**国家免费计划生育药具服务规范（****试行）**

（国家人口计生委药具发展中心，2014）

一、服务对象

辖区内已婚育龄人群（包括流动人口）。

二、服务内容

为城乡已婚育龄人群（包括流动人口）免费提供避孕药具以及相关的宣传服务、咨询指导、发放服务和随访服务。

（一）宣传服务。宣传国家免费发放避孕药具政策，开展避孕节育、生殖健康等科普宣传教育，提高已婚育龄人群政策知晓率、避孕方法知情选择和生殖健康知识水平。

（二）咨询指导。根据已婚育龄人群处于不同时期的生理特点，结合个人的具体情况，进行避孕方法知情选择的咨询服务，指导和帮助已婚育龄人群自主和自愿地选择适宜的免费避孕药具。

（三）发放服务。按照已婚育龄人群免费避孕药具的实际需求，坚持“健全网络，畅通渠道，保障供应，满足需求，方便群众，提高效 ，益” 为已婚育龄人群免费提供可及、易得和便捷的人性化服务。

（四）随访服务。定期对已婚育龄人群提供随访服务，对其现用免费避孕药具使用的正确性、适应性、避孕效果及副反应等结果进行跟踪，并继续给予适宜的指导服务，如告知具体处理措施或建议就医等。

三、服务流程

提供服务 内容和流程 结果

向辖区内已婚育龄人群提供的免费计划生育药具服务

宣传服务

咨询指导服务

发放服务

随访服务

内容：政策宣传；避孕节育、生殖健康 知识普及。

流程：定服务对象→定形式→定内容→进行宣传

内容：避孕方法有效性、优缺点、避孕药具用法、副作用及处理

流程：见面问候→提出问题→介绍知识→指导选择→充分知情→自主选择→指导使用→预约随访。

内容：免费发放避孕药具；提供相关服务。

流程： →调入满足需求的药具→发放药具（送领式、自助式）→了解使用需求的变化作为上报新需求的参考依据。

内容：未被满足的需求；不同人群的需求； 避孕方法的效果；药具副反应处理。

流程：见面问候→询问情况（正确使用？方法适应性？避孕效果？副反应？）→根据情况给予适宜指导→预约随访或转诊。

1.知情选择非药具避孕方法；

2.充分知情但未做选择。

目标人群产生了解避孕方法的需求

知情选择避孕药具

未发出的药具形成适量库存

服务对象获得避孕药具

效果良好，继续使用原方法

改变避孕药具种类

1.改用非药具避孕方法；

2. 退出生育期不需再避孕。

因生育暂停避孕

首次筛查：1.病史询问；2. 必要的健康检查

四、服务要求

（一）基本标准。

国家免费计划生育药具服务基本标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务项目 | 服务对象 | 保障标准 | 支出责任 | 覆盖水平 |
| 宣传服务 | 城乡居民 | 免费获取国家免费发放避孕药具政策、避孕节育、生殖健康等宣传品；  免费享有避孕方法及生殖健康科普知识培训服务。 | 地方政府负责，中央财政适当形式补助。 | 目标人群覆盖率 90%； |
| 咨询指导 | 有避孕需求的已婚育龄人群 | 免费获得避孕方法知情选择、避孕药具使用方法的咨询指导服务。 | 地方政府负责，中央财政适当形式补助。 | 本地常住：  1.户籍人口目标人群覆盖率达到90%  2.流动人口目标人群 覆盖率达到 70% |
| 发放服务 | 已选择使用免费避孕药具的已婚育龄人群 | 可及、易得、便捷地免费获取避孕药具 | 免费避孕药具支出由中央财政全额负担；  服务体系及服务能务力建设由地方政府负责，中央财政适当补助 | 免费避孕药具的发放服务目标人群覆盖率95% |
| 随访服务 | 已选择使用免费避孕药具的已婚育龄人群 | 免费获得使用免费避孕药具随访服务 | 地方政府负责，中央财政适当形式补助。 | 免费避孕药具随访服目标人群覆盖率70% |

（二）服务保障。

开展国家免费计划生育药具服务的机构应当具备相应的设备和条件，要加强与辖区有关行政职能部门协调沟通，加强与村（社区、居）委会等基层相关部门密切联系，掌握服务区域内已婚育龄人群人口信息、避孕需求信息、免费避孕药具需求信息的变化情况，有条件的地区应利用信息化手段开展免费计划生育药具服务。

