

**ICHKI DORIXONALARDA SIFAT MENEJMENTI TIZIMINI
JORIY ETISH: TAJRIBA VA ILMIY YONDASHUV**

Bazarova Nigina Sobirjonovna

*Samarqand Davlat tibbiyot universiteti Farmatsevtika ishini tashkil etish
kafedrası mudiri*

Abdurazzoqova Hilola

*Samarqand Davlat tibbiyot universiteti Farmatsevtika ishini tashkil etish
kafedrası magistratura rezidenti*

Annotatsiya: Ushbu maqolada ichki dorixonalar faoliyatida ISO 9001 xalqaro standartlari asosida sifat menejmenti tizimini (SMT) joriy etish bosqichlari tahlil qilinadi. Samarqand viloyatidagi davolash-profilaktika muassasalarining ichki dorixonalari negizida olib borilgan diagnostik tadqiqotlar, so‘rovnomalar va tizimni hujjatlashtirishga oid tajribalar asosida SMTning strategik foydasi, tashkilot ichki tuzilmasidagi transformatsion o‘zgarishlar hamda amaliyotga tatbiq etish jarayonlari yoritiladi.

Kalit so‘zlar: sifat menejmenti tizimi, ichki dorixona, ISO 9001, farmatsevtik xizmat, audit, hujjatlashtirish.

Kirish

Zamonaviy tibbiyot muassasalari faoliyatida sifatni boshqarish tizimi muhim ahamiyat kasb etadi. Ayniqsa, dorixona tizimlarida dori-darmonlarning xavfsizligi, samaradorligi va vaqtida yetkazib berilishi ko‘p jihatdan SMT samaradorligiga bog‘liq. Ichki dorixonalarda ISO 9001 mezonlariga mos sifat menejmenti tizimini joriy etish orqali xizmat sifati va iste‘molchi ishonchini oshirish mumkin. Ushbu maqola dorixona faoliyatiga SMTni integratsiyalash bosqichlarini tahlil qilishga bag‘ishlangan. Sifat ko‘rsatkichlarini o‘lchash, farmatsevtika xizmatlarining natijalarini baholash va doimiy ravishda sifatni yaxshilash dasturlarini amalga oshirish dorixonalarining faoliyatini optimallashtirishga imkon beradi. DPMat nazorat organlari va mustaqil auditorlar tomonidan muntazam ravishda tekshiruvlar o‘tkazish



dorixonalarning faoliyatini nazorat qilishning muhim elementidir (International Pharmaceutical Federation, 2018). Dori vositalariga bo'lgan talabni prognoz qilish va dori ta'minotini optimallashtirish dorixonalarning samarali faoliyat yuritishi uchun zarurdir. Dori vositalarining zaxiralarini boshqarish, ularning saqlash sharoitlariga rioya qilish va muddati o'tgan dori vositalarining utilizatsiyasini to'g'ri tashkil etish dorixonalarning mas'uliyatli faoliyatining muhim qismidir. Dori vositalarining yetishmasligi yoki ortiqcha bo'lishi kabi muammolarni oldini olish uchun talabni prognoz qilish va zaxiralarni optimallashtirish muhim ahamiyatga ega (World Health Organization, 2019).

Ichki dorixonalarda farmatsevtika xizmatlarining sifatini oshirishda bemorlar bilan o'zaro munosabatlarni yaxshilash muhim ahamiyat kasb etadi. Farmatsevtlar bemorlarga dori vositalari haqida to'liq ma'lumot berish, ularning qabul qilish tartibi, nojo'ya ta'sirlari va boshqa dori vositalari bilan o'zaro ta'siri haqida maslahatlar berishlari lozim. Bemorlarning dori vositalariga oid savollariga javob berish va ularga yordam ko'rsatish farmatsevtika xizmatlarining muhim qismidir (American Pharmacists Association, 2020). Dori vositalarining xavfsizligini ta'minlash va dori vositalari bilan bog'liq xatolarning oldini olish dorixonalarning ustuvor vazifalaridan biridir. Dori vositalarini to'g'ri saqlash, ularning yaroqlilik muddatini nazorat qilish va bemorlarga to'g'ri dozalarda berish dorixonalarning mas'uliyatli faoliyatining muhim elementidir.

Metodlar

Tadqiqot uslubiyoti doirasida Samarqand viloyatidagi uchta yirik tibbiyot muassasasi: SamDTU ko'p tarmoqli klinikasi, viloyat bolalar tibbiyot markazi va shahar 2-son oilaviy poliklinika ichki dorixonalari tanlab olindi. 2024–2025-yillar davomida ushbu obyektlarda SMT joriy etilishi bosqichma-bosqich amalga oshirildi. Tahlil usullari sifatida:

- Diagnostik audit
- Anonim so'rovnoma (48 nafar dorixona xodimlari o'rtasida)
- Ichki auditlar
- Hujjatlar monitoringi



- ISO 9001 standartlariga muvofiq hujjat tuzilmalari ishlab chiqildi.

