

УДК 364.026

## СИСТЕМА ОБЛІКУ РОБОТИ З ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИМИ ОСОБАМИ НА ОСНОВІ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ

**Суровцева Ірина Юріївна**, доцент кафедри соціології та соціальної роботи ДВНЗ  
«Приазовський державний технічний університет»

**Новікова Світлана Євгенівна**, магістрантка ДВНЗ «Приазовський державний  
технічний університет»

*Розглянуто необхідність формування документознавчої компетентності соціальних працівників під час соціального супроводу ВПО на основі кейс-менеджменту. Важливою складовою роботи кейс-менеджерів є використання паперового та електронного документообігу, хмарних баз даних, оскільки це сприяє принципово новим можливостям надання соціальних послуг, включаючи своєчасне реагування на запити вразливих груп населення та осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах.*

**Ключові слова:** соціальна робота, кейс-менеджмент, електронний документообіг в соціальній роботі, документування потреб клієнтів.

**Surovtseva I., Novikova S. Accounting system for work with internally displaced persons based on case management**

*It was considered the need for the formation of documentary competence of social workers. An important component of the work of case managers is the use of paper and electronic document circulation, cloud databases, as all of these contribute to fundamentally new opportunities for the provision of social services, including a high-quality response to the requests of vulnerable population groups and persons in difficult life circumstances.*

**Key words:** social work, case management, electronic circulation of documents in social work, documentation of clients' needs.

**Постановка проблеми.** Соціальна робота з особами у СЖО передбачає різноманітні напрямки супроводу та підтримки. Соціальний супровід на основі кейс-менеджменту був впроваджений у практику соціальної роботи в Україні відносно недавно. За допомогою іноземних партнерів була проведена низка тренінгів для фахівців з соціальної роботи з метою апробації цієї методики до реалій сучасної України.

На початок ХХ ст. з виникненням великої кількості соціальних проблем, пов'язаних з індустріалізацією, урбанізацією, імміграцією та зростанням кількості населення водночас з поширенням бідності, благодійні фонди й агенції активно почали впроваджувати кейс-менеджмент у практичну діяльність. Історичний досвід застосування кейс-менеджменту доводить свою дієвість лише при дотриманні логічних послідовних етапів у комунікації соціального працівника та клієнта з оформленням певної документації.

На сучасному етапі Міністерство соціальної політики реалізує Проєкт «Електронний кейс-менеджмент», що передбачає використання комп'ютерних процесів на всіх етапах – від аналізу потреб до оцінки результатів. Проєкт включає створення електронних кабінетів для клієнтів, надавачів соціальних послуг та кейс-менеджерів.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питання міграції, біженців і ВПО переміщених осіб становлять широкий спектр теоретичних і практичних питань, яким присвячено чимало досліджень у різних галузях науки.

Розробкою теоретико-методологічних засад соціальної роботи з ВПО займаються вітчизняні вчені: В. Буяшенко, Н. Кабаченко, О. Карагодіна, О. Карпенко, Н. Коляда, Т. Семигіна, Г. Слозанська, С. Шандрук, Т. Шаповалова, А. Ярошенко. Розглядом кейс-менеджменту в роботі з внутрішньо переміщеними особами і його застосуванням у соціальній роботі займалися І.Артеменко, О. Анісімова, А. Галай, В. Багрій, М. Куркчи, О. Савчук та ін. Практичний доробок у процедуру кейс-менеджменту з різними групами клієнтів та її імплементації у діяльність соціальних сервісів здійснили О. Волгіна, Н. Гусак, Т. Спіріна, І. Трубавіна. Вивченням поняття «кейс-менеджмент» займалися такі зарубіжні дослідники як Р. Баркер, С. Дойл, Д. Мокслей, М. Річмонд.

На сучасному етапі Міністерство соціальної політики реалізує Проєкт «Електронний кейс-менеджмент», що передбачає використання комп'ютерних процесів на всіх етапах – від аналізу потреб до оцінки результатів. Проєкт включає створення електронних кабінетів для клієнтів, надавачів соціальних послуг та кейс-менеджерів.

