

创建“育龄群众之家”积极探索计划生育优质服务新途径

孙丽华¹, 陈卫国²

(1 大丰市人口和计划生育委员会 江苏 大丰 224100; 2 大丰市大中镇计生服务中心, 江苏 大丰 224100)

摘要:大丰市全面启动了“育龄群众之家”建设工程,把14个镇计生服务站建设成为环境温馨、服务优质、技术优良、管理优秀、群众满意的“育龄群众之家”,为创建江苏优质服务新品牌——“世代服务”进行了有益的探索。

关键词:育龄群众之家; 计划生育; 世代服务; 大丰市

中图分类号: C923 **文献标识码:** A **文章编号:** 1000-4149(2006)06-0014-05

20世纪80年代,大丰市率先在全省建立第一个乡级计生服务站。随着计生工作的深入开展,90年代中后期,全市各镇均建起计生服务站。2002年区划调整、乡镇撤并后,设建制镇14个,目前全市具有合格执业资质的计生服务站(含分站)21个。多年来,全市计生服务站建设得到了长足发展,其服务功能不断加强,为稳定低生育水平,提高人口素质,为“八五”创建省计划生育先进(县)市和“九五”、“十五”创建省计划生育示范县(市)作出了重要贡献。2005年,按照省人口计生委推行的“世代服务”内容和要求,全面启动“育龄群众之家”建设工程,把14个镇计生服务站建设成为环境温馨、服务优质、技术优良、管理优秀、群众满意的“育龄群众之家”,为深入开展以技术服务为重点的优质服务搭建了崭新的平台。

一、“育龄群众之家”是计生优质服务创新创特色的举措

10多年来,全市计生服务站为计划生育工作服务、为基层服务、为育龄群众服务,坚持面向基层、深入乡村、服务上门、方便群众的方针,紧紧围绕计划生育、避孕节育、生殖保健、优生优育,开展宣传教育和技术服务等工作,为全面提升计划生育管理服务水平奠定了基础。2005年3月,市计生委对全市14个镇的21个计生服务站的建设情况进行专题调查,对计生服务站的生存现状和发展前途作了分析和思考。

1. 随着计生工作的深入开展,综合避孕节育水平的提高,节育手术逐年下降,计生服务站赖以生存的条件逐渐减弱,部分镇计生服务站已由过去的发展型变成维持型、萎缩型,计生服务站面临生存与发展的危机。

2. 在计划经济体制下形成的计生管理体制和工作体制养成少数计生服务站人员存在等、靠、要的思想,面对新的形势,办法不多,信心不足,改革意识、发展意识和竞争意识不强,对如何发挥自身优势,挖出自身潜能,参与竞争和发展缺乏手段和方法。

收稿日期: 2006-04-03

作者简介: 孙丽华(1967-),女,江苏大丰人,大丰市人口和计划生育委员会科技科科长。

3. 随着社会经济的发展和人们物质生活水平的不断提高，育龄群众对计生技术服务的需求发生了变化，除了要求高效、可靠的避孕措施外，更关心能否得到最好、最安全的生殖保健优质服务。

4. 基层计生服务站的环境建设、工作现状与优质服务的要求不相适应，技术队伍素质不高，管理方法滞后，服务意识不强，服务手段单一的问题日益突出。

围绕新的工作形势给计生服务带来的新情况、新问题，市人口计生委经多次考察、调查、研究和专门讨论。按照省人口计生委“世代服务”的理念和服务模式，对计生服务站的发展进行了科学定位，即将计生服务站建设成为“育龄群众之家”，以“家”的温馨、亲和吸引群众、感召群众、凝聚群众，让每位育龄群众“有病到‘家’看，有难到‘家’解，有话到‘家’谈，闲时到‘家’玩”，打造以人为本，以服务人群为中心，满足群众多元化的需求，按需服务，个性化服务的品牌。

二、“育龄群众之家”是“世代服务”品牌内涵的体现

“育龄群众之家”建设充分融入“世代服务”理念及“玛丽斯特普”国际组织模式，以计生服务站建设为载体，使服务的环境、服务的形式、服务的功能、服务的效益都有了很大提高。具体变化表现为：

1. 服务环境上体现家居化

为使育龄群众能愉快地接受科学、文明、健康的避孕节育和生殖保健服务，遵循“世代服务”的内容和要求，在计生服务站建筑色彩、科室设置、环境布置、器械摆放、版面宣传、人员着装上强调温馨化、人性化与家庭化。走进计生服务站，印入眼帘的不再是冷冰冰的白墙，由粉色和绿色装扮而成的墙体和门，给人以温暖、洁净、生态、环保的感觉；地面不再是坚硬的地板砖，取而代之的是柔软的木地板；版面宣传图文并茂，既科学文明，又具有观赏吸引力；洋溢着现代化气息的沙发，使人得到舒适、安详的享受；玻璃茶几、休闲桌椅、一枝枝点缀的小花、一棵棵绿色盆景，让人产生宁静到家的感觉，心情轻松倍感愉悦。在这里，你可以随意地饮茶，悠闲地看书读报；可以上网聊天，下棋娱乐；可以体育锻炼，强身健体；可以托管婴幼儿，开展早期教育。温馨专业的服务，使育龄群众放心地来，满意地走。