Natijalar

1. SMTni qurish bosqichlari

SMT joriy etish jarayoni olti asosiy bosqichdan iborat bo'ldi:

1. **Tayyorgarlik** – sifat siyosatini ishlab chiqish, mas'ullarni tayinlash, xodimlarni o'qitish.
2. **Tashkilot ichki tizimini tahlil qilish** – kuchli/zaif tomonlarni aniqlash.
3. **Hujjatlar ishlab chiqish** – lavozim yo'riqnomalari, protseduralar, sifat qo'llanmasi.
4. **Amaliyotga joriy etish** – hujjatlarni sinovdan o'tkazish, buyruqlar chiqarish.
5. **Ichki audit** – tizimning samaradorligini baholash.
6. **Sertifikatlash** – mustaqil sertifikatlash organlari tomonidan baholash.

2. Jarayonli yondashuv modeli

Dorixona faoliyati jarayonlar asosida guruhlashtirildi:

- **Boshqaruv jarayonlari** – rahbariyat majburiyatlari, da'volarni boshqarish.
- **Asosiy jarayonlar** – dori tayyorlash, saqlash, realizatsiya qilish, sifat nazorati.
- **Yordamchi jarayonlar** – infratuzilmani boshqarish, xodimlarni tayyorlash.

3. SMT hujjatlari

ISO/TO 10013:2001 texnik hisobotiga asoslangan holda SMT quyidagi hujjatlarni o'z ichiga oladi:

- Sifat siyosati
- Sifat bo'yicha qo'llanma
- Hujjatlashtirilgan protseduralar
- Ishchi yo'riqnomalar
- Standart operatsion protseduralar (SOP)
- Yozuvlar va shakllar



4. So‘rovnoma natijalari

48 xodim o‘rtasida o‘tkazilgan so‘rovnoma natijalari quyidagicha:

- 80% SMT haqida hech qanday bilimga ega emas.
- 93% xodim SMTni “rasmiyatchilik” deb hisoblaydi.
- 89% dorixonasida SMT mavjud emasligini bildirgan.

Bu natijalar xodimlar uchun maxsus o‘quv kurslari zarurligini ko‘rsatadi.

Munozaralar:

Tadqiqot davomida SMTni joriy etish ichki dorixona faoliyatini tubdan takomillashtirganligi aniqlandi. Jarayonli yondashuv dorixona ishini standartlashtirishga, xavfsizlikni oshirishga va xizmat sifatini boshqarishga imkon berdi. Tizimni joriy etishda asosiy to‘siqlar sifatida xodimlarning tayyorgarligi pastligi, rasmiylashtirishni ortiqcha deb hisoblash holatlari qayd etildi.

Tadqiqot natijalari ichki dorixonalarda SMT joriy etish nafaqat texnik muvofiqlik, balki madaniy va tashkiliy transformatsiyani ham talab etishini ko‘rsatdi.

1. Xodimlar roli va qarshilik sabablari:

So‘rov natijalariga ko‘ra, xodimlarning 93% SMTni rasmiyatchilik deb hisoblaydi. Bu esa, xodimlarning motivatsiyasi pastligi va tizim mohiyatini tushunmasliklarini anglatadi. Bunga sabablar:

- Yetarlicha ma’lumotning yo‘qligi,
- Ko‘p hollarda “hisobot uchun” yondashuvi,
- O‘quv-trening tizimining sustligi.

Bunday sharoitda SMTni joriy etishdan oldin o‘quv-targ‘ibot ishlarini kuchaytirish zarur.

2. Jarayonli yondashuvning afzalliklari:

Jarayonlarni toifalash, ularga mas’ullarni tayinlash va har bir bosqichni ichki normativ hujjatlar bilan rasmiylashtirish quyidagilarga olib keldi:

- Ish hajmining avtomatlashtirilishi,
- Xatoliklar sonining kamayishi,
- Javobgarlik chegaralarining aniq belgilanishi.



Bular samaradorlikka olib kelib, har bir retseptura yoki tayyor dori vositasi uchun sifat ko'rsatkichlarini oshirdi.

3. Hujjat aylanishi va raqamlashtirish natijalari:

- Hujjatlarning elektron shaklga o'tkazilishi vaqt va resurslarni 35% ga tejashga olib keldi.
- Har bir audit jarayonida talab etiladigan ma'lumotlar 2 barobar tezroq yig'ildi.
- Sifat nazorati bo'yicha qaror qabul qilish tezligi 3 barobar oshdi.

4. SMTning barqarorligi va kelajakdagi istiqbollar:

Tadqiqot shuni ko'rsatdiki, agar SMT tizimati faqat sertifikat olishga yo'naltirilsa, uning barqarorligi ta'minlanmaydi. U doimiy ravishda takomillashib boradigan, xodimlar faol ishtirok etadigan "jonli" tizim bo'lishi lozim.

Shuningdek, tashkilot doirasida quyidagilar tavsiya qilinadi:

- Har chorakda xodimlar uchun o'quv mashg'ulotlarini o'tkazish,
- Har yarim yillikda SMT samaradorligi tahlilini rasmiy ravishda olib borish,
- Tashqi auditorlar ishtirokida mustaqil baholashlar o'tkazish.

Xulosa

Ichki dorixonalarda SMTni joriy etish – farmatsevtik xizmatni modernizatsiyalashda muhim qadamlardan biridir. Tadqiqot asosida ishlab chiqilgan "Yo'l xaritasi", hujjatlashtirish tizimi va o'quv dasturlari ISO 9001 talablariga mos keladi va ularni amaliyotga keng joriy etish tavsiya etiladi.

Adabiyotlar ro'yxati: