

为护佑生命而存在

南京同仁医院

NANJING TONGREN HOSPITAL

行风简报

行风建设办公室

2021 年第 4 期

总第 4 期

本期内容

行风动态

1. “九不准”废止！医疗机构工作人员九项准则公布实施
2. 公布首批“服务明星科室”评选结果
3. 召开 2021 年社会行风监督员座谈会
4. 召开 2021 年第四季度工休座谈会
5. 开展《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》培训

信息通报

1. 2021 年第四季度行风监督员督查情况通报
2. 2021 年第四季度感谢/表扬、锦旗、拒收“红包”等信息通报
3. 2021 年第四季度行风联合督查情况通报
4. 2021 年第四季度满意度调查结果通报

警示教育

落马“全国优秀院长”易利华终审获刑 9 年低买高卖房屋受贿

人文专栏

1. 让 80 岁盲聋哑老人重见光明 为禁锢的灵魂开一扇窗
2. 一名共产党员、一位皮肤科医生和一封珍贵的感谢信

行风动态

“九不准”废止！医疗机构工作人员九项准则公布实施

医政医管局

主站首页 | 首页 | 最新信息 | 政策文件 | 工作动态 | 关于我们 | 专题专栏

动态

您现在所在位置：首页 > 最新信息 > 行风建设 > 动态

关于印发医疗机构工作人员廉洁从业九项准则的通知

发布时间：2021-11-16 来源：医政医管局



国卫医发〔2021〕37号

11月16日，国家卫生健康委、国家医保局等三部门发布了《关于印发医疗机构工作人员廉洁从业九项准则的通知》，对于违反《九项准则》行为多发或者造成恶劣社会影响等其他严重后果的医疗机构负责人，依照有关规定，予以问责。

医疗机构工作人员廉洁从业九项准则

一、合法按劳取酬，不接受商业提成。依法依规按劳取酬。严禁利用执业之便开单提成；严禁以商业目的进行统方；除就诊医院所在医联体的其他医疗机构，以及被纳入医保“双通道”管理的定点零售药店外，严禁安排患者到其他指定地点购买医药耗材等产品；严禁向患者推销商品或服务并从中谋取私利；严禁接受互联网企业与开处方配药有关的费用。

二、严守诚信原则，不参与欺诈骗保。依法依规合理使用医疗保障基金，遵守医保协议管理，向医保患者告知提供的医药服务是否在医保规定的支付范围内。严禁诱导、协助他人冒名或者虚假就医、购药、提供虚假证明材料、串通他人虚开费用单据等手段骗取、套取医疗保障基金。

三、依据规范行医，不实施过度诊疗。严格执行各项规章制度，在诊疗活动中应当向患者说明病情、医疗措施。严禁以单纯增加医疗机构收入或谋取私利为目的过度治疗和过度检查，给患者增加不必要的风险和费用负担。

四、遵守工作规程，不违规接受捐赠。依法依规接受捐赠。严禁医疗机构工作人员以个人

名义，或者假借单位名义接受利益相关者的捐赠资助，并据此区别对待患者。

五、恪守保密准则，不泄露患者隐私。确保患者院内信息安全。严禁违规收集、使用、加工、传输、透露、买卖患者在医疗机构内所提供的个人资料、产生的医疗信息。

六、服从诊疗需要，不牟利转介患者。客观公正合理地根据患者需要提供医学信息、运用医疗资源。除因需要在医联体内正常转诊外，严禁以谋取个人利益为目的，经由网上或线下途径介绍、引导患者到指定医疗机构就诊。

七、维护诊疗秩序，不破坏就医公平。坚持平等原则，共建公平就医环境。严禁利用号源、床源、紧缺药品耗材等医疗资源或者检查、手术等诊疗安排收受好处、损公肥私。

八、构建和谐关系，不收受患方“红包”。恪守医德、严格自律。严禁索取或者收受患者及其亲友的礼品、礼金、消费卡和有价证券、股权、其他金融产品等财物；严禁参加其安排、组织或者支付费用的宴请或者旅游、健身、娱乐等活动安排。

九、恪守交往底线，不收受企业回扣。遵纪守法、廉洁从业。严禁接受药品、医疗设备、医疗器械、医用卫生材料等医疗产品生产、经营企业或者经销人员以任何名义、形式给予的回扣；严禁参加其安排、组织或者支付费用的宴请或者旅游、健身、娱乐等活动安排。

医疗机构内工作人员，包括但不限于卫生专业技术人员、管理人员、后勤人员以及在医疗机构内提供服务、接受医疗机构管理的其他社会从业人员，应当遵守《九项准则》有关要求，服从管理、严格执行。

对于违反上述要求的工作人员，按照管理权限依法依规处理。违反法律法规等有关规定并符合法定处罚处分情形的，可依据《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》《中华人民共和国传染病防治法》《中华人民共和国社会保险法》《中华人民共和国公益事业捐赠法》《中华人民共和国医师法》《中华人民共和国药品管理法》《护士条例》《医疗纠纷预防和处理条例》《医疗保障基金使用监督管理条例》《医疗机构医疗保障定点管理暂行办法》《处方管理办法》等规定的责令改正、给予警告、给予相关人员或科室中止或者终止医保结算、追回医疗保障基金、没收违法所得、并处罚款、暂停处方权或者执业活动直至吊销执业证书等措施，依法追究有关机构和人员责任；依据《中华人民共和国劳动合同法》《事业单位工作人员处分暂行规定》等规定的给予解除劳动合同、警告、记过、降低岗位等级或者撤职、开除处分等措施，对有关人员依法作出处理；依据《医疗机构从业人员行为规范》等规定的由所在单位给予批评

教育、取消当年评优评职资格或低聘、缓聘、解职待聘、解聘等措施，由所在单位依法作出处理。

有关人员违反党纪、政纪的，移交纪检监察机关给予党纪政务处分；涉嫌犯罪的，移送司法机关追究刑事责任。对于违反《九项准则》行为多发或者造成恶劣社会影响等其他严重后果的医疗机构负责人，依照有关规定，予以问责。

