

产后康复服务规范

Specifications for postpartum rehabilitation service

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广西壮族自治区商务厅提出、归口并宣贯。

本文件起草单位：广西心阳健康管理有限公司、南宁市家庭服务行业协会、广西康之桥护理服务有限公司、广西优家医疗医学检验中心、广西南宁妆家女家庭服务有限公司、广西安恩宝家庭服务有限公司、广西南宁百家联盟家政服务服务有限公司、广西心阳健康管理有限公司长乐分公司、南宁市青秀区牙可保健服务中心、南宁市悦恩健康管理有限公司、广西心阳健康管理有限公司田阳分公司、南宁市经开区雅儿健康技术经营部、广西心阳健康管理有限公司田东分公司、南宁市财源保健店、广西心阳健康管理有限公司防城港分公司。

本文件主要起草人：阳秋萍、段洁、李连博、相升林、朱剑、何侣蒙、张群、陈红岗、姚群林、陈菊林、徐玉梅、黄冬玲、韦妹娥、徐文文、黎卫研、唐新华。

产后康复服务规范

1 范围

本文件规定了产后康复服务的机构要求、人员要求、场地要求、服务提供要求和安全管理要求等内容。

本文件适用于广西壮族自治区范围内提供的产后康复服务。

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 7000.1 灯具 第1部分：一般要求与试验
- GB 7000.2 灯具 第2-22部分：特殊要求 应急照明灯具
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB 31654 食品安全国家标准餐饮服务通用卫生规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

产后康复 *postpartum rehabilitation*

在科学的健康理念指导下，针对妇女产后特殊时期的心理和生理变化，进行系统的调理和训练。

4 基本要求

4.1 机构要求

4.1.1 经营者应依法取得国家相关部门的批准或许可，应在营业场所接待区的醒目位置张贴以下信息：

- 营业执照、食品卫生许可证、公共卫生许可证；
- 服务流程；
- 受理顾客投诉及建议的电话（或邮箱）；
- 收费标准；
- 工作人员照片、从业资格信息、健康证明等。

