

RESPUBLIKA O'RTA TIBBIYOT VA FARMATSEVTIKA XODIMLARI  
MALAKASINI OSHIRISH VA ULARNI IXTISOSLASHTIRISH  
MARKAZI ANDIJON FILIALI



Kyicha  
rosari  
D.M.Gapparova  
2026 y

## 2.1-Modul : Tez tibbiy yordam dispetcheri faoliyatining asoslari

Uslubiy kengashda muhokama  
qilindi va ma'qullandi

« 6 » yanvar 2026 yil  
Uslubchi: *[Signature]*

Andijon-2026yil

1-Mavzu	<b>Tez tibbiy yordam dispetcheri faoliyatining asoslari</b>	
<b>Ma'ruza mashg'ulotini o'qitish texnologik modeli</b>		
<i>Vaqt: 80 daqiqa</i>	<i>Tinglovchilar soni: 15 ta</i>	
<i>O'quv mashg'ulotining shakli va turi</i>	Nazariy mashg'ulot	
<i>Ma'ruza mashg'ulotining rejasi</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. O'zbekiston Respublikasida TTYO (103) xizmatining tashkiliy tuzilishi.</li> <li>2. Zamonaviy Coll-markazlar (Call-center) va yagona dispetcherlik xizmati konsepsiyasi.</li> <li>3. Dispetcherlik xizmati xodimlarining iyerarxik tuzilishi, huquq va majburiyatlari.</li> </ol>	
<b>O'quv mashg'uloti maqsadi:</b>		
<p><b>Ta'limiy:</b> Tinglovchilarga tez tibbiy yordam dispetcherlik xizmatining tuzilishi, funksional vazifalari, me'yoriy-huquqiy asoslari hamda murojaatlarni qabul qilish va hujjatlashtirish tartibi to'g'risida tizimli bilimlar berish</p>		
<p><b>Tarbiyaviy:</b> Tinglovchilarda shoshilinch holatlarda masofadan (telefon orqali) muloqot qilish davomida bemorlar va ularning yaqinlaridagi ruhiy kuchlanish, qo'rquv va bezovtalikni to'g'ri tushunish (empatiya), kasbiy etika hamda deontologiya tamoyillariga rioya qilgan holda ruhan qo'llab-quvvatlash ko'nikmasini shakllantirish.</p>		
<p><b>Umum rivojlantiruvchi:</b> Tinglovchilarning zamonaviy axborot-kommunikatsiya tizimlarida tezkor ishlash, kelib tushgan qo'ng'iroqlarni qisqa vaqt ichida tahlil qilish, shoshilinch holatlarni toifalarga ajratish (trijaj) hamda TTYO brigadalari resurslarini to'g'ri taqsimlash bo'yicha amaliy ko'nikma va professional kompetensiyalarini rivojlantirish.</p>		
<p style="text-align: center;"><b>Pedagogik vazifalar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dispetcherlik xizmati asoslari bilan tanishtirish:</b> Tinglovchilarga TTYO tizimi tarkibida dispetcherlik xizmatining o'rni, uning tuzilishi va me'yoriy-huquqiy hujjatlari haqida tizimli ma'lumot berish.</li> <li>• <b>Call-center logistikasi va funksiyalarini tushuntirish:</b> 103 dispetcherining murojaatlarni qabul qilish, ro'yxatga olish va TTYO brigadalarini to'g'ri marshrutlash bo'yicha asosiy funksional vazifalarini o'rgatish.</li> <li>• <b>Standart Operatsion Protseduralar (SOP) talablarini o'rgatish:</b> Chaqiriqlarni qabul qilish va ularni toifalashda (Triaj) inson omili xatolarini minimallashtiruvchi SOPlar hamda algoritm talablarini amaliyotga tatbiq etishni o'rgatish.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>O'quv faoliyatining natijalari:</b> <b>Tinglovchi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dispetcherlik faoliyati asoslari bo'yicha:</b> TTYO tizimida dispetcherlik xizmatining tuzilishi, ish faoliyatini tashkil etish va hujjat yuritish tartibi to'g'risida mukammal tushunchaga ega bo'ladi.</li> <li>• <b>Chaqiriqlarni boshqarish bo'yicha:</b> Kelib tushayotgan murojaatlarni algoritm (SOP) asosida qabul qilishni, vaqt mezonlariga rioya qilishni va elektron tizimda chaqiriq varaqalarini to'g'ri rasmiylashtirishni o'rganadi.</li> <li>• <b>Triaj va toifalash bo'yicha:</b> Murojaat qilgan bemorning holatini telefon orqali dastlabki baholashni hamda chaqiriqlarni ustuvorlik toifalari (kategoriyalari) bo'yicha to'g'ri ajratish ko'nikmasiga ega bo'ladi</li> </ul>	
<i>O'kitish metodlari</i>	"Ma'ruza o'qish", "Fikriy hujum" usullari	
<i>O'quv faoliyatini tashkil etish shakli</i>	Jamoaviy, guruhlarda ishlash, yakka tartibli	
<i>O'qitish vositalari</i>	Prezentatsiya, ma'ruza matnlari, doska, elektron doska, marker, videoroliklar, tarqatma materiallar	
<i>O'qitish shart sharoiti</i>	Fanga mos jihozlangan o'quv xona.	
<i>Kayta aloqaning usul va vositalari</i>	Og'zaki so'rov: tezkor-so'rov, bajarilgan o'quv topshiriqlarni baholash	