2. 服务形式上体现情感化

将计生服务站建在“育龄群众之家”中，完全摒弃医院格式、临床化的工作模式，使计生服务体现人文关怀特色，方便群众、满足个性化需求。服务人员得体的服饰、阳光般的笑脸、热情的问候、关切的话语、体贴的询问，一对一的咨询解答，自始至终的服务，体现友好、平等、尊重、保密、便捷“一站式”服务的特点，使广大育龄群众享受到全新的服务形式与内容。

3. 服务理念上体现创新化

“育龄群众之家”建设，重点突出一个“家”字，即把计生服务站营造成一个为育龄群众提供优质技术服务、解疑释难、获取知识、休闲娱乐的“家”，让每位育龄群众有病到“家”治疗，有话到“家”畅谈，有难到“家”倾诉，闲时到“家”娱乐，这种“家”的理念，群众容易接受、乐于接受，也使计生干部、群众、基层之间建立起良好的双向互动的关系。计生工作，由过去干部要育龄群众生育后落实避孕措施，转为今天育龄群众主动上门了解避孕节育、生殖保健知识，倾诉心里悄悄话，使干群关系更加紧密、融洽、和谐。

4. 服务对象上体现全员化

“育龄群众之家”除对育龄群众开展正常的计划生育、避孕节育、生殖保健服务外，还将服务的内容拓展到每一个家庭的全体成员，重点围绕人的一生开展服务，根据不同的人群、不同的生理期、不同的健康状况提供不同服务。在这里，从嗷嗷待哺的婴幼儿到花蕾样绽放美丽青春的青少年，从新婚燕尔的年轻夫妇到进入更年期的中年男女乃至耄耋老人，都策划安排了一定的服

务内容和项目。同时对弱势群体开展特色服务，如对不孕症、艾滋病、性病患者、流动人口、残疾家庭等开展特需型服务项目。

5. 服务能力上体现专业化

服务能力是“育龄群众之家”服务站建设的重点，服务人员的技能素质和先进设备的引进是提高专业化服务水平的关键。这方面，大丰市主要抓了四条：一是采取“送出去”的办法，将卫技服务人员分期分批安排到高等院校、上级卫生医疗单位进修培训，使他们的技术服务水平跃上一个新高度。二是采取“请进来”的办法，聘请具有专业技术的名医、专家来站讲学或工作。全市聘用6名临床经验丰富的老医师到基层计生服务站进行“传帮带”，既加强了技术力量，又带动了年轻人的发展。三是采取“岗位练兵”的办法，对计生办（站）各类工作人员按照职责、技能及业务要求，分期分线组织“岗位技能”大比武活动，使计生工作人员的整体素质和专业技能有了很大提高。四是增添先进的检查治疗仪器，如电子阴道镜、凸阵B超、宫颈癌筛查仪、红外线治疗仪等，不断提高技术服务的质量和效果。

6. 服务需求上体现多样化

“育龄群众之家”工程的实施，使计生服务站走出了传统的围绕避孕节育转的服务模式的局限，坚持群众自选和技术指导相结合，分散式、套餐式与集中式服务相结合，倡导型、特需型与公共型服务相结合。改变原有规定时间、规定地点和规定项目的传统集中式、被动式、接受式死板的服务方式，实行按需服务、随访服务和便捷服务，且服务的形式也灵活多样。技术服务人员可在站接待，也可到田间、家中服务。24小时的电话咨询、电话预约服务拉近了与群众的距离，实现了服务工作零距离。

7. 服务效益上体现最优化、最大化

大丰市在做好计划生育公共型服务的同时，强化了倡导型、特需型系列化服务措施。自去年实施“育龄群众之家”工程以来，90%以上的已婚育龄妇女接受了生殖道感染综合防治，许多从生殖道感染综合防治中获益的群众，主动要求低偿接受生殖道感染疾病后续治疗。“福施福”、“叶酸”等优生营养素的推广应用也由被动接受向主动需求转变。倡导型、特需型服务的拓展，使计生服务站的效益和效果有了明显的提高。大中镇计生服务站与镇卫生院联合、联手，把生殖道感染综合防治和男性生殖健康服务工程纳入农村合作医疗范畴加强管理，确保育龄群众能够享受免费或低成本的规范服务。在实施过程中，对已婚育龄妇女发放免费检查服务卡，对男性及非育龄人群发放低成本优惠服务卡，可享受彩超对肝、胆、脾、肾的检查，X光对心肺的检查，化验肝功能、血脂等，由生殖健康检查延伸到身体健康检查全部项目。广大已婚育龄妇女凭一张免费服务卡，能享受系统、全面、高质量的健康检查，此项服务自实行计划生育工作以来尚属首次。自2005年11月以来，全镇已有9500多名育龄妇女、12500多名男性及非育龄人群参加了检查。目前，每天来站接受服务人数一般在150人左右。查出的疾病在计生服务站、医院得到了及时的治疗，有力地提高了计生服务站、医院在社会上的知名度，取得了很好的社会效益和一定的经济效益。

