

# 第三章 用户需求书

## 一、项目概况

采购单位：澄迈县民政局；

项目名称：澄迈县 2023 年精神障碍社区康复服务项目；

资金来源：财政性资金

采购预算：¥250 万元，报价超出采购预算（最高限价）视为无效报价；

项目背景：为落实好省政府为民办实事项目，提高我县精神障碍社区康复服务质量和水平，为精神障碍患者提供更加公平可及、系统连续的基本康复服务，增强精神障碍患者及家庭获得感、幸福感，努力为全面建设社会主义现代化国家营造安全、平稳、健康、有序的社会环境，拟采购第三方提供精神障碍社区康复服务。

## 二、服务内容及要求

### （一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢固树立以人民为中心的发展思想，建立政府组织领导，部门各负其责，家庭、单位和个人尽力尽责，全社会共同参与的综合管理服务机制。

### （二）项目目标

根据卫生部门管理数据统计，全县有精神障碍患者近 2529 人，截止 2022 年底近一千九百多人均为居家患者。按照省厅工作计划要求，通过康复服务后，我县 2023 年精神障碍社区康复服务人数至少达到为 300 人。

### （三）服务区域

服务点要求：全县辖区内的①金江点（含大丰、加乐、美亭）；②老城点（含老城、白莲、马村）；③桥头（含桥头、福山）；④永发（含瑞溪、金安）；⑤仁兴（含仁兴、中兴）等五个服务点；

服务人数要求：在原有建档服务 200 名的基础上增加 100 名，共为 300 名居家精神残障人员提供精神障碍社区康复服务。

### （四）服务内容

社区康复服务内容主要包括：康复训练内容：服药训练、预防复发训练、躯体管理训练、生活技能训练、社交能力训练、职业康复训练、心理康复、家庭支持等；

### （五）服务要求及标准

#### 1、服务方式要求：

总结 2022 年开展精神障碍社区康复服务模式成功和有效经验，结合我县康复对象居家分布特点和家庭状况实际，以就近就便易于康复对象及家庭参与，克服交通不便，减少场地限制，节约资源，采取以居家指导康复训练和实践为主，集中康复交流互动，社区体验活动等相结合形式，开展入户、上门、跟踪、随访、约见、外展的灵活康复服务方式提供服务，由供应商制定服务计划。

#### 2、实施要求：

2.1 以指定的五个乡镇为服务点向周边乡镇辐射，以居家个案管理工作模式，开展居家康复训练与指导。

2.2 以入户上门形式进行各项康复训练及计划跟踪落实和家庭指导。

2.3 以上门、集中、约访及电话访谈等家庭配合方式为康复对象及其家属进行心理辅导、居家管理、康复训练配合、家属支持技术、健康知识宣教等实施康复服务。

#### 3、时效要求：

签订合同后即刻全面开展精神障碍社区康复服务现状摸底调查，协助建立完善精神障碍社区康复服务机构和康复服务对象信息档案，协助建设具备精神障碍康复设施和条件的精神障碍社区康复场所，同时为辖区内建档的居家精神障碍患者提供康复服务，拟计划 2023 年 11 月底前完成项目目标，并按要求进行年度考核评估验收。

#### 4、任务要求及执行标准：

4.1 按照《民政部 财政部 人力资源和社会保障部 国家卫生健康委 中国残联关于积极推行政府购买精神障碍社区康复服务工作的指导意见》，精神障碍社区康复机构要依照法律法规政策和章程健全内部管理制度，组织须具备相应职业资格的人开展医疗康复和护理；

4.2 设立康复服务场所：充分利用精防机构、社区活动中心、敬老院等，因地制宜设立精神障碍社区康复场所，场所内设置康复活动区、阅读室、职业康复区、心理咨询室、户外活动区、日间休息室等。根据开展的康复活动实际，可增加设置各类专项活动区域，配备必要居家生活、娱乐、康复活动所需设施，如多媒体、电视、棋牌等。在互不干扰、互不影响的前提下，可利用精神卫生机构现有设施，实现资源共享；

4.3 规范开展康复服务：精神障碍社区康复服务的机构（社会组织）按照《民政部 国家卫生健康委 中国残联关于印发〈精神障碍社区康复服务工作规范〉的通知》要求，对精神康复对象提供康复训练、职业技能培训、社交技能训练、心理疏导、事前预防、危机介入、实时应急支援、个案跟进等专业服务。

4.4 拓展康复服务内容：推进帮助和督促监护人依法履行对精神障碍患者的监护职责和扶养、抚养、赡养义务。提供个性化服务，促进精神障碍患者积极融入社会。

#### 5、步骤要求：

5.1 制定服务方案：结合本县实际，制定康复服务工作具体实施方案，细化服务项目内容和实施步骤；

5.2 建立档案：组织、协助开展本县精神障碍患者排查摸底，建立健全精神障碍患者信息台账，对适宜参加且愿意接受社区康复服务的患者建立康复服务信息台账，做到“一人一档”；

5.3 完成康复服务场所设置；

5.4 开展服务：全面启动精神障碍社区康复服务，建立项目实施督导检查机制，定期配合采购人对实施情况进行督导检查。

5.5 总结验收：11月底前，基本完成精神障碍社区康复服务（按年度签订康复服务合同的，可按照合同规定内容持续推进康复服务），并将工作总结成效书面报送采购人。

6、服务团队要求：由精神医学及相关学科专业人员组成团队提供康复服务；

7、开展服务全程需要密切配合卫健委精防中心、各乡镇精防人员和县残联等部门高度支持与康复家庭。

8、宣传要求：

配合业主围绕为民办实事事项，充分利用广播、电视、网络、报刊等，广泛开展精神障碍社区康复服务宣传活动，加强全民心理健康科普宣传，提升心理健康素养，增强社会对精神障碍社区康复的普遍认知，提高群众政策知晓度，确保精神障碍患者及亲属能够及时准确了解政策。

#### **（六）监督考核要求**

1、澄迈县民政局组织卫健委、残联、乡镇等多部门联合考核验收（或委托第三方考核评估），按照国家民政部的《精神障碍社区康复服务工作规范》和精神障碍社区康复服务具体约定，实行购买服务和项目管理的具体规定及持续开展质量监察工作，随时督导并于中、末期进行考核、调研与评估并按要求进行验收。

2、最终考核方式以实际工作开展及安排为准，若涉及通过第三方考核机构进行的，相关考核费用由本次项目成交供应商支付。

#### **（七）后续服务要求**

服务期结束后，向采购人移交相关的项目资料，并协理处理相关的后续工作。

（提供承诺函）

### **三、商务要求**

1、服务期限：自合同签订之日起至 11 月底。

2、服务地点：采购人指定地点

3、考核方式：年度考核，具体考核方式以合同约定为准。

4、付款方式：合同签订后七个工作日内凭成交供应商出具的有效发票支付合同金额的 30%预付款，服务期结束后支付合同金额的 70%余款（具体以合同约定为准）。

5、验收标准：按照磋商文件要求及行业标准进行验收。

6、其他说明：供应商报价应包含本次项目的服务费、服务工具费用、建档费、慰问费用、人员工资、活动费用、招标费、后期可能涉及的评估费等一切相关费用。

**注：1、服务内容及要求中超过 3 项内容不满足视为严重不满足采购人需求，做无效投标处理；**

**2、商务要求为实质性响应要求，不允许偏离。**