

УДК 35. 544.4

DOI <https://doi.org/10.32782/TNU-2663-6468/2025.2/06>**Горник В.Г.**

Таврійський національний університет імені В.І. Вернадського

Євмєшкіна О.Л.

Таврійський національний університет імені В.І. Вернадського

Сімак С.В.

Таврійський національний університет імені В.І. Вернадського

НАПРЯМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УНІВЕРСАЛЬНОГО ДОСТУПУ НАСЕЛЕННЯ ДО ЯКІСНИХ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ В ПОВОЄННИЙ ПЕРІОД

У статті проаналізовано поняття послуги, медичної послуги. Розглянуто критерії якості медичної послуги: результативність, ефективність, доступність, пацієнтоцентрованість, справедливість та рівність, безпечність. Обґрунтовано принципи, які сприяють підвищенню якості обслуговування громадян у сфері надання послуг в системі охорони здоров'я. Виділено проблеми у сфері надання медичних послуг: низька доступність і якість медичної допомоги; низька якість вищої медичної освіти в Україні; низька культура збереження здоров'я населення держави; відсутність комплексної оцінки якості надання медичних послуг. Визначено напрями удосконалення забезпечення доступу населення до якісних медичних послуг: розробка та впровадження системи моніторингу та оцінки; впровадження регулярних аудитів медичних закладів; проведення досліджень для оцінки потреб населення; здійснення оцінки впливу реалізованих заходів на покращення стану охорони здоров'я. Запропоновано напрями, які можуть бути впроваджені для забезпечення універсального доступу населення до медичних послуг, враховуючи сучасні реалії та потреби суспільства: відновити та зміцнити інфраструктуру охорони здоров'я, особливо в зонах конфлікту; розробити програми психосоціальної підтримки для постраждалих від воєнного конфлікту; включаючи консультації та терапії; консолідація зусиль держави, неурядових організацій та міжнародних партнерів; інвестування в освіту медичних працівників та їх підготовку до роботи в умовах надзвичайних ситуацій; моніторинг стану здоров'я громадян та інші. Визначено роль міжнародних організацій у відновленні та розвитку системи охорони здоров'я в Україні, яка полягає в обміні досвідом та залученні міжнародних організацій для реалізації проектів відновлення системи охорони здоров'я. Запропоновано практичні рішення для забезпечення універсального доступу до якісних медичних послуг в Україні в повоєнний період, що є критично важливим для відновлення здоров'я населення та стабільності країни.

Ключові слова: послуга, медична послуга, доступ до медичних послуг, охорона здоров'я, принципи надання медичних послуг.

Постановка проблеми. Галузь охорони здоров'я є ключовим елементом розвитку публічного управління. Вона не лише забезпечує фізичне благополуччя населення, але й впливає на ефективність публічного управління, зокрема економічний розвиток, соціальну стабільність та загальний рівень життя країни. Медичні послуги є специфічним видом послуг, які поєднують у собі потреби пацієнтів та вимоги стандартів і протоколів, що регулюють надання медичної допомоги. Якість медичних послуг є багатовимірним поняттям, яке можна оцінювати за такими критеріями як: безпека, ефективність, доступність, задово-

лення пацієнтів, компетентність медичного персоналу, стандартизація інформованість пацієнтів та постійне вдосконалення. Системи управління якістю в охороні здоров'я повинні передбачати регулярний моніторинг та оцінку послуг, а також впровадження змін для покращення їх якості. Забезпечення універсального доступу населення до якісних медичних послуг в Україні в повоєнний період є складним проблемою і потребує наукового аналізу. Війна, що триває на території України, має негативний вплив на систему охорони здоров'я, і це відображається в кількох таких ключових проблемах як: пошкодження інфраструктури, перемі-

щення населення, фінансування системи охорони здоров'я, якість медичних послуг, вплив війни на психічне здоров'я. Доступ населення до якісних медичних послуг в Україні в повоєнний період є викликом, що потребує комплексного підходу та зусиль з боку держави, міжнародних організацій і суспільства в цілому. Важливість забезпечення належного доступу до якісних медичних послуг для всіх верств населення, особливо для найбільш вразливих груп є актуальною проблемою сучасного публічного управління.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми державного регулювання суспільних відносин у сфері охорони здоров'я ґрунтовно досліджені у працях Н. Мезенцевої, О. Мельниченко, Н. Удовиченко. Роль держави у фінансуванні системи охорони здоров'я України висвітлена у працях З. Надюка. Питання якості медичних послуг як запоруки економічної безпеки підприємств сфери охорони здоров'я, розширення переліку платних послуг проаналізовані вченими О. Мельниченко, Г. Муратовим, І. Проненко. Проблеми державної політики України в галузі охорони здоров'я досліджені в працях Н. Кризини. В. Григорович акцентував наукову увагу на дослідженні державного управління процесами підготовки та прийняття управлінських рішень у системі охорони здоров'я України. У працях науковців переважають дослідження, де проаналізовано стан функціонування галузі охорони здоров'я в Україні в довоєнний період.

Постановка завдання. Основною метою статті є визначення напрямів забезпечення універсального доступу населення до якісних медичних послуг в Україні в повоєнний період. Для досягнення мети потрібно вирішити низку завдань:

- виявити та проаналізувати основні проблеми, з якими стикається система охорони здоров'я в Україні в умовах війни, зокрема доступність до медичних послуг;
- розробити та запропонувати конкретні напрями, які можуть бути впроваджені для забезпечення універсального доступу населення до медичних послуг, враховуючи сучасні реалії та потреби суспільства;
- визначити роль міжнародних організацій у відновленні та розвитку системи охорони здоров'я в Україні;
- запропонувати практичні рішення для забезпечення універсального доступу до якісних медичних послуг в Україні в повоєнний період, що є критично важливим для відновлення здоров'я населення та стабільності країни.

Виклад основного матеріалу. Будь-яка послуга взагалі може бути визначена як результат діяльності, що надається споживачеві з метою задоволення його потреб. Важливо підкреслити, що послуги можуть бути як матеріальними, так і нематеріальними. Матеріальні послуги – це послуги, які створюють умови для споживання матеріальних продуктів. Наприклад, це можуть бути послуги транспортування, зберігання, обслуговування техніки тощо. Вони часто супроводжують фізичні товари і забезпечують їх доступність для споживача. Нематеріальні послуги не мають фізичної форми і зазвичай пов'язані з інтелектуальною діяльністю або діловими процесами. До них відносяться консультаційні послуги, юридичні послуги, освітні послуги, а також послуги в сфері інформаційних технологій. Результатом таких послуг може бути отримання знань, інформації або інших нематеріальних благ.

Класифікація послуг на матеріальні та нематеріальні допомагає зрозуміти їх різноманітність і специфіку, а також визначити підходи до їх надання та оподаткування. Оскільки послуги не мають фізичної форми, важливо чітко визначити умови їх надання, обсяги, якість та інші аспекти, щоб уникнути непорозуміння між сторонами угоди. Крім того, специфіка послуг може вимагати особливого підходу до оподаткування, оскільки правила можуть відрізнятися в залежності від типу послуг (наприклад, професійні послуги, послуги у сфері інформаційних технологій, консультаційні послуги тощо). Також важливо враховувати міжнародні аспекти, якщо послуги надаються між резидентами різних країн. Це може вплинути на застосування податкових ставок, обліку та звітності [6].

Відповідно до Закону України «Про державні закупівлі» затверджено перелік послуг, які можуть закуповуватися на електронному торговельному майданчику. Серед таких є медичні послуги.

Якість медичної послуги визначається набором критеріїв, які розроблені та визначені Всесвітньою організацією охорони здоров'я. У статті [1] проаналізовано та визначено такі критерії:

- результативність – визначається орієнтацією на доказову базу, що має наслідки у покращенні стану здоров'я як окремих людей, так і суспільства в цілому;
- ефективність – передбачає провадження медичних послуг у спосіб, що забезпечує ефективне ресурсокористування та уникнення відходів;
- доступність – спрямована на надання своєчасних, доступних за географічним розташуван-

ням медичних послуг із залученням відповідних ресурсів та медичного персоналу;

- пацієнтоцентрованість – передбачає врахування побажань споживачів послуг та культури місцевої громади;

- справедливість та рівність – орієнтовані на надання медичних послуг рівної якості незалежно від особистісних характеристик, таких як стать, раса, географічне розташування чи соціально-економічний статус;

- безпечність – надання медичних послуг у спосіб, що мінімізує ризики та можливу шкоду для споживачів послуг.