文件提出 5 项要求，具体内容如下：

一、严格落实主体责任

各级卫生健康行政部门（含中医药主管部门，下同）和各级各类医疗机构的领导班子要切实承担落实《九项准则》的主体责任，把贯彻执行《九项准则》作为落实“管行业必管行风”

“谁主管谁负责”的重要内容，研究制定贯彻落实的具体办法。要结合当地实际，着重细化《九项准则》的各项要求，确保标准清晰、措施可行、惩处得当、针对性强。

二、深入开展学习培训

各级卫生健康行政和医保部门，各级各类医疗机构要高度重视《九项准则》的学习宣传工作，深刻认识新时代学习《九项准则》的重要意义，明确有关要求，精心组织安排，迅速将《九项准则》传达至辖区内所有医疗机构（尤其是公立医疗机构）以及每一位医疗机构工作人员。要将《九项准则》纳入岗前教育、业务培训、入职晋升前培训等各级各类执业培训教育活动，确保全部覆盖、全体动员、全员知晓，奠定好《九项准则》执行实施的工作基础。

三、切实加强督查落实

各级卫生健康行政和医保部门要依据《九项准则》建立常态化监督机制，畅通反馈渠道、及时处置问题，结合大型医院巡查、医保检查等工作安排，督导辖区内医疗机构制定完善落实《九项准则》的院内规范，及时发现处理违反《九项准则》要求的行为。要重视社会监督，公开监督举报方式，对群众实名反映的违反《九项准则》的有关问题线索，要认真核查并及时反馈。

四、坚决查处违规行为

各级卫生健康行政部门要切实发挥纠正医药购销领域和医疗服务中不正之风联席机制牵头单位作用，加强与医保等有关部门的协调配合，严厉查处违反《九项准则》的行为。对违反《九项准则》的医疗卫生人员，由有关部门视情节，根据严重程度、对照参照罚则，违反行政法规

的，给予行政处分；违反党纪的，移交纪检监察机关依纪处理；涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理。对于典型案例，要定期通报。

五、强化刚性约束考核

各地要将医疗机构贯彻执行《九项准则》的情况列入评审评价、医院巡查的重要内容。要将医疗卫生人员贯彻执行《九项准则》情况列入医疗卫生人员年度考核、医德考评和医师定期考核的重要内容，与个人待遇相挂钩。要严格落实责任追究，对落实《九项准则》不彻底导致出现严重问题的，除追究当事人责任，还应视情节严重程度，追究卫生健康、医保部门和医疗机构相关人员责任。

《九项准则》解读

一、《九项准则》的制订背景

2013年12月，原国家卫生计生委与国家中医药管理局联合印发《关于印发加强医疗卫生行风建设“九不准”的通知》（以下简称“九不准”），在加强医疗卫生行业作风建设，严肃行业纪律，坚决纠正医疗卫生方面损害群众利益行为等方面发挥了积极的指导作用。近年来，党中央、国务院对加强医疗卫生行业作风建设提出了一系列新的要求。为进一步增强医疗机构工作人员的责任感、使命感、荣誉感，规范执业行为，弘扬新时代医疗卫生人员职业精神，引导形成风清气正的行业环境，保障医疗卫生事业高质量发展，国家卫生健康委同国家医疗保障局、国家中医药管理局，针对当前医疗卫生领域群众反映强烈的突出问题，在“九不准”的基础上，共同制定印发《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》（以下简称《九项准则》）。

二、《九项准则》的适用范围

《九项准则》适用于医疗机构内工作人员，包括但不限于卫生专业技术人员、管理人员、后勤人员以及在医疗机构内提供服务、接受医疗机构管理的其他社会从业人员。

三、《九项准则》的主要内容

《九项准则》坚持正面倡导、反面警示并行，是面向医疗机构内全体工作人员的廉洁从业基础性规范文件，是行业道德、执业规范、群众诉求的具体化呈现，体现了“谁主管谁负责”“管行业必管行风”的行业管理要求，为广大医务人员划清了基本行为底线。

《九项准则》中的每项准则均先作出提倡要求，后列出禁止行为。具体为：合法按劳取酬，

不接受商业提成。严守诚信原则，不参与欺诈骗保。依据规范行医，不实施过度诊疗。遵守工作规程，不违规接受捐赠。恪守保密准则，不泄露患者隐私。服从诊疗需要，不牟利转介患者。维护诊疗秩序，不破坏就医公平。共建和谐关系，不收患者“红包”。恪守交往底线，不收受企业回扣。

《九项准则》以医疗机构工作人员的行为是否牟取个人利益为评价判断标准，对禁止行为的具体表现和内涵做了解释说明。《九项准则》强调了医疗卫生机构对行风管理的主体责任，各级卫生健康部门对行风管理的监督责任。尤其强调对未能落实《九项准则》的行政部门以及医疗卫生机构负责人要进行问责，体现了规纪法衔接，提升了政策效力。

四、《九项准则》是“九不准”的升级完善

《九项准则》公布实施后，“九不准”同时废止。《九项准则》是在“九不准”从严治理内核基础上，从内容到形式的升级完善，具体表现为：

（一）涵盖“九不准”全部要求。将“九不准”中“不准将医疗卫生人员个人收入与药品和医学检查收入挂钩”“不准违规收费”归纳入“不实施过度诊疗”；将“不准开单提成”“不准为商业目的统方”“不准参与推销活动和违规发布医疗广告”“不准违规私自采购使用医药产品”归纳入“不接受商业提成”。将“九不准”中“不准收受患者‘红包’，不准收受回扣，不准违规接受社会捐助”等，《九项准则》全盘采纳、作出强调，并对适用的范围做了明确。

（二）补充扩展内容。对新问题新情况和老问题新表现做了相应的补充性禁令。增加了“不实施过度诊疗”“不参与欺诈骗保”“不牟利转介患者”等新内容；以及对推荐院外购药、推销非医疗商品、互联网医疗等“老问题”的新表现，在《九项准则》中以“不准接受商业提成”做了全面要求，最大限度覆盖可能产生的各类提成。

