

公益组织如何帮助重症救助个案

广东省廖冰兄人文艺术基金会秘书处杨汉淳

一、详细了解个案情况

1、个案的病情：是什么疾病？是什么时候开始的？现在是早期、中期还是晚期？可以通过药物或者手术治疗康复吗？治疗费用需要多少钱？（可以由主治医生估算）

2、个案的情况：家庭成员有哪些？家庭经济能力怎样？是否可以支付治疗的费用？有其他亲戚可以支持医疗费用吗？

3、个案的保障情况：有买医保吗？是买了新农合还是居民医保？

4、个案的照顾情况：有家属照顾着吗？是否有亲戚也可以照顾患者？照顾压力大吗？照顾者是否需要获得心理支持？

二、寻找可用资源

1、医疗机构资源：了解案主的疾病在当地的医院是否可以得到很好的治疗，如果不能得到很好的治疗，附近还有哪些医院可以治好案主的疾病？哪间医院可以提供更优惠的价格？（例如在了解案主的情况之后，愿意减免案主的治疗费用）如果不是很清楚，可以通过网络查找相关的病友群，申请加入，并询问病友是如何得到有效治疗，一般都能得到比较有建设性的建议。不知道如何找病友组织？上“病友吧”与“和你在一起”！

2、政策支持：当地的医保报销封顶线是多少？可以覆盖个案的治疗费用吗？报销比例是多少？市级有重大疾病医疗救助金吗？（可以询问市慈善会和市医保局，医保咨询热线电话 12333）

3、专项救助基金资源：可以上百度或者搜狗检索相应的重大疾病专项救助基金。儿童的可以参阅《中国儿童重大疾病救助资源信息手册》查找可以用资源。查找到专项的救助基金之后，请电话或者邮件联系该基金会，了解资助的条件、资助限额、申请流程、申请表格。并与工作人员保持定期的联系，跟进反馈情况。

4、爱心企业资源：当地的大企业出于树立企业良好的社会形象的考虑，会适当资助当地的一些困难群众，所以如果发现当地有大型企业可以尝试和企业取得联系，争取企业的爱心捐助。

5、医院资源：分析可以治疗相应疾病的医院情况，是否足够条件治好个案的病情。可以和医院协商下是否可以针对个案的特殊情况进行医疗费用的减免，主要是个案的贫困程度、家庭情况、艰辛历程等等，去打动医院的负责人，减免部分医疗费用。

6、联系当地媒体：当地的媒体总会有一定的社会影响力，在征得个案的同意之后，可以通过市电视台、报社、网站，发布个案的大概信息募捐医疗费用。征得案主的同意是公开

募捐的基础，如果案主不同意，则需要考虑其他途径是否可以募捐到足够的资源支持个案的医疗费用。当市级的媒体不愿意提供帮助的时候，省级的媒体是否愿意提供相应的帮助？案主是否可以建立一个存折或者所在的医院能否建立一个专项账户，以便可以让社会人士捐款，并接受媒体的监督。这个捐款是直接进入医院的账户用于抵扣这个个案的医疗费用，这将会增强捐赠者的信心。避免款项被其家属或者第三方挪用的情况出现。

7、个案自身的故事：捐赠者都是比较感性的，容易被情感打动，做出捐款的决定。以前的这类个案还是处于谁会让受众泪流满面，得到的捐款就会更多，但是现在社会也在进行着一些转变，接收太多的负面信息之后，受众都会麻木，所以需要大家从思想上做一定的转变。发起筹款的时候，应该让别人看到希望，捐款给这个个案，能看到这个个案带给自己的正能量，看到他的改变，看到他对生活的热情和渴望，大家就更容易伸出援手。因此，学会整理个案的经历（包括照顾者的经历），挖掘其中的闪光点，传递出励志的信息，例如：父母为子女的病做出了多少努力、个案多么坚强努力与病魔对抗、个案以前助人的经历、朋友同学的评价，都可以有效打动潜在的捐赠者，让他们为个案提供支持。一个闪亮励志的故事，就是个案得到关爱和支持的开始。

8、积极利用网络搜索引擎。外事不决问谷歌，内事不决问度娘。因此成本最低的寻找资源的突进就是上网查收，查询这个重大疾病的情况是怎样的，有哪些医院治疗这个疾病是比较有效的，哪个基金会有这个专项的资助，了解下其他的同类个案是如何进行治疗的，他们可以申请到的资源有哪些。这些问题其实都可以通过网络查找到相应的病友互助组织和病友互助 QQ 群或者微信群，所以当你身边有这类重大疾病的个案时，最好是求助相关的有过帮扶经验的组织或者个人，可以获得很多有建设性的建议，将有助于个案更快获得有效的筹款渠道和救治。

三、如果案主和你不在一个地点怎么办？

1、保持跟进服务：如果案主的症状只有你所在的机构所能提供的，人手可以适当安排并且服务质量会更好，那你应当对这个个案负责。如果人手不足，也可以尝试培训一些志愿者加入成为个案的资源支持者，跟进个案的情况。并且分析当地可以调动的资源，如果没有联系过当地的组织，也可以尝试取得联系，争取当地的资源和你一起为案主提供支持。培养其家属承担相应的工作，经历了这些事情之后，有的家属还愿意成为志愿者，帮助其他病友解决类似的问题。

2、考虑转介：如果案主的症状不是你所在机构的服务范围内（特别是当地或者更近的城市有同类机构）那你应当积极转介出去。如果案主的症状只有你所在的机构能提供适切的服务，那么你可以往下面看。

3、组建虚拟团队：有很多情况下，单纯电话沟通是很难解决案主的问题，那你就需要考虑组建虚拟团队。争取当地的各种资源，和当地的义工、志愿者、社工、亲属或者公益组织等可以和案主接触并协助案主解决目前的困境的爱心人士都可以纳入进来组建虚拟团队。通过建立 QQ 群、微信群、或者通过电话保持联系。

四、实施帮助

1、医保为基础：先购买医保（新农合、居民医保或者职工医保），是要确保政府是承担了相应的责任。如果案主自身没有资金购买医保，第一笔捐赠应该首先考虑购买当地的医保。政府医保的好处是不用进行体检，是普惠性的医疗保险，没有其他条件的限制，投保之后就可以使用。如果已经错过了投保时间，也可以寻求当地相关部门的支持，申请补缴购买医保。

2、医疗救助兜底：有的地级市有针对低保户的医疗救助，如果有这个政策，可以向所在的居委会和街道申请低保资格，之后再申请医疗救助。个别城市的民政部门还帮低保户购买了商业医疗保险，所以建议遇到重大疾病的个案时先了解所在城市的医保和医疗救助政策。

3、专项资助为辅：政府或者基金会的重大疾病的专项资助的基金是有限的，所以资助的额度也是有限的。争取政府或者基金会的专项资助有助于缓解医疗费用的压力，但是需要走相应的申请程序，需要一定时间。

4、公众募捐为主：大部分市民其实是很有爱心的，只要是经过媒体验证过的，有相应的公益组织为事情的真实性做担保，报道播出之后，还是可以收到不少的公众捐助的。过往的经验是大概可以解决掉一半左右的医疗费用，所以说要以公众募捐为主。

五、跟踪反馈

1、实施跟踪反馈：跟踪反馈是很重要的，我们如果这次发动公众募捐，不给反馈，下次发动公众募捐的时候，受众捐款的积极性就会降低。所以如果是通过媒体发布募捐，那么也要通过媒体做跟进报道，告诉受众收到捐款多少捐款，感谢大家的支持，得到有效治疗等等。

2、资源造册：每一次协助重大疾病的个案，都会有所不同，我们也可以讨论我们用了哪些新的资源。对于新的资源，我们可以记录在资源登记册中，下次遇到类似个案的时候，可以快速找到所需要的资源。这项工作对于病友组织而言尤为重要。积累到足够多的资源和渠道之后，病友组织就可以快速协助重大疾病个案找到资源，成为专业服务公益服务组织。

3、传播渠道建设：如果长期做重大疾病个案的组织，可以尝试通过积累这些个案，从而扩大组织的服务覆盖面。定期的电话回访、交流讲座、内部电子刊物、家属护理培训，都可以成为互动的方式。除了这些线下渠道的活动，还可以实现线上线下的联动，拓宽服务的覆盖范围。在自身的网站建立食品点播，QQ视频会议、网络公开课等渠道，实现线上线下结合，多维度互动。因为地理位置的原因无法打到达现场的也可以通过网络得到知识。在发起筹款活动时，这些参与过组织服务的服务对象也可以成为信息的传播者，协助重症个案的筹款。

4、经验总结：我们在做这个个案的过程中，我们有哪些地方是做的好的，我们以后可以沿用这样的方法。我们有哪些地方还需要改进的，我们可以再做流程的改进或者资源的查找。对于已经合作过的媒体、医院、医生、公益组织或者爱心人士，我们可以做下记录，并适当保持联系，以后碰到类似的个案，我们可以再次开展合作。