

社会监督工作简报

第 40 期（总第 40 期）

中国红基会社会监督委办公室 编

2010 年 10 月 20 日

杭州微笑行动慈善医院“嫣然天使基金” 医疗救助项目检查监督报告

社会监督委办公室

2010 年 7 月，嫣然天使基金办公室的志愿者在对杭州微笑行动慈善医院上报的申请资助资料进行审核和电话回访时，发现了申请资料中存在的一些问题，并将这些问题及时上报到了中国红基会。中国红基会对此十分重视，为加强对专项基金的项目管理，专门安排监督委办公室副主任孙春苗、嫣然天使基金办公室主任李秀玲，于 2010 年 8 月 19 日至 21 日，对杭州微笑行动慈善医院执行“嫣然天使基金”医疗救助项目的情况进行了检查和监督。

检查组听取了医院关于执行嫣然天使基金项目的工作汇报，调阅了相关患儿的病历档案，查看了医院 2009 年的审计报告，参观了两台正在进行的唇腭裂手术，检查了医院的各个科室和病房，并随机对正在医院治疗的患儿及家长进行了走访。现将检查和监督的情况报告如下。

一、存在的问题及院方的解释

经“嫣然天使基金”办公室检查和回访，杭州微笑行动慈善医院的申请资料主要存在 3 个问题：

（一）3 名患儿的照片完全相同

患儿杨宝宝（病历编号 5317）、温亚轩（病历编号 5308）、刘元玲（病历编号 5316）的 3 份申请资料所贴照片完全相同，但其余填报资料皆不同。这 3 份材料的“联系电话”一栏均为空缺，且来自河南不同的地区。

院方解释：2010 年上半年申报的资料基本上是由志愿者完成的，而志愿者往往只提供短短数天的志愿服务，而医院对于志愿者的岗前培训工作也不够。志愿者在对电子病历进行整理时，将患儿杨宝宝的电子照片重复粘贴到其他两名患儿温亚轩、刘元玲的电子病历中，相关的医生和项目负责人也没有对这些资料进行认真审核，从而造成了问题的发生。

（二）将不属于资助范围的手术申请资助

嫣然天使基金办公室在对患儿张嘉乐（病历编号 4727）进行回访时，患儿家长称在该院进行的手术不是第一次腭裂修补术。检查组实际查看了患儿张嘉乐的病历，并对患儿张嘉乐的监护人张利梅进行了电话回访，张利梅称，患儿张嘉乐之前已经在上海九院进行过唇裂一期修补术、腭裂的一期修补术和二期修复术，2010 年 1 月 28 日在该院进行的“腭裂三期修复术”（即患儿家长所谓的“第四次缝合手术”），不属于嫣然天使基金的资助范围（只负担唇腭裂患者唇腭裂的功能恢复缝合手术，即腭裂一期修补术）；另外，据申请资料中填写，该患儿进行的是“腭裂修补术”，与实际病历中的“二次腭裂修复术”也存在出入。

院方解释：修补术是初次功能缝合手术，修复术是在修补术基础上的二次手术，二者是不同的，按照合作协议，嫣然天使基金只

资助前者。医护人员和项目负责人对资助范围是知情的，但填报申请电子资料的志愿者并不知情，而且对于项目相关要求和诊疗专业术语不是很熟悉，因此在填报资料的时候混淆了“修补”、“修复”，并将该患儿的资料列入了申请资助的序列。

（三）将自愿自费进行手术的患儿资料申请资助

患儿郭金良（病历编号 4794）的家长郭芝田在接受回访时声称，“2010 年 3 月 11 日在该院自愿自费进行了腭裂修补术，已经向医院交纳 4000 元”。这与该医院声称的完全免费手术存在出入。

院方解释：该患儿没有贫困证明，不属于医院免费手术对象，但该患儿家长坚持要在该院进行手术，于是向医院捐赠了 4000 元，手术得以进行。医院向检查组出示了郭芝田 2010 年 3 月 10 日向该院捐赠 4000 元的捐赠协议书，同时也表示，这种情况确实不应该再向嫣然天使基金申请资助。

