**第四章 采购需求**

项目属性：服务类项目

本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业： 其它未列明行业 。

本项目不接受进口产品。

**一、项目概况：**

本项目为沭阳县残疾人居家托养服务采购项目，是通过政府购买服务，由中标供应商依托沭阳县残联智慧托养线上平台及服务APP，开展线上服务和线下居家上门服务，拟计划为县域内智力、精神和重度肢体残疾人（约600名，具体以实际人数为准）提供生活照料、家政服务、康复医疗等居家照护服务。

本项目预算价：144万元。

**二、指导思想：**

以党的十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以改善重度智力、精神和肢体残疾人生存发展条件、促进残疾人共享经济社会发展成果为目标，以不断满足残疾人托养康复服务基本需求、完善托养康复服务功能、提高托养康复服务水平为重点，坚持政府投入为主、鼓励引导社会力量参与，保障残疾人得到“人性化”照料，减轻家庭供养人的经济负担和精神压力，满足残疾人居家托养康复服务基本需求。

**三、基本原则：**

以人为本，关注民生，着力改善残疾人健康状况；政府引导，社会参与，因地制宜地推动任务目标和政策措施的落实；立足当前，着眼长远，缓解当前托养康复服务供需矛盾与建立长效机制相结合；健全制度，严格管理，确保项目实施公开公正，资金使用安全有效。

**四、服务对象及标准：**

残疾人居家托养服务对象需同时具备以下条件：

1. 本县户籍、持有有效的《中华人民共和国残疾人证》的智力残疾或病情较为稳定的精神残疾人和重度肢体困难残疾人（含多重残疾人）；

2、年龄在 16～59周岁（含 16 和59周岁）；

3、生活自理能力、社会适应能力、生产劳动能力弱；

4、本人和家庭有托养护理服务需求。

依托居家托养服务机构或组织，为居住在家庭中且生活自理困难的智力、精神和重度肢体困难残疾人，上门提供基本生活照料、家政服务、室外活动照料服务、心理疏导服务等方面服务。

**五、服务标准及时间：**

项目服务时间为1年，自合同签订之日起计。

服务费：最高限价为144万元，不接受高于此限价的投标。其中居家服务费用为200元/人/月（每月服务次数不少于3次，累计总体服务时长每月不低于3小时）。

备注:上述服务频率及服务时间为最低要求，对于因服务对象客观原因(去世、搬迁)及主观原因(乙方多次与不服务对象沟通，仍不愿意接受服务)无法继续服务的，双方约定可采取替换机制，甲方有义务将满足招标文件要求的新增服务对象及时提供给乙方，合同履行期限内甲方不保证乙方最终实际服务人数。最终结算时如同一服务对象的服务频率(或服务时间)不满足招标文件要求的，按实际服务情况扣减该服务对象的服务费用，服务频率(或服务时间)超过招标文件要求的增值服务不予支付，特此说明。

提供线上服务与线下服务相结合，中标供应商依托沭阳县残联智慧托养平台及服务APP，包含具备紧急救援和呼叫服务、残疾人基本信息和健康档案管理、服务管理、账户管理、回访管理、评价考核等功能。