（三）明确相应惩处措施。依据现行法律法规、党纪党规、部门规章，增加了违反《九项准则》的处罚参考依据。对于有关人员违反党纪、政纪的，移交纪检监察机关给予党纪政务处分；涉嫌犯罪的，移送司法机关追究刑事责任。对于违反《九项准则》行为多发或者造成恶劣社会影响等其他严重后果的医疗机构负责人，依照有关规定，予以问责。

（四）规定具体实施途径。以学习培训、督查落实、查办通报、约束考核为手段，四措并举地开展《九项准则》的落地执行，确保政策要求落实落细。

我院首批“服务明星科室”评选结果公布

为全面落实卫健委《进一步改善医疗服务行动计划》，落实“三好一满意”，南京同仁医院特制定《改善医院满意度专项行动方案》。根据活动方案，医院对每季度患者满意度调查结果进行统计，选拔出每季度排名前三位的临床科室及排名第一位的窗口服务部门，评选为服务明星科室。

经数据统计及院长办公会确认,选拔出首批服务明星科室!

临床科室：医学美容科、老年病科、手足外科

窗口部门：药学部

院领导杨庆松院长及张竞总经理对首批明星科室进行了现场嘉奖。

医院开展服务明星科室评选活动，旨在全面提升医院服务能力，改善医疗服务质量。号召各科室争当明星科室，为群众提供优质医疗服务，提高医院服务满意度。



我院召开 2021 年社会行风监督员座谈会

在疫情常态化防控下，为深入推进我院行风建设，广泛听取社会各界的意见和建议，自觉接受社会各方面监督，并以此为动力，进一步提高医院的医疗和服务质量，不断提高社会各界和广大患者的满意度。2021 年 10 月 21 日下午，我院召开 2021 年度社会行风监督员座谈会。

院长杨庆松、总经理张竞、院长助理兼党委书记张庆翔、品牌宣传部主任兼党委副书记饶竞参加会议，行政人事部主任徐鲁妮主持会议。会议邀请到了来自企事业单位的 7 名社会行风监督员参加。

首先，徐鲁妮主任对医院 2021 年行风建设工作情况做了汇报，重点针对患者关心的热点和焦点问题，以及医院改善医疗服务情况进行了汇报。随后，杨庆松院长对各位行风监督员的



到来表示热烈的欢迎和衷心的感谢，并就医院行风建设相关工作与监督员们进行了交流。

监督员们开诚布公，畅所欲言，结合自己的亲身体验、所见所闻，充分肯定了医院在疫情防控、临床诊疗、宣传工作、医院环境等方面取得的成绩，尤其是对医院重点学科的技术服务给予了高度赞扬。同时，对如何扩大宣传提升知名度、如何拓宽绿色通道协议内容加强与周边企业深度合作、如何加强后勤安保服务提升医院形象等方面积极建言献策。

最后，张竞总经理作总结发言，提到社会行风监督员们今天的到来已经是对医院发展莫大的支持，他们既是就医服务的亲历者、监督者，也是医院管理的共同参与者。监督员们的发言肯定了医院的工作，也提出了宝贵意见和建议，对医院既是鼓励，也是鞭策。针对行风监督员提出的意见和建议，医院将积极采取相应措施，在今后的工作中逐步完善，进一步提高医疗服务水平，切实为广大百姓提供更优质、高效、便捷的医疗服务。

南京同仁医院于 2020 年 9 月 10 日组建和成立了新一届行风监督员队伍，并建立监督工作机制，定期组织行风监督员对医院行风工作进行督查，广泛听取社会各界对医院工作的意见和建议，强化社会监督，不断推动医院工作更好地服务患者、服务社会。

“心”之所向，如你所“院” 我院召开 2021 年第四季度工休座谈会

提升医疗服务是维护行业形象的关键性举措、是保持医疗机构竞争力的动力源泉、是构建和谐医患关系的重要基础。12 月 2 日下午三点，我院 2021 年第四季度工休座谈会如期召开，共有 20 余名患者及其家属参加。院党委书记张庆翔及各职能部门负责人参加了座谈会。

此次座谈分为四个环节：介绍医院基本情况、近期我院改善医疗服务工作情况、患者代表对医院服务提出意见和建议、相关职能部门现场反馈。

近几个月以来，我院通过门诊患者就诊流程优化、环境优化、预约诊疗服务优化、加强医疗质量、开设多学科联合诊疗中心、开展一科室一特色护理服务、全面上线互联网医院、完善便民服务措施、拓宽院务公开渠道等各种方式，提升患者满意度。2021 年 1-11 月，医院共收



到患者、家属各类平台感谢/表扬 4944 人次，锦旗 128 人次，拒收“红包” 59 人次，金额达到 126088 元。近期，医院为进一步加强医疗服务，成立了医院服务促进小组，由院领导牵头，全院各临床科室参与，制定了《2022 年进一步改善医疗服务促进计划》，形成了从上到下、齐抓共管的服务举措，力求给患者提供更全方位的医疗服务。

医患双方交流期间，我院近期改善医疗服务成果展示受到高度称赞，评价最多的是：不论是医生还是护士都兢兢业业，让我们有种“家”的感觉.....”。一位患者代表在现场感慨：“总体的感觉，医院服务态度、服务质量比我之前到过的医院都要好。”

一位患者家属提到，她的女儿去年在我院眼科住院，医生和护士对她们都很照顾，能在跟她们沟通病情之后，迅速做出治疗方案并安排手术，手术进度快，不拖拉。今年，她的女儿在心内科接受治疗，对吴主任精湛的技术表示满意。

最后发言的是一位患者家属，她对南京同仁医院有一种特殊的感情，2006 年，当她儿子在东南大学上学的时候，医院才开始建设，一直在看着医院从无到有。三年前的一个晚上她的脸被虫子咬了，跑了好几家市区都不接诊，最后来到了同仁医院，急诊科医生马上给予相关治疗，两天之后就完全康复了。她本人对一直没能把锦旗送给医院而耿耿于怀。这次他的老伴在血液肿瘤科接受治疗，她对他老伴说，选择了这里，每一个角落她看着都顺心。这种特殊的情感、由衷的信赖是对医院努力改善服务最大肯定。

