

# 郑州市人口和计划生育委员会文件

郑人口〔2010〕104号

---

## 郑州市人口和计划生育委员会 关于印发《郑州市计划生育优质服务示范乡级 服务中心标准》的通知

各县（市、区）人口计生委，高新技术开发区、经济技术开发区人口计生委，郑东新区、航空港区社会事业局：

现将《郑州市计划生育优质服务示范乡级服务中心标准》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

二〇一〇年十月二十五日

# 郑州市计划生育优质服务示范乡级服务中心标准

为加强乡级计划生育服务中心示范化建设，规范技术服务行为，增强服务能力，深化以技术服务为重点的优质服务，根据河南省人口计生委《关于进一步加强县乡人口和计划生育服务机构能力建设的意见》（豫人口〔2009〕38号）及有关工作要求，结合我市实际，现制定优质服务示范乡级服务中心标准如下：

## 一、环境优美

1. 服务中心自成单元（可与乡镇计生办合属），布局宽敞，方便群众，院落及科室内外卫生整洁，各类物品摆放整齐有序，有一定面积的绿化。

2. 基础设施建设符合《农村计划生育服务机构基础设施建设标准》（建标〔2005〕206号）要求，科室设置齐全，布局合理，充分体现计划生育特色。

3. 按照《人口和计划生育服务机构形象规范手册》的要求，全部实现外观颜色、标识设置、人员服装、字体图案、站内外标牌、宣传办公用品“六统一”。

4. 生殖健康科普知识宣传氛围浓厚，有宣传标语或宣传栏，科室就诊环境温馨，有保护服务对象隐私的设置，科室内部设置有与本科室业务工作相关的制度、宣传品以及温馨用语等。

5. 科室标志明显，进门大厅或醒目处设有服务项目、免费项目、收费标准、服务流程和技术人员基本情况公示栏，全体工作人员挂牌上岗。

## 二、技术优良

### 1. 技术人员配备到位，作用发挥

(1) 服务中心原则配备 4—6 人，至少有 1 名以上注册临床执业（助理）医师，有 1 名专（兼）职具有医学知识的药具人员，并根据职能拓展需要，合理增加人员编制。所长应具备医学中专以上学历，懂业务，会管理。

(2) 技术服务人员实行持证上岗。具备执业资格的技术人员占乡所总人数的 80% 以上。

(3) 建立技术人员学习、培训、进修制度，组织本级技术人员经常开展业务学习、岗位练兵活动，对村级宣管员进行业务培训。

### 2. 科室设置科学，设备配置齐全

科室设置布局合理、流程科学、环境温馨、突出人文关怀和计划生育特色，内部布置既要满足服务功能的需求，又要体现以人为本、方便群众的服务理念。应设置健康教育厅（药具展示厅）、人口学校、接诊室、妇科检查室、手术室、优生咨询服务室、B 超室、检验室、乳腺检查室、药房药具室、咨询室（悄悄话室）、康复室、消毒室、档案资料室等一厅一校十二室。

科室设备配备应达到国家和省有关规定，与开展业务相匹配，处于完好工作状态，发挥作用。

## 三、服务优质

突出计划生育特色，充分履行宣传教育、技术服务、药具发放、信息咨询、培训指导、优生指导、随访服务、生殖保健服务

八大服务职能。能够开展放（取）环、人工流产等避孕节育手术，提供生殖健康检查、诊治、咨询服务，对村级服务人员提供业务培训指导，开展出生缺陷一级预防，产、术后及避孕药具发放随访服务。

