

践行金融为民 守护失能老人

中国人寿济宁分公司积极探索打造长护险经办“济宁样板”

通讯员 郑勇

为加快推进长期护理保险政策落地,推动实现全市职工、居民长护险全覆盖,济宁市于2023年12月28日印发《济宁市长期护理保险实施办法》,正式启动长护险商业保险机构承办工作,开启济宁长护险制度建设和发展过程的新里程碑。2024年1月,中国人寿济宁分公司以第1名成绩中标济宁市职工和居民长期护理保险项目,获得中心城区承办资格,服务范围包括市本级、任城区、高新区、太白湖区、经开区,辖区参保居民、职工共149.39万人,长护险基金规模8399.5万元,保障金额141.77亿元。

作为中心城区承办机构,公司积极践行央企责任担当,在市县医保局和上级公司工作指导下,坚持“专业管理、规范运作、创新驱动、持续发展”原则,高标准、高质量、高水平推进做好长护险具体承办实施工作,积极探索打造长护险“济宁样板”经办模式,为中国式现代化济宁新实践贡献国寿力量。

高标准建设长护中心

自中标承办济宁市中心城区长护险项目以来,公司与市医保局紧密对接,集中资源力量,专项加快推进,高效做好长护宣传、团队组建等启动准备工作,高定位、高标准、高效率建成济宁长护险服务中心,一流的硬件设施、专业的服务团队赢得政府部门、参保群众和服务机构认可肯定。

由公司运营管理的济宁市长护险主服务中心坐落于公司大楼北区一至二层,地处济宁主城区核心区域、中心位置。中心面积1800平米,设置五大功能区,分别为业务受理区、待遇评估区、监督检查区、综合业务区、失能评估室。中心服务队伍平均年龄28岁,医学专业占比60%以上,均通过专业培训考核后上岗,根据工作职责划分为待遇评估、综合业务、稽核监督三个团队,主要负责受理参保人员长护保险待遇申请,组织开展失能评定、实施护理服务行为监管、开展服务监督检查及费用审核等工作。

在高标准抓好自身建设同时,公司长护中心积极拓展服务职能,配合主管医保部门成立济宁市长护协会,作为常务副会长单位牵头协会日常工作开展,通过加强培训交流座谈,促进市县主分长护中心工作共同提升。同时,中心与相关资质机构紧密对接,推动长期护理辅具租赁室成功落地,满足广大失能家庭护理辅具实际使用需求。

高质量抓好服务管理

完善规章制度。自承办以来,公司长护中心积极参与初审审核、待遇评估、稽核检查等工作,紧密结合长护险最新政策和济宁实际,提出针对性、合理化意见建议,配合协助市医保中心修订完善相关服务协议、制定经办绩效考核办法、建立等级失能评估人员库,确保市县长护中心各项工作有章可循、有规可依。同时,与市医保联合不定期赴护理机构开展长护险座谈,广泛征集机构及老人有关长护险意见建议,及时修订完善相关办法,促进工作不

断改进提升。

创新机制模式。在项目具体推进中,公司长护中心严格落实医保部门指导意见,采用“分层、分类、分级”管理服务策略,不断创新机制模式。一方面创新创立“三张清单”和“5511”工作模式,明确细化责任事项及责任人、团队及个人工作量、流程记录及台账,及时梳理、复盘、总结各项工作;另一方面完善政策告知和公示机制流程,创新评估结论公示送达途径,建立长护“一封信”医保政策送达等机制,方便参保群众及时知晓掌握相关政策。中心聚焦机构准入、失能评估、稽核检查、档案管理、服务管理、待遇结算和群众满意度等重点工作和关键环节,抓严抓细,抓实抓好日常管理管控,确保长护险承办安全、规范、高效运行,为失能人员提供高质量长期护理服务。

通过引入商保机构经办长护险,建设运营长护险服务中心,有效发挥了商保机构专业优势,减轻了政府原有经办压力,提高了服务管理效率,提升了参保居民、职工满意度和认可度,真正达到



了“政府得民心、机构得发展、群众得实惠”多方共赢局面。

高水平打造示范样板

公司自觉站在更好提高运作效率、提升服务效能高度,坚持对标系统内外先进,加强各方面工作创新,努力向系统乃至全国长护险标杆看齐。服务创新方面,在做好日常管理服务同时,公司长护中心积极组织赴护理机构、社区开展慰问演出、爱心义诊及主题宣传等多种形式的关爱老人活动,以实际行动诠释“双成”文化,传递国寿温情关爱。产品创新方面,针对护理机构及人员实际保障需求和现有保障空白,公司在精准市场调研基础上,创新开发护理人员意外险,赢得护理机构及从业人员认可。发展创新方面,统筹已有长护险、职工大额保险、济惠保、高新城乡居民基本医保等政保经办项目,推进多业务板

块深度融合、资源共享、协同服务、风险防控,有效提高资源利用效率,降低运营成本,保障稳健运营同时,为群众提供最大便利。

参与经办长期护理保险工作是扎实贯彻落实党中央重大决策部署、落实落地金融“五篇大文章”、加快推进普惠保险高质量发展的一项重要工作。下一步,公司将坚持立足高起点、高定位,配合医保部门,全力打造并不断健全完善“服务有温度、经办有力度、管理有深度”长护险高效管理服务体系,持续提升规范化、精细化、人性化服务水平,积极探索“长护中心+医保服务站”模式,不断扩大长护险参保受益覆盖面,切实肩负起助力济宁长护险打造全省乃至全国示范标杆与典型样板重任,推动济宁长期护理保险高质量发展、高质量供给,在落地中国式现代化济宁新实践中强化新担当、展现新作为、作出新贡献。

优质服务心系客户,嘉祥农商行获赠锦旗

12月21日,嘉祥城区的郭先生将一面写有“优质服务 心系客户”的锦旗送到嘉祥农商银行城区支行,对该行工作人员认真负责、暖心服务表达感谢。

郭先生是嘉祥县一家物业公司的负责人,每月都会来网点办理公户业务,因对办理流程不熟悉,每次都有网点工作人员主动来帮忙,时间久了,郭先生便和工作人员熟络起来,工作人员热情的服务让他感受到如家般的温暖,每次来办理业务都和“家人”有说不完的话,工作人员每次都耐心倾听,并竭尽所

能地帮助他解决各种金融问题。郭先生感动于工作人员数年如一日给予他的温暖,因此特地送来一面锦旗表达心情。

这面锦旗既是客户对嘉祥农商银行践行百姓银行的高度认可,也是银行与客户之间双向奔赴的情感见证。下步,嘉祥农商银行将继续深入贯彻落实“以客户为中心”的服务理念,继续以真心、细心、耐心、热心服务万千客户,持续擦亮百姓银行金字招牌,做老百姓暖心和贴心的银行。

(通讯员 张绍凯)

金融服务提质增效,便捷惠民润泽小微

“叮,您的银行卡到账752元。”邹城市唐村镇王炉村的李大爷看到手机上的这条信息笑得合不拢嘴,以前领取粮食补贴、养老金等需要用好几个存折,对于老年人很不方便。现在,他只需拿着一张卡,就可以轻松领取到各种补贴。

惠民惠农财政补贴资金的发放是关系到百姓切身利益的大事,由于过去发放渠道分散,群众在领取补贴资金时常常面临诸多不便。为推进惠民惠民社保卡“一卡通”政策实施,邹城农商银行唐村支行主动联系当地政府,通过政策宣讲、发放明白纸、走访入户等多种形式进行广泛宣传,为当地居民采用就近办、上门办等方式进行办理社保卡更新开立业务。目前已累计为1万余人办理激活社保卡。

邹城农商银行与唐村镇相关部门成立走访调研小组,聚焦农户在种植、养殖以及自主创业等领域面临的资金需求开展精准送服务上门。在走访调研中,发现某农牧发展有限公司在扩大山鸡养殖规模时遇到了难题,流动资金短缺让负责人一筹莫展,唐村镇金融副镇长了解情况后,与农商银行工

