

IJTIMOYIY XIZMATLAR SIFATINI OSHIRISHDA KOMPLEKS YONDASHUVNING AHAMIYATI

<https://doi.org/10.5281/zenodo.20780795>

Turg'unov Jamoliddin Jaloliddin o'g'li

Farg'ona davlat universiteti

Sotsiologiya va ijtimoiy ish kafedrasi o'qituvchisi

(+998916879456)

Annotatsiya

Mazkur maqolada ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirishda kompleks yondashuvning nazariy, metodologik va amaliy ahamiyati ilmiy jihatdan tahlil qilinadi. Tadqiqotda ijtimoiy xizmatlar sifati nafaqat xizmat ko'rsatish jarayonining tezligi yoki rasmiy tartiblarning bajarilishi, balki xizmat oluvchining hayotida yuzaga keladigan real ijobiy o'zgarishlar bilan baholanishi lozimligi asoslanadi. Maqolada kompleks yondashuv ijtimoiy, psixologik, huquqiy, tibbiy, rehabilitatsion va bandlikka oid xizmatlarni yagona individual reja asosida uyg'unlashtiruvchi samarali model sifatida talqin etiladi. Shuningdek, keys-menejment, ehtiyojlarni baholash, tashkilotlararo hamkorlik, raqamli monitoring va natijadorlik mezonlari ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirishning asosiy omillari sifatida ko'rib chiqiladi. Xorijiy tajribalar sifatida Finlandiyaning "Ohjaamo" bir darcha modeli, Angliyaning integratsiyalashgan sog'liqni saqlash va ijtimoiy parvarish tizimi, Niderlandiyaning mahalla ijtimoiy jamoalari tajribasi hamda OECDning integratsiyalashgan xizmatlar bo'yicha yondashuvlari tahlil qilinadi. Maqolada ushbu tajribalarning O'zbekiston ijtimoiy xizmatlar tizimiga mos jihatlari bo'yicha ilmiy-amaliy tavsiyalar ishlab chiqiladi. Tadqiqot natijalari ijtimoiy ish mutaxassislari, ijtimoiy xizmat ko'rsatuvchi tashkilotlar, ilmiy tadqiqotchilar va ijtimoiy siyosatni takomillashtirish bilan shug'ullanuvchi amaliyotchilar uchun nazariy va amaliy ahamiyatga ega.

Kalit so'zlar

Xizmatlar, sifat, integratsiya, keys-menejment, manzillilik, rehabilitatsiya, natijadorlik.

Kirish

Zamonaviy ijtimoiy siyosatning asosiy vazifalaridan biri aholining ehtiyojmand qatlamlariga ko'rsatilayotgan ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirish,

ularni inson ehtiyojlariga yaqinlashtirish va xizmat natijadorligini real hayotiy o'zgarishlar orqali baholashdan iboratdir. Global ijtimoiy-iqtisodiy o'zgarishlar, migratsiya, aholining qarishi, oilaviy munosabatlarning murakkablashuvi, kambag'allik xavfi va nogironligi bo'lgan shaxslar ehtiyojlarining ortib borishi ijtimoiy xizmatlar tizimidan oddiy ma'muriy yordam emas, balki kompleks va professional yondashuvni talab qilmoqda. Shu jihatdan ijtimoiy xizmatlar bugungi kunda nafaqat yordam ko'rsatish vositasi, balki insonning hayot sifatini yaxshilash, ijtimoiy faolligini tiklash va jamiyatga integratsiyasini ta'minlovchi muhim ijtimoiy institut sifatida qaralmoqda.

