

# 采购项目技术、服务要求

## 一、项目概况

1、项目名称：通川区精神障碍社区康复服务项目

2、采购人：达州市通川区民政局

3、项目概述：2024年，通川区先行在以覆盖西城街道红旗路社区、石岭社区、巴凤社区、西圣寺社区、牌楼社区开展精神障碍社区康复服务试点。所属辖区内50%以上的危险性等级为二级及二级以下居家精神障碍患者接受社区康复服务。

## 二、服务内容及要求

### （一）总体目标

在西城街道红旗路社区“通川区绿丝带关爱家园”建设精神康复工作站。为西城街道红旗路社区、石岭社区、巴凤社区、西圣寺社区、牌楼社区危险性等级评估为二级及二级以下50%的居家精神障碍患者提供服务。通过以家庭为基础、机构为支撑、“社会化、综合性、开放式”的精神障碍社区康复服务体系，减少精神障碍患者病情复发率、致残率，提高社会适应能力、劳动生产能力、康复率及就业率。

### （二）服务对象

通川区精神障碍社区康复服务对象需同时具备以下基本条件：

1、西城街道红旗路社区、石岭社区、巴凤社区、西圣寺社区、牌楼社区年龄在18周岁—60周岁之间、持有《中华人民共和国残疾人证》的精神残疾人或患有精神分裂症、分裂性情感障碍、偏执性精神病、双相情感障碍、癫痫所致精神障碍及精神发育迟滞伴发精神障

碍等六类严重精神障碍患者。

2、对病情稳定、经医疗机构评估认为适宜参加且愿意接受社区康复服务的患者。

3、不伴有其他重大躯体疾病(心、脑血管疾病等)及传染性疾病(活动期肝炎、结核等)。

4、精神症状基本缓解,经基层医疗卫生机构病情随访,近6个月危险性等级评估为0-2级的。

5、患者及监护人要与精神障碍社区康复服务机构签订服务协议,明确权责。

### **(三) 服务内容**

由承接康复服务项目的服务单位对试点辖区内精神障碍患者进行入户走访,详细了解患者的病情、诊治、康复、家庭情况、救治救助等信息,做好建档立卡工作。重点围绕精神障碍患者的不同需求,有针对性的开展精神卫生健康教育和精神康复知识培训,重点提供独立生活能力、社会适应能力、职业能力、生活技能、社交技能、药物自我管理、症状自我监控等技能训练。同时开展文教体能、娱乐等综合性康复,并提供精神卫生、心理咨询、精神慰藉、心理疏导等服务。对严重精神障碍患者等特殊人群提供心理支持、社会融入等服务,帮助他们最大限度地提高生活自理能力、社会适应能力,恢复职业能力。

### **(四) 服务要求**

#### **1、建立服务工作站**

(1) 在西城街道红旗路社区“通川区绿丝带关爱家园”场地打造建设社区康复服务站点。以该站点服务上述五个社区六类严重精神障碍患者。

(2) 精神障碍社区康复服务站点应配备与开展服务相适应的管理人员、工作人员，负责站点服务范围内社区康复服务的落实和实施，社区康复个案和康复情况的录入策划实施站点康复活动、个案服务、小组工作，相关资料的收集、整理和上报等；应统一标识，包括服务站挂牌及各功能区的标识；应具备生活功能康复、运动康复和社会功能康复的功能；进行环境氛围营造，突出社区精神康复的相关元素。

## **2、加强站点管理**

(1) 服务单位应建立站点规章制度，包括但不限于档案管理制度、站点服务制度、人员管理制度、岗位制度、法定监护人监管制度、服务个案管理制度、工作职责和服务流程等。

(2) 开展康复服务应与患者和监护人签订服务协议，明确监管和监护责任、康复内容和服务时限。做好服务对象相关信息及隐私保密和保护工作，维护精神障碍患者合法权益。

## **3、排查摸底服务**

对试点服务范围内精神障碍患者开展排查摸底，全面摸清精神障碍患者的病情、治疗情况、家庭情况、康复情况、救治救助等基本信息，确定服务对象，做好建档立卡工作。

## **4、建立服务转介机制**

严重精神障碍患者按相关规定纳入卫生健康、公安、综治管理系统，根据部门职责落实监护、治疗、康复、随访等责任，并建立健康档案。开通转诊治疗绿色通道，精神障碍患者社区康复期间病情复发的，可通过精神障碍社区康复机构向医院快速转介。

