

- implementation of the educational project Jean Monnet Chair SISDDP Erasmus +. Pavlikha, N. V., Tsymbaliuk, I. O., Khomiuk, N. L., Voichuk, M. V., Kolomechiuk, V. V., Tsyburt, A., and Yildiz, A. Lutsk, VNU named after Lesya Ukrainka, 2022.
9. Sapun, V. K., and V. R. Seleznova. «The concept of inclusive growth in the economy». *Bulletin of the student scientific society of DonNU named after Vasyl Stus*, vol. 10, T. 1., 2018, pp. 177-181.
  10. Naida, Y.M., and L.M. Tkachenko. *Standards of a socially active school: social inclusion*. Under general ed. Danylenko, L. I. Kyiv, Pleiady Publishing House, 2014.
  11. International Migration and Human rights : Challenges and Opportunities on the Threshold of the 60th Anniversary of the Universal Declaration of Human Rights. Global Migration Group, [www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/](http://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/). Accessed 12 February 2023.
  12. Glossary on Migration. International Migration Law. International Organization for Migration, [publications.iom.int/books/international-migration-law-ndeg34-glossary-migration](http://publications.iom.int/books/international-migration-law-ndeg34-glossary-migration). Accessed 12 February 2023.
  13. Libanova, E. M., Pozniak, O. V., and O. I. Tsybmal. «Scale and Consequences of Forced Migration of the Population of Ukraine as a Result of Armed Aggression of the Russian Federation». *Demography and Social Economy*, no.2 (48), 2022, pp. 37-57. [doi.org/10.15407/dse2022.02.037](https://doi.org/10.15407/dse2022.02.037)
  14. Ministry for Reintegration of the Temporarily Occupied Territories of Ukraine: results of 2022, [www.minre.gov.ua/sites/default/files/prezentaciya\\_angliyska\\_1.pdf](http://www.minre.gov.ua/sites/default/files/prezentaciya_angliyska_1.pdf). Accessed 15 February 2023.
  15. Report on internal displacement in Ukraine. Survey of the general population. Round 12 (January 16-23, 2023), [dtm.iom.int/reports/ukraine-zvit-pro-vnutrishne-peremischennya-v-ukraini-opituvannya-zagalnogo-naselennya-0](http://dtm.iom.int/reports/ukraine-zvit-pro-vnutrishne-peremischennya-v-ukraini-opituvannya-zagalnogo-naselennya-0). Accessed 15 February 2023.
  16. *Ukraine – Internal Displacement Report*. «General Population Survey. Round 12», 23 January 2023, [dtm.iom.int/reports/ukraine-internal-displacement-report-general-population-survey-round-12-16-23-january-2023](http://dtm.iom.int/reports/ukraine-internal-displacement-report-general-population-survey-round-12-16-23-january-2023). Accessed 16 February 2023.
  17. Strelnikova, O. O., and N. O. Yesina. «Concept and essence of social inclusion in social work». *Modern society*, vol. 1 (17), 2019, pp. 233-241. [doi.org/10.34142/24130060.2019.17.1.20](https://doi.org/10.34142/24130060.2019.17.1.20)
  18. Kyryliuk, I., and L. Chvertko. «Volunteer tourism as a tool for social integration of forcibly displaced persons during the Russian military invasion». *Economic horizons*, no. 1(23), 2023, pp. 80–91. DOI: [doi.org/10.31499/2616-5236.1\(23\).2023.273362](https://doi.org/10.31499/2616-5236.1(23).2023.273362)
  19. Kyryliuk, I. M. «Inclusive tourism as a form of rehabilitation for people with special needs». *Tourism and hospitality: state, problems, prospects*, VI International science and practice conference, 2021, Cherkasy, Publisher Yulia Chabanenko, pp. 22–25.
  20. Podmarkova, I. P. «Analysis of experience and prospects for the development of psychological tourism in Ukraine». *Bulletin of DITB: Economy, organization and management of enterprises of the tourism industry and the tourism industry as a whole*, no. 17, 2013, pp. 168-173.
  21. *Socio-economic and humanitarian consequences of Russians' military aggression for Ukrainian society*. Kyiv, 2022.

УДК 338.46

doi: 10.15330/apred.2.19.255-263

Кінаш І.П.<sup>1</sup>, Савчук Л.М.<sup>2</sup>

## ЯКІСТЬ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ: СУТНІСТЬ ТА ІНСТРУМЕНТИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

<sup>1</sup>Івано-Франківський національний  
технічний університет нафти і газу,  
кафедра менеджменту і адміністрування  
вул. Карпатська, 15, м. Івано-Франківськ  
76019, Україна  
тел.: 0502871601,  
e-mail: irinakinash@gmail.com  
ORCID: 0000-0002-5391-6560

<sup>2</sup>Івано – Франківський національний

медичний університет,  
кафедра соціальної медицини та  
громадського здоров'я,  
вул. Галицька, 2, м. Івано-Франківськ,  
76018, Україна,  
тел.: 0995086790,  
e-mail: liliua.savchuk@ukr.net  
ORCID: 0000-0002-7743-4507

**Анотація** Стаття спрямована на дослідження сутності поняття «якість медичних послуг» та особливостей застосування інструментів її забезпечення в медичному закладі. Використано наступні методи дослідження: наукового спостереження, абстрактно-логічного аналізу, узагальнення та описовий метод.

Узагальнено позицію науковців стосовно понять «якість», «медична послуга», «якість медичної послуги». З'ясовано, що критерії якості медичних послуг є специфічними з огляду на властивості та її характеристики. Специфіка медичних послуг проявляється в таких ознаках: невідчутність, невіддільність від джерела надання, незбережність, непостійність якості. Якість медичних послуг розглядається як основна цільова функція і водночас критерій діяльності сфери охорони здоров'я.

Узагальнено найбільш характерні ознаки медичних послуг. З'ясовано, що медичні послуги є дуже специфічні. Їм властиві такі особливості: невідчутність; невіддільність від джерела надання; непостійність якості; незбережність. Акцентовано увагу на те, що якість медичних послуг відображає здатність задовольнити потреби споживача та його очікування. Оцінити якість можна з урахуванням двох складників: задоволеність споживача процесом надання медичних послуг та задоволеність споживача результатом надання медичних послуг. Відтак, зважене та обгрунтоване використання інструментів забезпечення якості медичних послуг є важливим як з позиції суспільства в цілому, так і з позиції діяльності окремих суб'єктів господарювання.

Об'єктом дослідження слугувало комунальне некомерційне підприємство «Центральна міська клінічна лікарня Івано-Франківської міської ради». З'ясовано, що діяльність із забезпечення якості медичних послуг направлена як на клінічний, так і на організаційний аспект. Основними інструментами забезпечення якості медичних послуг є: акредитація, стандартизація, ліцензування та дотримання протоколу для кожної хвороби. Узагальнено результати застосування цих інструментів. Виявлено позитивний результат - покращено якість надання медичних послуг як при обстеженні, так і при лікуванні пацієнтів.

**Ключові слова:** медична послуга, критерії якості, медичний заклад акредитація, стандартизація, ліцензування.

*Kinash I. P.<sup>1</sup> Savchuk L. M.<sup>2</sup>*

## **QUALITY OF MEDICAL SERVICES: ESSENCE AND TOOLS TO ENSURE IT**

<sup>1</sup>Ivano-Frankivsk National  
Technical University of Oil and Gas,  
Department of Management and Administration  
Karpatska st., 15, Ivano-Frankivsk,  
76019, Ukraine,  
tel.: 0502871601,  
e-mail: irinakinash@gmail.com,  
ORCID: 0000-0002-5391-6560

<sup>2</sup>Ivano-Frankivsk National Medical University,  
Department of Social Medicine and Public Health  
Halytska st., 2, Ivano-Frankivsk,  
76018, Ukraine,  
tel.: 0995086790,

**Abstract** The article is aimed at studying the essence of the concept of "quality of medical services" and the peculiarities of using tools to ensure it in a medical institution. The following research methods were used: scientific observation, abstract and logical analysis, generalisation and descriptive method.

The article summarises the position of scholars on the concepts of "quality", "medical service", and "quality of medical service". It is found that the criteria for the quality of medical services are specific in terms of their properties and characteristics. The specificity of medical services is manifested in the following features: imperceptibility, inseparability from the source of provision, unsustainability, and inconsistency of quality. The quality of healthcare services is considered to be the main target function and, at the same time, a criterion of the healthcare sector.

The most characteristic features of medical services are summarised. It is found that medical services are very specific and have the following features: intangibility; inseparability from the source of provision; quality variability; and unsustainability. It is emphasised that the quality of medical services reflects the ability to meet the needs of the consumer and his/her expectations. Quality can be assessed by taking into account two components: consumer satisfaction with the process of healthcare provision and consumer satisfaction with the outcome of healthcare provision. Therefore, the balanced and reasonable use of quality assurance tools for healthcare services is important both from the perspective of society as a whole and from the perspective of individual business entities.

The object of the study was the municipal non-profit enterprise "Central City Clinical Hospital of Ivano-Frankivsk City Council". It is found that the activities to ensure the quality of medical services are aimed at both clinical and organisational aspects. The main tools for ensuring the quality of medical services are: accreditation, standardisation, licensing and compliance with the protocol for each disease. The results of applying these tools are summarised. A positive result is revealed - the quality of medical services has been improved both in the examination and in the treatment of patients.

**Keywords:** medical service, quality criteria, medical institution, accreditation, standardisation, licensing.

**Вступ.** В сучасних умовах все більшої уваги набуває якість послуг. Причиною цього є розвиток технологій, зростання конкуренції, а також усвідомлення членами суспільства власних потреб та очікувань. Сфера охорони здоров'я є важливою для розвитку держави. Від рівня її розвитку залежатимуть особливості формування продуктивних сил та суспільно-економічних відносин, рівень та якість життя громадян. Медичні послуги належать до найбільш затребуваних суспільством. Адже немає людини, яка б такими послугами не скористалася. Якість медичних послуг слід розглядати як, по-перше цільову функцію, по-друге критерій діяльності сфери охорони здоров'я на всіх її рівнях управління. Забезпечення якісних медичних послуг розглядається як основа національної політики в сфері охорони здоров'я.

Медичні послуги є дуже специфічні. Їм властиві такі ознаки[1, с. 234]:

1) невідчутність. Їх, як і будь-які інші послуги, неможливо відчути, побачити до моменту придбання. Неможна й передбачити результату відвідування пацієнтом лікаря. Зазвичай пацієнт вірить лікареві на слово.

2) невіддільність від джерела надання. Цим джерелом може слугувати: лікар, медична сестра, медичне обладнання.

3) непостійність якості. Дана ознака залежатиме від місця надання медичної послуги, від постачальників, від рівня кваліфікації та досвіду фахівця. Слід зазначити, що один і той же фахівець в різний час може надавати послуги різної якості. Це залежатиме від його фізичного та емоційного стану.

4) незбережність. Медичні послуги неможливо виробити наперед. Вони одночасно і виробляються, і реалізуються, і споживаються. Тут важливо налагодити

систему попереднього запису до лікаря, чітко дотримуватись графіку прийому. Це дозволить внести корективи в маркетингові заходи, адже стане можливим враховувати завантаженість медичного закладу.

Відтак, зважений та обґрунтований менеджмент у сфері охорони здоров'я є надважливим як з точки зору розвитку суспільства загалом, так і з точки зору розвитку окремих суб'єктів господарювання.

Питання якості медичних послуг лежать у полі зору таких науковців, як: Берназ-Лукавецької О., Подсядло Р. [2], Каминської Т. [1], Усачова Є. [3] та багатьох ін. У свої дослідженнях вони теоретично обґрунтовували поняття «якість медичних послуг», розкривали аспекти відмінних особливостей медичних послуг, обґрунтовували риси, які відрізняють ринок медичних послуг від ринку послуг загалом. Особливості надання медичних послуг, їх ознаки досліджували Щербаченко Л.[4], Чехун О. [5], Венедиктова І. [6] та ін. Аспекти державної політики в сфері охорони здоров'я, питання критеріїв якості висвітлено Білінською М., Радишем Я. [7] та ін. Разом з тим, особливості застосування інструментів забезпечення якості медичних послуг ще недостатньо вивчені й потребують дослідження та представлення.

