

# 社会监督工作简报

第 2 期（总第 101 期）

中国红基会法务风控部 编

2022 年 12 月 12 日

---

2021 年度中央专项彩票公益金大病救助项目

先心病救助项目

社会监督回访情况报告

社会监督回访志愿者 黄伟 李波 平原 马思媛 沈泽权

彩票公益金先心病救助项目从 2011 年开始获得国家专项彩票公益金支持，其前身为 2006 年 5 月成立的“天使阳光基金”。该项目是中国红十字基金会（以下简称“中国红基会”）倡导实施的“红十字天使计划”的重要组成部分，旨在为 0-14 周岁困难家庭患有先天性心脏病（以下简称先心病）的儿童提供医疗救助。

2021 年彩票公益金先心病救助项目累计救助 2807 名患儿，同比增长约 15%。共计资助款项 4611.5 万元，较去年增长了 256.5 万元。为了解项目款项到账和使用情况、患儿术后恢复情况、政策落地情况以及群众对中国红基会和各级红会项目执行工作的满意程度等情况，社会监督回访志愿者应邀

对 2021 年度彩票公益金先心病救助项目中的受资助的先心病患儿家庭进行电话回访。

## 一、整体概况

(一) 回访时间：2021 年 5 月至 2021 年 11 月

(二) 回访人员：黄伟 李波 平原 马思媛 沈泽权

(三) 回访方式：根据彩票公益金项目办公室提供的 2021 年度受助先心病患儿名单和地方红十字会上报的回访统计表，随机抽取受助先心病患儿，以电话方式回访。

(四) 回访内容：核对患儿姓名、受访人与患儿关系、资助款到账时间和金额、患儿救治医院、救治状况、患儿家属对救助资金来源的了解，对地方红会的评价、以及反映的问题等。

## 二、资助概况

本年度彩票金整体资助情况如表 1 所示：

序号	省份	人数	总金额 (万元)	序号	省份	人数	总金额 (万元)
1	北京市	1	2	17	湖南省	3	5.5
2	天津市	1	3	18	广东省	1	1.5
3	河北省	81	181.5	19	广西壮族自治区	338	596
4	山西省	53	113	20	海南省	2	2.5
5	内蒙古自治区	22	48	21	重庆市	1	3
6	辽宁省	41	89.5	22	四川省	252	452.5
7	吉林省	13	30	23	贵州省	36	101.5
8	黑龙江省	38	75	24	云南省	2	1.5
9	江苏省	8	15	25	西藏自治区	55	102.5
10	浙江省	4	7	26	陕西省	145	259
11	安徽省	59	98	27	甘肃省	194	237

12	福建省	8	16	28	青海省	1053	1375.5
13	江西省	2	6	29	宁夏回族自治区	4	5.5
14	山东省	171	343	30	新疆维吾尔自治区	41	64.5
15	河南省	157	336.5	31	新疆生产建设兵团	1	1
16	湖北省	20	39				
总计						2807	4611.5
情况说明：2021年彩票金拨付先心病资助款共4611.5万元，共有来自全国31个省市自治区的2807名困难先心病患儿得到基金的资助。							

### 三、回访情况

本年度整体回访率为31.6%，资助款到账率达100%，回访满意率100%。

详细回访情况见表2：

序号	省份	总人	总金额 (万元)	回访人 次	回访率	资金到 账率
1	北京市	1	2	1	100.00%	100%
2	天津市	1	3	1	100.00%	100%
3	河北省	81	181.5	46	56.79%	100%
4	山西省	53	113	23	43.40%	100%
5	内蒙古自治区	22	48	15	68.18%	100%
6	辽宁省	41	89.5	26	63.41%	100%
7	吉林省	13	30	6	46.15%	100%
8	黑龙江省	38	75	16	42.11%	100%
9	江苏省	8	15	7	87.50%	100%
10	浙江省	4	7	3	75.00%	100%
11	安徽省	59	98	39	66.10%	100%

12	福建省	8	16	7	87.50%	100%
13	江西省	2	6	1	50.00%	100%
14	山东省	171	343	79	46.20%	100%
15	河南省	157	336.5	82	52.23%	100%
16	湖北省	20	39	11	55.00%	100%
17	湖南省	3	5.5	3	100.00%	100%
18	广东省	1	1.5	1	100.00%	100%
19	广西壮族自治区	338	596	126	37.28%	100%
20	海南省	2	2.5	1	50.00%	100%
21	重庆市	1	3	1	100.00%	100%
22	四川省	252	452.5	54	21.43%	100%
23	贵州省	36	101.5	3	8.33%	100%
24	云南省	2	1.5	1	50.00%	100%
25	西藏自治区	55	102.5	—	—	—
26	陕西省	145	259	74	51.03%	100%
27	甘肃省	194	237	126	64.95%	100%
28	青海省	1053	1375.5	130	12.35%	100%
29	宁夏回族自治区	4	5.5	1	25.00%	100%
30	新疆维吾尔自治区	41	64.5	4	9.76%	100%
31	新疆生产建设兵团	1	1	1	100.00%	100%

