

MEHNAT YOSHIDAN KATTA AHOLIGA XIZMAT KO'RSATISH SIFATINI OSHIRISH ISTIQBOLLARI

Ochilova Nargiza Akramovna

QDTU mustaqil izlanuvchisi

Annotatsiya: mazkur maqolada mehnat yoshidan katta aholiga xizmat ko'rsatish sifatini oshirishning nazariy-uslubiy va tashkiliy-iqtisodiy jihatlari tadqiq etilgan. Aholining qarish jarayonlari chuqurlashib borayotgan sharoitda tibbiy, ijtimoiy, maishiy, reabilitatsiya, huquqiy, raqamli va boshqa xizmatlarni keksalarning individual ehtiyojlariga moslashtirish zarurati asoslangan. Xizmatlar sifatini oshirishda ularning hududiy va iqtisodiy jihatdan foydalanish imkoniyati, manzilliligi, tezkorligi, uzluksizligi, xavfsizligi hamda foydalanuvchilar qoniqishini ta'minlash muhim mezon sifatida belgilangan. Tadqiqotda mehnat yoshidan katta aholiga xizmat ko'rsatish sifatini kompleks baholashning qamrov, foydalanish imkoniyati, sifat, iqtisodiy tejamkorlik va natijadorlikka asoslangan yondashuvi taklif etilgan. Shuningdek, xizmatlarni raqamlashtirish, davlat-xususiy sheriklikni rivojlantirish, vaucher asosida moliyalashtirish, uyda va mahalla darajasida xizmatlarni kengaytirish, yagona elektron monitoring tizimini joriy etish hamda malakali kadrlar salohiyatini oshirish xizmatlar sifatini yuksaltirishning istiqbolli yo'nalishlari sifatida asoslab berilgan.

Kalit so'zlar: mehnat yoshidan katta aholi, xizmat ko'rsatish, xizmat sifati, ijtimoiy xizmatlar, iqtisodiy samaradorlik, qamrov, manzillilik, hududiy qulaylik, raqamlashtirish, davlat-xususiy sheriklik, vaucher, uzoq muddatli parvarish, integral baholash.

Аннотация: в статье исследованы теоретико-методические и организационно-экономические аспекты повышения качества обслуживания населения старше трудоспособного возраста. В условиях ускорения процессов демографического старения обоснована необходимость адаптации медицинских, социальных, бытовых, реабилитационных, правовых и

цифровых услуг к индивидуальным потребностям пожилых людей. В качестве основных критериев повышения качества услуг определены территориальная и экономическая доступность, адресность, оперативность, непрерывность, безопасность и удовлетворённость получателей услуг. Предложен комплексный подход к оценке качества обслуживания населения старше трудоспособного возраста, основанный на показателях охвата, доступности, качества, экономической эффективности и результативности. В качестве перспективных направлений обоснованы цифровизация услуг, развитие государственно-частного партнёрства, ваучерное финансирование, расширение услуг на дому и на уровне махалли, внедрение единой системы электронного мониторинга и повышение профессионального потенциала кадров.

Ключевые слова: население старше трудоспособного возраста, сфера услуг, качество услуг, социальные услуги, экономическая эффективность, охват, адресность, территориальная доступность, цифровизация, государственно-частное партнёрство, ваучер, долгосрочный уход, интегральная оценка.

Abstract: this article examines the theoretical, methodological, organizational and economic aspects of improving the quality of services provided to people above working age. In the context of accelerating population ageing, the study substantiates the need to adapt medical, social, household, rehabilitation, legal and digital services to the individual needs of older people. Territorial and economic accessibility, targeting, timeliness, continuity, safety and user satisfaction are identified as key criteria for improving service quality. An integrated approach to assessing service quality for older people is proposed based on coverage, accessibility, quality, economic efficiency and outcome indicators. The study identifies digitalization of services, public-private partnerships, voucher-based financing, expansion of home- and community-based services, establishment of an integrated electronic monitoring system and professional workforce development as promising directions for improving service quality.

Keywords: older population, services, service quality, social services, economic efficiency, coverage, targeting, territorial accessibility, digitalization, public-private partnership, voucher, long-term care, integrated assessment.

