

长期护理保险经办服务标准体系构建与实施

张瑞雪^{1*} 夏滢¹ 张梓悦¹ 仲伟华² 梁辰² 李桂珍²

(1.南京市标准化研究院; 2.新华人寿保险股份有限公司)

摘要: 本文以长期护理保险制度试点为背景, 结合多地的业务实践, 从标准化提升管理效能和服务水平的角度出发, 分析承办机构、医疗保障部门、失能人员家庭等相关方的需求和期望, 提出构建长期护理保险经办服务标准体系的基本思路和主要框架, 并对标准体系的实施提出对策建议。

关键词: 长期护理保险, 经办服务, 标准体系

DOI编码: 10.3969/j.issn.1674-5698.2024.09.017

Construction and Implementation of Standards System for Transaction Management of Long-term Care Insurance

ZHANG Rui-xue^{1*} XIA Ying¹ ZHANG Zi-yue¹ ZHONG Wei-hua²
LIANG Chen² LI Gui-zhen²

(1. Nanjing Institute of Standardization; 2. New China Life Insurance Co., Ltd.)

Abstract: Based on the pilot of long-term care insurance system, combined with the business practice in many places, this paper analyzes the needs and expectations of relevant parties such as contractors, medical insurance management departments, and families of disabled people from the perspective of standardization and improvement of management efficiency and service level. It then proposes the basic ideas and main framework for constructing the service standards system of long-term care insurance, and puts forward the suggestion to the standards system implementation.

Keywords: long-term care insurance, transaction management, standards system

0 引言

为了应对人口老龄化, 健全社会保障体系, 人力资源和社会保障部于2016年印发《关于开展长期护理保险制度试点的指导意见》, 提出开展

长期护理保险制度试点工作的原则性要求。党的二十大报告也强调, “促进多层次医疗保障有序衔接” “建立长期护理保险制度”。长期护理保险制度是指以社会互助共济方式筹集资金, 对经评估达到一定护理需求等级的长期失能人员, 为其基

作者简介: 张瑞雪, 通信作者, 硕士, 工程师, 主要从事服务业、社会事业等领域的标准化研究。

夏滢, 硕士, 高级工程师, 主要从事服务业、社会事业等领域的标准化研究。

张梓悦, 硕士, 工程师, 主要从事服务业、社会事业等领域的标准化研究。

仲伟华, 本科, 主要从事保险经营管理、社会保障与风险管理等方面的研究。

梁辰, 本科, 中级经济师, 主要从事长期护理保险领域研究。

李桂珍, 大专, 主要从事长期护理保险领域研究。

本生活照料和与基本生活密切相关的医疗护理提供服务或资金保障的社会保险制度^[1]。面对庞大的老年群体需求,江苏省经过几年的探索实践,在试点城市基本形成了“覆盖全民、多元筹资、差别待遇、商保经办”的长期护理保险模式。商保经办旨在引入社会力量参与长期护理保险经办服务,政府经过公开招投标将失能等级申请、评估认定、费用结算、服务监督等具体事务委托给商业保险公司,新华人寿保险公司(以下简称“新华人寿”)作为一家全国性大型保险公司,承办了多地的长期护理保险业务。长期护理保险经办服务标准体系建设是在总结实际情况和现有经验的基础上,将长期护理保险经办服务的管理内容和业务流程进行梳理,以提升管理效能和服务水平,防范基金使用风险,促进社会公平正义,对增强人民群众的获得感和幸福感具有重大意义^[2]。

1 长期护理保险经办服务标准化现状

新华人寿成立于1996年,通过遍布全国的机构网络和多元化的销售渠道为个人和机构提供全面的寿险产品及服务,近年来高度重视服务国计民生的政策性健康险业务。新华人寿江苏分公司响应总部号召,积极承办江苏省内的长期护理保险经办项目,有赖于领导层的标准化意识,申报并获批省级标准化试点项目,虽然以往在经营管理、市场开拓、人岗匹配等方面具有较为完整的经验总结,但目前的标准化工作还存在下列问题。

