

社会监督工作简报

第 2 期（总第 98 期）

中国红基会法务风控部 编

2021 年 09 月 03 日

2020 年度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 廖敏 马红枫 李波

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 周岁贫困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。

2020 年天使阳光基金彩票公益金项目共拨款 3 批，总计资助 2441 人，4355 万元，跨省筛查及紧急救助已包含在每批拨款中，共计 111 人，270 万元。

一、回访概况

（一）回访时间：2021 年 6 月至 2021 年 7 月

(二) 回访人员：社会监督回访志愿者廖敏 马红枫 李波

(三) 回访方式：根据彩票公益金项目办公室提供的 2020 年度受助先心病儿童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 776 人次，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、回访结果

本年度整体回访率 31.79%，资助款到账率达 100%，回访满意率 100%。

详细回访情况见下表：

序号	省份	不同金额资助人次（万元）					总人次	总金额（万元）	回访人数	回访率
		0.5	1	1.5	2	3				
1	北京	0	1	0	0	0	1	1	0	/
2	天津	1	1	0	1	0	3	3.5	2	66.60%
3	河北	1	23	25	78	111	238	550	86	36.10%
4	山西	3	10	7	21	8	49	88	19	38.77%
5	内蒙古	1	7	4	4	4	20	33.5	9	45.00%
6	辽宁	1	0	6	15	9	31	66.5	13	41.93%
7	吉林	0	1	4	2	5	12	26	6	50.00%
8	黑龙江	0	5	9	16	5	35	65.5	13	37.14%
9	江苏	0	4	7	4	9	24	49.5	11	45.83%
10	浙江	0	1	0	2	1	4	8	2	50.00%
11	安徽	8	5	8	17	16	54	103	22	40.74%
12	福建	1	0	2	1	0	4	5.5	3	75.00%
13	江西	0	0	0	1	3	4	11	4	100.00%

14	山东	2	24	63	115	47	251	490.5	77	30.68%
15	河南	30	145	127	152	117	571	1005.5	183	32.05%
16	湖北	0	1	6	31	8	46	96	13	28.26%
17	湖南	1	1	0	0	2	4	7.5	2	50.00%
18	广东	0	2	1	3	0	6	9.5	3	50.00%
19	广西	20	57	39	55	49	220	382.5	76	34.54%
20	海南	0	1	0	0	0	1	1	1	100.00%
21	重庆	0	0	1	0	2	3	7.5	1	33.33%
22	四川	17	14	15	63	27	136	252	49	36.02%
23	贵州	0	0	1	1	0	2	3.5	2	100.00%
24	云南	2	5	1	3	0	11	13.5	2	18.18%
25	西藏	2	4	3	11	24	44	103.5	/	/
26	陕西	1	4	35	65	16	121	235	44	36.36%
27	甘肃	67	34	20	11	13	145	158.5	48	33.10%
28	青海	8	123	30	8	4	173	200	52	30.06%
29	宁夏	4	7	20	13	4	48	77	18	37.50%
30	新疆	6	56	57	23	35	177	295.5	13	7.34%
31	新疆兵团	0	0	1	2	0	3	5.5	2	66.67%
总计							2441	4355	776	31.79%
备注：北京受助患儿家属回访电话停机，多次拨打仍然无法接通；西藏自治区等地跨省筛查回访已由中国红基会完成。										

三、回访总结

通过开展彩票公益金先心病救助项目的电话回访，有以下几点感想：

（一）整体救助情况

本项目坚持按照宗旨，长期对各地患儿开展救助。作为一个救助范围广、持续时间长的项目，为不幸患病的患儿家庭缓解了经济压力，带来了美好的希望，得到了家属的广泛好评，可以说把救助做到了实处。

（二）回访中发现的问题及建议

1. 个别家长反馈救助款拨付周期太长，需要多次沟通，建议项目办进一步优化审批和拨款流程；

2. 在定点医院进行治疗的个别患儿家长反映并不知晓具体得到了多少金额的资助。经与红基会工作人员沟通后，我们了解到患儿进入定点医院就诊后，医院垫付就诊费用免费为其开展救治，因此实际受助金额患儿家属很难准确了解。我们建议为了让患儿家属了解到实际资助人和资助金额，在之后的工作中更加注重细节，并加强与患者及家属的沟通；

3. 地方红会提交的回访资料中个别四川受助患儿的性别等信息与实际不符，建议地方红会在填报回访表时认真核对、填写；

4. 个别患儿实际救治医院与回访表里记录的医院不同。经了解，患儿会因为各种客观因素更换救治医院，但更换医院的信息却不会与地方红会和中国红基会同步，建议回访表制作时，有关患儿救治医院的内容以实际给予资助的医院为准。

（三）体会

在回访时我们深切感受到地方红会工作人员的工作量之大，这或许是我们平时了解不到的，而之前参与社会监督工作的老师们的辛劳付出更是如此。

回访过程中我们遇到了各种情况，这些突发问题使得电话回访这一项工作开展十分困难。有的家长担心是骚扰电话，看都不看直接挂断，可以说基本需要拨两次才能接通，更甚者如贵州的患儿家长连续三天挂断我们拨打的回访电话，后来用短信沟通对方才同意接受回访。回访过程中，我们还遇到两次救助款金额与家长所说的不符，我们向中国红基会反应有关情况后，中

国红基金会工作人员很快就能提供相关转账单等资料。通过资料和二次回访，唤醒家长记忆并经过核实，患儿家属也能确认金额无误。事实证明中国红基金会和地方红会提供的数据准确无误，项目执行能力强，执行过程清晰。也因此当问到对地方红十字会工作的评价时，受助患儿家长的回答都是：“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。

回访结果显示，受益人群对地方红十字会的满意度和资金到账率均为100%，直接证明了彩票公益金项目是一个经得起时间考验的优质民生项目。

送：总会领导、中国红基金会理事、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