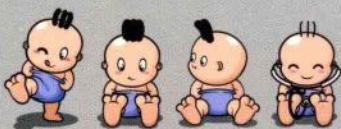


新型农民职业技能培训教材



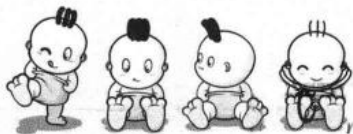
# 月嫂

武明华 主编



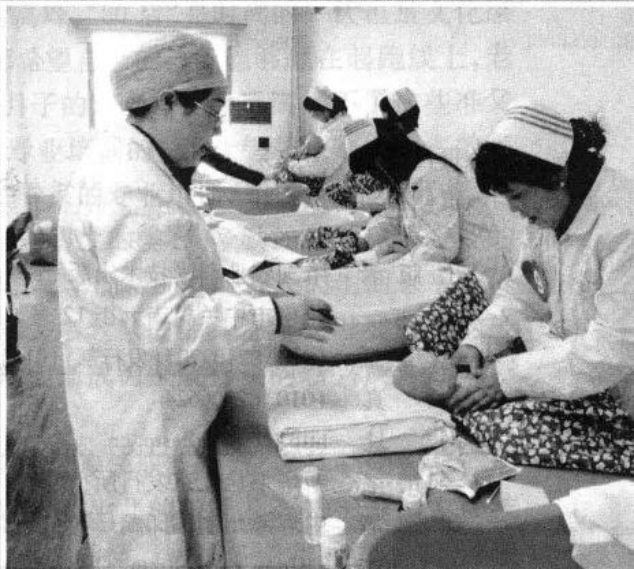
中国农业科学技术出版社

新型农民职业技能培训教材



# 月嫂

武明华 主 编



中国农业科学技术出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

月嫂 / 武明华主编. —北京: 中国农业科学技术出版社, 2013. 5

ISBN 978 - 7 - 5116 - 1270 - 0

I. ①月… II. ①武… III. ①产褥期 - 护理②新生儿 - 护理 IV. ①R714.6②R174

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 074280 号

责任编辑 崔改泵

责任校对 贾晓红

出版者 中国农业科学技术出版社

北京市中关村南大街 12 号 邮编:100081

电 话 (010)82109704(发行部) (010)82109708(编辑室)

传 真 (010)82106624

网 址 <http://www.castp.cn>

经销者 新华书店北京发行所

印刷者 中煤涿州制图印刷厂

开 本 850mm × 1 168mm 1/32

印 张 4.375

字 数 114 千字

版 次 2013 年 5 月第 1 版 2013 年 5 月第 1 次印刷

定 价 12.00 元

—— 版权所有 · 翻印必究 ——

# 前 言

2005年以前没有“月嫂”一词和“月嫂职业”“月嫂行业”的说法。“月嫂职业”的早期来源也是家庭保姆和家庭护理员转变而来。“月嫂”则是由“月子保姆”“月子护理员”的习惯称呼延伸而来。

现正值“80后”的生育高峰，“80后”是时尚的一代也是文化层次较高的一代，准父母们都希望自己的孩子能够赢在起跑线上，老一辈传统的育儿观念和坐月子的理念已经远远满足不了这些准父母的要求，而月嫂，是经过专业培训的“育儿专家”，她们大多数都有过生育经历，再经过医护专家的专业培训，具备了护理、营养、心理的相关知识，在工作中会以博大的爱心、辛勤的劳动以及专业的技能带给母亲和婴儿早期最科学的帮助。随着人们生活水平的提高和对下一代更高的期望，大多数家庭都具备接受母婴服务的经济能力，这就使得母婴护理逐渐成为家政行业的新兴产业和朝阳产业。

本书深入浅出地介绍了月嫂任职要求、育婴基础知识与产妇产后特点等内容，重点讲解了新生儿的护理及产妇护理两方面技能。内容全面，讲解详细，通俗易懂。通过培训和阅读本书，可快速掌握月嫂工作的基本知识和技能，为就业提供帮助。

