

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

2022 第 1 期

总第 5 期

本期内容

行风动态

1. 2022 年南京市卫生健康系统行风建设责任清单
2. 中纪委重磅发声：严查医疗器械、耗材采购！
3. 我院组织《医患沟通技巧》培训
4. 我院召开 2022 年服务促进小组一季度工作会议

信息通报

1. 2022 年第一季度感谢/表扬、锦旗、拒收“红包”等信息通报
2. 2022 年第一季度行风联合督查情况通报
3. 2022 年第一季度“四大物品”风险点排查及防控措施
4. 2022 年第一季度满意度调查结果通报

警示教育

麻醉科主任的自我麻醉堕落之路

人文专栏

1. 精心护理新生命，锦旗赠言感恩情——新生儿科喜获赠双锦旗
2. 南京同仁医院的“谷爱凌”：致敬，永不停摆的血透人
3. 同仁同心，共克时艰

行风动态

2022 年南京市卫生健康系统行风建设责任清单

(医疗卫生机构)

来源：南京市卫生健康委员会

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，坚决扛起“争当表率、争做示范、走在前列”光荣使命，坚持以人民健康为中心，全面推进全市卫生健康系统行风建设，在“强富美高”新南京现代化建设上干出新成效、展现新气象，以实际行动迎接党的二十大胜利召开，现制定本责任清单。

一、落实行风主体责任。全面加强党的建设，切实落实好党委领导下的院长负责制，按照“谁主管谁负责”“管行业必须管行风”的原则，党政主要领导是医院行风建设第一责任人，班子成员履行“一岗双责”，要把行风建设作为履行全面从严治党主体责任的重要内容，牢固树立主责主业意识，与中心工作深度融合、同频共振；建立行风建设领导小组，明确责任分工，三级医疗机构要成立独立的行风部门，二级医疗机构行风工作要做到专岗专干，其他机构可参照医院配置专（兼）职管理人员。临床（医技）科室要建立行风管理小组，由各科室主任、护士长和行风管理联络员组成，组长由科主任担任，形成网格化行风管理组织体系。

二、强化院科两级责任制。科室负责人是本科室行风建设第一责任人，要切实承担起责任，传承“大医精诚”，塑造医者仁心风范。为医院和科室的发展保驾护航；要履行管理、执行、教育，监督职责，与科室各项工作同部署、同落实、同检查、同考核；落实医德医风“三级述职评价”、临床科室负责人年度医德医风自我评价、临床科室负责人讲授廉洁警示案例课等专题评价教育活动；科室工作人员发生行风问题，科室层面也应承担相应的责任。

三、健全行风长效机制。建立健全用制度管人、管事、管权的体系机制，强化行风管理的执行力，严格执行《执业医师法》《医疗机构从业人员行为规范》《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》（以下简称“九项准则”）等法律法规、制度规范；紧密结合本单位工作实际，不折不扣地落实“九项准则”的每项内容，修订和完善相关的规章制度；加强易发多发领域的风险防控，严格落实“三合理”制度，健全药事管理、处方点评、医用耗材检测评价、大型医用设备检查适宜性点评、医药代表接待等制度规范，坚决遏制医疗服务中的不正之风和商业贿

赂的发生。

四、突出医德医风教育。坚持教育在先、预防为主，扎实开展多种形式的职业道德、医德医风教育活动，加强对《民法典》《监察法》《基本医疗卫生与健康促进法》《医疗纠纷预防和处理条例》等相关法律法规的学习，严格执行医疗质量安全相关核心制度，提高医务人员的诊疗和服务水平；选树典型，弘扬社会主义核心价值观，培养医务人员“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的新时代医疗卫生职业精神；开展“九项准则”学习教育，覆盖面和知晓率达到100%，将“九项准则”、医德医风作为医务人员年度考核、职称晋升、评优评先的重要依据，作为评价医务人员的第一标准；高度重视干部职工“八小时以外”、“小事小节”问题，加强对医务工作者的监督管理从院内向院外延伸，从8小时以内的医德规范，向8小时以外的社会公德拓展。

五、加强行风专项整治。强化警示教育，整肃医疗乱象，持续推进《医疗机构及其工作人员廉洁从业行动计划实施方案(2021-2024年)》，常态化开展“拒绝红包、远离回扣、廉洁从医”主题专项活动，完成规定动作，创新自选动作，确保专项行动取得实效；严肃惩处损害患者利益的微腐败”，落实《医患双方不收和不送“红包”协议书》制度，保持行风建设高压态势，把收受“红包”“回扣”作为医务人员依法执业的“红线”和“高压线”；加强药品、耗材、试剂、设备等物品采购、使用环节的监督管理，推进医院统方监控信息化建设，扎实开展“四排一控”和“三级廉政谈话制度”，推动风险点排查从行政科室向临床科室延伸，实现廉政风险防控全覆盖。

六、实施患者满意工程。进一步落实和改善医疗服务行动计划，推动改善医疗服务具体措施落实落细，开展患者满意度第三方调查，全年门诊患者综合满意度不低于96%，住院综合满意度不低于95%；认真组织病人工休座谈会或服务对象座谈会，医疗机构每年不少于4次，公卫机构不少于2次；全面落实《医疗机构投诉管理办法》《医疗机构投诉接待处理“十应当”》，畅通患者投诉渠道，优化沟通处理机制；加强信访和“12345”工单办理，信访办结率达到100%，“12345”工单按时办结率达到100%，综合满意率达到90%以上。

七、推进院务公开制度。推进和规范院务公开工作，促进医院科学民主管理，依法执业，诚信行医，公布医疗收费项目、标准和药品价格，全面执行医疗收费标准，严禁乱收费、分解收费，健全完善院务公开、办事公开制度，自觉接受社会公众和医院职工对医院的民主监督。

八、严肃责任追究机制。患者满意度调查连续 2 次排名末位的单位，对主要领导和分管领导实行约谈；12345 工单办理连续 2 个月排名末位的单位须向市卫生健康委做出书面报告，连续 3 个月排名末位的，对主要领导及分管领导实行约谈。违反行风建设有关规定，造成恶劣影响的，不但追究直接责任人责任，还要追究相关领导的主体责任和监督责任，并在评先评优中实行“一票否决”。

