

منشور کرامت مادری

تکریم فرایندی

۱. ارائه خدمت به مادران باردار و دارای کودک زیر ۲ سال در اولویت قرار گیرد.
۲. خدماتی که در مرکز برای مادر باردار و دارای کودک زیر ۲ سال انجام می شود در معرض دید مراجعین قرار گیرد.
۳. نوبت دهی از طریق شبکه های اجتماعی، پیامک یا تلفن برای جلوگیری از اتلاف وقت و طولانی شدن زمان انتظار برای مراقبت، به اطلاع مادر رسانده شود.
۴. حضور مادر برای مراقبت، مطابق ساعات تعیین شده و با کمترین معطلی مادر پیگیری شود.
۵. در صورت ارجاع به سطوح بالاتر، مسیر ارجاع و زمان ارجاع برای مادر مشخص شود.
۶. در صورت ارجاع برای سونوگرافی، رادیولوژی و آزمایشگاه، به منظور انجام خدمت بدون معطلی، موارد زیر در نظر گرفته شود:
 - نشانی و شماره تلفن مرکز / مراکز ارائه خدمت در اختیار مادر قرار گیرد.
 - اسامی، نشانی، شماره تلفن بیمارستان هایی که مادر می تواند به آنها برای زایمان مراجعه کند در اختیار مادر قرار گیرد.
 - بازه زمانی مراجعه و نحوه گرفتن نوبت برای معاینه مشخص شود.
 - به مراکز ارجاع دهنده در خصوص در اولویت قرار دادن خدمت به مادر باردار و دارای کودک تا ۲ سال اطلاع رسانی شود.
۷. در ارائه خدمات مراقبت مادر و نوزاد، اصل عدم ضرر و تامین برترین منافع مددجو رعایت شود.
۸. کلیه مراقبت های مادر و نوزاد براساس استانداردها و راهنمای بالینی و دستورالعمل های ابلاغی وزارت متبوع انجام شود.
۹. مراقبت همه جانبه از مادر و نوزاد شامل مراقبت جسمی، عاطفی، روانی و معنوی ارائه گردد.
۱۰. همه مادران باردار و دارای کودک زیر ۲ سال بایستی از خدمات مبتنی بر نیازهای فردی برخوردار شوند. (مانند توجه به شاغل بودن، وضعیت اجتماعی، اقتصادی و...)

تکریم کلامی

۱. در اولین ملاقات، ارائه دهنده خدمت (ماما، پزشک و...) خود را (نام خانوادگی و عنوان شغلی) معرفی نماید.
۲. ماما یا پزشک سلام احوال پرسی و خوشامدگویی را با روی خوش انجام دهد.
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.
۴. ارائه دهندگان خدمت از بیان عبارتی که موجب القا هر گونه ترس و هراس نسبت به بارداری و یا زایمان می شود خودداری نمایند.
۵. با گوش دادن به صحبت ها و پاسخ به سوالات مادر، فرصت بیان نیازها و رفع نگرانی ها داده شود.
۶. به اعتقادات و باورهای مذهبی و ارزش های فرهنگی والدین در استفاده از وسایل شخصی در چهارچوب سیاست ها و مقررات سازمان توجه نمایند.
۷. ارائه دهندگان خدمت باید به آنچه مادران و خانواده هایشان می گویند گوش دهند و دانش و اطلاعات بهداشتی را به شیوه ایمن و حساس از

تکریم از نظر

فضای فیزیکی

۱. مسیر ورود و رسیدن به مکان ارائه خدمت مشخص باشد به طوری که مادر هنگام ورود به مرکز سر در گم نشود. (استفاده از نوار رنگی یا علامت مثل نوار سبز از ورود تا محل ارائه خدمت به مادر باردار)
۲. پارکینگ مشخص در نظر گرفته شود.
۳. محل عبور کالسکه (رمپ جلوی ساختمان، آسانسور و غیره) فراهم شود و محلی برای نگهداری و قرارگیری کالسکه در زمان ارائه خدمت در نظر گرفته شود.
۴. در صورت امکان، با توجه به تعداد مراجعین، محلی برای نگهداری از کودک همراه مادر باردار در نظر گرفته شود.
۵. به منظور آراستگی فضای فیزیکی، اتاقها دارای رنگ آمیزی مناسب و تمیز باشد و پوسترهای مرتبط، با رنگ آمیزی مناسب و نشاط آور به دیوارهای مرکز نصب شود.
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.
۷. اتاق معاینه مراقبت دوره بارداری، اتاق لیبر و زایمان از نظر نور و صدا، حرارت، نظافت، مرتب بودن و... برای مادر امن و راحت باشد.