## Ma'ruza mashg'ulotining texnologik kartasi

**Mavzu: Tez tibbiy yordam dispetcheri faoliyatining asoslari**

**Mashg'ulot uchun talab etiladigan vaqt: 80 min.**

Ish bosqichlari va vaqti	Faoliyat mazmuni	
	Ta'lim beruvchi	Ta'lim oluvchi
1-bosqich. O'quv mashg'ulotiga kirish 10 daqiqa	<b>Tashkiliy kism</b> O'qituvchi sinfga kirib tinglovchilarning o'quv bo'limi tomonidan berilgan ro'yxat asosida tinglovchilar davomatini, darsga tayyorgarligini tekshiradi, tinglovchilar bilan tanishadi. O'quv mashg'ulotining mavzusi, maqsadi, rejalashtirilgan natijasi va uni o'tkazish rejasini aytadi. Dars davomida tinglovchilarni faollashtirish uchun qo'llaniladigan usullarni aytib o'yin qoidalarini tushuntiradi.	
2-bosqich. Asosiy qism 65 daqiqa  1. Tinglovchilar bilimini tekshirish va baholash –20 daq.  2. Yangi mavzuni to'liq bayon etish – 35 daq.  3. O'qitishning noanaviy usullarini qo'llagan holda tinglovchilar bilimlarini mustahkamlash.- 10 daq.	1. Tinglovchilarning bazaviy bilimlarini tekshirish maqsadida ulardan kirish testi yoki og'zaki so'rov o'tkazish.  2. Prezantatsiya orqali 103 xizmati tuzilishi, dispetcherlik turlari (call-markaz) va vertikal boshqaruv tizimini tushuntiradi..  3. Har bir reja tushuntirilganda bilimlar "Fikriy hujum"usullari usuli orqali mustahkamlanib boriladi.	Tinglovchilar bilimlarini eslab, test savollarga yoki og'zaki savollarga javob beradilar.  Yangi mavzu bayonini yozib oladilar.  Tushunmagan joylarini savol tariqasida yo'llab javob oladilar.  "Fikriy hujum"usullari usuli orqali tinglovchilar bilimi mustahkamlanadi
3-bosqich. Yakuniy 5 daqiqa	Dars xulosalanib, aktiv qatnashgan tinglovchilar rag'batlantiriladi. Uyga vazifa o'tilgan mavzuni takrorlash.  <b>Foydalanadigan adabiyotlar:</b> 1. Xadjibayev A.M., Almatov B.I. «Tez tibbiy yordam xizmati dispetcherlari uchun uslubiy qo'llanma va chaqiriqlarni saralash algoritmlari». Toshkent- 2022-yil. 2."103" brigadalari tomonidan tez tibbiy yordam ko'rsatish standartlari. Toshkent "O'zbekiston" -2017y 3.Tez tibbiy yordam xizmati dispecherlari uchun milliy klinik bayonnomalar. Toshkent -2022yil  <b>4. LEX.UZ</b>	Tinglaydilar, uyga vazifalarni belgilab oladilar.

# TEZ TIBBIY YORDAM DISPETCHERI FAOLIYATINING ASOSLARI

## O'zbekiston Respublikasida TTY xizmatining tashkiliy tuzilishi

O'zbekiston Respublikasida tez tibbiy yordam xizmati aholiga to'rsatdan paydo bo'lgan o'tkir kasalliklar, shikastlanishlar, zaharlanishlar va hayotga xavf soluvchi boshqa holatlarda zudlik bilan ixtisoslashtirilgan shifoxonagacha bo'lgan tibbiy yordam ko'rsatishni ta'minlovchi strategik tizimdir.

