

协和医院护理专家： 月嫂培训手册

北京协和医院 张晓静 李蕊 冯淑菊 主编

理论 + 实操

图文并茂 一看就懂
7个单元专业技能强化训练
快速提高月嫂核心竞争力

全国百佳图书出版单位



化学工业出版社

协和医院护理专家： 月嫂培训手册

北京协和医院 张晓静 李蕊 冯淑菊 主编

全国百佳图书出版单位



化学工业出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

协和医院护理专家:月嫂培训手册/张晓静,李蕊,
冯淑菊主编.—北京:化学工业出版社,2018.5

ISBN 978-7-122-31800-8

I. ①协… II. ①张… ②李… ③冯… III. ①产褥期
-护理-手册②新生儿-护理-手册 IV. ①R714.6-62
②R174-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 054783 号

责任编辑:杨晓璐 高霞 杨骏翼
责任校对:宋夏

装帧设计:关飞
绘图:仇春英

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)
印装:北京新华印刷有限公司
880mm×1230mm 1/32 印张3¼ 字数76千字
2018年7月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899
网 址: <http://www.cip.com.cn>
凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:19.80元

版权所有 违者必究

前言

月嫂，是母婴护理师的俗称，主要从事产妇在月子期间的照护服务。近年来，随着我国二胎政策的出台，育儿服务市场更加蓬勃发展，对月嫂从业人员的需要越来越大，要求也越来越高。本书的初衷就是帮助更多本行业从业人员，提高服务技能，得到更好的发展。

在中国，对一个家庭来说，最重大的事情莫过于新生命的降生，一个婴儿会给家庭带来无尽的欢欣与希望。然而十月怀胎，一朝分娩，对于新手父母，抚育婴儿难免忙乱；而产妇刚面临生产，兼有产后身体不适，还要马上进入喂奶阶段，心情焦躁可想而知，对新妈妈的抚慰和支持就显得同样重要。面对这些工作要求，月嫂需要对孩子和产妇有爱心、耐心、责任心，也要有沟通技巧，更不可缺的是看护技术。看护技术不仅能够帮助客户家庭更好地照顾新生儿和产妇，也是月嫂的核心职业能力。

本书由临床一线医务人员编写，介绍了月嫂的工作职责和要求，在产妇日常护理方面着重介绍了产后生活护理、乳房护理、心理疏导、形体恢复、膳食管理、常见不适问题的处理等，帮助促进产妇产后顺利恢复；在新生儿护理方面，着重介绍了其喂养、睡眠、日常生活护理、身体照护、新生儿抚触、常见现象和疾病看护等基本内容，帮助新生儿健康成长。本书图文并茂、简明扼要、通俗易懂、重点突出，具有实用性和可操作性。力求能够为月嫂从业者提供指导和借鉴，更好地在月子里给产妇关怀照

护，给予娇嫩的婴儿舒适照料，帮助产妇和其家庭平稳度过这一时期。并通过贴心的服务与客户建立和谐关系，提升客户满意度。

由于水平有限，本书如有疏漏和不妥之处，敬请广大读者批评指正！

陈晚静

第一单元

月嫂的岗位概述

月嫂是专业化家政人员的一种，他们的主要职责是在新生儿出生后的 30 天里专业护理产妇与新生儿，有些还要料理一个家庭的生活起居。

目前国内的月嫂都是女性，其中以 35~50 岁的中年女性占绝大多数。这个年龄段的女性一般有生育经验，且精力旺盛，学习力也较强，更容易满足现代社会对月嫂的基本要求。

一般来讲，月嫂必须持有身份证、健康证等，必须经过正规专业的岗前培训。月嫂不仅要掌握产妇产褥期的饮食卫生护理技能，还要掌握新生儿喂养、洗澡、抚触、新生儿脐部和臀部护理等的专业护理知识。对产妇和新生儿出现的不适症状，月嫂可以给予提醒，建议及时就医。

一、月嫂的工作内容

月嫂的主要服务对象是产妇和新生儿，时间是月子期。当然现在也有一些客户，将月子期延长，将请月嫂的时间延长到 42 天或 2 个月，以帮助产妇更好地恢复体力，减轻家人负担。也有一些月嫂因为在服务期间得到了客户的认可，在月子期结束后继续留在客户家里服务。