	总计	2807	4611.5	889	31.67%	100.00%

### （一）整体效益评价

本项目坚持遵循公开透明、尊重捐方意愿、体现资助效益的基本原则，长期对全国各地患儿开展救助。从最终效果看，彩票公益金的资助对于患儿家庭来说是一笔非常重要的款项，可以有效缓解患儿家庭的经济压力。

### （二）回访中发现的情况及建议

1. 在本年度回访的过程中，仍发现有回访电话为空号状态，同时也发现部分省份存在拒绝回访的情况。我们认为，尽管中国红十字基金会开展先心病救助项目已经取得一定成效，在群众中也有良好的基础，但是针对回访这项工作，对于患者来说宣传力度仍有不足。从本次回访来看，部分患者对于电话回访一事持抵触情绪，客观上不利于回访工作展开。

尽管我们能够理解家属基于种种原因如：保护家庭隐私、担心诈骗电话等目的而谨慎面对我们的来电，但我们想通过我们的回访，更清晰明确的了解患者家属最真实的想法并把它展现出来，让相关救助工作进一步提升和改进，让社会更了解这样家庭的真实状态，把社会的优质资源更好的导入到相关领域的救助工作中。

社会监督的工作是一项公众领域参与公益行业的重要创举，这项工作的产出成果对于公益行业有重要推进作用。同时，作为立足点和参考的依据，社会监督回访可以带来巨大的研究效益，我们希望今后的工作中，希望相关

地方红会能在宣传项目本身的同时，提高回访工作的宣传力度。

2. 今年整体的回访工作量相对较大。

2021 年度的先心病救助人数相较 2020 年提升了 15%，救助金总额也对应得到了提高，因此我们回访的工作量也随之增加。本次回访工作开展之后，我们根据实际情况向红基会做了反馈，红基会的工作人员也对此做出了及时的调整。如个别回访志愿者因为自身原因，不能如期完成回访工作，红基会的工作人员及时沟通，联系了新的志愿者作为补充力量，重新调整工作分配。

3. 可能由于技术原因，部分地方红会提交的回访资料在显示时不是很完整，如湖北省第三批次的表格，最开始不能完全展现患儿的受助金额。我们发现后向红基会反馈，红基会工作人员联系相关部门后，向我们提供了更新后的信息。因此我们建议地方红会在填报回访表采用全国统一的标准，避免因技术原因导致数据显示不全；

4. 个别家属向我们表示自己以为申请的仍然是天使阳光基金，不太了解彩票公益金项目情况。中国红十字基金会开展大病救助项目在原有项目升级提升更新换代之后，公众了解不多，对此我们相信随着项目的深度开展，随着时间的沉淀，彩票公益金先心病救助项目也会像天使阳光基金这个响亮的名号一样，成为一个公益行业的风向标。

### （三）体会

首先，2021 年度彩票公益金先心病救助项目救助总量和资助总额一年比一年多，地方红会的工作也延续了之前的风格，回访工作的开展让我们也有了不同的感受

有曾经参加过去年的回访的志愿者，在本年度的回访过程中，虽然依旧遇到了各种情况，但是今年能够充分运用经验和优势去避免和解决，其中最为明显的就是通讯问题。受国家相关法律规定和运营商针对诈骗电话的防范要求，客观上拨打超过一定体量的电话会让运营商后台自动记录工作的电话，更有甚者可能会直接出现停机的情况。结合往年的经验，在任务分配前我们提前向红基会告知了这一事项，同时也向其他新加入的志愿者分享了具体的办法。

另外，回访过程中我们了解到有的家属认为彩票公益金的救助款申请流程漫长，到账也相对较晚，但同时也有部分地区的患儿家属表示到账的较快。经咨询工作人员后了解到，2021年是彩票公益金系统进行升级的一年，同时也是十四·五规划的开局年，因此相对而言整体资助款的到账时间晚。当问到对地方红十字会工作的评价时，我们看到受助患儿家长的回答是：“满意！”“非常满意！”“他们服务好、热心、细致解答问题，让我们心里暖暖的。”“感谢红十字会！”等等。

---

送：总会领导、中国红基会理事、监事、社会监督巡察员、社会监督回访志愿者  
发：会领导、各部门、相关省、市、县红会

---

共印 100份