**Постановка завдання.** Метою статті є дослідження сутності поняття «якість медичних послуг» та особливостей застосування інструментів її забезпечення.

У ході написання статті використано такі методи дослідження: наукового спостереження, абстрактно-логічного аналізу, узагальнення та описовий метод.

**Результати.** У найбільш загальному вигляді «якість» як економічне поняття слід розглядати як здатність товару або послуги задовольняти потреби споживачів та відповідати їх запитам. Згідно основ законодавства України про охорону здоров'я медична послуга (послуга з медичного обслуговування населення) – послуга, що надається пацієнту закладом охорони здоров'я або фізичною особою – підприємцем, яка зареєстрована та одержала в установленому законом порядку ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики, та оплачується її замовником [8].

Розглянемо як трактують науковці поняття «медична послуга». Берназ-Лукавецька О., Подсядло Р. вважають, що медична послуга – це тарифікований комплекс різних заходів (діагностики, лікування, профілактики тощо), які відбуваються згідно встановлених правил, за технологією або алгоритмом з метою отримання відповідних результатів, які задовольняють споживача [2]. Це частина медичної допомоги, яка надається за договором надання послуги.

Антонов С. термін «медична послуга» розглядає як вид професійної або господарської діяльності медичних закладів, підприємців, які реалізують заходи результатом яких є поліпшення здоров'я людини чи певних естетичних змін її зовнішності [8, с. 20].

Прасов О. «медичну послугу» трактує як діяльність медичних працівників, направлену на задоволення потреб людини стосовно здоров'я [5, с. 5].

На думку Венедиктової І. медичній послугі властивий нематеріальний характер. А в зміст поняття «медична послуга» вона закладає корисну діяльність надавачами послуг. Корисність послуги - це задоволення потреб в здоров'ї людини [10, с. 45].

Щербаченко Л. трактує медичну послугу як таку, що має лікувально-профілактичний характер і надається одним медичним працівником або бригадою у процесі лікування хворого» [4, с. 170].

Чехун О. пропонує визначати «медичну послугу» як діяльність надавачів послуг, спрямовану на досягнення корисного результату - задоволення потреби особи у відновленні і (або) збереженні її здоров'я. Науковець акцентує увагу на тому, що якість медичної послуги не може бути гарантованою надавачем [5, с. 213].

Основоположником дослідження якості медичних послуг вважається Аведіс Донабедян. Він запропонував Донабедську модель допомоги. Згідно моделі оцінити якість медичних послуг можна за рахунок: структури, процесу та результату. Усі три складові тісно пов'язані і будуються одна на одній.

Якість медичної послуги нами буде розглядатися з одного боку як відповідність стандартам, з другого боку як відповідність вимогам споживача. У відповідності до наказу № 752 Міністерства охорони здоров'я України від 28.09.2012 .р якість медичних послуг – це надання медичних послуг або проведення інших заходів, які забезпечують медичну допомогу відповідно до стандартів у галузі охорони здоров'я [12].

Об'єктом нашого дослідження виступає Комунальне некомерційне підприємство «Центральна міська клінічна лікарня Івано-Франківської міської ради». Воно створене шляхом перетворення Івано-Франківської центральної міської клінічної лікарні, є закладом охорони здоров'я територіальної громади міста Івано-Франківська, який надає вторинну (спеціалізовану) і частково третинну (високоспеціалізовану) медичну допомогу населенню міста Івано-Франківська та області. В лікарні функціонує 11 клінічних відділень. Щороку лікується 16-17 тис. пацієнтів, виконується 4,5- 5,0 тис. оперативних втручань. ЦМКД надає 337 видів платних медичних послуг.

Нами проведено аналіз забезпечення якості медичних послуг, які можна отримати в центральній міській клінічній лікарні. Виявлено, що заклад використовує наступні інструменти забезпечення якості медичних послуг. (рис.1).

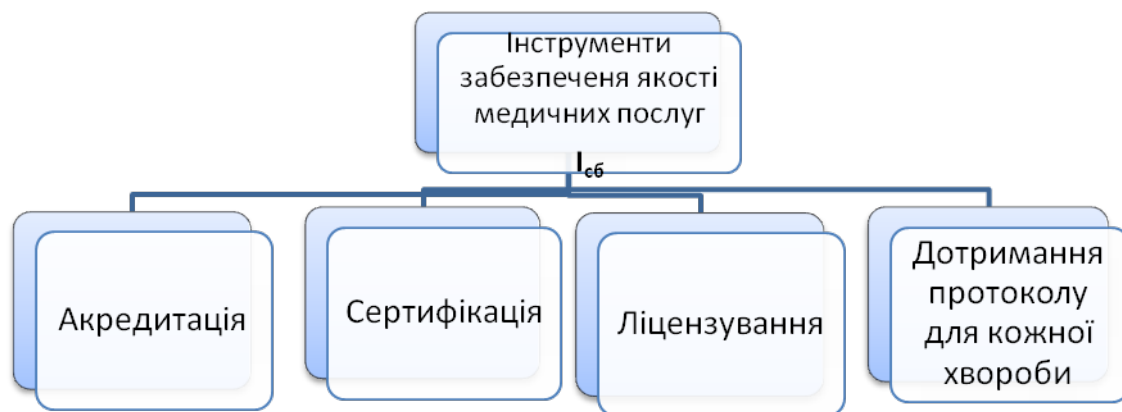


Рис. 1. Інструменти забезпечення якості медичних послуг  
Fig. 1. Tools for ensuring the quality of medical services

Джерело: узагальнено авторами

*Акредитація* - це захід для суттєвого підвищення якості медичної допомоги населення, підготовки до впровадження медичного страхування, погодження мережі лікувально-профілактичних закладів до наявних ресурсів охорони здоров'я. Акредитація дозволяє погодити діяльність закладів охорони здоров'я із стандартами, нормами та діючими правилами. Центральна клінічна лікарня (ЦМКЛ) пройшла чергову акредитацію у 2020 р. на підтвердження вищої категорії. Заклад досяг результату у 1621 бал, що складає - 95,35 % від максимально можливого.

Система контролю якості даного медичного закладу запроваджена 27.11.2018 р. Введення в дію різних видів стандартів і сертифікацію якості медичних послуг сприяли виявленню неефективних видів діяльності медичних закладів, дають змогу покращити використання ресурсів, уникати дублювання робіт, налагодити документування виробничих процесів, і що особливо важливо – суттєво підвищити якість медичних послуг.

Види стандартів норм та нормативів які впроваджені в ЦМКЛ:

1. Стандарти структурні (доступність і безпека медичної допомоги). Забезпеченість кадрами, обладнанням, фінансуванням.

2. Стандарт процесу (відповідність і якість медичної допомоги). Медико-технологічність діагностики, лікування, консультування.

3. Стандарти результату (медична ефективність та задоволеність).

При проведенні *сертифікації* лікарні здійснено аудит існуючих заходів з контролю якості, рівнів контролю дотримання протоколів діагностики і лікування та документування результатів.

Результатом сертифікації стало затвердження:

- НСУЯ.01 “Настанова щодо якості”
- ІСУЯ.01 “Інструкція. Порядок розроблення та впровадження документів системи управління якістю”
- МСУЯ.01 ”Методика. Контроль документів”
- МСУЯ.02 “Методика. Контроль протоколів”
- МСУЯ.03 “Методика. Внутрішні аудити”
- МСУЯ.04 “Методика. Контроль якості надання медичної допомоги. Невідповідні послуги”
- МСУЯ.05 “Методика. Коригувальні та запобіжні дії”

В ході сертифікації створено: вимірні щорічні цілі у сфері якості ЦМКЛ; індикатори якості роботи структурних підрозділів лікарні; комплекс організаційних заходів щодо контролю якості: службу внутрішнього аудиту; клініко-експертну комісію та щорічні плани якості.

