

Т. І. Олійник,

к. е. н., доцент, доцент кафедри економіки, підприємництва та управління підприємствами,  
Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-1224-3790>

DOI: 10.32702/2306-6814.2025.7.124

# ЯКІСТЬ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ ЯК ОСНОВА ЕФЕКТИВНОГО МАРКЕТИНГУ ТА УПРАВЛІННЯ В МЕДИЧНИХ УСТАНОВАХ

T. Oliynyk,

PhD in Economics, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Economics,  
Entrepreneurship and Enterprise Management, Oles Honchar Dnipro National University

## QUALITY OF MEDICAL SERVICES AS A BASIS FOR EFFECTIVE MARKETING AND MANAGEMENT IN HEALTHCARE INSTITUTIONS

*У статті досліджено якість медичних послуг як ключовий чинник ефективного маркетингу та управління в медичних установах. Розкрито теоретичні засади якості медичних послуг, визначено її складові та значення у формуванні конкурентних переваг закладів охорони здоров'я. Особливу увагу приділено впливу якісного медичного обслуговування на рівень задоволеності пацієнтів, їхню лояльність та довіру до медичних установ, що є основою для побудови ефективної маркетингової стратегії.*

*Досліджено роль сучасного управління в забезпеченні високої якості медичних послуг, акцентовано на необхідності впровадження стандартів якості, ефективного менеджменту ресурсів, розвитку персоналу та застосування цифрових технологій. Визначено взаємозв'язок між якістю медичних послуг та успішністю маркетингової діяльності, зокрема, підкреслено значення інструментів комунікації з пацієнтами.*

*Запропоновано практичні рекомендації щодо покращення якості медичних послуг, включаючи впровадження систем управління якістю, розробку пацієнтоорієнтованих маркетингових стратегій, підвищення кваліфікації персоналу та використання сучасних інформаційних технологій у медичному обслуговуванні. Окреслено перспективи подальших досліджень у напрямку інтеграції маркетингових та управлінських інструментів для оптимізації якості медичних послуг та зміцнення конкурентних позицій медичних установ.*

*The article examines the quality of medical services as a key factor in effective marketing and management in healthcare institutions. The theoretical foundations of medical service quality are revealed, and its main components, such as accessibility, safety, efficiency, compliance with standards, and patient satisfaction, are defined. The significance of high-quality medical services in shaping the competitive advantages of healthcare institutions and strengthening their market positions is outlined.*

**Special attention is paid to the impact of high-quality medical services on patient satisfaction, loyalty, and trust in healthcare institutions. The role of quality service in creating a positive image of medical institutions is highlighted, as it serves as the foundation for building an effective marketing strategy. The relationship between service quality and patient choice of healthcare providers is analyzed, emphasizing the importance of transparent communication, branding, and reputation management in the healthcare sector.**

**The role of modern management in ensuring high-quality medical services is explored, with a focus on the need to implement international quality standards, efficient resource management, personnel development, and the application of digital technologies in medical services. Particular attention is given to the use of CRM systems for patient needs analysis, the implementation of telemedicine, and the automation of management processes.**

**Practical recommendations for improving the quality of medical services are proposed, including the implementation of comprehensive quality management systems, the development of patient-oriented marketing strategies, the enhancement of service components in medical institutions, staff training, and the use of modern information technologies in healthcare services. Additionally, the article discusses future research prospects regarding the integration of marketing and management tools to optimize the quality of medical services, improve the operational efficiency of healthcare institutions, and strengthen their competitive positions in the market.**

*Ключові слова: якість медичних послуг, управління в охороні здоров'я, маркетинг медичних послуг, задоволеність пацієнтів, менеджмент, стандарти якості, цифрові технології.*

*Key words: quality of medical services, healthcare management, medical services marketing, patient satisfaction, management, quality standards, digital technologies.*

## ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Забезпечення високої якості медичних послуг є ключовим завданням для сучасних медичних установ, адже вона безпосередньо впливає на рівень здоров'я населення, конкурентоспроможність закладів охорони здоров'я та ефективність функціонування системи охорони здоров'я загалом. Якість медичних послуг визначає не лише клінічні результати лікування, а й рівень задоволеності пацієнтів, їхню лояльність до медичних установ і довіру до медичного персоналу.

У сучасних умовах ринок медичних послуг характеризується високою конкуренцією, стрімким розвитком цифрових технологій, зміною поведінкових моделей споживачів та зростанням вимог до стандартів обслуговування. Відповідно, ефективне управління якістю медичних послуг стає критично важливим завданням як для державних, так і для приватних медичних установ.

З одного боку, якість медичних послуг є індикатором ефективності управлінських рішень у сфері охорони здоров'я. Оптимізація управлінських процесів, впровадження стандартів якості, цифровізація медичних послуг, підвищення рівня кваліфікації медичного персоналу та ефективне використання ресурсів дозволяють досягти високих показників якості та задоволеності пацієнтів.

З іншого боку, маркетинг медичних послуг відіграє важливу роль у формуванні довіри пацієнтів, брендингу медичних установ, ефективній комунікації з цільовою аудиторією та створенні конкурентних переваг. Сучасні маркетингові інструменти, такі як репутаційний менедж-

мент, цифровий маркетинг, персоналізовані комунікації та аналіз поведінки пацієнтів, дозволяють не лише залучати нових клієнтів, а й підвищувати якість наданих послуг через врахування потреб та очікувань споживачів.

Таким чином, проблема забезпечення високої якості медичних послуг вимагає комплексного підходу, який поєднує управлінські та маркетингові інструменти. Важливим науковим завданням є розробка та впровадження методології оцінки якості медичних послуг, визначення ефективних управлінських моделей для її підвищення та дослідження впливу маркетингових стратегій на сприйняття якості медичних послуг з боку пацієнтів. На практичному рівні актуальними залишаються питання стандартизації, цифровізації процесів, формування довіри до медичних установ, а також розробки персоналізованих підходів до медичного обслуговування.

## АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Проблематика забезпечення якості медичних послуг як ключового чинника ефективного маркетингу та управління в медичних установах активно досліджується в сучасній науковій літературі. Різні аспекти цієї теми висвітлюються у працях вітчизняних та зарубіжних учених, які акцентують увагу на взаємозв'язку між якістю медичного обслуговування, задоволеністю пацієнтів, репутацією закладу охорони здоров'я та його конкурентоспроможністю.

Одним із базових напрямів дослідження є визначення складових якості медичних послуг. При цьому науковці [1—4] виділяють такі ключові параметри, як доступність, безпека, ефективність, пацієнто-

орієнтованість, своєчасність і рівноправність медичної допомоги. У своїх роботах вони досліджують вплив якісного медичного обслуговування на довіру та лояльність пацієнтів, що є важливим фактором для успішного функціонування медичних установ у конкурентному середовищі. Щодо маркетингового аспекту якості медичних послуг, то тут дослідники наголошують на ролі репутаційного менеджменту, цифрового маркетингу, брендингу медичних закладів та комунікацій із пацієнтами. У публікаціях розглядається використання маркетингових стратегій для формування позитивного іміджу та залучення нових пацієнтів.

Значна увага також приділяється і управлінському аспекту. Зокрема у наукових працях [5—8] наголошується на необхідності впровадження стандартів якості, сертифікації та контролю за дотриманням нормативних вимог у медичних закладах. Дослідники акцентують увагу на впливі менеджменту ресурсів, мотивації персоналу та застосуванні цифрових технологій для оптимізації якості медичних послуг.

Проте, незважаючи на значний обсяг досліджень, залишається недостатньо розкритим питання інтеграції маркетингових та управлінських інструментів у єдину систему забезпечення якості медичних послуг. Саме тому подальші дослідження мають бути спрямовані на розробку комплексних підходів до управління якістю медичних послуг із використанням сучасних технологій, інноваційних маркетингових стратегій та ефективного менеджменту.

## ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ (ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ)

Основною метою цієї статті є дослідження якості медичних послуг як ключового елемента для побудови ефективної маркетингової стратегії та управління в медичних установах. Розглядаються основні складові якості медичних послуг, також акцентується увага на впливі якості медичного обслуговування на рівень задоволеності пацієнтів, їхню лояльність та довіру до медичних установ, що є необхідними умовами для успішного функціонування в умовах жорсткої конкуренції. Для досягнення цієї мети поставлені наступні завдання:

- визначити ключові складові якості медичних послуг та їх роль у забезпеченні конкурентоспроможності медичних установ;
- оцінити вплив якості медичного обслуговування на рівень задоволеності пацієнтів і їхню лояльність;
- проаналізувати зв'язок між якістю медичних послуг та ефективністю маркетингової діяльності медичних установ, зокрема, через інструменти репутаційного менеджменту;
- дослідити роль управлінських інструментів і стандартів якості в підвищенні ефективності медичного обслуговування;
- розробити практичні рекомендації для медичних установ щодо покращення якості послуг через вдосконалення маркетингових стратегій, впровадження систем управління якістю та використання новітніх інформаційних технологій.

## ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Забезпечення високоякісної медичної допомоги та підвищення рівня задоволеності пацієнтів є пріоритетними завданнями сучасних медичних установ. У цьому контексті якість медичних послуг виступає не лише ключовим показником ефективності менеджменту, а й визначальним чинником конкурентоспроможності закладу охорони здоров'я. Якість медичних послуг є одним із найважливіших концептів у сфері охорони здоров'я, оскільки вона безпосередньо впливає на рівень задоволеності пацієнтів, ефективність лікування та конкурентоспроможність медичних установ. Це поняття визначається як ступінь відповідності наданих медичних послуг очікуванням пацієнтів, міжнародним і національним стандартам, а також загальноприйнятими критеріями професійної етики.

Однак досягнення високої якості медичних послуг вимагає не лише професійної компетентності персоналу, а й ефективного управління всіма аспектами діяльності закладу — від стратегічного планування до операційного менеджменту. Сучасне управління медичними установами ґрунтується на системному підході, що включає раціональне використання ресурсів, впровадження інноваційних технологій, удосконалення внутрішніх процесів і запровадження принципів маркетингового менеджменту.

Маркетинг медичних послуг відіграє важливу роль у забезпеченні високої якості обслуговування та формуванні довгострокових відносин із пацієнтами. Він включає аналіз ринкових тенденцій, дослідження потреб споживачів, розробку ефективних комунікаційних стратегій та побудову бренду медичного закладу. Грамотна маркетингова стратегія дозволяє не лише привабити нових пацієнтів, а й утримати наявних, що є ключовим фактором успішного функціонування медичних установ в умовах зростаючої конкуренції.

Сучасний підхід до якості медичних послуг включає не лише клінічні аспекти, а й управлінські та маркетингові стратегії, спрямовані на вдосконалення обслуговування та підвищення рівня довіри з боку пацієнтів. Успішне управління якістю медичних послуг передбачає інтеграцію таких ключових компонентів, як доступність, безпека, ефективність, персоналізований підхід до лікування, позитивний досвід пацієнтів та впровадження інноваційних технологій.

Особливість категорії "якість" у сфері медичних послуг полягає в тому, що, хоча обстеження та лікування пацієнтів мають проводитися відповідно до клінічних стандартів та протоколів, це не завжди повністю враховує індивідуальні потреби та очікування пацієнтів. Лікарські дії, засновані на загальноприйнятих медичних стандартах, не завжди можуть бути адаптовані до персональних вимог пацієнтів щодо якості обслуговування. Відсутність чітких і об'єктивних критеріїв оцінки якості медичних послуг, а також виклики, пов'язані з постійними інноваціями у медичній практиці, є частиною проблем, з якими стикаються медичні установи. Важливою є здатність медичних закладів інтегрувати сучасні технології та стандарти в управлінські практики, а також адаптувати свої послуги під потреби пацієнтів, що є основою ефективного маркетингу та управління у медичній сфері.

Основні аспекти визначення якості у медичній сфері охоплюють широкий спектр критеріїв, які оцінюються з метою забезпечення ефективною, безпечною та задовільною медичної допомоги (табл. 1).

Такі аспекти є основними, проте не вичерпують усіх критеріїв визначення якості медичних послуг, це дозволяє оцінити загальний рівень якості та ефективності медичної допомоги, що є критичним для забезпечення високих стандартів медичної практики і задоволення потреб пацієнтів.

В понятті "якість медичних послуг", різні вчені виокремлюють різні аспекти, які вони вважають ключовими. Тому якість медичних послуг повинна відповідати конкретним характеристикам за своїми ключовими параметрами (табл. 2).

Якісні характеристики виявляються критичними для задоволення потреб споживачів, проте важливо враховувати, що різні групи споживачів можуть оцінювати їх по-різному.

Задоволеність пацієнтів якістю медичних послуг може слугувати важливим віддзеркаленням ефективності управління ними (рис. 1).

Роль менеджменту в підвищенні якості медичних послуг надзвичайно важлива, оскільки він є ключовим фактором у забезпеченні ефективного та функціонування медичних установ. Ефективний менеджмент допомагає забезпечити безпеку, ефективність та задоволеність пацієнтів, що є важливими складовими якості медичних послуг.

Центральною складовою високоякісного обслуговування пацієнтів є знання та кваліфікація медичного персоналу. Високоякісний сервіс у медичному закладі, який є невіддільним від кваліфікації та знань персоналу. Ці дві складові взаємодіють, створюючи фундамент для успішного функціонування та розвитку медичних закладів, а також забезпечуючи пацієнтам високий рівень довіри та задоволення від отриманої медичної допомоги.

Кваліфікований медичний персонал визначає високий ступінь якості та ефективності медичних послуг, які надаються у медичних установах. Його роль у забезпеченні безпеки пацієнтів, точності діагностики та ефективності лікування важко переоцінити, оскільки саме від кваліфікації та досвіду медичного персоналу залежить успішність медичного втручання та загальний стан здоров'я пацієнтів.

Належний рівень освіти та навичок медичного персоналу є однією з критичних складових, яка визначає високий стандарт медичних послуг і сприяє покращенню загального здоров'я пацієнтів. Даний аспект відіграє ключову роль у забезпеченні без-

**Таблиця 1. Якість медичних послуг як основа ефективного маркетингу та управління в медичних установах**

Аспект	Характеристика	Важливість для маркетингу та управління
Ефективність	Оцінка в досягненні цілей: покращення стану здоров'я пацієнтів, зниження симптомів, відсотоквилікуваних пацієнтів. Використання ресурсів: оптимізація витрат, мінімізація часу очікування.	Висока ефективність медичних послуг сприяє формуванню довіри пацієнтів та позитивного іміджу медичних закладів, що є основою для стратегії залучення нових пацієнтів і підтримки конкурентних переваг.
Безпека	Оцінка безпеки медичних процедур та лікування, застосування правильних діагностичних методів, запобігання негативним наслідкам для здоров'я пацієнтів. Управління ризиками та забезпечення правильного застосування лікарських засобів.	Безпека є критичним фактором для формування довіри пацієнтів та підтримки репутації медичних установ, що має безпосередній вплив на маркетингові стратегії і залучення пацієнтів через соціальні канали та відгуки.
Комунікація та інформація	Оцінка доступності та зрозумілості інформації для пацієнтів, якість комунікації між медичним персоналом і пацієнтами. Системність спільного прийняття рішень та прозорість в обміні інформацією.	Хороша комунікація та доступність інформації сприяють позитивному досвіду пацієнтів, що підвищує їхню лояльність та задоволеність, що є важливою складовою ефективною маркетинговою стратегії медичних установ.

**Таблиця 2. Ключові характеристики якості медичних послуг**

	Характеристика
Доступність	Забезпечення легкого доступу до медичних послуг для всіх пацієнтів, включаючи доступ до медичних установ, необхідних ресурсів, лікарів та інших професіоналів.
Ефективність	Висока результативність медичних послуг у досягненні бажаних медичних результатів, покращення стану здоров'я пацієнтів і швидке одужання з використанням мінімальних ресурсів.
Пацієнтоорієнтованість	Орієнтація на потреби, очікування і вподобання пацієнтів, забезпечення їх комфорту, підтримка довіри та задоволення під час надання медичних послуг.
Своєчасність	Оцінка швидкості надання медичних послуг, зокрема дотримання термінів надання лікування, діагностики та прийняття важливих медичних рішень.
Рівноправність	Забезпечення рівного доступу до медичних послуг для всіх верств населення незалежно від їхнього соціального статусу, віку, статі, етнічної приналежності тощо.
Інноваційність	Використання сучасних технологій, методик та підходів у діагностиці та лікуванні для покращення результатів медичних послуг.

пеки, ефективності та індивідуалізації лікування. Лікарі, які мають високий рівень освіти та професійної компетентності, здатні забезпечити точні діагнози та ефективне лікування. Напрацьовані медичні знання, отримані під час освіти та подальша практика, дозволяють їм краще розуміти складні медичні питання та впроваджувати передові методи лікування.



**Рис. 1. Взаємозв'язок між задоволеністю якістю медичних послуг та ефективністю менеджменту медичних закладів**

**Таблиця 3. Адаптація стандарту ISO 9001 до системи управління якістю вітчизняних медичних послуг**

Компонент ISO 9001	Адаптація до медичних послуг
Орієнтація на пацієнта	Усі процеси медичного закладу повинні бути спрямовані на задоволення потреб та очікувань пацієнтів, підвищення рівня довіри та лояльності.
Лідерство та управління	Керівництво медичних установ має формувати стратегію якісного обслуговування, забезпечувати відповідність послуг стандартам та контролювати їхню ефективність.
Залучення персоналу	Медичний персонал повинен бути мотивованим, компетентним і брати активну участь у вдосконаленні процесів медичного обслуговування.
Процесний підхід	Всі етапи надання медичних послуг (від реєстрації пацієнта до його виписки) мають бути чітко визначені, стандартизовані та контрольовані.
Безперервне покращення	Медичні установи повинні регулярно аналізувати результати своєї роботи, виявляти проблеми та впроваджувати заходи для підвищення якості послуг.
Управління ризиками	Включає запобігання лікарським помилкам, безпеці, контроль за виконанням медичних процедур і оцінку можливих загроз для пацієнтів.
Прийняття рішень	Використання доказової медицини, аналізу статистичних даних про якість обслуговування та впровадження новітніх технологій.
Партнерські відносини	Співпраця з постачальниками медичного обладнання, фармацевтичними компаніями, страховими установами для підвищення ефективності медичних послуг.

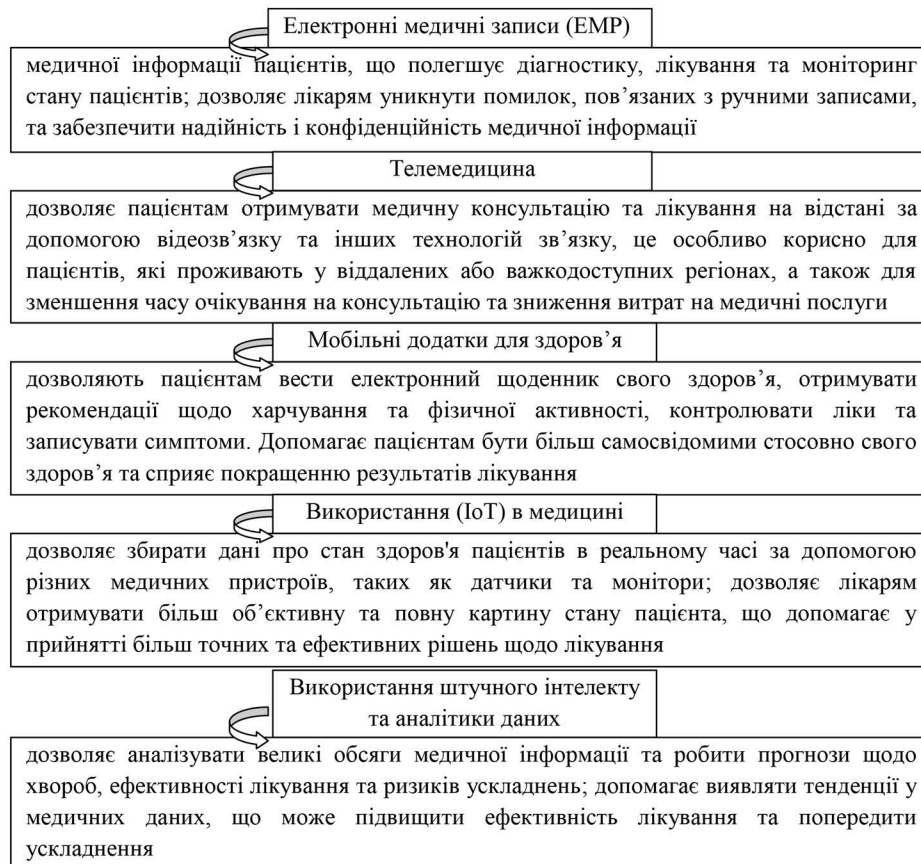
Безперервна практична діяльність та підвищення рівня кваліфікації медичного персоналу не лише допомагає удосконалювати існуючі навички, але й дозволяє адаптуватися до швидкозмінюючого медичного середовища. Інновації в медицині швидко розвиваються, тому для забезпечення високого стандарту надання медичних послуг необхідно постійно оновлювати свої знання та вміння.

Найпоширеніший світовий стандарт якості (ISO 9001) охоплює понад мільйон компаній та організацій в більш ніж у 170 країнах, і є міжнародним "вказівником" системи управління якістю [9—10].

У цьому контексті даний стандарт застосовується медичними установами для стандартизації процесів надання медичних послуг, підвищення ефективності управління ресурсами, забезпечення безперервного покращення якості медичного обслуговування та збільшення довіри пацієнтів до медичних закладів. Стандарт спрямований на покращення системи управління якістю (QMS) та забезпечення високого рівня і для вітчизняних медичних послуг щодо оптимізації процесів, підвищенні рівня задоволеності пацієнтів і забезпеченні відповідності медичних послуг міжнародним стандартам (табл. 3).

Таким чином, впровадження ISO 9001 у вітчизняних медичних закладах сприяє підвищенню якості обслуговування, оптимізації внутрішніх процесів та зміцненню конкурентних переваг установи. Це є основою для ефективного управління та маркетингу у сфері охорони здоров'я.

Окрім цього, технологічні інновації у медичній сфері також мають величезний потенціал для покращення якості надання медичних послуг. Так технологічні аспекти сприяють покращенню якості медичних послуг, зменшенню часу очікування на лікування, підвищенню точ-



**Рис. 2. Технологічні інновації у медичній сфері**

ності діагностики та ефективності лікування (рис. 2).

Таким чином технологічні інновації в управлінні вітчизняними закладами охорони здоров'я відіграють ключову роль щодо покращення ефективності, якості та доступності медичних послуг.

## ВИСНОВКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

Забезпечення високої якості медичних послуг є ключовим чинником успішного функціонування вітчизняних медичних закладів та формування їхньої конкурентоспроможності. Якість медичних послуг визначається не лише ефективністю лікування, а й рівнем задоволеності пацієнтів, доступністю, безпекою, своєчасністю, інноваційністю та пацієнтоорієнтованістю.

Досягнення високої якості медичних послуг потребує комплексного підходу, який охоплює як професійну компетентність медичного персоналу, так і ефективне управління ресурсами, впровадження сучасних технологій, оптимізацію внутрішніх процесів і застосування маркетингових стратегій.

Менеджмент відіграє вирішальну роль у підвищенні якості медичних послуг, адже від організації роботи закладу, стратегічного планування та раціонального використання ресурсів залежить не лише ефективність лікування, а й довіра пацієнтів. Використання маркетингових підходів дозволяє не лише залучати нових пацієнтів, а й формувати довгострокові відносини, що є важливим для стабільного розвитку медичних установ. При цьому інтеграція інновацій, ефективний менеджмент та орієнтація на пацієнта, стає необхідними складовими підвищення якості медичних послуг, що сприятиме зростанню рівня задоволеності пацієнтів, зміцненню репутації медичних закладів та їхній стійкості в умовах сучасного конкурентного середовища.

### Література:

1. Горачук В.В., Кондратюк Н.Ю., Яценко Ю.Б., Дячук М.Д. Розвиток та вдосконалення якісних характеристик медичної допомоги. Клініко-профілактична медицина. 2023. № 7. С. 12—17.
2. Щербак М.О., Кравченко О.О. Публічне управління та менеджмент медичного закладу підвищеного комфорту та якості медичних послуг. Інвестиції: практика та досвід. 2021. № 20. С. 22—27.
3. Дячук Д.Д., Ліщишина О.М., Зюков О.Л., Гандзюк В.А. Показники якості у системах охорони здоров'я: у фокусі національних ресурсів, результатів, процесів та продуктивності. Клінічна та профілактична медицина. 2022. № 19. С. 90—99.
4. Лакман П., Баталден П., Ванкхacht К. Багатомірна модель якості: можливість для пацієнтів, їхніх родичів, медичних працівників та спеціалістів спільно відновлювати здоров'я. Клініко-профілактична медицина. 2020. № 12. С. 44—52.
5. Медяник Д.І., Липчанський В.О. Особливості ефективності управління закладами охорони здоров'я. Наукові записки. 2022. № 19. С. 23—29.
6. Григорович В.Р. Удосконалення механізмів управління державною підтримкою системи охорони здо-

ров'я в Україні. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2019. № 2. С. 47—54.

7. Пузанова О.Г. Від доказової медицини до впровадження формулярної системи та стандартизації в системі охорони здоров'я. Терапія. 2021. № 2. С. 31—38.

8. Ліщишина О.М., Степаненко А.В. Доказова практика встановлює медичні стандарти як основу належної клінічної практики. Український медичний часопис. 2016. № 53. С. 21—27.

9. Державний стандарт України EN 15224:2019 Системи управління якістю. EN ISO 9001:2015 у сфері охорони здоров'я (EN 15224:2016, IDT). 2019. URL: [http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id\\_doc=82162](http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=82162) (дата звернення: 06.03.2025).

10. Сенюта А.І. Стандарти у сфері охорони здоров'я як джерело правовідносин щодо надання медичної допомоги. Медичне право. 2018. № 11. С. 87—108.

### References:

1. Horachuk, V.V. Kondratyuk, N.Yu. Yashchenko, Yu.B. and Dyachuk, M.D. (2023), "Development and improvement of quality characteristics of medical care", *Kliniko-profilaktychna medytsyna*, vol. 7, pp. 12—17.
  2. Shcherbak, M.O. and Kravchenko, O.O. (2021), "Public management and management of a medical institution of increased comfort and quality of medical services", *Investytsii: praktyka ta dosvid*, vol. 20, pp. 22—27.
  3. Dyachuk, D.D. Lishchyshina, O.M. Zyukov, O.L. and Handzyuk, V.A. (2022), "Quality indicators in health care systems: in focus of national resources results, processes and productivity", *Klinichna ta profilaktychna medytsyna*, vol. 19, pp. 90—99.
  4. Lachman, P. Batalden, P. and Vankhacht, K. (2020), "A multidimensional model of quality: an opportunity for patients, their relatives, health care providers and specialists to recreate health together", *Kliniko-profilaktychna medytsyna*, vol. 12, pp. 44—52.
  5. Medyanyk, D.I. and Lypchanskyi, V.O. (2022), "Peculiarities of the effectiveness of management of health care facilities", *Naukovi zapysky*, vol. 19, pp. 23—29.
  6. Hryhorovych, V.R. (2019), "Improving the management mechanisms of state support of the healthcare system in Ukraine", *Derzhavne upravlinnia: vdoskonalennia ta rozvytok*, vol. 2, pp. 47—54.
  7. Puzanova, O.H. (2021), "From evidence-based medicine to the introduction of a formulary system and standardization in the health care system", *Terapiia*, vol. 2, pp. 31—38.
  8. Lishchyshina, O.M. and Stepanenko, A.V. (2016), "Good practice establishes medical standards as the basis of good clinical practice", *Ukrains'kyj medychnyj chasopys*, vol. 53, pp. 21—27.
  9. Medical case (2020), "Quality control of medical care in health care institutions", available at: <https://med-platforma.com.ua/article/408-qqq-16-m9-organzatsyakh-kontrolyu-yakost-medichno-dopomogi-v-zakladah-ohoroni-zdorovya> (Accessed 06 March 2025).
  10. Senyuta, A.I. (2018), "Standards in the field of health care as a source of legal relations for the provision of medical care", *Medychno-pravo*, vol. 11, pp. 87—108.
- Стаття надійшла до редакції 27.03.2025 р.*