

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)

2024 年医务社工服务项目  
项目需求书

2024 年 9 月

## 一、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。2023年，国家卫健委发布《关于开展改善就医感受提升患者体验主题活动的通知》（国卫医政发〔2023〕11号）中，第20条指出：加强医疗机构人文建设。一是二级及以上医院应建立医务社工和志愿者制度，鼓励有条件的医疗机构设立医务社工部门和岗位，丰富医务社工服务内涵，推动医务社工服务系统化、专业化、规范化。调动社会力量参与志愿服务，提高志愿服务的参与面、覆盖面。二是弘扬崇高职业精神，牢固树立“以病人为中心”的服务理念，规范医疗机构内服务用语、行为，增强医患沟通意识和能力，构建和谐医患关系，打造“更有温度的医疗服务”。

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，年抢救各种危急病儿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“2023年全国人文管理路演作品一等奖”、“2023年公立医院绩效管理案例大赛二等奖”、“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”“佛山市最佳志愿服务项目”等，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、南方日报、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。

## 二、项目需求：

### 1.项目内容：

采购服务内容	服务期	采购预算
2024 年医务社工服务项目	12 个月	人民币 90000 元

## 三、服务内容及要求：

### （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

1 年

### （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，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.提炼总结服务经验及进行医院影响力传播,提升医院服务形象。

进一步提炼服务经验和特色，促进医院人文品牌建设，提升医院社会影响力。内容形式包括但不限于：开展交流活动、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 1 名社工。岗位的具体配置要求如下：

### 1. 全职人员

项目社工	1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。
------	----	---

## （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”、危机处理指引等）。

## （八）服务指标

服务计划	量化指标	服务对象	预期成效	衡量成效方法/工具
关爱资源联动 (不少于三类)	服务资源链接 ≥3类; 与3个以上 的慈善救助 基金开展服务合作	患者及家属	服务资源链接 ≥3类	资料查阅
个案服务	咨询个案≥10个, 服务节数≥3节/ 个 深度个案≥5个,服 务节数≥5节/个	患者及家属	80%服务对象认为 能满足其需要。整理形成可 分享故事、案例等 ≥2个	1. 资料查阅 2. 问卷调查 3. 面谈交流
病友活动	活动≥15场,全年 活动参与患者或 家属≥180人次	患者及家属	80%服务对象认为 患者关爱资源 中心有助其增强 生活技能	1. 资料查阅 2. 问卷调查
志愿者招募 和培训服务	新增志愿者≥20 人, 志愿者培训或 团建≥3场, 参与 志愿者≥20人次	志愿者	新增志愿者≥20 人, 80%服务对象 认为活动有助 其志愿能力提升	1. 资料查阅 2. 问卷调查
志愿服务实 践活动	带领开展志愿 服务活动≥4类, 服 务人次≥500人次	患者及家属	80%的服务对象 认为透过志愿服 务活动感受到自 我价值的发挥	1. 资料查阅 2. 问卷调查 3. 面谈交流
服务经验总结	撰写与医务社 工相关的文章	患者及家属	完成与医务社工 相关的科研/课 题/案例/论文 研究及撰写, 并 与医院共享研究 成果	不少于1篇
其他	参与及支持医 院服务活动及 相关活动的开 展		协作医院开展病 患及家属人文关 怀活动	1. 资料查阅 2. 问卷调查

#### (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。

#### 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.项目评估一年一评，于合同期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，2：采购人会每年按 7：3 比例分两期拨付给供应商。每年拨付款项的时间：签署项目合同后拨付合同金额的 70%；项目中期需提交项目进度自评报告；

项目合同期结束，验收合格的拨付合同金额的 30%。如项目因供应商原因被有关部门取消立项、停止拨款、追回资金等情况，采购人将立即停止与供应商合作，所产生的罚款或其他相关责任由供应商自行承担，采购人保留追究权利。

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）、其他支出（含税费）、日常行政支出（含项目管理费）等。

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。

#### 八、评选标准参考

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 2019 年后至今同类项目的业绩经验。	10

公司服务方案。	40
人员配置	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)。	10
合计	100