中纪委重磅发声：严查医疗器械、耗材采购！

3 月 14 日，中纪委发布了一则信息，提出要“紧盯采购关键环节深化医疗卫生领域专项治理”。

纪委监委有关负责人表示，今年将延伸工程建设政府采购重点领域监督触角，重点针对近年来社会关注度高、影响大的医疗卫生领域深入开展专项整治。



耗材、设备采购是关键环节

日前，宁夏回族自治区纪委十二届六次全会召开。会上，纪检委对今年宁夏纪检监察工作作出细化部署，相关负责人表示：“持续推进工程建设政府采购等重点领域专项治理并向药品医疗器械采购等领域扩展……”

据中纪委文章了解，在自治区工程建设政府采购等重点领域专项治理启动后，纪委监委对近年来查处的医疗卫生领域腐败案件进行梳理分析，其中，药品耗材和医疗设备采购、工程建设招投标输送非法利益、工程款拨付收取回扣等成为发案的关键环节。

因此，纪委表示：“从小切口切入，紧盯医疗卫生领域重点部门和关键环节，以专项整治

推动各相关职能部门深化改革，逐步消除腐败滋生的土壤。”

值得一提的是，在近期召开的国务院政策例行吹风会中，国家医保局相关负责人同样明确表示，今年要三大领域全覆盖，没有侥幸带金销售的生存空间。

在集采覆盖领域扩面下，原来的集采主要集中在化学药，去年拓展到了胰岛素、人工关节，今年准备在骨科脊柱类耗材进行集中带量采购。中成药在去年部分省份已经组织联盟采购的基础上，今年要有序进一步扩大范围。

毫无疑问，药品医疗器械采购等领域腐败问题，将在今年进一步下探。

消除腐败滋生土壤，纪委打出一套监督“组合拳”！

那么，消除腐败滋生土壤，纪委将如何行动？

据中纪委文章了解，自治区各级纪检监察机关通过自查自纠、重点检查、专项检查、专项巡视等方式对医疗卫生领域存在的问题进行全方位“体检”和立体“过筛”，对卫健部门、公立医院的工程建设和政府采购项目打出了监督“组合拳”。

为遏制医疗卫生等领域腐败问题易发多发势头，强化案件查办力度，宁夏各级纪检监察机关与公安机关、行政监督部门建立联席会议制度，对问题线索处置协同推进，合力攻坚。

去年，宁夏各级纪检监察机关查处了一批通过“打招呼”“递条子”等方式，违规插手干预工程建设政府采购活动的党员领导干部。

此外，还建立行贿人“黑名单”制度，推动构建联合惩戒工作格局。

纪检监察机关还运用大数据监督，通过搭建围标串标分析模型、抓取互联网医院监管平台异常数据、运用政府采购全周期数字化监管等方式，及时发现违规行为，实现对问题线索的衍生拓展。

今年专项整治启动后，宁夏将坚持办案整改治理贯通融合，在严查一批典型案件的同时，对落实医改政策、履行医疗卫生行政监督职责过程中不担当不作为等失职渎职的领导干部和监管人员进行惩治曝光，并对典型违纪违法案件以“解剖麻雀”的方式深挖体制机制存在的问题，通过打通“堵点”、畅通“痛点”、补上“断点”，倒逼有关部门加大改革力度，切实解决医疗卫生领域的顽瘴痼疾。

严惩行贿者，所有药械代表请注意！

在打出的这套监督“组合拳”中，大多数的手段仍然用在了受贿端，比如卫健部门、公立医院，以及政府采购项目中，但真正值得我们药械代表们警惕的，还是行贿人“黑名单”制度。

在过去的很长一段时间，‘重受贿轻行贿’现象一定程度上存在。惩治行贿力度不够，导致行贿者违法成本低、风险低，收益却很高，这是行贿屡禁不止的一个重要原因。

特别是在司法实践中，存在对行贿犯罪刑事追诉率低，对行贿人的量刑偏轻的问题。久而久之让不法人员产生一种误解，那就是受贿有罪，行贿罪轻甚至不受追究。

但行贿与受贿是一根藤上的两个“毒瓜”，行贿诱导受贿，受贿刺激行贿，行贿不止受贿不绝。



因此，在 2 月 28 日中纪委发布的《深度关注|让行贿者寸步难行》一文中，再次明确要坚持受贿行贿一起查，打消行贿人的侥幸心理和投机心态，让行贿人付出沉重代价。

“黑名单”直击行贿人的利益“命门”，对行贿者来说，相比行政罚款，被取消市场参与、吊销资质、下降评级、关闭融资通道等行贿后果更是“难以承受之重”。

不仅如此，国家对行贿罪的处罚也越来越明确。

监察法在第二十二條中规定，对涉嫌行贿犯罪或者共同职务犯罪的涉案人员，监察机关可以依照前款规定采取留置措施。《刑法修正案（九）》通过增设罚金刑、严格从宽处罚情节的适用条件等，加大对行贿罪的处罚力度。

作为相对意义上的“行贿者”，不论是企业还是经销商代理商，毫无疑问在接下来的药品、医疗器械、耗材政府采购环节中，成为纪检部门关注的重中之重。

2022 年，集采扩围、DIG/DIP 付费改革、医保基金监管.....任何一条单拎出来，都要让整个市场抖一抖，因此今年注定是难忘的一年，没有一个人可以置身事外。而“合规”是唯一出路，趁着监管还在路上，赶紧自查自纠，提前做好准备，留给我们的时间真的不多了。

服务无止境，关爱零距离 我院召开 2022 年服务促进小组一季度工作会议

以服务创品牌，以质量促提升。2 月 18 日，我院召开 2022 年服务促进小组一季度工作会议，行政职能部门及临床医技科室人员共同参加。

会议上小组秘书姜芸副主任反馈了 2021 年全年服务问题及改善策略、2022 年医疗服务促进计划及一季度服务促进工作安排，并针对患者知情同意及膳食问题改善组织讨论，组长杨庆松院长及副组长张竞总经理对医院服务工作提出要求，希望全员学会换位思考，加强业务能力，用心服务患者。



