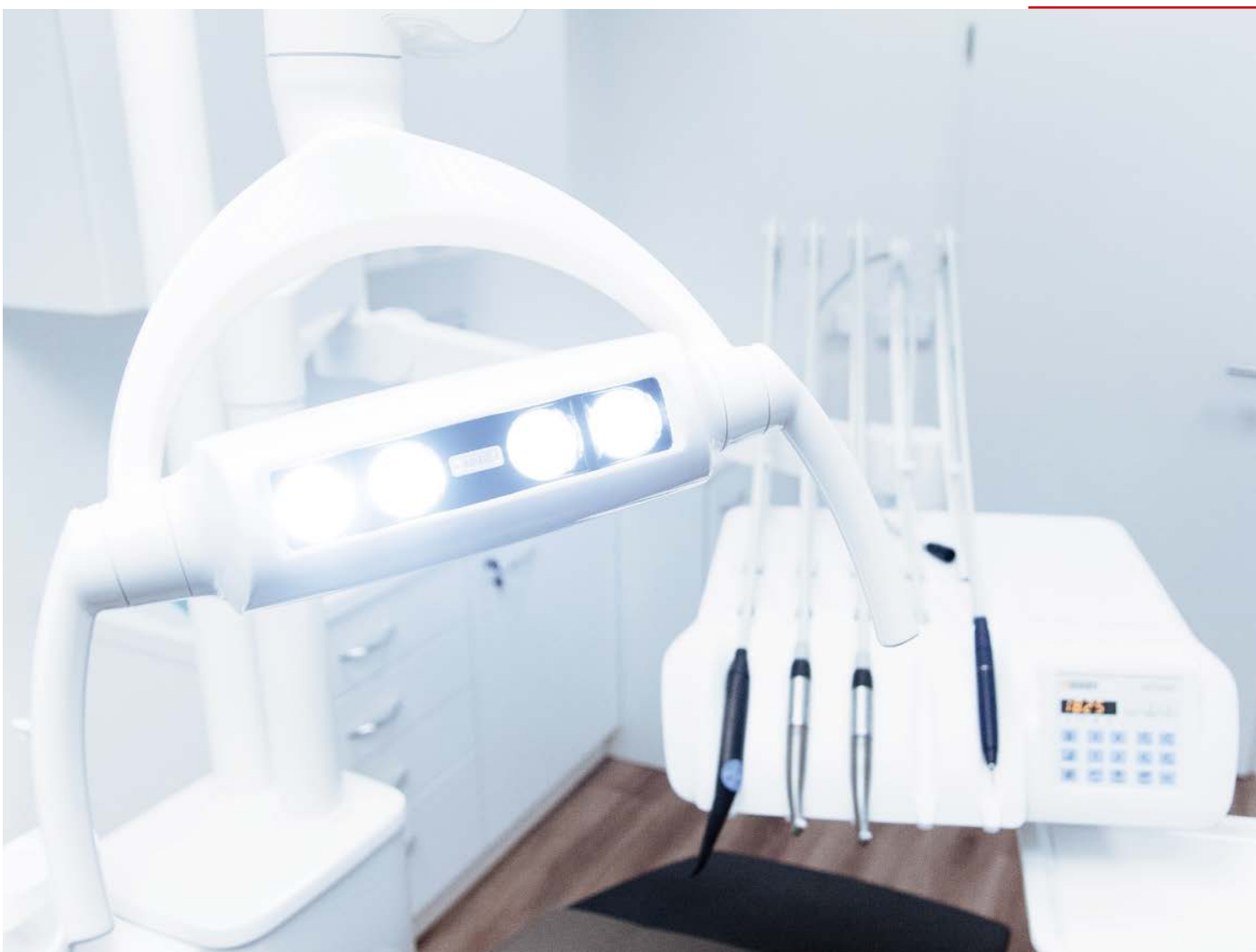


通策医疗股份有限公司 2019社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORTS



关于本报告

本报告是通策医疗股份有限公司发布的第7份社会责任报告，对外披露本公司2019年在经济、社会、环境、公司治理等方面的社会责任理念、实践和相关绩效。我们期望通过发布社会责任报告的方式，加强与利益相关方的沟通，凝聚共识，促进可持续发展。

一、时间范围

本报告时间范围为2019年1月1日至2019年12月31日，部分内容超出上述范围。

二、组织范围

以通策医疗股份有限公司为主题包括所属分子公司及事业部等机构。

三、发布周期

通策医疗股份有限公司社会责任报告为年度报告。

四、数据说明

本报告所引用的数据，均来自于公司正式文件、统计报告或公开文件。

五、参考标准

本报告编写参照中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南》以及上交所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》等有关要求。

六、可靠性保证

本公司董事会及全体董事保证，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、准确性和完整性承担个别及连带责任。

七、联络方式

本报告电子版形式发布，欲获取报告电子版，请登录通策医疗股份有限公司网站 www.tcmmedical.com.cn。

联系人：通策医疗股份有限公司 张丽

地址：浙江省杭州市西湖区灵溪北路21号合生国贸中心5号楼

电话：0571-88970616

传真：0571-87283502

邮箱：zhangli@eetop.com

目录

01.通策医疗发展历程 ·····1	
02.关于通策医疗 ·····3	
1. 公司概况	3
2. 核心价值观	4
3. 规范治理	5
4. 内部控制与风险管理	9
5. 社会责任管理	10
6. 奖励与荣誉	11
03.公司发展 ·····13	
1. 业绩展示	13
2. 业务板块	14
3. 通策愿景	17
04.医疗服务 ·····18	
1. 实现优质服务	18
2. 紧盯医疗质控	21
3. 坚持医教研一体化	25
4. 深化院校合作	26
5. 积累世界医疗资源	28
6. 共享全球医疗智慧	29
05.员工成长 ·····31	
1. 员工情况	31
2. 职业健康与安全	32
3. 薪酬福利	32
4. 美好生活	33
5. 员工培训	35
06.绿色医院 ·····39	
1. 污废处理	39
2. 节能减排	40
3. 消毒供应	41
07.社会公益 ·····42	
1. 公益活动	42
2. 回馈社会	46
08.合作伙伴 ·····49	
ESG关键绩效指标索引 ·····50	

通策医疗(600763.SH)发展历程



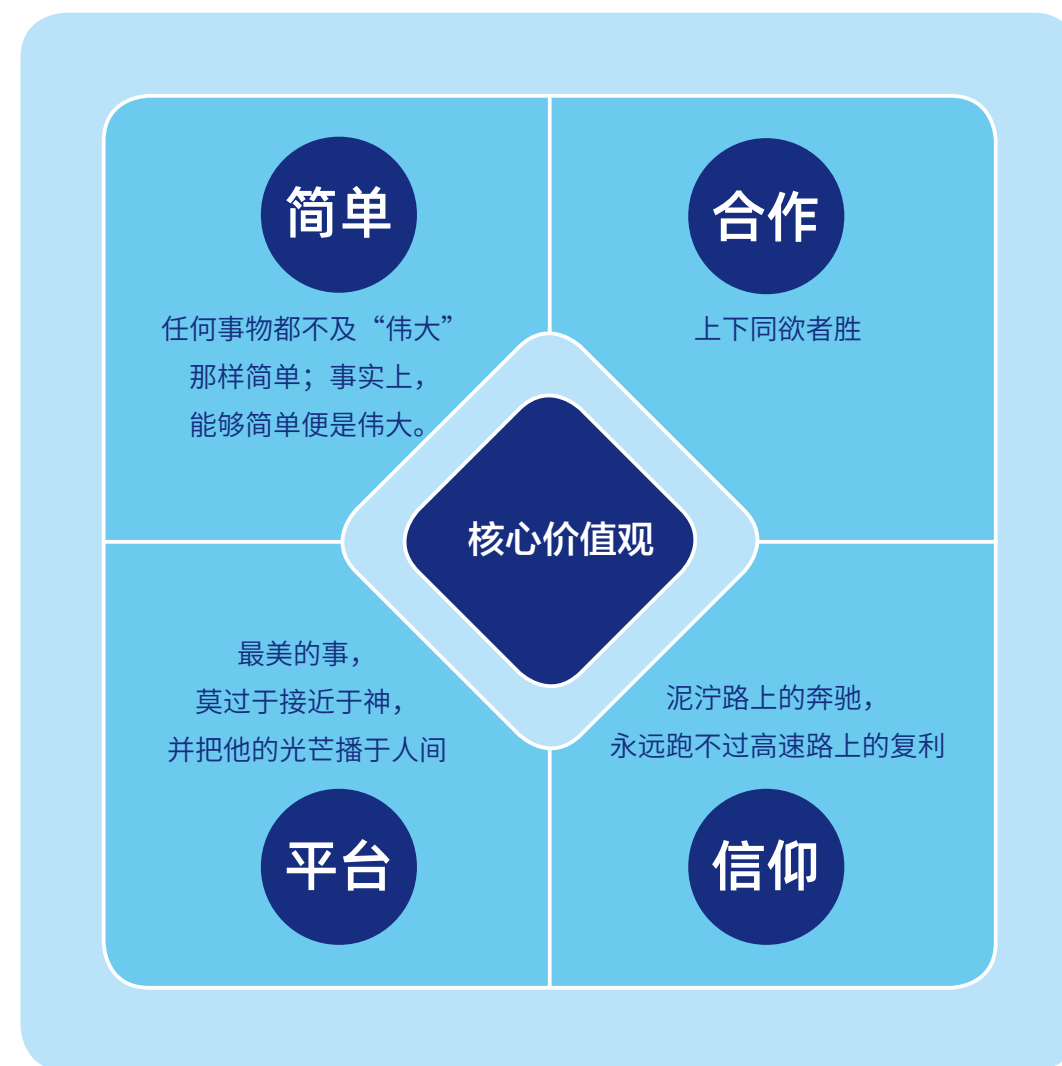
关于通策医疗

1. 公司概况



通策医疗是一家以医疗服务为主营业务的主板上市公司，持续深耕口腔、生殖、眼科等专科医疗服务领域，布局处于领先优势的综合医疗平台。公司目前拥有口腔医疗机构、辅助生殖医疗机构，其中口腔领域作为中国大型口腔医疗集团，在全国各地开设32家口腔医院。2019年12月31日公司市值超300亿，是中国医药具有竞争力上市公司50强企业，连续五年入选“福布斯中国最具潜力上市公司100强”，多次荣登中联上市公司百强榜，是浙江省健康产业联合会副理事长单位，2018年8月被纳入MSCI中国A股在岸指数，2019中国资本年会上市公司价值排行榜TOP100第18位。2019年获颁德勤与《哈佛商业评论》等合作评选的第一届BMC“民企卓越管理公司”、获得2019年上市公司“金质量——最具成长性企业奖”，福布斯2019年亚洲中小上市企业榜200强。

2. 核心价值观



3.规范治理

公司治理是现代企业经营管理和规范运作的首要任务，是维护股东利益，为股东创造更多价值的重要保障。通策医疗严格依据《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》等法律法规的要求，通过多种方式及手段不断完善公司治理结构，建立健全公司内控机制，促进公司规范运作，提高公司治理水平。

组织架构

按照《公司法》、《证券法》等相关法律法规的要求，公司制定了《通策医疗股份有限公司章程》、《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《独立董事工作制度》、《董事会秘书工作细则》和《关联交易决策制度》等规章制度，建立了由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的治理架构，形成了权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间的相互协调和相互制衡机制。

董事会下设三个专门委员会，分别在战略、提名及薪酬、审计方面协助董事会履行决策和监控职能。公司另聘任独立董事参与决策和监督，增强了董事会决策的客观性、科学性。



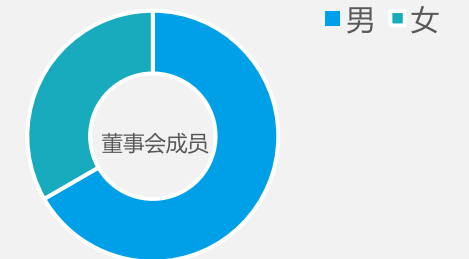
股东大会

股东大会享有法律法规和公司章程规定的决策权，依法行使公司经营方针、筹资、投资、利润分配等重大事项的表决权。2019年，公司共召开1次年度股东大会，1次临时股东大会，对公司定期报告、2017年决算报告及利润分配、董事会报告、监事会报告、内部控制及风险管理、高级管理人员业绩考核、日常关联交易等重要事项进行了审议。

公司组织股东大会采用现场结合网络投票方式进行议案表决，并就与中小股东利益密切相关的议案采用中小股东单独投票方式，切实充分地维护了公司股东，特别是中小股东的合法权益。

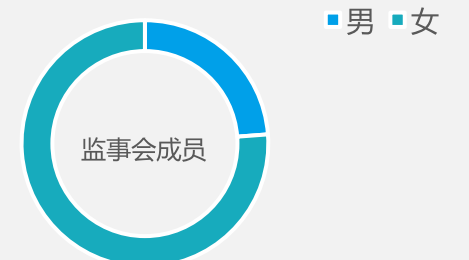
董事会

本公司现任董事会成员6名，其中3名为独立董事，皆为各领域具有丰富经营经验及声誉的高端人才。董事会严格按照相关规定召集召开董事会，各董事认真审议各项议案，勤勉尽责。独立董事独立履行职责，维护公司整体利益，对重大事项发表独立意见。2019年，公司召开共计9次董事会会议。



监事会

本公司现任监事会成员3名，其中职工监事1名，监事会对股东大会负责，对公司财务和高级管理人员的履职情况进行检查监督。并且进行现场巡视子公司从而加强对公司业务的监督。2019年，公司召开共计5次监事会。



审计委员会

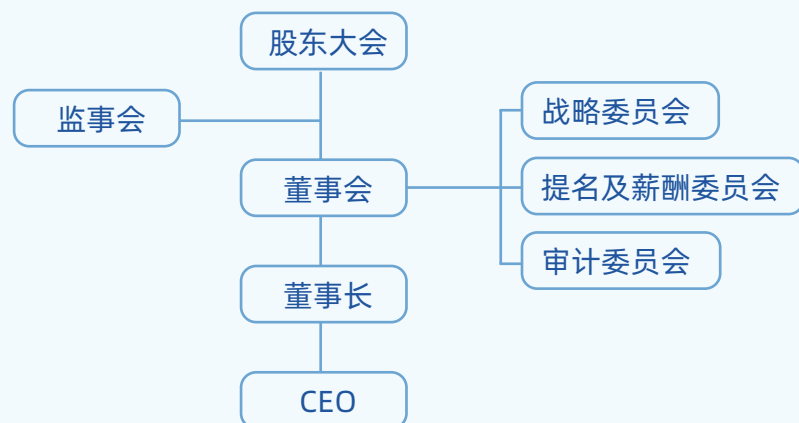
为强化公司董事会决策功能，实现对公司财务收支和各项经营活动的有效监督，充分发挥公司内部控制制度的独立性、有效性，保护全体股东及利益相关者的权益，公司特设立董事会审计委员会并制定《董事会审计委员会议事规则》，主要负责在董事会领导下负责审核公司的财务信息及其披露、审查内部控制制度，公司内、外部审计的沟通、监督和核查工作。2019年审计委员会共计召开4次会议。

战略委员会

为适应公司战略发展需要，增强公司核心竞争力，确定公司发展规划，健全投资决策程序，加强决策科学性，提高重大投资决策的效益和决策的质量，完善公司治理结构，公司特设立战略委员会，并制定《董事会战略委员会实施细则》，主要负责对公司长期发展战略和重大投资决策进行研究并提出建议。2019年战略委员会共计召开1次会议

提名及薪酬委员会

为规范公司董事及高级管理人员的产生，优化董事会组成，建立健全董事及高级管理人员的选聘以及考核和薪酬管理制度，完善公司治理结构，公司特设立董事会提名及薪酬委员会并制定《董事会提名及薪酬委员会议事规则》，负责研究、建议公司董事和高级管理人员的选择标准和程序；搜寻并对人选进行初步审查后向董事会提出建议；制定对公司董事及高级管理人员的考核标准并进行考核；研究、拟定公司董事及高级管理人员的薪酬政策与方案。2019年提名及薪酬委员会共计召开1次会议。



综合办公室

证券事务部

组织人事部

财务部

审计监察部

法律合规部

投资管理部

管理总部
(TCAH)

“小总部,大事业”始终是通策经营发展的理念，通过打造管理总部(TCAH)，简化层级之间的流程，更大限度发挥公司下属各家医院，以及各事业部及专项计划的自我发展能力。

信息披露

公司严格遵守《信息披露管理制度》和《内幕信息知情人登记管理制度》等相关规定，真实、全面、及时地履行信息披露义务，强化内幕信息知情人登记的制度化管理，由专人负责落实内幕信息知情人的信息登记存档，并根据工作实际情况及时与交易对方有针对性地签订《保密承诺书》等文件，从而确保广大投资者享有平等的知情权，将信息披露的公平、公开、及时、透明、完善落到实处。

2019年，公司在信息披露过程中，确保内容真实、准确、及时、完整，没有虚假、误导性陈述或重大遗漏。2019年，公司共发布了4份定期报告以及46份临时公告，使得公司更加公众化、透明化。

投资者关系管理

除及时充分的信息披露以外，公司还通过创新运用多样化沟通渠道，严格按照相关规定要求，热情接待投资者，为投资者解疑答惑，维护良好的投资者关系，有效加深了投资者对公司经营与业务的了解与认识，向市场传递公司发展战略和投资价值。

公司证券事务部负责与投资者的交流和沟通，处理投资者的意见和诉求。投资者可通过投资者关系邮箱、投资者关系专线电话、上证e互动易平台等渠道反馈自己的意见和诉求。同时，投资者关系管理部积极参加海内外行业策略会议，与投资者进行一对一或小组交流，

2019年公司投资者沟通互动



参加策略会
23场

接受近173家
海内外机构,
600余人调研



召开业绩说明会
4次

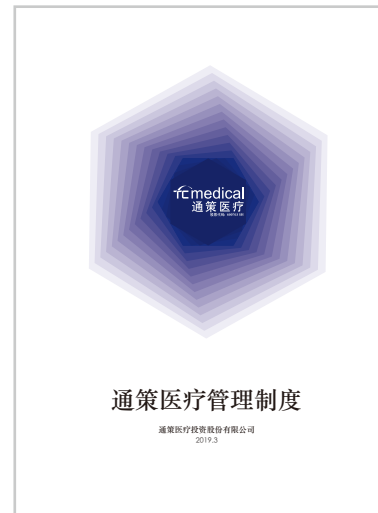
组织投资人走访
参观医院
11次

4. 内部控制与风险管理

内部控制体系

公司已建立一套比较完整且运行有效的内部控制体系，从公司层面到各业务流程层面均建立系统的内部控制及必要的内部监督机制。

公司设立审计部，向董事会审计委员会汇报。审计部依照《通策医疗股份有限公司内部审计制度》规定对公司内部控制活动进行管理和评价，对公司内部控制运行情况进行检查监督，并将检查中发现的内部控制缺陷和异常事项、改进建议及解决进展情况等形成报告，向董事会和审计委员会汇报；针对缺陷产生的根本原因制定方案，根本性解决问题，实现风险实质性消除或降低，避免内控缺陷重复发生，为公司经营管理的合法合规、资产安全、财务报告及相关信息的真实、



2019年，公司持续优化公司内控框架及运作框架，持续组织各业务单位对内控设计及执行情况进行系统的自我评价，建立实质内控的管理模式，开展内控建设，提升内控管理水平。

法律风险防控

公司持续完善风险管理体系，推动合同格式化，通过对总部及各业务单位开展风险调研，对来自外部环境和公司内部的主要风险进行识别和评估，持续监控风险管理体系的健全性、合理性和有效性，提升风险控制和防范能力。

商业道德风险防控

本公司所有商业交往中秉承最高的诚信标准，采取零容忍态度政策，禁止任何形式的贿赂、腐败、敲诈勒索和贪污。若发现有任何以上所述之情形，公司将立即终止服务并采取法律行动。同时，公司根据相关法规和现行行业实践披露有关参与方的信息，不允许伪造记录或虚报供应链中的各种实际运营情况。

在管理层倡导和监督下，公司通过内控、审计等有效措施发现违规行为，并根据相关管理规定进行处理。另一方面，公司持续开展合规建设，通过设立专门的法务处加强对业务运作执行的管理与监督，2020年将通过商学院课程模式培训、宣传，强化员工的法律与合规意识。同时，公司积极参与对外沟通与互动，特别是供应商，加强与其合规体制方面的交流和连接，以开放、坦诚的姿态全面分享公司在合规运营体系建设上的努力和经验。

5. 社会责任管理

项目	通策的举措
客户与消费者	<ul style="list-style-type: none"> · 保证诊疗安全 · 提升服务质量 · 建立完善的客户服务流程及客户投诉处理流程，定期开展客户满意度调查
员工	<ul style="list-style-type: none"> · 完善员工薪酬管理与绩效管理 · 建立长效人才培训机制 · 定期团队建设
股东	<ul style="list-style-type: none"> · 完善公司治理体系 · 及时披露日常信息 · 开设电话、邮件、网站等意见反馈平台 · 举办投资者见面会
供应商	<ul style="list-style-type: none"> · 建立规范、透明的供应商采购及管理流程 · 打造供应商信息平台 · 进行绿色供应链 · 了解供应商需求，帮助供应商持续改善
公众	<ul style="list-style-type: none"> · 建立完善的信息披露机制 · 重视舆情管理 · 建立完善沟通机制 · 通过网站、微信等平台及时公开信息
政府	<ul style="list-style-type: none"> · 依法经营 · 关注国家宏观政策走向 · 严格遵循各级政府法律法规政府 · 积极参加政府项目
社区	<ul style="list-style-type: none"> · 慈善公益 · 积极组织义诊、宣讲活动

