

团 体 标 准

T/CHC XXXXX-XXXX

生殖健康咨询服务规范

Specification for reproductive health consulting service

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

中国保健协会 发布

目 次

1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 服务人员要求.....	1
4.1 职业道德和个人素质.....	2
4.2 服务态度.....	2
4.3 文明礼仪和服务语言.....	2
5 服务环境.....	2
5.1 服务场所布局.....	2
5.2 服务设施、设备与用品器具.....	2
6 咨询服务内容.....	2
7 咨询服务流程.....	3
7.1 接待服务.....	3
7.2 探究需求.....	3
7.3 提供个性化服务.....	3
7.4 计划执行.....	4
7.5 跟踪随访服务.....	4
8 评价及改进.....	4
8.1 服务评价.....	4
8.2 服务改进.....	4
9 保密要求.....	4
附录 A（资料性附录）生殖健康咨询服务内容.....	5
参考文献.....	13

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由中国保健协会提出并归口。

起草单位：中国保健协会生殖健康分会、中国保健协会行业认证分会、东方嘉祥（北京）科技发展有限公司、北京世标认证中心有限公司、中国康复医学会产后康复专业委员会、北京华仲歧方中医药研究院、博兰妃（广东）生物科技有限公司、广州德蔓生物科技有限公司、深圳萃赐芬芳女性健康管理有限公司、四川省姿婷生物科技有限公司……

起草人：XXX、XXX、XXX、XXX……

生殖健康咨询服务规范

1 范围

本标准规定了生殖健康咨询服务的服务人员要求、服务环境、咨询服务内容、咨询服务流程、评价与改进、保密要求等内容。

本标准适用于生殖健康咨询服务机构规范其服务活动,也适用于第三方实施生殖健康咨询服务认证活动,或寻求相关方(如行业协会)对其符合性的确认。不适用于医疗临床诊疗服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

……

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

生殖健康咨询服务 reproductive health counseling service

通过探究需求、有效的双向交流、提供信息、评估风险、知情决定、制定干预计划、帮助执行、评估服务效果等过程帮助服务对象预防 and 解决生殖健康问题。

3.2

生殖健康咨询服务机构 reproductive health counseling service institution
服务机构

提供生殖健康咨询服务的组织。

3.3

生殖健康咨询服务场所 premises of reproductive health counseling service
服务场所

提供生殖健康咨询服务等相关服务活动的场所。

3.4

生殖健康咨询室 reproductive health counseling room
咨询室

生殖健康咨询服务机构在其服务场所内,实施生殖健康咨询服务项目的独立房间。

3.5

生殖健康咨询服务人员 reproductive health counseling service personnel
服务人员

具备国家相关职业资格或行业认可的岗位技能,为个人、家庭或群体提供生殖健康咨询服务的专业人员。

4 服务人员要求

4.1 职业道德和个人素质

服务人员应具备基本的职业道德和个人素质，应在提供服务时展现职业素养，包括：

- a) 职业道德
 - 遵守法律，执行政策。
 - 爱岗敬业，忠于职守。
 - 尊重习俗，态度诚恳。
 - 平等友好，客观公正。
- b) 个人素质要求
 - 具有较强的观察、理解、语言表达、人际交流能力和学习能力，组织协调与管理能力强。
 - 具备生殖健康基础知识，了解生殖健康方面新技术。
 - 熟悉生殖健康咨询服务流程，掌握咨询方法和技巧。
 - 熟悉相关法律法规和政策规定。

4.2 服务态度

服务人员提供服务时应保持态度良好，包括：

- a) 尊重服务对象，与服务对象建立和谐与信任关系。
- b) 合理赞扬服务对象，识别和支持服务对象已做过的有益事情，通过赞扬增强有益行为。
- c) 适当鼓励服务对象，帮助服务对象寻找克服困难的可能途径，增强其信心。
- d) 不评判服务对象。

4.3 文明礼仪和服务语言

服务人员的文明礼仪和服务语言应满足以下要求：

- a) 礼貌热情、态度和蔼、语言亲切；
- b) 着装规范、仪容整洁，言行端庄；
- c) 使用普通话，语言简单易懂，必要时可使用方言；
- d) 与服务对象保持良好的目光接触和交流，使用好其他肢体语言。
- e) 掌握有效提问，耐心倾听，以及其他沟通技巧。

5 服务环境

5.1 服务场所布局

- 5.1.1 服务场所的功能区应至少包括接待区和咨询室，不同功能区应标识明确。
- 5.1.2 服务场所周边 50 米内，应无噪音、粉尘、强光等污染源。
- 5.1.3 服务场所内应干净整洁、空气清新、环境温馨、安全舒适，物品摆放整齐。
- 5.1.4 服务场所内应公示服务人员的资质证件、职业道德、咨询服务流程及监督投诉方式。
- 5.1.5 咨询室门口应有“请勿打扰”标识牌。

5.2 服务设施、设备与用品器具

- 5.2.1 服务场所内应配备饮水机、纸巾、纸笔、宣传折页、手册等。
- 5.2.2 咨询室内应配备服务所需桌椅、储物柜等。
- 5.2.3 咨询室内应准备专用咨询记录本。
- 5.2.4 咨询室内应配备生殖系统挂图或教具、器官模型等，但不应放在明显位置，应在需要时展示。

6 咨询服务内容

生殖健康咨询服务可包括以下方面，详细内容参见附录 A：

- a) 优生咨询
- b) 孕期及产褥期保健咨询
- c) 生殖道感染、性传播疾病和艾滋病防治咨询

- d) 生殖系统肿瘤咨询
- e) 不孕症的咨询
- f) 性健康咨询
- g) 避孕节育咨询
- h) 男性生殖健康咨询
- i) 中医药生殖健康保健咨询
- j) 生殖健康相关政策咨询

7 咨询服务流程

7.1 接待服务

7.1.1 电话/网络接待

- 7.1.1.1 接待人员应及时接听来电，根据需求预约当面提供咨询服务，做好预约记录。
- 7.1.1.2 接待人员应及时回应服务对象的需求或问题，做好预约和登记。
- 7.1.1.3 对于通过电话或网络提出的专业问题，应由服务人员解答。

7.1.2 现场接待

- 7.1.2.1 服务场所内应设有接待区，接待区应设明显标识。
- 7.1.2.2 接待人员应热情接待来访的服务对象，引导入座，提供饮水，营造和谐氛围。
- 7.1.2.3 接待人员应适时引导服务对象至咨询室。

7.2 探究需求

- 7.2.1 服务人员应了解服务对象的需求，包括但不限于：
 - a) 询问服务对象基本情况；
 - b) 了解服务对象前来咨询的原因和真实需求；
 - c) 评估服务对象的相关认知和知识；
 - d) 探究深层次的原因。
- 7.2.2 服务人员应根据需求为服务对象建立服务档案。

7.3 提供个性化服务

7.3.1 提供信息

服务人员为服务对象提供信息时应满足以下要求：

- a) 根据服务对象需求和实际情况介绍适用的服务内容和相关信息。
- b) 根据服务对象的知识水平，确定提供信息的深度与广度。
- c) 根据服务对象的个体状况和需求，提供性疾病传播和妊娠的风险。

7.3.2 解释和演示

- 7.3.2.1 服务人员应向服务对象具体解释其执行决定所需要的技巧。
- 7.3.2.2 服务人员应帮助服务对象练习执行决定所需要的技巧，包括但不限于：
 - a) 绘制生殖系统图
 - b) 正确使用避孕套
 - c) 使用器官模型
 - d) 教给服务对象利用宣传折页等对配偶或其他家庭成员做出解释

7.3.3 知情决定

- 7.3.3.1 明确服务对象需要做出哪些决定。
- 7.3.3.2 对服务对象所做出的每一个决定进行利弊和后果分析。
- 7.3.3.3 强调做出的决定是知情和自愿的

7.3.3.4 为服务对象提供有利于执行决定信息和信息

- a) 明确服务对象执行该决定所需要的技巧
- b) 讨论可能遇到的问题和解决方法

7.3.3.5 帮助服务对象记住执行决定的要点。

7.3.3.6 与服务对象讨论执行决定的其他支持：家庭，朋友，单位，社区，社会。

7.4 计划执行

7.4.1.1 帮助服务对象制定执行某决定的明确具体的计划。

7.4.1.2 帮助服务对象对每次计划进行归纳和条理化。

7.4.1.3 帮助制定执行决定的计划。

7.5 跟踪随访服务

7.5.1 服务人员应制定随访计划，适时评估服务对象执行决定计划的进展，必要时调整。

7.5.2 服务人员应根据服务对象需要提供相关的信息、资源或介绍，必要时建议其转诊。

8 评价及改进

8.1 服务评价

8.1.1 服务机构应定期进行生殖健康教育和咨询服务效果和满意度评估，采取调查问卷、个人与小组访谈、网络数据的深度挖掘等方式收集信息。

8.1.2 服务机构应定期开展内部日常服务质量检查与考核。

8.1.3 服务机构应定期开展内部检查与评价，每年至少1次，以确定服务提供符合服务承诺、本标准要求和相关制度和标准规定。

8.1.4 服务机构应邀请相关专家或第三方专业机构对服务质量进行评价。

8.2 服务改进

8.2.1 服务机构应及时纠正满意度评估、检查和内部审查中发现的问题。

8.2.2 服务机构应查找问题、分析原因、制定改进措施并监督整改效果。

8.2.3 服务机构应定期组织人员培训，服务人员每年应至少接受一次外部培训。

9 保密要求

9.1 服务机构应对服务对象个人隐私信息和资料保密，未经服务对象同意不擅作他用。

9.2 服务机构不应将咨询案例作为宣传报道用途。

9.3 服务机构应确保咨询室的私密性，保证咨询过程中不受外界干扰。

9.4 服务人员在需要向第三者（包括服务对象的配偶）了解服务对象个人情况时，必须征得服务对象同意。

9.5 服务机构为未满十八岁的服务对象提供服务时，应获得合法监护人的同意。

附录 A
(资料性附录)
生殖健康咨询服务内容

A.1 优生咨询

A.1.1 孕前优生咨询

孕前优生咨询内容包括：

- a) 咨询指导内容
 - 合理营养，均衡膳食。孕前3个月开始每天补充叶酸0.4-0.8mg；
 - 保持心理健康，指导健康的生活方式和行为；
 - 合理运动；
 - 积极预防疾病，尤其避免风疹病毒等感染性疾病；
 - 对特定病毒易感的备孕妇女指导其接种风疹、乙肝等疫苗；
 - 及时治疗和控制在疾病；
 - 合理使用药物；
 - 告知有高遗传风险夫妇，指导接受遗传咨询；
 - 告知可能有不孕症夫妇双方应共同接受进一步咨询、检查和治疗；
 - 必要时接受进一步转诊检查和治疗。
- b) 孕前优生健康检查内容
 - 告知孕前优生健康检查的必要性
 - 介绍国家免费孕前优生健康检查项目
 - 鼓励其接受其他孕前优生健康检查
- c) 早孕的判断及结局随访
- d) 建立孕前保健和优生咨询资料档案

A.1.2 孕期优生及保健咨询

孕期优生及保健咨询内容包括：

- a) 告知孕早期阴道出血与流产和优生的关系；
- b) 告知妊娠各期的常规优生检查及各项检查的意义；
- c) 胎儿B超检查及意义；
- d) 产前筛查；
- e) 产前诊断；
- f) 对可能有高遗传风险的夫妇，指导其接受遗传咨询；
- g) 帮助咨询对象转诊到适宜的医疗机构，降低出生缺陷风险。

A.2 孕期及产褥期保健咨询

A.2.1 孕期保健咨询

孕期保健咨询内容包括：

- a) 向服务对象讲解有关妊娠的各种知识，宣传孕期保健的重要性，纠正和澄清错误的认识，告知可能危害妊娠的高危因素，并指导孕妇选择健康的生活方式；
- b) 对服务对象提出的各种问题给予解答，咨询中还要注意保护隐私，并在心理上给予支持，尽可能为保证母婴安全提供帮助；
- c) 通过咨询让孕妇及家属及时发现各种异常情况，并能够及时正确地处理，必要时转诊以保护母婴安全；
- d) 为服务对象提供有针对性的具体信息，告知进行产前检查的时间、地点、次数和方法，如孕期共行产前检查9~11次，或按照国家基本公共卫生服务规范的要求，孕期至少进行5次产前检查。

A. 2.2 不同妊娠期的咨询指导

不同妊娠期的咨询指导内容包括：

- a) .孕早期保健
 - 建立妊娠保健手册；
 - 帮助确定妊娠，并计算预产期；
 - 介绍胚胎、胎儿发育特点、胎儿生理特点及妊娠期母体的变化；
 - 保持心理健康，减少精神压力；
 - 帮助对象建立健康的生活方式；
 - 适当体育锻炼；
 - 营养及均衡膳食指导，如告知继续补充叶酸至妊娠满3个月；
 - 避免接触生活及职业环境中的有毒有害的理化物质；
 - 正确认识妊娠相关的一些症状，如早孕反应，流产症状等；
 - 治疗和控制感染性疾病；
 - 合理谨慎用药，建议在产科医生指导下用药。
- b) .孕中期保健
 - 指导孕妇按时接受产前检查；
 - 胎儿生长发育的监测；
 - 观察胎动；
 - 胎心监测；
 - 心理指导，调整情绪，鼓励家庭支持；
 - 合理膳食，均衡营养，监测孕妇体重变化，避免营养不良及体重增加过快；
 - 必要时增加碘、铁摄入，孕中期及以后可补充钙剂；
 - 协助妊娠期内外科疾病防治，如贫血，甲状腺疾病，心脏病等。
- c) .孕晚期保健：
 - 胎儿生长发育的监测；
 - 胎动及胎心监护；
 - 营养指导及体重合理增加；
 - 临产表现；
 - 住院分娩。

A. 2.3 妊娠相关常见疾病防护

妊娠相关常见疾病防护包括：

- a) 妊娠期高血压疾病
- b) 妊娠期糖尿病
- c) 胎位异常
- d) 妊娠期出血
- e) 妊娠期牙病

A. 2.4 母婴传播性疾病

母婴传播性疾病包括：

- a) 预防艾滋病母婴传播；
- b) 先天性梅毒；
- c) 生殖器疱疹；
- d) 尖锐湿疣；
- e) 巨细胞病毒感染。

A. 2.5 产褥期保健咨询

产褥期保健咨询的内容包括：

- a) 产褥期妇女的生理特点
 - 产后1周内保健人员到产妇家庭访视1次，产后42天产妇及新生儿返回医疗机构健康检查1次

- 产妇的营养和膳食咨询指导
- 产褥期常见疾病防护
- 预防产后抑郁等心理问题
- 孕产期疾病的继续治疗和转归
- 新生儿及婴幼儿常见疾病的认识
- 产褥期运动
- b) 产妇的护理及恢复咨询指导
 - 会阴伤口处理
 - 产后尿储留护理
 - 产褥期恶露及护理
 - 产后痔疮护理
 - 产后乳房护理
- c) 母乳喂养及注意事项
- d) 产后避孕节育咨询

A.3 生殖道感染、性传播疾病和艾滋病咨询

A.3.1 生殖道感染概述

- a) 定义
- b) 感染分类
 - 内源性生殖道感染
 - 医源性生殖道感染
 - 性传播感染
- c) 感染或传播途径
- d) 对健康的危害

A.3.2 常见的内源性生殖道感染

常见的内源性生殖道感染包括：

- a) 非特异性外阴阴道炎
- b) 外阴阴道念珠菌病
- c) 细菌性阴道炎病
- d) 婴幼儿外阴阴道炎
- e) 老年性阴道炎

A.3.3 常见外阴阴道性传播疾病

常见外阴阴道性传播疾病包括：

- a) 滴虫性阴道炎
- b) 梅毒
- c) 尖锐湿疣
- d) 生殖器疱疹

A.3.3 宫颈感染性病变

宫颈感染性病变包括：

- a) 人乳头瘤病毒感染及宫颈病变
- b) 淋菌性宫颈炎
- c) 沙眼衣原体宫颈炎
- d) 支原体性宫颈炎

A.3.4 盆腔炎性疾病

盆腔炎性疾病咨询内容包括：

- a) 病因及危险因素

- b) 症状及体征
- c) 辅助检查
- d) 诊断
- e) 治疗原则

A. 3. 5 艾滋病

艾滋病咨询内容包括:

- a) 传染途径
- b) 易感人群
- c) 临床表现
- d) 诊断要点
- e) 治疗原则
- f) 综合管理及预防

A. 4 生殖系统肿瘤咨询

A. 4. 1 宫颈病变

宫颈病变包括:

- a) 宫颈上皮内瘤变;
- b) 宫颈癌。

A. 4. 2 子宫病变

子宫病变包括:

- a) 子宫肌瘤;
- b) 子宫内膜癌;
- c) 子宫内膜异位症及子宫腺肌病。

A. 4. 3 卵巢病变

卵巢病变包括:

- a) 卵巢良性肿瘤;
- b) 卵巢恶性肿瘤。

A. 4. 4 乳腺病变

乳腺病变包括:

- a) 乳腺良性肿瘤;
- b) 乳腺恶性肿瘤;
- c) 乳腺疾病的筛查。

A. 5 不孕症咨询

A. 5. 1 不孕症病因

不孕症病因包括:

- a) 女性因素
- b) 男方因素
- c) 男女双方因素

A. 5. 2 不孕症的检查与诊断

不孕症的检查与诊断包括:

- a) 女性的检查
- b) 男性的检查
- c) 常用的辅助检查

A. 5.3 不孕症的治疗

不孕症的治疗方式包括：

- a) 病因治疗
- b) 促排卵方法
- c) 辅助生殖技术
 - 人工授精
 - 体外受精（胚胎移植）
 - 卵泡浆内单精子显微注射
 - 胚胎植入前遗传学诊断

A. 6 性健康咨询

A. 6.1 性健康咨询概论

性健康咨询概论内容包括：

- a) 性健康咨询原则
 - 多学科知识综合原则
 - 以健康为目标的咨询原则
 - 咨询与教育结合的原则
 - 原则性与灵活性兼顾原则
 - 谨慎使用正常值或标准值原则
 - 咨询中不做道德评判原则
- b) 性健康咨询模式

A. 6.2 不同人群性健康咨询

不同人群的性健康咨询内容包括：

- a) 儿童期性健康咨询
 - 儿童性心理、性行为特点
 - 咨询代理人, 如家长或其他代理人
 - 加强性保护教育
- b) 青少年性健康咨询
 - 青春期生理
 - 青春期心理
 - 性发育过程的困惑
 - 男孩需要知道的性知识
 - 女孩需要知道的性知识
 - 青少年安全性行为
 - 中学生恋爱咨询
- c) 婚育期人群性健康咨询
 - 男女性性健康的特点与差异
 - 功能异常咨询
 - 性心理咨询
 - 性与婚恋关系问题
 - 安全性行为
 - 与性健康相关的疾病防护咨询
- d) 中老年性健康咨询
 - 伴随衰老过程逐渐出现性健康问题
 - 性功能衰退的主观适应性咨询
 - 性功能逐渐衰退对婚姻家庭的影响和情感危机
 - 中老年性健康问题的处理

A. 6.3 常见性心理和生理异常

- a) 性认同障碍
- b) 性偏好障碍
- c) 性取向障碍

A. 6. 4 常见女性性功能异常

- a) 性欲低下
- b) 性厌恶
- c) 性欲亢进
- d) 女性性功能唤起障碍
- e) 女性性高潮障碍
- f) 性交疼痛
- g) 阴道痉挛

A. 7 避孕节育咨询

A. 7. 1 避孕节育基础知识包括：

- a) 避孕的机理
- b) 人工流产的基础知识
- c) 避孕药品不良反应的基本知识

A. 7. 2 常用的避孕节育方法包括：

- a) 宫内节育器
- b) 口服避孕药
- c) 避孕针
- d) 皮下埋植避孕剂
- e) 阴道避孕环
- f) 复方雌孕激素透皮贴剂
- g) 避孕套和外用避孕药
 - 男用避孕套
 - 女用避孕套
 - 杀精剂
- h) 绝育技术
 - 女性绝育技术
 - 男性绝育技术
 - 绝育术后复通术
- i) 自然和传统避孕方法
 - 易受孕期知晓法
 - 哺乳闭经避孕法
 - 体外排精

A. 7. 3 人工终止妊娠方式包括：

- a) 负压吸宫术
- b) 钳刮术
- c) 中期妊娠引产：
 - 依沙吖啶羊膜腔内注射
 - 水囊引产术
- d) 药物终止妊娠：
 - 药物终止早期妊娠
 - 药物终止8至16周妊娠
- e) 人工终止妊娠的危害

A. 7.4 避孕药具不良反应包括：

- a) 监测常见的避孕药品不良反应类型
- b) 生殖健康咨询师在避孕药具不良反应监测中的作用

A. 8 男性生殖健康咨询**A. 8.1 男性生殖健康基础知识**

- a) 男性生殖系统解剖及功能
- b) 男性外生殖器卫生保健要点
- c) 男性性心理和性生理

A. 8.2 常见男性生殖健康感染性疾病及处理

- a) 沙眼衣原体感染
- b) 支原体感染
- c) 梅毒
- d) 生殖器疱疹
- e) 尿道炎
- f) 附睾炎
- g) 前列腺炎

A. 8.3 常见男性生殖健康肿瘤性疾病及处理

- a) 前列腺癌
- b) 阴茎癌
- c) 睾丸肿瘤

A. 8.4 常见男性性健康问题及处理

- a) 睾酮水平低
- b) 勃起功能障碍
- c) 少精症
- d) 早泄
- e) 不射精症
- f) 逆行射精
- g) 精索静脉曲张

A. 9 中医药生殖健康保健咨询**A. 9.1 性与生殖健康的中医药文化内涵**

- a) 古代性文化的起源与发展
- b) 中医学对性与生殖健康的认识
- c) 中医药文化对现代社会性与生殖健康的重要意义

A. 9.2 中医药生殖健康的理论知识

- a) 中医学对生殖健康的论述概要
- b) 中医妇科学的基础知识
- c) 中医男科学的基础知识
- d) 房室养生学的基础知识

A 9.3 中医药生殖保健的基本原则和常用方法

- a) 基本原则
- b) 情志调养
- c) 饮食调养
- d) 运动导引调养
- e) 推拿按摩调养
- f) 艾灸调养
- g) 泡浴蒸洗调养
- h) 刮痧拔罐调养
- i) 穴位贴敷调养
- j) 其他方法调养

A.10 生殖健康相关政策咨询

A.10.1 健康中国及健康中国行动

- a) 《“健康中国2030”规划纲要》
- b) 《国务院关于实施健康中国行动的意见》
- c) 《国务院办公厅关于印发健康中国行动组织实施和考核方案的通知》
- d) 《关于开展2019年健康中国行活动的通知》

A.10.2 普遍二孩生育政策

- a) 二孩政策背景
- b) 二孩政策意义
- c) 政策解读
- d) 误区解读

A.10.3 人类辅助生殖技术政策

人类辅助生殖技术政策包括：

- a) 人类辅助生殖技术概念
- b) 人类辅助生殖技术立法概况
- c) 《人类辅助生殖技术管理方法》
 - 辅助生殖技术的应用应当符合伦理原则和有关规定
 - 开展人类辅助生殖技术的医疗机构条件
 - 人类辅助生殖技术实施要求

参考文献

- [1] RB/T 307—2017 保健服务组织认证要求
 - [2] 国家卫生健康委员会人事司,国家卫生计生委能力建设和继续教育中心.生殖健康咨询师国家职业资格培训教程(3级).北京:中国人口出版社,2018.
 - [3] 中华人民共和国人力资源和社会保障部,国家卫生健康委员会.生殖健康咨询师国家职业技能标准.北京:中国劳动社会保障出版社,2019.http://www.cettic.gov.cn/zyjnjd/zyjnbz/2019-01/16/content_463791.htm
 - [4] 谢幸,孔北华,段涛.妇产科.9版.北京:人民卫生出版社,2018.
 - [5] 胡丽娜,苟欣.泌尿生殖系统疾病.北京:人民卫生出版社,2017.
 - [6] 卫生部妇幼保健与社区卫生司.生殖道感染防治技术指南.北京:北京大学医学出版社,2007.
-