

Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Києво-Могилянська академія»
Факультет охорони здоров'я, соціальної роботи і психології
Кафедра Школа соціальної роботи ім. В. І. Полтавця

Магістерська робота
освітній ступінь - магістр

на тему: **«ВИКОРИСТАННЯ KEYС-МЕНЕДЖМЕНТУ В РОБОТІ
З ВПО НА ПРИКЛАДІ БО «БФ «РОКАДА» РІВНЕНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

Виконала: студентка 2-го року навчання,
Спеціальності
231 Соціальна робота
Шульга Тетяна Олександрівна
Керівник Романова Н.Ф.,
кандидатка педагогічних наук, доцентка
Рецензент Кальницька К.О.,
кандидатка психологічних наук, доцентка
Магістерська робота захищена
з оцінкою « _____ »

Секретар ЕК _____
« _____ » _____ 2025 р

Київ – 2025

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ.....	4
ВСТУП.....	5
Розділ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ.....	10
1.1 Поняття кейс-менеджменту як методу соціальної роботи.....	10
1.2 Особливості використання кейс-менеджменту з вразливими групами населення, які опинилися у складних життєвих обставинах.....	17
1.3 Зарубіжний досвід впровадження кейс-менеджменту та діяльності кейс-менеджерів.....	25
Розділ 2 МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	30
2.1 Час та місце проведення дослідження.....	30
2.2 Етапи проведення дослідження.....	31
2.3 Процедура проведення дослідження.....	32
2.4 Методи та інструменти дослідження.....	33
2.5 Характеристика вибірки.....	34
2.6 Труднощі, обмеження, етичні засади проведення дослідження.....	37
2.7 Концептуалізація та операціоналізація понять.....	38
Розділ 3 ПРАКТИКА ВИКОРИСТАННЯ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ ДЛЯ ПОДОЛАННЯ СЖО У РОБОТІ З ВПО	40
3.1 Проблеми та потреби ВПО у процесі адаптації до проживання у громадах Рівненської області.....	40
3.2 Особливості професійної діяльності кейс-менеджерів щодо подолання СЖО у роботі з ВПО.....	47
3.3 Досвід впровадження кейс-менеджменту в роботі з ВПО, які проживають у громадах Рівненської області.....	53
Розділ 4 ОРГАНІЗАЦІЯ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ ДЛЯ ВПО НА РІВНІ МІСЦЕВИХ ГРОМАД.....	60

4.1 Практичні рекомендації для кейс-менеджерів, які працюють з ВПО.....	63
ВИСНОВКИ.....	67
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	71
ДОДАТОК А Анкета для ВПО.....	79
ДОДАТОК Б Гайд напіструктурованого опитувальника для кейс-менеджерів БО «БФ «Рокада».....	86
ДОДАТОК В Гайд напіструктурованого опитувальника для керівництва проєкту БО «БФ «Рокада».....	88

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

СЖО – складні життєві обставини.

ВПО – внутрішньо переміщені особи.

БО «БФ «Рокада» - благодійна організація «Благодійний фонд «Рокада».

ООН - Організація Об'єднаних Націй.

ЮНІСЕФ - англ. United Nations Children's Fund, UNICEF, спеціалізована структура ООН.

NRC - Норвезька рада у справах біженців в Україні.

ЄІССС - Єдина інформаційна система соціальної сфери.

ВСТУП

Війна в Україні призвела до переміщення мільйонів українців, як по країнам світу, так і в межах держави. Міжнародна організація з міграції наводить цифру 6,5 млн. громадян країни, які перемістилися до країн Європейського союзу. Відповідно до даних Мінсоцполітики, на території України обліковано 4,9 млн. внутрішньо переміщених осіб, з яких 3,6 млн. – особи, які перемістилися чи повторно перемістилися від початку повномасштабної війни у лютому 2022 року (МОМ, 2022; Мінсоцполітики, 2025).

У контексті цього, внутрішньо переміщені особи (далі – ВПО) зіштовхуються з багатьма проблемами економічного характеру, соціального, емоційного, які потребують комплексного вирішення та інтегрованого підходу щодо надання соціальної допомоги профільними соціальними закладами та службами різних форм власності. Насамперед ідеться про державні інституції, що надають соціальні, адміністративні, реабілітаційні та кризові послуги, а також про центри зайнятості, громадські та благодійні організації.

Основні види допомоги охоплюють забезпечення речами першої необхідності, психологічну підтримку (індивідуальна та групова терапія, підтримка для сімей із дітьми), соціально-економічну та інформаційну підтримку, медичний супровід, освітні та юридичні послуги тощо.

Нами визначено, що напрацьована значна науково-методична література з цієї тематики. Зокрема, про це вказано у роботах І. Гриценко (дослідження організації послуг у громадах), О. Кравченко (аналіз психологічної підтримки в кризових ситуаціях), А. Панфілова (інтеграція соціальних та медичних послуг), А. Бондаренко (юридичний супровід, постраждалих від збройних конфліктів). Також важливими є роботи, присвячені адаптації ВПО, серед яких дослідження ООН, звіти ЮНІСЕФ, рекомендації NRC та аналітичні матеріали ГО «Крим SOS».

Оскільки важливим методом соціальної роботи з ВПО є кейс-менеджмент, то нами було проведено аналіз існуючої наукової літератури з цього питання. Вітчизняні науковці (Н.Є. Гусак, О.М. Савчук, Л.П. Дума) ще у 2015 році розробили методичні рекомендації щодо застосування кейс-менеджменту для ВПО, фокусуючись на необхідності індивідуального підходу до кожного випадку і важливості міжвідомчої співпраці. Такі науковці як О.М. Савчук, А.О. Галай (2016) описують кейс-менеджмент як ключовий інструмент для підтримки ВПО в Україні, акцентуючи увагу на його ефективності в наданні комплексної допомоги та розв'язанні складних життєвих ситуацій. Т. Спіріна, А. Бодня (2023) фокусуються на ролі кейс-менеджменту у роботі з вразливими групами населення, підкреслюючи значення міждисциплінарної взаємодії та координації дій різних професіоналів. Т.В. Семигіна, Н.Є. Гусак, С.О. Трухан (2015) вивчають соціальну підтримку ВПО, зокрема через механізми кейс-менеджменту з акцентом на практичне застосування в умовах стресових ситуацій. Деякі науковці стверджують, що цей метод є одним із найбільш успішних методів роботи переважно через його комплексність (Савчук, Галай, 2016). Також він дозволяє враховувати унікальну ситуацію кожної особи чи сім'ї, оскільки планування допомоги базується на реальних потребах конкретного бенефіціара, що є однією з ключових переваг кейс-менеджменту.

Важливо зазначити, що кейс-менеджмент потребує координації роботи багатьох фахівців (між соціальними працівниками, юристами, лікарями, вчителями, роботодавцями, психологами). Використання цього методу передбачає постійний моніторинг результатів роботи і у разі потреби зміни плану дій, щоб він працював та був більш дієвий. До того ж, важливою перевагою методу кейс-менеджменту є те, що він передбачає активне залучення людини та її родини до вирішення проблем, урахуванням як сильних, так і слабких сторін. В результаті чого, метод сприяє не лише долаттю поточних труднощів, а й посиленню життєстійкості людини, формуванню в неї здатності долати майбутні виклики самостійно.

Про актуальність запровадження кейс-менеджменту свідчить той факт, що Мінсоцполітики розвиває Єдину інформаційну систему соціальної сфери (ЄІССС) для реалізації цього методу через його автоматизацію, що сприятиме економії часу та більш ефективній роботі кейс-менеджера у роботі з клієнтами.

Досвід інших країн демонструє ефективність таких підходів, спрямованих на створення сприятливих умов для популяризації та поширення методу кейс-менеджменту. Зокрема, Естонія стала однією з перших країн, яка впровадила цифрові технології в управління державними послугами. Цікавим є досвід Швеції щодо використання цифрових сервісів для взаємодії між громадянами та соціальними службами, які підвищують прозорість й оперативність надання соціальної допомоги (Іваненко, 2024).

Однак, незважаючи на наявність досліджень, присвячених загальним аспектам впровадження кейс-менеджменту для ВПО, саме наукових робіт про діяльність кейс-менеджерів у роботі з вразливими групами населення з числа ВПО нами не виявлено, що свідчить про *актуальність* теми магістерської роботи.

Об'єкт дослідження: кейс-менеджмент у соціальній роботі.

Предмет дослідження: досвід використання кейс-менеджменту в роботі з ВПО (на прикладі БО «БФ «Рокада» Рівненської області).

Мета дослідження: вивчити досвід використання кейс-менеджменту та визначити особливості діяльності кейс-менеджерів у роботі з ВПО.

Завдання:

1. Описати теоретичні засади кейс-менеджменту в соціальній роботі та зарубіжний досвід впровадження для вразливих груп населення.
2. Визначити проблеми та потреби ВПО, яких залучають до процесу кейс-менеджменту на прикладі БО «БФ «Рокада» Рівненської області.
3. Описати досвід використання кейс-менеджменту та особливості практичної діяльності кейс-менеджерів у роботі з ВПО.
4. Розробити рекомендації для кейс-менеджерів які працюють з ВПО.

Гіпотеза: використання кейс-менеджменту, як методу соціальної роботи, є дієвим інструментом для подолання складних життєвих обставин у ВПО, задоволенні їхніх емоційних, економічних та соціальних потреб, а також полегшенні адаптації до нових умов життя. Однак відсутність узгоджених і чітких рекомендацій щодо впровадження кейс-менеджменту створює низку труднощів для фахівців у громадських й благодійних організаціях. Зокрема, це призводить до неоднорідності підходів, відсутності єдиних стандартів оцінки потреб та розробки планів допомоги, що може знижувати ефективність підтримки бенефіціарів. Вивчення досвіду роботи БО «БФ «Рокада» у Рівненській області, зокрема, кейс-менеджерів, дозволить розробити необхідні практичні рекомендації та таким чином систематизувати процес роботи кейс-менеджерів, забезпечити єдиний підхід до оцінки потреб та надання допомоги, підвищити якість соціальних послуг за рахунок впровадження кращих практик та сприяти більшій координації між державними та недержавними структурами, що працюють з ВПО.

Методи дослідження: під час збору даних та їхнього аналізу в рамках дослідження використовувалася якісна методологія і описовий дизайн. Інструментами дослідження було обрано анкетне опитування та напівструктуроване інтерв'ю з кейс-менеджерами та керівниками БО «БФ «Рокада». Ключовими респондентами стали ВПО, які представляють різні категорії населення. Їхнє опитування проходилося онлайн з використанням Google-анкети.

Теоретичне значення дослідження полягає в розумінні специфіки кейс-менеджменту як методу соціальної роботи, зокрема в контексті подолання СЖО ВПО, а також визначення ролі та функцій кейс-менеджерів, які надають допомогу уразливим групам громадян.

Практична цінність дослідження визначається розробкою рекомендацій для працівників БО «БФ «Рокада» щодо використання кейс-менеджменту у роботі з ВПО.

Експериментальна база: БО «БФ «Рокада» в Рівненській області, яка активно працює з ВПО на основі використання методу кейс-менеджменту.

Вірогідність і надійність результатів дослідження забезпечені використанням реальних кейсів з роботи Фонду (всі обрані для аналізу випадки є типовими для ВПО, що дозволяє зробити узагальнені висновки для цієї категорії осіб), застосуванням різноманітних методів дослідження (анкета, інтерв'ю) та залучення кваліфікованих та досвідчених працівників (кейс-менеджерів, керівників).

Структура роботи відповіді логіці дослідження і складається з вступу, чотирьох розділів, висновків, практичних рекомендацій та списку використаних джерел, який містить 69 найменувань.

Основну частину роботи виконано на 69 сторінках. Повний обсяг роботи становить 89 сторінок, основний текст містить 5 таблиць, 2 рисунки та додатки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

1.1 Поняття кейс-менеджменту як методу соціальної роботи

Метод кейс-менеджменту в соціальній роботі є важливою складовою, тому що особи чи сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах (СЖО), потребують комплексних соціальних послуг. Визначення «СЖО» закріплене у ст. 1 Закону України «Про соціальні послуги»: «обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самостійно» (Закон України «Про соціальні послуги», 2019, ст.1). Як зазначено у статті 16 Закону України «Про соціальні послуги», до комплексних соціальних послуг належать узгоджені дії фахівців, які спрямовані на регулярне або постійне надання допомоги. Зокрема, це соціальний супровід, догляд, виховання, підтримане проживання, кризове втручання, а також заходи з адаптації та соціальної інтеграції (Закон України «Про соціальні послуги», 2019, ст.16).

Комплексну, послідовну та скоординовану допомогу і покликаний забезпечити кейс-менеджмент. D. Gursansky як раз зазначає необхідність використовувати кейс-менеджмент у роботі з тими отримувачами соціальних послуг, у яких є множинні проблеми (Gursansky, 2003). Підтвердження цієї ж думки є в роботі О. Савчук та А. Галай, де автори зазначають, що в контексті України, коли люди вперше зіштовхнулись з явищем переміщення, власне ВПО і є ті, чиє становище характеризується наявністю множинних проблем і відповідно потреб, таких як дискримінація, втрата економічних можливостей, переривання освіти тощо (Савчук, Галай, 2016).

Американський дослідник Д. Мокслей у процесі вивчення цього методу зазначає про його актуальність, оскільки, на його думку, існує велика кількість

отримувачів послуг з групи підвищеного ризику, яким необхідні всебічні соціальні послуги в громаді з ціллю підвищення їх соціального добробуту (Спіріна, Бодня, 2023).

Науковці Vourlekis та Betsy схильні вважати, що виникнення методу кейс-менеджменту безпосередньо пов'язане з науковою діяльністю Мері Річмонд, яка обґрунтувала метод «case work», що має дослівний переклад «робота з випадком». В 1900-х роках цей метод почав застосовуватися в галузі охорони здоров'я медсестрами та соціальними працівниками. Попит на фахівців, які би здійснювали координацію усіх послуг для клієнта, поступово зростав і особливо швидко в найближчий період після Другої світової війни. Спрямовувати до участі стали і працівників зі страхових компаній, які працювали з солдатами, які були поранені під час війни, мали численні проблеми та не могли з ними самостійно впоратися. Пізніше, у 1970-ті роки кейс-менеджмент широко почав використовуватися для людей з психічними проблемами. Ще через 10 років можна було замовити кейс-менеджера при Бостонському медичному центрі, при цьому допомога надавалась і у стаціонарі, і після виписки з нього. Далі, з появою імміграції, індустріалізації, зростання кількості населення, в діяльності благодійних організацій США все частіше і частіше з'являвся кейс-менеджмент. Почали використовуватися багато різних моделей, серед яких *брокерська модель*, де посередником між клієнтом і надавачами послуг є кейс-менеджер. Його основною метою було виявлення потреб клієнта, створення плану дій та забезпечення доступу до відповідних ресурсів. Ця модель є найбільш ефективнішою в умовах, коли послуги доступні, але клієнту не відомо як їх отримати. З використанням цієї моделі кейс-менеджер може одночасно вести 35 кейсів, тому що інтенсивної співпраці не потрібно, надання послуг не передбачається.

Також використовувалась *клінічна модель*, що зосереджувалась на консультуванні клієнтів та на наданні психологічної підтримки. Кейс-менеджер у цій моделі виступає часто як терапевт, допомагає клієнту покращити

психоемоційний стан та подолати стрес. Ця модель найбільш ефективно використовується в роботі з людьми, які мають проблеми психічного характеру, з літніми людьми, щоб зменшувати випадки госпіталізації, з бездомними людьми з проблемою з психікою, з тими, хто вийшов з місць позбавлення волі і людьми з порушеннями опорно-рухової системи. Прикладом є діяльність «ReHab» у Великій Британії, яка застосовує біопсихосоціальний підхід. Робота кейс-менеджерів направлена на розвиток навичок самостійності та успішності у клієнта. Оскільки при застосуванні цієї моделі дуже важливе вибудовування між клієнтом і кейс-менеджером терапевтичних стосунків, кількість кейсів є найменшою у порівнянні з іншими моделями, а саме: 10 випадків.

Є також модель, де робиться акцент на відновленні функціональних можливостей клієнта. Її назва – *реабілітаційна модель*. Вона підходить при роботі з людьми з фізичними чи психічними розладами, які потребують допомоги у поверненні до активного життя (Kirst-Ashman, Hull, 2015).

Застосовувалась також *модель адвокації*, у якій кейс-менеджер виступає як захисник прав клієнта, тобто він не тільки допомагає з отриманням послуг, а й відстоює інтереси клієнта перед іншими установами чи організаціями. Коли ж допомога одночасно надається медиками, соціальними працівниками, психологами з координацією зусиль на досягненні комплексного результату, то модель має назву *інтегративної*.

Існує ще *модель екосистемна*, яка орієнтована на взаємодію клієнта з соціальним середовищем, тобто ця модель враховує вплив спільноти, сім'ї, соціальних і культурних чинників, які можуть перешкоджати або сприяти вирішенню проблем клієнта.

Деякі автори описують також *модель інтенсивного втручання та модель зосереджену на сильних сторонах* (Савчук, Галай, 2016).

Наприклад, модель інтенсивного втручання базується на наданні комплексної допомоги. Для цієї моделі характерний патерналістський підхід та робота мультидисциплінарної команди. Вона є актуальною при роботі з людьми,

які мають проблеми психічного здоров'я, підлітками, які споживають наркотики та з бездомними людьми. Наприклад, в 1969 році в Америці була створена організація «Pine street», яка працювала з бездомними. І в результаті роботи з клієнтами, збільшення кількості позитивних результатів, помічалось саме при застосуванні моделі інтенсивного кейс-менеджменту. Фахівці організації, серед яких були соціальні працівники, психологи використовували в роботі різні методи, зокрема мотиваційне консультування, допомогу в пошуку житла та можливості перекваліфікації для клієнтів. Кейс-менеджмент тривав від 6 до 9 місяців. За статистикою зі 100 клієнтів лише 4 відмовлялися від цієї послуги (Савчук, Галай, 2016).

Ще одна існуюча модель – це *зосередженість на сильних сторонах* клієнта. Зміст моделі полягає в тому, що будь-яка людина має достатньо внутрішніх ресурсів, щоб подолати складні життєві обставини. Тут значення має як внутрішні характеристики клієнта (навички, життєвий досвід, особистісні якості) так і зовнішні фактори (доступ до ресурсів та послуг, підтримка соціального оточення). Задача соціального працівника – допомогти клієнтові визначити власні пріоритети і той результат, якого прагне клієнт у своєму житті. Особливо актуальна ця модель для людей, які мають позитивний ВІЛ-статус, оскільки вона сприяє подоланню дискримінації та стигми, підвищенню рівня самосприйняття та формуванню позитивного ставлення до власного майбутнього. Завдяки фокусуванню на сильних сторонах, клієнти можуть ефективніше адаптуватися до діагнозу, знайти ресурси для соціальної інтеграції та покращити якість життя (Stokes, 2015). Модель широко використовується і при роботі з сім'ями, які опинилися в СЖО та сім'ями, в яких існують проблеми з вихованням дітей і є потреба у підвищенні батьківського потенціалу (Pattoni, 2015). Використовуючи цю модель в роботі, спеціаліст може одночасно вести 15 кейсів.

Такі автори, як Т. Спіріна і А. Бодня згадують про *мультидисциплінарну, трансдисциплінарну та міждисциплінарну модель* (Спіріна, Бодня, 2023). При

цьому, мультидисциплінарна модель – це модель, коли соціальний працівник спрямовує співпрацю між членами команди, виконуючи функцію менеджера. При трансдисциплінарній моделі прямий контакт з бенефіціаром підтримує лише один учасник команди, базуючись при цьому на думку інших колег. Міждисциплінарна модель полягає в тому, що отримувач послуг бере участь у вирішенні ключових питань, як член команди і всі внески фахівців команди об'єднуються у процесі роботи. Про міждисциплінарну взаємодію йдеться також і в роботі Т. Спіріної, Т. Лях, В. Рогожинської. Автори вказують, що склад і потенціал міждисциплінарної команди визначають вибір моделі взаємодії з клієнтом, які можуть включати як невідкладні заходи, так і паралельне залучення кількох спеціалістів, а також інші форми обстеження, розподіл або аналіз.

Отже, яку б модель ми не обрали, мета втручання – посилення ресурсу для формування навичок із вирішення проблем, підвищення спроможності клієнтів щодо взаємодії в громаді та встановленні зв'язку між клієнтом і системами, які надають послуги чи ресурси.

Всі ці моделі дали можливість більш ефективно організувати роботу різних організацій, пристосовуючи допомогу до конкретних потреб клієнтів у різних життєвих обставинах. І хоча в США, Канаді, Великій Британії, Австралії, Новій Зеландії є розроблені на національному рівні стандарти з кейс-менеджменту, однак практика його використання може відрізнятись в різних регіонах і організаціях при роботі з тими ж групами клієнтів. Наприклад, кейс-менеджмент в Каліфорнії в сфері психічного здоров'я сфокусований на психотерапевтичних послугах, а у Нью-Йорку – більше на підтримку бездомних людей і їх інтеграцію в суспільство через надання соціальних гарантій, через житлові послуги. В Лондоні в сфері охорони здоров'я кейс-менеджери працюють з хронічно хворими людьми, надаючи їм постійну соціальну та медичну підтримку, а кейс-менеджери в Шотландії орієнтовані в основному на допомогу вразливим сім'ям та дітям. В Австралії кейс-менеджмент використовують для надання послуг особам з інвалідністю. Там, в таких штатах як Вікторія та Новий Південний

Уельс кейс-менеджери використовують однакові методи, але в кожному з цих штатів є свої місцеві програми, якими передбачено свій перелік послуг (Kirst-Ashman, Hull, 2015).

В законодавстві України замість поняття «кейс-менеджмент» використовується поняття «ведення випадку». Автори посібника «Ведення випадку та міжвідомча взаємодія» зазначають: «ведення випадку – спосіб організації надання соціальних послуг, при якому призначений спеціаліст (кейс-менеджер) оцінює потреби отримувачів послуг, планує, організовує, координує процес надання соціальних послуг, формує міждисциплінарну команду фахівців для роботи над випадком, здійснює моніторинг та оцінює результативність наданих послуг, наснажує отримувачів, залучає членів родини та їхнє соціальне оточення до взаємодії та самостійності у процесі подолання складних життєвих обставин» (Дащаківська, Стельмах, Максименко, 2021).

Слід зазначити, що з 2023 року на обговоренні знаходиться проєкт постанови Кабінету Міністрів України «Порядок надання послуг із застосування ведення випадку (кейс-менеджменту)». В пояснювальній записці до цього проєкту пропонується затвердити порядок надання послуг із застосуванням кейс-менеджменту, що включає системний підхід до вирішення проблем осіб, сімей у СЖО.

Основними перспективами впровадження кейс-менеджменту на думку практиків соціальної роботи, кейс-менеджерів, які працюють у громадському секторі є: забезпечення комплексного підходу; сприяння адаптації вразливих груп; посилення міжсекторальної взаємодії та розробка індивідуальних планів підтримки. Крім того, в проєкті постанови Кабінету Міністрів України від 2023 р. «Порядок надання послуг із застосування ведення випадку (кейс-менеджменту)» йдеться про етапи, принципи, цілі кейс-менеджменту, йдеться про спрощення взаємодії між особами, сім'ями та надавачами послуг. Вказується також і економічна доцільність, оскільки фінансування реалізації акту відбуватиметься в межах існуючих бюджетів і не потребуватиме додаткових

витрат. Для надавачів послуг зазначається переваги, які полягають в уніфікації підходів у роботі та підвищення ефективності діяльності через впровадження стандартизованих практик. Очікується також покращення якості соціальної підтримки для цільових груп та зменшення адміністративних бар'єрів у наданні допомоги.

Отже, ця ініціатива «Порядок надання послуг із застосування ведення випадку (кейс-менеджменту)», на нашу думку, може мати позитивний вплив за умови узгодження між різними зацікавленими сторонами: міністерствами, профспілками, органами місцевого самоврядування тощо та за умови забезпечення системного впровадження.

У всіх вищезазначених джерелах доводиться цінність методу кейс-менеджменту. Важливим є також те, що кейс-менеджмент не лише відповідає на поточні потреби клієнтів, а й працює на довгострокові результати. Так, дослідниця Л.Ф. Кривачук розкриває прямий і непрямий вплив кейс-менеджменту. Перший підхід реалізується через активну підтримку клієнта, орієнтовану на зміцнення його знань, практичних умінь і навичок, що сприяє його адаптація до нових умов, а другий передбачає поліпшення умов життя клієнта через найближче соціальне коло. Автор в своїй роботі згадує, що перші свідчення роботи з конкретними випадками зафіксовані ще у матеріалах 1887 року, де кейс-менеджери виступали в ролі «дружніх візитерів» з числа фахівців американських і канадських благодійних установ, котрі налагоджували взаємодію з бідними людьми шляхом візитів у їх домівки. Цей історичний контекст підкреслює дієвість методу, оскільки навіть тоді, в умовах обмежених ресурсів та без розвиненої соціальної інфраструктури, кейс-менеджери вже могли ефективно взаємодіяти з людьми, надаючи їм необхідну допомогу (Кривачук, 2017).

На відміну від попередніх авторів, Л. Кривачук в своїй роботі згадує про термін «складність випадку». Власне, визначення складності, на думку автора, здійснює формування різних наборів послуг, встановлює різні максимальні

строки надання, розраховує ціну послуг та інше. Також Л. Кривачук акцентує увагу на необхідність підготовки кадрів у сфері соціальної роботи для здійснення кейс-менеджменту і приводить в приклад Польщі, де цінним є досвід Академії ім. Яна Длугоша, яка готує соціальних працівників за напрямом «ведення випадку» («case management») у рамках програми подвійних дипломів спільно з Німеччиною.

Беручи до уваги вищезазначене, варто згадати, що виділяють такі базові підходи у роботі індивідуальний підхід; орієнтація послуг на клієнта; орієнтація на сильні сторони клієнта: це про врахування досвіду минулого та особливостей людини; партнерство кейс-менеджера і клієнта; підхід «людина в оточенні»: коли враховується, що на роботу з випадком можуть впливати фізичне та соціальне оточення клієнта; командна робота та компетентність кейс-менеджера (Спіріна, Бодня, 2023).

Отже, у цьому розділі були розглянуті основні визначення кейс-менеджменту та ведення випадку, історія становлення методу у соціальній роботі, його поширення в різних країнах та впровадження в Україні. Проаналізовано міжнародні стандарти, основні моделі кейс-менеджменту.

Визначено, що кейс-менеджмент забезпечує інтегрований підхід до надання соціальних послуг, сприяє підвищенню спроможності клієнтів долати СЖО та ефективно використовувати доступні ресурси. Цей метод підтвердив свою дієвість у роботі з вразливими групами клієнтів, від сімей у СЖО до осіб із фізичними чи психічними розладами, постраждалих від насильства, ВПО та інших вразливих категорій населення.

1.2 Особливості використання кейс-менеджменту з вразливими групами населення, які опинилися у складних життєвих обставинах

Відповідно Закону України «Про соціальні послуги», «вразливі групи населення - особи/сім'ї, які мають найвищий ризик потрапляння у складні

життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників» (ЗУ «Про соціальні послуги», 2019, ст.1).

Перелік чинників, що можуть зумовити СЖО надано у ст. 15 ЗУ «Про соціальні послуги» (2019). Вони включають широкий спектр психологічних, соціальних, економічних проблем. Це може бути пов'язано з втратами психічних або фізичних функцій, віковими особливостями, інвалідністю або тривалими захворюваннями.

Ведення випадку використовується в роботі з різними клієнтами, такими як сім'ї у СЖО; ВПО; діти-сироти; діти, позбавлені батьківського піклування; особи з інвалідністю; особи похилого віку; люди, які живуть з ВІЛ; особи, які відбували покарання у місцях несвободи; особи, які зазнали насильства в родині; кривдники; нарко-, алкозалежні особи; люди, які живуть з ВІЛ тощо.

Для кожної групи клієнтів існують свої особливості кейс-менеджменту та індивідуальний підхід. Так, у роботі з сім'ями у СЖО ключовим є визначення основних проблем та ресурсів сім'ї. В таких сім'ях робота ведеться з кожним членом сім'ї окремо, включаючи дітей. Акцент варто робити на зміцненні сімейних стосунків та на тому, щоб у подальшому запобігти погіршенню ситуації.

При роботі з дітьми сиротами та дітьми, позбавленими батьківського піклування треба приділяти увагу інтеграції в суспільство через освіту, соціалізацію, розвиток навичок самостійного життя. Також зосереджувати увагу на захисті від дискримінації та можливих порушень прав. Треба співпрацювати з прийомними сім'ями або іншими опікунами.

Коли клієнтами кейс-менеджменту є особи з інвалідністю, то фокусуватися на наданні доступу до медичних, реабілітаційних послуг та допоміжних засобах. Як пріоритет – організація інклюзивного середовища для соціальної інтеграції. А також залучати таких клієнтів до програм зайнятості та освіти. Наприклад, при роботі з людьми похилого віку, в першу чергу, йдеться про

допомогу у задоволенні базових потреб – це медична допомога, догляд, соціальні послуги, а також надання психосоціальної підтримки.

В кейс-менеджменті при роботі з людьми, які живуть з ВІЛ основна увага зосереджується на забезпеченні доступу до терапії, контролі за дотриманням режиму лікування, подоланні можливих ускладнень. Важливо надати психологічну підтримку прийняти клієнту свій діагноз, справлятися з стигматизацією.

При роботі зі звільненими з місць позбавлення волі, кейс-менеджер має посприяти соціальній реінтеграції через програми навчання та працевлаштування, надати психологічну підтримку для уникнення рецидиву, допомогти з документами, з питаннями житла.

У випадках роботи з постраждалими від сімейного насильства, як пріоритет, увага приділяється організації тимчасового житла та захисту в кризових центрах, в наданні юридичної допомоги, в забезпеченні психологічної підтримки для подолання наслідків травм. В роботі з кривдником важливо одразу залучити клієнта до програм корекції поведінки, спрямованих на подолання агресії, провести психологічну роботу для розуміння причин насильства.

В роботі з нарко- та алкозалежними особами кейс-менеджер співпрацює з реабілітаційними центрами, програмами підтримки, постійно проводять моніторинг прогресу в подоланні залежності, а також працює з родиною для створення сприятливого середовища для одужання.

Зазначимо, що для роботи з ВПО, фахівець в Україні має знати політику Міжнародної федерації соціальних працівників щодо переміщених осіб, основи законодавства щодо ВПО в нашій країні, володіти інформацією відносно ситуації з ВПО, потреб та труднощів, які виникають у їхньому житті (International Indigenous Voices in Social Work Conference, б. д.).

ВПО – це категорія людей, які зазнали внутрішнього переселення та отримали цей статус з початку військових дій з боку російської федерації у 2014

році та повномасштабного вторгнення у 2022 році. Згідно зі статтею 1 Закону України «Про захист прав і свобод внутрішньо переміщених осіб», внутрішньо переміщеною особою є «громадянин України, іноземець або особа без громадянства, яка перебуває на території України на законних підставах та має право на постійне проживання в Україні, яку змусили залишити або покинути своє місце проживання у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, повсюдних проявів насильства, порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру» (Закон України «Про захист прав і свобод внутрішньо переміщених осіб», 2015, ст.1).

Дуже часто відбувається плутанина в поняттях «внутрішньо переміщена особа», «біженець» і «особа з тимчасовим захистом». Відповідно, біженець – це не громадянин України, а особа, яка перебуває за межами своєї країни з причини переслідування. Особа з тимчасовим захистом це не одне і теж, що біженець. І власне, розуміння цих термінів дозволяє надавати таким особам необхідну і кваліфіковану допомогу в залежності від статусу.

Кількість ВПО в різні роки війни різна. Так, в 2016 році було зареєстровано 1 493,8 тисячі ВПО в різних областях. Найбільшу кількість ВПО прийняла Донецька, Харківська, Київська, Луганська, Запорізька області. Весною 2022 року, коли розпочалося повномасштабне вторгнення, за даними Міністерства соціальної політики України було зареєстровано 4,9 млн ВПО. Вже в літку того ж року ця цифра складала 6, 275 млн., а у вересні – 6, 975 млн осіб.

Слід зазначити, що дані про кількість переміщених осіб часто змінюється, так як люди постійно змінюють місце проживання, вони або виїжджають за кордон, або ідуть додому. За офіційними даними ООН у період усього часу кількість ВПО зросла до 7,1 млн. осіб, тобто це кожен четвертий українець (Вовк, Табачкова, 2022).

Міжнародна організація з міграції звітує про те, що 60,8% домогосподарств, які були вимушеними переселенцями, мали дітей віком 5-18

років, 27,6% - до 5 років, 10,2% домогосподарств з вагітними жінками або тими, які годували груддя, 56,3% - з літніми людьми, 32,1% - з хронічними захворюваннями, 19,5% - непрацездатних осіб. Більшість ВПО це жителі Харківської, Луганської, Донецької областей. Серед зареєстрованих 63% жінок та 37% чоловіків (Рогова, 2022).

За даними Міністерства соціальної політики Київ та Київська область прийняла найбільшу кількість ВПО (відповідно понад 408 тисяч та майже 335 тисяч), Донецька область прийняла 550 тисяч осіб, Харківська – 480 тисяч. Наприклад, за даними Рівненської ОВА з початку повномасштабного вторгнення на Рівненщину евакуювались 88 тис ВПО, зокрема у Рівненському районі області та м. Рівне тимчасово проживають 25 213 осіб.

За результатами досліджень, проведеними компанією «Актив-Груп» щодо проблеми і потреби ВПО, найголовнішою з проблем є відсутність постійного житла: велика кількість ВПО проживає у тимчасових прихистках. Знайти безкоштовне індивідуальне житло важко, а те житло, що здається, дуже дороге.

Наступна проблема – фінансове становище: при пошуку роботи переміщені люди стикаються з відсутністю документів, дискримінацією на ринку праці, багато хто не може піти на роботу через дітей і загалом відсутність робочих місць унеможлиблює працевлаштування (на кожну вакансію кілька людей). Ця невпевненість у завтрашньому дні, дуже негативно впливає на моральний клімат на всіх рівнях (від людини до суспільства в цілому).

Багато хто потребує медичної допомоги, ресурси місцевих лікарень часто обмежені, а у тимчасових місцях проживання медичних установ немає. У деякого є труднощі з реєстрацією, з отриманням допомоги на проживання. Загальна проблема – це відсутність інформації. Стикаються з труднощами при вступі до шкіл та навчальних закладів також діти. Їжа, одяг, засоби гігієни – це теж те, що потребує для багатьох ВПО вирішення.

Виникають і психологічні проблеми адаптації до нового житла. Зокрема, люди не звикли жити у нових умовах, а деякі міські люди просто не вміють жити

в селах. Крім того, існують також інші психологічні проблеми: нерозуміння свого майбутнього; вимушений переїзд; люди не відчують себе у безпеці; сумують за домом; складно адаптуватися до зовсім нового середовища; бояться за близьких, які не виїхали з зони бойових дій або під окупацією; втратили роботу; змучені переїздом; відчуття синдрому жертви; нерозуміння чим займатись, що робити далі, як налагоджувати стосунки; деяких ображає ставлення до ВПО як до не таких; бажання відновити звичайне життя; замкнутість, відмова від спілкування; важкість від тісного спільного проживання в одному помешканні з іншими людьми (Active Group, 2022).

Вищевказані проблеми та потреби ВПО можна структурувати, застосувавши ієрархічну систему потреб людини, запропоновану американським психологом Абрагамом Маслоу (табл. 1.2.1).

Таблиця 1.2.1 Проблеми та потреби ВПО

Рівень потреб	Проблеми та потреби ВПО
Фізіологічні	Відсутність постійного житла; проживання у тимчасових прихистках; труднощі з пошуком безкоштовного житла; потреба в їжі, одязі, засобах гігієни; обмежені ресурси місцевих лікарень; відсутність медичних установ у тимчасових місцях проживання; потреба в медичній допомозі
Потреби в безпеці	Не має відчуття безпеки; страх за близьких, які залишилися; невпевненість у завтрашньому дні; труднощі з реєстрацією; ускладнення з отриманням допомоги на проживання; незнання про існуючі доступні послуги та ресурси; душевні травми

Продовження табл.1.2.1

Рівень потреб	Проблеми та потреби ВПО
Соціальні потреби у взаємодії та прийнятті	Проблеми входження в нове соціальне середовище; незручності спільного проживання в одному помешканні з іншими людьми; відчуття замкнутості, відмова від спілкування; бажання відновити звичайне життя; труднощі у стосунках; дискримінація на ринку праці; ображає ставлення до ВПО як до “не таких”
Потреби в повазі (визнанні)	Втрата роботи та економічна нестабільність; відчуття синдрому жертви; нерозуміння свого майбутнього та чим займатися; проблеми з доступністю освіти для дітей; труднощі при вступі до шкіл та навчальних закладів
Потреба в самореалізації	Бажання повернутися до звичайного життя; знайти своє місце за нових обставин; усвідомити, як діяти далі; адаптуватися до нового середовища та реалізувати свої здібності

Для вирішення проблем і задоволення потреб, необхідна комплексна стратегія, яка охоплює задоволення базових фізіологічних потреб, забезпечення безпеки, соціальної підтримки та можливостей для самореалізації. Важливу роль у цьому процесі відіграють кейс-менеджери. Вони працюють у партнерстві з отримувачем послуг та спільно шукають шляхи розв’язання проблем; вивчають потреби, ситуації, сильні та слабкі сторони отримувачів послуг; розробляють та впроваджують індивідуальний план ведення випадку; відстежують процес надання послуг, допомоги та підтримки; аналізують результати ведення випадку; ведуть відповідну документацію; працюють у координації з суб’єктами системи та спеціалістами, які забезпечують надання послуг, допомоги й підтримки в громаді (Міністерство соціальної політики України, 2023).

Також ми розуміємо, що з такою вразливою категорією, як ВПО соціальний працівник (кейс-менеджер) повинен обов’язково дотримуватися етики

соціальної роботи. У документі «Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України» визначено такі базові етичні принципи діяльності, серед яких важливі для ВПО: виявляти повагу до кожної людини; ставити пріоритет на інтересах клієнта шляхом підтримки його особистого та соціального розвитку; ставитися до клієнтів з розумінням та прийняттям, незалежно від статі, стилю життя тощо; будувати взаємодію на основі підтримки, довіри та забезпечувати позитивну атмосферу під час комунікацій; соціальні послуги повинні бути доступними для всіх; дані клієнта мають бути захищеними; дотримуватися стандартів надання соціальних послуг (Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України, 2005).

Зважаючи на велику кількість викликів, з якими стикаються ВПО, стає очевидним, що підтримка з боку держави, міжнародної спільноти є не просто важливою, а критично необхідною. Люди, які втратили домівки, роботу, звичний спосіб життя, близьких, потребують комплексної допомоги, що включає гуманітарну, соціальну, психологічну та юридичну підтримку. Державна допомога відіграє ключову роль у забезпеченні базових потреб ВПО, таких як забезпечення житлом, фінансовою підтримкою та можливістю отримати доступ до медичних і освітніх сервісів. Міжнародні організації надають суттєву гуманітарну допомогу, а також сприяють створенню довготривалих програм інтеграції та відновлення.

Отже, нами було розглянуто важливість застосування кейс-менеджменту при роботі з вразливими групами населення, зокрема ВПО, які опинились у СЖО через війну, економічні труднощі, хвороби та інші соціальні проблеми. Зокрема, через втрату домівки та необхідність адаптації до нових умов життя, ВПО зіштовхуються з численними викликами. Аналізуючи їх потреби на основі ієрархічної системи потреб людини (Абрагам Маслоу), визначено, що саме житло, їжа та безпека потребують оперативного вирішення на шляху соціальної інтеграції у громаду та подальшої самореалізації.

1.3 Зарубіжний досвід кейс-менеджменту та діяльності кейс-менеджерів

Зарубіжний досвід кейс-менеджменту є цінним джерелом для розробки ефективних рішень у сфері соціальної роботи, особливо в контексті загострення ситуації, що постають перед Україною через воєнний стан. Вивчення моделей роботи інших країн дозволяє адаптувати успішні практики, уникати поширених помилок та впроваджувати перевірені інноваційні підходи.

Розглянемо, як на практиці здійснюється кейс-менеджмент в декількох країнах. Угорський досвід соціальної роботи заснований на комплексній моделі кейс-менеджменту, спрямованій на поліпшення статусу тривало безробітних клієнтів на ринку праці. Завдання кейс-менеджменту - підвищити кваліфікацію співробітників і можливості клієнтів, допомогти їм знайти роботу на ринку праці, подолати соціальні і професійні бар'єри. Для цього кейс-менеджери надають особисті консультації щодо написання резюме, готують до співбесід, допомагають з пошуком вакансій, пропонують програми навчання для здобуття нових професій або підвищення існуючих навичок. Також з допомогою кейс-менеджера, деякі клієнти отримують субсидії або гранти, щоб покрити витрати на навчання чи переїзд до місця роботи. Кейс-менеджери координують послуги між різними зацікавленими сторонами, такими як роботодавці, центри зайнятості, неурядові організації. Модель заснована на принципах швидкого, орієнтованого на конкретні дії втручання з добровільною участю клієнтів. Такий процес обмежений у часі і його метою є досягнення заданих цілей розвитку за певний час (Pirisi, SZalay-KOmka, Erdelyi, 2018).

У статті McCormick, S. T., Kurth, N. K., Chambless, C. E., Ipsen, C., & Hall, J. P. досліджується досвід США у використанні кейс-менеджменту для сприяння працевлаштуванню студентів перехідного віку (молодь віком від 14 до 24 років). Основна увага приділяється стратегіям соціальної роботи, які допомагають студентам з інвалідністю підготуватися до переходу від навчання до професійного життя. Студенти з інвалідністю часто стикаються з додатковими

бар'єрами до працевлаштування, такими як упередження, відсутність відповідних навичок, недостатня адаптація робочих місць. Автори зазначають, що чим вище рівень особистих ділових зустрічей і досвід у раннього працевлаштування, тим краще результати працевлаштування. Ключові підходи, які використовуються у кейс-менеджменті для цієї групи – це створення персоналізованих планів дій, які враховують здібності, потреби і цілі кожного студента. Соціальні працівники активно залучають сім'ї студентів до процесу, щоб забезпечити підтримку вдома. Студентам надається можливість отримати практичний досвід через оплачувані чи неоплачувані стажування. Крім цього, молодь отримує підтримку наставників, які допомагають розвивати впевненість, професійні зв'язки. Соціальні працівники також навчають роботодавців забезпечувати відповідну адаптацію робочих місць, навчають інтеграції людей з інвалідністю в робочі колективи (McCormick, Kurth, Chambless, Ipsen, Hall, 2021).

Тобто, з використанням такого підходу, підвищується рівень працевлаштування серед молоді з інвалідністю, зменшується залежність студентів від соціальних допомог та зростає їх фінансова незалежність, формуються навички самостійності, такі як тайм-менеджмент, вирішення проблем, комунікація, а також підвищується обізнаність роботодавців щодо інклюзії. Однак, автори дослідження також зазначають і виклики, такі як недостатнє фінансування, нестача кваліфікованих кейс-менеджерів, висока плінність кадрів серед наставників і соціальних працівників. При цьому автори рекомендують підвищити рівень міжвідомчої співпраці та створити довготривалі програми адаптації, які охоплюють період після працевлаштування (McCormick, Kurth, Chambless, Ipsen, Hall, 2021).

В Австралії та Новій Зеландії існує спільнота управління справами, яка є національним зареєстрованим та регуляторним органом і відповідає за ведення справ в охороні здоров'я, страхуванні, освіті, соціальному забезпеченні, соціальних службах, приватній практиці. Цей навчальний заклад, який пропонує найкращі практики, стандарти професійної етики та програми навчання для

фахівців з кейс-менеджменту (Case management society of Australia & new Zealand, 2020).

Якщо розглянути Міжнародні стандарти стосовно внутрішнього переміщення (Керівні принципи), які розроблені представником Генерального секретаря ООН з питань ВПО у відповідь на запит держав-членів ООН, спостерігається, що вони формулюють правові міжнародні норми, зокрема міжнародне право у сфері прав людини та гуманітарне право, які мають ключове значення в контексті внутрішнього переміщення (Уповноважений Верховної Ради України з прав людини, n.d.).

Так, в Керівних принципах з питань внутрішнього переміщення, що доступні на офіційному сайті ОНЧНР йдеться, що ВПО повинні мати доступ до всіх прав і свобод на рівні з іншими громадянами країни походження. Обов'язком державної влади є надання захисту і гуманітарної підтримки ВПО у межах своєї компетенції. Не допускається будь-яка дискримінація за расою чи етнічною належністю, на підставі статі, релігійних переконань, національністю або іншою ознакою. ВПО з підвищеним рівнем вразливості - діти, вагітні жінки, люди з інвалідністю мають можливість звернутися за додатковим захистом і допомогою з врахуванням їхніх потреб (Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights, n.d.).

У Статуті Міжнародної організації з міграції, можна побачити, що її діяльність полягає в підтримці впорядкованих міграційних процесів для осіб, які не можуть змінити місце проживання без спеціальної допомоги через несприятливі обставини. Вона також бере участь в організації пересування біженців, внутрішньо переміщених осіб та інших людей, які потребують допомоги в рамках міжнародної міграції. До переліку її послуг входить відбір та підготовка мігрантів, навчання мови, медичні огляди, розміщення, консультування та інша підтримка, яка полегшує адаптацію та сприяє інтеграції. Організація також може забезпечувати підтримку осіб, які добровільно

повертаються на батьківщину, зокрема через добровільну репатріацію (Статут Міжнародної організації міграції, 1953).

Варто звернути увагу на досвід соціальної роботи з ВПО, які постраждали внаслідок війни у таких країнах як Грузія та Азербайджан. Як підкреслює О. Балуєва, приклад Грузії дає корисну інформацію для України. Зокрема, це стосується створення Міністерства у справах біженців і переселення, головною метою якого стало надання всебічної допомоги ВПО. Цей орган забезпечував тимчасове проживання, організовував першу допомогу, сприяв працевлаштуванню відповідно до професійного досвіду чи кваліфікації, забезпечував доступ до безоплатної загальної середньої освіти, медичного страхування та соціальних виплат. Міністерство також вирішувало питання пенсійного забезпечення, допомагало з побутовими труднощами та соціальними питаннями, координувало пошук осіб, які загинули або зникли безвісти внаслідок війни. У випадку, якщо внутрішні мігранти приймають рішення повернутися до місця попереднього проживання, міністерство пропонує допомогу у цьому процесі. Крім того, витрати на поховання, покриваються з державного бюджету (Балуєва, 2015).

Якщо звернутися до аналізу законодавства різних країн, помітні спільні риси з Законом України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб», зокрема те, що обидва закони набули чинності в 2014 році. Водночас відмінності простежуються у поняттях, що стосуються статусу ВПО та їхніх прав, а також підходів до їхнього забезпечення. Наприклад, у Законі Грузії «Про внутрішньо переміщених осіб з окупованих територій Грузії» використовується термін «вимушений переселенець». Українське законодавство, Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» оперує поняттям «внутрішньо переміщена особа». У Законі Азербайджанської Республіки «Про статус біженців та вимушених переселенців (осіб, переміщених у межах країни)», використовується термін «вимушений переселенець (особа, переміщене в межах країни)», також фігурують терміни

«біженець», так і «внутрішньо переміщені особи» (Закон Азербайджанської Республіки «Про статус біженців та вимушених переселенців», 2004).

Дослідниця Г. Журавльова підкреслює, що проблематика ВПО виникли ще з часів розпаду СРСР і не втрачає актуальності. У нормативно-правових актах країни визначено етапи підтримки та гарантій для ВПО. Серед таких документів вона виокремлює Закон «Про статус біженців та вимушених переселенців» (1992, у редакції від 1999 р.) і Закон «Про соціальний захист вимушених переселенців і осіб, прирівняних до них» (1999) (Журавльова, 2016).

Проблематика підтримки ВПО, які зазнали наслідків війни, є пріоритетним завданням не лише для України, а й для міжнародної спільноти. Велика увага до цього питання пояснюється тим, що труднощі ВПО впливають не лише на окремі країни, а й стосуються усього світу.

Зарубіжний досвід кейс-менеджменту має свої особливості впровадження. Зокрема, йдеться про персоналізований підхід, який дозволяє враховувати індивідуальні потреби різних категорій вразливих груп населення. Інший важливий аспект стосується міжвідомчої співпраці, яка сприяє більш ефективній координації надання послуг та забезпечує організацію комплексного підходу до вирішення соціальних проблем. Інституційні реформи, з акцентом на спеціалізовану допомогу ВПО, можуть стати основою для створення сталих механізмів соціального захисту. Додатково, навчання роботодавців і соціальних працівників з інклюзії та роботи з вразливими групами сприятиме формуванню толерантного середовища, інтеграції та підтримці сталого розвитку суспільства.

Отже, досвід впровадження кейс-менеджменту в інших країнах допомагає зрозуміти, які методи підтримки є найбільш ефективними. Міжнародні документи надають чіткі рекомендації та стандарти, які можна враховувати при створенні програм допомоги, забезпечуючи права й потреби ВПО.

Розділ 2

МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

2.1 Час та місце проведення дослідження

Дослідження проводилось в місті Рівне з листопада 2024 року по квітень 2025 року на базі БО «БФ «Рокада» серед ВПО, кейс-менеджерів та керівництва проекту. БО «БФ «Рокада» — некомерційна організація, яка була заснована з 24 липня 2003 року в місті Києві і допомогала з облаштуванням свого побуту в Україні для осіб, які прибули з-за кордону в пошуках притулку, зокрема з Афганістану, Судану, Сирії та інших країн.

З початком широкомасштабних бойових дій, Фонд, маючи 20 років практичної діяльності та міжнародну підтримку, створив мережу регіональних офісів. На сьогоднішній день Фонд працює в 17 областях, а саме: Київській, Чернігівській, Житомирській, Миколаївській, Кіровоградській, Херсонській, Хмельницькій, Запоріжській, Чернівецькій, Волинській областях, на Тернопільщині, Харківщині, Дніпропетровщині, Сумщині, Львівщині, Івано-Франківщині та в Рівненському регіоні. Понад пів тисячі фахівців щодня опікується потребами ВПО і тим, хто шукають прихистку.

Партнери БО «БФ «Рокада»: Агенство ООН у справах біженців (УВКБ ООН), Центр благодійності при катастрофах (CDP - Center for Disaster Philanthropy), Оксфордський комітет допомоги голодуючим (Велика Британія - Oxfam), Міжнародний фонд «Відродження», Гуманітарний фонд для України (ГФУ), Канадський фонд місцевих ініціатив (CFLI), Відокремлений підрозділ Угорської Екуменічної Служби Допомоги в Україні, Допомога Данського народу, AWO International, Загальнонаціональна робоча група психосоціальних центрів для біженців і жертв тортур (BAFF), ООН Жінки в Україні, Medair, Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ), Норвезька рада у справах біженців (NRC).

Основними напрямками діяльності фонду є: консультації, соціальні супроводи, перевезення, кейс-менеджмент; особисті та групові консультації для дорослих і дітей; оформлення документів, юридична допомога; допомога з відновленням житла (легкі та середні ремонти); надання необхідних речей у межах благодійної підтримки; підтримка прихистків; проведення інформаційно-просвітницької роботи; реалізація спільних проєктів у громадах; проведення адвокаційних кампаній на локальному рівні та на рівні держави за участі ВПО.

2.2 Етапи проведення дослідження

Дослідження проводилося в три етапи: підготовчий етап, основний етап і заключний етап.

На першому етапі (листопад 2024 року - січень 2025 року) було проведено огляд зарубіжної та вітчизняної літератури щодо поняття кейс-менеджменту та ведення випадку, його історичного становлення в соціальній роботі, поширення в різних країнах та впровадження в Україні. Проаналізовано міжнародні стандарти та основні моделі кейс-менеджменту. Також увагу приділено застосування кейс-менеджменту в роботі з вразливими групами населення, зокрема ВПО, які опинились в СЖО через війну, економічні труднощі, хвороби та інші соціальні виклики.

Методом дослідження було обрано анкетне опитування та напівструктуроване інтерв'ю. Визначено ключові категорії респондентів: ВПО, кейс-менеджери та керівники проєкту.

Для ВПО створено анкету у форматі Google Forms (https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScDqV8Makj5gJMNYAzQ2_0BWSC5_0LDCWTe1G96FnN-t0MCXog/viewform?usp=preview).

З кейс-менеджерами та керівниками проєкту (напрямків) проведено напівструктуроване інтерв'ю (троє керівників напрямків надали відповіді на запитання письмово, замість проходження інтерв'ю).

На другому етапі дослідження (лютий-березень 2025 року), було проведено опитування респондентів з використанням Google-анкети, для тих респондентів, хто мають телефон та паперового варіанту анкети (Додаток А) та напівструктурованого інтерв'ю (Додаток Б, В).

У рамках опитування зібрано дані щодо основних труднощів, з якими стикаються ВПО при адаптації до нового середовища; потреб у кейс-менеджменті, зокрема, у соціальних, матеріальних, освітніх, медичних, юридичних та інших видах підтримки; щодо рівня обізнаності респондентів про кейс-менеджмент і його роль у наданні допомоги; оцінки отриманих послуг та їхньої ефективності; основних викликів, з якими стикаються кейс-менеджери у своїй роботі та застосовуваних ними підходів та бачення керівників проєктів щодо впровадження кейс-менеджменту в роботі з ВПО.

Третій етап (квітень 2025 року) включав аналіз даних, які були отримані під час опитування, узагальнення результатів та написання практичних рекомендацій щодо покращення використання кейс-менеджменту у подоланні СЖО у роботі з ВПО.

2.3 Процедура проведення дослідження

Дослідження проводилося на базі проєкту БО «БФ «Рокада». В рамках роботи відбулася особиста зустріч із координаторкою проєкту в Рівненській області, яка погодилася посприяти пошуку респондентів для опитування.

Респондентами стали 50 ВПО, які в різний час після початку повномасштабного вторгнення переїхали на Рівненщину з Донецької, Луганської, Харківської та Запорізької областей. Також у дослідженні взяли участь 10 кейс-менеджерів, які надають послуги кейс-менеджменту. П'ять керівників проєкту (напрямків) погодилися пройти наші інтерв'ю.

Для залучення респондентів до участі в дослідженні було використано кілька каналів комунікації. Анкета для ВПО була поширена в групі Telegram

«ВПО Рівне» та особисто на номери телефонів ВПО із запрошенням до участі в опитуванні, що містило інформацію про мету та завдання дослідження.

Кейс-менеджери та керівники проєкту були запрошені до інтерв'ю в усній формі. Під час запрошення їм було надано детальну інформацію про процедуру проведення інтерв'ю, оформлення та представлення результатів дослідження.

Особливу увагу було приділено збереженню конфіденційності учасників. Зокрема, після транскрибування всі аудіозаписи розмов були видалені з інформаційних носіїв, а отримані дані використовувалися виключно для аналізу та висвітлення результатів дослідження.

Інтерв'ю проводилися у заздалегідь узгодженому місці. Тривалість кожної розмови варіювалася від 40 хвилин до 60 хвилин.

Після збору анкет та завершення інтерв'ю дані були проаналізовані.

2.4 Методи та інструменти дослідження

Дане дослідження проводилось з використанням змішаного дизайну, який поєднував кількісний та якісний підходи. Такий вибір зумовлений необхідністю отримання комплексного уявлення про особливості використання кейс-менеджменту в роботі з ВПО та оцінки його ефективності.

Для збору даних дослідження були використані метод анкетного опитування та метод напівструктурованого інтерв'ю. А саме, анкетне опитування використано для збору кількісних даних про потреби ВПО, рівень їхньої обізнаності про кейс-менеджмент, бар'єри в доступі до соціальних послуг, оцінку отриманої підтримки та рівень участі в ухваленні рішень щодо власної ситуації. Серед іншого, напівструктуроване інтерв'ю застосовано для отримання якісних даних від кейс-менеджерів і керівників проєкту щодо практичного застосування кейс-менеджменту, викликів у його реалізації та потенційних шляхів удосконалення.

Продовження таблиці 2.5.1

№	Категорія вразливості	Вік, років											
		18-25		26-35		36-45		46-55		56-65		66+	
		ж	ч	ж	ч	ж	ч	ж	ч	ж	ч	ж	ч
4	домогосподарство з дітьми	2		2		11	1	1					
5	малозабезпечена сім'я	1		2		1				2			
6	неповна родина	1				1	1	1	1	1		1	
7	людина з інвалідністю	1		1		1		2				1	
8	людина 60+									1		5	
9	особа з важкими захворюваннями			1									
10	безробітній/ня	1		1		4		2		2	1		
Разом		8	2	9		25	3	8	2	7	2	9	

Серед ВПО в анкетуванні взяли участь 50 респондентів. Оскільки при відповіді на питання про категорії вразливості респонденти мали можливість обирати кілька варіантів, наприклад, особа похилого віку 60+ могла також зазначити, що є особою з інвалідністю, одна особа могла мати кілька вразливостей (що вказано у табл. 2.5.1).

Окрім того, в дослідженні брали участь кейс-менеджери – жінки віком від 30 до 58 років, які працюють чи працювали кейс-менеджером від 3 місяців до 3 років та мають професійний стаж у соціальній сфері від 2 до понад 20 років (таблиця 2.5.2).

Таблиця 2.5.2 Характеристика респондентів – кейс-менеджерів

Респонденти	Стать	Вік, років	Досвід роботи кейс-менеджером, років	Професійний стаж у соціальній сфері, років
Кейс-менеджер 1	жіноча	44	2	понад 20
Кейс-менеджер 2	жіноча	35	3	близько 10
Кейс-менеджер 3	жіноча	38	3	понад 10
Кейс-менеджер 4	жіноча	58	2	2
Кейс-менеджер 5	жіноча	47	2	6
Кейс-менеджер 6	жіноча	36	2,5	12
Кейс-менеджер 7	жіноча	30	3	3
Кейс-менеджер 8	жіноча	30	0,3	понад 8
Кейс-менеджер 9	жіноча	47	3	5
Кейс-менеджер 10	жіноча	38	3	10

В дослідженні також брали участь керівники проекту – жінки, які мають досвід керівництва проектами та напрямками від 1 до 15 років, та досвід роботи в соціальній сфері від 3,5 до 22 років, один керівник - без досвіду (таблиця 2.5.3).

Таблиця 2.5.3 Характеристика респондентів – керівники

Респонденти	Стать	Вік, років	Стаж на керівній посаді в проекті, років	Професійний стаж у соціальній сфері, років
Кейс-менеджер 1	жіноча	35	1	не має

Продовження таблиці 2.5.3

№ п/п	Стать	Вік, років	Стаж на керівній посаді в проєкті, років	Професійний стаж у соціальній сфері, років
Керівник 2	жіноча	48	15	22
Керівник 3	жіноча	52	2	3,5
Керівник 4	жіноча	37	3	8
Керівник 5	жіноча	43	3	6

2.6 Труднощі, обмеження, етичні засади проведення дослідження

Проведення дослідження супроводжувалося кількома труднощами. Оскільки деяка частина ВПО проживає в умовах, де відсутній доступ до інтернету, або вони не мають необхідних комп'ютерних та мобільних пристроїв, це ускладнювало процес анкетування. Крім того, через різний рівень переживання досвіду переміщення, багато людей не готові брати участь в опитуванні через психологічні труднощі, страх або втомленість від ситуації, яка склалася. Оскільки більшість ВПО на Рівненщині є переміщеними з центральних і східних регіонів України, мовний бар'єр також міг стати перешкодою для правильного розуміння поставлених питань.

Одним із обмежень дослідження було те, що не вдалося охопити усі категорії ВПО, оскільки участь у дослідженні була добровільною. Відтак, дослідження базувалося на вибірці, що може не повністю відображати ситуацію в усіх групах. Питання були сформульовані таким чином, щоб уникнути додаткового стресу чи травмуючих емоцій для учасників опитування.

У процесі збору даних велика увага була приділена забезпеченню конфіденційності та анонімності учасників. Під час проведення напівструктурованого інтерв'ю учасники дали свою згоду на запис розмови за допомогою диктофона. Це дозволило забезпечити точність і достовірність збору даних. Усі учасники погодилися з цією процедурою. Під час обробки даних усі аудіозаписи були перетворені на текст, а їх ідентифікація здійснювалась через використання кодових позначень, таких як «кейс-менеджер 1», «кейс-менеджер 2», «керівник 1» тощо.

Декілька керівників запропонували надати письмові відповіді на питання замість інтерв'ю, так як їм це було зручніше. Дослідження проводилось на базі БО «БФ «Рокада», що визначало певну залежність нас, як дослідників, від цієї організації. Зокрема, терміни проведення дослідження, методологія та інші аспекти були узгоджені з координатором осередку.

2.7 Концептуалізація та операціоналізація понять

ВПО – це громадяни України, які перебувають у Рівненській області на законних підставах та мають право на постійне проживання в цій області. Це особи, яких змусили залишити або покинути своє місце проживання у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, повсюдних проявів насильства, порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру (ст. 1 Закону України «Про захист прав і свобод внутрішньо переміщених осіб», 2015).

Кейс-менеджер – це професійний фахівець, який відповідає за управління та координацію послуг або підтримки для бенефіціарів шляхом ведення кейсів методом кейс-менеджменту.

Кейс-менеджмент – це метод соціальної роботи, що передбачає комплексне та поетапне надання допомоги бенефіціару або сім'ї, який орієнтований на індивідуальні потреби бенефіціара та його активну участь у

плануванні та досягнення цілей. Кейс-менеджмент також дозволяє поєднувати ресурси різних систем для подолання СЖО бенефіціара.

Складні життєві обставини - це ситуації, які чинять негативний вплив на життя, здоров'я та розвиток людини або функціонування її сім'ї, при цьому самостійно впоратися з такими труднощами особа чи сім'я не може без сторонньої допомоги (Закон України «Про соціальні послуги», 2019, ст.1).

Подолання СЖО у роботі з ВПО – це процес соціальної підтримки, супроводу, задіяння зовнішніх і внутрішніх опор особи чи родини з метою налагодження життєвої ситуації шляхом відновлення базових функцій життєдіяльності, шляхом адаптації до умов, що склалися після переміщення, налагодження соціальних зв'язків, подолання травматичного досвіду. Цей процес здійснюється через метод кейс-менеджменту, який включає оцінку потреб, планування допомоги, виконання плану дій та моніторинг збереження позитивних змін.

Розділ 3

ПРАКТИКА ВИКОРИСТАННЯ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ ДЛЯ ПОДОЛАННЯ СЖО У РОБОТІ З ВПО

3.1 Проблеми та потреби ВПО у процесі адаптації до проживання у громадах Рівненської області

Дослідження має на меті визначити проблеми та потреби ВПО, які були залучені до процесу кейс-менеджменту на прикладі БО «БФ «Рокада» Рівненської області. У дослідженні взяли участь 50 осіб з числа ВПО, зокрема: діти та молодь, сім'ї в СЖО та особи з вразливих категорій (люди з інвалідністю, 60+, тяжкохворі, постраждалі від насильства в сім'ї). Суттєва частина респондентів представляє сім'ї (домогосподарства) з дітьми (17 осіб), інша велика група – це діти та молодь, які проживають в родинях (16 осіб), неповні родини (7 осіб), особи з інвалідністю (6 осіб) та люди похилого віку (6 осіб). З опитаних 3 особи отримали статус безробітних, ще 11 осіб – щойноєвакуйовані (Табл.3.1.1).

**Таблиця 3.1.1 Відповіді респондентів на питання «До якої категорії
ВПО Ви відноситеесь?»**

Категорія	К-ть, осіб
<i>Діти та молодь</i>	
проживаю в своїй родині/родині близьких родичів	16
тимчасово знаходжуся без батьків та інших членів родини	4
батько/батьки захищають країні у лавах ЗСУ	1
<i>Сім'ї в СЖО</i>	
домогосподарство з дітьми	17
малозабезпечена сім'ї	6

Продовження таблиці 3.1.1

Категорія	К-ть, осіб
неповна родина	7
<i>Особи з вразливих категорій</i>	
людина з інвалідністю	6
людина похилого віку (60+)	6
особа з важкими захворюваннями	1
<i>Соціально-економічно вразливі групи</i>	
безробітні	11

Отримані дані щодо статусу осіб з числа ВПО враховуються під час організації кейс-менеджменту та допомагають організувати процес супроводу відповідно до спеціалізації кейс-менеджерів та оптимізувати співпрацю.

Важливою частиною дослідження стало означення вікових груп, оскільки це допомагає більш ефективно організувати необхідну соціальну підтримку: 18-35 років (8 осіб), 36-45 років (23 особи), 46-55 років (8 осіб), 56-65 років (6 осіб), 66+ (5 осіб). Більшість опитаних становлять жінки. Ця інформація вказує на потребу в гендерно чутливих соціальних послугах, особливо для жінок без партнерської підтримки та їх дітей.

Опитані вказали, що основними перепонами, які заважають їм адаптуватися до нового середовища та вирішувати свої питання самостійно є: відсутність стабільного житла, проблеми з працевлаштуванням, високий рівень стресу та психологічні труднощі, відсутність підтримки з боку громади та місцевих жителів, недостатня поінформованість про доступні соціальні послуги.

Отже, як зазначили респонденти, в першу чергу вони потребують грошової допомоги, житлової підтримки, інформування, працевлаштування, психологічної підтримки (Рис. 3.1.1).

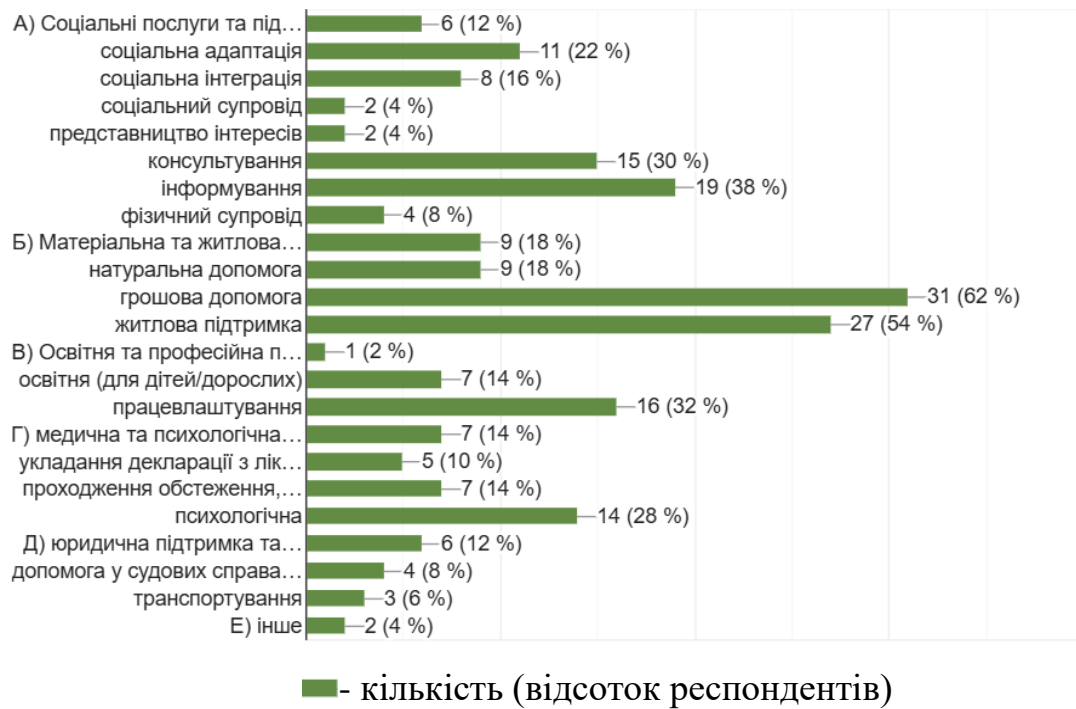


Рис. 3.1.1 Розподіл відповідей на питання «Які види підтримки для Вас є найбільш актуальними?»

Для кращого розуміння очікувань від кейс-менеджерів, нами задавалися питання «Чи є для Вас поняття «кейс-менеджер» і «соціальний працівник» однаковими у сприйнятті?». Більшість респондентів (30) відповіли, що вони знають, хто такий «кейс-менеджер», тоді як переважна більшість (45) вказали, що знають хто такий «соціальний працівник». Важливо розуміти, що клієнти з числа ВПО визначають для себе цих фахівців як представників різних організацій і різного фаху. Однак, рівень обізнаності респондентів щодо ролі й функцій соціальних працівників є значно вищим, ніж щодо кейс-менеджерів. Це може бути зумовлено тим, що професія соціального працівника більш поширена та зрозуміла для населення. Однак, той факт, що понад половини респондентів розрізняє ці дві професії свідчить про розуміння специфіки кейс-менеджменту. Водночас, частка тих, хто або не впевнений або вважає ці поняття однаковими, вказує на необхідність подальшого інформування

населення про унікальну роль кейс-менеджера у комплексному супроводі вразливих груп.

На запитання про розуміння ролі кейс-менеджера більшість респондентів (39 осіб) відповіли, що це «...фахівець, який веде справу і надає комплексний супровід конкретної людини/сім'ї». Ще 6 осіб вважають його працівником, який працює з різними категоріями населення, надаючи їм соціальні послуги, а 3 особи ототожнюють із працівником, який роздає гуманітарну допомогу. Деякі респонденти зізналися, що не знають, хто такий кейс-менеджер, а окремі учасники опитування порівняли цю роль з діяльністю волонтера.

При цьому, досвід взаємодії з кейс-менеджерами серед респондентів розподілився порівну: 25 опитаних зверталися по допомогу до кейс-менеджерів, тоді як інші 25 не мали такого досвіду.

У результаті, серед респондентів, які зверталися за допомогою до кейс-менеджерів, найбільш поширеними видами допомоги були: гуманітарна допомога (продукти, одяг, засоби гігієни) – 30 осіб; соціальні послуги (консультування, супровід, представництво інтересів) – 15 осіб; психологічну підтримку – 19 осіб; житлову підтримку – 13 осіб та юридичну допомогу – 9 осіб. Менше респондентів отримували медичну (7 осіб), транспортну (4 особи) та освітню підтримку – 2 особи (Рис. 3.1.2).

Опитування показало різні рівні задоволеності підтримкою, яку отримали респонденти: 21 респондент «повністю задоволені» та вважають, що отримали всю необхідну підтримку, 17 – «скоріше задоволені», хоча зазначили, що були певні нюанси (нерозуміння, недостатня комунікація). Отже, це свідчить про загалом позитивну оцінку послуги кейс-менеджменту серед респондентів.

Окремо слід зупинитися на відповідях тих респондентів, які відповіли не конкретно (7) та вказали, що отримана допомога не вплинула суттєво на їхню ситуацію, або вони взагалі нею не задоволені (4), оскільки не отримали очікуваної підтримки. Аналізуючи їхній статус, можемо бачити, що серед тих, хто надали нейтральні або незадоволені відповіді є 2 респонденти похилого віку,

які, наприклад, могли очікувати більшої уваги чи специфічної допомоги. Є також 3 респонденти зі статусом безробітні та 2 респонденти зі статусом малозабезпечена сім'я, які могли очікувати більш значної матеріальної підтримки. Є людина з інвалідністю, яка могла мати специфічні потреби, що не були враховані. Є респонденти без родини, які могли відчувати недостатню підтримку в адаптації тощо.

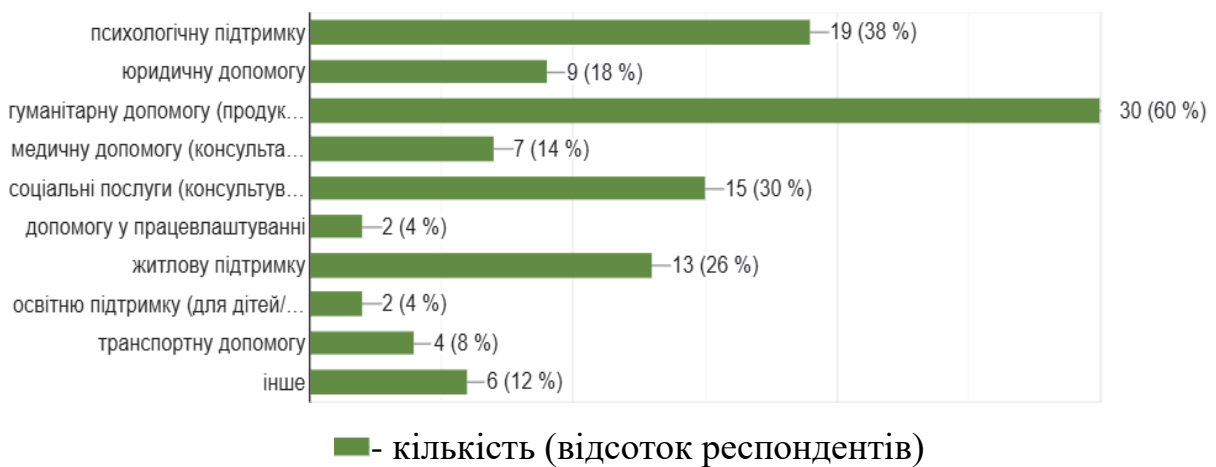


Рис. 3.1.2 Розподіл відповідей на питання «Яку допомогу ви вже отримували?»

При цьому, 37 респондентів відчували свою активну роль у прийнятті рішень щодо власної ситуації і це є важливим показником ефективності кейс-менеджменту, оскільки свідчить про орієнтованість послуги на залучення бенефіціара до процесу вирішення їхніх проблем.

Однак, основними причинами незадоволення послугою кейс-менеджменту респонденти назвали обмежені можливості допомоги, велику кількість документів та складність процедур. Декілька респондентів зазначили, що отримали нечітку інформацію про можливості допомоги з боку фахівця. Це свідчить про необхідність покращення комунікації між кейс-менеджером та бенефіціарами, а також спрощення процедур, якщо це можливо.

Отже ж, 21 респондент радили б звертатися до кейс-менеджера, оскільки це допомогло їм вирішити ключові питання, 20 - радять, але зазначають, що процес тривав довго. Важко відповісти було 6 респондентів, які не побачили значних результатів в покращенні своєї ситуації. Тобто, той факт, що 41 респондент радить звертатися до кейс-менеджера, хоча частина з них вказує на тривалість процесу, підтверджує важливість цієї послуги, але водночас вказує на потребу в її оптимізації.

Аналіз відповідей респондентів щодо їхньої здатності впоратися з життєвими викликами самостійно показав, що 17 опитаних вважають, що отримана підтримка значно полегшила процес подолання викликів. Ще 14 змогли б подолати труднощі самостійно за умови наявності додаткових ресурсів та можливостей. Це вказує на те, що соціальна підтримка є важливим фактором стабілізації та адаптації людей у СЖО. Разом із тим, 12 опитаних не змогли дати однозначної відповіді, адже, на їхню думку, усе залежить від конкретних обставин. Це може свідчити про нестабільність ситуації та вплив зовнішніх факторів. А 5 респондентів упевнені, що без підтримки вони не змогли б подолати життєві виклики, що підкреслює критичну важливість соціальної допомоги тим, хто найбільше потребує.

Аналіз відповідей на питання *«Як Ви можете описати систему соціальної допомоги для ВПО?»* виявили широкий спектр оцінок, що свідчить про неоднозначне сприйняття системи соціальної допомоги для ВПО. З одного боку, деякі респонденти вказували на недосконалість системи, наголошуючи на її обмежених можливостях. Частина респондентів зазначила, що основну підтримку вони отримують від неурядових організацій, що може свідчити про недостатню ефективність державних програм. Це вказує на важливу роль громадського та благодійного сектору у забезпеченні підтримки ВПО. Значна частина учасників дослідження зазначила, що соціальна допомога є матеріально обмеженою, а виплати недостатні для задоволення базових потреб. Декілька опитаних вказали, що система їх загалом влаштовує, що може свідчити про

індивідуальні відмінності в потребах та очікуваннях. Це підтверджує необхідність гнучкого підходу до соціальної підтримки, враховуючи різні життєві обставини та рівень самостійності отримувачів допомоги.

Загалом результати вказують на важливість комплексного підходу до підтримки ВПО, зокрема через ефективну взаємодію неурядових організацій, громадських ініціатив та державних структур. Посилення координації між ними може сприяти більшій доступності та дієвості допомоги.

Питання *«Що б Ви змінили в цій системі соціальної допомоги, щоб вона краще відповідала вашим потребам?»* показало кілька основних рекомендацій для її покращення:

- забезпечення житлом для ВПО - нагальна проблема житлової стабільності для забезпечення базових умов життя;
- покращення інформування щодо доступних соціальних сервісів і їх надавачів, щоб усунути бар'єри у доступі до допомоги;
- збільшення фінансової підтримки - існуючі виплати не відповідають реальним потребам ВПО, що вказує на необхідність їх перегляду;
- індивідуальний підхід до отримувачів допомоги - адаптація підходів до різних категорій населення та врахування специфічних обставин кожної родини чи людини.

Отже, аналіз проблем, потреб та специфіки надання кейс-менеджменту в Рівненській області БО «БФ «Рокада» засвідчує, що нестабільність житла, безробіття, психологічний стрес, низька поінформованість залишаються ключовими викликами для ВПО. Відповідно, житлова та фінансова підтримка, психологічна допомога, консультування є критично важливими напрямками роботи. Специфіка області полягає в тому, що значною часткою отримувачів послуг є сім'ї з дітьми, неповні родини, люди з інвалідністю та похилого віку, що вимагає адаптації підходів кейс-менеджменту для кращого реагування на потреби цих категорій бенефіціарів.

3.2 Особливості професійної діяльності кейс-менеджерів щодо подолання СЖО у роботі з ВПО

Основні запити, з якими ВПО звертаються до кейс-менеджерів стосуються житлових, медичних, фінансових, юридичних, соціальних та освітніх питань, адаптації в нових громадах, а також психологічна підтримка і базові потреби (продукти, одяг, взуття, гігієна, постільні та кухонні речі).

Житло було визначене більшістю кейс-менеджерів як ключова потреба.

“Це житлові питання, освітні, питання працевлаштування, матеріальної підтримки, психологічні питання, вирішення юридичних та медичні”. (Кейс-менеджер 4)

“Людям потрібно зупинитися десь, встати на ноги, почати працювати, але для цього їм потрібно жити десь і за невелику плату. Тому просять, наприклад, підключити їх до місцевих груп та спільнот, зв'язати з ріелторськими компаніями, де можна отримати інформацію про наявні і вільні місця і в приватному секторі, і в місцях тимчасового проживання”. (Кейс-менеджер 5)

“Найчастіші запити – це про житло, пошук роботи, якщо це особи, які, ще здатні працювати і можуть це робити”. (Кейс-менеджер 6)

Називали також звернення стосовно адміністративних питань.

“Внутрішні переміщення особи, після того, як приїжджають у нове місце проживання, як правило, в певний проміжок часу не можуть зорієнтуватися в місцевості. І їм потрібна така допомога, (...) просто підказати, скерувати куди, з якими документами їм потрібно звертатися”. (Кейс-менеджер 2)

Багато звернень юридичного характеру: відновлення втрачених документів, отримання статусів та загалом щодо інформаційної обізнаності.

“Є моменти, коли відмовляють в статусі багатодітним, коли виповнюється 18 років дитині, але ми знаємо, що можна продовжувати до 21, якщо дитина навчається, є такі нюанси. Інформаційна обізнаність людям потрібна для того,

щоб вони знали де і коли, в яких умовах можна отримати ту чи іншу допомогу”.
(Кейс-менеджер 7)

Одними із частих звернень є медичні питання: оформлення декларацій з сімейним лікарем, продовження терміну дії медичного висновку, транспортний супровід на проходження обстеження, лікування, реабілітації.

“(…) для людей, які завжди ходили просто в поліклініку з карткою, важко зрозуміти систему перенаправлень від сімейного лікаря до вузькопрофільних спеціалістів, систему запису через єдиний гарячий номер, телефонну лінію або інтернет ресурси. (...) вони дезорієнтовані в цьому і потребують не лише консультацій, а й практичної допомоги”. (Кейс-менеджер 5)

Кейс-менеджери зазначали також запити щодо працевлаштування, можливості перекваліфікації, влаштування дітей у садки, школи, забезпечення дітей навчальними матеріалами, гаджетами для дистанційного навчання. Поширеним запитом є також запит стосовно психоемоційної підтримки.

“В кожній сім'ї, яка звертається, є люди, в яких вже встановлені чи не встановлені проблеми із ментальним здоров'ям”. (Кейс-менеджер 5)

Кейс-менеджери зазначили, що при роботі із запитами ВПО, вони використовують різні підходи та принципи, одним з головних, на думку більшості, є індивідуальний підхід до клієнта. Загалом, кейс-менеджери сходяться на думці, що важко відповісти, які підходи є більш чи менш ефективними, так як все залежить від тієї ситуації, в якій опинилася людина та від її стану.

“В індивідуальній роботі ти починаєш працювати і знаходити якісь особливі підходи до людини, до ситуації, і індивідуальна робота це дозволяє, якщо ти це й опираєшся паралельно на якісь позитивні досвіди на сильні сторони свого бенефіціара, щоб він далі без тебе міг рухатись, то це дає достатньо непоганий результат”. (Кейс-менеджер 6)

“Випадки всі різні. Дуже рідко буває, що ситуації ідентичні. Можуть потребувати однакові базові потреби, але хтось має більш сильні сторони і в

зможі собі ці потреби задовольнити (...) Інші ситуації потребують більшої залученості для надання цієї ж підтримки”. (Кейс-менеджер 9)

“Дуже важливим є взаємодія з іншими спеціалістами та організаціями для того, щоб забезпечити комплексний підхід до вирішення проблеми. Тобто, щоб якісніше і обширніше можна було задовольнити потреби”. (Кейс-менеджер 8)

На думку кейс-менеджерів, якщо бенефіціар бере активну участь у процесі прийняття рішень, то це значно підвищує ефективність кейс-менеджменту.

Були випадки, коли при застосуванні підходу орієнтації послуг на клієнта виникали труднощі, пов’язані з тим, що не завжди послуги, необхідні клієнту, були доступні саме в тій громаді, де проживав клієнт.

Також кейс-менеджер 5 зазначила, що не завжди бенефіціаром допускається командна робота: “Були кілька людей, які навіть просили, щоб телефонувала їм лише я. Вони не хотіли спілкуватися з кимось іншим, вони передавали через мене іншим людям інформацію і просили отримати відповідь також через мене”.

“Буває так, що бенефіціар зникає до твоєї допомоги і без неї не хоче рухатися далі. От коли ти не знайшов вчасно можливість повернути бенефіціару відповідальність за своє життя, тоді це є неефективним. (Кейс-менеджер 6)

Отже, як зазначають кейс-менеджери, модель партнерства дуже важлива, кейс-менеджер не повинен виконувати всю роботу за ВПО, а повинен допомагати, підказувати, орієнтувати людину, в якому напрямку її рухатися. А далі вже людина має самостійно вчиняти ті чи інші дії, щоб досягнути результату. Тобто, зусилля, прикладені для вирішення проблеми, з боку кейс-менеджера і з боку людини мають бути розділені 50 на 50. Інколи трапляється, що приходить приймати рішення за клієнта. Деякі клієнти перебувають у стані вивченої безпорадності, деяким заважають шкідливі звички чи залежності. Якщо мова йде, зі слів кейс-менеджерів, про загрозу життю та здоров’ю, то кейс-менеджер діє швидко і часто самостійно.

“Якщо людина з інвалідністю, має певні захворювання, або це людина похилого віку, яка не здатна досягнути механізм отримання допомоги, не здатна

самостійно звернутися, не розуміє установ, куди треба звернутися, не розуміє, як, наприклад, навіть записатися до лікаря по телефону. Тому приходиться такі рішення приймати за людину”. (Кейс-менеджер 3)

З відповідей респондентів стосовно гендерно орієнтованих послуг розуміємо, що ці послуги надавалися при веденні кейсів пов'язаних з гендерно-зумовленим насильством, в яких бенефіціри жінки потребували поселення в шелтер, перевезення речей, перенаправлення до спеціалістів геніколога, психолога, юриста тощо.

“Бувають звернення від вагітних жінок, то відповідно до цього вони потребують іншої допомоги щодо постановки на облік по вагітності, щодо отримання виплат по догляду за дитиною. Щодо чоловіків, то зазвичай, як є в суспільстві складений стереотип, що чоловіки не звертаються про отримання психологічної допомоги (...), тому чоловіки теж можуть отримувати психологічну підтримку на період адаптації, на період втрати роботи, зміни місця проживання, бо на чоловіка лягає повна відповідальність за сім'ю, за дітей. І бажано б цей час надати йому ту необхідну підтримку, щоб він мав ресурс рухатися далі і забезпечувати свою сім'ю”. (Кейс-менеджер 9)

Як зазначають кейс-менеджери, для виконання своєї роботи, їм найбільш необхідні навички якісної комунікації, стресостійкості і водночас емоційного включення, знань з надання першої психологічної допомоги, навички планування і прийняття рішень, вміння слухати.

“Мати достатньо знань щодо роботи всіх служб, управлінь, структур, організацій у громаді, у області”. (Кейс-менеджер 5)

Середня кількість кейсів, яка ведеться одним спеціалістом становить 20-25. Всі кейс-менеджери зазначили, що таке навантаження є надмірним, якщо всі кейси є довготривалими та складними і потребують інтенсивних супроводів. Багато зусиль витрачається також на документацію.

“Оптимальна кількість кейсів для комфортного ведення і цілому роботи кейс-менеджера – це до 10”. (Кейс-менеджер 6)

“30 справ можна, можливо, ввести, але це вже, якщо добре налагоджені партнерські механізми та механізми адміністративної роботи”. (Кейс-менеджер 8)

Кейс-менеджери також зазначають, що коли в область прибувають евакуаційні потяги, то виникає необхідність допомогти всім людям одразу - зареєструватися, отримати виплати від держави, отримати медичну допомогу і тоді це велике навантаження, де мова йде скоріше про кількість, а не про якість.

Як зазначили кейс-менеджери, найбільш складними для вирішення є питання з житлом та фінансовою підтримкою.

“З моєї практики важко було вирішувати звернення від бенефіціарів, які потребували специфічних, спеціалізованих засобів реабілітації. Це, наприклад, протезування або потребували оперативного втручання по заміні суглобу, або операції на серці. Ці запити мені дуже важко вдавалось задовільнити через певний механізм отримання таких послуг в державі. Тобто, це довго, це черги, це неймовірна кількість супроводів. (Кейс-менеджер 3)

“Найважче виконувати запити, які потребують виготовлення або відновлення втрачених документів. Це йдеться про паспорти, свідоцтво про народження, перепідтвердження групи інвалідності. Це дуже довготривалі процеси (...) наприклад, у людини не було попереднього місця реєстрації на тих територіях, звідки вона повернулася”. (Кейс-менеджер 5)

Також було зазначено, що складні в реалізації кейси, пов'язані з насильством, тому що в них є багато питань до вирішення і багато перешкод, зокрема бюрократичних, а також часті випадки, коли робота припиняється на півшляху, оскільки постраждалі приймають рішення повернутися до кривдника.

Відповіді на питання перспектив кейс-менеджменту, чи він потрібен, свідчить, що метод сприймається як необхідний, особливо у сфері захисту та підтримки ВПО, інших вразливих категорій населення. Ця важливість підкреслюється довготривалою роботою з клієнтами, індивідуальним підходом, створенням безпечного простору та координацією послуг.

Респонденти також згадали про використання цифрових платформ для ведення кейсів, як спосіб моніторингу процесу надання допомоги.

“Людина має відчувати підтримку сторонніх людей (...) вислухати, проявити співчуття, надати підтримку (...) є таким для них більш важливішим підходом. А електронні системи більше надають можливості створювати звітність, щоб бачити залученість бенефіціарів у виконання своїх справ, нашу залученість, як спеціалістів, щодо вирішення проблем”. (Кейс-менеджер 9)

Респонденти зазначили, що систему кейс-менеджменту для ВПО можна покращити через інформування людей про можливості використання даного методу, про те, чим він для них може бути корисним. Кейс-менеджери зазначили також необхідність супервізій, що сприятимуть підвищенню професійної компетентності та знизить вигорання.

Крім того, кейс-менеджери зазначають, що треба забезпечувати доїзди до бенефіціарів з віддалених куточків, а саме розширити мережу працівників, щоб забезпечувати частіший живий контакт із бенефіціарами і надавати їм послуги безпосередньо на місцях.

“Щоб покращити ці послуги, не потрібно виділяти окремі групи людей. А потрібно їх впроваджувати на всіх рівнях, що це дійсно для всіх”. (Кейс-менеджер 7)

Отже, опитування кейс-менеджерів свідчить, що важливо популяризувати цей метод соціальної роботи, робити його доступнішим для більшої кількості людей та інформувати громади, місцеву владу про важливість співпраці державного й недержавного секторів та зазначати про важливу роль неурядових організацій безпосередньо у процесі супроводу ВПО.

3.3 Досвід впровадження кейс-менеджменту в роботі з ВПО, які проживають у громадах Рівненської області

У рамках магістерської роботи було опитано керівників напрямків, які поділилися досвідом впровадження кейс-менеджменту у роботі з ВПО, які проживають у громадах Рівненської області. Так, основними перевагами в застосуванні кейс-менеджменту в роботі з ВПО була зазначена результативність, яка проявляється не в одній конкретній сфері життя а, як правило, торкатися декількох сфер одночасно.

“До прикладу, якщо внутрішньо переміщена особа приїхала і поселилась в місце тимчасового проживання, кейс-менеджер може допомогти їй не тільки віднайти роботу, а й в майбутньому орендувати житло, покращити якусь ситуацію з відновленням документів, влаштувати дітей в садочок. Тобто, це стосуватиметься відразу декількох сфер і декількох членів сім'ї”. (Керівник 1)

Керівники зазначали, що кейс-менеджмент дозволяє не обмежуватись гуманітарними пакетами або разовими консультаціями. Замість цього, кожен ВПО отримує персоналізовану підтримку, засновану на оцінці та аналізі його потреб, контексту життя та соціально-економічного становища.

Також згадалося, що кейс-менеджмент складається з побудови плану і це допомагає розставити пріоритети.

У відповідях згадувалося і про об'єднання різних фахівців: *“Наприклад, під час роботи з постраждалим, який є ВПО та має посттравматичний синдром, кейс-менеджер організовує співпрацю психолога, юриста та медичного працівника для забезпечення комплексної реабілітації”.* (Керівник 3)

Також говорилося про зниження ризику повторної вразливості, так як системний підхід і моніторинг запобігає тому, що ситуація далі буде погіршуватися. Людина поступово відновлює контроль над власним життям, стає активною у громаді. Наприклад: *“жінка, яка довгий час перебувала в*

ізоляції, отримала підтримку кейс-менеджера, взяла участь у курсах перекваліфікації та зрештою працевлаштувалась у громаді”. (Керівник 3)

Також керівники важливо зазначили, що перевагою є те, ведення кейсів сприяє накопиченню інформацію про типові бар’єри для ВПО (доступ до медичних послуг, складнощі в оренді житла для людей з інвалідністю тощо) та допомагає готувати рекомендації для органів виконавчої влади безпосередньо у громадах.

Серед труднощів, що виникають у процесі впровадження кейс-менеджменту всі керівники назвали, що це є бюрократичні процедури при взаємодії з державним сектором. Наведено приклад, коли жінці відмовили в реєстрації статусу ВПО, оскільки у неї була відсутня реєстрація з місця попереднього проживання. Натомість, місцева державна установа не взяла до уваги наявність медичної декларації і виписки з лікарні, звідки жінка приїхала, що давало законну підставу для реєстрації. У такій ситуації кейс-менеджер виконує роль «посередника» і витрачає значний ресурс на допомогу у подоланні бюрократії.

При взаємодії з організаціями недержавного сектору також виникають труднощі, зокрема: закриття соціальних програм чи вихід донору з території Рівненської області. Говорилося також про високий обсяг запитів на отримання послуг з боку ВПО та нестачу кваліфікованих кадрів у віддалених територіальних громадах.

“Кейс-менеджер часто змушений координуватися з кількома службами (центр надання соціальних послуг, служба у справах дітей, заклади охорони здоров’я, центри зайнятості тощо), проте відсутні спільні алгоритми взаємодії і це гальмує процес”. (Керівник 3)

Труднощі використання кейс-менеджменту полягають і в обмежених ресурсах. В Рівненській області відсутні місця в гуртожитках та відсутні транзитні центри тимчасового розміщення для ВПО. Тоді кейс-менеджери

змушені шукати індивідуальні рішення або домовлятися з релігійними чи волонтерськими організаціями щодо прихистку.

Щодо питання про оцінку ефективності взаємодії між різними службами у процесі надання допомоги ВПО через кейс-менеджмент, керівники зазначали про позитивні аспекти співпраці, що коли є підписані меморандуми про співпрацю з соціальними службами, медичними установами та ЦНАПами, тоді кейс-менеджмент працює значно ефективніше.

“В державних установах часто спостерігається формальний підхід до роботи. Так, наприклад, коли до служби у справах дітей громади звертаються батьки для отримання статусу для своїх дітей, як таких, що постраждали внаслідок воєнних дій та збройних конфліктів, вони отримують у відповідь, що цей статус жодних пільг не передбачає і немає потреби його оформлювати. Прикро спостерігати таку тенденцію на місцях. У подібних випадках ми залучаємо юриста, щоб батьки могли отримати кваліфіковану правову підтримку. Після повторного звернення, вже з юридичним супроводом, усі родини змогли подати документи на встановлення статусу. Однак, у процесі розгляду було зафіксовано формальний підхід посадовців. Наприклад, хлопчику, який отримав мінно-вибухове поранення (підтверджене медичними довідками), надали рішення про те, що дитина, як і всі решта, зазнала психологічного насилля, хоча очевидним є факт фізичної шкоди. Це свідчить про поверхнєве виконання службових обов’язків і вимагає системного реагування для захисту прав постраждалих дітей”. (Керівник 5)

Коли кейс-менеджери працюють з неурядовими організаціями, наприклад, правозахисними чи громадськими організаціями, то вдається оперативно закрити питання, які гальмують державні програми. Було згадано, що співпраця БО «БФ «Рокада» з офісом омбудсмена дозволила забезпечити супровід та правовий захист дітей ВПО без супроводу дорослих у співпраці з органами опіки та піклування.

Сповільнює роботу кейс-менеджера відсутність єдиної системи документообігу чи бази даних. У деяких громадах один кейс може «застрягнути» на етапі передачі документів між ЦНАПом та соціальною службою через відсутність спільної платформи або протоколу роботи з електронними кейсами.

Отже, для успішного впровадження кейс-менеджменту, зі слів керівників, потрібні професійно підготовлені кейс-менеджери. Оскільки кейс-менеджмент — це робота в умовах постійних змін, тому доцільно забезпечувати організацію регулярних тренінгів, обміни досвідом, практичні кейс-сесії. Супервізії з боку досвідчених фахівців можуть допомогти запобігати емоційному виснаженню та сприяти покращенню якості рішень у складних випадках. Необхідні також мобільні та транспортні послуги.

“У віддалених громадах необхідно забезпечити кейс-менеджерів транспортом або покрити логістичні витрати для відвідування бенефіціарів за місцем їхнього проживання”. (Керівник 3)

“Єдине, хто випадає із ефективного кейс-менеджменту, це люди з залежностями. Але там потрібна специфічна допомога, мотиваційне інтерв'ю, і мені здається, це було б непогано додати”. (Керівник 2)

Оцінкою ефективності роботи кейс-менеджерів, за словами керівників, є відсутність повторних звернень з подібними запитами, а також, чи вдається виконати всі заплановані дії в плані та досягти результату. Оцінюється також наскільки кейс-менеджер виконує етапи супроводу в межах встановлених часових рамок — від первинної оцінки потреб до завершення кейсу.

“Для кейсів, які передбачають терміновий супровід сімей з дітьми, важливо забезпечити доступ до тимчасового житла або базових послуг протягом перших 72 годин”. (Керівник 3)

Також було зазначено про дотримання етики та конфіденційності, принципів захисту даних, недискримінації, професійної дистанції, про те, що кейс-менеджер повинен вести чітку і вчасну документацію кожного кейсу, коректно заповнювати електронні бази даних. Для оцінки використовуються

також зворотний зв'язок від бенефіціарів. У річному звіті організації враховується частка позитивних відгуків як додатковий показник якості.

На погляд керівників, для покращення підтримки ВПО у Рівненській області в системі кейс-менеджменту необхідно провести спрощення форм, а також запровадити міжвідомчі протоколи співпраці між різними урядовими та неурядовими організаціями, тобто запровадити єдину електронну систему кейс-менеджменту, що дозволить в реальному часі координувати між партнерами статус кейсів та не дублювати допомогу.

Висловлено необхідність розширення команди за рахунок введення нових ролей, наприклад, соціальні фасилітатори, які зможуть допомагати на рівні громади в організації побутових питань бенефіціарів або асистенти кейс-менеджерів, які б могли надавати підтримку у зборі документів, логістиці, адмініструванні.

“Необхідно системно підвищувати кваліфікацію кейс-менеджерів, зокрема у сферах інклюзивного підходу, прав людини, роботи з травмованими бенефіціарами. Обов'язковими мають стати регулярні супервізії”. (Керівник 3)

Як вважають керівники, система кейс-менеджменту повинна включати локальні гуманітарні фонди або резерви (cash for rent, продуктові сертифікати, кошти на термінову допомогу), щоб оперативно закривати критичні потреби до моменту включення державних механізмів допомоги.

На переконання керівників важливо впроваджувати активніше залучати громади до процесу підтримки ВПО через програми фасилітації, тренінги для органів місцевого самоврядування, залучення волонтерів із числа самих переселенців.

На думку керівного складу система кейс-менеджменту є достатньо адаптована до специфіки роботи з різними вразливими групами ВПО, так як універсальний підхід не працює, кожна група має свої потреби, бар'єри та виклики. Наведено приклади, що літні люди частіш за все мають виклики, пов'язані зі здоров'ям, відсутністю мобільності, самотністю. Їхні кейси

потребують включення елементів медико-соціального супроводу, питань доступу до паліативної допомоги, організації транспорту або пристосування житлових умов до вікових особливостей. У багатьох випадках для людей похилого віку критичними є перенаправлення до програм догляду вдома або організація доступу до соціального таксі для відвідування лікаря.

“Кейс-менеджмент для осіб з інвалідністю має враховувати потреби в архітектурній доступності, допоміжних засобах реабілітації, адаптованих комунікаціях (сурдопереклад, спрощена мова тощо) та захисті їхніх прав на працю та освіту”. (Керівник 3)

“При веденні дитячого кейс-менеджменту, необхідне посилення міжвідомчої взаємодії з освітніми закладами, службами у справах дітей. При роботі з жінками, постраждалими від гендерно-зумовленого насильства часто необхідно доступ до кризових шелтерів, буває так, що місць обмаль, також необхідні довготривалі супроводи з оформлення різних юридичних документів. Для осіб працездатного віку основними видами підтримки є програми перекваліфікації, отримання грантів”. (Керівник 5)

За оцінками керівників окремого підходу передбачає робота з підлітками з акцентом на розвиток навичок, доступ до освіти та молодіжних програм, підтримку в інтеграції до нової громади. Підліткам ВПО важливо забезпечити не лише базову допомогу, але й менторські програми або залучення до неформальної освіти (тренінги, молодіжні клуби).

В контексті інновацій на погляд керівників можна було б використовувати мобільні додатки для бенефіціарів, які б надавали інформацію про доступні послуги, етапи супроводу, а також можливість зв'язку з кейс-менеджерами.

“Треба також подумати про посилення співпраці з бізнесом, щоб сприяло швидше знаходити роботу або стажування. Необхідно надавати підтримку психосоціальною не тільки для ВПО, а і для приймаючої громади, щоб запобігти можливим конфліктами”. (Керівник 5)

За словами керівників основними вимогами до професії кейс-менеджера є вища освіта у сфері соціальної роботи чи психології, знання правових аспектів соціального захисту та досвід роботи з вразливими групами. Важливими особистісними якостями є емпатія, толерантність, комунікабельність, уміння опрацьовувати великі масиви даних. Одним із основних викликів у роботі кейс-менеджерів є збереження балансу між професійними обов'язками та емоційним вигоранням, а також складність вирішення юридичних та адміністративних питань клієнтів.

Отже, аналіз думок керівного складу свідчить, що кейс-менеджмент є ефективним методом підтримки ВПО, адже дозволяє надавати комплексну, персоналізовану допомогу, яка охоплює різні аспекти життя людини. Його основні переваги включають системний підхід, об'єднання зусиль різних фахівців, зниження ризику повторної вразливості та формування бази для адвокації.

Процес впровадження кейс-менеджменту супроводжується, разом з тим, численними викликами, такими як нестача ресурсів і кваліфікованих кадрів, бюрократичні перепони у співпраці з державними установами, відсутність єдиної системи документообігу. Водночас дієвість кейс-менеджменту значно зростає за умови підписання меморандумів про співпрацю, налагодження міжсекторної взаємодії та залучення правозахисних організацій. З метою подальшого вдосконалення кейс-менеджменту необхідне посилення кадрового потенціалу, забезпечення сталої підтримки з боку міжнародних партнерів та держави.

Розділ 4

ОРГАНІЗАЦІЯ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ ДЛЯ ВПО НА РІВНІ МІСЦЕВИХ ГРОМАД

Організація кейс-менеджменту для ВПО на рівні місцевих громад Рівненської області потребує послідовного підходу та узгоджених дій з боку державних структур та громадського сектору, оскільки розрізненість їхніх дій може негативно позначатися на кінцевих результатах.

До процесу кейс-менеджменту залучаються різні категорії осіб, які потребують вирішення широкого кола проблем. Нами виявлено, що найчастіше за допомогою звертаються діти та молодь, сім'ї в СЖО, особи з інвалідністю, люди похилого віку (60+), тяжкохворі та постраждалі від різних видів насильства.

Зупинимося на кожній із вразливих груп ВПО щодо їх проблем та потреб:

1) *Самотні матері* потребують підтримки в пошуку житла, роботи чи перекваліфікації, влаштування дітей в дитячі садки, школи та гуртки. Для них є важливим отримати доступ до безкоштовних дитячих речей, підгузків, ліків тощо. Їхні найбільші виклики – це відсутність соціального оточення і підтримки, а наявність дітей ускладнює пошук роботи чи участь у навчальних програмах.

2) Інша велика група отримувачів допомоги – *особи з інвалідністю*. Найчастіше вони потребують реабілітаційне обладнання та медикаменти, супровід у встановлені групи інвалідності, соціальні виплати. Їхніми найбільшими викликами є відсутність адаптованих умов проживання, залежність від сторонньої допомоги, складність отримання медичних послуг, особливо поза межами міст.

3) *Люди похилого віку* більш за все потребують постійного медичного супроводу, засобів гігієни, психоемоційної підтримки. Їм важко зареєструватися самостійно в електронні черги, заповнити необхідні заявки на допомогу.

4) *Багатодітним родинам ВПО* потрібні одяг, взуття, продукти, шкільне приладдя. Батькам трудно одночасно задовольняти потреби дітей різної вікової категорії, через те вони також відчують психологічне перевантаження. Відповідно, дітям потрібна підтримка через втрату дому, друзів, допомога в адаптації до нових шкіл, в організації дозвілля.

5) *Діти та підлітки* часто втрачають мотивацію до навчання, демонструють агресивну поведінку або замкнутість. Є потреба у проведенні для них арттерапевтичних занять, групових занять з емоційного розвитку.

Аналіз вікового та гендерного складу опитаних ВПО показує, що найбільш вразливими є люди 36-45 років. Ситуація ускладнюється тим, що саме ця категорія несе основний сімейний та фінансовий тягар. Крім того, серед опитаних, більшість – жінки, що вказує на гендерну специфіку ВПО, тому що чоловіки призовного віку часто залишаються в зоні бойових дій або залучені до військової служби. Це підкреслює необхідність врахування гендерних аспектів у наданні соціальних послуг, а саме: розширення програм підтримки для жінок, які залишаються без партнерської підтримки, а також програм для дітей у таких сім'ях.

Відповіді на інші запитання анкети свідчать, що для успішної адаптації ВПО на рівні місцевих громад, велике значення має наявність розвиненої соціальної інфраструктури, а саме: функціонування ЦНАПів, служб соціального захисту, консультаційних центрів, гуманітарних хабів, програм підтриманого проживання, доступність інклюзивної освіти, медичних послуг, реабілітаційних центрів. Сприяє цьому також розвинена система щодо працевлаштування, доступу до програм перекваліфікації, програми забезпечення житлом. Велику роль відіграє підтримка та залученість місцевої влади, доброзичливе ставлення місцевого населення, залучення ВПО до різних освітніх чи культурних ініціатив, комплексні плани підтримки для кожної людини, включаючи матеріальну, юридичну, психосоціальну тощо. Наразі, у ВПО є високий запит на психологічну підтримку, так як наявність травматичного досвіду може стати сильним бар'єром

для людини інтегруватися у нове середовище. Через виснаження та тривалий стрес у ВПО доволі часто відзначається відсутність мотивації до змін.

Отримані результати даного дослідження демонструють, що ступінь успішної адаптації ВПО до змінених умов істотно залежить від якості кейс-менеджменту та його доступності. Втім, вплив кейс-менеджменту може як посилюватися, так і стримуватися через різні зовнішні та внутрішні фактори. Зокрема, респонденти з числа ВПО, зазначали про брак інформації щодо доступних послуг і допомоги, тобто необхідно звернути увагу на поширення інформаційної кампанії з популяризації кейс-менеджменту та роз'яснення його можливостей.

Виявлено, що суттєво гальмує процес кейс-менеджменту обмеженість ресурсів громади, брак державних програм підтримки, складні процедури, низька взаємодія державних установ з кейс-менеджерами неурядових організацій, відсутність єдиної бази даних для обміну між різними службами, висока вартість оренди житла, психологічні бар'єри самих ВПО.

Можна стверджувати, що кейс-менеджмент в Рівненській області, може реалізовуватись швидше та якісніше якщо буде підкріплений певними державними програмами (житло, ринок праці тощо).

Коли люди масово прибували на Рівненщину на початку війни, БФ «БО Рокада» Рівненської області активно долучалася до надання допомоги та підтримки ВПО, тому соціальні працівники та кейс-менеджери змушені були працювати в умовах підвищеного навантаження, що призводило до професійного вигорання. Цей процес продовжується і на теперішньому етапі. Експерти вказують, що існує потреба з розширення штату кейс-менеджерів, а також застосування чітких механізмів взаємодії, зокрема, міжвідомчих форм перенаправлення між гуманітарними фондами, міжнародними партнерами та державними структурами, щоб відбувалося оперативне реагування, не втрачалися важливі кейси та не дублювалися зусилля державного й громадського сектору.

Із позитивного слід зазначити, що більшість опитаних кейс-менеджерів вказують на зростання усвідомлення їх ролі, в аспекті не просто як виконавця функцій, а саме як координатора змін. Також вони зазначають, що вже відбулася адаптація до нестандартних ситуацій і поглиблення навичок кризової комунікації, що в кейс-менеджменті дуже важливо. Однак існує високий ризик емоційного вигорання, хоча професійна солідарність роботи у команді допомагає з цим справлятися. Вони зазначають, що їх надихають успішні кейси, коли люди стають самостійними і далі справляються з викликами окремо. Тобто впровадження кейс-менеджменту допомагає ВПО досягнути значних результатів щодо адаптації й інтеграції у місцеві громади, а також сприяти подоланню складних життєвих обставин.

Отже, результати дослідження ВПО, які евакуювалися в Рівненську область та скористалися методом кейс-менеджменту від фахівців БО «БФ «Рокада» для подолання СЖО, свідчать про його дієвість в соціальній роботі.

4.1 Практичні рекомендації для кейс-менеджерів, які працюють з ВПО

На основі дослідження були розроблені рекомендації для кейс-менеджерів, які працюють з ВПО у БО «БФ «Рокада»:

На рівні первинного консультування:

1. Формувати дружнє довірливе середовище з бенефіціаром вже з першого контакту через активне слухання, шляхом мотиваційного консультування, щоб бенефіціар, був максимально залучений в процес змін в своєму житті.

2. Бути уважними до невербальних сигналів при роботі з бенефіціаром, таких як агресивність, байдужість, що стане фундаментом для подальшої взаємодії, дозволить якісніше оцінити потреби та скласти план дій.

3. Якщо фізичний або психічний стан перешкоджає повноцінній комунікації, використовувати такі засоби, наприклад, як картки з зображеннями, малюнки. Подавати інформацію дозовано, з урахуванням спроможності

бенефіціара. При спілкуванні ставити уточнюючі питання або просити перефразувати, щоб перевірити розуміння. Навіть кивок або вибір одного з запропонованих варіантів – це вже співучасть.

4. Вивчати вплив сімейних стосунків на ситуацію і включати позитивних членів родини в план підтримки, так як родина може стати емоційною підтримкою бенефіціара у щоденному житті і сприяти стабільності змін.

На рівні індивідуальної роботи з кейсом:

1. Враховувати особливості бенефіціарів, в тому числі гендерний аспект на всіх етапах кейс-менеджменту. Ретельно вивчати та враховувати різний досвід потреб, вразливостей, бар'єрів з якими стикаються дівчата, хлопці, чоловіки, жінки щоб забезпечити рівний доступ до ресурсів та уникати гендерної стигми чи дискримінації.

2. Використовувати травмаінформований підхід при роботі з бенефіціарами, розвивати навички кризового втручання. Це допоможе створити безпечне середовище, побудувати довіру, сфокусуватися на стійкості бенефіціара і сприятиме відновленню контролю над життям, коли «ми не рятуємо, а підтримуємо клієнтів у процесі змін».

3. Використовувати смарт-цілі при плануванні кейс-менеджменту. Це дасть чіткість, конкретність, об'єктивну оцінку тому, наскільки кейс успішно рухається, допоможе уникнути недосіжних завдань та убезпечить розчарування бенефіціара в процесі отримання послуги.

4. Фіксувати труднощі, зміни у настрої, поведінці, самооцінці бенефіціара, також зворотній зв'язок від сім'ї. Це надасть можливість побачити результати, навіть маленькі, вчасно переглянути план дій, не працювати по шаблону, а також бачити вплив допомоги та, у разі передачі кейсу, уникати втрати важливої інформації.

5. Під час роботи з кейсом, у разі ситуацій з обмеженням доступу до послуг, а штучними перешкодами, бути свого роду адвокатами, допомагати

писати звернення, скарги, заяви. Це може підсилити «голос» бенефіціара та прискорить процес кейс-менеджменту.

6. Вести документацію в програмі SuiteCRM та Primero і налаштувати її на автоматичне заповнення повторюваних даних. Це зменшить навантаження фахівців на паперову роботу.

7. Зменшити планову норму кейсів, не перевантажувати фахівців. Це сприятиме і кращому документуванню і роботі в нормальному темпі, і більш якісній роботі в цілому, в тому числі збереженню ресурсу фахівців на реальну підтримку та мотивацію бенефіціарів.

8. Ввести додаткову посаду асистента кейс-менеджера, який би виконував технічну, допоміжну та адміністративну роботу (внесення даних, обробка документів). Відповідно, буде гарантовано швидкий та частіший контакт з бенефіціаром, зменшення затримки у наданні допомоги. При цьому, асистента можна навчити і підготувати до повноцінної ролі кейс-менеджера, створити трудовий резерв та стабільне функціонування команди.

На рівні міжвідомчої співпраці:

1. Формувати мережу партнерських контактів (соціальні служби, медики, освітяни, юристи, психологи, релігійні організації, громадські організації, волонтери). Це надасть можливість не шукати контакти, так би мовити, з нуля, а дозволить якісніше та швидше реагувати, тому що, коли одна організація в даний момент не має ресурсу, то інша організація може ці прогалини компенсувати.

2. В рамках співпраці використовувати єдиний інструмент перенаправлення, щоб була структурована та повна інформація про бенефіціара та його потреби. Це полегшить комунікацію між партнерами, мінімізує втрату інформації, посилить міжвідомчу взаємодію.

На рівні роботи з громадою:

1. Активно працювати з громадою – залучати ОМС, ЦНАПи, школи, роботодавців. Коли громада включається, у бенефіціара є відчуття

приналежності. Також відбувається активація місцевих ресурсів, тому що буває у громади багато можливостей допомоги, але часто вони не залучаються.

2. Працювати не тільки з особою, а і з її середовищем. Це знизить ймовірність повернення бенефіціара до кризи через СЖО.

На рівні професійного розвитку кейс-менеджера:

1. Кейс-менеджерам брати участь у інтервізіях, супервізіях, тренінгах. Це допоможе оновити знання, отримати підтримку від колег, від супервізора, проаналізувати свою роботу, уникнути помилок, підвищити професіоналізм.

2. Після завершення кейсу рефлексувати на питання що було викликом, що вдалося, які навчички спрацювали, а чого ще треба навчитись. Така рефлексія допоможе дати ідеї для покращення майбутніх кейсів чи маршрутів перенаправлення, а також підсилить розуміння своєї ролі та впливу своєї роботи на життя інших.

Дані рекомендації спрямовані на систематизацію процесу роботи кейс-менеджерів щоб забезпечувати єдиний підхід до оцінки потреб та надання допомоги ВПО.

ВИСНОВКИ

Отримані результати дослідження відповідно до окреслених завдань та мети, дають підстави для наступних висновків:

1. Теоретичні засади кейс-менеджменту з вразливими групами населення ґрунтуються на комплексному та міждисциплінарному підходах. В соціальній роботі метод кейс-менеджменту дозволяє надавати індивідуальну підтримку вразливим групам населення та координувати зусилля різних служб. Досвід Канади, США, країн ЄС засвідчив, що кейс-менеджмент є методом, який покращує життя, забезпечує стійкі зміни та підвищує рівень самостійності клієнта. Показано, що серед важливих характеристик кейс-менеджменту є активне включення клієнта у процес прийняття рішень на шляху до змін, що підвищує його відповідальність та спроможність. Підкреслено важливість дотримання етичних норм для підвищення довіри у роботі з ВПО, які опинилися в умовах втрати стабільності та безпеки.

2. Головними проблемами ВПО, які проживають у Рівненській області було визначено наступні: відсутність житла, доходу, робочих місць, труднощі з отриманням документів, труднощі з доступом до медичних послуг. Разом із цим, показано, що ВПО перебувають в стані емоційного стресу через переїзд, втрату домівки, звичного способу життя та близьких. Відповідно, їх потреби містять соціальну, правову, матеріальну та психологічну складову.

Аналіз отриманих даних засвідчив, що існує певний відсоток людей, які залишилися незадоволені послугою кейс-менеджменту через обмежені ресурси допомоги, великий пакет документів та ускладненість процедур, які їм доводилось проходити. Серед причин невдоволення вказувалося також на незрозумілу інформацію про можливості допомоги з боку фахівця, недостатність комунікації та тривалість процесу кейс-менеджменту.

Доведена потреба багатьох ВПО щодо підтримки кейс-менеджера для подолання СЖО та успішної адаптації у громаді Рівненської області.

Підтверджено, що ВПО більше розраховують на громадські та благодійні організації у забезпеченні підтримки, так як часто державні програми допомоги не достатньо відповідають їх реальним потребам.

3. Визначено, що практична діяльність кейс-менеджерів БО «БФ «Рокада» складається з проведення індивідуальної оцінки потреб, розробки плану індивідуальної підтримки, супроводу бенефіціарів, координації допомоги з різними партнерами. Доведено, що результативність кейс-менеджменту підвищується, якщо зусилля розділяються 50 на 50 з боку бенефіціара та з боку фахівця. Показано, що в середньому, навантаження на одного кейс-менеджера становить 20-25 кейсів, що визнається респондентами як перевантаження. Також негативно впливає на якість роботи заповнення великої кількості документації через відсутність Єдиної системи документообігу. Виявлено, що складно вирішувати кейси, які пов'язані з питанням житла, фінансової підтримки, насильством, оскільки їх швидкому процесу вирішення перешкоджає надмірна формалізація при взаємодії з органами державної влади.

Виявлено ключові навички кейс-менеджерів у роботі з ВПО: комунікативні навички, вміння слухати, емоційне включення, стресостійкість, знання першої психологічної допомоги, навички планування та прийняття рішень. Визначена потреба методичної підтримки з питань єдиних підходів надання допомоги методом кейс-менеджменту. Показано, що у співпраці з неурядовими організаціями закривати питання ВПО вдається набагато оперативніше, але існує велика загроза виходу донора з регіону або закриття програм.

4. Розроблено практичні рекомендації для кейс-менеджерів БО «БФ «Рокада» з використання кейс-менеджменту для підтримки ВПО, які структуровано за рівнями: первинного консультування, індивідуальної роботи з кейсом, міжвідомчої співпраці, на рівні роботи з громадою та професійного розвитку фахівців.

Визначено, що для успішного кейс-менеджменту важливим є запровадження на регулярній основі супервізій, обмін досвідом, організація міжвідомчих зустрічей з різними організаціями та службами, а також забезпечення участі кейс-менеджера у постійних навчаннях.

Зазначено, що для попередження професійного вигорання необхідно зменшення планової норми ведення кейсів на одного працівника, спрощення форми ведення кейсів, запровадження додаткової посади асистента кейс-менеджера, впровадження електронного документообігу, використання мобільних додатків, через які бенефіціари могли би отримувати інформацію про послуги та розробки міжвідомчих протоколів співпраці для урядових і неурядових організацій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Балужева О. В. Шляхи вирішення проблем внутрішньо переміщених осіб: міжнародний досвід. Державне управління : удосконалення та розвиток. 2015. №12. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2015_12_4
2. Бондаренко, А. (2024, квітень). Особливості психологічної допомоги внутрішньо переміщеним особам. Науковий журнал "Психологія та право". Режим доступу: <https://science.donnu.edu.ua/wp-content/uploads/sites/6/2024/04/16-naukova-robota-petrych-s.pdf>
3. Бойко В. Г. Соціальна робота з внутрішньо переміщеними особами, які постраждали внаслідок воєнних дій: кваліфікаційна робота бакалавра спеціальності 231 "Соціальна робота" / наук. керівник Т. І. Бутченко. Запоріжжя: ЗНУ, 2023. 49 с. Режим доступу: <https://dspace.znu.edu.ua/jspui/handle/12345/12576>
4. Бриндіков, Ю. Л. (2023). Соціальна робота з внутрішньо переміщеними особами в системі соціальних служб (приклад Хмельницького міського центру соціальних служб). Режим доступу: http://www.innovpedagogy.od.ua/archives/2023/63/part_2/28.pdf
5. Вовк, Є.О., Табачкова, Н.А. (2022). Трудовий потенціал України: сучасний стан та поствоєнні перспективи. Збірка матеріалів Всеукраїнської наукової конференції, 134. Режим доступу: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/45896/1/%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BA%D0%B0_.pdf#page=134
6. В Україні майже 6,5 млн внутрішньо переміщених осіб – МОМ. (б. д.-б). ІОМ Ukraine. Режим доступу: <https://ukraine.iom.int/uk/news/v-ukrayini-mayzhe-65-mln-vnutrishno-peremishchenykh-osib-mom>
7. Грицишин, В. (2021). Е-урядування Естонії: досвід для України. Матеріали IV Міжнародної студентської науково-технічної конференції „Природничі та гуманітарні науки. Актуальні питання”, 219-220. Режим доступу:

https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/36103/2/MSNTK_2021_Hrytsyshyn_V-E_government_of_Estonia_219-220.pdf

8. Горемикіна Ю. В. Інноваційні практики соціальної роботи з вразливими групами населення в Україні // Демографія та соціальна економіка. – 2020. – Т. 3. – №. 41. – С. 91-113. Режим доступу:

[https://www.dse.org.ua/arhcive/41/3_\(41\)_2020.pdf#page=91](https://www.dse.org.ua/arhcive/41/3_(41)_2020.pdf#page=91)

9. Дацаківська, О. Ю., Стельмах, С. С., & Максименко, К. М. (2021). Спільно до нових послуг: Керівництво із впровадження соціальних послуг для сімей з дітьми в громадах. Ведення випадку та міжвідомча взаємодія: посібник.

Режим доступу:

https://www.unicef.org/ukraine/media/12711/file/Spilno_posibnyk_2_casemanagement.pdf

10. Журавльова Г. С. Забезпечення прав внутрішньо переміщених осіб : міжнародний досвід та Україна. Часопис Київського університету права. 2016. 45 № 4. С. 52-56. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Chkup_2016_4_13

11. Зверєва І. Д. Ведення випадку / І. Д. Зверєва, Ж. В. Петрочко // Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / за заг. ред. проф. І. Д. Зверєвої. – 2-ге видання – К.; Сімферополь: Універсум, 2013. – С. 481–482.

12. Закон України про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб. (2014, жовтень 20). Закон України № 1706-VII. Офіційний сайт Верховної Ради України. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1706-18>

13. Іваненко, О. (2024). Цифровізація як нова реальність в умовах соціальної нестабільності. *Sociology: Theory, Methods, Marketing*, (3).

14. Керівні принципи ООН з питань внутрішнього переміщення всередині країни / Уповноважений Верховної Ради України з прав людини. Режим доступу: <https://ombudsman.gov.ua/uk/rekomendaciya-komitetu-ministriv-radi-yevropi-20066-derzhavam-chlenam-shchodo-vnutrishno-peremishchenih-osib>

15. Керівні принципи з питань внутрішнього переміщення. Режим доступу: <https://www.ohchr.org/Documents/Issues/IDPersons/GPUkrainian.pdf>

16. Кияниця З. П. Застосування ведення випадку в соціальній роботі: міжнародний досвід, практика і перспективи в Україні / З. П. Кияниця // Наукові записки Ніжинського державного університету ім. Миколи Гоголя. – Ніжин. – 2016. – № 1. – С. 254–263.
17. Кривачук Л. Ф. Інноваційні практики менеджменту соціальних послуг: «ведення випадку» («Case management») в соціальній роботі //Рекомендовано до друку вченою радою Львівського державного університету безпеки життєдіяльності (протокол № 2 від 4 жовтня 2017 р.). – 2017. – С. 349.
18. Круглянко, А. В. (2024, July). Кейс-менеджмент: європейський та світовий досвід та застосування в Україні. In The 26th International scientific and practical conference “World problems and ways of solving modern problems”(July 02–05, 2024) Oslo, Norway. International Science Group. 2024. 269 p. (p. 157).
19. Ліга соціальних працівників України. (2024). Аналіз стану організації та надання соціальних послуг у Дніпропетровській області. Програма розвитку ООН в Україні. Режим доступу: <https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/analiz-stanu-orhanizatsiyi-ta-nadannya-sotsialnykh-posluh-u-dnipropetrovskiy-oblasti>
20. Міністерство соціальної політики України. Внутрішньо переміщені особи - Міністерство соціальної політики України. (б. д.). Міністерство соціальної політики України. Режим доступу: <https://old.msp.gov.ua/timeline/Vnutrishno-peremishcheni-osobi.html>
21. Наказ, М. М. С. (2005). Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України від 09.09. 2005. № 1965. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1965643-05#Text>
22. Наказ Міністерства соціальної політики України від 09.07.2014 № 450 «Про затвердження форм обліку соціальних послуг сім'ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах».

23. Наказ Міністерства соціальної політики України від 28.10.2014 №828 «Про затвердження методичних рекомендацій щодо інформування населення про соціальні послуги». [Про затвердження Методичних реко... | від 28.10.2014 № 828](#)
24. Наказ Міністерства соціальної політики № 429 від 23.06.2020 р. «Про затвердження класифікатора соціальних послуг». Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>
25. Наказ Міністерства соціальної політики України № 318 від 31.03.2016 р. «Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах». Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0621-16#Text>
26. Нікітіна В. Соціальна вразливість внутрішньо переміщених осіб як підстава соціальної роботи з ними //Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота». – 2021. – №. 2 (49). – С. 120-123.
27. Панфілова, А. М. (укл.). (2023). Медико-психологічна реабілітація та соціальна адаптація учасників бойових дій і вимушених переселенців в Україні: проблеми та перспективи: бібліографічний покажчик, до наук.-практ. конф., 26 трав. 2023 р., м. Київ (М. М. Матяш, наук. консультант). Національна наукова медична бібліотека України; Національний медичний університет імені О. О. Богомольця; Асоціація з медичної та психологічної реабілітації. Режим доступу: <https://emed.library.gov.ua/vydannia-nnmbu/medyko-psykholohichna-reabilitatsiia-ta-sotsialna-adaptatsiia-uchasnykiv-boyovykh-diy-i-vymushenykh-pereselentsiv-v-ukraini-problemy-ta-perspektyvy-2/>
28. Поліщук В., Горішна Н., Слосанська Г. та ін. Соціальна робота з різними категоріями населення у територіальній громаді: українські реалії та міжнародний досвід: колективна монографія. – Тернопіль: «ЗапаПрінт» 2018. – 219 с. Режим доступу: [Microsoft Word - petrysun_6](#)
29. Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 587 «Про організацію надання соціальних послуг». Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>

30. Практика від ВБО «Світло Надії». Ведення випадку (кейс-менеджмент) в роботі з внутрішньо переміщеними особами // Практики громадських ініціатив. Допомога та підтримка внутрішньо переміщених осіб в Україні. – К.: Проект ПРООН «Оперативне реагування на соціальні та економічні потреби ВПО в Україні», 2014. – С. 36-39
31. Проект постанови Кабінету Міністрів України від 2023 р. «Порядок надання послуг із застосування ведення випадку (кейс-менеджменту)». Режим доступу: <https://www.msp.gov.ua/projects/851/>
32. Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб. (б. д.). Офіційний вебпортал парламенту України. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1706-18#Text>
33. Рогова, Д. М. (2022). Стан економіки України в умовах війни. Збірка матеріалів Всеукраїнської наукової конференції, 175. Режим доступу: https://science.donntu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/11/zbirka_.pdf#page=177
34. Роз'яснення Мінрегіону України щодо стандарту доступності отримання послуг. Режим доступу: <https://auc.org.ua/novyna/rozyasnennya-minregionu-shchodo-standartiv-dostupnosti-ta-yakosti-poslug>
35. Савчук О. М., Галай А. О. (2016). Кейс-менеджмент у роботі з внутрішньо переміщеними особами. Наукові записки НаУКМА. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота, (188), 70–74. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/NaUKMApp_2016_188_15
36. Семигіна Т. В., Гусак Н. Є., Трухан С. О. Соціальна підтримка внутрішньо переміщених осіб /Т. В. Семигіна, //Український соціум. 2015. № 2 (53). С. 65–71.
37. Силкіна, Ю. О., & Волошина, В. О. (2023). Впровадження електронного кейс-менеджменту у сферу соціальних послуг. Рекомендовано до видання Вченою радою Національного університету «Запорізька політехніка» (Протокол № 3 від 06.11. 2023 р.), 530.

38. Слозанська Г. І. Соціальна робота в територіальній громаді: теорії, моделі та методи: монографія / за наук.ред.д-ра пед. наук, проф. В. А. Поліщук. – Тернопіль: ТНПУ імені В. Гнатюка, 2018. – 382 с Режим доступу: [pluginfile.php](#)
39. Спіріна, Т. П., & Бодня, А. (2023). Кейс-менеджмент у роботі з вразливими групами населення. Ввічливість. *Humanitas*, (2), 145-150. Режим доступу: https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/45837/1/T_Spirina_A_Bodnia_%D0%92%D0%9D_2_fpsrso.pdf
40. Спіріна Т., Лях Т., Рогожинська В. Принципи міждисциплінарної взаємодії у соціальній роботі. Актуальні питання гуманітарних наук : міжвузівський збірник наукових праць молодих вчених Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка. 2020. Вип. 27(3). 224–228. Режим доступу: http://www.aphn-journal.in.ua/archive/27_2020/part_3/41.pdf
41. Спіріна Т. П., Лях Т. Л., Лехолетова М. М. Методи оцінки територіальною громадою власних потреб. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота / ред. О. Бартош. Ужгород, 2022. С. 178 – 181.
42. Статут Міжнародної організації міграції від 19.10.1953 р. : станом на 11 лип. 2002 р. Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/989_001#Text
43. України, З. (2019). Про соціальні послуги: Відомості Верховної Ради, (18), ст.73). Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
44. Уповноважений Верховної Ради України з прав людини - Головна. (б. д.). Уповноважений Верховної Ради України з прав людини - Головна. Режим доступу: <https://www.ombudsman.gov.ua>
45. Усенко, К. Д. (2024). Використання соціальних досліджень у соціальній роботі з внутрішньо переміщеними особами.
46. Шапка, І. С. (2024). Соціальна допомога сім'ям з дітьми (Bachelor's thesis, Волинський національний університет імені Лесі Українки).
47. Шульга, Ю. (2024). Використання технології ведення випадку у роботі з внутрішньо переміщеними особами.

48. Active Group. (2022). Дослідження ВПО: Актуальні проблеми і потреби. Режим доступу: <https://activegroup.com.ua/wp-content/uploads/2022/05/220412-%D0%92%D0%9F%D0%9E-65.pdf>
49. Boyko, O. (2023). Family mentoring: sharing lessons learned on piloting the state standard of The social support service revised to better address the needs of families with children experiencing difficult life circumstances. *Social work and education*, 10(4), 438-457.
50. Campbell, J., Duffy, J., Tosone, C., & Falls, D. (2021). ‘Just Get on with It’: A Qualitative of Study of Social Workers’ Experiences during the Political Conflict in Northern Ireland. *The British Journal of Social Work*, 51(4), 1314-1331. Режим доступу: <https://academic.oup.com/bjsw/article/51/4/1314/6162688>
51. Case management society of Australia & New Zealand & Affiliates (CMSA). Режим доступу: <https://www.cmsa.org.au/>
52. De Shalit, A., van der Meulen, E., & Guta, A. (2021). Social service responses to human trafficking: the making of a public health problem. *Culture, Health & Sexuality*, 23(12), 1717-1732. Режим доступу: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13691058.2020.1802670>
53. Draheim, M., Schanbacher, P. & Seiberlich, R. On the effectiveness of case management for people with disabilities. *J Labour Market Res* 55, 15 (2021). Режим доступу: <https://doi.org/10.1186/s12651-021-00299-9>
54. Fedirko, N. (2022). Digital social protection in Ukraine: prerequisites and strategic challenges. *Social and labour relations: theory and practice*, 12(1), 1-13.
55. Gursansky D. Case Management: Policy, Practice and Professional Business / D. Gursansky, J. Harvey. – New York : Columbia University Press, 2003. – 238 p. Режим доступу: <https://doi.org/10.4324/9781003115113>
56. Hendrix, E., Barusch, A., & Gringeri, C. (2021). Eats me alive!: Social workers reflect on practice in neoliberal contexts. *Social Work Education*, 40 (2), 161-173. Режим доступу: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02615479.2020.1718635>

57. International Indigenous Voices in Social Work Conference. (б. д.). International Federation of Social Workers – Global Online conference. Режим доступу: <https://www.ifsw.org>
58. Kirst-Ashman, K. K., & Hull, G. H. (2015). Understanding generalist practice (8th ed.). Belmont, CA: Brooks/Cole.
59. Kravchenko, O. (2023). Соціально-психологічна підтримка ментального здоров'я учасників освітнього процесу в кризових ситуаціях (практичний досвід). *Social work and education*, 10 (1), 35-46.
60. McCormick, S. T., Kurth, N. K., Chambless, C. E., Ipsen, C., & Hall, J. P. (2021). Case Management Strategies to Promote Employment for Transition- Age Youth With Disabilities. *Career Development and Transition for Exceptional Individuals*, 44(2), 120-131. Режим доступу: <https://doi.org/10.1177/2165143421991826>
61. Mohr Barak, M. E., Travis, D. J., Pyun, H. J., & Hsieh, B. (2020). The state of inservicetraining in social work organizations: results of a national survey. *Social work*, 65 (1), 41-51.
62. Noyori-Corbett, C., & Moxley, D. P. (2021). Research informed competencies for human rights field education in social work. *Journal of Human Rights and Social Work*, 6, 59-66. Режим доступу: <https://link.springer.com/article/10.1007/s41134-020-00145-x>
63. Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights. (n.d.). OHCHR homepage. Режим доступу: https://www.ohchr.org/en/ohchr_homepage
64. Pirisi, K., SZalay-KOMka, N., & Erdélyi, T. (2018). Complex case management to support disadvantaged jobseekers in Hungary. *Society and Economy Soc Ec*, 40 (1), 143-159. Режим доступу: <https://doi.org/10.1556/204.2018.40.1.9>
65. Pattoni L. Strengths-based approaches for working with individuals / L. Pattoni // Insights. Institute for research and innovation in social services. – 2012. – Vol. 16. – P. 45–54.
66. Qaçqınların və məcburi köçkünlərin (ölkə daxilində köçürülmüş şəxslərin) statusu haqqında. Azərbaycan Respublikası Qaçqınların və Məcburi Köçkünlərin

- İşləri üzrə Dövlət Komitəsi. Режим доступу: <https://idp.gov.az/az/law/93/parent/15>
67. Schoech, D., Lopez, M. L., & Hinterlong, J. (2020). Social work field education: A systematic review of the literature. *Journal of Social Work Education*, 56(1), 64-79.
68. Slozanska H., Shulga J. Ведення випадку у роботі з внутрішньо-переміщеними особами: досвід комунальних і недержавних організацій України // *Social work and education*. – 2024. – Т. 11. – №. 2. – С. 249-268.
69. Stokes J. Effectiveness of Case Management for ‘At Risk’ Patients in Primary Care: A Systematic Review and Meta-Analysis / J. Stokes, M. Panagioti, R. Alam // *PLoS One*. – 2015. – Vol. 10. – P. 15–30.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Анкета для ВПО

Шановний респондент/респондентко!

Будь ласка, візьміть участь в анкетуванні, яке проводиться в рамках дослідження магістерської роботи на тему: «Використання кейс-менеджменту для подолання криз у сім'ях ВПО», що виконується в Національному університеті «Києво-Могилянська академія».

Уважно прочитайте запитання і позначте той варіант, який найбільше відображає Вашу думку або ситуацію, з якою Ви зіштовхувались. Якщо запитання передбачає відкриту відповідь, будь ласка, висловіть свою думку.

Ваші відповіді дуже важливі, тому просимо відповісти на всі запитання. Опитування є анонімним, вказувати своє прізвище та ім'я не потрібно.

1. До якої категорії ВПО Ви відноситесь? *(можна обрати декілька варіантів)*

А) Діти та молодь:

- проживаю в своїй родині/родині близьких родичів
- тимчасово знаходжуся без батьків та інших членів родини
- батько/батьки захищають країні у лавах ЗСУ
- батьки знаходяться в медичному закладі

Б) Сім'ї в складних життєвих обставинах:

- домогосподарство з дітьми
- малозабезпечена сім'ї
- прийомна сім'ї
- неповна родина

В) Особи з вразливих категорій:

- людина з інвалідністю
- людина похилого віку (60+)
- особа з важкими захворюваннями
- особа, яка постраждала від насильства

Г) Соціально-економічно вразливі групи:

- безробітні
- щойно евакуйовані (1 місяць з дня приїзду)

2. Ваш вік (*обрати один варіант*)

- 18-25 років
- 26-35 років
- 36-45 років
- 46-55 років
- 56-65 років
- 66+ років

3. Ваша стать (*обрати один варіант*)

- жінка
- чоловік

4. Які основні перепони заважають вам адаптуватися до нового середовища та вирішувати свої питання самостійно? (*можна обрати декілька варіантів*)

- відсутність постійного житла
- фінансові труднощі (низький дохід, відсутність роботи)
- відсутність доступу до якісної медицини
- відсутність або недостатність соціальних виплат
- складнощі з працевлаштуванням
- брак інформації про доступні послуги та допомогу

- психологічний стрес
- відсутність підтримки з боку громади або місцевих жителів
- проблеми з оформленням документів (довідки ВПО, статуси, виплати тощо)
- дискримінація або упереджене ставлення через статус ВПО
- відсутність дитячих садків/шкіл для дітей
- нічого не заважає, я повністю адаптувався/лася
- інше

Якщо ви обрали варіант «Інше», будь ласка, уточніть, що саме ви маєте на увазі

_____ (текст)

5. Які види підтримки для Вас є найбільш актуальними? (можна обрати декілька варіантів)

А) Соціальні послуги та підтримка:

- соціальна адаптація
- соціальна інтеграція
- соціальний супровід
- представництво інтересів
- консультування
- інформування
- фізичний супровід

Б) Матеріальна та житлова допомога:

- натуральна допомога
- грошова допомога
- житлова підтримка

В) Освітня та професійна підтримка:

- освітня (для дітей/дорослих)
- працевлаштування

Г) медична та психологічна допомога:

- укладання декларації з лікарем
- проходження обстеження, лікування
- психологічна

Д) юридична підтримка та мобільність:

- допомога у судових справах (позови, аліменти, спадкові питання тощо)
- транспортування

Е) інше

Якщо ви обрали варіант «Інше», будь ласка, уточніть, що саме ви маєте на

увазі _____(текст)

6. Чи знаєте Ви, хто такий кейс-менеджер? (обрати один варіант)

- так
- ні
- частково

7. Чи знаєте Ви, хто такий соціальний працівник? (обрати один варіант)

- так
- ні
- частково

8. Чи є для Вас поняття «кейс-менеджер» і «соціальний працівник» однаковими? (обрати один варіант)

- так
- ні
- не впевнений/а

9. Як Ви розумієте роль кейс-менеджера? (обрати один варіант)

- працівник, який роздає гуманітарну допомогу

фахівець, який веде справу і надає комплексний супровід конкретної людини/сім'ї

працівник, який надає соціальні послуги різним категоріям населення

інше

Якщо ви обрали варіант «Інше», будь ласка, уточніть, що саме ви маєте на увазі _____(текст)

10. Чи мали Ви досвід звернення до кейс-менеджера? Варіанти відповідей (обрати один варіант):

так

ні

11. Якщо відповіли «Так»: Яку допомогу ви вже отримували? (можна обрати кілька варіантів)

психологічну підтримку

юридичну допомогу

гуманітарну допомогу (продукти, одяг, засоби гігієни)

медичну допомогу (консультація лікаря, ліки, лікування)

соціальні послуги (консультування, соціальний супровід, представництво інтересів)

допомогу у працевлаштуванні

житлову підтримку

освітню підтримку (для дітей/дорослих)

транспортну допомогу

інше

Якщо ви обрали варіант «Інше», будь ласка, уточніть, що саме ви маєте на увазі _____(текст)

12. Чи відчували Ви, що берете активну участь у прийнятті рішень щодо Вашої ситуації? *(обрати один варіант)*

так

ні

13. Як Ви оцінюєте отриману допомогу? *(оберіть один варіант)*

дуже задоволений/а – отримав/ла всю необхідну підтримку

скоріше задоволений/а – допомога була корисною, але є нюанси

нейтрально – допомога була, але суттєво не вплинула на мою ситуацію

скоріше незадоволений/а – отримав/ла часткову допомогу, але

проблема не вирішена

незадоволений/а – не отримав/ла очікуваної допомоги

14. Якщо Ви залишилися незадоволені, то що саме стало причиною?

(можна обрати кілька варіантів)

обмежені можливості допомоги (наприклад, відсутність ресурсів, певних послуг)

недостатня увага чи залученість фахівця

нечітка або неповна інформація про можливості допомоги

тривалий час очікування

велика кількість документів, складність процедур

інше

Якщо ви обрали варіант «Інше», будь ласка, уточніть, що саме ви маєте на увазі

_____ *(текст)*

15. Чи порадили б Ви іншим звертатися до кейс-менеджера? *(оберіть один варіант)*

так, бо це допомогло мені швидко знайти житло та роботу тощо

скоріше так, бо отримав корисні консультації, але процес був тривалим

- важко відповісти, бо поки що не бачу значних результатів
- скоріше ні, бо не отримав допомоги у вирішенні ключових питань
- ні, бо звернення не дало очікуваного результату

16. Чи могли б Ви впоратися з життєвими викликами самостійно за інших обставин? (*оберіть один варіант*)

- так, якби мав(ла) більше ресурсів та можливостей
- скоріше так, але підтримка значно полегшила цей процес
- важко відповісти, все залежить від ситуації
- скоріше ні, бо складно знайти рішення без фахової допомоги
- ні, без допомоги мені було б дуже важко

17. Як Ви можете описати систему соціальної допомоги для ВПО? (*Ваша відповідь*) _____

18. Що б Ви змінили в цій системі соціальної допомоги, щоб вона краще відповідала вашим потребам? (*Ваша відповідь*)

Дякую за надані відповіді!

ДОДАТОК Б**Гайд напіструктурованого опитувальника для кейс-менеджерів****БО «БФ «Рокада»****Вступне слово до респондента**

Добрий день!

Мене звати Тетяна Шульга, я проводжу дослідження на тему: «Використання кейс-менеджменту для подолання криз у сім'ях ВПО», що виконується в Національному університеті «Києво-Могилянська академія».

Опитування є конфіденційним, ваші особисті дані не розголошуватимуться та використовуватимуться виключно в межах даного дослідження.

За вашої згоди розмова буде записана на диктофон для полегшення подальшого аналізу отриманої інформації.

Хочу підкреслити, що в опитуванні немає правильних або неправильних відповідей, оскільки важливі саме ваша думка та ваш професійний досвід. Дякую

Заповнюється інтерв'юером після проведення інтерв'ю:

1. Номер інтерв'ю: № ____
2. Дата: « ____ » _____ 2025 р.
3. Місце проведення інтерв'ю: _____
4. Початок інтерв'ю: _____ год. _____ хв.
5. Завершення інтерв'ю: _____ год. _____ хв.
6. Тривалість інтерв'ю: _____ хв.

1. Назвіть основні проблеми з якими до Вас звертаються ВПО?
 2. Які з підходів Ви найчастіше застосовуєте у своїй роботі?
 3. Чи є підходи, які виявилися менш ефективними або неактуальними у Вашій практиці? Чому?
 4. Як Ви розумієте модель партнерства між кейс-менеджером і клієнтом?

5. Чи працює модель партнерства з клієнтом на практиці, чи все ж доводиться приймати рішення без активної участі клієнта?

6. Чи завжди вдається застосовувати індивідуальний підхід до кожного клієнта?

7. Чи стикалися ви з випадками, коли бенефіціари потребували гендерно-орієнтованих послуг? Якщо так, які саме послуги були б найбільш актуальними?

8. Які з наведених навичок Ви вважаєте найбільш важливими для вашої професійної діяльності?

9. Яка середня кількість кейсів припадає на одного фахівця у вашій команді?

10. Чи відчуваєте Ви, що таке навантаження на кейс-менеджерів є надмірним?

11. Які з чинників найважче компенсувати або вирішити за допомогою наявних ресурсів і послуг?

12. Як ви оцінюєте перспективи впровадження кейс-менеджменту в вашу практику?

13. Як, на вашу думку, можна покращити систему кейс-менеджменту для ВПО?

Завершення інтерв'ю, подяка респондентові:

Чи є ще щось важливе, що, на вашу думку стосується цієї теми? Можливо, ви хотіли б доповнити нашу розмову чимось важливим?

Щиро дякую Вам за приділений час і готовність взяти участь в інтерв'ю!

Дані про респондента:

1. Стать: _____

2. Посада: _____

3. Професійний стаж: _____

ДОДАТОК В**Гайд напіструктурованого опитувальника для керівництва
проєкту БО «БФ «Рокада»****Вступне слово до респондента**

Добрий день!

Мене звати Тетяна Шульга, я проводжу дослідження на тему: «Використання кейс-менеджменту для подолання криз у сім'ях ВПО», що виконується в Національному університеті «Києво-Могилянська академія».

Опитування є конфіденційним, ваші особисті дані не розголошуватимуться та використовуватимуться виключно в межах даного дослідження.

За вашої згоди розмова буде записана на диктофон для полегшення подальшого аналізу отриманої інформації.

Хочу підкреслити, що в опитуванні немає правильних або неправильних відповідей, оскільки важливі саме ваша думка та ваш професійний досвід. Дякую

Заповнюється інтерв'юером після проведення інтерв'ю:

1. Номер інтерв'ю: № ____
2. Дата: « ____ » _____ 2025 р.
3. Місце проведення інтерв'ю: _____
4. Початок інтерв'ю: _____ год. _____ хв.
5. Завершення інтерв'ю: _____ год. _____ хв.
6. Тривалість інтерв'ю: _____ хв.

1. Які основні переваги ви бачите в застосуванні кейс-менеджменту в роботі з ВПО?

2. Які найбільші труднощі ви спостерігаєте в процесі впровадження кейс-менеджменту?

3. Як ви оцінюєте ефективність взаємодії між різними службами у процесі надання допомоги ВПО через кейс-менеджмент?

4. Які ресурси та інструменти є найбільш необхідними для успішного впровадження кейс-менеджменту у вашу програму?

5. Які критерії ви використовуєте для оцінки ефективності роботи кейс-менеджерів?

6. Які зміни в системі кейс-менеджменту ви вважаєте необхідними для покращення підтримки ВПО?

7. Як ви оцінюєте необхідність адаптації кейс-менеджменту до специфіки роботи з різними вразливими групами ВПО?

8. Які фактори сприяють чи гальмують ефективність адаптації ВПО до нових умов через кейс-менеджмент?

9. Які інноваційні підходи ви вважаєте перспективними для подальшого розвитку кейс-менеджменту для ВПО?

10. Опишіть вимоги до кейс-менеджерів? Які функції є найбільш складними для виконання? Що можна змінити у цьому напрямку?

Завершення інтерв'ю, подяка респондентові:

Чи є ще щось важливе, що, на вашу думку стосується цієї теми? Можливо, ви хотіли б доповнити нашу розмову чимось важливим?

Щиро дякую Вам за приділений час і готовність взяти участь в інтерв'ю!

Дані про респондента:

1. Стать: _____

2. Посада: _____

3. Професійний стаж: _____