杨庆松院长强调做任何事情时候都是需要沟通的，而部分医务人员却未能做到进行有效沟通，并且我们这里所说的沟通是要达到患者听懂至少 70%以上才能算是真正有效的沟通，即要以患者能听懂为出发点去解释问题。之后，张竞总经理就“如何发挥服务特色问题”对临床工作提出以下要求，希望各科室能够严格执行：一、科主任重视服务，将服务工作列为重要工作；二、各位组员将会议精神传达到科室工作人员，各科室服务方面存在的问题，科会时需要拿出来组织讨论，制定改进措施，及时解决；三、关注服务规范的执行，做好流程改善，明确病人来院应该提供什么样的规范服务。四、关于会议，可提前收集临床意见，针对大家关注的重点问题组织讨论；五、做好科间协调，及时沟通，必要时可反馈至相关职能部门协助处理。

我院组织《医患沟通技巧》培训

2月23日下午，医院邀请美国认证协会ACI注册国际高级礼仪培训师王青老师来院对《医患沟通技巧》进行培训，医院服务促进小组成员及各部门、科室工作人员近100人参加学习。

本次培训从语言礼仪的角度结合医疗场景进行了精彩授课，课程过程中王老师还与现场听课人员进行了现场互动，使得本次培训更有助于我院医务人员转变服务理念、提高沟通能力。

在门诊进行的诊疗工作，往往存在以下特点：患者集中多、诊疗环节多、应急变换多、医师变化多、诊疗时间短，然而处于这个阶段的患者的心理又常常是焦躁不安，急于就诊的，且会希望能够自行挑选医师，以求高明的诊疗方案，在这种紧张不安的心理条件下，就可能会导致患者进行纷乱无章的诉说。因此，据此情况进行调查，患者喜欢或者说会更为信任的医生不止是那些单单只是治疗效果的医生，同时具有良好医德及优秀接诊技巧的医生会更容易让患者打开内心。在这种前提下，我们的医生如何提高患者信任度的答案就很明显了，医生越是耐心、和善地和患者进行交流，越是易于被患者所接受，患者对其信任度也就越高；利用患者输液、或休息时间，主管医生尽可能抽出时间去患者那里一起交谈、沟通，了解患者的感受、疗效、意见，或者说些温暖人心的话等；回访患者，提醒患者复诊时间，及时回复患者的咨询电话；熟练而细心的专科体检、正确严谨的医技操作，体贴、关心的安全提示等都能有效帮助患者调节心理，减少患者的心理紧张和顾虑；接受手术、物理治疗的患者，操作前应尽量给患者讲解相关知识和注意事项，缓解其紧张情绪；门诊接诊时，可适当询问患者电话，并主动留下自己的电话，可以告诉患者，有什么问题，可以随时打电话给自己。

相比于门诊患者，住院患者的心理往往具有不安全感、孤独感、牵挂感等特征。在住院诊疗过程中，良好的医患关系是从首次接触开始的，医生要设身处地的理解患者的心理，并加强心理学知识的学习，医师进行查房工作时应该严格的分为三步走：第一步：在办公室讨论患者的疾病；第二步：在病房检查患者；第三步：回到办公室内分析和讨论患者的病情。有效的医



患沟通应该是双向的互动互应，要做到眼到、口到、表情到、意到。医生在进行诊疗活动时，沟通应该力求使用表达贴切的通俗语言；对待有共性的多发病、常见病、季节性疾病时，可以选择进行集体沟通；沟通时要注意内容的层次性，要根据病情的轻重缓急、复杂程度及预后情况，同时对于不同患者及亲属的文化程度，要采取不同的沟通方式；对于疑难、危重患者，由患者所在科室或小组共同与家属进行正式沟通；对于治疗风险大、效果不理想或预后不良者，应有科主任主持科内会诊后，由科主任为主，代表集体与患者沟通；对于在医疗活动中可能出现问题的患者，应立即将其作为重点对象针对性地进行预防性沟通（事前控制）；经治医师与患者沟通困难或有障碍时应另换其他医务人员（尽可能由上级医师）沟通；诊断不明或病情恶化时科室内医务人员应先进行讨论，统一协调后，再行沟通，避免患者不信任或产生疑虑；沟通时可以借助于实物、图谱、标本、模型等进行对照讲解，增加患者感性认识，便于患者理解和支持诊疗过程，并在沟通时要做好沟通记录。

医师、患者、疾病及环境间的相互不良影响常发生在一方或双方都认为不能取得良好效果时，以及他们的期望不能实现时，或双方都缺乏必要灵活性的情况下，要注意你的沟通方式和步骤：首先要及早识别所存在的问题，当你注意到在你或患者一方不断重复、打断谈话或举止姿态不自然时，就是警示了，当出现压抑感，可能就是医患关系即将陷入困境的最早信号；其次在谈话过程中避免相互指责和谩骂，如果问题不是由患者突出的情感反应所引起你应尽量设法与对方分担你们都面临的问题，你可以要求患者的配合；并且学会分析关系破裂是否是源于患者突出的情感影响，如生气、沮丧、恐惧或处于困惑之中的感受。如果确实如此，应首先一一清点反应方式适当地面对他但不能低估这些情感性问题；最后一旦感觉出现问题，应暂时停止交谈，回转话题，认真思考一下，你和你的患者都需要暂时停顿一会，或片刻的沉默，或者暂时分开，来重新考虑你们之间的关系问题。

爱无处不在，医疗行业是体现和谐社会的重要窗口，因而医患关系是构建和谐社会的重要组成部分，所以，医务人员学会与患者沟通的基本技巧，做到与患者之间的平等沟通、有效沟通、积极沟通和善意沟通，从沟通中缓冲矛盾、化解矛盾、化危机为机会、化干戈为玉帛。

信息通报

2022 年第一季度感谢/表扬、锦旗、拒收“红包”信息通报

1、2022 年第一季度，医院收到患者、家属各类平台感谢/表扬 1774 人次，锦旗 78 人次，拒收“红包” 27 人次。

2、2021 年第四季度，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、王俊、丁来霞、钱芳、袁梦雪
耳鼻咽喉头颈外科	张庆翔*2
消化内科	杨春
呼吸内科	曹鄂洪、赵慧霞*2、宫秀娟、邱燕森
神经内科	魏宏世、于宁媛、邵慧慧
心血管内科	范学胜、林琳、方闯*2
肾内科	王继伟、唐敏、张瑞芬
老年病科	张倩、杨小钧、陈军
内分泌科	倪敏、熊远丽
血液肿瘤科	汤巧云
伤口门诊	陈军
产科	梁少琴*4、芮瑞、张先如、郑利、高敏、朱丽丽
妇科	万彬、高寒
普通外科	刘绪舜、王春*4、杜庆安、方素萍*2、钱秋云
心胸外科	吕振才、陈伟、王清北
神经外科	邹学利*2、孙罗群*2
泌尿外科	马森、潘飞飞
儿科	沈宇娥、郝红菲*2、陶佩佩、蒋雅玲、吉征喜
骨科	段小英、唐海堂*4、林静*2
骨科二病区	尹海建*2、潘紫麟、谢瞳、何佳佳、王玲*3、李娜、裴咏梅
手足外科	包明新、徐才喜