此次会议，患者及家属对医院的工作给予充分的肯定，同时患者根据自身经历，针对当前医院服务情况也提出了一些建议，共征集患者及家属意见建议 13 份，比如，医院食堂有些饭菜过于咸辣，不适合患者食用；影像科等候排队秩序太乱等等。各部门负责人认真听取并做好记录，同时给出解释并提出了解决措施，且将在会后进行核查和整改，确保广大患者在医院得到更好服务。

除定期举办患者工休座谈会，医院还结合电话回访，开展住院患者满意度调查、门诊患者满意度调查等，多种方式进行获取患者建议、感受，以便更好的改进服务，打造医院优质“软环境”，力求为人民群众提供更加满意高效的医疗卫生服务。

跟党走 学廉洁

我院开展《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》培训

为贯彻执行《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》，增强医疗卫生人员的责任感，规范执业行为，形成风清气正的行业环境。12月24日下午，我院党委在多功能厅举行廉洁从业九项准则培训，全院党员、预备党员、积极分子等共计130余人参加。

会上，党委书记张庆翔围绕《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》的制定背景、适用范围、主要内容和四大亮点等方面进行解读。他指出，全体卫生专业技术人员、管理人员、后勤人员，以及在院内提供服务、接受医院管理的物业人员都要严格遵守《九项准则》管理规范，要充分认识到《九项准则》为廉洁行医、依法执业明确了“红线”“高压线”，是医院持续深入开展行风建设工作的准绳。他强调，全院职工必须持续深入学习《九项准则》，明确责任要求、强化贯彻落实，不断规范医疗服务行为，做到全员知晓、从我做起，以先进典型为标杆、以反面典型为镜鉴，弘扬新时代医疗卫生人员职业精神，营造风清气正的医疗环境，为推动我院高质量发展提供有力保障。



信息通报

2021 年第四季度行风监督员督查情况通报

2021 年 12 月 16 日下午，我院召开第四季度院内行风监督员例行座谈会，院内行风监督员 10 人参加。

座谈会上，行风办首先介绍了近期医院行风建设工作情况及改善医疗服务工作，并对行风监督员进行《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》培训。然后请行风监督员根据自身在工作中发现的问题提出意见和建议，最后布置了第四季度行风监督任务。



本次督查除核实第三季度需整改的内容外，分别对医疗服务、服务价格及收费、服务环境、医德医风、行风作业建设等方面进行督查，门诊主要以院务公开的内容，病区以行风管理相关工作。主要问题集中在医院病区个别环境未及时清理，宣传标识有残缺未及时更新，部分院务公开内容未更新，个别科室警示教育培训不全，“九项准则”知晓率不全等。

同时，医院邀请社会行风监督员发挥自身岗位及专业优势，对我院医疗服务相关工作提出意见和建议。行风办已把院内外行风监督员的意见和建议，以及督查的问题进行整理并反馈至相关职能部门加以整改，将会在下次督查中重点督查。

2021 年第四季度感谢/表扬、锦旗、拒收“红包”信息通报

1、2021 年第四季度，医院收到患者、家属各类平台感谢/表扬 1897 人次，锦旗 62 人次，拒收“红包” 20 人次。

2、2021 年第三季度，获得南京市卫健委满意度调查表扬的科室及个人如下：

表扬科室	表扬人员
眼科	杨庆松*2、傅敏*4、刘娟*2
耳鼻咽喉头颈外科	黄栋栋*2、王丽丽、董敏
消化内科	尹晓静
内分泌科	倪敏、董玉洁
神经内科	缪莲莲
心血管内科	徐雅仙、林琳
肾内科	侯义勇、王金兰
老年病科	郑秀娜
血液肿瘤科	王琳*3、胡建军
产科	梁少琴*2、张文霞、袁春燕
普通外科	王春*2
心胸外科	吴正国、陈伟、王苏苏、王素*2、周小艳
泌尿外科	谢荣、潘飞飞
神经外科	谭波、樊思、焦阳、陈红
骨科二病区	何佳佳*2、谢瞳
手足外科	刘智、李金行
康复医学科	秦小虎*2、时静雯、许素梅
疼痛科	丁月东*3、安石

注：因市卫健委数据滞后，目前仅能统计到 2021 年第三季度数据，且以能核实清楚身份的
员工为准。

2021 年第四季度行风联合督查情况通报

项目	序号	督查内容	督查情况汇总
工作纪律	1	是否准时开窗、开诊；	未准时到岗：康复科、骨科二病区、老年病科、手足外科、骨科、神经外科、产科、心内科、肾内科、医疗美容科、血液肿瘤科
	2	是否挂牌上岗和/或佩戴胸牌；	耳鼻喉科、神经外科个别员工未佩戴，现场提醒。
	3	着装是否规范、存在不整洁或仪表不端庄；	各门诊区域医护人员均着装规范
	4	语言是否文明、规范；	各门诊区域医护人员均语言文明、规范
服务流程	5	医务人员是否均知晓预约方式；	医护人员均知晓
	6	门急诊医务人员是否均熟知医院各科室、病区位置；	门急诊医务人员均熟知
	7	自助挂号、打印等自助服务处是否有协助人员；	根据患者情况配备协助人员
	8	门急诊、护士工作站是否有便民服务设施；	一站式服务中心、门急诊区护士站均设有
	9	对老弱病残等弱势群体是否有相应服务流程提供帮助；	流程已张贴，且有专人提供帮助
	10	临床科室出院一周内随访率 100%；	大部分科室未落实 100%随访
医院环境	11	医院显眼位置是否张贴就诊指引；	显眼位置张贴就诊指南
	12	各区域上墙张贴内容或广宣品放置是否影响区域整齐美观；	墙上张贴内容和广宣品放置整齐
	13	各区域的标识、指引是否更新无误；	各区域标识、指引及时更新
	14	各区域环境是否整洁、有无抽烟现象；	第四季度开展环境卫生整治活动，完成空调风道清理，急诊门口吸烟亭出新。
	15	各区域是否区分医疗垃圾、生活垃圾、其他垃圾等；	医废管理：严格医疗垃圾收集与转运，各区域、按规范实施，管理人员每日督导；新建医废站正式投入使用后，梳理现有流程，加强规范管理。目前平稳运行。 生活垃圾分类管理：继续营造垃圾分类宣传氛围，引导全院垃圾分类处理意识，对生活垃圾站进行规范管理并持续；重点督促食堂厨余垃圾分类和处理事项。
	16	提升膳食服务品质、加强保安及护工管理，改善厕所环境卫生，解决停车难问题。	膳食服务由后勤部持续每日督导持续整改落实中，近期服务满意度较为平稳；关于停车问题，在车流单循环模式的基础上，加强人员的指挥和引导，提升运行效率。

