

采用标准驱动的方法提高青少年卫生保健服务的质量

为全世界青少年实现全民健康覆盖

世界卫生组织的报告《世界青少年健康：第二个十年中的第二次机会》表明，要在全民健康覆盖方面取得进展，各国卫生部和更广泛的卫生部门将需要改变卫生系统应对青少年卫生需求的方式。报告建议把制定和实施国家质量标准以及监测系统作为必要行动之一，以便进行这种改变（世卫组织，2014年）。

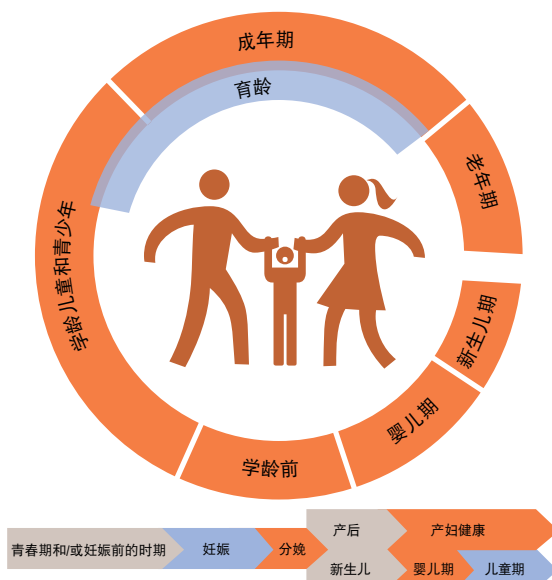
本政策简报向国家公共卫生规划管理人员、卫生机构管理人员、卫生保健提供者、负责提高质量的国家机构以及支持其工作的个人和组织，例如发展机构、非政府组织和商业部门，提供信息，涉及提高青少年卫生服务质量的理由、《青少年卫生保健服务质量全球标准》（世卫组织/艾滋病规划署，2015年）及其实施。

青少年面临众多卫生保健障碍

各项全球行动敦促国家把重视质量作为一种方法，加强以人权为基础的卫生方针（独立专家审查小组，2013年）。但是，高收入和中低收入国家的证据都表明为青少年提供的服务极为零散，缺乏协调，并且质量不均衡（世卫组织，2014年）。证据显示，青少年面临众多卫生保健障碍（世卫组织/艾滋病规划署，2015年）。

- 青少年没有足够的健康素养以获得、理解和有效利用信息来促进和维持良好的健康。
- 同伴、父母以及包括临床医生在内的其他成年把关人的社会价值观和态度（想象的或实际的）可以对青少年利用卫生服务的情况产生重大影响。
- 青少年死亡和患病的重要原因和高危因素在初级保健和标明为“关爱青少年”的许多项目中未得到充分重视，后者常常注重于有限的一系列问题，例如性和生殖健康。
- 精神卫生障碍、营养、药物滥用、故意和意外伤害以及慢性疾病常常受到忽视。此外，卫生服务常常侧重于临床，预防性干预的机会经常被忽略。
- 青少年常常不能接受主流初级保健服务，因为他们认为得不到尊重，隐私权和保密权没有保证，他们害怕受到侮辱和歧视，并害怕卫生服务提供者把道德价值观强加于人。
- 方便的门诊时间（例如放学之后）和灵活的预约程序（例如无需预约就可就诊）是青少年获得服务的重要因素，但通常却做不到。此外，如果青少年认为卫生机构不干净、设备不充分或缺少必要的药物和物资，他们可能就不会去接受服务。
- 社区内的有些青少年人群可能脱离于服务的计划和提供体系之外，因为他们往往被忽略、处于社会边缘地位或者受到歧视。此外，自费付款对任何人群利用卫生服务都有阻碍作用，且可能会对青少年产生更大的影响，因为他们手头的现金有限，要依赖家里的资源。

个别地方存在非常好的做法，但在整体上，仍需要显著改进服务。



采用标准驱动的方法提高青少年卫生保健服务的质量

尽管有些阻碍因素处在卫生系统的范围之外，例如收入不平等造成的经济障碍，但另一些则更直接地属于卫生服务的责任。制定卫生保健服务质量标准，就可以尽量减少差异并确保最低的质量要求水平，从而保护青少年的卫生保健权利。采用了标准驱动的方法，通过协助实施适当的做法和引导持续的质量改进，使卫生服务能够实现既理想性又可实现的目标。

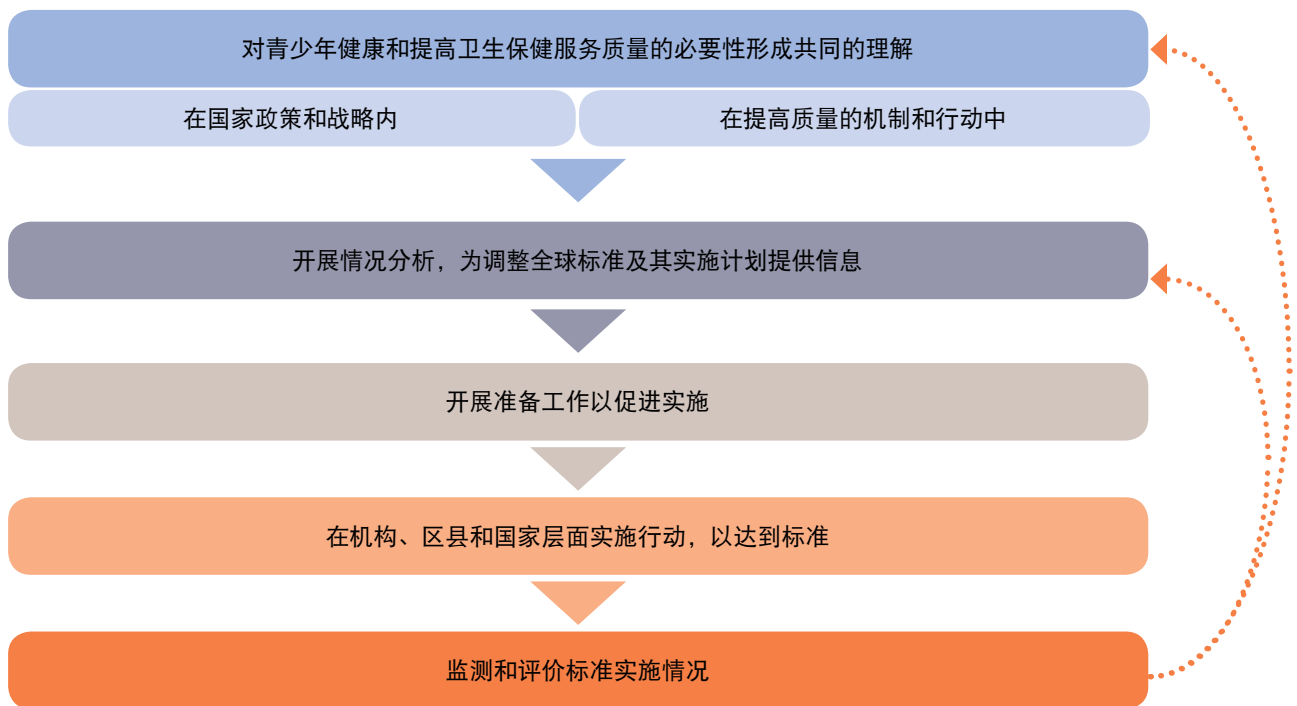
世卫组织与各伙伴组织和国家利益攸关方合作，并在组织内部众多部门的共同参与下，经过一系列广泛的过程，制定出提高青少年卫生保健服务质量的全球标准（表 1）。

制定卫生保健服务质量标准，就可以尽量减少差异并确保最低的质量要求水平，从而保护青少年的卫生保健权利（Nair 等，2015 年）。

表 1. 提高青少年卫生保健服务质量的全球标准

标准 1	青少年的健康素养	卫生机构建立系统来确保青少年能够了解自身的健康状况，而且知道获取卫生服务的地点和时间。
标准 2	社区支持	卫生机构建立系统来确保父母、监护人及其他社区成员和社区组织认识到向青少年提供卫生服务的价值，支持提供这种服务，并支持青少年予以利用。
标准 3	适当的一揽子服务	卫生机构提供一整套满足所有青少年需求的信息、咨询服务、诊断、治疗和保健服务。服务是在机构内以及通过转诊联系和外联提供的。
标准 4	服务提供者的能力	卫生保健提供者具有向青少年提供有效的卫生服务所必须的技术能力。卫生保健提供者和辅助人员都尊重、保护和满足青少年关于信息、隐私、保密、无歧视、非评判性态度和尊重等方面的权利。
标准 5	机构的特征	卫生机构有方便的门诊时间、亲切和清洁的环境，并维护隐私和保密性。这些机构有必要的设备、药物、物资和技术，以便确保向青少年提供有效的服务。
标准 6	公平和不歧视	卫生机构向所有青少年提供优质服务，不因其付费能力、年龄、性别、婚姻状况、教育水平、民族、性倾向或其它特征而有所区别。
标准 7	改进数据和质量	卫生机构收集、分析和使用按年龄和性别分类的关于服务利用和服务质量的数据，以便支持质量改进。支持卫生机构的工作人员参与持续的质量改进。
标准 8	青少年的参与	青少年参与卫生服务的计划、监测和评价以及关于自身保健的决策，并在某些有关方面参与提供服务。

图 1. 全球标准实施过程的步骤



实施质量标准

制定和实施国家质量标准与监测系统只是卫生系统需要进行的转变的一部分，目的是要更充分应对青少年的健康与发育需求和机会（世卫组织，2014 年）。如果不加强卫生系统的所有支柱，就不能在提供初级和转诊服务的主流卫生机构中成功地提高保健质量。这包括：

- 管理，以便使政策到位，能够在卫生保健中尊重、保护和满足青少年的权利，而且具有为决策提供证据基础的国家卫生管理信息系统；
- 资金供应，以符合青少年需求的方式调拨资源和采购服务；
- 加强工作队伍能力，使卫生保健提供者具备实施标准的必要能力；
- 确保能够获得必要的药物、物资和技术，使设施能够顺利运转。

世卫组织/艾滋病规划署的青少年卫生保健服务质量全球标准实施指南对机构、区县和国家层面上支持实施工作的必要行动提供了具体的指导（世卫组织/艾滋病规划署，2015 年）。

因此，除了机构和社区中的行动，国家和区县层面上的行动在卫生系统的每个支柱中也将是必要的，以便使机构的工作人员和管理者能够实施标准及其尺度。世卫组织/艾滋病规划署的全球标准实施指南对设施、区县和国家层面上支持实施工作的必要行动提供了具体的指导（世卫组织/艾滋病规划署，2015 年）。图1显示了实施过程的主要步骤。

世卫组织对国家的支持

由于认识到卫生服务应当更充分地应对青少年的需求，许多国家开始采用标准驱动的方法提高青少年的保健质量。在卫生部的领导下，超过 25 个低收入和中等收入国家采用了国家质量标准。贝宁以及拉丁美洲和加勒比地区各国对世卫组织/艾滋病规划署的全球标准进行了调整，以便制定区域的性和生殖健康标准（世卫组织/艾滋病规划署，2015 年）。

标准是用来进行衡量的。世卫组织/艾滋病规划署的指导包含一整套质量和覆盖面衡量工具，以支持国家评估标准的实施进展情况（世卫组织/艾滋病规划署，2015 年）。

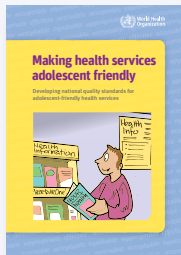
标准是用来进行衡量的。世卫组织/艾滋病规划署的指导包含一整套质量和覆盖面衡量工具，以支持国家评估标准的实施进展情况（世卫组织/艾滋病规划署，2015 年）。有些国家，例如马拉维、摩尔多瓦共和国、南非、塔吉克斯坦、坦桑尼亚联合共和国和乌克兰，已经开展调查衡量提供的服务质量，以便为行动提供信息（世卫组织，2014 年）。

关于支持提高青少年卫生保健质量的世卫组织工具的更多信息



世界青少年健康：第二个十年中的第二次机会（世卫组织，2014 年）。

这份报告提出了有说服力的理由，说明应当为青少年健康投入更多的资源，并为卫生及其它部门明确提出了以证据为基础的行动重点。第六部分概述了一些关键性的考虑，涉及加强对青少年的重视以实现全民健康覆盖，其中包括提高卫生保健服务质量的理由和行动。报告还提供了国家实例，说明如何去做。<http://apps.who.int/adolescent/second-decade>



促进青少年友好型卫生服务：制定青少年友好型卫生服务的国家质量标准（世卫组织，2012 年）。

该指南对如何在为青少年提供卫生服务方面制定质量标准分步骤提供了指导。其中对五个主要步骤进行了解释，介绍了如何去做，并提供了材料，可以用于筹备和举办培训班以制定爱青少年友好型卫生服务国家质量标准。http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/75217/1/9789241503594_eng.pdf



初级保健提供者在青少年健康与发育方面的核心能力（世卫组织，2015 年）。

工作人员的能力是实施青少年卫生保健服务质量全球标准的关键。为了支持国家建设在青少年保健方面有能力的队伍，世卫组织编写了《初级保健提供者在青少年健康与发育方面的核心能力》，包括在岗前培训中评估青少年健康和发育方面内容的工具。其中对如何评估和改进岗前培训课程中关于青少年健康部分的结构、内容和质量提供了指导。该能力框架的最终目标是要改进初级卫生保健提供者的培训，从而提高向青少年提供的卫生保健服务质量。http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/148354/1/9789241508315_eng.pdf?ua=1

参考文献

iERG (2013). Every woman, every child: strengthening equity and dignity through health: the second report of the independent Expert Review Group (iERG) on Information and Accountability for Women's and Children's Health. Geneva: World Health Organization.

WHO (2014). Health for the world's adolescents: a second chance in the second decade. Geneva: World Health Organization (<http://apps.who.int/adolescent/second-decade/>).

WHO (2015). Global standards for quality health-care services for adolescents: a guide to implement a standards-driven approach to improve the quality of health-care services for adolescents. Geneva: World Health Organization.

© 世界卫生组织，2015 年。版权所有。世界卫生组织已采取一切合理的预防措施来核实本出版物中包含的信息。但是，已出版材料的分发无任何明确或含蓄的保证。解释和使用材料的责任取决于读者。世界卫生组织对于因使用这些材料造成的损失不承担责任。

孕产妇、新生儿、儿童和青少年健康司

20 Avenue Appia
1211 Geneva 27, Switzerland
电话 +4122 791 3281
传真 +4122 791 4853
电子邮件: mncah@who.int
网站: www.who.int/maternal_child_adolescent/en