6. 奖励与荣誉

★ 德勤第一届BMC “民企卓越管理公司”

2019年3月21日，通策医疗应邀参加“2019中国民企卓越管理公司年度管理论坛暨颁奖盛典”，该评选活动是由全球专业管理服务机构德勤主办，当前中国唯一针对民营企业管理体系进行全面考量和评估的评选项目。通策凭借优良的管理体系，获颁首届中国“民企卓越管理公司”。



★ 上海证券报2019上市公司“金质量”奖

通策医疗长期坚持公司的高质量发展，探索坚持适合自身的高质量发展新途径、新方法，作为上证第一家以医疗服务为主营业务的主板上市公司，公司致力于打造口腔、生殖、眼科等专科领域处于领先优势的医疗服务平台，得到政府和社会的认同。

2019年12月13日，通策医疗因优异的持续成长荣获上海证券报举办的“创新中国价值 构筑中国力量”2019上市公司“金质量”奖。



口腔医院名称	获奖次数	所获奖项
杭州口腔医院平海院区	7	浙江中医药大学2017-2018年度教学基地优秀带教老师 杭州医学院2018-2019年度医学教学优秀带教老师 中华口腔医学会口腔急诊专委会壁报展示 啄木鸟超声骨刀病例大赛优秀奖 第八次BITC口腔种植大奖赛 第十一届全国口腔种植大会壁报展示 杭州市卫生健康系统口腔窝沟封闭技能比武二等奖
杭州口腔医院城西院区	6	2019年首届隐适美浙江病例大赛三等奖 2019年第四届通策牙学院病例大赛·总决赛二等奖 2019年第四届通策牙学院病例大赛·总决赛三等奖 2019年第八次BITC口腔种植大赛暨青年学者论坛 美学区种植治疗主题·苏州分赛区二等奖 2019年第八次BITC口腔种植大赛暨青年学者论坛 美学区种植治疗主题·苏州分赛区三等奖 2019年第八次BITC口腔种植大赛引导骨再生主题 ·广州分赛区入围奖
杭州口腔医院湖滨院区	1	2019年首届啄木鸟超声骨刀病例大赛优秀奖
杭州口腔医院庆春院区	3	2018年度中国民营医疗机构品牌传播50强 2019-2021年中国牙病防止基金会公益项目执行单位 杭州市总工会颁发爱心驿家
杭州口腔医院聘东院区	2	通策牙学院第四届病例大赛总决赛二等奖 中华口腔医学会第六届口腔跨学科优秀病例展 总决赛“全国20强”
宁波口腔医院	7	2019年中华口腔医学会第六届绚彩梦想秀口腔好医生 跨学科优秀病例展总决赛 中国区易美正畸个性化舌侧矫治病例大赛全国二十强 2019国际正畸大会青年医师优秀多学科病例展评选集 2019年第四届通策牙学院病例大赛总决赛一等奖 2019年第四届通策牙学院病例大赛总决赛三等奖 2019年第四届通策牙学院病例大赛总决赛优秀病例奖 2019年第四届通策牙学院病例大赛总决赛优秀病例奖

口院名称	获奖次数	所获奖项
宁波口腔医院北仑院区	2	宁波口腔医院病例比赛优胜奖 宁波口腔医院病例比赛优胜奖
沧州口腔医院	2	沧州市运河区“最美医护”
益阳口腔医院	5	2019年中华口腔医学会跨学科病例大赛武汉站三等奖 2019年湖南省口腔医学会病例大赛壁报展评 益阳市女职工芙蓉公益讲坛优胜奖 益阳公益小天使优秀志愿者领队 益阳市五一劳动奖章

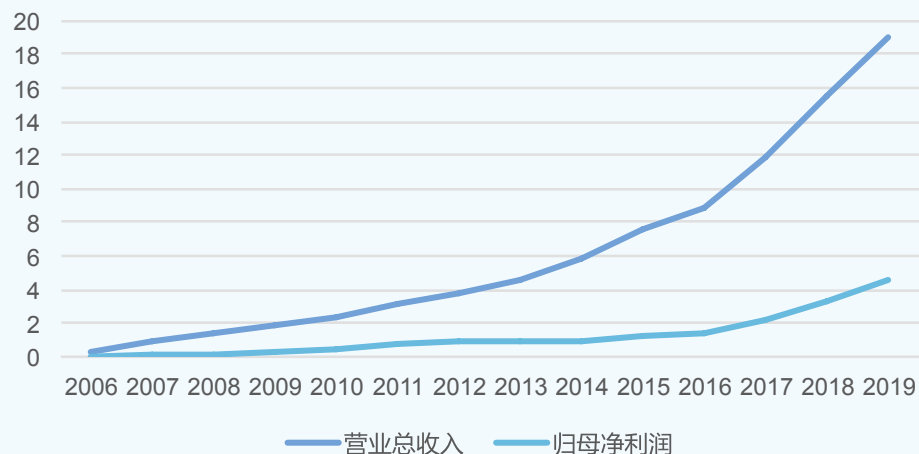
公司发展

1. 业绩展示

**2019年
收入近19亿
13年增长35倍**

营业收入从2006年的5300万到2019年的19亿，13年增长近35倍；
2019年实现营收18.94亿（同比+22.52%）
归母净利润4.63亿元（同比+39.44%）

通策医疗业绩



2. 业务板块

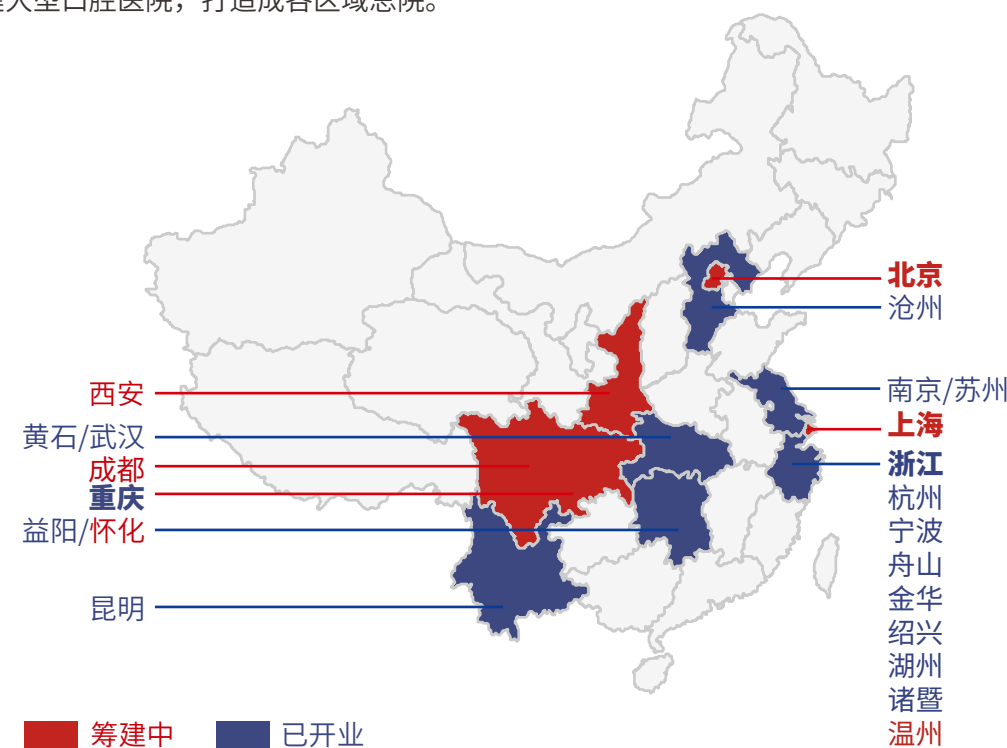
通策医疗拥有口腔、辅助生殖、眼科三大业务板块



口腔板块

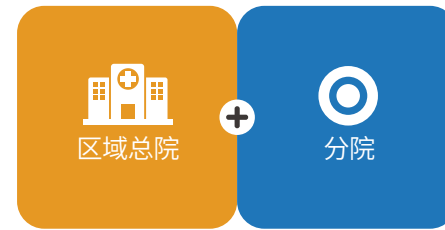
公司坚持在医疗资源丰富、患者教育有基础的地方发展，创设并坚持“区域口腔集团总院+分院”的发展模式，在全国布局口腔医院集团，目前通策医疗在浙江、云南、湖北、河北等地共开设40家口腔医院，其中杭州口腔医院集团、宁波口腔医院集团是中国领先的口腔医疗集团。