1.1 缺乏统一完整的标准体系

目前,全国范围内的长期护理保险仍处于起步阶段,该领域的标准化工作相对空白。长期护理保险经办服务涉及受理申请、组织评估、费用结算、稽核监管、定期复核等多个环节,新华人寿经过以往承办业务的沉淀,对已有管理和服务经验进行固化,制定了工作手册,但在优化工作流程、细化管理要求、提升服务质量方面还存在着不足之处。

1.2 经办服务效率尚待提升

为了保障长期护理服务工作有质有量和有序

推进,需要全面、系统地对评估服务和照护服务进行巡查、监督,对照护对象进行回访。但因长期护理保险政策落地时间较短,现有的相关工作人员较少,且缺乏护理、医学工作背景,未能介入到具体的评估服务和照护服务提供的过程,无法实现精准、全面的服务质量监督等经办管理工作。

1.3 管理与服务纽带亟需建立

长期护理保险的赔付不仅涉及基金结算,更重要的是对失能对象提供服务,这是长期护理保险区别于其他险种的最大特点^[3]。商业保险公司不但要对接医疗保障部门的最新政策要求,又要直接面向社会提供长期护理保险的窗口咨询,还要监督和考核两定机构的具体服务,因此经办业务的重点在于发挥好商业保险公司的纽带作用。

2 标准体系构建思路

构建科学合理的标准体系首先要进行识别、分析服务对象及其他相关方的需求和期望,以此提取各方面的标准化要素。长期护理保险经办服务的相关方主要涉及承办机构、医疗保障部门、失能人员家庭和两定机构四大类别。

2.1 承办机构

商业保险公司作为承办机构,负责失能等级评估、待遇支付、评估机构和照护服务机构协议管理、费用结算、稽核调查及政策宣传与咨询等经办业务。承办机构需要与政府部门建立长期稳定的合作关系,规范自身业务管理,扩大业务范围,培养优秀的保险人才队伍,承担应尽的社会责任,树立良好的企业形象,增强品牌影响力和竞争力。基于需求分析,承办机构的标准化要素主要可分为4部分:对机构运行的管理、对经办服务的管理、对两定机构的管理以及公司内部人员的岗位标准。对机构运行的管理主要涉及机构人力、财务、物力、安全和行政的管理。对经办服务的管理可以按照经办流程分析,包括经办服务、基金运行管理、质量和风险控制、服务评价。对两定机构的管理主要包括两定机构的进出项目管理、日常协作管理和监督考核。岗位标准主要可分为管理层岗位标

准以及操作层岗位标准。

2.2 医疗保障部门

市医疗保障局是长期护理保险的行政主管部门,负责制定长期护理保险政策并组织实施。市、区医保中心具体负责长期护理保险参保登记、基金筹集等经办事务。医疗保障部门统筹全市长期护理人群的基本照护服务,减轻失能人员家庭的负担,管理基金的使用,为推行长期护理保险的实施建立科学合理的运行、管理制度。因此,医疗保障部门的标准化要素主要围绕医保基金的使用质量展开,主要涉及:基金运行管理、质量管理和风险控制、服务评价与改进、两定机构的服务质量管理。

2.3 失能人员家庭

失能人员参保后经评估达到一定护理需求等级作为待遇享受对象。通过机构照护服务和居家照护服务两种方式,失能人员家庭充分享受政府福利惠民政策,部分降低失能人员家庭在经济和人力层面的照护负担,感受社会对弱势群体的关注和爱护。因此,失能人员家庭更关注接受服务的质量,对失能人员而言,能否进入长期护理保险项目,享受到对应等级的高质量服务才是标准化的关键要素。失能人员家庭相关的标准化对象主要包括经

办服务标准、两定机构服务标准、满意度调查与投诉标准。

2.4 两定机构

两定机构包括评估机构和照护服务机构,这两家定点机构通过参与长期护理保险项目,主要目的是打响服务品牌,提高市场份额,增加营业收入,拓展服务范围,锻炼人才队伍,建立与政府的长期合作关系,增加机构未来承接更多政府服务项目的可能性。基于需求分析,两定机构的标准化要素主要涉及两定机构的服务本身、进出长期护理保险项目的管理机制以及日常和承办机构的协调工作。