南京同仁医院

NANJING TONGREN HOSPITAL

优质服务	17	持续深化优质护理服务，认真做好专业照顾、病情观察、治疗处置、心理支持和健康指导，为患者提供全面、全程、专业、人性化的护理服务。	第四季度抽查血透室、产后护理中心、急诊科、消化内科、血液肿瘤科、妇科等科室的优质护理服务工作，针对现场发现的问题，均在现场进行反馈，并要求按计划整改。
医疗规范	18	是否严格执行首诊、首问负责制（严禁推诿、拒诊患者）、危重患者抢救制度、转诊转院等核心制度；	是
廉洁行医	19	医务人员是否存在过度医疗行为；	否
	20	医务人员是否存在收受回扣、红包等行为；	否
	21	医务人员在诊疗过程中存在不合理用药、不合理收费等行为；	不合理用药： 2021 年第四季度对普外科、老年病科、血液肿瘤科、心内科、内分泌风湿免疫科、康复医学科、神经内科、神经外科等科室共计 299 份在运行病历的双码药品判断选择合理性进行检查，将双码药品的使用情况反馈至科室，要求对情况作出说明； 不合理收费： 1. 手术收费：拟出收费违规点，下发收费限期整改通知书至相应科室； 2. 医嘱：驳回个别科室提交医嘱中不合理的部分，另外对科室是否具备开展特殊项目条件及人员资质问题提交至行政人事部、医务部审核； 3. 智能审核：提前对照医保中心组织的医保智能审核专家论证会中提及的预新增规则，排查我院收费情况； 4. 梳理各临床科室跨科开展执行在本科室的超声、病理、康复、中医项目； 5. 耗材进销存：对院内使用的用量金额靠前，进销存存疑的耗材与护理部、财务部、医学工程部共同排查原因与研讨对策。
四排一控	22	围绕药品、高值医用耗材、检验测试试剂和大型医用设备开展“四排一控”风险排查，排查范围从行政科室向临床科室、重点岗位、重点人员延伸。	开展年终医疗设备盘点工作：账物相符、药品摆放、进出库单、药品避光保存情况、临时用药登记、拆零药品登记、高警示药品毁型、温湿度记录、麻精药品五专管理。
	23	门（急）处方和病房（区）医嘱单的常规点评至少每月一次，其他专项处方点评至少每季度一次。	第四季度点评门诊处方人次数（7588），门诊处方合格率（98.77%）。点评的急诊处方人次数（798），急诊处方合格率（97.33%）。住院医嘱合格率（72.81%）。专项点评内容为：抗菌药物点评、重点监控药物点评、国家基本药物点评、血液制品点评、中药注射剂点评、肠外营养制剂