二、对杭州微笑行动慈善医院的意见和建议

检查组听取了院方的工作汇报，指出了申请资料中存在的问题，并对项目执行提出了具体的改进意见和项目建议，希望院方能够做到以下工作：

（一）核查问题并进行整改

就嫣然天使基金回访所发现的问题做进一步核查，并将核查情况报中国红基会和嫣然天使基金，保证不再发生类似问题，维护公益项目的公益性、规范性和信誉度。

（二）专人负责申请资料，明确制表责任

1. 患儿申请材料的制作应当有专人负责，对具体工作人员和志愿者加强培训和工作各环节的衔接，由专人将申请资料进行逐一审核，然后再上报到嫣然天使基金。

2. 患儿申请材料的表格中，建议增加“填表人”一项，并由填

表人本人手写签名，以便于事后审核能够及时确认相关责任。

（三）完善患儿联系方式

患儿申请材料中的联系方式中有“联系电话”一栏，而且不少材料中此项为空缺，影响了回访工作的进行。检查组建议联系电话必须填写，除了手机号码以外，最好能够留固定电话号码；另外，申请材料中“患儿来源”一项只填写到县市一级，建议填写完整、详细的通信地址。

（四）遵循合作协议，保证项目进度

发现问题的这批申请材料包括 2010 年 1 月至 6 月两个季度，而按照双方的合作协议，“患儿治疗费用每季度结算一次”，建议医院严格遵循合作协议，加强与嫣然天使基金的沟通，及时上报申请材料，保证项目进度，避免资料积压，减少出错概率。

院方坦诚的承认了工作中存在的问题，完全接受上述建议，院方主动表示，将于 8 月 23 日周一上班后，专门就此事召集医院全体相关人员开专题工作会议，通报检查组所指出的问题，理清相关责任，讨论整改措施，加强工作沟通，完善项目管理。

三、对嫣然天使基金办公室的建议

本次检查和监督基本完成了预期任务，核对了申请资料中存在的问题，对医院执行执行嫣然天使基金项目的工作进行了指导，加强了专项基金和定点医院之间的沟通，并加强对医疗救助项目的社会监督。除了对定点医院的意见和建议以外，还有以下建议供嫣然天使基金及所属定点医院参考：

（一）加强对定点医院的指导

建议嫣然天使基金加强对定点医院的工作指导，主动督促定点医院严格履行合作协议，按时上报申请材料。

（二）资助申请材料使用统一的表格

该医院的申请表格是医院自制的，细节不很完备，填写不够规范，建议嫣然天使基金对各定点医院明确提出要求，使用嫣然天使基金统一格式的患儿申请表格，避免出现资料五花八门的现象，减少事后追惩的损失和成本。

（三）在合作协议中明确救助对象

本次检查的主要内容是针对申请材料中出现的各种问题，目前中国红基会（甲方）与杭州微笑行动慈善医院（乙方）的合作协议中，关于救助对象和申请材料的相关要求比较粗略，只有一句“乙方收治甲方核定列入嫣然天使基金救助的唇腭裂患儿，甲乙双方共同承担手术费用，甲方按照每例人民币 1250 元支付给乙方”，此外无它。医院、第三方需要查询《嫣然天使基金管理规则》才能知晓嫣然天使基金的救助范围，而根据《嫣然天使基金管理规则》第十九条，该基金的资助原则包括全额资助（承担全部医疗费用）、功能恢复（只负担唇腭裂患者唇腭裂的功能恢复缝合手术）。实际上存在两个问题：

（1）“全额资助”是基本准则，但这一准则与合作协议中暗含的“有限定额资助”原则实际上存在冲突；

（2）医院的项目负责人了解嫣然天使基金只资助“功能恢复”手术这一原则，然而普通工作人员、申请资料的制作人（包括志愿者）实际上并不了解，从而造成了本次求助资料出现了多处问题。这一问题除了医院对工作人员培训不够以外，也与合作协议的粗疏有关。

鉴于上述问题，建议修订和完善合作协议，在协议中明确规定资助范围和对象，以明晰要求、分清责任、减少歧义。

（四）修改合作协议中有关地域限定的相关条款

按照合作协议中，关于对资助患儿的地域限定为“浙江省及周

边省份贫困唇腭裂患儿”，实际上该医院申请资助的患儿中，有一批来自河南省，经了解该医院曾前往河南实施手术。虽然按照协议，这批来自河南的患儿不符合资助的地域规定，但出于扩大受益面的考虑，嫣然天使基金准备批准进行资助。鉴于上述情况，以及该医院目前经常开展到外地实施手术的实际情况，建议合作协议中取消对资助患儿的地域限定，或者应该进一步明确所资助的具体省份，以避免合作协议流于形式。

（五）加强档案管理工作

建议嫣然天使基金办公室加强对患儿申请材料的档案管理，以保证工作顺畅。原始资料必须存档备案，使用须有登记手续。原始材料一般不外借，如确有工作需要，可提供复印件。

送：总会领导、中国红基会理事、监事、监督委委员、巡视员

发：嫣然天使基金办公室、杭州微笑行动慈善医院、其他专项基金及定点医院

共印 份