

社会监督工作简报

第 16 期（总第 16 期）

中国红基会社会监督委办公室 编

2009 年 11 月 16 日

关于对杭州微笑行动慈善医院 “嫣然天使基金”项目执行情况的巡视报告

巡视员 孔令海 王洁

嫣然天使基金是由李亚鹏、王菲夫妇发起并设立在中国红基会的专项公益基金，其宗旨是为国内贫困家庭的唇腭裂儿童提供医疗资助。按照嫣然天使基金与杭州微笑行动慈善医院的合作协议，由中国红基会与该院共同承担手术费用，前者按照每例 1250 元支付给后者。

2009 年 9 月 10 日至 13 日，由监督巡视员孔令海、王洁和嫣然天使基金办公室负责人董咚组成的巡视组，对杭州微笑行动慈善医院进行了检查和巡视。该院嫣然天使基金项目领导、医院主要负责人、医务和财务人员等 10 人陪同巡视。

杭州微笑行动慈善医院是在香港“中国微笑行动”基金会的鼎力援助下，于 2007 年 11 月 9 日正式成立的一家由政府卫生部门、民政部门批准的非营利医疗机构。该院坐落在杭州市凤起路同方财富大厦内，租用了其中的第 1、2、3 层，1 层设有门诊部、语音

训练室、观察室，2层设正畸牙科、化验室、医生办公室，3层设手术室、病房、医疗护理部、药房以及会议室、办公室、财务部、病历室等行政区。

巡视组实地观察项目执行情况，参观了医疗服务区和行政办公区，观看了正在进行的2台手术，听取了微笑行动慈善医院院长、嫣然天使基金项目总经理沈家红的工作汇报，重点巡视了财务部和病历室。该医院财务部提供了一年来记账凭证、报销单据，病历室提供了详尽的受助人登记表、完整病历包括手术记录、治疗记录、家长（属）签字的免费声明、手术及医疗过程知情同意书、麻醉知情同意书等。巡视组还探访了住院病人及其家属，电话随访了出院病人及其家属，以了解免费救助情况，同时与医院管理、项目管理、医务人员和志愿者交流，获取广泛的信息，了解嫣然天使基金项目的受益情况。在巡视结束时，巡视组及时与该院领导和项目管理人员交流情况、反馈信息，以期相互促进、共同提高。

一、定点医院执行项目的具体情况

（一）组织领导

杭州微笑行动慈善医院理事会累积了18年的经验，特别是“嫣然天使基金”和香港“中国微笑行动”基金会的合作正式启动以后，进一步加强了组织管理和项目领导。慈善医院理事会韩凯和吴伟理事直接管理“嫣然天使基金”项目，慈善医院院长（即总经理）沈加红、业务副院长吴卫华、医疗护理部主任汤黎敏等人从医院的业务、行政等方面将“嫣然天使基金”项目纳入了医院的日常管理。

为使项目运转顺畅，医院还聘用了项目高级经理王林桔、项目联络员金婷、项目协调员蔡秀银、沈洁，周琦、由洋医生负责电子病历及病历整理，张琼芳负责财务工作。

该院遵循项目管理协议、卫生部和浙江省卫生厅关于医疗、救

助等文件的规定运行，每周、每月有例会，会议记录中可以反映医院领导对“嫣然天使基金”项目的重视，对工作人员的明确要求，以及有针对性的指导、协调、检查、督促等项目管理措施。

（二）档案管理

经巡视和检查，“嫣然天使基金”项目的文件档案保存完整，受助人登记、治疗记录、费用减免记录等详细清晰，影像资料丰富，有患者本人术前和术后的对比照片、媒体宣传影视资料、中国红基金会秘书长王汝鹏、省红会党组书记张国强和嫣然天使基金发起人李亚鹏考察的影像资料等。

（三）财务管理

该慈善医院设立有独立财务部（科）。财务部（科）长张琼芳是“嫣然天使基金”项目的财务负责人。巡视组通过检查往来账目，并与张琼芳交谈，观察情况汇总如下：

1. 收入来源主要是香港“中国微笑行动”基金会及中国红基金会“嫣然天使基金”，相关记录清晰。

2. 收费标准：因该院全部行为（包括：整形外科、正畸牙科、语音训练等医学治疗）都是慈善救助行为，医院收入为零，是真正意义上的免费慈善医院，收治病人从不收费，而且根据患者贫困情况还补贴交通费，因此没有具体的收费标准。

3. 巡视未发现截留、挪用资助款现象。

4. 资助名单与中国红基金会所提供的名单相符，自 2007 年成立以来，该医院已经为 2812 名唇腭裂患者提供了免费手术以及免费的相关医学治疗（如正畸牙科、语音训练等）。该医院已经向中国红基金会申报了 1102 位唇腭裂患儿的资料，占全部受助者的 39%。其中，2009 年 3 月 31 日前完成唇腭裂修复术者 514 例，每位受助者获补助 1250 元，共回补资金 642500 元。2009 年 4 月至 8 月，689 位唇腭裂患者

已经在杭州微笑行动慈善医院进行了免费手术，目前正在申报中。

5. 医院财务部认可现在的报销程序和方法。

（四）宣传筹资

巡视组观察到，该医院注重公众效应，利用各种渠道广泛宣传中国红基会“嫣然天使基金”项目，拓宽筹资渠道。

1. 2009年3月1日，中国红基会秘书长王汝鹏、“嫣然天使基金”管委会主任李亚鹏专程来到杭州微笑行动慈善医院进行考察，省红会党组书记、常务副会长张国强陪同。医院及浙江省红会网站、浙江媒体均有报道。

2. 该医院将“嫣然天使基金”标识，“合作医院”牌匾挂在医院办公区内明显位置及大楼入口处。

3. 项目伊始，医院与浙江省发行量最大的《都市快报》共同开展“嫣然天使基金”的一系列序列跟踪报道，2009年7月每周均有1至4次报道，目前已经累计达20余篇。浙江电视台对“嫣然天使基金”启动仪式以及李亚鹏访杭节目进行专题制作，另编辑半年总结等主题节目，在晚间黄金时间段播出，引起了社会广泛关注。

4. 带动国内国际的几百名医护志愿者参与筹资、手术、康复行动。同时，“微笑行动”是全球最高整形外科专业技术，拥有近万名参与的国际志愿者，这也成为该医院的重要资源。

5. 发动全社会关爱和支持“嫣然天使基金”，为寻找病患，专门制作了宣传折叠卡，向社会发放，特别在暑假前送到大学生手中，请他们带到家乡、途经之地以及需要救助的人群中。

6. 以博爱仁慈之心感动社会人士，如说服邮电部门破例同意为其制作专门的信封，信封附有邮资并印有随访信息，该医院承担邮费，将信封发给出院病人家属，方便与医院保持联系。

（五）受助对象随机探访

1. 现场随访 12 位住院患者/家属，他们知道免费获得了中国红基会的资助，他们从未花费一分钱用于治疗 and 手术。12 位患者/家属的应答率、知晓率均为 100%。

2. 电话随访 37 位出院患者/家属，告知住院治疗、出院拿药均未花钱，知道免费获得中国红基金会资助的 20 人；另有 2 位（留守奶奶）接通电话，对所问问题一概不知；另外 15 位电话停机、不通或无人接听。

3. 在杭州，唇腭裂病患的收费标准视残疾程度和修复范围而定，手术费在 3000 元至 15000 元不等，每一位患者获得中国红基金会资助 1250 元，其余费用则由慈善医院承担，医院免除所有医疗费，未向患者收取任何费用。

4. 对医院的服务、治疗水平的评价，患者/家属随访反应很好。巡视组也看到：

①医院聘请了我国整形医学的奠基人和开拓者、中国工程院资深院士张涤生教授为终身名誉院长，作为领军人物和指导者。

②医院的技术水平，2009 年 8 月 31 日在美国“微笑行动”总部的医疗专业会议上得到全球专业人士的认同。

③医院设备属国内领先水平，医疗用品质量可靠。

④病房和手术室安设在采光充足、活动方便的区域，加上温馨服务和人性关怀，深受患者欢迎。

（六）社会效应

1. “嫣然天使基金”和杭州微笑行动慈善医院合作推出“天使计划”只有 1 年多，在此期间慈善医院收到了病人送来的锦旗数十面，表扬信 200 多件，表现了患者及其家属对该医院和中国红基会的衷心感谢，也体现该项目得到了社会认同。

2. 就社会效应而言，“嫣然天使基金”项目使患者一家庭一村镇

一社区一社会等皆从中受益，对于创建和谐社会发挥了重要作用。

二、定点医院反映的意见

(一) 简化患者申请手续，让更多患者可尽早得到手术治疗。

(二) 医院前期投入充足，人力物力配备精良，希望寻找更多的唇腭裂病人，避免因病源缺乏造成治疗资源的浪费。

(三) 个别患儿是弃婴，没有身份证，以致登记缺项。

三、定点医院须改进的主要问题

(一) 病房布置应突出少年儿童的特色，更温馨、更趣味化、知识化，同时，建议增加对捐方的宣传。

(二) 尽管租用楼层不利于在大厦前悬挂中国红基会标识，但建议在现有条件下使中国红基会的标识更加醒目。

四、加强项目管理的建议和对策

(一) 按《合作协议》的规定，每3个月申请报账回补资金。

(二) “嫣然天使基金”与杭州微笑行动慈善医院的合作协议的有效时间为2008年9月1日至2009年8月31日，现协议到期，鉴于该院管理理念先进、技术装备精良、救助成果明显，而且院方已明确表示继续合作的意愿，建议中国红基会予以考虑。

送：总会领导、中国红基会理事、监事、监督委委员、巡视员、杭州微笑行动慈善医院

发：嫣然天使基金办公室

共印 70 份