

DORIXONA MADANIYATI VA BEMOR ISHONCHI

Mamatqodirova M. S.

Guliston Abu Ali ibn Sino nomidagi JST texnukumi 1 bosqich 107-guruh talabasi.
Mahbuba2002@mail.ru tel:+998951290120

Qodirova G.U.

Guliston Shahar Abu Ali ibn Sino nomidagi JST Texnikumi Ikkinchi Umumtibbiy
Modullar Kafedrası Mudiri e-mail: Qodirovagulnoza2807@gmail.com
<https://doi.org/10.5281/zenodo.17645721>

Kalit so'zlar: dorixona ma'daniyati, farmatsevt, bemor ishonchi, xalq sifati, muloqot ma'daniyati.

Kirish: Ushbu maqolada dorixona ma'daniyati va bemor ishonchi o'rtasidagi o'zaro bog'liqlik tahlil qilinadi. Dorixona ma'daniyati farmatsevt xizmatining ajralmas qismi bo'lib, unda xodimlarning kasbiy maxorati, axloqiy fazilatlar, gigiyenik talablar va bemorga bo'lgan e'tibor muhim o'rin tutadi.

Maqolada bemorning ishonchini shakllantirishda farmatsevtning muloqot ma'daniyati xushmuomalaligi va ma'suliyatining ahamiyati yoritilgan. Shuningdek zamonaviy dorixona faoliyatini takomillashtirish, xalqaro tajribani o'rganish va xizmat sifatini oshirish zarurligi ta'kidlanadi. Tadqiqot natijalari dorixona ma'daniyatini yuksaltirish bemor ishonchini mustahkamlashga xizmat qilishini ko'rsatadi.

Dorixona bu nafaqat dori vositalari sotiladigan joy balki bu inson salomatligini saqlashda muhim bo'g'in hisoblanadi. Har bir bemor dorixonaga kirganda nafaqat dori izlaydi balki ishonch, e'tibor va tushinishni ham ho'xlaydi. Shuning uchun dorixona ma'daniyati va farmatsevtning kasbiy fazilatlar jamiyatda sog'lom turmush tarzini shakllantirishda muhim ahamiyatga ega.

Dorixona ma'daniyatining asosiy tarkibiy qismi:

Dorixona ma'daniyati - bu farmatsevtik xizmatning sifati xodimlarning bemor bilan muomala ma'daniyati, dori vositalarining to'g'ri joylashtirilishi, sanitariya gigiyena qoidalariga rioya qilishi hamda bemorga hurmat va g'amxo'rlik qilishlari kiradi. Bunday ma'daniyat darajasi qanchalik yuqori bo'lsa, bemorning dorixonaga va ishchi xodimlarga bo'lgan ishonchi shuncha ortib boraveradi. Bugungi kunda sog'liqni saqlash tizimida farmatsevtlarning ro'li yanada kuchaytirilmoqda. Ular nafaqat dori beruvchi balki mutaxassis hamdir. Shu sababli farmatsevtning muomala ma'daniyati dorilar haqidagi ma'lumotlar bemor uchun juda muhim. Farmatsevtik xizmatlarning insonparvarlik ruhida amalga oshirilish dori vositalarining sifati bemor bilan samimiy muloqoti dorixona ma'daniyatining asosiy vazifasidir.

1 Kasbiy axloq va odob - farmatsevt bemor bilan muomala qilayotganda xushmuomala, diqqatli, sabrli va mehribon bo'lishi kerak. So'zlashuv ohangi, yuz ifodasi, tana tili, tinglash ma'daniyati bemorda ishonch tuyg'usini uyg'otadi.

2 Tashqi korinish va gigiyena - to'g'ri oza tartibli kiyim, gigiyena talablariga rioya etish, dorixonaning tozaligi va tartibli bo'lishi bemorda ijobiy taassurot qoldiradi.

3 Kasbiy saviya - farmatsevt har doim o'z bilimini oshirib borishi, yangi dori vositalari, ularning ta'siri, nojo'ya holatlari va zamonaviy farmatsevtik yangiliklardan xabardor bo'lishi kerak.

