

## ЗАСТОСУВАННЯ KEYС-МЕНЕДЖМЕНТУ ПІД ЧАС НАДАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ ВЕТЕРАНАМ ВІЙНИ ТА ЧЛЕНАМ ЇХ РОДИН В УКРАЇНІ

**Медведенко Марина Яківна**, здобувач другого (магістерського) рівня вищої освіти, ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет», м. Дніпро

**ORCID:** 0009-0000-3347-2870

*У статті розглянуто сучасні виклики, пов'язані з наданням соціальної допомоги ветеранам війни та членам їхніх сімей в Україні, враховуючи масштабні соціальні наслідки російсько-української війни. Станом на сьогодні, велика кількість ветеранів, їхніх родин і близьких стикаються з комплексними запитами, які потребують інтегрованого підходу до вирішення. Наголошується, що після завершення війни до 10% населення України будуть дотичними до ветеранських послуг, що вимагає реформування державної політики та створення якісної системи підтримки.*

*Авторка статті зосереджує увагу на актуальності застосування кейс-менеджменту як сучасного інструменту соціальної роботи, що дозволяє забезпечити комплексний і координований підхід до надання послуг. Аналізуються наявні практики і напрацювання в Україні, зокрема діяльність Благодійного фонду «Ветеран Хаб», який створив мережу підтримки для ветеранів, їхніх сімей та близьких. Також розглянуто державні ініціативи, як-от пілотний проєкт «Помічник ветерана» та розроблення проєкту концепції нової ветеранської політики, що покликана стати основою національної стратегії до 2030 року.*

*Особливу увагу приділено міжнародному досвіду реінтеграції ветеранів у цивільне життя, де враховуються місцеві особливості, характер збройних конфліктів і соціальний контекст. Український підхід до розробки та реалізації таких програм потребує врахування результатів досліджень, які виявляють основні потреби ветеранів. Зокрема, опитування 2024 року свідчить про високий попит на освітні, психологічні, юридичні, медичні послуги, а також на підтримку у сфері працевлаштування та покращення житлових умов.*

*Авторка акцентує увагу на тому, що ефективність підтримки залежить від комплексного підходу, який поєднує індивідуалізований супровід ветеранів із міжвідомчою координацією та адаптацією світових стандартів до українських реалій. У статті підкреслено, що кейс-менеджмент відіграє ключову роль у сприянні реінтеграції ветеранів, забезпеченні якості публічних послуг і скороченні часу на вирішення запитів. Ця методика є ефективним інструментом у таких сферах, як перехід від військової служби до цивільного життя, психологічна реабілітація, зайнятість і соціальна адаптація.*

**Ключові слова:** соціальна допомога ветеранам та членам родин, кейс-менеджмент, реінтеграція.

**Medvedenko M. Application or case management when providing social assistance to war veterans and their family members in Ukraine**

*The article examines modern challenges related to the provision of social assistance to war veterans and their family members in Ukraine, taking into account the large-scale social consequences of the Russian-Ukrainian war. As of today, a large number of veterans, their families and loved ones are faced with complex requests that require an integrated approach to resolution. It is emphasized that after the end of the war, up to 10% of the population of Ukraine will be in contact with veteran services, which requires the reform of state policy and the creation of a quality support system.*

*The author of the article focuses on the relevance of the use of case management as a modern tool of social work, which allows to ensure a comprehensive and coordinated approach to the provision of services. Existing practices and developments in Ukraine are analyzed, in particular the activities of the "Veteran Hub" charitable foundation, which created a network of support for veterans, their families and loved ones. State initiatives, such as the pilot project "Veteran's Assistant" and the development of a draft concept of a new veteran policy, which is intended to become the basis of the national strategy until 2030, are also considered.*

*Special attention is paid to the international experience of reintegration of veterans into civilian life, which takes into account local characteristics, the nature of armed conflicts and the social context. The Ukrainian approach to the development and implementation of such programs needs to take into account the results of research that reveal the main needs of veterans. In particular, the 2024 survey indicates a high demand for educational, psychological, legal, and medical services, as well as for support in the field of employment and improvement of living conditions.*

*The author emphasizes that the effectiveness of support depends on a comprehensive approach that combines individualized support of veterans with interagency coordination and adaptation of world standards to Ukrainian realities. The article emphasizes that case management plays a key role in facilitating the reintegration of veterans, ensuring the quality of public services and reducing the time it takes to resolve requests. This technique is an effective tool in areas such as the transition from military service to civilian life, psychological rehabilitation, employment and social adaptation.*

**Keywords:** social assistance to veterans and family members, case management, Reintegration

**Постановка проблеми.** Питання соціальної адаптації та підтримки ветеранів війни в Україні є надзвичайно важливим, особливо в умовах

тривалої війни та зростання кількості осіб, які мають бойовий досвід. Ця тема набуває ще більшої актуальності через значний вплив війни на сім'ї ветеранів та їхні громади. До початку повномасштабного вторгнення російської федерації на територію України кількість ветеранів війни становила близько 900 тисяч осіб, з яких приблизно 450 тисяч – ветерани антитерористичної операції (АТО) та операції об'єднаних сил (ООС) [1]. На сьогодні, через продовження воєнного стану, офіційні дані щодо кількості мобілізованих осіб у відкритому доступі відсутні. Однак прогнози свідчать, що щонайменше 10% населення України будуть залучені до отримання ветеранських послуг після завершення російсько-української війни. Як зазначила експертка Міністерства у справах ветеранів Юлія Лапутіна, це будуть не лише безпосередні учасники бойових дій, які відстоювали незалежність, територіальну цілісність і суверенітет України, але й особи з інвалідністю внаслідок отриманих поранень, члени родин загиблих воїнів, а також родини тих, хто перебував на фронті та в полоні [11]. Зважаючи на тривалість війни, очікується подальше зростання кількості ветеранів, які потребуватимуть соціальної допомоги. Наразі лише обмежені категорії військовослужбовців мають право на звільнення з військової служби, зокрема, особи пенсійного віку, ті, хто отримав поранення, що унеможливають подальшу службу, а також особи з певними сімейними обставинами [7]. Повернення ветеранів до цивільного життя – це складний та тривалий процес. Хоча більшість ветеранів та членів їхніх родин долають виклики, пов'язані з новим досвідом, вони часто стикаються з додатковими труднощами, які потребують комплексного підходу до вирішення. Актуальність надання соціальної допомоги ветеранам війни та їхнім родинам, а також впровадження кейс-менеджменту як інструменту для забезпечення такої допомоги, визначили вибір теми дослідження.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питання соціального захисту та соціальної роботи з ветеранами АТО широко представлено у науковій літературі, зокрема, В. Івасик, М. Звягінцева [15] дослідили трансформацію

моделей соціального захисту ветеранів після 2014 року, акцентуючи на важливості залучення громадських організацій. Л. Мазуренко [13] та Л. Процик [14] висвітлили нормативно-правове забезпечення соціального захисту ветеранів та зазначили важливість європейських стандартів. О. Столярик та Т. Семигіна [16] провели дослідження, що виявило широкий спектр потреб, пов'язаних із ветеранським досвідом. Використання кейс-менеджменту у командній роботі обґрунтовує Г. Бевз [17]. Міждисциплінарній взаємодії у наданні інтегрованих соціальних послуг у територіальній громаді приділяли свою увагу такі науковці, як Т. Лях та Т. Спіріна [18]. Е. Костишин та І. Кіндій [19] описали деякі аспекти впровадження зарубіжного досвіду соціально-психологічної адаптації ветеранів та учасників бойових дій в Україні. Питання соціальної підтримки ветеранів російсько-української війни та їх сімей у военний та післявоєнний період досліджує та описує в своїх наукових працях Г. Слезанська [20], зазначаючи, що соціальна підтримка – це комплекс заходів, програм та послуг, які надаються місцевими органами влади, громадськими організаціями та іншими установами або організаціями з метою полегшення процесу реінтеграції та забезпечення гідного життя ветеранів/ветераном та членів їх сімей, висвітлює теорії, моделі та методи соціальної роботи в територіальній громаді. Т. Спіріна та А. Бодня [21] наголошують на ефективності застосування кейс-менеджменту при роботі з вразливими групами населення. Незалежний аналітичний центр Cedos [22] провів якісні дослідження про соціальні послуги для ветеранів та ветеранок у громадах, проаналізував та описав їх виклики та потреби, сфокусувавши дослідження на системі соціальних послуг: аналізували, чи розглядає наявна система ветеранів і ветеранок як отримувачів соціальних послуг, чи враховує особливості ветеранів і ветеранок як отримувачів послуг, чи спроможна вона допомогти ветеранам і ветеранкам успішно реінтегруватися в суспільство та пройти адаптацію до цивільного життя.

**Метою дослідження** є аналіз особливостей застосування кейс-менеджменту при наданні соціальної допомоги ветеранам війни та членам їх родин в Україні. В статті були використані результати досліджень та практичний досвід роботи з ветеранами війни та членами їхніх родин Благодійного фонду «Ветеран Хаб» та Українського ветеранського фонду.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Зростає кількість ветеранів та членів їх родин, які звертаються за допомогою у органи соціального захисту, ветеранські простори, центри надання адміністративних послуг, так як кількість послуг збільшується і людині складно самотійно розібратися в такому різноманітті. Здебільшого ветерани та члени їх сімей звертаються з комплексними запитами, що потребують вирішення нагальних потреб на певному етапі їхнього шляху. Застосування кейс-менеджменту під час надання соціальної допомоги ветеранам війни та членам їх родин дозволить краще координувати дії спеціалістів та забезпечити якісну допомогу тим, хто її потребуватиме. Зараз цей напрямок в Україні активно розвивається та видозмінюється.

Для багатьох держав, які в той чи інший спосіб брали участь у військових конфліктах, важливим питанням є і залишається реінтеграція ветеранів. У цих країнах розроблені спеціальні програми, які покликані реабілітувати учасників бойових дій. Йдеться як про фізіологічну, так і про психологічну реабілітацію, а також соціальне включення в життя своїх громад.

У кожній з країн свій підхід до розробки програм з реінтеграції ветеранів. Переважно йдеться про те, що на державному та місцевому рівнях розроблені стратегії повернення військових до повноцінного цивільного життя у своїх громадах. Розробники враховували як характер збройного конфлікту в якому довелося брати участь громадянам держави, так і місцевий контекст та культуру [9].

Дослідження «Потреби ветеранів», що проводилося з січня по квітень 2023 року [6] Українським ветеранським фондом показує, що ветерани потребують або можуть потребувати в майбутньому такої допомоги: освіта –

24,4%, працевлаштування – 20,4%, психологічна підтримка – 20%, зміцнення здоров'я – 53,8%, підприємництво (не фінансова підтримка) – 11,1%, підприємницькі інвестиції – 20%, покращення житлових умов – 24,9%, відновлення житла – 3,1%, придбання житла – 34,7%, фінансова підтримка – 31,1%, пільги на землю – 16,4%.

Це говорить про те, що деякі ветерани та члени їх сімей потребуватимуть індивідуального супроводу та комплексної підтримки. Отже, постає питання в необхідності надання соціальної допомоги ветеранам та членам їх родин.

Важливим аспектом при цьому є швидке реагування на запити ветеранів та членів їх сімей для здійснення комплексу реабілітаційних форм роботи [5].

Такий супровід та комплексну підтримку може забезпечити кейс-менеджмент. Основною метою ведення випадку (кейс-менеджменту) є оптимізація дій отримувача послуг шляхом надання якісних публічних послуг у найбільш ефективний і результативний спосіб [8].

Кейс-менеджмент дозволяє організувати надання соціальних послуг, виходячи з потреб конкретної людини чи родини. Ведення випадку (кейс-менеджмент) застосовується в соціальній роботі, в межах виконання програм при переході від військового до цивільного життя, реінтеграції внутрішньо переміщених осіб, в сфері зайнятості, в інших сферах, де розв'язання проблемних питань отримувача послуг потребує всебічного вивчення випадку, міжвідомчої та міжсекторальної взаємодії.

Ведення випадку (кейс-менеджмент) застосовується на рівні отримувача послуг та на рівні системи, що вимагає від менеджера випадку (кейс-менеджера) постійного та систематичного контакту з отримувачем послуг, що передбачає зв'язок отримувача послуг з органами, підприємствами, установами, закладами, організаціями.

Програмою реінтеграції ветеранів IREX (VR) спільно з Українським ветеранським фондом та дослідницькою агенцією «Info Sapiens» в 2024 році було проведено якісне дослідження, метою якого була оцінка потреб та специфічних перешкод у доступі до ключових послуг для ветеранів серед

представників цієї соціальної спільноти, а також представників неурядових організацій (НУО), постачальників послуг для ветеранів та профільних експертів. Загальним запитом ветеранів до держави, який озвучили всі респонденти, є зрозумілість, впорядкованість та узгодженість політики, щодо задоволення потреб та розв'язання проблем ветеранів у таких сферах, як медична, психологічна, юридична та житлова допомоги, а також надання забезпечування освітніх послуг, соціальних пільг та можливостей працевлаштування [12].

В дослідженні зазначається, що існує проблема у повноцінній двосторонній комунікації між державою та ветеранами. Велика частина респондентів, зокрема представників неурядових організацій та ветеранських об'єднань, критично оцінюють діяльність державних органів щодо відстеження потреб ветеранів та їхніх родин. На думку багатьох респондентів, у реагуванні на потреби ветеранів суттєву компенсаторну роль відіграють неурядові організації.

Благодійний фонд «Ветеран Хаб» у 2021 – 2022 роках провів серію глибинних інтерв'ю з військовими та ветеранами АТО/ООС і зібрав дані про особливості на різних етапах у цивільному житті. На основі цих інтерв'ю, вони вивели траєкторію руху, а також важливі моменти, які відбуваються у житті ветеранів, потреби та виклики після повернення. Ці процеси та етапи у житті були сформовані у мапу «Шлях ветеранів та ветеранок».

