

## 抓好卫生计生优质服务的“点、线、面”

福建省福安市卫生计生局 张容声

随着全面两孩政策的实施，卫生计生优质服务也被提上了更加重要的议程。卫生计生工作应怎样更好地提升优质服务的“质”和“量”呢？笔者以为须抓好“点、线、面”。

抓好“点”上优质服务。所谓“点”就是以窗口为点，尽快实现计生优质服务的有效转变，即由服务户籍人口向服务全人口转变，由立足计划生育工作向立足家庭转变，由单一的生殖健康服务为主向有关家庭的综合性服务转变，实现全人口、全过程、全方位服务。而这些转变，首先要在窗口上加以体现，也就是要以窗口为点，唱响点上服务，让优质服务成为点上服务的主旋律。

抓好“线”上优质服务。所谓“线”就是要以制度为线，保证优质服务成为一种常规行为，即以满足群众需求为出发点，坚持以人为本、优质服务的理念，用制度诠释计生服务新内涵，树立计生服务新形象，用真诚感动群众，用服务缩短距离，实现服务理念、服务导向、服务内容、服务能力的“全线提升”：首先是提升计生服务理念，实现目前的“小服务”向“大服务”转变。开展送计生保健知识入户、免费孕前优生健康检查、关爱女孩、慰问留守儿童、关怀空巢老人等活动，将服务对象延伸至全体群众，将服务内容延伸至家庭健康方面，将随访服务内容延伸至优生、优育、节育的全过程。其次是要提升计生服务导向，由“上级要求”向“群众需求”转变。积极倡导“和谐人口、诚信计生”的工作理念，以建设新型人口生育文化为载体，拓展服务内涵，创新服务模式。再次是提升计生服务内容，由“解计生难题”向“解家庭难题”转变。积极开展“生育文明·幸福家庭”促进计划工作，以避孕节育和生殖保健为重点，把计划生育技术服务与优生优育、生殖健康服务相结合，把计划生育宣传教育服务与精神文明建设相结合，为广大群众提供全方位的人口与计划生育“线”上优质服务。最后是提升计生服务能力，由“能服务”向“善服务”转变。以争创“线”上优质服务示范点为契机，推动计划生育技术服务工作走上规范化管理轨道，加快各级计生服务所规范建设，通过科技大练兵、技术培训、提高计生业务人员的综合服务能力，有针对性地引导计生人员学会做群众工作，把群众信息收集与群众监督评判紧密结合在一起，推行“微笑服务”，实行“首问负责制”，并组织计生工作人员参加生殖健康咨询员的培训，提升工作能力。

抓好“面”上优质服务。所谓“面”就是要以协作为面，多方合力，推进卫生计生优质服务的深入开展，亦即要在政府的强有力领导下，卫生计生部门综合协调，其他部门积极配合，抓好“面”上服务。如在生殖保健健康服务方面，卫生计生部门要融为一体，努力宣传和普及生殖健康知识，积极开展五期(青春期、婚前期、孕产期、避孕期、更年期)保健知识宣传教育，通过培训、大众传媒、面对面咨询等途径，提高育龄群众特别是青少年、流动人口等特殊人群的自我保健意识，增强自我保健能力，降低意外妊娠发生率和人工流产率。加强技术服务规范化管理，严格遵守计划生育技术服务标准和技术法规，建立健全技术服务质量保证体系。特别是全面两孩新政实施后，高龄产妇会急剧增多，故应加强技术指导和咨询服务工作，普及高龄健康检查、避孕节育、优生优育、生殖保健知识，加强新生儿护理、婴儿保健、哺乳期避孕、高龄产妇生殖健康服务和中老年保健指导等。结合计划生育工作，开展不孕症、妇女常见病和性传播疾病的筛查、诊治和随访工作，降低妇女常见病和性传播疾病发生率。在实施出生缺陷干预工程、努力提高出生人口素质方面，要加强对诱发出生缺陷危险因素的调查和对主要危险因素的筛查，掌握本地区出生缺陷的主要类型和发生率，多多关照全面两孩政策生育中的高龄产妇。要以计划生育技术服

务网络为基础，逐步建立和完善有效的省、县、乡三级出生缺陷干预体系，并实施分级管理，逐步形成出生缺陷和病残儿鉴定资料报告制度，建立健全科学的质量管理和质量保证体系，实现出生缺陷干预技术的标准化、规范化和科学化。要针对不同地区和人群出生缺陷发生的特点，引入相应的出生缺陷预防技术，通过普法和科普宣传、咨询指导、产前筛查、技术干预等措施，使本地区可预防的出生缺陷发生率能明显降低。