

# DB3212

## 泰州市地方标准

DB3212/T 1139—2023

### 婴幼儿洗护服务规范

Specification for infant and toddler care services

2023-12-12 发布

2023-12-12 实施

泰州市市场监督管理局 发布



## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第一部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由泰州市医药高新区(高港区)卫生健康委员会提出并归口。

本文件起草单位：泰州宝贝家母婴护理有限公司。

本文件主要起草人：陈尧、王月秋、叶建锋。



# 婴幼儿洗护服务规范

## 1 范围

本文件规定了婴幼儿洗护服务的总体要求、人员要求、场所设施要求、安全应急要求、服务流程以及持续改进内容。

本文件适用于提供的婴幼儿洗护服务的专业婴幼儿洗护专业服务机构。

## 2 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 2894 安全标志及其使用导则  
 GB 3096 声环境质量标准  
 GB/T 15624 服务标准化工作指南  
 GB/T 17242 投诉处理指南  
 GB/T 18883 室内空气质量标准  
 GB/T 31771 家政服务 母婴生活护理服务质量规范  
 GB 37487 公共场所卫生管理规范  
 WS 394 公共场所集中空调通风系统卫生规范

## 3 术语和定义 Terms and definitions

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 婴幼儿 Infant

本文件中婴幼儿特指(0周岁~3周岁)的婴幼儿群体,作为婴幼儿(0月~12个月)和幼儿(12个月~36个月)的统称。

### 3.2

#### 育婴员 Baby-sitters

为0周岁~3周岁婴幼儿照料、护理和教育,指导家长科学育儿的人员,本文件中特指为婴幼儿洗护提供专业服务的人员。

### 3.3

#### 婴幼儿洗护 Infant washing and nursing

婴幼儿在专业安全环境下,由经过专门培训的专业育婴员人员操作进行的游泳、洗澡、抚触、被动操、皮肤护理、臀部护理等一系列婴幼儿护理服务。

### 3.4

#### 婴幼儿洗澡 Infant shower

由专业育婴员人员在特定安全、卫生的环境下为婴幼儿提供沐浴专业服务流程。

### 3.5

#### 婴幼儿抚触 Infant touch

由育婴员通过双手对婴幼儿皮肤和部位进行有次序、有手法、有技巧的抚摸和接触,在婴幼儿脑发育的关键期给脑细胞和神经系统以适宜的刺激,促进婴幼儿神经系统发育,促进生长及智能发育。

### 3.6

#### 婴幼儿被动操 Infant passive exercise

在育婴员的帮助下对婴幼儿进行身体活动的体操。

### 3.7

#### 婴幼儿洗护服务场所 Infant care service place

由月子中心、母婴服务机构等专业服务机构为婴幼儿提供洗澡、抚触、被动操服务的专用场所，以下简称“服务场所”。

## 4 总体要求

- 4.1 服务机构应坚持需求导向，建立投诉解决、服务改进机制。
- 4.2 服务机构应建立人员管理制度，填写保存《婴幼儿洗护服务工作人员信息登记表》（见附录A），定期对育婴员进行业务技能培训，育婴员应每日上报自身健康状况。
- 4.3 服务机构应建立场所设施管理制度，场所环境应舒适，环境、设备和物品应干净卫生。
- 4.4 服务机构应建立安全管理制度，设备设施状态应安全可靠，应有能力应对服务过程中的突发状况。
- 4.5 服务机构应建立公示制度，应将机构资质证照，育婴员的照片、技能资质和健康检查情况，服务场所安全卫生检测结果，服务流程，收费标准，投诉电话等信息在醒目位置公示。
- 4.6 服务机构应落实安全生产主体责任，建立健全安全生产机制，构建防消相结合的安全生产体系。

## 5 人员要求

### 5.1 管理人员要求

管理人员应符合以下要求：

- a) 遵纪守法、爱岗敬业，具备良好的职业素质；
- b) 有较强的安全防范意识；
- c) 信誉至上、举止文明、言行得体，有良好的客户服务形象；
- d) 纪律严明，不在业务中牟取个人利益；
- e) 积极进取、钻研业务，有较强的组织协调能力；
- f) 掌握婴幼儿洗护服务场所的管理知识。

### 5.2 育婴员要求

#### 5.2.1 育婴员应符合以下要求：

- a) 取得经人社部门备案的由第三方评价机构考核备案发放的育婴员技能证书，或具有相关专业学历并通过相应的技能培训，需定期参与培训与考核，取得合格证书；
- b) 持有有效健康合格证明，每年定期进行健康检查，患有痢疾、伤寒、甲型病毒性肝炎、戊型病毒性肝炎等消化道传染病，以及活动性肺结核和化脓性、渗出性皮肤病等疾病的人员，治愈前不得从事直接为婴幼儿提供洗护相关的服务工作；
- c) 人格健全，身心健康，视觉、听觉正常，动作灵活，观察敏锐，有良好的语言表达能力，有爱心、耐心和责任心；
- d) 掌握婴幼儿洗护服务技能，有安全护理能力，熟悉婴幼儿水中体能、智能开发相关知识；
- e) 掌握婴幼儿医护知识和紧急抢救常识并能准确使用急救药品、物品和工具实施应急处理；
- f) 统一着装，穿戴整洁轻便，掌握相关卫生操作技能，具备良好的卫生习惯。

#### 5.2.2 育婴员宜为女性、年龄（18周岁~50周岁）、具有初中以上文化水平。

#### 5.2.3 育婴员应认真履行相应的安全生产的义务，由于育婴员操作不当，造成的后果，育婴员将按照相应责任承担责任。

## 6 服务场所要求

### 6.1 环境要求

#### 6.1.1 墙壁、内顶应采用防水、防霉、无毒材料，服务场所应经专业检测机构检测合格，对婴幼儿无不良影响。

- 6.1.2 婴幼儿房地面装修应采用防滑、防水、防火、易于清洗的材料，地面防水及地漏应规划完整，不应出现积水现象。
- 6.1.3 室内噪声应符合 GB 3096 规定的 1 类噪声限值。
- 6.1.4 集中空调通风系统应符合 WS 394 的相关要求。
- 6.1.5 空气除温度外均应符合 GB/T 18883 的要求，服务机构每年应请专业人员对空气质量进行 1 次检测并记录。
- 6.1.6 服务机构应分时段对服务场所进行卫生清洁，每月进行 1 次灭虫，并进行卫生盘查并记录。

## 6.2 设施设备要求

- 6.2.1 服务机构应具备婴幼儿洗澡用的浴池或浴盆。
- 6.2.2 服务机构用品用具应无锐边或棱角，宜以软质、无冷感材料为主。
- 6.2.3 服务机构所使用设施设备应建立设备维修维保档案，每月安排专业人员对电力设备、线路等进行 1 次检测，保障用电安全。
- 6.2.4 服务机构设备采购应登记，以备溯源。
- 6.2.5 服务机构应设置水净化设备。
- 6.2.6 服务机构应设有游泳(沐浴)用水加热装置，能按使用要求调节游泳(沐浴)的水温。
- 6.2.7 服务机构应设有独立卫生间和独立排风设施、洗手设施，排气管道应单独设立不与其他管道共用。
- 6.2.8 服务机构应设置燃气锅炉、电力锅炉或其他加热设备，可按要求调节洗护水温。
- 6.2.9 服务机构应配备空气净化器，保证室内温度清洁卫生。
- 6.2.10 服务机构抚触台宽度应满足 0 月~12 个月婴幼儿不小于 80 cm 及 12 个月~36 个月幼儿不小于 120 cm 的要求，具备防滑功能。
- 6.2.11 服务机构应设置消毒专区，配备消毒清洗装置，对于婴幼儿使用过的毛巾进行清洗消毒，防止交叉感染。
- 6.2.12 服务机构应配备储物柜，供放置毛巾、纱布巾等，数量应按照最大接待量进行配备。
- 6.2.13 服务机构应配备足够的照明环境(满足照度 150 lx)，保证阴天、晚上足够的照明需要，所有灯具应设置高度合理配备防护罩。照明设备应确保无辐射，无强光，应对婴幼儿无不良影响。

## 6.3 水质要求

- 6.3.1 除水池温度外应符合 GB 5749，使用市政集中供水，自加热。
- 6.3.2 服务场所应每年请专业机构对末梢水水质进行检测 1 次，形成检测记录留存。

## 6.4 卫生要求

- 6.4.1 服务场所的卫生管理要求见 GB 37487。
- 6.4.2 法定代表人或负责人应是服务场所卫生安全的第一责任人，应明确各类工作人员的岗位职责，配备专(兼)职卫生安全管理员，服务机构如发生卫生安全事故(3 人以上感染疾病或死亡)应及时上报机构主管部门及卫生部门处理，不得故意隐瞒。
- 6.4.3 服务机构管理人员每周应对服务场所卫生安全状况进行检查，每天应对育婴员的操作效果进行抽查，并记录每次检查和抽查情况。
- 6.4.4 服务机构每天应在无人状态下关闭门窗进行紫外线消毒，时间不少于 2 小时，并记录消毒时间。
- 6.4.5 服务机构每周应清洁紫外线灯一次，紫外线灯应保持表面清洁，灯管表面有灰尘、油污时应及时用(90%~95%)乙醇棉球擦拭。
- 6.4.6 服务机构工作人员应每天使用酒精或消毒剂对服务场所、操作台及水池进行清洁消毒并记录。
- 6.4.7 服务机构管道、下水道等隐秘区域应定期清洁消毒并记录。
- 6.4.8 服务机构应建立通风消毒制度，每天做好通风消毒并记录。每次消毒完成后，通风不得少于 30 min。
- 6.4.9 婴幼儿洗护用品的清洁消毒、更换与储存应满足以下条件：
- 婴幼儿洗护用品应先清洗后消毒，消毒剂不应过期使用，消毒设备应运转正常，清洁工具应婴幼儿专用并防止交叉传染；
  - 服务机构应对婴幼儿洗护的浴巾、毛巾等织品进行集中压力蒸汽灭菌消毒、晾晒或烘干；

- c) 服务机构应每天对泳圈、玩具清洗后,再用 1%过氧乙酸有效含量(250mg/L~500mg/L)喷洒消毒,作用 30min~40min;后用毛巾擦拭干净,收纳归位;
- d) 服务机构对婴幼儿物品应分类存放,保证干净、卫生;
- e) 服务机构的婴幼儿储藏柜应满足通风、整洁、卫生等条件;
- f) 服务机构应定期对婴幼儿用品进行盘点,形成出入库台账;
- g) 服务机构应对已消毒和未消毒的进行区别存放,防止出现混淆情况;
- h) 服务机构育婴员应定期对储藏柜进行清洁;
- i) 服务机构应秉承“一人一换一消毒”及“一次性用品不得重复使用”的原则;
- j) 服务机构如委托清洗,应选择合格的单位承洗婴幼儿专用品,并做好送洗与接收记录、索要清洗消毒记录单;
- k) 服务机构所选用的消毒产品应符合国家要求,不应采购假冒伪劣产品。

## 7 安全应急要求

### 7.1 服务机构应制定完备的应急预案,应急预案应包括:

- a) 应急组织机构及其职责;
- b) 专项应急预案,应包括专项预案、现场处理方案、可能的风险描述、处置程序及保障措施;
- c) 应急事故的训练和演习;
- d) 应急预案员工学习及公示制度;
- e) 应急设备或器材的储备和保养;
- f) 履行预案规定的岗位职责。

### 7.2 服务机构应与就近医疗救助单位建立协作联系。

### 7.3 服务机构应有急救箱,箱内备有必要的急救物品和工具。

### 7.4 服务机构应有临时照明设施。

### 7.5 服务机构应制定疫情防控制度及应急制度。

## 8 服务流程

### 8.1 洗澡前的准备

#### 8.1.1 育婴员应及时清理场所,保证洗澡环境整洁。

#### 8.1.2 育婴员应关闭门窗,室内温度宜处于(26~28)℃。

#### 8.1.3 育婴员应准备记录单、笔、脏衣篮、海绵垫、婴幼儿体重称(垫上砂布巾并校对好)、大浴巾、两条小毛巾、干净衣服、护臀膏、纸尿裤、沐浴露、洗发水、医用棉签、碘伏、酒精、细头小棉签。

### 8.2 洗澡前观察

#### 8.2.1 育婴员应观察婴幼儿皮肤有无破损、湿疹、脓胞,有无呕吐症状,如有以上症状,不得进行洗护操作,等待婴幼儿完全正常,方可进行洗护服务,洗澡时间宜在婴幼儿饭后一小时。

#### 8.2.2 育婴员所有准备好的物品应放在操作台上,大浴巾应平铺,把婴幼儿抱起放在操作台上。

### 8.3 被动操

#### 8.3.1 育婴员应在洗澡前帮婴幼儿做被动操。

#### 8.3.2 被动操流程

##### 8.3.2.1 扩胸运动

###### 8.3.2.1.1 预备姿势:婴幼儿仰卧,育婴员面对婴幼儿,双手将拇指放在婴幼儿掌心轻握婴幼儿双腕,婴幼儿双臂放于体侧。

###### 8.3.2.1.2 第一拍:帮婴幼儿胸前交叉双臂。

###### 8.3.2.1.3 第二拍:帮婴幼儿把双臂左右分开平举。

###### 8.3.2.1.4 第三、四拍:帮婴幼儿重复 8.3.2.1.2、8.3.2.1.3 动作。

### 8.3.2.2 上肢弯曲运动

8.3.2.2.1 预备姿势：婴幼儿仰卧，育婴员面对婴幼儿，双手将拇指放在婴幼儿掌心轻握婴幼儿双腕，婴幼儿双臂放于体侧。

8.3.2.2.2 第一拍：帮婴幼儿把左臂轻松上举与桌面成 45 度。

8.3.2.2.3 第二拍：帮婴幼儿还原动作。

8.3.2.2.4 第三、四拍：帮婴幼儿使用右臂重复 8.3.2.2.2、8.3.2.2.3 动作。

8.3.2.2.5 第五拍：帮婴幼儿把两臂左右分开平举，掌心向上。

8.3.2.2.6 第六拍：帮婴幼儿前伸两臂，掌心相对。

8.3.2.2.7 第七拍：帮婴幼儿上举两臂至头两侧，掌心向上。

8.3.2.2.8 第八拍：帮婴幼儿还原动作。

### 8.3.2.3 肩关节运动

8.3.2.3.1 预备姿势：婴幼儿仰卧，育婴员面对婴幼儿，双手将拇指放在婴幼儿掌心轻握婴幼儿双腕，婴幼儿双臂放于体侧。

8.3.2.3.2 第一拍：帮婴幼儿把左臂拉向胸前。

8.3.2.3.3 第二、三拍：帮婴幼儿把左臂由胸前向外上方环绕后至胸前。

8.3.2.3.4 第四拍：帮婴幼儿还原动作，左右臂轮换做。

### 8.3.2.4 踝关节运动

8.3.2.4.1 预备姿势：婴幼儿仰卧，育婴员左手握住脚踝，右手握住脚掌，把拇指放在婴幼儿脚背离脚趾头处。

8.3.2.4.2 第一拍：帮婴幼儿向上屈伸左侧踝关节。

8.3.2.4.3 第二拍：帮婴幼儿向下还原动作。

8.3.2.4.4 第三、四拍：帮婴幼儿向上屈伸右侧踝关节，重复 8.3.2.4.2、8.3.2.4.3 动作。

### 8.3.2.5 屈腿运动

8.3.2.5.1 预备姿势：婴幼儿仰卧两腿伸直，育婴员两手轻握婴幼儿脚腕。

8.3.2.5.2 第一拍：帮婴幼儿把左脚曲直至腹部。

8.3.2.5.3 第二拍：以髋关节为轴心，帮婴幼儿把左脚向外侧环绕一周放下。

8.3.2.5.4 第三拍：帮婴幼儿还原动作，左右脚轮换做。

### 8.3.2.6 下肢伸直上举运动

8.3.2.6.1 预备姿势：婴幼儿仰卧两腿伸直，育婴员两手轻握婴幼儿脚腕。

8.3.2.6.2 第一拍：帮婴幼儿放松左腿与桌面成 45 度。

8.3.2.6.3 第二拍：帮婴幼儿还原动作，左右腿轮换做。

