

# 兰山区职工长期护理保险试点

## 工作周报

(第 24 周)

临沂市兰山区社会保险事业管理办公室 2018 年 6 月 18 日

---

### 兰山区职工长护险现场巡访工作汇报



(图为工作人员同护工交流老人日常服务情况)

根据《兰山区职工长期护理保险回访制度》及兰山区职工长护险 6 月回访计划，6 月 11 日至 18 日，长护科林慧、陈晨、郑志农对长护险在床人员进行了现场巡访，重点了解长护险服务执行情况、家属政策知晓和满意度情况，现将巡

访工作汇报如下：

## 一、 巡访人员情况

本次巡访对象为兰山区职工长护险在床人员，分别为专护待遇 7 人，家护待遇 3 人，巡护待遇 5 人，共计 15 人。其中，在李官护理院享受专护待遇的孟宪堂因生日临近，由家属请假接回家中，另有家住李官享受家护待遇的陈庆合外出打针家中无人，上述 2 人未能见到家属，其余 13 人均由本人或家属对长护服务作出了满意度评价。



（图为工作人员向家属征求服务意见及建议）

## 二、 政策知晓情况

通过本次巡访了解到，家护待遇与巡护待遇失能人员及家属普遍对长护政策较为了解，对公众号“心照护”的服务情况监督和满意度评价功能的接受度较高；专护待遇失能人

员由于多数由护工陪伴，在巡访过程中，7位专护待遇失能人员中仅有1位谭光兰家属在场陪伴，经过询问，家属对长护政策有所了解，工作人员将长护政策再次详细告知，确保家属清楚长护政策以及相关待遇标准。对未见到的失能人员家属，将进行电话回访告知相关信息。



（图为工作人员同失能老人交流近况）

### 三、 服务满意度情况

本次巡访过程中，家护与巡护待遇的上门巡访由服务机构的护工及工作人员一同前往，对刚好需要提供服务的失能人员当场进行了长护险基础护理与照护服务，巡访工作人员旁观了服务过程，并向家属询问了对服务质量的意见与建议。对专护待遇人员具备语言交流能力的，也对护工的服务情况进行了了解，本次巡访对象全部表示对服务机构提供的服务

非常满意，对沐浴、协助床椅转移等需要人力以及生活自理能力训练、健康指导等需要专业知识技能的服务项目非常青睐，认为长护政策确实减轻了家属的照料负担，让家属真正体会到了社保福利。巡护待遇人员李思明一个月前开始享受长护待遇，家属对政策了解及认可程度非常高，对服务机构的服务质量给予了高度评价，并积极进行长护政策宣传，真心的想将这项惠民政策介绍给身边需要的人。



（图为工作人员向家属讲解微信公众号“心照护”相关功能）

通过本次巡访，与长护险在床人员及家属进行了多方面的沟通，对长护险服务执行情况以及家属满意度有所了解，所获信息将作为未来长护工作开展的参照依据，

虽然本次巡访失能人员及家属对长护政策与服务均表满意，但兰山职工长护险试点工作尚在初期，仍有诸多不足之处，在今后工作中，仍需提高长护服务质量，加强服务过程监管，提升失能人员服务体验，真正做到将这项惠民政策惠及百姓。