|  |  |
| --- | --- |
| ICS  |   |
| CCS  | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
|        |

湖南省地方标准

DB XX/T XXXX—XXXX

 母婴护理员（月嫂）服务规范

Service specifications for maternal and infant paramedics (maternity matron)

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

湖南省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc113364931)

[1 范围 1](#_Toc113364932)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc113364933)

[3 术语和定义 1](#_Toc113364934)

[4 母婴护理员基本要求](#_Toc113364935) 2

[5 服务内容与要求](#_Toc113364940) 2

[6 服务质量评价与改进](#_Toc113364947) 6

[7 投诉处理](#_Toc113364947) 6

[附录A （规范性） 吸出母乳的保存条件和允许保存时间](#_Toc113364940) 7

[附录B （规范性） 产后健身操](#_Toc113364947) 8

[附录C （规范性） 新生儿抚触操作步骤](#_Toc113364947) 9

[参考文献 11](#_Toc113364947)

前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由湖南省商务厅提出并归口。

本文件起草单位：长沙市妇幼保健院（长沙市妇幼保健计划生育服务中心）、湖南省家庭服务业协会、长沙市妇女联合会、湖南省儿童医院、湖南中医药大学、中南大学湘雅医院、中南大学湘雅二医院、长沙幼儿师范高等专科学校、湖南省第二人民医院（湖南省脑科医院）。

本文件主要起草人：薛志辉、贺骏、王团美、毛增辉、彭娟、杨喜飞、李毅、张银华、吴贤琳、肖亚玲、罗碧华、肖艾青、张晓芹、尹转、刘珍如、胡科、李晓莉、孟祥鹤、张乐、罗晓艳、王红、匡晓妮、黄芳。

母婴护理员（月嫂）服务规范

* 1. 范围

本标准规定了母婴护理员（月嫂）基本要求、服务内容与要求、服务质量评价与改进、投诉处理。

本标准适用于母婴护理员（月嫂）提供的服务。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

GB/T 19012-2019/IS0 10002:2018 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

SB/T 10847-2012 家政服务业通用术语

* 1. 术语和定义

SB/T 10847-2012 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

母婴护理员（月嫂） maternal and infant paramedics (maternity matron)

指为产妇和新生婴儿提供生活料理和身心健康护理的家政服务员。

注：又称“月嫂”。

[来源：SB/T 10847-2012，家政服务组织和人员 6.7]

产褥期 puerperium

指产妇从胎盘娩出至全身各器官（除乳腺外）恢复至正常未孕状态所需要的一段时期，一般为6周。

恶露 lochia

指产后随子宫蜕膜脱落，血液、坏死蜕膜组织等经阴道排出称为恶露。

新生儿 neonate

指从胎儿出生后断脐到满28天的婴儿。

3.5

纯母乳喂养 exclusive breastfeeding

指婴儿只摄入母乳，不食用其他任何液体（包括水）或固体食物。必要时服用含有维生素、矿物质补充剂和药物的滴剂或糖浆。

3.6

顺应喂养 responsive feeding

根据孩子饥饿和饱腹的信号，直接喂养婴儿和帮助大一点的孩子自行进食。

3.7

新生儿抚触 neonatal touch

指经过科学指导，通过手部动作对新生儿进行轻柔、有节奏、有技巧的触摸和按摩，让大量温和良好的刺激通过皮肤感受器传导到中枢神经系统，来传达情感、安抚情绪达到促进身体健康的方法。

* 1. 母婴护理员基本要求

4.1 基本要求

4.1.1应无刑事犯罪记录，无精神病史。

4.1.2 应为女性，年龄18岁～55岁，初中以上文化程度。

4.1.3 应遵纪守法，诚实守信，品行端正，尊重客户，保护客户隐私。

4.1.4 应爱岗敬业，履行服务承诺，主动服务。

4.1.5 应仪表端庄、举止大方，善于沟通，会讲普通话，有爱心、耐心和责任心。

4.1.6 应熟悉安全常识与卫生常识。

4.1.7 宜取得商务部家政信用查询平台的家政服务员信用查询证书。

4.2 上岗要求

4.2.1应具有身份证明、体检合格证明、培训合格证以及具备与职业技能等级相适应的服务技能。

4.2.2上岗后凡患有下列症状或疾病者，须暂时离岗。

4.2.2.1 发热、腹泻等症状。

4.2.2.2 流感、活动性肺结核等呼吸道传染性疾病。

4.2.2.3 痢疾、伤寒、甲型病毒性肝炎、戊型病毒性肝炎等消化道传染性疾病。

4.2.2.4 传染性、化脓性或者渗出性皮肤病。

4.2.2.5 淋病、梅毒、滴虫性阴道炎、霉菌性阴道炎。

4.2.2.6 重症沙眼、急性传染性结膜炎。

* 1. 服务内容与要求

5.1 照护产妇

5.1.1 日常生活照护

5.1.1.1 应照护产妇日常生活起居，协助产妇盥洗、擦浴、沐浴、头部清洁、处理褥汗、更换及清洗衣物、清洁会阴、更换卫生用品。

5.1.1.2 应协助产妇及早、适当地活动，以利于产后子宫恢复和恶露排出。

5.1.1.3 应保持室内整洁舒适、空气清新、通风良好。

5.1.2 专业照护

5.1.2.1 母乳喂养指导

a） 应鼓励和帮助产妇树立母乳喂养信心，坚持纯母乳喂养至6个月。

 b） 应指导产妇采取舒适的喂奶姿势，按需哺乳。

 c） 应指导产妇帮助新生儿正确含接，做到有效吸吮。

 d） 哺乳后，宜将新生儿抱起轻拍背部1～2分钟，以排出胃内空气，防吐奶。

 e） 新生儿吃饱后宜头偏向一侧，防止溢乳引起呛奶。

f） 应指导产妇学会识别新生儿的进食信号，判断新生儿哺乳是否充足。

 g） 能指导产妇做好乳房护理。

 h） 能指导产妇正确挤（拔）奶、储存母乳（吸出母乳的保存条件和允许保存时间见附录A）。

 i） 能正确处理乳房胀奶，及时识别乳腺炎，协助就医。

 j） 对产妇乳头皲裂、乳腺堵塞、乳房过度充盈、乳汁分泌不足、乳房硬结、胀痛、红肿等情况进行处理无效时，应及时就医。

5.1.2.2 饮食照护

 a） 能根据产妇身体状况、乳汁分泌情况、饮食风俗习惯及个人喜好，制作营养均衡的膳食。

 b） 每天的膳食应包括谷薯类、蔬菜水果类、畜禽鱼蛋奶类、大豆坚果类食物，每餐都应有带汤的食物。

 c） 乳母一天食物建议量为谷类225～275g，其中全谷物和杂豆不少于1/3；薯类75g，蔬菜类400～500g，其中绿叶蔬菜和红黄色等有色蔬菜占2/3以上；水果类200～350g；鱼、禽、蛋、肉类（含动物内脏）总量为175～225g；牛奶300～500ml；大豆类25g；坚果10g；烹调油25g，食盐不超过5g。

d） 每周吃1～2次动物肝脏；每周摄入1～2次富含碘的海产品，如海带、紫菜、贻贝、海鱼。

e） 应限制饮用浓茶和咖啡，忌烟酒。

5.1.2.3 伤口护理

 a） 应保持剖宫产伤口清洁干燥。

 b） 应指导剖宫产产妇腹压增大时（如咳嗽、打喷嚏）注意保护剖宫产伤口。

c） 应清洁消毒侧切伤口，指导产妇保持外阴清洁，及时更换产褥垫，禁止盆浴。

5.1.2.4 产后康复

a） 宜鼓励产妇根据身体状况和个人喜好选择适当的运动方式，如腹式呼吸、产后健身操、瑜伽、盆底肌肉锻炼（Kegel训练）等，循序渐进增加活动量。

 b） 指导产妇做产后健身操，宜在产后第2日开始，每1～2日增加1节，每节做8～16次（见附录B）。

5.1.3 日常观察

5.1.3.1 应观察恶露颜色、量、气味的变化，如恶露出血量增多，有异味，应提醒产妇及时就医。

5.1.3.2 有剖宫产或侧切伤口者，应每日观察伤口有无渗血渗液、红肿硬结、局部发热疼痛，发现异常应及时就医。

5.1.3.3 应观察产妇的情绪变化，多沟通陪伴，及时疏导不良情绪，帮助产妇保持心情愉悦，避免产后抑郁。发现异常，与产妇或家属进行沟通，必要时提醒就医。

5.1.3.4 能识别异常情况，产妇出现头痛、畏寒、发热、阴道流血增多等情况，及时就医。

5.2 照护新生儿

5.2.1 日常生活照护

5.2.1.1 应照护新生儿日常生活，能正确托抱新生儿，熟练沐浴、穿脱衣服、更换尿布（一次性尿裤），进行日常皮肤清洁护理、大便后清洁臀部，清洗、消毒新生儿毛巾及衣服、照护新生儿睡眠。

5.2.1.2 修剪指（趾）甲

 a） 为新生儿修剪指（趾）甲应选择新生儿处于安静或熟睡时，并在明亮的光线下进行。

 b） 使用专用指甲刀，不应修剪过短，修剪后的指甲不应留尖角。

5.2.1.3. 新生儿包裹不宜过紧，不宜用带子捆绑，应保证新生儿活动自如及双下肢屈曲。

5.2.1.4 存放新生儿衣物的衣柜不宜放置樟脑丸，以免引发新生儿溶血。

5.2.2 专业照护

5.2.2.1 喂养照护

 a） 应顺应母乳喂养。

 b） 能为人工喂养和混合喂养的新生儿正确冲调奶粉。

 1） 冲调奶粉前应洗手，查看保质期及开罐后的保存时间。

 2） 应按照奶粉说明书规定的水温度及奶粉的比例冲调，奶粉要充分溶解、摇匀。

 3） 奶粉应现冲现喂。

 c） 能为人工喂养和混合喂养的新生儿进行奶瓶喂养。

 1） 奶瓶喂养前应洗手，选择合适的奶嘴型号，滴1～2滴奶液于手腕内侧试温。

 2） 奶瓶喂养时应抱起喂奶，将奶瓶倾斜，奶嘴头内充满奶液。

 3） 奶瓶喂养时应注意力集中，耐心喂养，注意观察新生儿吸吮力、面色、呼吸状态、有无呛咳、恶心、呕吐。

d） 喂奶后应观察有无溢奶、呕吐、腹胀等情况，防止呕吐后引起的误吸。

e） 呛奶处理

1） 出现呛奶情况，应马上将新生儿侧卧或俯卧头低位，轻拍后背，使呛入的奶汁流出，及时清理口腔和鼻腔残留物，严密观察呼吸情况。

2） 如呛奶处理后症状无改善，新生儿憋气，面色红紫，呼吸不畅，哭不出声，应拨打急救电话或安排车辆紧急就医，送医途中应继续进行紧急处理。

 f） 奶具使用后应清洁消毒。

5.2.2.2 脐部护理

a） 应保持脐部清洁干燥。

b） 使用尿布时，不宜盖住脐部，避免大小便污染脐部。

c） 脐带残端脱落前，宜每日用75%酒精从脐带的根部由内向外环形消毒，擦净脐窝和脐带残端。如脐轮红肿、脐部渗血、脐部有脓性分泌物等异常情况，应及时就医。

d） 脐带残端脱落后，应观察有无分泌物、渗血、肉芽组织增生，发现异常，及时就医。

5.2.2.3 新生儿抚触

 a） 抚触前关闭门窗，宜调节室温至26～28℃，可播放柔和的音乐；修剪指甲、取下手部饰物，洗手。

 b） 宜在两餐之间（进食后1小时）进行，最好在沐浴后进行，时间10～15分钟。

c） 抚触过程中应注意观察新生儿的反应，出现哭闹、肌张力增高、兴奋性增加、肤色改变等，应暂停抚触，并根据情况酌情处理。

 d） 抚触时应用力适当，注意与新生儿进行语言和目光的交流。

 e） 抚触按照头面部→胸部→腹部→上肢→下肢→背部的顺序进行，操作步骤见附录C。

5.2.2.4 视觉训练

 a） 应在新生儿觉醒安静状态下进行。

b） 宜托住新生儿颈部。

c） 将颜色鲜艳的玩具、黑白图卡或人脸，放在距新生儿眼睛20cm处轻轻晃动。

d） 当新生儿注视后，从中线向两侧缓慢移动，引导其视线追随。

5.2.2.5 听觉训练

a） 温柔交流

宜在喂养和护理时温柔地和新生儿说话，描述自己正在做的事情，用简单语言表达爱。

b） 播放音乐

宜经常播放轻柔舒缓的音乐。

c） 玩具引导

在距新生儿耳旁20cm处，轻轻摇动带柔和响声的玩具，引起新生儿反应，如转头、皱眉、活动停止。

d） 每次使用时间不宜过长，避免新生儿疲劳，可以在不同时间段多次进行练习。

5.2.2.6 视听结合训练

面对宝宝，距离约20cm；一边呼唤宝宝，一边从中线开始向左右90度缓慢移动头部，吸引宝宝追视。

5.2.2.7 能遵医嘱对新生儿湿疹、脓疱疮、尿布疹、鹅口疮、脐炎、呼吸道感染、腹泻、发热等疾病进行科学护理。

5.2.3 日常观察

5.2.3.1 应在白天自然光线下仔细观察新生儿皮肤颜色，出现皮肤颜色变黄逐日加重，伴有烦躁哭闹或精神萎靡、嗜睡、吸吮力弱、拒奶、四肢无力等异常时，应及时就医。

5.2.3.2 应仔细观察并判断啼哭的原因，采取相应安抚措施。持续无缓解时，建议就医。

5.2.3.3 应观察新生儿呕吐的情况，出现频繁、剧烈的呕吐症状，伴拒奶、腹胀、痛苦表情、生长发育迟缓等异常情况，应及时就医。

5.2.3.4 应观察新生儿体温、呼吸以及大小便的次数、性状、颜色、气味，发现异常，提醒家长及时就医。

6 服务质量评价与改进

6.1 质量评价

6.1.1 母婴护理服务机构应通过上门实地察看、客户面谈、发放满意度调查表、电话回访、网上问卷等方式收集客户反馈意见，了解母婴护理员服务情况。

6.1.2 可采用内部评价、服务对象评价或委托第三方评价等方式对母婴护理员服务质量进行评价。

6.2 质量改进

6.2.1 应根据评价结果及客户反馈意见等情况，统计分析不足，查找原因，制定整改措施。

6.2.2 追踪整改效果，持续改进母婴护理员服务质量。

7 投诉处理

服务机构应主动接受社会监督，对外公布监督和投诉电话、投诉方法、投诉流程，建立服务质量投诉及纠纷处理、反馈机制，按照GB/T 19012的要求处理投诉事件。

附 录 A

（规范性）

吸出母乳的保存条件和允许保存时间

A.1 吸出母乳的保存条件和允许保存时间

吸出母乳的保存条件和允许保存时间应符合表A.1的规定。

表A.1 吸出母乳的保存条件和允许保存时间

|  |  |
| --- | --- |
| 保存条件和温度 | 允许保存时间 |
| 室温保存 |  |
|
|  室温存放（20~25℃） | 4h |
|
| 冷藏 |  |
|  存储于便携式保温冰盒内（15℃左右） | 24h |
|  储存于冰箱冷藏区（4℃左右） | 48h |
|
|  储存于冰箱冷藏区，但经常开关冰箱门（不能确保4℃左右） | 24h |
|
| 冷冻 |  |
|  冷冻温度保持于-15～-5℃ | 3～6个月 |
|  低温冷冻（低于-20℃） | 6～12个月 |

注：①保存母乳时，无论室温、冷藏或冷冻保存，均需使用一次性储奶袋或储奶瓶，或使用经严格消毒的储奶瓶，不使用玻璃瓶，以防冻裂。保存母乳时要详细记录采集和存储奶日期。②冷冻保存的母乳，使用前宜置冰箱冷藏室解冻，但在冷藏室不要超过24小时。解冻的母乳不宜再次冷冻。③保存的母乳使用前，先将储奶袋或储奶瓶置温水加热，再倒入喂养奶瓶。对早产儿，可在储存母乳倒入喂养奶瓶时，加入母乳强化剂，混匀溶解后再喂哺婴儿。

附 录 B

（规范性）

产后健身操

B.1 产后健身操

产后健身操见表B.1。

表B.1 产后健身操

第1节：仰卧，深吸气，收腹部，然后呼气。

第2节：仰卧，两臂直放于身旁，进行缩肛与放松动作。

第3节：仰卧，两臂直放于身旁，双腿轮流上举和并举，与身体成直角。

第4节：仰卧，髋与腿放松，分开稍屈，足底支撑，尽力抬高臀部及背部。

第5节：仰卧起坐。

第6节：跪姿，双膝分开，肩肘垂直，双手平放床上，腰部进行左右旋转动作。

第7节：全身运动，跪姿，双臂伸直支撑，左右腿交替向背后抬高。

 

 第1、2节深呼吸运动、缩肛 第3节伸腿运动 第4节腹背运动

 

第5节仰卧起坐

第6节腰部运动

第7节全身运动

附 录 C

（规范性）

新生儿抚触操作步骤

C.1 新生儿抚触操作步骤

新生儿抚触操作步骤见表C.1。

表C.1 新生儿抚触操作步骤

1.解开新生儿包被和衣服。

2.将润肤油倒在手中，揉搓双手温暖后进行抚触。

3.抚触动作开始要轻柔，慢慢增加力度，每个动作重复4〜6次。抚触的步骤： 头面部 → 胸部 → 腹部 → 上肢 → 下肢 → 背部。

（1）头面部（舒缓脸部紧绷）

1）两拇指指腹从眉间滑向两侧至发际；

2）两拇指指腹从下颌部中央向两侧向上滑动呈微笑状；

3）一手轻托新生儿头部，另一手指腹从新生儿一侧前额发际抚向枕后，避开囟门，中指停在耳后乳突部轻压一下。换手，同法抚触另一侧。

（2）胸部（顺畅呼吸循环）

一手指腹从胸部的外下方（肋下缘）向对侧外上方滑行至肩部，避开新生儿的乳头。换手，同法抚触另一侧。

（3）腹部（有助于肠胃活动）

按顺时针方向按摩腹部，两手指腹交替从新生儿右下腹部抚触至左下腹部（避开脐部和膀胱）。

（4）上肢（增加灵活反应）

1）两手呈半圆形交替握住新生儿的上臂向腕部滑行，在滑行过程中，从近端向远端分段挤捏上肢；

2）双手挟着手臂，从近端向远端轻轻搓滚肌肉群至手腕；

3）双拇指指腹从手掌心抚触到手指，从手指两侧轻轻提拉每个手指；同法抚触另一侧。

（5）下肢（增加运动协调功能）

1）两手呈半圆形交替握住新生儿的大腿向脚踝部滑行，在滑行过程中，从近端向远端分段挤捏下肢；

2）双手挟着下肢，从近端向远端轻轻搓滚肌肉群至脚踝；

3）双拇指指腹从脚掌心抚触到脚趾，从脚趾两侧轻轻提拉每个脚趾；同法抚触另一侧。

（6）背部（舒缓背部肌肉）

使新生儿取俯卧位，以脊柱为中线，两手掌分别于脊柱两侧由中央向两侧滑行，从背部上端开始逐渐下移到臀部，最后由头顶沿脊椎抚触至臀部。

4.包好尿布、穿衣。

5.清理用物，洗手。

参 考 文 献

[1] WS/T 367-2012 医疗机构消毒技术规范

[2] 劳动社会保障部《国家职业技能标准（家政服务员2019版）》

[3] 国家发展改革委办公厅 商务部办公厅《关于印发促进家政服务业提质扩容2024年工作要点的通知》（发改办社会〔2024〕181号）

[4] 商务部 国家卫生健康委员会《关于建立家政服务员分类体检制度的通知》（商服贸规函〔2020〕

191号）

1. 国家卫生健康委员《关于印发托儿所幼儿园卫生保健工作规范的通知》（卫妇社发[2012]35号）
2. 《母乳喂养促进行动计划（2021—2025年）》（国卫妇幼发〔2021〕38号）

[7] 世界卫生组织 联合国儿童基金会《爱婴医院妇幼保健人员培训教程（2020版）》

[8] 婴幼儿养育和早期干预实用手册[M].北京：中国妇女出版社，2020.

[9] 中华预防医学会妇女保健分会. 产后保健服务指南. 2021年

[10] 中国营养学会.中国居民膳食指南（2022）[M].北京：人民卫生出版社，2022.

[11] 妇产科护理学（第6版）[M].北京：人民卫生出版社，2017.

[12] 妇产科护理学（第7版）[M].北京：人民卫生出版社，2022.

[13] 新生儿家庭护理［M］北京：人民卫生出版社，2017.

[14] 儿科护理学（第7版）[M].北京：人民卫生出版社，2021.

[15] 新生儿专科护理［M］.北京：人民卫生出版社,2020.