### 8.3.2.7 转体运动

8.3.2.7.1 预备姿势：婴幼儿仰卧，育婴员一手扶婴幼儿胸部，一手垫于婴幼儿肩颈部。

8.3.2.7.2 第一拍：帮婴幼儿从仰卧转体为侧卧。

8.3.2.7.3 第二拍：帮婴幼儿从仰卧到俯卧再转为仰卧。

## 8.4 游泳

### 8.4.1 婴幼儿游泳的基本要求

8.4.1.1 室温在 28℃左右，水温在 38℃左右。

8.4.1.2 应于吃奶后 1 小时进行游泳及付出，每次 10 分钟左右。

8.4.1.3 应选择高质量的婴幼儿游泳圈和游泳桶，以确保安全。

8.4.1.4 保证泳池中水的清洁。

8.4.1.5 住院期间为防止交叉感染，游泳桶内应套一次性塑料袋，1 人 1 桶水。

8.4.1.6 婴幼儿游泳时，育婴员必须严格按照操作流程进行。

8.4.1.7 婴幼儿游泳,其泳池(或较大的浴盆)水深应大于 60cm,以婴幼儿足不触池底为标准。

8.4.1.8 婴幼儿游泳,育婴员必须在一臂范围之内。

#### 8.4.2 婴幼儿游泳应注意的问题

8.4.2.1 婴幼儿游泳期间育婴员应做好看护工作。

8.4.2.2 应对“婴幼儿游泳”专用保护圈进行安全检查,如型号是否匹配,保险按扣是否牢固,保护圈是否漏气。

8.4.2.3 为婴幼儿套好游泳圈,检查下颌是否垫托在预设位置,注意泳圈的型号,逐渐且缓慢入水。

8.4.2.4 游泳完毕要迅速为婴幼儿擦干水迹,并注意保暖,然后取下游泳圈。

8.4.2.5 游泳完毕,要用 75%的酒精给脐部消毒 2 次。

#### 8.4.3 婴幼儿游泳操

##### 8.4.3.1 操作前准备

8.4.3.1.1 温度:室温达 28℃,水温达 38℃左右。

8.4.3.1.2 泳圈:检查游泳圈有无破损,双气道充气达 90%以上。

8.4.3.1.3 泳池:一人一水一薄膜。

8.4.3.1.4 物品及育婴员:备好毛巾、尿片、替换的衣物、润肤液;育婴员剪好指甲,防止磨伤婴幼儿皮肤,播放轻柔的音乐。

##### 8.4.3.2 操作步骤

8.4.3.2.1 双手对婴幼儿的各部位及皮肤进行有次序、有力度、有方向、有手法、有爱心、有技巧的游泳操和抚触操作,以下每个动作分别做 4 个 8 拍(附录 B)。

8.4.3.2.2 肩关节:育婴员双手握住婴幼儿的上臂,按节拍前后摆动上臂,小角度地做圆圈和外展、内收运动(约 30 度,注意不要牵拉)。

8.4.3.2.3 肘关节:育婴员双手握着婴儿的前臂,按节拍使其肘关节有节律地屈、伸(大于 90 度)。

8.4.3.2.4 腕关节:育婴员双手握住婴儿的腕关节,拇指放在婴幼儿手掌根部(大小鱼际肌处),食指及中指放在手背腕关节处,使其腕关节有节拍地屈、伸,上下左右进行轻柔按摩。最后育婴员双手拇指放于肘关节窝中部,其余四指包绕肘关节,进行轻柔按摩。

8.4.3.2.5 髋关节:育婴员双手握着婴幼儿髋部,按节拍使其上下摆动股部(约 40 度),之后做外展、内收运动(40 度)。

8.4.3.2.6 膝关节:育婴员双手握着婴幼儿的小腿部,有节拍地使膝关节屈、伸(70 度~90 度)。

8.4.3.2.7 踝关节:育婴员食指及中指放在婴幼儿足跟根部前后,拇指放在对侧,使其踝关节有节拍地屈、伸(约 40 度),之后护理时双手拇指于其他四指前后捏住婴幼儿股部及小腿,上下左右进行轻柔按摩。

#### 8.5 洗澡

##### 8.5.1 洗澡前的准备

8.5.1.1 洗澡时间:婴幼儿的洗澡时间应选择喂奶前或喂奶后 1 小时作用,以避免由于运动造成的婴幼儿溢奶或吐奶,洗澡时间宜控制在 10 分钟。

8.5.1.2 物品准备:洗澡前应准备大浴巾、小毛巾、浴盆、脸盆、婴幼儿专用沐浴用品、换洗衣物、爽身粉等;铺好浴巾,调好水温,浴液放在盆边,纸尿裤和换洗衣物放好,准备好消毒酒精、爽身粉、润肤油、消毒棉签等(可放在一个小整理箱内);另需准备脸盆 2 个、毛巾 2 条、婴幼儿肥皂或香皂(不含刺激性的皂)/干净衣物几套、消毒棉花 1 块、50%乳酸软膏 1 盒。