编 者

# 目 录

第一章 月嫂的岗位职责与要求 .....	1
第一节 月嫂的级别及岗位职责 .....	1
第二节 月嫂的基本礼仪规范 .....	3
第三节 月嫂的职业道德 .....	8
第二章 新生儿的护理 .....	12
第一节 新生儿生理特点 .....	12
第二节 新生儿喂养 .....	18
第三节 新生儿大小便护理 .....	23
第四节 新生儿的生活护理 .....	36
第五节 新生儿专业护理 .....	41
第三章 新生儿保健 .....	62
第一节 新生儿保健重点 .....	62
第二节 新生儿的预防接种 .....	64
第三节 新生儿的抚触 .....	66
第四节 新生儿游泳 .....	69
第四章 新生儿疾病与意外伤害的预防和护理 .....	71
第一节 新生儿疾病筛查 .....	71
第二节 新生儿常见外科疾病及家庭护理 .....	75
第三节 新生儿常见问题的处理及危重症的识别 .....	84

---

---

第四节 高危儿的护理 .....	90
<b>第五章 产妇日常生活护理 .....</b>	<b>96</b>
第一节 认识孕妇护理 .....	96
第二节 产妇生活护理 .....	100
第三节 产妇专业护理 .....	110
第四节 产后疾病的预防与护理 .....	117
第五节 产妇心理护理 .....	122
第六节 产后操 .....	125
<b>第六章 家庭食品安全与卫生 .....</b>	<b>129</b>
第一节 食品的鉴别和选购 .....	129
第二节 食品的储存与保鲜 .....	130
第三节 厨房卫生 .....	131
<b>主要参考文献 .....</b>	<b>134</b>

# 第一章 月嫂的岗位职责与要求

## 第一节 月嫂的级别及岗位职责

### 一、月嫂的定义

月嫂是专门护理“坐月子”时期母、婴的人,专指女性。产妇从分娩到身体恢复至孕前状态,一般需6~8个星期,这个阶段医学上称为产褥期,民间俗称“坐月子”。“坐月子”这一段时间是产妇的“多事之秋”,产褥感染、乳腺炎、子宫脱垂、附件炎等多种严重威胁产妇健康的疾病,都可能在这段时间内发生;而且民间许多关于“坐月子”的陈规旧俗,也会给产妇的身体健康带来不利影响,因此,月嫂应科学指导产妇“坐月子”。

### 二、月嫂的级别

月嫂的工作内容比较单一但又较为繁杂,要求从业者有极强的责任心。按照服务技能,月嫂通常被分为初级、中级、高级3个级别。

#### (一) 初级月嫂

定位初级的服务人员应具备以下技能:

- (1) 指导哺乳、喂养(母乳、人工、混合喂养)。
- (2) 为新生儿洗澡、穿衣、换洗尿布。
- (3) 新生儿衣物、奶具、用具的清洗及消毒。
- (4) 在发现新生儿异常情况时及时报告,能处理轻微外伤和

烫伤。

### (二) 中级月嫂

定位中级的服务人员应具备以下技能：

(1) 新生儿抚触，测量体温和体重，观察大小便、口腔、黄疸，脐部的护理。

(2) 红臀、尿布疹、发热、腹泻、便秘、啼哭等疾病的观察及护理。

### (三) 高级月嫂

定位高级的服务人员必须具备以下技能：

(1) 进行新生儿的早期智力开发和启蒙训练。

(2) 为新生儿做被动操。

其中，高一级别的月嫂必须掌握低级别人员的技能。

## 三、月嫂岗位职责

月嫂的服务对象主要是新生儿和产妇，新生儿的护理约占80%，产妇的护理约占20%，服务的内容以月子护理为主。

### (一) 新生儿的护理

(1) 母乳喂养指导，做到早开奶、早接触、早吸吮和按需哺乳，熟练完成婴儿喂养(母乳、人工、混合喂养)。

(2) 清洁消毒用具，换洗婴儿尿布及衣服。

(3) 为婴儿洗头，洗澡，做面部、脐部、臀部护理。

(4) 适时给婴儿做抚触和被动操，开展新生儿早教。

(5) 观察婴儿大小便，观察婴儿有无身体异常，及时提醒，协助治疗。

(6) 照顾婴儿夜间睡眠和饮食。

### (二) 产妇的护理

(1) 指导乳房护理(早开奶，协助产妇对乳汁淤积的排空，乳房肿胀的按摩)。



(2)根据产褥期营养需求,安排膳食计划,指导产妇饮食,促进早下奶。

(3)帮助产妇下床,指导产妇早期适度运动,利于产妇恶露排出,促进身体恢复。

(4)做好产妇产后心理疏导,协助度过母婴磨合期,预防产后抑郁。

(5)帮助产妇清洁伤口,给产妇擦身、换洗衣物。

母乳喂养的早产儿应该经常称体重,观察其体重的增加情况,判断喂养是否合理。一般足月新生儿在最初几日内由于喂哺不足或大小便排泄的原因,体重略有减轻,这是正常现象。但早产儿此时体重的维持至关重要,要重视出生后的早期喂养,设法防止其体重的减轻。

## 第二节 月嫂的基本礼仪规范

### 一、言谈礼仪

(1)言谈的基本礼仪。在人际交往中,交谈是十分重要的。语言有美丑、文野之分,恭敬有礼的话语温暖人心,而语言粗野、强词夺理,则不仅伤害他人,影响个人形象,而且败坏社会风气,使人與人之间冷淡、刻薄起来。月嫂在与他人谈话的过程中应注意以下几个方面:

①态度诚恳、自然、大方,言语和气、亲切、得体。与人谈话时注意力要集中,不能东张西望或兼做其他事情,且不宜抠指甲、摆弄衣角、搔痒、抓头皮、打哈欠、伸懒腰等,这些都是不尊重他人的行为。谈话时切不可做出用手指他人、大惊小怪、掩口失态等失礼的举动。不可出言不逊、强词夺理;不可揭人短处、搬弄是非。切忌使用脏话、粗话、野蛮话和伤人的恶语等不文明语言。

②对别人的谈话要积极响应。自己不时应以“噢”、“唔”、“是

吗”等语句陪衬,不要轻易打断对方谈话或插话,插话及抢话等都是不礼貌的。因未听明白或想了解情况而必须插话时,应先征得对方同意,可采用这样的方式,如“请等等,我可以问一下吗?”“请允许我打断一下,好吗?”“麻烦我问个问题,好吗?”这样可避免对方误解。

③说话时要清楚自己的身份。何人、何地,说何种话,应根据特定身份而选择不同的谈话形式和谈话内容。

(2) 礼貌用语。常用的有以下几种:

①问候语。如“您好”“早上好”“欢迎您”等,说话时应表情自然、和蔼、亲切,面带微笑。

②告别语。如“再见”“欢迎再来”“明天见”“一路平安”等,说话态度应真诚。

③答谢语。如“非常感谢”“劳您费心”“谢谢您的好意”“不必客气”“这是我应该做的”“我听明白了”“感谢您的提醒”“不,谢谢”等。

④请托语。如“请”“麻烦您帮我一下”“请让一下”等。

⑤道歉语。如“对不起,实在抱歉”“请原谅”“失礼了”“真是过意不去”“对不起,完全是我的过错”“对不起,打扰了”“请不要介意”“对不起,打断一下”等。

⑥征询语。如“需要我帮忙吗?”“我能为您做些什么吗?”“您有什么事吗?”“这样会打扰您吗?”“您需要什么吗?”等。说话态度要真诚,语气柔和,让对方感到你的体贴、关心。

⑦慰问语。如“您辛苦了”“让您受累了”“您快歇会儿吧”“请好好休息”等。

⑧祝贺语。如“恭喜您”等。

## 二、仪表礼仪

(1) 仪表是指人的外表,包括人的仪容、服饰、姿态、个人卫生等方面。一个人的仪容仪表,不单纯是由先天的自身生理条件决

定的,也不仅是穿戴和修饰等外表问题,还与他的道德品质、生活态度、文化修养、生活情调等密切相关。可以说,一个人的仪表美是其内在美的一种自然体现。

(2)仪表美的基本要求。容貌端正、举止大方;着装整洁、打扮得体。要做到仪表美,必须要讲究个人卫生,讲究仪表的修整与清洁,具体应做到:

①勤洗澡,勤换衣,头发要适时梳洗,发型要大方得体,指甲要经常修剪,保持清洁。

②保持口腔清洁,养成饭后刷牙的习惯,防止口中异味。与人交流前一般不要食用葱、蒜、韭菜等有刺激性气味的食物。

③在干活时,不要浓妆艳抹和佩戴华贵的饰物;不能穿过于暴露的衣服,不要过分炫耀自己。

### 三、仪态礼仪

(1)仪态是指人在行为上的姿势、气质和风度。姿势是指身体所呈现的样子,而气质、风度则属于内在涵养的外化。仪态是一种“无声的语言”,在日常交往中,人们通过语言交流信息,但在说话的同时,你的面部表情、身体的姿态、手势和动作也在传递着信息。对方在接受信息时,不仅“听其言”而且也在“观其行”。

(2)仪态美的基本要求。在交往活动中,要求站有站相,坐有坐相,举止端庄稳重,落落大方。

①站姿。直立站好,双腿并拢或分开与肩同宽,挺胸收腹;腰背挺拔,使头、颈、腰成一直线,切忌东倒西歪;左右摇晃、含胸撅臀。站时两肩放松,双臂自然下垂,抬头平视,下颌微收,切忌耸肩缩脖,双手相握放在前面,更不能抱在胸前或叉腰。

②坐姿。坐姿应注意:第一,女子穿裙装入座时,要用手把裙子拢一下;站起时,右脚先向后收半步再站起。第二,不论何种坐姿,切忌两腿膝盖分开,两脚呈“八”字形。坐时两脚尖朝内;脚跟朝外的内“八”字形坐法最俗,也不雅观。第三,当两腿交叠而坐

时,悬空的脚尖应向下,切忌脚尖朝上,更不可上下抖动。第四,与人交谈时,勿将上身往后倾或以手支撑下巴。第五,坐下后不应频繁变换坐姿。第六,双手可相交搁在大腿上或双手手心向下轻搭在沙发扶手上。第七,不要在椅子上前俯后仰,或将腿架在椅子、沙发扶手和茶几上。第八,端坐时间长时可变换为侧坐。第九,入座要轻柔和缓,起座要端庄稳重,不可猛起猛坐,弄得座椅乱响,更不要带翻桌上茶具,以免尴尬被动。

③**走势**。正确的走势是:轻而稳,胸要挺,头抬起,眼平视,步幅适中,步位正而准。

走路时的注意事项:第一,自然地摆动双臂,幅度不可过大,切忌左右摇摆或摇头晃肩。第二,膝盖和脚踝都应放松自如,以免显得浑身僵硬,切忌走外八字或内八字,更不要扭动臀部。第三,不宜把双手插在裤子口袋里。

④**手势**。手势是人们交往时不可缺少的动作,是最有表现力的一种“体态语言”。使用手势应该注意:第一,讲话时,不停而随意地做手势,会影响别人对你说话内容的理解。第二,在任何情况下,不要用拇指指自己的鼻尖或用手指点他人,这是最忌讳的行为。第三,请人做某事时,应该掌心向上,把手臂伸平;手指自然并拢,以肘关节为轴,指示方向;上身稍为前倾,以示敬重。这种手势被认为是诚恳、恭敬、有礼貌的。

⑤**递物与接物**。递物与接物是常做的一种动作,应当双手递物、双手接物,表达恭敬与尊重的态度。递物时要注意,如果是尖利的物品(刀、剪之类),须将尖头朝着自己而不是指向对方。接物时不能漫不经心,应双手接物,并点头示意或说声“谢谢”。

⑥**禁止的动作**。在客人面前打喷嚏、打哈欠、伸懒腰、挖耳鼻、剔牙、打饱嗝、搓泥垢、修指甲等都被认为是不礼貌的举止。

#### 四、家庭中的一般礼节

(1)接听电话礼节。听到铃声,应在铃声响3声内拿起听筒,

礼貌应答,如“您好,这里是×××家”“请问您找哪一位”“请问您怎么称呼”“请您稍等”;人若不在可以说“您好,×××不在,请问可以留下您的电话,请他回电话吗?”或者“您可以留下话,我会转告他,可以吗?”