**六、居家托养服务明细及标准：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务类型 | 服务项目 | 服务标准 |
| 平台服务 | 残疾人检查、评估、建档 | 建立残疾人居家托养康复服务档案，内容包括残疾人信息、服务协议、服务记录等资料。为残疾人实施免费体检服务，优先为残疾人就诊，提供陪同就医，协助联系上级医院进行转诊服务。 |
| 线上平台服务 | 依托沭阳县残联智慧托养平台及服务APP，提供包含具备紧急救援和24小时呼叫服务、残疾人基本信息和健康档案管理、服务管理、账户管理、回访管理、评价考核等功能。 |
| 生活照料服务 | 保洁服务 | 保持卧室、厨房、卫生间等居室内部整洁，物具清洁。 |
| 保洁用具应及时清洗，保持清洁。 |
| 个人卫生应协助到位，容貌整洁、衣着适度、洗发理发、指(趾)甲整洁、无异味等。 |
| 洗涤服务 | 定期翻晒、更换床上用品，保持床铺清洁、平整。 |
| 上门洗涤应分类洗涤衣物并做到洗净、晾晒。 |
| 配（助）餐服务 | 应具备家庭餐饮的基本知识，能正确使用厨具、炊具、餐具，并清洗和按时消毒。 |
| 能根据服务对象的需求按食谱配送餐。 |
| 助浴服务 | 助浴前应进行安全提示。 |
| 助浴过程中应有家属或其他监护人在场，注意观察残疾人身体情况。如遇残疾人身体不适，协助采取相应应急措施。 |
| 外出助浴应选择就近有资质的公共洗浴场所，并注意途中安全。 |
| 助行服务 | 助行服务一般在残疾人住宅小区及周边区域内，应注意途中安全。 |
| 使用助行器具时应按助行器具的使用说明进行操作。 |
| 代办服务 | 代办服务范围一般为日常生活事务。 |
| 代办服务时应当面清点钱物、证件、单据等。 |
| 维修服务 | 家电维修与保养。 |
| 家居供水排水系统维修与保养。 |
| 应按残疾人要求进行，维修后无安全隐患，能正常使用。 |
| 康复护理服务 | 康复保健 | 正确使用康复保健器材了解服务对象的康复需求。 |
| 由专业人员到服务对象家里指导和开展康复保健活动。 |
| 助医服务 | 协助残疾人家属带残疾人到医院就诊，应注意途中安全。 |
| 及时向残疾人家属或其他监护人反馈就诊情况。 |
| 代为配药的范围为诊断明确、病情稳定、治疗方案确定的常见病、慢性病。应做到当面清点钱款和药物等。 |
| 文化体育 | 文化娱乐 | 组织开展各类文化娱乐活动、丰富残疾人精神文化生活。如，唱歌、集体庆生、才艺展示等集体活动。 |
| 体育活动 | 开展适合服务群体的体育项目竞赛活动，激发残疾人拼搏进取、勇敢面对生活的信心。 |
| 社会融合 | 开展与残疾人日常生活、劳动、健康等相关的各种知识讲座，向残疾人宣讲国家重大政策，提高残疾人了解和适应社会能力。 |
| 外出游玩 | 定期组织残疾人游览周边旅游景点，帮助残疾人感受文明城市建设成果。 |
| 精神慰藉 | 心理健康 | 以舒缓心情、排遣孤独为原则。 |
| 相谈过程中应与残疾人保持良性互动，调节其心理状态，促进服务对象的心理健康。 |
| 辅助性就业 | 劳动服务 | 借助“残疾人之家”为有一定劳动能力的残疾人提供辅助性就业培训、指导和劳动服务。 |
| 其他服务 | 公益活动 | 为有劳动能力的残疾人自愿参加公益活动提供服务。 |
| 其他 | 残疾人其他正当需求，且符合居家照料服务目的和要求,没有安全隐患的服务项目。 |
| 定制服务 | 定制服务内容 | 根据服务对象实际需求提供相关的定制服务 |

热线电话的设置

配置7\*24小时热线电话，负责残疾人的电话接听、服务回访及政策咨询。

**七、相关要求：**

1.乙方应严格执行《关于印发宿迁市残疾人托养服务规范的通知》（宿残联发【2022】17 号）要求，加强人员配备，提升服务水平及质量。

2.制定明确的切实可行的残疾人居家托养服务预案，明确服务内容，做到管理正规化、服务规范化、考核标准化。

3.加强监管，定期进行检查，建立服务对象信息数据库和服务台账（包含服务内容、时间、地点、人员、落实情况、满意度调查等）。

4.应急和安全保障措施：要有应急预案，在服务过程中遇到服务对象突发昏倒、摔倒等紧急情况下有较好的应变能力，及时拨打120急救电话，保留现场的录音、照片或视频等证据作为必要的物证资料。

5.制定评估方案，对残疾人的身体状况、居住状况、居家托养服务需求意愿等进行调查评估或评判，形成评估意见，为提供个性化服务提供依据。

6.服务团队配备要求：

（1）项目负责人个人能力是项目的实施服务质量好坏的关键，故应配备具备相关专业资格并具有丰富的类似服务经验的专业管理人员；

（2）为满足残疾人托养服务需要应配备专业服务团队，包括针对本项目配备社工团队、健康管理团队、经验丰富的养残护理员护工团队等，相关人员具有对应的专业资格证书等；

（3）服务人员必须持有健康证明，且具备相应的从业能力，康复、精神慰藉等专业人士需具备专业资格证明。

7.与服务对象签订服务协议，为残疾人提供的服务完成率达100%。

8.供应商须安排1名工作人员协调配合沭阳县残疾人联合会做好居家托养管理服务、平台管理、人员调度等工作，工作人员服务的工作时间符合采购人安排。

**八、 其他需求：**

**（一）项目实施方案编制相关内容**

1、管理制度：供应商应具有全面的管理制度，主要包括工作台账、组织架构、财务制度等方面内容；台账管理完善、组织架构合理、财务制度健全。能够通过高效的内部制度完成项目相关工作内容。

2、总体实施方案：各供应商应提供总体实施方案，包括但不限于发展规划与目标定位、人员配备、岗位职责、服务实施、服务团队的培训计划、内部考核机制、服务差错报告、服务质量考评方案等内容。