Щорічно у жовтні місяці у лікарні проводиться зовнішній аудит функціонування системи якості ISO 9001:2015. Крайній аудит відбувся у жовтні 2021р.

*Ліцензія.* Наказом МОЗ України від 24.02.2020р. № 520 ЦМКЛ отримала ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики за 37 спеціальностями вищої медичної освіти та 6 за спеціальностями молодших спеціалістів з медичною освітою.

В ЦМКЛ розроблено *моделі кінцевих результатів для кожної хвороби*. Ними є робочі інструкції та медичні протоколи. У них деталізовано всі можливі процедури. Період розробки і запровадження протоколів в закладі тривав майже два роки. Дотримання медичних протоколів значно покращує якість надання медичних послуг. Медичні протоколи переіодично переглядаються або ж запроваджуються нові.

Медичний заклад використовує такі критерії оцінки якості медичних послуг (дотримання протоколу) для кожної хвороби при досягненні моделі кінцевого результату:

1. Визначено максимально можливу суму балів (коефіцієнт) -1,0
2. Для діагностики 0,5 бала з визначенням ваги окремо кожного дослідження (загальний аналіз крові – 0,1 бала).
3. Для лікування 0,5 бала з визначенням ваги окремо кожної групи медикаментів (антибактеріальна терапія -0,1 бала).

Це дало можливість покращити якість надання медичних послуг як у кожному відділенні лікарні, так і в лікарні загалом. Результати позитивних зрушень демонструють табл.1-2.

Таблиця 1

**Динаміка якості надання медичних послуг відділеннями закладу після запровадження критеріїв оцінки якості**

Table 1

**The dynamics of the quality of medical services provided by the departments of the institution after the introduction of quality assessment criteria**

№	Відділення	2020			2021		
		Обстеження	Лікування	Разом	Обстеження	Лікування	Разом
1.	Хірургічне	0,45	0,41	0,86	0,46	0,45	0,91
2.	Урологічне	0,46	0,43	0,89	0,47	0,45	0,92
3.	Травматологічне	-	-	-	0,5	0,46	0,96
4.	Голови і шиї	-	-	-	0,44	0,43	0,87
5.	Кардіохірургія	0,5	0,4	0,9	0,5	0,42	0,92
6.	Терапія № 1	0,44	0,45	0,89	0,45	0,47	0,92
7.	Терапія № 2	0,43	0,44	0,87	0,44	0,45	0,89
8.	Неврологічне	0,42	0,44	0,86	0,48	0,49	0,97
9.	Ревматологічне	0,43	0,42	0,85	0,44	0,45	0,89
10.	Реанімаційне	0,49	0,47	0,96	0,49	0,48	0,97

Джерело: складено авторами за даними медичного закладу

Матеріали досліджень вказують на те, що найсуттєвіші покращення відбулися у неврологічному відділенні

Таблиця 2

**Динаміка якості надання медичних послуг**

Table 2

**Dynamics of the quality of medical services**

№	Рік	Обстеження	Лікування	Разом	Різниця +/-
1.	2019	0,45	0,40	0,85	
2.	2020	0,45	0,43	0,88	+3,5%
3.	2021	0,47	0,46	0,92	+4,4%

Джерело: складено авторами за даними медичного закладу

Згідно матеріалів дослідження медичний заклад досяг позитивних зрушень в якості надання медичних послуг як при обстеженні, так і при лікуванні пацієнтів. Це корелюється із рівнем задоволеності пацієнтів перебуванням на лікуванні (за результатами анкетування оцінку «добре» і «дуже добре» дали 74,2 % опитаних при виписці пацієнтів).

**Висновок** Термін «якість» ми розглядаємо як здатність товару або послуги задовольняти потреби споживачів та відповідати їх запитам. Медична послуга – це тарифікований комплекс різних заходів (діагностики, лікування, профілактики тощо), які відбуваються згідно встановлених правил, за технологією або алгоритмом з метою отримання відповідних результатів, які задовольняють споживача. Під якістю медичної послуги ми розуміємо її відповідність стандартам з одного боку, а з іншого боку - відповідність вимогам споживачів цих послуг. З'ясовано, що критерії якості медичних послуг є специфічними з огляду на властивості та характеристики медичних послуг. Їх специфіка проявляється в таких ознаках: невідчутність, невіддільність від джерела надання, незбережність, непостійність якості.