创建“育龄群众之家”不是计生服务站简单地增挂一块牌子，而是计生服务站功能的拓展和延伸，是把单纯的技术服务与宣传计划生育政策，宣传避孕节育、生殖保健、优生优育知识和满足群众对休闲、游乐、益智等需求有机结合起来，使广大育龄群众来到计生服务站就产生一种温馨、回家的感觉和信任感觉，从而不断提高群众对服务站的满意率，不断提高服务站的社会效益和经济效益。

三、“育龄群众之家”是计生整体工作水平提高的途径

打造“育龄群众之家”连锁式的计生服务品牌，是以人为本，以服务人群为中心，满足群众

多元化的需求，按需服务、个性化服务的重大举措。如何利用“家”中“站”这个品牌效应做大做强计生优质服务，在市场经济大潮中使镇级计生服务站得以生存与发展，这是摆在计生部门和广大计生工作者面前的一个新课题。笔者认为，创建“育龄群众之家”是计生服务站利用政策优势、行业优势在改革创新，挖潜增效。镇级计生服务站只有坚持理念创新、载体创新、制度创新、措施创新、品牌创新，才能在市场经济的大潮中立足。

1. 强化用人机制，提升服务能力

市场激烈竞争也就是人才的竞争，是人的服务才能、经营理念的竞争。有一个优质的服务载体还必须有优秀的人才与之配备，才能发挥资源使用的最大化。因此计生服务站要不拘一格、打破条条框框选用优秀人才。要通过整顿、充实、培训来提高计生干部队伍的整体素质。一是改革人事制度。通过全员竞聘、按需设岗、以岗定人或公开招聘等措施，对无德无才、滥竽充数的坚决解聘或换岗，逐步建立一支具有专业素养的一专多能的懂服务、能服务、会服务的技术服务队伍。二是加强岗位培训。采取“送出去”的办法，把技术骨干送到省、市卫生医疗单位或大专院校深造。采取“请进来”的办法，把上级卫生医疗单位的专家定期、不定期的请到计生服务站来讲学、坐诊，不断提高服务水平和服务质量。三是注重继续教育。鼓励技术服务人员在职参加夜大、函大学习，取得大专以上医学临床专业文凭的给予奖励。四是强化技能练兵。在市计生指导站建立培训基地，常年办理培训。市计生委定期组织系统内人员进行岗位练兵、案例模拟答辩，把专业技术培训与先进服务理念教育结合起来，不断提高计生工作人员的综合素质。

2. 强化服务意识，满足群众需求

“育龄群众之家”的建设，优化了服务环境，提供了优质的服务平台，但要在市场竞争中生存和发展，就必须彻底改变过去等人上门、居高临下的不平等的服务行为，切实树立群众需要什么我们就提供什么，充分体现“以人为本，按需服务”的理念。镇级计生服务站的发展目标、服务方向要重新定位，要根据“世代服务”的理念和运作方法，结合本地实际，打造自己的服务品牌。要根据群众的需求调整服务方向、选择服务内容、服务方式、服务时限，突出满足群众的多元化需求，按需服务，个性化服务。如向青少年提供“宣传引导”服务，向新婚夫妇提供“幸福家庭”服务，向育龄人群提供“咨询需求”服务，向男性提供“关注健康”服务，向老年人提供“快乐晚年”服务，向流动人口提供“免费贴心”服务等。服务的方式可以是自选或套餐式，服务对象由育龄人群延伸到每个家庭和社会人口，采取自由选择与温馨提示结合，不断满足广大群众的服务需求。

3. 强化品牌效应，打造诚信计生服务

一是打造诚信计生服务品牌。开展“以诚信为基础，以质量求生存”的大讨论，增强创新意识、品牌意识，提升计生服务站的竞争力。计生部门要学会利用市场运作，通过媒体、报纸、发放宣传资料等多种途径，宣传计生服务站的诚信、专业、贴心的服务特色，以获得社会的认同和支持。并通过高质量的服务让育龄群众产生信任感、亲近感、安全感，不断扩大“育龄群众之家”在群众中的知名度和影响力。服务人员要充分利用下村服务，零距离接触育龄群众的时机，适时适宜的推销自己、展示自己，以此获得最大化的服务资源。二是打造和谐计生品牌，在计生服务的各个环节、细节上处处体现人性化、亲情化，事事体现对群众权益的尊重、保障，点点滴滴、事事处处体现为群众着想，全心全意为群众服务的思想。

4. 强化危机意识，适应市场变化

首先，计生部门要深刻认识市场竞争的残酷性，树立危机感和紧迫感，增强团队的凝聚力和向心力。其次，加强职业道德教育，切实解决和转变工作作风，树立主人翁意识，爱岗敬业，时刻谋划服务站的发展。工作中不能按部就班、坐等观望，而要考虑计生服务工作的特殊性和群众的需求；时间上，要24小时全天候服务；方法上，要访查结合，服务上门。只有改革服务方式

和方法才能换得群众对计生服务站的认知、认可，才能市场中占得一席之地。

5. 强化投资体系，保障持续发展

人口计生事业是具有社会效益的公益性事业，计生服务站承担了政府买服务的多项职能。因此，“十一五”期间仍要坚持计划生育以政府财政为主的投入，确保计划生育免费技术服务经费足额按序到位，满足基层计生服务站的正常运转。各计生服务站可采取吸引企业、民间或计生服务站干部职工参股注入资金、创收利润投入等形式筹资，不断改善基础设施及装备与技术服务相适应的先进设备。政府投入为主，多元化投资机制的建立，不仅能保障计生工作的正常开展而且能提高技术服务的科技含量，增强计生服务站的发展后劲。

6. 强化质量管理，降低运作成本

强化岗位目标考核责任制，建立全过程的成本核算体系。加强计生服务站内部管理，进一步完善内部各项规章制度，提高手术和服务质量。规范服务程序及技术服务人员的行为，强调每位服务人员心中有群众位置，眼中有群众需求，服务行为中有尊重群众、维护群众权益的理念，对因工作失误或有违规行为的要严格按照计生责任追究制给予严肃处理。

7. 强化网络运作，提高整体功能

充分发挥以市站为龙头，中心站为骨干，一般站为重点，村级服务室为基础的四级服务网络的作用，开展纵向技术合作及网络内转诊服务，对于技术力量薄弱的计生服务站，可以邀请市站或中心站给予技术支持，或将疑难杂症转诊于上一级技术服务机构，力求服务资源的集中化使用。

总之，“育龄群众之家”的建设是顺应计生工作发展的需要，顺应群众的需求，是引用“世代服务”理念，打造计生优质服务的新特点和新品牌，深受群众欢迎。要发展巩固这一新特色品牌，必须在提高服务质量、增强服务能力、提高服务层面上加以总结、完善和提高。

[责任编辑 王树新]

(上接第 13 页)

参考文献:

[1] Cantor, Marjorie H. Neighbors and friends: An overlooked resource in the informal support system [J]. Research on Aging 1979, 1: 434~463

[2] Dwyer, J., & Coward, R. T. A multivariate comparison of the involvement of adult sons versus daughters in the care impaired parents [J]. Journal of Gerontology: Social Science 1991, 46: S259~269

[3] Ikels, C. Long-term care and the disabled elderly in urban China. In J. Sokolovsky (Ed.), The cultural context of aging: Worldwide perspectives (Second Edition) [M], 1997, PP: 452~471). Westport, CT: Bergin & Garvey.

[4] Logan J. R., Bian F., & Bian Y. Tradition and change in the urban Chinese family: the case of living arrangements [J]. Social Forces 1998, Vol. 76, No. 3: 851~882

[5] Logan J. R. & Bian F. Family values and coresidence with married children in urban China [J]. Social Forces 1999, Vol 77, No. 4: 1253~1282

[6] Greenhalgh, S. Sexual stratification: The other side of “growth with equity” in East Asia. Population and Development Review [M], 1985, 11, 265~313.

[7] 曾毅, 柳玉芝, 张纯元, 萧振禹. 健康长寿影响因素分析 [M]. 北京: 北京大学出版社, 2004.

[8] Hemalin, A. I. et al. Types of Support for the Aged and Their Providers in Taiwan [M]. In Tamara K. Hareven (Eds.), Aging and Generational Relations Over the Life Course. New York: Walter de Gruyter. 1996.

[9] 张文娟, 李树茁. 子女的代际支持行为对农村老年人生活满意度的影响研究 [J]. 人口研究, 2005, (5), 73~80

[10] Brody, E. M. “Women in the middle” And family help to older people [J]. Gerontologist 1981, 21: 471~480.

[11] Bulmer, M. 1987 The social basis of community care [M]. London: Allen & Unwin.

[12] 王树新. 社会变革与代际关系研究 [M]. 北京: 首都经济贸易大学出版社, 2004. 91~92

[责任编辑 王树新]