天价月子会所背后的喜怒哀乐

（上接A04版）

深受欢迎的月子餐。

■月子会所背后的喜怒哀乐

近年来，月子会所被冠上“天价”的头衔后，频频曝出问题，一度成为社会焦点话题。不少读者疑惑：“高价的月子会所背后究竟是怎样的？”长沙多喜月母婴月子会所店长叶静佳告诉记者：“我们的背后是满满的‘喜怒哀乐’。”

喜：日益完善的服务和设施

“月子餐，是每个月子会所的‘招牌’，更是客户检验我们是否达到‘高端’的直接评判标准。”叶静佳介绍，多喜月会所里的档案记载着开业以来，每一位客户的意见反馈，其中让客户最满意的就是“月子餐”。

坐着飞机而来的山西稷山大枣、香港的燕窝，湘潭农庄特供的人工养殖绿色鸡蛋、自家菜园产的时令蔬菜……叶静佳说，这些美食待遇在会所并不是说说而已，而是新妈妈们实实在在能享受到的服务。

“我们会所有很多‘食客’，已经过了月子期，还经常来会所吃饭。”主管护师伍育英将记者带来了休息区，见到抱着宝宝的徐传慧。

“家里做饭没时间概念”、“反复就是老三样”——提到自家做的饭菜，徐传慧怪不好意思的，“我们新手妈妈不懂搭配营养餐，回家担心营养不够均衡影响宝宝的哺乳，所以又厚着脸皮回多喜月来吃啦”。

伍育英介绍，通常客户入所的第一天，会有护士进房间咨询饮食喜好与禁忌，细心地将月子餐分为四阶段：前一周排恶露，清除体内毒素；第二周以修复体型的饮食为主；第三周根据个人体质帮助产妇滋补元气；最后一阶段补充美容养颜的补品。“我们会尽量丰富月子餐的品种，还会因人而异，制定饮食计划”。

据了解，目前大城市很多月子会所的月子餐已经提供“外卖服务”，即使在家也可以享受到营养餐品。而叶静佳告诉记者，多喜月母婴月子会所的“营养餐外卖服务”已经处于推广状态，对于老顾客出去后回来用“月子餐”的需求，会所会收费提供。

除此之外，叶静佳介绍，会所内的“恬梦馆”也打造了长沙的“多喜月”特色。胡春（化名）和丈夫都是新生代爸妈，最怕的就是凌晨的“爱哭鬼”。面对宝宝的半夜啼哭，束手无策的母子俩住进了多喜月母婴月子会所。

“我就是看中了会所的‘恬梦馆’，实在是太体谅新妈妈了。”胡春说，宝宝“黑白颠倒”，白天睡觉晚上吵闹。而“恬梦馆”的寄托服务特别人性化，睡眠不好的妈妈可以将宝宝托管于“恬梦馆”，整晚都有专业的护理人员照顾，保证新妈妈睡眠质量的同时，也逐渐帮助宝宝培养良好的作息规律。

怒：母婴出问题，全赖月子会所

2013年11月，广州天价月子会所被爆“5天药一次喂给宝宝”；2013年4月，武汉万元月子会所被爆“让宝宝染上重症”；2012年7月，重庆高端月子会所被爆“月嫂将宝宝摔伤”……

“好事不出门，坏事传千里。”叶静佳认为，这些事件都是特例，发生几率很小。而在多喜月母婴月子会所，她们秉着“优质服务”的理念，一直在向着“不发生特例事件”的目标努力。然而，往往却是有苦难言。

叶静佳说，目前在长沙，“科学坐月子”的观念并没有完全普及，很多新妈妈夹在老一辈观念和科学观念之间，有些妈妈在会所坐月子，难免会不理解护理人员。

宝宝衣服穿太多，是主管护师伍育英在月子会所工作以来，发现新妈妈最容易犯的错。“10次投诉9次因为这个问题吧！”伍育英说，“捂着成长”是很多老人“坐月子”的观念，实际上并不可取。而不少新妈妈从小接受这个观念，自然认为是对的。因此，每当伍育英为宝宝减少衣被，总容易被误解为“伤害”宝宝，然后被赶出房间。

“宝宝穿太多，容易患一些皮肤病。”伍育英说，由于是春天，气温高了，宝宝若捂得太紧，屁股上就容易滋生细菌，导致红疹溃烂等。为了说服这些顽固妈妈，自己经常“串门”，有事没事去跟妈妈们聊聊天，“先让她们相信我的为人，然后再灌输科学健康的育儿方法”。

