

社会监督工作简报

第 3 期（总第 81 期）

中国红基会社会监督办公室 编

2015 年 2 月 13 日

2014 年度“天使阳光基金”国家彩票公益金 项目电话回访报告

社会监督巡察员 吴宁丽

为救助贫困家庭的先天性心脏病患儿，中国红十字基金会（以下简称中国红基会）于 2006 年倡导并发起了“天使阳光基金”。自 2011 年起，该基金得到国家彩票金的支持，并且列入中央专项彩票金“十二五”的计划。

一、“天使阳光基金”2014 年度项目资助情况

（一）项目款项用途及资助标准

2014 年度“天使阳光基金”彩票公益金项目于 2014 年 1 月 1 日开始实施，资助标准结合地方农村合作医疗及城镇大病医保政策，依据个人自费情况分为三种：（1）家庭自费 10000

元-15000元(含),资助标准为10000万元;(2)家庭自费15000元-20000元(含),资助标准为15000元;(3)家庭自费20000元以上(不含),资助标准为20000元。

此外,从2014年下半年开始,青海省成为终审权下移的试点省份,故又增加了一档:家庭自费10000元以下的,资助标准为5000元。

(二) 资助模式

“天使阳光基金”的资助方式分为通过定点医院资助、通过地方红会资助和直接资助等几种模式。目前,“天使阳光基金”与全国34家定点医院建立了合作关系,定点医院在尊重家长的意愿下收治“天使阳光基金”资助的先心病患儿,提供优质医疗技术;与此同时,定点医院承诺对“天使阳光基金”资助的患儿予以不同程度的医疗费用减免。

(三) 资助情况

2014年度的“天使阳光基金”国家彩票公益金项目共资助先心病患儿910人,资助款总额1568万元。(各省情况见表1)

表1 “天使阳光基金”2014年度国家彩票公益金项目资助情况一览表

序号	省份	资助款(万元/人)	人数	总人数	资助款总额(万元)
1	北京市	1.5	1	1	1.5
2	天津市	1.5	1	1	1.5
3	河北省	1	8	132	224.5
		1.5	23		
		2	101		

4	山西省	1	10	46	76
		1.5	12		
		2	24		
5	内蒙古自治区	1	5	21	35.5
		1.5	3		
		2	13		
6	辽宁省	1.5	1	10	19.5
		2	9		
7	吉林省	1	1	30	56
		1.5	6		
		2	23		
8	黑龙江	1	1	16	29.5
		1.5	3		
		2	12		
9	江苏省	1	3	7	10.5
		1.5	1		
		2	3		
10	浙江省	2	2	2	4
11	安徽省	1	8	40	68.5
		1.5	7		
		2	25		
12	福建省	1	8	22	32.5
		1.5	7		
		2	7		
13	江西省	2	3	3	6
14	山东省	1	25	103	168
		1.5	26		
		2	52		
15	河南省	1	12	146	272
		1.5	16		
		2	118		
16	湖北省	2	1	1	2
17	湖南省	1.5	2	8	15
		2	6		

18	广西壮族自治区	2	1	1	2
19	海南省	1	1	5	8.5
		1.5	1		
		2	3		
20	重庆市	1	6	33	59
		1.5	2		
		2	25		
21	四川省	1	5	33	60
		1.5	2		
		2	26		
22	贵州省	1	1	6	11
		2	5		
23	云南省	1	22	57	85
		1.5	14		
		2	21		
24	西藏自治区	2	10	10	20
25	陕西省	1	3	95	166
		1.5	42		
		2	50		
26	甘肃省	1	2	6	10
		2	4		
27	青海省	0.5	4	63	85
		1	32		
		1.5	6		
		2	21		
28	宁夏回族自治区	1	3	8	12
		1.5	2		
		2	3		
29	新疆维吾尔自治区	1.5	2	3	5
		2	1		
30	新疆生产建设兵团	2	1	1	2
总计	——	——	910	910	1568

二、电话回访情况

2014年，中国红基会按贫困家庭申请资助款的时间顺序，分7批拨付了资助款项(青海省作为试点省份单独增加拨款一批)，各省红十字会(以下简称省红会)分批上报了项目回访情况汇总表等资料。为监督项目资助款的拨付及使用等情况，了解社会收益情况，我受中国红基会的委托，依据社会监督办公室提供的有关资料，自2014年8月8日至2015年1月29日，以随机抽样电话回访的方式，向患儿家长了解资助相关情况。