作人员迅速上门为其制定了专属金融服务方案,并为公司开辟绿色办贷通道,成功申请贷款170万元,帮其解了燃眉之急。

除此之外,邹城农商银行还牵头组织成立金融知识宣教小分队,通过金融夜校,金融知识赶大集等活动,为老百姓送来别开生面的金融服务。针对农户的涉农资金需求,金融专家用通俗易懂的语言,深入浅出地讲解了每一款金融产品的特点、申请条件、办理流程以及利率优惠政策等关键信息,满足村民多样化的金融需求。同时,金融专家还通过讲解真实案例,详细剖析常见的诈骗手段和惯用伎俩,向群众传授实用的防范技巧和措施,增强群众防范电信诈骗意识。“金融夜校办得真不孬,不出村子也能学到这么多知识,希望以后这种活动多多开展!”参加完金融夜校活动的村民们激动地说。

邹城农商银行表示,将继续深化惠民助农政策实施,不断完善服务体系,为群众提供更加优质、高效、便捷的服务,畅通惠民助农“最后一公里”。

(通讯员 葛景会)

济宁市财政局有效化解涉企历史遗留问题

为进一步转变政府职能,提升服务企业效能,济宁市财政局扛牢历史担当,压实责任担当,以“不让历史问题再‘遗留’下去”为理念,积极协调、奋力争取,企业历史遗留10年的退税难题取得破冰进展。

专班推进,提高站位抓落实。成立工作专班,分别牵头对上协调、政策研究、事实梳理与资料搜集等工作。定期开展交流会商,分析研判退税政策追溯适用、争取中遇到的重点、难点问题9条,研究制定对应解决措施9项。

奋力争取,锲而不舍抓对上。发扬钉钉子精神,先后10余次进京赴省,对接上级部门,盯住不放,反复汇报协调。

精准发力,倒排工期抓进度。加快工作节奏,按照“发现一项问题、捋清一个思路、集中一切力量、攻坚一个难点”的思路,协调相关部门多次召开协调会,详细制定工作方案。原计划7天的现场核验仅用4天就全部完成。批复的到来,一举解决了企业遗留10年的“老大难”问题。

(通讯员 张甜甜 蒋伊涓)

夯实档案工作,提升管理水平

近日,梁山县中医院特邀济宁医学院附属医院档案管理专家来院开展档案工作专题培训。培训会以“档案的收集范围和期限、整理、归档工作”为主题,围绕档案法律法规、档案业务规范标准、档案工作规范管理等内容进行授课,并现场演示档案的收集、整理、装订和归档等流程。通过培训示范,大家清晰了解到不同类型档案的特点和整理要点,掌握了正确的操作方法,还对档

案管理工作的细节和要点有了更深刻的理解。培训结束后,专家深入医院各职能科室,实地查看了档案管理情况,针对发现的问题,依据专业知识与丰富经验,给予了精准指导。

本次培训针对性强,不仅强化了档案管理人员的责任意识,也为后续档案工作的高质量、高效率开展筑牢根基,确保档案管理工作更加规范、科学。

(通讯员 张迎春)

两院交流,“医”路同行

12月18日,济宁市中西医结合医院一行走进梁山县中医院参观考察“互联网+智慧共享中药房”项目,双方一同观看了智慧共享中药房宣传片,座谈交流了项目建设历程、运行模式、智能系统、患者体验等内容。随后,来访医院一行走进中药饮片库、调剂室、煎药室等关键区域实地参观,认真了解中药材储存温湿度管控、分区分类存放、自动化处方流转,

观看交流中药饮片炮制加工技术、煎煮工艺等。

此次参观交流是梁山县中医院智慧共享中药房建设成果的一次展示,更为医院间携手共进搭建了桥梁。未来,梁山县中医院将进一步深化与同行合作交流,不断提升整体服务能力,让智慧中医成果惠及更多患者。

(通讯员 张迎春)