附件：

如有建议或意见，请以书面形式并加盖公章、注明联系人、联系方式，于2025年5月26日17:00之前送至我单位，逾期不受理（如邮寄，2025年5月26日17:00之后到达本公司的邮件将不再受理）

采购需求

**一、项目名称：**2025年度低保内重度智力、精神残疾人居家托养服务项目

**二、项目预算**

采购包一：预算金额为18万元，服务人数约50人。

采购包二：预算金额为18万元，服务人数约50人。

采购包三：预算金额为18万元，服务人数约50人。

采购包四：预算金额为18万元，服务人数约50人。

本项目每个包采用固定价格（即每人每月服务补贴价格不能更改）采购的项目，故不接受固定价格外的其他投标报价。报价包括项目服务所需的材料、交通、餐饮、税费等一切相关费用，采购人不再支付报价以外的任何费用。

**三、项目背景**

根据国家“十四五”规划关于“开展重度残疾人托养照护服务”和《省政府办公厅关于做好残疾人托养服务工作的通知》（苏政办发[2021]28号）有关要求及《徐州市重度残疾人托养服务实施方案》（徐残发[2021]21号）的通知，结合铜山区实际情况，2025年铜山区计划为200名精神、智力残疾人提供居家托养服务，每人每月300元的补贴标准，服务期限12个月。共计预算约72万元人民币。本项目为固定价格（即每人每月300元的补贴标准不能更改）的采购项目，因服务对象处于动态变化中，故本项目服务费用结算时根据服务的人数据实结算。

**四、服务范围**

采购包一：何桥镇、黄集镇、马坡镇、郑集镇、刘集镇

采购包二：棠张镇、张集镇、房村镇

采购包三：伊庄镇、单集镇、大许镇

采购包四：茅村镇、柳泉镇、利国镇、沿湖街道、三堡街道、新区街道、铜山街道、大彭镇、汉王镇

**五、服务内容**

**（一）服务对象**：具有铜山区户籍；16—59周岁；持有《中华人民共和国残疾人证》的智力、精神重度残疾人；低保家庭残疾人；生活不能自理或有一定自理能力，需要长期照料、家庭护理或需要短暂性服务、替代性服务或专业性支持的残疾人。

**（二）服务方式**

通过线上管理+线下定期上门服务，“呼叫”服务的形式提供服务。

1. **服务内容与要求**

1.政策服务

1.1为服务对象宣传讲解居家托养服务内容和相关政策。

1.2协助服务对象进行服务申请的填报

2.生活照料服务

2.1饮食服务

2.1.1根据需要为服务对象提供上门送餐服务或在服务对象家中协助准备膳食。

2.1.2为服务对象准备膳食时，应符合以下要求：制作营养丰富、搭配合理、符合服务对象特点的膳食；膳食制作过程中保持容器、工具及个人的清洁卫生；用餐结束后及时清洗餐具，清洁桌面、灶台等。

2.2个人卫生服务

2.2.1为服务对象提供个人卫生服务，应符合以下要求：根据需要准备好水盆、毛巾等卫生用具；为服务对象准备清洗用水时，合理控制水温、水量；及时清洗卫生用具，必要时进行消毒；协助服务对象洗脸、洗手、洗脚、洗发，清洁口腔。

2.2.2根据服务对象或监护人的需求，为服务对象提供洗浴服务：洗浴时间合理，避免服务对象在空腹或饱餐状态下洗浴，洗浴时间不宜过长；洗浴前准备好防滑垫、防滑拖鞋，注意搀扶服务对象，防止其跌倒；合理控制水温、室温，根据季节及服务对象身体状况，注意采取防寒保暖或防暑降温等措施；洗浴后根据需要协助服务对象穿着衣物，及时清理洗浴用品。