南京同仁医院

NANJINGTONGRENHOSPITAL

整形外科	夏子寰
康复医学科	田智*2、秦小虎、徐娟、许春梅、徐翠琴、李萍
疼痛科	丁月东、安石*2

注：因市卫健委数据滞后，目前仅能统计到 2021 年第四季度数据，且以能核实清楚身份的
员工为准。

2022 年第一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：手足外科、泌尿外科
	2	是否挂牌上岗和/或佩戴胸牌；	工作人员均佩戴胸牌
	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医院各科室、病区位置
	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；	客服中心、门诊各分诊台均设置便民箱
	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；	门诊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；	各区墙上张贴内容或广宣品放置整齐美观
	13	各区域的标识、指引是否更新无 误；	各区域标识、指引及时更新无误
	14	各区域环境是否整洁、有无抽烟 现象；	重点结合疫情防控要求，加强巡查与督导，督 导消毒规范，每日公共区域增加喷洒消毒，整 体环境整洁；对于个别吸烟患者，进行劝导和 指引至外围吸烟区。

南京同仁医院

NANJINGTONGRENHOSPITAL

	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，试行医废新系统与车辆并跟进运行情况，管理人员每日督导。 生活垃圾分类管理：督促食堂厨余垃圾分类和处理事项，重点检查厨余垃圾清运台账。
	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。	疫情期间不提倡患者堂食，引导患者就家属在院内订餐；每日督导持续整改落实膳食服务，进行月度服务培训； 针对停车问题，进一步加强人员的指挥和引导，提升运行效率； 将厕所革命内容列入 2022 年预算共计约 120 万，按计划分步骤对院内卫生间改造升级；加强保洁对公共卫生间的打扫频次，保持整洁。
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。	第四季度抽查儿科、普外科、眼科、骨科二病区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： 2022 年第一季度对普外科、老年病科、消化内科、耳鼻咽喉科、血液肿瘤科、心内科、神经外科等 7 个科室共计 178 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、医嘱：批量调整影像不合理医嘱 137 个； 2、医保智能审核系统：全院上线医保智能审核系统，逐条校对测试智能审核规则，未拦截、无提醒、提示错误处与非线数联联系更正，实现收费智能化监管； 3、耗材进销存：向各临床科室推送本月耗材收费数据，要求关注本科室使用医用耗材进销存情况，排查逆差原因；

南京同仁医院

NANJINGTONGRENHOSPITAL

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。	药学三基抽考：麻精药品易混淆知识点、吸入用制剂使用方法；药品账物相符；处方管理；医嘱干预；外摆口服药操作；清洁消毒记录；药品分类摆放；高警示药品包装销毁记录等。高值病历检查两批次共 38 份病历。
	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。	第一季度点评门诊处方人次数（7397），门诊处方合格率（98.6%）。点评的急诊处方人次数（1011），急诊处方合格率（97.37%）。住院医嘱合格率（76.8%）。专项点评内容为：国家基本药物、血液制品、中药注射剂、肠外营养制剂、抗菌药物、重点监控药物、激素、肿瘤患者用药、围手术期用药等。
	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	第一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，并针对问题采取相应处理措施。
	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。	2022 年第一季度共接待供应商 69 人次。
院务公开	26	服务投诉方式和向上级部门投诉方式（医院网站平台，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；	第一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。