3、线上服务方案：制定明确的切实可行的残疾人居家托养线上服务方案、包括但不限于呼叫坐席服务开展、坐席人员管理、派单、回访管理等线上服务，方案内容科学合理、针对性强，内容覆盖范围广等内容，服务方案制度详细，管理规范，指标、体系定位准确符合实际，指标科学可行操作性强，各项措施符合实际且操作可行有效。

4、线下服务方案：制定明确的切实可行的残疾人居家托养线下服务方案，包括但不限于“1、结合残养服务宗旨和服务理念，制定符合要求居家上门服务发展规划与目标的方案；2、针对服务对象，提供残疾人能力评估方案； 3、针对不同类别的残疾人提供针对性、个性化的服务方案；4、有详细的残养医疗护理、健康管理计划，提供完备的医养结合服务方案；5、有齐全的管制制度、完善的保障制度。”

5、应急预案： 供应商针对本项目制定的突发事件应急预案（内容包括但不限于在服务过程中突发公共卫生事件、灾害事故、紧急医疗、安全事故等），保证在日常运行及突发事件中正常运行的应急措施的科学合理，预案应详细完整，内容全面细致，要点突出、应急保障度高。在服务过程中遇到服务对象突发昏倒、摔倒等紧急情况下有较好的应变能力，及时拨打120急救电话，保留现场的录音、照片或视频等证据作为必要的物证资料。

**（二）其他**

1、增值服务：为提高抗风险能力，供应商为服务对象提供意外死亡和意外医疗费保险服务等增值服务。

2、医养结合服务供给能力：供应商应具有健全的医养结合服务体系，与二级及以上医院签订合作协议。

**九、其他约定：**

1、中标供应商不得外泄服务对象的个人所有信息。

2、项目在实行期间服务方和被服务方发生的所有安全事故、纠纷归中标供应商负责。

3、在项目实施过程中，采购人提供必要的指导、协调等服务，以及检查、监督项目的实施。

4、采购人与中标供应商不发生任何劳动和雇佣关系，派驻人员由中标供应商自行管理，并应遵守安全操作规章制度，若发生人身伤害等工伤事故，由中标供应商自负，与采购人无涉。

5、若中标供应商在服务管理期间，违反下列规定将被解除服务合同。

（1）严禁将本项目转包他人：须提供合同部分或全部不可转包承诺书，如发现中标单位私自转包即刻取消其中标资格；

（2）出现重大事故。

6、如中标供应商对服务缺陷不予更正，采购人有权另请其他单位更正，所发生的费用由中标供应商承担。

7、确因采购人工作检查需要，中标供应商应免费无条件配合采购人完成一些突击工作。如：安排服务人员（内部）临时加班。

8、中标供应商管理如不符合或达不到采购人的要求，采购方书面告知中标供应商整改；若经整改后仍不能达到采购方要求，采购人有权终止合同，并无需支付因终止合同而产生的相关费用。

**十、考核评估：**

参照“关于印发《宿迁市残疾人居家托养考核评估和资金管理办法》的通知”宿残联发[2021]38号文有关要求执行，后期采购人可根据实施情况及上级部门要求更新考核评估办法。

**十一、付款方式：**

预付款：合同签订后，且在收到供应商发票后10个工作日内，支付合同价款10%的预付款；进度款：采购人对供应商项目开展情况每季度进行一次考核验收及绩效评价，依据考核结果与供应商结算服务经费。

注：在签订合同时，供应商明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购人可不适用前述规定；可采用数字人民币方式支付。

结算方式：每月200元/人，每人每月服务次数不少于3次，每次不低于1小时。未达到3次的按照每月200元/人\*三分之一\*次数结算。

注：1、原则上：每人每月服务次数不少于3次，每次不低于1小时，累计每月每人总体服务时长不低于3小时。

2、暂按600人为基数，最终结算以实际人数、服务项目次数和服务内容为准。

3、服务内容可由服务对象结合自身实际需求自行选择具体服务项目，供应商按照服务对象需求提供具体服务。

**十二、验收要求及标准**

1、验收时间：在乙方提交项目资料以及验收申请单后3个工作日内甲方组织验收。

2、验收标准及依据：参照“关于印发《宿迁市残疾人居家托养考核评估和资金管理办法》的通知 ”宿残联发[2021]38号。

3、验收程序、内容及履约：按照招标文件、投标文件、宿残联发[2021]38号对乙方履约情况进行验收。验收结束后，验收单由验收双方共同签署。履约验收的各项资料存档备查。

4、对乙方提供虚假材料或虚假承诺骗取政府补贴的,依法追究有关人员责任。

5、合同履约过程中，如有新政策，乙方须遵照新政策执行。