



TIBBIY XIZMAT KO'RSATISHDA KASBIY KOMPETENSIYA VA PSIXOLOGIK YONDASHUV INTEGRATSIYASI

Yormuxamedova Iroda Mohir qizi

Toshkent ijtimoiy innovatsiya universiteti talabasi

Sergeli tumani 13-Oilaviy poliklinika shifokori

e-mail: iroda7982@gmail.com

Tel.: 901351993

Annotatsiya. Ushbu maqolada tibbiy xizmat ko'rsatish jarayonida kasbiy kompetensiya va psixologik yondashuv integratsiyasining nazariy-amaliy ahamiyati tahlil qilinadi. Tibbiyot xodimining kasbiy kompetensiyasi klinik bilim, diagnostik fikrlash, amaliy ko'nikma, etik mas'uliyat, bemor xavfsizligi va jamoaviy ishlash qobiliyatini o'z ichiga oladi. Psixologik yondashuv esa bemorning emotsional holatini tushunish, samarali muloqot o'rnatish, empatiya, ishonchli munosabat, stress va xavotirni kamaytirish hamda davolashga rioya qilishni kuchaytirishga xizmat qiladi. Maqolada shifokor-bemor munosabatlari, bemorga yo'naltirilgan tibbiy xizmat, kommunikativ kompetensiya, TeamSTEPPS, Calgary–Cambridge modeli va tibbiyot psixologiyasi tamoyillari asosida integrativ yondashuvning klinik natijadorlik va bemor qoniqishiga ta'siri yoritiladi.

Kalit so'zlar: tibbiy xizmat, kasbiy kompetensiya, tibbiyot psixologiyasi, shifokor-bemor munosabati, kommunikativ kompetensiya, empatiya, bemor xavfsizligi, psixologik yondashuv, TeamSTEPPS, Calgary–Cambridge modeli.



INTEGRATION OF PROFESSIONAL COMPETENCE AND PSYCHOLOGICAL APPROACH IN MEDICAL CARE

Abstract. This article analyzes the theoretical and practical significance of integrating professional competence and psychological approach in medical care. The professional competence of a healthcare worker includes clinical knowledge, diagnostic reasoning, practical skills, ethical responsibility, patient safety, and teamwork. The psychological approach involves understanding the patient's emotional state, establishing effective communication, empathy, trust-based relationships, reducing stress and anxiety, and improving treatment adherence. The article discusses the impact of an integrative approach on clinical effectiveness and patient satisfaction based on doctor-patient relationships, patient-centered care, communicative competence, TeamSTEPPS, the Calgary–Cambridge model, and principles of medical psychology.

Keywords: medical care, professional competence, medical psychology, doctor-patient relationship, communicative competence, empathy, patient safety, psychological approach, TeamSTEPPS, Calgary–Cambridge model.

ИНТЕГРАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ И ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ПОДХОДА В ОКАЗАНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Аннотация. В статье анализируется теоретико-практическое значение интеграции профессиональной компетенции и психологического подхода в процессе оказания медицинской помощи. Профессиональная компетенция



медицинского работника включает клинические знания, диагностическое мышление, практические навыки, этическую ответственность, безопасность пациента и способность работать в команде. Психологический подход направлен на понимание эмоционального состояния пациента, установление эффективной коммуникации, проявление эмпатии, формирование доверительных отношений, снижение стресса и тревожности, а также повышение приверженности лечению. В статье раскрывается влияние интегративного подхода на клиническую результативность и удовлетворённость пациента на основе отношений «врач — пациент», пациент-ориентированной помощи, коммуникативной компетенции, TeamSTEPPS, модели Calgary–Cambridge и принципов медицинской психологии.

Ключевые слова: медицинская помощь, профессиональная компетенция, медицинская психология, отношения врач — пациент, коммуникативная компетенция, эмпатия, безопасность пациента, психологический подход, TeamSTEPPS, модель Calgary–Cambridge.

Kirish. Zamonaviy tibbiy xizmat sifati faqat tashxis qo'yish va davolash usullarining to'g'ri tanlanishi bilan belgilanmaydi. Bemor bilan muloqot, uning ruhiy holatini hisobga olish, xavotir va qo'rquvini kamaytirish, davolash jarayonida ishonch muhitini yaratish ham klinik natijaga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Shu sababli tibbiy amaliyotda kasbiy kompetensiya va psixologik yondashuvni bir-biridan ajratib bo'lmaydi.