## 5、培训内容

(1) 对精神障碍患者及家属培训精神障碍康复相关知识以及如何配合康复治疗、居家康复指导等多种类别康复服务培训不少于 3 场，每场不少于 100 人。

(2) 召开精神障碍对象诉求会，解决康复过程中患者与家属遇到的疑难困惑，进行答疑和帮助。精神障碍对象诉求会不少于 3 场。

(3) 对社区开展精神障碍康复进社区宣传咨询活动不少于 1 场，发放宣传资料不少于 1000 份。

(4) 培训学习提升，专业督导赋能，面向精神障碍康复服务站点工作人员开展业务培训、沙龙、专业能力提升培训等，提升专业意识，增强服务能力。开展业务培训不少于 9 场。

## 6、康复服务

(1) 服务目标：减少精神障碍患者病情复发率、致残率，提高社会适应能力、劳动生产能力、康复率及就业率。

(2) 服务内容：组织开展服药训练、预防复发训练、躯体管理训练、生活技能训练、社交技能训练、职业康复训练、心理治疗和心理康复、同伴支持训练、家庭支持训练。

(3) 服务频率：每项服务内容至少开展 96 次（1 次/周，4 次/月）。除正常每周服务一次外，特殊、紧急情况下按采购人要求及时进行服务。

(4) 服务方式：采取服务站点集中康复服务方式。

**7、服务档案资料：**服务结束后，服务单位提供活动方案、签到表、服务记录表、照片等档案资料上报通川区民政局。

### **(五) 服务人员配置**

1、组建服务团队：由心理治疗师、精神科医生、护士、社会工作者、康复治疗师、志愿者等组成。

2、每个社区至少配备 1 名联络人员，服务点咨询登记预约人员至少 1 名。

### **(六) 质量控制要求**

1、每季度康复人员的出勤率不低于 60%。

2、康复人员康复服务建档率不低于 95%。

3、康复人员安全事故和生活意外发生率低于 1%。

4、精神障碍患者及其家属对康复社区的满意度不低于 90%。

### **(七) 服务总结**

服务结束后，服务单位对项目进度、服务满意度、资金使用效率、人员管理、服务宣传、服务成效等进行自我评估，并提出改善策略。采购人委托第三方机构对服务对象进行抽检回访，对服务满意度做详细了解，为政府购买精神障碍康复服务工作情况进行总结，为全面推进精神障碍康复社区服务奠定良好的基础。

## **（八）督导**

按照项目实施要求，通川区民政局、通川区卫生健康局对项目实施情况开展不定期检查抽查，项目承接主体服务过程、服务效果等应主动接受上级督导检查。

## **（九）服务质量考评**

### **1、考评主体**

采购人或采购人委托的第三方机构组织人员对项目实施情况开展不定期抽查。服务单位进行自我评估并报送相关资料的基础上，采购人或采购人委托第三方机构对项目实施情况进行考评。

### **2、考评内容及细则**

#### **（1）考评内容**

对本项目服务要求完成情况、服务对象满意度、质量控制要求、档案管理等按照百分制进行考评。其中：服务要求完成情况 45 分、服务对象满意度测评 20 分、质量控制要求 16 分、档案管理 19 分。

#### **（2）考评细则**

2.1 服务要求完成情况(45分):共计 15 项，少完成一项扣 3 分。

2.2 服务对象满意度测评(20分):以服务对象服务满意度测评为依据，满意度在 100%-90%之间得满分，满意度在 89%-80%之间扣 5 分，满意度在 79%-70%之间扣 10 分，满意度在 69%-60%之间扣 15 分，满意度在 60%以下不得分，按抽查样本的满意度比例计分。

2.3 质量控制要求(16分):共计 4 项，每有一项未达标扣 4 分。

2.4 档案管理(19分):服务档案资料完整、真实,包括服务对象信息资料、服务记录表(服务对象签字)等服务资料。服务对象信息资料不完整、服务内容不真实,按抽查样本的合格比例计分。

### **(3) 主要考评方式**

3.1 包括上门调查、电话询问等方式。

3.2 随机抽查服务对象开展考评。

3.3 档案管理采取对服务单位的档案资料进行集中审核打分方式进行。

### **3、考评结果运用**

考评得分 90 分及以上,按实际成交价格进行结算服务费用;考评得分 80(含)-90(不含)分,经限期整改合格后按实际成交价格的 95%结算服务费用;考评得分 60(含)-80(不含)分,经限期整改合格后按实际成交价格的 85%结算服务费用;考评得分 60 分以下,不予支付剩余服务费用,同时采购人给予一个月的整改期或有权考虑解除合同。