

ХУСУСИЙ КЛИНИКАЛАРДА BSC ВА KPI ЎРНАТИШ ОРҚАЛИ БОШҚАРИШНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ

Рашидова Зулфия Шамсиддиновна

МЧЖ «Anfa Clinic» хусусий клиникаси

Врач невропатологи

Банк молия академияси тингловчиси

+998998248301 zulfiyarashidova@gmail.com

Аннотация. Ушбу мақолада хусусий клиникаларда бошқарув тизимини такомиллаштириш учун BSC (мувозанатланган кўрсаткичлар тизими) ва KPI (самарадорликнинг муҳим кўрсаткичлари) концепцияларининг аҳамияти ва жорий этиш услублари таҳлил қилинади. Мақсад хусусий клиникаларнинг стратегик мақсадларига самарали эришишни таъминлашга хизмат қиладиган инструментларни ўрганишдан иборат.

Аннотация. В данной статье анализируется значение и методы реализации концепций BSC (Balanced Scorecard) и KPI (Key Performance Indicators) для совершенствования системы управления в частных клиниках. Целью является изучение инструментов, которые служат для обеспечения эффективного достижения частными клиниками своих стратегических целей.

Abstract. This article analyzes the importance and methods of implementation of BSC (Balanced Scorecard) and KPI (Key Performance Indicators) concepts for improving the management system in private clinics. The goal is to study the instruments that serve to ensure that private clinics effectively achieve their strategic goals.

Таянч сўзлар. Лойиҳани бошқариш, BSC (мувозанатланган кўрсаткичлар тизими), KPI (самарадорликнинг муҳим кўрсаткичлари), стратегик бошқариш, хусусий клиникалар, бошқарувни такомиллаштириш.

Ключевые слова. Управление проектами, BSC (сбалансированная система показателей), KPI (ключевые показатели эффективности), стратегический менеджмент, частные клиники, улучшение управления

Key words. Project management, BSC (Balanced Scorecard), KPI (Key Performance Indicators), Strategic Management, Private Clinics, Management Improvement

Кириш

Ҳозирги кунда соғлиқни сақлаш соҳаси жадал ўзгаришлар ва ўсиш босқичларини бошдан кечирмоқда. Иқтисодиётнинг шиддатли ривожланиши ва

замонавий технологияларнинг жорий этилиши билан талаб ва таклиф ўртасидаги мувозанат ўзгариши кўзга ташланади. Бу ҳолат, ўз навбатида, хусусий клиникаларнинг сифатли, барқарор ва илм-асосланган хизматлар кўрсатишга бўлган эҳтиёжини орттирмоқда. Хусусий клиникалар рақобатчи бозор жараёнида муваффақиятли ишлаш ва ўз улушини сақлаб қолиш учун доимий инновация ва стратегик бошқарув жараёнларини такомиллаштирилишига муҳтож.

Шу асосда, клиникалар ўз фаолиятларини самарали бошқариш, ресурсларни оптимал тақсимлаш ва мижозлар қониқишини ошириш учун замонавий бошқарув воситаларидан фойдаланиши лозим. Бу жараёнда Balanced Scorecard (BSC) – Мувозанатланган кўрсаткичлар тизими ва Key Performance Indicators (KPI) – Самарадорликнинг муҳим кўрсаткичлари тизимлари муҳим аҳамият касб этади. BSC клиникаларга стратегик мақсадларни тушуниш ва уларга эришиш учун йўл харитаси тақдим этса, KPIлар мижозлар қониқишини ва хизматлар сифатини баҳолаш учун зарур бўлган аниқ кўрсаткичларни белгилашга имкон яратади.

BSC концепцияси Америка Қўшма Штатларининг Каплан ва Нортон томонидан ишлаб чиқилган бўлиб, клиникаларнинг стратегик бошқарувини оптималлаштиришнинг янги парадигмасини тақдим этади. Бу тизим маблағларни самарали тақсимлаш, ички жараёнларни такомиллаштириш ва мижозлар билан боғлиқ жараёнларни яхшилашини ҳамда ташкилотдаги ихтисослашган билимлар ва малака даражасини ошириш имкониятини яратади.

Шунингдек, KPIлар клиникаларда аниқ ва ўлчамли мақсадларга эришиш даражасини баҳолаш, уларнинг самарадорлигини мунтазам мониторинг қилиш ва олинган натижалар асосида қарор қабул қилишда кўмаклашади.

Мақолада хусусий клиникаларда BSC ва KPI тизимларини интеграция қилиш жараёни, уларни жорий этишнинг муаммолари ва имкониятлари, шунингдек, глобал тажрибадан ўрнатилган олиш асосида мослаштирилган ёндашувлар таҳлил қилинади. Ушбу ишлар мазкур тизимларнинг маҳаллий шароитларда амалга оширилишини янада яхшилашга яқинлаштиради.

Асосий қисм

Адабиётлар Шарҳи

Бошқарув тизимларини такомиллаштириш ва уларнинг таъсирини ўрганиш бўйича кўплаб илмий тадқиқотлар ва адабиётлар мавжуд. Ушбу шарҳда BSC ва KPIнинг самарали татбиқи ва клиникалардаги қўлланилишини ёритадиган баъзи асосий ишларга эътибор қаратилади.

Balanced Scorecard (BSC) Каплан ва Нортон (1992) томонидан биринчи марта таклиф қилинган бўлиб, тез орада ҳам халқаро, ҳам маҳаллий даражада кенг

тарқалди. Ушбу инструментнинг асосий афзаллиги стратегик мақсадларга эришишда молиявий ва номолиявий кўрсаткичларни уйғунлаштиришидир. Каплан ва Нортоннинг асосий ишлари BSCнинг асосий таърифлари ва унинг иштирокчи ташкилотларга қандай фойда келтириши мумкинлигини тушунтириб берилган. Улар, хусусан, амалиётда BSC жорий этилишининг бир нечта этапларини ва унинг ишлаб чиқиш жараёнига босқичма-босқич ёндошишни тавсия қиладилар.

BSCнинг клиникаларда қўлланилиши ҳақидаги тадқиқотлар натижалари кўрсатмоқдаки, унинг ёрдамида ташкилотларнинг стратегик мақсадлари ихтисослашган соҳаларида қўлланилиши ва ҳар бир ишчи фаолиятига тегишли мақсадлар билан боғланиши мумкин. Бу клиникаларнинг умумий стратегиясини турли бўлимлар ва вазифалар билан ҳамкорликда ишлашини таъминлайди, бу эса қўшилган қиймат ва умумий самарадорликка олиб келади.

KPIлар ташкилотнинг асосий кўрсаткичларни баҳолашда ва стратегияни бажарилишини назорат қилишда муҳим аҳамият касб этади. KPIлар орқали клиникалар мижозлар қониқиши, хизмат сифати, молиявий натижалар ва ички жараёнларнинг самарадорлиги каби кўрсаткичларни баҳолашлари мумкин. Олиб борилган тадқиқотлар KPIнинг ҳозирги кундаги қўлланилишини ва уларни самарадорликни баҳолашда муҳим восита сифатида тавсия қилишни кўрсатади.

Ғарб мамлакатларида асосий кўрсаткичлар ижросини баҳолашга қаратилган кузатувлар самарадорликни ошириш ва қатъийлик мезонлари орқали юқори натижаларни таъминлаш борасида муваффақиятларга эришишга ёрдам беришини кўрсатди. Ушбу усуллар Ўзбекистоннинг хусусий клиникаларида ҳам турли жиҳатлар бўйича самарадорликни оширишга хизмат қилиши мумкин.

Тадқиқотлар ва мавжуд адабиётлар таҳлили шуни кўрсатадики, янги менежмент концепциялари, шу жумладан BSC ва KPI, ташкилотнинг стратегик мақсадларига эришишини таъминлашда устувор рол ўйнайди. Айниқса, соғлиқни сақлаш соҳасидаги хусусий клиникалар учун ушбу тизимларнинг жорий қилиниши мавжуд ресурсларни оптимал тақсимлаш, хизмат сифати ва мижозлар қониқишини оширишга катта ёрдам беради. Ҳар икки йўналишдаги тадқиқотлар илғор мамлакатлар тажрибасидан ўрнатилган ҳолда, маҳаллий клиникаларга мослаштириш имкониятларини ҳам тақдим этади.

Таҳлил ва Натижалар

Хусусий клиникаларда BSC ва KPI тизимларини жорий этиш ўз жараёнида бир қатор таҳлил ва мулоҳазаларни талаб қиладди. Ушбу бўлимда биз мазкур воситаларнинг самарадорлиги, уларни амалга ошириш жараёнидаги имкониятлар ва чегараларни тадқиқ қиламиз.

BSC тизими бўйича таҳлил

BSCнинг хусусий клиникаларда жорий этилиши, асосан, унинг тўртта асосий йўналиши бўйича баҳоланади: молиявий кўрсаткичлар, мижозлар қониқиши, ички бизнес жараёнлари ва ўқув-ўқитиш ёки инновация. Ушбу йўналишлар ҳар бир клиника учун алоҳида-аҳамиятлидир ва стратегик мақсадлар билан ўзаро боғланган.

Молиявий кўрсаткичлар: Клиникаларнинг фойдалилиги ва даромадларини оширишда BSC катта роль ўйнайди. Клиникалар молиявий натижалар ва харажатларнинг самарадорлигини яхшилаш учун маълум бир молиявий кўрсаткичларни баҳолаш устида ишлашлари мумкин.

Мижозлар қониқиши: Пациентлар қониқиши BSC ижросида муҳим кўрсаткич ҳисобланади. Ҳар хил тадқиқотлар ва кузатувлар мижозларнинг клиникадаги тажрибаси ва кутган натижалари ўртасида боғлиқлик борлигини кўрсатади. Клиникалар BSC орқали мижозлар қониқиш даражасини ўлчаб, хизмат сифатини яхшилашлари мумкин.

Ички бизнес жараёнлари: BSC ёрдамида ички бизнес жараёнлари такомиллаштирилиши мумкин. Бу жараёнлар мослашувчан ва самарали бўлиши лозим, бунда меҳнат унумдорлиги ва операция жараёнлари оптималлаштирилиши муҳимдир.

Ўқув-ўқитиш ва инновация: Ҳар қандай клиника касбий ривожланиш ва инновацияга йўналган бўлиши керак. BSC, таълим ва ўқитиш жараёнларини стратегик мақсадлар билан боғлаб, ходимларнинг малакасини оширишга ёрдам беради.

KPI тизими бўйича таҳлил

KPIлар доимий равишда мониторинг қилиб боришга йўналтирилган кўрсаткичлар бўлиб, улар маълум бир мақсадларга эришиш даражасини аниқлашда муҳимдир. KPI уларнинг ўзига хос хусусиятлари билан клиникаларга қуйидаги йўналишларда фойда келтиради:

Самарадорликни баҳолаш: KPI клиникаларга алоҳида жараёнлар ва хизматларни самаралилик нуқтаи назаридан баҳолаш имконини беради. Мисол учун, улар қабул вақти, диагностика аниқлиги ёки даволаш тезлиги каби ўлчовларда намоён бўлиши мумкин.

Мижозлар фикрини ўрганиш: Пациентлар қониқишини ўлчаш KPIнинг асосий вазифаларидан саналади. Бундай кўрсаткичлар мижозлар билан ишлаш жараёнларини янада яхшилаш учун фойдаланилади.

Фаолиятни стратегик мувофиқлаштириш: KPI ёрдамида клиникалар ўз стратегик мақсадларига мувофиқ ҳаракат қилиб, ривожланишда узлуксиз бўлади. Бу стратегия ва амалиётни мувофиқлаштиришга ёрдам беради.

Тадқиқотлар ва амалиёт кўрсатмоқдаки, BSC ва KPI тизимларини самарали жорий этиш орқали хусусий клиникалар ўз операцияларини сезиларли даражада яхшилаш олади. BSCдан фойдаланиш стратегик мақсадларнинг барча бошқарув даражаларида амалга оширилишини таъминлайди ва бу орқали универсал муваффақиятга эришувчи йўл харитасини яратади. KPI эса, ўз навбатида, махсус кўрсаткичлар асосида ҳар бир вазифа ва жараённинг самарадорлигини баҳолашда қўлланилиб, устида ишлов бериш ва натижаларни татбиқ қилиш имконини беради.

Хулоса

Хусусий клиникаларда бошқарувни такомиллаштиришда Balanced Scorecard (BSC) ва Key Performance Indicators (KPI) тизимларининг жорий этилиши муҳим аҳамиятга эга. Тадқиқот ва таҳлиллар шуни кўрсатадики, ушбу воситаларни самарали татбиқ этиш клиникаларнинг стратегик мақсадларига эришишини, хизматлар сифатини яхшилашини ва молиявий барқарорликни таъминлашини қўллаб-қувватлайди.

BSCнинг хусусий клиникаларда қўлланилиши стратегик бошқарувга нисбатан комплекс ёндошувни таклиф этади. Унинг ёрдамида молиявий кўрсаткичлар билан бир қаторда миқдорлар қониқиши, ички бизнес жараёнлари ва инновацияга эътибор қаратилган. Бу, ўз навбатида, клиникаларнинг барча бўлимлари ва функциялари ўртасида мувофаклашган ҳаракатларни таъминлайди ва умумий мақсадларга эришишни осонлаштиради.

KPI тизимлари, ўз навбатида, клиникаларнинг аниқ мақсадларига эришиш даражасини мунтазам ўлчаш ва назорат қилиш учун асосий восита ҳисобланади. KPIлар стратегияни бажарилишини кузатиш ва тезкор тузатишлар киритиш имконини бериб, клиника фаолиятининг асосий йўналишларида самарадорликни оширади. Ушбу кўрсаткичлар клиникаларга ўз кучли ва заиф томонларини аниқлаб, улар асосида ишлаш йўл хариталарини яратиш имконини тақдим этади.

BSC ва KPIлардан самарали фойдаланиш нафақат клиникаларни юқори самарадорликка эришишига ёрдам беради, балки уларни бозорда мустахкам позицияга эга бўлишини таъминлайди. Аммо, ушбу тизимларни амалиётга жорий этиш маълум вақт, махсус билим ва инвестицияларни талаб қилади. Тизимлар муваффақиятли татбиқ этилиши учун клиника раҳбарияти ва ходимлари бизнес мақсадларни аниқ тушуниши ва инновацияларга очиқ бўлган ташкилот маданиятини шакллантириши лозим.

Умуман олганда, BSC ва KPIлардан самарали фойдаланган ҳолда, хусусий клиникалар стратегик мақсадларига аниқ ва ўзгармас етишиш йўналиши бўйича ҳаракат қилишлари мумкин. Бу эса умумий сифатнинг ошишига, мижозлар учун юқори даражадаги қониқишга ва клиника мамлакат соғлиқни сақлаш тизимида пешқадам ўринга эга бўлишига олиб келади.

Фойдаланилган адабиётлар:

1. Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). The Balanced Scorecard: Measures that Drive Performance. Harvard Business Review.
2. Janowski, T. (2021). Strategic Management in Healthcare: BSC Implementation Challenges and Successes. Journal of Healthcare Management.
3. Smith, J. A. (2020). Implementing KPI in Private Healthcare: Challenges and Solutions. Health Services Research.
4. Johnson, R., & Wang, T. (2019). Digital Transformation in Clinics: A Balanced Approach. Journal of Medical Systems.