

关于印发《2025年长宁区长期护理保险工作要点》的通知

各街道办事处，新泾镇政府，各社区卫生服务中心，各长护险定点机构：

现将《2025年长宁区长期护理保险工作要点》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

上海市长宁区医疗保障局

2025年3月13日

2025年长宁区长期护理保险工作要点

2025年，长宁区长期护理保险工作将深入贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，坚持以人民健康为中心的发展理念，全面对接全国统一的长护险制度部署要求，按照本市实施细则，围绕评估、服务等关键环节，不断完善管理与监督，致力推动本区长护险试点工作的标准化、规范化发展。

一、工作目标

（一）支付更便捷高效。深化长宁“长护险服务一件事”应用场景建设，拓展便捷化服务渠道，在“随申办”长宁旗舰店平台开通长护险支付功能，实现长护险结算“零跑动”。

（二）服务更精准到位。持续完善护理计划制定团体标准贯标工作，不断提升护理服务与护理对象需求的匹配度，确保服务精准、有效。

（三）评价更科学客观。探索建立长护险护理服务品控体系，制定服务评价标准，保障长护险服务质量和市场健康发展。

（四）品牌更优质可靠。鼓励和支持护理机构在服务规范、质量管控、队伍建设等方面创新实践，培育具有带动力的优秀护理员团队，打造具有长宁特色的居家护理服务品牌，提升社会认知度和影响力。

二、工作任务

（一）深化“长护险服务一件事”内涵及功能。探索拓展长护险“一网通办”应用场景，搭建“长护险服务一件事”统一结算服务平台，努力实现申请人足不出户即可完成长护险的申请、评估和自费费用结算，支持长护险与养老金融互动发展。

（二）深化失能评估与护理需求评估相融合。年内，按照本市家庭医生签约服务规范要求，将家庭医生签约服务与长护险评估有效融合，激发家庭医生主动服务活力，提升评估质量。探索将护理服务需求评估有机地嵌入到失能等级评估中，加强护理计划制定的科学性和针对性，推动失能等级评估与护理服务需求的有效衔接。同时，建立护理服务计划执行监督机制，定期对护理服务计划的执行情况进行检查和评估。

（三）探索建立护理服务品控体系。制定长护险护理服务品控体系的标准和规范，进一步提升护理服务的质量、安全性和客

户满意度，同时降低护理风险，运用大数据、移动互联网、人工智能等技术手段，实现护理服务的数字化分析、智能化管理，确保长护险下的护理服务质量和效果得到有效提升。

（四）聚焦队伍建设与服务管理。稳步推进照护队伍专业化和职业化进程。组织开展第四届全区护理服务技能大赛，加强标准化培训。积极畅通职业发展通道，年内联手区人社等部门探索选树一批长期照护师“首席技师”，提升护理员职业荣誉感和归属感，为制度稳健实施提供支撑。加大对长护险服务机构的年度履约考核和考核结果应用，充分发挥协议的激励约束作用。持续完善机构星级评定工作，加强和规范热线办理措施，组织开展“一站一品”特色护理站建设，对各机构特色护理服务内容予以重点扶持和宣传，形成品牌亮点，实现个性化发展。

（五）加强监管与考核。加强对长护险服务机构的日常监管，依托第三方机构对护理服务加大抽样调查的力度。建立健全违规问题处理机制，对查实的违规问题，除追款和罚款外，进行全区通报批评。定期开展长护险服务机构考核评估工作，将考核结果与机构星级评定、费用结算等挂钩。持续加强联合监管力度，对长护险服务数据进行实时监测和分析，及时发现和解决问题。

（六）加大宣传力度。结合《上海市医疗保障条例》的施行，依托“上海长宁”、“长宁医保”以及各街镇的微信公众号等新媒体加大政策宣传力度。持续打造“宁”有“医”靠宣传品牌，以“医保政策社区课堂”为抓手，提高老百姓对长护险政策的知晓广度和认知深度。线上与线下融合开展宣传和解读，引导长护险

市场健康发展。

2025 年以构建更加完善、高效、便捷的长期护理保险服务体系为抓手，强化数字建设提升服务效率，强化监管考核确保服务质量，强化服务品控提高失能家庭对长护险服务的满意度和获得感，通过全社会的共同努力，推动长护险工作取得更加显著的成效，为老年人的晚年生活提供更加坚实的保障。