Zamonaviy bosqichda TTY xizmati markazlashtirilgan boshqaruv tamoyili asosida ishlaydi. Tizim tarkibiga quyidagi bo'g'inlar kiradi:

- **Respublika tez tibbiy yordam markazi va uning hududiy filiallari:** Tizimning ma'muriy, uslubiy va tashkiliy boshqaruvini ta'minlaydi.
- **Yagona dispetcherlik xizmati (Call-center):** Murojaatlarni qabul qilish va brigadalarni operativ boshqarish markazi.
- **Tez tibbiy yordam stansiyalari va kichik stansiyalari (bo'limlari):** Bevosita joylarda brigadalar dislokatsiyasini va ularning uzluksiz navbatchiligini tashkil qiladi.
- **Tez tibbiy yordam brigadalari:** Shifokorlik, feldsherlik (ixtisoslashgan va umumiy) tarkibdagi harakatlanuvchi tibbiy bo'g'inlar.

## Yagona dispetcherlik xizmati (Call-center) konsepsiyasi

Raqamlashtirish islohotlari doirasida TTY tizimida viloyat va yirik shahar miqyosida **Yagona dispetcherlik xizmatlari (YDX)** tashkil etilgan. Ilgari har bir tuman yoki shahar o'z hududidagi chaqiriqlarni alohida qabul qilgan bo'lsa, hozirda barcha "103" qo'ng'iroqlari yagona markazlashtirilgan Call-centerga kelib tushadi.

## YDXning afzalliklari:

- **Hududiy chegaralarning barham topishi:** Chaqiriq joyiga ma'muriy hududdan qat'iy nazar, geografik jihatdan eng yaqin joylashgan va bo'sh bo'lgan brigada yo'naltiriladi.
- **Avtomatlashtirilgan nazorat:** Integratsiyalashgan geo-axborot tizimi (GPS) orqali barcha TTY avtomashinalarining harakati real vaqt rejimida monitor orqali kuzatib turiladi.
- **Inson omilini kamaytirish:** Tizim chaqiriq profiliga ko'ra eng mos brigadani (masalan, reanimatsiya, pediatriya yoki kardiologiya) avtomatik tarzda tavsiya qiladi.

## Dispetcherlik xizmati xodimlarining iyerarxiyasi, huquq va majburiyatlari

Yagona dispetcherlik xizmati smena jadvali asosida kechayu-kunduz (24/7) uzluksiz ishlaydi. Smena tarkibidagi xodimlar o'rtasida majburiyatlar qat'iy taqsimlangan:

1. **Smena katta shifokori:** Smenaning operativ rahbari hisoblanadi. Murakkab klinik holatlarda, yirik avariya yoki favqulodda vaziyatlarda (FV) brigadalar harakatini muvofiqlashtiradi. Bahsli vaziyatlarda yakuniy qaror qabul qiladi.
2. **Chaqiriqlarni qabul qilish dispetcheri (Operator):** Fuqarolar bilan bevosita muloqot qiladi. Uning asosiy vazifasi — qo'ng'iroqni tezkor qabul qilish, bemorning holatini birlamchi baholash (Triaj) va elektron chaqiriq varaqasini xatosiz to'ldirishdir.
3. **Brigadalarni boshqarish (Evakuatsiya) dispetcheri:** Operatorlar tomonidan qabul qilingan va tasdiqlangan chaqiriqlarni daryo bo'ylab taqsimlaydi. GPS tizimi orqali brigadalarga topshiriq jo'natadi, ularning yetib borish va hospitalizatsiya vaqtlarini nazorat qiladi.

### **Muloqot olib borish standartlari va professional etika**

Dispetcher xizmat vazifasini bajarishda muassasaning qiyofasi (yuzi) hisoblanadi. Muloqot qat'iy belgilangan nutqiy standartlar (skriptlar) asosida olib borilishi shart.