Державна політика у сфері надання адміністративних послуг ґрунтується на принципах, які сприяють підвищенню якості обслуговування громадян [3]. Такі принципи є дотичними до сфери надання послуг в системі охорони здоров'я, а саме:

- верховенство права, законність та юридична визначеність: всі послуги повинні надаватися відповідно до чинного законодавства, що забезпечує правову визначеність для громадян;

- стабільність: державна політика повинна бути стабільною і передбачуваною, щоб суб'єкти звернень могли планувати свої дії на основі чітких правил;

- рівність перед законом: усі громадяни мають рівні права на отримання послуг, без дискримінації за будь-якими ознаками. Згідно статті 49 Конституції України кожен громадянин має право на охорону здоров'я, медичну допомогу та медичне страхування. Охорона здоров'я забезпечується державним фінансуванням відповідних соціально-економічних, медико-санітарних і оздоровчо-профілактичних програм. Держава створює умови для ефективного і доступного для всіх громадян медичного обслуговування. У державних і комунальних закладах охорони здоров'я медична допомога надається безоплатно; існуюча мережа таких закладів не може бути скорочена. Держава сприяє розвитку лікувальних закладів усіх форм власності [2];

- відкритість та прозорість: процеси надання послуг повинні бути відкритими для громадськості, що дозволяє уникнути корупції та зловживань;

- оперативність та своєчасність: послуги повинні надаватися у встановлені терміни, щоб задовольнити потреби громадян;

- доступність інформації про надання медичних послуг: громадяни повинні мати легкий доступ до інформації про доступні послуги, їх умови та процедури отримання;

- захищеність персональних даних: держава зобов'язана забезпечити конфіденційність і захист персональних даних осіб, які звертаються за медичними послугами;

- раціональна мінімізація кількості документів та процедурних дій: процедури отримання послуг повинні бути спрощеними, щоб зменшити бюрократію та час, необхідний для їх отримання;

- неупередженість: медичні послуги повинні надаватися без упереджень;

- доступність та зручність для суб'єктів звернень: система надання медичних послуг повинна бути зручною для користувачів.

Дані принципи формують основу для розробки та реалізації державної політики в сфері надання медичних послуг, що сприяє підвищенню довіри громадян до державних інститутів і покращенню якості обслуговування.

На даний час в Україні існує Програма державних гарантій медичного обслуговування населення, у межах якої держава гарантує громадянам України повну оплату за рахунок коштів Державного бюджету України необхідних їм медичних послуг та лікарських засобів, пов'язаних з наданням таких послуг як: екстреної медичної допомоги; первинної медичної допомоги; спеціалізованої медичної допомоги; паліативної медичної допомоги; реабілітації у сфері охорони здоров'я; медичної допомоги дітям до 16 років; медичної допомоги у зв'язку з вагітністю та пологами [5].

Стан надання медичних послуг населенню є критично важливим і відображає загальний стан суспільства та його здатність забезпечувати добробут своїх громадян. В умовах збройних конфліктів і соціально-політичних криз, таких як агресія Російської Федерації проти України, система охорони здоров'я стикається з безліччю викликів, які суттєво впливають на здоров'я населення. Наслідком довготривалих збройних конфліктів в Україні став негативний вплив на систему охорони здоров'я. Знизився доступ до медичних послуг, оскільки в умовах війни інфраструктура охорони здоров'я часто зазнає руйнувань, що ускладнює або робить неможливим доступ до медичних закладів. Це призводить до затримок у лікуванні, збільшення захворюваності та смертності. Ще однією проблемою, що знижує якість медичних послуг є втрата медичних кадрів. Конфлікти можуть призвести до еміграції лікарів та медичного персоналу, що ускладнює надання медичних послуг.

Тому з метою підвищення якості надання послуг в медичній сфері розпорядженням Кабі-

нету Міністрів України схвалено Стратегію розвитку системи охорони здоров'я на період до 2030 року [4]. Ключова мета стратегії полягає в подальшому розвитку системи охорони здоров'я шляхом підвищення її стійкості, готовності реагування на виклики та загрози за принципом «Єдине здоров'я», розширення універсального доступу населення до якісної та безоплатної медичної допомоги та лікарських засобів для покращення рівня та якості життя населення, забезпечення фінансового захисту пацієнта, зокрема недопущення його катастрофічних витрат у разі захворювання, а також формування у суспільстві ціннісного ставлення до власного здоров'я.

Важливим наскрізним пріоритетом Стратегії є необхідність комплексного відновлення системи охорони здоров'я, компенсації та надолуження ресурсних втрат, спричинених збройною агресією Російської Федерації, а також сприяння відбудові потенціалу країни в цілому шляхом розвитку та повернення людського капіталу, який є фундаментом для реанімування країни в післявоєнний період [4].

При здійсненні аналізу системи охорони здоров'я України колективом вчених-практиків було вказано, що системні проблеми реформування сфери охорони здоров'я не були усунені [7]. Невирішеними залишаються такі проблеми як:

- низька доступність (фінансова, структурна, географічна) і низька якість медичної допомоги (виявлення онкологічних захворювань на пізніх стадіях, охоплення пацієнтів спеціальним лікуванням тощо);
- низька якість вищої медичної освіти в Україні (українських медичних закладів вищої освіти немає в міжнародних рейтингах);
- низька культура збереження здоров'я населення держави (низький рівень вакцинації в Україні, що зумовлює високу смертність та негативні наслідки для здоров'я надалі);
- продовження існування неприйнятної практики – реалізація задекларованих гарантій щодо доступності та безоплатності медичної допомоги населенню коштами пацієнтів – близько 50% всіх витрат у системі охорони здоров'я відбувається з кишень пацієнтів [7].

Проблемою залишається відсутність комплексної оцінки якості надання медичних послуг, яка б містила як об'єктивну складову -відповідність стандартам, так і суб'єктивну – опитування пацієнтів із різних аспектів надання медичної допомоги. Це значно ускладнює можливості адекватно, відповідно до виявлених прогалин, відре-

агувати на проблемні моменти в наданні медичної допомоги. Тривале невіршення проблеми згодом може спричинити закріплення проблем та перетворення їх на системні, коли задекларована якість не відповідатиме об'єктивній ситуації [7].

Після завершення війни в Україні буде нагальна потреба у побудові системи охорони здоров'я європейського зразка, яка забезпечуватиме доступність, прийнятність та якість медичних послуг для покращення здоров'я та добробуту населення України [7].

Важливими напрямками удосконалення забезпечення доступу населення до якісних медичних послуг мають стати такі дії:

1. Розробка та впровадження системи моніторингу та оцінки:
 - створення індикаторів якості, розроблення чітких індикаторів для оцінки якості медичних послуг, які б враховували як об'єктивні (наприклад, відповідність стандартам лікування), так і суб'єктивні (опитування пацієнтів) показники;
 - впровадження регулярних аудитів медичних закладів для оцінки їхньої роботи та виявлення проблемних аспектів;
 - проведення досліджень для оцінки потреб населення у медичних послугах та визначення пріоритетів;
 - здійснення оцінки впливу реалізованих заходів на покращення стану охорони здоров'я.
2. Проведення опитувань пацієнтів:
 - залучення пацієнтів до оцінки стану надання медичних послуг: створення механізмів для збору відгуків від пацієнтів про якість надання медичних послуг через анкетування, фокус-групи або онлайн-платформи;
 - аналіз отриманих даних: використання отриманих даних для корекції процесів надання медичної допомоги та покращення сервісу.
3. Мотиваційна складова у фінансуванні:
 - запровадження системи фінансових стимулів: розробка механізмів фінансування, які б заохочували медичні заклади до покращення якості надання послуг;
 - фінансування превентивних програм: інвестування в програми профілактики захворювань, що можуть суттєво знизити витрати на лікування в майбутньому.
4. Уніфікація стандартів надання медичних послуг:
 - стандартизація медичних послуг. Варто розробити єдині стандарти надання медичних послуг, які б діяли на всій території країни, незалежно від політичної волі місцевої влади;

- навчання медичного персоналу: організувати навчання для медичних працівників з метою забезпечення дотримання нових стандартів.

5. Поліпшення комунікації між рівнями влади:

- здійснення ефективної співпраці між місцевою та центральною владою, зокрема налагодження ефективної комунікації між різними рівнями публічного управління для забезпечення координації дій щодо реформування системи охорони здоров'я;

- залучення громадськості до процесу реформування через відкриті консультації та обговорення.

6. Прозорість та підзвітність:

- регулярне публікування звітів про стан охорони здоров'я та результати моніторингу якості медичних послуг для забезпечення прозорості;

- введення механізмів підзвітності для медичних закладів та їх керівництв, що дозволить реагувати на виявлені проблеми.

Викладені напрями мають значно покращити якість надання медичних послуг, а також сприяти створенню більш ефективної та стійкої системи охорони здоров'я в Україні.

З метою забезпечення доступу до медичних послуг також необхідно здійснити:

- відновити та зміцнити інфраструктуру охорони здоров'я, особливо в зонах конфлікту, щоб забезпечити доступ до медичної допомоги для всіх верств населення;

- розробити програми психосоціальної підтримки для постраждалих від конфлікту, включаючи консультації та терапії;

- консолідація зусиль держави, неурядових організацій та міжнародних партнерів для надання допомоги та ресурсів у сферах охорони здоров'я;

- здійснити інвестування в освіту медичних працівників та їх підготовку до роботи в умовах надзвичайних ситуацій;

- проводити моніторинг стану здоров'я громадян для виявлення нових проблем і своєчасного реагування на них.

Комплексне відновлення системи охорони здоров'я в Україні після збройної агресії є критично важливим завданням, яке потребує стратегічного підходу та зусиль з боку держави, міжнародних партнерів і суспільства. Ось кілька ключових аспектів, які можуть бути враховані в рамках повоєнної стратегії.

В напрямі відновлення інфраструктури охорони здоров'я здійснити:

- ремонт і реконструкцію медичних закладів: відновити пошкоджені лікарні та клініки, забезпечити їх сучасним обладнанням;

- створити мобільні медичні команди для забезпечення доступу до медичних послуг у віддалених і постраждалих районах;

За напрямом компенсації ресурсних втрат здійснити:

- забезпечення фінансових ресурсів для відшкодування втрат, спричинених війною, через державний бюджет та міжнародну допомогу;

- підтримку з боку міжнародних організацій шляхом залучення донорів і міжнародних фондів для фінансування проектів відновлення.

За напрямом розвитку людського капіталу:

- навчання та підвищення кваліфікації медичних працівників. Інвестувати в освіту та професійний розвиток лікарів, медсестер та іншого медичного персоналу;

- створити умови для повернення українських медиків, які виїхали за кордон через війну, шляхом надання їм стимулів, таких як конкурентоспроможні зарплати та можливості для кар'єрного зростання.

З метою здійснення психологічної підтримки населення запровадити:

- програми психосоціальної реабілітації для надання психологічної допомоги постраждалим від конфлікту;

- підвищення обізнаності населення про важливість психічного здоров'я та доступні ресурси.

Важливим напрямом є співпраця з міжнародними партнерами, зокрема: обмін досвідом для запозичення успішних практик; залучення міжнародних організацій для реалізації проектів відновлення системи охорони здоров'я.

В цілому, комплексний підхід до відновлення системи надання якісних послуг в сфері охорони здоров'я в Україні є важливим для відновлення соціальної стабільності та економічного розвитку країни в цілому. Реалізація цих заходів допоможе створити міцну основу для відбудови України в післявоєнний період.

Висновки. У ході дослідження було виявлено та проаналізовано основні проблеми в системі охорони здоров'я в Україні в умовах війни, пов'язані з низькими показниками доступності, якості медичної допомоги, якості вищої медичної освіти, культури збереження здоров'я населення держави та інші.

Запропоновано напрями, які можуть бути впроваджені для забезпечення універсального доступу населення до медичних послуг, враховуючи сучасні реалії та потреби суспільства: відновити та зміцнити інфраструктуру охорони здоров'я, особливо в зонах конфлікту; розробити програми психосоціальної підтримки для постраждалих від

воєнного конфлікту; включаючи консультації та терапії; консолідація зусиль держави, неурядових організацій та міжнародних партнерів; інвестування в освіту медичних працівників та їх підготовку до роботи в умовах надзвичайних ситуацій; моніторинг стану здоров'я громадян та інші.

Визначено роль міжнародних організацій у відновленні та розвитку системи охорони здоров'я

в Україні, яка полягає в обміні досвідом та залученні міжнародних організацій для реалізації проєктів відновлення системи охорони здоров'я.

Запропоновано практичні рішення для забезпечення універсального доступу до якісних медичних послуг в Україні в повоєнний період, що є критично важливим для відновлення здоров'я населення та стабільності країни.

Список літератури:

1. Зубчик І.М. Поняття та критерії якості медичних послуг. URL: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/11/158.pdf>
2. Конституція України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1996, № 30, ст. 141. URL: <https://surl.lu/apergj>
3. Про адміністративні послуги. Закон України. Відомості Верховної Ради (ВВР), 2013, № 32, ст. 409. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>
4. Про схвалення Стратегії розвитку системи охорони здоров'я на період до 2030 року та затвердження операційного плану заходів з її реалізації у 2025–2027 роках. Кабінет Міністрів України. Розпорядження від 17.01.2025 № 34-р. URL: <https://surl.li/dvdgpo>
5. Програма державних гарантій медичного обслуговування населення. URL: <https://surl.li/dsqpuv>
6. Тищенко Ю. Поняття «послуга»: в міжнародному та вітчизняному праві. Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право. 2018. № 4. С. 89–98.
7. Юрочко Т., Баблик О., Бадіков Т., Скибчик В., Купира Д., Курпіта В. Система охорони здоров'я України. URL: <https://uareforms.org/pages/new-page-655>

Hornyk V.H., Yevmieshkina O.L., Simak S.V. DIRECTIONS FOR ENSURING UNIVERSAL ACCESS OF THE POPULATION TO QUALITY MEDICAL SERVICES IN UKRAINE IN THE POST-WAR PERIOD

The article analyzes the concept of service, medical service. The criteria for the quality of medical services are considered: effectiveness, efficiency, accessibility, patient-centeredness, fairness and equality, and safety. The principles that contribute to improving the quality of service to citizens in the field of providing services in the healthcare system are substantiated. Problems in the provision of medical services are identified: low accessibility and quality of medical care; low quality of higher medical education in Ukraine; low culture of preserving the health of the state's population; lack of a comprehensive assessment of the quality of medical services. The following areas for improving access to quality medical services have been identified: development and implementation of a monitoring and evaluation system; implementation of regular audits of medical institutions; conducting research to assess the needs of the population; and assessing the impact of implemented measures on improving the state of healthcare. The following directions are proposed that can be implemented to ensure universal access to medical services for the population, taking into account modern realities and needs of society: restore and strengthen the healthcare infrastructure, especially in conflict zones; develop psychosocial support programs for victims of the military conflict; including consultations and therapy; consolidate the efforts of the state, non-governmental organizations and international partners; invest in the education of medical workers and their preparation for work in emergency situations; monitor the health of citizens, and others. The role of international organizations in the restoration and development of the healthcare system in Ukraine is determined, which consists in exchanging experience and involving international organizations in the implementation of healthcare system restoration projects. Practical solutions are proposed to ensure universal access to quality medical services in Ukraine in the post-war period, which is critically important for restoring the health of the population and the stability of the country.

Key words: service, medical service, access to medical services, health care, principles of providing medical services.