(2)接待礼仪。每个人都有亲戚朋友,亲友们的互访,是家庭生活的常事。协助主人做好家庭接待工作,应做到以下几点:

①客人拜访,不论是熟人还是第一次来,都要随雇主一起微笑相迎、热情招呼,使他人感到宾至如归。如果客人手中提着重物,应主动上前帮助接下。

②平时家中待客常用的物品,如茶杯、茶盘、烟灰缸等,要每天擦拭干净。茶具使用前应再次冲洗或使用一次性纸杯,以示对客人的尊重,否则会给人留下不好的印象。

③倒茶水应适量,不可让水溢出弄湿桌子、地板,更不可烫伤客人的手脚。端茶时应双手递给客人,对有杯耳的杯子,一般是用一只手扶住杯耳,另一只手托住杯底,把茶水送给客人。切忌用手抓住杯口边缘将水杯送给客人,这样既不卫生,也不雅观。

④雇主和客人交谈的时候,应尽量回避,不要在旁聆听。但因住房狭小、无处回避,则可在室内做分内的工作,但要保持安静,不要碰响东西。

### 五、与雇主相处的艺术

(1)入乡随俗。生活习惯是自然养成的,到了雇主家,应努力改变自己,饮食应随雇主家的口味做,多征询他们的意见,多向他们请教。生活习惯上应多与雇主沟通,并努力适应,使自己的生活与雇主协调起来。

(2)尊重隐私。每个人都有神圣不可侵犯的“隐私权”。尊重他人隐私权,也就是对他人人格的尊重。这样做可以减少许多不必要的麻烦和纠纷,使人际交往在更合乎礼仪的层次上得到发展。

(3)不亢不卑。要保持人格平等,应把握以下原则:第一,绝对

不要对雇主有金钱和物质利益上的企求。第二,坚持实事求是,不要说过头话。要做到诚恳,说话办事都必须诚实,一就是一,二就是二。对人要有真心,不要当面一套背后一套,因为这样最容易引起别人的反感。

(4)讲究信用。信用是指人们在交往中遵守诺言,实践诺言。古往今来,人们都把信用看得非常重要,守信者能获得他人的信任,而失信于人则难以得到真正的朋友。

概括地说,月嫂在基本礼仪方面应做到:自尊,但不自傲;活泼,但不轻佻;端庄,但不呆板;自信,但不骄狂;坦诚,但不鲁莽;细腻,但不偏狭;温顺,但不软弱;热情,但不失礼;谦和,但不自卑;机智,但不狡猾。

### 第三节 月嫂的职业道德

现代社会,无论国内还是国外,月嫂与车工、厨师、司机一样都是一种职业。其职业任务是从事家庭母婴护理服务工作,为服务对象排忧解难,解除后顾之忧。从此意义来看,现在的月嫂无论在人格上、权利上、地位上和经济上与社会其他职业人员一样,是完全平等的。既然月嫂是一种社会职业,就与其他职业一样必须遵守一定的职业道德。

#### 一、爱岗敬业、精益求精

月嫂工作面向产妇及新生儿,关系着母婴的健康和幸福,其责任重大。因此,月嫂应热爱母婴护理专业,忠诚母婴护理事业,树立职业的自豪感和责任感,这也是最根本的职业道德。

母婴护理工作又具有较强的科学性、服务性,包括对母婴生活及保健服务,这就要求护理人员不但具有良好的职业道德、助人为乐的精神,还要具有产妇及新生儿护理方面的知识;有一定的人际交往能力及沟通表达能力,这样才能适应孕产妇对护理人员的要

求,才能履行母婴护理的工作职责,使母婴的身心得到最佳的护理。

月嫂要根据约定的要求,按时保质完成护理工作。月嫂可以制定一份时间表,将一天之中什么时候做什么工作安排好,并依照主人要求和客观实际不断修订完善,不要遗漏、疏忽,以免打扰母婴正常的生活秩序。工作中一定要认真负责、勤奋快捷、主动周到,要以主人翁的姿态做好每一件事。

为了高质量完成家庭护理工作,月嫂应合理安排时间,在完成工作任务后,抓紧时间继续学习相关的知识技能。如烹饪技术、婴幼儿养育知识、家电使用及保养知识等。只有勤奋好学,对自己的技能精益求精,才能不断提高工作质量和效率,成为优秀的月嫂。

### 二、尊重产妇、关爱母婴

产妇面临新的生活,包括体形的改变、体质虚弱、新生儿的诞生等。家人把产妇及新生儿的日常生活照料都寄托在月嫂身上,并希望在心理上得到关心和照顾。因此月嫂应通过自己的语言、行为、工作给予产妇生活上的照料和心理上的关怀。月嫂工作的特点表现为:平凡、琐碎、细微、复杂、脏、累,因此,月嫂在满足他人需要时,必须兢兢业业、一丝不苟、不怕苦、不怕脏、不怕累,在任何情况下都应以产妇及新生儿的利益为重,不做损人利己的事。对待产妇,不论其职位高低、容貌美丑、本地外地、亲疏远近,都应一视同仁,以诚相待,把产妇当作自己的亲人,设身处地替她们着想。工作中要善于发现问题,正确处理问题,最大限度地为产妇及新生儿做好服务。

每一个家庭都有自己的生活习惯,月嫂一定要尊重雇主的生活习惯,对于饮食口味,起居作息时间、房间布置,生活用品的采购或放置,都要依照雇主的习惯和爱好去办,切不可自作主张,以自己的意愿去安排雇主的生活。

### 三、自尊、自爱、自信、自立、自强

月嫂与其他行业从业人员一样,都是以劳动换取报酬,都是通过自己的辛勤劳动对社会作出贡献,因此,月嫂不应该自卑,而应该做到“五自”。

(1)自尊。自尊就是尊重自己的人格,维护自己的尊严。月嫂应充分认识自己工作的价值和意义,认识自己所从事的职业在社会中的地位,热爱本职工作,忠实地履行自己的职责。

(2)自爱。自爱就是爱惜自己的人生,珍惜自己的身体,反对追求虚荣或自暴自弃。要正确处理好与雇主之间的关系,在遇到不如意的事时,不要灰心,要以乐观的精神努力赢得雇主最终的认可。

(3)自信。自信就是相信自己的实力,坚定自己的信念,反对妄自菲薄。要保持一种积极向上的心态,不断吸取新知识,要抓住一切机会学习,努力提高自己的综合素质和能力。

(4)自立。自立就是要树立独立意识,实现自身的社会价值,反对依附顺从。既要通过自己的劳动取得经济自立,又要培养自己的自立人格,不受他人左右,不依赖别人。

(5)自强。自强就是要顽强拼搏,努力进取。一个人一生中不可能总是一帆风顺,如果对自己的现状不满意,就更应该进行不懈奋斗,要以自己的行动去改变和摆脱困境。

### 四、遵纪守法、讲文明、讲礼貌

维护社会公德这是对所有公民的基本要求。遵纪守法就是要遵守国家的宪法和各项法律、法规,履行每一个公民应尽的义务。同时还要讲礼貌,就是要注重个人修养,待人接物要文明礼貌,不做粗俗鲁莽、有损社会公德的事,不做损人利己的事。还要助人为乐,乐意为需要帮助的人提供帮助。以自己的一言一行,维护社会公德。



### 五、热情服务、忠诚本分、宽宏谦让

月嫂在雇主家中为其提供服务,与其家人相处的时间较多,因此,要注意说话得体、热情服务,和蔼可亲,这是对月嫂的必然要求。

雇主把产妇、新生儿和家托付给月嫂,是对月嫂的信任。月嫂应该珍惜这种信任,要爱护雇主的财物,不挥霍浪费。不该用的东西不要用,不该拿的东西不要拿。若不慎损坏东西,要如实告诉雇主,千万不能瞒骗。要以自己的行动证明自己是一个诚实、值得信任的人。

在与雇主相处时,要懂得谦让。雇主家人的性格、脾气、爱好各不相同,有些老人或病人的性格可能有些古怪,有些产妇可能比较挑剔,对于这些情况,月嫂就要宽容一点儿、谦让一点儿。

千万不能在受到一点委屈时就拿雇主的物品或小孩出气,这种做法是不道德的,甚至是违法的。

### 六、不参内政、尊重隐私

月嫂在某一家庭工作一段时间后,难免会知道这个家庭中存在的一些问题和矛盾。对于雇主的家庭问题,月嫂不宜多加评论,不要去参与雇主的“内政”。对于雇主家庭成员之间的矛盾,切不可搬弄是非,以免使家庭矛盾激化。有可能的话,应多做有利于雇主家人和睦的事。同时,不可把雇主的家事张扬出去,要充分尊重雇主的隐私权。