2022 年第一季度“四大物品”风险点排查及防控措施

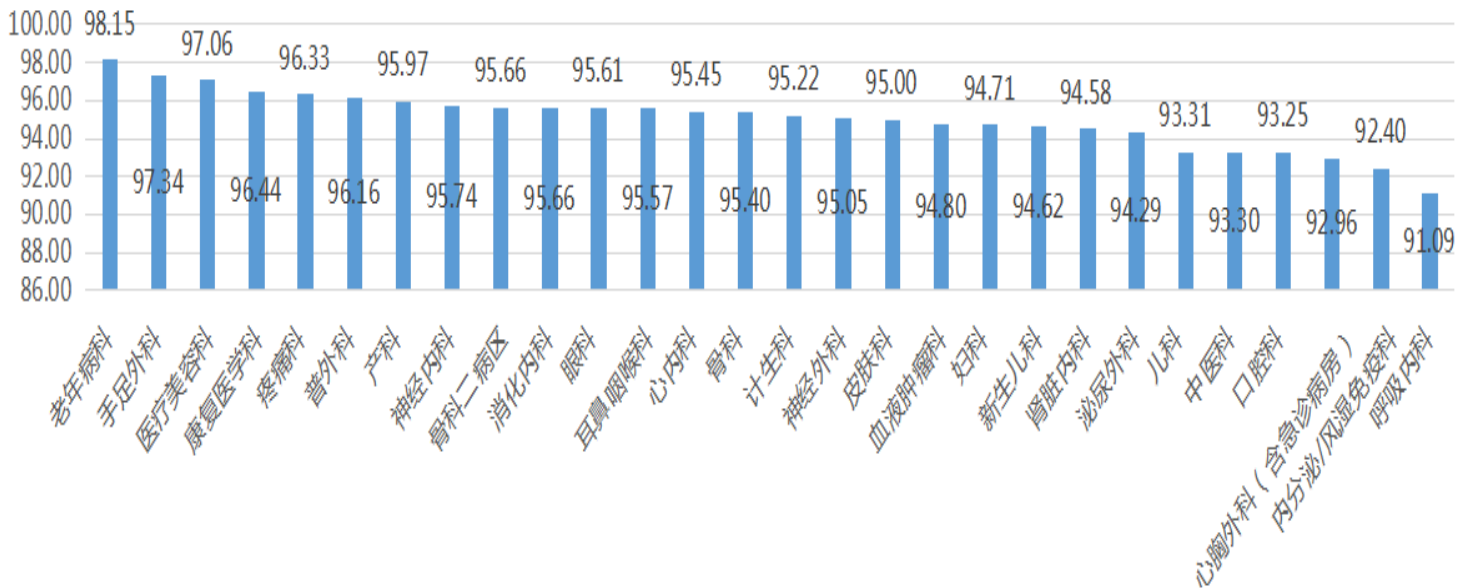
科室 排查措施	医学工程部	财务部	药学部
主要风险点	1. 在药品、试剂、器械及各类耗材的采购中，违反采购相关管理制度，不严格把关； 2. 收取厂商回扣，从中谋取私利； 3. 超常购买、损害病人及医院利益。	1. 在药品、试剂、器械及各类耗材的采购中，违反采购相关管理制度，不严格把关； 2. 收取厂商回扣，从中谋取私利； 3. 超常购买、损害病人及医院利益。	1. 在药品收货过程中，不严格把好质量关； 2. 药品采购供应计划不按照实际使用制定。
防控措施	1. 加强学习党纪党规和国家有关法律法规，严格遵守各项规章制度，加强廉政风险教育，提高个人的防控能力，自觉杜绝各种诱惑； 2. 严格遵守医院各类采购管理制度及采买审批流程，采购过程公开、公平、公正，能够招标的尽量招标采购； 3. 自觉接受各级纪委及群众的监督，不以权谋私，不损公己。	1. 加强学习党纪党规和国家有关法律法规，严格遵守各项规章制度，加强廉政风险教育，提高个人的防控能力，自觉杜绝各种诱惑； 2. 严格遵守医院各类采购管理制度及采买审批流程，采购过程公开、公平、公正，能够招标的尽量招标采购； 3. 自觉接受各级纪委及群众的监督，不以权谋私，不损公己。	1. 加强学习党纪党规和国家有关法律法规，严格遵守各项规章制度，加强廉政风险教育，提高个人的防控能力，自觉杜绝各种诱惑； 2. 严格遵守医院各类采购管理制度及采买审批流程，采购过程公开、公平、公正，能够招标的尽量招标采购； 3. 自觉接受各级纪委及群众的监督，不以权谋私，不损公己。
科室自查	1. 规范耗材试用及遴选流程，统一医院试用产品的管理，保障了医疗器械进入临床试用前的资质审核及产品质量。 2. 严格控制采购成本，于第一季度完成省市规定院内集采目录内规定数量，并安排专人密切跟踪； 3. 医疗应急物资保证供应：3 月疫情以来，医院外派人员 3000 余人次，医工部调整工作重点，一切以疫情防控为中，对应急物资保供保量，同时做好了对外派医务人员物资的配发和补充； 4. 与财务部完成 2022 年度医疗设备及其他固定资产的盘点，并整理盘点报告，保障账物相符； 5. 平时注重医疗器械临床使用质量反馈工作，可疑不良事件及时	1. 财务部根据集团对收入流程审计意见，加强了信息系统各类权限的管理，同时向收费处提出：日常收费主管的每日汇总需双人参与过程。 2. 结合收费主管因病休假，财务部派人参与收费处每日下午的日报汇总工作，就具体细节提出意见，督促收挂中心工作固化流程、实施标准化板本，同时就备用金问题提出意见，经医疗保险部、财务部口头交流，二季度将具体落实整改。 3. 因科室人员离职重新分配工作，科室人员自行梳理工作，在办理交接过程中双方	严格遵守医院九不准管理规定，严格遵循药品采购管理制度与流程 1. 药品采购计划合理，在保证临床药品供应前提下，每月药品周转率小于 15 天； 2. 在药品验货储存过程中，严格执行药品验收储存管理制度，保证药品在各环节质量，尤其是特殊药品，冷链药品，生物制品，贵重药品等。

	跟踪并上报国家平台近 40 余例，较 2022 年同期有明显增长； 6. 召开医疗设备管理委员会会议，审议 2022 年度设备采购计划； 7. 计划在第二季度根据 2021 及 2022 年新出台的医疗器械管理规定，完成医院相关制度的修订。 8. 整理试剂、药品、器械等采购合同目录，制定周期性审查制度，保障采购过程及物资的合规性、安全性及有效性。	人员共同排查风险点，同时做好查漏补缺工作，计划下季度科室内部督查新的履职情况。 4. 根据集团新下发授权管理办法，对标找问题，各岗位审核时需加强此工作，同时就上年医保坏帐和补贴收入形成专题报告，向集团履行报批。	
行风办督查	1. 要明确岗位职责，完善工作制度，改进工作流程，从制度建设上严堵产生腐败的漏洞； 2. 要充分认识到风险防控的重要性和必要性，认真开展自查自纠工作； 3. 加强科室人员“九项准则”的学习，确保全员知晓并在工作中执行，以零容忍的态度，坚决查处违规行为。	1. 就科室自查中提出的风险点应加强针对性的制定风险防控措施，形成制度约束和个人自律相结合、内部监督与外部监督相结合的良好局面，筑牢拒腐防变的思想道德防线； 2. 加强科室人员“九项准则”的学习，确保全员知晓并在工作中执行，以零容忍的态度，坚决查处违规行为。	1. 要充分认识到风险防控的重要性和必要性，认真开展自查自纠工作； 2. 就科室自查中提出的风险点应加强针对性的制定风险防控措施，形成制度约束和个人自律相结合、内部监督与外部监督相结合的良好局面，筑牢拒腐防变的思想道德防线。

2022 年第一季度结合医院“四排一控”工作，通过建立重点领域和关键环节排险情、排险点、排险种、排险象、控风险的排查机制，针对我院“四大物品”进行风险点分析，抓好采购、财务、药品等重点岗位的廉洁风险防控工作，抓好临床用药、医用耗材、医疗收费、统方管理、大型医疗设备采购、大额资金使用，工程招标等关键环节的廉洁风险防控工作，不断完善和提升医院的科学管理水平。

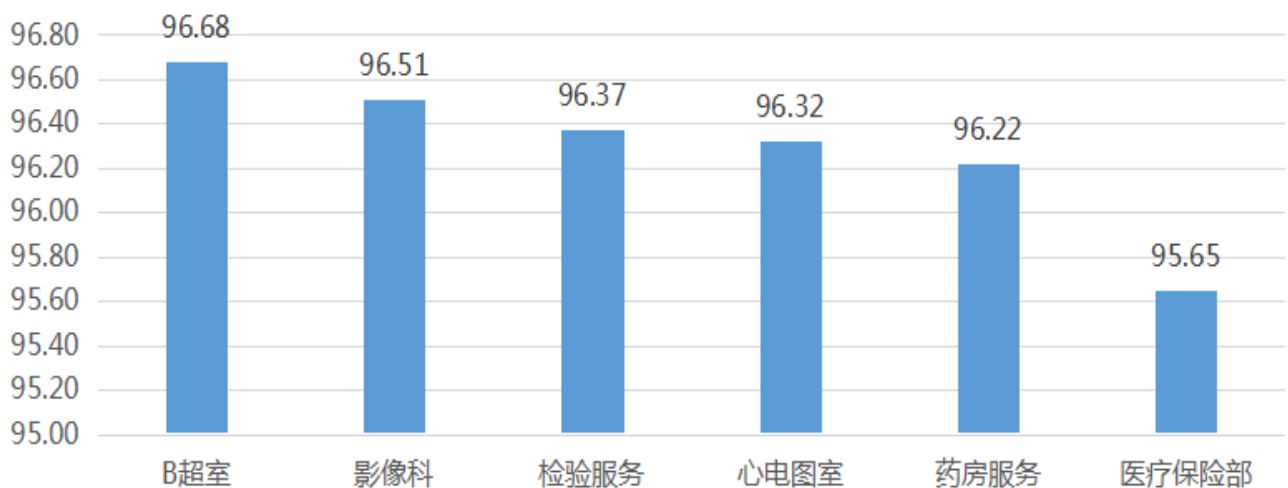
2022 年第一季度满意度调查结果通报

2022年一季度临床科室综合服务排名



以上数据为 2022 年第一季度院内满意度调查的病房和门诊平均结果，其中急诊病房和心胸外科为一个医疗团队管理，两个单元的病房成绩合并计入。排名前三位的是老年病科、手足外科、医疗美容科；排名倒数的为心胸外科、内分泌/风湿免疫科、呼吸内科。

2022年一季度窗口部门综合服务排名



排名前三位的是 B 超室、影像科、检验科。

警示教育

麻醉科主任的自我麻醉堕落之路

“作为一位业务优秀的麻醉医生，她在面对诱惑的时候没有很好地把持自己，非常可惜。我一定要引以为戒，走健康清廉的道路。”2020年7月1日，浙江省杭州市萧山医院麻醉科医生俞静参加完浙江省人民医院原麻醉科主任胡双飞受贿案庭审，深受震撼。

1989年从学校毕业后，胡双飞就被分配到浙江省人民医院麻醉科工作。曾经的她，兢兢业业，想患者之所想，急患者之所急。浙江省首例心脏移植手术台上有她的身影；为完成一例巨创标志性心血管手术，她23个小时未合眼；大年三十晚上一家人还没坐下来好好吃口饭，一个电话后她又奔向了手术台……一步步走来，她从一名普通医生、主任医师到硕士研究生导师、科室主任。

组织给了胡双飞诸多荣誉，但她并没有满足。据她回忆，当时她看到有麻醉科医生因为过度劳累猝死，觉得这是一个高强度高风险的工作，而额外付出却得不到正常的回报。慢慢地，她的思想开始转变，特别是当上主任以后，拜金主义思想愈来愈浓。

2011年，一支新药进入浙江省人民医院销售，生产药品的医药公司经理钱某主动找到胡双飞，称要与其“合作”。一边是安排生日宴、周末喝茶、车站接送，以“姐”相称打温情牌拉拢关系，一边游说所谓的回扣是公司正常资源，行内惯例，安全保险，使之放松警惕。“通过一段时间的接触，我认为他办事妥当，待人接物靠谱。于是我便充分信任了他，彻底放下了担忧。”就这样，胡双飞心中的防线开始失守，渐渐落入了钱某的圈套。

为了让自己受贿的行为更加隐蔽，胡双飞主动提出“手续”都要由经理一级的销售人员来对接。每次收取受贿款的地点也都经过精心策划。自认为天衣无缝，自以为瞒天过海，自以为死守同盟，没想到最后还是被“朋友”出卖了。

享受过由医药代表带来的奢华生活后，胡双飞衣服要穿名牌的，化妆品要用高档的，轿车要开高级的，房子要住豪华的，物质追求不断升级。“社会上各种物质诱惑充斥着我，拜金思



想和利益欲望侵蚀着我的内心，对金钱的渴求、侥幸心理、从众心理让我在这条不归路上越走越远。”胡双飞在反思中如是说道。

从 2012 年起，胡双飞提出让某医药公司以会务赞助的名义提供回扣，这样看上去更加“合理”。而这笔钱实际上都进了胡双飞个人的账户，会务费只占了很小的一部分，剩下的均由其个人支配，大多用于宴请、旅游等项目。2016 年年底的一个下雪天，一位医药代表找到胡双飞，一次性给了胡双飞 20 万元，美其名曰是公司给她这样的“超级 VIP 客户”的“年终答谢大礼”。

在审查过程中，胡双飞交代：“对于这些药品回扣，我非但没有拒绝，反而全部欣然接受，还沾沾自喜于公司称呼我为‘超级 VIP 客户’。”她认为“年终答谢大礼”是医药公司对她的厚爱，认为她收了回扣是提升了代理人员的业绩，认为这才是所谓的双赢。权力与金钱，谄媚与奉承，就像强烈的麻醉剂，一直麻痹着胡双飞的中枢神经，直至坠入深渊，无法自拔。

据调查，2011 年至 2019 年期间，胡双飞利用担任麻醉科主任的职务便利，为数家医药公司的药品提供准入、销售、使用等方面的帮助，收受多名医药代表提供的药品回扣 345 万余元。

在这个过程中，胡双飞并非没有犹豫过。2018 年，省内某地医院麻醉科医生因受贿接受调查的消息爆出，一度让胡双飞寝食难安。但是，贪念大门一经打开，不安往往会被欲望所湮没。此后直至 2019 年 7 月期间，胡双飞仍旧肆无忌惮地收受医药代表的贿赂。2019 年上半年，浙江省人民医院还组织医生赴警示教育基地开展警示教育，然而还是没有把胡双飞拉回正轨。面对组织、领导的多次谈话，胡双飞没有吐露实情，她以为说的越多罪责越重，因而错过了一次又一次自我救赎的机会。

2020 年 7 月，胡双飞因犯受贿罪，被杭州市萧山区人民法院一审判处有期徒刑五年九个月，并处罚金 50 万元。在被带上警车的过程中，胡双飞还在发问：“我都已经如实交代了，你们为什么还要把我带走？事情真的有这么严重吗？”

“医者，首先仁心，其次仁术。我这是完全背离了当初踏入医师行业第一天我自己宣誓的‘希波克拉底誓言’！”在付出了惨痛的代价之后，胡双飞才想起了自己的初心和使命。然而，一切已经晚了

备注：1、案例来源于“中央纪委国家监委网站”；2、案例编辑时间为 2022 年 1 月 21 日。

人文专栏

精心护理新生命，锦旗赠言感恩情 ——新生儿科喜获赠双锦旗！

“危重的宝宝在我们科得到了很好的救治，出院时家长送锦旗的我们经常遇到。但是像这样爸爸妈妈同时送两面锦旗感谢科室医护人员的，我们还是头一回遇到！这充分说明了患儿家长对我们同仁新生儿的认可和肯定，也是和谐医患关系的有力体现。”

2022年1月1日上午，新年伊始，在我院经过30整天治疗的一位早产儿宝宝“小嘉和”从新生儿科顺利出院啦！孩子的父母十分高兴，特别定制了两面锦旗送给新生儿科全体医护人员，以表对医护人员的感激之情和崇高敬意。



宝宝因为母亲孕期合并糖尿病早产，出生体重仅1.99kg、急性呼吸窘迫、呼吸最快可达90多次/分，生后24小时内经历了3次大抢救。在家属的信任支持和医护人员的共同努力、精心呵护下，宝宝一路过关斩将，经历了呼吸、黄疸、感染、营养等关卡，情况逐渐好转，呼吸稳定、顺利脱机、奶量渐增，眼睛及神经系统等发育良好，出院时体重已达到2.74kg。今天，这个“急着出来看世界”的宝宝顺利出院了。

“医术神奇转危为安 精心护理痊愈如初”、“和美医护仁心仁术 白衣天使爱心倾注”。

这双锦旗不仅是对于新生儿科病区所有医护人员的肯定，更是对南京同仁医院的肯定。同仁医院全体医护人员提高的是医疗技术，降低的是医疗费用；提高的是服务态度和质量，缩短的是医护和患者心与心的距离。但是始终不变的是“健康所系，性命相托”的初心！

供稿：黄凤明

南京同仁医院的“谷爱凌”：致敬，永不停摆的血透人！

在冬奥会自由式滑雪女子大跳台的比赛中，谷爱凌用一个此前从未做过的难度动作，获得冠军。这也是中国运动员在该项目中历史性的突破。

此前，随着北京冬奥会的到来，“谷爱凌”逐渐成了一个最受关注的名字。但绝大多数人对她的了解仅限于“天才”、“学霸”、“冠军”等标签，而她在金牌背后面对伤痛自信乐观的精神和对待训练日复一日的坚持，更能打动我们。

在南京同仁医院有这样一群人，在他们身上有谷爱凌的同款精神。用“日复一日地坚持”为患者延续生命。用“自信乐观的心态”唤起患者对生活的希望。

一周三次，一次四个小时。殷红的血液从手臂流出，通过管子注入病床边的透析机，经过重重过滤，纯净的血液再重新输入体内。每周数次的透析就像是空气、清水、食物一样，是他们赖以生存的基础之一。他们，是血液透析患者，也是尿毒症患者。

南京同仁医院的护士长陈敏感叹道：“有些患者和我们相处的时间比自己的儿女、父母在一起的时间还要长。近年来尿毒症患者有越来越年轻化的趋势，有些患者才二十几岁还没有结婚生子，有的是家里的顶梁柱拖着病体还需要赚钱养家，有的是本该安享晚年的老人。换位思考，如果是自己，又该如何面对呢？所以我们会花大量的时间为患者做心理疏通，跟他们聊家常，希望他们能够积极乐观的面对生活。久而久之，我们与患者之间建立了信任和感情，有的大爷大妈会带自己家里种的玉米、红薯送到护士站发给大家。虽然我们一再强调不要再送，但是他们仍然会固执地用自己的方式对我们表达感谢。”

“一定要理解患者。当我融入到血液透析室，我才发现面对的是一个特殊的群体，上到七八十岁，下到青春少年，每个年龄段的人群都涵盖了。他们经历各种压力，解决各种困难，年复一年，日复一日的坚持透析，血液在机器上流转，生命得以延续。有幸能够接触他们的故事，在他们战胜病魔的道路上贡献自己的力量，我感到很骄傲。”南京同仁医院章诗柔护士说。

为了让患者坚持医嘱，更好地管理自我，提高治疗依从性。同仁医院血透室定期组织活动。



春天世界肾脏病日活动去牛首山郊游踏青，年终举办迎春联欢肾友会。王继伟主任为患者们精心挑选了体脂秤、焖烧杯等礼物，陈敏护士长为每位患者量身定制了“干体重控制最佳”奖、“透析年龄最长”奖，“正能量满满”奖等奖状。患者拿着奖品和奖状是医务人员对她们自身努力的认可，很多人都说要将奖状挂在家中，并且继续为自己的健康加倍努力。

有一位患者这么形容：“我从没想过，来这透析成了我最快乐的时光。”尿毒症患者一年中几乎有一半时间要到医院接受治疗，经常见面、长期相处，在很多患者看来，自己与其他患者、医护之间已经不单纯是医患关系，更像是相处很久的朋友，不是亲人胜似亲人。

血透室的工作看起来琐碎又平凡。但在平凡的工作岗位上日复一日的坚持并精益求精的要求自己，就是不平凡。

王继伟主任说道：“为了照顾各类型就医的患者，常规的两班透析以外还有第三班夜班的透析，方便需要工作的患者。医务人员从早上七点至晚上十一点，每周一至周六，全年没有任何一个节假日。为了更好地解决尿毒症患者的并发症，开设了透析通路的一站式检查、监测以及各类型的手术，及时解决患者生命通道的通畅。还开展了继发甲状旁腺功能亢进多学科联合门诊。定期由肾内科、耳鼻喉头颈外科、超声科、影像科、麻醉科等相关科室的主任一起为透析患者的继发甲状旁腺功能亢进进行综合的诊疗方案和手术治疗。在血透室这些年，与其说是我们在服务患者，感动患者，不如说是患者在不断地感动着我们，治愈着我们。作为医护人员应有一定的社会责任感，以更好的技术和服务护他们周全。

更人性化的就诊环境：我院新建血液透析室将于今年5月投入使用，床位增加至52张，可容纳近300名患者就诊。透析室配有新风系统、中央空调、有线电视、免费无线WIFI，使患者在轻松的环境下接受治疗。另增加10台供乙肝透析患者使用的乙肝透析区，同时配有血滤机，可以更好地为乙肝病人提供透析，很好地解决全南京乙肝机位一位难求的现状。

更先进的仪器设备：新的透析室均选用知名品牌透析机，更是选择了目前国内外很少使用的超纯水净化水处理机和中央透析液供应系统。优良的设备是透析患者高质量生存的保障。新的血液净化中心可以明显提升病人的透析感受、从改善贫血、睡眠、瘙痒、食欲、过敏、炎症等等方面减少合并症的发生。还增加了3台CRRT机，为危重患者的救治提供抢救和生命支持。

科室目前开展项目：血液透析技术:单纯超滤、序贯透析、血液透析、血液滤过，血液透析滤过，血液灌流、血液透析+血液灌流、连续性血液净化；血透通路技术:自体动静脉内瘘成形

术、自体动静脉瘘切除术、带隧道和涤纶套的透析导管置管术(长期导管)、血透通路 DSA 和彩超下 PTA (球囊扩张) 手术。定期的血管内瘘功能监测和评估。尿毒症继发性甲状旁腺功能亢进药物治疗和甲状旁腺切除手术治疗；腹膜透析：腹膜透析置管手术、腹膜透析随访治疗，腹膜透析治疗方案的调整、自动化腹膜透析机使用指导。

寒来暑往、秋收冬藏。在血透室里的每一刻都充满着紧张与责任。当迎接第二天的朝阳之时，无论是医护还是患者，都是生活希望的再一次开始。为血透患者留一扇门，这扇门，是“生门”。而他们，是永不停摆的血透人。

供稿：张沁沁

同仁同心，共克时艰

各科室、各位同仁：

连日来，南京气温骤降，风雨不歇，本应是春光明媚万物生的日子，我们却经历着疫情的严酷考验。

自3月10日江宁区发布疫情通告起，在疫情防控常态化基础上，我院再次启动应急机制，第一时间响应执行各级政府疫情防控指令。在过去的两周时间里，值疫情形势严峻，院内、院外防疫任务艰巨之时，全院员工表现出了高度责任感，特别是，医技、护理、行政人员在多轮次的全员核酸支援筛查中，以顾大局、敢为先、能吃苦的精气神投入，圆满完成了上级组织交派的各项任务。

截止3月25日，我院已外派15支队伍近3000人次的核酸检测人员，另有70余人在管控区、隔离酒店参与闭环管理工作。无论是风雨兼程，还是夙兴夜寐，都表现出了“守土有责”的使命感，南京同仁人的身影脚步遍及江宁各地，出色的表现得到了组织及辖区居民群众的肯定。感谢各位同仁一直以来的辛勤付出！

在当前防疫形势下，我院近期还将承担较重的指令性工作。须知胜利已然在望，要呵护来之不易的抗疫战果，需要全体同仁继续服务疫情防控大局，积极有序参与疫情防控工作，坚决打赢疫情防控阻击战。在此，勉励全体同仁：

一、提高政治站位，充分认识到做好当前疫情防控工作的重要性

疫情防控是“国之大者”，也是医院当前的头等大事。我院地处江宁开发区核心区域，江宁的防疫工作关乎到我院生存。“皮之不存，毛将焉附”？每一位同仁都要清醒认识到医疗机构疫情防线的特殊重要性，把抓好疫情防控作为做好医院全部工作的前提和基础，要坚决克服麻痹思想、厌战情绪、侥幸心理。尽力做好分内之事，守护人民群众生命安全和身体健康，就是守护我们自己的家庭，为家人多争取一份安全的保障。

二、筑牢战斗堡垒，从严从紧把牢医院防疫关口

在抗疫关键时期，医院面临的防疫压力大，各科室（部门）务必全面落实感染防控相关规



章制度，加强重点部门、重点人群、重点环节的院感防控，抓实、抓细各项防控措施，特别是加强入口管理、发热门诊管理、住院管理、员工防护管理等，坚决落实防疫各项规定。

同时，结合近期主管部门对医疗卫生机构的不定期督查及通报结果，全院上下需对照问题，防患于未然，全力抓薄弱、堵漏洞、补短板，下最大决心、采取最坚决最果断措施阻断疫情传播，既要把牢医院防疫关口，也要保障医院各项正常业务的开展，营造安全有序的就医环境。

三、发挥主人翁作用，勇当疫情防控工作的中流砥柱

疫情无情人有情，疫情无情我先行！中层干部、青年骨干，或是刚加入南京同仁的年轻同仁们，特别是党员同志，要继续在外派核酸检测、院内疫情防控、医疗救治岗位上勇挑重担、迎难而上，保持雷厉风行的精神状态。

医务人员也更要模范遵守疫情防控相关规定，带头落实个人及家庭防护措施、不参与聚集活动，带头配合全员核酸检测、服从防疫管控；带头宣讲防控知识、普及科学防疫方法；带头引领正确舆论导向、严格执行有关情况报备制度，遇到不服从疫情防控规定的人和事要敢于批评制止。同时，要劝导亲友和身边群众减少走亲访友、聚会聚餐，降低聚集风险。

各科室要继续服从服务疫情防控大局，动员员工积极有序参与疫情防控工作，坚决打赢疫情防控阻击战，维持来之不易的抗疫成果！

南京同仁医院疫情防控指挥领导小组办公室

二〇二二年三月二十五日