

延伸之路

AN EXTENDED ROAD

——生殖健康个性化服务在祥云

CLIENT-CENTERED REPRODUCTIVE HEALTH SERVICES IN XIANGYUN

主编 张之明
Zhang Zhiming

云南民族出版社

The Nationalities Publishing of yunnan

延伸之路

AN EXTENDED ROAD

——生殖健康个性化服务在祥云

CLIENT-CENTERED REPRODUCTIVE HEALTH SERVICES IN XIANGYUN

祥云县人口和计划生育局
祥云县计划生育协会 编

云南民族出版社·昆明

图书在版编目 (C I P) 数据

延伸之路: 生殖健康个性化服务在祥云/祥云县人口
和计划生育局, 祥云县计划生育协会编. —昆明: 云南
民族出版社, 2005. 12

ISBN 7 - 5367 - 3362 - 3

I. 延... II. ①祥... ②祥... III. 生殖医学—卫生
—服务—经验—祥云县 IV. R169.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 143451 号

责任编辑	董 艾
装帧设计	叶利民
出版发行	云南民族出版社 (昆明市环城西路 170 号云南民族大厦五楼 邮政编码: 650032) ynbook@vip.163.com
印 制	云南民族印刷厂 (昆明市棕树营小区翠羽路 22 号 邮政编码: 650118)
开 本	889mm × 1194mm 1/16
印 张	13.25
字 数	243 千
版 次	2005 年 12 月第 1 版
印 次	2005 年 12 月第 1 次
印 数	0001 ~ 3000
定 价	25.00 元

向中国计划生育优质服务
十周年献礼

编撰人员名单

一、顾问:

- | | |
|-----|--------------------------|
| 张玉明 | 云南省人口和计划生育委员会主任 |
| 张开宁 | 中国中西部地区计划生育优质服务试点项目首席科学家 |
| 朱建琨 | 云南省人口和计划生育委员会巡视员 |
| 梁宗华 | 中共大理白族自治州委副书记、州计划生育协会会长 |
| 李 雄 | 大理白族自治州人民政府副州长 |
| 刘湘源 | 中国中西部地区计划生育优质服务项目组专家 |
| 熊源发 | 中国中西部地区计划生育优质服务项目组专家 |
| 唐月华 | 中国中西部地区计划生育优质服务项目组专家 |
| 丁 明 | 云南省人口和计划生育委员会科技处处长 |
| 李桂芳 | 云南省计划生育协会秘书长 |
| 李江川 | 云南省计划生育技术科学研究所所长 |
| 李桂芳 | 大理州人口和计划生育委员会主任 |
| 王瑞瑜 | 中共祥云县委书记 |
| 杨建华 | 中共祥云县委副书记、祥云县人民政府县长 |
| 吉向阳 | 中共祥云县委副书记、县计划生育协会会长 |
| 单进园 | 祥云县人民政府副县长 |
| 李少泉 | 大理州人口和计划生育委员会副主任 |
| 解志坚 | 大理州人口和计划生育委员会副主任 |

二、主 编:

张之明

三、编 委:

王学芬	王 琳	马中明	童菊英	李春林	常惠芬
柳美仙	岳永祥	王福云	张 靖	王自平	何金恒
杨义群	王秀芬	张凤云	陈丽华		

四、英文翻译:

李俊杰

五、装帧设计

叶利民

主编简介

张之明，男，祥云人，回乡知青。1970年参加中国人民解放军，1978年毕业于昆明医学院，主治医师。1983~1990年、1996~1998年任县卫生局副局长，1998年至今任县人口和计划生育局局长。县政协第一届至第四届委员，县政协第五届常委，州政协第十届委员，大理州第五次党代会代表，县委第九届委员会候补委员。



长期的专业技术工作与行政管理积累了丰富的工作经验，特别是在人口和计划生育管理的岗位上，创新工作机制，把实践上升到理论，再指导实践。1999年明确提出在全县计划生育系统开展以质量为中心的生殖健康/计划生育优质服务，2002年提出计划生育优质服务延伸之路——生殖健康个性化服务，2004年9月将生殖健康个性化服务定义为根据服务对象生殖健康的不同需求提供相应服务。

1998~2003年带领全县计划生育系统成功地实施中国/联合国人口基金第四周期生殖健康计划生育项目，2001~2003年实施中国中西部地区计划生育优质服务示范工程项目，并于2003年10月编辑出版《生殖健康个性化服务》专著，成为全国该领域的第一部县级经验手册。祥云县2001年被中宣部、国家人口和计划生育委员会授予“全国婚育新风进万家先进县”，2003年被国家人口和计划生育委员会授予“全国计划生育优质服务先进县”。