- **Salomlashish va identifikatsiya:** Go'shak ko'tarilganda birinchi 3 soniya ichida dispetcher: *"Tez yordam, dispetcher (Operator raqami yoki familiyasi), eshitaman"* deb javob berishi majburiydir.
- **Nutq madaniyati va tonallik:** Ovoz vazmin, tushunarli, qat'iy va ishonchli bo'lishi lozim. Chaqiruvchi tomon har qanday stress, qo'rquv, baqiriq yoki agressiya holatida bo'lsa ham, dispetcher emotsiyaga berilmasligi, professional subordinatsiyani saqlashi shart.

### **Axborot yig'ish va so'rov o'tkazish algoritmi (SOP)**

Chaqiriqni rasmiylashtirish vaqti o'rtacha **1,5 - 2 daqiqadan** oshmasligi kerak. Buning uchun dispetcher qat'iy qadam-baqadam algoritm bo'yicha so'rov o'tkazadi:

- **1-qadam: Manzilni aniqlash.** ShTYo tizimidagi eng muhim qoida — birinchi bo'lib manzil so'raladi. Agar aloqa to'satdan uzilib qolsa ham, manzil aniq bo'lsa, brigada yo'lga chiqa oladi. (Shahar/tuman, ko'cha, uy raqami, xonadon, pod'ezd kodi, qavat va yaqin atrofdagi taniqli mo'ljallar).
- **2-qadam: Asosiy shikoyatni aniqlash (Murojaat sababi).** Bemorga aynan nima bo'lganligi aniqlanadi: *"Bemorning hushini tekshiring", "Nafas olyaptimi?", "Qon ketish bormi?"* kabi yo'naltiruvchi savollar beriladi.
- **3-qadam: Bemor va chaqiruvchi haqida ma'lumot.** Bemorning ismi, familiyasi va yoshi so'raladi (agar ko'chada bo'lsa, taxminiy jinsi va yoshi).

Qo'ng'iroq qilayotgan shaxsning kimligi (o'zi, qarindoshi, o'tkinchi guvoh) va qayta aloqa uchun telefon raqami qayd etiladi.

### **Chaqiriqlarni ustuvorlik bo'yicha saralash (Trijaz tizimi)**

Hamma chaqiriqlar ham bir xil hayotiy xavfga ega emas. Resurslardan to'g'ri foydalanish uchun dispetcher chaqiriqlarni toifaga ajratadi:

1. **Shoshilinch (Ekstrennie) chaqiriqlar:** Inson hayotiga bevosita va real xavf tug'dirayotgan holatlar (klinik o'lim, avtohalokat, o'q otish yoki pichoqbozlik jarohatlari, kuchli tashqi qon ketishlar, o'tkir miokard infarkti belgilari, asfiksiya). Bunday chaqiriqlarga brigada **zudlik bilan (1-navbatda)** yuboriladi.
2. **Kechiktirib bo'lmaydigan (Neotlojnoj) chaqiriqlar:** Hayotga bevosita xavf yo'q, lekin tibbiy yordam ko'rsatilmasa, holat og'irlashishi mumkin bo'lgan vaziyatlar (yuqori tana harorati, surunkali kasalliklarning qo'zg'alishi, o'rtacha darajadagi jarohatlar).

### **Elektron chaqiriq varaqasini to'ldirish qoidalari**

Dispetcher tomonidan to'ldiriladigan elektron yoki qog'oz shaklidagi chaqiriq varaqasi (tibbiy hisob hujjatlari shakllari) rasmiy yuridik hujjat hisoblanadi.

### **Varaqani to'ldirishda akademik va professional halollik talablari:**

- **Vaqt ko'rsatkichlarining aniqligi:** Chaqiriq kelib tushgan vaqt, operator qabul qilgan vaqt, evakuatorga uzatilgan vaqt soniyasigacha avtomatlashtirilgan tizimda to'g'ri aks etishi kerak. Ushbu vaqtlarni sun'iy ravishda o'zgartirish yoki kechiktirib qayd etish qat'iyan man etiladi.
- **Klinik ma'lumotlarning to'liqligi:** Murojaat sababi katagida chaqiruvchining so'zlari buzib ko'rsatilmadi, tibbiy terminlar bilan birga birlamchi simptomlar aniq yoziladi.

### **Rad etilgan va boshqa muassasalarga yo'naltirilgan murojaatlar registratsiyasi**

103 xizmatiga kelib tushadigan barcha qo'ng'iroqlar ham TTY brigadasi chiqishini talab qilmaydi. Agar murojaat TTY xizmati profiliga mos kelmasa (masalan, surunkali kasallik bo'yicha rejaviy muolaja, dori yozib berish yoki maslahat so'rash), dispetcher quyidagi algoritmi bajaradi:

- Bemorga yoki chaqiruvchiga nima sababdan TTY brigadasi yuborilmasligini xushmuomala va qonuniy asosda tushuntiradi.
- Bemorga kerakli maslahatni beradi yoki murojaatni hududiy oilaviy poliklinikaga (navbatchi shifokorga) elektron tizim orqali yo'naltiradi.

