

社会监督工作简报

第2期（总第110期）

中国红基会法务风控部 编

2024年10月15日

2023年度中央专项彩票公益金 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 张国强

“中央专项彩票公益金大病儿童救助项目”（以下简称“大病儿童救助项目”），是由中国红十字会总会（以下简称“总会”）负责，委托中国红十字基金会（以下简称“基金会”）组织实施，协同全国各级红十字会和定点医疗机构共同执行的专项救助白血病和先心病儿童的公益项目。该项目资金由财政部批复项目预算至中国红十字会总会，由基金会按照项目资助规则审核求助资料，并向总会申请资助资金，由总会通过财政部授权的支付方式拨付资金，并严格遵守项目管理的相关规定。

彩票公益金先心病救助项目从2011年开始实施，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。2023 年彩票公益金拨付先心病资助款共 7000 万元，共有来自全国 31 个省、自治区及新疆生产建设兵团的 3383 名贫困先心病患儿得到基金的资助。为了解项目款项到账和使用情况、患儿术后恢复情况、政策落地以及患儿家属对基金会和各级红十字会项目执行的满意程度等，法务风控部邀请社会监督回访志愿者对 2023 年度彩票公益金先心病救助项目中的受资助先心病患儿家庭随机抽样进行了电话回访。

一、整体概况

（一）回访时间：2024 年 5 月至 2024 年 9 月

（二）回访人员：张国强

（三）回访方式：根据彩票公益金项目办公室提供的 2023 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、患儿家属对救治医院的评价，对地方红会的评价、以及反映的问题等。

二、回访概况

本年度彩票金整体资助及抽样回访情况见表 1

序号	省份	金额 (万元)	人	金额 (万元)	总人	总金额 (万元)	回访 人次	回访率 (%)
1	北京市	0.5	1	0.5	25	56.5	10	40
		1	1	1				
		1.5	4	6				
		2	8	16				
		3	11	33				
2	天津市	0.5	0	0	20	46	8	40
		1	3	3				
		1.5	2	3				
		2	5	10				
		3	10	30				
3	河北省	0.5	3	1.5	140	339.5	43	30.71
		1	5	5				
		1.5	8	12				
		2	51	102				
		3	73	219				
4	山西省	0.5	2	1	73	156	22	30.14
		1	13	13				
		1.5	6	9				
		2	23	46				
		3	29	87				
5	内蒙古自治区	0.5	2	1	103	225	31	30.10
		1	4	4				
		1.5	20	30				
		2	41	82				
		3	36	108				
6	辽宁省	0.5	3	1.5	87	187.5	28	32.18
		1	6	6				
		1.5	12	18				
		2	36	72				
		3	30	90				

7	吉林省	0.5	0	0	41	97.5	13	31.71
		1	0	0				
		1.5	5	7.5				
		2	18	36				
		3	18	54				
8	黑龙江省	0.5	0	0	70	149	22	31.43
		1	8	8				
		1.5	10	15				
		2	30	60				
		3	22	66				
9	上海市	0.5	1	0.5	7	11.5	3	42.86
		1	1	1				
		1.5	0	0				
		2	5	10				
		3	0	0				
10	江苏省	0.5	8	4	218	451.5	66	30.28
		1	15	15				
		1.5	33	49.5				
		2	103	206				
		3	59	177				
11	浙江省	0.5	2	1	68	156.5	21	30.88
		1	6	6				
		1.5	5	7.5				
		2	23	46				
		3	32	96				
12	安徽省	0.5	5	2.5	180	406.5	55	30.56
		1	11	11				
		1.5	12	18				
		2	81	162				
		3	71	213				
13	福建省	0.5	2	1	35	79.5	11	31.43
		1	2	2				
		1.5	3	4.5				
		2	12	24				
		3	16	48				

14	江西省	0.5	0	0	34	86.5	11	32.35
		1	0	0				
		1.5	1	1.5				
		2	14	28				
		3	19	57				
15	山东省	0.5	9	4.5	187	397.5	57	30.48
		1	15	15				
		1.5	30	45				
		2	66	132				
		3	67	201				
16	河南省	0.5	4	2	823	1786	247	30.01
		1	62	62				
		1.5	98	147				
		2	402	804				
		3	257	771				
17	湖北省	0.5	0	0	66	155	21	31.82
		1	3	3				
		1.5	6	9				
		2	28	56				
		3	29	87				
18	湖南省	0.5	0	0	141	318	43	30.50
		1	7	7				
		1.5	20	30				
		2	61	122				
		3	53	159				
19	广东省	0.5	3	1.5	36	69.5	11	30.56
		1	7	7				
		1.5	4	6				
		2	11	22				
		3	11	33				
20	广西壮族自治区	0.5	5	2.5	99	202	32	32.32
		1	9	9				
		1.5	5	7.5				
		2	57	114				
		3	23	69				

21	海南省	0.5	0	0	10	16	3	30.00
		1	5	5				
		1.5	2	3				
		2	1	2				
		3	2	6				
22	重庆市	0.5	1	0.5	5	10.5	2	40.00
		1	0	0				
		1.5	0	0				
		2	2	4				
		3	2	6				
23	四川省	0.5	16	8	242	501	74	30.58
		1	33	33				
		1.5	26	39				
		2	80	160				
		3	87	261				
24	贵州省	0.5	1	0.5	60	107.5	19	31.67
		1	14	14				
		1.5	14	21				
		2	21	42				
		3	10	30				
25	云南省	0.5	1	0.5	12	19.5	4	33.33
		1	3	3				
		1.5	4	6				
		2	2	4				
		3	2	6				
26	西藏自治区	0.5	1	0.5	2	2	1	50.00
		1	0	0				
		1.5	1	1.5				
		2	0	0				
		3	0	0				
27	陕西省	0.5	6	3	59	107	19	32.20
		1	8	8				
		1.5	12	18				
		2	21	42				
		3	12	36				

28	甘肃省	0.5	41	20.5	239	371	73	30.54
		1	54	54				
		1.5	49	73.5				
		2	62	124				
		3	33	99				
29	青海省	0.5	6	3	121	206.5	37	30.58
		1	23	23				
		1.5	29	43.5				
		2	52	104				
		3	11	33				
30	宁夏回族自治区	0.5	1	0.5	19	37.5	12	63.16
		1	4	4				
		1.5	2	3				
		2	6	12				
		3	6	18				
31	新疆维吾尔自治区	0.5	16	8	159	240.5	16	10.06
		1	39	39				
		1.5	51	76.5				
		2	42	84				
		3	11	33				
32	新疆生产建设兵团	0.5	0	0	2	6	2	100.00
		1	0	0				
		1.5	0	0				
		2	0	0				
		3	2	6				
总计			3383	7002	3383	7002	1017	30.06

三、回访情况

本年度整体回访率为 30.06%，资助款到账率达 100%，回访满意率达到 100%。

（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。从回访结果看，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，为他们缓解了经济压力，带来了美好的希望，得到了家属的广泛好评。

（二）回访中发现的情况及建议

1. 回访工作整体进展较顺利

本年度回访过程总体上比较顺利，不过回访中仍发现有回访电话为空号、停机、错号等状态，同时也发现部分省份患儿监护人存在拒绝回访的情况。拒绝回访可能是基于以下几个理由：担心诈骗电话、保护家庭隐私、不方便回答、孩子去逝等。尽管能够理解家属基于种种原因拒绝回访，但希望受助家庭能在享受权利的同时能尽到义务。

2. 回访中发现资助款到账率达 100%

多数患儿家长知道救助来源是通过红十字会申请的，对资助款到账时间和金额一般记得比较清楚。救助款直接拨付给个人的受助家庭基本能说出收到了多少钱。但是存在救助款直接拨付给医院的受助家庭中有一些家庭不知道具体资助了多少钱。一些家庭表示回访因时隔近一年，收到救助款的时间记得不太清楚了。有个别受助家庭表示“没收到救助款”，经查实后证明都如数收到。总表中有个别登记资助款拨付给医院的而实际是打给个人的情况。

3. 宣传力度有待提高

回访中了解到，一些省在项目实施过程中，会广泛宣传先心

病防治知识，持续报道项目工作进展。但仍有部分省的一些受助家庭提出项目宣传不够，是通过医院病友口中得知的有关信息。边远地区、文化程度较低、家庭条件较差的弱势家庭信息搜集能力弱，也是最需要救助的家庭。在回访中可以感受到，家庭条件较差的受助家庭是对基金会最为感激的群体，也是比较愿意接受回访的群体。希望能进一步加大宣传力度，尤其是在边远地区、贫困地区的宣传力度，营造全社会都来重视、支持、参与公益救助的舆论氛围。

4. 回访中患儿家长提出了一些新的需求

有几个受助家庭表示希望申请时间可以延长至手术后，因孩子病情紧急不能等申请审批，有的家庭因此不得不放弃申请。还有几个家庭表示希望解除对孩子申请次数的限制，因个别孩子的病情不能一次手术解决问题，后续手术的费用对家庭仍然是沉重的负担。还有个别家庭提出希望救助患儿的病种类扩大。

5. 回访中个别患儿家属提到的问题

个别家属表示地方红会未能及时提供申请救助的帮助，如陕西 1 人、河北 3 人、黑龙江 1 人、江苏 1 人，后来通过医院或上级红会申请成功。有些家属表示直接走医院申请挺顺利挺简单。个别家庭因为孩子没有康复或救治的结果不太好，对医院救治的结果不太满意。

（三）回访体会

首先，在有效回访电话中能感受到受助家庭对基金会此项救

助项目非常感激，对红会的工作都相当满意，此项目是基金会传播正能量、传递爱心、扎根普通民众、树立口碑的重要项目。地方红会的扎实工作，为回访工作的开展打好民意基础，几乎百分之百的回访家庭表示对整个接受救助的过程很满意，红会工作人员服务做得特别好，说明这个救助流程非常成熟，整个红会系统运行得非常高效。

另外，回访过程中我们了解还有一些最困难、最需要资助、边远地区的弱势家庭可能还因为信息不畅而享受不到国家这么好的政策，这是对基金会工作的挑战，也是工作的方向。只有通过这样的工作，基金会的口碑和形象才能深深扎根于民间，才能真正的做到不忘初心、不辱使命。

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