4 Ma'suliyat - dori vositalarini noto'g'ri tavsiya etish yoki ularning dozasida xato qilish bemorning sog'ligiga zarar yetkazishi mumkin. Shu bois har bir so'z va harakat puxta o'ylangan bo'lishi lozim.

5 Axborot ma'daniyati - farmatsevt dori vositalarini berishda uning qo'llanish usuli, saqlanish sharoiti va mumkin bo'lgan nojo'ya ta'sirlari haqida aniq ilmiy asoslangan ma'lumot berishi kerak.

Dorixonaning tashqi muhitdan tortib ichki tartib va tozalik darajasi bemorning ruhiyatiga kuchli ta'sir ko'rsatadi. Inson kasal bo'lgan paytda ruhiy jihatdan zaiflashadi, qo'rqadi, shubhalanadi. Shuning uchun udorixonaga kirganida tinchlik, ishonch va xotirjamlikni his qilishi kerak. Shuning uchun har bir dorixona quyidagi sharoitlarga ega bo'lishi lozim:

- Bemorlar bilan muloqot uchun qulay joy;(masalan:maslahat burchagi)
- Tozalikka qat'iy rioya qilinishi;
- Gigiyenik talablar asosida tashkil etilgan ish joyi;
- Yoritilgan,sokin va iliq muhit;

Dorixonadagi har bir detal yorug'lik,hid,ovoz,tozalik bemor kayfiyatiga bevosita ta'sir etadi. Shuning uchun dorixona ma'daniyati-bu nafaqat tashkiliy, balki psixologik imkoniyatdir.

Rivojlangan davlatlarda dorixona ma'daniyatiga alohida e'tibor qaratiladi. Masalan: Yevropa mamlakatlarida farmatsevt bemorlar bilan dori yuzasidan avval uning ruhiy va jismoniy holatini baholaydi.

Yaponiya dorixonalarida "Maslahat xonalari" mavjud bo'lib,u yerda bemor bilan shahsiy suhbat o'tkaziladi.

AQSH farmatsevtlar tibbiy jamoaning teng a'zosi sifatida davolash jarayonida ishtirok etadi. O'zbekiston farmatsevtik tizimida ham shu yo'nalishda islohotlar olib borilmoqda. Farmatsevtlarning malaka oshirish tizimi takomillashmoqda, axborot texnologiyalari joriy qilinmoqda, dori nazorat tizimlari kuchaytirilmoqda.

Dorixona ma'daniyati-bu dorixona xodimlarining kasbiy mahorati, axloqiy qadriyatlari,muloqot ma'daniyati va xizmat ko'rsatish sifati orqali namoyon bo'ladigan jarayondir. Har bir farmatsevt bemor bilan muomila qilishda qilishda mehr hursand va sabr-toqatni namoyon qilishi lozim. Chunki dorixona-bu bemorning sog'ligi uchun eng muhim maskanlardan biridir. Dorixona ma'daniyatining asosiy tarkibiy qismlariga quyidagilar kiradi.

1 Xurmat ma'daniyati-bemorga xushmuomila,e'tiborli va samimiy yondashuv;

2 Axloqiy ma'suliyat-dorilar haqida aniq va to'g'ri ma'lumot berish, noto'g'ri maslahat bermaslik;

3 Gigiyena va tartib- dorixona tozaligi, dori vositalarining tartibli joylashtirilishi, bemor uchun qulay muhit yaratish;

4 Kasbiy Malaka-farmatsevtning bilim darajasidagi va zamonaviy dori vositalari haqida xabardorligi;

Bemor ishonchi aynan shu omillar orqali shakllanadi. Dorixona xodimlari,ayniqsa farmatsevtlar,har kuni turli holatdagi bemorlar bilan muloqotda bo'ladi. Kimdir jismoniy og'riqda,kimdir ruhiy siqilishda dorixonaga kiradi. Shunday paytda farmatsevtning yumshoq muomilasi,e'tiborli so'zlari va malakali maslahatlari bemor ruhiyatiga ijobiy ta'sir qiladi.Shu bois muloqot ma'daniyati dorixona ma'daniyatining eng muhim jihatlaridan biridir. Bemor ishonchi esa dorixona faoliyatining asosiy natijasidir. Agar bemor o'zini dorixonada hurmat bilan qabul qabul qilganini sezsa, unga berilgan maslahatlar foydali bo'lsa, u o'sha dorixonani ishonchli deb biladi. Bu ishonch dorixona obro'sini oshiradi, muntazam raqobat muhitini yaratadi.