图1 巡察员吴宁丽对照项目资料对受助患儿进行电话回访

(一) 电话回访情况

电话回访主要对受助患儿姓名、受访人与患儿关系、资助款数额及到账情况等内容进行核对，对患儿手术治疗效果、恢复和复查情况、目前的学习和生活状况及省红会回访工作进行询问，并征求受助家庭的意见和建议。(各省具体情况见表2)

表2 “天使阳光基金”2014年度回访概况统计表

省份	资助人数	抽样数	抽样率	回访患儿家长对地方红会评价			
				满意		基本满意	
北京	1	——	——	——	——	——	——
天津	1	1	100%	1	100.0%	——	——
河北	132	46	34.8%	44	95.7%	2	4.3%
山西	46	16	34.8%	15	93.8%	1	6.3%
内蒙	21	8	38.1%	5	62.5%	3	37.5%
辽宁	10	4	40.0%	4	100.0%	——	——
吉林	30	12	40.0%	12	100.0%	——	——
黑龙江	16	7	43.8%	7	100.0%	——	——
山东	103	35	34.0%	35	100.0%	——	——
河南	146	49	33.6%	45	91.8%	4	8.2%
江苏	7	3	42.9%	3	100.0%	——	——
安徽	40	12	30.0%	11	91.7%	1	8.3%
浙江	2	1	50.0%	1	100.0%	——	——
江西	3	1	33.3%	1	100.0%	——	——
湖北	1	1	100.0%	1	100.0%	——	——
湖南	8	1	12.5%	1	100.0%	——	——
重庆	33	9	27.3%	7	77.8%	2	22.2%
云南	57	19	33.3%	16	84.2%	3	15.8%
贵州	6	3	50.0%	2	66.7%	1	33.3%
四川	33	12	36.4%	11	91.7%	1	8.3%
广西	1	——	——	——	——	——	——
福建	22	8	36.4%	8	100.0%	——	——
海南	5	2	40.0%	2	100.0%	——	——
陕西	95	33	34.7%	30	90.9%	3	9.1%
甘肃	6	2	33.3%	2	100.0%	——	——
宁夏	8	3	37.5%	3	100.0%	——	——
青海	63	20	31.7%	17	85.0%	——	——
新疆	4	2	50.0%	2	100.0%	——	——
西藏	10	——	——	——	——	——	——
总计	910	310	34.1%	286	92.6%	21	6.8%

注——

1. 表1中关于满意度调查的数据，是基于随机抽样数据所得出的统计分析结果；
2. 青海省有3名患儿家长没有接到省红会的回访电话，并说红会从未联系过他们，没法评价。

受助的 910 名患儿中，随机拨打接通电话成功回访的有 310 人，有效回访率为 34.1%，资助款到账率为 100%。

（二）受助患儿的恢复情况

在回访的 310 名患儿中，受助患儿的术后情况主要分为以下五种情况（具体见图 2）。

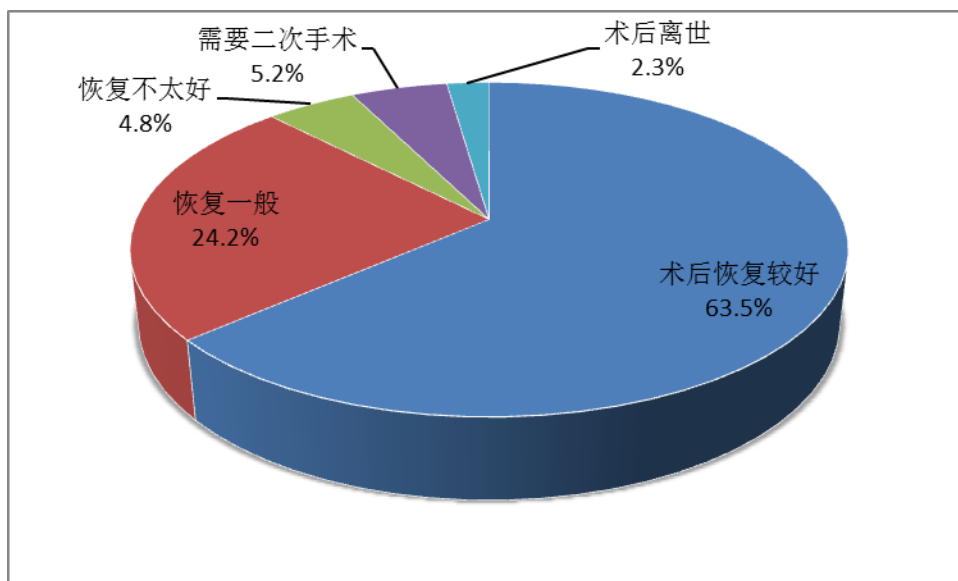


图 2 310 名受访患儿的术后情况

1. 术后恢复比较好的 197 人，占回访的 63.5%。
2. 恢复一般的 75 人，占 24.2%，主要是患儿身体比较弱，有营养不良、经常感冒、患肺炎等情况。
3. 恢复不太好的有 15 人，占 4.8%，主要症状有：刀口感染、愈合不好、心率快、有返流或心包积液等。
4. 需要二次手术的有 16 人，占 5.2%。
5. 术后离世的患儿有 7 人，占 2.3%。除 1 名患儿因意外摔伤头部离世外，其余 6 名均系术后 3 天至 1 个月内离世。

回访中，这 7 名离世患儿的家长没因此产生抱怨。黑龙江受助患儿李*广（6 岁）在上海儿童医学中心做的手术，术后 2 天离世，其父亲李*权回访时说“都说看病难，我带孩子到上海看病感觉一点也不难，虽然孩子没了，但医生也尽力了，我还是要感谢医院，感谢红会”。

（三）对医疗机构的评价

本次回访的 310 名患儿，由分布在全国各地的 74 家（其中非中国红基会的定点医院有 40 家）医院为其实施手术和医疗服务。回访中，我向患儿家长了解患儿所在的救治医院的医疗技术、护理等相关情况，并做了满意度的调查。（具体见图 3）

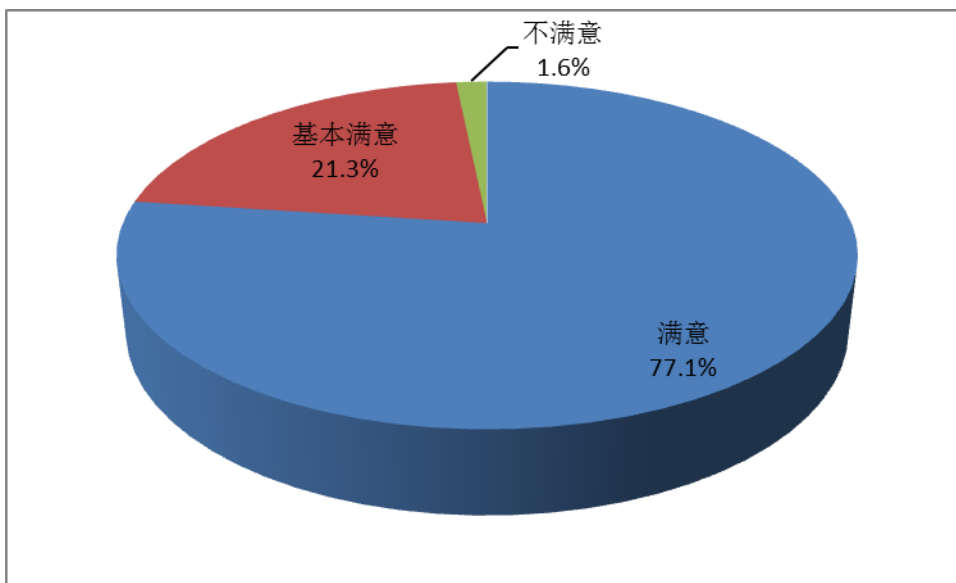


图 3 310 名受访患儿家长对于救治医院的满意度调查

1. 有 77.1% 的受访家长对救治医院满意

有 239 名患儿家长对救治医院评价为“满意”，约占回访人员的 77.1%。在与患儿家长的电话沟通中可以感受到，绝大多数

家长对医院医生的医疗技术和护理、医护人员的工作态度和责任心等表示满意，认为医护人员细致入微、热情周到，医疗水平高等等。其中——

(1) 救治患儿人数最多的为北京阜外医院（该医院尚未成为中国红基会的定点医院），共救治 77 人，满意率达 93.5%；

(2) 北京安贞医院（该医院是中国红基会的定点医院）救治患儿 20 人，满意率达 100%；

(3) 军队有 6 家医院共救治了 23 名患儿，满意率为 82.6%。其中，武警总医院（该医院是中国红基会的定点医院）救治了 9 名患儿，满意率为 100%。

2. 有 21.3%的受访家长对救治医院基本满意

有 66 名患儿家长对救治医院评价为“基本满意”，约占 21.3%。这部分患儿家长对救治医院的医疗或服务感觉一般，主要反映在术前术后与家属沟通不够、手术不太成功或医护人员态度一般等方面。

3. 有 1.6%的受访家长对医院不满意

有 5 名患儿家属对所救治医院表示“不满意”，约占 1.6%。其中——

青海省受助患儿张*龙（3 岁）的家长对救治医院（青海心血管病医院，是中国红基会的定点医院）表示不满，认为患儿

病情还不稳定，就让其办理了出院手续。根据家长反映的情况，红基会“天使阳光基金”办公室经向青海省红会了解了相关情况：院方根据检查认为患儿手术后身体各项指标已经到达出院标准，便为其办理了出院手续。经省红会了解，目前患儿张*龙身体恢复的很好。

我们认为，家长在出院问题上与医院产生分歧，并因此对医院不满，是双方缺乏有效的沟通。建议定点医院耐心做好对患儿家长沟通和解释工作，避免家长因担忧而产生的不满情绪。

（四）对地方红会的评价

总体来看，抽样回访到的 310 名患儿家长对地方红会的评价情况如下——

1. 关于地方红会的电话回访工作是否到位

（1）302 名家长接到了地方红会的电话回访，占 97.4%。

（2）8 名家长称地方红会从未打过电话，占 2.6%。这 8 人分别是：河南 1 人、福建 1 人、贵州 1 人、青海 2 人；云南 2 人（患儿家长称红会只是发短信询问钱收到否）。

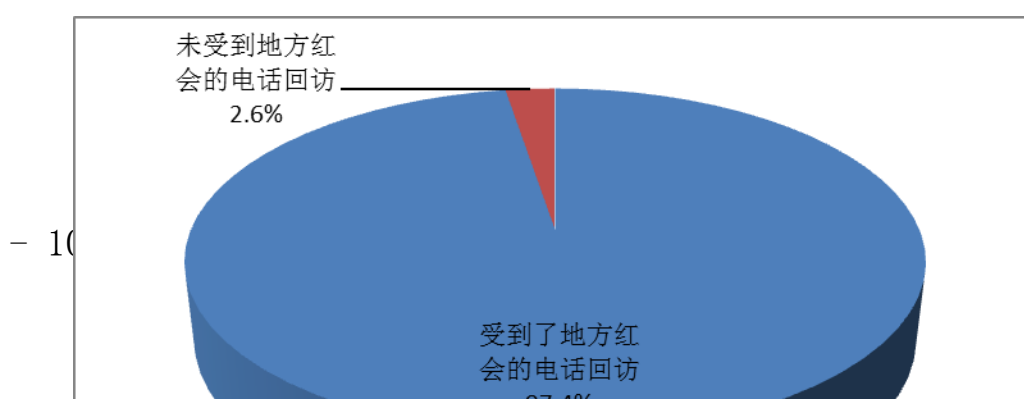


图4 310名受访患儿家长对于地方红会电话回访工作的反馈

2. 关于受助患儿家长对地方红会的满意度

从抽样数据来看，接受回访的310名受助患儿家长中，绝大部分受助患儿家长都对地方红会的工作表示满意（286人，占92.6%）或基本满意（21人，6.8%），另外有3人未作评价。（各省具体情况具体见表2）

