

健康服务机构规范化管理丛书

# 母婴护理机构 服务技术实施要点

张峰 康忠◎主编  
程宝惠 李桢 俞小萍◎副主编



中国质量标准出版传媒有限公司  
中国标准出版社



健康服务机构规范化管理丛书

# 母婴护理机构

## 服务技术实施要点

张峰 康忠◎主编

程宝惠 李桢 俞小萍◎副主编



中国质量标准出版传媒有限公司  
中国标准出版社

北京

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

母婴护理机构服务技术实施要点 / 张峰, 康忠主编.  
—北京: 中国质量标准出版传媒有限公司, 2021.9  
ISBN 978-7-5026-4964-7

I . ①母… II . ①张… ②康… III . ①产褥期—  
护理 ②新生儿—护理 IV . ① R714.61 ② R174

中国版本图书馆 CIP 数据核字 ( 2021 ) 第 154188 号

中国质量标准出版传媒有限公司 出版发行  
中国标准出版社

北京市朝阳区和平里西街甲 2 号 ( 100029 )

北京市西城区三里河北街 16 号 ( 100045 )

网址: [www.spc.net.cn](http://www.spc.net.cn)

总编室: ( 010 ) 68533533 发行中心: ( 010 ) 51780238

读者服务部: ( 010 ) 68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

\*

开本 880 × 1230 1/32 印张 4.625 字数 100 千字

2021 年 9 月第一版 2021 年 9 月第一次印刷

\*

定价 35.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话: ( 010 ) 68510107



# 编委会

主 编

张 峰

天津嘉好月圆月子中心董事长

康 忠

西安市母婴护理行业协会会长

副主编

程宝惠

萌诺母婴品牌创始人，和雅母婴集团副董事长

李 桢

格林贝尔国际月子会所创建人，国家二级心理咨询师

俞小萍

常州市艾尔母婴护理服务有限公司董事长

## 编委

王毓慧

健康服务行业标准化专家，《健康服务机构规范化管理丛书》策划人，参与起草《母婴保健服务场所通用要求》《体重控制保健服务要求》《保健服务组织认证要求》等标准

王楠

中卫安（北京）认证中心保健服务认证审查员

牛莉

国家二级心理咨询师，睡眠与育婴顾问

叶露滢

国家三级心理咨询师

李媛媛

和雅母婴集团营运VP

崔霞

西安市母婴护理服务协会秘书长

荆路

北京爱妈爱娃集团公司董事长、妙姿妈妈孕产康复中心创始人

郭爽

格瑞馨（北京）健康管理有限公司总经理

## 前言



母婴健康护理机构（本书称为“月子中心”）是近年来在我国各地迅速发展起来的专业化母婴健康护理服务机构，月子中心在我国的快速发展，完善了我国的母婴照护服务供给体系，而不断扩大的母婴照护服务市场，又推动了月子中心向规范化、标准化管理方向的持续发展，形成了市场发展与服务质量提升之间相互促进的良好局面。

2019年4月17日，国务院办公厅印发《关于促进3岁以下婴幼儿照护服务发展的指导意见》（国办发〔2019〕15号）明确指出：“……以需求和问题为导向，推进供给侧结构性改革，建立完善促进婴幼儿照护服务发展的政策法规体系、标准规范体系和服务供给体系，充分调动社会力量的积极性，多种形式开展婴幼儿照护服务，逐步满足人民群众对婴幼儿照护服务的需求，促进婴幼儿健康成长、广大家庭和谐幸福、经济社会持续发展。”贯彻国办发〔2019〕15号文件，做好母婴健康护理机构的规范化管理，是推进落实我国大健康战略的重要举措。

月子中心是备孕女性、母婴及陪护人员以优生优育、增强体质、恢复体能、促进身心健康为目的，提供专业技术的健康服务机构。

在月子中心“坐月子”，可以获得对宝宝的喂养、宝妈的健康恢复、心理健康干预等全面、专业的健康护理服务，为产妇的健康恢复和婴儿的健康成长提供保证。为此，月子中心需要建立“以顾客为中心，持续不断地改进”的服务质量管理目标，建立、健全并完善相关管理制度，不断地优化服务质量，为母婴家庭提供优质的母婴健康护理服务。

月子中心是非医疗性质的健康服务机构，其接续了母婴在离开产房（医院）后需要继续接受良好照护的市场需求，属于社会性健康服务活动。月子中心可以通过规范母婴护理服务行为，为客户提供高水平的母婴健康护理技术服务，做到服务有序、技术良好、安全可信。实现了健康服务规范化管理的月子中心，通过消费者的口口相传，更容易得到消费者的信赖与肯定，因此具有较强的市场竞争力，目前月子中心在我国各地的迅速普及恰好验证了这一社会现象。因此，“强化标准的实施，提高健康服务业标准化水平”应当成为我国母婴护理健康服务行业强化市场运作的共识。

为此，我们编写了这本兼具专业性及科普性的《母婴护理机构服务技术实施要点》，希望能够让更多的读者理解并接受科学的母婴健康服务理念，让更多的母婴得到更加科学规范的健康服务照护。

本书以母婴健康服务技术为出发点，以相关标准为依据并结合实际案例，对从事母婴健康服务的专业机构在实现规范化管理中需要关注的服务技术、设备设施、安全管理等内容进行介绍。在相关内容中，以不同方式对需引用的国家相关政策、相关标准、技术规范予以引用，以便读者理解。

本书的读者群体以三方面人群为主要对象：

(1) 母婴健康服务专业人员

月子中心的专业人员可通过阅读本书了解、熟悉母婴健康服务的工作特点，协助其更加熟悉母婴健康服务技术规范化管理要点。

(2) 接受母婴健康服务的客户

协助月子中心在接待客户（孕产妇、家属、来访亲友等）时，为客户提供全面、系统的介绍月子中心的服务特点、母婴健康基本知识的服务。

(3) 培训人员

相关的月子中心培训人员可在本书基础上结合自身特点，将本书作为编制培训教材时的参考资料使用。

本书第一章、第二章由王楠编写；第九章及其他部分的心理辅导相关内容由牛莉、叶露滢编写；其余章节由王毓慧等编写。全书由王毓慧统稿，张峰、李媛媛审稿，崔霞统筹协调。

在相关专家的支持下，本书的编写得以顺利完成。在此对各位专家为本书提供的专业指导及付出的辛勤劳动，致以真诚感谢！

编者

2021年7月

# 目录



第一章	月子中心基本要求	// 1
第一节	机构管理	// 1
第二节	环境管理	// 8
第三节	人员管理	// 12
第四节	服务礼仪与服饰要求	// 15
第二章	月子中心客户管理	// 18
第一节	接待来访人员	// 18
第二节	入住与离所	// 24
第三节	交接班制度	// 26
第四节	医院医嘱管理及药品管理	// 27
第三章	月子中心环境管理	// 29
第一节	月子中心服务环境管理	// 29
第二节	卫生环境与消毒管理	// 35
第四章	月子中心设备设施管理、安全与用品管理	// 40
第一节	设备设施管理	// 40
第二节	危险源分析与风险管理	// 46
第三节	应急预案的制定与演练	// 49

第五章	宝妈健康护理服务	//	52
第一节	宝妈护理服务基本要求	//	52
第二节	宝妈产褥期护理要点	//	59
第三节	宝妈的乳房护理	//	64
第四节	月子中心的哺乳管理	//	70
第六章	宝宝健康管理及护理	//	79
第一节	宝宝健康管理	//	79
第二节	宝宝疾病的预防与处理	//	82
第三节	宝宝洗浴与抚触	//	89
第四节	宝宝照护要点	//	93
第七章	月子中心饮食营养管理	//	96
第一节	月子餐管理	//	96
第二节	月子餐制作环境管理	//	102
第三节	哺乳期饮食管理	//	106
第八章	月子中心中医调理健康服务	//	109
第一节	中医调理	//	109
第二节	中医食疗调理	//	114
第九章	孕产期心理干预及辅导	//	117
第一节	产前心理辅导	//	117
第二节	心理干预及辅导	//	120
第三节	月子中心服务人员心理辅导	//	122
附录	相关标准、法律、法规及政策性文件	//	126

## 第一章

# 月子中心基本要求



### 第一节 机构管理

#### 母婴健康服务机构的性质

月子中心是近年来在我国各地迅速发展起来的专业化母婴健康护理服务机构，月子中心在我国的快速发展，完善了我国的母婴照料服务供给体系，而不断扩大的母婴照料服务市场，又推动了月子中心规范化管理（标准化管理）持续发展，形成了市场与服务质量之间相互促进的良好局面。月子中心如图 1-1。

月子中心是为备孕者（准宝妈）、母婴（宝妈与宝宝）及陪护人员群体以优生优育、增强体质、恢复体能、促进身心健康为目的，提供专业化技术健康服务的健康服务专门机构。在月子中心“坐月子”，可以获得对宝宝的喂养、宝妈的健康恢复、心理健康干预等全面、专业的护理服务，为产妇和婴儿的健康提供保证。为此，月子中心需要围绕“以顾客为中心持续不断地改进”的服务质量管理目标，以此来建立、健全并完善相关管理制度、优化服务质量，为宝妈、宝宝提供优质的母婴护理服务。月子中心管理制度如图 1-2。

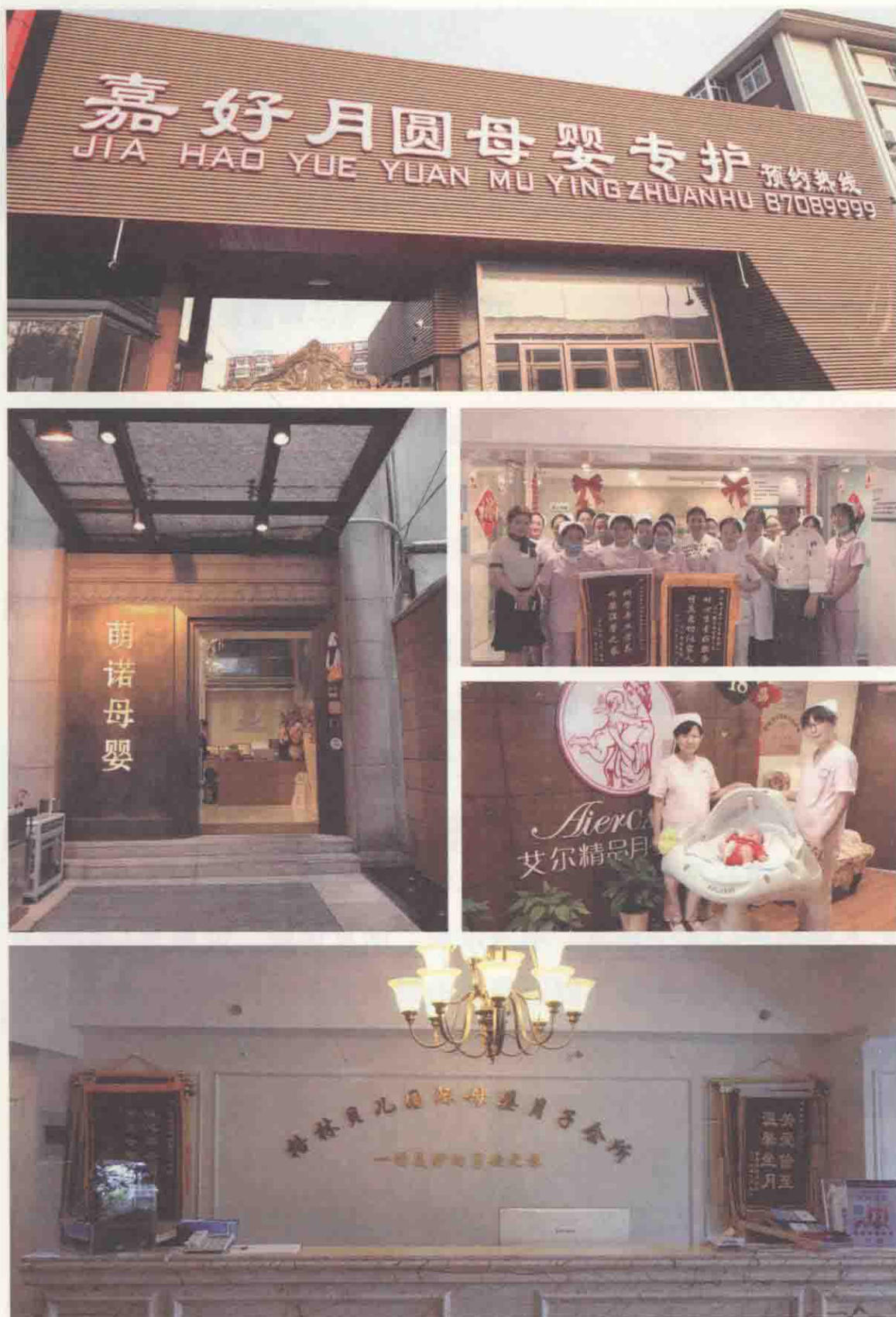


图 1-1 月子中心是专业化母婴护理的服务机构



图 1-2 月子中心管理制度实例（认证现场取证照片）

## 月子中心的健康服务性质

月子中心是非医疗性质的健康服务机构，与妇产医院、妇幼保健院等医疗机构的性质是完全不同的。按照国家相关规定，不具备医疗资质的月子中心不允许开展具有医疗性质的服务活动，月子中心需要严格把握这一要点。因此，在月子中心的接待区、护理区以及各种宣传品中，都不宜出现可能混淆月子中心工作性质的公示、宣传品及人员资质、场所内部门标牌等，以免误导消费者（为了便于理解，本书中的消费者专指与月子中心签订了服务协议的客户。一般情况下，本书将其称呼为“宝妈”“宝宝”；如内容需要时，则根据具体情况使用“消费者”“入住人员”“来访人员”“顾客”等表述方式）。

## 消费者进入月子中心时需关注的资质文件

### 营业执照、卫生许可证等相关证书

关注经营范围是否包含母婴护理服务。关注月子中心是否执

有营业执照及相关证书（如图 1-3）。

国务院办公厅《关于促进 3 岁以下婴幼儿照护服务发展的指导意见》（国办发〔2019〕15 号）规定：“举办营利性婴幼儿照护服务机构的，在婴幼儿照护服务机构所在地的县级以上市场监管部门注册登记。婴幼儿照护服务机构经核准登记后，应当及时向当地卫生健康部门备案。”



图 1-3 月子中心执有的营业执照及相关证书（认证现场取证照片）

### 培训证书

相关护理技术人员的培训证书与工作内容是密切相关的，因此需要参加相关的母婴护理技术培训，并取得相关的培训证书。

### 健康证

月子中心的工作人员都需要办理健康证。

### 上岗资格证

月子中心的技能人员需持有上岗资格证件。

### 第三方的认证证书

月子中心可展示由国家认可的第三方认证机构颁发的、直接反映出该机构的服务质量及管理能力的服务认证证书、质量管理体系认证证书等；但不宜展示已经失效的认证证书或未经国家认证管理部门认可的认证机构颁发的认证证书。

## 关注月子中心持有的认证证书的有效性

认证证书（服务认证、质量管理体系认证等）是由经国家相关部门认可的第三方认证机构、按照一定的认证标准和认证流程、对接受认证的单位进行审核、评定后颁发的一种资格证明证书。认证证书实际上是一种带有一定资质的证明文件。审查员进行服务认证现场检查过程（如图 1-4、图 1-5、图 1-6）。

认证证书可以看作是月子中心服务质量管理的“体检证”

月子中心通过进行认证以及认证后的年度监督检查等，会发现自己存在的缺陷和服务隐患，通过对存在的问题进行有效整改进而提高机构服务质量管理水平，改善机构内部管理，降低运营风险，由此提高竞争力。月子中心服务认证证书如图 1-7。

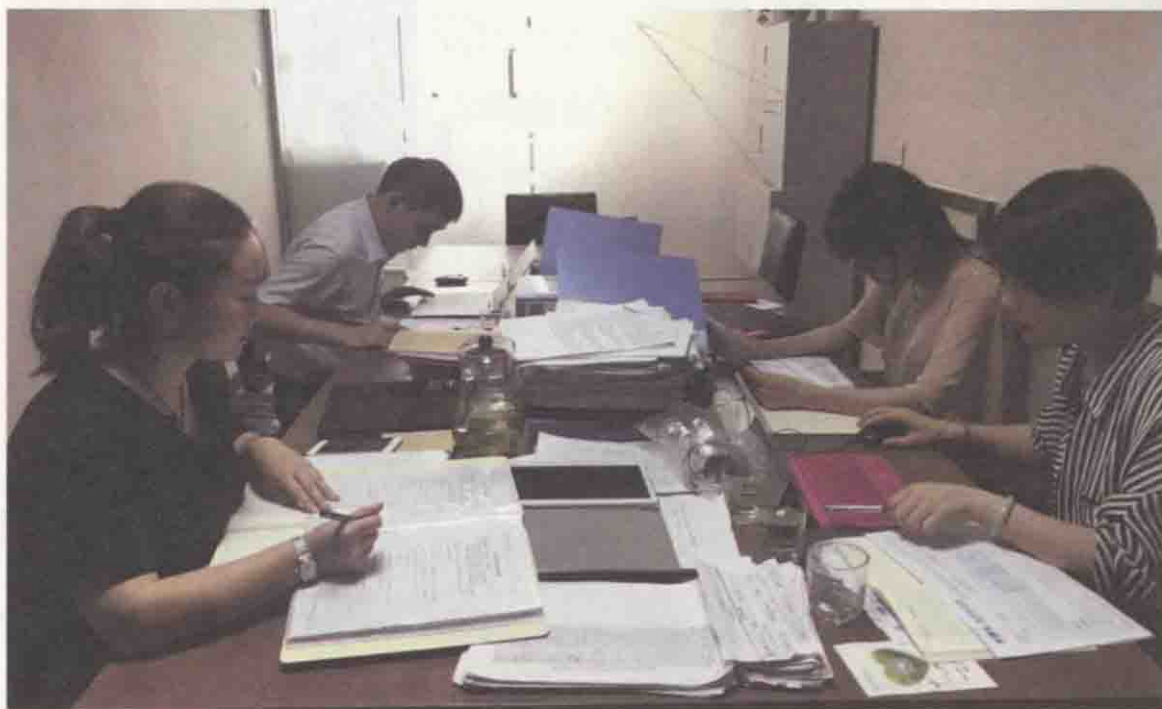


图 1-4 审查员在进行服务认证现场检查（检查文件和记录）



图 1-5 审查员在进行服务认证现场检查（交流检查情况）



图 1-6 审查员在进行服务认证现场检查



图 1-7 月子中心获得的服务认证证书（需注意证书有效期）

### 认证证书可以被称为市场经济的“信用证”

拥有服务认证证书等可增加客户对月子中心的信任度、满意度和忠诚度，有助于树立月子中心良好的品牌和口碑影响力。

### 月子中心需要办理餐饮许可证

根据 2015 年 4 月 24 日新修订的《中华人民共和国食品安全法》第三十五条：“国家对食品生产经营实行许可制度。从事食品生产、食品销售、餐饮服务，应当依法取得许可。”

根据《餐饮服务许可管理办法》第二条：“餐饮服务实行许可制度。餐饮服务提供者应当取得《餐饮服务许可证》，并依法承担餐饮服务的食品安全责任”。所以，凡是为客户提供餐饮服务的月子中心，都需要办理餐饮许可证（如图 1-8）。

根据《中华人民共和国食品安全法》第四十五条：“未取得食品经营许可从事食品经营活动的，由县级以上地方食品药品监督管理部门依照《中华人民共和国食品安全法》第一百二十二条的规定给予处罚”，如果月子中心有进行食品加工的场所而未办理餐饮服务许可证的，则会受相关的行政处罚。