Досліджено, що оцінити якість медичних послуг можна за рахунок: структури, процесу та результату. Об'єктом дослідження застосування інструментів забезпечення

якості медичних послуг слугувало комунальне некомерційне підприємство «Центральна міська клінічна лікарня Івано-Франківської міської ради». З'ясовано, що діяльність із забезпечення якості направлена на організацію надання медичних послуг та на кінцевий результат – покращення здоров'я пацієнта. Основними інструментами забезпечення якості медичних послуг є: акредитація, стандартизація, ліцензування та дотримання протоколу для кожної хвороби. Застосування цих інструментів дало можливість покращити якість надання медичних послуг в лікарні.

1. Каминская Т. М. Рынок медицинских услуг: опыт теорети-коинституционального анализа. Харьков: ИПП «Контраст», 2006. 296 с.
2. Берназ-Лукавецька О. М., Подсядло Р. П. Медичні послуги та медична допомога: порівняльно-правовий аналіз. *Часопис цивілістики*. 2017. Вип. 24. С. 57-61.
3. Усачов Є. І. До проблеми визначення поняття та ознак медичних послуг. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*, 2017. Серія «ПРАВО». В. 43. Том 4. с. 297-301.
4. Щербаченко Л. В. Особливості надання платних медичних послуг у сучасних умовах. *Науковий вісник Національного університету ДПС України (економіка, право)*. 2010. № 1(48). С. 168–173. 17.
5. Чехун О. В. Надання платних медичних послуг : цивільно-правові аспекти. *Часопис Київського університету права*. 2010. № 2. С. 214.
6. Венедиктова І. В. Щодо перспектив детермінації послуг. Проблеми цивільного права та процесу: *Матеріали міжнародної науково-практичної конференції, присвяченій пам'яті професора О. А. Пушкіна*. Харків, 2009. С. 49- 51.
7. Державна політика у сфері охорони здоров'я : кол. моногр. : у 2 ч. / за заг. ред. М. М. Білінської, Я. Ф. Радиша. К. : НАДУ, 2013. Ч. 1. 396 с.
8. Основи законодавства України про охорону здоров'я: Закон України від 19 листопада 1992 р. (№ 2801-ХІІ, редакція від 16 січня 2020 р.). URL: <https://zakon.help/law/2801-XII> (дата звернення : 17.03.2023)
9. Антонов С. Правова регламентація надання медичних послуг. *Управління закладами охорони здоров'я*. 2009. № 2. С. 19–23.
10. Прасов О. О. Право на медичну допомогу та його здійснення: автореф. дис... канд. юрид. наук: спец. 12. 00. 03 «Цивільне право та цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право». Харківський національний університет внутрішніх справ. Х., 2007. 16 с.
11. Порядок контролю якості медичної допомоги, наказ МОЗ України від 28.09.2012 р. № 752. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1996-12#Text> (дата звернення : 17.03.2023)