1. 近3年无计划生育技术服务事故，计划生育手术并发症控制在1‰以下。

2. 规范开展避孕节育知情选择。避孕节育手术知情同意书本人签字率达到100%，计划生育手术术后规范随访服务落实率95%以上。

3. 当年开展规范的妇女病普查服务覆盖率达到50%以上；参与生殖健康服务活动和服务人群中，男性占20%以上。

4. 规范开展出生缺陷预防知识的宣传、培训、咨询和随访服务，指导目标人群科学增补营养素；孕前风险评估覆盖率达到90%以上。

5. 突出计划生育特色，围绕生育、节育、不育和生殖健康，积极拓宽服务项目，成效显著。

6. 服务过程中对象权益得到保障；无假手术、假证明、假数据、假记录现象。

#### **四、管理优秀**

1. 依法获得《计划生育技术服务机构执业许可证》和《医疗机构执业许可证》，按照获准开展的服务项目开展相关业务。

2. 建立质量管理控制机制。严格执行《计划生育技术服务质量管理规范（试行）》（国人口发[2006]34号）、《常用计划生育技

术常规》(卫基妇发[2003]32号),内部规章制度完善,服务程序规范,服务行为优质。

3. 各科室业务开展情况与申报情况相符,无不在工作状态的现象。

4. 医案文书书写、归档、保管符合规范要求,能够真实反映日常技术管理水平,无医案造假情况;工作量统计制度健全并有效落实,上报数据准确。

5. 技术服务信息化水平较高,能运用相关信息引导生殖健康检查服务,逐步实现技术服务信息化。

6. 经费保障落实。人员工资、基本项目服务经费、设备更新、人员培训和必要的事业费足额到位;法律法规规定的免费计划生育技术服务落实率达100%。

## **五、群众满意**

1. 认真落实政务公开制度,积极参与评选群众满意基层站所活动并取得显著成效。

2. 建立实行首问责任制、服务承诺制和接受社会监督机制,服务中心设有“意见箱”和咨询服务电话。

3. 无乱收费等违法违纪现象,近3年无技术服务事故投诉和医疗纠纷发生。

4. 爱岗敬业,医德医风良好,行为规范,无群众越级投诉事件发生。

附件:重点科室设置及主要器械配备标准

附 件

## 重点科室设置及器械配备标准

科别	建设标准	主要设备配置
健康教育厅	开展计划生育、生殖健康、家庭保健、出生缺陷预防等知识的宣传倡导。室内面积在 25 平方米以上，布局合理，干净整洁，基本满足实物展示、板面宣传、视听宣教、图书阅览功能。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 避孕药具专柜；</li> <li>2. 必要的宣传品和咨询挂图、模型；</li> <li>3. 政策法规、优生优育、生殖健康等方面的书籍和报刊杂志。</li> </ol>
人口学校	可容纳 40 人以上、不少于 45 平方米，墙壁整洁、门窗完好、无缺损、有窗帘、地面硬化、有日光灯、电扇（或空调）。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 视听宣教器材；</li> <li>2. 桌、椅、黑板等；</li> <li>3. 教学用品。</li> </ol>
手术室	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自成单元，面积适中，依次分设更衣间、缓冲间、洗手间、手术间，流向合理，病人、技术人员实行双向双通道。</li> <li>2. 手术间面积大于 16 平方米，地面应为水磨石或地板砖，墙壁贴瓷砖达顶部，空气流通，光线充足，冷暖空调。</li> <li>3. 门窗严密，双向弹簧活动门，双层铝合金窗户，磨砂玻璃，有纱窗。</li> <li>4. 洗手水龙头离地面约 1.5 米，水龙头开关 2 个，水池大小为 1.5 米×0.4 米×0.4 米。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 妇科手术床、单头冷光手术灯、电动吸引器、空气消毒设备(紫外线消毒灯或消毒车)、无菌物品柜、急救药品柜（箱）；</li> <li>2. 必备的抢救设施及备用物品（血压计、体温计、听诊器、注射器、输液设备、输氧设备、抢救药品、分类污物处理桶、应急灯等）；</li> <li>3. 一定数量的计划生育手术器械包；</li> </ol>

<p>妇科检查室</p>	<p>面积应在 12 平方米以上，室内为水磨石或地砖地面，墙面和天花板及边角光滑便于清洁消毒，空气流通，光线充足；毛玻璃窗户，活动门，有纱窗和纱门，有取暖和降温设施。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 妇科检查床、单头冷光手术灯、紫外线消毒灯、器械放置柜；</li> <li>2. 妇科冲洗设备、术前洗手设备、分类污物处理桶等；</li> <li>3. 至少具备一种较先进的常见妇科病检查治疗设备。</li> </ol>
<p>消毒室</p>	<p>按照卫生部 2002 年出台《消毒技术规范》执行。要求面积不少于 12 平方米，依次分为清洗间、打包间、消毒间、保洁间。</p>	<p>高压消毒锅、无菌储存柜、操作台、紫外线灯。</p>
<p>检验室</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 操作区和标本采集区分界清楚，面积在 12 平方米以上，操作区有水源。</li> <li>2. 体液、血液窗口分开。</li> </ol>	<p>双目显微镜、离心机、计数器及其他血、尿常规检验器材</p>
<p>咨询室</p>	<p>面积在 12 平方米以上，布局温馨、保护隐私。</p>	<p>咨询桌和座椅，桌上摆放花瓶或其他装饰物品，适量有关性健康教育的宣传品。</p>
<p>B 超室</p>	<p>面积在 12 平方米以上，进门处应设有缓冲地带，缓冲地带与检查区域之间有屏风等进行隔离。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. B 超诊断仪 2 台以上，医用诊断床，饮水机，冷暖空调；</li> <li>2. 有“禁止非医学需要的胎儿性别鉴定”的温馨提示。</li> </ol>
<p>优生咨询服务室</p>	<p>面积在 12 平方米以上，朝向、通风、采光条件良好。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 开展孕前风险评估操作的电脑 1—2 台；</li> <li>2. 出生缺陷预防知识宣传版面、模型、宣传折页等。</li> </ol>

主题词: 计划生育 优质服务 服务中心 标准 通知

---

郑州市人口和计划生育委员会办公室 2010年10月25日印发

---