

# 广东医科大学顺德妇女儿童医院（佛山市顺德区妇幼保健院）医务社工服务项目需求书

## 一、采购概况

采购服务内容	服务期	采购预算
广东医科大学顺德妇女儿童医院（佛山市顺德区妇幼保健院）医务社工服务	2022年5月1日-2023年4月-30日 共12个月	人民币588950元

## 二、项目概况：

2018年，国家卫健委《进一步改善医疗服务行动计划（2018-2020年）考核指标》把医务社会工作制度单独为一级指标，要求医疗机构设立医务社工岗位。同期，广东省卫健委《广东省进一步改善医疗服务行动计划实施方案（2018-2020年）》提出医疗机构要推广医务社工服务，完善医务社工岗位及管理的相关制度。2021年，国家卫生健康委和国家中医药管理局联合印发《公立医院高质量发展促进行动（2021-2025年）》，明确了“十四五”时期公立医院高质量发展的8项具体行动。在实施患者体验提升行动中明确提出需“建立健全预约诊疗、远程医疗、临床路径管理、检查检验结果互认、医务社工和志愿者、多学科诊疗、日间医疗服务、合理用药管理、优质护理服务、满意度管理等医疗服务领域十项制度”，这将进一步明确社工和志愿者在医疗机构的角色位置。

广东医科大学顺德妇女儿童医院（佛山市顺德区妇幼保健院）是集医疗、保健、科研、教学为一体的三级甲等妇幼保健院，是全区唯一妇女儿童专科医院，是顺德区内首家获省卫健委批准、目前唯一正式运行人类辅助生殖（试管婴儿）技术的医院，是广东省高等医学院校教学医院和广东医科大学直属附属医院。医院以妇女、儿童（包括患者、亚健康人群、有需求的健康人群）为主要服务人群，以保障生殖健康为目的，通过防治结合、院内外结合、门诊住院结合、群体与个体结合的综合服务，为妇女儿童提供全生命周期的主动医疗保健服务。医院现有佛山市重点专科和特色专科5个，顺德区医学重点专科1个、顺德区临床重点专科6个。医院坚持走“大专科、强综合”的发展之路，年门诊量80万人次，年住院病人2.5万人次。现开放床位530张，有工作人员873人，有高级职称159人，

硕、博研究生 75 人。

儿童医院设儿内一科、儿内二科、儿童血液肿瘤科、儿童重症医学科、新生儿科、儿童保健科、小儿外科、耳鼻喉科、眼科、口腔科、皮肤科等科室，一站式解除儿童各种疾病。儿科分儿童消化、呼吸、血液、内分泌、肾内、泌尿、神经系统疾病等亚专科，拥有 16 张床位的儿童重症医学科（PICU），年成功救治儿童急、危、重症患儿 1000 余人次。新生儿科每年住院病人 3000 多人次，年抢救各种危急患儿 800 多人，成功抢救过体重仅 550 克的极低体重早产儿和胎龄仅 23 周的超早产儿。儿童保健科将儿童保健与康复纳入一体化管理，开设了高危儿监测、儿童早期潜能开发、学习障碍矫治以及智力、语言、运动发育落后康复等项目。

2017 年 9 月起我院在佛山市顺德区卫生健康局的支持下开启医务社工服务项目，服务覆盖院内妇科、产科、生殖科、儿科、儿保科等科室，其中儿科、儿保科为核心服务科室。医务社工服务在入院适应、儿童游戏治疗、家属减压、救助资源链接等层面进行介入，帮助更好满足了患儿及家属的全人健康服务需要，并初步建立有“暖白天使患儿陪伴服务”、“咚咚儿童乐团”、“小丑医生”等服务品牌。在过去，我院的医务社工服务项目取得了不少的荣誉，包括“2021 年全国人文管理路演作品百强称号”、“2021 年度中国医院人文品牌峰会创新团队”、“佛山市志愿服务团队及青年社会组织参与社会治理案例征集活动一等奖”、“顺德区十佳志愿服务案例”，项目服务经验多次获学习强国 APP、人民日报、广东广播电视台、羊城晚报、顺德发布抖音号等媒体广泛宣传报道。为进一步推进社会工作与医务工作融合发展，结合我院对医务社会工作的服务需要情况，现拟委托社工机构运营，在我院展开医务社工服务项目，为医院有需要的患儿、患者家属、志愿者等群体提供系统、专业、有效的社会工作服务，进一步探索具有妇幼特色的医务社会工作模式。

### 三、项目要求

#### （一）项目目标

结合医院重点科室及服务对象需要，整合院内外丰富社会资源，发挥“医护+社工+社会资源”跨专业合作优势，及时適切回应患者及家属需求，为患者及

家属打造更有“温度”的医院服务支持；同时透过服务开展助力建设医院人文关怀特色新名片，助力患者满意度及医院公众影响力提升，推动医院人文关怀品质医疗建设，发展医疗服务新模式。

## （二）服务对象

1. 具有服务需要的患者及家属；
2. 志愿者群体。

## （三）服务时间

2022. 5. 1-2023. 4. 30

## （四）服务范围

以具有服务需要的广东医科大学顺德妇女儿童医院就诊患者及家属为重点服务对象，提供关怀支持服务。包括但不限于入院适应服务、资源发展支持服务、个案心理辅导服务、志愿者服务、品牌建立与宣传推广等。

## （五）服务内容

### 1. 链接与运用社会资源支持，协助缓解或解决病患需要，促进康复。

综合运用院内外资源，为有需要的患者及家属等提供支持，服务包括但不限于提供医疗救助政策信息提供、经济救助申请支持、主题资源服务等减轻患者及家属在治疗阶段的治疗及生活经济压力；除医疗救助资源外，医务社工还需根据服务对象个别性、多样性需求，积极与政府部门、企业、公益组织等联动，链接更多样化的资源进入，开展多元化的服务活动满足患者及家属的治疗资源需要。

### 2. 重点关注群体社工专业服务介入，满足服务需要。

根据服务科室的医疗专业和患者需求，聚焦重点人群，开展科室调研及患者需求调研，根据科室医护需求及患者群体特点，通过个案、小组、活动等社工专业手法，为患者及家属提供包括但不限于资源资讯支持、心理情绪支持、健康教育支持等服务，满足服务对象生理、心理及社会需求。

### 3. 开展志愿服务发展及管理工作，推动志愿服务品牌建设。

将医务社工服务与志愿者服务相结合，调动更多元的社会志愿力量参与院内志愿服务，优化发展志愿服务工作更好回应医院及服务对象需要，推动院内志愿服务的常态化、规范化、品牌化运作。内容包括但不限于：志愿者管理建设、能力建设、激励建设、志愿服务品牌建设及运营等。

4. 以医务社工服务为抓手，通过丰富多元的形式进一步提炼总结医务社工服务经验及进行医院影响力传播，提升医院的服务形象。

以丰富多元的形式进一步提升社会大众的关注，切实打造和传播医院关爱形象，提升医院社会影响力。内容形式包括但不限于：人文关怀活动、大众媒体影响、专业学术传播等。

#### (六) 人力资源配置

项目需配备全职人员不少于4名，其中1名项目负责人，3名社工。同时机构需要为本项目配备一名以上专业督导。

其中，各岗位的具体配置要求如下：

##### 1. 全职人员

岗位名称	数量	岗位要求
项目负责人	1名	(1) 必须获得助理社工师或以上职称，持有三级心理咨询师证或以上职称人员优先； (2) 具备社会工作或医科类相关专业大专或以上学历，从事社工服务满2年。
项目社工	3名	必须符合以下条件之一： (1) 社会工作或相关专业人员，并具有大专或以上学历； (2) 具有大专或以上学历，至少1年社会服务或医务社会工作相关服务经验； (3) 具有大专或以上学历，持助理社工师证。

##### 2. 其他人员

岗位名称	数量	岗位要求
		(1) 督导可聘用国内高校老师或本土督导，以专业及实务督导为主。国内高校老师督导须是高校社工系讲师；本土督导必须取得社会工作师（中级）资格，具有5年及以上一线社工实务经验，并获相关协会发出的督导班毕业证书。

督导	1 名	<p>(2) 本项目督导必须具有国内医务社工项目督导经验，或者有不少于 3 年本土医务社工专项负责人的经历。</p> <p>(3) 每月至少督导两次，需包含一次线下督导，月度督导时间累计不少于 6 小时。</p>
----	-----	--

### (七) 管理制度建设

供应商需为本项目的正常运作，专门建立下列管理制度：

- 1、运营管理制度；
- 2、财务管理制度；
- 3、人力资源管理制度；
- 4、文件及档案管理制度；
- 5、志愿服务管理制度；
- 6、服务质素保证制度；

(包括但不限于“个案服务指引及系列表格”、“小组服务指引及系列表格”、“社区活动指引程序及系列表格”、“服务转介指引及系列表格”、“探访指引”、“查房指引”、“危机处理指引”、“医务志愿者指引”、“医务社工督导及培育支持计划”、“医务社工与医护人员的合作沟通制度”等)。

### (八) 服务指标

服务类型	服务目标	服务内容	量化指标
运营建设	建立相关制度，促进医务社工项目有序发展与管理	资源服务手册整理	资源手册 1 份
		合适的服务制度和工作制度指引	1. 服务制度/工作指引 1 套
		项目需求调研工作开展	医务社工服务调研报告 1 份
关爱支持服务 (病患和	重点人群的筛查，发现有需要的困难对象	聚焦重点关注人群，以联合查房或单独查房的方式开展查房	查房 $\geq$ 20 次

服务类型	服务目标	服务内容	量化指标
家属)	资源资讯支持	为有需要的个人提供单一性资源类支持服务,包括但不限于限于政策资讯、健康知识等	支持对象 $\geq$ 100人次
	支持性个案辅导	为病人及家属提供个案支援服务,透过提供相关疾病资讯、资讯、心理情绪辅导等多维度服务,并协助有需要个案进行经济援助申请,及时回应病人及家属需要,提升疾病应对能力	个案 $\geq$ 50个,服务节数 $\geq$ 250节
	多元化主题活动	运用资源开展政策宣讲、健康教育、康复支持、照护能力提升、入院适应、疾病适应、兴趣发展、舒心减压等主题服务活动	活动 $\geq$ 30场,服务 $\geq$ 450人次
	节庆关怀活动	利用节日、生日、结疗等时间契机开展派对节日庆祝活动、生日派对、毕业典礼活动	节庆关怀活动 $\geq$ 8场
	服务资源链接	整合院内外资源,以多元形式引入社会资源,为患者及其家属、志愿者群体、医护人员群体等提供社会支持	服务资源链接 $\geq$ 3类
关爱支持服务(志愿者)	培育发展志愿服务队,完善志愿服务支持体系	协助整合医院的志愿者服务队,吸纳医护志愿者、特色高校/企业志愿者、病患及家属志愿者等参与组成不同功能队伍,并提供培育发展支持	培育或运营特色志愿服务队 $\geq$ 2支