然而，尽管护理人员百般小心，也总会碰上一些不能“将心比心”的客户。伍育英说，很多妈妈觉得花了钱就应该“照顾得面面俱到”，稍有疼痛或者毛病，首先问责的就是月子会所，完全不管有没有依据。

为此，店长叶静佳表示，尽管预料到可能发生这类事情，但通常为了做到让客户满意，工作人员都是尽量忍受，“受多少委屈都会笑脸相迎，做到让客户满意”。

哀：没有行业标准，月子会所也委屈

记者走访发现，长沙的月子会所近年来如雨后春笋般涌现，但其监管主体并未明确。记者从长沙市卫生局和工商局了解到，目前，我国的月子会所，因属于家政服务行业，注册时不需卫生、食品等前置审批，只需申领执照，即可开业。国家对会所护理人员，也没有职业上岗的资质要求。也因不属于医疗机构，其服务、收费等，不在卫生部门的监管范围内。

“没有监管主体和行业标准，对我们来说也不是好事。”叶静佳告诉记者，尽管目前国家对月子会所的护理人员没有职业上岗的资质要求，但长沙多喜月母婴月子会所一直坚持“带证上岗”。

叶静佳介绍，多喜月母婴月子会所的最大特色在于拥有一个专业的护理团队。从店长、主管护师、组长护士到一线护理人员，都是从医学、护理学毕业，并拥有公立医院的工作经验。“拿我来说，尽管是店长，负责店内的很多杂事，但我也是从湘雅医学院毕业的，有着护士执业资格证。”

“我曾在长沙市中心医院有3年的工作经验，所以针对一些日常护理，我们得心应手。”叶静佳说，由于行业标准的缺失，客户没有途径了解月子会所的优势，所以，对月子会所来说，也是遗憾的。

乐：她们在“天价月子会所”的快乐日子

“每一个孩子都是天使。”叶静佳说，在多喜月母婴月子会所，护理团队的每一个工作人员都有爱心、耐心和责任心。正因如此，她们在会所工作的那些日子，总是过得很快，也快乐充实。

“你好，我是你的责任护士，我姓乐，名予婧，可不是管着囚犯的那个狱警哦。”一句普通的玩笑话，总能拉近乐予婧与新妈妈之间的距离，所以，在会所里，经常有人叫她“狱警妈妈”。

“狱警妈妈”之前真的和“警”字有关，曾在武警医院工作多年的她，半年前，来到了多喜月母婴月子会所。到现在，乐予婧笑着说：“我照顾过的孩子，已经数不清楚了。”

“这个宝宝叫吞吞，5天前入住的，之前有些许黄疸，所以在有些方面需要多多注意”、“这个宝宝昨天刚住进来，叫amy，特别乖，一睡就是一整晚”……作为责任护士长，乐予婧只要聊到会所里面的宝宝，就笑成了一朵花。她说，她可以清楚地记得每个宝宝的长相、名字、喜爱等。

“小家伙又拉粑粑了呀！”乐予婧一边帮宝宝换着尿不湿，一边做记录——“这是第三次拉粑粑，稍微有些多，一定要多加注意。”随后，乐予婧熟练地解开宝宝的尿不湿，细心的清洗更换，整个动作一气呵成，又快又轻。宝宝还在睡梦中，更换尿片的工作就完成了。乐予婧告诉记者，自己最有成就感的事情就是能够说服顽固妈妈接受科学的“月子观念”。除了乐予婧，会所里还有一名备受欢迎的护理人员——陈芳莹。作为产后康复科组长，陈芳莹总能带给妈妈们一些新潮又有效的瘦身方法。

“减肥有三宝：运动、节食、减肥药。”陈芳莹说，“但在我们这里，绝不提倡产妇在月子期间为达到快速瘦身而采用这样的‘减肥三宝’，我们主要通过科学的膳食调理、产后康复操以及专业的仪器产品进行阶段性的调养瘦身。”由于工作的特殊性，陈芳莹除了要做“健身教练”，有时候还要充当“营养辅导员”。“总有一些妈妈忍不住偷吃，这时候，我就要巧妙地出招，让她们既不反感还很配合我们的饮食计划。”

▲在多喜月母婴月子会所里，产妇也可在护士的照顾下洗头。

◀一位妈妈细心地向护士请教带宝宝的妙招。