3 标准体系框架构建

长期护理保险经办服务标准体系可按照标准化要素分为5部分,即5个子体系:基础与通用标准体系、经办服务提供标准体系、服务保障标准体系、两定机构管理标准体系、岗位标准体系。标准体系框架图如图1所示。

3.1 基础与通用标准体系建设

基础与通用标准体系作为整个标准体系建立

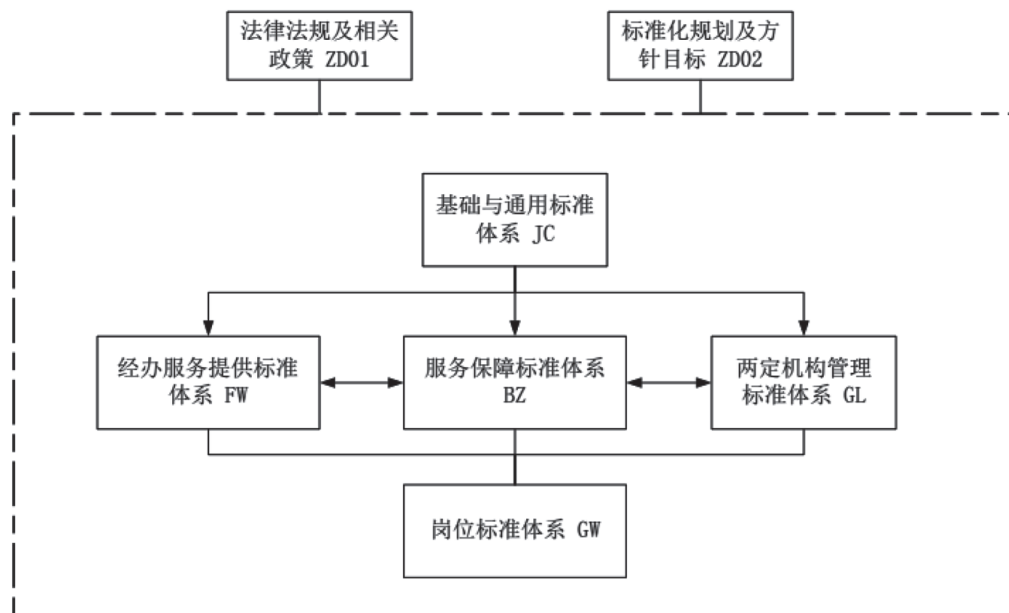


图1 标准体系框架图

的依据和基础,适用于长期护理保险经办服务的全流程和全员,主要包含标准化导则、术语与缩略语标准、通用标准3类。其中,标准化导则包括标准化工作导则、标准体系构建原则和要求、企业标准体系表编制指南、服务标准化工作指南等。术语与缩略语标准包含了保险术语和社会保险术语。通用标准包括了顾客满意测评通则、企业标准化工作评价与改进等。

3.2 经办服务提供标准体系建设

经办服务提供标准体系是整个标准体系的核心,主要涉及长期护理保险经办管理和服务的各方面内容。按服务流程分为经办服务标准、基金运行管理标准、质量管理和风险控制标准、服务评价与改进标准4类。其中,经办服务标准包括了社会保险咨询服务规范、政策咨询服务规范、宣传工作规范等。基金运行管理标准包括了基金结算规范、项目成本分析规范。质量管理和风险控制标准包括了风险控制规范、服务质量管理规范等。服务评价与改进标准包括了满意度测量规范、服务评价与改进规范。

3.3 服务保障标准体系建设

服务保障标准体系是为支撑经办服务有效提供而规定的保障性标准,按照其内在联系形成科学的有机整体,按服务保障事项分为设施设备与用品管理标准、安全与应急管理标准、信息管理标准、财务与合同管理标准、人力资源管理标准、行政事务管理标准6类。其中,设施设备与用品管理标准包括了设施设备管理维护规范、办公用品领用规范。安全与应急管理标准包括了安全管理通则、应急管理规范等。信息管理标准包括了信息系统使用通则、档案管理规范等。财务与合同管理标准包括了财务管理规范、合同管理规范。人力资源管理标准包括了岗位设置管理规范、培训管理规范等。行政事务管理标准包括了印章管理规范、公文收发规范等。

3.4 两定机构管理标准体系建设

两定机构管理标准体系也是构成整个标准体系的重要部分,是承办机构对两定机构的管理和监督的主要抓手。按两定机构管理事项分为两定

机构动态管理标准、两定机构协作管理标准、两定机构监督与考核标准3类。其中,两定机构动态管理标准包括了评估机构管理规范、照护服务机构管理规范。两定机构协作管理标准包括了两定机构沟通协调要求、两定机构能力提升要求。两定机构监督与考核标准包括了评估服务质检规范、照护服务稽核规范、评估机构考核规范等。

3.5 岗位标准体系建设

岗位标准体系是整个标准体系的具体执行部分,按岗位工作主要内容分为管理层岗位标准和操作层岗位标准两类。其中,管理层岗位标准主要是项目负责人岗位规范。操作层岗位标准包括了项目支持岗岗位规范、综合服务岗岗位规范、监督稽查岗岗位规范等。

4 完善标准体系对策建议

4.1 指导标准编制

构建长期护理保险经办服务体系,目的是规范和调整服务提供以及相关管理活动的标准组成科学、有机的整体,进而形成合理、协调的系统^[4]。标准体系不是若干标准的简单集成,而是标准按照内在联系组成的有机整体,体系中的标准与标准之间是统一、协调、有层次的。首先坚持“急用先立”的原则进行标准编制,优先考虑并解决当前服务流程中最紧迫的问题,识别最核心的标准并加快制定。

4.2 推动体系运行

制定长期护理保险经办服务标准体系的实施计划,明确实施的阶段目标、时间节点和责任人,确保实施过程有序进行。建立标准执行的监督和评估机制,确保标准体系的有效实施和落地。此外,还应面向相关人员组织培训,内容包括标准体系以及标准的理解、应用方法、操作技能的培训等,提高他们对标准的认知水平,促进标准体系的贯彻执行和推广应用。

4.3 持续优化改进

一方面,遵循“PDCA”原则确保内部管理、服务保障等纳入标准体系表的所有标准得到实施,

定期对标准进行审查和修订,以确保其与政策方向保持一致,从实施情况、实施效益等维度对标准进行实施效果评价,及时发现和解决问题,为标准的持续优化改进提供依据和参考^[5]。另一方面,加强标准化人才队伍建设,培养具有标准化专业知识和技能的人才,提升公司服务人员的标准化意识和服务能力,为标准体系的持续优化改进提供人才支持。

5 结语

在人口老龄化的大背景下,长期护理需求不断攀升,对管理效率和服务品质的要求也随之日益提升。然而,我国在此领域仍处于探索阶段,各地尚未形成科学完善、可推广可复制的全流程指引。标准化是规范长期护理保险经办服务的关键手段,通过建立和完善标准体系,可以填补以往管理运营和业务服务中的空白,避免长期护理保险经办服务陷入“经验式”和“粗放式”的误区。这一举措不仅有助于提高管理效能和服务水平,同时也有助于进一步推广标准化工作成果。

参考文献

- [1] 郑敏,陈辉,刘子宁,等. 中国长期护理保险研究进展与展望[J]. 经济研究导刊,2024(6):98-104.
- [2] 张丹,罗娟,朱亦枫. 我国5个城市长期护理保险试点情况的比较研究[J]. 医学与社会,2023,36(1):93-98+104.
- [3] 肖馨怡,陈双慧,吴海波. 长期护理保险背景下长期护理模式研究进展与展望[J]. 中国初级卫生保健, 2023,37(11):1-6.
- [4] 国家标准化管理委员会 服务业标准部. 服务业标准化[M]. 北京: 中国标准出版社, 2013.
- [5] 许朝雄. 论标准化在企业质量管理中的应用[J]. 中国标准化, 2023(17):217-224.