Tibbiyot xodimi kasbiy jihatdan yetuk bo'lishi uchun chuqur nazariy bilim, amaliy ko'nikma, klinik fikrlash, zamonaviy diagnostika va davolash usullarini bilishi zarur. Biroq bemor inson sifatida ko'rilmasa, uning ichki kechinmalari, og'riqni qabul qilishi, kasallikka munosabati, oilaviy va ijtimoiy sharoiti e'tibordan chetda qolsa, tibbiy yordamning samaradorligi pasayishi mumkin.

Mavzuning dolzarbligi shundaki, bugungi tibbiyotda bemorga yo'naltirilgan xizmat, bemor xavfsizligi, shifokor-bemor muloqoti, jamoaviy hamkorlik va tibbiy etika masalalari tobora muhim ahamiyat kasb etmoqda. Kasbiy kompetensiya va psixologik yondashuv integratsiyasi tibbiy xizmatning insonparvar, samarali va ishonchli bo'lishiga xizmat qiladi.

Asosiy qism. Tibbiy xizmat ko'rsatishda kasbiy kompetensiya ko'p tarkibli tushuncha hisoblanadi. U shifokor yoki hamshiraning faqat kasbiy bilimiga emas, balki klinik vaziyatni to'g'ri baholash, bemor xavfsizligini ta'minlash, muolajani sifatli bajarish, jamoa bilan ishlash, tibbiy hujjatlarni to'g'ri yuritish, etik me'yorlarga rioya qilish va bemor bilan samarali muloqot qila olish qobiliyatiga ham bog'liq. O'zbekiston Respublikasida tibbiyot xodimlarining malakasini oshirish tizimini takomillashtirishga oid qarorda tibbiyot xodimlarining professional bilimlari, zamonaviy tibbiyot texnikasi va axborot texnologiyalari bilan ishlash bo'yicha amaliy ko'nikmalarini doimiy yangilab borish vazifasi belgilangan [3].

Kasbiy kompetensiyaning asosiy tarkibiy qismlaridan biri klinik kompetensiyadir. Klinik kompetensiya anamnez yig'ish, obyektiv ko'rik o'tkazish, laborator va instrumental tekshiruvlarni talqin qilish, differensial tashxis qo'yish, davolash rejasini



tanlash va natijalarni kuzatish jarayonlarini qamrab oladi. Bu jarayonda tibbiyot xodimi algoritmik fikrlash bilan birga ehtiyotkorlik, mas'uliyat va dalillarga asoslangan qaror qabul qilish ko'nikmasiga ega bo'lishi kerak.

Psixologik yondashuv tibbiy xizmatning insoniy jihatini tashkil etadi. Bemor kasallik vaqtida og'riq, qo'rquv, xavotir, noaniqlik, umidsizlik yoki jahldorlik holatini boshdan kechirishi mumkin. Ayrim bemorlar tashxisdan qo'rqadi, boshqalari muolaja natijasiga ishonmaydi, yana bir guruh bemorlar kasallikni inkor qiladi. Tibbiyot psixologiyasi bemorning kasallikka munosabati, shifokor bilan muloqoti, davolanishga rioya qilishi va ruhiy holatining somatik jarayonga ta'sirini o'rganadi [6]. Z. Ibodullayevning "Tibbiyot psixologiyasi" darsligi tibbiyot institutlari talabalari, shifokorlar va tibbiy psixologlar uchun mo'ljallangan muhim o'zbek tilidagi manbalardan biridir. Kasbiy kompetensiya va psixologik yondashuvning integratsiyasi shifokor-bemor munosabatlarida yaqqol ko'rinadi. Bemor shifokorning bilimiga ishonishi bilan birga, uning munosabati, tinglash madaniyati, izoh berish uslubi va emotsional qo'llab-quvvatlashini ham baholaydi. Agar shifokor bemorni diqqat bilan tinglasa, murakkab tibbiy ma'lumotni tushunarli izohlasa, bemorning savollariga hurmat bilan javob bersa, davolashga bo'lgan ishonch va rioya qilish darajasi oshadi. Zamonaviy tibbiyotda kommunikativ kompetensiya klinik ko'nikmaning ajralmas qismi sifatida qaraladi. Calgary–Cambridge modeli shifokor-bemor suhbatini boshlash, ma'lumot yig'ish, munosabat qurish, tushuntirish, rejalashtirish va suhbatni yakunlash bosqichlarida samarali muloqot ko'nikmalarini tizimlashtiradi. Ushbu model tibbiy anamnez yig'ish jarayonini bemorga yo'naltirilgan muloqot bilan birlashtiradi.