公司还依托口腔基金的方式，在武汉、重庆、西安、北京、上海、济南、长沙投资新建大型口腔医院，打造成各区域总院。

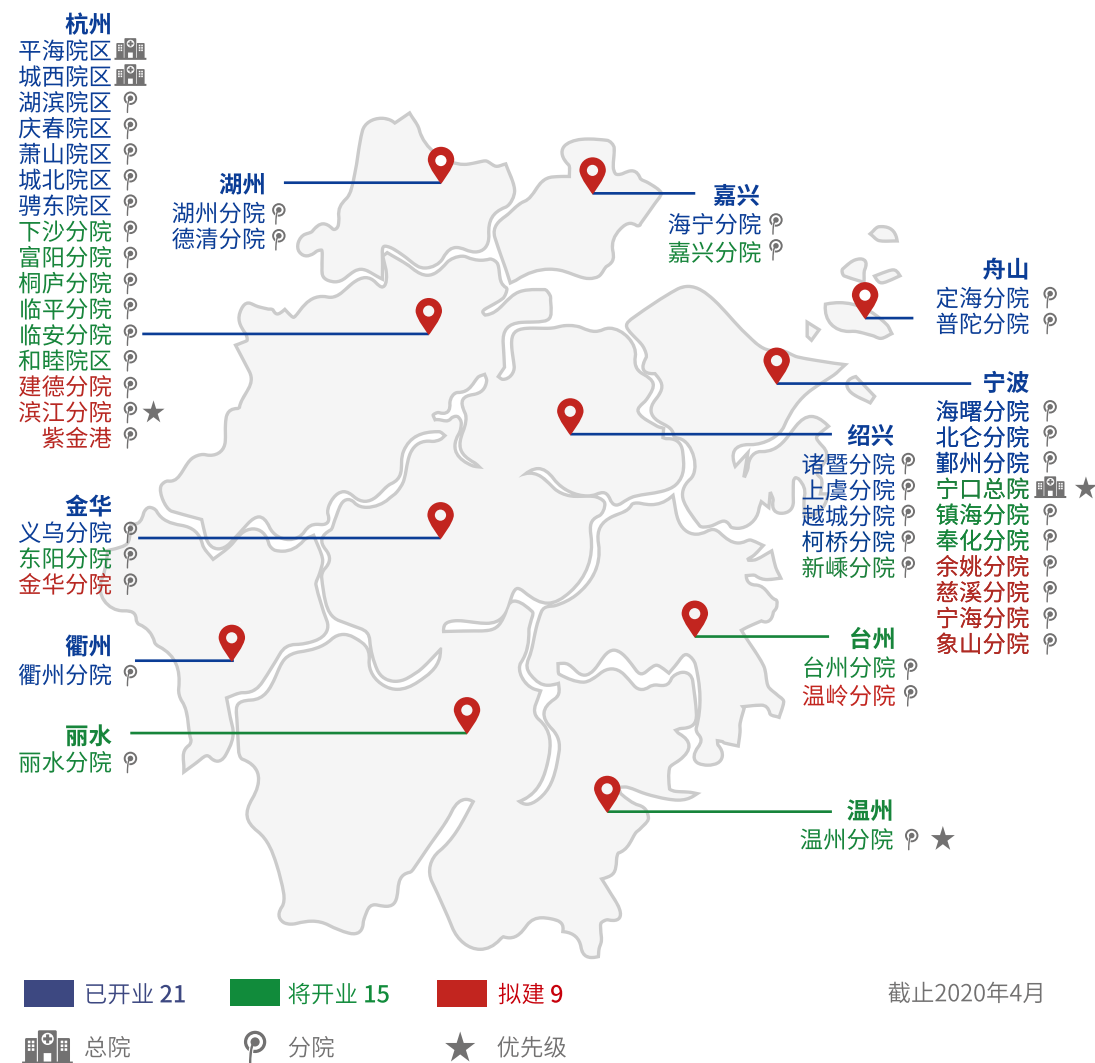


“区域总院+分院”

对标HCA，公司对内总结经验的同时学习国内外优秀医疗机构管理模式，研究和借鉴其解决问题的方法，坚持“区域口腔集团总院+分院”模式，模式中区域总院平台对医生医疗服务技能、学术地位形成支撑，并在区域内形成品牌影响力，分院作为总院的“护城河”可将品牌影响力快速推开，实现医疗资源的优化及患者就诊便捷，在较短时间内积累客户资源、获取市场份额。



十多年来，通策做了许多探索，现在有平海路、城西、宁波三家中心医院，围绕这三家医院，各自又发展两家以上分院。这种“区域总院+分院”的模式，较大程度抵御了口腔医疗独特的手工业性质带来的管理和扩张的风险，使得口腔医院区域集团可以成为一种商业模式。



辅助生殖板块

杭州波恩生殖管理公司系公司与英国波恩生殖中心共同成立的生殖管理公司。公司投资设立的第一家波恩生殖中心于2015年4月在昆明正式开业，经过5年的探索与培养，公司拥有了一支强大的辅助生殖技术团队，为将来在这一板块的发展打下了坚实基础。



眼科板块

公司通过浙江通策眼科医院投资管理有限公司参与投资的浙江广济眼科医院，加挂“浙江大学眼科医院”，目前正在开业前准备工作。浙江大学眼科医院是一所集医疗、教学、科研为一体的具有鲜明专科特色的研究型的眼科中心，拥有各类先进诊疗设备和仪器，硬件条件达到国际发达国家医院的先进水平。院区使用面积近5万平方米，规划门诊诊室150间，检查室80间，眼科专科手术室30间，部分专科实验室净化规格达到国际标准100级，是国内单体规模最大的眼科手术室。随着浙江大学眼科医院的盛大开启，将倾力打造国内领先、国际一流的大型现代化眼科医院。预计2020将浙江大学眼科医院将投入使用。



3.通策愿景



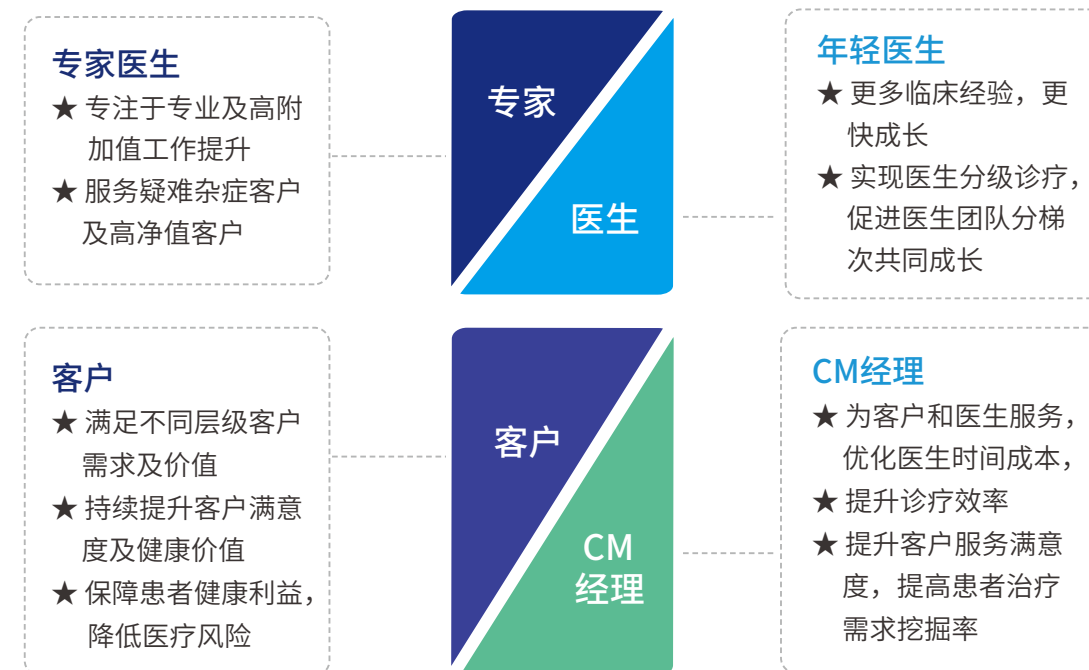
医疗服务

1.实现优质服务

公司秉持“所见即所得，服务即营销”的服务理念。切实解决客户问题，将医疗服务做好是公司服务理念的生命线。“以患者为中心”审视、考量所有的诊疗制度、流程、时间表，经过多年积累，公司建立了符合公司发展需求和提升客户体验的服务体系。下属各医疗机构不断总结管理经验，积极更新管理理念，提升医院服务水平，通过团队服务比评、开展服务监督等多种形式提高各医院服务质量，同时建立客户满意度评估标准和服务保障机制，促使公司不断提高服务质量，增强客户满意度。

CM团队接诊模式

CM团队接诊模式是常规诊疗团队的升级，打破了传统医疗体系对于科室的限制，医生实行首诊负责制，并根据客户的需求，组成动态团队，共同解决客户问题。患者诊疗的过程不再是在各科室之间奔走，而是在一张牙椅上由各个领域的专业医生满足患者所有诊疗需求。这一模式不仅能够提升患者的就医体验，且能够通过对患者全面的诊断，提高医疗质量，降低医疗风险。



个性化诊疗方案

通策医疗用心服务每一位患者，为客户提供能够满足其需求的个性化、定制化服务。团队大专家会根据每位患者病症、身体情况，结合患者的需求、经济承受能力等因素，为患者制定合适的诊疗方案。



持续改善就诊环境

2019年通策继续积极响应国家《改善医院环境提升医疗服务专项行动实施方案的通知》相关要求，致力于改善医院就诊环境。随着公司医院业务量的增多，适时地进行装修改造，增加牙椅数量，扩大服务空间，为患者创造良好的诊疗环境。



服务委员会管理

公司服务委员会致力于规范医院服务体系、流程，提升医院整体服务水平，优化患者就医体验，推进以客户满意度为指标的考核体系。公司制定了相应的《服务质控标准》并将服务情况纳入医院评审体系。标准中对医患关系、满意度调查、员工仪容仪表、行为用语、医院环境等方面制定了详细的要求。



客户满意度跟进

医院设立专门客服中心负责受理和处理客户服务类投诉，并及时反馈给相关科室人员，跟进患者诊疗情况，做好满意度调查工作，并定期回访客户，撰写客户满意度调研报告，分析客户不满意原因以及客户提出的建议，提取汇总成改进项，并跟进相关责任部门改进进展，并汇报至相关管理部门负责人。

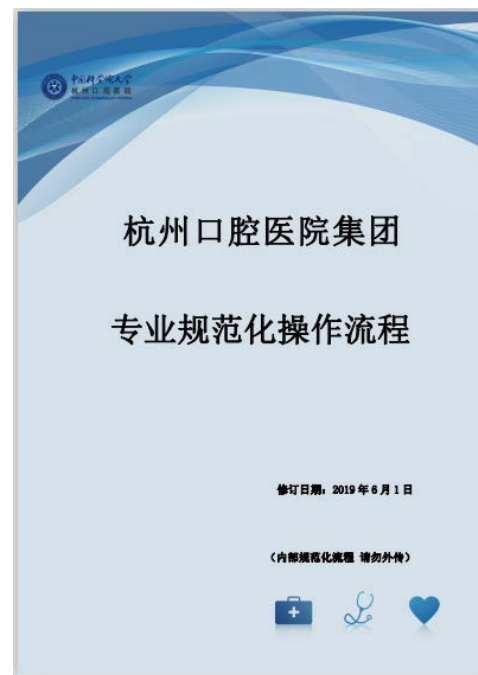


2.紧盯医疗质控

医疗技术能力和医疗质量水平直接关系到人民群众的获得感，是人民健康的重要保障。公司始终致力于口腔专业规范化诊疗，积极开展院区依法执业自查，组织落实年终考核，不断提升医疗技术水平。

规范化诊疗

自2018年7月正式成立学科专业委员会以来，七个专业学组（种植学组、牙周病学组、正畸学组、修复学组、外科学组、牙体牙髓学组、儿童牙科学组）充分履行专业临床路径细则制定、专业医疗质量监督管理、专业人才梯队建设、学术交流提升、新材料新技术的引进评估等职责。2019年狠抓落实，进一步调整公司各专业学组委员会名单，构建高素质医师人才梯队，组织召开多次规范化操作研讨会，收集各院区《规范化操作流程》建议，完善各项规范化诊疗细节，形成2019年度《杭州口腔医院集团专业规范化操作流程》，保障各院区规范化诊疗顺利进行。同时，病历模版撰写及HIS系统的诊断梳理，也为各院区统一化、规范化就诊奠定了坚实的基础。