服务类型	服务目标	服务内容	量化指标
		完善志愿服务框架	志愿服务制度 1份
		整体服务经验，完善志愿服务支持体系	志愿服务手册 1份
	志愿者组织建设及能力提升	开展志愿者招募活动	新发展及吸纳 志愿者人数≥ 30人
		为有志长期在医院开展志愿服务的成员提供志愿者相关培训，提升志愿者参与服务的技能	志愿者培训≥ 3次
		为志愿者定期开展团建活动，提升团队凝聚力	志愿者团建活 动≥2场
提升志愿志愿服务氛围，推动医院优质服务建设	志愿服务活动 ≥8场		
医务社工发展支持	医务社工服务技能提升	聘请讲师或团队在项目中开展专项培训及督导，提升项目社工开展服务的技能（包含内部和外部的培训与督导）	培训和督导时 数人均≥60小 时
服务影响力提升与发展	以医务社工服务为抓手提升医院人文关怀服务影响力	医务社工专业发展支持平台搭建	搭建平台1个
			平台支持体系内容包括但不限于：社工专业发展支持、患者及家属支持、志愿者发展支持等

服务类型	服务目标	服务内容	量化指标
			三大维度
			平台提供的课程节数 $\geq 15$ 节
		资源手册印制	制作项目服务资源手册 $\geq 200$ 份
		整合社工项目经验与品牌,通过电视、报纸、公众号、期刊杂志发表等形式进行报道,增加项目影响力	媒体关注及报道 $\geq 3$ 次
		结合需要,于院内外开展医务社工服务交流活动	医务社工服务交流活动 $\geq 2$ 次

#### (九) 其他要求

1. 同类项目业绩: 供应商应至少完成 3 个社会工作服务项目。
2. 研究能力: 供应商参与过的研究项目不少于 1 项。
3. 链接资源能力: 过去 3 年投标人除政府资金, 链接社会资金(个人、企业、基金会、慈善会)开展社会服务, 累计筹集资源不少于 30 万(以资助合同为准)。
4. 其他: 人员薪酬支出必须占项目总预算的 70%。

#### 四、合同签订

采购人、供应商签订合同, 合同一年一签, 供应商按照项目约定要求配备项目工作人员。

#### 五、项目管理与验收

1. 采购人负责指导和监督项目服务实施情况, 定期开展日常服务监察, 保证服



务的数量、质量和效果。

2. 项目评估一年两评，于合同期中、期末由采购人或委托第三方评估机构对项目进行评估工作。

## 六、付款方式

项目服务经费以供应商的响应价格为准，采购人会每年按 5：3：2 比例分三期拨付给供应商。每年拨付经费的时间：签署项目合同后拨付合同金额的 50%；项目中期评估合格或以上的拨付合同金额的 30%；项目合同期结束，评估总成绩排名第一名至第二名的拨付合同金额的 20%，第三名至第四名的划拨合同金额的 15%，第五至第六名的划拨合同金额的 10%。如项目因乙方原因被有关部门取消立项、停止拨款、追回资金等情况，甲方将立即停止与乙方合作，所产生的罚款或其他相关责任由乙方自行承担，甲方保留追究权利。

项目服务经费用于支付项目运营过程发生的人员配置支出（含人员薪酬支出、督导经费支出以及培训经费支出）、直接活动支出及其他支出（含税费）、日常行政支出（含项目管理费）等，其中人员薪酬支出必须占采购金额的 70%或以上。

服务项目场地所需装修、水电、卫生清洁、保安等费用，办公设备（桌椅、文件柜、固话、打印机、电脑、相机、碎纸机等）由项目采购人负责。

## 七、项目服务期满的移交

1. 在移交之前或期间，供应商须保证现有场地在正常情况下干净完好。供应商移交给采购人所有的场地和其他所有资料需经采购人验收确认。

2. 服务期满，出现个案（服务）仍未完结时，供应商应安排个案负责人员将个案处理完毕。个案已处理完毕的工作人员，由供应商安排撤离。

## 参考评分

项目评分项	分值
公司证照齐全、合法有效。	一票否决
<b>价格部分。</b>	<b>30</b>
公司 2018 年后至今同类项目的业绩经验对比。	10
公司服务方案比较。	40
人员配置对比	10
公司提供售后服务的内容(包括质保期、维护保养方案、补充承诺等)比较。	10
<b>合计</b>	<b>100</b>