Ijtimoiy ishning xalqaro ta'rifida ushbu soha ijtimoiy o'zgarish, ijtimoiy taraqqiyot, ijtimoiy birdamlik hamda insonlarni kuchaytirish va ozod etishga xizmat qiluvchi amaliy kasb va akademik fan sifatida izohlanadi.[1] Mazkur ta'rif ijtimoiy xizmatlarning maqsadi faqat muammoga duch kelgan shaxsga yordam ko'rsatish emas, balki uning huquqlari, imkoniyatlari va ijtimoiy resurslardan foydalanish salohiyatini kengaytirishdan iborat ekanini ko'rsatadi. Mary Richmond ijtimoiy caseworkni shaxs va uning ijtimoiy muhiti o'rtasidagi ongli moslashuv orqali shaxsiy salohiyatni rivojlantirish jarayoni sifatida talqin qilgan.[2] Bu fikr bugungi kompleks ijtimoiy xizmatlar amaliyoti uchun ham muhimdir, chunki ijtimoiy muammo odatda faqat bitta sabab bilan emas, balki iqtisodiy, psixologik, oilaviy, tibbiy, huquqiy va ijtimoiy omillar yig'indisi bilan bog'liq bo'ladi. Avedis Donabedian xizmat sifatini baholashda "tuzilma – jarayon – natija" modelini ilgari surgan bo'lib, bu model xizmat ko'rsatish tizimini faqat yakuniy natija orqali emas, balki tashkiliy imkoniyatlar va xizmat jarayonining sifati orqali ham baholash zarurligini ko'rsatadi.[3]

Mazkur maqolaning asosiy g'oyasi shundan iboratki, ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirish faqat alohida xizmat turini ko'paytirish yoki moliyaviy yordam hajmini kengaytirish bilan cheklanmaydi. Buning uchun xizmatlar kompleks, manzilli, integratsiyalashgan, inson qadr-qimmatiga yo'naltirilgan va natijadorlik mezonlari asosida tashkil etilishi lozim. Maqolada ijtimoiy xizmatlar sifati tushunchasi, kompleks yondashuvning mohiyati, xorijiy tajribalar, O'zbekiston sharoitida qo'llash mumkin bo'lgan mexanizmlar hamda ilmiy-amaliy tavsiyalar yoritiladi. Maqola ijtimoiy ish mutaxassisleri, doktorantlar, magistrantlar, ijtimoiy himoya tizimi xodimlari, mahalla tizimida faoliyat yurituvchi mutaxassislar hamda ijtimoiy siyosatni takomillashtirishga qiziqqan tadqiqotchilar uchun mo'ljallangan.

Asosiy qism

Ijtimoiy xizmatlar sifati – bu xizmat oluvchi shaxs yoki oilaning ehtiyojlari to'g'ri aniqlanishi, xizmatlarning o'z vaqtida, manzilli, inson qadr-qimmatiga mos,

professional va natijaga yo'naltirilgan tarzda ko'rsatilishi darajasidir. Bu tushuncha faqat xizmat ko'rsatish jarayonida hujjatlarning rasmiylashtirilishi yoki belgilangan tartiblarning bajarilishi bilan cheklanmaydi. Haqiqiy sifat xizmat oluvchining hayotida real o'zgarish yuz berishi, uning mustaqil hayot kechirish imkoniyati kengayishi, ijtimoiy xavflari kamayishi va jamiyat hayotida ishtirok etish salohiyati ortishi bilan belgilanadi.

Kompleks yondashuv ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirishning eng muhim metodologik asoslaridan biridir. Mazkur yondashuvga ko'ra, murakkab hayotiy vaziyatga tushgan shaxs yoki oilaning muammosi bir yoqlama emas, balki ko'p omilli holat sifatida tahlil qilinadi. Masalan, kam ta'minlangan oilaning muammosi faqat daromad yetishmasligi bilan bog'liq bo'lmasligi mumkin; unda ishsizlik, kasbiy malakaning pastligi, sog'liq muammosi, uy-joy sharoitining og'irligi, bolalar ta'limidagi uzilishlar yoki huquqiy savodxonlikning yetishmasligi ham mavjud bo'lishi mumkin. Shu sababli bunday oilaga faqat moddiy yordam berish qisqa muddatli natija beradi, kompleks xizmatlar esa muammoning sabablarini kamaytirishga xizmat qiladi.