Tibbiy suhbatda bemorni tinglash muhim diagnostik va psixologik ahamiyatga ega. Bemorning shikoyatlari, kasallik tarixi, qo'rquvlari, kutgan natijalari va ijtimoiy sharoiti shifokor uchun muhim axborot manbai hisoblanadi. Muloqot faqat savol-javob shaklida emas, balki bemorning holatini tushunishga qaratilgan faol jarayon sifatida tashkil etilishi kerak. Shifokor bemorni tez-tez bo'lib qo'ysa yoki uning fikrini e'tiborsiz qoldirsa, bemor muhim ma'lumotlarni aytmay qolishi mumkin. Psixologik yondashuv bemorning davolanishga rioya qilishiga ham ta'sir ko'rsatadi. Davolash rejasi qanchalik to'g'ri bo'lmasin, bemor uni tushunmasa, qo'rqsa, ishonmasa yoki hayotiy sharoiti sabab bajara olmasa, klinik natija pasayadi. Shu sababli tibbiyot xodimi dori qabul qilish tartibi, muolaja maqsadi, nojo'ya ta'sirlar, parhez, rehabilitatsiya va nazorat tashriflari haqida bemorga sodda va tushunarli izoh berishi kerak. Bu yondashuv bemorni davolash jarayonining passiv obyektiga aylantiradi.

Bemor xavfsizligi kasbiy kompetensiyaning markaziy tarkibiy qismidir. "To Err is Human" hisobotida tibbiy xatolar muammosi alohida shaxslarning yomonligi bilan emas, balki xavfsiz bo'lmagan tizimlar bilan bog'liqligi ta'kidlanadi; xavfsiz tizim yaratish xatolarni kamaytirishning muhim sharti sifatida ko'rsatiladi [12]. Bu yondashuv tibbiy xizmatda xatoni yashirish emas, balki tizimli tahlil qilish, xavf omillarini kamaytirish va jamoaviy xavfsizlik madaniyatini shakllantirish zarurligini ko'rsatadi. Jamoaviy kompetensiya ham tibbiy xizmat sifatini belgilaydi. Shifokor, hamshira, laborant, farmatsevt, rehabilitolog, psixolog va boshqa mutaxassislar o'zaro muvofiqlashgan holda ishlasa, bemorga ko'rsatiladigan yordam samaraliroq bo'ladi. WHO interprofessional ta'lim va hamkorlik amaliyotiga oid hujjatida turli tibbiy kasb vakillarining birgalikda



o'rganishi va ishlashi sog'liqni saqlash tizimini mustahkamlashga xizmat qilishi ko'rsatilgan [9].

AHRQ tomonidan ishlab chiqilgan TeamSTEPPS dasturi tibbiy jamoalarda kommunikatsiya, liderlik, vaziyatni kuzatish va o'zaro yordam ko'nikmalarini rivojlantirishga qaratilgan. Ushbu dastur bemor natijalarini yaxshilash uchun tibbiyot jamoalarida muloqot va hamkorlikni kuchaytiruvchi dalillarga asoslangan vositalar majmuasi sifatida ta'riflanadi [10]. TeamSTEPPS yondashuvi tibbiy xizmatda psixologik xavfsizlik, o'zaro hurmat va aniq axborot almashinuvining bemor xavfsizligiga ta'sirini ko'rsatadi. Tibbiy xizmatda psixologik yondashuvning muhim elementi empatiyadir. Empatiya shifokorning bemor holatini his qilishi, uning qo'rquv va ehtiyojlarini tushunishi, biroq kasbiy masofani saqlagan holda yordam ko'rsatishidir. Empatiya bemor bilan yaqin va ishonchli aloqa o'rnatadi, shikoyatlarni to'liqroq aniqlashga yordam beradi va davolash jarayonida bemorning faolligini oshiradi. Shu bilan birga, tibbiyot xodimida emotsional charchashning oldini olish uchun professional chegaralar va o'zini psixologik himoya qilish ko'nikmalari ham zarur.

Kasbiy kompetensiya va psixologik yondashuv integratsiyasi tibbiy etika bilan ham uzviy bog'liq. Tibbiyot xodimi bemorning sha'ni, qadr-qimmatini, maxfiyligi, roziligi va tanlov huquqini hurmat qilishi kerak. O'zbekiston Respublikasi Sog'liqni saqlash vazirligining tibbiyot xodimlari odob-axloq kodeksini tasdiqlashga oid hujjatlari tibbiyot xodimlari faoliyatida etik me'yorlarning ahamiyatini ko'rsatadi. Etika va psixologik yondashuv birlashganda tibbiy xizmat bemor shaxsiga hurmat asosida tashkil etiladi. Tibbiy xizmat ko'rsatishda psixologik yondashuv turli klinik vaziyatlarda har xil



ko'rinadi. Og'ir tashxis qo'yilgan bemor bilan suhbatda shifokor ehtiyotkor, aniq va qo'llab-quvvatlovchi bo'lishi kerak. Bolalar bilan ishlaganda yosh xususiyati, ota-ona ishtiroki va qo'rquvni kamaytiruvchi muloqot usullari muhim. Keksalarda esa eshitish, xotira, yolg'izlik, ko'p dori qabul qilish va surunkali kasalliklarga mos yondashuv talab qilinadi. Psixiatrik, onkologik, reanimatsion va palliativ yordamda psixologik kompetensiya yanada muhim ahamiyat kasb etadi. Bemor bilan muloqotda madaniy omillar ham hisobga olinishi kerak. Har bir bemorning kasallikka munosabati, og'riqni ifodalashi, shifokorga ishonchi, oilaviy qaror qabul qilish tartibi va tibbiy tavsiyaga amal qilishi uning madaniy, diniy, ijtimoiy va shaxsiy tajribasi bilan bog'liq. Tibbiyot xodimi bu omillarni inkor qilmasdan, tibbiy jihatdan to'g'ri va insoniy jihatdan maqbul muomala uslubini tanlashi lozim.

Tibbiy kompetensiya va psixologik yondashuvni integratsiyalash uchun ta'lim jarayonida ham o'zgarish zarur. Bo'lajak tibbiyot xodimlari anatomiya, fiziologiya, farmakologiya va klinik fanlar bilan birga tibbiy psixologiya, kommunikativ ko'nikmalar, stressni boshqarish, konfliktologiya, bioetika va bemor xavfsizligi bo'yicha amaliy tayyorgarlik olishi kerak. Simulyatsion mashg'ulotlar, standartlashtirilgan bemorlar bilan suhbat, rolli o'yinlar, klinik holat tahlili va refleksiya bu borada samarali usullar hisoblanadi. Tibbiy xizmat sifati bemor markazida turgan yondashuv orqali mustahkamlanadi. "Crossing the Quality Chasm" hisobotida zamonaviy sog'liqni saqlash tizimi xavfsiz, samarali, bemorga yo'naltirilgan, o'z vaqtida, tejamkor va adolatli bo'lishi kerakligi asosiy sifat mezonlari sifatida ko'rsatilgan [13]. Bu mezonlar kasbiy



kompetensiya va psixologik yondashuvning birgalikda amal qilishi zarurligini tasdiqlaydi.

O'zbekiston sog'liqni saqlash tizimida ham tibbiy xizmat sifatini oshirish, elektron sog'liqni saqlash, yagona standartlar, integratsiyalashgan axborot tizimlari va malakali kadrlar tayyorlashga e'tibor kuchaymoqda. 2019–2025-yillarda sog'liqni saqlash tizimini rivojlantirish konsepsiyasida “elektron sog'liqni saqlash” tizimini keng joriy etish, axborot tizimlari va ma'lumotlar bazalarini yaratish vazifalari belgilangan [2]. Biroq raqamli texnologiyalar tibbiyot xodimining bemor bilan insoniy muloqotini almashtirmaydi, balki uni qo'llab-quvvatlovchi vosita bo'lishi kerak. Tibbiy xizmat ko'rsatishda integrativ modelni quyidagicha ifodalash mumkin: kasbiy bilim va amaliy ko'nikma klinik qarorni ta'minlaydi, psixologik yondashuv esa bemor ishonchi va davolashga rioya qilishni kuchaytiradi, jamoaviy hamkorlik bemor xavfsizligini oshiradi, etik me'yorlar esa tibbiy xizmatga insonparvarlik mazmunini beradi. Bu komponentlardan biri zaif bo'lsa, umumiy xizmat sifati pasayadi.

Shu asosda tibbiy xizmat ko'rsatishda kasbiy kompetensiya va psixologik yondashuv integratsiyasi quyidagi natijalarni beradi: bemor bilan ishonchli aloqa o'rnatiladi, shikoyatlar to'liqroq aniqlanadi, diagnostik xatolar kamayadi, davolashga rioya qilish kuchayadi, bemor qoniqishi ortadi, tibbiyot xodimlari o'rtasidagi hamkorlik yaxshilanadi va bemor xavfsizligi mustahkamlanadi.