#### References

1. *Market of medical services: experience of theoretical and institutional analysis*. Kharkiv, IPP "Contrast", 2006.
2. Bernaz-Lukavetska, O. M., and R. P. Podsyadlo. "Medical services and medical care: comparative legal analysis." *Journal of Civilistics*, issue 24, 2017, pp. 57-61.
3. "On the problem of defining the concept and characteristics of medical services." *Scientific Bulletin of Uzhhorod National University. Series "Law"*, vol. 4, 2017, pp. 297-301.
4. Shcherbachenko, L. V. "Features of the provision of paid medical services in modern conditions." *Scientific Bulletin of the National University of the State Tax Service of Ukraine (Economics, Law)*, no. 1(48), 2010, pp. 168-173. 17.
5. Chekhun, O V. "Provision of paid medical services: civil law aspects." *Journal of Kyiv University of Law*, no. 2, 2010, pp. 214.
6. Venediktova, I. V. "On the prospects of determination of services." *Problems of civil law and procedure: Proceedings of the International Scientific and Practical Conference dedicated to the memory of Professor A. A. Pushkin*. Kharkiv, 2009, pp. 49- 51.
7. *State policy in the field of health care: a collective monograph*: in 2 parts, edited by M. M. Bilinska, Y. F. Radysh. Kyiv, NADU, 2013. Part 1.
8. Fundamentals of Ukrainian legislation on health care. The Law of Ukraine of 19 November 1992 (No. 2801-XII, as amended on 16 January 2020). The Verkhovna Rada of Ukraine, zakon.help/law/2801-XII. Accessed 17 March 2023
9. Antonov, S. "Legal regulation of the provision of medical services." *Management of healthcare institutions*, no. 2, 2009, pp. 19-23.
10. Prasov, O. O. The right to medical care and its implementation: PhD thesis. Kharkiv, Kharkiv National University of Internal Affairs, 2007.



11. "The Procedure for Controlling the Quality of Medical Care. Order of the Ministry of Health of Ukraine of 28.09.2012 No. 752." The Verkhovna Rada of Ukraine, zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1996-12#Text. Accessed 17 March 2023

**УДК 351**

doi: 10.15330/apred.2.19.263-271

*Бачинська М.В.*

## **ІНСТИТУЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ УКРАЇНИ В УМОВАХ ВІЙНИ**

ДУ «Інститут регіональних досліджень  
ім. М. І. Долішнього НАН України»,  
відділ проблем соціально-гуманітарного розвитку  
регіонів,  
вул. Козельницька, 4, м. Львів,  
79000, Україна  
тел.: +380976971131  
e-mail: maricka1104@gmail.com  
ORCID: 0000-0002- 4589-308X

**Анотація.** Метою написання статті є дослідження інституційного забезпечення соціальної сфери України в умовах війни. Доведено, що особливу роль у діяльності державних та недержавних організацій, які реалізують соціальний напрямок державної діяльності відіграє інституційне забезпечення соціальної сфери. Встановлено основні результати функціонування системи інституційного регулювання, серед надійність соціально-економічної підтримки осіб з інвалідністю, тимчасово переселених осіб та ін., залучення їх у сферу трудових відносин, зняття соціальної напруги в країні шляхом забезпечення їх роботою. Це зумовлює часткове задоволення індивідуальних потреб інвалідів із різними захворюваннями на виробництві, тимчасово переселених осіб та ін. Для удосконалення та узгодженості діяльності соціальних служб запропоновано забезпечити прозоре функціонування інституцій в межах усіх територіальних рівнів; забезпечити координацію багаторівневої системи формування та реалізації державної політики у соціальній сфері, по суті, формування нової інституційної моделі, яка має забезпечити живий набір інструментів з врахуванням децентралізації та повноважень державної/місцевої влади. Обґрунтовано важливість створення та практичну діяльність мультидисциплінарних мобільних команд для ВПО в умовах воєнного стану. Досліджено діяльність обласних соціальних центрів. Для вдосконалення діяльності соціальних служб запропоновано: підвищення заробітної плати працівників соціальних служб; перегляд штату соціальних служб з погляду якості надання їх послуг; застосування інформаційні технології в діяльності соціальних служб; запровадження нових актуальних напрямів роботи соціальних служб в умовах війни; забезпечення децентралізації діяльності соціальних служб; стимулювання співробітництва сусідніх територіальних громад; стимулювання транскордонного співробітництва прикордонних територіальних громад; перегляд можливостей співробітництва соціальних служб з громадськими, донорськими та міжнародними організаціями. В процесі написання статті використано ряд загальнонаукових та спеціальних методів дослідження. Зокрема для дослідження основних функцій мультидисциплінарної мобільної команди використано метод аналізу і синтезу. Індуктивний та дедуктивний методи використано для дослідження структури інституційного забезпечення соціальної сфери України.

**Ключові слова:** соціальна сфера, незахищені верстви населення, соціальний захист населення, мультидисциплінарна мобільна команда.