康与厦门市湖里区所辖五家社区卫生服务中心签订“双向转诊”合作协议,通过重点专科帮扶、联合健康宣教、资源共享等方式,为社区卫生服务中心提供系统解决方案,为湖里区居民建立了畅通、高效的转诊绿色通道,为群众提供综合、连续、协同的医疗卫生服务。



为满足不同人群对高品质医疗服务日益增长的需求,建发健康链接医疗资源,提供更高效、更优质的医疗服务。与惠安商会、龙岩商会、安溪商会、连江商会、漳州商会5家商会签订战略合作协议,商会成员单位共**2427家**,致力为组织成员提供全方位全周期的优质医疗健康服务。

服务涵盖:就医绿色通道、健康管理服务、定期开展义诊和健康讲座等。



为加强医疗行业学术交流共同推进医学研究的迈进,建发健康先后与中国医学会、中国抗癌协会、中国康复联盟、福建省医院协会、厦门市康复医学会等**30余个**国家、省市级医疗协会达成合作,共同开展学术研讨、创新培训、基地建设等。



建发健康不断拓展成为中国平安、中国人寿、泰康人寿等大型保险公司的理赔定点医院,让商保患者就医无忧,并搭建线上商保快捷理赔通道,提供商保理赔专窗及专线咨询服务,让商保患者理赔无忧;

与覆盖全国90%以上高端商保客户的保险公司达成直付合作,提供为中高端商保患者提供更便捷、更优质的就医服务。2023年高端商保接待客户数:**330+人次**,客户满意度:**98%以上**。



建发健康秉持与供应商共同成长的原则,积极同优质供应商建立平等友好、互利共赢的战略合作关系,推动供应商积极履行职责的同时,赋能供应商携手共进,助力打造可持续的供应链生态。

2023年,与**879家**供应商建立良好合作关系,积极与供应商围绕学科建设、集团化采购等领域的合作进行探讨,并在赋能增值、加强战略协同等方面制定合作举措(如科伦药业、GE医疗等),积极协同,共同发展。

负责任供应链打造

建发健康秉持与供应商共同成长的原则,积极同优质供应商建立平等友好、互利共赢的战略合作关系,推动供应商积极履行职责的同时,赋能供应商携手共进,助力打造可持续的供应链生态。

建立负责任、高效、绿色的供应链是企业可持续发展的重要保障。建发健康秉持市场化定价与综合评估评标相结合的采购原则,积极携手供应链合作伙伴,共同承担社会责任,努力实现多方共赢。

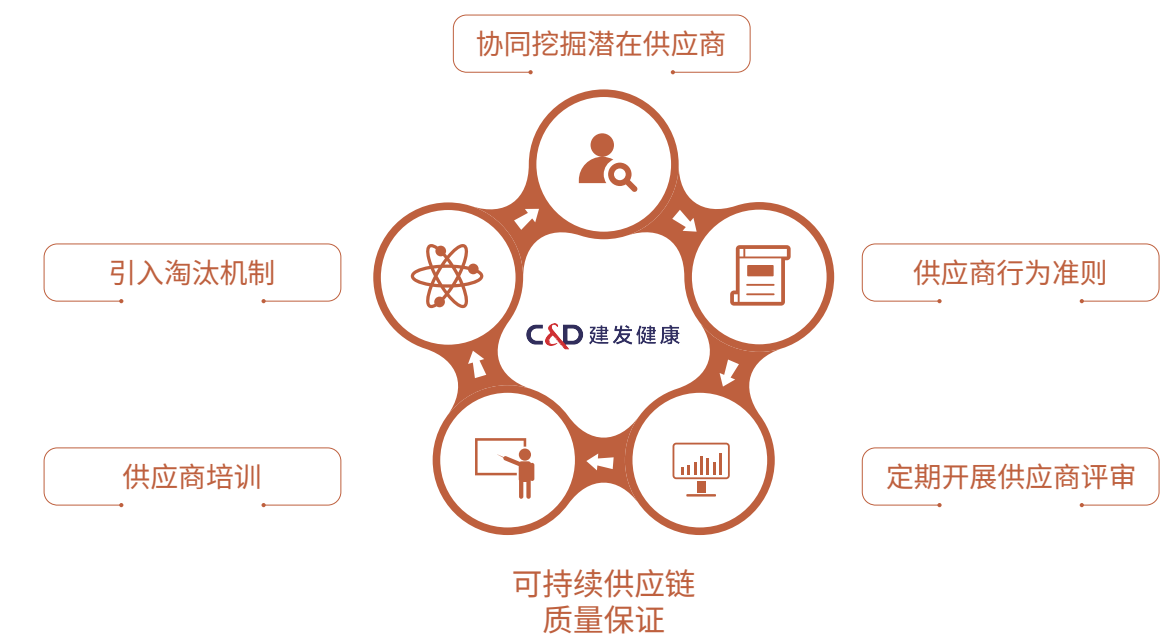
>> 供应链管理

建发健康严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国招标投标法》及其他相关法律法规,结合自身情况,制定了《供应商准入管理办法》《招投标管理办法》等制度以规范供应链管理。持续完善供应商管理体系,不断提升集团供应链全方位、多维度的综合管理水平。