Kompleks yondashuvning birinchi asosiy elementi – ehtiyojlarni individual baholashdir. Ijtimoiy xodim xizmat oluvchining rasmiy maqomi bilan cheklanmasdan, uning real hayotiy vaziyati, daromad manbalari, sog'lig'i, oilaviy muhiti, yashash sharoiti, ijtimoiy aloqalari, xavf omillari va mavjud resurslarini tizimli baholashi zarur. Bunday baholash xizmatlarni bir xil shaklda emas, balki ehtiyojga moslashtirilgan holda ko'rsatish imkonini beradi. Individual baholashning asosiy maqsadi insonni muammo obyekt sifatida emas, balki imkoniyatlari, ehtiyojlari va salohiyatiga ega shaxs sifatida ko'rishdir.

Ikkinchi muhim element – keys-menejmentdir. Keys-menejment xizmat oluvchi shaxs yoki oila bo'yicha ehtiyojlarni baholash, individual xizmat rejasini ishlab chiqish, tegishli tashkilotlar faoliyatini muvofiqlashtirish, xizmat ko'rsatish jarayonini kuzatish va natijalarni baholashni o'z ichiga oladi. NASW standartlarida keys-menejment ijtimoiy ishning maxsus bilim, qadriyat, metod va kasbiy ko'nikmalarni talab qiluvchi amaliy yo'nalishi sifatida tavsiflanadi.[4] Bu yondashuv turli xizmatlar o'rtasidagi uzilishlarni kamaytiradi, mas'uliyatni aniqlashtiradi va xizmat oluvchi uchun yagona yo'nalish xaritasini shakllantiradi.

Uchinchi element – tashkilotlararo integratsiyadir. Ijtimoiy xizmatlar sifati ko'p hollarda birgina tashkilot faoliyatiga emas, balki ijtimoiy himoya, sog'liqni saqlash, ta'lim, bandlik, ichki ishlar, adliya, mahalla, nodavlat tashkilotlar va xususiy sektor o'rtasidagi hamkorlikka bog'liq. OECD tadqiqotlarida bandlik, ijtimoiy, sog'liqni saqlash va uy-joy xizmatlarini mahalliy darajada integratsiyalash

zaif vaziyatdagi shaxslar uchun yanada yaxlit, shaxsga yo'naltirilgan va samarali yordam ko'rsatish imkonini berishi ta'kidlanadi.[5] Demak, kompleks yondashuv xizmatlarni idoraviy chegaralar doirasida emas, balki inson ehtiyojlari markazida tashkil etishni talab qiladi.

To'rtinchi element – xizmatlarning uzluksizligi va kuzatuvidir. Ijtimoiy xizmat bir martalik yordam bilan yakunlanmasligi kerak. Aksincha, xizmat oluvchining vaziyati o'zgarib borishi, reja qayta ko'rib chiqilishi va natijalar muntazam baholab borilishi zarur. Masalan, nogironligi bo'lgan shaxsga dastlab tibbiy-ijtimoiy rehabilitatsiya zarur bo'lsa, keyingi bosqichda kasbga tayyorlash, bandlikka ko'maklashish, psixologik qo'llab-quvvatlash va ijtimoiy muhitga moslashtirish xizmatlari kerak bo'lishi mumkin. Shu bois kompleks yondashuv xizmatlarni bosqichma-bosqich, ammo uzviy bog'liq holda tashkil etishga asoslanadi.

Beshinchi element – sifatni o'lchash va natijadorlik mezonlarini belgilashdir. Ijtimoiy xizmatlar tizimida sifatni faqat nechta shaxsga yordam ko'rsatilgani yoki qancha mablag' ajratilgani bilan baholash yetarli emas. Asosiy mezon xizmat oluvchining hayotidagi real o'zgarish bo'lishi kerak: daromad manbai paydo bo'ldimi, bola ta'limga qaytdimi, nogironligi bo'lgan shaxs mustaqil harakatlana boshladimi, oila ijtimoiy xavfdan chiqyaptimi, keksaning parvarish sifati yaxshilandimi, xizmat oluvchi o'z huquqlaridan foydalana oldimi? Ana shu savollar ijtimoiy xizmatlar sifatini baholashda natijaga yo'naltirilgan yondashuvni shakllantiradi.

Xorijiy tajribalar kompleks yondashuvning turli shakllarda samarali ishlashini ko'rsatadi. Finlandiyada "Ohjaamo" – yoshlar uchun bir darcha asosidagi yo'l-yo'riq markazlari faoliyat yuritadi. Ushbu markazlarda 30 yoshgacha bo'lgan yoshlarga ish, ta'lim, kundalik hayot, farovonlik va maslahat masalalarida bepul va past to'siqli xizmatlar ko'rsatiladi.[6] Bu tajribaning muhim jihati shundaki, yoshlar turli idoralarga alohida murojaat qilmaydi; aksincha, ular bitta markaz orqali bir nechta xizmatga yo'naltiriladi. O'zbekiston sharoitida mazkur tajribani yoshlar bandligi, kasb-hunarga yo'naltirish, psixologik maslahat va ijtimoiy qo'llab-quvvatlashni birlashtirgan mahalliy "yoshlar ijtimoiy xizmat nuqtalari" shaklida qo'llash mumkin.

Angliyada integrated care systems modeli sog'liqni saqlash, mahalliy hokimiyat, ijtimoiy parvarish va volontyorlik sektori hamkorligini kuchaytirishga qaratilgan. Bu tizimning maqsadi xizmatlarni mahalliy ehtiyoj asosida muvofiqlashtirish, profilaktikani kuchaytirish, sog'liq va ijtimoiy tengsizliklarni kamaytirishdan iborat.[7] Ushbu tajribadan O'zbekistonda keksalar, nogironligi

bo'lgan shaxslar va surunkali kasalligi bor fuqarolar uchun tibbiy-ijtimoiy xizmatlarni integratsiyalashda foydalanish mumkin. Ayniqsa, uyda parvarish, patronaj, reabilitatsiya va psixologik maslahat xizmatlarini yagona individual reja asosida bog'lash samarali bo'ladi.

Niderlandiyada Wmo 2015 asosida munitsipalitetlar aholiga uyda yordam, ijtimoiy qo'llab-quvvatlash va mustaqil yashash imkoniyatlarini ta'minlash uchun mas'ul hisoblanadi. Ko'plab munitsipalitetlarda aholining murojaatlari mahalla ijtimoiy jamoalari – sociale wijkteams orqali ko'rib chiqiladi.[8] Bu jamoalar aholiga yaqin hududda faoliyat yuritishi, muammolarni erta aniqlashi va xizmatlarni joyida muvofiqlashtirishi bilan ahamiyatlidir. O'zbekiston sharoitida ushbu tajriba mahalla darajasida ijtimoiy xodim, psixolog, bandlik mutaxassisi, patronaj hamshirasi va huquqiy maslahatchilar hamkorligini kuchaytirish orqali moslashtirilishi mumkin.

Mongoliya tajribasida "one-stop-shop" modeli orqali ijtimoiy himoya va bandlik xizmatlarini aholiga qulay, shaffof va tezkor tarzda yetkazish amaliyoti joriy etilgan. Xalqaro mehnat tashkiloti ushbu tajribani davlat xizmatlarini qulay va markazlashgan shaklda ko'rsatish namunasi sifatida yoritadi.[9] Bu model O'zbekiston uchun ham amaliy ahamiyatga ega, chunki aholining ehtiyojmand qatlamlari ko'pincha xizmatlar haqida to'liq axborotga ega bo'lmaydi yoki turli idoralarga murojaat qilishda qiyinchilikka duch keladi. Shu bois "bir darcha" tamoyili ijtimoiy xizmatlar sifati va ulardan foydalanish imkoniyatini oshirishda muhim vosita bo'lishi mumkin.

O'zbekiston sharoitida kompleks yondashuvni rivojlantirish uchun bir nechta amaliy yo'nalishlar muhimdir. Birinchidan, har bir ehtiyojmand shaxs yoki oila uchun individual ijtimoiy xizmat rejasi ishlab chiqilishi kerak. Bu rejada muammo, ehtiyoj, xavf darajasi, ko'rsatiladigan xizmatlar, mas'ul tashkilotlar, muddatlar va kutilayotgan natijalar aniq belgilanadi. Ikkinchidan, ijtimoiy xizmatlar tizimida keys-menejer institutini kuchaytirish zarur. Keys-menejer xizmat oluvchining muammosi bo'yicha mas'ul mutaxassis sifatida turli xizmatlarni muvofiqlashtiradi va natijani kuzatadi.

Uchinchidan, xizmatlarning natijadorligini baholash tizimi joriy etilishi kerak. Bunda miqdoriy ko'rsatkichlar bilan birga sifat ko'rsatkichlari ham hisobga olinadi. Masalan, xizmat oluvchining daromad manbai, bandlik holati, sog'liqni tiklash darajasi, bolalar ta'limi, ijtimoiy aloqalari, mustaqil hayot ko'nikmalari va huquqiy savodxonligidagi o'zgarishlar baholanishi zarur. Oltinchidan, nodavlat notijorat tashkilotlari va xususiy sektor bilan ijtimoiy sheriklikni rivojlantirish muhim. Chunki barcha xizmatlarni faqat davlat tizimi orqali ko'rsatish samaradorlikni

cheklashi mumkin; jamoatchilik va nodavlat sektor resurslari xizmatlarni moslashuvchan va innovatsion qilishga yordam beradi.

Xulosa

Xulosa qilib aytganda, ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirishda kompleks yondashuv zamonaviy ijtimoiy ish amaliyotining eng muhim metodologik va amaliy shartlaridan biridir. Ushbu yondashuv xizmat oluvchining muammosini bir yoqlama emas, balki ko'p omilli hayotiy vaziyat sifatida tahlil qilish, individual ehtiyojlarni baholash, turli xizmatlarni yagona reja asosida muvofiqlashtirish va natijalarni muntazam kuzatishga asoslanadi. Kompleks yondashuv ijtimoiy xizmatlarni moddiy yordam bilan cheklangan tizimdan inson salohiyatini rivojlantiruvchi, mustaqil hayot imkoniyatlarini kengaytiruvchi va ijtimoiy integratsiyani ta'minlovchi professional tizimga aylantiradi. Finlandiya, Angliya, Niderlandiya va OECD tajribalari shuni ko'rsatadiki, xizmatlar sifatini oshirishda bir darcha tamoyili, mahalliy hamkorlik, keys-menejment, raqamli monitoring va tashkilotlararo integratsiya muhim ahamiyatga ega. O'zbekiston sharoitida ushbu tajribalarni mahalla tizimi, "Inson" markazlari, ijtimoiy xodimlar faoliyati va ehtiyojga yo'naltirilgan xizmatlar bilan uyg'unlashtirish mumkin. Bunday yondashuv ijtimoiy himoyaning kompensatsion modeldan profilaktik, rivojlantiruvchi va natijaga yo'naltirilgan modelga o'tishiga xizmat qiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR VA SNOSKALAR:

1. International Federation of Social Workers. Global Definition of Social Work. 2014.
2. Richmond, Mary E. What is Social Case Work? An Introductory Description. New York: Russell Sage Foundation, 1922.
3. Donabedian, Avedis. Evaluating the Quality of Medical Care. The Milbank Memorial Fund Quarterly, 1966.
4. National Association of Social Workers. NASW Standards for Social Work Case Management. Washington, DC: NASW, 2013.
5. OECD. Integrating Local Services for Individuals in Vulnerable Situations. OECD Publishing, 2023.
6. OECD. One-stop Guidance Centres for Young People – Finland. OECD Youth Policy Toolkit, 2024.
7. NHS England. What is Integrated Care? Manbada integrated care systems mahalliy hamkorlar, NHS, kengashlar, volontyorlik sektori va boshqa

tashkilotlarni profilaktika, yaxshi natijalar va sog'liq tengsizliklarini kamaytirish maqsadida birlashtirishi ko'rsatilgan.

8. Government of the Netherlands. Social Support Act – Wmo 2015.
9. International Labour Organization. A One-stop Shop for Accessible, Transparent and Efficient Public Service Delivery. Geneva: ILO, 2016.