Farmatsevt faoliyatida axloqiy me'yorlarga amal qilish-bu kasbning eng muhim tamoyilidir. Har bir farmatsevt quyidagi axloqiy qadriyatlarga sodiq bo'lishi kerak.

- Bemorning hayoti va sog'ligiga zarar yerkazmaslik;
- Primum non nocere-avvalo zarar keltirma;
- Har qanday sharoitda kasallikni saqlash;
- Sir saqlash,bemor haqida ma'lumotlarni oshkor etmaslik;
- Professional chegarani saqlash va ishonchni suistemol qilmaslik;

Bu tamoyillar dorixona ma'daniyatining negizini tashkil etadi va bemor ishonchini mustahkamlaydi. Ma'daniyatli, bilimli, e'tiborli farmatsevtlar har doim bemor ko'zida ishonchli mutaxassisga aylanadi. Bunday muhitda dorixona nafaqat dori tarqatuvchi joy balki inson salomatligini asrovchi tibbiy ma'daniyatni targ'ib qiluvchi muassassa sifatida shakllanadi. Dorixona ma'daniyati yuksaltirish orqali jamiyatda sog'lom muhit,ishonchli tibbiy aloqa va inson salomatligiga nisbatan ma'suliyatli munosabat mustahkamlanadi. O'zbekiston va chet el dorixonalari bilan taqqoslaganda, ko'plab rivojlangan mamlakatlarda dorixona ma'daniyati yuqori darajada yo'lga qo'yilgan. U yerda farmatsevtlar maxsus psixologik tayyorgarlikdan o'tib bo'lib, bemor bilan muloqotda xizmat ma'daniyati, axborot xavfsizligi va axloqiy me'yorlarga rioya etishga alohida e'tibor beriladi. Dorixonalar zamonaviy texnologiyalar, electron retseptlar tizimi va avtomatlashtirilgan xizmat ko'rsatish usullari bilan jihozlangan.

O'zbekiston dorixonalarida esa bu yo'nalish bosqichma -bosqich rivojlanib bormoqda. So'nggi yillarda farmatsevtik ta'lim, dori vositalari sifati va xizmat ma'daniyatini oshirishga katta e'tibor qaratilmoqda. Biroq ba'zi joylarda bemorga individual yondashuv, muloqot ma'daniyati va xizmat sifati borasida hali to'liq mukammallikka erishilmagan. Shunday qilib, dorixona ma'daniyatini yuksaltirish farmatsevtlarning kasbiy va axloqiy saviyasini oshirish orqali bemor ishonchini mustahkamlash -farmatsevtika tizimining eng muhim vazifalaridan biridir. Bu yo'nalishda dorixona tizimiga moslashtirish alohida ahamiyat kasb etadi. Chet el tajribasiga murojaat qilsak, rivojlangan davlatlarda dorixona ma'daniyatiga alohida e'tibor qaratilgan:

-Germaniyada - dorixona xodimlari muntazam ravishda kommunikatsiya va ahloqiy me'yorlar bo'yicha Malaka oshirib turadilar; har bir dorixona "Bemor bilan muloqot sifati" bo'yicha baholanadi.

-AQSHda - dorixonalarida xizmat ma'daniyati texnologiyalar bilan uyg'unlashgan:bemorlar onlayn maslahat olish, electron retseptlardan foydalanish va avtomatik dori olish tizimlaridan foydalanadilar.