祥云县生殖健康个性化服务定义

根据服务对象生殖健康
的不同需求，提供相应
的服务。



序 一

张玉明

这是祥云县编写的又一部计划生育优质服务专著，真实地记录了“生殖健康个性化服务”理念在祥云的深入实践与发展。

在改革发展的关键时期，党的十六届三中全会通过的《决定》明确提出，必须坚持以人为本，树立全面、协调和可持续的发展观，促进经济社会和人的全面发展。科学发展观总结了20多年来我国改革开放和现代化建设的成功经验，吸取了世界上其他国家在发展进程中的经验教训，揭示了经济社会发展的客观规律，反映了党对社会主义市场经济条件下在经济社会发展规律认识上的深化和升华，是党执政理论的一个革命性飞跃。

科学发展观的提出，为稳定低生育水平，实现工作思路和工作方法的根本转变，开创中国特色的人口和计划生育事业，提供了强大的思想指导和理论基石。我们必须从确保云南与全国同步实现全面建设小康社会宏伟目标的战略高度，用科学发展观统领人口和计划生育工作。祥云县的经验再次证明，开展优质服务就是人口与计划生育工作落实科学发展观的一个很好思路。

人口问题无小事。我们要顺势而谋、乘势而上，深刻认识科学发展观对做好人口和计划生育工作的重要指导意义，注意研究和把握人口与计划生育工作的全局，以人的全面发展为中心，以满足人民群众的需求为目标，以改进管理与服务为重点，以“奖优免补”为动力，把计划生育优质服务不断推向深入，推进新的管理机制的建立和落实，全面提高计划生育管理水平和服务质量，进一步降低生育率，实现并稳定低生育水平，提高出生人口素质。

根据云南的实践和全国的经验，开展计划生育优质服务，一是要认真贯彻落实《人口与计划生育法》、《计划生育技术服务管理条例》、《流动人口计划生育工作管理办法》、《社会抚养费征收管理办法》以及《云南省人口与计划生育条



例》，进一步完备人口与计划生育法律法规体系。二是要深化宣传教育，开展“婚育新风进万家”活动，普及避孕节育、优生优育、生殖健康的科学知识，形成新的婚育观念和生育文化。三是要健全技术服务网络，继续开展以技术服务为重点的计划生育生殖保健服务，实施避孕节育优质服务、出生缺陷干预和生殖道感染干预“三大工程”，增强服务能力。四是要建立较为完善的计划生育利益导向机制和社会保障制度，认真落实以“奖优免补”为重点的对计划生育家庭的各项奖励优惠政策和社会救助政策。五是要改革和完善目标管理考核机制，建立科学、简便、易行的考核指标体系和评估办法，加快育龄妇女信息系统建设，提高优质服务效益和科学管理水平。六是要加强基层基础工作，强化属地和社区管理功能，积极推进计划生育村(居)民自治。七是要加强干部队伍建设，提高服务能力和整体工作水平。

计划生育优质服务以了解群众需求为工作出发点，以满足群众的需求为工作归宿点，把群众满不满意、赞成不赞成作为衡量计划生育工作的标准，因此具有普遍的适用性。不论是经济发达地区，还是经济欠发达或贫困地区；不论是工作先进地区，还是工作相对较弱的地区，都要积极开展计划生育优质服务。先进地区要大胆创新，在探索新思路和新方法上下功夫，努力创造新的经验。工作基础相对比较薄弱的地区，更要进一步解放思想，更新观念，积极跟进。

优质服务是一个相对的概念，一个逐步深化和提高的过程。各地应从本地实际出发，选择活动的突破口、切入点和适宜的方式方法，创造出特色经验，在发展中创新，在创新中提高。

本书所论述的“生殖健康个性化服务”正是计划生育优质服务的重要内容，祥云县在这方面的的工作，卓有成效又极富特色。通过本书将之介绍推广，将有助于进一步提高计划生育优质服务的水平，可供借鉴和参考。这也是本书的价值所在。出版之际，欣然命笔，聊辍数言，是以为序。



序 二

张开宁

国家人口计生委在福特基金会的资助下，于2001年3月启动了“中西部地区计划生育优质服务示范工程项目”。该项目肩负的一个极其重要的使命是，从理论与实践的结合上回答在经济、社会发展相对滞后、计划生育工作基础较为薄弱的中西部地区能不能开展计划生育优质服务，以及探索开展计划生育优质服务的可靠途径和有效方法。

经过3年实践，祥云县交出了一份合格的答卷。在脚踏实地进行探索和实践的同时，于2003年编撰出版了《生殖健康个性化服务——祥云县实施中国中西部地区计划生育优质服务示范工程项目历程》，同年12月跻身于全国首批计划生育优质服务先进县（市、区）行列。

在此后的近2年时间的另一周期内，祥云县按照国家人口计生委计划生育优质服务领导小组及其办公室的整体安排，针对如何在优质服务的框架下进行计划生育考核与评估的改革，如何在推进避孕方法知情选择中切实保障育龄人群的权利，如何利用服务网络开展生殖道感染的防治，如何把计划生育服务同性病/艾滋病的防治结合起来，如何动员男性参与计划生育和生殖健康活动，如何在青少年中开展性教育和生殖保健服务，如何在计划生育和生殖健康服务中引入社会性别视角等一系列问题，展开了新一轮的探索：

第一，以深化改革为动力，探索优质服务框架下的计划生育考核评估体系。他们以群众满意不满意为根本标准，对项目前周期的工作进行更深入的思考和研究，对已有的工作制度和规范进行清理：是否是按照群众的需要和需求来决定工作的内容？现行的工作方式是否方便群众，能否为群众所接受？群众能否方便地获取避孕节育、优生优育知识？群众咨询的问题能否得到满意的答复？技术服务质量是否规范？群众获取避孕药具是否方便？他们的个人隐私是否受到保护？术



后随访是否及时？群众是否能接受到应该接受的各种服务？群众是否了解自己的合法权益和维权途径？群众对服务人员的服务态度和服务环境是否满意？能否方便地获取足够的避孕知识？对个人咨询的问题能否得到满意的答复？对选择的避孕措施是否满意？获取避孕药具是否方便？从中发现问题，找出差距，明确“改什么”。然后明确“怎么改”。为准确掌握群众的需要和需求，在优质服务理念下，着手建立收集、汇总、分析群众需要和需求的制度，建立制定工作计划的制度和程序，明确办事规程和行为规范，把注意力和工作重点引导到为群众提供优质服务、提高工作水平上来。

第二，以规范服务为主题，使计划生育优质服务在规范中发展。一是抓紧建立和完善各种服务规范。建立和健全乡级随访制度和村级乃至组级的术后访视制度，计划生育服务机构之间、计划生育服务机构和卫生机构之间的转诊制度，以及各级服务机构咨询服务制度等一些“标志性”的规范。对于政策法规服务、咨询服务、生育文化建设服务及统计信息服务等，也都尽可能地建立和健全有关的规范。二是依法开展服务，即使是群众需要的、服务机构具备能力可以拓展的业务，也依法申请登记。三是通过提高避孕的及时率和有效率努力减少意外妊娠。四是建立服务质量的监督管理机制，制定切实可行的规章制度并坚持贯彻执行，对服务质量坚持定期的检查评估。

第三，以社区推进为重点，把计划生育优质服务牢牢扎根在农村和基层。他们将工作着力点下移到社区层面并努力做到项目工作的“可见性、可持续性、可推广性”，并以此作为衡量工作扎实不扎实的最关键、最敏感，也是最直接、最简单的办法。在工作中特别注意探索不同社区的不同服务方式和管理运行机制，形成鲜明的地域特色。

如果说，《生殖健康个性化服务——祥云县实施中国中西部地区计划生育优质服务示范工程项目历程》主要是提出并初步实践了“生殖健康个性化服务”的概念，那么《延伸之路——生殖健康个性化服务在祥云》则记录了“生殖健康个性化服务”概念在祥云县的深入实践与发展。