У 2023 році було запроваджено пілотний проект під назвою «Помічник ветерана». За результатами пілотного проекту Міністерства ветеранів у класифікаторі професій з'явилася професія фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб [4].

У жовтні 2023 року Благодійний фонд «Ветеран Хаб» разом з іншими експертами спільноти фахівців сфери ветеранських справ, представниками сталих та професійних громадських та благодійних організацій, об'єдналися та сформулювали спільне бачення майбутньої державної політики щодо ветеранів та їхніх сімей, яке презентували Уряду України та громадській

спільноті. Концепцію нової ветеранської політики представили п'ять громадських організацій: «Принцип», Благодійний фонд «Ветеран Хаб», «Юридична сотня», «Простір можливостей» та Рух «Veteranka».

Концепція описує підходи держави до взаємодії з ветеранами та їхніми родинами, визначення їхніх потреб і шляхів реалізації. Вона є своєрідною дорожньою картою реінтеграції ветеранів [3]. У цьому документі вони пропонували опорний підхід до формування єдиної державної політики, вказали на пріоритетні завдання та окреслили необхідний план дій, аби Україна гідно зустріла вдома своїх воїнів. Спираючись на досвід інших країн, вони описали варіанти визначення статусу ветеранів та проаналізували необхідні зміни до українського законодавства.

У серпні 2024 року Мінветеранів уклало Меморандум про співпрацю та взаєморозуміння з вище вказаними експертними організаціями сфери ветеранських справ, метою співпраці яких є створення та реалізація на державному рівні Національної стратегії політики щодо ветеранів, ветеранок, членів їхніх сімей та родин загиблих героїв на період до 2030 року. Стратегія визначить напрями реформування і функціонування нової державної політики щодо ветеранів, ветеранок та членів їхніх сімей. Затверджена державою політика забезпечить турботу про добробут ветеранів, ветеранок та членів їхніх сімей, повагу до внеску воїнів та ветеранів, ветеранок у збереження української державності та пам'ять про чин полеглих [10].

Інститут миру США в жовтні 2024 року опублікували звіт «Майбутнє сектору безпеки в Україні», в якому зазначили, що повномасштабна демобілізація погіршить і без того велику залежність українського уряду від неурядових організацій та іноземної допомоги на підтримку ветеранів. У той же час лідери в Україні дуже хочуть, щоб ветерани допомагали відбудовувати країну. У 2022 році Президент Зеленський окреслив це бачення: «[Ветерани повинні мати можливість робити внесок] не лише в захист нашої держави на передовій, а й до повоєнного розвитку України». Виконуючи доручення президента, ветеранам знадобиться значно більше підтримки, ніж вони



отримують зараз. У цьому звіті визначено п'ять сфер, де внутрішні та міжнародні інвестиції в послуги ветеранам можуть принести найбільшу користь: визначити, хто кваліфікується як ветеран, запропонувати більш повну інформацію і скоординованих послуг, надання повноважень і фінансування Міністерству у справах ветеранів для координації допомоги, розширення можливостей громадянського суспільства для надання допомоги та забезпечення того, щоб ветерани відповідали за майбутні конфліктні можливості [2].

Благодійний фонд «Ветеран Хаб» – мережа сталої підтримки для ветеранів, ветеранок і близьких воїнів. Організація надає безоплатні послуги з юридичного консультування, психологічної підтримки, зокрема, особисті консультації та групи підтримки, а також персональний супровід. Місія Благодійного фонду «Ветеран Хаб» – професійно супроводжувати ветеранів на шляху до вкорінення у цивільному житті. Для цього організацією створена мережа з безпечних просторів, де ветерани, їхні сім'ї та родини воїнів можуть спілкуватися, відвідувати освітні події та отримувати комплексні психосоціальні послуги.

Мережа об'єднує простори у Києві та Вінниці, мобільні офіси для доставки послуг ветеранам та їх сім'ям додому у Київській, Вінницькій та Дніпропетровській областях, та національну Лінію підтримки телефоном. На основі щоденного досвіду взаємодії з ветеранами та їх сім'ями, Благодійна організація «Ветеран Хаб» проводить поглиблені дослідження та адвокує покращення добробуту ветеранів та їх сімей. Надаючи сервіси своїм клієнтам, організація аналізує запити, послуги, контекст з яким звертаються клієнти та передає всю цю інформацію в аналітичний центр. Це дозволяє аналітикам, що працюють в центрі, опрацьовувати дані, помічати тенденції, виклики і потреби та на їх основі створювати дослідження. На основі цих досліджень, Аналітичний центр створює рішення, які дозволяють підтримувати ветеранів, воїнів та членів їхніх родин по всій країні.