**Метою даного дослідження** є аналіз системи обліку роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** До осіб/сімей, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників, належать внутрішньо переміщені особи [1]. Карантинні обмеження 2019-2020 рр. та повномасштабна війна з 24.02.2022 погіршили становище переселенців.

На сьогодні, держава фокусується на 5 стратегічних цілях щодо ВПО [2]:

- Реагування держави на виклики внутрішнього переміщення.
- Безпечна евакуація громадян із небезпечних районів і задоволення їхніх гуманітарних потреб.
- Адаптація ВПО на новому місці проживання.
- Інтеграція та розвиток ВПО у приймаючих територіальних громадах.
- Підтримка безпечного повернення до покинутого місця проживання та реінтеграції.

Збільшення кількості ВПО вимагає від центральних та місцевих органів влади та інших суб'єктів надання соціальних послуг цілеспрямованої соціальної політики щодо захисту прав ВПО.

**Кабінет Міністрів України 07.04.2023 р. схвалив Стратегію державної політики щодо внутрішнього переміщення на період до 2025 р.** Також було затверджено відповідний операційний план на 2023-2025 рр. Прийняття нової Стратегії – це реагування держави на виклики масового переміщення населення, спричинені повномасштабною агресією російської федерації. Нею передбачена державна підтримка ВПО на всіх етапах – від евакуації, у процесі соціальної адаптації на новому місці й до моменту повернення до місця постійного проживання. Українська Стратегія державної політики щодо ВПО до 2025 р. стверджує, що «ключовими показниками результативності є: забезпечення надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам з урахуванням їх індивідуальних потреб; запровадження соціальної послуги «сприяння адаптації внутрішньо переміщених осіб» для осіб у складних життєвих обставинах та затвердження відповідного стандарту надання» [3]. Соціальна робота з внутрішньо переміщеними особами передбачає різноманітні напрямки підтримки, а для осіб/сімей ВПО у стані СЖО актуальною буде соціальна послуга соціального супроводу на основі кейс-менеджменту.

Розглянемо основні характеристики методу кейс-менеджменту:

- з клієнтом працює один постійний спеціаліст (соціальний працівник), який встановлює з ним стійкі відносини та відповідає за виведення клієнта з кризи;
- для вивчення особистості та ситуації клієнта проводиться оцінка;
- на основі оцінки виявляється проблема, на вирішення якої спрямовується справа;
- відповідно до проблеми складається план допомоги клієнту, спрямований на досягнення цілі: вирішення проблеми та виведення клієнта з кризи;
- для виконання плану допомоги складається міжпрофесійна команда з числа фахівців, чиїх соціальних послуг потребує клієнт; провідний соціальний працівник є координатором команди;
- допомога клієнту здійснюється згідно з планом допомоги та за певним алгоритмом: контакт – оцінка – планування – надання допомоги (кризове втручання +соціальний супровід) - моніторинг – завершення [4].

Як видно, кейс-менеджмент – складний і тривалий процес, тому для ефективної роботи кейс-менеджеру необхідно регулярно вести та оновлювати документацію, а

система документування оцінки потреб сім'ї, дітей, дорослих осіб з психічними розладами тощо має певні особливості проведення.

Фахівець з соціальної роботи оформлює певну документацію щодо стану клієнта та перспектив роботи з цією категорією (див. таблицю 1).

Таблиця 1 Види документації, що веде кейс-менеджер

Види документації	Періодичність
Підготовка та укладання договору про надання соціальної послуги	Одноразово (протягом семи робочих днів з дати видання надавачем послуги наказу про організацію та проведення соціального супроводу сім'ї (особи))
Складання акту оцінки потреб	Після проведення оцінки потреб
Формування особової справи сім'ї	Упродовж надання послуги
Листування з усіма суб'єктами надання соціальної послуги, оформлення запитів до установ і організацій	За потреби, але не менше ніж 2 рази на місяць
У разі надання соціальної послуги екстрено (кризово) складання індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги не здійснюється	

Отже, документацію кейс-менеджера можна умовно розділити на такі типи:

*Допоміжна документація* – це інформаційні матеріали (їх достовірність та актуальність слід регулярно перевіряти):

- послуги, які надаються всередині організації/установи/у приміщенні надавача соціальних послуг;
- послуги, які надаються партнерськими організаціями;
- імена, графіки, контактні дані фахівців, що надають послуги.

*Документація соціального супроводу конкретного клієнта:*

- індивідуальна картка;
- індивідуальний план супроводу;
- календар виконання індивідуального плану [5].

Так, наприклад, план соціального супроводу сім'ї містить біля 20 видів послуг, які будуть надані (догляд, соціальна реабілітація, соціальна адаптація, соціальна профілактика тощо), майже 40 основних цілей соціального супроводу сім'ї/особи, спрямованої на подолання СЖО (інтеграція в громаду, налагодження позитивних стосунків з її членами; надання тимчасового притулку; працевлаштування працездатних

членів сім'ї; налагодження емоційних контактів між членами сім'ї; подолання комп'ютерної, ігрової залежності тощо), очікувані результати щодо подолання чи мінімізації СЖО [6].

Закордонні експерти радять вести нотатки про випадки (case notes) - це записи особистих зустрічей клієнта або пацієнта з соціальними працівниками, зазвичай написані в хронологічному порядку Соціальні працівники записують інциденти, які спостерігалися під час візиту, недавню історію та поточні обставини свого клієнта, а також документують їхній загальний прогрес, цілі та реакцію на різні види втручання/лікування. Соціальні працівники можуть навіть опитати членів сім'ї та осіб, пов'язаних із конкретним випадком, який вони оцінюють. Добре написані записи про випадки надають об'єктивні описи, що ґрунтуються на фактах і доказах, і використовують оцінки та думки соціального працівника без упередженості. Вони важливі для цілей страхового покриття, судових розглядів і безперервності соціальної роботи, оскільки забезпечують точний історичний запис надання послуги. Нотатки із соціальної роботи можуть бути використані для ведення випадків у медичних і соціальних службах, щоб відстежувати дзвінки на гарячу лінію, обслуговувати клієнтів у притулках і відстежувати паліативну допомогу пацієнтам у хоспісах [7].

Невід'ємною частиною надання послуги соціального супроводу є моніторинг і оцінка. Моніторинг – це процес постійного збору інформації про хід виконання індивідуального плану, зміни в стані сім'ї/особи, який здійснюється з метою внесення корегувань до плану. Такий етап кейс-менеджменту як оцінювання результатів має на меті аналіз результатів роботи, визначених планом соціального супроводу, та рівні їх досягнення. Оцінювання результатів роботи відбувається зазвичай на передостанній або останній зустрічі клієнта та кейс-менеджера. У цей же час клієнт заповнює оціночні форми у яких фіксується думка щодо результатів роботи. А кейс-менеджер оформлює звіт за результатами соціального супроводу сім'ї/особи [8].

Експерти зазначають, як правило, в гуманітарних ситуаціях соціальні працівники використовують системи, що ґрунтуються на паперових джерелах, і прості електронні таблиці. Проте до послуг у сфері захисту дітей можна застосовувати досконаліші системи кейс-менеджменту, хоча поширена практика – використання надрукованих форм. Деякі відомства з великими охопленням і ресурсами можуть мати внутрішні бази даних, доступні з комп'ютера. У поточних процедурах кейс-менеджменту є слабкі місця: тривалий час на заповнення паперових документів і перенесення даних в електронні системи, брак даних через відсутність координації між співробітниками, які працюють над

одним кейсом, також існує ймовірність того, що деякі кейси можуть ігноруватися, через нестачу співробітників, які обробляють кейси, внаслідок їх занадто великої кількості [9].

Тому кейс-менеджмент може сприйматися, особливо на початковій стадії його впровадження, як складна та трудомістка технологія супроводу, що передбачає ведення великої кількості документів та витрат великої кількості часу, наприклад, на проведення глибокої оцінки індивідуальних потреб клієнта. У зв'язку з цим під час впровадження кейс-менеджменту може траплятися певний опір співробітників, деякий формальний підхід. Однак при проведенні супервізії, кейс-менеджмент з часом допомагає вибудувати злагоджену роботу команди, економити час і уникати втрати інформації про потреби клієнтів та надані послуги.

Отже, важливою складовою роботи кейс-менеджерів є використання електронного документообігу, хмарних баз даних, оскільки це сприяє принципово новим можливостям надання соціальних послуг, включаючи якісне, ефективне та доречне реагування на запити вразливих груп населення та осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах. Кейс-менеджер має уміти використовувати інформаційно-комп'ютерні технології, адже соціальна робота потребує навичок ефективного пошуку, обробки й зберігання документів, візуалізації та передачі даних за допомогою інтернет-мереж [10].

**Висновки та перспективи щодо подальших досліджень.** Таким чином, кейс-менеджмент доцільно використовувати у роботі з тими отримувачами соціальних послуг, які мають множинні проблеми (як-от ВПО). Соціальний супровід на основі кейс-менеджменту – це не завжди лінійний процес, він може бути циклічним та супроводжуватися оформленням значного об'єму документації. Тому, для якісного надання соціальних послуг кейс-менеджерам важливо формувати ІКТ-компетентність. Доречним у цьому разі буде проведення навчальних курсів та тренінгів для працівників надавачів соціальних послуг на базі ЗВО.

### Література

1. Про організацію надання соціальних послуг: Постанова КМУ від 1 червня 2020 р. № 587. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>
2. Офіс Ради Європи в Україні. URL: <https://www.coe.int/uk/web/kyiv>
3. Про схвалення Стратегії державної політики щодо внутрішнього переміщення на період до 2025 року та затвердження операційного плану заходів з її реалізації у 2023-2025 роках: Розпорядження КМУ від 7 квітня 2023 р. № 312-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/312-2023-%D1%80#Text>

4. Кейс-менеджмент внутрішньо-переміщених осіб: методичні рекомендації / Автор-упорядник: Гусак Н.Є. К., 2015. 62 с. URL: <https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/b79071d0-eb42-4d46-b104-d7263fc41b22/content>

5. Трубавіна І.М. Проблеми внутрішньо переміщених осіб в Україні як основа ведення випадку в соціальній роботі з ними. URL: <https://dspace.hnpu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/8a338e50-a725-4397-b169-15f24fe6f832/content>

6. Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах: Наказ Міністерства соціальної політики від 13.07.2018 № 1005. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0943-18#n32>

7. Social Work Case Notes Examples & Templates. URL: <https://www.silentpartnersoftware.com/free-tools/templates/social-work-case-notes-examples/>

8. Тодорцева Ю.В. Кейс-менеджмент як метод соціальної роботи в процесі підготовки професійно мобільних майбутніх фахівців соціальної сфери. URL: [http://www.pedagogy-journal.kpu.zp.ua/archive/2020/69/part\\_3/29.pdf](http://www.pedagogy-journal.kpu.zp.ua/archive/2020/69/part_3/29.pdf)

9. Технології і кейс-менеджмент у сфері захисту дітей. URL: [https://childhub.org/sites/default/files/library/attachments/tehnologiyi\\_i\\_keys-menedzhment\\_u\\_sferi\\_zahistu\\_ditey.pdf](https://childhub.org/sites/default/files/library/attachments/tehnologiyi_i_keys-menedzhment_u_sferi_zahistu_ditey.pdf)

10. Спіріна Т., Бодня А. Кейс-менеджмент у роботі з вразливими групами населення. Ввічливість. Humanitas, Вип. 2, 2023.С. 145-150. URL: [https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/45837/1/T\\_Spirina\\_A\\_Bodnia\\_%D0%92%D0%9D\\_2\\_fpsrso.pdf](https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/45837/1/T_Spirina_A_Bodnia_%D0%92%D0%9D_2_fpsrso.pdf)