2.3家庭环境卫生服务

2.3.1洗涤服务：及时清洗服务对象更换的衣物，定期清洗床单等家庭织物，保持清洁卫生。

2.3.2居室清洁服务：根据需要采用适当的方法对客厅、卧室、卫生间等居室进行清洁，必要时对居室进行消毒。

2.4其他服务，按照服务对象或监护人的要求，还可提供以下服务：

2.4.1日常起居：协助更换衣物：根据服务对象的意愿及时更换衣物，衣物以宽松、舒适、方便活动为宜，更换时动作轻柔，顺序合理；

2.4.2协助移动：根据服务对象的身体情况，协助服务对象使用手杖、轮椅等辅助器具进行移动；

2.4.3卧位转换：协助服务对象在床上翻身，帮助活动肢体关节，动作轻柔平稳，避免误伤服务对象。

经过合法的委托手续，可协助办理家庭日常事务，以及根据医嘱同意，可陪同服务对象在其居住附近安全合理的地区进行户外活动。

3.照护服务

3.1病情观察及检测

3.1.1观察服务对象的意识状态、面部表情、睡眠和饮食等。

3.1.2为服务对象提供血压、心率、体温以及血糖等重要生理指标的测量服务，并详细记录测量数据。

3.1.3观察服务对象的精神状态，包括：

精神症状：包括意识障碍、幻觉、妄想、病理性情感、意志活动、自知力、定向力，以及毁物、外走、伤人、自杀等行为；

心理状况：包括服务对象心理负担和心理需求，急需解决的问题，以及心理护理的效果；

社会功能：包括学习、工作、社会交往和日常生活能力。

3.2用药提醒

应严格按照医嘱要求，为服务对象提供用药提醒服务，并协助服务对象正确服用药品，确保药品种类、剂量、给药时间、给药途径正确，观察和询问服务对象服药后的变化，并及时记录和反馈。

3.3协助进食

3.3.1对能自行进食但需要协助的服务对象，应将食物、餐具等放在服务对象易取放的位置，给予必要的帮助，协助进食。

3.3.2对不能自行进食或视力障碍的服务对象，可给予喂食服务。喂食时，应根据服务对象的进食习惯、进食次序与方法等耐心喂食，每次喂食适量，喂食速度适中，温度适宜，以便咀嚼和吞咽，饭和菜、固体和液体食物应轮流喂食。

3.3.3对不能经口进食的鼻饲对象，灌食前应检查胃管是否在胃内，灌食过程中动作应缓慢匀速，灌食后维持原体位 30 min，不宜立即拍背、翻身。对长期鼻饲者，应每天进行口腔护理。

