

# 东莞市卫生健康局购买社工服务项目

## 征求意见稿

项目名称：东莞市卫生健康局购买社工服务项目

项目编号：HX2021ZC0023

采购服务需求如下：

包组号	采购内容	数量	服务人员数	服务期	服务地点
包组 A	东莞市疾病预防控制中心购买社工服务	1 项	6 人	2021 年 5 月-2021 年 12 月	采购人指定地点
包组 B	东莞市卫生健康局购买社工服务	1 项	4 人	2021 年 5 月-2021 年 12 月	采购人指定地点
包组 C	东莞市计划生育协会购买社工服务	1 项	5 人	2021 年 5 月-2021 年 12 月	采购人指定地点

### 一、包组A

#### 1. 服务目的

医务社工服务是现代人文医院和高质量医疗卫生服务体系的重要配置，2009 年 4 月《中共中央、国务院关于深化医疗卫生体制改革的意见》中指出，“构建和谐医患关系。完善医疗执业保险，开展医务社会工作，完善医疗纠纷处理机制，增进医患沟通。”首次向医疗卫生服务体系提出发展医务社工的思路。2018 年 1 月 3 日，国家卫生和计划生育委员会发布了《进一步改善医疗服务行动计划(2018-2020)》，其中中心指导思想是全面贯彻党的十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想，认真落实党中央、国务院决策部署和全国卫生与健康大会精神，坚持以人民为中心的发展思想，以实施健康中国战略为主线，以健全现代医院管理制度、全面建立优质高效的医疗卫生服务体系为目标，提高保障和改善民生水平。亦明确指出要建立医务社工和志愿者制度，医疗机构设立医务社工岗位，有条件的三级医院可以设立医务社工部门，配备专职医务社工，开通患者服务呼叫中心，统筹协调解决患者相关需求。医务社工服务成为改善医疗卫生服务行动的重要举措。

#### 2. 服务群体

(1) “全人支持”艾滋病患关怀及健康支持服务项目：结合东莞市疾病预防控制中心艾防所的业务特点，艾防所主要的服务对象定位及规模为：第一是艾滋病患者及其家属，其中接触此类服务群体约 800 人次；第二是社会大众（一般指前来求询的高风险行为人群或民众），其中接触此类服务人群约 6000 人次。

(2) **“健康联动”公共卫生安全预防服务项目：**结合东莞市疾病预防控制中心公共卫生监测所的业务特点及健康知识支持的重点人群，公卫所主要的服务对象定位为：第一是社区民众，其中接触此类服务人群约 3000 人；第二是在校学生，其中接触此类服务人群约 2000 人。

### **3. 服务内容**

(1) **“全人支持”艾滋病患关怀及健康支持服务项目：**

#### **1) 患者及家属心理及社会支持服务**

通过电话或面对面咨询辅导、个案介入、组织心理情绪舒缓支持小组或者活动等手法，为艾滋病患者及家属提供心理辅导、知识普及、咨询求助、社会福利(救助)资源链接和转介等多层面的介入服务，缓解病患及家属因确诊患者导致的心理及社会问题，搭建其社会支持网络，促进其疾病适应，以更好回归正常生活。

#### **2) 艾滋病患者关怀与支持活动**

基于艾滋病患者身体、心理及行为处境评估，结合艾滋病患者不同层次的需要，为其提供知识支持、心理支持、情绪管理、技能提升等综合性的关怀活动，以协助艾滋病患缓解因疾病产生的相关影响，提升患者应对疾病感染的能力，最终提升患者的生存质量。

#### **3) 同伴病友互助支持团体的培育及发展**

通过病友互助自助小组、活动等手法，培育、管理及发展病友志愿者，强化病友互助自助支持网络，以促进其获得情绪支持、疾病讯息资源、新的支持联结等的支持，进而促进病患树立面对疾病的信心，营造互助自助的社群氛围。

#### **4) 防艾健康宣传及教育**

通过咨询辅导或主题宣教活动、深入性教育小组、培育健康护卫志愿队伍等方式，以协助社会大众及高危行为人群掌握疾病预防基本知识，减低艾滋病感染率，提升其对艾滋病的接纳程度，营造包容和谐的社会氛围。

(2) **“健康联动”公共卫生安全预防服务项目：**

#### **1) 个别化健康咨询和健康知识教育服务**

针对对健康卫生和饮食营养健康匮乏程度高的民众或学生的给予个别化健康咨询、个案或个案建档跟进，进行知识教育、习惯培养和监管、心理支持等个别化服务内容；

#### **2) 开展社区基层和学校的公共食品安全和健康饮食的宣传和教育服务**

通过采用倡导性宣传活动和深入性学习小组等方式，满足服务对象健康需求，提升服务人群的健康素养，预防食品安全；

3) 培育发展公共卫生安全和健康饮食教育志愿者和志愿队伍，推动形成公共卫生健康志愿推广网络，将公共卫生和健康饮食推广惠及更多民众。

#### 4. 服务队伍

(1) “全人支持”艾滋病患关怀及健康支持服务项目：项目主管 1 人（负责统筹、协调、执行项目服务），项目社工 3 人（负责执行项目服务）。

(2) “健康联动”公共卫生安全预防服务项目：项目主管 1 人（负责统筹、协调、执行项目服务），项目社工 1 人（负责执行项目服务）。

## 二、包组B

1. 服务对象：以东莞市有医疗争议的患方群体为主要服务对象，辐射东莞市有潜在医疗争议风险的市民。

#### 2. 服务对象需求：

- (1) 了解政策的需求。掌握最新的医疗争议维权政策对处理医疗争议起关键作用，因此，协助服务对象了解医疗争议维权的政策知识，理清维权思路是服务对象最迫切的需求；
- (2) 链接资源的需求。面对医疗争议，服务对象需要与专业人员（如：医生、律师等）了解医疗知识、法律政策等，也需要相关部门（如：医调委、法律援助等）了解不同处理途径的利弊，以便他们作出合理的维权途径。
- (3) 情绪辅导和问题处理的需求。在处理医疗争议时，服务对象会遇到各种困难（如：不会写陈述书、不懂得如何表达自己的问题等），加上医疗争议带来的负面情绪，需要有人与他共同面对医疗争议，分析客观情绪，疏导负面情绪，理性地处理医疗争议。
- (4) 自我防范意识的需求。在处理医疗争议时，服务对象意识到及时复印病历、做尸检等的重要性，需要在日常生活中获知了相关知识才能防范，希望有安全就医的宣传活动来提升他们预防和应对医疗争议的意识及能力。

#### 3. 服务岗位

序号	服务岗位地点	人数
1	东莞市卫生健康局（医政科、医鉴办）	4 人

#### 4. 服务内容

##### 计划一：“医疗维权同行，及时雨服务相伴”计划

(1) 为有医疗争议的服务对象及时提供医疗维权政策指引、信息咨询，促使他们通过理性行

为面对医疗争议；

- (2) 评估有医疗争议的服务对象因医疗争议带来的情绪与心理影响，了解他们的心理状态，给予情绪疏导，从而为他们理清处理医疗争议思路奠定了基础；

### 计划二：预防医疗争议的支援计划

根据近年来市卫生健康局社工的服务数据，了解患方群体的医疗争议问题，分析患方群体关于医疗争议预防的需求，有针对性地开展安全就医系列的主题宣传活动，增强他们的安全就医意识，提升医务社工的影响力。

### 5. 服务标准

成交供应商提供的每一个岗位上的社工应完成不低于以下指标量的服务内容，如社工晋升为东莞市督导、见习督导、督导助理时，其服务指标依次调整为社工所在领域原标准的60%、70%、80%，（修订完善），以促进东莞市医务社工的人才培育。采购人将在此基础上根据所分配岗位的实际情况及成交供应商进一步协商具体指标。