-Yaponiyada - dorixona xodimlari bemorlarning psixologik holatini ham hisobga olgan holda, ularga individual yondashuv asosida xizmat ko'rsatadilar.

-Fransiya, Italiyada - dorixona ma'daniyati milliy qadriyatlar bilan uyg'unlashgan bo'lib, bemorga samimiy e'tibor va insonparvarlik tamoyillari ustuvor hisoblanadi.

O'zbekiston dorixonalari so'nggi yillarda jadal rivojlanmoqda. Dorixona tizimida xizmat ma'daniyati, dori voritalarining sifar nazorati, axloqiy deontologiya qoidalariga amal qilish kabi sohalarda sezilarli yutuqlar kuzatilmoqda. Shunga qaramay ayrim hududlarda bemor bilan muloqot ma'daniyati yetarlicha shakllanmaganligi dorixona xodimlarining psixologik tayyorgarligi va kasbiy saviyasi bo'yicha muammolar hali ham mavjud. Dorixona ma'daniyati va bemor ishonchini mustahkamlash – bu nafaqat farmmatsevtning shahsiy ma'suliyati, balki sog'likni saqlash tizimining umumiy samaradorligini bog'lovchi umumiy omildir. Zero dori

vositalarining sifati qanchalik e'tibor va ma'daniyat bilan taqdimetilmasa, bemorda to'liq ishonch uyg'onmaydi.

Bugungi kunda O'zbekistonda chet el tajribasiga tayanib, farmatsevtik xizmat ma'daniyatini xalqaro standartlarga yaqinlashtirib, dorixona xodimlarining kasbiy, axloqiy kodeksini mustahkamlash psixologik terninglar o'tkazish va zamonaviy texnologiyalarni joriy etish yo'nalishida muhim ishlar amalga oshirilmoqda. Shunday qilib dorixona ma'daniyati va bemor ishonchi-bu o'zaro uzviy bog'liq, biri ikkinchisini to'ldiruvchi ikki asosiy tushuncha bo'lib,ular zamonaviy farmatsevtika tizimining yuksak darajada shakllanishini ta'minlaydi. Mazkur mavzuning o'raganilishi farmatsevtika sohasida xizmat sifatini oshirish, bemor ishonchini mustahkamlash hamda sog'lom jamiyat barpo etish uchun muhim ilmiy va amaliy ahamiyatga egadir. Dorixona tizimida xizmat ma'daniyati, dori vositalarining sifat nazorati, axloqiy deonatalogiya qoidalariga amal qilish kabi sohalarda yutuqlar kuzatilmoqda. Shunga qaramay, ayrim hududlarda bemor bilan muloqot ma'daniyatining yetarlicha shakllanmaganligi dorixona xodimlarining psixologik tayyorlagligi va kasbiy sarlavhasi bo'yicha muammolar hali ham mavjud. Bemor ishonchini qozonish uchun xodimlar bir necha muhim omillarga e'tibor qaratishlari lozim:

- xizmat ko'rsatishda odob va ma'daniyat-dori vositalarining sifatiga kafolat berish
- bemor bilan samimiy muloqot o'rnatish
- dori haqida to'liq, sodda tilda tushuntirish
- tibbiy maxfiylikni saqlash
- shikoyat va e'tirozlarga to'g'ri yondashish

Shu jihatdan qaraganda, dorixona ma'daniyati va bemor ishonchi bir-birini to'ldiruvchi o'zaro bog'liq tushunchalaridir. Biri bo'lmasa, ikkinchisi to'laqonli shakllanmaydi. Chet el dorixonalarini bilan taqqoslaganda rivojlangan mamlakatlarda farmatsevtik xizmat ko'rsatish ma'daniyati ancha yuqori darajada yo'lga qo'yilgan. Misol uchun: **Germaniyada va Shvetsariyada** - dorixonalarida farmatsevtlar bemor bilan individual suhbat o'tkazadi, uning sog'ligiga oid holatni aniqlab dori vositasini shaxsiy yondashuv asosida tavsiya etadilar.