3.4排泄照护

3.4.1提醒或扶助服务对象如厕。

3.4.2必要时协助服务对象使用便器。

3.4.3对于便秘的服务对象应指导其多喝水，多吃含粗纤维丰富的食物，必要时协助服务对象进行腹部按摩。

3.4.4排泄后，注意保持服务对象局部皮肤清洁、干燥，经常清洗会阴和肛门周围。

3.4.5为女性服务对象清洁时应注意水温，注意从上向下、从前向后擦洗，以免粪便污染尿道，造成泌尿系统感染。

3.4.6注意观察服务对象粪便、尿的颜色、性状等，及时清理便器，并根据使用情况进行消毒。

4.生活自理能力训练

4.1个人卫生训练

4.1.1对服务对象进行个人卫生相关训练前，应向服务对象解释训练内容、目的、意义、要求，取得服务对象的理解和配合。

4.1.2应督促服务对象积极主动参与训练，对于不能独立完成个人卫生清洁者，应协助服务对象每天定时清洁口腔、皮肤，保持头发清洁。

4.1.3通过床上洗头、床上擦浴、温水擦浴、浴室洗澡等方式，协助服务对象进行洗浴护理和训练。

4.2穿衣训练

4.2.1进行穿衣训练的服务对象应具有一定的坐位平衡能力和控制能力，坐位不平衡时，服务人员应给予支持。

4.2.2应协助服务对象选择宽松、轻便、舒适、方便穿脱的衣物进行穿衣训练。

4.2.3训练衣物的纽扣、拉链应改造为尼龙搭扣、按扣或松紧带，鼓励使用辅助性用具，例如纽扣牵引器、拉链拉环等。

4.2.4穿衣训练时应按照先脱后穿的顺序进行。单侧偏瘫的服务对象穿前开襟的衣服时，先穿患肢，再穿健肢；脱衣时先脱健肢，再脱患肢。

5.社会适应能力辅导

5.1社交技能训练

5.1.1通过使用文明用语、尊重他人、互助合作、文明着装等文明礼仪训练，使服务对象在仪容仪表、待人接物等方面得体、适度，为人际交往打好基础。

5.1.2指导服务对象获得多种信息的方法，协助有需要的服务对象通过网络、电视、广播、报刊杂志等多种方式了解新闻和知识。

5.1.3为服务对象提供手工编织、绘画或其他适宜在家庭环境中进行的职业康复功能训练和辅导。

5.1.4协助陪同服务对象参与与其身体状况相适应的文体活动及有益身心的公益活动。

5.2心理康复训练

5.2.1经常与服务对象进行交流，了解其心理特点，有需要进行心理干预的及时向其本人或监护人提出建议。

5.2.2采用个性化沟通技巧，针对性地开展心理疏导，提高服务对象心理适应能力。

5.2.3对心理和行为出现偏差的服务对象，为其制定个性化的行为矫正方案，采用强化、消退、示范等方式，

帮助其改变异常的行为。

5.2.4因特殊需要引用辅导个案事例时，须对材料进行适当处理，不得公开服务对象的真实姓名、住址及其他敏感信息。

6.运动功能训练

6.1通用要求

6.1.1应指导并协助有需要的服务对象或其监护人正确使用康复、保健仪器和辅助器械。

6.1.2对需接受运动康复的服务对象进行功能评定，确定康复项目，设计运动量和运动时间。

6.1.3依据康复护理计划，借助步行器、拐杖、轮椅、哑铃等运动器械，辅助服务对象进行主动运动、主动助力运动和被动运动，运动过程中应注意安全防护，防止跌倒或其他意外发生。

6.1.4签订康复安全协议书，明确告知康复风险及其意外

6.2训练内容

6.2.1床上翻身：针对肢体残疾的服务对象，在病情允许的情况下，对服务对象进行翻身训练，主要利用健侧肢体力量的帮助，借助惯性向患侧或健侧进行翻身，并注意保障安全。

6.2.2应按照双桥和单桥两种运动形式对服务对象进行运动康复：双桥运动形式为：服务对象仰卧，双腿屈曲，然后伸髋，抬臀，并保持；单桥运动形式为：服务对象患腿屈曲，伸直健腿，然后伸髋，抬臀，并保持。

6.2.3坐位训练：按照坐位平衡训练、由坐位到站起训练、由站立到坐下训练、坐位下的患肢持重训练、坐位下的上肢训练等方式对服务对象进行坐位康复训练。

6.2.4站位训练：按照站立训练、站位下屈膝训练、膝关节稳定性控制训练等方式对服务对象进行站位康复训练。

6.2.5步行训练：按照杠内步行、手杖步行、独立步行、上下楼梯训练等方式对服务对象进行步行康复训练。

6.2.6关节活动训练：辅助服务对象进行主动运动训练和被动运动训练；动作应轻柔、缓慢，防止出现骨折、肌肉拉伤等继发损伤；活动顺序由远心端到近心端，由小关节到大关节；关节有急性炎症、肿胀、异常活动时，应中止运动与训练。

6.2.7肌力增强训练：按照主动运动、抗阻运动、主动辅助运动三种形式对服务对象进行肌力增强训练。

6.2.8平衡协调训练：平衡协调训练的方式主要包括：保持坐位的平衡训练、保持膝手位的平衡训练、跪位平衡训练、单膝立位平衡训练、保持立位平衡训练。服务对象进行平衡训练时应注意：在训练时，可通过镜子协助服务对象进行姿势矫正；随时发出指令，如“向左”“向右”等声音刺激；可通过诱发姿势反射协助服务对象训练平衡能力。