8.5.1.3 环境准备:室内温度以 24℃~26℃为宜,温度达不到的要开空调,夏季避免直接吹风,冬季警惕洗澡着凉;水温为 38℃~40℃,用水温计试水,禁止育婴员自身感觉进行水温判断。

8.5.1.4 护理人员的准备:检查衣服是否方便操作,做好各项准备工作后,将手洗干净。

##### 8.5.2 洗澡步骤

8.5.2.1 先洗头部:洗头时先将婴幼儿全身用毛巾包起来,以防受凉。用一只手的拇指和中指或无名指从耳后向前压住两侧耳廓以盖住耳孔,防止洗澡水流入耳内,手掌和前臂托着婴幼儿的脖子、头及后背。

8.5.2.2 清洗脸部:用小毛巾从眼角内侧向外轻拭双眼、口鼻、前额、脸及耳后;头向后仰,将头发浸润,加少量洗发液轻轻揉洗,用清水冲洗干净后,马上用干毛巾擦干。

8.5.2.3 清洗身体:脐带残端未脱落前最好分别清洗上、下身,以防弄湿脐部。洗躯干和四肢时用一只手托住婴幼儿的肩膀和头部,确保婴幼儿的头部高于睡眠,以防意外,用另一只手给婴幼儿清洗。先洗颈部、上肢,再洗前胸、腹部、背部及下肢,最后清洗婴幼儿的外阴和臀部。颈前、腋下、腹股沟、手指和脚趾间应着重清洗。女婴要特别注意外阴部,应先洗外阴,然后洗肛门及臀部。

8.5.2.4 洗完出浴:洗完后用浴巾迅速裹住婴幼儿,仔细擦干褶皱处,在身体上涂以润肤乳或者爽身粉,臀部可涂植物油、护臀霜或乳酸软膏,以防褶皱处皮肤糜烂和尿布疹。

### 8.5.3 洗澡注意事项

8.5.3.1 室温可根据季节变化适当调整,冬、春季注意保暖。给婴幼儿洗澡前,可先用水温计测量合适水温;室温无法保证的时候,不建议为婴幼儿提供洗护服务。

8.5.3.2 注意不能把浴液等流到婴幼儿眼睛里,脐带未脱的婴幼儿洗澡时不能碰脐带。洗完澡用棉签将脐部沾干,方可用 75% 的酒精轻擦一下脐带周围。

8.5.3.3 洗澡在两顿奶之间进行,速度要快,新生儿在 5 分钟~10 分钟内洗完澡,随着长大可以逐渐加长洗澡时间,但是时间不能太长。

8.5.3.4 根据季节补贴,洗完澡后可给婴幼儿全身涂上护肤品,夏天可用花露水(爽身粉要薄薄涂一层),春秋涂润肤露,冬天用润肤油。切记,粉和油不可同时用,以防堵塞毛孔,影响皮肤的透气性。

8.5.3.5 洗完澡后可对婴幼儿做其他服务,如抚触等。

## 8.6 抚触

8.6.1 婴幼儿水份充分擦干后育婴员应给婴幼儿进行抚触,育婴员手上倒上按摩油并搓热。

8.6.2 头部抚触时育婴员两手拇指水平置行婴幼儿眉心,育婴员四指放在婴幼儿头后,育婴员两拇指水平推至婴幼儿太阳穴,再从下颌中间向双侧推向耳垂,育婴员四指并拢,从婴幼儿前额发际抚向脑后,最后育婴员食指、中指停在婴幼儿耳后乳突部(避开囟门)。

8.6.3 胸部抚触时应自婴幼儿对侧肋骨下缘开始,育婴员全手掌面紧贴婴幼儿前胸向上推至对侧肩部,左右交替进行,应避免婴幼儿乳头。

8.6.4 腹部抚触时应以婴幼儿肚脐为中心,育婴员四指并拢从婴幼儿右下腹顺时针画半圈按摩至左下腹,应避免婴幼儿肚脐和膀胱。

8.6.5 四肢抚触时育婴员应双手交替从婴幼儿腋下处旋转到手腕部,一只手轻握婴幼儿手腕处,另一只手从婴幼儿腋下至手腕轻捏婴幼儿手臂,双手在从婴幼儿上臂揉搓至手腕。

