

社会监督工作简报

第 2 期（总第 83 期）

中国红基会社会监督办公室编

2016 年 04 月 22 日

“小天使基金” 2015 年度彩票公益金项目 资助白血病患者监督回访报告

社会巡察员 王洁 岳岩

2015 年是国家“十二五”规划纲要收官之年，也是中国红十字基金会小天使基金彩票公益金项目实施彰显成果的一年。今年国家彩票公益金投入资助款 6930 万元，专项用于白血病患儿的医疗救助。截止 2015 年 11 月底，资助款分 8 批拨付给 30 个省、直辖市、自治区的 2212 人次符合条件的申请者。

为了解小天使基金彩票公益金项目资金到账、使用、患儿受益和恢复情况，以及受益人群对中国红十字基金会（简称中国红基会）和地方红会的评价情况，中国红基会社会监督办公室邀请社会巡察员对 2015 年度小天使基金彩票公益金项目拨款的患儿进行了电话回访，现将相关情况汇报如下：

一、监督回访概况

（一）回访时间：

2015年7月20日至10月25日(第1-4批);

2016年1月28日至2月13日(第5-8批)。

(二) 回访人员: 岳岩(社会巡察员)

王洁(社会巡察员)

(三) 回访方式: 根据彩票公益金项目办公室提供的2015年度2212人次受助白血病患者名单, 随机抽取受助白血病患者的监护人, 以电话方式询问资助款到账、患儿救治等相关信息。

(四) 回访内容: 核对患儿姓名、受访人与患儿关系、资助款到账情况、患儿救治医院、救治状况; 患儿家属对救助方的认识, 对地方红会的工作评价; 以及反映的问题等。

二、监督回访结果

2015年度共资助白血病患者2212人次(实际拨款人数为2201人, 其中11名为2015年连续两次拨款), 覆盖全国30个省、直辖市、自治区。获资助人数较多的省份依次为山东、河北、河南、安徽、四川。

我们根据彩票公益金项目办公室提供的《小天使基金彩票公益金项目受助患儿回访登记表》, 从中随机抽取818名受助儿童及其监护人进行了电话回访, 占样本总数的37%。资助款到账率达100%, 到账时间较往年略有提前。

各省、直辖市、自治区回访情况如下表所示:

小天使基金2015年度彩票公益金项目监督回访统计表

序号	省份	资助数	抽样数	抽样率	到账率
1	北京市	22	9	41%	100%
2	天津市	24	17	71%	100%

3	河北省	204	67	33%	100%
4	山西省	61	25	41%	100%
5	内蒙古	52	21	40%	100%
6	辽宁省	54	33	61%	100%
7	吉林省	45	17	38%	100%
8	黑龙江	51	19	37%	100%
9	上海市	6	4	67%	100%
10	江苏省	112	36	32%	100%
11	浙江省	59	23	39%	100%
12	安徽省	174	60	34%	100%
13	福建省	42	14	33%	100%
14	江西省	31	13	42%	100%
15	山东省	278	102	37%	100%
16	河南省	176	61	35%	100%
17	湖北省	117	39	33%	100%
18	湖南省	116	42	36%	100%
19	广东省	102	33	32%	100%
20	广西区	73	26	36%	100%
21	海南省	17	6	35%	100%
22	重庆市	49	18	37%	100%
23	四川省	121	47	39%	100%

24	贵州省	19	11	58%	100%
25	云南省	44	15	34%	100%
26	陕西省	53	19	36%	100%
27	甘肃省	35	13	37%	100%
28	宁夏区	12	4	33%	100%
29	青海省	4	4	100%	100%
30	新疆区	48	20	42%	100%
总计		2201	818	37%	100%

三、成绩与问题

(一) 成绩显著

1. 扩大了救助患儿群体数量

国家“十二五”规划纲要计划投入国家彩票公益金 2.5 亿元，项目实施五年来财政部加大了支持力度，实际投资 4.558 亿元，实际救助贫困患儿 11686 人次。

2. 提升项目运作能力

中国红基会通过加强项目管理和财务管理，进一步规范了项目运作程序和流程，加强了项目培训；积极推动省、市、县三级红会参与执行国家彩票公益金项目的重要环节，使得地方红会的工作人员项目执行能力明显提高；加快了资金拨付速度，增进了与患儿家庭之间的沟通和交流；受助患儿回访登记表实现电子填报，使患儿和家属得到更好更快地服务。

(1) 各省、自治区、直辖市报来的《2015 年度彩票公益金项目回访登记表》更加规范。全部登记表均是电脑操作、打印、签字、

盖章。其中江苏和新疆红会的登记表里，联系人一栏中都填写了两个电话号码，这样就确保回访电话的可靠性及与患儿家庭联系的持久性。湖南红会的登记表中，受助人目前情况的填写很详尽，体现了红会对患儿情况的动态跟踪服务。

(2) 电话回访中了解到，因为服务态度好，每个资助环节都能及时与患儿家庭保持沟通和联系，安徽、福建、吉林、江苏、湖北、湖南等省的三级地方红会都受到患儿家庭较高评价和由衷的感谢。另外，云南和新疆红会的服务精神感动着患儿家庭，红会工作人员指导受助家庭如何使用、合理支配救助款，对患儿家庭的帮助很大。它们的工作态度和负责精神值得表扬和推广。

3. 及时核实救助款到账情况

河北红会报来的登记表上记录患儿陈婧怡资助款为 2 万，但她父亲陈永电话告之收到了 5 万；贵州省患儿雷同刚的父亲说，第 8 批拨付的 2 万救助款按县红会要求他已退回。经工作人员核实：河北陈永家庭确实收到 5 万资助款，其中 2 万来自小天使基金项目资助，另外 3 万来自非小天使国家彩票公益金救助；贵州患儿雷同刚分三次收到救助款，分别为 3 万/2 万/2 万，其中最后一笔拨付的 2 万为贵州省红会重复拨付，之后及时发现并要求家长退回，患儿雷同刚实际获得救助款 5 万，符合小天使基金的救助标准。

4. 取得良好社会效益

回访中很多家长表示感谢政府、中国红基会和所有帮助过他们的工作人员！愿意为公益事业做力所能及的事情！中国红基会和各级红会扎实、贴心的工作给受助患儿的家庭、亲属们留下了深刻的印象，取得了良好的社会效益。

(二) 问题和反馈

在回访中我们发现仍然存在着与前几年类似的问题：

1. 反映省、直辖市、自治区红会和地方红会存在的问题

(1) 各省、直辖市、自治区上报的《小天使基金 2015 年度彩票公益金项目回访登记表》有几项填报仍有失误。例如，与患儿关系一栏应填写“父/母子”，实际填写为“父亲”、“母亲”的有 7 个省（内蒙、河北、安徽、湖北、江西、浙江、四川）。救治医院一栏应填写救治医院准确名称，而实际则填写为“在家”（四川）。

(2) 个别省的患儿家庭未收到地方红会的通知或电话回访，资助款到账是由银行短信通知的。广东回访的 30 名患儿家长中，当问到“省、市、县红会是否打过电话通知或回访？”有 5 位明确说“没有收到省、市、县红会的电话通知或回访”；另 3 位则不予回答；但是广东省红会上报的电话回访率则是 100%。其他省份也有个别家长反映说“没有回访电话”。

2. 受助患儿家长电话存在部分无法联系的情况

我们电话回访的随机抽样数量为总数的 37%。对于移植后的患儿我们想全部回访，但是重症、实施移植的患儿家长的电话存在一定比例的停机、欠费或因申请时报的手机就非本人使用的情况。

四、评价与建议

(一) 深受贫困群众赞扬和感谢

我们发现很多的患儿家长不善言辞，在请他们评价小天使基金项目、中国红基会和地方红会的工作时，他们纷纷用自己，最简单、朴素的语言来表达。

安徽患儿家长卢海霞说：非常感谢，非常满意省红会、县、市红会的帮助！感谢小天使基金的救助！我们全家祝小天使基金项目办和中国红基会的工作人员新年快乐！工作顺利！当时患儿就在卢海霞的身边，听到是小天使基金项目的回访电话，由衷地大声喊道“也祝阿姨新年快乐！”

福建患儿的母亲余丽清告诉我们：省红会、市红会都打来过回访电话；他们问候、关心我的孩子，很感动！更要特别感谢国家彩票公益金小天使基金项目给我们的帮助，使我们能够渡过难关！我们将来有能力了一定回报社会！也希望小天使基金项目越来越好，能帮助更多的孩子！

还有很多的患儿家长或监护人，在电话结束前，一遍遍地说着，太谢谢你们了，谢谢...谢谢...。

更有许多家长在电话回访结束后的春节前夕，发来短信表示感谢和祝福：“携全家感谢你们对我们的帮助，感恩你们的大爱，谢谢！祝福中国红基会和小天使基金办公室的全体工作人员阖家幸福！新年快乐！”

“感谢你们的帮助和关心，孩子的病情有所好转，在春节之际，祝彩票公益金项目办的所有工作人员春节快乐，合家欢乐，万事如意！”

“感谢彩票公益金项目对我孩子的帮助，在此我只能深情的感谢你们的资助。孩子近期的情况很好，就是每个月都去昆明进行治疗”。

（二）建议

1. 培训讲究实效

彩票公益金项目举办的工作会议和培训，建议采取量化的考核指标，并显示培训后的改进。小天使基金 2015 年度彩票公益金项目回访登记表中出现的错误几乎每年都有，同样的错误不应该年年重复。对地方红会的工作人员填报登记表时要进一步强调规范；去年的错误，当年纠正，今年不应再犯；今年再出错要问中国红基会是否指出，省红会是否知晓并改正，培训要到位，纠错必须讲究效果。

2. 建议处理好原始票据报销与患儿家庭受益最大化的问题

在回访中，原始票据报销是个普遍问题，涉及卫生政策和个人利益。国务院发布的《深化医药卫生体制改革 2012 年主要工作安排》中提出当年要在全中国 300 家县级公立医院试点，多种措施惠及民众，进行医改。其中最实惠的是儿童白血病等 8 种大病将纳入新型农村合作医疗的统筹范围，参保农民有望报销 70% 以上的医药费，缓解“因病返贫”的困境。本项目立项在 2012 年之前，即实施“十二五”规划纲要之前。那时，白血病医疗费用无处报销，在申请小天使基金国家彩票公益金资助时，必须提供资助金额治疗发票作为审评依据之一。

2013 年以来，随着医疗保险政策、体制、惠民利民措施的完善，参保的白血病患者可报销医药费达 80%，按要求申请资助患儿应提交相应原始治疗发票给中国红基会和新农合两个不同的机构。

过去有受助患儿家长咨询原始票据时，小天使基金办公室会将患儿的原始票据寄回（小天使基金办公室复印原件备存），以方便患儿家庭及时到新农合报销。但如果患儿家长不知道找谁咨询而错过报销时间，患儿家庭将失去受助或报销的机会。

因此我们建议，小天使基金办公室邀请医疗、医保、财务等方面的专家，探寻一条既要坚持原则、严把关口，又可惠及患儿的两全之策；并制定行之有效，惠及民众的办法。

送：总会领导、财政部社保司医保处、财政部综合司彩票处、总会筹财部、中国红基会理事、监事、监督委委员、社会巡察员

发：会领导、各部门、各省级红十字会、彩票公益金项目办公室

共印 150 份