专门委员会管理

为规范依法执业行为，公司各院区（分院）认真学习国家卫健委政策文件，完善各项院感规章制度，新增《医院感控培训教育制度》、《医院危险化学品的安全管理制度》、《牙科模型清洗消毒流程》等制度，积极开展医疗质控、医院感染、医疗安全自查工作，提高医疗质量，保障医疗安全。2019年9月制定2019版《杭州口腔医院集团医院管理、医疗、护理、院感、服务质控管理细则与评审标准》。

医疗质量管理委员会及护理、院感质控委员会充分发挥指导、监督及考核作用，为提升医疗安全保驾护航。



案例

10月10日开始，杭州口腔医院集团的专家组，正式开始了通策医疗2019年度（医疗、院感、护理、服务质控）工作的督导检查。专家组由各院院长以及各专业学组、客服部、各院区医务科、护理部及各相关职能部门负责人组成。

此次专家检查组分为医疗组、院感组、护理组、服务组四个小组，对通策医疗旗下其中省外14家，省内22家院区进行了比以往更全面细致、更贴合临床、更注重实践的督查工作。





专家组通过台账资料检查、病例抽检、实地察看、现场问询、规范化标准操作考核等多种方式，对医院医疗、护理、院感、急救、服务等方面进行全面细致的评估，并且对各院区重点科室进行了深入的考核。

专家组一行在检查过程中，现场考核外科手术洗手、前台礼仪服务等紧密贴合临床的环节，同时，深入临床观看四手操作、检查各类医疗器械的消毒，对临床院感、医疗质控进行严格的把控和审核。



专家组在各院区分别进行了突击式的急救演练考核，还原急救现场，演习过程中，各院区工作人员配合默契、有条不紊、迅速果断，为切实维护患者生命安全做好保障。



开展专项培训

口腔医学作为一级学科，具有其自身的复杂性，针对诊疗中发现问题，公司通过组织专项培训，使得将来相似的情况能够得到合理的解决，更好地适应市场变化、增强竞争优势，培养口腔专业后备力量。

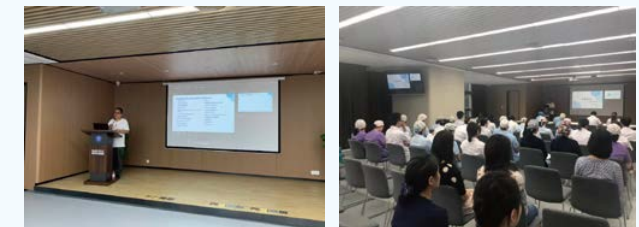
《口腔常见抗生素使用》的专题讲座

2019年5月20日，杭州口腔医院平海院区特邀第四军医大学口腔医学院药剂科主任王晓娟教授为全院医生进行一场《口腔常见抗生素使用》的专题讲座。



《医疗损害侵权责任》培训

公司邀请医疗责任保险理赔服务中心专业人员，举办以《以案说法—浅谈医疗损害侵权责任》为题的医疗损害侵权责任培训班，以具体现状和实例对国家颁布实施的《侵权责任法》中医疗部分的法律条文，向全院医务人员做了全面、生动、详细的解读。



结合多年的工作实践，从医疗纠纷的现状进行剖析，分析具体医疗纠纷案例，重点讲述了医疗损害责任赔偿要件、举证责任、医疗行为评判标准、常见口腔纠纷、免责事项等方面的内容，并以病历书写、管理规范、人本位、医疗质量管理等内容深入讲解纠纷预防措施，使参加培训人员更容易、全面理解预防医疗纠纷的要求及方法。

3.坚持医教研一体化

科研兴院，医教合一

通策医疗坚持医院办医学院，抓好教育、推进科研。公司持续与国内外知名院校和医学院合作，共享科研成果形成医教研一体化平台，提升医院医疗实力，为公司可持续发展提供有力保障。

杭州口腔医院集团平海院区作为浙江省住院医师规培基地、浙江中医药大学附属口腔医院、杭州医学院和北华大学等多个院校的实习生带教医院，认真参与浙江中医药大学口腔医学院的教学任务，制定个性化培训轮转计划及实习生全年大课计划，每月安排各专业科室的优秀带教老师讲解专业课程及病例展示。

2019年公司下属各医院教学研工作持续取得良好成果。旗下医院在各类期刊共计发表论文42篇，取得实用新型专利21项，软件著作权12项，2019BITC口腔种植国际论坛、中华口腔医学会跨学科病例大赛等各类种植大赛、病例比赛获奖23次，在行业内影响力稳步提升。



4.深化院校合作

“一个大学没有医学，如同天使没有翅膀；一个城市没有很强的医学院，医疗资源必定捉襟见肘”，一个医院没有教学和科研，不可能成为一流的医疗机构。

公司通过集团与中国科学院大学、杭州医学院、德国柏林大学夏里特医学院等国内外知名院校和医学院合作，共享科研成果形成医教研一体化平台，提升医院医疗实力，为下属医院的可持续发展提供有力保障。



6月22日，杭州医学院存济口腔医学院揭牌成立。存济口腔医学院是杭州医学院与通策集团联合创办的二级学院，2019年已招生60名本科生和60名专科生。



未来通策集团和杭州医学院将整合好资源，发挥好优势，在创新合作办学的体制机制上下功夫，努力将存济口腔医学院办成国内一流的高水平应用型口腔医学人才培养的重要基地，成为具有人文关怀理念、求真博爱精神和国际视野的高素质口腔医学人才培养的摇篮。

打造医生集团

医院集团首先是医生集团，世界著名医院集团梅奥、克利夫兰等均是医生集团。医生是医院的核心生产力，是服务患者的主体。

公司依托中国科学院大学等国内外知名院校，建立各学科名医为核心的通策医生集团，优化配置各级医生资源，发挥优质医生资源在协作中的关键作用，让更多基层医护人员广泛参与，综合发挥各级医生专业优势。通过3-5年的努力，打造浙江省较强、全国口腔界领先、真正实现利益共享的医生集团。

2019年公司积极宣传医生集团定位及目的，发展扩大医生集团人员总数，为专家医生投资建立信心，为新建蒲公英医院储备高端医疗资源，为通策医疗聚集了一大批优秀专家医生。

5. 积累世界医疗资源

剑桥波恩是由2010年诺贝尔生理学或医学奖获得者、“试管婴儿之父”Robert Edwards创立的全球首家体外受精试管婴儿治疗中心，公司与英国波恩有限公司合作，将国际先进的辅助生殖医疗技术和国际标准化管理体系引进中国。



柏林大学附属夏里特医院（Charité）拥有300多年历史，连续多年被德国最权威的排名杂志《Focus》评为德国排名第一的医院。

院内从事研究、教学和治疗的专业人员都处于国际顶级水平，德国诺贝尔医学和生理学奖得主中就有一半来自Charité医院，包括埃米尔·冯·贝林、罗伯特·科赫和保罗·埃尔利希等，夏里特医院分为四大医疗区域，分布在柏林的四个不同地区。夏里特医院共有100家专科医院和研究所，17个专科中心，拥有一万三千余名员工。通过本次合作，双方续写中德110年的历史渊源，将就医疗、教学、科研等方面展开学术交流，通策医院将融入300年历史的夏里特医学精神，同时获得医、教、研全方位支持。



2019年8月，杭州口腔医院正式成为“上海第九人民医院护理联盟”合作单位。“上海第九人民医院护理联盟”这个专科护理交流平台能充分发挥优质专科护理资源作用，通过围绕专科护理技术规范、专科护理质量管理、专科护理人才培养及专科护理临床研究与学术交流等方面的合作，形成联盟内共享专科护理标准规范、共同提高专科护理水平、共同赢得专科护理的社会效益成果，进一步提升我院专科护理水平，助力医联体医疗专科发展，为群众提供更高质量、专业化、延续性的医疗照护。



6. 共享全球医疗智慧

2019年通策医疗共计参加国内外学术交流会议127场，通过与世界各地医疗团队、专家教授的沟通交流，一方面扩大了通策医疗的学术影响力，另一方面加强了对行业新趋势、新技术、新理念的了解，助力通策医疗能够始终走在医疗产业的前列。



2019年4月9日，一年一度的正畸盛宴“隐适美中国论坛”在十三朝古都西安拉开帷幕，中国正畸领域的权威专家悉数出席，专家大咖展示了最新的研究成果，展示了不同类型的病例，开启了隐形矫正的新思路。杭口庆春院区受邀在主会场做了“突面型的拔牙隐形矫正策略”。



第六届西湖国际口腔论坛月2019年6月11日起召开，论坛涵盖种植、正畸、牙周、美学多项专业学科，多名业内知名专家教授出席，分享专业的理论知识和实用的临床操作技巧，杭口集团与行业大咖相聚一堂，共享口腔学术盛会。