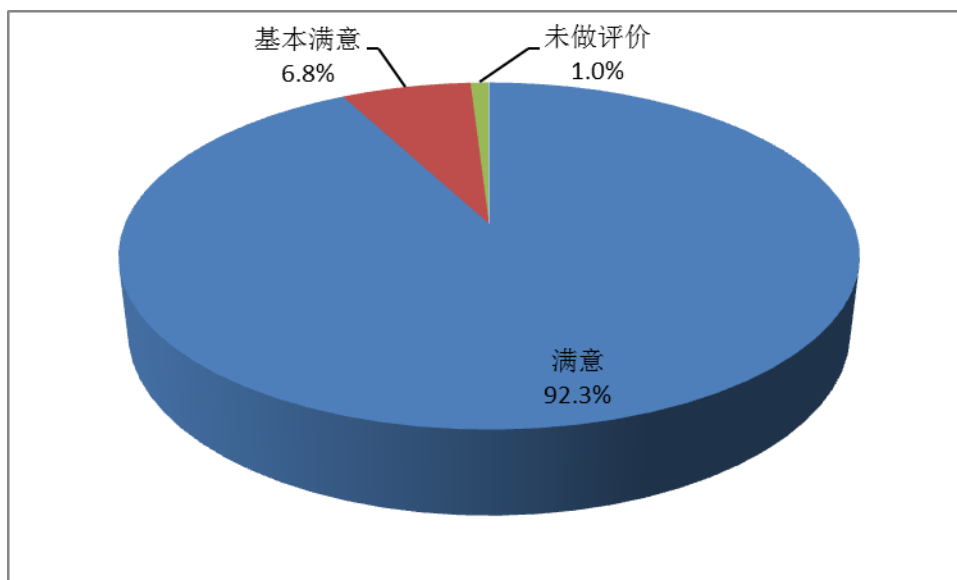


图5 310名受访患儿家长对于地方红会的满意度调查

许多受助患儿家长都怀着感激之情表示谢谢红会和“天使

阳光基金”的资助，救了孩子的命。

河北省很多受助患儿家长反映，河北省红会和当地红会积极帮助家长联系医院，热情周到，工作效率和服务态度都非常好，他们十分感激。其中，河北省患儿张*赫的家长受访时说：“生了双胞胎男孩，知道老大有先心病，我们十分着急，听说红会能救助，抱着试试看的心里申请，没想到得到红会领导高度关注，为我们提供了2万元的资助，给我们家庭解决了大问题，我们一辈子都感恩”。

湖南省许多受助患儿家长称，湖南省红会多次打电话询问患儿恢复情况，非常细心、耐心和贴心。

海南省受助患儿覃*云的家长反馈，当地红会非常重视孩子的救治，不仅做电话回访，还上门探望，还将孩子的救助情况上了当地的电视节目。

陕西省受助患儿郝*馨的家长称赞红会工作态度非常好，自己家在山区，条件不好，交通也不方便，红会帮了很大的忙；陕西省患儿任*夏的妈妈哭着在电话里说，孩子学习非常好，病了很多年，这一直压在心头，我们没有文化、年龄也大了，多亏了红会的帮助让孩子得到救治，恢复了健康，我祝福你们。

回访中，没有一个患儿家长对地方红会的工作和服务表示不满意，这说明地方红会为了“天使阳光基金”的执行付出了

大量的心血和努力，慈善和救助工作做得非常到位，在受助患儿家庭中有口皆碑。

三、患儿家长反馈的问题和建议

回访中，部分患儿家长反应了一些情况，也提出一些建议，现归纳如下：

（一）部分家长反映资助款审批过程比较长

（二）需要二次手术的患儿家庭希望得到再次资助

需要二次手术的患儿有的是因病情较复杂，分两次手术能降低风险；有的是一次手术没有成功，需要进行二次手术。在回访的 310 名患儿中，需要二次手术的有 16 人，占到 5.2%。

河北省受助患儿赵*溪（1 岁 2 个月）的妈妈说明，她知道“天使阳光基金”只能救助一次，她了解到安贞医院可以在二次手术上给予一定的优惠，想请省红会帮助联系一下。

（三）部分患儿家庭希望得到联合资助

对于救助款缺口较大的复杂先心病患儿家庭，希望当地红会帮助联系有关救助社团联合提供帮助。

河北省受助患儿巨*超的爸爸说，因红会救助的 2 万元不能满足孩子的手术费用，省红会又联系了省妇联申请了 7000 元的资助款，如果没有红会、妇联，也就没有孩子的生命，他非常感恩。

