



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات
بهداشتی - درمانی استان قزوین
معاونت غذا و دارو

تاریخ: ۱۴۰۲/۱۲/۰۹

شماره: ۲۸/۵۳/۴۲۰۳۱۵

پیوست: دارد

۱۳:۳۳

ریاست محترم سازمان نظام پزشکی استان قزوین ریاست محترم انجمن داروسازان ایران

با سلام و احترام

به پیوست منشور کرامت مادری ابلاغ شده توسط مرکز جوانی
جمعیت، سلامت خانواده و مدارس جهت استحضار و امر به اطلاع رسانی
ارسال می گردد.

همچنین این توضیح لازم است که منشور کرامت مادری در پورتال معاونت
غذا و دارو در بخش اطلاعیه ها موجود می باشد.

~~دکتر مریم نورخیز محجوب~~

معاون غذا و دارو دانشگاه

منشور کرامت مادری

هدف کلی:

احترام به منزلت مادر باردار و دارای کودک تا ۲ سال مبتنی بر احترام به شان و منزلت انسانی و مادری

دامنه شمول:

تمامی مراکز ارائه دهنده خدمات به مادران باردار و کودکان تا ۲ سال شامل: مراکز بهداشتی درمانی، درمانگاهها، بیمارستان ها، آموزشگاه ها، پژوهشگاه ها، اعم دولتی، غیر دولتی، خیریه، خصوصی و ...

نظارت و اجرا:

مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این منشور رئیس دانشگاه/ دانشکده های تابعه وزارت متبوع می باشد.
زمان اجرا: پس از تصویب و ابلاغ توسط قرار گاه جوانی جمعیت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

مصادیق احترام و تکریم مادران باردار و مردان دارای کودک زیر ۲ سال شاغل در حوزه بهداشت و درمان (دولتی، غیر دولتی و خصوصی):

(بیمارستانها، مراکز درمانی، ستاد شهرستان، ستاد دانشگاه و وزارت بهداشت)

- ارتباط کلامی و غیر کلامی توأم با آرامش توسط مسئولین
- فراهم کردن محل نگهداری کودک تا ۲ سال (مهذکودک)، اتاق شیردهی و اتاق استراحت برای مادر باردار
- در اولویت قرار دادن استفاده از پارکینگ محل خدمت
- موافقت با مرخصی استحقاقی ساعتی یا روزانه و درخواست مرخصی به علت بیماری فرزند با ارائه گواهی پزشکی
- محدود کردن ماموریتهای برون شهری
- در صورت امکان محدود کردن فعالیت شغلی در شیفت شب برای مشاغلی که شیفتهای گردشی دارند مانند بیمارستانها
- معرفی و فراهم کردن امکان شرکت در کلاسهای آمادگی برای زایمان برای مادران باردار و همسرانشان
- مشخص کردن مراکز خدماتی طرف قرار داد برای مراقبتهای بارداری و زایمان و اطلاع رسانی به گیرندگان خدمت
- امکان برقراری دورکاری در مشاغلی که قابلیت دورکاری دارد.

دوره آموزشی تکریم مادر باردار برای ارائه دهندگان خدمت به مادران باردار و مادر دارای کودک تا ۲ سال:

۱۰ ساعت آموزش تئوری شامل: کرامت مادر : دین ، اخلاق ، حقوق (۲ ساعت)، مراقبت های مامایی و اخلاق حرفه ای قبل از بارداری، حین و پس از زایمان و کلاس های آمادگی برای زایمان (۱ ساعت)، مهارتهای ارتباطی، ارتباط کلامی و غیر کلامی با مادر با تاکید بر کرامت مادری (۳ ساعت)، قصور در مراقبت های مامایی از دیدگاه اخلاق حرفه ای (۲ ساعت)، اهمیت دل بستگی پره ناتال در سلامت مادر و کودک و نحوه بهبود آن با کسب مهارت شفقت ورزی (۲ ساعت) برگزاری ۲ ساعت دوره توجیهی برای تمامی پرسنل شامل نیروی اداری و خدماتی در خصوص نحوه ارتباط و تکریم مادر باردار و مادر دارای کودک زیر ۲ سال:

۲ ساعت دوره توجیهی شامل: نحوه ارتباط کلامی و غیر کلامی، راهنمایی کردن مادران باردار به واحدهای مورد نیاز، چگونگی فراهم نمودن فضای فیزیکی برای آرامش مراجعین

مصادیق تکریم مادران باردار و مادران دارای کودک تا ۲ سال

تکریم از نظر فضای فیزیکی	تکریم کلامی	تکریم فرآیندی
--------------------------	-------------	---------------