- Ushbu holatni "Rad etilgan chaqiriqlar" bazasida yoki maxsus jurnalda sababini, yoʻnaltirilgan muassasa nomini va qabul qilgan xodim ismini yozib, qatʼiy qayd etadi.

### **Axborot xavfsizligi, maxfiylik va yuridik masʼuliyat**

Dispetcherlik faoliyatida olingan barcha maʼlumotlar qonunchilik bilan qoʻriqlanadi.

- **Shifokorlik siri:** Bemorning shaxsiy maʼlumotlari (F.I.Sh., manzili, telefon raqami), uning tashxisi va salomatligi holati toʻgʻrisidagi axborotlar maxfiy hisoblanadi. Dispetcher bularni uchinchi shaxslarga, qarindoshlariga (agar bemor ruxsat bermasa) yoki OAV vakillariga aytishi taqiqlanadi.
- **Audiodoyuvlarning huquqiy oʻrni:** Call-centerdagi barcha suhbatlar raqamli tizim tomonidan avtomatik ravishda yozib olinadi. Ushbu audiodoyuvlar sud-tibbiy ekspertizasi, fuqarolarning shikoyatlarini koʻrib chiqish yoki ichki nazorat auditida eng asosiy huquqiy dalil boʻlib xizmat qiladi. Hujjatdagi maʼlumot audiodoyuv bilan 100% mos kelishi shart.

### **Мавзуга оид назорат саволлари**

1. Oʻzbekistonda TTYO tizimi qanday boshqaruv tamoyili asosida ishlaydi?
2. Yagona dispetcherlik xizmatining (Call-center) anʼanaviy tizimdan asosiy afzalligi nima?
3. GPS (geo-axborot) tizimi dispetcherga nima uchun kerak?
4. Smena katta shifokori qanday vaziyatlarda yakuniy qaror qabul qiladi?
5. Chaqiriq qabul qiluvchi operatorning asosiy vazifasi nima?
6. Evakuatsiya (brigadalarni boshqarish) dispetcheri nima bilan shugʻullanadi?
7. Goʻshak koʻtarilganda birinchi 3 soniyada aytilishi shart boʻlgan skriptni keltiring.
8. Chaqiruvchi qoʻpol gapirganda dispetcher qanday muloqot tonini saqlashi shart?
9. Chaqiriqni rasmiylashtirish vaqti oʻrtacha necha daqiqadan oshmasligi kerak?
10. SOP boʻyicha birinchi boʻlib nima uchun aynan manzil soʻraladi?
11. Manzilni aniqlashda qaysi minimal maʼlumotlar yozib olinadi?
12. Bemor holatini baholashda birinchi navbatda qaysi belgilar soʻraladi?
13. Shoshilinch (Ekstrennie) chaqiriqlarga qaysi holatlar kiradi?
14. Kechiktirib boʻlmaydigan (Neotlojnoj) chaqiriqlarning shoshilinchdan farqi nima?
15. Elektron chaqiriq varaqasidagi vaqtni sunʼiy oʻzgartirish mumkinmi?

16. TTYO profiliga mos kelmagan murojaatlar qayergacha yo'naltiriladi?
17. Rad etilgan chaqiriqlar qayerda va qanday ro'yxatga olinadi?
18. Shifokorlik siri qonuniga ko'ra bemor ma'lumotlarini kimlarga aytish taqiqlanadi?
19. Call-centerdagi raqamli audioyozuvlar qayerlarda huquqiy dalil bo'ladi?
20. Elektron xaritada ma'lumot audioyozuvga necha foiz mos kelishi shart?

### Мавзуга оид тестлар

#### **1. Yagona dispatcherlik xizmati (Call-center) konsepsiyasining asosiy afzalligi nimada?**

- A) Har bir tuman o'z chaqirig'ini alohida boshqarishi
- B)\* Ma'muriy-hududiy chegaralardan qat'iy nazar bemorga eng yaqin bo'lgan bo'sh brigadani aniqlash va yo'naltirish
- V) Faqat shifokorlik brigadalarini boshqarish
- G) Murojaatlarni qog'oz jurnallarga qayd etish

#### **2. 103 dispatcherlik xizmatida go'shak ko'tarilganda muloqotni boshlashning to'g'ri standarti qaysi?**

- A) "Alo, eshitaman, sizga kim kerak?"
- B) \* "Tez yordam, dispatcher (raqami yoki familiyasi), eshitaman"
- V) "Sog'liqni saqlash vazirligi, nima bo'ldi?"
- G) "Navbatchi shifokor eshitadi, gapiravering"

#### **3. Shoshilinch tibbiy yordam tizimida SOPlarning (Standart Operatsion Protsedura) asosiy vazifasi nima?**

- A) Tibbiyot xodimlarining ish vaqtini uzaytirish
- B)\* Inson omili xatolarini kamaytirish va xizmat sifatini standartlashtirish
- V) Bemorlarga dori-darmonlarni pullik sotish
- G) Faqat qog'ozbozlik hujjatlarini ko'paytirish

#### **4. Chaqiriq qabul qilish jarayonida dispatcher birinchi bo'lib qaysi ma'lumotni so'rashi shart?**

- A) Bemorning yoshi va jinsini
- B)\* Bemorning aniq manzili va mo'ljallarni
- V) Chaqiruvchining ish joyini
- G) Bemorning surunkali kasalliklarini

#### **5. Bemor hayotiga bevosita va real xavf tug'diruvchi holatlar qaysi toifadagi chaqiriqlarga kiradi?**

- A) Kechiktirib bo'lmaydigan (Neotlojnoj)

- B) Rejaviy tibbiy yordam
- V)\* Shoshilinch (Ekstrennie)
- G) Maslahat xarakteridagi murojaat

**6. Quyidagilardan qaysi biri "Shoshilinch" (Ekstrennie) chaqiriq hisoblanadi?**

- A) 3 kundan beri davom etayotgan bel og'rig'i
- B) Avtohalokat natijasidagi kuchli tashqi qon ketish va klinik o'lim holati
- V) Surunkali gipertoniya bilan og'riydigan bemorda qon bosimining 140/90 gacha ko'tarilishi
- G) Tana haroratining 37.5 °C bo'lishi

**7. ABCDE algoritmidagi "A" (Airway) harfi nimani anglatadi?**

- A) Nafas olish chastotasini tekshirish
- B)\* Qon aylanishini baholash
- V) Yuqori nafas yo'llarining o'tkazuvchanligini tekshirish va ta'minlash
- G) Nevrologik holatni aniqlash

**8. Shifoxonagacha bo'lgan bosqichda bemorning hush darajasi qaysi shkala bo'yicha baholanadi?**

- A) Apgar shkalasi
- B) Glazgo shkalasi
- V)\* Silverman shkalasi
- G) Reyting shkalasi

**9. ShTYo tizimida axborot maxfiyligi qaysi tushunchaga mos keladi?**

- A) Davlat siri
- B) \*Shifokorlik siri
- V) Tijorat siri
- G) Shaxsiy fikr

**10. Call-centerdagi raqamli audioyozuvlar qonuniy jihatdan qanday ahamiyatga ega?**

- A) Hech qanday huquqiy kuchga ega emas
- B\*) Sud-tibbiy ekspertizasi va ichki auditda asosiy yuridik dalil hisoblanadi
- V) Faqat reklama maqsadlarida foydalaniladi
- G) Xodimlarning dars qoldirganini aniqlaydi

**11. Smenadagi barcha brigadalar va dispetcherlar faoliyatini umumiy nazorat qiluvchi va bahsli vaziyatlarda yakuniy qaror qabul qiluvchi shaxs kim?**

- A) Chaqiriqlarni qabul qilish operatori
- B) Evakuator dispetcher
- V)\* Smena katta shifokori
- G) Yordamchi feldsher

**12. Chaqiriq 103 xizmati profiliga to'g'ri kelmaganda dispetcher nima qilishi kerak?**

- A) Qo'ng'iroqni ogohlantirishsiz o'chirib qo'yish
- B)\* Sababini xushmuomala tushuntirib, rad etishni qayd etish yoki oilaviy poliklinikaga yo'naltirish
- V) Baribir reanimatsiya brigadasini yuborish
- G) Bemorga o'zi dori yozib berish

**13. Chaqiriq varaqasini elektron tizimda to'ldirishda vaqt ko'rsatkichlarini sun'iy o'zgartirish qanday baholanadi?**

- A) Ishni tezlashtirish usuli sifatida
- B) \*Akademik va professional halollikning buzilishi (huquqbuzarlik) sifatida
- V) Rag'batlantiriladigan harakat sifatida
- G) Texnik xatolik sifatida

**14. Chaqiriq qabul qilish va uni to'liq rasmiylashtirish vaqti o'rtacha qancha bo'lishi lozim?**

- A) 10-15 daqiqa
- B)\* 1,5 - 2 daqiqa
- V) 30 daqiqa
- G) 5 soniya

**15. Evakuatsiya (brigadalarni yo'naltirish) dispetcherining asosiy vazifasi nima?**

- A) Fuqarolar bilan birlamchi suhbat o'tkazish
- B)\* Tasdiqlangan chaqiriqlarni GPS orqali eng yaqin va mos brigadaga uzatish
- V) Dorixona omborini tekshirish
- G) Bemorlarga ukol qilish

**16. Birinchi yordam (shifokorgacha bo'lgan yordam) kim tomonidan ko'rsatiladi?**

- A) Faqat ixtisoslashgan reanimatologlar tomonidan
- B)\* Voqea joyidagi guvohlar, qutqaruvchilar yoki haydovchilar tomonidan maxsus apparatlarsiz
- V) Faqat poliklinika mudiri tomonidan
- G) Call-center operatori tomonidan telefon orqali bevosita jismonan

**17. Quyidagilardan qaysi biri dispetcherlik muloqot etikasiga toifadir?**

- A) Chaqiruvchi baqirganda unga baqirib javob berish
- B)\* Har qanday vaziyatda emotsiyaga berilmay, vazmin, xushmuomala va qat'iy bo'lish
- V) Suhbatni so'ramasdan tugatish
- G) Shaxsiy muammolar haqida gapirish

**18. ABCDE tizimidagi "C" (Circulation) bosqichida nima nazorat qilinadi?**

- A) Nafas yo'llari yot jismdan tozalanadi

- B)\* Qon aylanishi, puls, qon bosimi baholanadi va tashqi qon ketish to'xtatiladi
- V) Nevrologik yetishmovchilik aniqlanadi
- G) Bemordagi kiyimlar yechiladi

**19. SOPlarning yuridik ahamiyati nimada?**

- A) Xodimlarni jarimaga tortishni osonlashtiradi
- B)\* Algoritm bo'yicha to'g'ri bajarilgan muolajada xodimning qonuniy himoyasini ta'minlaydi
- V) Muassasaga qo'shimcha daromad keltiradi
- G) Faqat talabalar uchun mo'ljallangan qoidadir

**20. Agar chaqiruvchi bemorning ismini bilmasa (masalan, ko'chada hushsiz yotgan bo'lsa), dispatcher qanday yo'l tutadi?**

- A) Chaqiriqni qabul qilmaydi
- B)\* Elektron varaqaga "Noma'lum" deb yozib, taxminiy yoshi va jinsini belgilaydi va brigada yuboradi
- V) Ismini bilib kelguncha kutadi
- G) Poliklinikaga xabar beradi

## Мавзуга оид вазиятли масала

### 1-vaziyatli masala

**Ssenariy:** 103 dispetcherlik pultiga qo'ng'iroq kelib tushdi. Chaqiruvchi o'ta vahima va baqiriy ohangida: *"Tezroq yetib kelinglar, dadam o'lib qolyaptilar, ko'kragini ushlab yiqildi, rangi oqarib ketdi!"* - deb baqirmoqda. Manzilni so'raganingizda, u faqat *"Navoiy ko'chasidamiz!"* - deydi va uyni aytmay, yig'lashda davom etmoqda.

#### Savollar:

1. Dispetcher ushbu holatda muloqot etikasiga ko'ra o'zini qanday tutishi kerak?
2. Ushbu chaqiriq qaysi toifaga (ustuvorlikka) kiradi va dispetcher manzilni aniqlash uchun qaysi savollarni qat'iy ketma-ketlikda berishi shart?

#### Javob :

1. Dispetcher vahimaga berilmaydi, ovoz tonini pasaytirib, qat'iy va xotirjam ovozda: *"Meni eshiting, dadingizga yordam berishimiz uchun manzilni aniq aytishingiz kerak, hozir brigada yo'lga chiqadi, diqqat qiling, Navoiy ko'chasining qaysi uyi?"* deb muloqotni nazoratga oladi.
2. Chaqiriq — **Shoshilinch (Ekstrennie)** toifaga kiradi (o'tkir kardiologik patologiya/klinik o'lim xavfi). Manzilni to'liq aniqlash algoritmi: Uy raqami, xonadon, pod'ezd, yaqin atrofdagi eng taniqli mo'ljal (oriyentir).

### 2-vaziyatli masala

**Ssenariy:** Elektron tizimga Navoiy shohko'chasida yirik yo'l-transport hodisasi (YTH) sodir bo'lgani, 2 ta yengil avtomobil to'qnashib, ichida bir nechta jarohatlanganlar borligi haqida xabar tushdi. Chaqiriqlarni qabul qilish operatori ma'lumotni tasdiqladi.

#### Savollar:

1. Brigadalarni boshqarish (Evakuatsiya) dispetcheri ushbu vaziyatda GPS tizimi va iyerarxiya bo'yicha qanday tezkor choralarni amalga oshiradi?
2. Ushbu holat bo'yicha hujjatlashtirish va axborot uzatish tartibi qanday?

#### Javob :

1. Evakuator dispetcher darhol GPS orqali voqea joyiga eng yaqin bo'lgan bir nechta (kamida 2-3 ta) bo'sh brigadalarni (afzal ravishda reanimatsiya va chiziqli brigadalarni) safarbar qiladi. Smena katta shifokoriga vaziyat haqida axborot beradi.

- Elektron chaqiriq varaqasida "YTH (DTP)" belgisi qo'yiladi, jarohatlanganlar soniga ko'ra har biriga alohida elektron varaq ochiladi. Smena katta shifokori orqali hududiy Sog'liqni saqlash boshqarmasi va Favqulodda vaziyatlar vazirligi (FVV) navbatchisiga tezkor xabar uzatiladi.

## **Mashg'ulot o'tkazish uchun interfaol o'yinlar**

### **"Jonli Call-center" interaktiv-simulyatsion**

---

**Maqsadi:** Tinglovchilarda stress holatida chaqiriqlarni to'g'ri saralash (Triaj) va vaqt limitiga rioya qilgan holda SOPlar bo'yicha muloqot qilish ko'nikmasini shakllantirish.

**O'yin qoidasi:** Tinglovchilar 3 ta guruhga bo'linadi:

1-guruh: "Chaqiruvchi fuqarolar" (Ularga oldindan tayyorlangan yashirin ssenariylar beriladi: masalan, agressiv bemor, pichoqlangan odam guvohi, yoki shunchaki poliklinikaga tegishli surunkali kasal).

2-guruh: "103 dispetcherlari" (Ular quloqchin kiyib, kompyuter yoki qog'oz maket qarshisida o'tirishadi).

3-guruh: "Ekspertlar/Auditorlar" (Ular qo'llaridagi Check-list bilan jarayonni kuzatishadi).

**Bajarilishi:** "Fuqaro" qo'ng'iroq qiladi va emotsiya bilan ssenariyni o'qiydi. "Dispetcher" 1,5-2 daqiqa ichida SOP bo'yicha hamma ma'lumotni yig'ib, chaqiriq toifasini (Shoshilinch/Kechiktirib bo'lmaydigan) aniqlashi kerak. Yakunda "Auditorlar" xatolarni (Inson omili, vaqt cho'zilishi, etika buzilishi) tahlil qilib berishadi (Debriefing).

---

---

## *GPS va Logistika" (Zanjir)*

**Maqsadi:** Brigadalarni boshqarish (Evakuator) dispetcherining tezkor fikrlash va resurslarni to'g'ri taqsimlash qobiliyatini rivojlantirish.

**O'yin qoidasi:** Doskaga yoki elektron ekranga shaharning shartli xaritasi chiziladi. Xaritada turli nuqtalarda TTY brigadalari (Reanimatsiya, Pediatriya, Chiziqli feldsherlik) joylashgan bo'ladi va ularning "Band" yoki "Bo'sh"lik holati belgilanadi.

**Bajarilishi:** O'qituvchi kutilmaganda xaritaning bir chekkasidan "Og'ir FV yoki YTH jarohati" signallarini tashlaydi. Tinglovchi (Evakuator rovida) 30 soniya ichida xaritaga qarab, eng yaqin va eng to'g'ri keladigan brigada zanjirini tanlashi va darsga asoslab berishi kerak.

---