四、回访发现的问题

2014年是“天使阳光基金”国家彩票公益金项目实施第4个年度，对比前3年项目的资助情况和意见反馈，本次回访所了解到的情况大同小异。问题主要体现在以下方面：

（一）省红会上报的回访表项目不全，有漏项、错项

1. 患儿性别、家长姓名、关系填写错误。如第6-7批资助名单中，患儿性别错误10人，占回访人数（63人）的15.9%；

2. 漏填救治医院，或将手术医院填写成复查医院。如第6-7批资助名单中，内蒙、安徽、湖北、广西上报的回访表中都有类似错误。

（二）联系电话停机、空号或无法接通比率较高

以第4批资助为例，该批次总人数194人，我随机拨打了其中88名患儿家长的联系电话，打通了68人，但停机、空号、已过期的有20个。

建议省红会在做回访时，最好与家长确认一下近期电话会发生变动，并登记备用手机号或村委会/居委会固定电话，以便后期中国红基会进行有效回访时。

（三）部分省红会回访率未达100%，个别报表失真

有的省红会因客观原因回访不成功的，会在回访表中予以标注。但回访中也发现，报表中填写已回访的，家长却反映地方红会从未回访过。

河南患儿王*博在电话回访中孩子的父亲说，王*博在术后7小时离世，而在河南省红会上报的回访表中，受助人状况一栏中显示“恢复良好”，家长反映河南省红会也从未打过回访电话，经“天使阳光基金”办公室与河南省红会工作人员王卫联系，王卫回复称因为已知道王*博术后离世，所以没有进行电话回访，至于回访表中显示“恢复良好”，是由于笔误造成的。

由于个别省红会报表内容失真，给中国红基会的回访工作造成一些被动局面，甚至导致患儿家长的不愉快，特别是患儿已离世但报表中显示还存活的患儿，巡察员电话拨打过去，离世患儿家长的伤口又被揭开，听到家长哽咽的哭诉，巡察员只能一遍遍的安抚他们的情绪。

五、巡察员的建议

根据回访工作中发现的一些问题，特建议从以下方面完善项目管理：

（一）加强和规范省红会的回访工作

首先应对省红会上报的回访资料予以规范，建议中国红基金会提供并要求省红会上报统一的回访表（包括纸质和电子版），对格式、内容及排版等提出明确标准。

其次，对省红会的回访工作加大管理力度，要求省红会以实事求是的精神和认真严谨的工作态度做好回访工作。回访达到100%是国家彩票金项目的硬性规定，必须做到。如果统计数

据失真，就背离了实事求是的精神，必须保证报表的真实和客观。

因各种客观原因回访不成功的，建议采取以下解决办法，：

(1) 因特殊情况（如电话反复联系不上、居住地处偏远等）回访不成功的，需要文字说明情况；

(2) 如与语言沟通、电话暂时关机等方面的原因电话回访不成功的，可以采取短信等方式进行回访；

(3) 委托患儿所在地的基层红会进行入户探访；

(4) 与患儿所在的村委会/居委会等基层组织取得联系，了解相关情况。

（二）关于二次手术的资助问题

按照中国红基会这四年的资助情况，结合回访情况及概率统计分析，保守估计每年约 50 名受助患儿需要进行二次手术。以往每年的回访中，也都有家长提出希望能够资助二次手术。

中国红基会对于此问题高度重视，并提到议事日程，积极研究予以解决。自 2015 年开始，中国红基会将执行新的资助标准，对需要二次手术的贫困患儿可以进行再次资助，资助的最高上限是 3 万元。

与此同时，对于家庭特别贫困、患儿病情复杂的各种情况，中国红基会还采取了多种途径和渠道的救助，如协调社会资源、

爱心企业和人士的定向资助，向他们伸出援手、予以相助。

基于上述情况，特建议做好3个方面工作：

1. 将上述救助新政策尽快传达到各级红会，使地方红会掌握新的救助原则；

2. 对需要二次手术的受助患儿做一次全面排摸或回访，并将此政策尽快告知相关家庭和定点医院；

3. 要求各级红会落实以上情况，并做好相关的统计和上报工作，以便中国红基会提前统筹安排资助款等相关工作。

（三）加强“天使阳光基金”的项目宣传

回访中发现，部分受助患儿家庭对于项目并不是很了解，也说不清楚受助款来源。建议中国红基会通过各级红会组织和定点医院，积极宣传“天使阳光基金”项目，使得国家的惠民政策让更多的患儿家长知道并受益，并提升项目的知名度和影响力。

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

发：各部门，天使阳光基金办公室、各省级红十字会、相关定点医院。

共印 240 份