منشور کرامت مادری



<p>۱. ارائه خدمت به مادران باردار و دارای کودک زیر ۲ سال در اولویت قرار گیرد.</p> <p>۲. خدماتی که در مرکز برای مادر باردار و مادر دارای کودک زیر ۲ سال انجام می شود در معرض دید مراجعین قرار گیرد.</p> <p>۳. نوبت دهی از طریق شبکه های اجتماعی، پیامک یا تلفن برای جلوگیری از اتلاف وقت و طولانی شدن انتظار برای مراقبت، به اطلاع مادر رسانده شود.</p> <p>۴. حضور مادر برای مراقبت، مطابق ساعت تعیین شده و با کمترین معطلی پیگیری شود.</p> <p>۵. در صورت ارجاع به سطوح بالاتر مسیر ارجاع و زمان ارجاع برای مادر مشخص شود.</p> <p>۶. در صورت ارجاع برای سونوگرافی، رادیولوژی و آزمایشگاه، به منظور انجام خدمت بدون معطلی، موارد زیر در نظر گرفته شود:</p> <p>- آدرس و شماره تلفن مرکز / مراکز ارائه خدمت در اختیار مادر قرار گیرد.</p> <p>- اسامی، آدرس و شماره تلفن بیمارستانهایی که مادر می تواند به آنها برای زایمان مراجعه کند در اختیار وی قرار گیرد.</p> <p>- بازه زمانی مراجعه و نحوه گرفتن توییت برای معاینه مشخص شود.</p> <p>- به مراکز ارجاع دهنده در خصوص در اولویت قرار دادن ارائه خدمت به مادر باردار اطلاع رسانی شود.</p> <p>۷. در ارائه خدمات مراقبت مادر و نوزاد، اصل عدم ضرر و تامین برترین منافع مددجو رعایت شود.</p>	<p>۱. در اولین ملاقات، ارائه دهنده خدمت (ماما، پزشک و...) خود را (نام خانوادگی و عنوان شغلی) معرفی نماید.</p> <p>۲. ماما یا پزشک سلام احوالپرسی و خوشامدگویی را با روی خوش انجام دهد.</p> <p>۳. ارتباط کلامی و غیر کلامی (تماس چشمی، حرکات دست و بدن و...) مناسب و موثر همراه با آرامش در کلام و رفتار با مادر و همراه وی برقرار نمایند؛ به گونه ای که موجب نگرانی و اضطراب وی نشود.</p> <p>۴. ارائه دهندگان خدمت از بیان عباراتی که موجب القاء هرگونه ترس و هراس نسبت به بارداری و یا زایمان می شود خودداری نمایند.</p> <p>۵. با گوش دادن به صحبت ها و پاسخ به سوالات مادر، فرصت بیان نیازها و رفع نگرانی ها داده شود.</p> <p>۶. به اعتقادات و باورهای مذهبی و ارزشهای فرهنگی والدین در استفاده از وسایل شخصی در چارچوب سیاستها و مقررات سازمان توجه نمایند.</p> <p>۷. ارائه دهندگان خدمت باید به آنچه مادران و خانواده هایشان می گویند گوش دهند و دانش و اطلاعات بهداشتی را به شیوه ای ایمن و حساس از نظر فرهنگی و در زبانی که مادر و خانواده اش متوجه می شوند در اختیار آنها قرار دهد..</p>	<p>۱. مسیر ورود و رسیدن به اتاق ارائه خدمت مشخص باشد به طوری که مادر هنگام ورود به مرکز سر درگم نشود. (استفاده از نوار رنگی یا علامت مثلا نوار سبز از ورود تا محل ارائه خدمت به مادر باردار).</p> <p>۲. پارکینگ مشخص در نظر گرفته شود.</p> <p>۳. محل عبور کالسکه (رمپ جلوی ساختمان، آسانسور و غیره) فراهم شود و محلی برای نگهداری و قرار گیری کالسکه در زمان ارائه خدمت در نظر گرفته شود.</p> <p>۴. در صورت امکان، با توجه به تعداد مراجعین، محلی برای نگهداری از کودک همراه مادر باردار در نظر گرفته شود.</p> <p>۵. به منظور آراستگی فضای فیزیکی، اتاقها دارای رنگ آمیزی مناسب و تمیز باشد و پوستره های مرتبط، با رنگ آمیزی مناسب و نشاط آور به دیوارهای مرکز نصب شود.</p> <p>۶. در هنگام معاینه و اخذ شرح حال محیط به گونه ای فراهم باشد که حریم و محرمانگی اطلاعات مادر توسط ارائه دهنده خدمت (پزشک، ماما و ... رعایت گردد.</p> <p>۷. اتاق معاینه مراقبت دوران بارداری، اتاق لیبر و زایمان از نظر نور، صدا، حرارت، نظافت، مرتب بودن و ... امن و آرام برای مادر باشد.</p>
--	--	---