У своїй роботі з ветеранами та членами їх родин менеджери підтримки (кейс-менеджери) використовують метод ведення випадку (кейс-менеджмент). В організації послуги надають кваліфіковані фахівці з права, психології та соціальної роботи. Всі консультанти дотримуються чинного законодавства, етичного кодексу та науково-доказових підходів у роботі. Консультанти аналізують індивідуальні потреби клієнта та працюють комплексно, залучаючи тих фахівців, які нададуть потрібну підтримку.

Запити, з якими найчастіше звертаються клієнти, з'ясовані під час проведення дослідження, розподілилися так: юридична допомога, психологічна допомога, пошук роботи, освітні можливості, фізичне здоров'я та реабілітація, матеріальні потреби / гранти, власна справа / бізнес можливості, відпочинок для себе та/чи членів сім'ї. Більшість клієнтів звертаються з комплексними запитамми, тож кейс-менеджер виступає тим координатором, який у разі необхідності направляє клієнта до відповідного спеціаліста, завдяки чому економиться час та забезпечується комплексне вирішення питання. Професійна діяльність кейс-менеджера (менеджера підтримки) в організації має й експертний характер, оскільки передбачає оцінку потреб клієнта, планування та моніторинг ведення випадків. Для досягнення цілей такої діяльності в організації працюють компетентні спеціалісти із гнучкістю та критичністю мислення, високим адаптаційним потенціалом, спроможністю швидко приймати рішення, здатністю до сприйняття змін, які надають отримувачу послуг необхідну допомогу та інформують про можливості.

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** Отже, аналіз програм та досвіду з надання соціальної допомоги ветеранам війни та членам їх родин показує, що ефективність допомоги залежить від комплексного підходу, який поєднує в собі якісні соціальні послуги, психологічну підтримку та розробку індивідуальних програм супроводу, що забезпечується застосуванням кейс-менеджменту.

З метою вдосконалення системи правових і соціальних гарантій захисту ветеранів війни, членів їх сімей, членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членів сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України, забезпечення ефективної соціальної та економічної реінтеграції військовослужбовців під час їх переходу від військової служби до цивільного життя, підтримки членів їх сімей важливим є створення та затвердження ветеранської політики. Це вимагає спільної роботи усіх урядових інституцій, НГО та громад.

Перспективою подальших досліджень є вивчення досвіду впровадження та застосування професійного стандарту роботи фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб та застосування ними дієвих та доказових методів супроводу, враховуючи застосування кейс-менеджменту.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Дослідження підходів до надання публічних послуг для ветеранів: тенденції державної політики, перелік та моделі надання послуг через ЦНАП. Київ:PROSTO, 2024. 48 с. URL:[https://decentralization.ua/uploads/library/file/917/PROSTO\\_Study\\_Services\\_for\\_Veteran\\_s\\_Jan\\_2024.pdf](https://decentralization.ua/uploads/library/file/917/PROSTO_Study_Services_for_Veteran_s_Jan_2024.pdf) (дата звернення: 1.11.2024).

2. Дослідження про ветеранську реінтеграцію: ключові потреби та виклики у розрізі доступу до основних послуг та прав: аналітичний звіт. Київ: IREX, 2024. 24 с. URL: <https://veteran-reintegration.in.ua/wp-content/uploads/2024/09/irex-vets-needs-assessment-2024-ukr-1.pdf> (дата звернення: 1.11.2024).

3. Концепція політики щодо ветеранів та їхніх сімей / Костина І. та ін. Київ, 2023. 109 с. URL:<https://veteranhub.com.ua/wp-content/uploads/2024/11/polityka-shchodo-veteraniv-ta-ikh-simey.pdf> (дата звернення: 1.11.2024).

4. Лісова Ю. Про результати проєкту Міністерства ветеранів «Помічник ветерана». URL:<https://hromadske.ua/suspilstvo/225025-u-minveteraniv->

rozpovily-pro-rezultaty-pilnoho-proyektu-pomichnyk-veterana (дата звернення: 1.11.2024).

5. Міхеєва О. Ю. Соціальна реабілітація військовослужбовців з числа учасників бойових дій. *Соціальна робота в громаді: сучасні виклики та перспективи розвитку*: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Дніпро, 24 березня 2023 року). Дніпро, 2023. С.238-240. URL: [https://www.dnu.dp.ua/docs/ndc/2023/materiali%20konf/4\\_%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA%20\(2\).pdf#page=239](https://www.dnu.dp.ua/docs/ndc/2023/materiali%20konf/4_%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA%20(2).pdf#page=239) (дата звернення: 1.11.2024).

6. Потреби ветеранів 2023: дослідження. Дослідницька група та співавтори УВФ. URL: <https://veteranfund.com.ua/analytics/needs-of-veterans-2023/> (дата звернення: 1.11.2024).

7. Про військовий обов'язок і військову службу: Закон України від 25 березня 1992 року № 2232-XII. Дата оновлення 10 жовтня 2024 року N 4019-IX. URL: [https://ips.ligazakon.net/document/T223200?an=909531&ed=2022\\_04\\_14](https://ips.ligazakon.net/document/T223200?an=909531&ed=2022_04_14) (дата звернення: 1.11.2024).

8. Про затвердження Порядку надання послуг із застосуванням методу ведення випадку (кейс-менеджменту): Проект Постанови КМУ від 2023 року. Міністерство соціальної політики України. URL: <https://www.msp.gov.ua/projects/851/> (дата звернення: 1.11.2024)

9. Реінтеграція ветеранів – світовий та український досвід URL: <https://www.prostir.ua/m/?id=207406> (дата звернення: 1.11.2024).

10. Україна. Ветерани. Єдність. VII Міжнародний ветеранський форум. *Урядовий портал*. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/minveteraniv-ta-hromadski-orhanizatsii-spilno-realizovuvat-ymut-natsionalnu-stratehiiu-polityku-shchodo-veteraniv-ta-veteranok> (дата звернення: 1.11.2024)

11. Юлія Лапутіна. Інтерв'ю Радіо Свобода. *Дзеркало тижня*. URL: <https://zn.ua/ukr/UKRAINE/v-ukrajini-pislja-vijni-bude-4-5-mln-veteraniv-minister-ka.html> (дата звернення: 1.11.2024)

12. The Future of the Security Sector in Ukraine Lauren Baillie, Ena Dion, Philippe Leroux-Martin, Ian Platz, William B. Taylor, and Calin Trenkov-Wermuth. URL:<https://www.usip.org/sites/default/files/2024-10/future-security-sector-ukraine.pdf> (дата звернення: 1.11.2024).

13. Мазуренко Л. І. Основні засади державної політики у сфері соціального захисту військовослужбовців: нормативно-правове забезпечення. *Актуальні проблеми політики*. Одеса, 2023. Вип. 71. С. 223-231.

14. Процик Л. С. Нормативно-правове забезпечення соціального захисту учасників бойових дій. *Засади функціонування кримінальної юстиції* : збірник тез Всеукр. заочн. наук.-практ. конф. (м. Хмельницький, 15 травня 2020 р.). Хмельницький, 2020. С. 65–69.

15. Аналіз системи соціального захисту ветеранів та військовослужбовців : посібник / В. Ф. Івасик та ін. Київ, 2022. 142 с.

16. Столярик, О., Семигіна, Т. Про вас забудуть, як про афганців : оцінки системи соціальної підтримки ветеранів російсько української війни *Social Work and Education*. 2023. № 10 (4). С. 503–520. URL:<http://dspace.tnpu.edu.ua/bitstream/123456789/32270/1/STOLIARYK.pdf> (дата звернення: 1.11.2024).

17. Бевз Г. Психологічна робота в практиці кейс-менеджменту. *Psychological journal*. 2018. № 3(13). С. 9–20 URL: <https://apsijournal.com/index.php/psyjournal/issue/view/12> (дата звернення: 1.11.2024).

18. Лях Т., Спіріна Т., Рогожинська В. Принципи міждисциплінарної взаємодії у соціальній роботі. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2020. № 27(3). С. 224-228.

19. Костишин Е., Кіндій І. Деякі аспекти впровадження зарубіжного досвіду соціально-психологічної адаптації ветеранів та учасників бойових дій в Україні. *Соціальна робота: становлення, перспективи, розвиток*: матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. студентів, курсантів та молодих вчених (м. Львів, 9 листопада 2022 р.). Львів : ЛДУ БЖД, 2022. С. 37–43. URL:

<https://sci.ldubgd.edu.ua/jspui/handle/123456789/11327> (дата звернення: 1.11.2024).

20. Слосанська Г. І. Теорія і практика підготовки майбутніх соціальних працівників до роботи у територіальних громадах: дис. д-ра пед. наук : 13.00.05. Тернопіль: Терноп. нац. пед. ун-т ім. В. Гнатюка, 2019. 687с. URL: [http://tnpu.edu.ua/naukova-robota/documents-download/d-58-053-03/Dis\\_Slozanska.pdf](http://tnpu.edu.ua/naukova-robota/documents-download/d-58-053-03/Dis_Slozanska.pdf) (дата звернення: 1.11.2024).

21. Спіріна Т., Бодня А. Кейс-менеджмент у роботі з вразливими групами населення. *Ввічливість. Humanitas*. 2023. № 2. С. 145-150. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.2.21>.

22. Ломоносова Н., Хелашвілі А., Назаренко Ю. Соціальні послуги для ветеранів та ветеранок у громадах: виклики та потреби. Київ, 2024. 130 с. URL: [https://cedos.org.ua/wp-content/uploads/soczposlugu\\_digital.pdf](https://cedos.org.ua/wp-content/uploads/soczposlugu_digital.pdf) (дата звернення: 1.11.2024).

## REFERENCES

1. Doslidzhennia pidkhodiv do nadannia publichnykh posluh dlia veteraniv: tendentsii derzhavnoi polityky, perelik ta modeli nadannia posluh cherez TsNAP. (2024) [A study of approaches to the provision of public services for veterans]. PROSTO. Retrieved from: [https://decentralization.ua/uploads/library/file/917/PROSTO\\_Study\\_Services\\_for\\_Veterans\\_Jan\\_2024.pdf](https://decentralization.ua/uploads/library/file/917/PROSTO_Study_Services_for_Veterans_Jan_2024.pdf) (accessed 1 November 2024) [in Ukrainian].

2. Doslidzhennia pro veteransku reintehratsiiu: kliuchovi potreby ta vyklyky u rozrizi dostupy do osnovnykh posluh ta prav: Analitychnyi zvit. (2024) [Research on veteran reintegration]. Retrieved from: <https://veteran-reintegration.in.ua/wp-content/uploads/2024/09/irex-vets-needs-assessment-2024-ukr-1.pdf> (accessed 1 November 2024) [in Ukrainian].

3. Kontseptsiiia polityky shchodo veteraniv ta yikhnikh simei / Kostyna, I. ta in.

(2023). Kyiv. Retrieved from: <https://veteranhub.com.ua/wp-content/uploads/2024/11/polityka-shchodo-veteraniv-ta-ikh-simey.pdf>

(accessed 1 November 2024) [in Ukrainian].

4. Lisova, Yu. (2024). Pro rezultaty proiektu Ministerstva veteraniv «Pomichnyk veterana» [About the results of the project]. Retrieved from: <https://hromadske.ua/suspilstvo/225025-u-minveteraniv-rozpovily-pro-rezultaty-pilotnoho-proyektu-pomichnyk-veterana> (accessed 1 November 2024) [in Ukrainian].

5. Mikhieieva, O. Yu. (2024). Sotsialna reabilitatsiia viiskovosluzhbovtiv z chysla uchastnykiv boiovykh dii [Social rehabilitation of military personnel]. *Sotsialna robota v hromadi: suchasni vyklyky ta perspektyvy rozvytku*. Materialy Vseukrainskoi naukovo-praktychnoi konferentsii (pp. 238–240). Dnipro. Retrieved from: [https://www.dnu.dp.ua/docs/ndc/2023/materiali%20konf/4\\_%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA%20\(2\).pdf#page=239](https://www.dnu.dp.ua/docs/ndc/2023/materiali%20konf/4_%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA%20(2).pdf#page=239) (accessed 1 November 2024) [in Ukrainian].

6. Potreby veteraniv (2023). [The needs of veterans]. Doslidnytska hrupa ta spivavtory UVF. Retrieved from: <https://veteranfund.com.ua/analitics/needs-of-veterans-2023/> (accessed 1 November 2024) [in Ukrainian].

7. About military duty and military service. Law of Ukraine № 2232-XII (2024, October 10) Retrieved from: [https://ips.ligazakon.net/document/T223200?an=909531&ed=2022\\_04\\_14](https://ips.ligazakon.net/document/T223200?an=909531&ed=2022_04_14) (accessed 1 November 2024) [in Ukrainian].

8. Pro zatverdzhennia Poriadku nadannia posluh iz zastosuvanniam metodu vedennia vypadku (keis-menedzhmentu) (2023). [On approval of the Service Provision Procedure]. Ministerstvo sotsialnoi polityky Ukrainy. Retrieved from: <https://www.msp.gov.ua/projects/851/> (accessed 1 November 2024) [in Ukrainian].

9. Reintehratsiia veteraniv – svitovyi ta ukraïnskyi dosvid [Reintegration of veterans]. Retrieved from: <https://www.prostir.ua/m/?id=207406> (accessed 1 November 2024) [in Ukrainian].

10. Ukraina. Veterany.Yednist. VII Mizhnarodnyi veteranskyi forum (2024). [Ukraine.VeteransUnity]. Retrieved from: <https://www.kmu.gov.ua/news/minvetera>

niv-ta-hromadski-orhanizatsii-spilno-realizovuvatymut-natsionalnu-stratehiiu-polityky-shchodo-veteraniv-ta-veteranok (accessed 1 November 2024) [in Ukrainian].

11. Yuliia Laputina. (2023). Interviu [Yulia Laputina. Interview]. Dzerkalo tyzhnia. Retrieved from: <https://zn.ua/ukr/UKRAINE/v-ukrajini-pislja-vijni-bude-4-5-mln-veteraniv-ministerka.htm> 1 (accessed 1 November 2024) [in Ukrainian].

12. The Future of the Security Sector in Ukraine Lauren Baillie, Ena Dion, Philippe Leroux-Martin, Ian Platz, William B. Taylor, and Calin Trenkov-Wermuth. (2024). Retrieved from: <https://www.usip.org/sites/default/files/2024-10/future-security-sector-ukraine.pdf> (accessed 1 November 2024) [in English].

13. Mazurenko, L. I. (2023). Osnovni zasady derzhavnoi polityky u sferi sotsialnoho zakhystu viiskovosluzhbovtziv: normatyvno-pravove zabezpechennia. [Basic principles of state policy]. *Aktualni problemy polityky*, 71, 223-231 [in Ukrainian].

14. Protsyk, L. S. (2020). Normatyvno-pravove zabezpechennia sotsialnoho zakhystu uchashnykiv boiovykh dii [Regulatory and legal support]. *Zasady funktsionuvannia kryminalnoi yustytzii : zbirnyk tez Vseukr. zaochn. nauk.-prakt. Konf* (pp. 65–69). Khmelnytskyi. [in Ukrainian].

15. Ivasyk, V. F. Et al. (2022). Analiz systemy sotsialnoho zakhystu veteraniv ta viiskovosluzhbovtziv [Analysis of the social protection system]. Kyiv [in Ukrainian].

16. Stoliaryk, O., Semyhina, T. (2023). Otsinky systemy sotsialnoi pidtrymky veteraniv rosiisko ukrainskoi viiny [Social support system assessments]. *Social Work and Education*, 10(4), 503-520. Retrieved from: <http://dSPACE.tnpu.edu.ua/bitstream/123456789/32270/1/STOLIARYK.pdf> (accessed 1 November 2024) [in Ukrainian].

17. Bevz, H. (2018). Psykholohichna robota v praktytsi keis-menedzhmentu [Psychological work in case management practice]. *Psychological journal*, 3(13), 9-20 Retrieved from: <https://apsijournal.com/index.php/psyjournal/issue/view/12> (accessed 1 November 2024) [in Ukrainian].



18. Liakh, T., Spirina, T., Rohozhynska, V. (2020). Pryntsypy mizhdystsyplinarnoi vzaiemodii u sotsialnii roboti [Principles of interdisciplinary interaction]. *Aktualni pytannia humanitarnykh nauk*, 27(3), 224-228 [in Ukrainian].

19. Kostyshyn, E., Kindii, I. (2022). Deiaki aspekty vprovadzhennia zarubizhnoho dosvidu sotsialno-psykhologichnoi adaptatsii veteraniv ta uchashnykiv boiovykh dii v Ukraini [Some aspects of implementation]. *Sotsialna robota*, 37-43. Retrieved from: <https://sci.ldubgd.edu.ua/jspui/handle/123456789/11327> (accessed 1 November 2024) [in Ukrainian].

20. Slozanska, H. I. (2019). Teoriia i praktyka pidhotovky maibutnikh sotsialnykh pratsivnykiv do roboty u terytorialnykh hromadakh [Theory and practice of training]. Ternopil. Retrieved from: [http://tnpu.edu.ua/naukova-robota/documents-download/d-58-053-03/Dis\\_Slozanska.pdf](http://tnpu.edu.ua/naukova-robota/documents-download/d-58-053-03/Dis_Slozanska.pdf) (accessed 1 November 2024) [in Ukrainian].

21. Spirina, T., Bodnia, A. (2023). Keis-menedzhment u roboti z vrazlyvymy hrupamy naselennia [Case management at work]. *Vvichlyvist. Humanitas*, 2, 145-150. Retrieved from: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.2.21> (accessed 1 November 2024) [in Ukrainian].

22. Lomonosova, N., Khelashvili, A. & Nazarenko, Yu. (2024). Sotsialni posluhy dlia veteraniv ta veteranok u hromadakh: vyklyky ta potreby [Social services for veterans]. Kyiv. Retrieved from: [https://cedos.org.ua/wp-content/uploads/soczposluga\\_digital.pdf](https://cedos.org.ua/wp-content/uploads/soczposluga_digital.pdf) (accessed 1 November 2024) [in Ukrainian].

---