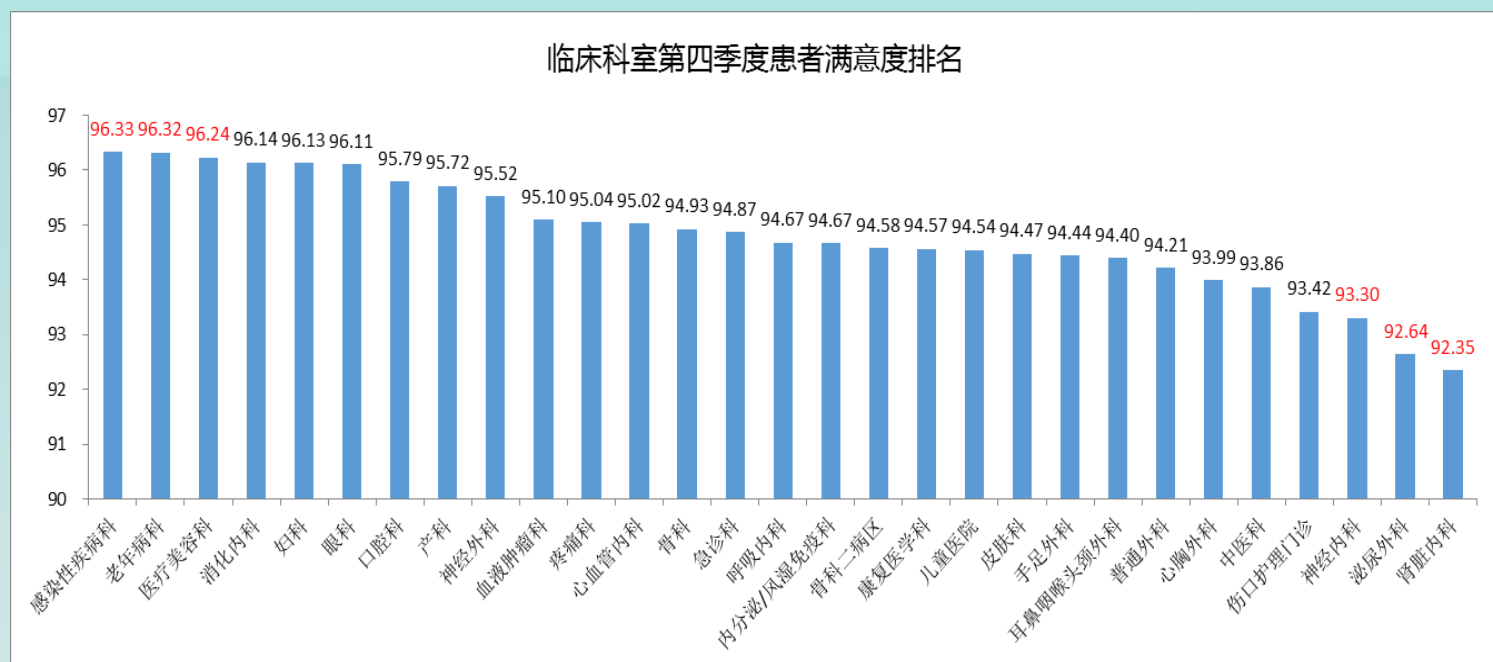
南 京 同 仁 医 院

NANJING TONGREN HOSPITAL

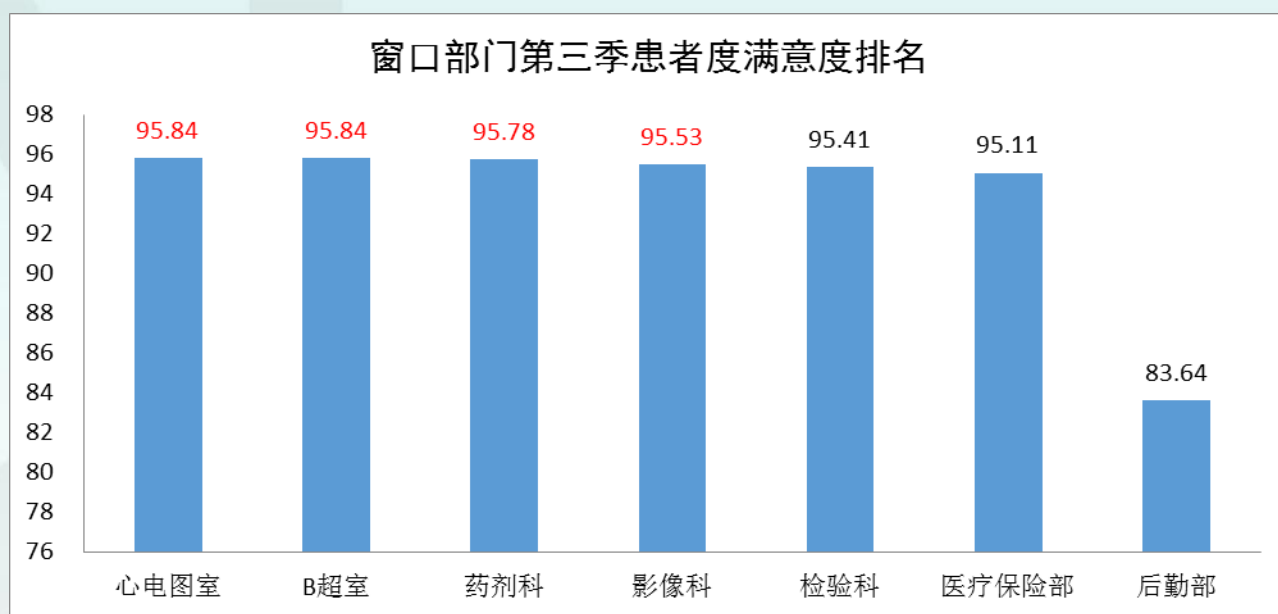
			点评、抗菌药物点评、重点监控药物点评、激素点评、肿瘤患者用药点评、围手术期用药点评。
	24	建立重点管理药品（抗菌药品、辅助用药、抗肿瘤药物等）、医用耗材使用“异动”排名预警机制	第四季度主要针对全院总体用药金额、药品用量、抗菌药物用量等情况进行动态监测及分析。
	25	落实医药代表接待管理制度，明确接待时间、地点、人员，有登记、有接待流程，有接待记录。	第四季度共接待供应商 92 人次。
院务公开	26	服务投诉方式和向上级部门投诉方式(医院网络平台，投诉信箱，本院监督电话，上级部门行风廉政投诉电话，门诊、病区意见箱、簿等)是否公开；	已在门诊、医院网站、微信公众号等渠道进行公开。
	27	行风廉政建设情况，违规违纪问题处理结果等是否公开；	第四季度无违规违纪问题。
	28	是否公开医疗服务项目、收费标准，药品、耗材等价格信息，就诊流程、科室分布、医生资质等，向职工公开内部重大事项，决策和关心的问题。	已公开

职能部门行风联合督查已经融入各部门常规工作中，可以及时发现重点部门、关键岗位存在风险和问题，对制度不健全、管理不规范的部门和人员发出警示，并督促科室部门进行整改完善。

2021 年第四季度满意度调查结果通报



以上数据为 2021 年第四季度院内满意度调查的病房和门诊平均结果，其中病房和门诊季度样本量少于 15 人次的科室数据给予剔除；急诊病房和创伤中心为一个医疗团队管理，两个单元的病房成绩合并计入。排名前三位的是感染性疾病科、老年病科、医疗美容科；排名倒数的为神经内科、泌尿外科、肾脏内科。



排名前三位的是心电图室和 B 超室（并列）、药剂科、影像科。

警示教育

落马“全国优秀院长”易利华终审获刑9年 低买高卖房屋受贿

近日，曾经风光无限的“全国优秀院长”易利华再次传来消息，中国裁判文书网发布的《易利华受贿罪二审刑事裁定书》披露，无锡市第二人民医院原党委书记、院长易利华终审获刑9年。

昔日明星院长终审获刑9年

裁定书显示，2018年8月10日，易利华因涉嫌受贿罪被无锡市监察委员会留置调查，2019年2月1日被刑事拘留，同月14日被逮捕。江苏省无锡市中级人民法院一审作出(2019)苏02刑初13号刑事判决：被告人易利华犯受贿罪，判处有期徒刑九年，并处罚金人民币五十万元。扣押、冻结在案款项中人民币268.43078万元予以没收，上缴国库。



法院审定认定：易利华利用职务便利，为东方药业、李某甲、张某甲(均另案处理)等在医疗器械租赁纠纷处理及药品、医疗器械销售等方面谋取利益，于2005年至2017年期间通过低价买房、高价卖房、报支机票等方式收受贿赂总计人民币520余万元、美元2000元(折合人民币1.29158万元)。其中，268.43078万元已经实际获得，其余部分至案发尚未实现。

易利华不服，提起上诉。

江苏省高级人民法院终审认为，上诉人易利华身为国家工作人员，利用职务上的便利，非法收受他人财物，为他人谋取利益，数额特别巨大，其行为构成受贿罪。易利华有部分犯罪因意志以外的原因未能得逞，可以比照既遂犯从轻或者减轻处罚；案发后涉案赃款已追缴，可酌情从轻处罚。一审判决认定事实清楚，证据确实、充分，定性准确，量刑适当，审判程序合法。遂作出终审裁定：驳回上诉，维持原判。

曾担任三甲医院院长 16 年之久。

资料显示，易利华出生于 1960 年，湖北恩施人。南京医科大学附属无锡第二医院教授、博士生导师。曾获全国优秀院长、全国卫生系统先进工作者等称号。

自 1981 年 12 月担任南京市燕子矶医院住院医师以来，易利华一直在医疗行业深耕。2002 年，易利华被任命为无锡市第二人民医院党委书记、院长。截至 2018 年 4 月，易利华被免去无锡市第二人民医院院长、党委副书记，他已经在无锡二院院长的岗位上，前后任职长达 16 年之久。

低买高卖房屋收受贿赂

翻开易利华的荣誉奖章，这位知名的医院管理专家曾被认为是“中国医管界的英雄”、“传奇院长”，是无数医院管理者偶像。然而，就是这样一位杰出的“医院管理专家”，却仍然无法做到“出污泥不染”。如今，这位曾经风光无限的有为院长，终与多数落马院长的桥段一样，因涉嫌受贿罪锒铛入狱。

据裁判文书显示，易利华为获取好处费，以明显高于市场价的价格，将其居住的一套房产销售给药品代理商李某甲(以李某甲母亲卢某某的名义购买)。后因无锡市房产价格上涨，易利华又以楼层差的名义收受李某甲支付的 20 万元。易利华通过高卖房子等方式实际是兑现返利。

此外，他又以同样的形式，以明显高于市场价的价格，将其名下的南京一套房产出售给医疗器械代理商张某甲(以张某甲连襟王某丁的名义购买)，易利华从中收受 42.166 万元。

易利华便是通过所谓的房产交易，实现他与医药代理商等人之间的利益输送，最终使自己走上贪污受贿的道路。

备注：1、案例来源于“中央纪委国家监委网”；2、案例编辑时间为 2021 年 12 月 10 日。

人文专栏

让 80 岁盲聋哑老人重见光明 为禁锢的灵魂开一扇窗

当第一眼看到她时，我不禁想起了幼年的海伦·凯勒——这是又一个被禁锢在身体里的灵魂，与周围世界交流的大门已经轰然关闭！

国庆节前南京同仁医院收治了一位特殊的患者，作为她的管床医生，我感触良多也收获颇多。这位 80 岁的老奶奶曾经是一位坚强、乐观的人。尽管 5 岁因病造成失聪、失音导致聋哑，尽管年轻时的生活充满磨难，但是老人靠着自己的智慧、勤奋、毅力以及社会的关爱进入了事业单位工作，养育一对儿女直至成年。退休后老人在家中尽力做些力所能及的家务，不愿成为家人的负累。



两个月前，家人突然发现本已聋哑的老人已经无法看清他们的手势了，唯一交流的途径被切断了。她无法独自行走，嘴里时不时啊啊的叫嚷着，努力比划着不同的手势借此表达自己的想法，但是看不清外面世界的她已经无法有效和家人沟通！

作为主管医生，我在住院部的检查中发现老人双眼巨大翼状胬肉，遮盖了瞳孔区，双眼的晶状体已经呈现白色混浊，她不能看清眼前晃动的手指，甚至难以辨明直射眼睛的亮光。老人的状态就像困在一个黑色的盒子里，看不见、听不见、说不出——她与世界隔绝了！

尽管手术的难度很大，但是如果能够让老人复明，不仅仅为老人黑暗的世界带来曙光还是为禁锢在身体的灵魂开了一扇窗。我的上级医师牛洪明主任、刘娟主任认真检查病人并与家属充分沟通后建议全身麻醉下行胬肉切除和白内障联合手术治疗。

根据手术和全身麻醉的相关要求，我们为老人安排了细致的全身和眼部相关检查，以排除手术禁忌症。全身检查中发现老人存在心包积液、低钾等异常情况；心内科医生了解到病人的病情后立即到眼科会诊，给予相应的药物治疗，待病情平稳即可行眼科手术治疗。由于沟通障碍，检查的过程中老人充满对未知情况的畏惧和恐慌，尤其对于需要抽血的检查项目非常抗拒。

但是在家属、护士、技师的耐心安抚下，艰难地完成了必要的检查。

周二上午（9月28日）是老人接受手术的日子，按照预先安排，如果八点准时全身麻醉，九点左右苏醒后老人的手术应该已经完成。但是，事情的发展总是难以预料！在准备手术的当天，送老人进入手术室前的准备过程中老人出现了强烈的抗拒情绪，因为聋哑而又失明的缘故，缺乏安全感，又无法有效沟通，她蜷缩在房间角落的陪护椅上，不让任何人碰触她。老人的儿子想将她扶到轮椅上，遭到强烈的拒绝，无论怎么安慰，老人坚决不配合。

如果能够建立静脉通道通过药物让老人睡着，再到手术室进行手术可能是个有效的方法，但是没有老人的配合，乘坐轮椅和建立静脉通道都变得不可能。丁来霞护士长、手术室的工作人员、麻醉科的鞠学军主任在安抚病人和麻醉前准备的过程中都被抗拒的病人抓伤和咬伤；看不见也听不见的她仿佛一只受惊的动物，会攻击任何接触到的事物。手术只能暂停……