4.1.2 公共标识设置应符合 GB/T 10001.1 的规定。

4.1.3 应具有与其业务范围相适应的固定经营场所、基础设施，服务环境安全、卫生、整洁。

4.1.4 应制定岗位服务守则、各类岗位培训计划，对员工进行培训，并对培训结果进行检查与考核。

4.1.5 应建立健全服务质量、投诉处理、安全卫生、环境保护等管理制度。

4.1.6 应建立顾客档案，包括顾客资料、服务合同、服务质量反馈、投诉及其处理文件，并对其进行保密。

4.2 人员要求

4.2.1 从业人员应具备合法的劳动职业资格，并按照国家 and 行业要求取得相应的资格证书。

4.2.2 从业人员应信守职业道德，遵纪守法，无不良记录。

4.2.3 从业人员应身体健康，无传染性疾疾病，持有有效的健康合格证明。

4.2.4 从业人员应包括但不限于：护理人员、清洁人员、客服人员、培训人员。

4.2.5 从业人员上岗前应接受相应培训（培训实施记录表参见附录 A），能够熟练掌握各项产康项目操作技能和常见问题调理方法。

4.2.6 从业人员应在工作中着装整洁、大方、美观，姿态举止端庄稳重，表情自然诚恳，和蔼可亲。

4.3 场地要求

4.3.1 环境要求

4.3.1.1 经营场所不应在传染病医院、化工厂、制药厂、垃圾处理厂、污水处理厂、空气污染严重的机构及高压电、电磁辐射范围内设立。

4.3.1.2 经营场所应配备照明、电路设施设备，其安装及使用符合 GB 7000.1 以及 GB 7000.2 的规定。

4.3.1.3 经营场所应划分接待区、过渡区、产康室、储物区等功能区，要求布局合理、标识明确。

4.3.1.4 接待区域应保证环境干净整洁，空气清新、无异味，物品摆放合理。

4.3.1.5 服务区域地面应平整、防滑、无障碍，玻璃应贴有防撞标志，设置醒目的禁止吸烟警示语和标志。

4.3.2 卫生要求

4.3.2.1 经营场所内接待区、服务区的物品应保持无灰尘、无污渍。

4.3.2.2 经营场所内门窗和地面应保持洁净、无垃圾、无积水。

4.3.2.3 与顾客直接接触的用品器具应一客一用一消毒。

4.3.2.4 服务过程中用到的工具应在使用前用合适的消毒液进行消毒。

4.3.3 设施设备要求

4.3.3.1 服务机构使用的各种专业设备仪器、用品用具应具有合格证。

4.3.3.2 机构内应配有沐浴更衣的场所。

4.3.3.3 机构内宜设置专供顾客使用的独立卫生间，并保持清洁。

4.3.3.4 接待区应配备沙发、茶几、前台，有条件的可配备监控设备。

4.3.3.5 服务区应配备全身镜、按摩床、挂衣架、操作推车、空气消毒器。

4.3.3.6 调配区应配备消毒柜、饮水设备。

4.3.3.7 卫生区应配备独立上下水、清洁工具。

5 服务提供

5.1 服务礼仪

5.1.1 机构应制订并实施服务礼仪规定，包括但不限于：仪容仪表、着装、服务用语、接待礼节、接待流程。

- 5.1.2 员工应在工作中着装整洁、大方、美观，姿态举止端庄稳重，表情自然诚恳，和蔼可亲。
- 5.1.3 工作过程中，员工应着合体的统一制服、工作鞋，佩戴工牌。
- 5.1.4 工作过程中，员工应注意个人卫生，不留长指甲不染色，不佩戴首饰，避免刮伤客户。
- 5.1.5 工作过程中，员工应眼神注视客户、微笑面对、语音语调柔和、肢体语言得体。
- 5.1.6 对所有客户都应进行礼貌、规范接待，接待内容宜包括：开口问候、引导客户、端茶递水、自我介绍、品牌及门店介绍等。

5.2 服务内容

产后康复服务内容包括但不限于：产后康复、无痛催乳、生殖健康咨询服务、月子痛症调理、体质调理、乳腺保养及心理护理等。具体可根据各服务机构规划进行增减或细化分类。如提供餐饮膳食服务，应满足GB 31654的相关要求。

5.3 服务流程

产后康复服务流程一般如图1所示。

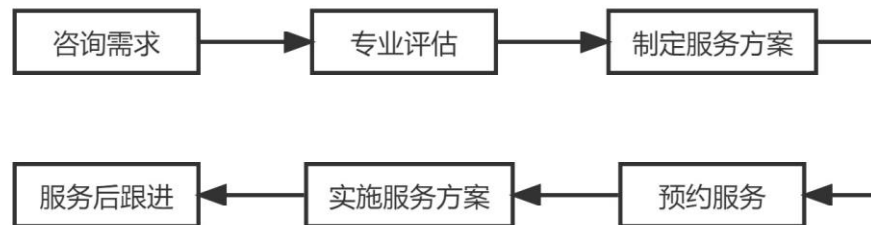


图1 产后康复服务流程图

5.4 服务提供

5.4.1 咨询需求

- 5.4.1.1 应向客户提供咨询服务，包括线上和线下服务。
- 5.4.1.2 应向客户介绍产后康复服务的相关情况，并解答客户提出的相关问题。
- 5.4.1.3 应了解客户相关情况，包括但不限于性别、年龄、体重、骨盆、盆底肌、腹直肌、体质状况、既往病史、生活饮食习惯、哺乳方式、产后情绪、基本需求等。
- 5.4.1.4 应根据接待咨询内容，形成客户基本信息档案。

5.4.2 专业评估

- 5.4.2.1 评估前应核对客户基本信息，告知评估注意事项，注意保护客户隐私。
- 5.4.2.2 各项评估应按照相应专业操作规程进行，并正确引导客户。
- 5.4.2.3 评估过程中，应与客户保持交流，关注并记录客户存在问题。
- 5.4.2.4 应通过综合评估，根据客户情况制定个性化调理方案。

5.4.3 制定服务方案

- 5.4.3.1 服务方案应包括但不限于以下内容：服务目标、服务计划、服务内容、注意事项、产后资料收集、调理疗程记录等。

5.4.3.2 应根据客户基本档案及各项心理、生理指标变化情况，结合客户自身的情况制定个性化的服务调理方案。

5.4.4 预约服务

服务方案制定完成后，应再次与客户核对服务需求和服务内容，并通过纸质或信息系统等方式为客户完成预约服务，明确服务时间、服务人员、所使用的仪器设备和用品用具等，并需获得客户签字认可。