>> 供应商合作原则

- (1) 坚持公开、公正、公平的原则,通过“集团招标采购委员会”考量决策供应商,与供应商签定《诚信告知函》《诚信守法承诺书》及反腐败、反贿赂协议,防止可能存在的贪腐风险;
- (2) 将人权、环境与社会、多元化的政策纳入供应商审核流程;
- (3) 积极鼓励并倾向选择有绿色环保理念,并取得相关资质的供应商;
- (4) 鼓励供应商使用绿色环保、可循环周转的包装箱;
- (5) 同等条件优先选择地理位置近或交通方便的供应商,选择中间配送环节少的供应商以减少运输过程对环境的影响。

>> 可持续供应链



回应SDGs议题



-篇章前言-

落实绿色
可持续发展

建发健康始终秉持【共同协作、符合法规、风险预防、持续改善、尽职尽责】的管理方针，遵守《中华人民共和国环境保护法》，推动各机构制定并持续完善《医疗废物管理办法》等环境管理相关制度，严控污染排放及医废管理，不断促进院区节能减排，以实现零碳弘爱的目标。

◎ 法律法规及政策列表

遵守的国家法律法规

《中华人民共和国环境保护法》
《中华人民共和国森林法》
《中华人民共和国水污染防治法》
《医疗废物管理条例》
《恶臭污染物排放标准》
《医疗机构水污染物排放标准》

制定的企业内部规章制度

《医疗废物管理办法》
《污水处理站管理制度及操作规程》

关键绩效

院区绿色建筑
减少年碳排放超

20%



院区绿色建筑
减少年能耗约

50%



院区绿化
年吸收二氧化碳

25.99 吨



年节省用电

21.69 万度



年处理医疗废弃物

363 吨



年处理可回收垃圾

21.13 吨



年减少废水污染

32 万吨



年绿色公务出行
减少碳排放

1.4 万公斤



年低碳办公节约用纸约

371 万页



全年在社区展开垃圾分类培训

33 场



高效节能减排



建发健康严格遵守《中华人民共和国节约能源法》，将绿色发展理念融入到各个环节中，积极推进节能减排工作，确保资源利用最大化。



2023年节省用电量

21.69万度

> 绿色建筑

建发健康下设及托管机构的整体建筑规划是按照绿色建筑标准展开，从节地、节能、节水、节材、室内环境质量方面达到节约能耗的目的。

选用可再利用和可再循环的建筑材料进行搭建，利用大面积天窗设计结构增强室内的自然采光，从而减少电力使用等。

绿色建筑下，建发健康每年碳排放减少20%以上、能耗节约50%、运行费用节省363.69万元，延伸了其使用生命周期，践行了可持续发展之道。

建发健康
减少碳排放 > 20% 以上
能耗节约 > 50%

> 用电管理

建发健康的耗能主要来自于照明、空调、电梯及部分医疗器械等，在不降低环境舒适需求、人员应用需求的情况下，建发健康建立了健全的节能管理制度，推动节能技术改造和清洁能源使用，并完善监督管理和考核机制，实时监测能源消耗数据。

2023年节省用电量21.69万度。

• 管理节能

建发健康建立长效节能机制，在院内喷泉、夜景工程以及新风系统的启停方面均采用智能化控制，调控逻辑既结合夏、冬季白夜时长不同特点，也考虑到诊区、病区不同应用场景，做到在人性化照顾患者同时尽可能降低院内总体能耗。

• 技术节能

在推进节能工作的进程中，积极探索技术节能，如改造公共卫生间照明控制方式、提高灯具使用寿命；对中央空调面板控制方式改造，增加中央空调末端设备使用寿命；保持空调26℃恒温制冷等。



2023年一共处理
医疗废弃物污染

363吨



2023年共计处理
可回收垃圾

21.13吨

宣传环保意识



全年开展
垃圾分类培训共计

33场

> 医疗废弃物管理

建发健康依据国家法律法规，制定《医疗废物管理办法》，推进各医院严格落实医疗废物的分类、收集、运送、暂存、转移、登记造册方面的法规、制度要求，并设立相关工作领导小组，实行院科两级责任制，医院护理部、院感办、院内与物业单位的管理部门分别对科室与物业第三方的医废收运工作开展检查和指导。确保医疗废弃物收集、存储合法合规。

2022年一共处理医疗废弃物污染363吨，妥善医疗废弃物处理，全年无医废泄露事件，防止疾病传播，保护环境。

> 废水管理

建发健康严格遵循《中华人民共和国水污染防治法》，持续完善内部《污水处理管理制度及操作规程》，严格管理生活污水及医疗废水，从处理工艺、设备、信息监控、抽样检测等多方入手，确保各项污染物合规处理且达标排放，避免污水造成环境污染。

