



TIBBIY XIZMATLAR KO'RSATISHNING ZAMONAVIY TENDENSIYA VA TRENDLARI TAHLILI

Vaisov Dilshod

Ma'mun universiteti

ORCID: 0009-0001-6293-1498

ddvais5@gmail.com

Annotatsiya. Mazkur maqolada tibbiy xizmatlar ko'rsatishning an'anaviy va zamonaviy ehtiyojlar taqqoslanishi, tibbiy xizmatlar sohasi rivojlanishining innovatsion tendensiyalari hamda tibbiy xizmat ko'rsatish jarayonlarining an'anaviy va zamonaviy trendlari xususiyatlari tahlili keltirilib amaliy xulosalar chiqarilgan.

Kalit so'zlar: tibbiy xizmatlar ko'rsatish, tibbiy xizmatga ehtiyoj, tibbiy xizmatlar iste'moli, innovatsion tendensiyalar, tibbiy xizmatlar ko'rsatishning zamonaviy trendlari, tibbiy xizmatlar sifati va raqobatbardoshligi.

АНАЛИЗ СОВРЕМЕННЫХ ТЕНДЕНЦИЙ И ТРЕНДОВ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Ваисов Дилшод

Университет Маъмуна

Аннотация. В данной статье представлено сравнение традиционных и современных потребностей в медицинских услугах, проанализированы инновационные тенденции развития сферы медицинских услуг, а также особенности традиционных и современных трендов в процессах оказания медицинских услуг, на основе чего сделаны практические выводы.

Ключевые слова: оказание медицинских услуг, потребность в медицинских услугах, потребление медицинских услуг, инновационные тенденции, современные тренды в оказании медицинских услуг, качество и конкурентоспособность медицинских услуг.

ANALYSIS OF CONTEMPORARY TENDENCIES AND TRENDS IN MEDICAL SERVICE PROVISION

Vaisov Dilshod

Ma'mun University

Abstract. This article compares traditional and modern needs for medical services, analyzes innovative trends in the development of the medical services sector, and examines characteristics of traditional and modern trends in medical service provision processes. Practical conclusions are drawn from this analysis.

Keywords: medical service provision, need for medical services, consumption of medical services, innovative trends, modern trends in medical service provision, quality and competitiveness of medical services.

Kirish.

Tibbiy xizmatlar sifati hamda raqobatbardoshligi mavzusini tadqiq qilishda tibbiy xizmatlar ko'rsatishdagi zamonaviy tendensiya va trendlar xususiyatlarini o'rganish, tahlil qilish lozim bo'lib hisoblanadi. Chunki, tibbiy xizmatlar bozori xususiyatlari o'zgaruvchan bo'lib, u yoki bu qatnashchi va iste'molchilarning hatti harakatlari yangi tendensiyalar paydo bo'lishi hamda boshqacha trendlarning shakllanishiga olib keladi. Xususan, an'anaviy tibbiy xizmat ko'rsatishda fuqarolarning tibbiy xizmatlarga bo'lgan ehtiyoji o'zi va yaqinlarining hayotini saqlab qolish va kasallikning og'rig'ini kamaytirish bo'lsa, tibbiy xizmatlar iste'molining asosiy xususiyatlari uning chegaralanganligi hamda tanlovning majburiyigidan iborat bo'lgan. Ya'ni, bemor o'zi yashaydigan hududdagi davlat shifoxonasiga borishi va shifoxonada yo'naltirilgan tibbiy xodimlarga murojaat qilishi asnosida ehtiyojini qondirishiga to'g'ri kelgan. Shuningdek, bu holatda bemorlarning tibbiy xizmatdan foydalanishdagi asosiy motivi davlat tomonidan yaratilgan imkoniyatdan foydalanishdan iboratdir.

Zamonaviy tibbiy xizmat ko'rsatishda bemorlarning asosiy ehtiyoji hayotini saqlashga emas balki uzoq umr ko'rish va hayot sifatini yaxshilash bilan bog'liq bo'lmoqda. Barcha sohalardagi kabi jadal raqamlashish tendensiyalari natijasida tibbiy xizmat iste'molining raqamlashishi, aholi daromadlarining oshishi hamda moliyaviy imkoniyatlar yaxshilanishi fonida iste'molda iqtisodiy imkoniyatlardan kelib chiqib tanlov qilish holatlari kuzatilmoqda. Tibbiy xizmatga bo'lgan motivlar ham o'zgarib, ko'p omilli shaxsiy tanlov hamda tibbiy xizmat sifatiga oldindan muayyan talablar qo'yilishi asosida qarorlar qabul qilinishi ko'paymoqda. Aynan, tibbiy xizmatga bo'lgan motiv xususiyatlari mutlaq talabni shakllantirgan holda tibbiy xizmat ko'rsatuvchilarni taqqoslanishiga, pirovard natijada xizmat ko'rsatishdagi raqobatni kuchayishiga, klinikalar orasida raqobatbardoshlikni ta'minlash va yaxshilashga bo'lgan harakatlarni oshishiga olib kelmoqda. Tibbiy xizmat sifati va raqobatbardoshlikni ta'minlashda asosiy fokus faqat bemorlar ehtiyojlari xususiyatlariga qaratilibgina qolmasdan, balki raqobatchilar faoliyati hamda tibbiy xizmatlar bozori konjunkturasi, eng asosiysi, sohadagi zamonaviy tendensiyalar xususiyatlarni o'rganish va ularga moslashuvga qaratilgan bo'lishi lozim. Chunki, amaldagi tendensiyalar patsientlar ehtiyoj va motivlaridan tashqari, raqamli dunyo sharoitlari hamda innovatsion yechimlarga asoslangan tibbiy xizmat ko'rsatishni talab qilib qo'ymoqda.

Adabiyotlar sharhi.

Servis sifati va samaradorligi, xizmat ko'rsatishning sifat ko'rsatkichlarini baholashga doir ilmiy yondashuvlar xorijlik olimlardan Camp (1989), Parasuraman, Zeithamlarning (1988) ilmiy ishlarida, Barney (2001) raqobabardoshlik va faoliyatning muvaffaqiyat omillari, Kaplan va Nortonlar (1992) tomonidan, raqobat ustunligi va raqobatbardoshlikka oid yondashuvlar Porter (2008) asarlarida, aynan tibbiy xizmatlar raqobatbardoshligini baholash masalalari Sharma, Harrington va boshqalarning (2018) ishlarida atroflicha yoritilgan. Mamlakatimiz olimlari va tadqiqotchilarning ilmiy izlanishlarida ham xizmatlar sohasida raqobatbardoshlik (Ibodov, 2022; Ahmedov, n.d.; Aliyeva, n.d.), mintaqada tibbiy xizmatlarni rivojlantirishning ijtimoiy-iqtisodiy ahamiyati (Narmetova, 2019; Xakimov va Avazova, 2024), tibbiy xizmatlar raqobatbardoshligini boshqarish (Qodirov, 2023), tibbiy xizmatlar rivojlanishi iqtisodiy-matematik modellashtirish masalalari (Abduraxmanova, 2024), larning ilmiy ishlanmalari ham o'ziga xos va ahamiyatlidir. Yuqoridagi tadqiqotlarda raqobatbardoshlikni baholashda turlicha mualliflik yondashuvlari bayon etilgan asosiy jihat raqobat muhitiga, ichki resurs imkoniyatlariga, xizmat sifati, faoliyatning muvaffaqiyat omillariga, raqamli transformatsiyalashuv va benchmarkingga qaratilgan.

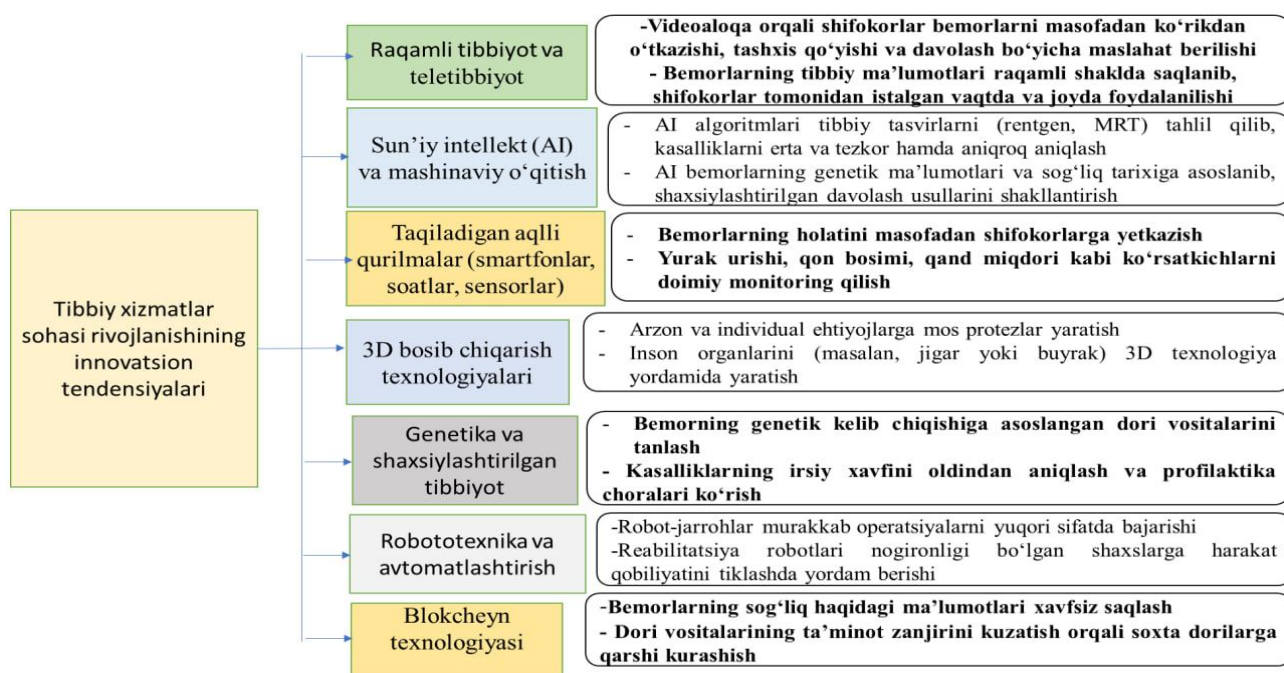
Tadqiqot metodologiyasi.

Tadqiqot ishini bajarishda kuzatish, ma'lumotlarni yig'ish, umumlashtirish, taqqoslash, mahalliy va xorijiy olimlarning tibbiy xizmat ko'rsatish faoliyatidagi iqtisodiy qarashlari,

sohadagi o'ziga xos xususiyatlar bo'yicha izlanishlar hamda sohaga doir me'yoriy-huquqiy hujjatlar o'rganilib, xulosa va takliflar ishlab chiqildi.

Tahlil va natijalar muhokamasi.

Bizningcha tibbiy xizmatlar sohasi rivojlanishining innovatsion tendensiyalarini zamonaviy tendensiyalarni asosan yettita yo'nalishda guruhlash mumkin (1-rasm). Shunday qilib, dastlabki yo'nalish zamonaviy teletibbiyot va raqamli tibbiyot azborot tizimlari bilan bog'liq bo'lib, teletibbiyot (masofaviy tibbiy xizmatlar) bemorlar va shifokorlar o'rtasidagi masofani qisqartirib, xizmatlarni yanada qulay va tezkor qilmoqda. Bunda, videoaloqa vositasida shifokorlar bemorlarni masofadan ko'rikdan o'tkazishi, tashxis qo'yishi va davolash bo'yicha maslahatlar berishi mumkin. Bu, tibbiy muassasalarga borish imkonini cheklangan joylarda va holatlarda foydali bo'lib hisoblanadi. Bemorlarning tibbiy ma'lumotlari raqamli shaklda elektron sog'liq qaydlari ko'rinishida saqlanib, shifokorlar tomonidan istalgan vaqtda va joyda foydalanilishi bilan beqiyos qulaylik va imkoniyatlar yaratadi. Bu tibbiy tashxisning aniqligini yaxshilaydi va davolash jarayonini tezlashtiradi hamda natijaviyligini ta'minlaydi.



1-rasm. Tibbiy xizmatlar sohasi rivojlanishining innovatsion tendensiyalari

Manba: muallif ishlanmasi.

Sun'iy intellekt hamda mashinaviy o'qitish texnologiyalarini tibbiy xizmat ko'rsatishda ishlatish tashxis qo'yish jarayoni imkoniyatlarini keskin oshiradi, ya'ni sun'iy intellekt algoritmlari tibbiy tasvirlarni (rentgen, MRT natijalari) tahlil qilib, kasalliklarni erta aniqlashda yordam beradi. Masalan, o'pka saratoni yoki yurak xastaliklarini tibbiy mutaxassislardan ko'ra tezroq va aniqroq tashxislash mumkin. Shuningdek, mazkur texnologiyalar bemorlar uchun individual davolash rejalarini shakllantirishga ham yordam beradi. Bunda (AI) bemorlarning genetik ma'lumotlari va sog'lig'i bo'yicha tarixiy ma'lumotlarga asoslanib, shaxsiylashtirilgan davolash usullarini taklif qilishi bilan ham jozibalidir.

Smartfonlar, soatlar, sensorlar kabi taqiladigan aqlli qurilmalar insonlar sog'lig'ini doimiy tarzda kuzatish imkonini beradi. Bunda, ayniqsa bemorlarning yurak urishi, qon bosimi, qand miqdori kabi tibbiy ko'rsatkichlarini doimiy monitoring qilish asosida bemorlarning holatini masofadan shifokorlarga yetkazib, o'z vaqtida tibbiy xizmat ko'rsatish hamda sifatli masofaviy nazorat imkonini yaratadi. Bu tendensiya nafaqat shaxsiy sog'liqni saqlashga

yordam beradi, balki kasallikla hamda og'ir nosog'lomlik holatlarining oldini olishda ham muhim rol o'ynaydi.

Yana bir zamonaviy tendensiya 3D texnologiyalari bilan bog'liq bo'lib, 3D printerlar tibbiyotda organlar, protezlar va jarrohlik vositalarini ishlab chiqarishda qo'llanilmoqda. Bunda asosan, tibbiy xizmatlar ko'rsatishda patsientlarga arzon va individual ehtiyojlarga mos protezlar yaratish imkoniyatlari yaratilgan. Shuningdek, nano texnologiyalarga asoslangan holda kelajakda inson organlarini (teri to'qimalari, jigar yoki buyrak) 3D texnologiya yordamida yaratish rejalashtirilmoqda.

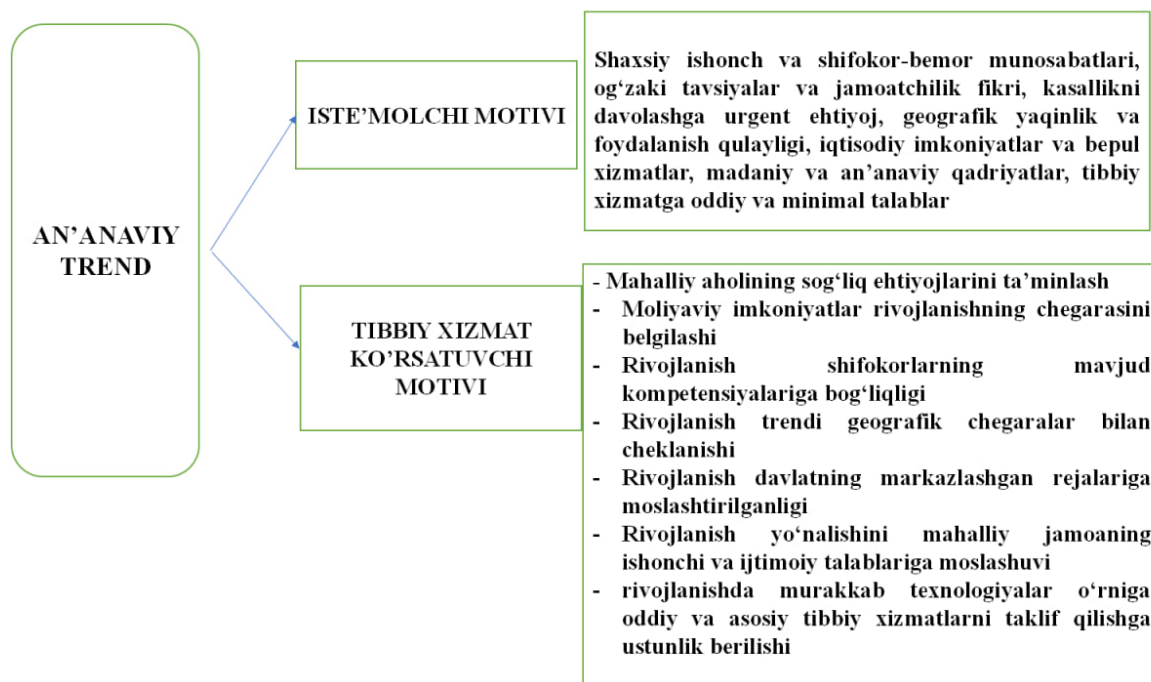
Dunyo bo'ylab genetik tadqiqotlarning rivojlanishi bilan shaxsiylashtirilgan tibbiyot tobora ommalashmoqda, bunda asosiy jihatlar bemorlarning genetik kelib chiqishini o'rgangan holda ularga mos hamda tibbiy asoslangan dori vositalarini tanlash va shaxsiy tibbiy ma'lumot, ko'rsatkichlar asosida kasalliklarning irsiy xavfini oldindan aniqlash, ularga qarshi profilaktika choralari ko'rishdan iborat. Bu yo'nalishning tibbiy xizmat ko'rsatish jarayonlarida keng qo'llanilishi davolashning samaradorligini oshiradi va tibbiy dori hamda vositalarning potensial nojo'ya ta'sirlarini kamaytiradi.

Yana bir muhim tendensiya yo'nalishi robototexnika va tibbiy xizmat jarayonini avtomatlashtirish bo'lib, rivojlangan mamlakatlarda robotlar jarrohlik amaliyotlari va undan keying reabilitatsiya jarayonlarida keng qo'llanilmoqda. Xususan, robot-jarrohlar murakkab operatsiyalarni yuqori aniqlik bilan bajaradi, misol uchun mashhur "Da Vinci" robot tizimi hozirda ishemik va urologik operatsiyalarni katta muvaffaqiyat bilan bajarmoqda. Shuningdek, reabilitatsiya robotlari ham tiklanish jarayonidagi bemorlar va nogironligi bo'lgan shaxslarga harakat qobiliyatini tiklashda katta yordam bermoqda.

Iqtisodiyotning boshqa tarmoqlari singari sog'liqni saqlashda ham blokcheyn texnologiyalari kun sayin muhim ahamiyat va betakror imkoniyatlar kasb etmoqda. Bunda asosan, blokcheyndan tibbiy ma'lumotlarning xavfsizligi va shaffofligini ta'minlashda foydalanilmoqda. Mazkur texnologiyalar samarasi o'laroq, bemorlarning sog'lig'i to'g'risidagi ma'lumotlari xavfsiz saqlanishi va ulardan faqat ruxsat berilgan shaxslar foydalanishi ta'minlanishi mumkin. Shuningdek, blokcheyn orqali tibbiy dori vositalarining ta'minot zanjirini raqamli asosda kuzatish orqali qalbaki, soxta va yaroqsiz dori mahsulotlari muammosini hal qilish mumkin. Mamlakatimizda ham dori vositalarini majburiy raqamli markirovkalash siyosati asosida kelgusida farmasevtika mahsulotlari bilan bog'liq tavakkalchiliklarni kamaytirish maqsad qilingan.

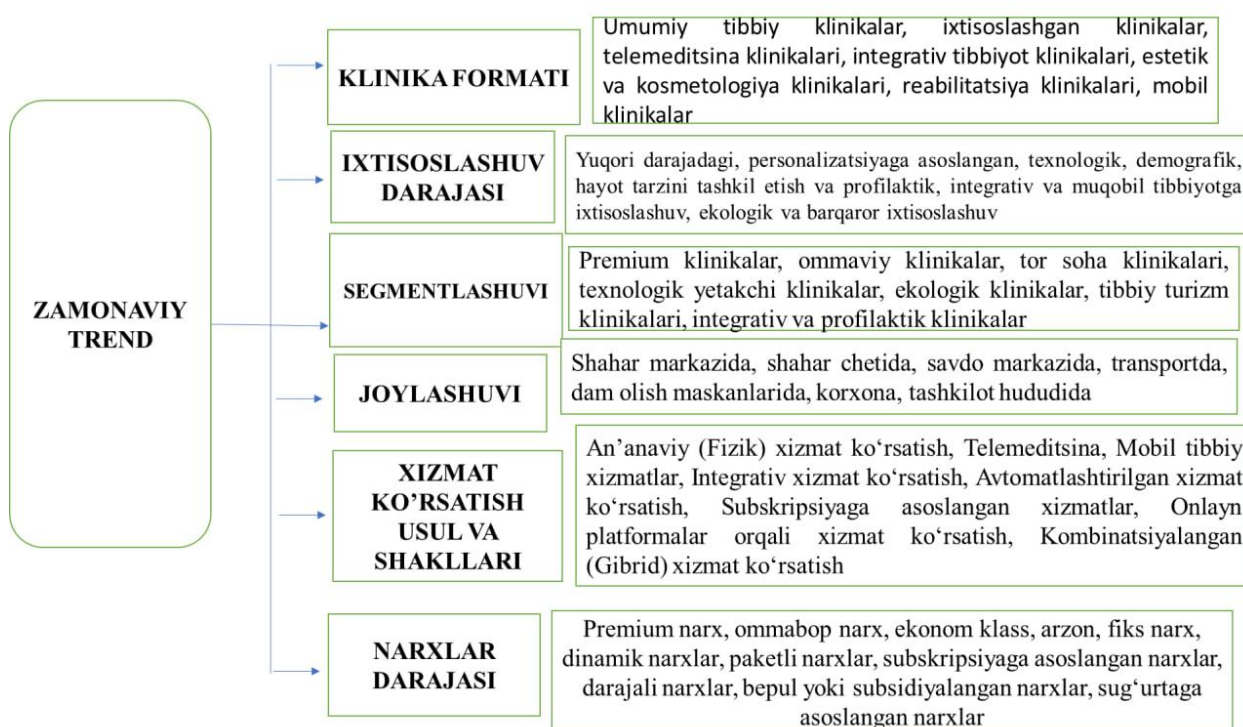
Tendensiyalarga mos tarzda tibbiyot sohasida ham tobora yangi zamonaviy trendlar o'z ta'sir doirasini kengaytirmoqda, bu holat bevosita tibbiyotdagi an'anaviy trendlar bilan zamonaviy trendlarni taqqoslashda ahamiyatliroq bo'lib hisoblanadi. Tendensiya hamda trendlar mos raqobatbardoshlik strategiyalarini amalga oshirish tibbiy xizmat ko'rsatuvchilarga o'z yashovchanliklarini yaxshilash hamda barqaror faoliyat ko'rsatish imkonini beradi. Quyidagi 3-rasm tibbiy xizmat ko'rsatishning an'anaviy va zamonaviy trendlari xususiyatlarini yoritishga mo'ljallangan bo'lib, bizningcha tibbiy xizmatlarni tashkil qilishda klassik, ya'ni an'anaviy trendda iste'molchi va tibbiy xizmat ko'rsatuvchi motivi xususiyatlarini tadqiq qilish muhim ahamiyatga ega. Shunday qilib, an'anaviy trendda iste'molchi motivi, ya'ni patsientlarning tibbiy xizmatlar bilan bog'liq tanlov hamda kutilmalari shifokor va tibbiy xizmat ko'rsatuvchilarga shaxsiy ishonchiga asoslangan. Shuningdek, oldingi muolajaviy munosabatlar asosida shifokor-bemor munosabatlarining davom ettirilishi hamda bemorlarning yaqin insonlari og'zaki tavsiyalari va jamoatchilik fikridan kelib tibbiy xizmat qarorini qabul qilishi kabi holatlar ham ko'p uchragan. Tibbiy xizmat jarayoniga asosiy sabab kasallikni davolashga favqulodda hamda kechiktirib bo'lmaydigan ehtiyoj sabab bo'lgan bo'lsa, bajaruvchilarni tanlash bevosita hududiy geografik yaqinlik va tibbiy xizmatdan foydalanish qulayligi asosida amalga oshirilgan. Bularidan tashqari, aholi iqtisodiy imkoniyatlarning cheklanganligi fonida bepul tibbiy xizmatlardan foydalanishga intilish, shuningdek, millatning tarixiy, madaniy va an'anaviy qadriyatlari asosida shifokorlar tavsiyasini bajarish hamda tibbiy

vositalarni tanlashlari, iste'molchilar tomonidan tibbiy xizmat jarayoni hamda uning natijalariga oddiy va minimal talablar qo'yilishi asosiy motivatsion xususiyatlar bo'lib hisoblangan.



2-rasm. Tibbiy xizmat ko'rsatishning an'anaviy trendlari xususiyatlari

Manba: muallif ishlanmasi.



3-rasm. Tibbiy xizmat ko'rsatishning zamonaviy trendlari xususiyatlari

Manba: muallif ishlanmasi.

O'z navbatida tibbiy xizmat ko'rsatuvchilar motivi ham bir qancha muhim xususiyatlardan iborat bo'lib, ular quyidagicha bo'lib hisoblanadi: - Mahalliy aholining sog'liq ehtiyojlarini ta'minlash asosiy strategiya sifatida xizmat ko'rsatuvchilar tomonidan tanlanmoqda; -klinikalardagi mavjud moliyaviy imkoniyatlar ular faoliyatini rivojlantirishning

chegarasini belgilab bermoqda; -klinikalardagi rivojlanish darajasi bevosita shifokorlarning mavjud kompetensiyalariga bilan bog'liq bo'lmoqda; - tibbiy xizmat ko'rsatishni rivojlanish trendi aynan hududiy, geografik chegaralar bilan mutlaq cheklanib qolmoqda; -tibbiyot sohasining asosiy rivojlanish yo'nalishlari davlatning markazlashgan rejalariga moslashtirilgan bo'lib qolmoqda; - klinikalar o'z rivojlanish yo'nalishlarini belgilashda mahalliy jamoaning ishonchi va ijtimoiy talablariga moslashishiga to'g'ri kelmoqda; - tibbiy xizmatlarni rivojlantirish hamda kengaytirishda murakkab texnologiyalar o'rniga oddiy va asosiy tibbiy xizmatlarni taklif qilishga ustunlik berilishi kuzatilmoqda. Ushbu xususiyatlar bugungi kunda ko'pchilik tibbiy xizmat ko'rsatuvchi subyektlar faoliyatiga xos jihatlari bo'lib qolmoqda. Ular uchun ham sohadagi zamonaviy trendlarni o'rganish, ularga imkon darajada moslashish hayotiy zarurat deb hisoblaymiz.

Zamonaviy trendlar oltita asosiy tasnifdan iborat bo'lib, ular tom ma'noda zamonaviy tibbiy xizmat korxonalari faoliyatini tavsiflaydi. Tasniflash ham marketing, ham texnologik, ham raqamli taraqqiyot natijalarni o'zida mujassam qilgan.

Tibbiy xizmat ko'rsatish jarayonidagi yana bir muhim jihat bu iste'molchilarning hohish istaklari, iste'mol bilan bog'liq kutilmalari hamda tibbiy xizmat sifati va raqobatbardoshligini qanday baholashi bo'lib hisoblanadi. Shu nuqtai nazardan ularning o'ziga xos taqqoslashlari va baholashlarini o'rganish, tadqiq etish nafaqat xizmat ko'rsatuvchilar, balki barcha tibbiy xizmat iste'molchilari uchun ham muhimdir. Patsientlar fikr-mulohazalarini o'rganishda turli xil usul va vositalardan foydalanish mumkin bo'lib, marketing mikslar asosida so'rovnoma o'tkazish nisbatan keng va tizimlashgan tadqiqot bo'lib hisoblanadi. Ushbu nuqtai nazardan, mazkur ilmiy tadqiqot doirasida 10 P marketing miksi asosida maxsus anketa-so'rovnoma shakllantirgan holda zamonaviy raqamli texnologiyalar, ya'ni ijtimoiy tarmoqlar va Big Data imkoniyatlaridan foydalangan holda o'ziga xos tadqiqot amalga oshirildi. Shu yo'nalishda faoliyat ko'rsatgan ilmiy tadqiqotchilardan farqli o'laroq, biz marketing miksdan biroz kengaytirilgan tartibda foydalanishga qaror qildik. Ya'ni, 7 P (product, price, place, promotion, participant, process va physique evidence)ga qo'shimcha tarzda public relations, pre-selling va platformizationni ham qo'shib o'rganish amalga oshirildi.

1-jadval

Kengaytirilgan marketing kompleksi (10P) elementlarining muhimlik darajasini aniqlash bo'yicha o'tkazilgan so'rovnoma natijalari

№	Omillar	Respondent bahosi					Jami	Omillarning ahamiyatlilik darajasi
		5	4	3	2	1		
1	Product	89	78	70	8	8	991	78,34
2	Price	50	90	98	8	7	927	73,28
3	Place	49	83	100	13	8	911	72,02
4	Promotion	26	65	107	20	35	786	62,13
5	Participant	119	67	54	10	3	1048	82,85
6	Process	71	82	80	13	7	956	75,57
7	Physical evidence	105	68	65	10	5	1017	80,40
8	Public relations	51	68	87	26	21	861	68,06
9	Pre-selling	72	81	83	9	8	959	75,81
10	Platformization	57	83	93	12	8	928	73,36
Mijozlarning qoniqqanlik darajasi		27,23	30,24	33,08	5,10	4,35		

Manba: muallif ishlanmasi.

Shunday qilib, tibbiy xizmat ko'rsatish raqobatbardoshligini baholashdagi dastlabki mezon "product", tibbiy xizmat ko'rsatish natijasi bo'lsa, "price" mezoni esa tibbiy xizmat

narxini xarakterlaydi. "Place" bevosita tibbiy xizmat ko'rsatish maskani joylashuvining raqobatbardoshlikga bo'lgan ta'sirini aniqlash uchun xizmat qilsa, "promotion" bevosita turli vositalar orqali tibbiy xizmat faoliyatini reklama qilish va yoritishni ifodalaydi. "Participant" bevosita tibbiy xizmat ko'rsatuvchilar, ya'ni shifokorlar va o'rta tibbiyot xodimlari faoliyatining raqobatbardoshlik bilan bog'liq hissasini o'rganish uchun mo'ljallangan bo'lsa, "process" bevosita tibbiy xizmat ko'rsatish jarayonidagi holatlarning iste'molchilar bahosiga ta'sir kuchini aniqlashga xizmat qiladi. "Physicale evidence" bevosita "tibbiy xizmatning moddiylashuvi" asosida iste'molchilar tanloviga ta'sir kuchini o'rganish uchun mo'ljallangan. Bunda, asosan klinika dizayni, interyeri va hujjatlar ko'rinishi bilan bog'liq xususiyatlar o'rganiladi. "Public relations" o'zida tibbiy xizmat ko'rsatish klinikalarining hamkorlik aloqalari tibbiy xizmat jarayoni sifatiga va raqobatbardoshligiga ta'sirini ifodalash uchun qo'llanilmoqda. "Pre-selling" esa tibbiy xizmat ko'rsatishdan keyingi servislar asosida tibbiy xizmat sifati va raqobatbardoshligini ta'minlashga bo'lgan hissaning ta'sir ahamiyatini baholash uchun xizmat qiladi. So'nggi mezon sifatida "platformization" tanlanishi bevosita sohadagi raqanli va blokcheyn texnologiyalar, sun'iy intellect qo'llanilishi tendensiyalari bilan bog'liq bo'lib, aynan raqamli tizimlashishning iste'molchilarning tanlovi va baholashishiga ta'sirini o'rganish maqsad qilingan. So'rovnomada ta'sir ahamiyatini kengroq hamda baholash aniqroq maqsadida Lixvert shkalasining 5 balllik tizimidan foydalanildi va bunda: "ahamiyatsiz" – 1 ball, "ahamiyati past" – 2 ball, "ahamiyatli" – 3 ball, "muhim" – 4 ball hamda "o'ta muhim" – 5 ball; mezonlari belgilab olindi. So'rovnoma Google Docs platformasida telegram ijtimoiy tarmog'ida tarqatish vositasida raqamli asosda o'tkazilib, respondentlar munosabatlari elektron yozib olindi hamda javoblardan 253ta anketa ajratib olingan holda tahlil amalga oshirildi. Respondentlarning 25 yoshgacha bo'lganlari 68 ta, 25-35 yosh oralig'idagilar 109tani 35-50 yosh oralig'idagilar 48 tani, 50 yoshdan kattalar 28 tani tashkil qilgan. Shuningdek, ishtirokchilarning 52 nafari talaba, 34 nafari moliya – iqtisod sohasi vakili, 50 nafari o'qituvchi pedagog, 28 nafari ishsiz hamda qolgan 89 nafari boshqa turli kasb va soha vakillaridan iborat bo'lgan. Asosan, Xorazm viloyati, Qoraqalpog'iston Respublikasi, Toshkent shahri hamda Jizzax viloyatida yashovchi fuqarolar so'rovnomada ko'proq qatnashishgan.

Xulosa va takliflar.

Shunday qilib, tibbiy xizmatlar natijasining ahamiyati iste'molchilar tomonidan ancha yuqori baholangan, ya'ni omilning ahamiyatlilik darajasi 78,34 foizni tashkil qilmoqda. Bu holat iste'molchilar uchun kelgusi davrda o'zi hamda yaqinlarida mazkur turdagi tibbiy xizmatlarga ehtiyoj aniqlanganda, qaror qabul qilishga katta ta'sir qilishi bilan ham ahamiyatlidir. Tibbiy xizmatlar narxining omil ta'siri ahamiyati 73,28 foizni tashkil qilgan bo'lib, bu holat aholining iqtisodiy imkoniyatlari yaxshilanganligi hamda mazkur xizmatlarning yashash va hayotiy faoliyat davomidagi ahamiyati ancha yuqoriligi bilan izohlanadi. Tibbiy xizmat ko'rsatish maskanining joylashuvining ahamiyatliligi ham ancha yaxshi baholangan bo'lsada, oldingi ko'rsatkichlardan nisbatan pastroq bo'lganini, ya'ni 72,02 foizni tashkil qilganini ko'rishimiz mumkin. Bundan shunday xulosa kelib chiqadiki, iste'molchilar imkon darajasida yaqinroq klinikalarga murojaat qilishni ma'qul deb bilishadi, ammo zaruriy holatlarda joylashuvning uzoqligi ularning hatti-harakatlariga katta ta'sir o'tkazmaydi. O'rganilayotgan omillar ichida eng past ko'rsatkichni qayd etgan "promotion", tibbiy xizmatlar targ'iboti, reklamasining ahamiyati nisbatan past bo'lganini, hali mamlakatimizda tibbiyotning yuqori darajada raqamlashmaganligi, qishloq joylarda yashovchilarning raqamli va tibbiy savodxonligi darajasi yuqori emasligi bilan izohlash mumkin. Shunday bo'lsada, 62,13 foiz ko'rsatkich, respondentlarning ko'pchilik qismi, reklama ahamiyatini qadrlashini ko'rsatgan bo'lsa, boshqa tomondan klinikalarni o'z faoliyatlarini tanitish uchun foydalanilmagan imkoniyatlari ko'pligini, reklama va targ'ibot faoliyatiga katta e'tibor qaratishlari lozimligini ham anglatadi. Respondentlar fikricha tibbiy xizmat sifati va raqobatbardoshligi, eng ko'p tibbiy xizmat xodimlari, shifokorlar hamda yordamchi tibbiyot xodimlari harakati va malakasiga bog'liq

bo'ladi. Mazkur omilning ahamiyatlilik darajasi 82,85 foizni tashkil qilgan holda jami 10 ta omillar ichida o'ziga xos rekord o'rnatgan. Shu o'rinda mazkur holat aholining raqamli va tibbiy savodxonlik darajasining o'sib borish fonida tibbiy xizmat ko'rsatishda sun'iy intellekt va neyrotarmoq imkoniyatlaridan foydalanishni ko'paytirishga ahamiyat qaratish lozimligini ham anglatadi. Keyingi omil, tibbiy xizmat ko'rsatish jarayoni xususiyatlari ham yuqori darajada baholangan, 75,57 foiz ko'rsatkich jarayonning raqobatbardoshlik va sifat ko'rsatkichlariga o'ziga darajada katta ta'sir ko'rsatishini bildiradi. Klinikalar uchun esa tibbiy xizmat ko'rsatish jarayonini standartlashtirish hamda doimiy yaxshilashga intilishlari raqobatbardoshlikni ta'minlashda katta imkoniyatlar yaratishi mumkinligi mazkur so'rovnoma asnosida isbotini topdi deyishimiz ham mumkin. Tibbiy xizmatning moddiylashuvi, ya'ni klinika landshafti, dizayni, tozaligi, tibbiy uskunalar holati, xodimlar kiyinishi, tibbiy hujjatlar holatining ta'siri ham respondentlar orasida yuqori ahamiyatga egaligi 80,4 foiz ko'rsatkich bilan tasdiqlangan bo'lib, bu holat fuqarolarning xizmat iste'moli bo'yicha o'ziga xos madaniyati shakllanayotganligidan dalolat beradi. Tibbiy xizmat ko'rsatuvchi klinikalarning dorixona, sug'urta agentlari va boshqa tibbiy markazlar bilan aloqalarining ahamiyati, ya'ni "public relations"ning ahamiyati ham boshqa omillarga nisbatan ancha past baholangan, ya'ni 68,06 foizni tashkil etgan. Bu holat ham tibbiy xizmat ko'rsatuvchilar uchun tarmoq ichkarisida hamda xalqaro darajada hamkorlik aloqalarini kengaytirishi va aloqalarni iste'molchilar oldida munosib namoyishini tashkil etishga undaydi deb xulosalashga olib keladi. "Pre-selling", ya'ni tibbiy xizmat bo'yicha qo'shimcha servislar (uyga borib xizmat ko'rsatish, davolashdan keyingi ko'rik va yo'qlovlar)ning ahamiyati ham ancha yaxshi munosabat qozonib, 75,81 foizni tashkil qilgani holda tibbiy xizmat ko'rsatish davomiyligi va tizimlilikini ta'minlashning anchayin diqqatga sazovorligini o'ziga xos tarzda tasdiqlaydi. Miksdagi so'nggi omil, tibbiy xizmat ko'rsatish jarayonlarini axborotlashtirilishi va platformalashtirilishining ahamiyati ham iste'molchilar o'rtasida munosib tarzda baholanib, 73,36 foizlik ta'sir ko'rsatkichini qayd etgan, bu holat ham klinikalar rahbariyatiga faoliyatlarini tizimli raqamlashtirishga katta e'tibor qaratishlari lozimligini anglatadi.

Shunday qilib, yuqoridagi tahliliy tadqiqot natijasida tibbiy xizmatlar raqobatbardoshligini ta'minlashda sohadagi tendensiya va trendlar xususiyatlari bilan bir qatorda mijozlarning omiliy baholari va qoniqish kutilmalarini ham o'rganish muhim ahamiyatga egaligi atroflicha ilmiy-amaliy jihatdan asoslandi deb xulosa qilsak bo'ladi.

Adabiyotlar/Jumepamypa/References:

Abduraxmanova, Sh.R. (2024). Tibbiyot muassasalarida raqobatbardoshlikni boshqarishni takomillashtirish. *Scientific Journal of Actuarial Finance and Accounting*, 4(Maxsus son), pp. 285–290.

Barney, J.B. (2001). *Resource-Based Theory: Creating and Sustaining Competitive Advantage*. Oxford University Press.

Camp, R.C. (1989). *Benchmarking: The Search for Industry Best Practices That Lead to Superior Performance*. ASQC Quality Press.

Ibodov, K.M. (2022). *Restoran xizmatlari sohasi raqobatbardoshligini oshirish mexanizmlarini takomillashtirish*. PhD diss. avtoreferat. Samarqand iqtisodiyot va servis instituti, 51 b.

Kaplan, R.S. & Norton, D.P. (1992). The balanced scorecard—Measures that drive performance. *Harvard Business Review*, 70(1), pp. 71–79. Available at: <https://hbr.org/1992/01/the-balanced-scorecard-measures-that-drive-performance-2>

Narmentova, Yu.K. (2019). *Sog'liqni saqlash tizimida psixologik xizmat faoliyatini tashkil etishning o'ziga xos xususiyatlari*. PhD diss. avtoreferat. Toshkent davlat pedagogika universiteti, 51 b.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12–40.

Porter, M.E. (2008). *The five competitive forces that shape strategy*. Harvard Business Review, 86(1), pp. 78–93. Available at: <https://hbr.org/2008/01/the-five-competitive-forces-that-shape-strategy>

Qodirov, F. (2023). *Aholiga tibbiy xizmatlar ko'rsatishning rivojlanishining iqtisodiy-matematik modellashtirish*. Scienceweb Academic Papers Collection.

Sharma, A., Harrington, R.A., McClellan, M.B., Turakhia, M.P., Eapen, Z.J., Steinhubl, S. ... & Peterson, E.D. (2018). *Using digital health technology to better generate evidence and deliver evidence-based care*. Journal of the American College of Cardiology, 71(23), pp. 2680–2690. <https://doi.org/10.1016/j.jacc.2018.03.523>

Xakimov, Z.I. & Avazova, M.A. (2024). *Tibbiy xizmatlar bozorini rivojlantirishning ijtimoiy-iqtisodiy ahamiyati*. Tadqiqotlar.uz, 39(1), pp. 188–193.