计划生育优质服务只有起始，没有终点。愿祥云县优质服务的延伸之路更加灿烂辉煌。



中国计划生育优质服务专家点评

解振明 张二力

开展计划生育优质服务就是把最广大人民的根本利益作为出发点和落脚点，以人为本、以人的全面发展为中心开展群众需要的计划生育和生殖健康服务，在服务的过程中关心人、理解人、尊重人，这是中国计划生育优质服务的经营理念。在我国广大农村，优质服务进村入户到人是基层计划生育优质服务的行动方案，“实”在进村入户到人，“贵”在进村入户到人，“难”在进村入户到人。生殖健康个性化服务，是实现优质服务理念和行动方案两者即知与行统一的一个科学的方法。祥云县在实施“联合国人口基金生殖健康/计划生育第四周期项目”和“中国中西部地区计划生育优质服务示范工程项目”的实践中，紧密结合县情，学习和借鉴国际上及中国东部地区的成功经验，提高对计划生育优质服务理解和认识，探索并总结出了生殖健康个性化服务的基本含义、运行机制和操作规程，取得了一定的效果。这种勇于探索、勇于实践、勇于创新的精神，正是开展计划生育优质服务最重要的能力建设，它是祥云县开展计划生育优质服务的根本经验，也是祥云县为我国计划生育优质服务事业做出的可贵贡献。

2005.10北京



Expert ' s comments

Zhenming Xie and Erli Zhang

Quality of care in family planning is conducted with the ultimate aim of meeting the most people's basic benefits. Its core is the client-centered idea, providing clients with FP and RH services that they need, and involving care, understanding and respect for clients in service process. In most areas of rural China, the grass roots QoC focuses on providing quality services to villagers, which is beneficial for villagers' RH, though difficult to do.

Client-centered RH services are a scientific way of integrating QoC ideas and practices. While implementing the fourth round RH/FP project sponsored by UNFPA and the pilot project on QoC in FP in mid-west China, Xiangyun fully thought over local conditions and learnt China's successful experiences, had a better understanding of QoC, explored conceptions, operating mechanisms and regulations of client-centered RH services, and finally produces some outcomes. These initiatives in exploring, practicing and renovating are driving forces to conduct QoC, and basic experiences as well. Xiangyun has made a valuable contribution to China's QoC in FP.

October 2005, Beijing



中国计划生育优质服务专家点评

顾宝昌

随着经济的不断发展和社会的不断进步，计划生育优质服务的倡导与促进，人民群众对生活质量的追求越来越高，对生殖健康越来越关注，对服务满意度的要求也越来越强烈，特别是需求的个性化倾向越来越明显。生殖健康个性化需求向我们提出了个性化服务的客观要求。新时期的人口与计划生育工作，要求我们转变工作思路，创新工作机制，提高服务能力，规范服务行为，满足群众需求，探索符合本地实际的计划生育优质服务模式。祥云县探索和总结的生殖健康个性化服务经验，既较好地满足了人民群众日益增长且日益多样化的生殖健康个性化需求，也较好地适应了新时期人口与计划生育工作的要求。

2005.10北京

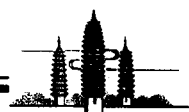


Expert's comments

Baochang Gu

With the continuing development of economy and society, and QoC advocacy and promotion, people have increasingly higher needs for quality of life, and more concerns about RH and service quality. They are more obviously inclined to gain individualized services to meet their personal needs. The need for client-centered RH services requests us to provide client-centered services. New characteristics of new-aged population and family planning work entail changing work guiding ideas, creating new work mechanisms, promoting service ability, regulating services, meeting people's needs and exploring QoC models according to local conditions. Xiangyun explored and summarized experiences of client-centered RH services, which to some extent met people's increasing and diverse RH needs, and at the same time followed the requests of new-aged population and family planning.

October 2005, Beijing



目 录

序 一	张玉明 (1)
序 二	张开宁 (2)
中国计划生育优质服务专家点评	解振明 张二力 (1)
中国计划生育优质服务专家点评	顾宝昌 (3)
对人口和计划生育工作的思考 (代前言)	张之明 (1)
实践篇	(5)
生殖健康个性化服务的产生和形成	张之明 王学芬 王 琳 童菊英 (7)
管理评估体系改革	王 琳 童菊英 常慧芬 (13)
规范服务	张之明 王 琳 王福云 李春林 (16)
社区推进	王学芬 张凤云 陈丽华 何金恒 (21)
计划生育村 (居) 民自治	王学芬 柳美仙 岳永祥 (26)
奖优免补	马中明 王自平 杨义群 王秀芬 (28)
生育文化建设	王学芬 童菊英 张 靖 (34)
艾滋病预防控制	王 琳 童菊英 李春林 张凤云 (40)
案例篇	(45)
《项目点击》第10期	(47)
《项目点击》第11期	(79)
《项目点击》第12期	(103)
《项目点击》第13期	(134)
探索篇	(143)
整合管理评估体系改革与生殖健康个性化服务	王 琳 (145)
建立和完善计划生育村 (居) 民自治与流动人口	
计划生育管理新机制	王学芬 (150)