指标内容	拟定指标数量
医疗争议咨询工作	300 次
接访人次	160 人次
政府信息公开申请协助	16 个
个案工作（含建档）	24 个
活动（含社区宣传）	6 个
宣传单发放	260 份
工作月报（新闻通稿）	6 份
项目年终（中）工作总结	1 份

## 三、包组C

### 1. 服务目的

立足东莞本土，采用社会工作方法，为长期在东莞市卫生健康局管辖的东莞市各医院、事业单位、计生协会的服务对象及其家属提供各种形式的专业化、个性化、持续性的社会工作服务；帮助服务对象协调解决问题，满足他们的服务需求和提升他们的生活质量，帮助他们从被动接受服务，转向主动的自助和互相帮助，创建互爱社群。

### 2. 服务群体

在采购人下属管辖的医院中的病人及其家属，医院所属社区及辐射地区居民；事业单位、协会的所服务的特定服务对象等与采购人提供服务方向一致的个人或群体。

### 3. 服务岗位

序号	服务岗位地点	人数
1	东莞市计划生育协会	5 人

#### 4. 服务内容

- (1) 个案工作服务：社会工作者运用社会工作个案辅导技巧，协助服务对象、服务对象的家庭解决问题。个案服务处理的问题有：权益维护（医患和谐沟通、诉求渠道畅通、理性维权）、身心康复（疾病、身体残疾、智障、精神康复）、行为问题、家庭关系（兄弟姊妹、父母子女、其它）、人际关系（同学、邻居、其它）、学习问题、情绪问题（因死亡、疾病、自杀、意外、其它造成的）、健康教育（青少年对性及生殖健康等问题的认识、预防艾滋病）。
- (2) 小组工作服务：可分为学习性小组、成长性及发展性小组、治疗性小组三大类。通过社会工作引导、分享、鼓励、角色扮演等小组工作技巧，发挥服务对象潜能，纠正不良行为，使其得以健康的成长和发展；结合青少年青春期的特性，开展符合青少年青春期、防性侵等人生技能培训服务。
- (3) 社区服务：结合服务对象需求，从社会工作专业理念出发，整合医院等医务系统资源、学校资源及社区资源，设计及开展丰富多彩的健康类讲座服务、主题活动，激发服务对象潜能，引导服务对象全面发展。
- (4) 项目服务：结合医务岗位的实际特点，链接公益基金、政策资源及其它资源，继续开发、实施符合岗位服务的项目，满足岗位特殊群体的服务需求，降低服务对象及服务单位的风险，缓解临床科室医护人员的照顾压力。
- (5) 志愿者培育服务：积极联动学校、社区、患者家属等，拓展志愿服务资源，培育志愿服务队伍，培育志愿者文化。

#### 5. 服务标准

成交供应商提供的每一个岗位上的社工应完成不低于以下指标量的服务内容，如社工晋升为东莞市督导、见习督导、督导助理时，其服务指标依次调整为社工所在领域原标准的60%、70%、80%，（修订完善），以促进东莞市医务社工的人才培育。采购人将在此基础上根据所分配岗位的实际情况与成交供应商进一步协商具体指标。

序号	服务内容	年度服务指标	受益群体人数
1	社工走访（如社区走访、家访、外出联络社会资源等）	140 人次	140 人次/家庭
2	服务对象评估建档	200 份	按实际需要
3	咨询	700 人次	700 人次以上
4	个案（含上年度延续个案）	15 个	20 人/家庭

5	小组	54 节	320 人次以上
6	社区活动/工作坊/讲座	65 次	4000 人次以上

#### 四、 服务要求（适用于所有包组）

1. 供应商应本着服务至上、诚信为本的宗旨，为采购人委派身体健康并符合合同要求的项目人员，同时需监督管理指导项目人员为采购人提供相关的优质服务。
2. 所提供的项目人员应具备以下基本条件：通过助理社工师/社工师职业水平考试并取得证书（应届的社工专业本科毕业生须于服务期内取得证书；其他个别非社工专业准社工的录用需征得采购人同意，并在服务期内通过助理社工师/社工师职业水平考试并取得证书）；尊重服务对象的自决权、隐私权、知情权，保护其利益，接纳服务对象；能运用专业方法和技巧，为采购人解决服务对象的实际问题，为采购人相关工作出谋划策；热爱社会工作，具有社会责任感和敬业精神，遵守职业操守及采购人的管理制度。
3. 供应商需向其委派的项目人员提供不少于 20 个小时的培训学时，并在合同期内全部完成，向采购人保证项目人员具有不定期的专业知识培训。
4. 供应商应与项目人员建立劳动关系，订立和履行劳动合同，支付社工工资、交纳相关的社会保险金等费用。

#### 五、 劳动条件（适用于所有包组）

1. 供应商提供的项目人员结合所在岗位的实际工作情况，按照采购人正常工作时间提供社工服务，特殊情况下，经采购人和供应商协商同意后，可适当调整供应商项目人员的工作时段，以每周 40 小时工作时间为上限。供应商的项目人员接受培训的时间不得与采购人的正常工作时间冲突，若冲突，需提前向采购人沟通。
2. 采购人应同意供应商项目人员在每月至少有一天时间回供应商所在机构参加例会、上交文件、参与述职、总结工作及接受培训。
3. 采购人应保证供应商项目人员正常的作息时间和休假，合理安排其相关工作。如确需在双休日和国家规定的法定假日加班的，须在征得供应商项目人员同意并另行给予加班补贴的前提下进行，或者安排补休。
4. 采购人应尊重供应商项目人员及其工作成果，提供安全的劳动条件和必要的工作环境。

#### 六、 考核管理（适用于所有包组）

1. 采购人定期对供应商提供的项目人员进行考核。在采购人进行的考核评估中(含试用期内)，如供应商的项目人员提供的服务未能达到协议标准或不能通过相关工作考核，采购人有权要求供应商予以调换，经两次以上调换仍达不到工作要求的（占所提供社工 15%以上），采

购人可提出解除协议要求；双方发生争议的，供应商应予协调。

2. 供应商负责其项目人员的业务管理、教育、培训，并配合采购人对项目人员进行日常管理、考核等。
3. 供应商应对派出的项目人员定期进行继续教育和考核评估，以促进项目人员能力的不断提升。
4. 民政部门将遴选服务考核评估执行方，组织对本项目进行结果评估。结果评估包括但不限于以下内容：
  - (1) 运营保障。考核评估社会工作服务组织建设、人员配备以及资源情况与服务方案的匹配度。
  - (2) 服务开展。考核评估社会工作服务需求调研的科学性、服务计划与执行的合理性以及专业服务的规范性等。
  - (3) 服务产出。考核评估服务产出数量与质量，检验合同约定服务完成情况；考核评估实际惠及的服务对象类型、数量以及服务区域与服务目标的合理性；考核评估宣传贯彻政府购买服务政策、理念以及社会工作服务认同情况等。
  - (4) 服务成效。考核评估社会工作服务执行实际带来的效果，如服务目标达成情况、服务对象改善情况、利益相关主体满意度和成效评价，以及社会影响(含奖惩情况、媒体报道、研究成果等)。
  - (5) 财务管理。考核评估资金内部管控机制建设与执行、专款专用、会计核算等。

## **七、 责任划分（适用于所有包组）**

1. 如因供应商项目人员的故意或重大过失给采购人造成损失，采购人有权追究供应商相关责任。
2. 有下列情形之一的，供应商有权临时召回社工或解除合同并向采购人索要违约赔偿金：
  - ①采购人未按时支付有关费用的；
  - ②约定的服务内容发生变更而未取得供应商同意的；
  - ③采购人对社工工作要求违反国家法律、法规或损害其身心健康的；
  - ④采购人无正当理由频繁要求调换社工的。
3. 具体履约过程中如供应商和采购人发生争议，可报请东莞市民政局协调处理。