7.家庭和社区生活支持

7.1家庭生活规划

协助服务对象进行家庭生活规划，提供相关信息及咨询辅导服务。

7.2家庭和社区关系支持

通过系统支持，协助服务对象妥善处理家庭关系、亲友关系、邻里关系等，提升服务对象处理各种关系的能力。

7.3社区公共资源使用

帮助服务对象了解常用的社区公共资源，学习如何使用社区公共服务，熟悉了解附近公共交通线路等。

7.4家属心理情绪支持与喘息服务

7.4.1给长期照顾残疾人的照顾者（家属）提供心理情绪支持，协助家属心理调适和情绪疏导，缓解长期照顾的身心压力。

7.4.2协助家属短期照顾服务对象，使家属有喘息休息的时间，安排自己的必要生活事项或闲暇生活。

**（四）服务期限**

12 个月（服务期限从合同签订之日算起）

**七、服务标准**

每人每月300元的补贴标准，为符合条件的残疾人提供每人每月不少于4次，每次不少于1.5小时，每月不少于6小时的托养服务。其中，康复护理总时间每月不少于1小时。

1. **服务人员要求**

投标人具备残疾人护理和普通家务劳动的专业服务人员以及康复专业技术人员，应按照专、兼职相结合原则，配备相应的管理人员和专业服务人员。

**九、服务行为规范**

1.应持有本人健康证明。对需持证上岗的岗位，应按有关法律法规规定持有效的资格证书。

2.了解残疾人居家托养相关法律法规与政策，熟练掌握相应的业务知识和岗位技能。

3.应接受岗前培训，经培训合格后上岗。

4.遵守职业道德，尊重和善待残疾人，对待服务对象应文明友善、耐心细致、认真周到。

5.提供服务时应统一着装，佩戴统一工作牌。

**十、服务工作要求**

1.与服务对象签订服务协议书，明确服务方式，服务时间，服务内容。

2.为每位服务对象提供每月不少于6小时，每月不少于4次，单次上门服务不少于1.5小时的托养服务，康复护理总时间每月不少于1小时，多人同时上门服务只算单次工时。

3.为每位服务对象一人一档建立档案，按照需求提供服务，每次服务结束后填写服务记录并签字确认。

4.档案归档：中标人根据采购人的要求将以下材料归档（托养服务申请表，托养服务协议，户口簿、身份证、残疾人证复印件，居家托养服务联系表，开展托养服务现场照片（每次不少于1张），服务满意度调查表，其他材料）

**十一、服务评价及改进**

1.服务对象评价：服务对象或其监护人在每次服务结束后，对服务人员（机构）进行评价。

1.1自我评价：服务机构应根据本文件内容进行服务质量自我评价，自我评价每季度 1 次。

1.2业务主管部门考核：服务机构应提交政府业务主管部门组织的年度业务考核评定所需资料，可通过统一填写主管部门的考核表、主管部门抽查或普查等方式进行服务质量考核。

1.3第三方评价：服务机构应配合政府委托的第三方机构或组织专家团队进行的第三方评价，提供评价所需资料，以便第三方机构进行服务质量评价。

1.4服务对象评价、自我评价、业务主管部门考核、第三方评价。

2.服务改进

2.1应通过定期召开工作例会、座谈会，对每季度家访时残疾人及其家属反馈的意见和建议，进行沟通交流，查找问题，分析原因，及时制定针对性措施。

2.2应对日常工作中发现的问题，及时纠正或处置，并制定整改措施。

2.3应对第三方评价机构提供的服务质量评价结果，进行综合分析，并制定有效措施，持续提升残疾人居家托养服务能力与水平。

2.4服务质量评价应与激励制度相结合，依此制定服务奖惩制度，改进服务质量。