5.4.5 实施服务方案

5.4.5.1 服务方案实施前，应告知客户可发生性好转反应，包括但不限于：按摩部位酸胀、轻微疼痛、经期改变、皮肤发热、分泌物增加等。

5.4.5.2 对客户进行调理，采用康复按摩、所用产品及借助相应仪器等方式时，应提前告知客户。

5.4.5.3 服务方案实施过程中，应对客户心理情况进行全面监控，一旦出现情绪不稳定的情况，应立即与其或家属进行交流并制定出适宜的家庭护理措施。

5.4.5.4 服务方案实施过程中，应加强与客户的沟通，了解客户感受，根据客户实际情况灵活调整手法力度及仪器强度等，如有特殊不适，先停止调理。

5.4.6 服务后跟进

5.4.6.1 服务方案实施完成后，应当场了解客户身体及心理状况，了解客户感受及需求，给出后续注意事项。

5.4.6.2 服务方案实施完成后，应对服务实施方案进行签名、归档，归档信息包括但不限于：服务项目、服务方案制定者、服务方案实施者、服务对象等。

5.4.6.3 应根据服务项目特点，及时跟踪回访客户身体状况，并给出指导建议。

5.5 评价改进

5.5.1 应建立自我评价机制，对产后康复服务质量进行评价，具体要求如下：

——应建立服务质量检查与考核制度；

——宜建立信息化管理系统，及时录入服务项目、服务时间等信息形成电子档案，定期分析系统中的数据，进行服务质量评价；

——应建立服务质量投诉机制。

5.5.2 应建立服务对象满意度评价机制，制定与实施客户满意度评价表（评价内容参见附录 B），并定期或不定期的通过电话回访、短信、邮件等形式进行服务满意度调查。

5.5.3 对出现的不合格或不当服务应进行纠正，消除或降低此类服务给客户造成的不良影响，并通过信息的收集与分析，创新服务与管理，持续改进服务质量。

6 安全管理

6.1 应建立健全消防制度，应依据国家消防的相关规定，配置足够的消防器材和火警报警设施，按 GB 13495.1 的规定设置消防安全标志，并定期检查设施状态，保证设施应急有效。

6.2 应针对火灾、自然灾害、设施事故等制定应急预案，应急预案应至少包括以下内容：

——应急组织系统及其职责；

——紧急处置措施方案；

——应急事故的训练和演习；

——应急设备或器材的储备和保养；

——履行预案规定的岗位职责。

6.3 应进行客户信息安全管理，应建立客户信息安全管理制，防止客户个人信息外泄。

附录 B

(资料性)

产后康复服务质量评价体系

产后康复服务质量评价体系参见表B.1。

表B.1 产后康复服务质量评价体系

一级指标	二级指标	三级指标	
顾客期望	社会责任	社会福利、公益评价	
		便民服务	
服务质量感知	环境设施	场所环境	
		交通便利	
	门店环境	整体布局	
		空间设施	
		康复设备	
	门店接待	咨询服务	
		项目公开	
		收费公开	
		手续办理	
	企业文化	企业愿景	
		企业形象	
		服务多样	
		应急管理	
		安全管理	
		规章制度	
	技术操作	身体护理	
		仪器使用	
	服务态度	语言沟通	
		着装举止	
		职业道德素养	
	健康教育指导	康复训练	
		心理沟通	
		育儿指导	
	调理效果	问题修复	
		保健养生	
	价值感知	过程价值评价	对服务过程价值评价的感知
		服务级别评价	对服务级别价值的感知
顾客满意度	总体满意度	对服务机构的总体印象	
顾客信任	支持程度	向他人推荐该服务机构的可能性	
顾客抱怨	投诉情况	服务对象投诉处理	

参 考 文 献

- [1] GB/T 31772—2015 家政服务机构等级划分及评定
 - [2] GB/T 31771—2015 家政服务 母婴生活护理服务质量规范
 - [3] GB/T 33855—2017 母婴保健服务场所通用要求
 - [4] GB/T 30444—2013 保健服务业分类
 - [5] GB/T 30443—2013 保健服务通用要求
 - [6] DB43/T 1801—2020 产后康复机构服务规范
 - [7] DB13/T 2565—2017 产后母婴护理机构服务规范
 - [8] DB61/T 1069—2017 家政服务指南产后母婴护理服务机构运营规范
 - [9] DB23/T 1756—2016 产后恢复培训服务规范
-

广西地方标准《产后康复服务规范》 (征求意见稿) 编制说明

一、任务来源、起草单位和起草人员

(一) 任务来源

本标准根据《广西壮族自治区市场监督管理局关于下达2022年广西地方标准制修订项目计划的通知》文件精神，由广西壮族自治区商务厅提出，由广西心阳健康管理有限公司、南宁市家庭服务行业协会、广西康之桥护理服务有限公司等单位共同起草，项目编号为：2022-1344，标准立项名称为：《产后康复服务规范》。

(二) 起草单位

广西心阳健康管理有限公司、南宁市家庭服务行业协会、广西康之桥护理服务有限公司、广西优家医疗医学检验中心、广西南宁妆家女家庭服务有限公司、广西安恩宝家庭服务有限公司、广西南宁百家联盟家政服务有限公司、广西心阳健康管理有限公司长乐分公司、南宁市青秀区牙可保健服务中心、南宁市悦恩健康管理有限公司、广西心阳健康管理有限公司田阳分公司、南宁市经开区雅儿健康技术经营部、广西心阳健康管理有限公司田东分公司、南宁市财源保健店、广西心阳健康管理有限公司防城港分公司。

(三) 主要起草人员

阳秋萍、段洁、李连博、相升林、朱剑、何侣蒙、张群、

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/466205051151010224>