1. 产妇的护理

(1) 产妇的生活照料

能够安排产妇的生活起居，指导产妇做好个人卫生，为产妇换洗衣物；

根据产妇母乳分泌的情况及身体状况制作月子餐；

提醒并指导产妇下床活动，利于产妇恶露排出，促进身体恢复；

做好产妇产后心理疏导，积极引导产妇保持心情舒畅；

产褥期形体恢复指导。

(2) 产妇的产后护理

观察产妇母乳分泌的情况，正确指导产妇乳房护理及给新生儿喂奶的方法；

观察产妇恶露排出的情况，指导产妇保持会阴清洁；

产妇腹部及会阴伤口观察及护理；

发现问题及时提醒就医。

2. 新生儿的护理

(1) 新生儿科学喂养

根据产妇身体情况和新生儿生长发育情况提供母乳喂养、人工喂养、混合喂养的方法。

(2) 新生儿的日常生活护理

为新生儿换洗尿布、洗衣服、拆洗被褥及日常护理；

对新生儿喂养用具及日常用具、玩具进行消毒；

为新生儿洗澡、抚触及五官日常清洁；

了解新生儿睡眠规律，创造良好的睡眠环境，帮助新生儿养成良好的睡眠习惯；

新生儿夜间的喂养与照料；

预防新生儿意外伤害的发生。

新生儿体温的观察及测量；

观察新生儿大小便的变化；

新生儿啼哭的分辨与护理；

新生儿脐部的观察与护理；

新生儿臀部的观察与护理；

发现问题及时提醒就医。

(3) 新生儿常见现象与疾病护理

新生儿黄疸、脱皮、便秘、湿疹等观察与护理。

(4) 新生儿行为训练

为新生儿做被动操；
开展新生儿早教；
为新生儿培养良好的习惯。

二、月嫂应具备的基本素质

(1) 身心健康，遵纪守法，品行端正，仪容仪表整洁端正，有良好的生活习惯和卫生习惯。

(2) 应经过相应的培训并考核合格（取得职业资格证书），掌握新生儿科学喂养、生活照料、专业护理、疾病护理、行为训练及产妇生活照料、专业护理、月子餐制作的专业技能。

(3) 具备良好的职业道德品质和强烈的服务意识，认真履行自己的职责。有爱心、耐心、责任心，热爱母婴工作，具有奉献精神，吃苦耐劳、乐于助人。

(4) 具备较强的语言沟通能力，能够指导客户正确掌握育婴方法。

三、入户前准备

(1) 月嫂需准备好身份证、资格证书、健康证、妇科体检报告原件，以便提供给客户查验。

(2) 按预产期时间，提前主动与客户联系并询问产妇产前的准备情况，了解分娩医院的地址和是否可以陪护，做好陪护或进家的准备。

(3) 了解客户家庭情况及服务需求。

(4) 了解客户孩子的健康情况及护理需求。

(5) 做好个人卫生，准备好上岗后所需的生活用品及服务所穿的纯棉工作服。

四、入户后注意事项

(1) 月嫂入户后要保持良好的卫生习惯，讲究个人卫生，穿着纯棉工作服。经常剪指甲，不戴任何首饰，胸前无装饰，以免划伤婴儿。

(2) 尽快了解并尊重客户的饮食、卫生和生活习惯。了解各种电器、家庭用品、宝宝喂养和护理用具的使用方法和其他注意事项。

(3) 遵守职业道德，与服务客户建立良好的人际关系，严禁过问与自己工作无关的客户家庭及工作情况，不参与与工作无关的家庭事务，严禁透露客户家的一切资料。

(4) 对母婴要有责任心，工作认真细致、一丝不苟。严格卫生消毒，时刻具备安全与防范意识，密切监测孩子的生命体征及生长曲线。根据孩子生长发育情况科学喂养，根据产妇的身体情况给予合理膳食搭配。

(5) 月嫂在入户服务过程中遇到孩子出现紧急的突发事件时，应第一时间对孩子施予正确急救及应急措施，为抢救生命赢得宝贵时间。并让家长拨打急救电话，要保持镇定，做到不慌不乱。事后不得发生迟报、瞒报，甚至不向公司汇报等情况。如因月嫂护理不当造成的事故，应由当事人承担全部责任。

