

# 浅谈县级计划生育服务站在优质服务工作中的龙头作用

时间: 2008-3-12 14:59:02 有 位读者读过此文 来源:

随着中共中央国务院《关于进一步加强人口和计划生育工作统筹解决人口问题的决定》(以下简称《决定》)的颁布与实施,我国的人口形势与计划生育技术服务正发生着深刻的变化。在新形势下,县级计划生育服务站如何充分认识其地位和作用,如何在全县计划生育技术服务中发挥龙头作用,值得我们商榷。

## 一、自身建设上发挥龙头作用

针对县站实际状况,从2003年起,庄浪县以创建省级优质服务县为奋斗目标,大力加强自身建设。一是县委、县政府多方筹措资金,按照“统一规划、统一标准、临街建所、一次到位”的原则,投入128万元对服务站(所)进行了全面改造和维修,使站容站貌焕然一新,既温馨又符合卫生标准要求;二是购进了一批硬件设备和仪器。通过自筹及向省市人口委申请支持,先后购置了乳腺诊断仪、妇科治疗仪等20多件近百万元的设备和仪器,使我们的硬件建设基本满足县站乡所开展生殖保健服务的需要;三是加强规范管理。按照国家人口和计划生育委员会《关于印发计划生育技术服务质量管理规范(试行)的通知》(国人口发〔2006〕34号)的要求,制定了《质量管理基本要求》、《人员设施管理》、《服务过程管理》、《文书档案管理》、《环境安全管理》、《质量管理持续改进》和《技术人员职业道德规范》等一系列管理规范,明确了计划生育从人力资源、基础设施、药具管理、服务过程到文书档案及环境安全的要求。四是制定完善了各项规章制度。根据国人口发〔2006〕34号文件,制定了《门诊制度》、《药房工作制度》、《处方管理制度》《庄浪县计划生育服务站工作制度和工作人员职责》等11种科室管理制度和23种服务管理制度,站长与各科室负责人每年签订《科室工作目标责任书》,并在年终进行考核、奖罚,严格站、科管理;五是加强思想作风建设。制定了《技术人员职业道德规范》,加强了职工思想教育和职业道德教育,提倡敬业爱岗和奉献精神,提倡“三优”服务(优良的服务态度、优良的服务质量、优惠的价格),大大增加了育龄夫妇的满意程度;六是根据国家人口委《计划生育服务站机构形象规范手册》的要求,对计划生育服务站(所)机构形象标识进行了统一规划,对服务站外观颜色、标识设置、标准字体、标准要素、象征图案、人员服装、站内宣传、办公用品、站内外标牌等都进行了统一的标准化设计,使得服务站更加具有科学规范、以人为本、亲切温馨的形象识别系统。七是加强业务建设。采取“派出去,请进来”的办法,狠抓各科室规范服务,抓病历、处方的规范书写,抓无菌技术操作管理,大大提高了业务人员的素质和能力。

## 二、规范管理上发挥龙头作用

管理上服务站具体抓了以下几个方面:一是改革管理制度,实行技术服务质量管理目标责任制,明确县乡报务站(所)长是计划生育技术服务质量监控的第一责任人。按照《质量管理规范》和《技术常规》开展技术服务工作,在技术服务过程中实行定岗定员责任制。明确每个员工的岗位职责,工作任务,优化组合,对每个技术人员的业务能力和完成工作善进行年度考评,做到有奖有罚。二是加强职工的思想政治教育和职业道德教育。定期不定期召开月例会,学习党的各项方针政策和上级业务部门的指导意见,教育职工树立以人为本,爱岗敬业的意识。三是加强药品、财务、物资的管理。做到了帐物相符,月清月结。四是坚持依法行政。严格按照近年来出台的计生、卫生相关法律、法规要求,文明执法,优质服务;五是加强业务管理。在加强业务建设的前提下,狠抓了医疗质量,使技术人员的医疗护理技术和服务能力得到提高,实现了经济效益和社会效益的“两赢”。在加强自身发展的同时,服务站还加强了对基层服务所的指导工作,有计划、有重点的对基层技术人员进行理论培训和岗位练兵活动,还派出业务技术骨干深入到乡镇服务所进行业务指导。既指导业务技术,又对科室内布局和规范要求等进行指导。为了确保服务工作指导到位,每个技术人员都要联系2—3个乡镇,一是指导了自己所包乡所的台帐资料规范运转;二是确保了乡所技术服务工作高质量、高效能的开展;三是确保了生殖健康咨询和产术后随访以及妇女病普查实实在在取得效果。四是每月分两班对全县的两个乡镇进行妇女病普查。五是深入所联系乡镇开展环孕检、四术落实工作。六是帮助指导乡镇技术人员开展好各项业务工作,面对面进行业务培训。几年来,在岗位练兵活动时完成带教手术及操作150人次,新技术带教78人次,提高了基层技术人员的业务水平,对全县乡镇服务所的规范化和标准化起到了很好的推动作用。

## 三、业务培训上发挥龙头作用

在加强自身建设和管理的同时,庄浪县把“以人为本,加大智力投资和人才培养”作为发展的一项战略决策。拿出经费支持职工学历教育和进修学习,派人员参加计生、卫生系统组织的学习班,提高了业务技术人员的专业知识和技术能力。县服务站编印了培训教材,内容涵盖计生、卫生相关法律法规、医疗、计生专业知识,技术常规等,并就以上内容对全县所有技术人员每季度进行培训,尽可能地向“想服务、会服务、能服务”的目标迈进。根据《全国“十一五”人口和计划生育教育培训工作》中“统一规划、分类指导、分级负责”的原则,县站每年在3月份、6月份举办两期理论知识和实践技能操作培训班,并举行技术大比武活动。主要培训:(1)《常用计划生育技术常规》,培训各种手术的适应症、禁忌症、施术最佳时间、术前准备、手术步骤、术中注意事项,术后处置等几方面,使参训人员熟练掌握常规,努力减少手术并发症、后遗症、防止意外事故发生,确保服务对象身心健康与安全。(2)妇科治疗仪、乳腺诊断治疗仪的操作应用。(3)医疗文书、《生育保健服务证》的规范填写。(4)化验(三大常规和血球分析仪的操作)。

[新闻点击排行>>](#)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

[新闻动态>>](#)

[更多>>](#)



国家人口计生委药具发

- 天水市党政主要领导重视解决人
- 合水县制定计生户“三优先”林
- 定西市计划生育村民自治试点工
- 甘州区创建计划生育示范性服务
- 加强领导 强化培训 促进奖励扶
- 省计生协积极开展“幸福家园”

[媒体报道>>](#)

[更多>>](#)

- 甘肃日报:定西市实施“三大工
- 甘肃省13项计生政策“大礼包”
- 甘肃省改革责任制考核办法大幅
- 中国人口报:甘肃综合治理格局
- 人民之声:起好步 开好局 省人
- 人民之声:全省人口系统纪念改

[市县动态>>](#)

[更多>>](#)

- 会宁县落实中央新增投资计划生
- 甘州区全面落实农村“两户”子
- 宁县开展计生家庭养老保障试点
- 华亭县“四项试点”助推计划生
- 玉门市:解放思想 大胆实践 积
- 积石山县:把节育措施的主动权

县服务站技术人员实行划片包乡镇，面对面、手把手地对乡镇技术人员进行培训。同时实行双向交流机制。选派县站业务能力较强、具备执业资质的技术服务人员轮流到工作开展较差、人员资质不符合《计划生育技术服务管理条例》要求的乡镇服务站短期工作。同时选调乡镇服务站中具备（或可能具备）执业资质、有培养前途的技术人员，到县服务站短期工作，针对其薄弱环节进行重点培训。鼓励不具备执业资质技术人员考取执业资质。县站还选派乡镇技术人员分三批在县医院、中医院、妇幼站、服务站进行轮训。对技术能力强的技术人员，县上将优先选派到省市参加培训、优先推荐为省市先进工作者、优先推荐为党员和后备干部，优先从乡镇调入县城。对于业务能力差，经过培训仍然无法胜任技术服务工作要求的人员转岗分流，通过上述培训，全县技术人员的业务能力有了明显提高。

#### 四、拓展服务上发挥龙头作用

管理加强，人员业务技术水平提高，目的是更好地为育龄人群服务。除提供专业的计划生育技术服务外，服务站在无痛人流流产、安放爱母环等新技术方面倍受育龄夫妇的信赖。还长期为基层计生服务站或卫生部门解决疑难的计划生育手术，治疗节育手术并发症。围绕群众生育、节育、不育的需求，发挥专业技术人才优势，开展了妇产科、男性科、生殖泌尿科、不孕不育科等生殖保健服务，突出了计划生育特色，做到了计生、卫生两家的资源共享。在生殖健康促进方面，近年来开展了避孕方法知情选择，通过专门设计的专栏、看图、实物等展示和技术人员的具体讲解，形成了知情选择的良好咨询环境。技术人员在节育术前对所选方法的功能、优点、风险和可能带来的副作用等告之服务对象，术后发放《生殖健康教育处方》。在知情选择的过程中，从真正意义上实现以人为本，以服务对象为中心的服务。在生殖道感染的防治方面，服务站通过下乡给育龄妇女讲解生殖保健知识，并提供优质的服务，赢得了她们的信赖。在出生缺陷干预方面，服务站通过优生咨询、孕产妇培训班和发放干预药品，为育龄妇女提供优生优育知识和指导，努力提高出生人口素质。服务站在为广大育龄服务提供避孕节育适宜技术的同时，还带动全县乡镇计划生育服务机构进行避孕方法的知情选择，并按《常用计划生育技术常规》规范技术，依法服务，最大限度的发挥了县级服务站的“龙头”作用，使服务站（所）成为“育龄妇女之家”。

#### 五、群众需求上发挥龙头作用

为解决优质服务中群众需求的个性化和多元化问题，服务站利用各种渠道，开展群众需求的调查，一是设立了悄悄话室，直接同服务对象访谈；二是查阅各种术后随访记录；三是通过“三查”中或生殖健康档案了解；四是县站与乡所随访服务的分工与合作，而乡所同村级的具体随访又使整个随访服务周密而互动；五是通过下乡进行妇女病普查来了解群众对服务的内容、质量、态度、环境、有偿服务的价格等。并把收集到的需求信息进行认真分析、整理，作为制订年度业务工作计划的依据之一。

#### 六、发展策略上发挥龙头作用

县乡技术服务机构是计划生育技术工作的主要载体，各项避孕措施都是通过技术服务机构来完成的，建设好县乡计划生育服务站所是搞好计划生育整体工作水平的基础。县乡服务站所的主要任务是宣传教育、技术服务、信息咨询、药具发放、培训指导，入户随访等。近年来又在实践中探索了一些新任务，如以免费体验为主的生殖保健服务，出生缺陷干预等。当前存在的主要问题是县乡计划生育服务站所的经济、社会效益差，给群众的服务少。为此县服务站在发展策略要突出以下几个方面。一是要确立以人为本的服务理念，要把群众当亲人对待，站在服务对象的立场上考虑问题，善待每一位群众。要保护服务对象的隐私权，提高服务水平。二是要把技术服务工作与可给群众带来好处的活动结合起来，寓管理于服务之中。如利用给群众查环时免费治病，每次发给2元以上的误工补贴等。三是要保证群众对技术服务的知情权。如免费查病时张榜公布治疗费用。四是要体现计划生育政策导向。对农村独生子女和二女户要免去一定治疗费用，妇女病普查时给“两户”减免药费、治疗费等，并广泛宣传这项政策。五是要营造宣传氛围。要在服务站所的墙上张贴生殖保健知识宣传画和服务程序。六是要创建舒适、温馨的服务环境。把服务站所建成“环境优美、技术优良、管理优秀、服务优质、群众满意”的育龄群众之家。七是要坚持免费检查和有偿治疗的原则。降低药费价格，使其低于医药部门，减轻群众负担，树立计生系统的良好形象，取信于民。八是要建立广告宣传+新设备+能力建设+现代化管理=经济效益和社会效益的机制。效益是服务机构发展的灵魂，没有效益人员就没有动力，机构就没有活力。要有效益就必须挖掘现有人员的潜能，最大可能发挥现有设备的作用。要为技术人员进修学习、职称晋升创造条件。省人口委已成立了人口计生高级职称评审委员会，制定了医、护、药、技、中医药、生殖健康咨询、人口保健等七个系列的高级职称评审条件，这是加强专业队伍的重要举措。能力建设还有一个方面是一专多能、一人多证、证多奖多。九是要开拓新的服务领域，包括生殖健康咨询、不孕不育的检查与治疗，性功能障碍的检查与治疗，节育副作用的随访与治疗等。要加强与卫生部门的合作，争取卫生部门办理营业执照，扩大服务范围。要协调药监部门批准，乡服务站为方便群众设立药房。十是要探索县乡服务机构新的管理模式，要积极向县上争取乡所运行经费，保证乡所检查、诊疗等日常消耗性材料的经费支出来源，争取在政府层面上对服务所的正常运转给予支持。十一是要按照国家人口委《计划生育技术服务质量管理规范》要求，规范医疗文书，规范服务机构标识。十二要把县乡服务站所列为农村合作医疗试点单位，最大限度地为广大育龄群众服务。

实践证明，作为县级服务站在计划生育优质服务工作中，只要按照《条例》所赋予的职能，在人口计生行政部门的领导下，通过加强自身建设，发挥自身优势，是能够起到县技术服务的龙头作用。

（责任编辑：范小颖 文章作者：庄浪县人口和计划生育局 孙仰德）

下一篇: 稳定乡镇计生干部队伍浅析

相关新闻: