



【案例】

入住十多天,一女婴进入加护病房

去年8月3日,王女士的孩子早产一个月降生。8月13日,孩子在生产医院度过10天的观察期后健康出院,随王女士一同入住长沙金月汇精致月子中心(藏珑店)。王女士全家人都希望有了月子中心的精细照顾,大人和宝宝能够轻松愉悦地度过月子时光。

在月子中心待了十多天后,意料之外的事情发生了。2021年8月30日下午,王女士喂奶时感觉宝宝体温偏高,立即询问月嫂如何处理。“我后来才知道,当天早上月子中心给宝宝洗澡时量体温,宝宝体温已经偏高,对方当时没告诉我。下午喂奶感觉宝宝身体发热,月嫂说这是正常的。”虽然担忧,王女士还是选择了相信月子中心的专业,直到傍晚时分孩子呼吸急促,身体颤抖,月子中心工作人员再次测量体温,孩子已经是高烧。

“月子中心有车,但他们不送。”王女士无奈之下给丈夫打电话,“老公在黄花机场那边上班,听说宝宝发高烧,赶忙请假过来,把宝宝接送到湖南省儿童医院救治。赶过来需要时间,再送孩子去医院也耽误时间。”回忆当天情形,王女士十分激动,认为月子中心的不告知和不作为,耽误了孩子的病情,“医生下了病危通知,宝宝现在还住在加护病房。家属不能探望,真的很揪心。”

不仅仅是王女士,今年谢先生花3.7万元将妻子和刚出生的孩子送进长沙某月子会所。谢先生称,月嫂在给17天大的婴儿换尿片时,提着孩子的腿,致使孩子被摔落在地。好在经检查并无大碍。不过,该月子会所负责人却表示,当时月嫂给孩子擦油,因为小孩光着身体,所以孩子就沿月嫂的腿滑了下去。

作为母婴产后护理机构,月子中心提供包括婴儿护理、产妇照料、产后修复等多项服务。虽然动辄数万元,月子中心依然成为不少家庭的首选。

不过在运营过程中,行业的发展也暴露出一系列问题:准入门槛低,服务水平良莠不齐,甚至发生商家经营不善卷款跑路的事件。面对行业的迅速发展,良莠不齐的月子中心该如何监管?市民又怎样挑选合适的月子中心,健康、舒心地度过特殊时期?

■三湘都市报全媒体记者 卜岚 实习生 龙思言

动辄数万元,服务标准待规范

月子中心成风口,但准入门槛低,价格与服务难匹配



在长沙一家培训机构,学员正在给婴幼儿进行护理。
受访者 供图

【问题】准入门槛低,服务水平良莠不齐

作为产后妈妈们的“避风港”,月子中心已然成了一个新的风口。不过月子中心的乱象问题,将会严重影响母婴的安全健康。

记者查阅天眼查数据发现,2016年以来,我省每年新注册的月子中心都在10家以上,目前共有相关企业91家,其中在业或存续的有69家。长沙目前企业名称包含母婴护理的在业企业达101家,其中76%成立于近五年,注册资金在0-100万的企业占比达71%。

“从事母婴护理的月子中心越来越多,服务水平却是良莠不齐。”从事十余年母婴护理的吴女士表示,一些月子中心租用酒店、宾馆的几个楼层就开始运营,有的甚至直接在居民区里租个房子。这些场所既没有独立的消毒区,环境闭塞导致细菌大量滋生,母婴很容易感染,也存在较大的安全隐患。

吴女士坦言,目前行业标准缺失,监管空白也是个很大的问题,“目前,各个地方针对母婴护理,出台了不少地方性的服务规范流程,2016年2月,国家标准委员会发布的《家政服务母婴生活护理服务质量规范》正式实施。但是,很多标准和流程都比较粗略宽泛,在价格与服务等方面还没有统一的标准。”

“目前,长沙月子中心的月子房价格也是比较混乱,普遍在3万元—10万元不等,收费根据入住房间大小、装潢是否豪华、餐食标准、护理服务等价格有所不同。也有些月子会所开出了一月30万元的高价,但是服务和价格能匹配,却不得而知。”业内人士指出。

此外,记者查询了解到,目前月子中心准入门槛较低。只需要通过工商注册,领个营业执照就可经营。正规月子中心会完整登记所涉业务范围,如母婴护理、月子餐饮等。但不少月子中心登记的经营服务范围多是母婴健康管理咨询,但在实际中,往往超范围经营。

【建议】立法确定监管主体,明确行业规范

虽然月子中心存在诸多健康隐患,但不可否认随着“三孩时代”的来临,月子产业正逐渐迎来“黄金时代”。

根据艾媒咨询调研,在我国一线城市中,大约有84.8%的产妇比较或十分愿意选择去月子中心护理;在我国二线城市中,约有80.5%的产妇比较或十分愿意选择去月子中心护理。

业内人士指出,近年来,月子产业进入快速发展期,行业规模和企业数量也在不断增加。

湖南省育婴师协会会长、金职伟业集团有限公司总经理潘建明表示,在二孩、三孩等政策利好之下,市民对于月子中心的需求也在不断提升,性价比高、品牌不错、内涵与质量佳的月子中心确实常出现“一房难求”的现象。

“不过行业在发展中也出现了一些问题。我觉得可以从提高月子会所的准入门槛、制定行业标准入手,规范其健康有序发展。”潘建明坦言,他们最近在联合中国保护消费者基金会母婴工作委员会等一起制定关于母婴场所管理的标准,规范月子会所的管理、服务。

同时,通过加强培训,提高从业人员的综合素质。比如育婴员、保育师等,鼓励他们考核后再上岗,“我们也希望未来能吸引一批高学历高技能的孩子,加入到月子会所工作。也希望政府能制定一定的扶持和补贴政策,促进行业规范化运作。”

支招

消费者如何选择合适的月子中心

消费者如何选择月子中心?湖南省消费者权益保护委员会提醒市民,在多选择几家符合自身需求的月子中心实地考察,并进行多方比较。要选择证照齐全、服务水准高、信誉度好的月子中心,仔细查看营业执照和有关许可证,多途径了解商家的经营状况、信誉程度和服务能力。要实地考察,对月子中心的私密性、安全性、母婴服务的专业性、卫生消毒、环境及空气质量、设施设备配备情况等进行全方位的了解。

同时,月子中心的费用相对比较高,且不同的月子中心、不同的套餐服务价格相差很大。应当根据自身的经济承受能力,选择合适的服务,同时确认好服务的细节和流程。签订书面合同。签订合同时要详细载明服务项目和价

格,明确双方权利和义务,切勿轻信商家的口头承诺。