(6) 护理照顾方法存在差异时，及时与客户沟通，谦虚好学，满足客户合理要求。

(7) 服务过程中遇到不确定或特殊的问题要及时与公司管理老师联系，认真接受公司的督导及专业指导。

(8) 每天认真记录孩子的情况，并及时汇报给孩子妈妈，做到专业护理、正确指导。

(9) 在服务期间不办私事，不私下会客，如接打私人电话，须不影响工作。

(10) 不暗中收受财物，为避免引起不必要的麻烦，随身携带现金不得超出公司规定金额。

(11) 在服务期间如若患病，应及时采取相应的措施，如戴上口罩进行隔离，或主动向客户和公司说明，离开客户家进行治疗，以免影响产妇和孩子。

(12) 替岗月嫂要态度认真、交接仔细，不因换人对客户产生任何不良影响。

五、客户面试常见问题

1. 面试前的准备

面试前要与公司管理老师沟通客户情况，组织好语言，注意干净整洁的仪容仪表。

2. 面试时的礼仪

(1) 时间观念要强，准时参加面试，给客户留下良好的第一印象。

(2) 在面试过程中，一定要注意自己的形象，应直视客户的眼睛，挺直腰板坐在椅子上。

(3) 尽量与面试人保持面对面、视线相接的姿势。不要显得坐立不安，不要随意做出任何有损于形象的举止，并且要面带笑容，精神饱满。

(4) 要将自己的手机关机或静音。

3. 面试时的应对

(1) 态度端正，说话谦和、大方，使用礼貌用语。尊重客户，除非客户要听，不然不说。若意见相反，不要当面争辩。若意见不一致，先表达认同。若意见相同，要表示肯定。要补充意

见，先征求客户同意。要顾及客户的面子、情绪和立场。

(2) 清晰简洁地介绍自我，突出长处，但也不隐瞒短处。准确地回答问题，实事求是，不可吹得天花乱坠。善于用具体生动易于表达的实例来证明自己，说明问题，不要泛泛而谈，这样表达起来会比较流利，清晰有条理。说完之后，要问客户还想知道关于自己的什么事。

4. 面试结束后

离开时要表现出有信心完成好这份服务工作，给面试者一个深刻的印象。离开前应谢谢客户给予面谈的机会。

5. 客户面试常见提问问题

- (1) 加入母婴护理工作的时间，护理过多少位新生儿？
- (2) 催乳的食物有哪些？
- (3) 如何进行新生儿黄疸观察和脐部护理？
- (4) 多久给孩子洗一次澡？什么时候给孩子洗澡？脐带没有掉可以洗澡么？洗澡都要给宝宝准备什么东西？怎么给宝宝洗澡？
- (5) 新生儿需要什么锻炼？
- (6) 新生儿应该用尿布还是尿不湿？
- (7) 宝宝晚上闹人怎么办？
- (8) 孩子总要人抱怎么办？

六、相关法律知识须知

(1) 《中华人民共和国劳动法》（简称《劳动法》）规定了用人单位的义务、劳动者的权利。它所包含的工作时间、休息休假、工资、劳动保护等规定被统称为“劳动基准”，也是法律规定用人单位给予劳动者的最基本的待遇。任何用人单位给劳动者

的待遇只能高于《劳动法》的规定，是一种强制性规定，违反这些强制性规定就是违法。高于《劳动法》“劳动基准”的可以协商，低于《劳动法》“劳动基准”的是不准许的。

(2) 《中华人民共和国妇女权益保障法》是我国第一部以妇女为主体，全面保护妇女合法权益的基本法，是我国人权保护法律体系的重要组成部分。

(3) 在中华人民共和国境内从事母婴保健服务活动的机构及其人员应当遵守《中华人民共和国母婴保健法》。

第二单元

产妇的日常护理

一、日常生活护理

❖ 洗澡 ❖

顺产产妇在产后 2~3 天、剖宫产产妇在伤口愈合后（大概产后 1 周）可以沐浴。沐浴时注意房间温度保持在 25℃ 左右，沐浴后及时用干毛巾擦干头发及全身。产后由于有恶露或伤口的存在，不能进行盆浴，产后 4~6 周恶露彻底干净后可以在自家浴缸洗浴。

❖ 恶露的清洁 ❖

产后随子宫蜕膜的脱落，含有血液、坏死蜕膜组织及宫颈黏液的分泌物经阴道排出，称恶露。它和月经的区别在于：恶露持续时间较长，需要 4~6 周。

恶露的 3 个阶段

(1) 血性恶露：出现在产后最初 3~4 天，含大量血液，呈现鲜红色。

(2) 浆液性恶露：约在产后第 4 天出现，持续约 10 天，含少量血液，颜色为淡红色。

(3) 白色恶露：出现于产后第 10 天前，持续约 3 周，黏稠，色泽较白，含大量白细胞等。

恶露的清洁

(1) 首先注意手部的清洁，清洁恶露前后要洗净双手，避免交叉感染。

(2) 产妇可用柔软干净的湿巾从前向后擦拭恶露，并及时更换会阴垫（卫生巾）。因为前几天恶露量大，要选用产妇专用卫

生巾。

(3) 有伤口时每天两次及大便后用清水（或配比合适的消毒液）清洗会阴。

(4) 保持局部清洁。勤换会阴垫。

(5) 清洁过程中，注意观察恶露的性质。恶露有血腥味，无臭味。如发现有腐臭味，可能有感染发生时，应到医院就诊。

恶露不尽的调养方法

若产后血性恶露持续 2 周以上，量多（超过月经量），有时伴有臭味，应及时就诊。医生会了解子宫复旧及恶露的情况，局部有无压痛，如血性恶露量多，则表明子宫复旧不良或子宫内炎症。子宫复旧不良一方面要遵医嘱应用促进恶露排出的药物，另一方面要母乳喂养，让宝宝频繁吸吮乳房，刺激子宫收缩以利于恶露的排出。同时产妇及早下床活动有利于血液循环及恶露的排出。

❖ 大小便护理 ❖

(1) 排尿的护理方法：产后 3~4 小时应排第一次尿，最迟不应超过 6 小时。产后应鼓励产妇多喝水，有尿意及时排尿，不要憋尿，防止膀胱过度膨胀，发生尿潴留。尤其是有侧切伤口的产妇第一次排尿时会担心伤口疼痛及尿液污染伤口，告知产妇不要担心，排尿时的疼痛是可以忍受的，只要排过一次尿，以后排尿就会顺畅了。另外尿液本身是无菌的，不会造成伤口的污染。

(2) 排大便的护理方法：产后 3 天内要排大便一次。有些产妇害怕产后排便伤口会裂开，这个想法是多余的，鼓励产妇克服心理障碍，养成定时排便习惯，尽早下床活动，促进肠蠕动。多吃蔬菜、水果，适量进食含纤维素的食物，便秘严重时要咨询医

生，必要时应用一些缓泻的药物。

❖ 衣物的清洗 ❖

产妇出汗较多，衣物应及时更换，内外衣应分开清洗，产妇的衣物应和家里其他人的衣物分开清洗，清洗后的衣物应在阳光下晾晒。

❖ 侧切和剖宫产手术伤口护理 ❖

侧切伤口的常规清洁

- (1) 在住院期间用 1 : 40 的络合碘溶液清洗侧切伤口，每日两次。
- (2) 以后可以用温水每天及便后清洗伤口。
- (3) 清洗时注意清洗顺序从前向后。
- (4) 保持局部清洁，及时更换卫生巾。
- (5) 如有侧切伤口（一般在会阴左侧），睡眠时尽量朝向会阴切口对侧侧卧。

侧切及手术感染伤口的清洁消毒

一旦伤口愈合不良，出现伤口感染的情况，应遵医嘱应用相应的药物清洗伤口及换药，必要时进行清创，保持伤口局部清洁干燥。换药时要注意手部的卫生。

剖宫产术后伤口的护理方法

目前剖宫产大多数刀口为横切口，横切口与皮肤的纹理是平行的，疼痛会轻一些，术后更容易恢复，瘢痕更小。住院期间及出院前，大夫会给予常规换药；出院后，一周后可以自行取下敷料。注意观察伤口局部有无红、肿、热、痛等症状，或伴随发热症状。如有，要及时就医。一周后可以淋浴，但要注意伤口局部