8.6.6 育婴员应用拇指在婴幼儿掌心交替搓动按摩,点按劳宫穴,拇指食指应轻轻提拉婴幼儿每个手指,最后用双拇指交替搓动按摩婴幼儿手背。

注:下肢同上,足底可点按涌泉穴,再提拉每个脚趾。

8.6.7 背部抚触时育婴员应给婴幼儿翻身并使其头侧向一边,以婴幼儿脊柱为中心,育婴员双手分分合合从上到下按摩,用整个手掌在婴幼儿背部从后脑开始沿脊椎从上至下按摩,至骶尾处应轻按。

8.6.8 臀部抚触时育婴员应用双手大鱼际在婴幼儿臀部打圈按摩,按摩结束后应给婴幼儿翻身并穿好纸尿裤和衣服,有肚脐贴的应把肚脐贴撕掉并对肚脐进行消毒。

8.6.9 每个步骤做(4~6)次,抚触总时长 10 分钟。

8.6.10 抚触时育婴员应与婴幼儿对视,保持微笑并适时与之交谈。若婴幼儿哭闹应先进行安抚,哭闹严重宜停止抚触。

## 8.7 眼、鼻、耳、口腔护理

### 8.7.1 眼部护理

婴幼儿眼部有分泌物时,可用生理盐水或者 3% 的硼酸棉球由内向外轻轻拭净再滴眼药水(眼药水应由医院开取,育婴员不得私自用药);婴幼儿眼部分泌物较多时,美团早晨要用专用毛巾或者消毒棉签蘸温开水从眼内角向外轻轻擦拭,去除分泌物。

### 8.7.2 耳部护理

每次洗澡后用干棉签擦干外耳道水渍,有分泌物的用棉签轻轻擦去;婴幼儿的耳屎包结成硬块或耳朵里有脓性分泌物流出,应立即送到医院诊治。

### 8.7.3 鼻部护理

鼻腔如有污物,应用棉签浸温水轻轻揩去。婴幼儿鼻涕的颜色变为黄色黏稠状时或者婴幼儿的鼻子阻塞得太严重,应立即送到医院诊治。

### 8.7.4 口腔护理

8.7.4.1 母乳喂养时应保持乳房特别是乳头清洁,哺乳结束时,挤出少许乳汁,涂在乳头部,待其自然干燥。乳汁有抑菌作用,可避免感染。

8.7.4.2 需喂养时,每次奶头、奶瓶用后,以清水、肥皂水冲洗干净,煮沸消毒后待用。盛奶头的容器应每天更换、刷洗、消毒。所有接能小儿口腔的物品,如覆盖奶头的手帕、喂奶时嘴边垫用的毛巾等,均不能重复使用,一次用完必须消毒后才能再用。

8.7.4.3 对已患“鹅口疮”的婴幼儿,应多次少量饮水,并请医生来诊断和治疗,不能随使用药,尤其禁止服用抗生素。

## 8.8 便后洗臀及护理

婴幼儿臀部护理应注意以下几个方面:

- a) 清洗后爽身粉不可涂得太厚,薄薄一层即可。注意女婴的臀部最好不用爽身粉,以免造成大阴唇的黏膜粘连;
- b) 穿换纸尿裤时最好避开脐部。使用纸尿裤粘连时要松紧适宜,避免皮肤被磨伤,保证空气流通,臀部干燥;
- c) 严禁在尿布下放塑料布或在尿布上放卫生纸,这样易造成臀红;
- d) 婴儿的臀部非常娇嫩,易受到尿渍、粪渍的侵害。每次便后要及时更换尿片,并立即用温度适中的清水清洁臀部残留的尿渍、粪渍,然后涂上婴儿护臀霜;夜间或外出不使用水清洗时,可选用刺激性小的湿纸巾;
- e) 肛门周围皱褶较多,易残存粪便,清洗肛周时要注意将皱褶处残存粪便清除干净,以防对肛周皮肤产生不良刺激;
- f) 腹股沟、阴茎与阴囊相邻处及阴囊与会阴相邻处皮肤易藏污垢,如不及时清洁和保持干燥,易糜烂,应重点清洁;
- g) 男婴在新生儿期大多数为包茎,清洗时不必将包皮翻起;
- h) 女婴尿道较短,易被肛门周围的细菌感染,导致外阴炎、阴道炎,甚至尿路感染。如果女婴的会阴粘有粪便,应按照从会阴到肛门的顺序及时用温水将粪渍冲掉,以防来自肛门的细菌污染阴道和尿道;不要用毛巾擦洗阴唇黏膜,以免造成黏膜损伤,引起感染;有时女孩外阴部会有白色物体,一般是由脱落上皮或尿碱形成,如果不是太多、周围皮肤黏膜没有红肿,不要过度清洁;
- i) 不应使用碱性肥皂或者其他含有酒精以及香精的清洁用品清洗婴儿臀部,以免刺激外阴黏膜和皮肤。涂抹护臀霜或爽身粉时,不要将其沾染到女婴的外阴黏膜或男婴的龟头;涂抹爽身粉或痱子粉等粉末状护肤品时,尽量避免将粉末扬到空气中,以防婴儿吸入,影响肺部健康。

## 9 持续改进

### 9.1 投诉处理

9.1.1 投诉受理人员应友好地接待投诉者,不应辩解、争论。

9.1.2 服务机构管理人员应在投诉受理后立即进行调查核实,投诉情况属实应立即采取协商、道歉、赔付等补救措施处置。

9.1.3 服务机构应完整记录服务质量投诉处理情况。

9.1.4 解决争议的途径应符合 GB/T 17242 要求。

### 9.2 服务评价与改进

9.2.1 洗护流程完毕后，育婴员应观察婴幼儿情绪状态，并请顾客对服务进行评价。育婴员应将婴幼儿洗护后的情绪状态及服务评价记入《婴幼儿洗护顾客信息及服务情况登记表》（附录C）。

9.2.2 服务机构宜通过下列渠道调查了解服务需求：

- a) 发放顾客满意度调查问卷；
- b) 服务过程中与顾客面对面沟通；
- c) 通过电话、微信等定期回访；
- d) 收集媒体的报导；
- e) 收集消费者权益保护组织反映的情况。

9.2.3 服务机构应针对调查中发现的服务需求，采取有效措施改进服务。

## 附 录 A

(资料性)

## 婴幼儿洗护服务工作人员信息登记表

表 A.1 婴幼儿洗护服务工作人员信息登记表

档案编号：

填表时间： 年 月 日

姓 名		性 别		民 族		贴照片处
身高及体重		学 历		联系电话		
毕业学校及专业		身份证号码				
户口所在地		现在住址				
从事过的相关职业：育婴 <input type="checkbox"/> 护士 <input type="checkbox"/> 其他(用文字表述)：						
提供 证件	身份证 <input type="checkbox"/> 学历证 <input type="checkbox"/> 健康证明 <input type="checkbox"/> 育婴职业资格证 <input type="checkbox"/> 相关职业的培训证 <input type="checkbox"/> 其他(用文字表述)：					
工作 经历						
家庭 主要 成员	称谓	姓名	年龄	工作单位	联系电话	
培训 纪录	时间	课程			成绩	
奖惩 情况 记录	时间	奖惩情况纪录				
服务 好坏 记录	时间	服务过程中顾客的评价		服务结束后顾客的评价		
说明	1、表中可选项请在“□”中间打“√”； 2、工作人员在填写本表时应提供证件的原件，并将证件的复印件附在本登记表后面存档。					

登记人：

经办人：

审核人：

登记时间：



### 参 考 文 献

- [1] GB 2894 《安全标志及其使用导则》
  - [2] GB 3096 《声环境质量标准》
  - [3] GB/T 15624 《服务标准化工作指南》
  - [4] GB/T 17242 《投诉处理指南》
  - [5] GB/T 18883 《室内空气质量标准》
  - [6] GB/T 31771 《家政服务 母婴生活护理服务质量规范》
  - [7] GB 5749 《生活用水卫生标准》
  - [8] WS 394 《公共场所集中空调通风系统卫生规范》
  - [9] GB 37487-2019 《公共场所卫生管理规范》
-