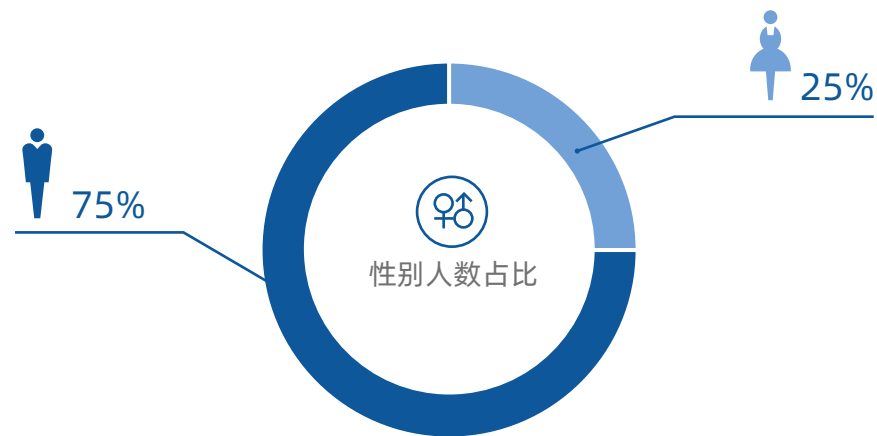
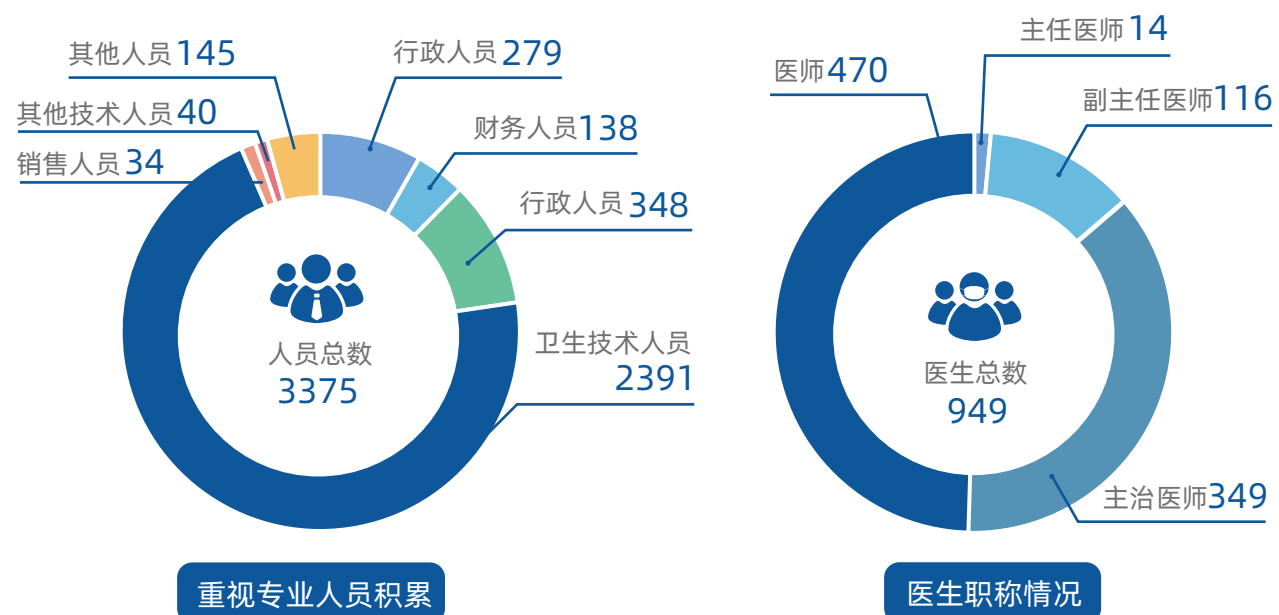
2019年7月27日，昆明市妇幼保健院举办的“第三届不孕不育诊治及辅助生殖技术新进展学习班”，共同探讨生殖医学领域最新最热的问题。本次会议我们特邀来自世界首例“试管婴儿”诞生地——英国波恩生殖中心的世界著名辅助生殖医学专家Tom Mathews教授，世界著名心理学家Sheila Mathews教授，英国皇家妇产科学院院士Gideon Verwoerd教授，为大家带来最前沿的辅助生殖领域的研究。

员工成长

通策医疗积极履行联合国人权宣言、RBA、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》以及各地的法律法规，不断完善人力资源规章制度，保障员工的合法权益。公司在招聘录用、绩效考核、晋级晋升、薪资福利、员工培训等涉及人事制度上，遵循合法、公平、平等自愿、协商一致、诚实信用等原则，致力于提供机会平等的工作环境。公司保证所有员工在工作中得到公平对待，不因员工性别、年龄、国籍、宗教信仰、党派、出生地、民族、语言、残疾、性别认同、工会成员身份等不同而有歧视行为。另外，公司也提供公开透明的职业发展环境，将依据员工的资质和能力，给予相对应的薪资待遇及公平晋升的机会，并为员工提供专业的技能培训和学历教育等发展机会。

1. 员工情况

随着通策医疗事业的不断发展，员工队伍不断壮大，每年都有大批医生、护士、管理人员及各类专业人员加盟。2019年公司总人数达到3375人，相比18年公司总人数增长408人，同比增长14%。



公司关注性别平等，实现多元化发展，以性别划分，男女职工比率达到1:3,女性员工不断凭借其自身能力，成为公司发展的中坚力量。

2. 职业健康与安全

通策医疗重视员工的职业安全，以 OHSAS18000安全及卫生管理体系要求为指导，对所有工作场所的健康危害因素进行严格监控和管理，关注员工心理健康，定期开展安全培训和应急演练，全力保障员工健康和安。

2019年，本公司积极落实健康与安全政策，针对日常以外、疾病、交通意外、生产意外等健康安全风险，开展健康与安全培训共65场次，覆盖约8500人次，时常约857小时，随着员工的安全意识不断提升，流程的不断规范，2019年全年公司未发生工伤以及未出现工伤致死的情形。

3. 薪酬福利

公司各部门、下属子公司基层员工自入职起薪酬福利标准均超过当地最低工资，CEO与员工平均薪酬比率为3.05，男女基本薪资比例为 1: 1，公平且无任何歧视。

根据公司战略及业务发展现状，公司实施全面薪酬管理政策，并建立科学规范的薪酬收入分配制度，坚持按劳分配、效率优先、兼顾公平的原则。通过外部薪酬水平分析，公司采用薪酬领先型策略，保持薪酬水平对外具有一定的竞争性，有效降低内部核心人员流失率，提升外部人才的引进效率，促进公司人才梯度结构的优化。

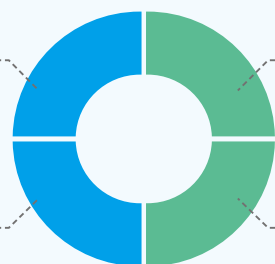
公司执行以业绩目标完成结果为导向的绩效考核激励机制，体现员工“责任与利益一致”，“能力与价值一致”，“风险与回报一致”，“业绩与收益一致”的目标，有效促进公司各项业务能够持续、健康及快速的发展。公司针对总部及下属医院管理团队制定相应的考核激励政策，以目标为导向，以结果为考核依据，有效激励各类员工。

责任与利益一

能力与价值一致

风险与回报一致

业绩与收益一致



·总部职能人员以岗位职责履行为根本，工作效率提升为关键，业务有效支持为原则，建立目标考核体系，与其配套相应的岗位晋升、薪酬调整、职级晋升及年终奖金激励机制，充分体现职能员工价值贡献。

·公司关于下属各医院，针对院长管理团队及行政职能人员建立医院经营目标考核方案，以财务经济指标为主，经营管理指标相结合，全面考核评估各家医院经营管理发展情况。公司针对各家医院考核结果核算激励奖金总包，医院在考核奖金总包基础上，结合医院内部考核结果，进行医院二次奖金分配，实施员工差异化激励。

·打造医生集团，全面集结医生专家资源，建立医生合伙人分级激励机制，以较好的医生资源服务于广大患者。

·公司当前处于快速发展期，各个医院项目在有序推进。公司实施全面人才管理战略，配套特殊薪酬。

4.美好生活

公司始终相信员工是公司的宝贵财富，通过组织各类员工活动，注重员工身心健康，丰富员业余生活，增强员工对企业的认同感、归属感和幸福感，使通策医疗大家庭温暖团结。

案例1：“爱与奉献”演讲比赛

5月10日，杭州口腔医院平海·湖滨·庆春院区大型护士节主题活动：“爱与奉献”演讲比赛，在杭州口腔医院平海院区拉开帷幕。三院区院领导作为本次演讲比赛的评委出席，与近300名护士齐聚一堂，共同庆祝这属于白衣天使的节日。



案例2：“爱与奉献”演讲比赛

8月19日，杭州口腔医院“第一届迈世通杯口腔局麻知识技能竞赛”决赛——知识竞赛开赛，来自平海院区、湖滨院区、庆春院区的口腔医师们，以提升自己专业水平的方式，来庆祝属于他们自己的节日——第二个“中国医师节”！



案例3：通策医疗酒会

在每年的通策医疗酒会上，平时或严肃、或内敛、或深沉的院长们，在酒会Party中“无限风光”，让我们见识到了他们除了工作以外的另一面。一个一个光鲜亮丽，不输时尚大腕。



案例4：通策医疗西溪寻宝嘉年华

11月10日，TC family开启通策医疗2019西溪寻宝嘉年华！通过一次与众不同的沉浸式团建，结合西溪湿地洪园几大特色经典，融入人文景观和企业文化，体验趣味项目，感受团队的合作和凝聚力。



案例5：在一起，创未来

12月26日，杭州口腔医院平海·湖滨·庆春2020年日会在钱江世纪城长安宴国际酒店华丽上演！通策医疗领导、杭州口腔医院集团领导、杭口集团各院区的嘉宾、各个单位的合作伙伴们、以及杭州口腔医院平海·湖滨·庆春院区全体员工共同出席了本次年会。



5. 员工培训

公司积极推进员工的学习与成长，以引导员工职业发展作为构建幸福企业的重要指标，故规划一系列完整的教育训练，为不同资历、不同岗位的员工提供符合自己发展需要的教育训练课程，内容涵盖通识类、管理类、专业类等多个类别，无论是医疗人才、财务人才、管理人才都能获得最好的学习机会。2019年公司共计组织培训1607次，受众50465人。目前，公司管理团队稳定、技术人才队伍不断发展壮大，已经形成了一批具有多学科专业背景和多年丰富行业经验对公司理念以及模式有着深刻的理解的高素质人才队伍。

学院制模式

通策商学院(Topchoice Business School)是公司参谋本部和智库，是所有管理者议事的地方，给各业务方向负责人提供支撑，负责组织对战略目标、战略任务的研究讨论，并对各业务方向、职能部门进行战略解读和宣贯。商学院亦牵头组织标准化制定工作，实现公司建设标准化、运营标准化、物业标准化，建立存济 JCI。同时，商学院以公司业务发展所需的视野、思维、知识和能力为出发点开展课程、编制刊物，融合领导力、流程管理、跨界整合等通用及创新模块，结合公司运营管理事件的案例，通过多角度、多维度的实战教学，培养具有全球视野、创新思维及综合管理能力，符合通策价值观，忠于通策事业的管理干部。



★通策商学院“领导力与精益管理”公开课

2019年12月3日，通策商学院“领导力与精益管理”公开课在杭州口腔医院平海院区成功举行。通策医疗总部、各事业部及各医院的近300名报名学员齐聚一堂，参加了本次公开课。

吕建明先生的主旨讲座以一款全员参与的管理游戏开场，以尼泊尔徒步、梅奥诊所访学等亲身经历为线索，从经济学、管理学和哲学等多角度、多维度分析游戏策略，引导大家学习并思考讲座的主题：领导力的基础。

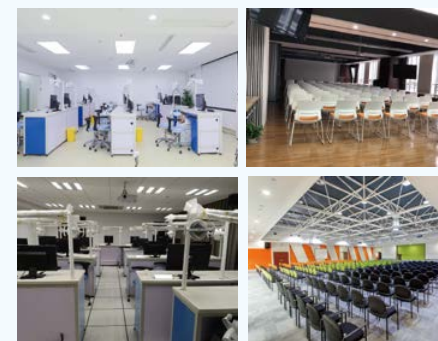


德勤生命科学与医疗行业全球领导合伙人Stephanie Allen女士、德勤澳大利亚领导合伙人Rohan Hammett先生、德勤中国人力资本咨询合伙人任奇慧女士、德勤中国医疗及医疗健康合伙人李燕姝女士分别以《智慧医院》、《医疗产业的未来》、《人才管理》、《医院精益管理》为题作主旨讲座。



通策牙学院 (Topchoice School Of Dentistry) 汇聚中华口腔医学会大批口腔医疗专家，既有常年活跃在一线资深医务工作者，又有特聘教授专家及行业权威。通策牙学院的培训板块覆盖集团内部标准化培训、知名专家教授大型论坛和精品操作课程、西湖国际口腔论坛及疑难病例研讨会、医师助理及专科护士实训等方面，高水平的师资队伍确保学院培训的高质量及实用性。

2019年度，通策牙学院共组织举办培训学习40多场，90多天，培训人数达6000多人次。



通策牙学院目前在杭州设有2个教学点，共计9个培训教室，能满足同时开展理论和操作的培训需求，且在教室边配备了临床可用的牙椅设备，可实现真人手术同时现场转播的功能。在仿真头模操作教室，配备的设备可实现与临床一致的喷水、喷气、强弱吸唾等操作功能，满足高端操作课程的使用需求。

除牙学院培训外，公司以及下属各家医院亦通过组织、聘请技术专家团队、管理团队到各下属医院进行技术交流和指导，组织医疗质量培训、院感培训、护理培训、仪器设备培训各类培训方式，进一步提升各医疗机构的整体诊疗能力、服务能力。

2019年公司下属医院共计开展培训1542次，培训受众达到42465人次。

★新员工入职培训

为帮助新员工尽快认识医院文化、熟悉医院制度，加深新员工对本职工作的了解，迅速转变角色，适应岗位，减少新员工的焦虑，帮助其尽快融入团队，杭州口腔医院集团各家医院积极组织新员工培训，为新人们即将开始的工作奠定基础。



★“西湖国际口腔论坛精品班”

《数字化技术与无牙颌种植即刻修复》

无牙颌患者的即刻修复颌重建历来是口腔种植领域的重点与难点，如何进行合理的设计，提高无牙颌种植的精度，按照预设计实现即刻颌重建，提高患者的舒适度，保持良好持久的颌系统功能，一直是广大口腔工作者研究的热点。公司通过设计理论课程，全程实物实操课程，结合林海燕教授亲自主刀两台无牙颌结合林海燕教授亲自主刀两台无牙颌手术的



直播与讲解，为广大口腔临床医护工作者提供无牙颌患者种植后即刻颌重建临床方案设计与应用的系统学习机会，为各种植修复相关科室的交流创造平台，以使无牙颌患者口腔种植颌重建达到更加满意和稳定的长期效果。



《牙龈退缩的治疗方案及术式设计精品班》

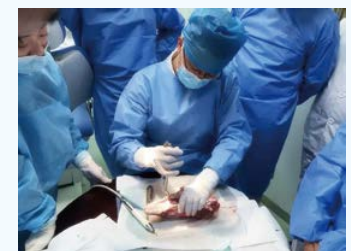
天然牙牙龈退缩不仅导致冷热敏感不适，而且影响美观；针对不同临床场景，如何选择恰当的术式进行根面覆盖改善美观、解决临床症状，获得高质量的软组织增量效果，常给临床医生带来诸多困惑。

课程以“治疗目标”为引导制定治疗方案和术式设计，用临床实例解析术式设计的理论依据，一步步演示操作要点，手把手教授皮下结缔组织移植物的获取和缝合技巧，促进软组织增量的临床技能。



★其他各类课程培训

2019年4月2日杭州口腔医院萧山分院科教科组织在我院综合科开展了超声骨刀拔牙培训。本次培训由杭州口腔医院萧山分院朱保民院长亲自授课，为我院医护人员进行了猪下颌骨模拟微创拔牙实操培训。本次实操培训提升了我院医生微创拔牙临床操作水平，为今后更好的服务于患者奠定了基础。



在口腔诊疗过程中，每位口腔医生都是局麻师，50%左右口腔诊疗需要局部麻醉，局部麻醉是治疗成功的保证。为进一步提升我院医生的局麻技术，提高医务人员风险防范意识，为患者带来更舒适更安全的就诊体验，我院组织《口腔局麻风险防范与急救》课程，使医护人员对其有了更进一步的了解。



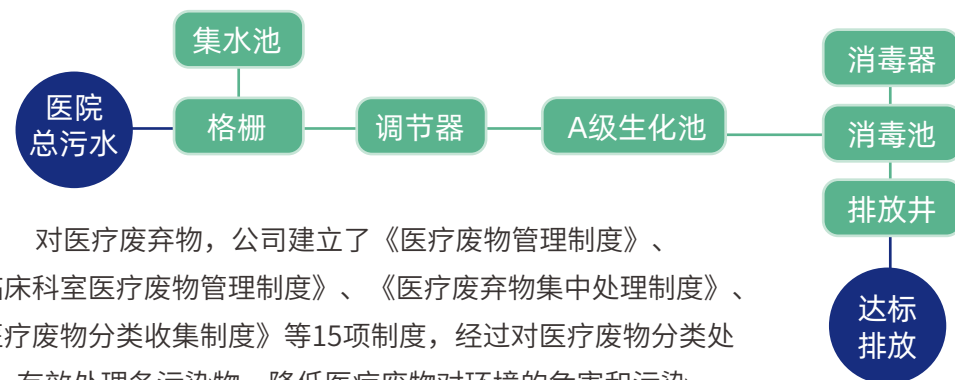
绿色医院

通策医疗在追求企业成长与突破的同时，亦注重环境保护，提升社会价值，将绿色管理融入企业经营中，就气候变迁、能源管理、水管理、废弃物管理及空气污染防制等方面执行各项持续改善行动，期许企业营运能与环境共生共荣。公司依照国家相关环境保护法律法规和规章制度，如《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等，结合自身医疗服务行业实际规范，建立了一套完备的环保管理网络，从建设到运营各层面增强全公司环保意识，共创美好环境。

1. 污废处理

公司在生产过程中排放的污染物主要为普通垃圾、危险废弃物和水污染物，其中普通垃圾分为可回收废弃物和不可回收废弃物；危险废弃物主要为医疗废物和废液；水污染物主要是指造成水体水质、水中生物群落以及水体底泥质量恶化的各种有害废弃物。2019年共计处理污水10.41万吨（其中氮废水、含磷废水、含顽固有机污染物废水、含需氧有机物废水7.6万吨），废弃物584.17吨，（其中危险废弃物占比26%），温室气体排放11吨，大气污染物1.35吨。

污水处理方面，公司建立了严格的《污水处理制度》、《污水处理管理制度》、《医院污水管理监测制度》、《污水处理岗位职责》、《医院污水处理应急预案》等一系列制度，所有的水污染物，均经过公司污水处理站预处理，达标后再排放。



对医疗废弃物，公司建立了《医疗废物管理制度》、《临床科室医疗废物管理制度》、《医疗废物集中处理制度》、《医疗废物分类收集制度》等15项制度，经过对医疗废物分类处理，有效处理各污染物，降低医疗废物对环境的危害和污染。



2. 节能减排

通策医疗密切注意全球气候变迁趋势与国际应变方向，善尽企业对环境保护及爱护地球的责任，将节能减碳作为企业经营的要求之一。

公司通过把控材料使用、周转和回收利用，规范施工标准，减少拆改，减少建筑垃圾的产生；从设计、规划、采购等各个环节考虑节能降耗。建立信息化办公系统，通过OA、项目管理软件、供应链信息平台等，减少办公用纸的消耗；提高工作质量及效率。

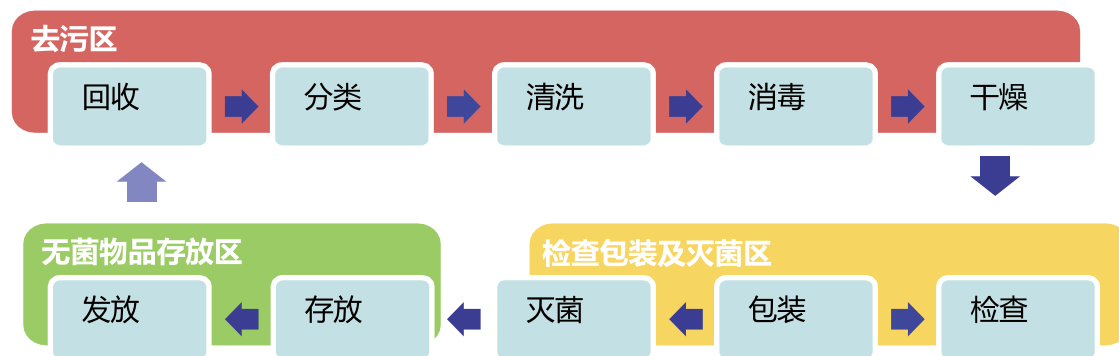
凭借公司一系列的举措，以及员工的积极配合，2019年公司共计消耗能源876万千瓦小时，贯彻了绿色医院的经营理念，为人与自然的和谐贡献自己的力量。

3.消毒供应

大街小巷，随处可见口腔医院、门诊的身影。当有治疗或保健需求时，您会把以下什么条件摆在第一位？在我们的眼里，毫无疑问，会选择——消毒。

拔牙、洗牙、补牙等口腔诊疗过程中，诊疗器械与患者的血液、唾液、其他分泌物及口腔组织频繁接触。如果诊疗器械消毒灭菌效果不彻底，极易造成交叉感染，可能造成病毒的传播，对患者的身体，乃至所有人产生危害，因此做好口腔诊疗的消毒隔离工作，防止传染病的扩散，也是践行绿色医院的要求。

公司对消毒供应中心制定了严格的操作流程使流程达到洁污分区，减少医疗耗材、设备的流失和损耗，降低医院感染的风险。



社会公益

使所有人都看得起牙，不怕看牙，让所有人都拥有一口好牙，是通策一直以来的目标。为实现这一目标，公司始终践行社会义务，持社会利益与企业利益相统一，通过积极组织、参与各类公益活动，为更多人提供专业的服务。

1.公益活动

口腔医疗服务板块，通策医疗希望能让所有人享受口腔健康的权利，了解口腔保健知识、提高口腔保健意识、享受美好生活；在辅助生殖领域，通策重视每户家庭对孩子的期盼，积极开展公益活动，帮助有需求的人群实现家庭的完整。为此，我们鼓励员工发扬志愿精神，通过大量的义诊、宣讲活动，让自己的专业知识能够为更多人提供帮助。