Xulosa. Tibbiy xizmat ko'rsatishda kasbiy kompetensiya va psixologik yondashuv bir-birini to'ldiruvchi asosiy omillardir. Kasbiy kompetensiya tibbiyot xodimiga to'g'ri tashxis qo'yish, samarali davolash rejasini ishlab chiqish va bemor xavfsizligini



ta'minlash imkonini beradi. Psixologik yondashuv esa bemor bilan ishonchli muloqot o'rnatish, uning emotsional holatini tushunish va davolanishga faol jalb qilishga xizmat qiladi.

Zamonaviy tibbiyotda bemor faqat kasallik tashuvchisi sifatida emas, balki shaxs sifatida ko'rilishi kerak. Uning qo'rquvi, savollari, ijtimoiy sharoiti, oilaviy qo'llab-quvvatlovi va davolanishga munosabati klinik jarayonning muhim qismidir. Shu sababli psixologik kompetensiya tibbiyot xodimining qo'shimcha fazilati emas, kasbiy tayyorgarligining zarur tarkibiy qismidir. Kasbiy kompetensiya va psixologik yondashuv integratsiyasi tibbiy xizmatning sifatini oshiradi, bemor qoniqishini kuchaytiradi, xatolar xavfini kamaytiradi va tibbiyot xodimining kasbiy madaniyatini yuksaltiradi. Bu yondashuv tibbiy ta'lim, klinik amaliyot, malaka oshirish va sog'liqni saqlash boshqaruvi tizimida izchil qo'llanishi lozim. Tibbiy xizmat inson salomatligi va qadr-qimmatini bilan bevosita bog'liq bo'lgan soha hisoblanadi. Shuning uchun tibbiyot xodimining bilimdonligi, mahorati, empatiyasi, etik mas'uliyati va psixologik sezgirliги birgalikda namoyon bo'lgandagina tibbiy yordam haqiqiy insonparvar mazmun kasb etadi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. O'zbekiston Respublikasining "Fuqarolar sog'lig'ini saqlash to'g'risida"gi Qonuni. – 1996-yil 29-avgust, 265-I-son // Qonunchilik ma'lumotlari milliy bazasi.
2. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "O'zbekiston Respublikasi sog'liqni saqlash tizimini tubdan takomillashtirish bo'yicha kompleks chora-tadbirlar



to'g'risida"gi Farmoni. – 2018-yil 7-dekabr, PF-5590-son // Qonunchilik ma'lumotlari milliy bazasi.

3. O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining "Tibbiyot xodimlarining malakasini oshirish tizimini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi qarori. – 2017-yil 4-aprel, 174-son // Qonunchilik ma'lumotlari milliy bazasi.

4. O'zbekiston Respublikasi Sog'liqni saqlash vazirligining "Tibbiyot xodimlarining odob-axloq kodeksini tasdiqlash to'g'risida"gi buyrug'i. – 2024-yil 24-mart, 88-son.

5. Ibodullayev Z. Tibbiyot psixologiyasi. – Toshkent: Cho'lpon, 2012. – 448 b.

6. Ibodullayev Z. Tibbiyot psixologiyasi. – Toshkent, 2019.

7. G'oziyev E.G'. Ontogenez psixologiyasi: o'quv qo'llanma. – Toshkent: NIF MSH, 2020. – 288 b.

8. Allazov I.S. Tibbiyot xodimlari kasbiy faoliyatining psixologik xususiyatlari // CyberLeninka elektron ilmiy kutubxonasi. – 2025.

9. World Health Organization. Framework for Action on Interprofessional Education and Collaborative Practice. – Geneva: WHO, 2010.

10. Agency for Healthcare Research and Quality. TeamSTEPPS 3.0: Team Strategies and Tools to Enhance Performance and Patient Safety. – Rockville: AHRQ, 2023.

11. Kurtz S.M., Silverman J.D. The Calgary–Cambridge Referenced Observation Guides: an aid to defining the curriculum and organizing the teaching in communication training programmes // Medical Education. – 1996. – Vol. 30, No. 2. – P. 83–89.



12. Kohn L.T., Corrigan J.M., Donaldson M.S. (eds.). To Err Is Human: Building a Safer Health System. – Washington, DC: National Academies Press, 2000.

13. Institute of Medicine. Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century. – Washington, DC: National Academies Press, 2001.

14. Silverman J., Kurtz S., Draper J. Skills for Communicating with Patients. – 3rd ed. – London: Radcliffe Publishing, 2013.

15. Balint M. The Doctor, His Patient and the Illness. – 2nd ed. – London: Pitman Medical, 1964.