面对这种情况，要不要放弃手术？患者存在心包积液、高龄、手术复杂、术后护理难度大、感染机会高、手术损伤、手术失败、麻醉意外等诸多风险。病人如此抗拒，我们是否应当承担如此多的风险来实施手术呢？手术是否符合老人的意愿？如果准备手术的话又应当怎样才能让老人来配合完成治疗？这一切问题在脑海中挥之不去。

问题很快摆到了眼科主任李思珍的面前。李思珍主任对病人的情况进行了了解，与病人家属进行了多次沟通，他说服家属充分与病人交流、安抚病人以配合手术前的准备工作；同时与医务部进行沟通论证此次手术的合法性；与麻醉科鞠学军主任和丁来霞护士长进行了会谈确定了麻醉方案和术前术后护理的要点。李主任说，我们应当尽最大的努力，给病人黑暗的世界开一扇窗；虽有风险，医者无畏！

接下来的两天里，我经常看到老人的儿子推着老人在走廊里放松、或者蹲在轮椅前与老人比划着、低语着，或者给老人捶背按腿；丁护士长、李主任、牛主任、鞠主任百忙中多次看望病人，握住老人的手，通过让老人熟悉自己赢得她的信任。

9月30号国庆节前一天的早晨，事情变得出奇的顺利。老人安静地坐在轮椅上，儿子陪伴着她一起来到了手术室，护士长丁来霞和老人的儿子不断地抚摸她的额头和手臂。尽管能看到她面部的紧张，听到不知什么意思的“啊啊”的叫声，应当是出于这几天建立了对护士长的信任，虽有抗拒，但是丁来霞护士长和手术室护士长一起顺利给病人建立了静脉通道。早就等候在一旁的鞠学军主任为患者推注了药物，顺利实施了麻醉，病人睡着了……在她的梦乡里，李思

珍主任顺利地完成了手术。

术后二十分钟，老人苏醒了。在苏醒的那一刻，她突然用手抓掉了蒙在眼前的纱布。在揭开敷料的一瞬间，她重新看到了久违的世界，瞬间安静了下来。手术后第二天，一个微笑的、乐观的、能够看得见的老太太又回到了这个世界！她对着医生们和护士们指一指自己的眼睛，竖起了大拇指，无语抵千言！

供稿：郝宽晓

一名共产党员、一位皮肤科医生和一封珍贵的感谢信

感谢，有时是一句话，有时是一个拥抱，有时是一封珍贵的信件。一封情真意切、发自肺腑的感谢信，这是患者对医护人员最由衷的感谢，是医务工作者收到最好的礼物。

她虽然是一名皮肤科医生，但是在看到病人疼痛的时候，能够急病人之所急，把解决病人的痛苦放在第一位。当今社会，非我职责范围，高高挂起的风气流行，但她却是一股清流，能够秉持医者仁心的高尚品德，着实难能可贵。



这段真实朴素的语言就来自南京同仁医院皮肤科收到的一封感谢信。

来信的杜先生（化名）在信中充分赞扬了皮肤科刘婷医生的医德医技、耐心服务患者的先进事迹。

大约一年半以前，杜先生的大腿根内部开始出现发热、疼痛的症状。“那种感觉到现在想起来，还是很折磨人。疼的钻心，严重的时候甚至都站不起来。不仅如此，夜里大腿根那块疼的还会发热，我经常能被热醒。”回忆起那段日子，杜先生的眉头紧锁。

这样的症状并不是发作一次就结束，每二十天左右疼痛折磨一下杜先生，反反复复让他难以忍受。这一年半的时间，他前前后后跑了多家医院，挂过专家号、拍了一沓片子，吃过进口药，但却未见任何成效。“这一年半时间，我深受困扰，身心和生活都受到了极大的影响，发

病时，白天大脑昏昏沉沉，精力无法集中专注，既焦虑又忧虑，夜里更是辗转反侧无法入睡，性格也越来越内向孤僻，几乎谢绝了所有的社交活动和应酬，甚至有时候我都想，恨不得截肢算了。”

今年 5、6 月，随着气温的上升，杜先生手上湿疹的老毛病又犯了，来到南京同仁医院皮肤科就诊。在交谈中，刘婷医生看到他相当痛苦，便主动询问了原因。“来的时候他说手上有个湿疹，很痒很难受，同时还提到大腿一侧因为“疖子”反复发作导致感染，出现疼痛，甚至疼到夜不能寐。”一听出现疼痛的症状，刘医生感觉到了事情不是这么简单，她在耐心的听完病史，以及其他医院多个科室出的诊疗结果后，做出了可能是单纯性疱疹的诊断。同时，为了确保诊断的准确，刘医生说服杜先生去做了一个 IgG 验血诊断，最终确定就是单纯性疱疹。

关于单纯性疱疹，刘医生这样说：“单纯疱疹在发病的时候一般是在患者的皮肤粘膜交界处出现的簇集性水疱群，但有的人反复发作，甚至会不出现任何的皮肤表现。每次病情发作期，症状也会因人而异：症状轻者，可能没有任何不适的感觉；重者，则会有严重的灼热感、针刺痛甚至放射痛等，严重影响日常生活。单纯疱疹的病程一般为 1 周，即使不治疗，只要没有继发细菌感染，1 周以后也会痊愈，但因为会反复再发，特别困扰人！发作期可以对症治疗，缓解并治疗疼痛；但提高机体免疫力，避免过劳，避免日后再次发作也同样重要！”

确诊后经过一系列的治疗，仅仅花了二百多块钱就治好了杜先生的难题，并且之后再未犯过。从问诊，到治疗，整个过程中，刘婷医生从专业和心理上都给予其细致入微的照顾。刘婷医生表示，“我是一名皮肤科医生，更是一名共产党员，这是我应该做的事情，也是我的职责所在。”她用这朴实无华的语言，在平凡的工作岗位上，始终不忘初心、牢记使命，用实际行动诠释着医者仁心。

“这次就医，让我感受到了南京同仁医院的医生对病情判断准确，处置快速，态度和蔼，更让自己有了一种‘家’的感觉。”杜先生说道。这不仅仅是对刘医生工作的认可，更是送给南京同仁医院广大医务人员最珍贵的礼物。

供稿：花婷