2019年通策医疗下属各家医院共计组织义诊1915场、宣讲1344次，受众40余万人，公司通过持续的开展公益活动，一方面提升了公司的影响力，更重要的是将健康的医疗理念传递给每一位有需求的人。

“口腔健康 全身健康”刷牙比赛

2019年9月20日是第31个“全国爱牙日”，今年的主题是“口腔健康 全身健康”，副主题是“刷牙漱口用牙线，洁牙护龈促健康”。为贯彻落实健康中国建设推进要求，进一步普及人群口腔卫生知识，提高人民群众口腔健康素养和健康行为能力，9月18日上午，由杭州市预防医学会、杭州市口腔办主办，上城区卫生健康局承办，杭州口腔医院、杭州市疾控中心协办的杭州市第五届“口腔健康 全身健康”刷牙比赛在杭州口腔医院平海院区举行。



零龋齿进校园

“儿童零龋齿计划”是由浙江存济医疗教育基金会和杭州口腔医院联合发起的公益项目。致力于传播儿童口腔健康知识，在目标地区推广有效的儿童龋病防控措施，让儿童从小树立正确的口腔健康意识，提高儿童口腔健康水平。同时，项目还将针对弱势儿童提供免费口腔检查和治疗。目前，项目与中国科学院大学杭州口腔医院、中国科学院大学武汉存济口腔医院以及昆明市口腔医院等全国29个机构合作，开展口腔健康科普和防龋齿行动。



2019年公司将口腔健康科普知识以小品的形式走进幼儿园、小学、中学。在绍兴一中镜湖校区文艺汇演现场，杭州口腔医院越城分院演出的生动故事博得了全体师生们取得了阵阵喝彩，口腔健康的意识，也不知不觉走进了孩子们的心中。



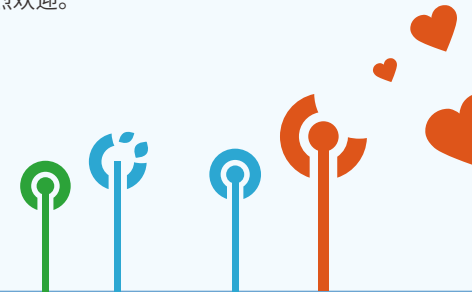
女神月

女性为社会的发展和人类的进步做出了巨大贡献，可是牙病似乎更容易找上女性，从青春期到妊娠期再到更年期，女性一生中不断受到牙周病、龋病等口腔疾病的威胁，甚至女性自身的口腔健康也会影响到胎儿以及孩子的全身健康。公司下属医院走进社区为大家进行口腔保健讲座及义诊活动让女性朋友拥有健康的牙齿绽放自信的笑容。



学雷锋，三月爱牙义诊月

学雷锋，洒热忱，3月以来，通策医疗先后开展了义诊、爱心课堂、爱心义卖等活动，通过走进社区、学校等地，为居民、学生等提供无偿义诊、量血压健康宣传与咨询服务，弘扬社会志愿服务精神，倡导全民健康，得到了广大居民的热烈欢迎。



筑梦健康，少年强，则国强

窝沟封闭能够大大降低青少年患龋的概率，有效保障青少年的口腔健康。本着预防大于治疗的原则，通策医疗不仅坚持开展义诊、讲座进行口腔宣教，同时也积极投身社会公益事业，开展窝沟封闭进校工作，本着“医者仁心”出发，为广大中小学生的牙齿健康带去福音。



杭州口腔医院城西院区作为杭州市卫生局指定派医疗队进校窝沟封闭项目的定点医疗机构之一，2019年下半年窝沟封闭进校工作第一站于10月14日在嘉绿苑中学正式开始。在师生的积极配合下，我院医护人员顺利完成了全校适龄学生的初复查，并认真记录每个学生的相关情况。

口腔健康行

炎热的夏季，很多人都喜欢饮用冰镇饮料，夜宵烧烤更是成为聚餐会友必不可少的选项，但是大家很容易忽略，这些嗜好极易引发一系列的口腔问题，因此，夏季如何呵护我们的牙齿就变得尤为重要！作为口腔宣传科普者，通策医疗一直在为口腔健康普及而努力，为大家宣传更多的口腔保健知识，增强大家观念和意识，能让大家都拥有一口好牙！公司下属医院在炎热的七月进行了一系列的活动义诊，讲座，体验日...帮助市民培养健康的口腔习惯。



小小牙医体验活动

为增强家长和儿童的口腔保健意识，寓教于乐，公司始终坚持举办“小小牙医体验活动”，让孩子们通过真实的体验，了解自己的牙齿，并学会今后怎么样去保护好牙齿。



2019年百人公益助孕活动

「2019年百人公益助孕活动」自2019年11月1日发起以来，一直受社会各界广泛关注。截至11月30日，报名人数达212人，新增患者117人，复诊患者34人，老患者61人。其中，新增患者40人到诊，截至1月1日，25人已完成取卵，其余患者正陆续进入周期。



不孕症公益讲座

2019年7月，波恩生殖中心特邀来自世界首例“试管婴儿”诞生地——英国波恩生殖中心的世界著名辅助生殖医学专家Tom Mathews教授，世界著名心理学家Sheila Mathews教授，为备孕路上困难重重，反复IVF失败的患者进行心理辅导及看诊。

活动共征集了11对多年不孕及反复周期失败患者到诊，共6对患者进入“试管婴儿”助孕周期。



2.回馈社会

通策医疗一路走来得到了社会各界的支持与帮助，公司也希望能够将自己的成果回馈给社会，最大限度地造福更多民众，让精准医学惠及更多家庭，让通策的服务走进更多人的心中。因此，除了义诊、宣讲外，通策也想为更多有需求的群众，提供更多种类、更有针对性的服务。

精准扶贫

2019年，昆明市口腔医院继续发挥行业服务优势，帮助昆明市口腔医院扶贫点云南省昆明市东川区汤丹镇黄草坪村村卫生室的建设，落实帮扶单位和帮扶责任人的职责，帮助扶贫点和帮扶建档立卡户脱贫。

昆明市口腔医院派出扶贫驻村队员继续按照上级相关要求，长期驻守在扶贫点上全力参与到各项工作中去，2019年全年累计投入资金14万元。工作人员着手参与防汛管网建设、人畜管道建设、非洲猪瘟防控工作、脱贫人口“回头看”和动态管理、为289户建档立卡贫困户每户发放300元的产业分红、精准核查农村劳动力的务工情况、对2019年度贫困户信息进行动态调整，人口增减、2019年度贫困人口信息采集、2019年度贫困人口收入核算；2019年度贫困人口收益公示卡填写、2019年村档案和户档案的完善、广泛开展宣讲等工作之中。结合黄草坪村实际情况，认真做好劳动力就业情况精准核查等工作，与当地干部一起积极寻求产业发展项目。



健康浙江-口腔行动

为深入贯彻落实《“健康中国2030”规划纲要》，响应国家卫健委《健康口腔行动方案（2019—2025年）》，通策医疗还与浙江慈善联合总会、瑞典诺保科共同发起“健康浙江-口腔行动”切实推进“健康浙江”进程，在新中国成立70周年之际，面向全浙江省缺牙患者，提供免费种植牙名额或更多补助，让更多缺牙人群能种得起牙，拥有一口好牙。

“健康浙江-口腔行动”种植牙计划以专家为核心，组织种植、牙周、修复、正畸的医生形成小组。专家在团队接诊模式中做诊断、诊疗方案设计并参与部分关键的治疗环节。多学科协同诊疗模式，使患者获得全面的治疗。



杭州口腔医院慈善种植牙5G直播活动

为致敬新中国成立70周年的功臣，6月30日，杭州口腔医院在杭州、宁波、衢州、诸暨四地成功举行四院联合种植牙手术直播。杭州口腔医院本次免费种植服务邀请了当地缺牙的复员退伍军人参加，近四百万人次通过在线观看、见证了四位复员退伍军人的牙齿重生的过程。



几位患者的手术时长都在十分钟左右。在术后的采访中，患者们都表示手术过程基本没有痛苦，时间比自己想象的短很多，好像只是躺下和医生聊了几句，医生就完成了手术。而术后说话、喝水，都毫无异样，过去失去的牙齿就像在短短十分钟里“长回来”了！



失独家庭免费“试管”助孕

2019年3月，通策下属波恩生殖中心举办「失独家庭免费“试管”助孕」公益活动，其中，共接到28对失独家庭报名，包括：

- 地震中失去孩子的母亲
- 洪涝灾害中女儿被无情卷走的母亲
- 儿子见义勇为不幸牺牲的母亲
- 孩子因病、交通事故去世的母亲



清凉行动、爱心加油站

35°C, 36°C, 37°C, 38°C, 39°C, 40°C..... 苦夏已至，交辅警、环卫工人、快递员、志愿者等街上劳作的人们该去哪里暂获清凉？

通策所属全国口腔医院几年来的冬夏都为这些可敬的劳动者送去应季的关怀。2019年我们也不会缺席。



合作伙伴

通策医疗及控股股东持续与国内外知名院校、医院等高水平医疗资源合作合作，向世界最好的医院学管理，争创国际一流，让医疗回归医疗本质，以医生集团为中心，努力打造以价值观为导向的专业化、国际化、医教研一体化的生态系统。



通策与重要的医疗设备供应商在建立互信的基础上，增加合作深度，扩大合作范围，设备使用的安全性、可靠性得到加强，临床医生也通过各种培训和学术交流，熟练掌握设备操作。



ESG关键绩效指标索引

指标编号	所属指标/单位	表现指标	所在章节
环境	温室气体排放	以公吨计的温室气体排放总量	污废处理
	大气污染物	以千克计的氮氧化物、硫氧化物、持续性有机物、挥发性有机化合物、有害物、颗粒物的大气污染物排放量	污废处理
	水	用水量(立方米)	污废处理
		循环利用水量在总水量占比	污废处理
	能源	能源消耗总量(千瓦时)	节能减排
		可再生能源利用比例	节能减排
	废弃物 (水、固体、危险品)	生产过程中产生的废弃物总量(公吨)	污废处理
		危险废物占比	污废处理
		循环利用废弃物占比	污废处理
		含氮废水、含磷废水、含顽固有机污染物废水、含需氧有机物废水排放量(千克)	污废处理
社会	劳动力	劳动力性别构成比例(关键岗位女性职工比例)	员工情况
		员工接受的培训时长	员工培训
		薪资	薪酬福利
健康与安全	可记录工伤事故率	职业健康与安全	
	致死率	职业健康与安全	
公司治理	治理量化指标	CEO与员工平均薪酬比率	薪酬福利
		董事会女性成员比例	组织架构
		组织架构	组织架构
		公司制度	内部控制体系
		三会运作	组织架构