2023年建发健康

减少
废水污染约 > 32万吨

污水抽样检测合格率达 > 100%

> 垃圾分类管理

建发健康坚持源头减量，通过垃圾回收再利用，减少对环境的污染及源材料的需求，降低资源消耗，垃圾在经过分类收集后，可以转交给专业的第三方回收机构进行处理，减少垃圾对环境的污染，节约资源，实现可持续发展。



员工垃圾分类培训

践行生态保护



保护生态
多样性

院区绿化
年吸收二氧化碳约

25.99吨



倡导绿色
办公诊疗



患者病案无纸化归档
相当于保护生长了20年
的大树

7370棵

建发健康高度重视生态环境保护，遵守《中华人民共和国森林法》等相关法律法规，通过加强碳管理，实行节能减排，推动可持续发展。按照生物多样性保护的各项工作要求，在日常业务运营中有序开展生态保护工作。

> 绿化养护

建发健康2023年院区外围绿化养护面积为43911m²(含屋顶区域)，年吸收二氧化碳约25.99吨。

> 公务出行绿色化

建发健康深度推进绿色公务出行，优先选择节能环保的电动能源车辆用以公务外出或加班用车。

2023年绿色出行20235次，共214545.83公里，减少碳排放1.4万公斤。

建发健康以提升综合管理水平和管理效能开发为导向，推动信息化管理水平，对原材料进行可持续管理，打造无纸化、标准化、移动化企业信息平台，提供一站式便捷服务，助力员工高效办公。

> 低碳办公

建发健康积极推动办公、诊疗无纸化，通过信息化手段，共计实现患者病案无纸化归档4.98万人，归档总页数超368万页，相当于保护了7370棵生长了20年的大树。

上线会议室预定功能，建发健康会议室均可通过OA系统实现线上预定，本年度共审批会议室申请共29244次，节约纸质申请纸张数近3万张，相当于保护了10棵生长了20年的大树。

展望

2024年，是建发健康迈入第二个5年的新起点。建发健康将持续在政府责任、患者责任、员工责任、社会责任、环境责任、伙伴责任等议题上，把可持续发展作为公司和核心战略议题，秉承“并非一朝一夕，但定只争朝夕；并非无所不能，但定竭尽所能”的工作理念，以及“马拉松”的坚持精神拥抱每一个新的变化与机遇。

政府责任：建发健康作为厦门探索社会资本办医模式创新尝试的先头兵，过往几年积极参与新型医疗服务模式的尝试，并在市委市政府及相关部门的带领下，完成了多个服务项目的落地。建发健康将持续致力于深化城市医疗体制改革、推进卫生事业发展，以满足人民群众多层次个性化的医疗服务需求。并且，按照国家医改方向，践行成为一个中国医改样板作为根本的落脚点，让百姓就医有安全感、获得感和幸福感。

患者责任：建发健康将持续以“为百姓提供医疗&健康全周期解决方案”为目标，充分考虑每一位患者的需求与体验，以高水准的质量管理体系和服务体系作为后盾，不断加强学科建设，提升诊疗水平，通过可及，可负担，可信赖的医疗服务，让每一位患者在建发健康都能好看病，看好病。

员工责任：建发健康将持续秉持“尊重人的价值，开发人的潜能，升华人的心灵”的理念，保障员工基本权益，丰富薪酬福利，不断完善员工培训体系建设，畅通职业发展通道，同时积极开展员工关爱活动助力员工长足进步，持续提升员工安全感，认同感及归属感。

社会责任：建发健康将持续以大爱之名践行责任担当，行公益之实回馈社会关切。建发健康以高度的社会责任感与使命感，积极利用自身资源在保障民生安全、助推公益慈善、参与社区共建等各个方面展开作为，为社会公益慈善事业尽绵薄之力。

环境责任：建发健康将持续以“零碳弘爱 2035”为目标，采用减少浪费、成本控制的策略，持续开展各项精益化管理工作，以各个服务链条中实现节能减排的收效，提升经营效率，降低环境影响。另外，建发健康也将积极开展上下游合作伙伴的沟通，传播绿色低碳理念，凝聚更多环保力量，共同守护地球家园。

伙伴责任：独木不成林，百川聚江海。建发健康将持续关注伙伴关系，坚持在开放合作中谋求企业长远发展，携手各方伙伴积极开展技术交流与战略合作，汇聚发展智慧，实现优势互补，共促行业发展，坚持责任引领，践行责任采购，深化供应链合作，助力经销商成长，共创美好未来。

心之所向，素履以往；力之所趋，行则将至。践行可持续发展理念，已成为企业高质量发展的必然要求。建发健康将始终秉持初心，坚持“以患者为中心”的理念，围绕“让更多人享有更高品质的医疗健康服务”的使命，将守护民众健康为己任，回应利益相关方期待，通过不懈努力早日实现企业愿景，成为中国优秀的医疗健康产业集团，持续为“健康中国”贡献力量。

附录

- 法律法规及政策列表
- 关键绩效指标数据列表
- GRI《可持续发展报告标准》2021指标索引



请扫码查看

非常感谢您在百忙之中阅读本报告
欢迎留下您的宝贵意见和建议



扫码填写问卷