Jahon miqyosida demografik qarish jarayonining jadallashuvi mehnat yoshidan katta aholining tibbiy, ijtimoiy va maishiy xizmatlarga bo'lgan talabini sezilarli ravishda oshirmoqda. Jahon sog'liqni saqlash tashkiloti ma'lumotlariga ko'ra, 2030-yilga kelib dunyoda har olti kishidan biri 60 yosh va undan katta yoshdagi aholi vakili bo'ladi, ularning soni esa 1,4 milliard kishiga yetadi. 2050-yilga kelib 60 yoshdan katta aholi sonining 2,1 milliard kishiga yetishi kutilmoqda. Shu bilan birga, 2050-yilga borib keksa aholining qariyb 80 foizi past va o'rta daromadli mamlakatlarda yashashi prognoz qilinmoqda.

Mazkur demografik o'zgarishlar davlatlarning nafaqat pensiya va ijtimoiy himoya tizimiga, balki sog'liqni saqlash, rehabilitatsiya, transport, uy-joy, maishiy xizmatlar, raqamli xizmatlar va uzoq muddatli parvarish tizimiga ham qo'shimcha talablarni yuzaga keltiradi. Shu sababli mehnat yoshidan katta aholiga xizmat ko'rsatishni rivojlantirish masalasi alohida ijtimoiy yo'nalish sifatida emas, balki demografik barqarorlik, inson kapitali, davlat xarajatlarining samaradorligi va hududiy ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanish bilan uzviy bog'liq kompleks iqtisodiy muammo sifatida qaralishi lozim.

Mehnat yoshidan katta aholining xizmatlarga bo'lgan ehtiyoji boshqa yosh guruhlaridan bir qator jihatlari bilan farqlanadi. Birinchidan, xizmatlar ko'pincha bir martalik emas, balki muntazam va uzoq muddatli xususiyatga ega bo'ladi. Ikkinchidan, tibbiy, ijtimoiy, maishiy va psixologik ehtiyojlar ko'pincha bir-biri bilan chambarchas bog'liq bo'ladi. Uchinchidan, aholining ushbu guruhi uchun xizmatning mavjudligi uning sifati bilan teng darajada muhim: sifatli xizmat mavjud bo'lsa-da, undan hududiy, jismoniy yoki moliyaviy jihatdan foydalanish imkoni bo'lmasa, uning ijtimoiy samarasi cheklanadi.

Jahon sog'liqni saqlash tashkiloti sog'lom qarilikni katta yoshda farovonlikni ta'minlaydigan funksional imkoniyatlarni shakllantirish va saqlash

jarayoni sifatida belgilaydi. Shu munosabat bilan tashkilot sog'liqni saqlash va ijtimoiy xizmatlarni kasallik markazidagi tizimdan shaxs ehtiyojlariga yo'naltirilgan, muvofiqlashtirilgan va uzluksiz xizmat ko'rsatish modeliga o'tkazishni tavsiya etadi.

Bu borada Jahon sog'liqni saqlash tashkilotining keksalar uchun integratsiyalashgan xizmat ko'rsatish yondashuvi alohida ahamiyatga ega. Mazkur yondashuv tibbiy va ijtimoiy xizmatlarni birlashtirish, shaxsning funksional imkoniyatlarini baholash, individual xizmat rejasini ishlab chiqish va birlamchi bo'g'indan uzoq muddatli parvarishgacha bo'lgan uzluksiz xizmat zanjirini shakllantirishni nazarda tutadi.

O'zbekistonda ham so'nggi yillarda o'zgalar parvarishiga muhtoj shaxslar, yolg'iz keksalar va nogironligi bo'lgan fuqarolarga xizmat ko'rsatish tizimini yangilash bo'yicha institutsional o'zgarishlar amalga oshirilmoqda. Jumladan, Vazirlar Mahkamasining 2025-yil 18-iyundagi 376-son qarori asosida "Faol hayotga qadam" dasturi doirasida ijtimoiy xizmatlardan vaucher asosida foydalanish mexanizmi joriy etilib, uy sharoitida ijtimoiy-maishiy yordam, uyda qarab turish, tibbiy-ijtimoiy rehabilitatsiya, kunduzgi qatnov asosida qarab turish va shaxsiy yordamchi kabi besh turdagi xizmat yo'lga qo'yilgan.

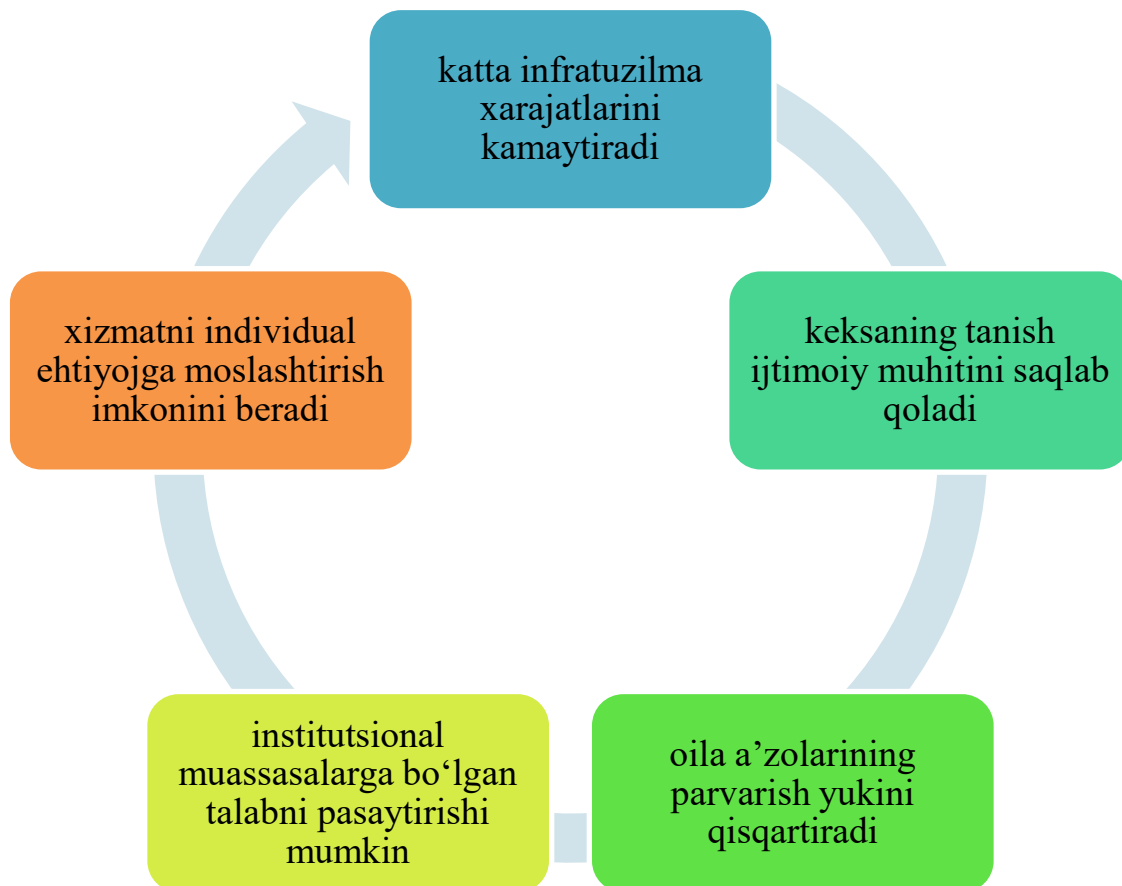
Mazkur islohotlar xizmatlarning yangi bozorini shakllantirish, xususiy provayderlarni jalb qilish, davlat xarajatlarini manzilli yo'naltirish va xizmat oluvchining tanlov imkoniyatini oshirish uchun shart-sharoit yaratmoqda. Biroq xizmatlar sifatini ta'minlash faqat xizmat turini ko'paytirish bilan chegaralanmasligi lozim. Xizmat qamrovi, manzilliligi, hududiy qulayligi, iqtisodiy tejamkorligi, tezkorligi, foydalanuvchining qoniqishi va xizmatdan keyingi funksional natijalar yagona tizimda baholanishi zarur.

Shundan kelib chiqib, tadqiqotning maqsadi mehnat yoshidan katta aholiga xizmat ko'rsatish sifatini belgilovchi asosiy omillarni tizimlashtirish hamda ushbu xizmatlarning sifatini oshirishning tashkiliy-iqtisodiy istiqbollarini ilmiy asoslashdan iborat.

Xalqaro yondashuvlarda ham keksalarning imkon qadar o'z yashash

muhitida qolishi ustuvor hisoblanadi. Jahon sog'liqni saqlash tashkiloti integratsiyalashgan xizmatlar uy, birlamchi tibbiyot muassasalari, shifoxona va uzoq muddatli parvarish muassasalari o'rtasida uzluksiz tashkil etilishi kerakligini qayd etadi.

Uyda xizmat ko'rsatish:



1-rasm. Mehnat yoshidan katta aholiga uyda xizmat ko'rsatish xususiyatlari¹

O'zbekistonda "Faol hayotga qadam" dasturi doirasida uy sharoitida ijtimoiy-maishiy yordam va uyda qarab turish xizmatlarining joriy etilgani ushbu yo'nalishni rivojlantirish uchun institutsional asos yaratdi.

Davlatning barcha xizmatlarni o'z tashkilotlari orqali ko'rsatishga urinishi byudjet yukini oshirishi va xizmatlar taklifini cheklashi mumkin. Shu sababli davlat-xususiy sheriklik mexanizmlarini rivojlantirish muhim.

O'zbekiston amaliyotida joriy etilgan vaucher mexanizmi xizmatlarni

¹ Muallif ishlanmasi
<https://conferns.com/>

moliyalashtirish tamoyilini o'zgartirish imkonini beradi. Mazkur mexanizmda mablag' muassasaga emas, xizmatga ehtiyoji mavjud shaxs ortidan yo'naltiriladi. "Faol hayotga qadam" xizmatlaridan foydalanish xarajatlarining bir qismi vaucher orqali qoplanishi ko'zda tutilgan.

Kelgusida vaucher tizimini xizmatning shunchaki ko'rsatilganiga emas, balki uning natijasiga bog'lash maqsadga muvofiq.

Mehnat yoshidan katta aholi uchun raqamli xizmatlar tizimi oddiy elektron ariza berish bilan cheklanmasligi lozim. Raqamlashtirishning asosiy vazifasi turli tashkilotlarda mavjud ma'lumotlarni birlashtirib, shaxsning ehtiyojidan xizmat natijasigacha bo'lgan jarayonni boshqarishdir.

Shu bilan birga, keksalarning raqamli ko'nikmalari turlicha ekanligi sababli xizmatlarni to'liq elektron shaklga o'tkazish raqamli tengsizlikni kuchaytirishi mumkin. Shu bois raqamli xizmat + inson ko'magi tamoyili qo'llanilishi lozim.

Xizmat sifati uni ko'rsatuvchi xodimning professional salohiyatiga bevosita bog'liq. Mehnat yoshidan katta aholiga xizmat ko'rsatuvchi mutaxassis faqat kasbiy bilimga emas, balki gerontologik, psixologik, kommunikativ va raqamli kompetensiyalarga ham ega bo'lishi zarur.

Xizmat ko'rsatuvchi tashkilot tomonidan belgilangan sifat va xizmat oluvchi tomonidan his etilgan sifat o'rtasida farq bo'lishi mumkin. Shu sababli keksalarning qoniqish darajasi mustaqil indikator sifatida baholanishi kerak.

Qoniqish indeksi quyidagicha aniqlanishi mumkin:

$$QI = \sum(B_i \times w_i)$$

bunda:

B_i – i-mezon bo'yicha respondent bergan ball;

w_i – mezonning vazn koeffitsiyenti.

Baholash xizmat xodimining muomalasi, xizmatning tezkorligi, xizmatga kirish imkoniyati, xizmatning foydaliligi, xavfsizlik va shaxsiy ehtiyojga moslik kabi mezonlar asosida amalga oshirilishi mumkin.

Xizmatlar sifati monitoringining natijalari provayderlar reytingini shakllantirish, vaucher qiymatini differensiallashtirish va sifatsiz xizmat

ko'rsatuvchilar bilan shartnomalarni qayta ko'rib chiqish uchun asos bo'lishi kerak.

Shuningdek, xizmat sifatini iqtisodiy baholashda sarflangan mablag'ning o'zi emas, uning natijasida:

- mustaqil yashash davomiyligi;
- kundalik faoliyatni bajarish imkoniyati;
- sog'liq holatining barqarorlashishi;
- statsionar muassasaga murojaatlar kamayishi;
- oila a'zolarining parvarish yukining qisqarishi;
- xizmat oluvchining qoniqishi kabi yakuniy natijalardagi o'zgarish hisobga olinishi zarur.

Tadqiqot natijalari asosida quyidagi ilmiy-amaliy takliflar ishlab chiqildi.

Birinchidan, mehnat yoshidan katta aholiga xizmat ko'rsatish tizimida “xizmat mavjudligi” tamoyilidan “ehtiyojga mos va natijador xizmat” tamoyiliga o'tish zarur. Buning uchun har bir xizmat oluvchining tibbiy, ijtimoiy, maishiy, psixologik va raqamli ehtiyojlarini kompleks baholash mexanizmi joriy etilishi lozim.

Ikkinchidan, hududlarda mehnat yoshidan katta aholiga xizmat ko'rsatish sifatini qiyosiy baholash uchun qamrov, manzillilik, hududiy qulaylik, tezkorlik, iqtisodiy tejamkorlik, qoniqish va natijadorlik indikatorlarini birlashtiruvchi integral xizmat sifati indeksini joriy etish maqsadga muvofiq.

Uchinchidan, vaucher asosida moliyalashtirishni kengaytirib, vaucher qiymatining muayyan qismini provayderning yakuniy sifat va natijadorlik ko'rsatkichlariga bog'lash tavsiya etiladi.

To'rtinchidan, “Inson” ijtimoiy xizmatlar markazlari, sog'liqni saqlash tashkilotlari, mahalla va xususiy provayderlar ma'lumotlarini birlashtiruvchi yagona raqamli xizmat koordinatsiyasi tizimini shakllantirish zarur.

Beshinchidan, uyda parvarish, mobil reabilitatsiya, kunduzgi qatnov asosidagi xizmatlar va masofaviy konsultatsiyalarni kengaytirish orqali qimmat institutsional xizmatlarga bo'lgan talabni kamaytirish maqsadga muvofiq.

Oltinchidan, xususiy xizmat provayderlarini bozorga jalb qilish bilan bir vaqtda ularni akkreditatsiya qilish, xizmat standartlari, kadrlar malakasi va minimal moddiy-texnik talablarni majburiy belgilash zarur.

Yettinchidan, mehnat yoshidan katta aholiga xizmat ko'rsatuvchi xodimlarni tayyorlashda gerontologiya, geriatriya, psixologiya, rehabilitatsiya va raqamli ko'nikmalarni o'z ichiga oluvchi maxsus malaka dasturlarini joriy qilish taklif etiladi.

Sakkizinchidan, xizmatlar samaradorligini baholashda faqat ko'rsatilgan xizmatlar soniga emas, balki xizmat oluvchining mustaqil yashashi, funksional imkoniyati va hayot sifatidagi o'zgarishga asoslangan natijaviy indikatorlardan foydalanish lozim.

Fikrimizcha, aholining demografik qarishi sharoitida mehnat yoshidan katta aholiga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish ijtimoiy siyosatning alohida vazifasidan milliy va hududiy ijtimoiy-iqtisodiy barqarorlikni ta'minlovchi strategik yo'nalishga aylanmoqda. Keksalar sonining ortishi sog'liqni saqlash, ijtimoiy himoya, rehabilitatsiya va uzoq muddatli parvarish xizmatlariga talabning oshishiga olib keladi. Shu sababli mavjud resurslardan samarali foydalanish va xizmatlarning yuqori sifatini ta'minlash o'rtasida iqtisodiy muvozanat shakllantirilishi zarur.

Tadqiqot natijalari mehnat yoshidan katta aholiga xizmat ko'rsatish sifatini faqat xizmatning professional standartlarga muvofiqligi asosida baholash yetarli emasligini ko'rsatdi. Xizmat sifati uning qamrovi, manzilliligi, hududiy va iqtisodiy foydalanish imkoniyati, tezkorligi, xavfsizligi, iqtisodiy tejamkorligi, foydalanuvchilar qoniqishi va yakuniy natijadorligini qamrab oluvchi ko'p mezonli kategoriya sifatida qaralishi lozim.

Kelgusida xizmat ko'rsatish tizimini rivojlantirishda individual ehtiyojlarni erta aniqlash, xizmatlarni uy va mahalla darajasiga yaqinlashtirish, davlat-xususiy sheriklik mexanizmlaridan foydalanish, vaucher asosida moliyalashtirishni natijadorlik bilan bog'lash, raqamli texnologiyalarni joriy etish hamda xizmat provayderlarining faoliyatini yagona mezonlar asosida baholash ustuvor yo'nalish bo'lib xizmat qiladi.

Xususan, davlatning vazifasi barcha xizmatlarni bevosita ko'rsatishga emas, balki xizmatlar bozorida sifat standartlarini belgilash, ehtiyojni aniqlash, moliyalashtirish, xususiy va davlat provayderlari o'rtasida sog'lom raqobat muhitini yaratish hamda natijalarni monitoring qilishga tobora ko'proq yo'naltirilishi maqsadga muvofiq.

Taklif etilgan integral xizmat sifati indeksi esa hududlar va xizmat provayderlari kesimida xizmat natijalarini solishtirish, zaif yo'nalishlarni aniqlash hamda budjet va boshqa moliyaviy resurslarni yuqori natija beradigan xizmatlarga ustuvor yo'naltirish imkonini beradi.

Fikrimizcha, mehnat yoshidan katta aholiga xizmat ko'rsatish sifatini oshirishning istiqboldagi modeli "ehtiyojga asoslangan xizmat – erkin tanlov – natijaga asoslangan moliyalashtirish – raqamli monitoring – integral sifat bahosi" tamoyillari asosida tashkil etilishi lozim. Mazkur yondashuv xizmatlar qamrovi va sifatini oshirish bilan birga davlat xarajatlarining iqtisodiy samaradorligini ta'minlash, keksalarning mustaqil va faol hayot davomiyligini uzaytirish hamda hududlarda ijtimoiy farovonlikni mustahkamlashga xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2025-yil 18-iyundagi 376-son "O'zgalar parvarishiga muhtoj shaxslarga vaucher asosida yangi ijtimoiy xizmatlardan foydalanish tartibini joriy etish chora-tadbirlari to'g'risida"gi qarori.
2. World Health Organization. Ageing and Health. – Geneva: WHO, 2025.
3. World Health Organization. Integrated Care for Older People (ICOPE): Guidance for Person-Centred Assessment and Pathways in Primary Care. 2nd ed. – Geneva: WHO, 2025.
4. World Health Organization. Integrated Care for Older People (ICOPE) Implementation Framework: Guidance for Systems and Services. – Geneva: WHO, 2019.
5. World Health Organization. Integrated Care for Older People Implementation Pilot Programme: Findings from the "Ready" Phase. – Geneva: WHO, 2022.

6. World Health Organization. UN Decade of Healthy Ageing 2021–2030. – Geneva: WHO.
7. United Nations. Madrid International Plan of Action on Ageing. – New York: United Nations.
8. United Nations. Transforming Our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development. – New York: United Nations, 2015.
9. World Health Organization. Transforming Health and Social Services Towards More Person-Centred and Integrated Care. – Geneva: WHO.
10. O‘zbekiston Respublikasi Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali. “Faol hayotga qadam” dasturi doirasida ijtimoiy xizmatlardan imtiyozli shartlarda foydalanish uchun vaucher berish va xizmat ko‘rsatish bo‘yicha ma’lumotlar.
11. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi Ijtimoiy himoya milliy agentligi materiallari.
12. O‘zbekiston Respublikasi hududiy davlat boshqaruvi organlari. “Faol hayotga qadam” dasturi doirasidagi ijtimoiy xizmatlar bo‘yicha rasmiy ma’lumotlar.