Dorixona xodimi nafaqat balki balki bemorning ishonchini qozonuvchi va sog'lom hayotga yo'l ko'rsatuvchi mutaxassis bo'lishi zarur. Chet el dorixonalarida dorixona ma'daniyati juda yuqori darajada yo'lga qo'yilgan bo'lib, u dori sotish qo'llab-quvvatlash, profilaktika va maslahat berish markazi sifat misolida tushuntiraman.

-AQSH:

- Dorixonalar 24 soat faoliyat yuritadi va onlayn buyurtmalar keng tarqalgan;
- Farmatsevt - bu oddiy sotuvchi emas,balki bemorga dori tanlash, dozani tushuntirish, nojo'ya ta'sirlarini ogohlantirish kabi keng maslahatchi ro'lini bajaradi;
- Har bir dorixona elektron retsept tizimi bilan ishlaydi-shifokorlar retseptni to'g'ridan-to'g'ri dorixonaga yuboradi.
- Dorixona bilan bir qatorda vitaminlar, parhez mahsulotlari, tibbiy texnika, kosmetika ham sotiladi.

Maqsad. Dorixona ma'daniyatining mohiyatini yoritish farmatsevtning bemor bilan muloqotdagi o'rni va ishonchini shakllantirishdagi ta'sirini tahlil qilish zamonaviy farmatsevtik xizmatlarda ma'daniyat va axloqiy me'yorlarining ahamiyatini asoslab berishdan iborat. Maqolada dorixona faoliyatida xizmat sifatini farmatsevtika bemor bilan to'g'ri muloqot

o'rnatish hamda dori vositalarini to'g'ri tavsiya etish ishiga sadoqat bilan yondashish dorixona va dorilarning tozaligiga rioya qilish o'z ishiga ma'suliyatli bo'lish kabilarni o'rganiladi.

Maqsadning ilmiy ahamiyati:

- Dorixonalar faoliyatining milliy va xalqaro jihatlari ilmiy asosda tahlil qilinadi.
- Farmatsevtik xizmat sifatini oshirishga qaratilgan amaliy tavsiyalar ishlab chiqiladi.
- Dorixona ma'daniyati va bemor ishonchi o'rtasidagi bog'liqlik yanada chuqur o'rganiladi.
- O'zbekiston farmatsevtik tizimni modernizatsiya qilish uchun foydali nazariy asos yaratiladi.

Xulosa. Xulosa qilib aytganda dorixona ma'daniyatiga bemor ishonchi bir-biriga chambarchas bog'liq tushunchalardir. Dorixona ma'daniyati-bu nafaqat dori vositalarini sotish yoki saqlash jarayoni, balki bemor bilan to'g'ri muloqot qilish, unga e'tiborli bo'lish va sifatli xizmat ko'rsatishni o'z ichiga oladi. Shu sababli har bir farmatsevt dorixona ma'daniyatiga amal qilib, bemorning ishonchini qozonishga intilishi zarur. Chunki dorixona ma'daniyati yuksak bo'lgan joyda bemor ishonchi mustahkam bo'ladi, ishonch esa sog'lom jamiyatning eng muhim poydevoridir.

Adabiyotlar, References, Литературы:

1. To'xtayev SH.A. Farmatsevtik etik va deontologiya.-Toshkent:Tibbiyot nashri, 2020.-B 45-58 bet.
2. Yo'ldoshev M.B. Dorixona xizmati va uning ijtimoiy ahamiyati.-Samarqand:SamDTU nashriyoti,2021. -B. 23-34.
3. Karimova M.B. Bemor va farmatsevt o'rtasidagi ishonch munosabatlari.-Toshkent: "Fan va texnologiya ", 2019-B. 12-20.
4. O'zbekiston Respublikasi Sog'liqni Saqlash Vazirligi.Farmatsevtika faoliyati to'g'risidagi nizom. -Toshkent, 2022.-B 4-9.
5. WHO(World Health Organization).Good Pharmacy Practice:Standards for Quality of Pharmacy Services.Geneva,2018-pp 10-18.