（三）服务人员。

开展免费避孕药具培训教育工作的人员应持有医、药执业资格或生殖健康咨询培训师资格；开展免费避孕药具咨询指导服务工作的人员应持有医、药或生殖健康咨询的执业（助理）资格，有一定的计划生育技术服务实践经验，接受过咨询知识的培训，具有恰当的语言与非语言表达能力；开展免费避孕药具宣传、发放、随访服务工作的人员应当为接受过免费避孕药具知识和技能培训，并能够提供上述服务的人员。

（四）宣传服务要求。

要加强宣传国家免费发放避孕药具政策、避孕节育科普知识，发放药具优质服务宣传品，播放音像资料，举办避孕知识培训讲座，提高已婚育龄人群对国家免费发放避孕药具的政策知晓率和生殖健康、避孕节育科普知识的普及率。

（五）咨询指导服务要求。

以“双向知情、自主选择、长效为主、群众满意”为出发点，做到热情亲切、耐心倾听、坦诚交流、隐私保密；结合个人特点，介绍 3～5 种避孕方法及其优缺点、基本原理和避孕效果，提出选择适宜的避孕方法的建议；介绍免费避孕药具种类、适应证和禁忌证；展示药具样品、讲解正确的使用方法及发放宣传品；告知随访目的，预约定期随访或回访的时间、地点及形式。 初次选择使用药具的已婚育龄人群应做好首次筛查；对无再生育子女计划的夫妻，建议并指导其知情、自主、自愿地选择适宜的避孕措施，并可提示优先考虑长效措施。

（六）发放服务要求。

以已婚育龄人群需求为导向，以村（社区、居委会）现居住的已婚育龄人群为重点。应做到“三清，三懂，三会，三上门，三统一” 使已婚育龄人群获得品种齐全、数量充足、质量安全的免费避孕药具，确保其避孕需求得到满足。 “三清”即使用药具对象清，药具进、发、存数量清，药具使用效果清； “三懂”即懂避孕节育基本知识，懂药具基本性能，懂药具使用方法和副作用处理；“三会”即会宣传，会管理，会指导；“三上门”即特殊人群送药具上门，措施变更指导上门，重点人群随访服务上门；“三统一”即统一服务形象：所有发放网点统一设置“国家免费发放”服务标识，人群密集处发放点统一悬挂“免费避孕药具发放点”灯箱提示牌，统一安装发放服务监督电话。

（七）随访服务要求。

依据已婚育龄人群个人差异，采用上门随访、约定随访、书面随访、电话随访、邮箱随访、网络随访等形式，分层次提供耐心的随访服务。村药具发放人员应对随访的对象每月进行 1 次面对面随访服务；社区/居委会药具发放人员对重点随访对象要每月随访 1 次，对使用避孕药具长达 3 年以上且无严重副作用的服务对象应每季度随访 1 次。随访中如发现疑似或严重不良反应/事件应按规定及时上报。 重点随访对象包括：新使用避孕药具者，产后哺乳期使用药具者，使用避孕药具发生副作用者，使用药具避孕失败者，更换避孕措施及避孕药具种类者，人流术后者，聋哑盲人，心脏病、高血压、糖尿病、慢性肝肾疾患及生殖道感染者。

（八）服务档案要求。每次服务后要及时、完整记录相关信息，纳入免费计划生育药具服务档案。

五、服务评价指标

（一）服务效果

1. 免费避孕药具政策知晓率

抽查辖区已婚育龄人群中知晓免费避孕药具政策的人数÷抽查辖区已婚育龄人群总数×100％。

2. 免费避孕药具知情选择率

抽查辖区使用免费药具已婚育龄人群中知情选择的人数÷抽查辖区使用免费药具已婚育龄人群总数×100％。

3. 城镇免费避孕药具可及率

抽查城镇区域内发放网点数÷抽查城镇区域面积÷1.2×100%。

4. 免费避孕药具获得率

抽查辖区应获得免费药具已婚育龄人群中已获得免费药具的人数÷抽查辖区应获得免费避孕药具已婚育龄人群总数×100％。

5. 免费药具使用有效率

抽查辖区某期使用药具有效人数÷抽查辖区某期实际使用药具人数×100%。

6. 免费药具随访率

抽查辖区某期随访使用药具人数÷抽查辖区某期实际使用药具人数×100%。

（二）育龄人群满意度。抽查享受免费药具服务已婚育龄人群中表示满意的人数÷抽查的享受免费药具服务的已婚育龄人群的总数×100％。

（三）服务记录完整率＝抽查填写完整的免费计划生育药具服务记录表数÷抽查的免费计划生育药具服务记录表总数×100％。