منشور کرامت مادری

<p>۸. کلیه مراقبت های مادر و نوزاد بر اساس استانداردها و راهنما های بالینی و دستورالعملهای ابلاغی وزارت متبوع انجام شود.</p> <p>۹. مراقبت همه جانبه از مادر و نوزاد شامل مراقبت جسمی، عاطفی، روانی، و معنوی ارائه گردد .</p> <p>۱۰. همه مادران باردار و مادر دارای کودک زیر ۲ سال بایستی از خدمات مبتنی بر نیازهای فردی برخوردار شوند. (مانند توجه به شاغل بودن، وضعیت اجتماعی و اقتصادی و ...)</p>		
---	--	--

مصادیق ارتباط موثر با مادر باردار و دارای کودک تا ۲ سال

۱. خودتان را به مادر و همراهش معرفی کنید و مادر را با نام یا نام خانوادگی (ترجیحا با نام کوچک) صدا بزنید.
۲. هنگام صحبت کردن با مادر به چشمهپایش نگاه کنید و ارتباط غیر کلامی برقرار کنید.
۳. اطلاعات به شیوه واضح به مادر داده شود و از به کار بردن اصطلاحات پزشکی اجتناب کنید. می توانید از تصاویر و نمودارها برای آگاهی دادن به مادر استفاده کنید.
۴. به نیازهای مادر احترام بگذارید و با نگرش مثبت به نیازهای مادران پاسخ دهید.
۵. قبل از انجام هر اقدامی از مادر اجازه بگیرید و به خواسته های او احترام بگذارید.
۶. با همدلی و مهربانی از نیازهای عاطفی مادران حمایت کنید از طریق تشویق، تحسین، اطمینان دادن و گوش دادن فعال به صحبت های مادر از او حمایت کنید.
۷. از انتخاب او حمایت کنید و به وی اطمینان دهید که از انتخاب او حمایت می کنید.



منشور کرامت مادری

۸. اطمینان دهید که تمامی اقدامات برای وی توضیح داده خواهد شد و برای اقدامات طبی رضایت آگاهانه گرفته می شود.
۹. مادر را تشویق کنید که نیازها و اولویت های خود را بیان کند. خانواده را در جریان اتفاقاتی که در فرآیند بارداری می افتد قرار دهید و بخواهید که سوالات شان را از شما بپرسند.
۱۰. اطمینان دهید که تمامی موارد کاملا محرمانه می ماند.
۱۱. به مادر در خصوص نحوه رسیدگی به شکایات راهنمایی کنید.
۱۲. در مورد انتخاب همراه برای حمایت عاطفی حین بارداری و زایمان به مادر آگاهی دهید. همراه باید به انتخاب مادر باشد. همراه می تواند همسر یا بستگان هم جنس و یا مامای همراه باشد.

نمونه هایی از ارتباطات غیر کلامی موثر و غیر موثر

ارتباطات غیر کلامی	
ارتباط موثر و پر رنگ	ارتباط غیر موثر و کم رنگ
هنگام صحبت کردن به چشم و صورت مادر نگاه کنید	هنگام صحبت با مادر به کاغذ یا کامپیوتر نگاه کردن
با روی خوش و چهره دارای لبخند با مادر ارتباط برقرار کنید	اخم کردن و گره در ابرو انداختن
هنگام صحبت کردن از دستها و حرکت سر و گردن استفاده کنید	بی حرکت بودن هنگام صحبت کردن با مادر
با حرکات سر صحبتهای مادر را تایید کنید	عکس العمل نشان ندادن به صحبتهای مادر
چشم ها هم سطح چشم مادر (ضعف و پایین تر بودن در مادر احساس نشود)	نگاه کردن از بالا به مادر



منشور کرامت مادری

نمونه هایی از ارتباطات غیر کلامی موثر و غیر موثر

ارتباط کلامی	
کلماتی که نباید به مادر گفت	کلماتی که لازم است جایگزین شود
الان زمان مناسب بارداری نیست	بارداری شاهکار خلقت است، خداوند شما را برگزیده و در خلق یک موجود زنده شما را با خودش شریک کرده است.
الان زمان مناسب بارداری نیست	تبریک برای اینکه باردار شدید.
بارداری بیماری است	بارداری یک امر طبیعی و فیزیولوژیک در طبیعت است. انسان هم مانند بقیه پستانداران می تواند باردار شود و مراحل آن را به طور طبیعی طی کند. تفاوت انسان و دیگر پستانداران در این است که انسان ها با مراقبت صحیح می توانند خطر را به موقع تشخیص دهند و مادر و نوزاد را از خطرهای احتمالی نجات دهند.
بارداری پر از خطر است	بارداری یک مرحله از زندگی است مثل دوره نوجوانی، دوره بلوغ. هر دورانی با تغییراتی همراه است
بارداری باعث بد شکل شدن ظاهر می شود	خانم باردار مقدس است و همه جای دنیا به او احترام می گذارند و در مواقع خاص اولویت را به مادر باردار می دهند
فاصله این بارداری با فرزند قبلی کم است نباید باردار می شدید	اگر مراقبتها را درست انجام دهید فاصله کم بین فرزندان باعث ارتباط بهتر بین فرزندان می شود
چون بیماری زمینه ای دارید نباید باردار می شدید	با وجود بیماری زمینه ای ما به شما کمک می کنیم که با مراقبت صحیح بتوانی این دوران را با سلامتی طی کنید.
فعاليتها در دوران بارداری محدود می شود	فعاليتها در بارداری تغییر می کند بهترین داشته شما فرزند شماس است پس به داشته هایت فکر کن و از اینکه مادر می شوی به خودت افتخار کن



منشور کرامت مادری

فرزند شما به شما هویت می دهد به اطرافیان هویت می دهد شما را تبدیل به مادر و همسران را تبدیل به پدر می کند. همینطور به اطرافیان هویت خواهر، برادر، مادر بزرگ و پدر بزرگ، عمو، خاله را عطا می کند. ثمره زندگی فرزند شما هست و هدیه ماندگار شما به جهان هستی و تداوم وجود شما در این جهان است	فرزند فقط باعث زحمت است
زیباترین دوران زندگی، دوران بارداری است که خداوند نور خود را به شما تابیده و شما را در رشد و نمو یک موجود زنده با خود سهیم کرده است. ارتباط با جنین در این دوران نه تنها موجب رشد عاطفی و ذهنی فرزندان می شود بلکه خاطرات خوشی را از این دوران برای شما به جا می گذارد. برای همین بهشت زیر پای مادران است تمام سختی های دوران بارداری را با دیدن نوزاد خود فراموش میکنید زندگی بخشیدن به یک انسان ارزش سختی های بارداری را دارد	بارداری دوران سختی است
خطهای روی شکم شما یادگار دوران جنینی فرزند شماست. تصور کنید که جنین شما روی شکم شما نقاشی کرده و از خودش یادگاری به جا گذاشته است.	پوست شکم از حالت طبیعی خارج شده و ظاهر خوبی پیدا نمی کند.
به سوالات مادر با آرامش پاسخ دهید به باورهای او احترام بگذارید و در صورت نادرست بودن باورها، با کلمات ساده، باور درست را آموزش دهید	خیلی سوال می پرسد، اینقدر سوال نپرس
آفرین که می توانید خانواده پرجمعیتی داشته باشید. اینها از موهبتهای خداوند است که به شما عطا کرده است. بدن هر خانم قادر است بارداری های متعددی را تجربه کند. مراقبتهای بارداری کمک می کند این دوران با سلامتی طی شود. تشخیص به موقع و اقدام مناسب به سلامت مادر و جنین کمک می کند.	چرا اینهمه بارداری و زایمان
با مراقبت صحیح، تغذیه صحیح ذخایر بدن مشکلی پیدا نمی کند.	بارداری باعث از بین رفتن ذخایر بدن می شود



منشور کرامت مادری

آماده نبودن بدن موجب ناهنجاری در جنین می شود	خداوند به گونه ای بدن پستانداران را آفریده است که تمامی نیاز های جنین از مادر دریافت می شود و جنین به خوبی رشد می کند. ضمناً مراقبت صحیح کمک می کند که مشکلی برای شما و جنین پیش نیاید.
جنین در شکم مادر چیزی متوجه نمی شود	به یاد داشته باشید شک شما دنیای خاصی برای جنین شماست در واقع خانه جنین شماست و در آنجا با تغذیه از شما در حال رشد و نمو و تکامل است این رشد و تکامل نه فقط جسم بلکه از نظر روحی و روانی هم در وی اتفاق می افتد. جنین در شکم مادر با ۵ حس خودش با مادر ارتباط برقرار می کند از طریق شنوایی، بویایی، چشایی، لامسه و بینایی
بارداری موجب غمگینی می شود	هورمونهایی در بارداری ترشح می شوند که موجب شادمانی مادر می شود با شرکت در کلاسهای آمادگی زایمان یاد می گیرید چگونه این هورمونها را در بارداری افزایش دهید تا شاد و سرحال باشید.